



BELÜGYMINISZTERIUM

ELEKTRONIKUS KÖZZSZOLGÁLTATÁSOKAT TÁMOGATÓ FŐOSZTÁLY

Elektronikus közzszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés

2017. év



Belügyminisztérium - Informatikai Helyettes Államtitkárság

Elektronikus Közzszolgáltatásokat Támogató Főosztály

Szolgáltatás-elemzési és Monitoring Osztály

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés.....	3
II.	Ügyfélszolgálati szolgáltatások	3
II.1.	Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenységszáma	3
II.2.	Kibocsátott okmányok darabszáma	4
II.3.	eSzemélyi igazolvány (eSZIG) igénylések	5
III.	Elektronikus közszolgáltatások	7
III.1.	Webes Ügysegéd	7
III.2.	OkmányApp mobilapplikáció	9
III.3.	Az XR rendszeren keresztül történő időpontfoglalás és ügyintézés	11
III.4.	Elkészült személyi okmányokról szóló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	11
III.5.	Ügyfélkapu regisztráció	11
III.6.	Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratáról	13
III.7.	JÜB adatszolgáltatás.....	14
IV.	Konklúzió.....	15
1.	<i>számú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai</i>	<i>17</i>
2.	<i>számú melléklet – a jelentésben nem szereplő további monitoring adatok</i>	<i>19</i>
3.	<i>számú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai</i>	<i>20</i>



I. Bevezetés

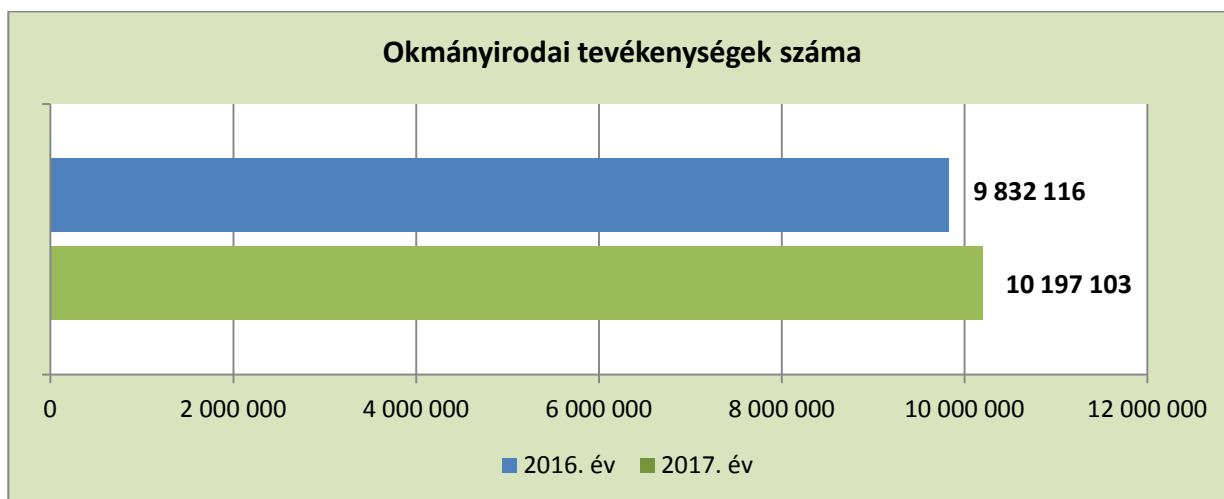
Az alábbi monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett **közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások**, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő **okmányigénylés és ügyintézés 2017. teljes évi** adatait mutatja be, összehasonlítva azokat a 2016-os évre rendelkezésre álló értékekkel.

A jelentés végén található **melléletek** tartalmazzák a dokumentumban bemutatott szolgáltatások főbb számadatait, emellett az Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály által monitorozott további szolgáltatások, valamint **a nyilvántartásokra vonatkozó 2017. évi statisztikai adatokat**.

II. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

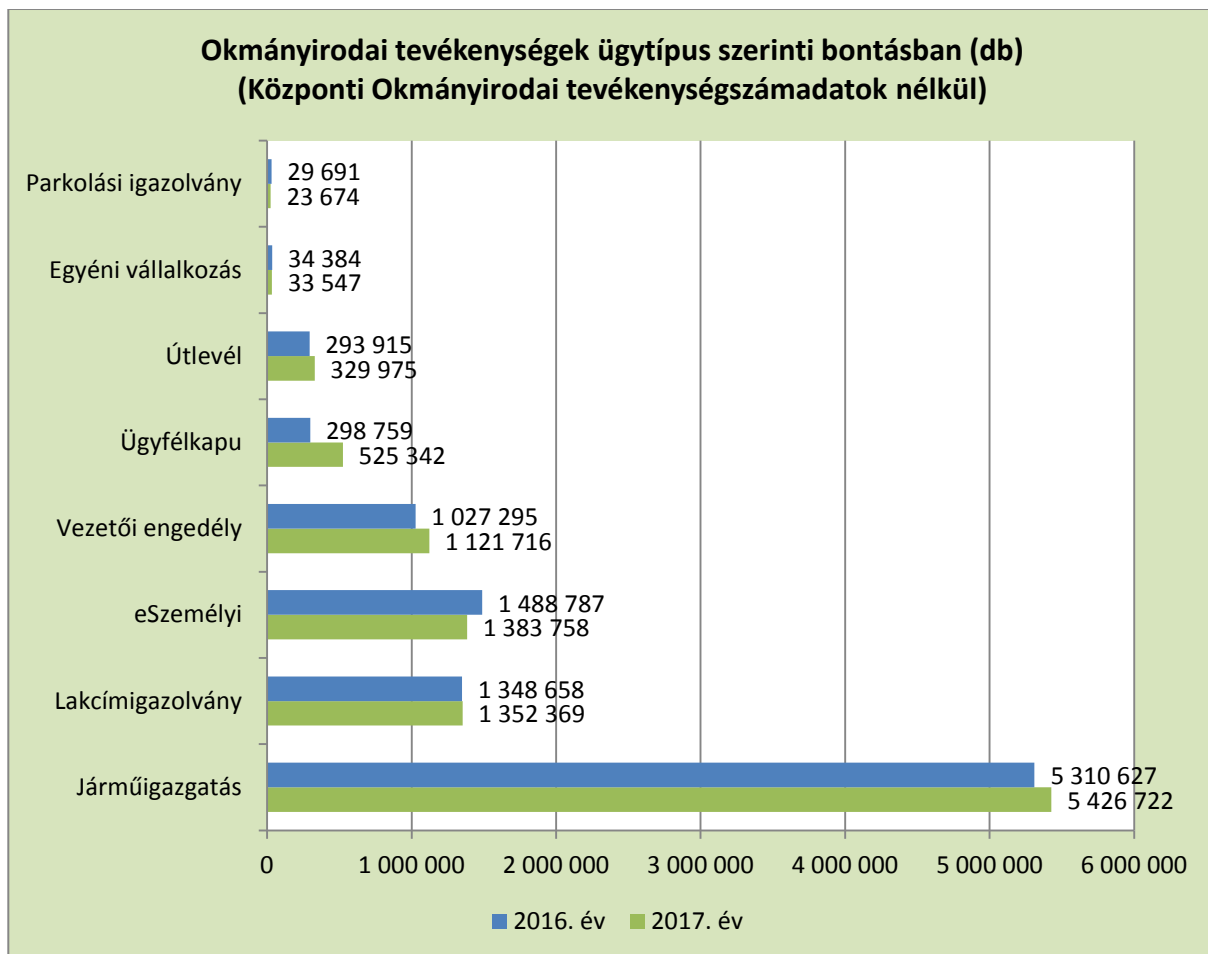
II.1. Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenység száma

2017-ben a járási hivatalok kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatain országos szinten összesen **10.197.103 darab okmányirodai tevékenységet¹ végeztek**, amely **3,7%-kal haladta meg** az előző évi értéket (9.832.116 db).



