



BELÜGYMINISZTERIUM

ELEKTRONIKUS KÖZZSZOLGÁLTATÁSOKAT TÁMOGATÓ FŐOSZTÁLY

Elektronikus közzszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés

2018. 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 igénylés	5
III.	Elektronikus közszolgáltatások	7
III.1.	Webes Ügysegéd	7
III.2.	OkmányApp mobilapplikáció	8
III.3.	Az XR rendszeren keresztül történő időpontfoglalás	10
III.4.	eSzemélyi és útlevel elkészültéről informáló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	10
III.5.	Ügyfélkapu regisztráció	11
III.6.	Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratáról	12
III.7.	JÜB adatszolgáltatás	13
IV.	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>18</i>
3.	<i>számú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai</i>	<i>19</i>

I. Bevezetés

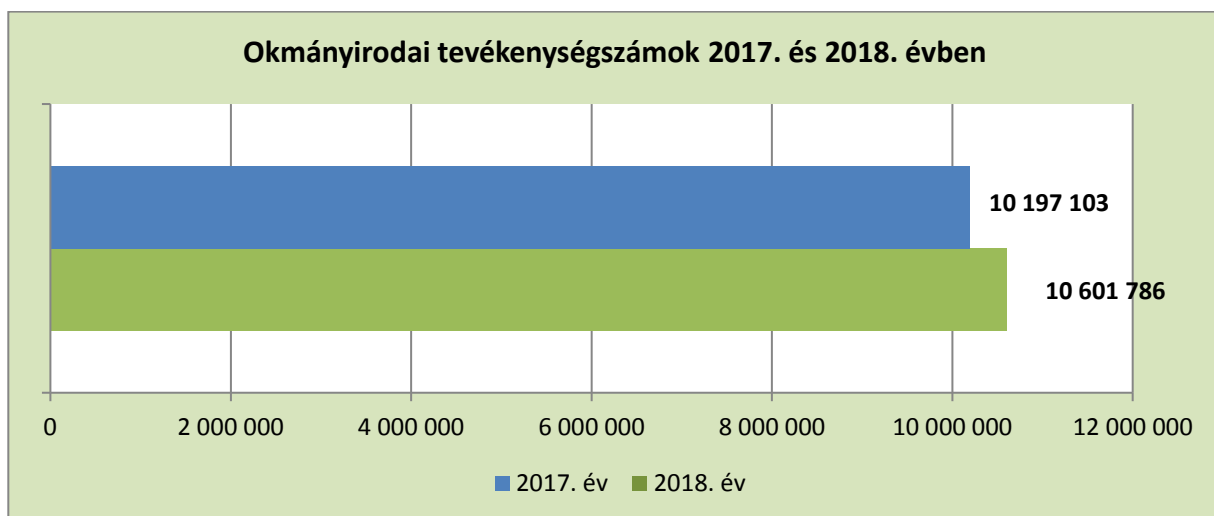
Az alábbi monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett **közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások**, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő **okmányigénylés és ügyintézés 2018. évi** adatait mutatja be, összehasonlítva azokat a 2017-es évre rendelkezésre álló értékekkel.

A jelentés végén található **melléletek** tartalmazzák a dokumentumban bemutatott szolgáltatások főbb számadatait, emellett az Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály által monitorozott további szolgáltatásokat, valamint **a nyilvántartásokra vonatkozó 2018-as statisztikai adatokat**.

II. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

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

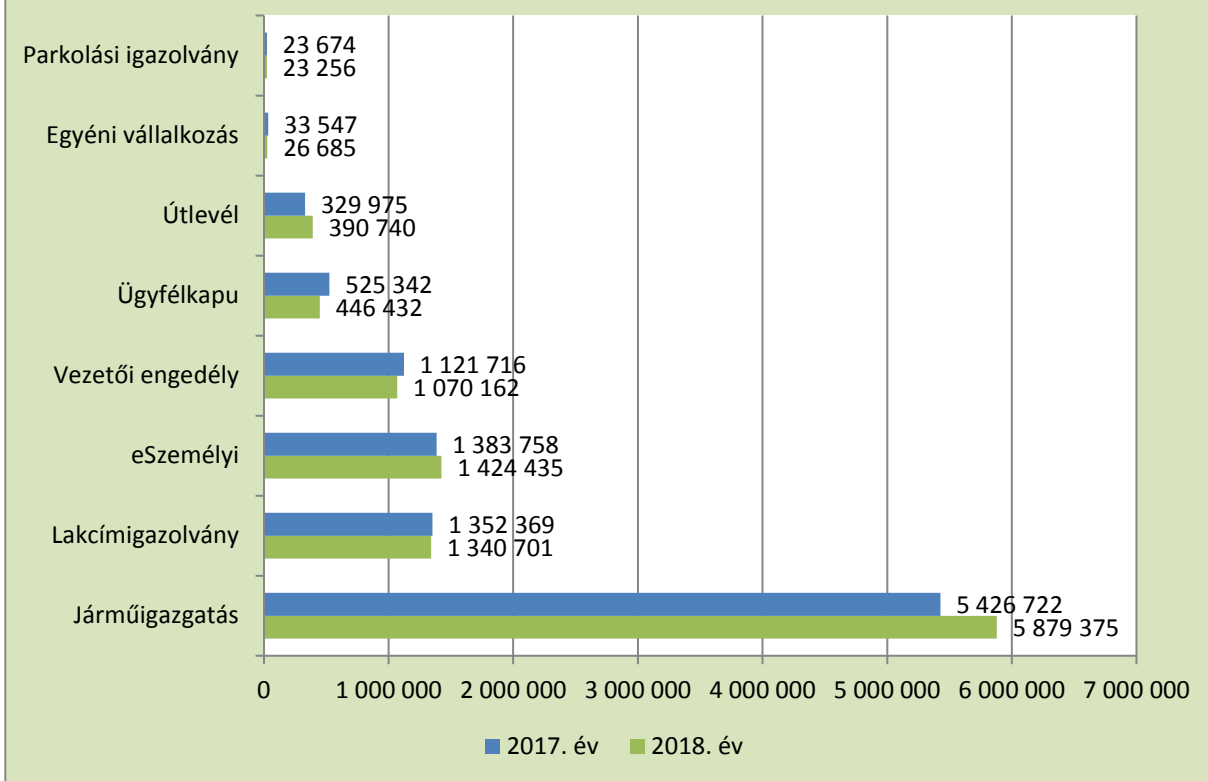
2018-ban a járási hivatalok kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatain országos szinten összesen 10.601.786 darab okmányirodai tevékenységet¹ végeztek, amely **4%-kal haladta meg** az előző évi értéket (10.197.103 db).



