



BELÜGYMINISZTERIUM

ELEKTRONIKUS KÖZSZOLGÁLTATÁSOKAT TÁMOGATÓ FŐOSZTÁLY

Elektronikus közzolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés

2017. I. negyedév



Belügyminisztérium - Informatikai Helyettes Államtitkárság

Elektronikus Közzolgáltatásokat Támogató Főosztály

Szolgáltatás-elemzési és Monitoring Osztály

2017. április

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	10
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	12
III.7.	JÜB adatszolgáltatás	13
IV.	Ügyfélszolgálati ellenőrzések eredményei	14
V.	Konklúzió.....	14
1.	<i>számú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai</i>	<i>16</i>
2.	<i>számú melléklet – a jelentésben nem szereplő további monitoring adatok</i>	<i>17</i>



I. Bevezetés

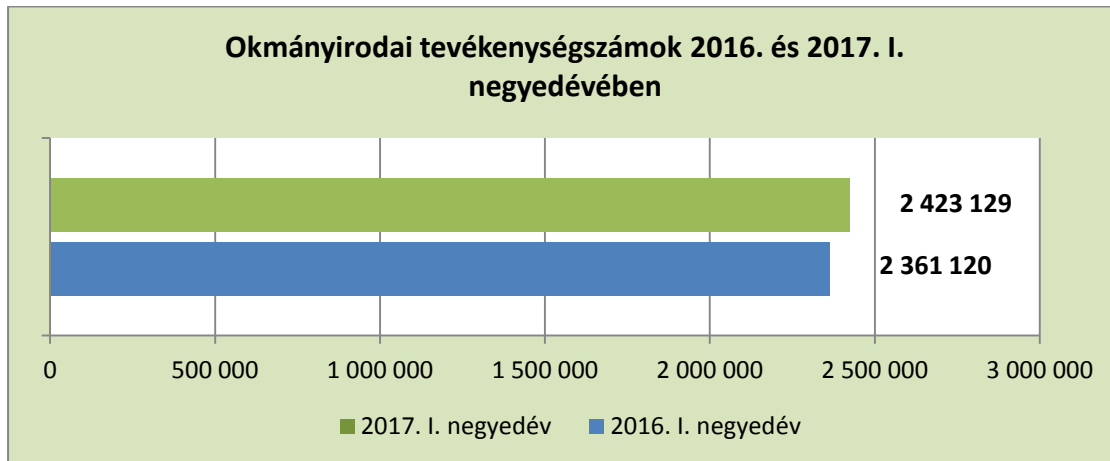
Az alábbi monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett **közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közzolgáltatások**, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő **okmányigénylések 2017. I. negyedévi** adatait mutatja be, összehasonlítva azokat a 2016-os év azonos időszakára rendelkezésre álló értékekkel.

A jelentés mellékletei összefoglalóan tartalmazzák a dokumentumban előforduló szolgáltatások főbb számadatait, valamint az Elektronikus Közzolgáltatásokat Támogató Főosztály által monitorozott további szolgáltatások 2017. I. negyedéves adatait.

II. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

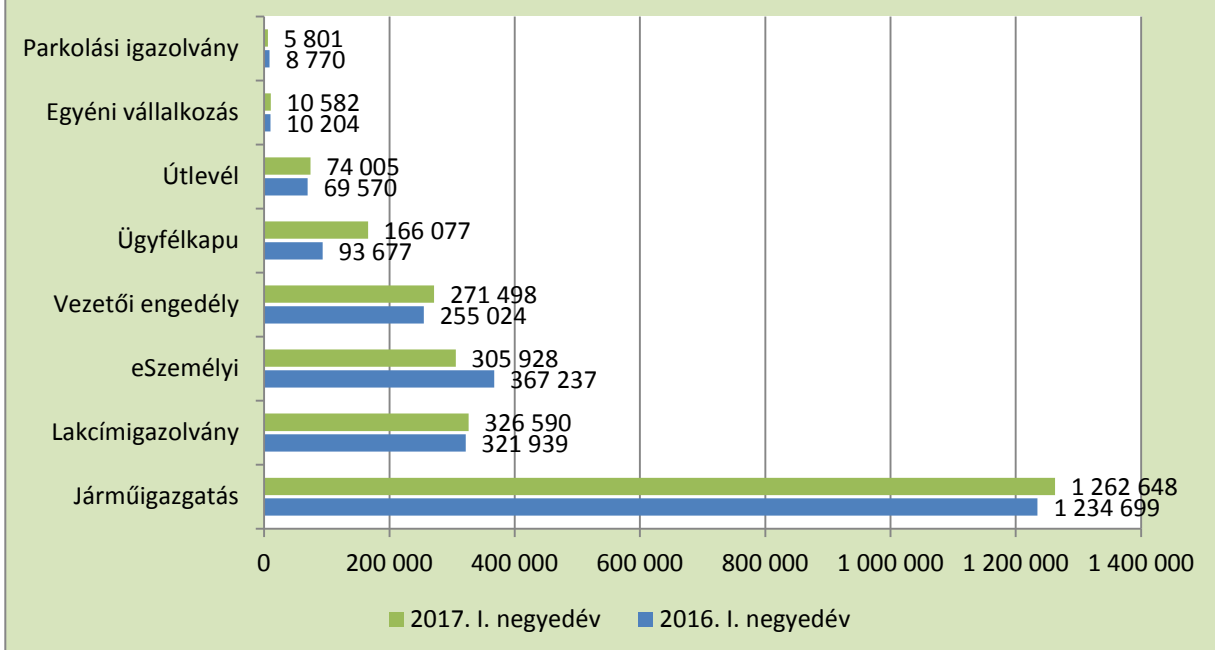
II.1. Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenység száma

2017. első negyedévében a kormányablakok és okmányirodák országos szinten összesen 2.423.129 darab **okmányirodai tevékenységet végeztek**, amely **2,6%-kal haladta meg az előző évi értéket** (2.361.120 db).



Amennyiben az okmányirodai tevékenységeket **ügytípus szerint** vizsgáljuk, megállapítható, hogy az összesített tevékenység szám idei első negyedéves növekedését leginkább az ebben az időszakban **ugrásszerűen megemelkedett Ügyfélkapu regisztrációk** száma okozta. Ezek az ügyek a tavalyi év azonos időszakához képest **több mint 77,3%-os emelkedést** mutattak. **Emelkedett továbbá az útlevéllal** (6,4%-os növekedés), a **vezetői engedéllyel** (6,5 %), valamint a **lakcímgazdálkodással** (1,4%) kapcsolatos tevékenységek száma is. 2016-hoz hasonlóan idén is a **járműigazgatással kapcsolatos ügyeket intézték a legnagyobb számban** (1.262.648 db) az okmányirodai tevékenységet ellátó ügyfélszolgálatokon. Ebben az ügycsoportban a növekedés az idei év első negyedévében a tavalyi év azonos időszakához képest 2,3 %-os volt.