¹ 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 2017. I. félévben **ugrásszerűen megemelkedett Ügyfélkapu regisztrációk** száma okozta, mely kisebb mértékben, de 2017 negyedik negyedévére is kitartott. Mindez azt eredményezte, hogy 2017-ben 525.342 db Ügyfélkapuval összefüggő okmányirodai tevékenységet végeztek a kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatokon, mely 75,8%-os növekedés 2016-hoz képest. A tavalyi évhez viszonyítva jelentős emelkedés volt tapasztalható az útlevéllal (12,3%) és a vezetői engedéllyel (9,2%) összefüggő tevékenységek számában is.²

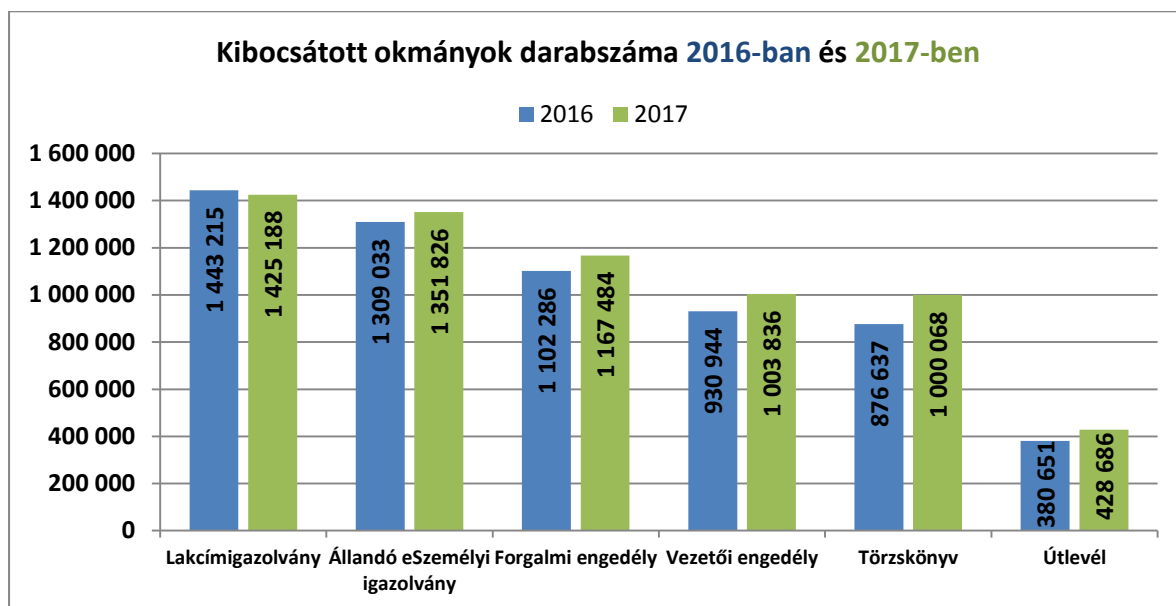


II.2. Kibocsátott okmányok darabszáma

Az **ügyfélszolgálati hálózatban igényelhető főbb okmányok 2017-ben kibocsátott**, azaz legyártásra került mennyisége 5,5%-kal nőtt 2016-hoz képest. Megjegyzendő, hogy a kiállított okmányok száma eltérhet az igényelt okmányok számától egy adott időszakban,

² A 2017. évi központi okmányirodai tevékenységszám adatokat vizsgálva szintén jelentős növekedés tapasztalható, mely leginkább a lakcímgazolvánnyal kapcsolatos ügyek előző évhez képest történő ugrásszerű (több mint 7,5-szeres) növekedéséből fakad. Ennek is köszönhetően a tavalyi évben minden ügytípust figyelembe véve 270.201 ügyet intéztek a Visegrádi utcában, mely összességében 46%-kal haladta meg a tavalyi értéket (185.113 db).

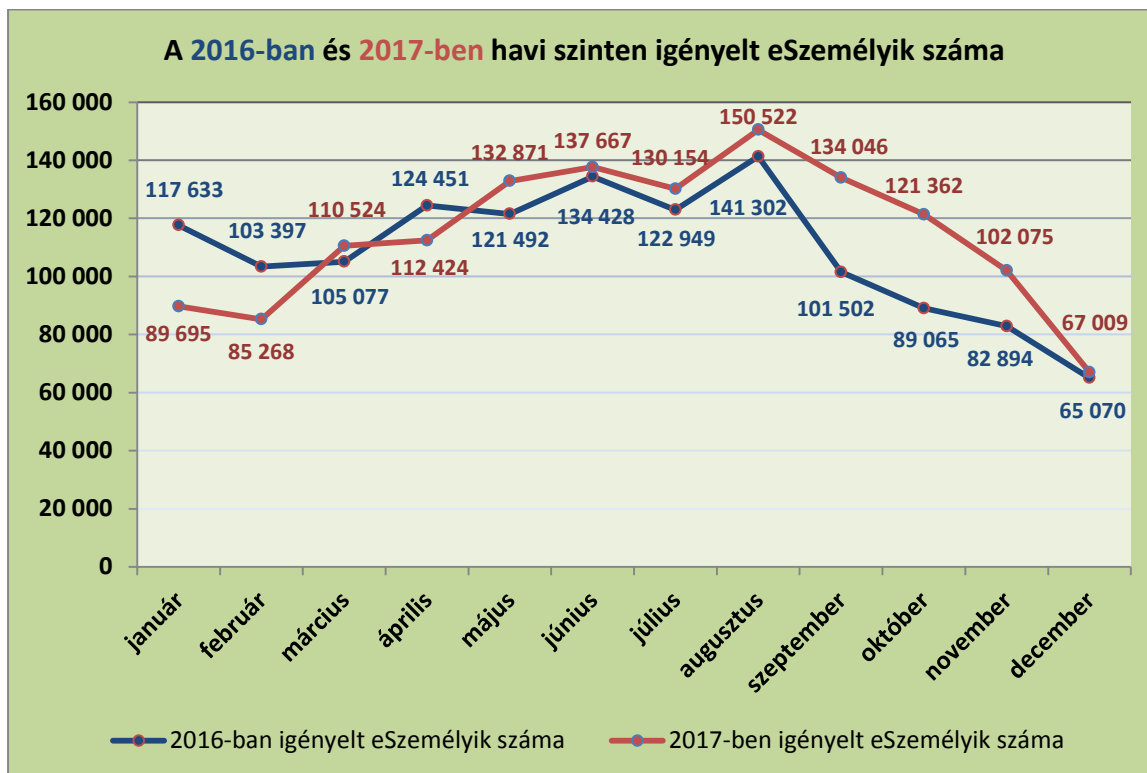
amint az az eSzemélyi adatokat bemutató II.3-as fejezetben is látható. Az eltérés okai az igénylés és a gyártás időbeli elkülönülése, a megkezdett igénylési folyamat még le nem zárulta, valamint a kérelem megszüntetése is lehet.



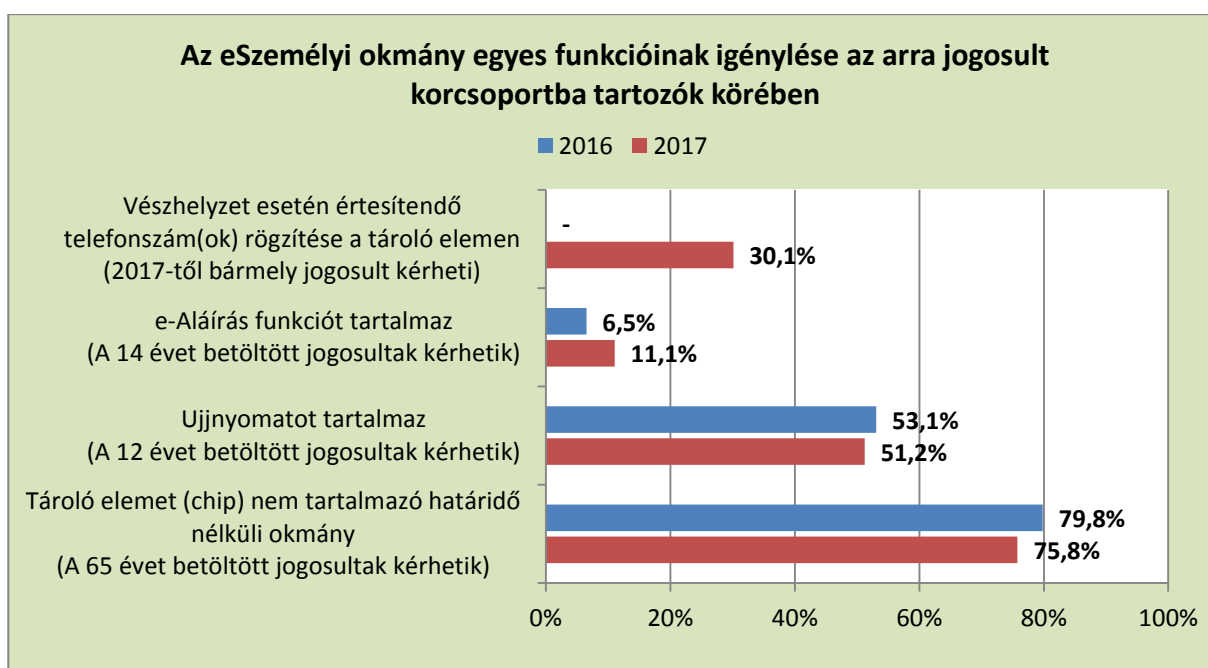
A két leggyakoribb ügycsoport a lakcímgazolvány és az állandó eSzemélyi igazolvány kiállítása volt mindkét évben. Az új gépjármű és külföldről behozott használt jármű első forgalomba helyezések számának növekedésével összefüggésben **nőtt a forgalmi engedélyek, a törzskönyvek és a vezetői engedélyek kibocsátása is 2016-ról 2017-re.** Szintén nagymértékben, **12,6%-kal nőtt a kiállított útlevelek száma is 2017-ben az előző évhez viszonyítva.**

II.3. eSzemélyi igazolvány (eSZIG) igénylések

2017-ben összesen 1.373.617 elektronikus állandó személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylését kezdeményezték az okmányirodai és kormányablak ügyfélszolgálatokon, valamint a külképviseleteken. Ez a 2016-ban igényelt 1.309.260 db eSzemélyi számához képest 5%-os növekedést jelent, elsősorban az év második felében tapasztalható emelkedés miatt.



