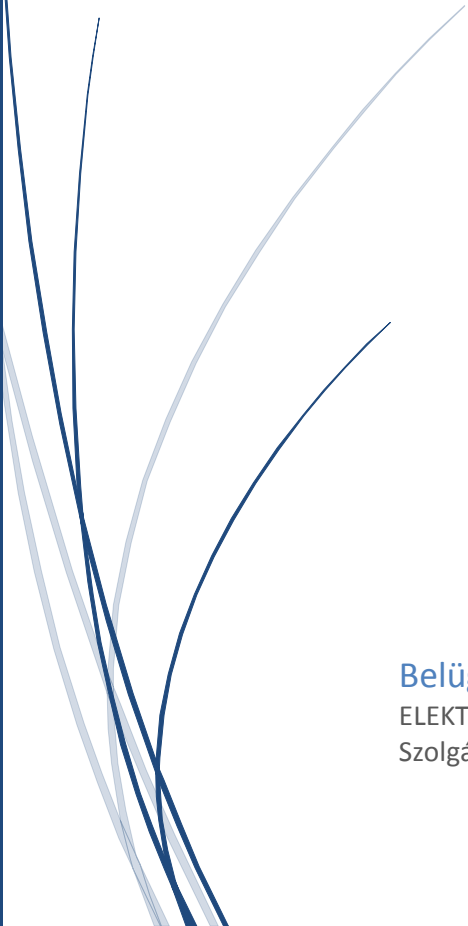




2019. III. negyedév

Elektronikus közszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés

2019. január – szeptember



Belügyminisztérium – Informatikai Helyettes Államtitkárság
ELEKTRONIKUS KÖZSZOLGÁLTATÁSOKAT TÁMOGATÓ FŐOSZTÁLY
Szolgáltatás-elemzési és Monitoring Osztály



Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés	3
II.	Ügyfélszolgálati szolgáltatások	3
II.1	Elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylés.....	3
II.2	Útlevel igénylés	5
II.3	Gépjárművekhez kapcsolódó adatok és okmányok.....	6
II.4	Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenységszáma	6
III.	Elektronikus közzolgáltatások	9
III.1	Webes Ügysegéd	9
III.2	OkmányApp mobil applikáció.....	11
III.3	Jármű Szolgáltatási Platform	12
III.4	Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer.....	13
III.5	Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató rendszeren, valamint a Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson keresztül történő időpontfoglalás.....	14
III.6	eSzemélyi és útlevel elkészültéről informáló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	14
III.7	Ügyfélkapu regisztráció	15
III.8	Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratáról	16
IV.	Konklúzió.....	17
1.	<i>sámú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai (db).....</i>	<i>19</i>
2.	<i>sámú melléklet – a jelentés további monitoring adatai (db)</i>	<i>21</i>
3.	<i>sámú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai (db).....</i>	<i>22</i>

I. Bevezetés

Az alábbi monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett **közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közzolgáltatások**, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő **okmányigénylés és ügyintézés 2019. január-szeptemberi adatait** mutatja be, összehasonlítva azokat a 2018-as év azonos időszakára rendelkezésre álló értékekkel.

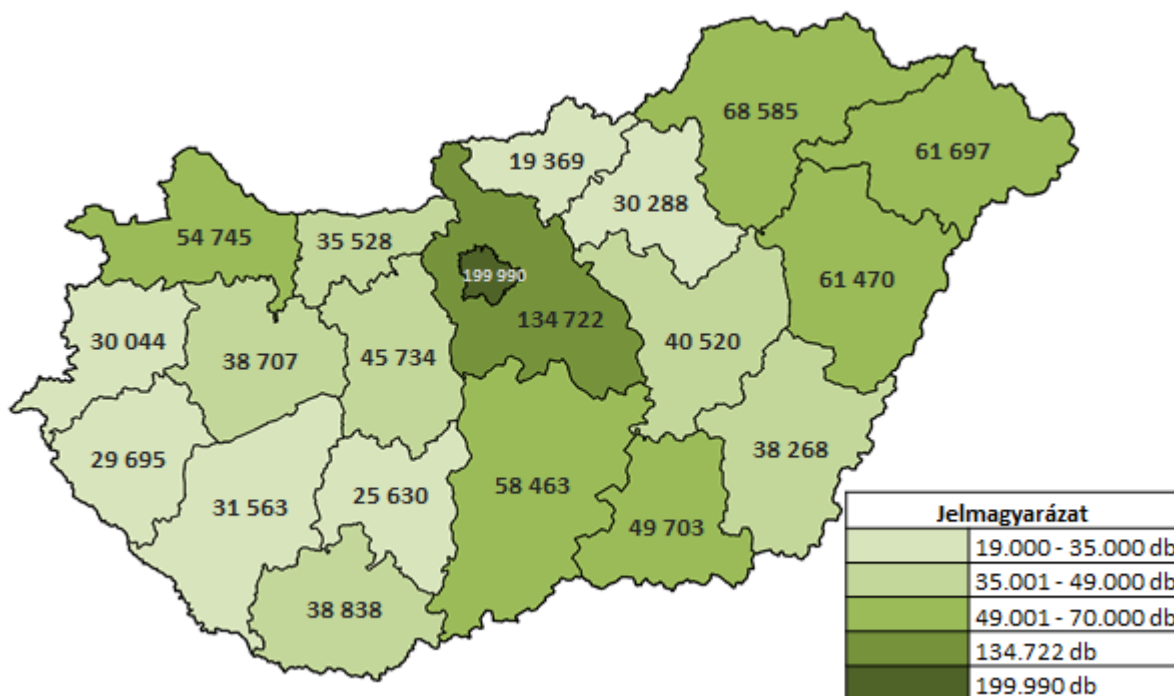
A jelentés végén található **melléletek** tartalmazzák a dokumentumban bemutatott szolgáltatások főbb számadatait, emellett az Elektronikus Közzolgáltatásokat Támogató Főosztály által monitorozott további szolgáltatásokat, valamint **a nyilvántartásokra vonatkozó 2019. első három negyedéves statisztikai adatokat**.

II. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

II.1 Elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylés

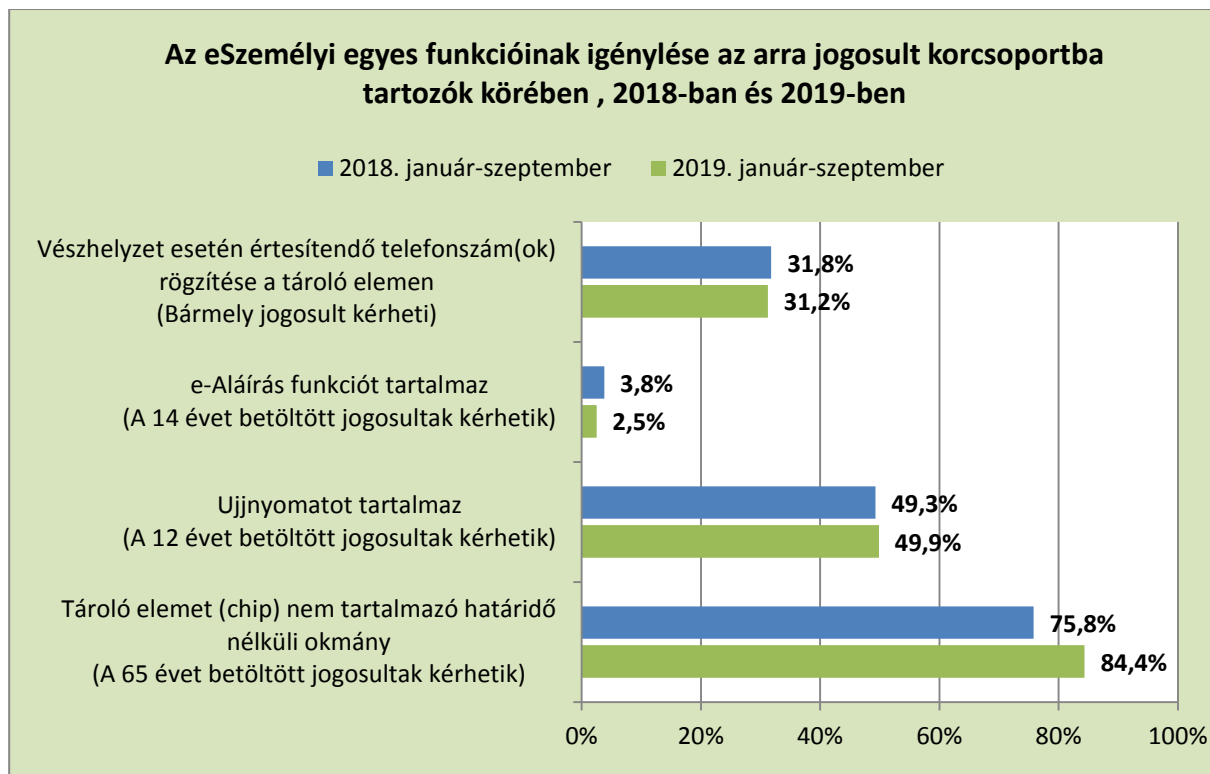
2019 első három negyedévében **1.123.260 db állandó elektronikus személyazonosító igazolvány igénylését kezdeményezték** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken. Ebből 1.093.559 db igénylést a hazai okmányirodákban és kormányablakokban rögzítettek, melynek megyei szintű eloszlását az alábbi diagram szemlélteti.

A személyazonosító igazolvány igénylések száma megyénként, 2019. január-szeptember



A 2019. szeptember 30-i állapot szerint **8.807.779 db** kártyaformátumú, érvényes állandó személyazonosító igazolvánnyal rendelkeztek a jogosultak, ennek **50,2%-a, 4.425.748 db volt a 2016. január 1-je után kiállított érvényes eSzemélyik száma¹.**

A 2019 első három negyedében igényelt **eSzemélyik 91,8%-a (1.031.190 db) tartalmazott chipet.** A 65 év felettek kérhetik, hogy részükre határidő nélküli érvényességi idejű okmány kerüljön kiállításra, mely chipet nem tartalmaz. Az ebbe a korosztályba tartozó igénylőknek **84,4%-a (92.070 fő) kérte határidő nélküli okmány kiállítását.**



Az okmányt az útleveél biztonsági szintjére emelő **ujjnyomat adat chipre történő rögzítését az erre jogosult 12 év feletti igénylőknek közel fele kérte (438.581 fő), míg a vészhelyzet esetén értesítendő egy vagy két telefonszám rögzítését az összes igénylési folyamat² valamivel kevesebb mint harmadában (350.752 fő) vették igénybe 2019. január-szeptember között.**

A minősített elektronikus aláírás létrehozására szolgáló e-Aláírás funkció rögzítését a jogosult 14 év feletti igénylőknek mindössze 2,5%-a, 20.900 fő kérte a vizsgált időszakban, ami a tavalyi évi adathoz képest is visszaesést jelent.³

¹ Érvényben vannak még továbbá a kártyaformátumú igazolvány 2000. január 1-i bevezetése előtt kiállított, füzet és könyv formátumú határidő nélküli érvényességi idejű okmányok is.

