



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA

DĖL X SKUNDO NR. 5D-2026/2.1-994

**PRIEŠ MIGRACIJOS DEPARTAMENTĄ PRIE VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS
IR UŽSIENIO REIKALŲ MINISTERIJĄ**

2026 m.

Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Seimo kontrolierė 2026 m. birželio 10 d. gavo X (toliau – Pareiškėja) skundą dėl Migracijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos (toliau – Migracijos departamentas), Užsienio reikalų ministerijos ir jai pavaldžių įstaigų bei kontroliuojamų įmonių pareigūnų (darbuotojų) veiksmų (neveikimo), nesprendžiant Pareiškėjai kilusios problemos, susijusios su asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų aktyvavimu (toliau – Skundas).

2. Pareiškėja nurodo, kad 2026 m. gegužės 2 d. ji gavo asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus (pasą ir asmens tapatybės kortelę) bei jų aktyvavimo instrukciją. Vadovaudamasi pateikta instrukcija, ji prisijungė prie MIGRIS sistemos, tačiau aktyvuoti gautų asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų jai nepavyko (MIGRIS sistemoje šie dokumentai buvo pažymėti kaip „gaminami“, o ne „gauti“, todėl jai buvo užkirstas kelias atlikti kitus aktyvavimo instrukcijoje nurodytus veiksmus). Pareiškėja telefonu ir elektroniniu paštu kreipėsi į Migracijos departamentą ir į „VFS Global“ (reng. past. išorės paslaugų, susijusių su asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų išdavimu, keitimu, laikino paso išdavimu, pranešimais apie prarastus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, prašymais pakeisti vardą ir (ar pavardę), pakeisti, ištaisyti, papildyti, atkurti ar anuliuoti civilinės būklės aktų įrašus ir kt., teikėjas užsienyje gyvenantiems Lietuvos Respublikos piliečiams), tačiau nei viena institucija nepadėjo išspręsti jai kilusios problemos. Priešingai, jos siūlė Pareiškėjai kreiptis į kitą instituciją (Migracijos departamento darbuotojai Pareiškėjai siūlė kreiptis į „VFS Global“, o pastaroji – į Migracijos departamentą), neatsakė į elektroniniu paštu pateiktus kreipimusis, nurodė kreiptis į diplomatinę atstovybę ar konsulinę įstaigą, nors aktyvavimo instrukcijoje tokio kreipimosi būtinybė nebuvo nurodyta. Skunde pažymima, kad Pareiškėjai iki Skundo Seimo kontrolierei dienos nepavyko išspręsti kilusios problemos.

3. Pareiškėja Seimo kontrolierės prašo ištirti jos Skundą.

TYRIMO IŠVADOS

4. Seimo kontrolierė 2026 m. birželio 18 d. raštu Nr. SE-1601 kreipėsi į Migracijos departamentą, o 2026 m. birželio 29 d. raštu Nr. SE-1676 – į Užsienio reikalų ministeriją prašydama paaiškinti Skunde nurodytas aplinkybes.

5. Seimo kontrolierė 2026 m. birželio 25 d. gavo Migracijos departamento 2026 m. birželio 23 d. raštą Nr. 26SD13373 (1 priedas).

Seimo kontrolierė gavo Užsienio reikalų ministerijos 2026 m. liepos 14 d. raštą Nr. (25.1.3E)3-4188 (1 priedas).

6. Tyrimui aktualus teisinis reguliavimas, įtvirtintas Viešojo administravimo įstatyme, Seimo kontrolierių įstatyme, Asmens tapatybės kortelės ir paso įstatyme ir Konsuliniame statute, pateikiamas 2 priede.

7. Viešojo administravimo subjektas (šiuo atveju – Migracijos departamentas), be specialiųjų teisės nuostatų, savo veikloje privalo laikytis viešojo administravimo principų, įskaitant įstatymo viršenybės, išsamumo ir objektyvumo principus. Tai reiškia, kad į prašymą ar skundą jis turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nuroydamas visas nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį. Atsakymą į gautą prašymą ar skundą jis turi pateikti per 20 darbo dienų nuo jo gavimo institucijoje dienos.

