

Suvestinė redakcija nuo 2023-12-16

Įsakymas paskelbtas: TAR 2019-03-20, i. k. 2019-04339



LIETUVOS RESPUBLIKOS UŽSIENIO REIKALŲ MINISTRAS

**ĮSAKYMAS
DĖL KONSULINIŲ FUNKCIJŲ ATLIKIMO ORGANIZAVIMO IR PRIEŽIŪROS
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2018 m. spalio 5 d. Nr. V-263

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos konsulinio statuto 10 straipsnio 2 dalimi,

1. T v i r t i n u Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašą (pridedama).

2. N u s t a t a u, kad šiuo įsakymu patvirtinto Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo 3 punkto nuostatos taikomos naujai po šio įsakymo įsigaliojimo steigiamoms Lietuvos Respublikos diplomatinėms atstovybėms ar konsulinėms įstaigoms (toliau – konsulinė įstaiga), taip pat esamoms konsulinėms įstaigoms keliantis į naujas patalpas.

3. P a v e d u Konsuliniam departamentui kontroliuoti šio įsakymo vykdymą.

Užsienio reikalų ministras

Linas Linkevičius

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro
2018 m. spalio 5 d. įsakymu Nr. V-263
(Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro
2019 m. balandžio 19 d. įsakymo Nr. V-119
redakcija)

KONSULINIŲ FUNKCIJŲ ATLIKIMO ORGANIZAVIMO IR PRIEŽIŪROS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato, kaip Lietuvos Respublikos diplomatinėje atstovybėje, kurioje atliekamos konsulinės funkcijos, ar konsulinėje įstaigoje (toliau – konsulinė įstaiga) organizuojamas ir prižiūrimas konsulinių funkcijų atlikimas ir kaip atliekama konsulinės veiklos priežiūra.

2. Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos konsuliniame statute (toliau – Konsulinis statutas) ir kituose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

II SKYRIUS KONSULINIŲ FUNKCIJŲ ATLIKIMO VIETA

3. Konsulinių įstaigų, kuriose yra išduodamos vizos, patalpos įrengiamos atsižvelgiant į Europos Sąjungos Tarybos generalinio sekretoriato 2003 m. kovo 16 d. patvirtintų „Rekomendacijų dėl tinkamo Šengeno *acquis* ir geriausios praktikos pavyzdžių taikymo katalogo“ trečiojo tomo „Vizų išdavimas“ III skyriuje „Saugumas“ išdėstytas rekomendacijas pastatui.

4. Konsulinės įstaigos vadovas organizuoja konsulinių pareigūnų ir kitų konsulines funkcijas atliekančių darbuotojų (toliau – konsulinis darbuotojas) aprūpinimą jų darbui reikalinga technine įranga ir priemonėmis.

III SKYRIUS ASMENŲ PRIĖMIMO IR KONSULTAVIMO LAIKAS

5. Asmenų priėmimo ir konsultavimo telefonu dėl konsulinių funkcijų atlikimo laikas nustatomas konsulinės įstaigos vadovo sprendimu.

Asmenys gali būti priimami ir konsultuojami telefonu dėl konsulinių funkcijų atlikimo ne visą konsulinės įstaigos darbo laiką. Gali būti nustatomas skirtingas asmenų priėmimo laikas ir konsultavimo telefonu laikas.

Jei esant ekstremaliajai situacijai, dėl techninių su konsulinių funkcijų atlikimu susijusių kliūčių, gavus nenumatytų užduočių, reikalaujančių papildomo darbo laiko ir (arba) žmogiškųjų išteklių, konsuliniam pareigūnui ar konsuliniam darbuotojui išėjus atostogų, susirgus, išvykus į komandiruotę ar dėl kitų svarbių priežasčių galėtų sutrikti asmenų priėmimas konsulinėje įstaigoje ir konsultavimas telefonu dėl konsulinių funkcijų atlikimo, konsulinės įstaigos vadovas gali laikinai, bet ne ilgiau nei 5 darbo dienas, sustabdyti asmenų priėmimą ir konsultavimą telefonu dėl

konsulinių funkcijų atlikimo, išskyrus konsulinės pagalbos teikimą, arba sutrumpinti šių funkcijų atlikimo laiką.

Jei minėtos aplinkybės, dėl kurių konsulinėje įstaigoje sutrinka ar gali sutrikti asmenų priėmimas ir konsultavimas telefonu dėl konsulinių funkcijų atlikimo, tęsiasi ar gali tęstis ilgiau nei 5 darbo dienas, konsulinės įstaigos vadovas apie tai informuoja Konsulinį departamentą. Remdamasis Konsulinio departamento motyvuotu teikimu, ministerijos kancleris gali priimti sprendimą paskirti kitą konsulinį pareigūną laikinai atlikti konsulines funkcijas konsulinėje įstaigoje arba laikinai sustabdyti konsulinių funkcijų, išskyrus konsulinės pagalbos teikimo, vykdymą, kol išnyks aplinkybės, dėl kurių konsulinėje įstaigoje sutriko ar gali sutrikti asmenų priėmimas ir konsultavimas telefonu dėl konsulinių funkcijų atlikimo.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-373](#), 2019-11-29, paskelbta TAR 2019-11-29, i. k. 2019-19145

Nr. [V-122](#), 2023-04-18, paskelbta TAR 2023-04-18, i. k. 2023-07454

6. Priimančiosios valstybės valstybinių švenčių dienomis rekomenduojama asmenis konsulinėje įstaigoje priimti tik konsulinės pagalbos atvejais, nurodytais Konsulinio statuto III skyriaus pirmajame skirsnyje.

IV SKYRIUS VISUOMENĖS INFORMAVIMAS

7. Konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai asmenis konsultuoja tik konsulinių funkcijų atlikimo klausimais.

8. Informacija apie konsulinės įstaigos atliekamas konsulines funkcijas visuomenei teikiama konsulinės įstaigos telefonu, pateikiama konsulinės įstaigos interneto svetainėje, informaciniame ekrane ir (arba) skelbimų lentoje arba segtuve. Informacija apie konsulinės įstaigos veiklą konsulinės įstaigos vadovo sprendimu gali būti teikiama ir konsulinės įstaigos paskyrose socialiniuose tinkluose

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-8](#), 2020-01-14, paskelbta TAR 2020-01-15, i. k. 2020-00616

9. Konsulinės įstaigos vadovas užtikrina, kad konsulinės įstaigos visuomenei teikiama informacija apie atliekamas konsulines funkcijas būtų teisinga ir aktuali.

10. Konsulinės įstaigos interneto svetainėje turi būti pateikiama tokia informacija:

10.1. konsulinės įstaigos kontaktinė informacija (adresas, telefonas, elektroninis paštas, paskyros socialiniuose tinkluose adresas);

10.2. konsulinės įstaigos darbo ir asmenų priėmimo dėl konsulinių funkcijų atlikimo laikas;

10.3. asmenų registracijos į priėmimą dėl konsulinių funkcijų atlikimo tvarka ir aktyvi nuoroda į konsulinės įstaigos elektroninę registravimo sistemą (toliau – KONSREG);

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-315](#), 2021-08-09, paskelbta TAR 2021-08-19, i. k. 2021-17697

10.4. informacija apie konsulinėje įstaigoje atliekamas konsulines funkcijas;

10.5. informacija, kokių konsulinių funkcijų ir veiksmų, vadovaujantis Konsuliniu statutu, konsuliniai pareigūnai negali atlikti;

10.6. konsulinėms funkcijoms atlikti reikiamų pateikti dokumentų sąrašas;

10.7. prašymų, kurių reikia konsulinėms funkcijoms atlikti, formos;

10.8. Šengeno vizų išdavimo reikalavimai, jei konsulinėje įstaigoje išduodamos vizos;

10.9. konsulinių mokesčių tarifai eurai ir valiutos, kuriomis mokamas konsulinis mokestis konsulinėje įstaigoje;

10.10. konsulinių mokesčių mokėjimo tvarka ir būdai;

10.11. informacija apie konsulinės įstaigos sudarytus susitarimus su kitos Europos Sąjungos valstybės konsulinėmis įstaigomis dėl funkcijų teikiant konsulinę pagalbą neatstovaujamiems Europos Sąjungos piliečiams pasiskirstymo, jeigu tokie susitarimai yra sudaryti;

10.12. informacija apie konsulinių pareigūnų sprendimų apskundimo tvarką;

10.13. Administracinio departamento Piliečių aptarnavimo skyriaus telefono numeris ir elektroninis paštas, kuriais rekomenduojama kreiptis skubiais konsulinės pagalbos atvejais.

11. Konsulinės įstaigos informaciniame ekrane ir (arba) skelbimų lentoje ir (arba) segtuve, esančiuose lankytojų priėmimo patalpoje, turi būti pateikiama tokia informacija:

11.1. konsulinės įstaigos darbo ir asmenų priėmimo dėl konsulinių funkcijų atlikimo laikas;

11.2. informacija apie konsulinės įstaigos atliekamas konsulines funkcijas;

11.3. konsulinėms funkcijoms atlikti reikiamų pateikti dokumentų sąrašas ir prireikus buvimo valstybės išduodamų dokumentų pavyzdžiai;

11.4. prašymų, kurių reikia konsulinėms funkcijoms atlikti, formos ir pildymo pavyzdžiai;

11.5. Šengeno vizų išdavimo reikalavimai, jei konsulinėje įstaigoje išduodamos vizos;

11.6. konsulinių mokesčių tarifai eurai ir valiutos, kuriomis mokamas konsulinis mokestis konsulinėje įstaigoje;

11.7. konsulinio mokesčio mokėjimo tvarka ir būdai.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-8](#), 2020-01-14, paskelbta TAR 2020-01-15, i. k. 2020-00616

11¹. Informaciniame ekrane be informacijos, nurodytos šio Aprašo 11 punkte, gali būti skelbiama ir kita informacija, prieš tai jos turinį suderinus su Konsuliniu departamentu.

Papildyta punktu:

Nr. [V-8](#), 2020-01-14, paskelbta TAR 2020-01-15, i. k. 2020-00616

12. Esant galimybei, konsulinės įstaigos skelbimų lentoje ir (arba) iškaboje, esančiuose konsulinės įstaigos išorėje, pateikiama tokia informacija:

12.1. konsulinės įstaigos darbo ir asmenų priėmimo dėl konsulinių funkcijų atlikimo laikas;

12.2. konsulinės įstaigos telefonas.