² Lehetőség van a telefonszám(ok) utólagos rögzítésére vagy megváltoztatására is az eSzemélyi chipjén, ez az adat viszont kizárólag az igényléskori rögzítésekre vonatkozik.

³ Az adott korosztályba tartozó igénylők száma 2019 első három negyedében: 12 év feletti: 879.628 fő, 14 év feletti: 833.767 fő, 65 év fölötti: 109.131 fő.

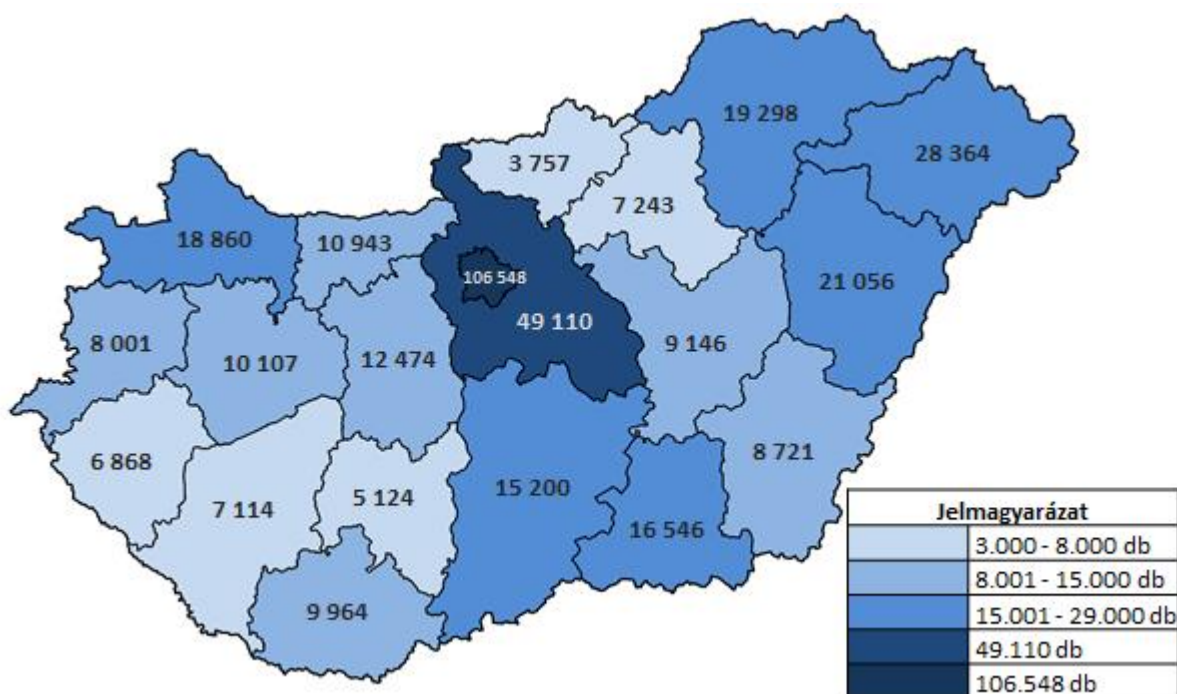
II.2 Útlevel igénylés

A 2019. szeptember 30-i állapotnak megfelelően **2.540.904 db érvényes útlevel volt a jogosultak birtokában**. Ez a szám az elmúlt években folyamatosan emelkedik, azaz több útlevelet állítanak ki, mint amennyi lejár, részben az egyszerűsített honosítási eljárás keretében állampolgárságot szerzők számának emelkedése, és az általuk igényelt útlevelek számának növekedése miatt.

2019. szeptember végén 105.606 darabbal volt magasabb az érvényes útlevelek száma, mint egy évvel korábban.

2019 első három negyedében 427.938 db útleveligénylést kezdeményeztek az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken, ebből 374.444 db igénylés jutott a hazai okmányirodákra és kormányablakokra.

Az útleveligénylések száma megyénként, 2019. január-szeptember



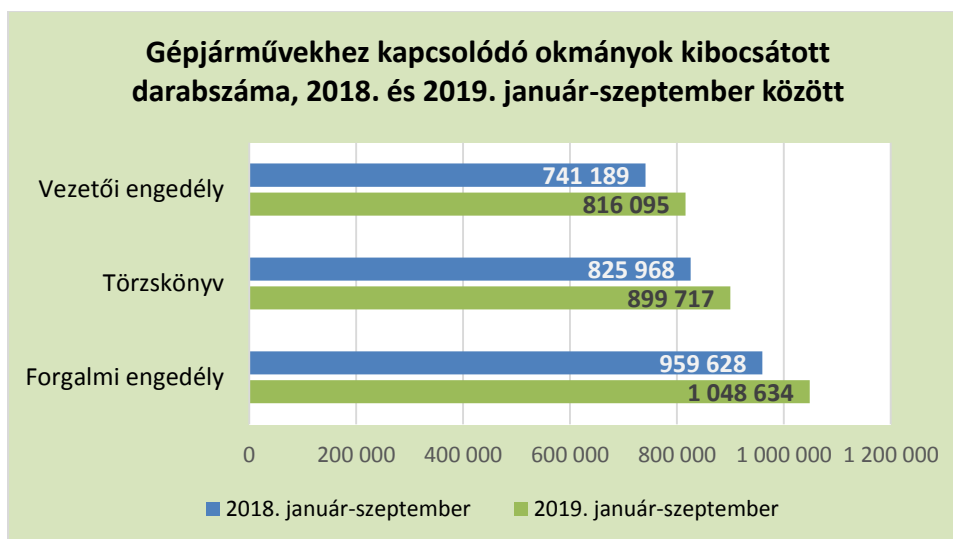
Területi összehasonlításban az látható, hogy Budapesten kiemelkedő az útleveligénylések száma, Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében pedig népszerűarányosan figyelhető meg ugyanez, részben a schengeni határ átlépése, másrészt a határhoz közel lakó, külföldön élő magyar állampolgárok helyi ügyfélszolgálatokon történő útleveligénylése miatt.

2019. január-szeptember között **16.081 alkalommal, az összes hazai útleveligénylések 4,3%-ában kérték az útlevel okmány gyorsított eljárás keretében (1, 3, vagy 7 nap alatt) történő kiállítását.**

II.3 Gépjárművekhez kapcsolódó adatok és okmányok

2019. szeptember 30-án 5.208.418 forgalomban lévő járművet tartottak nyilván az országban, ez az egy évvel ezelőtti értékhez képest 219 ezer darabos növekedést jelent. A forgalomban lévő járművek 72,8%-a, 3.790.891 db volt a személygépkocsik száma.

A forgalomban lévő járművek számának növekedésével együtt a gépjárművekhez kapcsolódó okmányok kibocsátott mennyisége is emelkedett 2019 első három negyedévében az előző év azonos időszakához képest.



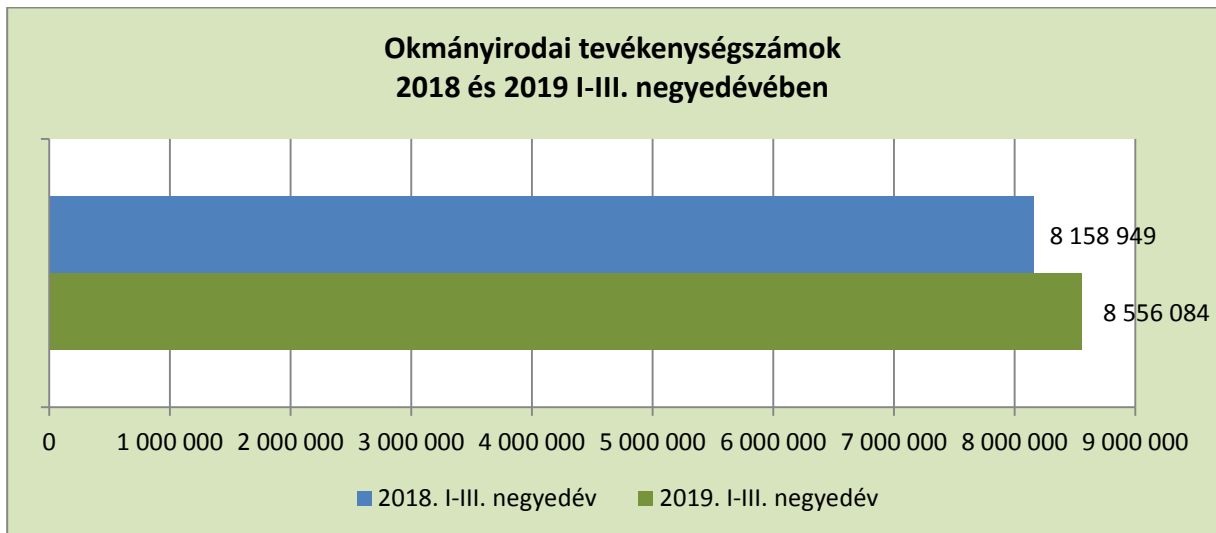
Vezetői engedélyből 816.095 darabot bocsátottak ki 2019. január – szeptember között, ez az előző évhez képest 10,1 százalékos növekedést jelent.

Törzskönyvből 899.717 darabot, 8,9%-kal többet, **forgalmi engedélyből pedig 1.048.634 darabot**, 9,3%-kal többet állítottak ki, mint az előző év azonos időszakában.