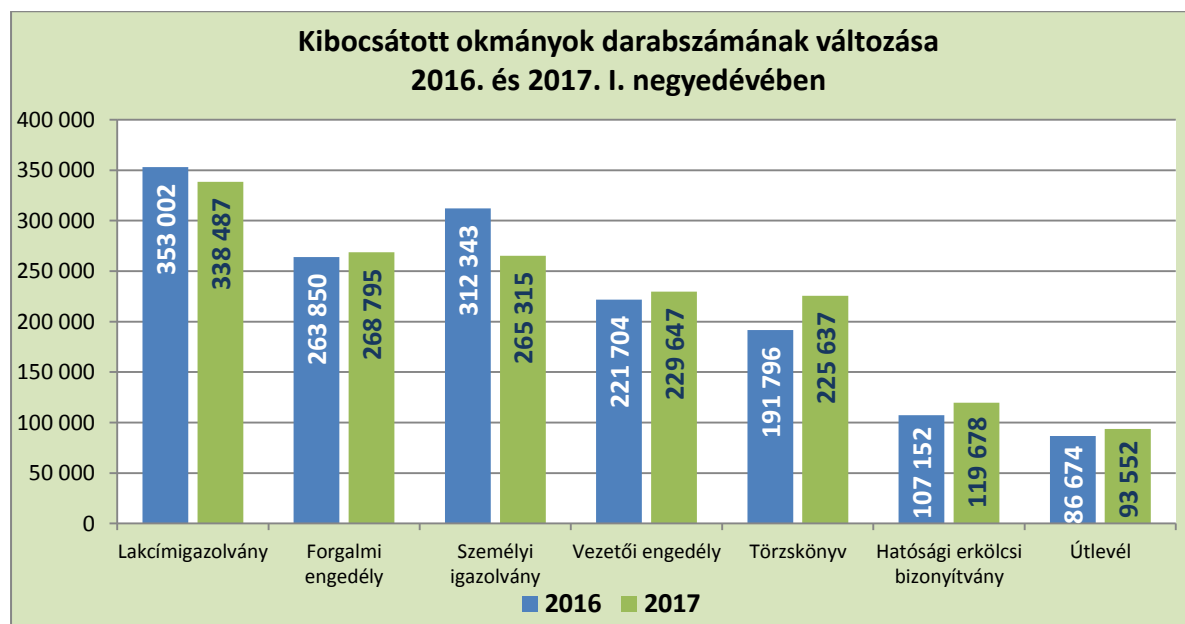
Okmányirodai tevékenységek száma ügytípus szerinti bontásban, 2016 és 2017. I. negyedében



Érdemes megjegyezni, hogy a **személyazonosító igazolvánnyal** kapcsolatos tevékenységszám az **idei év első három hónapjában** az előző évi 367.237 db-ról 305.928 darabra **csökkent** (16,7 %-os csökkenés), melynek lehetséges okait a későbbiekben részletezzük.

II.2. Kibocsátott okmányok darabszáma

Az okmányirodákban és kormányablakokban igényelhető **főbb okmánytípusok**, valamint a postai úton és Webes Ügysegéden keresztül is igényelhető **hatósági erkölcsi bizonyítvány** 2017. I. negyedében kibocsátott számát, és annak változását az előző év azonos időszakához képest az alábbi diagram szemlélteti:



A kibocsátott okmányok számának típusonkénti változását elsősorban a jogszabályokban bekövetkezett módosítások (például az illetékek mértékének változása), az adott időszakban lejáró érvényességű igazolványok száma, valamint a gazdasági helyzet változása befolyásolják.

A kibocsátott személyazonosító igazolványok számában 2016. január 1-től következett be jelentős növekedés, mivel ekkor került bevezetésre az eSzemélyi, amelyet jelentős média-érdeklődés kísért, ráadásul az új okmány igénylése illetékmentessé vált. 2017. I. negyedévében csökkenés tapasztalható az eSzemélyi kibocsátások számában (265. 315 db) 2016 I. negyedévéhez viszonyítottan, de még így is magasabb a kiállított okmányok száma a korábbi évek azonos időszakaihoz képest.

A hatósági erkölcsi bizonyítványok számát szintén a 2016. január elsején bevezetett változások befolyásolták, amikortól **évi négy alkalommal ingyenessé vált az erkölcsi bizonyítvány igénylése valamennyi állampolgár számára. A 2017. I. negyedévben kiállított 119.678 db erkölcsi bizonyítvány¹** a tavalyi azonos negyedévhez képest is növekedést jelent. Valójában azonban a 2015-ös év első negyedévéhez² viszonyítva – amikor még illetékköteles volt – érzékelhető a változás, ahhoz az időszakhoz képest több mint 50%-kal nőtt a kiállított erkölcsi bizonyítványok száma.

A fenti diagramon feltüntetett okmányokon felül **2.557 db nemzetközi vezetői engedély, 5.860 db magánszemély részére kiállított parkolási igazolvány és 676 db magyar igazolvány** került kibocsátásra 2017 I. negyedévében.

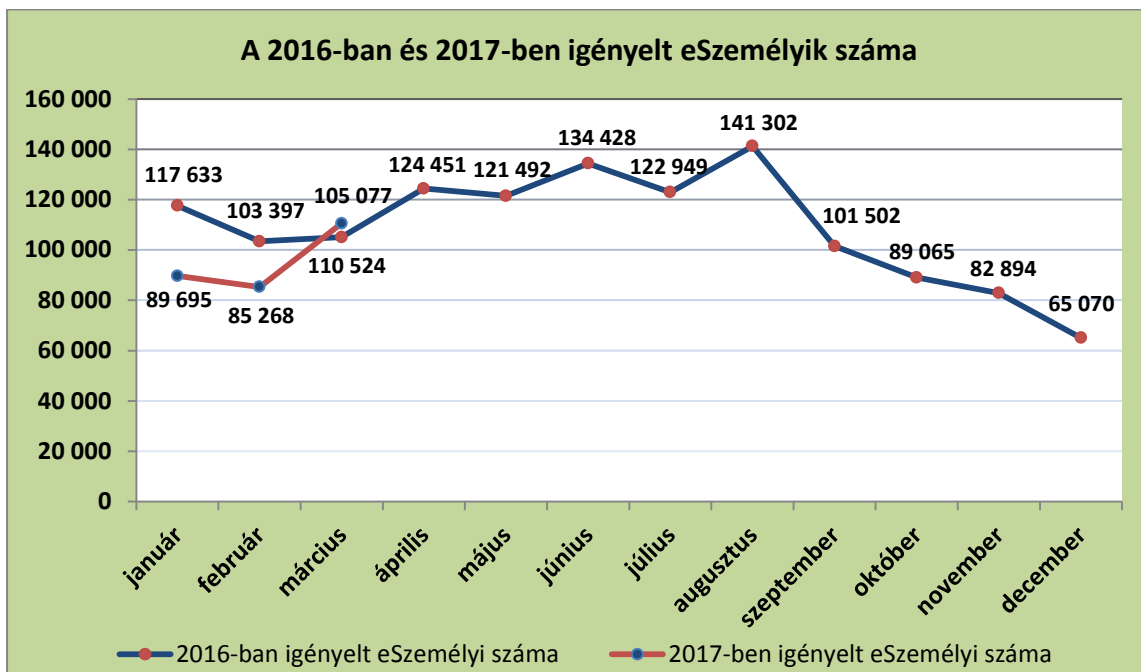
II.3. eSzemélyi igazolvány (eSZIG) igénylések

2016. január elsejétől új típusú, elektronikus közszolgáltatások igénybevételére is alkalmas, **tároló elemet tartalmazó eSzemélyi igazolvány kerül kiállításra**. Az okmány tároló elemén a személyazonosító igazolványon feltüntetett vizuális adatokon túl rögzítésre kerülhet a TAJ-szám, az adóazonosító jel; igény és jogosultság esetén pedig az ujjnyomat és az e-Aláírás funkció. 2017. január 1-től a vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám elhelyezésre is lehetőség van a tároló elemen, amennyiben ezt az ügyfél igényli. Az eSzemélyi chipjén tárolt adatok meghatározott köréhez az arra jogosult, és kártyaolvasóval ellátott szervek férhetnek hozzá, illetve az állampolgár is vásárolhat magának kártyaolvasót a szolgáltatások minél szélesebb körének otthonról történő igénybevétele érdekében.

Az okmány funkciói az **elektronikus úti okmány funkció** (az útlevel biztonsági szintjére emelve az eSzemélyit), az **elektronikus azonosítás funkció** az egyes elektronikus szolgáltatások igénybevételéhez, valamint az **e-Aláírás funkció** az elektronikus dokumentumok hitelesítéséhez.

¹ A kibocsátott erkölcsi bizonyítványok száma nem tartalmazza a helyben kiállított bizonyítványok számát, csak a postai kézbesítésre kiállítottakat.

² 2015. január-március között 76.830 erkölcsi bizonyítványt állítottak ki.



A személyazonosító igazolvány igénylések éves ciklusát rendszerint a **tavaszi és nyári hónapok megugrása jellemzi**, az okmány külföldi utazáshoz való használata miatt. Tavaly két hónapban volt jelentős az igénylések számának emelkedése: először **januárban a bevezetést követő média-megjelenéseknek miatt**, másodsor pedig **augusztusban, amikor az eSzemélyi szolgáltatásaihoz kapcsolódóan jelentek meg cikkek és TV-spotok a médiában**. Az idei év márciusában magasabb volt az igénylések száma, mint 2016-ban ugyanezen hónapban.