13. Konsulinės įstaigos ne darbo laiku, taip pat poilsio ir švenčių dienomis konsulinės įstaigos telefono atsakiklio turi būti teikiama tokia informacija:

13.1. konsulinės įstaigos darbo ir asmenų priėmimo ir konsultavimo telefonu dėl konsulinių funkcijų atlikimo laikas;

13.2. Administracinio departamento Piliečių aptarnavimo skyriaus telefono numeris ir el. paštas, kuriais rekomenduojama kreiptis skubiais konsulinės pagalbos atvejais.

V SKYRIUS

KONSULINIŲ FUNKCIJŲ ATLIKIMO ORGANIZAVIMAS

14. Konsulinėms įstaigoms gali būti pavesta atlikti vienos ar kelių konsulinių funkcijų grupių konsulines funkcijas.

15. Konsulinės funkcijos skirstomos į šias grupes:

15.1. 1 grupė - konsulinės funkcijos, susijusios su konsulinės pagalbos teikimu:

- 15.1.1. pagalba stichinės nelaimės, katastrofos, teroro akto, masinių riaušių, karo ar ginkluoto konflikto atveju;
- 15.1.2. pagalba mirties atveju;
- 15.1.3. pagalba nelaimingo atsitikimo ar ligos atveju;
- 15.1.4. pagalba nusikaltimų aukoms;
- 15.1.5. pagalba sulaikytiems, atliekantiems bausmę ar įtariamiesiems padarius nusikaltimą asmenims;
- 15.1.6. pagalba neturintiems visiško veiksnumo asmenims;
- 15.1.7. pagalba asmenims, praradusiems kelionės dokumentus, kelionės dokumentui tapus netinkamu naudoti ar pasibaigus jo galiojimo laikui;
- 15.1.8. pagalba Lietuvos Respublikos nacionalinę priklausomybę turintiems laivams ir orlaiviams;
- 15.1.9. valstybės materialinė pagalba;
- 15.1.10. Lietuvos Respublikos piliečių konsulinė registracija;
- 15.1.11. konsulinių pažymų išdavimas;
- 15.1.12. Lietuvos Respublikos laikino paso išdavimas.

Papildyta papunkčiu:

Nr. [V-373](#), 2019-11-29, paskelbta TAR 2019-11-29, i. k. 2019-19145

15.2. 2 grupė – kitos konsulinės funkcijos, išskyrus konsulines funkcijas, numatytas šio Aprašo 15.3. ir 15.4. papunkčiuose:

- 15.2.1. Lietuvos Respublikos paso ir asmens tapatybės kortelės išdavimas ir keitimas;
- 15.2.2. Lietuvos Respublikos laikino paso išdavimas;
- 15.2.3. asmens grįžimo pažymėjimo išdavimas;
- 15.2.4. dokumentų dėl leidimo laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje išdavimo priėmimas ir perdavimas Migracijos departamentui prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos;
- 15.2.5. prašymų dėl Lietuvos Respublikos pilietybės ir dėl lietuvių kilmę ar teisę atkurti Lietuvos Respublikos pilietybę patvirtinančių dokumentų išdavimo priėmimas ir perdavimas Migracijos departamentui prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos;
- 15.2.6. gyvenamosios vietos deklaracijų priėmimas ir gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų tvarkymas;
- 15.2.7. dokumentų legalizavimas ir tvirtinimas pažyma (Apostille);
- 15.2.8. Lietuvos Respublikos piliečių gimimo registravimas;
- 15.2.9. Lietuvos Respublikos piliečių santuokos registravimas;
- 15.2.10. Lietuvos Respublikos piliečių mirties registravimas;
- 15.2.11. civilinės būklės akto įrašą liudijančių išrašų išdavimas;
- 15.2.12. prašymo pakeisti vardą ir pavardę, ištaisyti, pakeisti, papildyti ar anuliuoti civilinės būklės aktų įrašus, atkurti neišlikusius civilinės būklės aktų įrašus priėmimas ir jų perdavimas Lietuvos Respublikos civilinės metrikacijos įstaigoms;
- 15.2.13. notarinių veiksmų atlikimas;
- 15.2.14. konsulinių pažymų išdavimas;
- 15.2.15. dokumentų perdavimas;
- 15.2.16. dokumentų dėl pensijos skyrimo ir (ar) mokėjimo priėmimas ir perdavimas;
- 15.2.17. dokumentų dėl leidimo ginklui įvežti (išvežti) gavimo priėmimas ir perdavimas;
- 15.2.18. pinigų, brangenybių, vertybinių popierių ir dokumentų saugojimas.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-373](#), 2019-11-29, paskelbta TAR 2019-11-29, i. k. 2019-19145

15.3. 3 grupė – konsulinės funkcijos, susijusios su vizų išdavimu, – prašymo išduoti Šengeno vizą nagrinėjimas ir sprendimo priėmimas.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-373](#), 2019-11-29, paskelbta TAR 2019-11-29, i. k. 2019-19145

Nr. [V-445](#), 2023-12-15, paskelbta TAR 2023-12-15, i. k. 2023-24297

15.4. 4 grupė – konsulinės funkcijos, susijusios su supaprastinto tranzito dokumentų išdavimu, kurias nustato 2003 m. balandžio 14 d. Tarybos reglamentas (EB) Nr. 693/2003, nustatantis specialų supaprastinto tranzito dokumentą (STD), supaprastinto tranzito geležinkelių dokumentą (STGD) ir iš dalies pakeičiantis Bendrąją konsulinę instrukciją ir Bendrąjį vadovą, 2003 m. Tarybos reglamentas (EB) Nr. 694/2003 dėl supaprastinto tranzito dokumentų (STD) ir supaprastinto tranzito geležinkelių dokumentų (STGD), numatytų Reglamente (EB) Nr. 693/2003, vienodos formos:

15.4.1. Supaprastinto tranzito dokumento išdavimas;

15.4.2. Supaprastinto tranzito geležinkelių dokumento išdavimas.

16. Konsulinėms įstaigoms priskiriamos konsulinių funkcijų grupės nustatytos 1 priede.

17. Konsulinių įstaigų nuostatai derinami su Konsuliniu departamentu, kiek tai susiję su konsulinių funkcijų atlikimu.

18. Konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų pareigybių aprašymai derinami su Konsuliniu departamentu.

19. Konsuliniam pareigūnui asmenų priėmimo ir konsultavimo telefonu dėl konsulinių funkcijų atlikimo laiku neturi būti pavedama vykdyti kitų funkcijų.

20. Konsulinėje įstaigoje aptarnaujami Lietuvos Respublikos piliečiai, nuolat gyvenantys užsienyje, o teisės aktų nustatytais atvejais ir kiti Lietuvos Respublikos piliečiai ir neatstovaujami Europos Sąjungos piliečiai. Konsulinės įstaigos vadovo sprendimu, suderintu su Konsuliniu departamentu, dėl nepakankamų konsulinės įstaigos žmogiškųjų ar techninių išteklių gali būti neaptarnaujami Lietuvos Respublikos piliečiai, nuolat gyvenantys ne konsulinei įstaigai priskirtoje konsulinėje apygardoje.

Kiti asmenys konsulinėje įstaigoje aptarnaujami tik jeigu jie gyvena konsulinei įstaigai priskirtoje konsulinėje apygardoje, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-226](#), 2019-07-31, paskelbta TAR 2019-08-06, i. k. 2019-12886

Nr. [V-98](#), 2020-04-24, paskelbta TAR 2020-04-24, i. k. 2020-08709

21. Asmenys, kurie kreipiasi į konsulinę įstaigą dėl skubaus Konsulinio statuto III skyriaus pirmajame skirsnyje ir antrojo skirsnio 25¹ straipsnyje, IV skyriuje nustatytų konsulinių funkcijų atlikimo, iš anksto užsiregistruoti KONSREG neprivalo.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-98](#), 2020-04-24, paskelbta TAR 2020-04-24, i. k. 2020-08709

Nr. [V-315](#), 2021-08-09, paskelbta TAR 2021-08-19, i. k. 2021-17697

22. Asmenys, kurie kreipiasi į konsulinę įstaigą dėl Konsulinio statuto III skyriaus pirmajame skirsnyje ir antrojo skirsnio 25–39 straipsniuose, IV skyriuje nustatytų konsulinių funkcijų atlikimo bendrąja tvarka, privalo iš anksto užsiregistruoti KONSREG.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-315](#), 2021-08-09, paskelbta TAR 2021-08-19, i. k. 2021-17697

Nr. [V-394](#), 2022-12-05, paskelbta TAR 2022-12-07, i. k. 2022-24936

22¹. Asmenys, kurie kreipiasi į konsulinę įstaigą dėl Konsulinio statuto III skyriaus antrojo skirsnio 23 straipsnyje nustatytų konsulinių funkcijų atlikimo, registruojami elektroniniu paštu, telefonu arba kita konsulinės įstaigos nustatyta tvarka.

Papildyta punktu:

Nr. [V-315](#), 2021-08-09, paskelbta TAR 2021-08-19, i. k. 2021-17697

23. Dėl Konsulinio statuto III skyriaus antrojo skirsnio 23 straipsnyje nustatytų konsulinių funkcijų atlikimo pirmumo tvarka registruojami:

23.1. lietuvių kilmės asmenys;

23.2. Europos Sąjungos piliečio šeimos nariai, kurie dėl vizos išdavimo kreipiasi įgyvendindami laisvo judėjimo ir gyvenimo valstybių narių teritorijoje teisę, reglamentuotą 2004 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyva 2004/38/EB dėl Sąjungos piliečių ir jų šeimos narių teisės laisvai judėti ir gyventi valstybių narių teritorijoje, iš dalies keičiančia Reglamentą (EEB) Nr. 1612/68 ir naikinančia Direktyvas 64/221/EEB, 68/360/EEB, 72/194/EEB, 73/148/EEB, 75/34/EEB, 75/35/EEB, 90/364/EEB, 90/365/EEB ir 93/96/EEB (OL 2004 L 158, p. 77);

23.3. užsieniečiai, kurie dėl vizos išdavimo kreipiasi juridinio asmens, įtraukto į Patvirtintų įmonių sąrašą, sudarytą remiantis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro ir Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2017 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 1V-899/V-330 „Dėl Vizos išdavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, kvietimu arba pagal tokio juridinio asmens pateiktą tarpininkavimo raštą.

24. Dėl Konsulinio statuto III skyriaus antrojo skirsnio 25–39 straipsniuose nustatytų funkcijų atlikimo pirmumo tvarka registruojami asmenys, kurie kreipiasi dėl pirmojo dokumento, patvirtinančio asmens tapatybę ir Lietuvos Respublikos pilietybę, išdavimo asmeniui iki vieno metų amžiaus.