Nagrinėjamu atveju tai reiškia, kad Migracijos departamentas, gavęs Pareiškėjos kreipimuisi dėl problemos, susijusios su jos asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų aktyvavimu, turėjo aiškiai ir išsamiai informuoti Pareiškėją apie priemones, kurių ėmėsi siekdamas išspręsti šią problemą, arba nurodyti, kuris subjektas yra kompetentingas ją išspręsti.

Skundo tyrimo metu nustatyta:

- Pareiškėja 2026 m. gegužės 2 d. gavo asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus (pasą ir asmens tapatybės kortelę), kurių jai nepavyko savarankiškai aktyvuoti.

- Migracijos departamente 2026 m. birželio 7 ir 8 d. elektroniniu paštu buvo gauti Pareiškėjos kreipimaisi dėl jai kilusios problemos, susijusios su asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų aktyvavimu.

- Migracijos departamentas, nustatęs, kad Pareiškėja prašymą pakeisti pasą ir asmens tapatybės kortelę pateikė Lietuvos Respublikos konsulinei įstaigai per išorės paslaugų teikėją Jungtinėje Karalystėje ir kad šiuos asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus Pareiškėjai išdavė Užsienio reikalų ministerija, 2026 m. birželio 8 ir 9 d., t. y. jau kitą dieną po Pareiškėjos kreipimosi, aiškiai ir išsamiai ją informavo, kad dėl Pareiškėjai kilusios problemos ji turėtų kreiptis į Lietuvos Respublikos konsulinę įstaigą elektroniniu pašto adresu keliuk@urm.lt.

Šios aplinkybės leidžia teigti, kad Migracijos departamento pareigūnai tinkamai atsakė į Pareiškėjos kreipimuisi, t. y. Migracijos departamentas aiškiai ją informavo, į kokią instituciją (į Lietuvos Respublikos konsulinę įstaigą elektroniniu pašto adresu keliuk@urm.lt) turėtų

kreiptis Pareiškėja, norėdama išspręsti jai kilusią problemą, susijusią su asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų aktyvavimu.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, skundo dalis dėl Migracijos departamento pareigūnų veiksmų (neveikimo), netinkamai atsakant į Pareiškėjos kreipimuisi dėl jai kilusios problemos, susijusios su asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų aktyvavimu, yra atmestina.

8. Viešojo administravimo subjektas yra saistomas gero viešojo administravimo principo, kuriuo įgyvendinama Lietuvos Respublikos Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta nuostata, jog visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, reikalavimų. Atsakingo valdymo (gero viešojo administravimo) principas reiškia viešojo administravimo subjekto pareigą imtis aktyvių veiksmų vykdant viešąjį administravimą, t. y. elgtis rūpestingai ir atidžiai, padėti asmenims įgyvendinti jų teises, tinkamai veikiant pagal Konstitucijos ir įstatymų suteiktus įgaliojimus.

Lietuvos Respublikos piliečių, esančių užsienyje, asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų pakeitimo klausimai ir su jais susijusios procedūros yra sudėtingi, asmenims nustatantys įvairius įsipareigojimus ir reikalavimus, todėl viešojo administravimo subjektas (šiuo atveju – Užsienio reikalų ministerija ir jai pavaldžios įstaigos) turi būti aktyvus ir padėti asmenims (šiuo atveju – Pareiškėjai) tinkamai įgyvendinti jų teises, suteikdamas visokeriopą pagalbą.

Nagrinėjamu atveju tai reiškia, kad Užsienio reikalų ministerija ir jai pavaldžios įstaigos, gavusios Pareiškėjos kreipimuisi dėl jai kilusios problemos, susijusios su asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų aktyvavimu, turėjo imtis priemonių padėti jai šią problemą išspręsti ir aiškiai bei išsamiai Pareiškėjai atsakyti, kokių veiksmų buvo imtasi, kad ši problema būtų išspręsta, kada jos asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai bus aktyvuoti, taip pat suteikti kitą jai reikšmingą informaciją.