2017. I. negyedévében 285.487 db állandó személyazonosító igazolványt és 70.327 ideiglenes személyazonosító igazolványt igényeltek országosan.³ Az állandó eSzemélyi igénylés 12,5 %-kal volt alacsonyabb, mint a 2016-os év azonos időszakában, köszönhetően annak, hogy a tavalyi év elején kiugró volt az eSzemélyi igénylések száma a bevezetés miatt.

Az eSzemélyi által nyújtott szolgáltatások aránya az összes igénylések számához, valamint az igénylésre jogosultak számához viszonyítva⁴, 2017. I. negyedév

Okmány tulajdonsága (igénylésre jogosultak)	Darab/ Fő	Arány az összes igényelt eSzemélyin belül	Arány az igénylésre jogosultakon belül
Tároló elemet (chip) nem tartalmazó határidő nélküli okmány (65 éven felüliek)	29.106	10,2%	85,2%
Ujjnyomat rögzítését kérte (12 éven felüliek)	119.840	42%	48,6%
e-Aláírás funkciót kérte (14 éven felüliek)	13.877	4,9%	5,8%

³ Ideiglenes személyazonosító igazolvány akkor kerül kiállításra, ha az igénylőnek nincs semmilyen személyazonosság megállapítására alkalmas érvényes okmánya.

⁴ 12 éven felül 246.353 db, 14 éven felül 238.300 db, 65 éven felüli pedig 34.140 db eSzemélyi igazolványt igényeltek.

A **65 év feletti igénylők** kérhetik, hogy részükre **határidő nélküli érvényességű eSzemélyi kerüljön kiállításra**, amely nem tartalmaz tároló elemet, így ujjnyomatot és e-Aláírást sem. A 65 év felettek nagy része, **85,2%-a élt is ezzel a lehetőséggel** 2017 első negyedében, vagyis határidő nélküli eSzemélyit igényelt.

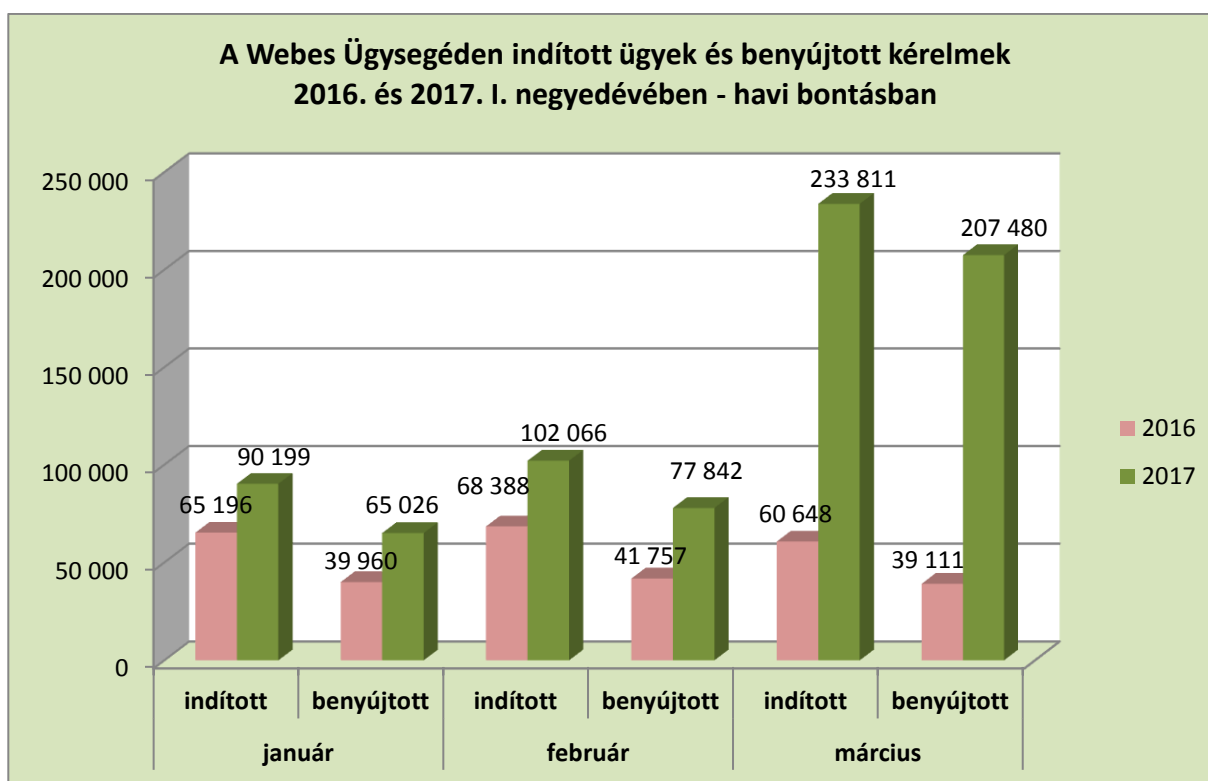
A **12 év feletti igénylők** esetében lehetőség van ujjnyomat rögzítésére, az ügyfelek **48,6%-ban ezt igénybe is vették**. 126.518 esetben nem került sor az ujjnyomat rögzítésére a jogosultak körében: 75% nem kérte, 23,3%-ban 65 év feletti igénylő chip nélküli igazolványt kért, vagy meghatalmazott általi ügyintézés történt, 1,7%-ban pedig az igénylő ujjnyomat adására képtelen volt.

Az e-Aláírás igénylésében 2017-ben folyamatos, enyhe emelkedés tapasztalható. **A jogosult személyek 5,8%-a kérte az e-Aláírást funkciót**, demográfiaileg pedig a **25-55 éves korosztályban** tapasztalható magasabb eSIGN igénylési hajlandóság.