Az okmányirodai tevékenységeket **ügytípus szerint** vizsgálva megállapítható, hogy az összesített tevékenység szám növekedését leginkább a **járműigazgatással kapcsolatos ügyek** számának emelkedése okozta. 2018-ban **5.879.375 db** járműigazgatással kapcsolatos tevékenységet végeztek a kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatokon, ez **8,3%-os növekedés** 2017-hez képest. Említésre méltó továbbá az útlevél igénylések **18,4%-os növekedése is**.

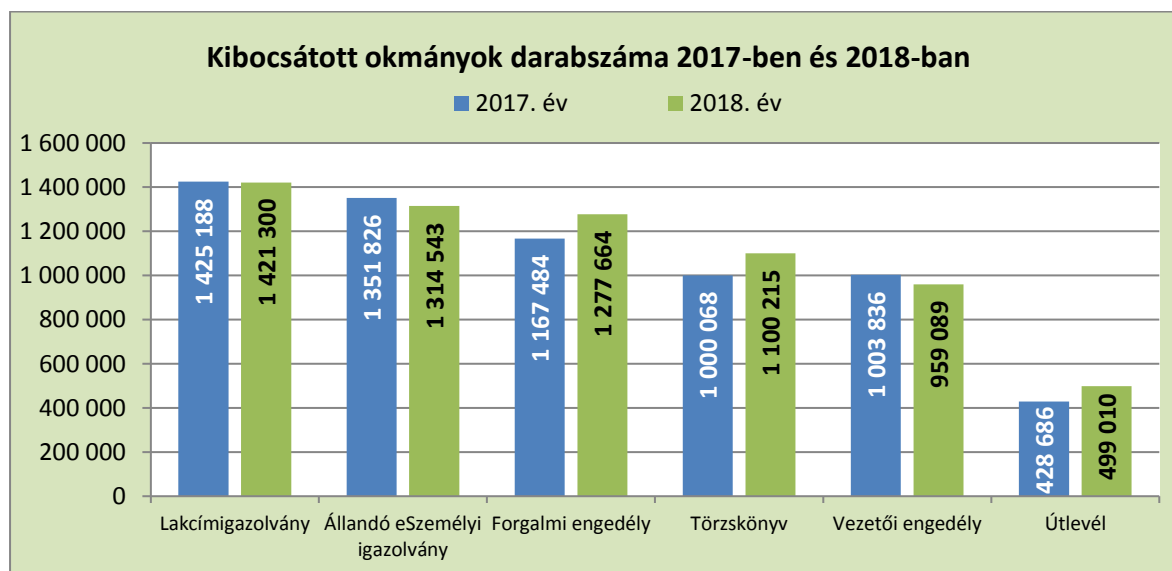
¹ A tevékenység szám statisztika az okmányirodai- és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgigazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevél, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek szakrendszeri számadatainak meghatározott módszertan szerint leválogatott körét tartalmazza. A tevékenység szám nem egyezik meg az elintézt ügyek számával, mivel egy ügyintézés általában több tevékenységből tevődik össze.

**Okmányirodai tevékenységek ügytípus szerinti bontásban (db)
(Központi Okmányirodai tevékenységszám adatok nélkül)**



II.2. Kibocsátott okmányok darabszáma

Az okmányiroda és kormányablak hálózatban igényelhető főbb okmánytípusok 2018-ban és az előző, 2017-es évben kibocsátott, azaz legyártott számát az alábbi diagram² szemlélteti.



² Megjegyzendő, hogy a kiállított okmányok száma eltérhet az igényelt okmányok számától egy adott időszakban, 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.

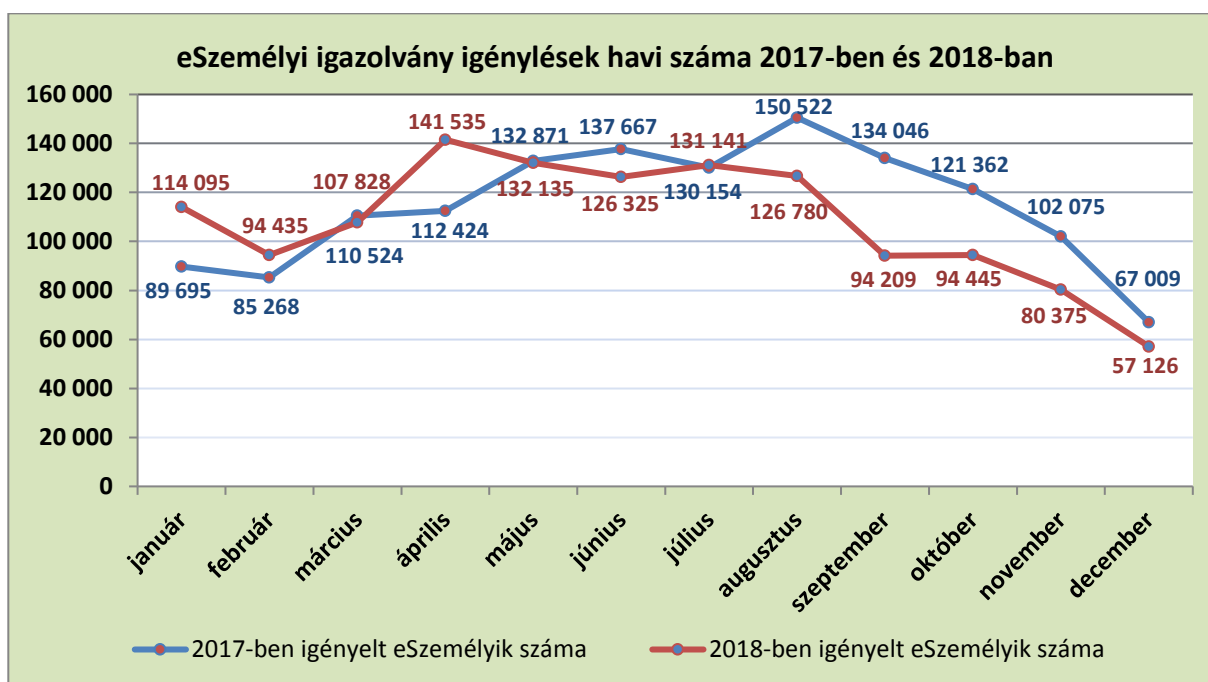
Megállapítható, hogy 2018-ban több mint egy millió darabot bocsátottak ki lakcímgigazolványból, állandó személyazonosító igazolványból, forgalmi engedélyből és törzskönyvből. A **forgalmi engedély és törzskönyv kibocsátások száma az előző évhez viszonyítva 10%-kal növekedett**, az új jármű és a külföldről behozott használt jármű első forgalomba helyezések számának emelkedése miatt.