Skundo tyrimo metu nustatyta:

- Užsienio reikalų ministerijoje 2026 m. birželio 9 ir 10 d. elektroniniu paštu buvo gauti Pareiškėjos kreipimaisi dėl jai kilusios problemos, susijusios su asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų aktyvavimu.

- Užsienio reikalų ministerija 2026 m. birželio 9 d. Pareiškėjos laišką persiuntė Lietuvos Respublikos ambasadai Jungtinėje Karalystėje ir Šiaurės Airijoje (toliau – Ambasada).

- Ambasada 2026 m. birželio 10 d. aktyvavo Pareiškėjos asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus.

- Užsienio reikalų ministerija 2026 m. birželio 10 d., t. y., kitą ir tą pačią dieną po Pareiškėjos kreipimuisi, Pareiškėją elektroniniu paštu aiškiai ir išsamiai informavo, kad jos kreipimasis yra persiustas į Ambasadą ir kad artimiausiu metu jos asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai bus aktyvuoti.

- Ambasada 2026 m. birželio 10 d. elektroniniu paštu Pareiškėją informavo, kad jos asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai yra aktyvuoti ir jos atsiprašė už kilusius nepatogumus bei nurodė, kad imsis priemonių, jog ateityje Pareiškėjai kilusi problema nepasikartotų.

Šios aplinkybės leidžia teigti, kad tiek Užsienio reikalų ministerijos, tiek Ambasados darbuotojai elgėsi rūpestingai ir atidžiai, padėjo Pareiškėjai įgyvendinti jos teises, tinkamai atsakė į jos kreipimuisi: Užsienio reikalų ministerija nedelsdama Pareiškėjos kreipimąsi

persiuntė Ambasada ir apie tai aiškiai bei išsamiai ją informavo, Ambasada išsprendė Pareiškėjos problemą (aktyvavo jos asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus) bei ją apie tai informavo ir atsiprašė už nepatogumus.

Atsižvelgiant į tai, kad Pareiškėjai kilusi problema buvo išspręsta (jos asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai buvo aktyvuoti), ir vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 3 dalyje įtvirtintu teisiniu reguliavimu, pagal kurį skundo tyrimas nutraukiamas, jei tyrimo metu išnyksta skundžiamos aplinkybės, skundo dalies dėl Užsienio reikalų ministerijos ir jai pavaldžių įstaigų pareigūnų veiksmų (neveikimo), nesprendžiant Pareiškėjai kilusios problemos, susijusios su asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų aktyvavimu, tyrimas nutrauktinas.

9. Asmens tapatybės kortelės ir paso įstatyme, nustatančiame asmens tapatybės kortelės ir paso paskirtį, šių dokumentų išdavimo, keitimo, galiojimo, paėmimo sąlygas bei juose įrašomus duomenis, įtvirtinta, kad asmens tapatybės kortelės ir pasus išduoda bei keičia Migracijos departamentas, o Konsulinio statuto nustatytais atvejais – Lietuvos Respublikos konsulinės įstaigos.

Konsuliniame statute nustatyta, kad konsuliniai pareigūnai ar įgalioti darbuotojai priima užsienyje gyvenančių Lietuvos Respublikos piliečių prašymus dėl paso ar asmens tapatybės kortelės išdavimo ar keitimo. Lietuvos Respublikos konsulinės įstaigos, vykdydamos šią joms pavestą funkciją, gali bendradarbiauti su išorės paslaugų teikėjais.

Bendradarbiavimą su išorės paslaugų teikėju reglamentuoja Konsulinis statutas ir Užsienio reikalų ministerijos ir „VF Worldwide Holdings Ltd“ 2024 m. sausio 16 d. susitarimas dėl išorės paslaugų teikimo užsienyje gyvenantiems Lietuvos Respublikos piliečiams (toliau – Susitarimas).