A fenti grafikon alapján az eSzemélyi igénylések éves tendenciáját az augusztusi turistaszézonig a növekedés, majd ezt követően az év végéig tartó csökkenés jellemzi. 2016 első két hónapjában az **eSzemélyi okmány bevezetésének médiavisszhangja**, valamint a **magyarországi lakcímmel nem rendelkező határon túli magyarok számára elérhetővé váló eSzemélyi igénylés** miatt volt magas a kérelmek száma. A 2017. szeptember-november közötti időszakban pedig vélhetően **az egészségügyi dolgozók általi eSzemélyi igénylések száma miatt volt emelkedés**, mivel a november 1-től indult Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térbe (EESZT) való belépéshez eSzemélyi okmányra van szükség.



Az **összes igényelt eSzemélyi 91,4%-a tartalmazott chipet**. A chipet nem tartalmazó eSzemélyik igény esetén a 65 éven felüliek részére kerülnek kiállításra, az ebbe a korcsoportba tartozók ugyanis kérhetik, hogy személyazonosító igazolványuk érvényességi határidő nélküli legyen, ami nem tartalmaz chipet. Ezzel a lehetőséggel nagy arányban élnek is a **65 éven felettek, 2017-ben 75,8%-uk kérte határidő nélküli eSzemélyi kiállítását**, közel annyian, mint 2016-ban.

2017-ben az **ujjnyomat rögzítését az okmány tároló elemére a jogosult 12 éven felüli igénylők 51,2%-a (588.531 fő) kérte**, ami hozzávetőlegesen megegyezik a 2016-os év arányával. A 12 éven felüli, ujjnyomat rögzítését nem igénylő 560.833 fő közül a legtöbben, 76,6% nem kérte ennek rögzítését, 1,5%-uk ujjnyomat adására képtelen volt, az esetek 21,9%-ában pedig egyéb ok miatt nem került sor a rögzítésre. Az egyéb ok miatti kategóriába főként a 65 éven felüliek által igényelt határidő nélküli és így tároló elemet sem tartalmazó okmányok, kisebb részt pedig meghatalmazotti ügyintézés tartoznak, ahol az igénylő nincs személyesen jelen.

Az **e-Aláírás (eSIGN) funkció okmányon történő rögzítése** nőtt a legnagyobb mértékben a két év során, a **2016-os 67.348 darabról a 2017-es 122.520 darabra**, ami azonban az összes igénylés számához képest még így is alacsonynak számít, a jogosultak 11,1%-a kérte ennek rögzítését 2017-ben.

2017. január 1-től lehetőség van egy vagy két **vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám rögzítésére is az eSzemélyi tároló elemén**, ezt az **összes igénylés 30,1%-ában vették igénybe** (413.749 fő)³.

III. Elektronikus közszolgáltatások

III.1. Webes Ügysegéd

A Webes Ügysegéden mind az indított ügyek, mind pedig a benyújtott kérelmek⁴ számában **növekedés volt tapasztalható a 2017. évben** az előző évhez képest. 2017-ben összesen 1.881.416⁵ benyújtott kérelmet regisztráltak a Webes Ügysegéden, amely **közel négyszerese** a 2016-ban benyújtott 489.969 db kérelemnek.

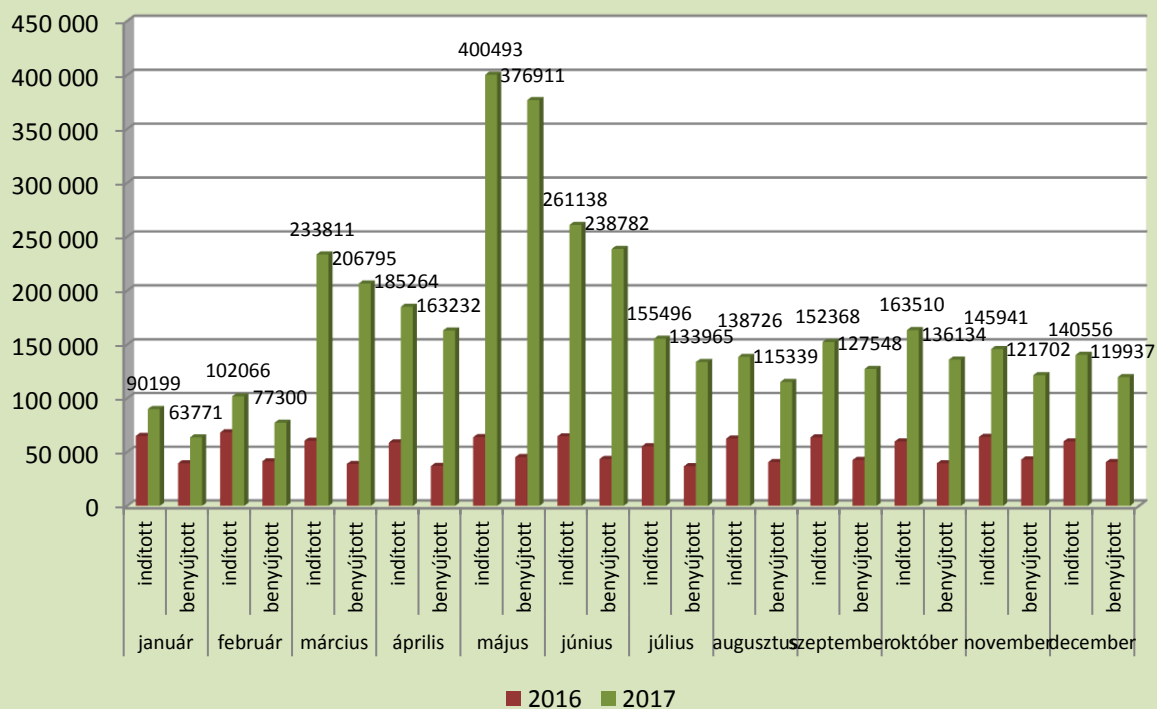
³ Lehetőség van a telefonszámok utólagos rögzítésére vagy megváltoztatására is az eSzemélyi chipjén, az adat viszont csak igényléskori rögzítésekre vonatkozik.

⁴ 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.

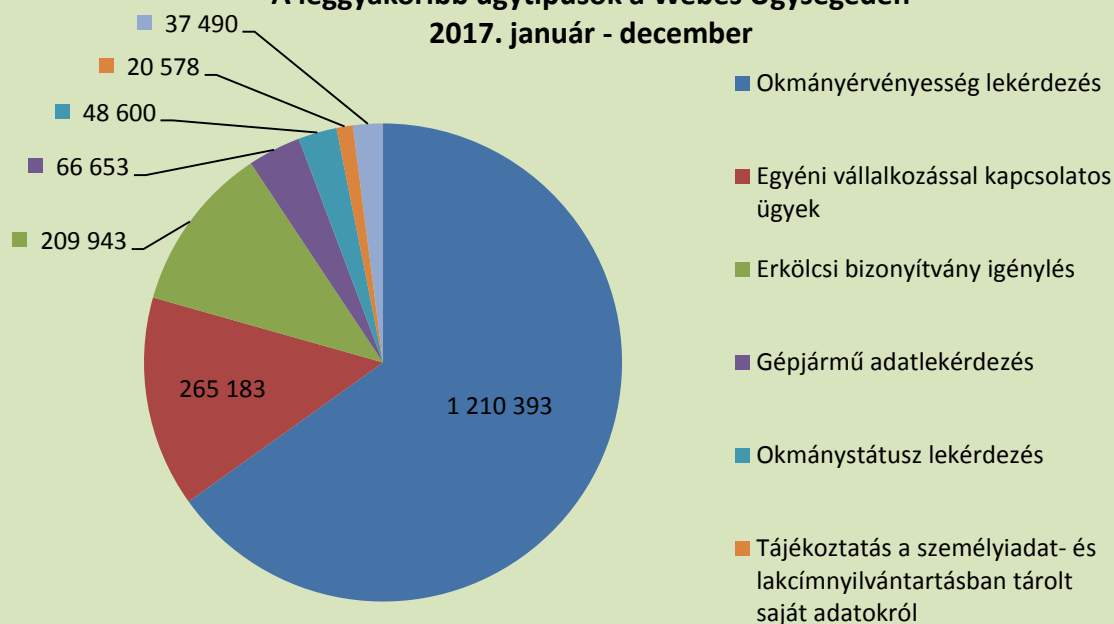
⁵ A Webes Ügysegéden keresztül benyújtott ügyek nem tartalmazzák az ezen a felületen is elérhető, de önálló rendszerként működő Rendelkezési Nyilvántartáson keresztül benyújtott ügyeket.