A legnagyobb arányú változás az előző évhez képest az **útlevél kibocsátások számának 16,4%-os növekedésében** volt tapasztalható 2018-ban. A közel félmillió okmánykibocsátás a 2018-ban lejáráó útlevelek helyett igényelteknek köszönhető, 2013-ban ugyanis kiemelkedő volt az útlevélígénylések száma³, amelyek közül a legtöbbet 5 éves érvényességgel kérték.

Az érvényes útlevelek száma szintén növekedett, **2018. december 31-én 2.445.906 érvényes útlevéllel rendelkeztek a magyar állampolgárok**, ami 67 ezer darabbal haladja meg az egy évvel korábbi értéket.

II.3. eSzemélyi igazolvány igénylés

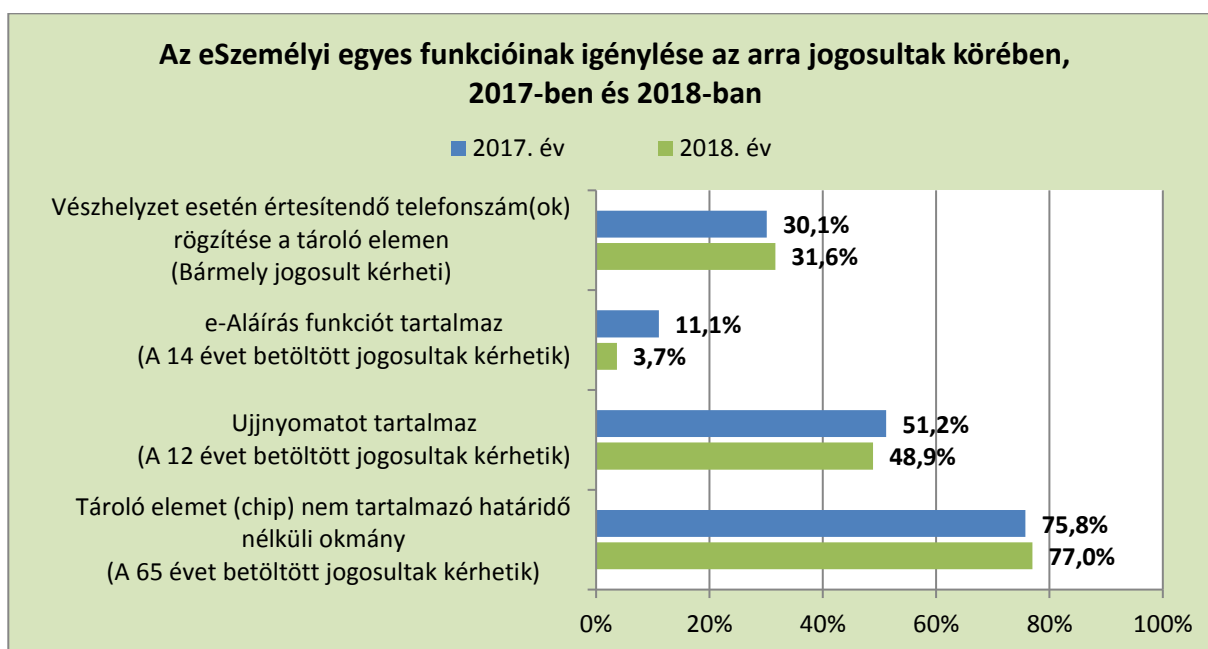
2018-ban összesen 1.300.429 db állandó eSzemélyi igazolvány igénylését kezdeményezték az ügyfélszolgálati hálózatban és a külképviseleteken. Ez az érték 5,3%-kal alulmarad a 2017-ben igényelt eSzemélyik számához képest, amelynek egyik oka, hogy 2017. szeptember-november között az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltató Térhez (EESZT) való csatlakozás megvalósítása miatt az egészségügyben dolgozóknak elektronikus személyazonosító igazolványt volt szükséges igényelniük.



2018 áprilisában kiemelkedően magas volt az eSzemélyi igénylések száma, ami főként a parlamenti választásnak köszönhető, a szavazásban való részvételhez ugyanis érvényes személyazonosító okmányra volt szükség, illetve sokan ekkor szembesültek okmányuk érvényességének lejártával.

³ Az egyszerűsített honosítási eljárás okán megnövekedett útlevélígénylések miatt.

Az eSzemélyi okmány által biztosított egyes funkciók és szolgáltatások igénylésének arányát az igénylésre jogosult korcsoportba tartozókon belül az alábbi diagram szemlélteti.



A 2018-ban igényelt eSzemélyi igazolványok 91,1%-a (1.185.072 db) tartalmazott tároló elemet (chip)⁴, ugyanis a 65 év felettek kérhetik, hogy részükre határidő nélküli okmány kerüljön kiállításra, amely chipet nem tartalmaz. 2018-ban az ebbe a korcsoportba tartozó igénylők 77%-a kérte határidő nélküli okmány kiállítását.

Az ujjnyomat adása teszi lehetővé, hogy a személyazonosító igazolvány az útlevelel biztonsági szintjére emelkedjen, ennek ellenére az igénylésre jogosult 12 éven felülieknek csak közel fele, 48,9%-a (522.686 fő) kérte 2018-ban ezen biometrikus adat rögzítését az igényléskor az eSzemélyi okmány chipjére. A 12 éven felüli, ujjnyomat nélküli eSzemélyi okmányt igénylő 546.759 fő közül 77% nem kérte ezt a funkciót, 1,1%-uk ujjnyomat adására képtelen volt, az esetek 21,9%-ában pedig egyéb okból nem került sor a rögzítésre. Utóbbi kategóriába többségben azok a 65 éven felüli igénylők tartoztak, akik határidő nélküli okmányt kértek, amely chipet nem tartalmaz, kisebb részt pedig az egészségügyi és honosítási okból eredő meghatalmazotti ügyintézésre tartoztak ide, ahol az igénylő nincs személyesen jelen az igényléskor.

A minősített elektronikus aláírás létrehozására alkalmazható e-Aláírás (eSIGN) funkció rögzítését az okmány tároló elemére az igénylésre jogosult 14 éven felülieknek csupán 3,7%-a (37.523 fő) kérte 2018-ban, ami 2017-hez képest is jelentős visszaesést jelent.

A vészhelyzet esetén értesítendő egy vagy két telefonszám rögzítését az eSzemélyi chipjére az összes igénylési folyamat⁵ 31,6%-ában, 411.216 alkalommal kérték 2018-ban.