25. Konsulinės įstaigos vadovas:

25.1. užtikrina konsulinio pareigūno akreditavimą konsulinei įstaigai priskirtos konsulinės apygardos valstybėje, nebent tokios galimybės nenumato valstybės teisinė sistema;

25.2. gali pavesti konsuliniam pareigūnui pasirašyti konsulinės įstaigos raštus institucijoms, įstaigoms, įmonėms, teismams, savivaldybėms ir jų institucijoms, kitoms organizacijoms ir fiziniams asmenims, taip pat kitus konsulinėms funkcijoms atlikti būtinus dokumentus;

25.3. suderinęs su Konsuliniu departamentu, užtikrina konsulinio pareigūno ir konsulinio darbuotojo pavadavimą komandiruočių, atostogų ir laikinojo nedarbingumo metu;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-98](#), 2020-04-24, paskelbta TAR 2020-04-24, i. k. 2020-08709

25.4. sprendžia dėl konsulinių misijų tikslingumo ir jų organizavimo;

25.5. užtikrina, kad būtų užmegzti dalykiniai ryšiai su Europos Sąjungos valstybių konsulinėmis įstaigomis, veikiančiomis atitinkamoje konsulinėje apygardoje, jeigu konsulinei įstaigai yra priskirta konsulinė apygarda, esanti ne konsulinės įstaigos buvimo valstybėje, ir kad jie būtų palaikomi;

25.6. užtikrina konsulinio pareigūno dalyvavimą Šengeno erdvei priklausančių valstybių atstovybių konsulinių pareigūnų bendradarbiavimo vietos lygiu pasitarimuose Šengeno klausimais ir konsulinės pagalbos klausimais ir šių pasitarimų ataskaitų rengimą ir perdavimą Konsuliniam departamentui;

25.7. užtikrina, kad laiku būtų sudaryta konsulinės įstaigos saugiųjų dokumentų blankų ir numeruotųjų dokumentų blankų apskaitos, inventorizavimo, nurašymo ir sunaikinimo komisija ir prireikus pakeista jos sudėtis;

25.8. užtikrina saugias privalomo saugiųjų dokumentų blankų ir numeruotųjų dokumentų blankų rezervo laikymo sąlygas konsulinėje įstaigoje;

25.9. užtikrina Užsienio reikalų ministerijos ir išorės paslaugų teikėjo, atrinkto vadovaujantis Vizos išdavimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro ir Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2017 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr.1V-899/V-330 „Dėl Vizos išdavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, bendradarbiavimo sutarties nuostatų tinkamo įgyvendinimo kontrolę;

25.10. užtikrina, kad mėnesinės ir metinės konsulinės veiklos ataskaitos būtų teikiamos laiku;

25.11. sudaro galimybes konsuliniais pareigūnams ir konsuliniais darbuotojams tobulinti kvalifikaciją;

25.12. gali atlikti konsulines funkcijas ir veikti kaip konsulinis pareigūnas, tik įvykdęs Konsulinio statuto 11 straipsnio 1 dalies reikalavimus.

26. Konsulinės įstaigos vadovas negali daryti bet kokio spaudimo ar kitokio neteisėto poveikio konsulinio pareigūno priimamiems sprendimams.

Apie konsulinės įstaigos vadovo daromą spaudimą ar kitokį neteisėtą poveikį priimamiems sprendimams, konsulinis pareigūnas informuoja Generalinę inspekciją. Konsulinis pareigūnas apie kitų asmenų, su kuriais konsulinį pareigūną sieja pavaldumo ryšiai, jam daromą spaudimą ar kitokį neteisėtą poveikį informuoja konsulinės įstaigos vadovą ir Generalinę inspekciją.

Asmenys, darantys spaudimą ar kitokį neteisėtą poveikį konsulinio pareigūno priimamiems sprendimams, atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

27. Konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai atlikdami konsulines funkcijas, privalo vadovautis Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standartu (2 priedas).

28. Konsulinės įstaigos vadovas prižiūri, kaip konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai atlieka konsulines funkcijas, ir konsuliniam pareigūnui arba konsuliniam darbuotojui gali teikti rekomendacijas dėl konsulinių funkcijų atlikimo kokybės gerinimo.

28¹. Konsulinis pareigūnas kiekvieną mėnesį ne vėliau kaip iki kito mėnesio 8 dienos Konsulinių procedūrų valdymo sistemos (KPVS) konsulinės ataskaitos modulyje privalo pateikti ataskaitas apie praeitą mėnesį jo atliktus konsulinius veiksmus.

Konsulinė įstaiga kiekvienais metais ne vėliau kaip iki kitų metų kovo 31 dienos privalo atsiųsti Konsuliniam departamentui konsulinės įstaigos vadovo pasirašytą ataskaitą apie praėjusiais metais konsulinėje įstaigoje atliktus konsulinius veiksmus.

Papildyta punktu:

Nr. [V-8](#), 2020-01-14, paskelbta TAR 2020-01-15, i. k. 2020-00616

VI SKYRIUS

KONSULINĖS PAGALBOS TEIKIMO ORGANIZAVIMAS

29. Konsulinės įstaigos vadovas užtikrina operatyvų informacijos apie humanitarines krizes, ekstremalias situacijas ir ekstremalius įvykius priskirtoje konsulinėje apygardoje perdavimą Konsuliniam departamentui ir Administracinio departamento Piliečių aptarnavimo skyriui, kai:

29.1. yra pranešimų apie žuvusius ir (arba) nukentėjusius šalyse su didele lietuvių diaspora;

29.2. yra pranešimų apie žuvusius civilius asmenis populiariuose turistiniuose regionuose;

29.3. ištikus regioninei krizei keliuose valstybėse (karas, gamtinė katastrofa, pandemija).

30. Konsulinės įstaigos vadovas užtikrina operatyvų informacijos ir saugumo rekomendacijų teikimą Konsulinių procedūrų valdymo informacinėje sistemoje užsiregistravusiems asmenims Konsulinio statuto 14 straipsnyje nurodytais atvejais.

31. Humanitarinių krizių, ekstremalių situacijų ir ekstremalių įvykių priskirtoje konsulinėje apygardoje atvejais konsulinės įstaigos vadovas organizuoja konsulinės pagalbos teikimą nukentėjusiems Lietuvos Respublikos piliečiams ir prireikus neatstovaujamiems Europos Sąjungos piliečiams.

Humanitarinių krizių, ekstremalių situacijų ir ekstremalių įvykių atvejais konsulinei įstaigai priskirtoje konsulinėje apygardoje, esančioje ne konsulinės įstaigos buvimo valstybėje, konsulinės įstaigos vadovas užtikrina bendradarbiavimą su toje konsulinėje apygardoje veikiančia viena arba keliomis Europos Sąjungos konsulinėmis įstaigomis ir koordinuoja konsulinės pagalbos teikimą toje konsulinėje apygardoje esantiems Lietuvos Respublikos piliečiams.

32. Konsulinės įstaigos vadovas užtikrina, kad valstybės materialinė pagalba būtų skiriama tik konsuliniam pareigūnui nustačius, kad užsienio valstybėje esantis Lietuvos Respublikos pilietis arba neatstovaujamas Europos Sąjungos pilietis neturi galimybių gauti materialinės pagalbos iš kitų šaltinių.

VII SKYRIUS

SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

33. Skundai priimami asmeniui pateikus skundą asmeniškai konsulinėje įstaigoje, atsuntus paštu arba elektroniniu paštu, taip pat Konsuliniam departamentui persiuntus skundą konsulinei įstaigai elektroniniu paštu.

34. Skundai priimami tik jeigu jie yra asmens pasirašyti ir juose nurodytas prašymą pateikuso asmens vardas, pavardė, įstaigos pavadinimas (jei kreipiasi juridinio asmens atstovas), gyvenamosios vietos adresas (jei kreipiasi fizinis asmuo), buveinės adresas (jei kreipiasi juridinio asmens atstovas) ir (arba) elektroninis paštas.

35. Į skundus atsakoma tokiu būdu, koku jis buvo pateiktas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

36. Konsulinės įstaigos vadovas gautą skundą įvertina ir užtikrina, kad į jį būtų atsakyta per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo konsulinėje įstaigoje dienos.

Jeigu skundui įvertinti ir į jį atsakyti reikia konsultacijų su Konsuliniu departamentu ar kitu ministerijos padaliniu arba kitų organizacinių priemonių, konsulinės įstaigos vadovo sprendimu šis terminas gali būti pratęsiamas iki 10 darbo dienų, apie tai informavus asmenį raštu jo nurodytu kontaktiniu adresu arba elektroniniu paštu.

37. Jei konsulinė įstaiga neįgaliota spręsti skunde išdėstytų klausimų, konsulinė įstaiga ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo konsulinėje įstaigoje dienos išsiunčia jį Konsuliniam departamentui arba kompetentingai institucijai ir praneša tai asmeniui 30 punkte nurodytu būdu ir nurodo jam persiuntimo priežastį.

38. Konsulinės įstaigos vadovas apie gautą skundą, jo įvertinimą ir prireikus tolesnius veiksmus informuoja Konsulinį departamentą per 1 darbo dieną nuo skundo gavimo konsulinėje įstaigoje dienos.

VIII SKYRIUS

KONSULINĖS VEIKLOS PRIEŽIŪRA

39. Konsulinės įstaigos konsulinės veiklos priežiūrą vykdo Konsulinis departamentas.

40. Konsulinės veiklos priežiūra vykdoma:

40.1. nuotoliniu būdu: analizuojant ir vertinant konsulinės įstaigos konsulinės veiklos ataskaitas ir informacinėse sistemose įrašytus konsulinių įstaigų konsulinės veiklos duomenis; prireikus, teikiant paklausimus raštu dėl konsulinės įstaigos konsulinės veiklos; analizuojant konsulinės įstaigos teikiamą informaciją apie jų gaunamus ir nagrinėjamus skundus;

40.2. atliekant planinius ir neplaninius patikrinimus konsulinėje įstaigoje: peržiūrint konsulinės įstaigos dokumentaciją, atliekant interviu su konsuliniais pareigūnais ir konsuliniais darbuotojais; stebint, kaip konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai atlieka konsulines funkcijas; vertinant pagal Konsulinio departamento parengtą diplomatinį atstovybių ir konsulinių įstaigų teikiamų konsulinių paslaugų stebėsenos, matavimo, analizės ir vertinimo metodiką, kaip laikomasi Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standarto.