III. Elektronikus közzolgáltatások

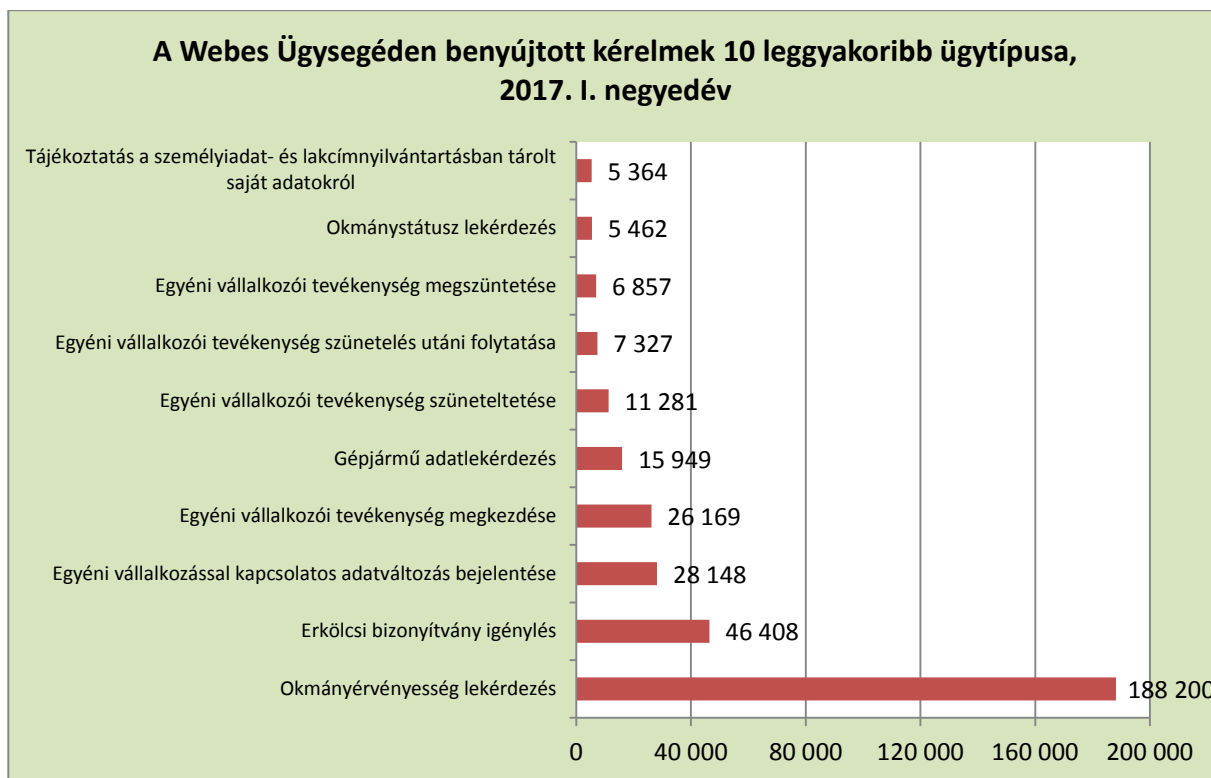
III.1. Webes Ügysegéd

A Webes Ügysegéden mind az indított ügyek, mind pedig a benyújtott kérelmek⁵ számában **növekedés volt tapasztalható 2017. I. negyedében** az előző év hasonló időszakához képest. 2017 I. negyedében összesen 350.348 benyújtott kérelmet regisztráltak a Webes Ügysegéden, amely **közel háromszorosa** (290%-a) a 2016. I. negyedévi 120.828 kérelemnek.

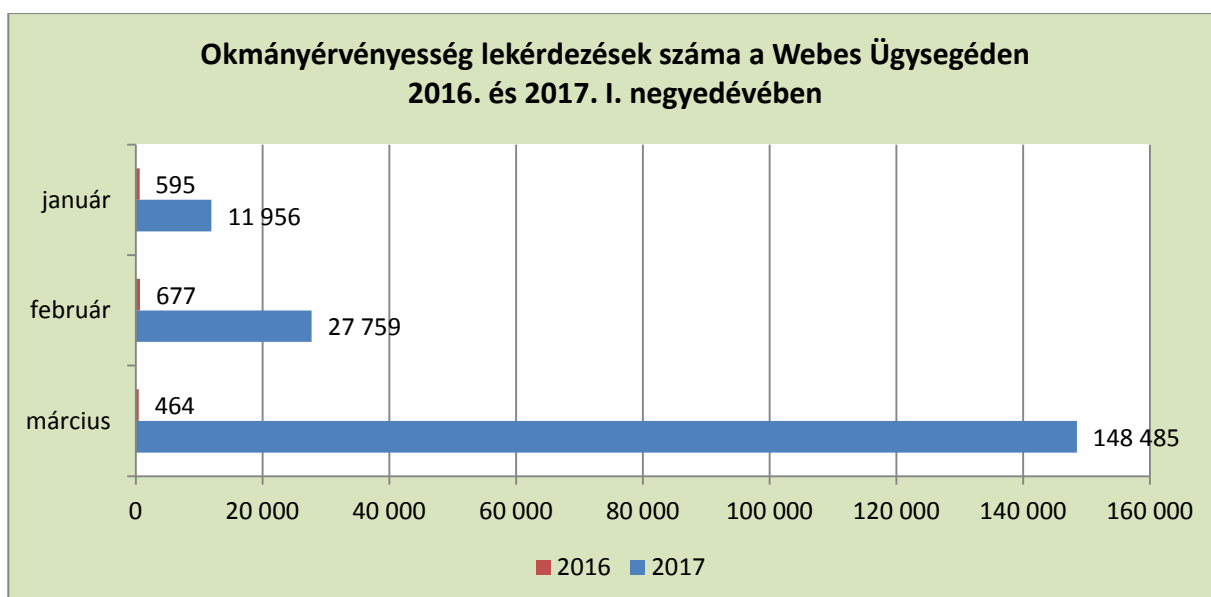


⁵ Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem feltétlenül jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat. Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.

A növekedés oka egyrészt a Webes Ügysegéden elérhető ügytípusok folyamatos bővülése, amely a 2016. I. negyedév végén elérhető 36 ügytípusról **2017. I. negyedévének végére 40-re emelkedett**. A két **leggyakoribb ügytípus az okmányérvényesség lekérdezés (53,7%) és az erkölcsi bizonyítvány igénylése (13,2%)** együttesen a benyújtott kérelmek kétharmad részét teszik ki.

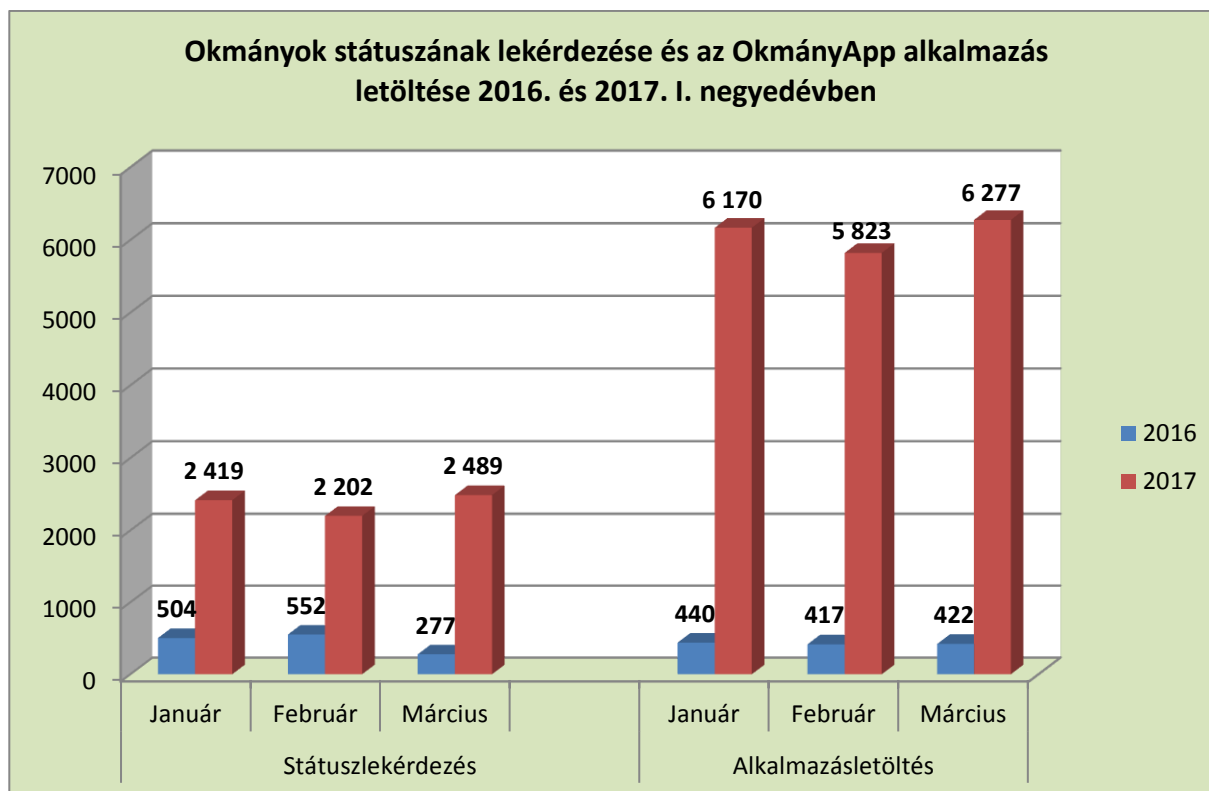


A Webes Ügysegéden keresztül intézett ügyek 2017. évi növekedésének másik oka az okmányérvényesség lekérdezések számának jelentős emelkedése. A telekommunikációs cégeknek 2017. januártól jogszabályi kötelezettsége az új és meglévő, feltöltőkártyát használó előfizetők adatainak ellenőrzése, így vélhetően ez is hozzájárult az alábbi diagramon szemléltetett növekedéshez.