A Webes Ügysegéden indított ügyek és benyújtott kérelmek száma 2016. és 2017. évben - havi bontásban



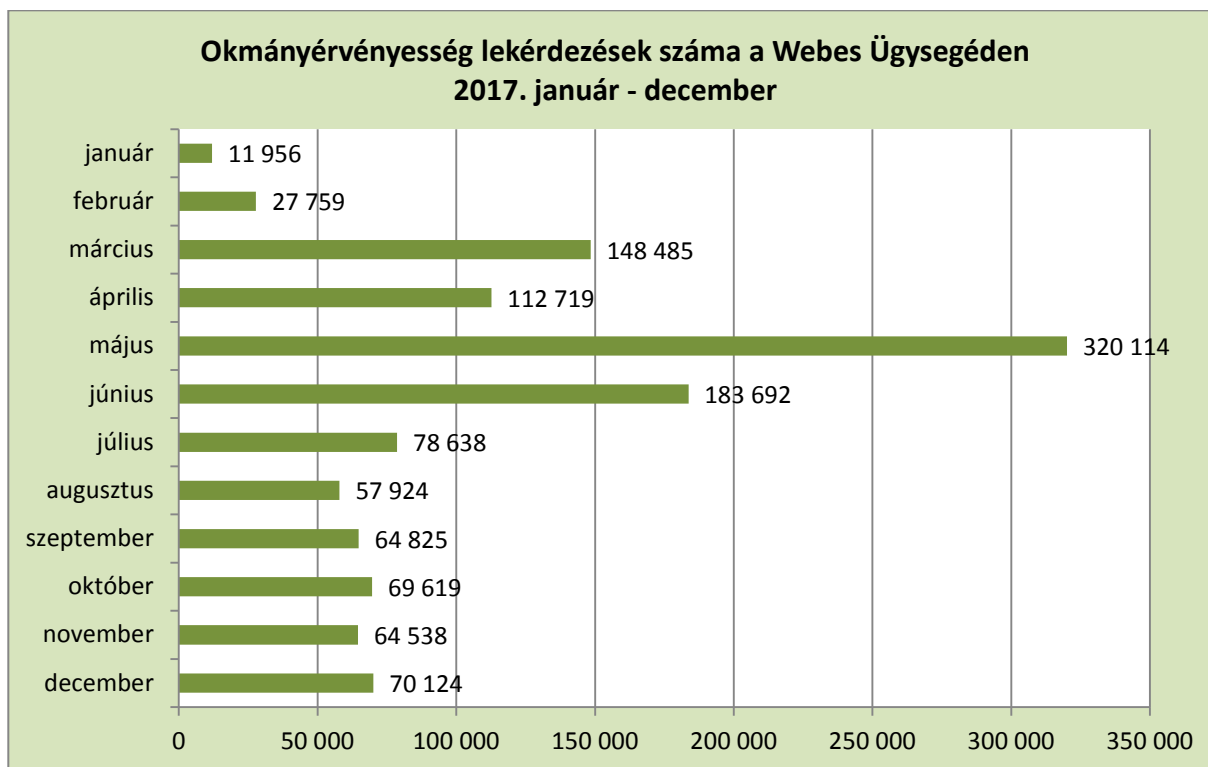
A növekedés oka főként a Webes Ügysegéden **elérhető ügytípusok számának folyamatos bővülése** volt. A **leggyakoribb ügytípus 2017. évben az okmányérvényesség lekérdezés** volt, amely a benyújtott kérelmek közel kétharmad részét (64,3%) tette ki.

A leggyakoribb ügytípusok a Webes Ügysegéden 2017. január - december



Az okmányérvényesség lekérdezések jelentős emelkedését valószínűsíthetően az okozta, hogy a telekommunikációs cégeknek 2017. januártól jogszabályi kötelezettsége volt a

feltöltőkártyát használó előfizetők adatainak ellenőrzése, melynek június 30-ai határideje jelentősen hozzájárult az alábbi diagramon szemléltetett növekedéshez.



A 2016. év végén elérhető 40 ügytípus **2017. év végére 46-ra emelkedett**. Az elmúlt egy évben a „Meglévő útlevel igénylés gyorsítása”, az „Értesítési cím bejelentésével és nyilatkozattal kapcsolatos kérelmek”, a „Törzskönyv pótlása”, valamint a „Vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám módosítása” ügycsoportokkal bővült a Webes Ügysegéd szolgáltatás kínálata.

III.2. OkmányApp mobilapplikáció

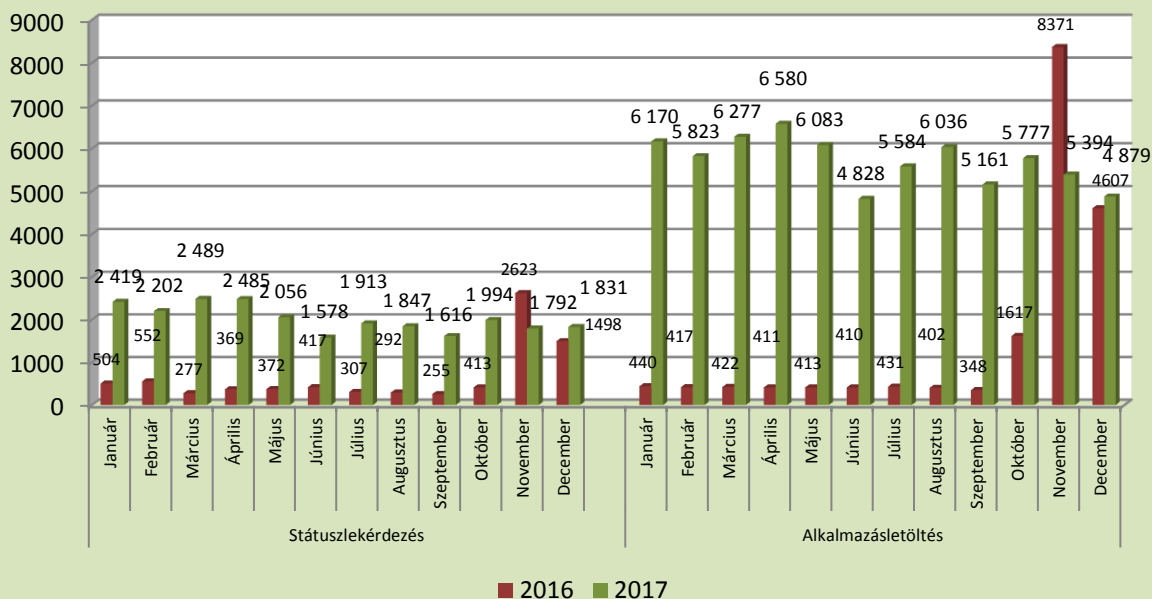
2017-ben **28.118 folyamatindításra és 14.675 kérelem benyújtására⁶** került sor az **OkmányApp mobilapplikáción keresztül**. Az **alkalmazás mobiltelefonra történő letöltésének számában jelentős növekedés** mutatkozott 2017-ben az előző évhez viszonyítva. A 2016-os év november és december hónapjaiban a gépjárműadat-lekérdező szolgáltatásnak az OkmányAppon történő bevezetése miatti média megjelenések hatása kiugró értékeket eredményezett a letöltések számában, de összességében a 2017-es évben a **letöltések száma így is megközelítette a 4-szeres növekedést**.

Az igényelt személyazonosító igazolvány, útlevel és vezetői engedély, azaz a személyazonosításra alkalmas okmányok **gyártási státuszának lekérdezése** (amely szolgáltatás igénybevételének az OkmányApp az egyik csatornája) **pedig mintegy 3-szorosára növekedett**.

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.

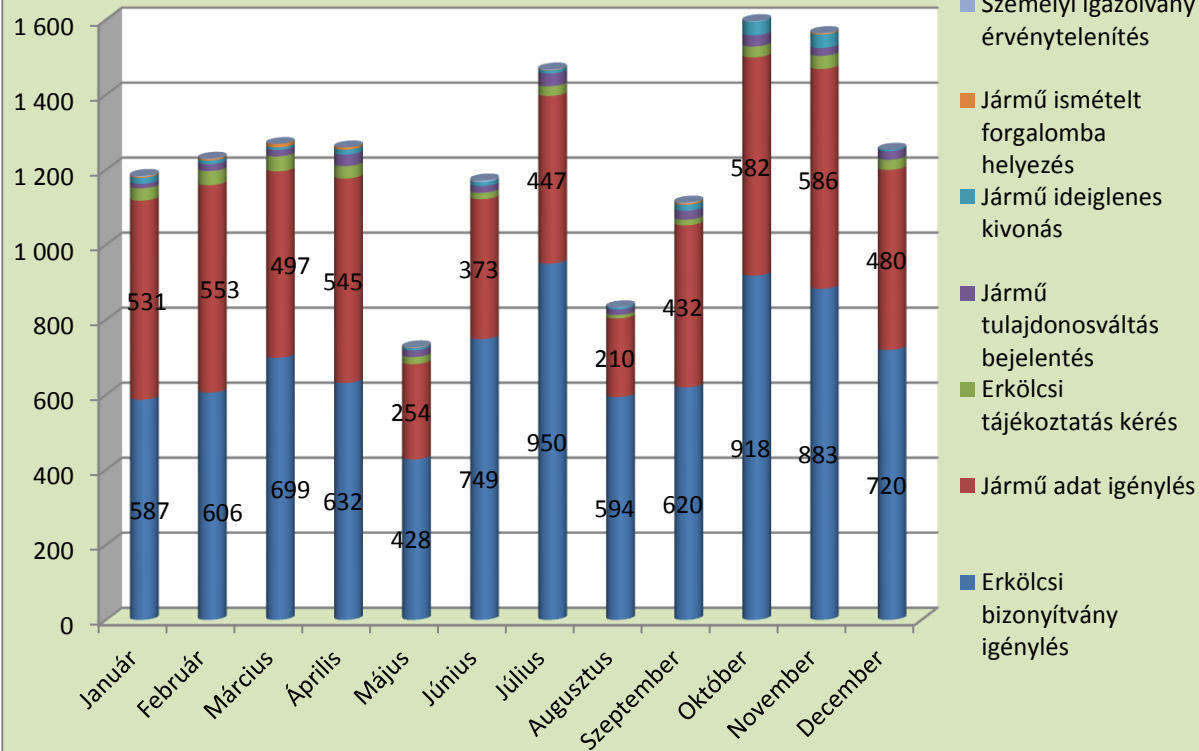
Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.