41. Konsulinės veiklos patikrinimų planą kitiems kalendoriniams metams sudaro Konsulinio departamento Konsulinės informacijos skyriaus vedėjas. Konsulinės veiklos patikrinimų planą, suderintą su ministerijos kancleriu, tvirtina Konsulinio departamento direktorius iki tų metų sausio 15 d.

42. Neplaninis patikrinimas atliekamas Konsulinio departamento direktoriaus sprendimu, suderinus su ministerijos kancleriu, priimtu Konsulinės informacijos skyriaus teikiamos informacijos apie konsulinės įstaigos atliekamų konsulinių funkcijų organizavimą pagrindu ir (arba) atsižvelgiant į Konsulinio departamento gautus skundus, suderinus su ministerijos kancleriu.

43. Patikrinimo metu surinktos informacijos pagrindu Konsulinis departamentas teikia rekomendacijas konsulinės įstaigos vadovui dėl konsulinės veiklos tobulinimo ir nustato terminus patikrinimo metu nustatytiems trūkumams pašalinti.

Pasibaigus nustatytam terminui, konsulinės įstaigos vadovas informuoja Konsulinį departamentą apie rekomendacijų įgyvendinimą.

44. Konsulinės įstaigos vadovas, įvertinęs rekomendacijas dėl konsulinės veiklos tobulinimo, sudaro veiksmų planą.

45. Informacija, gauta prižiūrint konsulinių įstaigų konsulinę veiklą, apibendrinama, analizuojama ir naudojama instrukcijoms konsulinėms įstaigoms dėl konsulinės veiklos tobulinimo rengti, konsulinių pareigūnų ir konsulinių darbuotojų mokymo procesui tobulinti ir prireikus rengiant Konsulinio departamento rekomendacijas Užsienio reikalų ministerijos atestacijos komisijai dėl konsulinių pareigūnų skatinimo arba drausminimo.

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

46. Už šiame apraše nurodytų konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo reikalavimų įgyvendinimą atsako konsulinės įstaigos vadovas.

47. Jeigu užsienio valstybėje veikia kelios konsulinės įstaigos, Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės vadovas užtikrina, kad konsulinėse įstaigose būtų laikomasi bendros šiame apraše nurodytų reikalavimų įgyvendinimo tvarkos.

48. Už šiame apraše nurodytų konsulinės veiklos priežiūros reikalavimų įgyvendinimą atsako Konsulinio departamento direktorius.

KONSULINĖMS ĮSTAIGOMS PRISKIRIAMOS KONSULINIŲ FUNKCIJŲ GRUPĖS

Eil. Nr.	TAIP – konsulinei įstaigai priskirta ši konsulinių funkcijų grupė					
	Valstybė	Konsulinė įstaiga	Konsulinių funkcijų grupė			
			1	2	3	4
1.	AIRIJA	AMBASADA DUBLINE	TAIP	TAIP	TAIP	
2.	ARMĖNIJA	AMBASADA JEREVANE	TAIP	TAIP	TAIP	
3.	AUSTRALIJA	AMBASADA KANBEROJE	TAIP	TAIP	TAIP	
4.	AUSTRIJA	AMBASADA VIENOJE	TAIP	TAIP		
5.	AZERBAIDŽANAS	AMBASADA BAKU	TAIP	TAIP	TAIP	
6.	BALTARUSIJA	AMBASADA MINSKE	TAIP	TAIP	TAIP	
7.	BALTARUSIJA	GENERALINIS KONSULATAS GARDINE	TAIP	TAIP	TAIP	
8.	BELGIJA	AMBASADA BRIUSELYJE	TAIP	TAIP		
9.	BRAZILIJA	GENERALINIS KONSULATAS SAN PAULE	TAIP	TAIP	TAIP	
10.	ČEKIJA	AMBASADA PRAHOJE	TAIP	TAIP		
11.	DANIJA	AMBASADA KOPENHAGOJE	TAIP	TAIP		
12.	EGIPTAS	AMBASADA KAIRE	TAIP	TAIP	TAIP	
13.	ESTIJA	AMBASADA TALINE	TAIP	TAIP		
14.	GRAIKIJA	AMBASADA ATĖNUOSE	TAIP	TAIP		
15.	INDIJA	AMBASADA DELYJE	TAIP	TAIP	TAIP	
16.	ISPANIJA	AMBASADA MADRIDE	TAIP	TAIP		

17.	ISPANIJA	KONSULATAS VALENSIJOJE	TAIP	TAIP		
18.	ITALIJA	AMBASADA ROMOJE	TAIP	TAIP		
19.	IZRAELIS	AMBASADA TEL AVIVE	TAIP	TAIP	TAIP	
20.	JAPONIJA	AMBASADA TOKIJUJE	TAIP	TAIP	TAIP	
21.	JUNGTINĖ KARALYSTĖ	AMBASADA LONDONE	TAIP	TAIP	TAIP	
22.	JUNGTINĖS AMERIKOS VALSTIJOS	AMBASADA VAŠINGTONO	TAIP	TAIP		
23.	JUNGTINĖS AMERIKOS VALSTIJOS	GENERALINIS KONSULATAS ČIKAGOJE	TAIP	TAIP	TAIP	
24.	JUNGTINĖS AMERIKOS VALSTIJOS	GENERALINIS KONSULATAS LOS ANDŽELE	TAIP	TAIP		
25.	JUNGTINĖS AMERIKOS VALSTIJOS	GENERALINIS KONSULATAS NIUJORKE	TAIP	TAIP		
26.	JUNGTINIAI ARABŲ EMYRATAI	AMBASADA ABU DABYJE	TAIP	TAIP	TAIP	
27.	KANADA	AMBASADA OTAVOJE	TAIP	TAIP	TAIP	
28.	KAZACHSTANAS	AMBASADA ASTANOJE	TAIP	TAIP	TAIP	
29.	KAZACHSTANAS	GENERALINIS KONSULATAS ALMATOJE	TAIP	TAIP	TAIP	
30.	KINIJA	AMBASADA PEKINE	TAIP			
31.	KROATIJA	AMBASADA ZAGREBE	TAIP	TAIP		
32.	LATVIJA	AMBASADA RYGOJE	TAIP	TAIP		
33.	LENKIJA	AMBASADA VARŠUVOJE	TAIP	TAIP		
34.	LENKIJA	KONSULATAS SEINUOSE	TAIP	TAIP		
35.	MOLDOVA	AMBASADA KIŠINIOVE	TAIP	TAIP		
36.	NYDERLANDAI	AMBASADA HAGOJE	TAIP	TAIP		
37.	NORVEGIJA	AMBASADA OSLE	TAIP	TAIP		
38.	PIETŲ AFRIKOS RESPUBLIKA	AMBASADA PRETORIJOJE	TAIP	TAIP	TAIP	

39.	PIETŲ KORĖJA	AMBASADA SEULE	TAIP	TAIP	TAIP	
40.	PRANCŪZIJA	AMBASADA PARYŽIUJE	TAIP	TAIP		
41.	RUMUNIJĄ	AMBASADA BUKAREŠTE	TAIP	TAIP		
42.	RUSIJA	AMBASADA MASKVOJE	TAIP	TAIP	TAIP	TAIP
43.	RUSIJA	GENERALINIS KONSULATAS KALININGRADE	TAIP	TAIP	TAIP	TAIP
44.	RUSIJA	KONSULATAS SOVETSKE	TAIP	TAIP	TAIP	TAIP
45.	SAKARTVELAS	AMBASADA TBILISYJE	TAIP	TAIP	TAIP	
46.	SINGAPŪRAS	AMBASADA SINGAPŪRE	TAIP	TAIP	TAIP	
47.	SUOMIJA	AMBASADA HELSINKYJE	TAIP	TAIP		
48.	ŠVEDIJA	AMBASADA STOKHOLME	TAIP	TAIP		
49.	<i>Neteko galios nuo 2023-11-28</i>					
49 ¹ .	ŠVEICARIJA	AMBASADA BERNE	TAIP	TAIP		
50.	TURKIJA	AMBASADA ANKAROJE	TAIP	TAIP	TAIP	
51.	UKRAINA	AMBASADA KIJEVE	TAIP	TAIP	TAIP	
52.	VENGRIJA	AMBASADA BUDAPEŠTE	TAIP	TAIP		
53.	VOKIETIJA	AMBASADA BERLYNE	TAIP	TAIP		

Pastabos:

1. *Neteko galios nuo 2023-12-16*

2. Lietuvos Respublikos generalinis konsulas Almatoje (Kazachstano Respublika) taip pat nagrinėja prašymus išduoti vizas, pateiktus per išorės paslaugų teikėją Kirgizijos Respublikoje, Uzbekistano Respublikoje, ir priima sprendimus dėl jų.

3. Lietuvos Respublikos generalinis konsulas Kaliningrade (Rusijos Federacija) taip pat nagrinėja prašymus išduoti vizas, pateiktus per išorės paslaugų teikėją Sovetske, ir priima sprendimus dėl jų.

4. Lietuvos Respublikos konsulas Sovetske (Rusijos Federacija) atlikdamas konsulines funkcijas, susijusias su supaprastinto tranzito dokumentų išdavimu (4 konsulinių funkcijų grupė), išduoda tik supaprastinto tranzito dokumentą.

5. *Neteko galios nuo 2023-12-16*

Priedo pakeitimai:

Nr. [V-373](#), 2019-11-29, paskelbta TAR 2019-11-29, i. k. 2019-19145
Nr. [V-61](#), 2023-02-27, paskelbta TAR 2023-02-27, i. k. 2023-03391
Nr. [V-122](#), 2023-04-18, paskelbta TAR 2023-04-18, i. k. 2023-07454
Nr. [V-401](#), 2023-11-27, paskelbta TAR 2023-11-27, i. k. 2023-22753
Nr. [V-445](#), 2023-12-15, paskelbta TAR 2023-12-15, i. k. 2023-24297

KONSULINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS STANDARTAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Konsulinių paslaugų teikimo kokybės standartas (toliau – Kokybės standartas) reglamentuoja asmenų, kuriems yra teikiamos konsulinės paslaugos, aptarnavimą, šio aptarnavimo principus, sąlygas ir kokybės reikalavimus.

2. Kokybės standarte vartojamos sąvokos:

2.1. **Aptarnaujamas asmuo** – fizinis asmuo, kuris kreipiasi į Lietuvos Respublikos diplomatinę atstovybę ar konsulinę įstaigą (toliau kartu – konsulinė įstaiga) dėl konsulinių paslaugų suteikimo ir kuriam yra teikiamos konsulinės paslaugos.

2.2. **Asmenų aptarnavimo vieta** – konsulinės įstaigos patalpos, kuriose aptarnaujami asmeniškai į konsulinę įstaigą atvykę asmenys ir jiems teikiamos konsulinės paslaugos.