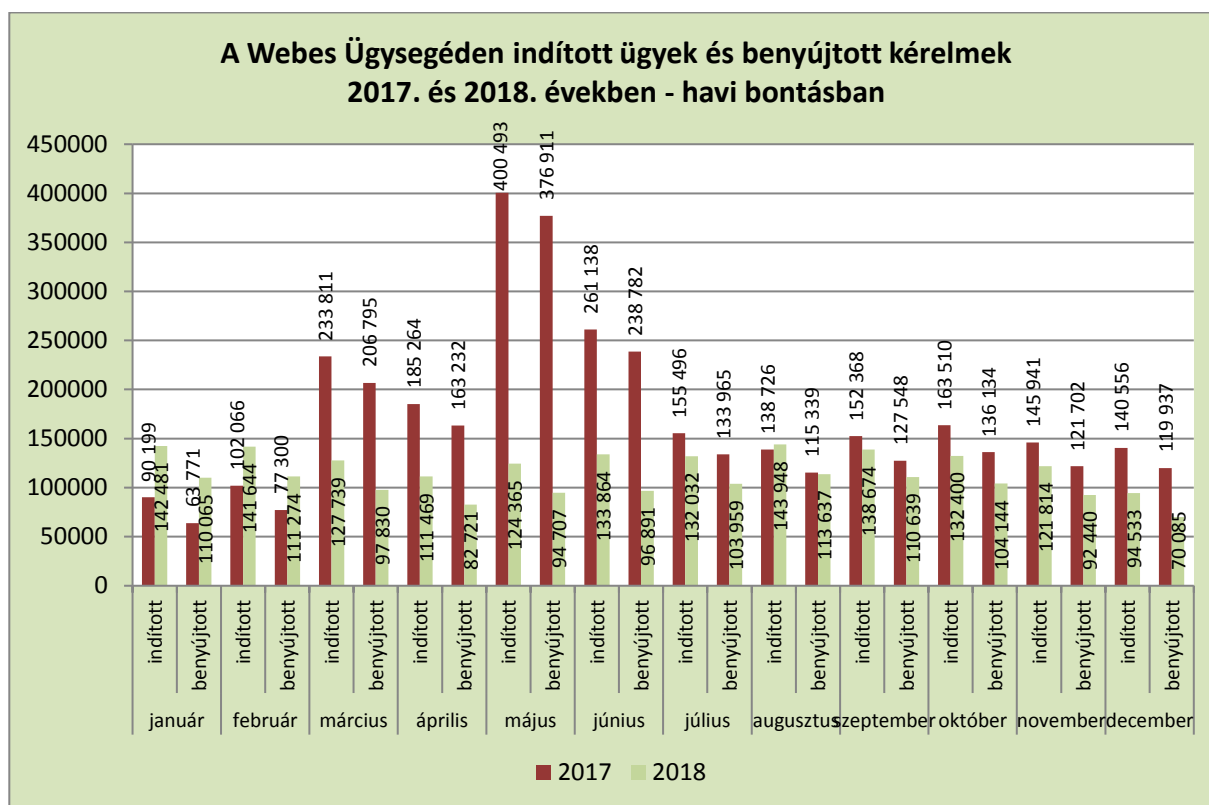
⁴ A fenti diagram csak a 65 évet betöltött igénylők számán belül mutatja a chip nélküli okmányok arányát.

⁵ Lehetőség van a telefonszám(ok) utólagos rögzítésére vagy megváltoztatására is az eSzemélyi chipjén, az adat viszont csak igényléskori rögzítésekre vonatkozik.

III. Elektronikus közszolgáltatások

III.1. Webes Ügysegéd

A Webes Ügysegéden mind az indított ügyek⁶, mind pedig a benyújtott kérelmek⁷ számában **növekedés volt tapasztalható 2018. január és február hónapokban** az előző évhez képest. 2017. március-június között azonban az okmányérvényesség lekérdezések számának ugrásszerű növekedése⁸ lényegesen magasabb értékeket eredményezett, mint 2018 azonos hónapjaiban, így a **2018. évben összesen benyújtott⁹ 1.188.392 kérelem** jelentősen elmaradt a 2017-ben benyújtott 1.881.416 db-tól és mindössze 63,2 százaléka az előző évi benyújtott ügyszámnak.



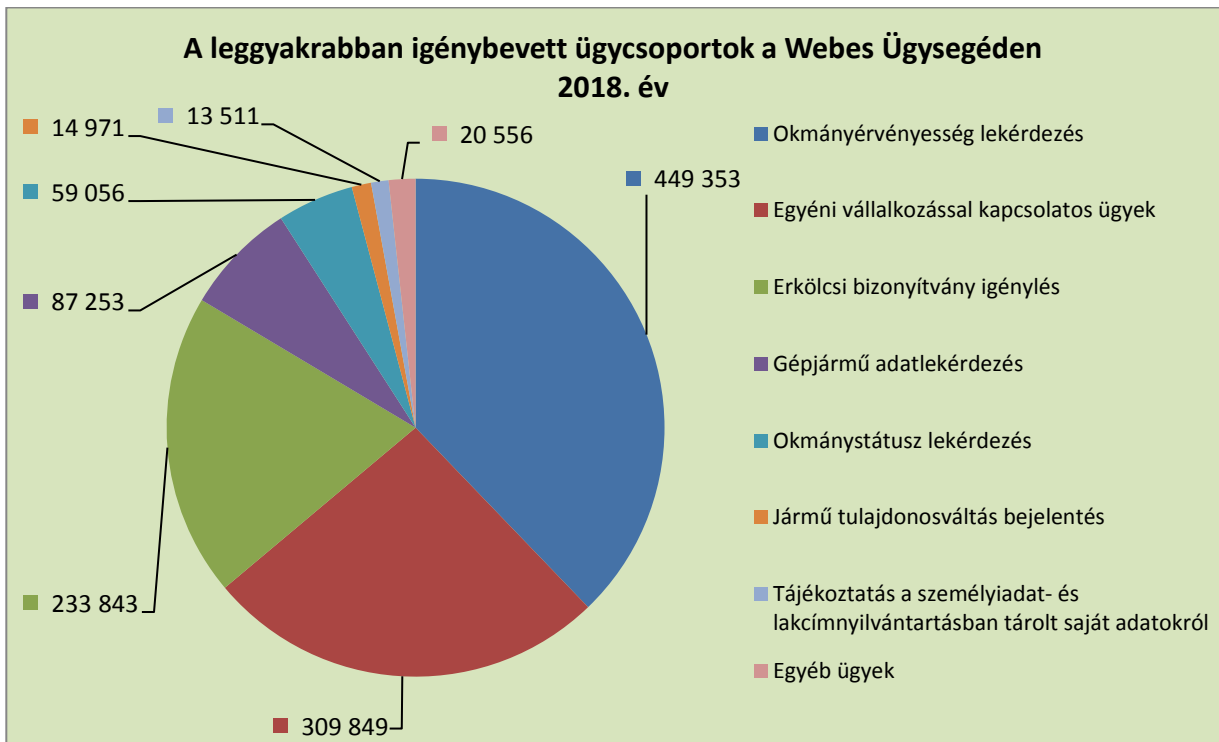
2018-ban a **leggyakoribb** ügytípusok az **okmányérvényesség lekérdezés**, az **egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek** és a **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés** voltak, amelyek együttesen a benyújtott kérelmek 83,6%-át tették ki.