Okmányok gyártási státuszának lekérdezése és az OkmányApp alkalmazás letöltése 2016. és 2017. év



Az okmánystátusz lekérdezést nem számítva az OkmányAppon keresztül **benyújtott** kérelmek 94,6%-át két ügýtípus, a **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése** (8.386 db) és a **gépjármű adatlekérdezés** (5.490 db) tették ki 2017-ben.

OkmányAppon keresztül benyújtott kérelmek megoszlása 2017. január - december



III.3. Az XR rendszeren keresztül történő időpontfoglalás és ügyintézés

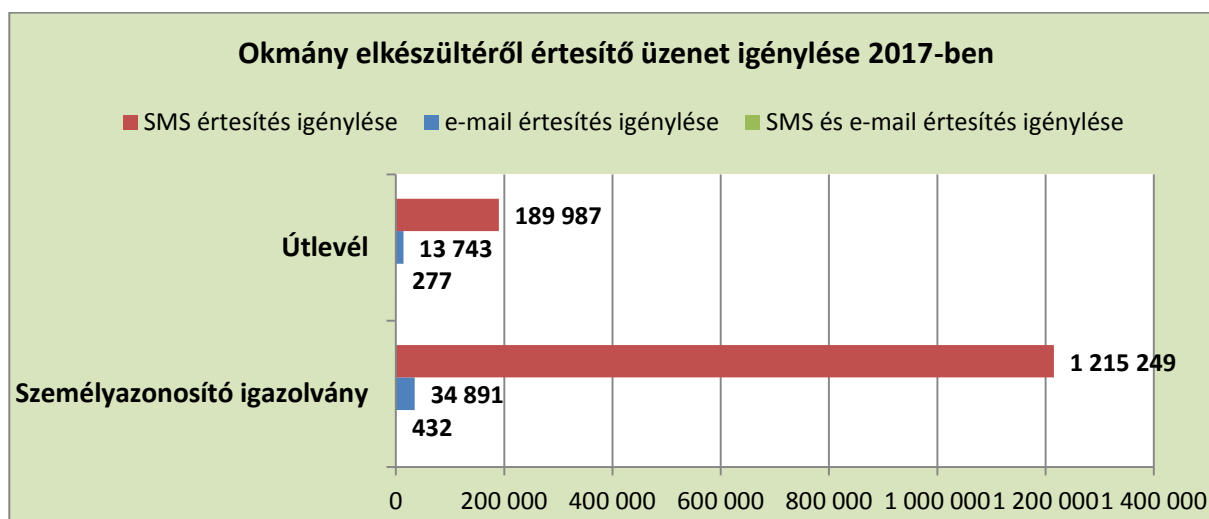
Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszeren (XR) keresztül történő időpontfoglalások száma felére (50%) csökkent az előző évhez képest. Amíg 2016-ban még 97.087, addig 2017-ben már csak 48.549 időpontfoglalás történt ezen a rendszeren keresztül.

A csökkenés oka az okmányirodai ügyfélszolgálatok kormányablakokká történő átalakítása, ugyanis az XR rendszert csak az okmányirodába történő időpontfoglalásra lehet alkalmazni. Az okmányirodai ügyeket is ellátó kormányablakok a Központi Időpontfoglaló Alkalmazást használják.

III.4. Elkészült személyi okmányokról szóló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás

A személyazonosító igazolvány és útlevel igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány elkészültéről és postára adásáról, illetve az ügyfélszolgálati átvehetőségéről (az általa kértnek megfelelően) SMS-ben, 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 2017-ben.



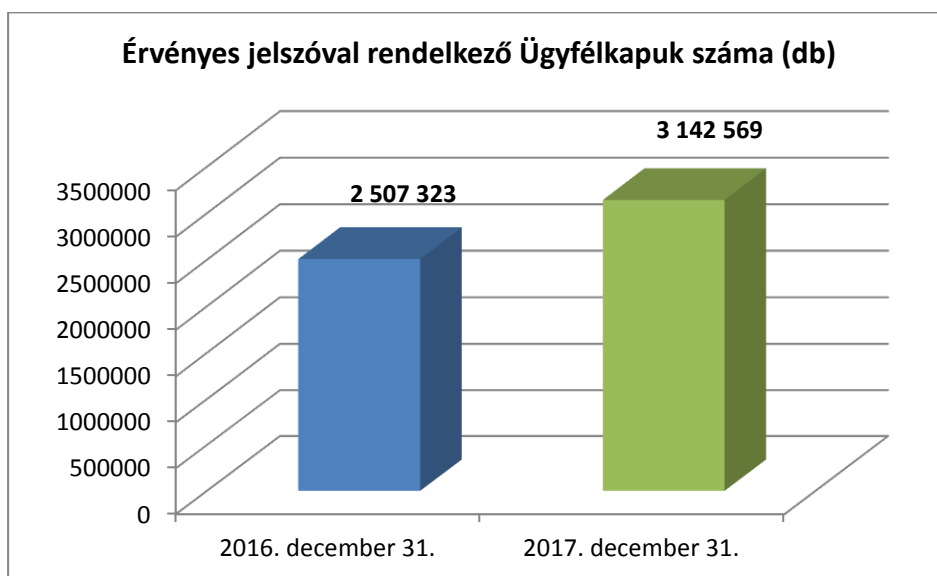
Az útlevel igénylések közül összesen 204.007 esetben, a személyazonosító igazolvány igénylések közül pedig 1.250.572 alkalommal kérték az ügyfelek az értesítő szolgáltatás rögzítését. Ez a különbség az eSzemélyik javára az igénylések magasabb számából fakad, valamint abból is, hogy ezen okmány igénylése során arányaiban többen veszik igénybe az SMS/e-mail értesítő szolgáltatást.

2017-ben a két okmányt együttvéve az értesítések típusa szerint **1.405.236 db volt az SMS, 48.634 db az e-mail, 709 db pedig az SMS és e-mail egyidejű igénylése.**

III.5. Ügyfélkapu regisztráció

A 2017. december 31-i állapot szerint összesen **3.142.569 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván**, amely több mint **635.000-rel magasabb** a 2016. december

31-i értékhez képest (2.507.323 db).



2017. első félévében a **regisztrációk számában kiugró emelkedést tapasztalhattunk, melynek két fő oka volt.**

Egyrészt a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV törvény alapján 2017. május 1-jétől a **munkáltatói intézkedések elektronikus úton kerülnek aláírásra és kézbesítésre** a közszolgálati tisztviselő Ügyfélkapu értesítési tárhelyére. Ezért a jogszabályi kötelezettség határidőben történő végrehajtása érdekében 2017 áprilisától a „klasszikus” Ügyfélkapu regisztrációt végző hivatalokon (okmányirodák és kormányablakok, NAV ügyfélszolgálatok, kijelölt posták (ún. AGORA Pontok), valamint a konzulátusok) kívül a Büntetés-végrehajtási szervek, a Katasztrófavédelem, a Minisztériumok, a Rendőri szervek, továbbá a Természet- és Környezetvédelmi szervek kizárólag az Ügyfélkapuval még nem rendelkező foglalkoztatottjaik számára regisztrálhattak Ügyfélkaput. Az ebben a „belső” körben végzett regisztrációk száma 2017. április 1. – december 31. között **4.153 volt**⁷.

Másrészt 2017 volt az első olyan év, amikor az adóhatóság vállalta, hogy elkészíti az adófizetők helyett az SZJA bevallás tervezetét, vagyis az **eSZJA-t**. A személyre szóló tervezet elektronikus megtekintéséhez, módosításához és az adóhatóság részére történő továbbításához Ügyfélkapu regisztrációra volt szükség, így az azzal még nem rendelkező személyek nagy számban keresték fel a regisztrációt végző hivatalokat (ebben az esetben leginkább a NAV főbb ügyfélszolgálatait).

Növekedést generáló tényező volt az is, hogy az állampolgároknak **lehetőségük van** az eSzemélyi igénylésekor kapott regisztrációs kód segítségével **otthonról**, személyes megjelenés nélkül is **regisztrációt kezdeményezni**.