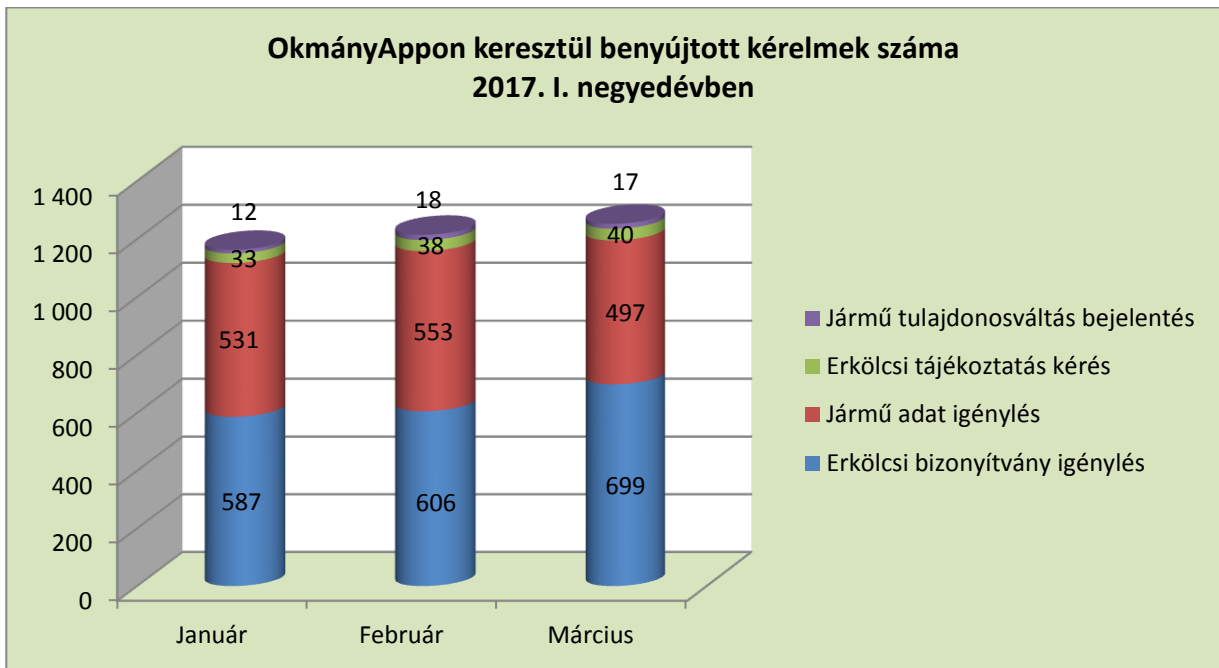
III.2. OkmányApp mobilapplikáció

2017 I. negyedévében 7.987 folyamatindítás és 3.631 kérelem benyújtás⁶ történt az OkmányApp mobilapplikáción keresztül. A **benyújtott ügyek aránya egyenletes növekedést mutat** a folyamatindítások számához viszonyítva, mely 2017. januárban 37,4%, februárban 48,7%, márciusban pedig már 52,5%-ra emelkedett. Az **OkmányApp** mobiltelefonra történő **letöltésének számában is jelentős növekedés** mutatkozott 2017 I. negyedévében 2016 hasonló időszakához képest, az **alkalmazásletöltések száma meghaladta a 14-szeres növekedést**, az igényelt okmányok **gyártási státuszának lekérdezése pedig több mint ötszörösére növekedett.**



Az OkmányAppon keresztül **benyújtott kérelmek 96%-át két ügýtípus, az erkölcsi bizonyítvány igénylés (1.892 db) és a gépjármű adat igénylése (1.581 db) tette ki** 2017 I. negyedévében.

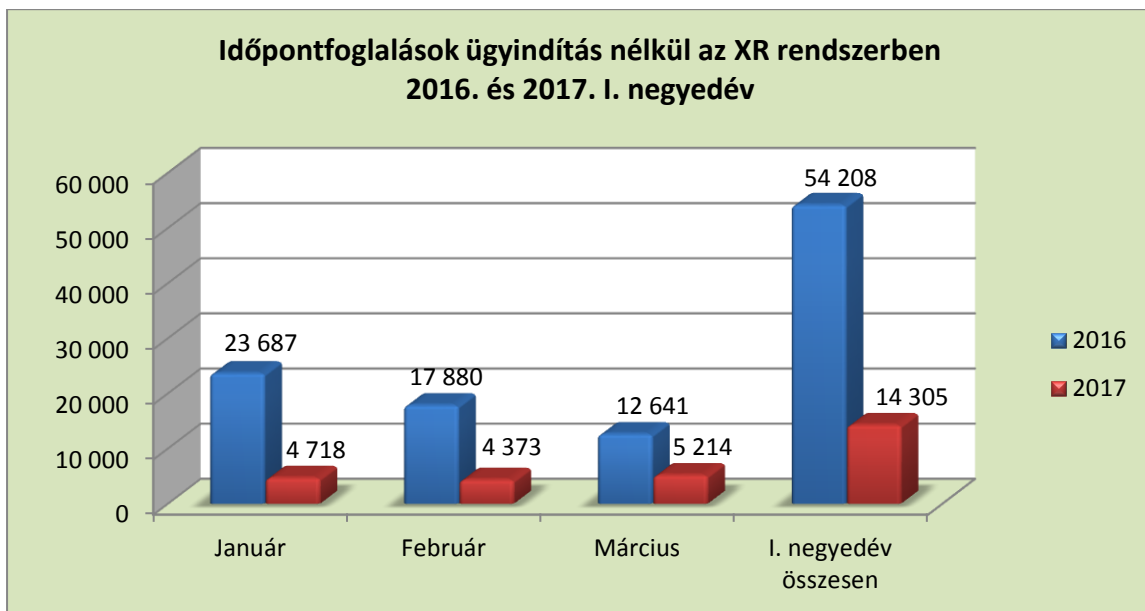
⁶ Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem feltétlenül jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat. Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.



Az alkalmazásletöltések, okmány státusz lekérdezések és a leggyakrabban használt ügytípusok számában bekövetkezett növekedéseket a 2016. év végén megrendezett sajtótájékoztatók is befolyásolták, ahol az OkmányApp alkalmazhatóságát a gépjármű adatlekérdezésre és az erkölcsi bizonyítvány applikáción keresztüli igénylésére fókuszálva mutatták be.

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

Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszeren (XR) keresztül történő időpontfoglalások száma közel egynegyedére (26,4%) csökkent az előző év azonos időszakához képest.



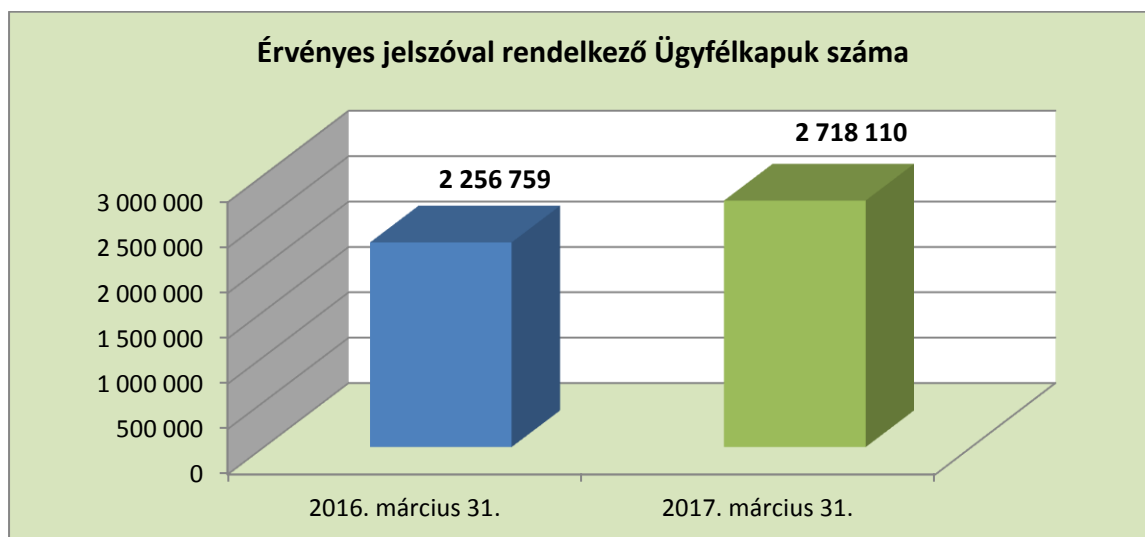
A csökkenés oka a Központi Időpontfoglaló Alkalmazás (KIA) bevezetése, amelyet mára az ügyfélszolgálatok jelentős része használ. A KIA-n keresztül történő időpontfoglalások számáról nem rendelkezünk információval tekintettel arra, hogy az alkalmazás a Miniszterelnökség által került fejlesztésre, azonban statisztikai lekérdező felülettel tudomásunk szerint nem rendelkezik.