Susitarime nurodyta, kad išorės paslaugų teikėjas, bendradarbiaudamas su konsuline įstaiga, kokybiškai teikia išorės paslaugas, susijusias su pareiškėjų prašymų ir juos pagrindžiančių dokumentų dėl asmens tapatybės kortelės ir paso išdavimo ar keitimo priėmimu bei perdavimu konsulinei įstaigai. Teikėjas taip pat privalo užtikrinti pareiškėjams visos reikalingos informacijos apie prašymų, deklaracijų ir pranešimų priėmimo bei nagrinėjimo tvarką teikimą telefonu, elektroniniu paštu ir išorės paslaugų centro ar laikinos aptarnavimo vietos patalpose.

Skundo tyrimo metu nustatyta, kad išorės paslaugų teikėjas „VFS Global“ Ambasadą informavo, kad Pareiškėja dėl jai kilusios problemos, susijusios su asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų aktyvavimu, iki 2026 m. birželio 10 d. į jį nesikreipė (šios pažymos 1 priedo 2.8 papunktis). Tačiau Migracijos departamentas pateikė įrodymus, iš kurių matyti, kad Pareiškėja į „VFS Global“ dėl jai kilusios problemos kreipėsi 2026 m. gegužės 27 d. „VFS Global“ Pareiškėjai kilusios problemos nesprendė (nors, pagal Užsienio reikalų ministerijos paaiškinimus, galėjo tai padaryti, nes būtent „VFS Global“ darbuotojai MIGRIS sistemoje nepažymėjo Pareiškėjos asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų kaip gautų; šios pažymos 1 priedo 2.9 papunktis) ir 2026 m. gegužės 29 d. elektroniniu paštu jai klaidingai nurodė kreiptis į Migracijos departamentą (šios pažymos 1 priedo 1.2 papunktis). Šios aplinkybės leidžia teigti, kad išorės paslaugų teikėjas „VFS Global“ netinkamai vykdė Susitarime nurodytas pareigas: teikti kokybiškas paslaugas, susijusias su prašymais dėl asmens tapatybės kortelės ir paso

keitimo (MIGRIS sistemoje nepažymėjo Pareiškėjos asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų kaip gautų) ir pareiškėjams (šiuo atveju – Pareiškėjai) teikti visą reikalingą informaciją, susijusią su prašymais dėl asmens tapatybės kortelės ir paso keitimo.

Atsižvelgdama į Susitarimo nuostatas, pagal kurias, nustačius išorės paslaugų kokybės trūkumus, teikėjas privalo įgyvendinti Užsienio reikalų ministerijos ir (ar) konsulinės įstaigos nurodytas priemones ir užtikrinti tinkamą paslaugų teikimo kokybę, ir į Užsienio reikalų ministerijos teiginį, kad ji turi kompetenciją kontroliuoti „VFS Global“ veiklą (šios pažymos 1 priedo 2.7 papunktis), Seimo kontrolierė užsienio reikalų ministrui rekomenduoja imtis priemonių, kad ateityje išorės paslaugų teikėjas (šiuo atveju – „VFS Global“) tinkamai vykdytų asmenų konsultavimą ir nagrinėtų jų kreipimuisis pagal savo kompetenciją, teikdamas išsamią ir teisingą informaciją. Taip pat, tais atvejais, kai klausimo sprendimas nepriskirtas išorės paslaugų teikėjo kompetencijai, užtikrintų, kad asmuo būtų nukreiptas į kompetentingą instituciją, kauptų ir analizuotų duomenis apie gaunamus asmenų kreipimuisis, jų pobūdį ir sprendimo rezultatus, užtikrintų, kad sukaupti duomenys būtų laiku, išsamiai ir tinkama forma teikiami kompetentingoms institucijoms, siekiant sudaryti sąlygas veiksmingai vykdyti jų funkcijas.