Annak ellenére, hogy 2017 júniusától kezdődően az Ügyfélkapu regisztrációk számának visszaesése volt tapasztalható (2017. áprilisban 100.183, májusban 82.166, míg júniusban már csak 26.281 regisztráció), az még így is jócskán meghaladta a 2016-os értékeket. Ennek

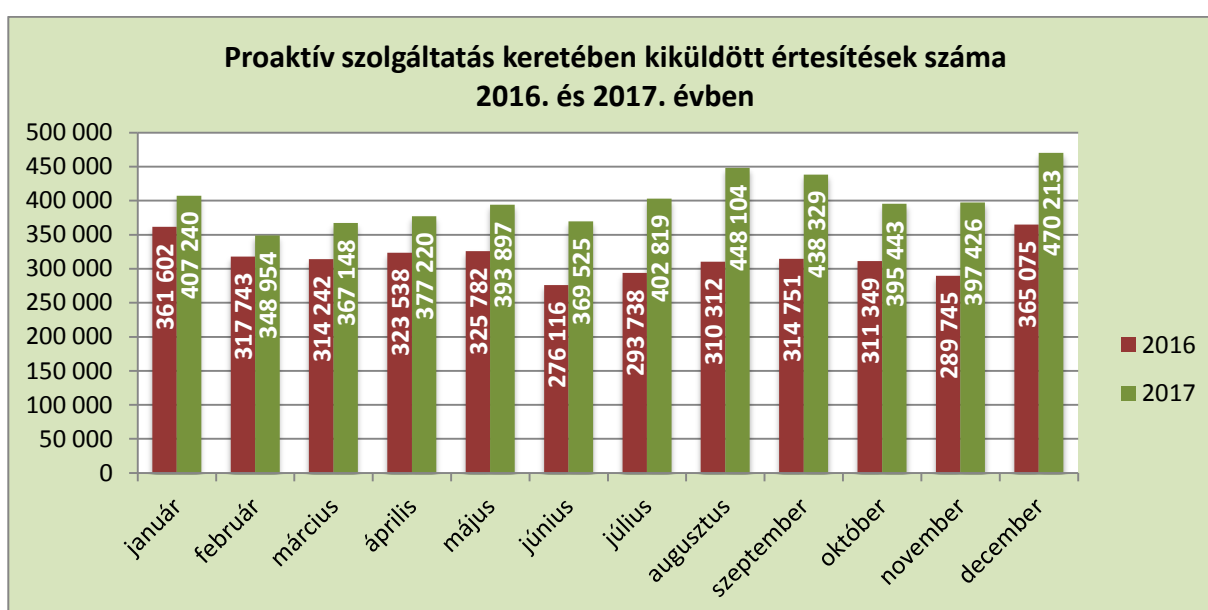
⁷ Természetesen a közszolgálati tisztviselő a többi, regisztrációt végző szervnél is nyithattak Ügyfélkaput.

megfelelően 2016. december 31-hez képest **2017. december 31-ig 25,3%-kal nőtt az érvényes ügyfélkapu regisztrációval rendelkezők száma.**

Az ügyfélkapu-regisztrációs szervek közül 2017-ben is az **okmányirodai/kormányablak** ügyfélszolgálatok voltak a **legnépszerűbbek**. Ezekben **regisztrálták** ugyanis a 2017. december 31-én érvényes jelszóval rendelkező ügyfélkapuk **87,5%-át** (2.749.910).

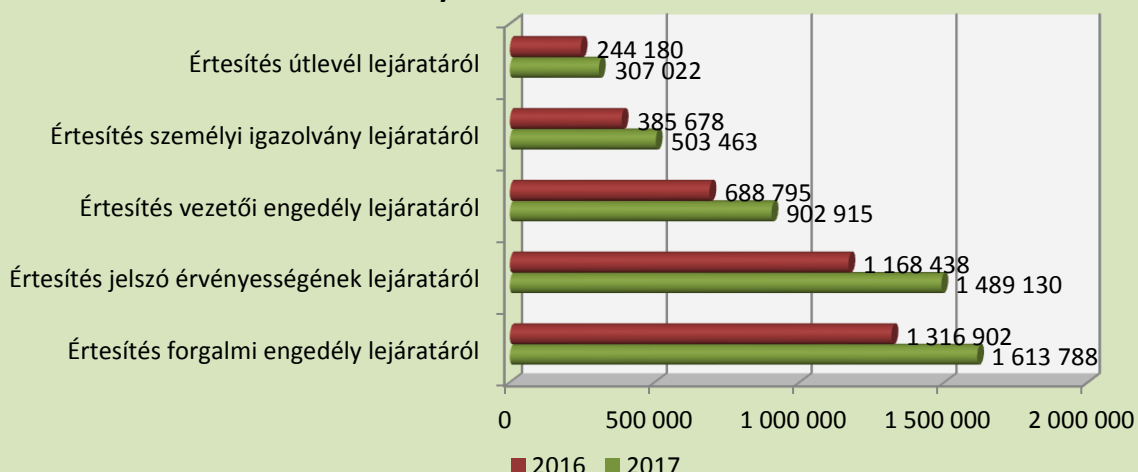
III.6. Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejárataról

A proaktív szolgáltatás keretében az Ügyfélkapuval rendelkező állampolgárok maximum három alkalommal emlékeztető üzenetet kapnak e-mailben egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejárata megelőzően. 2017-ben összesen **4.816.318 db emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer, ami 27%-kal több, mint az előző év azonos időszakában** kiküldött 3.803.993 db üzenet.



A legnagyobb arányú emelkedést a vezetői engedély érvényességének lejárataról szóló értesítések képviselik **31,1%-os**, majd a személyi igazolvány értesítések **30,5%-os**, és az **Ügyfélkapu jelszó lejárataról szóló értesítések 27,4%-os növekedési aránnyal**, azonban valamennyi ügytípus esetében megfigyelhető a proaktív értesítések számának emelkedése a 2016-os bázisidőszakhoz képest. A proaktív szolgáltatás keretében küldött értesítések számának növekedése összefüggésben van az **Ügyfélkapuk számának növekedésével**, mivel a rendszer kizárólag azon állampolgároknak küld értesítést, akik **Ügyfélkapuval rendelkeznek**.

Proaktív szolgáltatás keretében kiküldött üzenetek száma okmányonként 2016. és 2017. évben



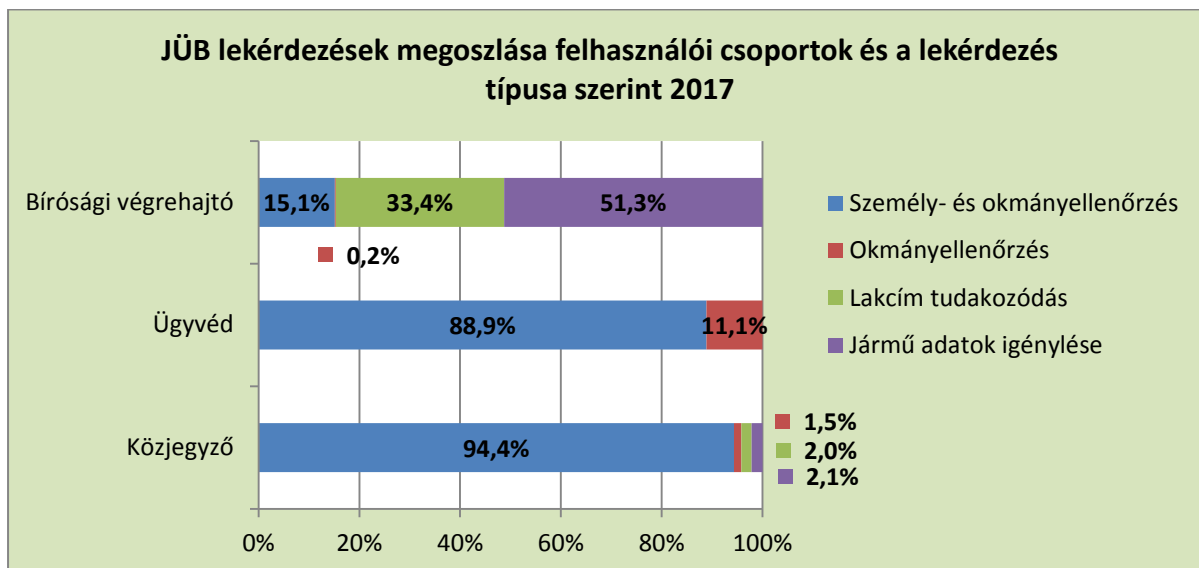
III.7. JÜB adatszolgáltatás

A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren (a továbbiakban JÜB)** keresztül a jogszabályban meghatározott felhasználóknak lehetősége van személy- és okmányellenőrzésre, okmányellenőrzésre, lakcím tudakozódásra és járműadatok igénylésére.