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.

⁷ Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.

⁸ Az okmányérvényesség lekérdezések jelentős emelkedését valószínűsíthetően az okozta, hogy a telekommunikációs cégeknek 2017. januártól jogszabályi kötelezettsége volt a feltöltőkártyát használó előfizetők adatainak ellenőrzése, amely jelentősen hozzájárult a növekedéshez.

⁹ 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 keresztül igénybe vehető ügytípusok száma **2018. év végére 49-re emelkedett.**

Az elmúlt egy évben a „Vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám módosítása”, a „NEK applikáció utólagos felírása”, a „Vezetői engedély pótlása”, valamint a „Bejegyzett élettársi kapcsolat létesítéséről anyakönyvi kivonat igénylése” ügytípusokkal bővült a Webes Ügysegéd szolgáltatásainak kínálata.

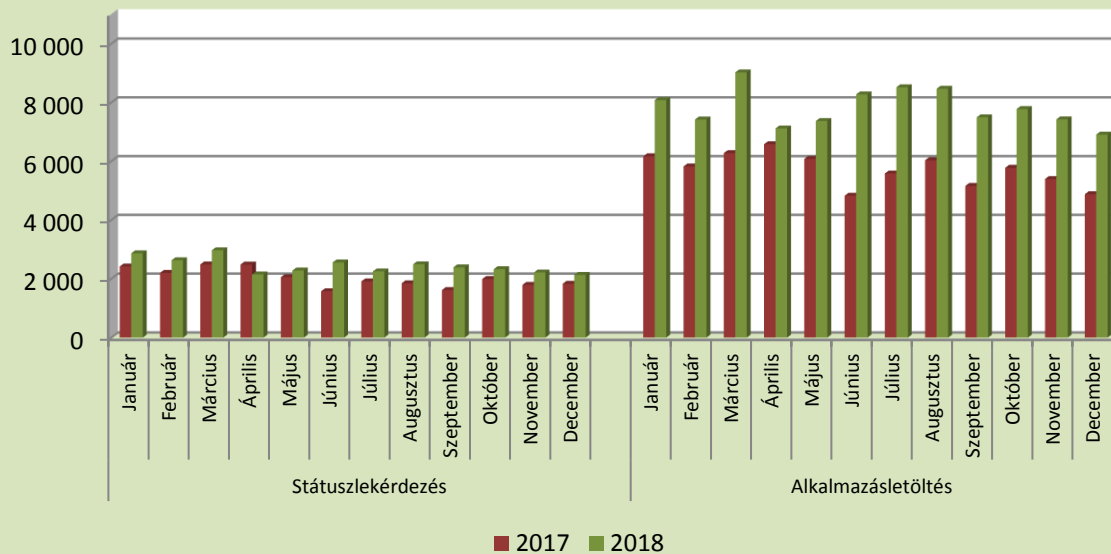
III.2. OkmányApp mobilapplikáció

2018. évben 46.306 folyamatindításra és 26.230 kérelem benyújtására¹⁰ került sor az OkmányApp mobilapplikáción keresztül. Az alkalmazás mobiltelefonra történő letöltésének számában **36,9%-os növekedés** mutatkozott 2018-ban az előző évhez viszonyítva.

Az igényelt személyazonosító igazolvány, útlevél és vezetői engedély, azaz a személyazonosításra alkalmas okmányok **gyártási státuszának lekérdezése** (amely szolgáltatás igénybevételének az OkmányApp az egyik csatornája) **mintegy ötödével növekedett** (20,9%). Ez az érték a 2017-es bázisidőszakban 24.222, majd 2018. vizsgált időszakában 29.273 volt.

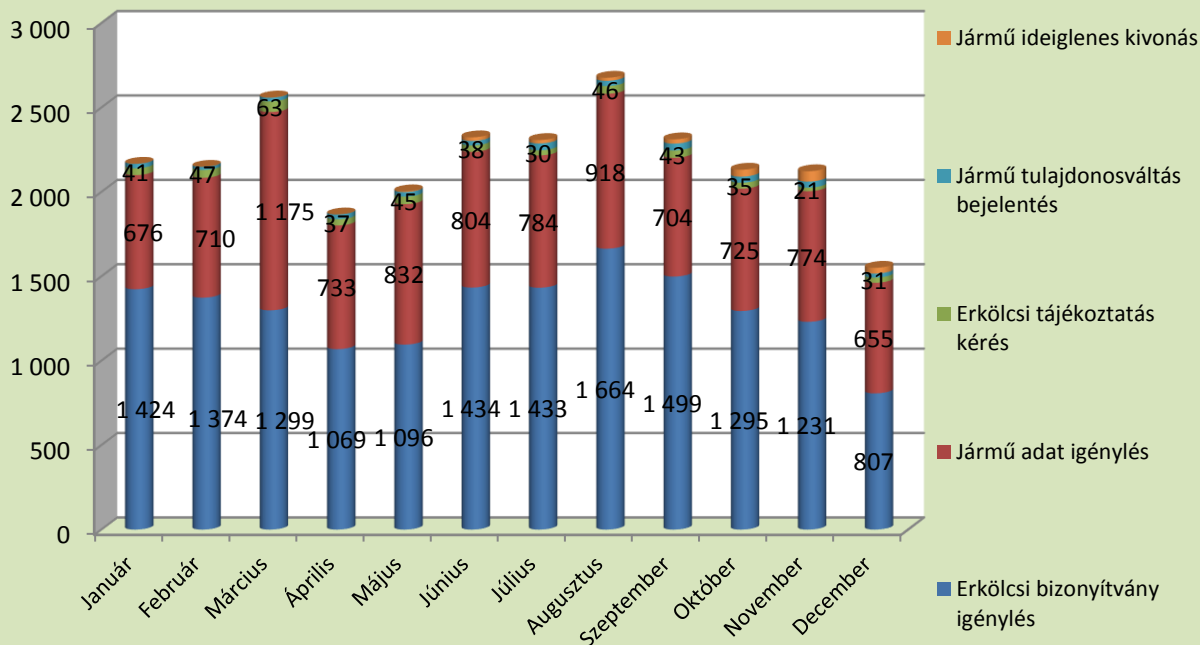
¹⁰ Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem feltétlenül jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat.
Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.