II.4 Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenység száma

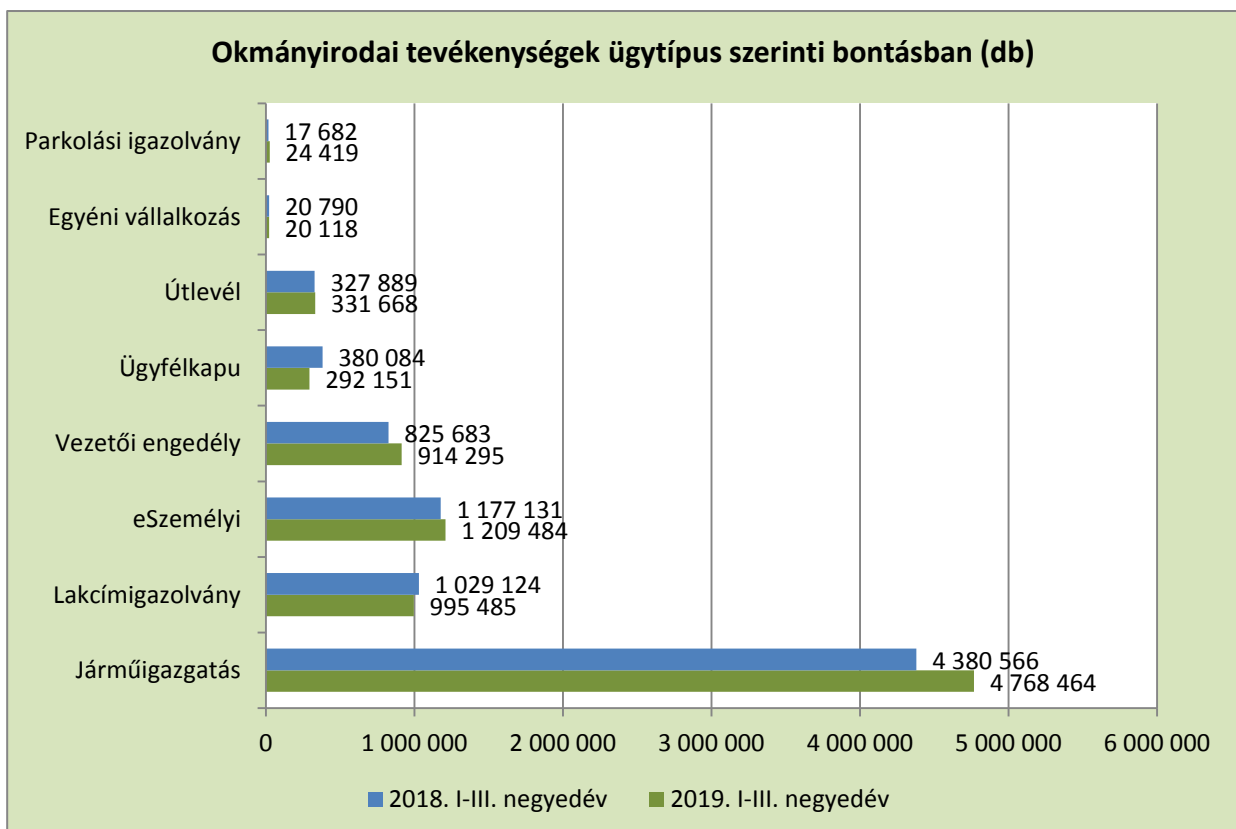
2019 első három negyedévében a járási hivatalok kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatain országos szinten összesen **8.556.084 db okmányirodai tevékenységet⁴** végeztek, mely **4,9%-kal haladta meg** az előző év első három negyedévének értékét (8.158.949 db).

⁴ A tevékenység szám statisztika az okmányirodai és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevél, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek szakrendszeri számadatainak meghatározott módszertan szerint leválogatott körét tartalmazza.



Az okmányirodai tevékenységeket **ügytípus szerint** vizsgálva megállapítható, hogy az összesített tevékenységszám növekedését leginkább a **járműigazgatással kapcsolatos ügyek** számának emelkedése okozta. 2019 első három negyedévében **4.768.464 db járműigazgatással kapcsolatos tevékenységet** végeztek a kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatokon, ez **8,9%-os növekedés** a 2018. év azonos időszakában vizsgált adatokhoz képest. Említésre méltó továbbá a két legkisebb tevékenységszámmal rendelkező ügytípus, a **parkolási igazolvány és a vezetői engedély igénylések 38%-os illetve 10,7%-os növekedése is.**

Ezzel szemben az **Ügyfélkapu regisztrációval** kapcsolatos okmányirodai tevékenységek száma a tavalyi azonos időszakban vizsgált szintről (380.084 db) **23,1%-kal, 292.151 db-ra csökkent.**

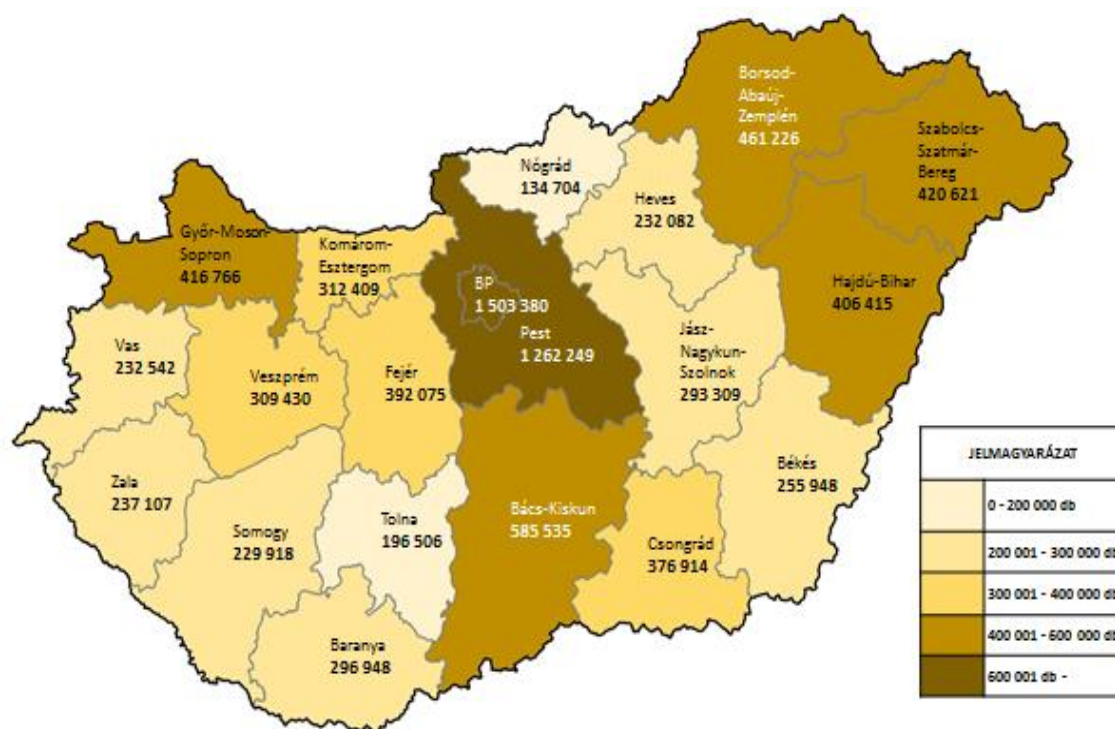


Az okmányirodai ügyfélszolgálatokon 2019 első három negyedében **egy ügyintézőre átlagosan 2.432 db tevékenység jutott.**

Megnevezés	2018.01.01-2018.09.30.	2019.01.01-2019.09.30.
Tevékenységszám (db)	8.158.949	8.556.084 (+4,9%)
Ügyintézők száma átlagosan ⁵ (fő)	3.647	3.517 (-3,6%)
Tevékenységszám/ügyintéző (db)	2.237	2.432 (+8,7%)

Az adatok alapján megállapítható, hogy a **4,9%-kal megnövekedett** okmányirodai tevékenységszám, valamint az ügyintézők számának **3,6%-os csökkenése** miatt **8,7%-kal magasabb** az egy ügyintézőre jutó tevékenységek száma 2019 első három negyedében.

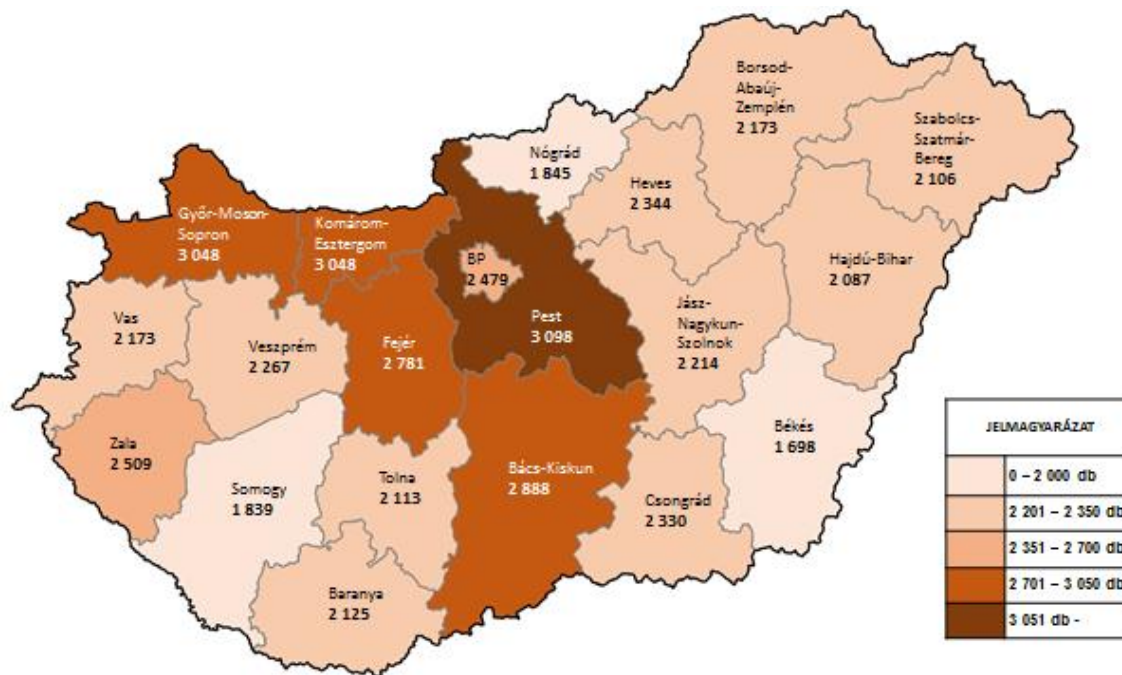
Okmányirodai tevékenységek száma 2019. január 1. – szeptember 30.



A vizsgált időszakban **átlagosan 176 ügyintéző** dolgozott megyénként, **6 fővel kevesebb** a 2018. harmadik negyedévben mért adatnál. Az egy ügyintézőre vetített legmagasabb tevékenységszám **Pest megyére** jutott, ahol 3.098 db tevékenységet végeztek átlagosan, amely **3,7%-kal volt több** a tavalyi év azonos időszakához képest (2.988 db).

⁵ Az ügyintézőszám statisztika az ügyintézők munkájához szükséges, személyes felhasználású SMART kártya belépések számához igazodik.

Egy ügyintézőre jutó tevékenységek száma 2019. január 1. – szeptember 30.



2019 első három negyedévében megyénként átlagosan **2 358 lakos jutott egy ügyintézőre**. A legtöbbet (3.098 ügyintéző/lakos) Pest megyében, míg a legkevesebb Békés megyében mértük (1.698 ügyintéző/lakos).