2.3. **Konflikcinė situacija** – situacija, kai aptarnaujami asmenys elgiasi agresyviai, itin nepagarbiai, konfliktiškai.

2.4. **Konsulinis darbuotojas** – kitas konsulines paslaugas teikiantis ar jų teikimo procese dalyvaujantis asmuo, išskyrus konsulinius pareigūnus.

2.5. **Konsulinės paslaugos** – administracinės paslaugos, kurias asmeniškai, telefonu ir (arba) elektroniniu paštu aptarnaujamiems asmenims teikia konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai, atlikdami Lietuvos Respublikos konsuliniame statute (toliau – Konsulinis statutas) numatytas konsulines funkcijas ir (arba) vykdydami veiklą, susijusią su konsulinių funkcijų atlikimu.

2.6. **Konsulinių paslaugų teikimo vieta** – pastatas, kuriame yra teikiamos konsulinės paslaugos, ir (arba) asmenų aptarnavimo vieta.

2.7. **Nestandartinė situacija** – situacija, kai asmenys aptarnaujami ir (arba) konsulinės paslaugos jiems yra teikiamos ne konsulinėje įstaigoje.

2.8. **Sudėtinga situacija** – situacija, kai dėl kilusių techninių kliūčių (pvz., sutrikęs interneto ar telefono ryšys, sugedusi įranga, dingusi elektra ir pan.) nėra galimybės aptarnauti asmenų ir (arba) teikti konsulinių paslaugų arba kai aptarnaudamas asmenis ir (arba) teikdamas konsulines paslaugas konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas padaro klaidą.

2.9. Kitos Kokybės standarte vartojamos sąvokos atitinka Konsuliniame statute, Lietuvos Respublikos diplomatinės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

3. Kokybės standarto nuostatos taikomos tiek, kiek konsulinių paslaugų teikimo nereglamentuoja kiti Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.

II SKYRIUS KONSULINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI

4. Teikiant konsulinės paslaugas laikomasi šių principų:

4.1. reprezentatyvumo – teikdami konsulinės paslaugas konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai elgiasi dalykiškai, nepriekaištingai atstovauja Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijai (toliau – Ministerija) ar konsulinei įstaigai ir Lietuvos Respublikai;

4.2. objektyvumo ir nešališkumo – teikiant konsulinės paslaugas kiekviena konkreti situacija yra vertinama atskirai, priimami objektyvūs sprendimai. Konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas, teikdamas konsulinės paslaugas, negali turėti asmeninio išankstinio nusistatymo ar būti tendencingas;

4.3. pagarbaus ir dėmesingo bendravimo – teikiant konsulinės paslaugas su kiekvienu aptarnaujamu asmeniu elgiamasi pagarbiai, nepriklausomai nuo jo amžiaus, lyties, rasės, tautybės, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ir kitų asmeninio pobūdžio ypatybių. Aptarnaujamam asmeniui rodomas dėmesys, siekiama atliepti jo lūkesčius ir pasiūlyti pagrįstus, tokius lūkesčius kiek įmanoma labiau atitinkančius sprendimus.

III SKYRIUS

INFORMACIJOS APIE KONSULINĖS PASLAUGAS IR ASMENŲ APTARNAVIMĄ SKELBIMAS

5. Skelbimų lentoje prie įėjimo į konsulinės įstaigos pastatą ir konsulinės įstaigos interneto svetainėje lietuvių, anglų ir, esant galimybei, konsulinės įstaigos buvimo valstybės valstybine kalba (kalbomis) skelbiama ši informacija: bendrasis darbo laikas, asmenų priėmimo laikas, bendrasis telefono numeris ir Ministerijos telefono numeris, kuriuo galima skambinti ne darbo metu (jeigu jis skiriasi nuo bendrojo telefono numerio). Kai konsulinių paslaugų teikimo vieta nepriklauso Lietuvos Respublikai nuosavybės teise, skelbiama tiek minėtos informacijos, kiek tai neprieštarauja nuomos ar kitai sutarčiai, kurios pagrindu yra naudojamos konsulinių paslaugų teikimo vieta.

6. Kai tikslinga, atsižvelgiant į aptarnaujamų asmenų srautą (srauto dydį ir intensyvumą) ir siekiant, kad asmenys būtų aptarnaujami kaip įmanoma operatyviau, atskiroms aptarnaujamų asmenų kategorijoms (pvz., Lietuvos Respublikos piliečiams ir užsieniečiams) gali būti nustatomas ir 5 punkte nurodytais būdais skelbiamas skirtingas aptarnavimo laikas.

7. Jeigu dėl konsulinių paslaugų teikimo vietos architektūrinių ypatybių asmenims su fizine negalia patekti į konsulinių paslaugų teikimo vietą yra sudėtinga, konsulinės įstaigos interneto svetainėje turi būti pateikiama informacija apie asmenų su fizine negalia patekimą į konsulinių paslaugų teikimo vietą ir sudaryta galimybė asmeniui su fizine negalia registruojantis į priėmimą nurodyti, kad jam patekti į konsulinių paslaugų teikimo vietą reikės konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo pagalbos. Asmeniui atvykus į konsulinę įstaigą, tokia pagalba turi būti suteikiama.

8. Kai tikslinga, atsižvelgiant į konsulinių paslaugų teikimo vietos dydį ir architektūrines ypatybes ir siekiant, kad asmenys nepatirtų nepatogumų ieškodami konkrečios pastato ir (arba) patalpos vietos, kurioje jie bus aptarnaujami, konsulinių paslaugų teikimo vietoje turi būti pateiktos aiškios nuorodos į pastato ir (arba) patalpos vietą (paslaugų teikimo langelius, kai tokie egzistuoja), kurioje aptarnaujami asmenys.

9. Jeigu asmenų aptarnavimo vietoje (ar atskirose jos zonose) yra vykdomas vaizdo stebėjimas, prie įėjimo į asmenų aptarnavimo vietą (ar atitinkamą jos zoną) ir asmenų aptarnavimo vietoje (ar atitinkamoje jos zonoje) turi būti aiškiai matoma informacija, kad patalpoje yra vykdomas vaizdo stebėjimas. Tokia pat tvarka aptarnaujami asmenys turi būti informuojami ir jeigu

vykdant vaizdo stebėjimą yra daromas garso įrašas ir (arba) yra daromas aptarnaujamų asmenų ir juos aptarnaujančio konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo pokalbio garso įrašas.

10. Asmenų aptarnavimo vietoje esančioje elektroninėje ar neelektroninėje skelbimų lentoje ir (arba) matomoje vietoje padėtame segtuve pateikiama aktuali konsulinė informacija turi būti atskirta nuo informacijos, susijusios su kita konsulinės įstaigos veikla.

11. Visuose informacijos šaltiniuose konsulinių paslaugų pavadinimai turi atitikti Konsuliniame statute įtvirtintų konsulinių funkcijų pavadinimus.

12. Konsulinės įstaigos interneto svetainės skiltyje „Konsulinė informacija“ pateikiamų nuorodų pavadinimai turi sutapti su atitinkamų nuorodų pavadinimais Ministerijos interneto svetainėje.

13. Konsulinės įstaigos interneto svetainės skilties „Konsulinė informacija“ pavadinimas ir jos turinys (įskaitant ir šioje skiltyje pateikiamose nuorodose esančią informaciją) turi būti pateikiami lietuvių, anglų ir, esant galimybei, konsulinės įstaigos buvimo valstybės valstybine kalba (kalbomis).

14. Konsulinės įstaigos interneto svetainės skiltyje „Konsulinė informacija“ privalomos dvi nuorodos: „Aktuali informacija“ ir „Kita informacija“. Nuorodos turi būti pateikiamos lietuvių, anglų ir, esant galimybei, konsulinės įstaigos buvimo valstybės valstybine kalba (kalbomis).

15. Nuorodoje „Aktuali informacija“ privalomos šios temos:

15.1. „Keliaujantiems LR piliečiams“, kuri nukreipia į atitinkamą Ministerijos interneto svetainės puslapį;

15.2. „Konsulinė registracija“;

15.3. „Konsuliniai mokesčiai“;

15.4. kitos konsulinei įstaigai ir (arba) aptarnaujamiems asmenims aktualios temos (pvz., „Asmens tapatybės kortelė ir pasas“, „Civilinės būklės aktų registravimas“, „Vizos“ ir kt.).

16. Nuorodoje „Kita informacija“ privalomos šios temos:

16.1. „Konsulinių pareigūnų funkcijos“;

16.2. „Konsuliniai mokesčiai“;

16.3. kitos konsulinei įstaigai ir (arba) aptarnaujamiems asmenims aktualios temos (pvz., „Asmens tapatybės kortelė ir pasas“, „Civilinės būklės aktų registravimas“ ir kt.).

17. Konsulinės įstaigos interneto svetainėje pateikiama informacija apie registraciją į priėmimą ir nuoroda į lankytojų išankstinės registracijos sistemą. Nuoroda turi būti pateikiama lietuvių, anglų ir, esant galimybei, konsulinės įstaigos buvimo valstybės valstybine kalba (kalbomis).

IV SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO VIETA

18. Asmenų aptarnavimo vieta ir patalpos, per kurias patenkama į asmenų aptarnavimo vietą ir kuriomis naudojasi aptarnaujami asmenys, turi būti švarios ir tvarkingos visą asmenų priėmimo laiką. Konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas, pastebėjęs sulūžusį inventorių ar netvarką, apie tai informuoja konsulinės įstaigos darbuotoją, atsakingą už konsulinių paslaugų teikimo vietos priežiūrą ir aprūpinimą.

19. Asmenų aptarnavimo vieta turi būti pritaikyta priimti ir aptarnauti neįgalius asmenis.

20. Kai tikslinga, atsižvelgiant į aptarnaujamų asmenų srautų dydį ir intensyvumą ir siekiant, kad asmenys būtų aptarnaujami kaip įmanoma operatyviau, asmenų aptarnavimo vietoje įrengiama ir naudojama automatinė eilių valdymo sistema.

21. Asmenų aptarnavimo vietoje turi būti įrengtos sėdimos vietos laukiantiems asmenims. Konkretus sėdimų vietų skaičius nustatomas, atsižvelgiant į asmenų aptarnavimo vietos dydį, architektūrines ypatybes ir įprastą aptarnaujamų asmenų srautą. Siektina, kad sėdimų vietų pakaktų visiems laukiantiems asmenims.