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

Tavaly, 2016 I. negyedévében összesen 12.929 db e-mail és 270.105 db SMS értesítés került kiküldésre⁷ az elkészült személyi igazolvány vagy útlevél okmányok átvételének lehetőségéről vagy postázásáról. **2017. I. negyedévében** ezzel szemben **11.074 db e-mail, illetve 280.780 db SMS értesítést** kaptak az ügyfelek. A rendelkezésre álló adatok alapján idén a kiküldésre került **e-mailek száma 14,4%-kal volt kevesebb** az előző év azonos időszakához képest. A jóval nagyobb népszerűségnek örvendő **SMS értesítések száma pedig az idei évben 4%-kal emelkedett 2016. I. negyedévéhez képest**, ami így ellensúlyozta az e-mailek számának csökkenését és az összes értesítés számának növekedését eredményezte.

III.5. Ügyfélkapu regisztráció

A 2017. március 31-i állapot szerint összesen **2.718.110 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapu** volt, amely 20,4%-kal magasabb a 2016. március 31-i 2.256.759 db érvényes Ügyfélkapuhoz képest.



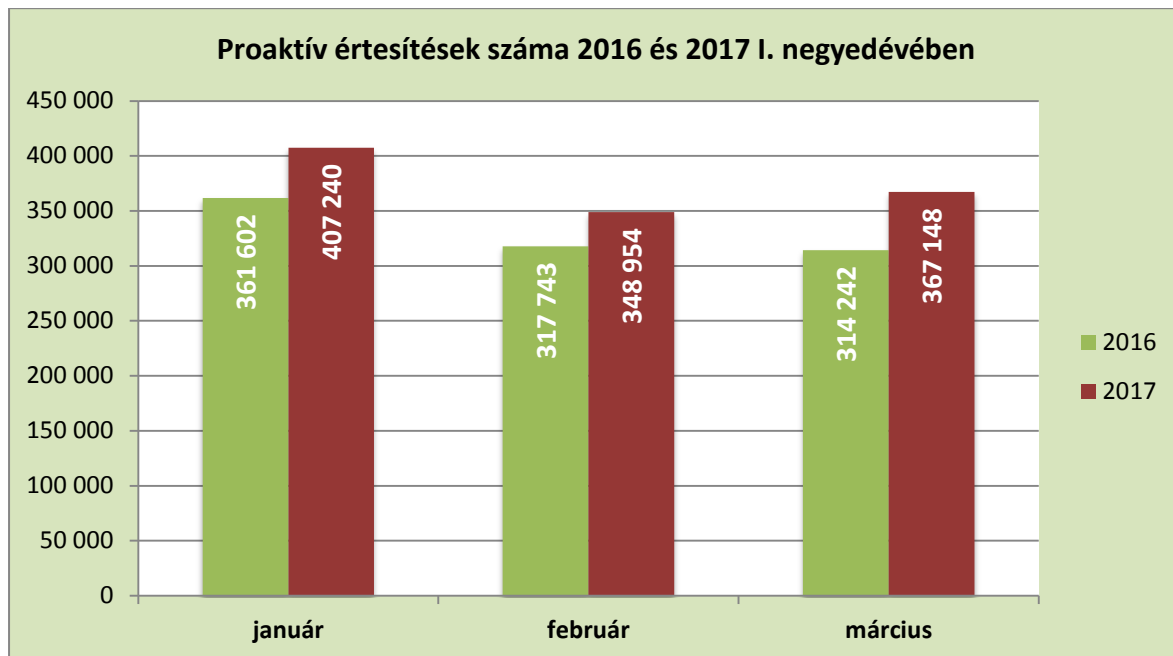
2016 I. negyedévében összesen 105.965, míg 2017 azonos időszakában **203.180 Ügyfélkapu regisztráció történt, ami 91,7%-os ugrásszerű emelkedést jelent** a regisztrációk számában (ebben benne foglaltatik a NAV ügyfélszolgálatokon, a postákon és külképviseleteken regisztrált Ügyfélkapuk száma is).

Ahogy az már az okmányirodai ügytípusok számának vizsgálatakor említésre került, **a regisztrált Ügyfélkapuk száma gyors ütemben emelkedő tendenciát mutat** a vizsgált időszakban, melynek egyik oka a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV törvény azon rendelkezésében keresendő, melynek következtében 2017. május 1-jétől a munkáltatói intézkedések elektronikus úton kerülnek aláírásra és kézbesítésre a közszolgálati tisztviselők részére. A jogszabályi kötelezettség végrehajtása érdekében megkezdődött az Ügyfélkapuval még nem rendelkező foglalkoztatottak regisztrációja. Tekintettel arra, hogy 2017. április 30-ig van lehetőség ezen regisztrációk lebonyolítására, a növekedés minden bizonnyal még a második negyedévben is kimutatható lesz.

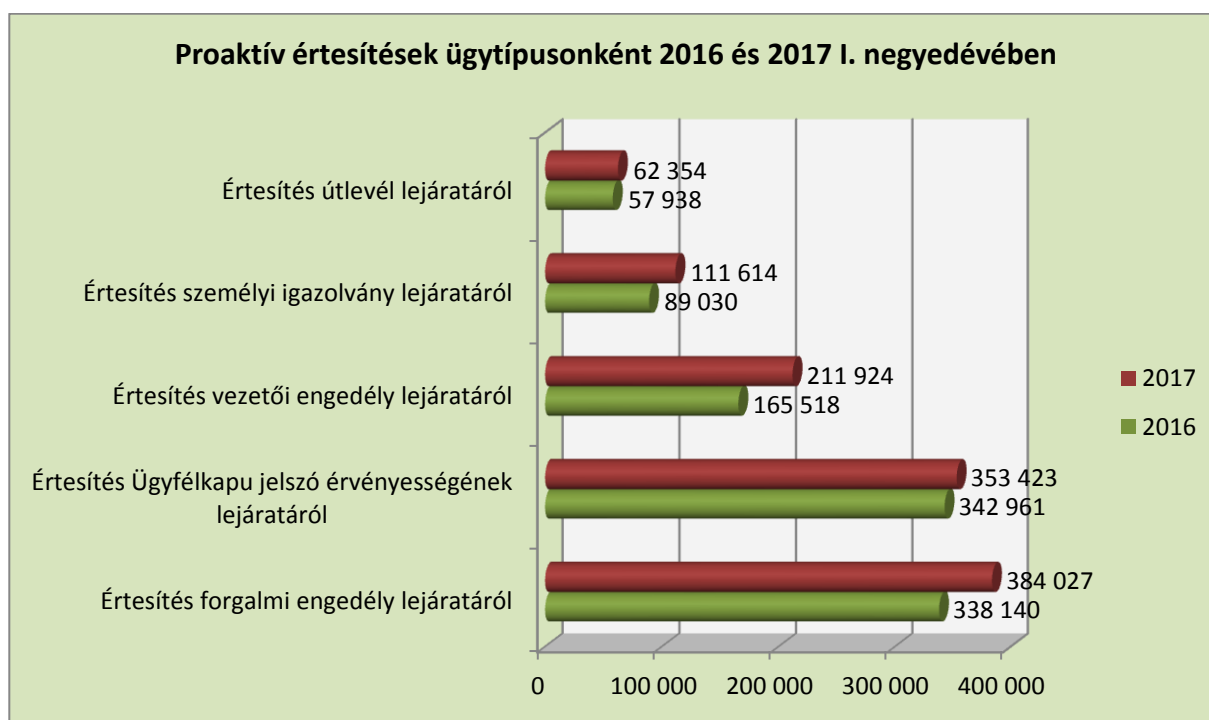
⁷ Ezen felül lehetőség van SMS és e-mail értesítés együttes igénylésére is, ezt mindössze 161-en igényelték.