2017-ben **1.625.944 darab lekérdezést indítottak a JÜB rendszeren keresztül** a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyzők, ügyvédek és bírósági végrehajtók, valamint 2017 novemberétől a felszámolóbiztosok. A lekérdezések számában évről évre növekedés tapasztalható, a 2016. évi értékekhez képest (1.532.744 db) **6%-kal volt magasabb az adatszolgáltatások száma 2017-ben.**

A **lekérdezések 64,8%-át (1.053.750 db) a bírósági végrehajtók, 31,6%-át (514.190 db) a közjegyzők, csupán 3,6%-át (57.895) pedig az ügyvédek igényelték**, utóbbiak ugyanis díjfizetési kötelezettséggel tartoznak a rendszer használata után. Mindössze 109 db lekérdezést hajtottak végre 2017. novemberétől kezdődően a felszámolóbiztosok, akik a járműadatok lekérdezésére jogosultak.

Az egyes felhasználói csoportok általi lekérdezések száma fordított arányban áll a csoportba tartozók számával. A 2017. december 31-i állapotnak megfelelően **504 bírósági végrehajtó, 746 közjegyző, 3.558 ügyvéd, valamint 21 felszámolóbiztos aktív felhasználója volt a rendszernek.** Az ügyvéd felhasználók száma 283 fővel, a bírósági végrehajtóké 33 fővel emelkedett egy év alatt, a közjegyzőké pedig nem változott.



A személy- és okmányellenőrzést⁸ döntően a közjegyzők és az ügyvédek használják. A bírósági végrehajtóknál ezzel ellentétben a lekérdezések többsége jármű adatigénylésre és lakcím lekérdezésre irányult.

A lekérdező szerepkörét nem számítva az összes lekérdezés 42,8%-a (696.180 db) irányult személy- és okmányellenőrzésre, 33,9%-a (551.486 db) jármű adatok igénylésére, 22,3%-a (362.544 db) lakcím tudakozódásra, 1%-a (15.734 db) pedig okmányellenőrzésre.

IV. Konklúzió

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közzolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2017. évi adatait vetette össze a 2016-os év rendelkezésre álló értékeivel.

Az elektronikus közzolgáltatások elterjedése a magyar közigazgatás kiemelt feladatai közé tartozik, az elérhető ügytípusok száma folyamatosan emelkedik, és egyre többen veszik igénybe az elektronikus közzolgáltatásokat. Néhány területen kiemelkedő a növekedés, amelyet több, a fentiekben részletezett tényező együttes hatása is befolyásolt.

Az okmányirodák és kormányablakok okmányirodai tevékenység száma 3,7%-os növekedést mutatott 2017-ben az előző évvel összevetve. A növekedést elsősorban a vizsgált időszakban megemelkedett Ügyfélkapu regisztrációk száma okozta, melyet jogszabályi előírások változása befolyásolt.

A kibocsátott okmányok tekintetében szintén megfigyelhető a jogszabályi változások hatása, mivel egyes illetékek 2016. január 1-től történt eltörlése pozitívan befolyásolta az okmánykibocsátások számát.

A 2016. január 1-jén bevezetett eSzemélyi igazolvány hamar népszerűvé vált. A kezdeti

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

médiaérdeklődés hatására 2016. első felében az igényelt állandó eSZIG-ek száma jelentős növekedést mutatott az előző évekhez viszonyítva, de 2017-ben még így is 5%-kal magasabb volt az igénylések száma az előző évihez képest. Különösen szeptemberben és októberben kimagasló a növekedés, mely hónapokban mintegy 32 illetve 36%-kal többen igényeltek eSzemélyi igazolványt, mint a 2016-os év azonos időszakában. A növekedés okaként az egészségügyi dolgozók eSzemélyi igénylése említhető, mivel a november 1-től indult Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térbe (EESZT) való belépéshez eSzemélyi okmányra van szükség.

Az elektronikus közzolgáltatások közül egyre többen használják a Webes Ügysegédet, ahol közel négyszeres növekedés mutatható ki az előző évben benyújtott ügyekhez képest. Megjelenik a hatósági erkölcsi bizonyítvány illetékmentességének hatása, hiszen több mint kétszázezren (209.943) a Webes Ügysegéden keresztül igényelték ezt, de más jogszabályok életbe lépése is befolyásolta a növekedést. A Webes Ügysegéden elérhető okmányérvényesség lekérdezések számának 139-szeres emelkedése a 2016. évi adatokhoz viszonyítva kiugró érték, mely jelenséget a telekommunikációs cégek részére 2017. januártól előírt adatellenőrzési kötelezettség, illetve ezzel összefüggésben a Webes Ügysegéden elérhető okmányérvényesség lekérdezés szolgáltatás használata okozta. A 2016. év végén elérhető 40-ről 2017. év végére 46-ra emelkedett az elérhető ügytípusok száma, és továbbra is folyamatos a Webes Ügysegéd fejlesztése az e-közzolgáltatások bővítése érdekében.

Az OkmányApp mobilapplikáció letöltésének száma 4-szeres növekedést mutatott 2017-ben az előző évhez viszonyítva. Az alkalmazáson keresztül elérhető az igényelt okmányok (személyazonosító igazolvány, útlevél és vezetői engedély) gyártási státuszának lekérdezése, amely szintén jelentős, 3-szoros emelkedést mutatott a bázisidőszakkal összevetve.

A 2017. december 31-i állapot szerint negyedével, 25,3%-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 27%-kal, mely szolgáltatás az egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejáratáról értesíti az állampolgárokat.

A Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer (JÜB) használata szintén emelkedést mutat, 1.625.944 adatszolgáltatást igényeltek ezen a rendszeren keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyzők, ügyvédek és bírósági végrehajtók, mely 6%-kal haladja meg az előző évi értéket. A lekérdezések közel kétharmadát a bírósági végrehajtók, mintegy egyharmadát a közjegyzők igényelték, és mindössze 3,6%-át indították az ügyvédek.

Össességében elmondható, hogy az elektronikus közzolgáltatások iránt növekedett az érdeklődés, néhány esetben kiemelkedően pozitív változások érzékelhetők, de további lehetőségek maradtak még az e-közzolgáltatások kiszélesítésére, az ügyfelek tájékoztatására és a szolgáltatások használatának ösztönzésére. A további fejlesztéseknek és a folyamatos bővítésnek tehát van létjogosultsága, melyhez Osztályunk a továbbiakban is monitoring tevékenységével, ügyfélelégedettség-mérések lefolytatásával és szakmai támogatásával kíván hozzájárulni.

1. számú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai

Szolgáltatás	Vizsgált adat	I. negyedév	II. negyedév	III. negyedév	IV. negyedév	2017. összesen
Okmányirodai tevékenységszám (Központi Okmányiroda nélkül)	Országos normatív statisztika Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevél, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek meghatározott körének összege	2 423 129	2 678 139	2 632 503	2 463 332	10 197 103
Okmányirodai tevékenységszám (Központi Okmányiroda)	Országos normatív statisztika A BFKH XIII. Kerületi Hivatalának Központi Okmányirodai Főosztályán intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevél, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek meghatározott körének összege	54 116	65 200	69 950	80 935	270 201
Kibocsátott okmányok darabszáma	Állandó eSzemélyi igazolvány	265 315	375 714	399 926	310 871	1 351 826
	Lakcímgazolvány	338 487	345 039	396 862	344 800	1 425 188
	Vezetői engedély	229 647	270 561	258 708	244 920	1 003 836
	Forgalmi engedély	268 795	299 034	295 959	303 696	1 167 484
	Törzskönyv	225 637	263 398	252 440	258 593	1 000 068
	Útlevél	93 552	132 303	122 957	79 874	428 686
	Magyar igazolvány	676	1 986	1 191	851	4 704
eSzemélyi igazolvány igénylés	Igénytelt állandó eSzemélyi igazolvány 2016. január 1-től chipet tartalmazó elektronikus személyi igazolvány kerül kiállításra	285 487	382 962	414 722	290 446	1 373 617
	Tároló elemet (chip) tartalmaz A 65 évet betöltött jogosult kérheti, hogy részére határidő nélküli érvényességi idejű személyazonosító igazolvány kerüljön kiállításra, amely tároló elemet nem tartalmaz	256 381	348 119	384 102	267 359	1 255 961
	Ujjnyomatot tartalmaz A 12 évet betöltött jogosult kérheti, hogy a tároló elemre rögzítésre kerüljön az ujjnyomata	119 840	145 724	189 728	133 239	588 531
	e-Aláírás funkciót tartalmaz A 14 évet betöltött jogosult kérheti, hogy az igazolvány tartalmazzon e-Aláírás funkciót	13 877	16 673	62 073	29 897	122 520
Webes ügysegéd	Indított ügyek A Webes Ügysegéd online felületen keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	426 076	846 895	446 590	450 007	2 169 568
	Benyújtott kérelem * Az indított ügyek közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet.	347 866	778 925	376 852	377 773	1 881 416
OkmányApp	Megkezdett folyamatok Az OkmányApp mobilapplikáción keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	8 125	6 094	5 989	7 910	28 118
	Benyújtott kérelem A megkezdett folyamatok közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	3 683	3 159	3 415	4 418	14 675