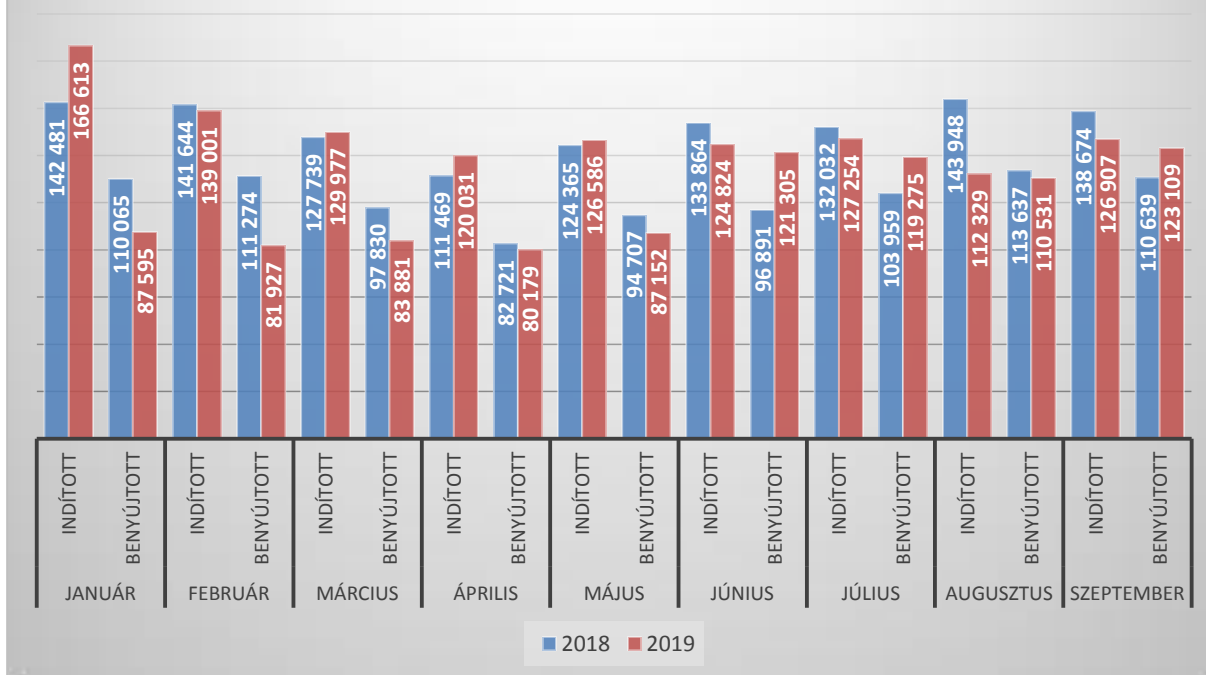
III. Elektronikus közzolgáltatások

III.1 Webes Ügysegéd

A Webes Ügysegéden keresztül 2019 első három negyedévében 1.173.522 ügyindítás történt, amelyből 894.954 kérelem benyújtására került sor. Az **indított ügyek**⁶ számában nem történt számottevő változás 2019. I. – III. negyedév között és a **benyújtott kérelmek** száma is hasonlóan alakult a bázis időszakkal összevetve. Az **indított ügyeknél** összességében 1,9 százalékos **csökkenés** volt tapasztalható 2019. I–III. negyedévben az előző év azonos időszakához viszonyítva.

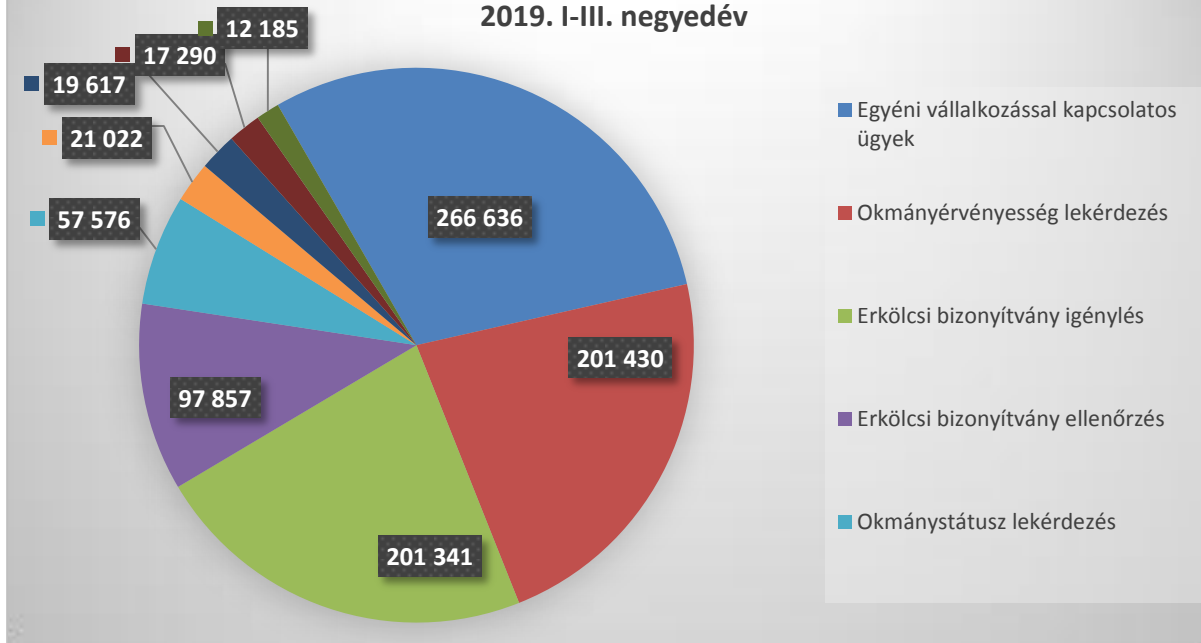
⁶ Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem feltétlenül jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat.

A Webes Ügysegéden indított ügyek és benyújtott kérelmek száma 2018. és 2019. I-III. negyedévben



A leggyakrabban igénybe vett ügyek arányai hasonlóak az előző évi adatokhoz a vizsgált időszakban. Az **egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek**, az **okmányérvényesség ellenőrzés** és a **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése** a bázisidőszakhoz hasonlóan együttesen a benyújtott kérelmek háromnegyedét, azaz 74,8%-át tették ki, a gépjárműadat-lekérdezés ügytípus igénybevétele viszont jelentősen visszaesett az előző évhez képest, mindössze 1,4 százalékra csökkent a Jármű Szolgáltatási Platform bevezetését követően.

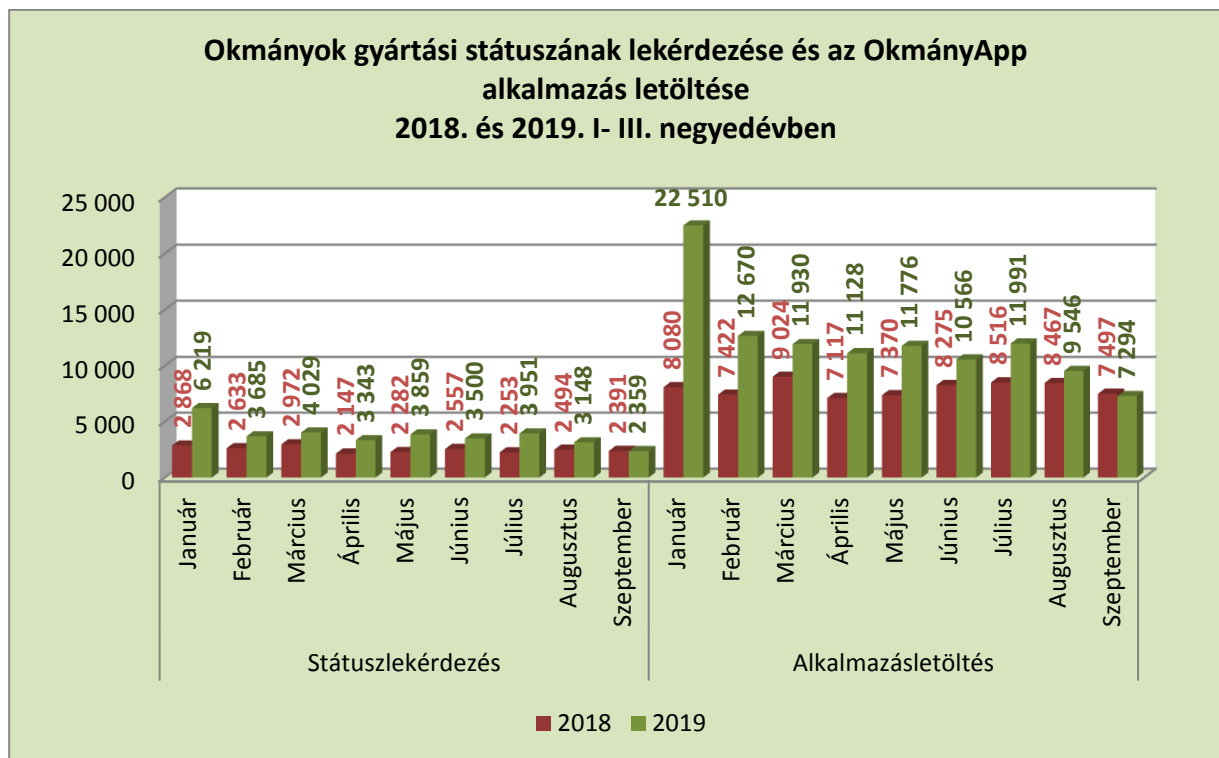
A leggyakrabban igénybevett ügycsoportok a Webes Ügysegéden 2019. I-III. negyedév