III.6. Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratáról

Proaktív szolgáltatás keretében az Ügyfélkapuval rendelkező állampolgárok emlékeztető üzenetet kapnak e-mailben az okmány lejáratát megelőzően. 2017 I. negyedévében összesen 1.123.342 db emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer, ami **13 %-kal több, mint az előző év hasonló időszakában** kiküldött 993.587 db üzenet.



A legnagyobb arányú növekedést a vezetői engedélyek lejáratáról szóló értesítések képviselik **28%-os**, majd a személyi igazolvány lejáratáról szóló értesítések **25,4%-os** növekedési aránnyal, de valamennyi ügytípus esetében megfigyelhető a proaktív értesítések számának emelkedése a bázisidőszakhoz képest.

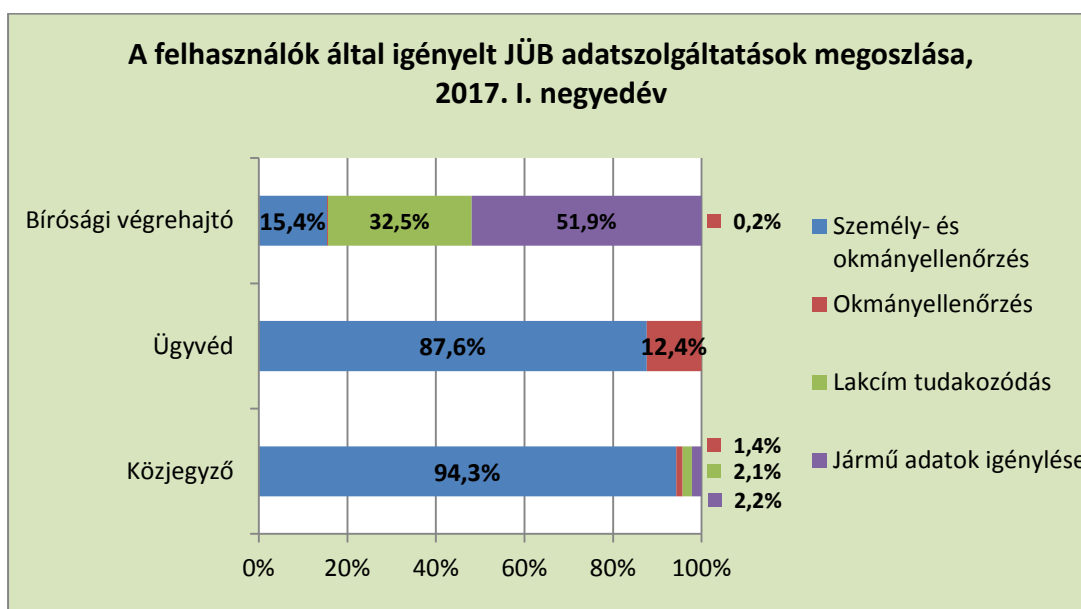


III.7. JÜB adatszolgáltatás

A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren** (továbbiakban **JÜB**) keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező ügyvédeknek, közjegyzőknek és bírósági végrehajtóknak lehetősége van személy- és okmányellenőrzésre, okmányellenőrzésre⁸, lakcím tudakozódásra és járműadatok igénylésére.

2017. I. negyedévében 432.074 darab adatszolgáltatást igényeltek a felhasználók, ami 18,1%-kal magasabb a 2016. I. negyedévi lekérdezések számához képest (365.811 db). Az emelkedés mögött a közjegyzők lekérdezéseinek 13,7%-os és a bírósági végrehajtók lekérdezéseinek 22,1%-os növekedése áll, míg az ügyvédek által kért adatok 11,6%-os csökkenést mutatnak.

Felhasználók szerint a bírósági végrehajtók 296.155 db, az ügyvédek 14.364 db, a közjegyzők 121.555 db lekérdezést indítottak, míg az adatszolgáltatás típusa szerint személy- és okmányellenőrzésből 172.865 db, okmányellenőrzésből 4.155 db, lakcím tudakozásból 98.659 db, jármű adatok igényléséből pedig 156.395 db volt 2017 I. negyedévében.



A **közjegyzők és ügyvédek döntően személy- és okmányellenőrzésre** használják a JÜB rendszert (az ügyvédek jogszabály miatt csak két lekérdezés típust vehetnek igénybe), míg a **bírósági végrehajtók** lekérdezéseinek többségét tevékenységükből adódóan a **lakcím lekérdezések (32,5%) és a jármű adatok lekérdezése teszi ki (51,9%)**.

A három felhasználói csoport által igényelt adatszolgáltatások száma éppen fordítottan arányos a csoportokon belüli aktív felhasználók számával. Ez elsősorban azért van így, mert az ügyvédek díjfizetési kötelezettséggel tartoznak a rendszer használata után, míg a közjegyzők és bírósági végrehajtók ingyenesen használhatják azt.

A 2017. március 31-i állapotnak megfelelően **472 bírósági végrehajtó, 749 közjegyző és 3.308 ügyvéd** használta aktívan a JÜB rendszert.

⁸ Az okmányellenőrzéskor csak az okmánytípusnak megfelelő szakrendszerbe, míg a személy- és okmányellenőrzéskor a személyi-adat és lakcímnnyilvántartásba (SZL), vagy az idegenrendészeti SZL-be is bekérdez a JÜB alkalmazás.

IV. Ügyfélszolgálati ellenőrzések eredményei

A Miniszterelnökség által kiadott éves ellenőrzési terv alapján a Szolgáltatás-elemzési és Monitoring Osztály az idei évben is részt vesz a **kormányhivatalok átfogó ellenőrzésében az elektronikus közszolgáltatási terület vonatkozásában.**

Az Osztály az ellenőrzési tervben kijelölt járási hivatalok kormányablak ügyfélszolgálatait ellenőrizte, előre egyeztetett telefonos interjú módszerével. Az ellenőrzés a szakterület vonatkozásában az ügyfélszolgálatok ügyfél-tájékoztatási tevékenységére terjed ki az elektronikus közszolgáltatásokkal összefüggésben (pl.: Ügyfélkapu, Webes Ügysegéd, eSZIG, OkmányApp, SZEÜSZ).

2017 I. negyedévében Komárom-Esztergom megye két (Kisbér és Oroszlány), míg **Szabolcs-Szatmár-Bereg megye** négy (Demecser, Ibrány, Nagykálló, Tiszavasvári) okmányirodai ügyfélszolgálatának **ellenőrzése zajlott le.**

A lefolytatott telefonos interjúk alapján megállapítható, hogy **az ügyintézők számára a legtöbb nehézséget az eSZIG e-aláírás funkciójával (eSIGN) és az annak használatához szükséges technikai követelményekkel összefüggő, valamint a Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (továbbiakban: SZEÜSZ) - RKTA, RNY, RÉR - kapcsolatos ellenőrző kérdések okozták.**

Ennek legvalószínűbb oka az **ügyfelek részéről az ismeretek és az információ-, míg az ügyintézők oldaláról a megfelelő rutin hiánya.** Az ügyintézők által elmondott tapasztalatok alapján megállapítható, hogy az ügyfelek kevésbé tájékozottak az elektronikus közszolgáltatásokkal kapcsolatban, ezért nem is ismerik fel ezen szolgáltatások gyakorlati hasznát. Csekély érdeklődés mutatkozik és **idegenkedés tapasztalható a szolgáltatások használatához szükséges regisztrációval kapcsolatban.**

Az ilyen típusú ügyek elenyésző száma miatt az ügyintézők nem rendelkeznek elegendő gyakorlati tapasztalattal és sok esetben megfelelő elméleti ismerettel sem ezekben az ügykörökben, így éles ügyintézési helyzetben maguk is segítségre szorulnak.

V. Konklúzió

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2017. I. negyedévi adatait vetette össze a 2016-os év azonos időszakára rendelkezésre álló értékekkel.