SEIMO KONTROLIERĖS SPRENDIMAS

10. Vadovaudamasi Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 2 punktu, Seimo kontrolierė nusprendžia X skundo dalį dėl Migracijos departamento pareigūnų veiksmų (neveikimo), netinkamai atsakius į Pareiškėjos kreipimuisis dėl jai kilusios problemos, susijusios su asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų aktyvavimu, atmesti.

11. Vadovaudamasi Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Seimo kontrolierė nusprendžia X skundo dalies dėl Užsienio reikalų ministerijos ir jai pavaldžių įstaigų veiksmų (neveikimo), nesprendus Pareiškėjai kilusios problemos, susijusios su asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų aktyvavimu, tyrimą nutraukti.

SEIMO KONTROLIERĖS REKOMENDACIJA

12. Vadovaudamasi Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Seimo kontrolierė užsienio reikalų ministrui rekomenduoja imtis priemonių, kad ateityje išorės paslaugų teikėjas (šiuo atveju – „VFS Global“) tinkamai vykdytų asmenų konsultavimą ir nagrinėtų jų kreipimuisis pagal savo kompetenciją, teikdamas išsamią ir teisingą informaciją, o tais atvejais, kai klausimo sprendimas nepriskirtas išorės paslaugų teikėjo kompetencijai, užtikrintų, kad asmuo būtų nukreiptas į kompetentingą instituciją, taip pat kauptų ir analizuotų duomenis apie gaunamus asmenų kreipimuisis, jų pobūdį ir sprendimo rezultatus, užtikrintų, kad sukaupti duomenys būtų laiku, išsamiai ir tinkama forma teikiami kompetentingoms institucijoms, siekiant sudaryti sąlygas veiksmingai vykdyti jų funkcijas.

Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad informacija apie siūlymų (rekomendacijų) išnagrinėjimą Seimo kontrolieriui turi būti pateikiama nedelsiant

priėmus sprendimus dėl priemonių, kurių bus imamasi, atsižvelgiant į Seimo kontrolieriaus siūlymą (rekomendaciją), **bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo siūlymo (rekomendacijos) gavimo dienos.**

Apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus prašoma informuoti Seimo kontrolierę (rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus ir juos pagrindžiančius dokumentus Seimo kontrolierei pateikti el. p. ombuds@lrski.lt arba per E. pristatymo informacinę sistemą).

Seimo kontrolierė

Erika Leonaitė

TYRIMO METU GAUTA INFORMACIJA

1. Seimo kontrolierė 2026 m. birželio 25 d. gavo Migracijos departamento 2026 m. birželio 23 d. raštą Nr. 26SD13373. Rašte ir jo prieduose pateikta ši informacija:

1.1. „Migracijos departamente 2026-06-07 ir 2026-06-08 buvo gauti Pareiškėjos pranešimai elektroniniu paštu dėl problemos aktyvuojant asmens dokumentus. Nustatyta, kad 2026-04-10 prašymą [...] pakeisti pasą ir asmens tapatybės kortelę (kai asmens dokumentą pageidaujama gauti užsienio šalyje) Pareiškėja pateikė Lietuvos Respublikos konsulinei įstaigai per išorės paslaugų teikėją Jungtinėje Karalystėje ir kad pasą bei asmens tapatybės kortelę Pareiškėjai išdavė Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija. Migracijos departamentas 2026-06-08 ir 2026-06-09 elektroniniu paštu [...] informavo Pareiškėją, kad dėl problemos sprendimo ji turi kreiptis į Lietuvos Respublikos konsulinę įstaigą (reng. past. elektroniniu pašto adresu keliauk@urm.lt) (žr. priedus Nr. 1-2).“

1.2. Pareiškėja 2026 m. gegužės 27 d. elektroniniu paštu kreipėsi į „VFS Global“ prašydama padėti jai išspręsti jai kilusią problemą, susijusią su asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų aktyvavimu. „VFS Global“ Pareiškėją 2026 m. gegužės 29 d. elektroniniu paštu informavo, kad dėl jai kilusios problemos Pareiškėja turėtų kreiptis į Migracijos departamentą.