22. Asmenų aptarnavimo vietoje turi būti įrengta patogī ir gerai apšviesta ir, esant galimybei, sėdima vieta, skirta dokumentams pildyti.

23. Asmenų aptarnavimo vietoje turi būti dėžutė, skirta anoniminės apklausos apie aptarnavimo kokybę anketoms įmesti ir asmenų atsiliepimams pareikšti. Šalia dėžutės turi būti padėtos anoniminės apklausos apie aptarnavimo kokybę anketos ir rašymo priemonės.

24. Esant galimybei, aptarnaujamiems asmenims turėtų būti sudarytos sąlygos neatlygintinai gauti geriamojo vandens.

25. Asmenų aptarnavimo vietoje esantis sanitarinis mazgas turi būti pažymėtas WC ženklu. Jeigu asmenų aptarnavimo vietoje sanitarinio mazgo nėra, elektroninėje ar neelektroninėje skelbimų lentoje arba kitoje aptarnaujamiems asmenims gerai matomoje vietoje pateikiama informacija apie artimiausio sanitarinio mazgo vietą. Siektina, kad sanitarinis mazgas ir prieiga prie jo būtų pritaikyti neįgaliems asmenims.

V SKYRIUS

KONSULINIŲ PAREIGŪNŲ IR KONSULINIŲ DARBUOTOJŲ DARBO ORGANIZAVIMAS

26. Prasidedant asmenų priėmimo laikui, konsulinės paslaugas teikiantis konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas turi būti visiškai pasirengęs darbui.

27. Konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo darbo vieta, iš kurios jis teikia konsulinės paslaugas, turi būti švari ir tvarkinga, dokumentai, techninės, kanceliarinės priemonės ir kitos konsulinėms paslaugoms teikti reikalingos priemonės turi būti parengtos darbui. Konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai privalo užtikrinti, kad jų darbo vieta atitiktų šiuos reikalavimus tiek prieš prasidedant asmenų aptarnavimo laikui, tiek ir visą asmenų aptarnavimo laiką.

28. Asmenų aptarnavimo vietoje ant konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo darbo stalo turi būti lentelė, kurioje aiškiai ir įskaitomai turi būti nurodyti konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo vardas ir kalbos, kuriomis jis gali aptarnauti klientus. Lentelėje gali būti pateikiama ir kita informacija apie konsulinį pareigūną ar konsulinį darbuotoją.

29. Asmenų aptarnavimo vietoje ant konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo darbo stalo negali būti asmeninių konsulinių pareigūnų arba konsulinių darbuotojų daiktų, turi būti tik darbui reikalingi dokumentai, techninės, kanceliarinės ir kitos konsulinėms paslaugoms teikti reikalingos priemonės.

30. Asmenų aptarnavimo vietoje ant konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo darbo stalo (įskaitant ir kompiuterio ekraną) neturi būti matomi dokumentai ar kita informacija, susiję su kitų aptarnaujamų asmenų duomenimis, ir bet kokie kiti dokumentai ar informacija, kurie nėra susiję su aptarnaujamu asmeniu ir jam teikiamomis konsulinėmis paslaugomis. Baigus aptarnauti asmenį, dokumentai sutvarkomi taip, kad juose esanti informacija nebūtų matoma kitiems aptarnaujamiems asmenims.

31. Konsulinis pareigūnas ir konsulinis darbuotojas privalo būti tvarkingos išvaizdos, jo apranga – švari, dalykinio stiliaus, papuošalai – saikingi, makiažas, šukuosena ir manikiūras – tvarkingi.

32. Konsulinio departamento direktorius ir konsulinės įstaigos vadovas užtikrina, kad jiems pavaldūs konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai, teikiantys konsulines paslaugas, būtų susipažinę su Kokybės standartu, ugdytų konsulinių paslaugų teikimui ir asmenų aptarnavimui reikalingas kompetencijas ir tobulintų kvalifikaciją.

VI SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

33. Asmenų aptarnavimo procesas teikiant konsulines paslaugas, kai bendraujama asmeniškai ar telefonu, susideda iš šių etapų:

33.1. pokalbio pradžia, pasisveikinimas su asmeniu;

33.2. asmens kreipimosi tikslo išsiaiškinimas ir konsulinių paslaugų poreikio nustatymas;

33.3. asmeniui reikalingos informacijos ir (arba) konsulinės paslaugos suteikimas arba argumentuotas atsisakymas suteikti konsulinę paslaugą;

33.4. asmens informavimas apie konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo tolesnius veiksmus teikiant konsulinę paslaugą;

33.5. pokalbio pabaiga, atsisveikinimas su asmeniu.

34. Konsulinis pareigūnas ir konsulinis darbuotojas, aptarnaudamas asmenis tiesiogiai, (asmeniškai) privalo:

34.1. pradėdamas pokalbį, esant galimybei, pasisveikinti pirmasis;

34.2. skirti ypatingą dėmesį kalbos kultūrai, kalbėti taisyklinga lietuvių kalba, aiškiai, įtikinamai, ramiai, neutraliai, neemocine intonacija;

34.3. asmenis, nemokančius lietuvių kalbos, aptarnauti anglų arba kita užsienio kalba, kurią moka konsulines paslaugas teikiantis konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas;

34.4. aptarnaujamą asmenį atidžiai išklausyti, į jo klausimus atsakyti aiškiai, tiksliai ir mandagiai, net jeigu aptarnaujamas asmuo kalba pakeltu tonu;

34.5. pokalbiui skirti visą dėmesį, stengtis, kad nebūtų jokių trukdžių, pokalbio metu nedirbti kitų darbų, nevalgyti, negerti, nekramtyti kramtomosios gumos;

34.6. pirmenybę teikti tiesioginiam aptarnavimui. Jeigu suskamba telefonas, – nekelti ragelio, kol bendraujama su tiesiogiai aptarnaujamu asmeniu;

34.7. neignoruoti aptarnaujamo asmens, nerodyti nuovargio, abejingumo, neraginti greičiau baigti pokalbį, net jeigu yra kitų laukiančių asmenų;

34.8. užduoti klausimus tik tada, kai aptarnaujamas asmuo baigia kalbėti ar padaro pauzę. Aptarnaujamo asmens kalbą galima pertraukti tik tokiu atveju, jeigu asmuo kalba nepertraukiamai ilgiau kaip 3 minutes arba nesuprantamai, neaiškiai, nerišliai. Tokiu atveju būtina atsiprašyti už pertraukimą;

34.9. visada padėkoti aptarnaujamam asmeniui už pareikštą pastabą, pretenziją;

34.10. nesikalbėti su kolegomis ar kitais asmenimis kitais nei su konsulinių paslaugų teikimu aptarnaujamam asmeniui susijusiais klausimais;

34.11. baigiant pokalbį, padėkoti už apsilankymą ir mandagiai atsisveikinti. Po atsisveikinimo aptarnaujamas asmuo negali būti skubinamas, jam turi būti leidžiama ramiai susidėti daiktus, net jeigu laukia kiti asmenys.

35. Konsulinis pareigūnas ir konsulinis darbuotojas visada privalo maloniai aptarnauti asmenį, net jeigu jis atvyko prieš pat asmenų aptarnavimo laiko pabaigą. Darbas baigiamas tik tada, kai baigiama bendrauti su paskutiniu iki priėmimo laiko pabaigos atvykusiu aptarnaujamu asmeniu.

36. Konsuliniam pareigūnui ir konsuliniam darbuotojui pokalbio su aptarnaujamu asmeniu metu draudžiama:

36.1. atsiliepti apie aptarnaujamą asmenį nepagarbiai, aptarinėti jo elgesį;

36.2. bendrauti asmeniniais klausimais telefonu ar su kolegomis. Atėjus (paskambinus) aptarnaujamam asmeniui, asmeninis pokalbis telefonu ar su kolegomis nedelsiant nutraukiamas;

36.3. kalbėti su kolegomis kitais darbo klausimais, nei tiesiogiai susiję su aptarnaujamu asmeniu, jeigu bendraujama su aptarnaujamu asmeniu ar laukia bent vienas asmuo. Jeigu pokalbis su kolega yra neatidėliotina būtinybė ir nebus atskleidžiama konfidenciali informacija, atsiprašyti aptarnaujamo asmens ir paprašyti jo leidimo kreiptis į kolegą ar jam atsakyti.

37. Aptarnaudamas asmenis ir teikdamas konsulines paslaugas, konsulinis pareigūnas ir konsulinis darbuotojas privalo vadovautis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) nustatytais reikalavimais ir laikytis šių taisyklių:

37.1. užtikrinti pokalbio su aptarnaujamu asmeniu konfidencialumą. Kiti asmenys, priėję per arti, mandagiai paprašomi pasitraukti nurodytu atstumu;

37.2. neaptarinėti bet kokios su aptarnaujamu asmeniu susijusios informacijos viešai, su kolegomis ar kitais asmenimis, nebent būtų gautas aptarnaujamo asmens sutikimas.

38. Aptarnaudamas asmenis su negalia, konsulinis pareigūnas ir konsulinis darbuotojas privalo:

38.1. asmenų aptarnavimo vietoje pastebėjęs atvykusį neįgalų asmenį pasiteirauti, ar jam reikia pagalbos, susijusios su konsulinių funkcijų atlikimu, ir prireikus ją suteikti;

38.2. siūlydamas pagalbą nepabrėžti asmens neįgalumo, pagalbą siūlyti neįkyriai;

38.3. jeigu asmeniui dėl fizinės negalios nepatogu būti aptarnaujamam prie langelio (darbo stalo), tokį asmenį aptarnauti bet kurioje kitoje patalpoje ir prieinamoje vietoje;

38.4. su neįgaliu asmeniu bendrauti tokiu būdu, kuris, atsižvelgiant į asmens negalią, jam yra priimtiniausias (pvz., su asmeniu, turinčiu klausos sutrikimų, – raštu).

