

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 statutai) 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 konsulines paslaugas laikomasi šių principų:

4.1. reprezentatyvumo – teikdami konsulines 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 konsulines paslaugas kiekviena konkreti situacija yra vertinama atskirai, priimami objektyvūs sprendimai. Konsulinis pareigūnas ar

konsulinis darbuotojas, teikdamas konsulines paslaugas, negali turėti asmeninio išankstinio nusistatymo ar būti tendencingas;

4.3. pagarbaus ir dėmesingo bendravimo – teikiant konsulines 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 KONSULINES 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 architektūrinės 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 vykdamas 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 vietas 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 patogiai 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 ženklų. 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, konsulines paslaugas teikiantis konsulinis pareigūnas ar konsulinis darbuotojas turi būti visiškai pasirengęs darbui.

27. Konsulinio pareigūno ar konsulinio darbuotojo darbo vieta, iš kurios jis teikia konsulines 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, neutralia, 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 išklaudyti, 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, neriškiai. 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 neįgalium asmeniu bendrauti tokiu būdu, kuris, atsižvelgiant į asmens negalią, jam yra priimtinausias (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. atsiliesius 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 konsulinio 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 Lietuvai, 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 veiksnių 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 diplomatinių atstovybių ir konsulinių įstaigų teikiamų konsulinių paslaugų stebėsenos, matavimo, analizės ir vertinimo metodiką.