2. Seimo kontrolierė gavo Užsienio reikalų ministerijos 2026 m. liepos 14 d. raštą Nr. (25.1.3E)3-4188. Rašte ir jo prieduose pateikta ši informacija:

2.1. „2026 m. birželio 9 d. Užsienio reikalų ministerijos el. paštu keliauk@urm.lt buvo gautas X (toliau – Pareiškėja) pirmas el. laiškas su prašymu aktyvuoti jos asmens tapatybės dokumentus (toliau – dokumentai) (1 priedas).

2026 m. birželio 10 d. Ministerijos el. paštu keliauk@urm.lt buvo gautas antras Pareiškėjos el. laiškas, kuriame ji išdėstė skundą „Dėl neišspręstos paso ir asmens tapatybės kortelės aktyvavimo problemos, netinkamos komunikacijos ir atsakymų stokos“ (toliau – skundas) (2 priedas).“

2.2. „2026 m. birželio 10 d. Pareiškėjai el. paštu buvo pateiktas Ministerijos atsakymas į pirmą Pareiškėjos laišką ir ji informuota, kad jos duomenys perduoti Lietuvos Respublikos ambasadai Jungtinėje Karalystėje ir Šiaurės Airijoje (toliau – Ambasada) ir artimiausiu metu jos dokumentai bus paskelbti galiojančiais (3 priedas).

Ambasada taip pat atsakė į Pareiškėjos skundą 2026 m. birželio 10 d. el. paštu.“

2.3. Lietuvos Respublikos ambasadose Jungtinėje Karalystėje ir Šiaurės Airijoje 2026 m. birželio 10 d. elektroniniuose laiškuose nurodyta:

2.3.1. „Laba diena, p. X, Jūsų pasas ir asmens tapatybės kortelė aktyvuoti ir galioja.“

2.3.2. „Dėkojame, kad informavote mus apie susidariusią situaciją.

Nuoširdžiai apgailestaujame dėl nepatogumų, kuriuos Jums sukėlė Išorės paslaugų tiekėjo komunikacijos trūkumai bei laiku neatlikti veiksmai. Suprantame, kad tokia patirtis gali sukelti nusivylimą ir nepasitenkinimą.

Jūsų pastabas vertiname labai rimtai. Gavę informaciją, nedelsdami kreipėmės į

atsakingą paslaugų tiekėją, siekdami išsiaiškinti situacijos aplinkybes ir užtikrinti, kad reikalingi veiksmai būtų atlikti kuo greičiau. Taip pat atkreipėme tiekėjo dėmesį į būtinybę užtikrinti savalaikę ir aiškią komunikaciją.

Atsiprašome už susidariusią situaciją ir dėkojame už Jūsų kantrybę bei supratingumą. Dedame visas pastangas, kad tokie atvejai ateityje nepasikartotų.“

2.4. „Atkreiptinas dėmesys, kad Pareiškėja el. laišku kreipėsi į Ministeriją dėl savo dokumentų aktyvavimo problemų 2026 m. birželio 9 d., Ministerija jos laišką persiuntė Ambasadai, ir 2026 m. birželio 10 d. Ambasada, remdamasi Pareiškėjos prašymu, jos dokumentus aktyvavo.“

2.5. „Asmens tapatybės kortelių ir pasų išdavimą užsienio valstybėje gyvenantiems Lietuvos Respublikos piliečiams reglamentuoja Lietuvos Respublikos konsulinis statutas, Lietuvos Respublikos asmens tapatybės kortelės ir paso įstatymas, Asmens tapatybės kortelės ir paso išdavimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro ir Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro 2015 m. kovo 19 d. įsakymu Nr. 1V-200/V-62 (toliau – Asmens tapatybės kortelės ir paso išdavimo tvarkos aprašas).