Okmányok gyártási státuszának lekérdezése és az OkmányApp alkalmazás letöltése 2017. és 2018. évben



Az okmánystátusz lekérdezést nem számítva az OkmányAppon keresztül **benyújtott** kérelmek **95,7%-át** két ügytípus, a **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése (15.625 db)** és a **gépjárműadat-lekérdezés (9.490 db)** tették ki 2018-ban.

OkmányAppon keresztül benyújtott kérelmek megoszlása 2018. év



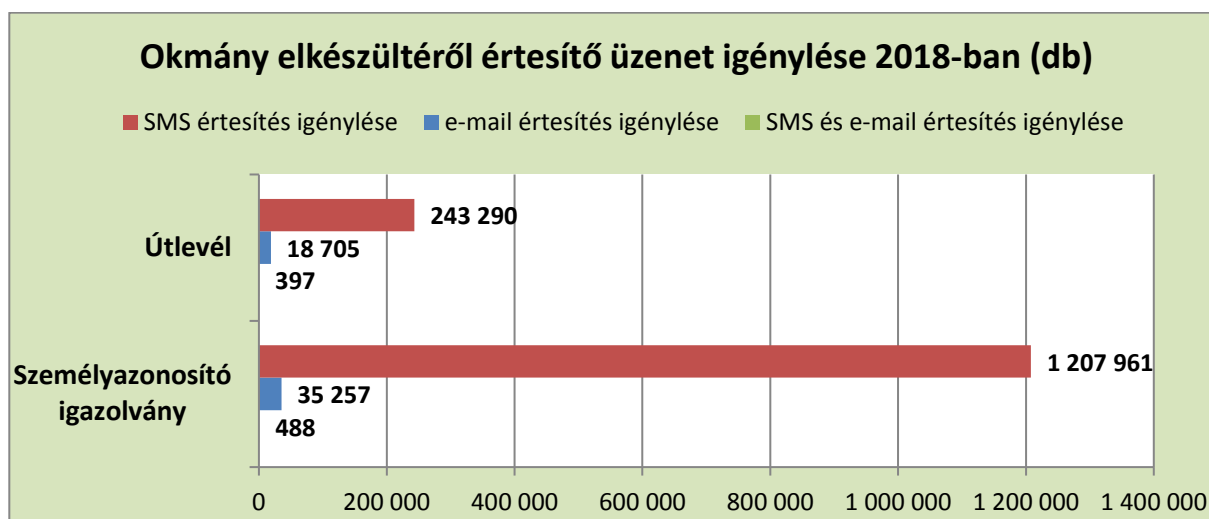
III.3. Az XR rendszeren keresztül történő időpontfoglalás

Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszeren (XR) keresztül történő időpontfoglalások számában számottevő változás nem volt tapasztalható az előző évhez képest. 2018-ban 48.549, 2018-ban 45.707 időpontfoglalás történt ezen a rendszeren keresztül, ami 5,9%-os csökkenést jelent.

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. eSzemélyi és útlevel elkészültéről informáló 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.



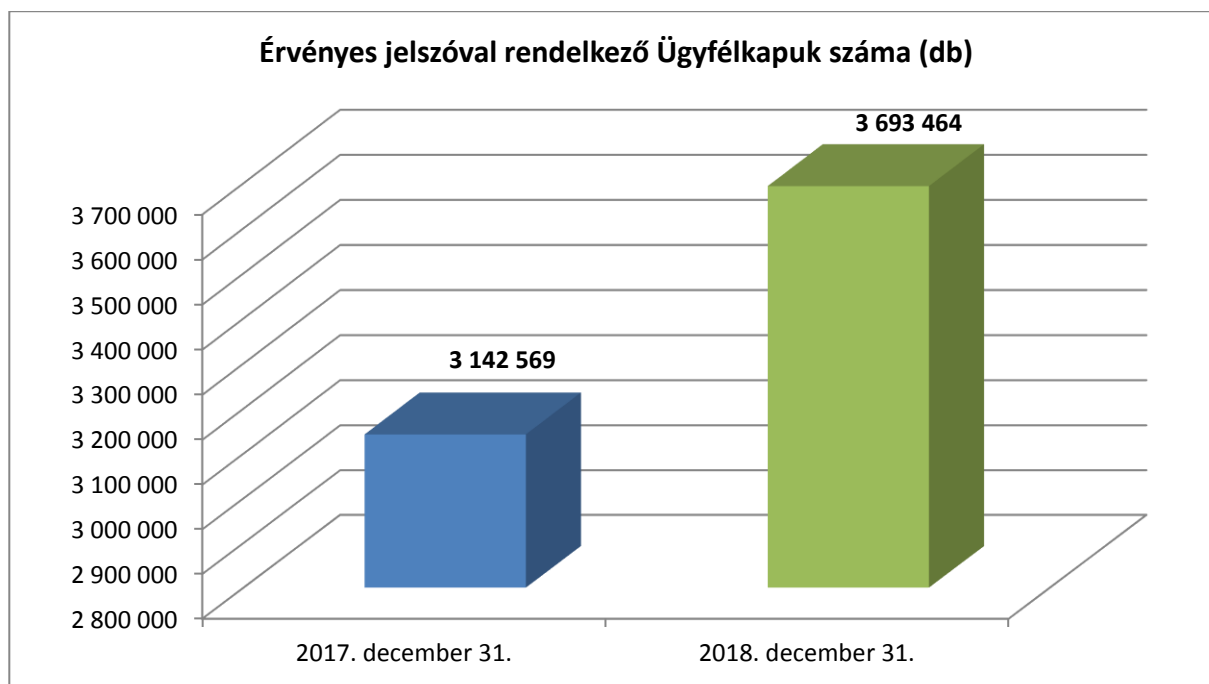
A szolgáltatást döntően SMS formájában veszik igénybe az ügyfelek, az összes kiküldött értesítés 96,3%-a ebben a formában történt 2018-ban. Az e-mail útján kiküldött értesítések összesen 3,5%-ot tettek ki, míg minimális számban került sor a két értesítési típus egyszerre történő igénybevételére.

2018-ban az összes útlevel igénylés 52,3%-ában, 262.392 alkalommal, míg a személyazonosító igazolvány igénylések 95,6%-ában, 1.243.706 alkalommal kérték az ügyfelek az értesítő szolgáltatás rögzítését az igénylési folyamat során.

SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	eSzemélyi igazolvány	Útlevel	Összesen
e-mail értesítés igénylése	35 257	18 705	53 962
SMS értesítés igénylése	1 207 961	243 290	1 451 251
SMS és e-mail értesítés igénylése	488	397	885
Összes értesítés száma	1 243 706	262 392	1 506 098

III.5. Ügyfélkapu regisztráció

A 2018. december 31-i állapot szerint összesen **3.693.464 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván**, amely több mint **félmillióval magasabb** a 2017. december 31-i értékhez képest (3.142. 569 db), ami **17,5 %-os** növekedést jelent.



2018. első félévében a **regisztrációk számában kiugró emelkedést tapasztalhattunk, amelynek két fő oka volt.**

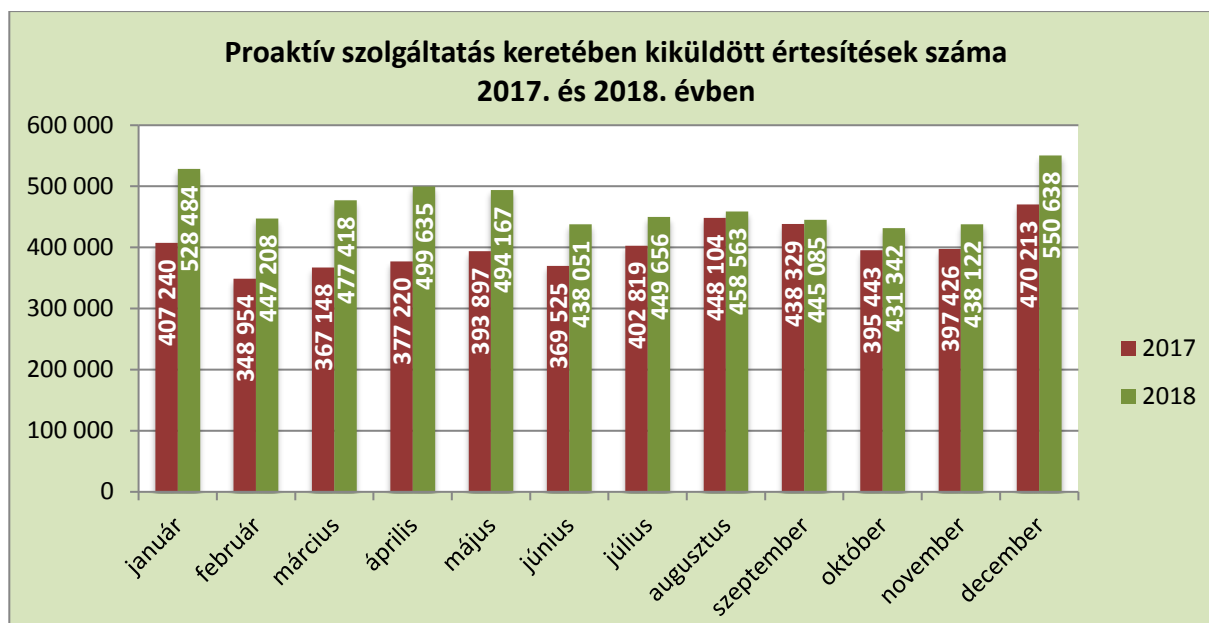
Egyrészt az előző évekhez hasonlóan a felsőoktatási felvételi beadási határidejéhez igazodó emelkedés volt tapasztalható az év első harmadában, hiszen a felvételi jelentkezések hitelesítése csak Ügyfélkapu regisztrációval lehetséges.

Másrészt az a fontos változás áll az Ügyfélkapu regisztrációk számának növekedése mögött, hogy 2018. januártól megszűnt a munkáltatói adómegállapítás. Ez azt jelenti, hogy a 2017-es évre vonatkozóan már nem készíthette el a munkáltató a munkavállalók helyett a személyijövedelemadó-bevallást, a tavalyi évtől a Nemzeti Adó- és Vámhivatal automatikusan elkészíti az szja-bevallás (**eSZJA**) tervezetet mindenféle külön kérvényezés nélkül. A tervezet elektronikus megtekintéséhez, módosításához és az adóhatóság részére történő továbbításához Ügyfélkapu regisztrációra van szükség, így az azzal még nem rendelkező személyek nagy számban keresték fel a regisztrációt végző hivatalokat (ebben az esetben leginkább a NAV főbb ügyfélszolgálatait).

Az ügyfélkapu-regisztrációs szervek közül 2018-ban is az **okmányirodai/kormányablak** ügyfélszolgálatok voltak a **legnépszerűbbek**. Ezekben **regisztrálták** ugyanis a 2018. december 31-én érvényes jelszóval rendelkező ügyfélkapuk **87,4%-át** (3.229.111 db).

III.6. Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejárataról

A Proaktív szolgáltatás keretében az Ügyfélkapuval rendelkező állampolgárok három alkalommal emlékeztető üzenetet kapnak e-mailben egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejárátát megelőzően. 2018. évben összesen **5.658.369 db emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer, ami 17,5%-kal több mint az előző év azonos időszakában** kiküldött 4.816.318 db üzenet.



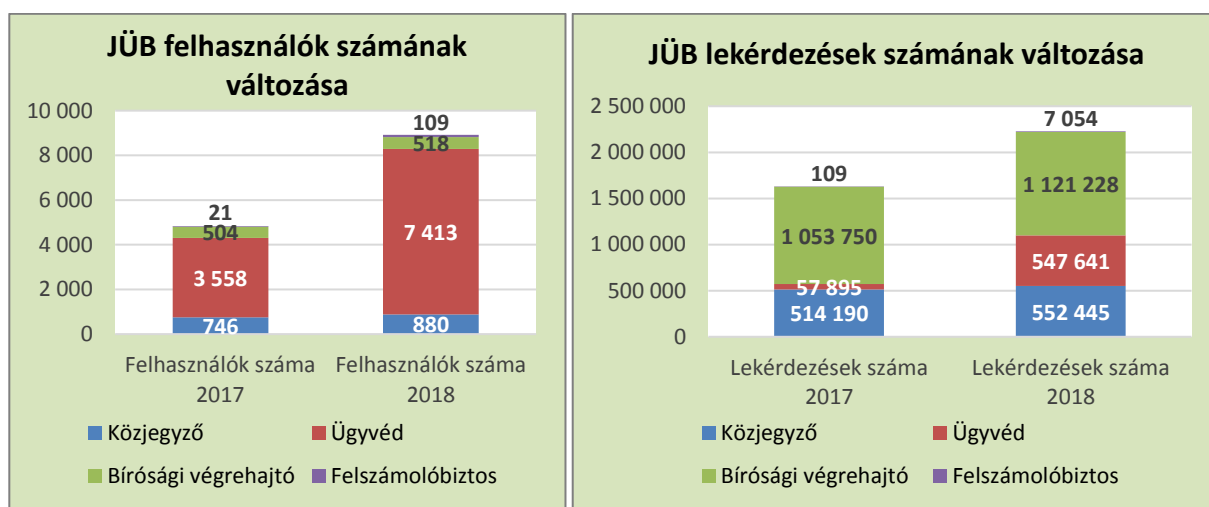
A legnagyobb arányú emelkedést az útlevél lejárataról szóló értesítések képviselik **42%-os**, majd a **személyazonosító igazolvány lejárataról szóló értesítések 28%-os**, valamint a **forgalmi engedély lejárataról szóló értesítések 24,1%-os** növekedési aránnyal, azonban valamennyi ügytípus esetében megfigyelhető a proaktív értesítések számának emelkedése a 2017. évi bázisidőszakhoz képest.