39. Konsulinis pareigūnas ir konsulinis darbuotojas, aptarnaudamas asmenis telefonu, privalo:

39.1. į skambutį atsakyti nedelsdamas, esant galimybei, ne vėliau nei po 3 signalų;

39.2. atsiliepus mandagiai pasisveikinti ir prisistatyti lietuvių kalba. Jeigu skambinama konsulinės įstaigos telefono numeriu, prisistatant nurodomas sutrumpintas konsulinės įstaigos pavadinimas, o jeigu konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo darbo telefonu, – atsiliepiančio asmens vardas, pavardė ir pareigos;

39.3. jeigu pokalbis telefonu bus įrašomas, apie tai informuoti aptarnaujamą asmenį ir gauti jo sutikimą. Asmeniui atsisakius įrašyti pokalbį, pasiūloma kreiptis elektroniniu paštu arba atvykti į konsulinę įstaigą. Jeigu informacija apie pokalbio įrašymą telefonu aptarnaujamam asmeniui yra suteikiama automatinio įrašu, prieš sujungiant jį su konkrečiu konsuliniu pareigūnu ar konsuliniu darbuotoju, papildomai apie tai informuoti aptarnaujamo asmens pokalbio telefonu metu nereikia;

39.4. neteikti informacijos apie asmens duomenis, jei nėra galimybės įsitikinti aptarnaujamo asmens tapatybe;

39.5. atsakius į telefonu aptarnaujamo asmens klausimus, pasitikslinti, ar aiškūs pateikti atsakymai;

39.6. baigus pokalbį, mandagiai atsisveikinti;

39.7. atsisveikinus su skambinusiuoju sulaukti, kol jis pirmas padės ragelį;

39.8. jeigu reikia, kad telefonu aptarnaujamas asmuo palauktų, kol bus surinkta informacija ar patikrinti duomenys, paklausti aptarnaujamo asmens, ar jis gali palaukti, glaustai paaiškinti priežastis, nurodyti, kiek maždaug reikės laukti, sulaukti jo atsakymo ir padėkoti, kad jis sutinka laukti. Jeigu aptarnaujamas asmuo laukti atsisako, sutariama, kad aptarnaujamam asmeniui bus perskambinta, kai tik informacija bus surasta. Aptarnaujamam asmeniui perskambinus, – padėkoti už laukimą;

39.9. perduodant telefonu aptarnaujamo asmens paklausimą (peradresuojant skambutį) kitam konsuliniam pareigūnui ar konsuliniam darbuotojui, aptarnaujamam asmeniui paaiškinti, kodėl jo paklausimas perduodamas, ir nurodyti konsulinį pareigūną ar konsulinį darbuotoją, kuriam jis perduodamas. Būtina įsitikinti, ar konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas, kuriam perduodamas telefonu aptarnaujamo asmens paklausimas (peradresuojant skambutį), pakėlė telefono ragelį, ir informuoti, dėl ko skambinama. Jeigu nėra galimybės į asmens paklausimą atsakyti nedelsiant, tai paaiškinama aptarnaujamam asmeniui, atsiprašoma ir pasiteiraujama jo telefono numerio. Konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas, kuriam buvo perduotas paklausimas, privalo kaip įmanoma skubiau pats aptarnaujamam asmeniui paskambinti.

40. Konsultuodamas telefonu, konsulinis pareigūnas ir konsulinis darbuotojas negali atsilipti į skambutį neformaliu kreipiniu, rodyti nepasitenkinimo, susierzinimo.

41. Atsakiklyje, veikiančiame konsulinės įstaigos ne darbo metu, turi būti pateikta informacija apie konsulinės įstaigos bendrąjį darbo laiką, asmenų priėmimo ir aptarnavimo telefonu laiką ir nurodomas telefono numeris, kuriuo galima susisiekti iškilus neatidėliotinos konsulinės pagalbos poreikiui. Informacija turi būti pateikta lietuvių ir anglų arba, esant galimybei, konsulinės įstaigos buvimo valstybės valstybine kalba (kalbomis).

42. Konsulinis pareigūnas ir konsulinis darbuotojas, konsultuodamas aptarnaujamus asmenis elektroniniu paštu, privalo:

42.1. naudoti tokią elektroninio laiško struktūrą: pasisveikinimas ir kreipimasis, elektroninio laiško tikslas, informacijos dėstymas, institucijos / konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo ir (arba) asmens veiksmai, atsisveikinimas, 42.9 papunkčiu nustatytas parašas, konfidencialumo žinutė;

42.2. elektroninius laiškus rašyti taisyklinga lietuvių kalba lietuviškais rašmenimis. Į paklausimus ne lietuvių kalba, atsakoma ir laiškas pasirašomas anglų kalba arba, esant galimybei, ta kalba, kuria gautasis elektroninis laiškas parašytas;

42.3. išlaikyti vienodą viso elektroninio laiško teksto šriftą (rekomenduojamas šriftas Calibri, šrifto dydis 11);

42.4. siunčiant elektroninį laišką, kuriuo nėra atsakoma į ankstesnį iš aptarnaujamo asmens gautą elektroninį laišką, visuomet užpildyti siunčiamo elektroninio laiško temos (angl. *subject*) laukelį. Tema formuluojama tiksliai ir lakoniškai;

42.5. atsakymus formuluoti tiksliai;

42.6. nenaudoti simbolių, reiškiančių emocijas;

42.7. elektroninius laiškus pradėti pasisveikinimu. Kai žinomas asmens vardas ir (arba) pavardė, į asmenį kreiptis: „Gerbiamasis (-oji) (vardas ir (arba) pavardė)“. Jeigu asmens vardas arba pavardė nežinomi, po pasisveikinimo pereiti prie turinio dėstymo. Kai su asmeniu palaikomi ilgalaikiai santykiai ir konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas gerai jį pažįsta, galima pasisveikinti žodžiu „Sveiki“ ir kreiptis tik vardu;

42.8. apie elektroninio laiško gavimą ir atsakymui parengti reikalingą laiką aptarnaujamą asmenį informuoti ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos nuo elektroninio laiško gavimo dienos;

42.9. elektroninius laiškus baigti parašu. Parašas pradedamas žodžiu „Pagarbiai“, jeigu atsakoma iš bendrojo konsulinės įstaigos elektroninio pašto, toliau nurodomas konsulinės įstaigos (ir, jeigu tikslinga, atitinkamo jų padalinio) pavadinimas, bendrasis telefono numeris, adresas ir aktyvi nuoroda į konsulinės įstaigos interneto svetainės puslapį. Jeigu atsakoma iš asmeninio konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo darbo elektroninio pašto, po žodžio „Pagarbiai“ nurodoma konsulinės įstaigos pavadinimas, konsulinio pareigūno arba konsulinio darbuotojo pareigos, telefonas, konsulinės įstaigos adresas ir aktyvi nuoroda į konsulinės įstaigos interneto svetainės puslapį;

42.10. išvykdamas ilgiau nei vienai dienai, elektroninio pašto programoje (atsakiklio skiltyje) pažymėti, kad yra išvykęs, ir nurodyti grįžimo laiką bei pavaduojančio asmens pareigas, vardą, pavardę, telefono numerį ir elektroninį paštą arba konsulinės įstaigos telefono numerį ir elektroninį paštą.

43. Konsulinės įstaigos, konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo siunčiamo elektroninio laiško pabaigoje nurodoma konfidencialumo žinutė.

44. Jeigu gaunamas grasinamo ar įžeidžiančio pobūdžio elektroninis laiškas, konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas nedelsdamas apie tai informuoja tiesioginį vadovą ir į tokį laišką neatsako.

45. Jeigu pastebima, kad asmuo atsiunčia trečią ar ketvirtą elektroninį laišką su skirtingu (-ais) klausimu (-ais), konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas mandagiai rekomenduoja visus rūpimus klausimus pateikti viename elektroniniame laiške arba dėl tolesnio informacijos gavimo ir teikimo pataria kreiptis telefonu.

46. Jeigu elektroniniu paštu konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas gauna aptarnaujamo asmens paklausimą, į kurį atsakyti yra kompetentingi kiti Ministerijos ar konsulinės įstaigos pareigūnai ar darbuotojai, toks paklausimas ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos nuo elektroninio laiško gavimo dienos turi būti persiunčiamas kompetentingam pareigūnui ar darbuotojui ir apie paklausimo persiuntimą informuojamas paklausimą pateikęs asmuo.

47. Jeigu bendruoju konsulinės įstaigos elektroniniu paštu iš aptarnaujamo asmens gaunamas paklausimas, kuriuo prašoma suteikti informaciją, kuri yra pateikta Ministerijos ar konsulinės įstaigos interneto svetainėje, siunčiamas standartinis pranešimas apie elektroninio laiško gavimą, kuriame nurodoma, kad tokia informacija yra pateikta Ministerijos ar konsulinės įstaigos interneto svetainėje ir pateikiama aktyvi nuoroda į Ministerijos ar konsulinės įstaigos interneto svetainę. Jeigu toks aptarnaujamo asmens paklausimas gaunamas asmeniniu konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo darbo elektroniniu paštu, konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas tokį paklausimą persiunčia bendruoju konsulinės įstaigos elektroniniu paštu, iš kurio išsiunčiamas atitinkamo turinio automatinis pranešimas.

48. Reikalavimai asmenų aptarnavimui bendraujant per socialinius tinklus:

48.1. aptarnaujamiems asmenims, nurodžiusiems savo elektroninį paštą, turi būti sudaryta galimybė pateikti paklausimus konsulinės įstaigos socialinio tinklo paskyroje;

48.2. atsakymai į konsulinės įstaigos socialinio tinklo paskyroje gautus aptarnaujamų asmenų paklausimus aptarnaujamo asmens nurodytu elektroniniu paštu pateikiami ne vėliau kaip per 3 darbo dienas. Jeigu nėra galimybės per šį laikotarpį atsakyti, aptarnaujamam asmeniui elektroniniu laišku pranešama, kad jo paklausimas gautas, ir informuojama, per kiek laiko bus atsakyta;

49. Jeigu iš tiesiogiai (asmeniškai), telefonu, elektroniniu paštu ar konsulinės įstaigos socialinio tinklo paskyroje gauto aptarnaujamo asmens paklausimo turinio akivaizdu, kad aptarnaujamas asmuo kreipiasi dėl paslaugų, kurių Ministerija ar konsulinė įstaiga neteikia,

konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas informuoja paklausimą pateikusį asmenį, kad paslaugų ar informacijos suteikti neturi galimybės, nurodo priežastis ir, jeigu paklausimas priklauso kito Lietuvos Respublikos viešojo administravimo subjekto kompetencijai, persiunčia paklausimą šiam subjektui.