Bendradarbiavimą su išorės paslaugų teikėju reglamentuoja Lietuvos Respublikos konsulinis statutas ir Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos ir „VF Worldwide Holdings Ltd“ 2024 m. sausio 16 d. Susitarimas dėl išorės paslaugų teikimo užsienyje gyvenantiems Lietuvos Respublikos piliečiams (toliau – Susitarimas dėl išorės paslaugų teikimo) (5 priedas).“

2.6. Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerijos ir „VF Worldwide Holdings Ltd“ 2024 m. sausio 16 d. susitarime dėl išorės paslaugų teikimo užsienyje gyvenantiems Lietuvos Respublikos piliečiams nurodyta:

„2.1. Ministerija (reng. past. Užsienio reikalų ministerija) suteikia teisę Teikėjui (reng. past. nagrinėjamu atveju „VF Worldwide Holdings Ltd“ padaliniui VFS Global) [...] vykdyti Susitarimo 4 dalyje nustatytas užduotis. [...].

3.1. Teikėjas įsipareigoja Susitarimą vykdyti profesionaliai, saugoti Ministerijos ir konsulinių įstaigų interesus, laikytis Ministerijos ir konsulinių įstaigų nurodymų. [...].

4.1. Teikėjas, bendradarbiaudamas su konsuline įstaiga, pareiškėjams teikia šias išorės paslaugas ir šiomis sąlygomis:

4.1.1. priima ir perduoda konsulinei įstaigai pareiškėjų prašymus ir juos pagrindžiančius dokumentus dėl:

4.1.1.1. asmens tapatybės kortelės išdavimo ir keitimo;

4.1.1.2. paso išdavimo ar keitimo [...].

4.10. Teikėjas užtikrina, kad visi asmenys telefonu, elektroniniu paštu ir išorės paslaugų centro ar laikinos aptarnavimo vietos patalpose gautų visą reikalingą informaciją apie prašymų, deklaracijų ir pranešimų priėmimo ir nagrinėjimo tvarką. [...].

4.12. [...]. Nustačius suteiktų išorės paslaugų kokybės trūkumą, Teikėjas privalo imtis Ministerijos ir (arba) konsulinės įstaigos nurodytų veiksmų ir užtikrinti tinkamą paslaugos teikimo kokybę.“

2.7. „Ministerija turi teisę kontroliuoti išorės paslaugų teikėją.“

2.8. „Ambasada 2026 m. liepos 1 d. el. paštu kreipėsi į išorės paslaugų teikėją,

prašydama pateikti atsakymus į užduotus klausimus dėl Pareiškėjos skundo [...]. Išorės paslaugų teikėjas atsakė Ambasada, kad neturi duomenų apie Pareiškėjos kreipimąsi į jį iki 2026 m. birželio 10 d.“

2.9. „Ministerijos turimais duomenimis, Pareiškėjai nepavyko aktyvuoti savo asmens tapatybės kortelės ir paso dėl tos priežasties, kad išorės paslaugų teikėjas, gavęs siuntinį su asmens tapatybės dokumentais, galimai dėl žmogiškos ar techninės klaidos nepažymėjo Pareiškėjos dokumentų, kaip gautų „MIGRIS“ sistemoje. Ministerijoje 2026 m. birželio 9 d. gavus Pareiškėjos prašymą aktyvuoti jos dokumentus, jie buvo aktyvuoti 2026 m. birželio 10 d., taigi Pareiškėjos dokumentų aktyvavimo problema yra išspręsta.“

TYRIMUI REIKŠMINGOS TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

1. Nacionalinės teisės aktai:

1.1. *Viešojo administravimo įstatymo:*

3 straipsnis „Viešojo administravimo principai“: „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi šiais principais: [...]; 4) įstatymo viršenybės. Šis principas reiškia, kad įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą viešojo administravimo subjektams turi būti nustatyti laikantis šio įstatymo nustatytų reikalavimų, o viešojo administravimo subjektų veikla turi atitikti šiame įstatyme išdėstytus teisinius pagrindus. Administraciniai sprendimai, susiję su asmenų teisių ir pareigų įgyvendinimu, visais atvejais turi būti pagrįsti įstatymais; 5) išsamumo. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas į prašymą ar skundą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nurodydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį; [...]; 9) objektyvumo. Šis principas reiškia, kad administracinio sprendimo priėmimas ir kiti oficialūs viešojo administravimo subjekto veiksmai turi būti nešališki ir objektyvūs.“