III.2 OkmányApp mobil applikáció

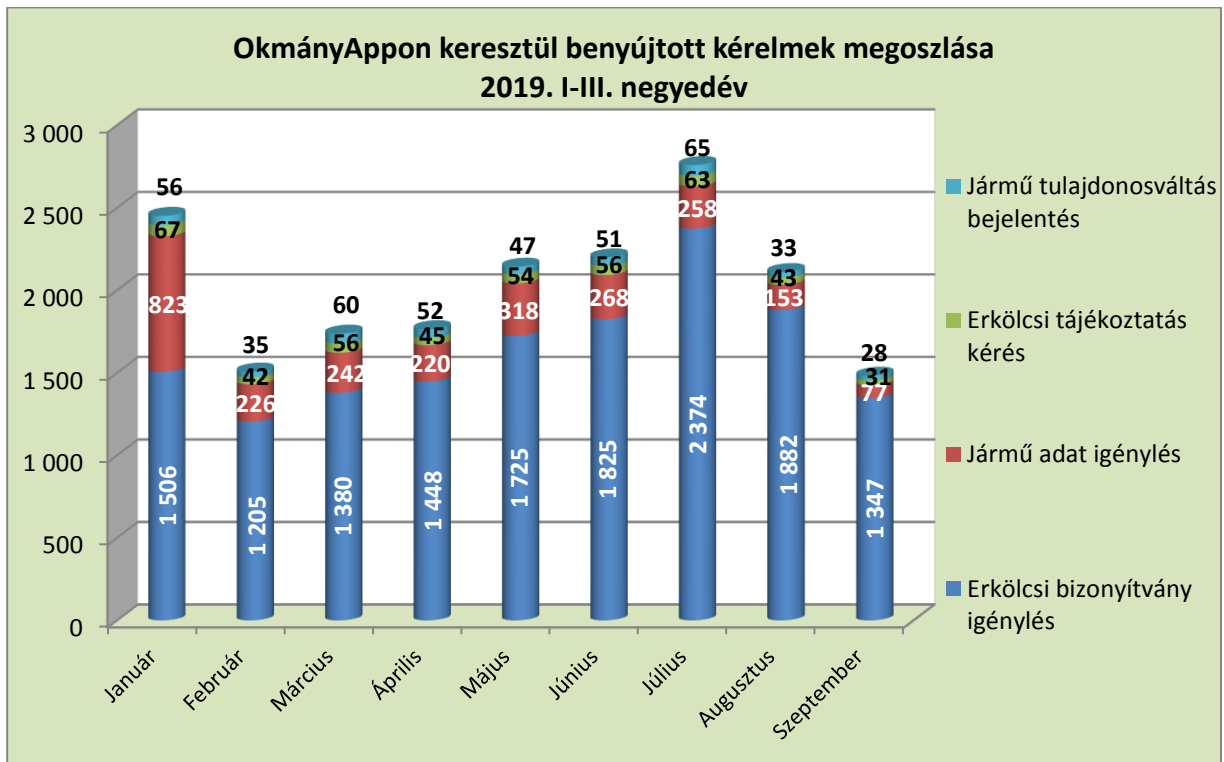
2019. I–III. negyedévben 39.536 folyamatindításra és 18.546 kérelem benyújtására⁷ került sor az OkmányApp mobil applikáción keresztül. Annak ellenére, hogy a **folyamatindítások száma 9,1%-kal növekedett** az előző év azonos időszakához képest, a **kérelem benyújtások száma 9,1%-kal csökkent**.

Az **OkmányApp alkalmazás mobiltelefonra történő letöltésének száma** ugyanakkor **több mint másfélszeresére** emelkedett, **52,5%-os növekedés** mutatkozott az előző év azonos időszakához viszonyítva. Az igényelt személyazonosító igazolvány, útleveél és vezetői engedély, azaz a személyazonosításra alkalmas okmányok **gyártási státuszának lekérdezése** (amely szolgáltatás igénybevételének az OkmányApp az egyik csatornája) szintén mintegy **felével, 50,9%-kal növekedett**.



Az okmánystátusz lekérdezést nem számítva az OkmányAppon keresztül **benyújtott kérelmek 93,2%-át két ügýtípus, a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése (14.692 db) és a gépjárműadat-lekérdezés (2.585 db) tették ki** 2019 első három negyedévében.

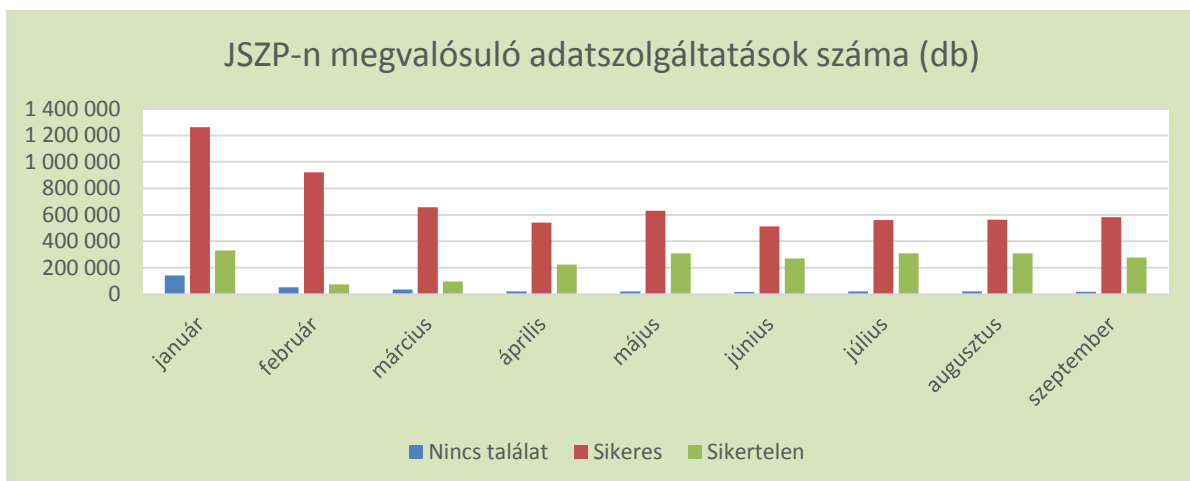
⁷ Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem feltétlenül jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat.
Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.



III.3 Jármű Szolgáltatási Platform

A 2019. január 1-től elérhető **Jármű Szolgáltatási Platform** (továbbiakban: JSZP) lehetővé teszi, hogy a különböző magyar nyilvántartásokból származó, a jármű életútjának lényeges adatait az ügyfél egy egységes felületen **ingyenesen megismerje**. Az adatszolgáltatás során megismerhetők az érintett jármű műszaki adatai, például a járműnyilvántartásban szereplő futásteljesítmény, a jármű azonosító- és okmányadatai, forgalomban tartási és forgalmazási korlátozási adatok. A rendszert a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül történő azonosítást követően bárki jogcím igazolása és mennyiségi korlátozás nélkül igénybe veheti, azonnal hozzájutva a gépjármű adataihoz.

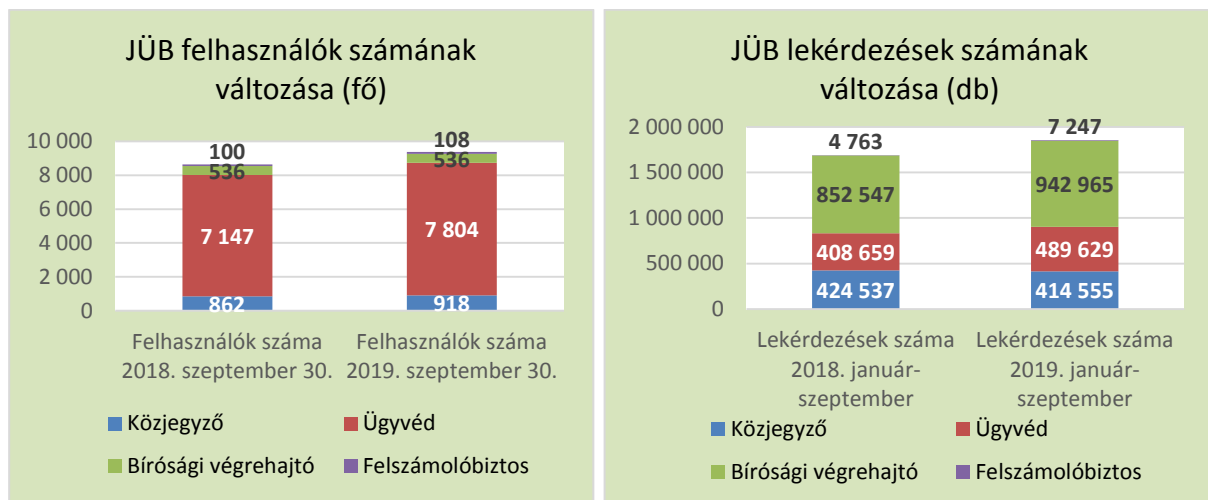
A szolgáltatás így hamar népszerűvé vált, és bár a kezdeti nagy érdeklődéshez képest kisebb visszaesés figyelhető meg, a lekérdezések száma a vizsgált időszak végére így is **meghaladta a 8,5 milliót**, melyből a sikeres lekérdezések száma **6.229.022 db** volt.



III.4 Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer

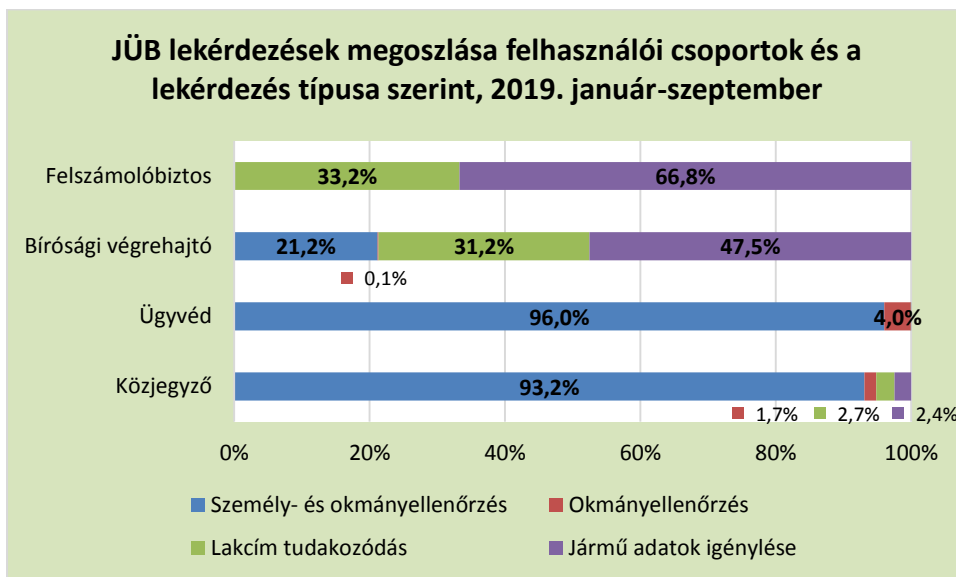
A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren** (továbbiakban: JÜB) keresztül a jogszabályban meghatározott felhasználói csoportoknak lehetőségük van személy- és okmányellenőrzésre, okmányellenőrzésre⁸, lakcím tudakozódásra, továbbá jármű adatok lekérdezésére.

2019. január – szeptember között 1.854.396 darab lekérdezést hajtottak végre a rendszeren keresztül, 9,7%-kal többet, mint az előző év azonos időszakában. Össességében a legkevesebb lekérdezést végrehajtó felszámolóbiztosok általi adatigénylések növekedtek a legnagyobb arányban, több mint 50%-kal az előző évhez képest. A bírósági végrehajtók igényelték az összes adatszolgáltatás 50,8%-át, az ügyvédek a 26,4%-át, a közjegyzők pedig a 22,4%-át a vizsgált január-szeptemberi időszakban, míg a felszámolóbiztosok osztoztak a maradék 0,4%-on.



A **JÜB rendszernek 2019. szeptember 30-án 9.366 felhasználója volt**, akiknek 83,3%-a ügyvéd. Az ügyvéd felhasználók számának 2018. január 1-től tartó emelkedése a 2019-es év második felére kezd mérséklődni, a korábbi növekedés oka az volt, hogy az ügyvédi tevékenységről szóló törvény kiszélesítette az ügyvédek ellenőrzési kötelezettségét közhiteles nyilvántartásba való bejegyzésre irányuló eljárásban való jogi képviselő, illetve közhiteles nyilvántartásba való bejegyzés alapjául szolgáló okirat szerkesztése esetében.

⁸ A személy- és okmányellenőrzés abban tér el az okmányellenőrzéstől, hogy itt a rendszer egy vagy több adott okmánynyilvántartás mellett a személyiadat- és lakcímnyilvántartásba, vagy az idegenrendészeti nyilvántartásba is bekérdez.



Az **ügyvédek lekérdezéseinek 96%-a**, míg a **közjegyzők lekérdezéseinek 93,2%-a személy és okmányellenőrzésre irányult** a vizsgált időszakban. A **bírósági végrehajtók 47,5%-ban jármű adatok**, 31,2%-ban lacím lekérdezésére használták a JÜB rendszert, míg az általuk kért adatszolgáltatásnak csak 21,2%-a irányult személy- és okmányellenőrzésre. A felszámolóbiztosok adatlekérdezéseinek 66,8%-a járműadat igénylés volt, a többit a lacím lekérdezés tette ki.

III.5 Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató rendszeren, valamint a Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson keresztül történő időpontfoglalás

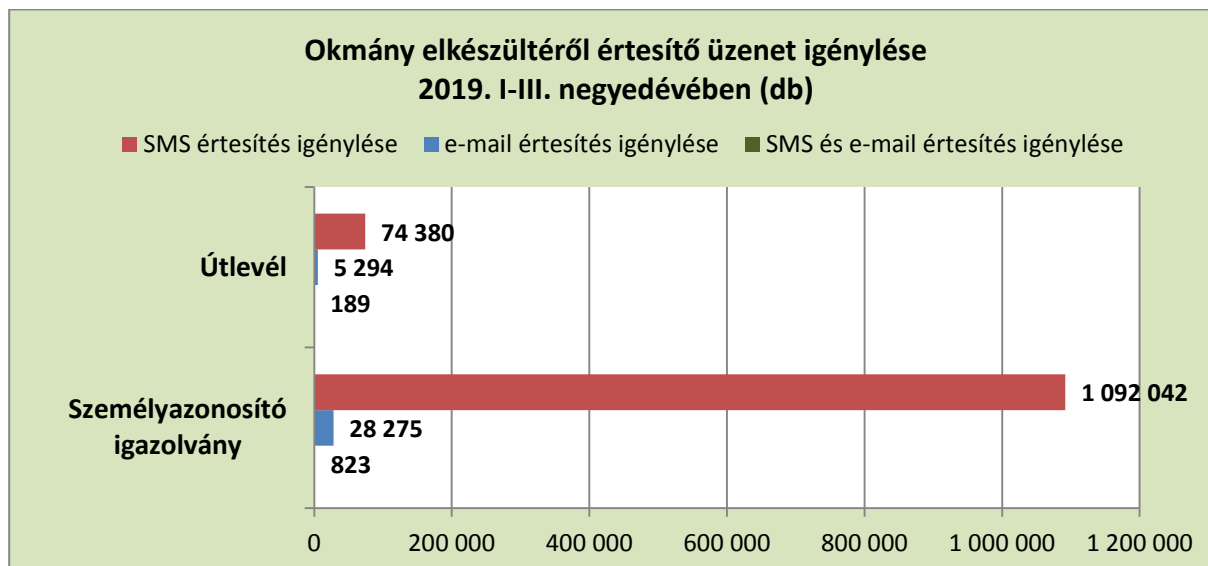
Az **Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszeren** (továbbiakban: **XR**) keresztül történő időpontfoglalások száma a korábbi éveknek megfelelően továbbra is csökken. 2019 harmadik negyedévében **29.165 időpontfoglalás történt ezen a rendszeren keresztül**, ami **20%-kal kevesebb**, mint az előző év első három negyedévében (36.732 db).

A csökkenés oka az **okmányirodai ügyfélszolgálatok kormányablakokká történő átalakítása**, ugyanis az XR rendszert már kizárólag csak az okmányirodába történő időpontfoglalásra lehet alkalmazni. Az okmányirodai ügyeket is ellátó kormányablakok a **Központi Időpontfoglaló Alkalmazást** (továbbiakban: **KIA**) használják.

A **KIA rendszerén keresztül** a 2019. januártól szeptemberig tartó időszakban **413.044 időpontfoglalás valósult meg**. A legtöbb időpontot gépjármű ügyek, lacím ügyek és Ügyfélnyitási ügyintézés céljából foglalták. Az összes időpont **93%-át a KIA rendszerben foglalták**, az XR rendszerben csupán a maradék 7% került rögzítésre.

III.6 eSzemélyi és útlevél elkészültéről informáló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás

A személyazonosító igazolvány és útlevél igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány elkészültéről és postára adásáról, illetve az ügyfélszolgálati átvehetőségéről (az általa kértnek megfelelően) **SMS-ben vagy e-mailben, esetleg mindkét formában egyidejűleg értesítést kapjon**.



A szolgáltatást **döntően SMS formájában veszik igénybe az ügyfelek, az összes kiküldött értesítés 96,6%-a ebben a formában történt 2019 első három negyedévében.** Az e-mail útján kiküldött értesítések összesen **3,2%-ot** tettek ki, míg minimális számban került sor a két értesítési típus egyszerre történő igénybevételére.

A vizsgált időszakban az összes **útlevel igénylés 55,9%-ában**, 237.981 alkalommal, míg a **személyazonosító igazolvány igénylések 99,8%-ában**, 1.121.140 alkalommal kérték az ügyfelek az értesítő szolgáltatás rögzítését az igénylési folyamat során.

SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	eSzemélyi igazolvány	Útlevel	Összesen
e-mail értesítés igénylése	28 275	16 016	44 291
SMS értesítés igénylése	1 092 042	221 386	1 313 428
SMS és e-mail értesítés igénylése	823	579	1 402
Összes értesítés száma	1 121 140	237 981	1 359 121

III.7 Ügyfélkapu regisztráció

A 2019. szeptember 30-i állapot szerint összesen **4.038.159 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván**, amely több mint **400 ezerrel magasabb** a 2018 azonos időszakában mért értékhez képest (3.614.391 db), ami **11.7 %-os** növekedést jelent.

	2018. szeptember 30.	2019. szeptember 30.
Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma (db)	3.614.391	4.038.159

2019 első három negyedévében, a korábbi évek azonos időszakához hasonlóan, **az érvényes jelszóval rendelkező ügyfélkapuk számában emelkedést tapasztalhattunk, amelynek két fő oka lehet.**

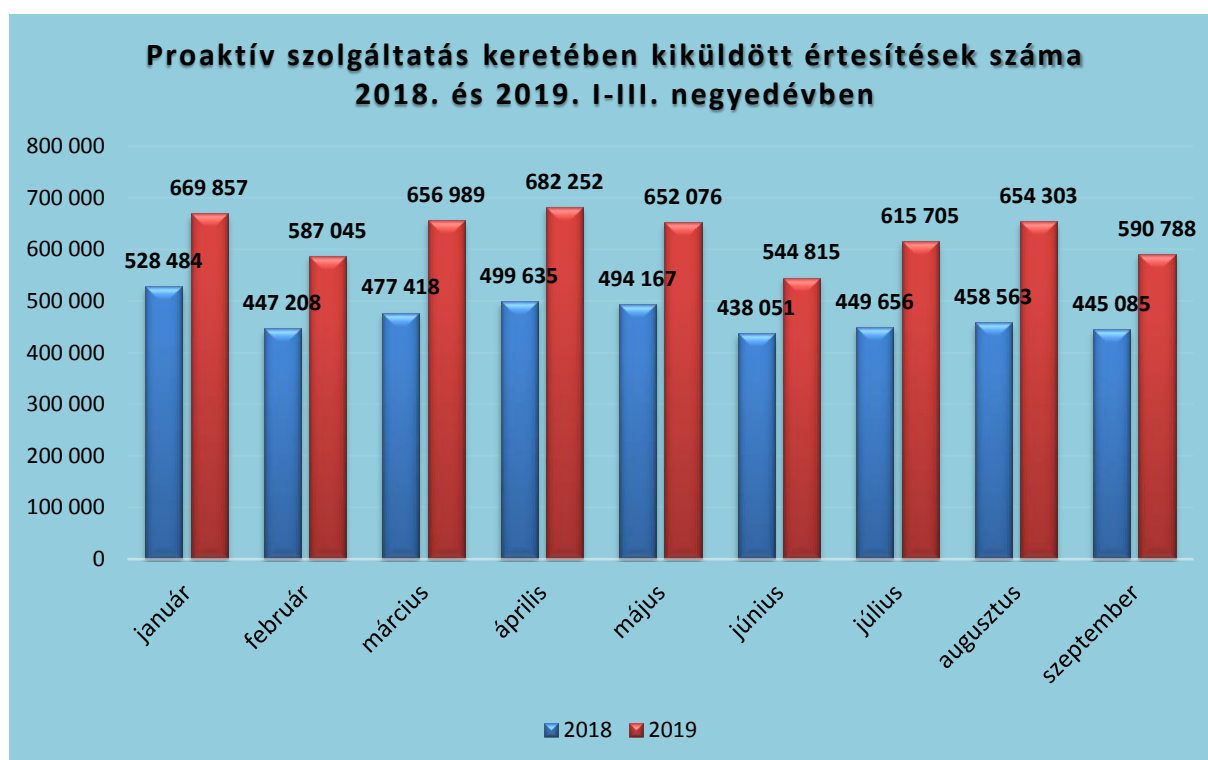
Egyrészt a felsőoktatási felvételi kérelem beadási határidejéhez igazodó emelkedés volt tapasztalható az év első harmadában, hiszen a felvételi jelentkezések hitelesítése csak

Ügyfélkapu regisztrációval lehetséges. A másik fő ok hogy az **egyéni vállalkozók adóbevallási határideje** szintén ebben az időszakban jár le.

Az ügyfélkapu-regisztrációs szervek közül a vizsgált időszakban az **okmányirodai/kormányablak** ügyfélszolgálatok voltak a **legnépszerűbbek**. Ezekben regisztráltak ugyanis a 2019. szeptember 30-án érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk **87,9%-át**.

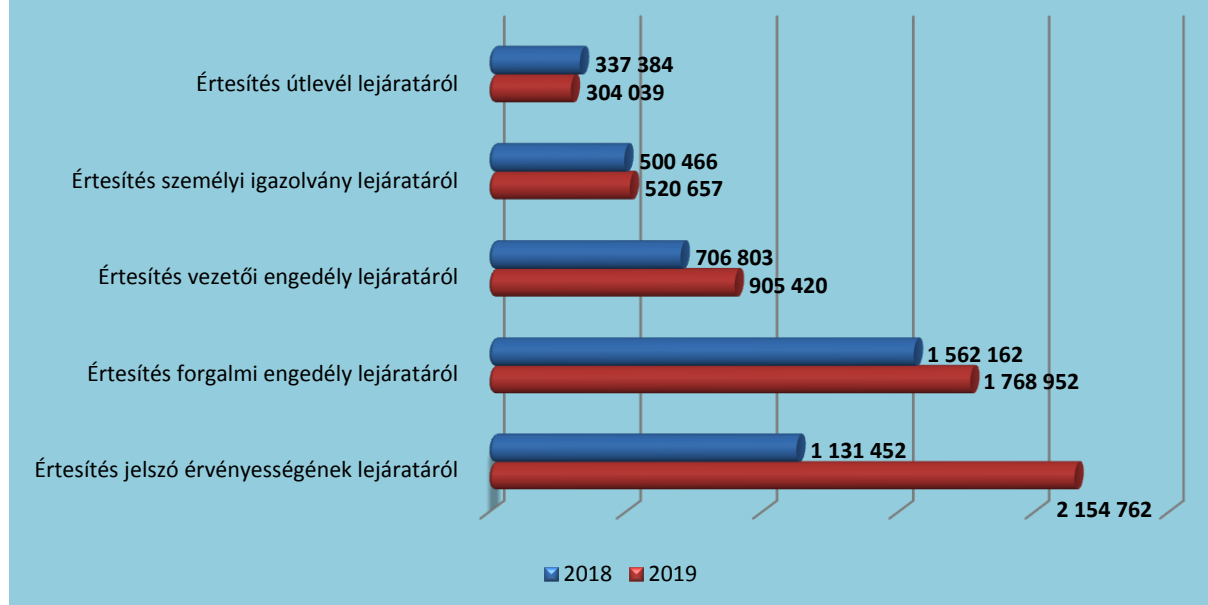
III.8 Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejárataról

A Proaktív szolgáltatás keretében az Ügyfélkapuval rendelkező állampolgárok három alkalommal emlékeztető üzenetet kapnak e-mailben egyes okmányok (útlevél, személyazonosító igazolvány, vezetői engedély, forgalmi engedély), illetve az Ügyfélkapu jelszó lejárátát megelőzően. 2019 I–III. negyedévében összesen **5.653.830 emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer, ami 33,4%-kal magasabb az előző év azonos időszakában** kiküldött 4.238.267 üzenet számánál.



A legnagyobb arányú emelkedést az **Ügyfélkapu jelszó érvényességének lejárataról szóló értesítések** képviselik **90,4%-os növekedési** aránnyal, de a vezetői engedély lejárataról (28,1%) és a **forgalmi engedély lejárataról** szóló értesítések (13,2%) aránya is **növekedést mutat** az előző év azonos időszakához képest. **A személyazonosító igazolvány lejárataról** szóló értesítések száma kis mértékben (4%) növekedett a bázisidőszakhoz viszonyítva, ugyanakkor az útlevél lejárataról szóló értesítések száma 9,9%-kal csökkent.

Proaktív szolgáltatás keretében kiküldött üzenetek száma okmányonként 2018. és 2019. I-III. negyedévben



IV. Konklúzió

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közzolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2019. I-III. negyedéves adatait vetette össze 2018 azonos időszakával.

Az **elektronikus közzolgáltatások** elterjedésének ösztönzése a **magyar közigazgatás kiemelt feladatai közé tartozik**, az elérhető **ügytípusok száma** folyamatosan **emelkedik**, és egyre többen veszik igénybe az elektronikus közzolgáltatásokat.

A 2019. január 1-től elérhető **Jármű Szolgáltatási Platform (JSZP) gyorsan népszerűvé vált** az állampolgárok körében. A szolgáltatás segítségével az ügyfél a jármű életútjának lényeges adatait egy egységes felületen ingyenesen ismerheti meg, ennek eredményeképpen szeptember végére a JSZP-n keresztül megvalósuló **sikeres adatszolgáltatások száma meghaladta a 6 milliót**.

Az okmányirodák és **kormányablakok** okmányirodai **tevékenység száma 4,9%-os növekedést** mutatott 2019 első három negyedévében az előző év azonos időszakával összevetve.

2019 I-III. negyedévében az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken **1.123.260 db állandó eSzemélyi igazolvány igénylésére került sor**.

Az elektronikus közzolgáltatások közül egyre elterjedtebb a **Webes Ügysegéd**, melyen **keresztül a vizsgált időszakban 1.173.522 alkalommal történt ügyindítás**. A leggyakoribb ügytípusok az egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek, az okmányérvényesség ellenőrzés és a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés voltak.

Az **OkmányApp** mobil applikáció letöltésének számában **52,5%-os növekedés mutatkozott** az előző év azonos időszakához viszonyítva. Az alkalmazáson keresztül elérhető az igényelt

okmányok (személyazonosító igazolvány, útlevél és vezetői engedély) gyártási státuszának lekérdezése is, amely több mint felével növekedett (50,9%) az előző év azonos időszakával összevetve.

A 2019. szeptember 30-i állapot szerint **11,7%-kal nőtt** az érvényes jelszóval rendelkező **Ügyfélkapuk száma** az előző év azonos időszakához képest. Az Ügyfélkapuk számának növekedésével összefüggésben a kiküldött **proaktív értesítések száma is növekedett 33,4%-kal**, amely szolgáltatás az egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejáratáról értesíti az állampolgárokat.

A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer (JÜB)** használata **szintén emelkedést mutat**. 2019 első három negyedévében 1.854.396 darab adatszolgáltatást igényeltek ezen a rendszeren keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyzők, ügyvédek, bírósági végrehajtók és felszámolóbiztosok, amely 9,7%-kal haladja meg az előző év azonos időszakának értékét.

Összességében elmondható, hogy **az elektronikus közszolgáltatások iránt növekedett az érdeklődés**, de további lehetőségek vannak még az e-közszolgáltatások kiszélesítésére, az ügyfelek tájékoztatására és a szolgáltatások használatának ösztönzésére. A fejlesztéseknek tehát van létjogosultsága, amelyhez Osztályunk monitoring tevékenységével, ügyfélelégedettség-mérések lefolytatásával és szakmai támogatásával kíván hozzájárulni.

1. számú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai (db)

Szolgáltatás	Vizsgált adat	2019. január-szeptember
Okmányirodai tevékenységszám	Országos normatív statisztika Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevel, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek meghatározott körének összege	8 556 084
Kibocsátott okmányok darabszáma	Állandó eSzemélyi igazolvány	1 119 410
	Lakcímgazolvány	1 044 702
	Vezetői engedély	816 095
	Forgalmi engedély	1 048 634
	Törzskönyv	899 717
	Útlevel	423 696
	Magyar igazolvány	3 886
eSzemélyi igazolvány igénylés	Igényelt állandó eSzemélyi igazolvány 2016. január 1-től chipet tartalmazó elektronikus személyi igazolvány kerül kiállításra	1 123 260
	Tároló elemet (chip) tartalmaz A chipet tartalmazó eSzemélyik száma, a 65 évet betöltött jogosult ugyanis kérheti, hogy részére határidő nélküli érvényességi idejű személyazonosító igazolvány kerüljön kiállításra, amely tároló elemet nem tartalmaz	1 031 190
	Ujjnyomatot tartalmaz A 12 évet betöltött jogosult hozzájárult az ujjnyomat rögzítéséhez a tároló elemen	438 581
	e-Aláírás funkciót tartalmaz A 14 évet betöltött jogosult kérheti, hogy az igazolvány tartalmazzon e-Aláírás funkciót	20 900
Webes Ügysegéd	Indított ügyek A Webes Ügysegéd online felületen keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	1 173 522
	Benyújtott kérelem Az indított ügyek közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	894 954
OkmányApp	Megkezdett folyamatok Az OkmányApp mobilapplikáción keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	39 536
	Benyújtott kérelem A megkezdett folyamatok közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	18 546
XR Rendszer	Okmányirodai időpontfoglalás Az XR rendszeren keresztüli időpontfoglalás okmányirodába	29 175
	XR-en keresztül elintézett okmányirodai ügyek	3 083

Okmánystátusz lekérdező szolgáltatás (okmány gyártási állapota)	Összes lekérdezés Személyazonosításra alkalmas okmányok esetében lehetőség van az igénylőlap bizonylatszám alapján az okmány gyártási státuszának lekérdezésére online	92 896
	Személyazonosító igazolvány lekérdezés	21 681
	Útlevel lekérdezés	20 678
	Vezetői engedély lekérdezés	50 537
Okmány elkészültéről értesítő sms/e-mail szolgáltatás	Összes értesítés Személyazonosító igazolvány és útlevel igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány ügyfélszolgálati átvehetőségéről, vagy postára adásáról értesítést kapjon	1 359 121
	E-mail igénylése	44 291
	SMS igénylése	1 313 428
	SMS és e-mail igénylése	1 402
Ügyfélkapu	Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	-
	Regisztráció Az érvényes Ügyfélkapuk száma a regisztrációk és az aktiválások miatt növekszik, a megszüntetés és a jelszó lejárata miatt viszont csökken	348 324
Proaktív értesítő szolgáltatás okmány érvényességének lejárataról	Összes értesítés Az Ügyfélkapuval rendelkezők maximum három alkalommal, meghatározott időpontokban e-mail értesítést kapnak okmányuk érvényességének közelgő lejárataról	5 653 830
	Személyi igazolvány lejárata	520 657
	Útlevel lejárata	304 039
	Vezetői engedély lejárata	905 420
	Forgalmi engedély lejárata	1 768 952
	Ügyfélkapu jelszó lejárata	2 154 762
JÜB adatszolgáltatás	Összes lekérdezés A jogszabályban meghatározott, és rendszerhasználati jogosultsággal rendelkező felhasználók által a Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren keresztül indított lekérdezések száma	1 854 396
	Közjegyző	414 555
	Ügyvéd	489 629
	Bírósági végrehajtó	942 965
	Felszámolóbiztos	7 247
JSZP	Összes adatlekérdezés A Jármű Szolgáltatási Platformon keresztül indított lekérdezések száma	8 776 132
	Sikeres adatlekérdezés	6 229 022
	Sikertelen adatlekérdezés	2 199 290
	Nincs találat	347 820

2. számú melléklet – a jelentés további monitoring adatai (db)