XR Rendszer	Okmányirodai időpontfoglalás Az XR rendszeren keresztül időpontfoglalás okmányirodába	14 305	13 058	11 752	9 434	48 549
	XR-en keresztül elintézt okmányirodai ügyek	1 062	1 185	1 203	1 352	4 802
Okmánystátusz lekérdező szolgáltatás (okmány gyártási állapota)	Összes lekérdezés Személyazonosításra alkalmas okmányok esetében lehetőség van az igénylőlap bizonylatszám alapján az okmány gyártási státuszának lekérdezésére online	13 463	25 752	33 390	27 194	99 799
	Személyi igazolvány lekérdezés	3 234	6 763	7 578	4 721	22 296
	Útlevelek lekérdezés	4 014	5 461	5 012	4 090	18 577
	Vezetői engedély lekérdezés	6 215	13 528	20 800	18 383	58 926
Okmány elkészültéről értesítő sms/e-mail szolgáltatás	Összes értesítés Személyi igazolvány és útlevelek igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány ügyfélszolgálati átvehetőségéről, vagy postára adásáról értesítést kapjon	292 015	415 772	438 314	308 478	1 454 579
	E-mail igénylése	11 074	12 523	14 053	10 984	48 634
	SMS igénylése	280 780	403 105	424 040	297 311	1 405 236
	SMS és e-mail igénylése	161	144	221	183	709
Ügyfélkapu	Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	2 718 110	2 928 617	3 053 611	3 142 569	-
	Regisztráció Az érvényes Ügyfélkapuk száma a regisztrációk és az aktiválások miatt növekszik, a megszüntetés és a jelszó lejáratára miatt viszont csökken	203 180	208 630	120 825	86 711	619 346
Proaktív értesítő szolgáltatás okmány érvényességének lejáratáról	Összes értesítés Az Ügyfélkapuval rendelkezők maximum három alkalommal, meghatározott időpontokban e-mail értesítést kapnak okmányuk érvényességének közelgő lejáratáról	1 123 342	1 140 642	1 289 252	1 263 082	4 816 318
	Személyi igazolvány lejáratára	111 614	127 486	132 711	131 652	503 463
	Útlevelek lejáratára	62 354	75 387	84 277	85 004	307 022
	Vezetői engedély lejáratára	211 924	233 603	229 823	227 565	902 915
	Forgalmi engedély lejáratára	384 027	431 341	420 486	377 934	1 613 788
	Ügyfélkapu jelszó lejáratára	353 423	272 825	421 955	440 927	1 489 130
JÜB adatszolgáltatás	Összes lekérdezés A jogszabályban meghatározott, és rendszerhasználati jogosultsággal rendelkező felhasználók által a Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren keresztül indított lekérdezések száma	432 074	393 688	405 021	395 161	1 625 944
	Közjegyzők általi lekérdezések	121 555	127 729	133 241	131 665	514 190
	Ügyvédek általi lekérdezések	14 364	13 753	15 022	14 756	57 895
	Bírósági végrehajtók általi lekérdezések	296 155	252 206	256 758	248 631	1 053 750
	Felszámolóbiztosok általi lekérdezések	-	-	-	109	109

2. számú melléklet – a jelentésben nem szereplő további monitoring adatok

Szolgáltatás	Vizsgált adat	I. negyedév	II. negyedév	III. negyedév	IV. negyedév	2017. összesen
Gyorsított útlevel szolgáltatás	Azonnali (24 óra) 24 órán belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	1 060	1 461	1 795	1 386	5 702
	Sürgősségi (3 nap) 3 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	1 272	1 694	1 995	1 532	6 493
	Soron kívüli (7 nap) 7 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	961	1 296	1 710	1 334	5 301
Egyéni vállalkozás (Webes ügysegéden keresztül benyújtott kérelmek)	Egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése	28 148	26 357	24 835	26 077	105 417
	Egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése	26 169	21 386	17 963	16 979	82 497
	Egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése	11 281	10 089	10 086	15 166	46 622
	Egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása	7 327	6 964	6 086	5 601	25 978
	Egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése	6 857	4 978	4 965	7 036	23 836
Parkolási igazolvány igénylés	Parkolási igazolvány igénylése (személyi)	4 591	4 862	4 691	4 525	18 669
	Parkolási igazolvány igénylése (intézményi)	10	17	41	24	92
	Parkolási igazolvány pótlása	267	306	292	275	1 140
	Parkolási igazolvány cseréje	1 002	931	1 078	1 125	4 136
Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk a nyitás helyszíne szerint (Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot)	Okmányirodák, kormányablakok	2 367 709	2 550 339	2 670 076	2 749 910	-
	Kormányhivatalok (volt KIÜSZI)	178 634	177 129	176 564	175 704	-
	Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)	170 305	195 265	200 597	210 295	-
	Postai kirendeltségek	725	864	892	910	-
	Konzulátusok	737	1 283	1 416	1 597	-
	Büntetés-végrehajtási szervek	*	139	180	209	-
	Katasztrófavédelem	*	60	86	105	-
	Minisztériumok	*	55	66	72	-
	Rendőri szervek	*	3 477	3 725	3 758	-
Természet- és Környezetvédelmi szervek	*	6	9	9	-	
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	138 988	135 209	159 508	126 832	560 537
	Elektronikus úton előterjesztett igénylések száma	46 444	48 998	61 465	53 131	210 038
	Papír alapon előterjesztett igénylések száma	92 544	86 211	98 043	73 701	350 499
Eredetiségvizsgálat	Elvégzett eredetiségvizsgálatok száma	131 371	141 696	138 417	135 243	546 727
	Jogellenes beavatkozás vagy ennek gyanúja az egyedi azonosítókban	81	94	78	109	362

3. számú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai

Szolgáltatás	Vizsgált adat		2017. december 31.	
Személyi adat- és lakcímnilyvántartás adatai	Összesen nyilvántartott személyek száma		10 779 447	
		nő	5 583 019	
		férfi	5 196 428	
	Összesen nyilvántartott személyből	Magyarországon élő magyar		9 796 144
		Bevándorolt külföldi		26 169
		Oltalmazott státuszú		2 551
		Szabad mozgás- és tartózkodás joggal rendelkező		128 169
		Letelepedett		18 532
		Honosított		16 627
		Külföldön élő magyar		788 141
		Menekült külföldi		3 114
	Összesen nyilvántartott személy életkor és nemek szerinti megoszlásban	Kiskorú		1 881 994
			nő	915 701
			férfi	966 293
18-65 év közötti			6 978 001	
		nő	3 486 269	
		férfi	3 491 732	
65 év feletti			1 919 452	
		nő	1 181 049	
		férfi	738 403	
Egyéni vállalkozók nyilvántartásának adatai	Nyilvántartott egyéni vállalkozók száma	Összesen:	836 134	
		Működő egyéni vállalkozó	353 702	
		Megszűnt egyéni vállalkozó	418 439	
		Szünetelő egyéni vállalkozó	63 993	
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>		550 130	
	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>		1 099 098	
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>		74 692	
	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>		141 049	
	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 adatai, 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>		345 037	

	<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>	545 284
	<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>	283 170
	<p>A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma</p> <p><i>Ez a szám mutatja meg, hogy az adott napon, amikor a lekérdezés történt, a bűnügyi nyilvántartási rendszer adatai alapján, hány db büntetőeljárás folyt Magyarországon.</i></p>	412 687
<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>	37 724
<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>	2 169 924
	<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>	2 009 669
	<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>	1 608 656
	<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>	160 255
	<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>	134 478
<p>Útiokmány-nyilvántartás adatai</p>	Érvényes útlevelek száma	2 388 817
<p>Magyar igazolvány és hozzátartozói igazolvány nyilvántartás adatai</p>	Érvényes magyar igazolványok száma	891 357
	Érvényes magyar hozzátartozói igazolványok száma	12 641
<p>Nemzeti Egységes Kártyarendszer (NEK) nyilvántartás adatai</p>	NEK regisztrációval rendelkező személyek száma	2 117 356
	NEK keretében kiadott kártyával (diákigazolvány) rendelkezők száma	1 966 957
<p>Vezetői engedély nyilvántartás adatai</p>	Érvényes, személyazonosításra alkalmas vezetői engedélyek száma	4 552 284
<p>Parkolási igazolvány nyilvántartás adatai</p>	Érvényes parkolási igazolványok száma személyek részére	134 035
	Érvényes parkolási igazolványok száma intézmények részére	652

Jármű-nyilvántartás adatai	Forgalomban lévő járművek száma		4 776 802
	Forgalomban lévő járművek járműfajta szerinti bontásban	Személygépkocsi	3 474 790
		Tehergépkocsi	481 562
		Autóbusz	18 746
		Motorkerékpár	165 282
		Lakókocsi	350
		Segédmotoros kerékpár	2 318
		Vontató	69 460
		Lassú jármű	130 777
		Pótkocsi	428 451
		Utánfutó	5 066
Zöld rendszámmal ellátott járművek száma		4 434	
Okmánytári adatok	Az Okmánytárban tárolt dokumentumok mennyisége iratfolyóméterben	Összesen:	140 762 ifm
		Gépjármű irat	67 438 ifm
		Vezetői engedély	21 491 ifm
		Lakcím alapidat	51 155 ifm
		Iratkezelési anyagok	678 ifm