10 straipsnio „Administracinių sprendimų priėmimas“ 4 dalis: „Viešojo administravimo subjektas administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ar skundo turi priimti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos.“

1.2. Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio „Seimo kontrolieriaus sprendimai“ 3 dalis: „Skundo tyrimas nutraukiamas, jei tyrimo metu išnyksta skundžiamos aplinkybės arba, tarpininkaujant Seimo kontrolieriui, skunde keliamos problemos išsprendžiamos gera valia, taip pat kitais šio įstatymo nustatytais atvejais.“

1.3. *Asmens tapatybės kortelės ir paso įstatymo:*

1 straipsnio „Įstatymo paskirtis“ 1 dalis: „Šis įstatymas nustato asmens tapatybės kortelės ir paso paskirtį, šių asmens dokumentų išdavimo, keitimo, galiojimo ir paėmimo sąlygas, juose įrašomus duomenis.“

6 straipsnio „Asmens tapatybės kortelės ir paso išdavimas ir keitimas“ 1 dalis: „Asmens tapatybės kortelės ir pasus išduoda ir keičia Migracijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – Migracijos departamentas), o Lietuvos Respublikos konsuliniame statute nustatytais sąlygomis – Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, diplomatinės atstovybės ar konsulinės įstaigos (toliau kartu – Lietuvos Respublikos konsulinės įstaigos) pagal vidaus reikalų ministro ir Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro nustatytą tvarką.“

1.4. *Konsulinio statuto:*

7¹ straipsnis „Konsulinės įstaigos bendradarbiavimas su išorės paslaugų teikėjais“: „1. Konsulinė įstaiga, siekdama įgyvendinti jai pavestas užduotis ir atlikdama šio statuto III skyriaus antrajame skirsnyje nustatytas konsulines funkcijas, gali bendradarbiauti su išorės paslaugų

teikėjais. 2. Jeigu bendradarbiavimo su išorės paslaugų teikėju nereglamentuoja įstatymai ir Europos Sąjungos teisės aktai, su išorės paslaugų teikėju bendradarbiaujama Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytais atvejais ir sąlygomis. Šiais atvejais išorės paslaugų teikėjas pasirenkamas Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro nustatyta tvarka.“

III skyriaus „Konsulinio pareigūno veikla“ antrojo skirsnio „Kitos konsulinės funkcijos“ 25 straipsnis „Pasų ir asmens tapatybės kortelių išdavimas, keitimas ir pilietybės klausimai“ 2 dalis: „Konsulinis pareigūnas arba įgaliotas darbuotojas Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro ir Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro nustatyta tvarka priima užsienio valstybėje gyvenančių Lietuvos Respublikos piliečių prašymus ir kitus reikalingus dokumentus dėl paso ar asmens tapatybės kortelės išdavimo ar keitimo. Jeigu prašyme išduoti (pakeisti) pasą ar asmens tapatybės kortelę nurodyti Lietuvos Respublikos piliečio duomenys, kurie įrašomi į pasą ar asmens tapatybės kortelę, sutampa su Lietuvos Respublikos gyventojų registro duomenimis ir abejonių dėl Lietuvos Respublikos piliečio duomenų ir tapatybės nekyla, konsulinis pareigūnas arba įgaliotas darbuotojas išduoda arba keičia pasą ar asmens tapatybės kortelę. Kitu atveju pasą ar asmens tapatybės kortelę konsulinis pareigūnas išduoda arba keičia tik po konsultacijų su Migracijos departamentu Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro ir Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministro nustatyta tvarka.“