VII SKYRIUS

KONFLIKTINIŲ, SUDĖTINGŲ IR NESTANDARTINIŲ SITUACIJŲ VALDYMAS

50. Jeigu konsuliniam pareigūnui ar konsuliniam darbuotojui konsulinėje įstaigoje aptarnaujant asmenį ir (arba) teikiant jam konsulines paslaugas iškyla konfliktinė situacija, konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai privalo:

50.1. siekdami užtikrinti pokalbio konfidencialumą, esant galimybei, su aptarnaujamu asmeniu bendrauti nuošaliau nuo kitų aptarnavimo vietoje esančių asmenų;

50.2. dėmesingai ir ramiai išklausti konfliktuojantį aptarnaujamą asmenį;

50.3. klausimų ar kita forma siekti tiksliau sužinoti aptarnaujamo asmens nepasitenkinimo priežastis;

50.4. aptarnaujamam asmeniui pasakyti ir savo tolesniu bendravimu bei elgesiu rodyti, kad aptarnaujamo asmens pozicija, emocinė būsena ir nepasitenkinimas yra suprantami;

50.5. pasiūlyti galimą problemos sprendimo būdą (jei yra galimybių, pasiūlomi keli būdai), pasitikslinant, ar siūlomas sprendimo būdas yra priimtinas;

50.6. jeigu aptarnaujamas asmuo nesutinka su siūlomais sprendimo būdais, jo paprašyti pateikti skundą raštu;

50.7. jeigu po to, kai aptarnaujamas asmuo pateikia skundą raštu arba atsisako jį pateikti, aptarnaujamas asmuo pageidauja susitikti su skundą priėmusio konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo vadovu ar konsulinės įstaigos vadovu, suderinus su aptarnaujamu asmeniu, paskirti aptarnaujamo asmens susitikimo su atitinkamu konsuliniu pareigūnu laiką.

51. Jeigu aptarnaujamas asmuo, būdamas konsulinėje įstaigoje, yra akivaizdžiai apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų arba elgiasi agresyviai, veiksmu, žodžiu arba raštu rodo nepagarbą Lietuvos Respublikai, konsuliniam pareigūnui ar konsuliniam darbuotojui, kitiems konsulinėje įstaigoje esantiems asmenims, taip pat jeigu aptarnaujamo asmens elgesys sudaro grėsmę konsulinio pareigūno, konsulinio darbuotojo ar kitų konsulinėje įstaigoje esančių asmenų saugumui, sveikatai ar gyvybei, konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas privalo:

51.1. mandagiai, bet tvirtai pasakyti, kad aptarnaujamas asmuo yra konsulinėje įstaigoje ir kad toks elgesys yra nepriimtinas;

51.2. pareikalauti, kad aptarnaujamas asmuo nutrauktų netinkamą elgesį, ir perspėti, kad nepaklusęs aptarnaujamas asmuo bus išprašytas iš konsulinės įstaigos;

51.3. jeigu aptarnaujamo asmens elgesys nesikeičia, griežtai pareikalauti išeiti iš konsulinės įstaigos;

51.4. jeigu asmuo nevykdo 51.3 punkte numatyto reikalavimo, nedelsdamas informuoti už konsulinės įstaigos apsaugą atsakingus pareigūnus arba teisėsaugos pareigūnus;

51.5. informuoti konsulinės įstaigos vadovą apie atsisakymą aptarnauti asmenį, to priežastis ir konfliktinės situacijos sprendimo eigą.

52. Jeigu dėl kilusių techninių kliūčių (pvz., sutrikęs interneto ar telefono ryšys, sugedusi įranga, dingusi elektra ir pan.) nėra galimybės aptarnauti asmenų ir (arba) teikti konsulinių paslaugų, konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai privalo:

52.1. atsiprašyti aptarnaujamo asmens už techninius nesklandumus ir trumpai apibūdinti esamą situaciją;

52.2. nurodyti tolesnę galimą asmens aptarnavimo eigą;

52.3. jeigu asmuo laukė, kol bus pašalintos techninės kliūtys, prieš tęsiant asmens aptarnavimą, padėkoti jam už laukimą.

53. Jeigu aptarnaujant asmenį ir (arba) teikiant jam konsulinės paslaugas buvo padaryta klaida ir šią klaidą pirmasis pastebi ją padaręs konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas, jis privalo:

53.1. informuoti aptarnaujamą asmenį apie padarytą klaidą;

53.2. atsiprašyti aptarnaujamo asmens;

53.3. dėmesingai išklausti asmens priekaištus dėl padarytos klaidos;

53.4. nedelsdamas imtis visų reikalingų priemonių klaidai ištaisyti;

53.5. informuoti aptarnaujamą asmenį, kada klaida bus ištaisyta.

54. Jeigu klaidą pirmasis pastebi aptarnaujamas asmuo, be 53 punkte nurodytų veiksmų, konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas privalo padėkoti aptarnaujamam asmeniui už pastabą.

55. Jeigu aptarnaujamas asmuo padarė klaidą arba pateikė neteisingus duomenis, konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas tokį asmenį ramiai informuoja apie padarytą klaidą ar neteisingus duomenis ir paprašo klaidą ištaisyti ar patikslinti duomenis.

56. Susidarius nestandartinei situacijai, konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai privalo:

56.1. iki galo išsiaiškinti visas reikšmingas aplinkybes ir priimti sprendimą, ar pagal Konsulinį statutą ir kitus taikytinus teisės aktus konkrečiu atveju konsulinės paslaugos aptarnaujamam asmeniui gali būti teikiamos ne konsulinėje įstaigoje;

56.2. aptarnaujamam asmeniui pranešti sprendimą apie pagal 56.1 punktą priimtą sprendimą;

56.3. jeigu pagal 56.1 punktą priimtas sprendimas, kad konsulinės paslaugos gali būti teikiamos, informuoti aptarnaujamą asmenį, kokius konsulinės paslaugos suteikimui būtinus prašymus ir (arba) kitus dokumentus jis privalo turėti konsulinių paslaugų teikimo metu.

57. Susidarius toliau nurodomoms situacijoms, reikalaujančioms išskirtinių ir į konsulinio pareigūno ir konsulinio darbuotojo tiesiogines pareigas neįeinančių veiksmų, teikdami konsulinės paslaugas konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai laikosi tokių prioritetų:

57.1. jeigu aptarnaujamo asmens ar kito asmens, esančio asmenų aptarnavimo vietoje, saugumui sveikatai ar gyvybei iškyla pavojus, prioritetas teikiamas pagalbos suteikimui arba jos organizavimui;

57.2. jeigu pastebima, kad vykdoma nusikalstama veika ar kitas teisės pažeidimas ar ketinama juos vykdyti, prioritetas teikiamas tokių veiksmų užkardymui ar sustabdymui ir pranešimui kompetentingoms institucijoms;

57.3. jeigu išaiškėja, kad aptarnaujamas asmuo yra ieškomas kompetentingų Lietuvos Respublikos, užsienio valstybių ar tarptautinių institucijų, prioritetas teikiamas tų institucijų informavimui ir gavimui iš jų rekomendacijų dėl tolesnio konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo bendravimo su aptarnaujamu asmeniu.

57.4. jeigu nustatoma, kad aptarnaujamas asmuo yra paskelbtas dingusiu be žinios, informuojamos kompetentingos institucijos ir aptarnaujamam asmeniui užtikrinamas konsulinių paslaugų teikimas;

57.5. jeigu nustatoma, kad aptarnaujamas asmuo yra paskelbtas mirusiu, informuojamos kompetentingos institucijos, o aptarnaujamas asmuo informuojamas apie teises galimybes atkurti savo statusą.

58. Konfliktinių, sudėtingų, nestandartinių ir kitų, išskirtinių ir į konsulinio pareigūno bei konsulinio darbuotojo tiesiogines pareigas neįeinančių veiksmų reikalaujančių situacijų metu konsuliniai pareigūnai ir konsuliniai darbuotojai siekia elgtis konstruktyviai, suvaldyti stresą ir išlaikyti emocinę pusiausvyrą.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

59. Asmenų aptarnavimui išvažiuojamųjų konsulinių misijų metu Konsulinis standartas taikomas atsižvelgiant į aptarnavimo aplinkybes, kurias nulemia objektyvios išvažiuojamųjų konsulinių misijų asmenų aptarnavimo vietų ir vykdomų konsulinių funkcijų ypatybės.

60. Kokybės standartą detalizuojantis aprašas su standarto įgyvendinimo rekomendacijomis ir pavyzdžiais pateikiamas Konsulinio standarto vadove, kurį parengia Konsulinis departamentas.

61. Stebima ir vertinama, kaip laikomasi Kokybės standarto reikalavimų, pagal Konsulinio departamento parengtą diplomatinę atstovybių ir konsulinių įstaigų teikiamų konsulinių paslaugų stebėsenos, matavimo, analizės ir vertinimo metodiką.

Pakeitimai:

1.
Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas
Nr. [V-119](#), 2019-04-19, paskelbta TAR 2019-06-06, i. k. 2019-09187
Dėl Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo
2.
Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas
Nr. [V-226](#), 2019-07-31, paskelbta TAR 2019-08-06, i. k. 2019-12886
Dėl Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo
3.
Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas
Nr. [V-373](#), 2019-11-29, paskelbta TAR 2019-11-29, i. k. 2019-19145
Dėl Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo
4.
Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas
Nr. [V-8](#), 2020-01-14, paskelbta TAR 2020-01-15, i. k. 2020-00616
Dėl Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo
5.
Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas
Nr. [V-98](#), 2020-04-24, paskelbta TAR 2020-04-24, i. k. 2020-08709
Dėl Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo
- 6.

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [V-60](#), 2021-03-01, paskelbta TAR 2021-03-01, i. k. 2021-04107

Dėl Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

7.

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [V-202](#), 2021-06-03, paskelbta TAR 2021-06-03, i. k. 2021-12756

Dėl Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

8.

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [V-315](#), 2021-08-09, paskelbta TAR 2021-08-19, i. k. 2021-17697

Dėl Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

9.

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [V-9](#), 2022-01-12, paskelbta TAR 2022-01-12, i. k. 2022-00421

Dėl užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

10.

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [V-180](#), 2022-05-27, paskelbta TAR 2022-05-30, i. k. 2022-11486

Dėl užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

11.

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [V-322](#), 2022-10-04, paskelbta TAR 2022-10-04, i. k. 2022-20222

Dėl užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

12.

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [V-394](#), 2022-12-05, paskelbta TAR 2022-12-07, i. k. 2022-24936

Dėl užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

13.

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [V-61](#), 2023-02-27, paskelbta TAR 2023-02-27, i. k. 2023-03391

Dėl užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

14.

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [V-122](#), 2023-04-18, paskelbta TAR 2023-04-18, i. k. 2023-07454

Dėl užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

15.

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [V-401](#), 2023-11-27, paskelbta TAR 2023-11-27, i. k. 2023-22753

Dėl Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

16.

Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [V-445](#), 2023-12-15, paskelbta TAR 2023-12-15, i. k. 2023-24297

Dėl Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2018 m. spalio 5 d. įsakymo Nr. V-263 „Dėl Konsulinių funkcijų atlikimo organizavimo ir priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo