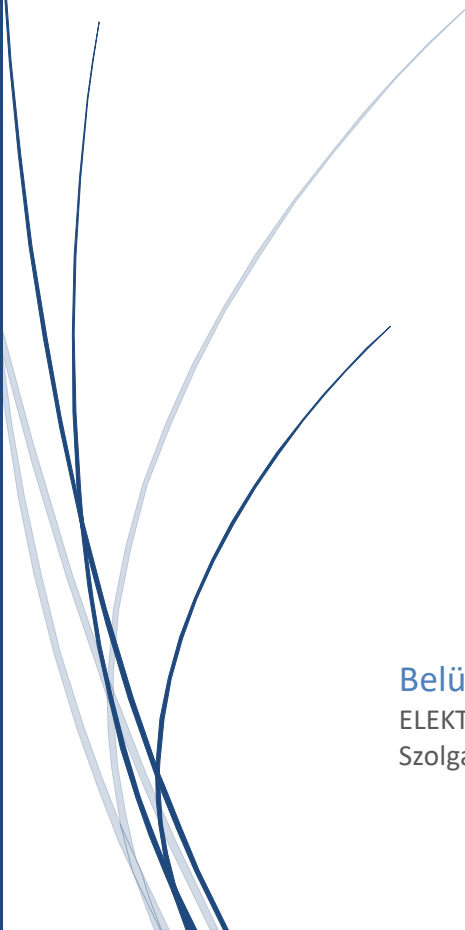




2020. év

# Elektronikus közszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés

2020. január – december



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



## Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés .....	3
II.	Elektronikus közzolgáltatások .....	3
II.1	Webes Ügysegéd .....	3
II.2	Jármű Szolgáltatási Platform .....	4
II.3	Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer.....	5
II.4	Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató rendszeren, valamint a Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson keresztül történő időpontfoglalás.....	6
II.5	eSzemélyi és útlevél elkészültéről informáló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás .....	7
II.6	Ügyfélkapu regisztráció .....	8
II.7	Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratáról .....	8
II.8	Hatósági Házi Karantén Rendszer (HKR) .....	9
III.	Ügyfélszolgálati szolgáltatások .....	10
III.1	Elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylés.....	10
III.2	Útlevél igénylés .....	12
III.3	Gépjárművekhez kapcsolódó adatok és okmányok.....	13
III.4	Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenység száma .....	13
IV.	Összefoglalás.....	16

## I. Bevezetés

Az alábbi monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett **közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások**, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban, illetve az elektronikus csatornán történő **okmányigénylés és ügyintézés 2020. évi adatait** mutatja be, összehasonlítva azokat a 2019-es évre rendelkezésre álló értékekkel.

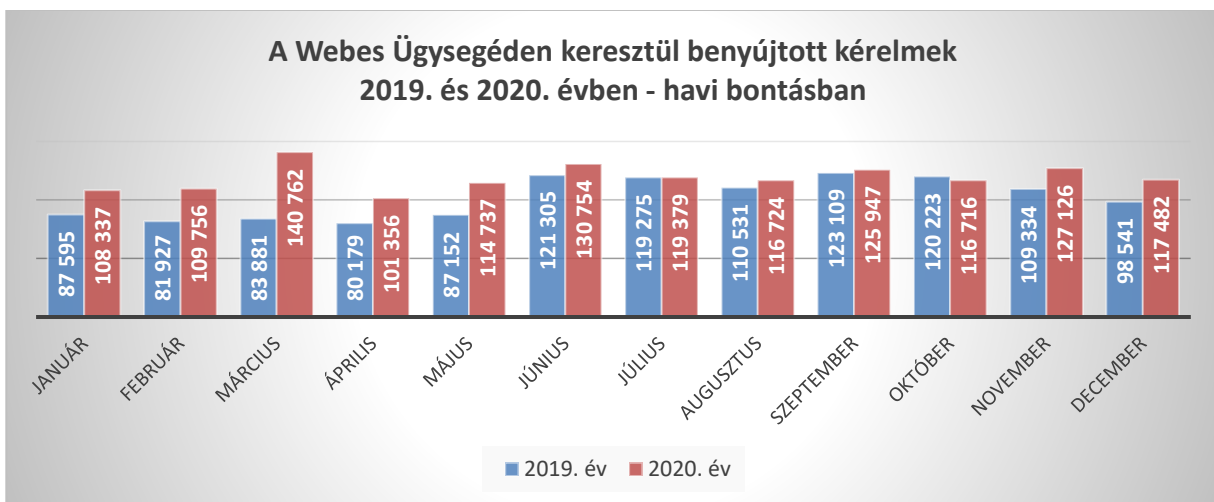
A jelentés mellékletét képező **Monitoring adatok 2020** nevű Excel táblázat tartalmazza a dokumentumban bemutatott szolgáltatások főbb adatait, emellett az Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály által monitorozott további szolgáltatások, valamint a nyilvántartásokra vonatkozó 2020. évi statisztikai adatait.

## II. Elektronikus közszolgáltatások

### II.1 Webes Ügysegéd

A **Webes Ügysegéden keresztül** 2020. évben 1.544.368 db ügyindítás történt, amelyből **1.429.076 kérelem benyújtására került sor**.

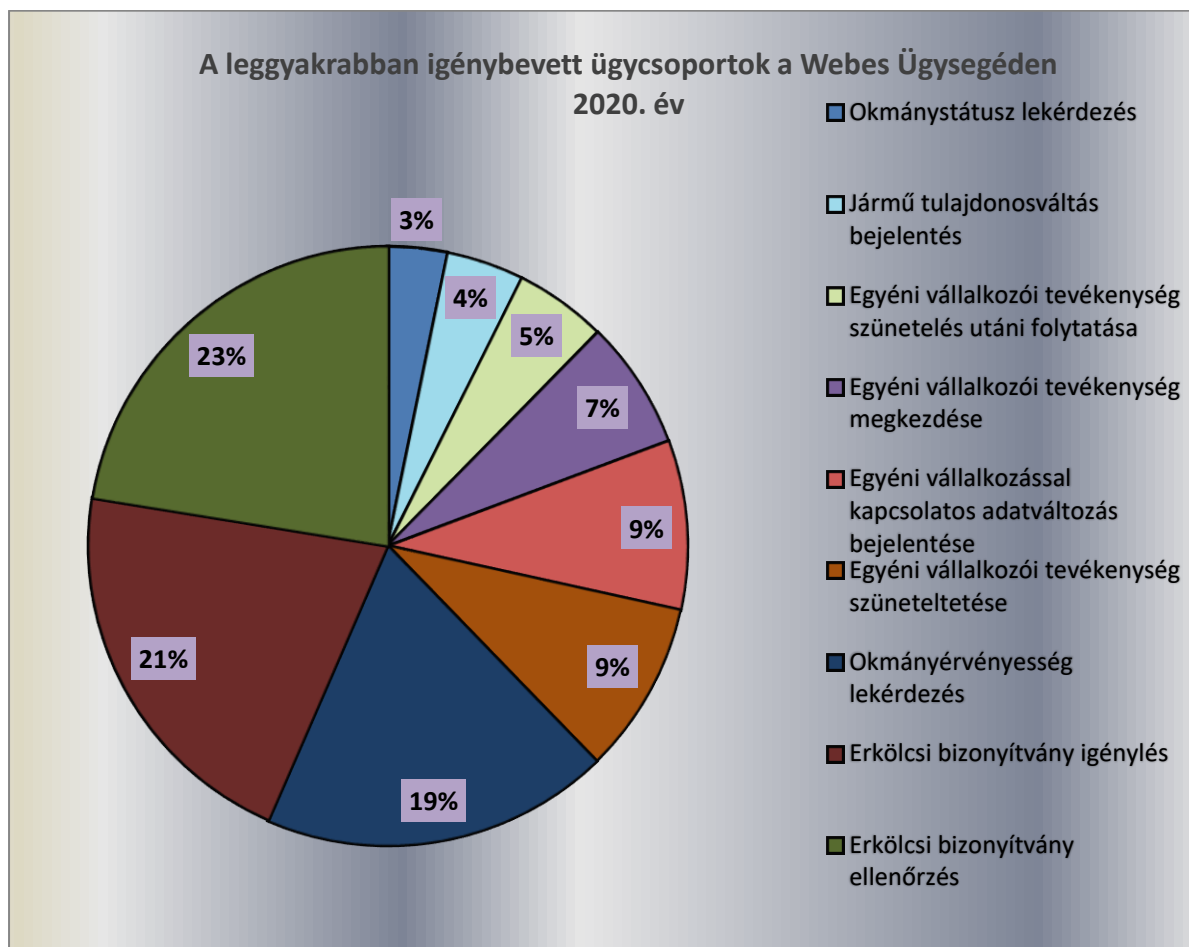
Az indított ügyek<sup>1</sup> számában nem történt jelentős változás az előző év adataihoz viszonyítva, azonban a benyújtott kérelmek<sup>2</sup> száma **16 százalékkal növekedett**.



A leggyakrabban igénybe vett ügyek arányaiban változást tapasztalhatunk az előző év adataihoz képest. Az **egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek** száma jelentősen csökkent, melynek oka, hogy az említett ügýtípusok 2020. július 1-től a NAV ügyfélszolgálatain intézhetőek. A **hatósági erkölcsi bizonyítvány érvényességének ellenőrzése**, az **erkölcsi bizonyítvány igénylése** és az **okmányérvényesség lekérdezés** együttesen a benyújtott kérelmek **63 százalékát** tették ki 2020. évben.

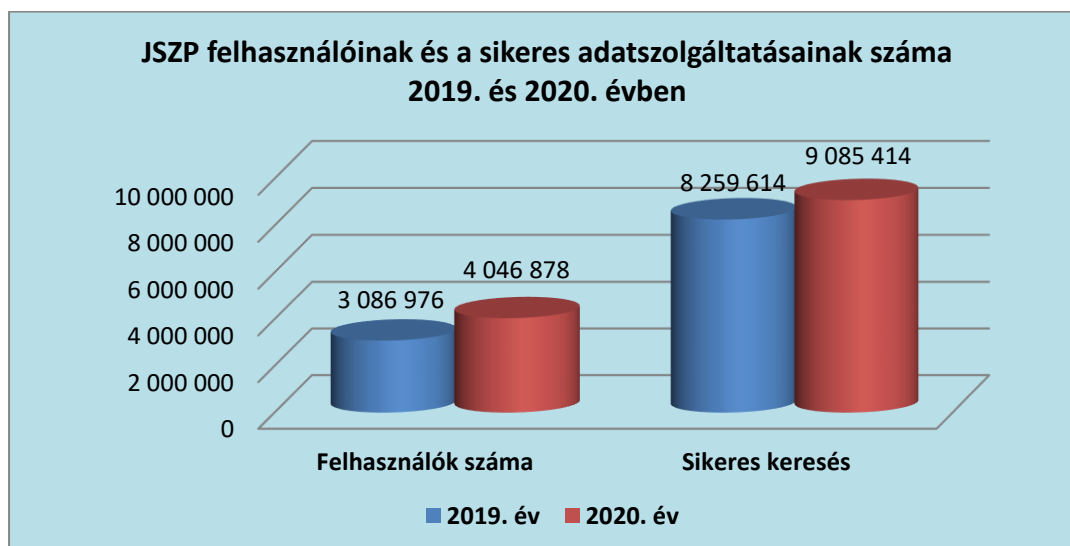
<sup>1</sup> Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem feltétlenül jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat.

<sup>2</sup> Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, a kérelmet benyújtotta, az esetleges díjat megfizette.



## II.2 Jármű Szolgáltatási Platform

A 2019. január 1-től elérhető **Jármű Szolgáltatási Platform** lehetővé teszi, hogy a különböző magyar nyilvántartásokból származó, a jármű életútjának lényeges adatait az ügyfél egy egységes felületen **ingyenesen megismerje**. Az adatszolgáltatás során hozzáférhetők 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.

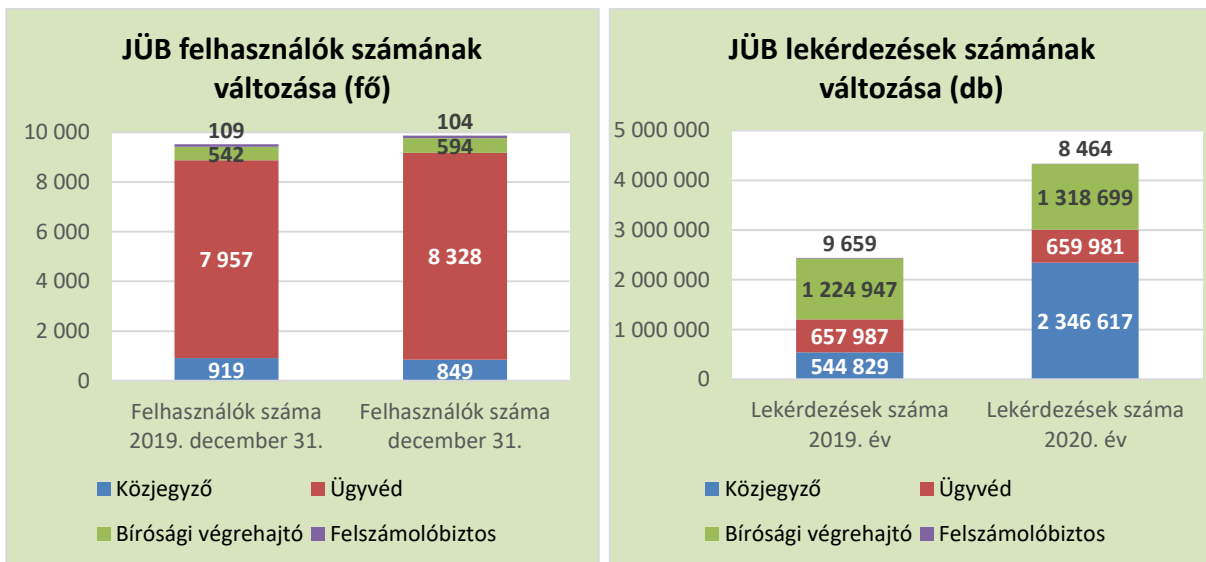


A JSZP szolgáltatáson belüli sikeres adatszolgáltatások száma 2020-ban 10%-kal, a felhasználók száma<sup>3</sup> pedig **31,1%-kal növekedett** az előző évhez képest.

### II.3 Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer

A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren** (továbbiakban: JÜB) keresztül a jogszabályban meghatározott felhasználói csoportoknak lehetőségük van személy- és okmányellenőrzésre, okmányellenőrzésre<sup>4</sup>, laccím tudakozódásra, továbbá jármű adatok lekérdezésére.

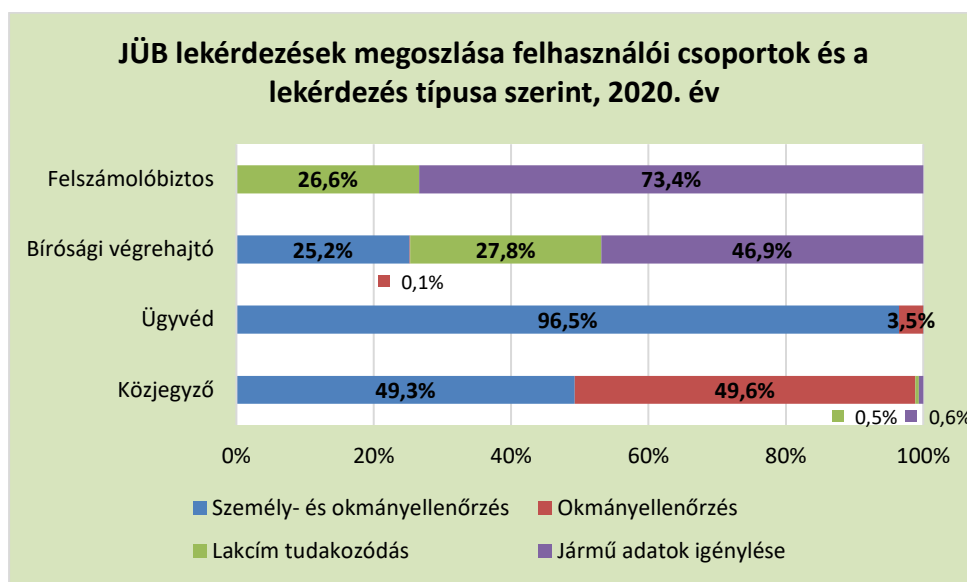
**2020-ban 4.333.761 darab lekérdezést indítottak a JÜB rendszeren keresztül**, 77,8%-kal többet, mint az előző évben. A jelentős növekedés a közjegyzők által végrehajtott lekérdezések számának több mint négyszeresére emelkedésének volt köszönhető, amit törvényi változások magyaráznak, ugyanis a közjegyzőknek 2020. január 1-től a hagyatéki eljárások során is kötelezővé vált a JÜB ellenőrzés elvégzése. A közjegyzők igényelték így az összes JÜB adatszolgáltatás 54,2%-át, az ügyvédek a 15,2%-át, a bírósági végrehajtók a 30,4%-át, míg a felszámolóbiztosok osztoztak a maradék 0,2%-on a 2020-ban végrehajtott lekérdezéseken belül.



A **JÜB rendszernek a 2020. december 31-i állapot szerint 9.875 aktív felhasználója volt**, a lekérdezések számával ellentétben a felhasználók számában és megoszlásában nem volt érdemi változás a 2019. év végi adatokhoz képest. Az összes felhasználó 83,7%-a ügyvéd volt. Az ügyvédek, valamint a bírósági végrehajtók száma növekedett a rendszer aktív felhasználói között, míg a közjegyzők száma – akiknek lekérdezései 2020-ban több mint négyszeresére emelkedtek – csökkenést mutatott az egy évvel korábbi felhasználói adatokhoz képest.

<sup>3</sup> A felhasználók számában a lekérdezést végrehajtó egyéni felhasználók általi napi látogatások összege szerepel, ha egy felhasználó több nap is hajtott végre lekérdezést, akkor a felhasználók számában is többször szerepel.

<sup>4</sup> A személy- és okmányellenőrzés abban tér el az okmányellenőrzéstől, hogy itt a rendszer egy vagy több adott okmánynyilvántartás mellett a személyiadat- és laccímnyilvántartásba, vagy az idegenrendészeti nyilvántartásba is bekérdez.



Az előző évekhez képest a közjegyzők által végrehajtott lekérdezéseknek nemcsak a számossága, hanem az ügytípus szerinti összetétele is megváltozott. Míg korábban szinte kizárólag személy- és okmányellenőrzést végeztek, addig 2020. január-december között fele-fele arányban oszlottak meg a közjegyzők általi lekérdezések az okmányellenőrzés, valamint a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás adataival kiegészült okmányellenőrzés között.

Az ügyvédek lekérdezéseinek 96,5%-a személy- és okmányellenőrzésre irányult. A bírósági végrehajtók 46,9%-ban jármű adatok, 27,8%-ban lakcím lekérdezésére, 25,2%-ban pedig személy- és okmányellenőrzésre használták a JÜB rendszert. A felszámolóbiztosok lekérdezéseinek 73,4%-a járműadat igénylés volt, a többi 26,6%-ot a lakcím lekérdezés tette ki.

#### II.4 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 években tapasztalható tendenciával ellentétben növekedést mutat. 2020-ban **51.695 darab időpontfoglalás történt ezen a rendszeren keresztül**, ami **44 százalékkal több**, mint az előző évben (35.658 db).

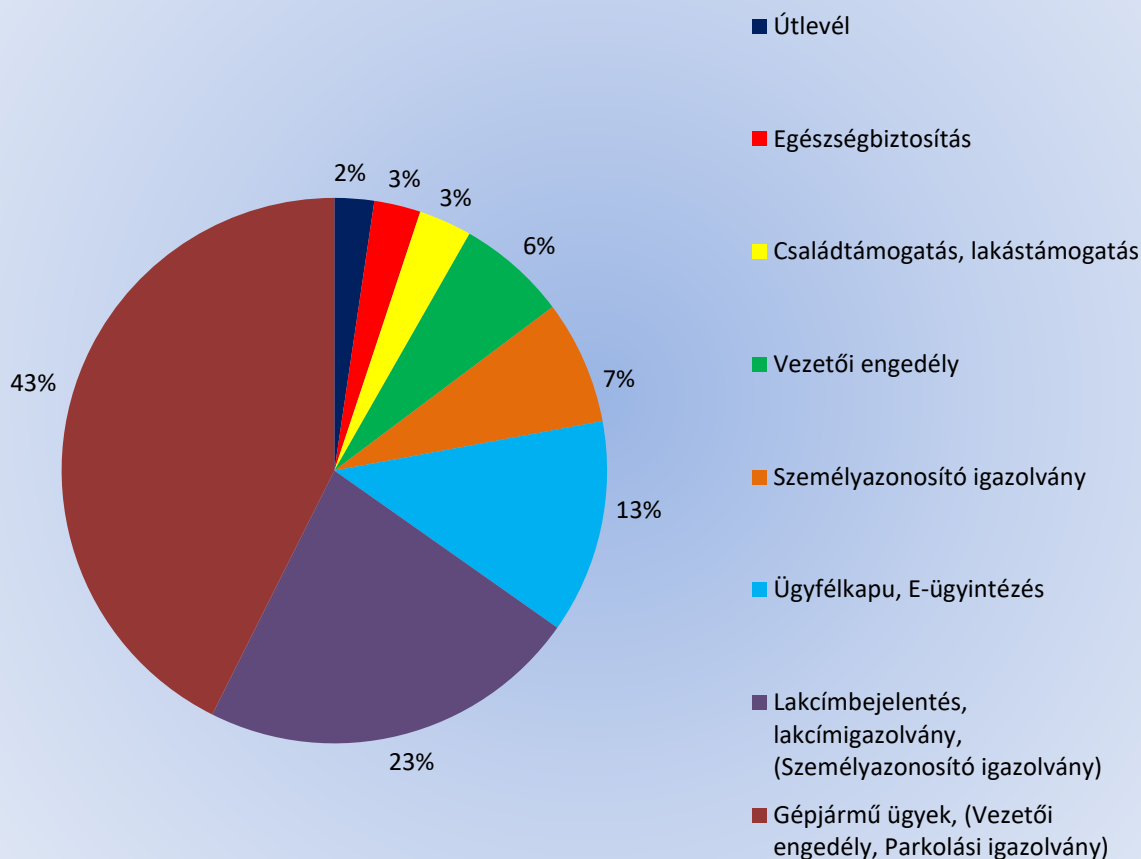
A **Központi Időpontfoglaló Alkalmazás** (továbbiakban: **KIA**) rendszerén keresztül 2020. évben **2.231.887 darab időpontfoglalás valósult meg**, mely több mint négyszerese a 2019. évben foglalt időpontok számának (533.221 db).

Az okmányirodai ügyeket is ellátó kormányablakok a KIA rendszerét használják, így ezen időpontfoglaló szolgáltató rendszeren valósul meg az összes időpontfoglalás **97,7 százaléka**.

Az időpontfoglalások számának növekedés nem feltétlenül az ügyintézés számának növekedését mutatja, hanem a koronavírus elleni védekezés céljából bevezetett kötelező időpontfoglalás miatt történt, azaz sokkal nagyobb arányban érkeztek az ügyfelek előzetes időpontfoglalással az ügyfélszolgálatokra.

A legtöbb időpontot gépjármű ügyek, lakcím ügyek és Ügyfélkapu ügyintézés céljából foglalták.

## KIA időpontfoglalások aránya 2020. évben



### II.5 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 97,3 százaléka ilyen módon került kiküldésre 2020. évben.** Az e-mail útján kiküldött értesítések összesen **2,6 százalékot** tettek ki, míg minimális számban került sor a két értesítési típus egyszerre történő igénybevételére.

A vizsgált időszakban az összes **útlevél igénylés 50,4 százalékában**, 112.830 alkalommal, míg a **személyazonosító igazolvány igénylések 89,3 százalékában**, 945.854 alkalommal kérték az ügyfelek az értesítő szolgáltatás rögzítését az igénylési folyamat során.

Az előző év azonos időszakához képest növekedést a személyazonosító igazolványok igénylésekor rögzített értesítési szolgáltatások arányában figyelhetünk meg. A 2019. évben az igénylések még 99,5 %-ában kérték az értesítő szolgáltatást. Ennek oka a veszélyhelyzet miatt kialakult új körülményekben keresendő. A koronavírus járvány első hulláma idején az okmányok személyes átvételére nem volt lehetőség, azok postai úton kerültek átadásra. Vélhetően a postai kézbesítési mód esetében az értesítés lehetőségével kevesebben éltek.

SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	eSzemélyi igazolvány	Útlevél	Összesen
e-mail értesítés igénylése	19 351	8 811	28 162
SMS értesítés igénylése	925 963	103 713	1 029 676
SMS és e-mail értesítés igénylése	540	306	846
<b>Összes értesítés száma</b>	<b>945 854</b>	<b>112 830</b>	<b>1 058 684</b>

## II.6 Ügyfélkapu regisztráció

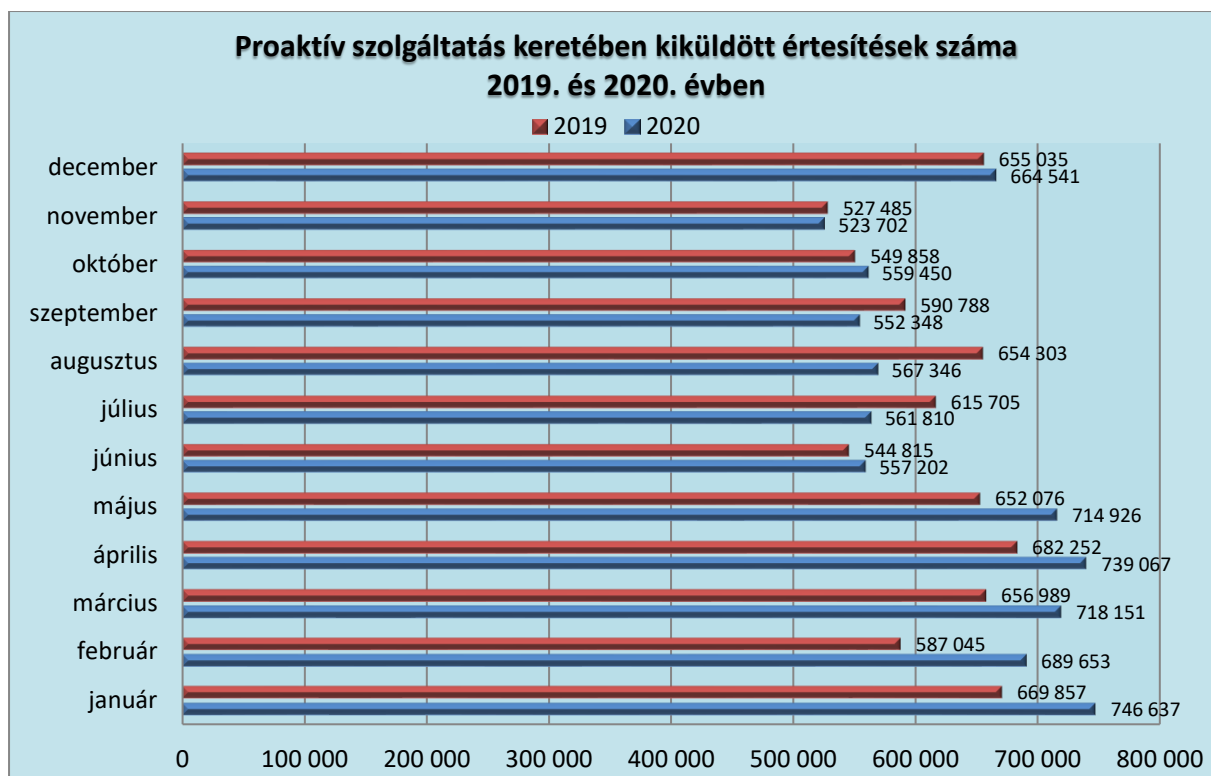
A 2020. december 31-i állapot szerint összesen **4.461.161 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván**, amely **362.385 darabbal magasabb** a 2019. év végén mért értékhez képest (4.098.776), ami **8,8 %-os** növekedést jelent.

2020. évben, a korábbi év azonos időszakához viszonyítva, **az érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk számában emelkedést tapasztalhattunk**, amely jól mutatja az állampolgárok igényét az elektronikus közzolgáltatások egyre szélesebb körű használatára.

Az ügyfélkapu-regisztrációs szervek közül az **okmányirodai/kormányablak** ügyfélszolgálatok voltak a **legnépszerűbbek**. Ezekben regisztrálták ugyanis a 2020. december 31-én érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk **88,7%-át**.

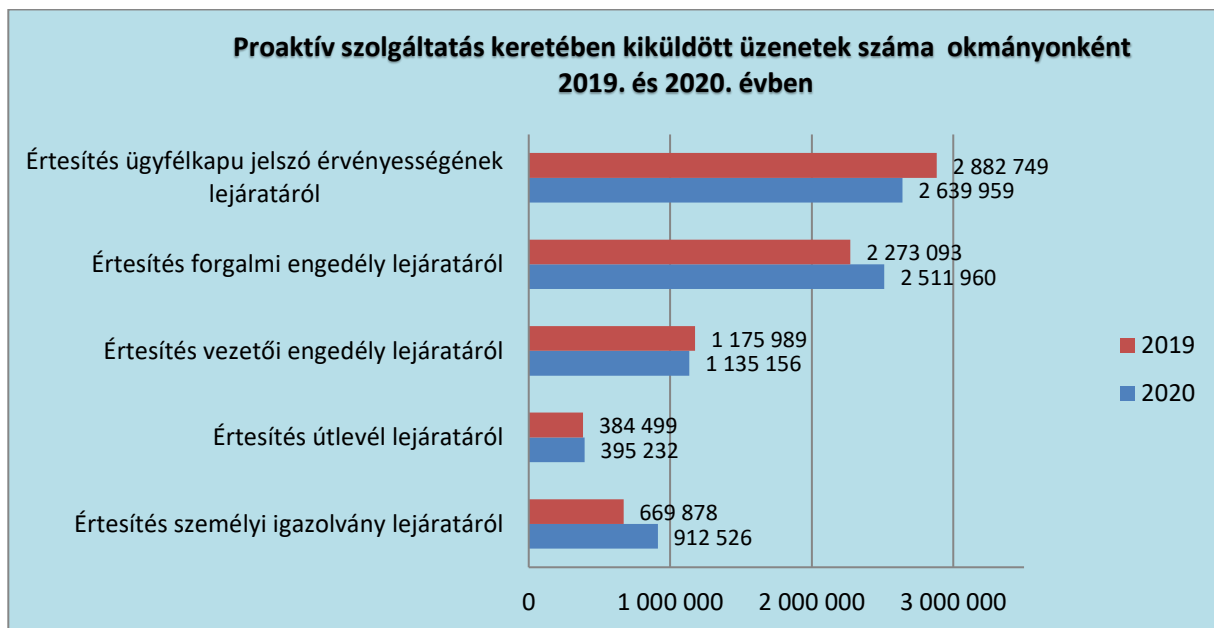
## II.7 Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratáról

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 lejáratát megelőzően. 2020-ban összesen **7.594.833 db emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer**, ami **2,8%-kal magasabb** az előző évben kiküldött **7.386.208** üzenet számánál.





A legnagyobb arányú emelkedést a **személyazonosító igazolvány lejáratáról szóló értesítések** képviselik **36,2%-os növekedési** aránnyal, de **forgalmi engedély lejáratáról** (10,5%) és az útlevél lejáratáról szóló értesítések (2,7%) aránya is **növekedést mutat** az előző év azonos időszakához képest.



## II.8 Hatósági Házi Karantén Rendszer (HKR)

A **Hatósági Házi Karantén Rendszer (HKR)** egy okostelefonos alkalmazás, amely automatikusan ellenőrizhetővé teszi a COVID-19 fertőzés miatt házi karanténba rendelt személyek esetében a karantén szabályainak betartását, felügyeletét. Célja az egészségügyi és a rendfenntartó szervek tehermentesítése.

A karantén idejére a **HKR rendszer véletlenszerűen generált időpontokban távellenőrzési kéréseket küld a regisztrált személynek e-mail és SMS útján**, melyeket a személy mobilkészüléke használatával egyszerűen teljesíthet. Távellenőrzési kérés esetén a kérés beérkezését követő 15 percen belül szükséges a HKR alkalmazás elindítása a személy mobilkészülékén, majd a távellenőrzési kérés teljesítése. A rendszer automatikusan képet készít a személyről, ami alapján igazolja a személyazonosságát, illetve tartózkodási helyét. A képet a regisztrációkor készített képpel, a GPS koordinátákat a NOVA KARANTÉN rendszerben tárolt karantén koordinátákkal hasonlítja össze.

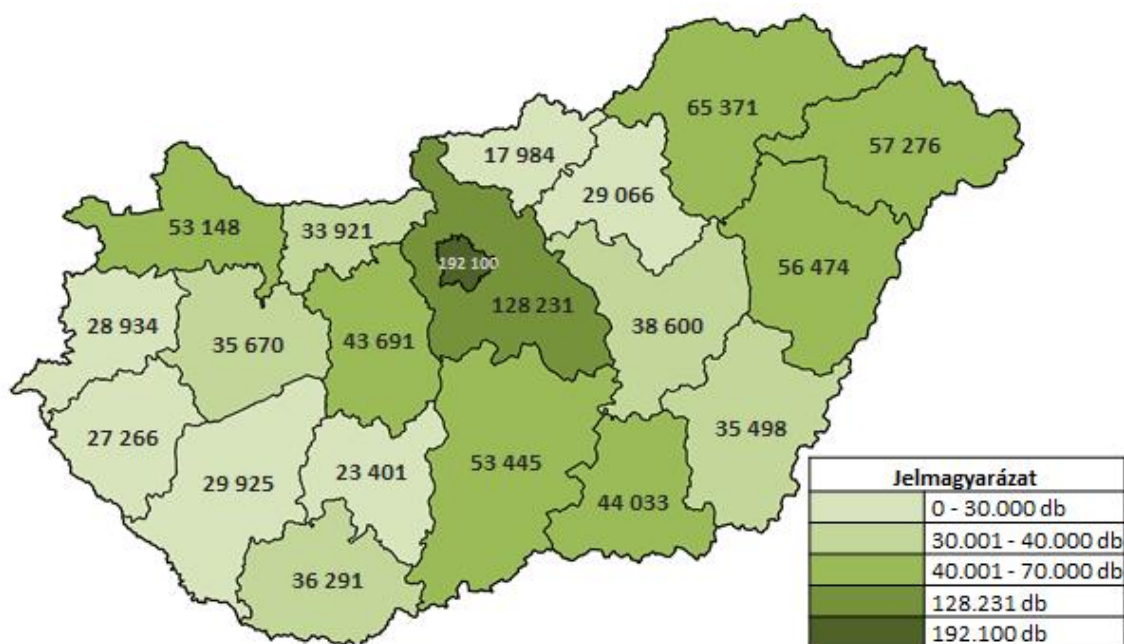
A HKR 2020. májusi bevezetését követően **2020. december 31-ig 44.006 regisztráció történt a rendszerben** (összehasonlításként: 2020 év végéig összesen 322 ezer fertőzött esetet regisztráltak az országban), és a regisztráltak részéről 311.617 sikeres távellenőrzés valósult meg. A lekéselt távellenőrzések száma 27.225 darab, a GPS eltéréssel érintett távellenőrzések száma pedig 7.151 db volt.

### III. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

#### III.1 Elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylés

2020-ban **1.058.777 db állandó elektronikus személyazonosító igazolvány igénylését kezdeményezték** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken. Ebből 1.030.325 db igénylés történt a hazai okmányirodákban és kormányablakokban, melynek megyei szintű eloszlását az alábbi ábra szemlélteti.

A személyazonosító igazolvány igénylések száma megyénként,  
2020. január-december



A Magyarországot elért koronavírus-járvány március-május között éreztette leginkább hatását a személyazonosító igazolvány igénylésekre, ezekben a hónapokban a 2019 azonos időszaki értéknek 35,6%-ára esett vissza az igénylések száma, köszönhetően annak is, hogy a kihirdetett veszélyhelyzetek ideje alatt lejárt okmányok a veszélyhelyzet lejárata követően is érvényesek maradtak.<sup>5</sup> A teljes 2020-as évet tekintve 76,8%-ára esett vissza az igénylések száma az előző évhez képest, a legnagyobb csökkenés 2020 áprilisában volt, ekkor 20.652 db eSzemélyit igényeltek, ami az egy évvel korábbi 135.243 igénylésnek mindössze 15,3%-a volt.

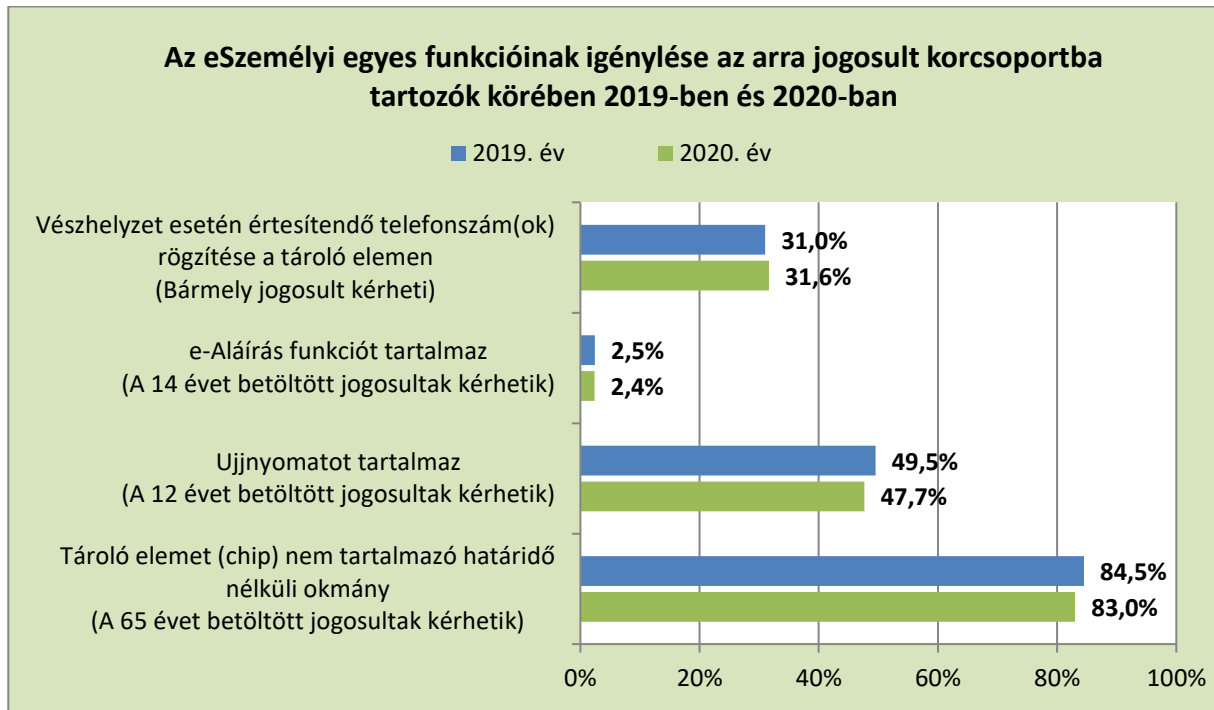
A 2020. december végi állapot szerint **8.755.684 db érvényes**, kártyaformátumú állandó személyazonosító igazolvánnyal rendelkeztek a jogosultak. Ennek 61,3%-a, **5.368.434 db volt a 2016. január 1-je után kiállított, érvényes eSzemélyik száma**, a többi az ezen dátum előtt kiállított, még érvényes kártyaformátumú igazolvány volt.<sup>6</sup>

A 2020-ban igényelt **eSzemélyik 93,2%-a (986.511 db) tartalmazott tároló elemet, azaz**

<sup>5</sup> A 2020. március 11. és 2020. július 3. közötti veszélyhelyzet idején, illetve az azt követő 15. napig lejárt okmányok érvényessége eredetileg december 15-ig meghosszabbodott. A 2020. november 4. után lejárt okmányok pedig a veszélyhelyzet megszűnését követő 60. napig maradnak érvényesek, ami a tavaszi veszélyhelyzet alatt lejárt és meghosszabbodott érvényességű igazolványokra is vonatkozik.

<sup>6</sup> Érvényben vannak még továbbá a kártyaformátumú igazolvány 2000. január 1-i bevezetése előtt kiállított, füzet és könyv formátumú határidő nélküli érvényességi idejű okmányok is.

**chipet**, amelyre az okmány elektronikus funkciói kerülnek rögzítésre. A 65 év felettek ugyanis kérhetik, hogy részükre határidő nélküli érvényességi idejű okmány kerüljön kiállításra, mely chipet sem tartalmaz. Az utóbbi korosztályba tartozó igénylőknek 83%-a (72.266 fő) igényelte határidő nélküli okmány kiállítását.



Az okmányt az útleveél biztonsági szintjére emelő **ujjnyomat adat rögzítését az erre jogosult 12 év feletti igénylőknek közel fele kérte** (432.938 fő), míg a **vészhelyzet esetén értesítendő egy vagy két telefonszám chipre történő rögzítését az összes igénylési folyamat<sup>7</sup> valamivel kevesebb mint harmadában** (334.893 fő) **vették igénybe** 2020-ban.

Az ujjnyomatot nem igénylő 12 év feletti állampolgárok többsége, 83,6%-a nem kérte az ujjnyomat tároló elemre történő rögzítését. Az igénylőknek mindössze 0,6%-a volt fizikailag képtelen ujjnyomatot adni, 15,8%-uk esetében egyéb ok miatt, többségében a 65 év felettek által chipet nem tartalmazó okmány igénylése, kisebb részt pedig meghatalmazotti ügyintézés miatt nem került erre sor.<sup>8</sup>

A minősített elektronikus aláírás létrehozására szolgáló **e-Aláírás funkció rögzítését a jogosult 14 év feletti igénylőknek mindössze 2,4%-a, 20.743 fő kérte** a vizsgált éves időszakban.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Lehetőség van a telefonszám(ok) utólagos rögzítésére vagy megváltoztatására is az eSzemélyi chipjén, ez az adat viszont kizárólag az igényléskori rögzítésre vonatkozik.

<sup>8</sup> 475.277 fő 12 év feletti igénylő esetében nem került sor ujjnyomat rögzítésére, közülük 397.431 fő nem igényelte, 2.853 fő fizikailag képtelen volt ujjnyomatot adni, 74.993 fő pedig egyéb ok miatt nem adott ujjnyomatot.

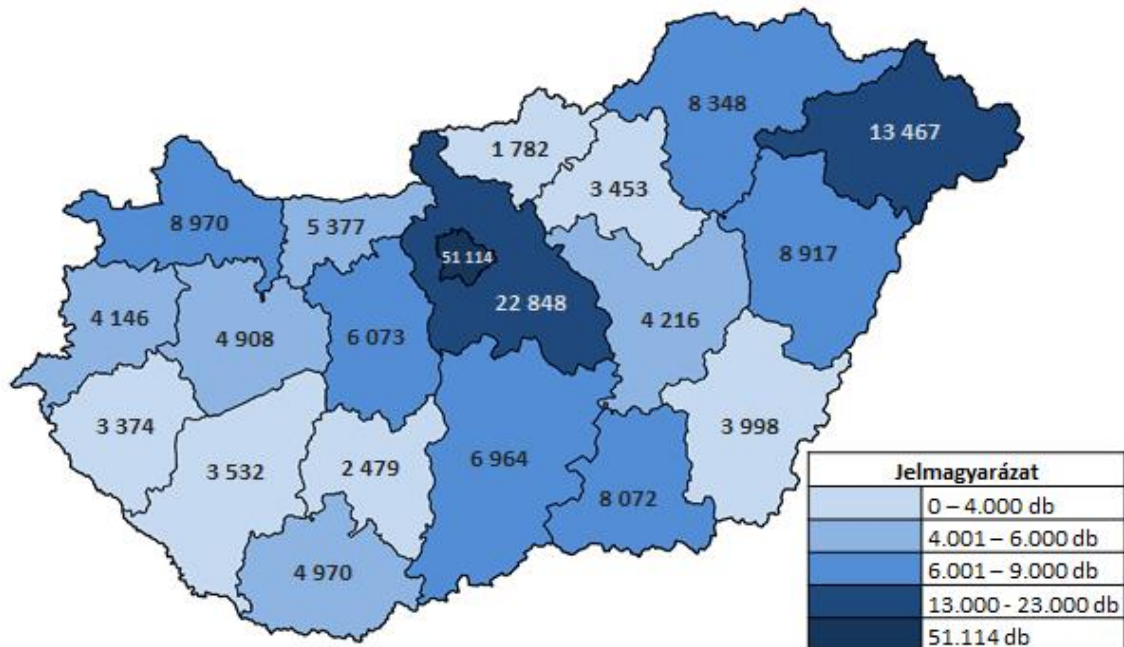
<sup>9</sup> Az adott korosztályokba tartozó igénylők száma 2020-ban: 12 év feletti: 908.215 fő, 14 év feletti: 867.126 fő, 65 év fölötti: 87.041 fő.

### III.2 Útlevél igénylés

A 2020. december 31-i állapot szerint **2.485.746 db érvényes útlevél volt a jogosultak birtokában**. Az érvényes útlevelek száma az elmúlt években folyamatosan emelkedett, részben az egyszerűsített honosítási eljárás keretében állampolgárságot szerzők számának emelkedése és az általuk igényelt útlevelek számának növekedése miatt. A 2020-as évben március 16-án volt a legmagasabb, 2.601.640 db az érvényes útlevelek száma, 135 ezer darabbal több, mint egy évvel korábban. A koronavírus-járvány miatt viszont ez az érték fokozatosan csökkeni kezdett, így a 2020 év végén érvényes útlevelek száma már 83 ezer darabbal volt kevesebb, mint egy évvel korábban.

**2020-ban 225.937 db útlevéligénylést kezdeményeztek az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken**, ebből 177.008 db igénylés jutott a hazai okmányirodákra és kormányablakokra, az összes igénylés fennmaradó 21,7%-a pedig a külföldi konzulátusokon történt.

Az útlevéligénylések száma megyénként,  
2020. január-december



2020-ban Budapesten és Pest megyében rögzítették az összes hazai útlevéligénylés 41,8%-át, Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében pedig népszerűarányosan volt kiemelkedő az igénylések száma, részben a schengeni határ közelsége, részben a magyar határhoz közel lakó, külföldön élő magyar állampolgárok helyi ügyfélszolgálatokon történő útlevéligénylése miatt.

A koronavírus-járvány valamint az ezt követő határzárak az útlevéligénylések számára voltak a legnagyobb hatással, a **kiadott útlevelek száma 2020-ban az előző évhez képest kevesebb mint felére (44,5%-ára) csökkent**. A legnagyobb visszaesés a járvány hazai megjelenését követően áprilisban volt, ebben a hónapban az előző évi értéknek kevesebb mint 6%-ára (49.131 darabról 2.877 darabra) csökkent a kiadott útlevelek száma.

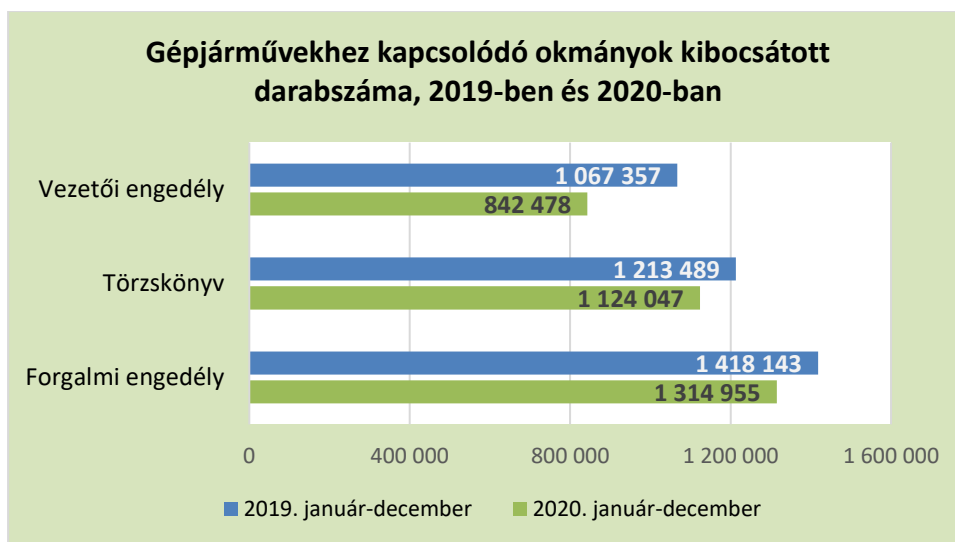
**A gyorsított eljárás keretében** történő útlevél kiállítás 2020-ban szintén jelentősen visszaesett, **6.972 alkalommal, az összes hazai útlevéligénylések mindössze 3,9%-ában kérték**

ezt a szolgáltatást, míg 2019-ben 20.506 alkalommal. A szolgáltatás igénybevételével külön díjfizetés ellenében lehetőség van 24 órán belül, 3 napon belül, valamint 5 napon belül hozzájutni az útlevíl okmányhoz.

### III.3 Gépjárművekhez kapcsolódó adatok és okmányok

**2020. december 31-én 5.373.422 db forgalomban lévő járművet tartottak nyilván** Magyarországon, ez a 2019. év végi értékhez képest több mint 144 ezer darabos növekedést jelent. A vizsgált időszakban a forgalomban lévő járműveknek 73%-a, 3.924.738 db volt a személygépkocsik száma.

Bár a forgalomban lévő járművek száma folyamatosan növekedett 2020-ban, viszont a gépjárművekhez kapcsolódó okmányok kibocsátott mennyisége csökkent az előző évhez képest.



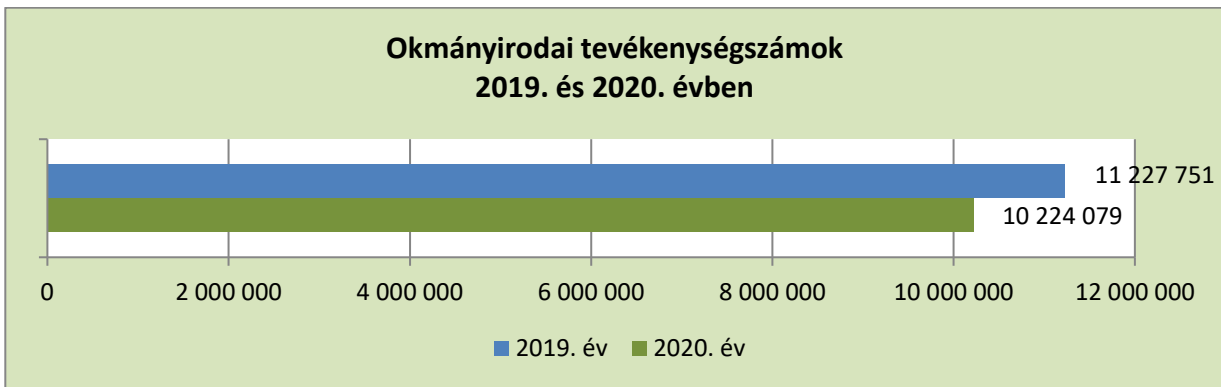
A leginkább a **vezetői engedélyek igénylések száma** esett vissza, 2020-ban 842.478 darabot gyártottak, 21%-kal kevesebbet, mint az előző év azonos időszakában.

**Törzskönyvből 1.124.047 darabot, forgalmi engedélyből pedig 1.314.955 darabot** állítottak ki 2020-ban, mindkét okmányból 7%-kal kevesebbet, mint az előző évben.

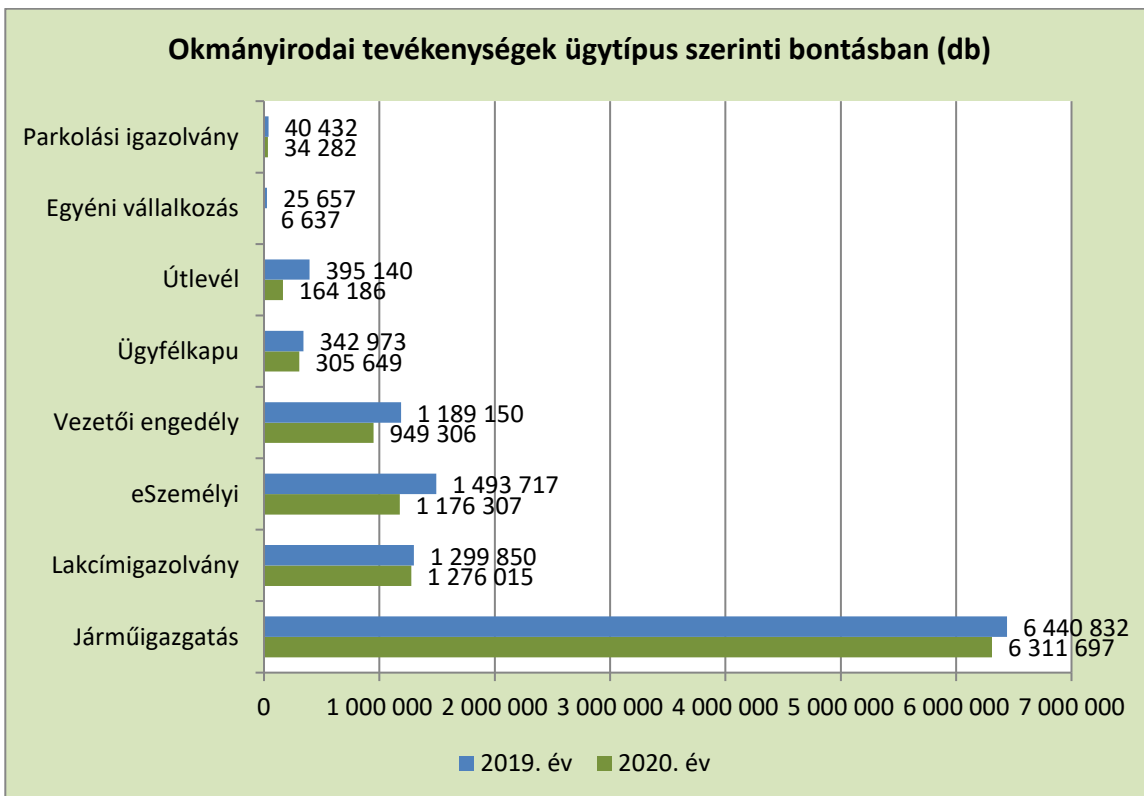
### III.4 Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenység száma

**2020. évben** a járási hivatalok kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatain országos szinten összesen 10.224.079 darab okmányirodai tevékenységet<sup>10</sup> végeztek, amely **8,9 százalékkal alacsonyabb** az előző évi értéknél (11.227.751 db).

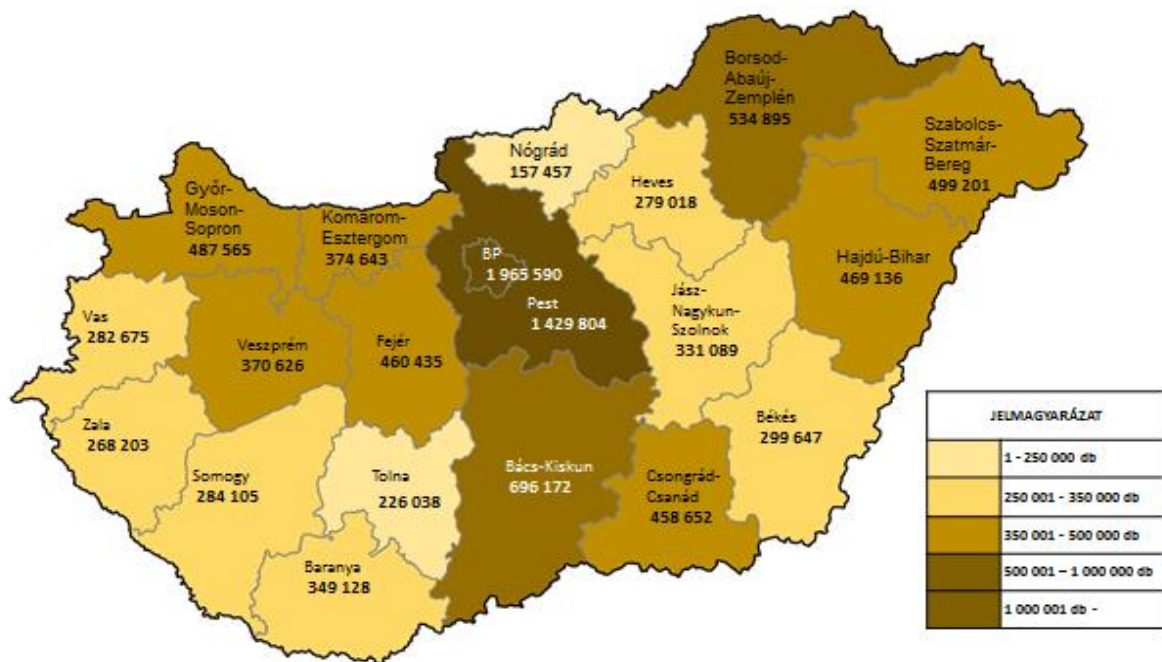
<sup>10</sup> A tevékenység szám statisztika az okmányirodai- és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevíl, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek szakrendszeri adatainak meghatározott módszertan szerint leválogatott körét tartalmazza.



Az okmányirodai tevékenységeket **ügytípus szerint** vizsgálva megállapítható, hogy az összesített tevékenységszám csökkenés az összes ügytípust érintette. Ennek alapvető oka, hogy a Kormány a koronavírus járvány tavaszi, majd a második hulláma idején elrendelt intézkedései nyomán száznyolcvan, majd hatvan nappal meghosszabbította a veszélyhelyzet ideje alatt lejárt, vagy annak megszűnését követően 15 napon belül lejáráó okmányok érvényességét. Megállapítható, hogy **az útlevel igénylések száma 58,5 százalékkal, a személyi igazolvány igénylések száma 21,3 százalékkal, a vezetői engedély igénylések száma 20,2 százalékkal** esett vissza az előző év azonos időszakában vizsgált értékekhez képest. A vészhelyzeti intézkedés vonatkozik a forgalmi engedélybe bejegyzett műszaki érvényességi idejére is, mely magyarázza a járműigazgatáshoz kapcsolódó tevékenységek számának csökkenését is.



## Okmányirodai tevékenységek száma 2020. évben



## IV. Összefoglalás

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2020. évi adatait mutatta be és hasonlította össze a 2019-es év adataival.

**A koronavírus-járvány miatt 2020 márciusában bevezetett intézkedések elsősorban az útlevél és a személyazonosító igazolvány igénylések számára voltak hatással, ezen ügytípusoknál jelentős mértékben visszaesett az igényelt okmányok száma. 2020 áprilisában a kiadott útlevelek száma 49.131 darabról 2.877 darabra, a kiadott személyazonosító igazolványok száma pedig 136.467 darabról 19.010 darabra csökkent az egy évvel korábbi értékekhez képest. A veszélyhelyzetek ideje alatt lejárt okmányok és igazolványok érvényességi ideje a veszélyhelyzetek lejáratához igazodóan automatikusan meghosszabbodott, ezzel is hozzájárulva az igénylések számának csökkenéséhez.**

A fenti ügyekben tapasztalt csökkenéssel párhuzamosan ugyanakkor egyes elektronikus szolgáltatások használata megnövekedett. Az elektronikus közszolgáltatások közül egyre elterjedtebb a **Webes Ügysegéd**, melyen keresztül a vizsgált időszakban **1.429.076 alkalommal nyújtottak be kérelmet**. A leggyakoribb ügytípusok hatósági erkölcsi bizonyítvány érvényességének ellenőrzése, az erkölcsi bizonyítvány igénylése és az okmányérvényesség lekérdezés voltak.

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 a 2020. évben végére a JSZP-n keresztül megvalósuló **sikeres adatszolgáltatások száma meghaladta a 16,6 milliót**.

A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren (JÜB)** a közjegyzők által végrehajtott lekérdezések száma több mint négyszeresére emelkedett 2020-ban az előző évhez képest. Összesen **4.333.761 db adatszolgáltatást igényeltek** 2020-ban a JÜB rendszeren keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyzők, ügyvédek, bírósági végrehajtók és felszámolóbiztosok, 77,8%-kal többet, mint az előző év azonos időszakában.

A 2020. december 31-i állapot szerint **8,4%-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 2,8%-kal**, amely szolgáltatás az egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejáratáról értesíti az állampolgárokat.

A **Házi Karantén Rendszer (HKR)** egy 2020 májusában bevezetett okostelefonos alkalmazás, mellyel a COVID-19 fertőzés miatt hatósági karanténba rendelt személyeknél a karantén szabályainak betartása napi távellenőrzéssel valósítható meg. A bevezetést követően 2020. december 31-ig 44.006 regisztráció történt a rendszerben, és a regisztráltak részéről **311.617 sikeres távellenőrzés valósult meg**.

2020-ban az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken **1.058.777 db**



**állandó eSzemélyi igazolvány igénylésére került sor.** Az érvényes, kártyaformátumú állandó személyazonosító igazolványok száma 8.755.684 db volt 2020. december 31-én.

2020-ban **225.937 db útlevél igénylését kezdeményezték** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken. Az érvényes útlevelek száma a 2020. június 30-i állapot szerint 2.485.746 db volt.

A **Központi Időpontfoglaló Alkalmazás** sikerét jól szemlélteti, hogy használatával 2020-ban összesen **2.231.887 alkalommal foglaltak az ügyfelek időpontot** az okmányirodai feladatokat ellátó ügyfélszolgálatokra.

Az okmányirodák és **kormányablakok okmányirodai tevékenység száma 8,9%-os csökkenést** mutatott 2020. évben a 2019. év adataival összevetve.

A COVID-19 fertőzés miatt házi karanténba rendelt személyek karantén szabályainak betartását, felügyeletét ellátó **HKR okostelefonos alkalmazás** használatára 2020. december 31-ig **44.006 regisztráció** történt.