Az **elektronikusan elérhető közszolgáltatások elterjedése a magyar közigazgatás kiemelt feladatai közé tartozik.** Az elektronikusan elérhető ügytípusok száma folyamatosan növekszik, és egyre többen veszik igénybe az elektronikus közszolgáltatásokat. Néhány területen kiemelkedő a növekedés, amelyet több tényező együttes hatása is befolyásolt.

Az okmányirodák és kormányablakok okmányirodai tevékenység száma 2,6%-os növekedést mutatott 2017. I. negyedévében a tavalyi év azonos időszakával összevetve. A növekedést

elsősorban a vizsgált időszakban **megemelkedett Ügyfélkapu regisztrációk** száma okozta, melyet jogszabályi előírások változásai befolyásoltak.

A kibocsátott okmányok tekintetében szintén megfigyelhető a jogszabályi változások hatása, mivel egyes illetékek 2016. január 1-től történt eltörlése pozitívan befolyásolta az okmánykibocsátások számát. Leginkább az erkölcsi bizonyítvány esetében érzékelhető a változás – különösen a 2015. évi adatokkal összevetve – ahol az évente négy alkalommal díjmentes igénylés lehetősége másfélszeresére növelte a kiadott erkölcsi bizonyítványok számát.

A 2016. január 1-jén bevezetett **eSzemélyi igazolvány hamar népszerűvé vált**. A kezdeti médiaérdeklődés hatására 2016 I. negyedévében az igényelt állandó eSZIG-ek száma jelentős növekedést mutatott az előző évekhez viszonyítva, melytől a 2017. évi I. negyedéves számok 12,5%-kal elmaradtak ugyan, de márciusban még így is magasabb volt az igénylések száma a tavalyi év azonos időszakához képest.

Az elektronikus közszolgáltatások közül **egyre többen használják a Webes Ügysegédet**, ahol közel háromszoros növekedés mutatható ki az előző év I. negyedévében benyújtott ügyekhez képest. Itt is megjelenik az erkölcsi bizonyítvány illetékmentességének hatása, hiszen közel ötvenezren a Webes Ügysegéden igényelték ezt az okmányt, de más jogszabályok életbe lépése is befolyásolta a növekedést. A Webes Ügysegéden elérhető okmányérvényesség lekérdezések számának több mint százszoros emelkedése tapasztalható továbbá.

A Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer **(JÜB) használata szintén emelkedést mutat az érintettek körében**. A felhasználói jogosultsággal rendelkező ügyvédek, közjegyzők és bírósági végrehajtók közül legkisebb arányban az ügyvédek használják ezt a szolgáltatást, melynek oka, hogy díjfizetéssel tartoznak a lekérdezések után, míg a közjegyzők és bírósági végrehajtók számára díjmentes a szolgáltatás.

A lezajlott ügyfélszolgálati ellenőrzés során megállapításra került az a hiányosság, hogy ügyfelek részéről leginkább a SZEÜSZ-ök tekintetében érzékelhető kisebb érdeklődés, ennek következtében az ügyintézői oldalon is ezen témakörben a legalacsonyabb a szakmai ismeretek színvonala, és érzékelhető a napi gyakorlat hiánya.

Összességében elmondható, hogy **az elektronikus közszolgáltatások iránt növekedett az érdeklődés**, néhány esetben kiemelkedően **pozitív változások** érzékelhetőek, de további lehetőségek maradtak még az e-közszolgáltatások kiszélesítésére, az ügyfelek tájékoztatására és a szolgáltatások használatának ösztönzésére. Az e-közszolgáltatások további fejlesztésének és folyamatos bővítésének tehát van létjogosultsága, melyhez az Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály 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	2017. január	2017. február	2017. március	2017. I. negyedév összesen
Okmányirodai tevékenységszám	Országos normatív statisztika	753 955	761 991	907 183	2 423 129
Kibocsátott okmányok darabszáma	eSzemélyi	80 518	84 555	100 242	265 315
	Lakcímgazolvány	114 645	103 369	120 473	338 487
	Vezetői engedély	72 407	73 888	83 352	229 647
	Forgalmi engedély	83 723	81 607	103 465	268 795
	Törzskönyv	69 553	68 400	87 684	225 637
	Útleveél	26 539	28 845	38 168	93 552
	Magyar igazolvány	0	221	455	676
	Erkölcsei bizonyítvány	35 482	38 931	45 265	119 678
eSzemélyi igazolvány igénylés	Igényelt állandó eSzemélyi igazolvány	89 695	85 268	110 524	285 487
	Tároló elemet (chip) tartalmaz	80 737	76 242	99 402	256 381
	Ujjnyomatot tartalmaz	39 072	35 936	44 832	119 840
	e-Aláírás funkciót tartalmaz	4 002	3 067	6 808	13 877
Webes ügysegéd	Indított ügyek	90 199	102 066	233 811	426 076
	Ebből benyújtott kérelem	65 026	77 842	207 480	350 348
OkmányApp	Megkezdett folyamatok	3 108	2 494	2 385	7 987
	Ebből benyújtott kérelem	1 163	1 215	1 253	3 631
XR Rendszer	Okmányirodai időpontfoglalás	4 718	4 373	5 214	14 305
	XR-en keresztül okmányirodai ügyek	365	293	404	1 062
Okmánystátusz lekérdező szolgáltatás (okmány gyártási állapota)	Összes lekérdezés	2 879	2 693	7 891	13 463
	Személyi igazolvány	1 131	857	1 246	3 234
	Útleveél	1 300	1 030	1 684	4 014
	Vezetői engedély	448	806	4 961	6 215
Okmány elkészültéről értesítő sms/e-mail szolgáltatás	E-mail	3 559	3 792	3 723	11 074
	SMS	88 722	82 450	109 608	280 780
	SMS és e-mail	65	41	55	161
Ügyfélkapu	Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapu	2 566 165	2 644 913	2 718 110	-
	Regisztráció	55 320	76 329	71 531	203 180
Proaktív értesítő szolgáltatás okmány érvényességének lejárataról	Összes értesítés	407 240	348 954	367 148	1 123 342
	Személyi igazolvány lejárata	38 382	34 912	38 320	111 614
	Útleveél lejárata	16 968	19 358	26 028	62 354
	Vezetői engedély lejárata	71 723	65 810	74 391	211 924
	Forgalmi engedély lejárata	116 235	121 873	145 919	384 027
	Ügyfélkapu jelszó lejárata	163 932	107 001	82 490	353 423
JÜB adatszolgáltatás	Összes lekérdezés	142 849	135 330	153 895	432 074
	Közjegyző	38 508	39 237	43 810	121 555
	Ügyvéd	3 821	4 179	6 364	14 364
	Bírósági végrehajtó	100 520	91 914	103 721	296 155

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

Szolgáltatás	Vizsgált adat	2017. január	2017. február	2017. március	2017. I. negyedév összesen
Gyorsított útlevél szolgáltatás	Azonnali (24 óra)	372	321	367	1 060
	Sürgősségi (3 nap)	419	407	446	1 272
	Soron kívüli (8 nap)	313	295	353	961
Egyéni vállalkozás (Webes ügysegéd)	Egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése	9 428	8 992	9 728	28 148
	Egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése	8 591	7 936	9 642	26 169
	Egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése	4 670	3 513	3 098	11 281
	Egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása	1 800	2 352	3 175	7 327
	Egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése	2 302	2 484	2 071	6 857
Parkolási igazolvány igénylés	Parkolási igazolvány igénylése (személyi)	1 352	1 457	1 782	4 591
	Parkolási igazolvány igénylése (intézményi)	2	4	4	10
Érvényes Ügyfélkapuk a nyitás helyszíne szerint	Okmányirodák	2 244 550	2 309 402	2 367 709	-
	Kormányhivatalok	179 448	178 803	178 634	-
	Nemzeti Adó -és Vámhivatal (NAV)	140 950	155 391	170 305	-
	Postai kirendeltségek	639	686	725	-
	Konzulátusok	578	631	737	-
Erkölcsei bizonyítvány igénylés	Normál (postai úton vagy Webes Ügysegéden keresztül)	42 697	42 677	47 900	133 274
	Személyes úton előterjesztett kérelem	1 320	1 860	2 534	5 714