Szolgáltatás	Vizsgált adat	2019. január-szeptember
Gyorsított útlevel szolgáltatás	Azonnali (24 óra) 24 órán belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	5 489
	Sürgősségi (3 nap) 3 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	6 136
	Soron kívüli (7 nap) 7 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	4 456
Egyéni vállalkozás (Webes Ügysegéden keresztül benyújtott kérelmek)	Egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése	90 001
	Egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése	81 834
	Egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése	41 078
	Egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása	26 230
	Egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése	19 832
Parkolási igazolvány igénylés	Parkolási igazolvány igénylése (személyi)	15 663
	Parkolási igazolvány igénylése (intézményi)	62
	Parkolási igazolvány pótlása	794
	Parkolási igazolvány cseréje	8 215
Érvényes ügyfélkapuk száma a nyitás helyszíne szerint (az adott időszak utolsó napján érvényes állapot)	Okmányirodák, kormányablakok	3 553 522
	Kormányhivatalok (volt KIÜSZI)	160 790
	Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)	313 789
	Postai kirendeltségek	1 414
	Konzulátusok	3 872
	Büntetés-végrehajtási szervek	309
	Katasztrófavédelem	203
	Minisztériumok	121
	Rendőri szervek	4 108
	Természet- és Környezetvédelmi szervek	31
Hatósági erkölcsi bizonyítvány	Előterjesztett hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylések száma Az összes, adott időszakban beérkezett kérelem száma, függetlenül attól, hogy a kérelemre indult eljárás hol tart, abban milyen köztes vagy végső döntés született, illetve született-e egyáltalán az adott időszak végéig	368 145
	Elektronikus úton előterjesztett igénylések száma	201 475
	Papír alapon előterjesztett igénylések száma	166 670
Eredetiségvizsgálat	Elvégzett előzetes eredetiségvizsgálatok száma	614 427
	Jogellenes beavatkozás vagy ennek gyanúja az egyedi azonosítóban	248

3. számú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai (db)

Nyilvántartás	Vizsgált adat		2019. szeptember 30.	
Személyi adat- és lakcímnnyilvántartás adatai	Összesen nyilvántartott személyek száma		10 828 336	
		nő	5 601 715	
		férfi	5 226 621	
	Összesen nyilvántartott személyből	Magyarországon élő magyar		9 734 209
		Bevándorolt külföldi		24 350
		Oltalmazott státuszú		2 667
		Szabad mozgás- és tartózkodás joggal rendelkező		138 299
		Letelepedett		22 182
		Honosított		13 392
		Külföldön élő magyar		890 131
		Menekült külföldi		3 106
	Összesen nyilvántartott személy életkor és nemek szerinti megoszlásban	Kiskorú	nő	924 809
			férfi	976 034
		18-65 év közötti	nő	3 442 518
férfi			3 463 659	
65 év feletti		nő	1 234 388	
		férfi	786 928	
Egyéni vállalkozók nyilvántartásának adatai	Nyilvántartott egyéni vállalkozók száma	Összesen:	1 022 815	
		Működő egyéni vállalkozó	447 332	
		Megszűnt egyéni vállalkozó	503 586	
		Szünetelő egyéni vállalkozó	71 897	
Bűnügyi nyilvántartási rendszer adatai	A bűnügyi nyilvántartási rendszerben szereplő személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a bűnügyi nyilvántartási rendszer egészében, vagyis az al-nyilvántartásokban összesen hány fő szerepel a lekérdezés napján. Ha egy főnek több tétele van (vagyis több büntetőeljárást folytatnak vele szemben vagy több alkalommal ítélték el stb.), ebben az adatban akkor is csak egyszer szerepel.</i>		542 202	
	A bűnügyi nyilvántartási rendszerben szereplő tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a bűnügyi nyilvántartási rendszer egészében, vagyis az al-nyilvántartásokban összesen, a lekérdezés napján hány db büntetőeljárás van folyamatban, hány darab jogerős bírói elítélés és hány darab ügyészi megrovás szerepel.</i>		1 071 982	
A bűnügyi nyilvántartási rendszer egyes bűnügyi nyilvántartásainak adatai	A büntettek nyilvántartásában szereplő személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján Magyarországon hány személyt tekinthetünk büntetett előéletűnek.</i>		68 518	
	A büntettek nyilvántartásában szereplő tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány jogerős bírói elítélés tartozik a büntetett előéletűnek tekinthető személyekhez.</i>		127 557	
	A hátrányos jogkövetkezmények alatt álló, büntetlen előéletű személyek nyilvántartásában szereplő személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány személy szerepelt a büntetlen előéletű, hátrányos jogkövetkezmények alatt álló személyek nyilvántartásában. Ebben a nyilvántartásban szerepelnek többek között azoknak az adatok, akiknek az adatait a büntettek nyilvántartásából a mentesítés folytán törölték, vagy akikkel szemben a bíróság bűnösséget megállapító jogerős ítéletet hozott és az érintett az ítélet jogerőre emelkedésének napján mentesült, vagy akiket az ügyész megrovásban részesített.</i>		337 560	

	<p>A hátrányos jogkövetkezmények alatt álló, büntetlen előéletű személyek nyilvántartásában szereplő tételek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány darab jogerős bírói elítélés és ügyészi megrovás tartozik a büntetlen előéletű, hátrányos jogkövetkezmények alatt álló személyekhez.</i></p>	538 816
	<p>A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány fővel szemben folytattak Magyarországon büntetőeljárást. Ha valakivel szemben több büntetőeljárást folytatnak egyszerre, ebben az adatban akkor is csak egyszer szerepel.</i></p>	280 134
	<p>A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy az adott napon, amikor a lekérdezés történt, a bűnügyi nyilvántartási rendszer adatai alapján, hány db büntetőeljárás folyt Magyarországon.</i></p>	405 491
	<p>Külföldre utazási korlátozás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek száma</p> <p>A büntetettek és a büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek is állhatnak külföldre utazási korlátozás hatálya alatt.</p>	118
	<p>Külföldre utazási korlátozás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma</p>	118
<p>Az Európai Unió tagállamainak bíróságai által magyar állampolgárokkal szemben hozott ítéletek nyilvántartásának adatai</p>	<p>A tagállami ítéletek nyilvántartásában szereplő ítéletek száma</p> <p><i>A tagállami ítéletek nyilvántartásában szereplő ítéletek száma nem azonos a tagállami ítéletek nyilvántartásában szereplő személyek számával, mivel vannak olyan személyek, akiket több alkalommal is elítéltek az Európai Unió más tagállamában, de a tagállami ítéletek nyilvántartásának számlálója jelenleg csak az ítéleteket számolja.</i></p>	46 371
<p>Szabálysértési nyilvántartási rendszer adatai</p>	<p>A szabálysértési nyilvántartási rendszerben kezelt tételek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a szabálysértési nyilvántartás rendszer teljes egészében, vagyis az al-nyilvántartásokban összesen a lekérdezés napján hány folyamatban lévő szabálysértési eljárás, hány jogerős elmarasztalás és hány helyszíni bírság szerepel.</i></p>	2 105 090
	<p>A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságoltak nyilvántartásában szereplő tételek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány jogerős, elmarasztalást tartalmazó döntés és hány helyszíni bírság szerepel a nyilvántartásban.</i></p>	1 962 429
	<p>A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságoltak nyilvántartásában található személyek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány személyhez kötődik jogerős, elmarasztalást tartalmazó döntés és/vagy helyszíni bírság.</i></p>	1 603 663
	<p>A szabálysértési eljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában található tételek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány szabálysértési eljárás van Magyarországon folyamatban.</i></p>	142 661
	<p>A szabálysértési eljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában található személyek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány fővel szemben folyik Magyarországon szabálysértési eljárás. Ha egy fővel szemben több szabálysértési eljárás van folyamatban, ebben a számban az adott fő akkor is csak egyszer szerepel.</i></p>	114 610
<p>Személyazonosító igazolvány és útiokmány-nyilvántartás adatai</p>	<p>Érvényes, 2000.01.01 óta kiállított kártyaformátumú személyazonosító igazolványok száma (az eSzemélyik számát is tartalmazza, de a régi füzet és könyv típusú határidő nélküli okmányok számát nem)</p>	8 807 779
	<p>Érvényes, 2016.01.01 óta kiállított chipet tartalmazó eSzemélyi igazolványok száma</p>	4 026 897
	<p>Érvényes, 2016.01.01 óta kiállított chip nélküli eSzemélyi igazolványok száma</p>	398 851
	<p>Érvényes útlevelek száma</p>	2 540 904

Magyar igazolvány és hozzátartozói igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes magyar igazolványok száma		896 914	
	Érvényes magyar hozzátartozói igazolványok száma		12 738	
Nemzeti Egységes Kártyarendszer (NEK) nyilvántartás adatai	NEK regisztrációval rendelkező személyek száma		2 372 263	
	NEK keretében kiadott kártyával (diákigazolvány) rendelkezők száma		2 641 278	
Vezetői engedély nyilvántartás adatai	Érvényes, személyazonosításra alkalmas vezetői engedélyek száma		4 657 965	
Parkolási igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes parkolási igazolványok száma személyek részére		126 711	
	Érvényes parkolási igazolványok száma intézmények részére		795	
Jármű-nyilvántartás adatai	Forgalomban lévő járművek száma		5 208 418	
	Forgalomban lévő járművek járműfajták szerinti bontásban	Segédmotoros kerékpár		2 648
		Személygépkocsi		3 790 891
		Tehergépkocsi		528 425
		Autóbusz		19 559
		Vontató		69 989
		Motorkerékpár		187 846
		Pótkocsi		459 143
		Utánfutó		3 709
		Lakókocsi		237
		Lassú jármű		135 085
		Mezőgazdasági vontató		10 682
		Mezőgazdasági erőgép		204
	Kiadott összes zöld rendszám		14 731	
	Környezetvédelmi kategóriánként kiadott összes zöld rendszám	5E (tisztán elektromos gépkocsi)		6 529
		5N (növelt hatótávolságú külső töltésű hibrid elektromos gépkocsi)		4 490
5P (külső töltésű hibrid elektromos gépkocsi (plug-in hibrid gépkocsi))		3 711		
5Z (egyéb nulla emissziós gépkocsi)		1		
Területileg kiadott összes zöld rendszám	Budapesten kiadott összes zöld rendszám		7 344	
	Vidéken kiadott összes zöld rendszám		7 387	
Okmánytári adatok			ifm	
	Az Okmánytárban tárolt dokumentumok mennyisége iratfolyóméterben		147 823	
	Gépjármű irat		73 227	
	Vezetői engedély irat		22 165	
	Lakcím alapirat		52 358	
Közlekedési nyilvántartási iratkezelési anyagok		73		