III.7. JÜB adatszolgáltatás

A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren** (továbbiakban JÜB) keresztül a jogszabályban meghatározott felhasználói csoportoknak lehetőségük van személy- és okmányellenőrzésre, okmányellenőrzésre¹¹, lakcím tudakozódásra, továbbá jármű adatok lekérdezésére.

A rendszer 10 éves történetében eddig 2018-ban indították a legtöbb lekérdezést a jogosultsággal rendelkező felhasználók. A 2018-as év összesen **2.228.368 db adatszolgáltatási kérése az ügyvéd felhasználók lekérdezéseinek 9,5-szörösére növekedésének volt köszönhető** a 2017-es évhez képest, az ügyvédekről szóló törvény ugyanis 2018-tól kiszélesítette az ügyvédek ellenőrzési kötelezettségét a jogi eljárások során¹².

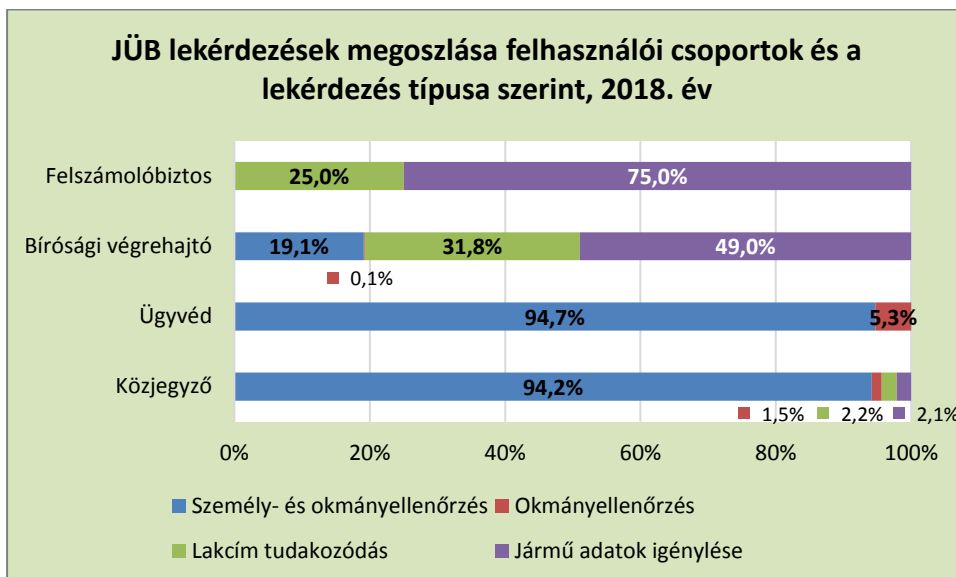


A JÜB rendszernek **2018. december 31-én 8.920 felhasználója volt**, közel duplája az egy évvel korábbi értéknek, ami **az ügyvéd felhasználók számának kétszeresére emelkedésének** volt köszönhető, akik egyben a legnagyobb arányt képviselik a felhasználók közül. A felszámolóbiztosoknak felhasználói csoportként 2017 novembere óta van rendszerhasználati jogosultsága, létszámuk egy év alatt az ötszörösére emelkedett, igaz ők vannak legkevesebben a felhasználókon belül.

A lekérdezések száma minden felhasználói csoporton belül növekedett, a 2017-ben végrehajtott 1.625.944 db adatszolgáltatás száma így **2018-ban 37,1%-kal 2.228.368 darabra emelkedett**.

¹¹ A személy- és okmányellenőrzés abban tér el az okmányellenőrzéstől, hogy itt a rendszer egy adott okmánynyilvántartás mellett a személyiadat- és lakcímnyilvántartásba, vagy az idegenrendészeti nyilvántartásba is bekérdez.

¹² 2018. január 1-től a 2017. évi LXXVIII. törvény módosítása miatt az ügyvédek nem csak a társaság létesítő okiratának és az aláírás-mintának ellenjegyzése során kötelesek ellenőrzést végezni, hanem akkor is, ha a megbízás tárgya közhiteles nyilvántartásba való bejegyzésre irányuló eljárásban való jogi képviselő, illetve közhiteles nyilvántartásba való bejegyzés alapjául szolgáló okirat szerkesztése.



2018-ban az összes lekérdezés 24,8%-át (552.445 db) közjegyzők, 24,6%-át (547.641 db) pedig ügyvédek igényelték, amelyek döntően személy- és okmányellenőrzésre irányultak, utóbbi csoport díjfizetési kötelezettséggel is tartozik a rendszer használata után. A bírósági végrehajtók kérték az összes adatszolgáltatás 50,3%-át, 1.121.228 db adatszolgáltatási kérésük többsége jármű adatigénylés és lalcím tudakozódás volt, míg a felszámolóbiztosok mindössze a lekérdezések 0,3%-ából (7.054 db) részesültek, lekérdezéseik $\frac{3}{4}$ -e pedig jármű adatigénylés volt. Az ügyvédek és a felszámolóbiztosok nem jogosultak az összes típusú lekérdezés igénybevételére.

IV. Konklúzió

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2018. évi adatait vetette össze a 2017. év adataival.

Az elektronikus közszolgáltatások elterjedése a magyar közigazgatás kiemelt feladatai közé tartozik, az elérhető ügytípusok száma folyamatosan emelkedik, és egyre többen veszik igénybe az elektronikus közszolgáltatásokat.

Az okmányirodák és kormányablakok okmányirodai tevékenység száma 4%-os növekedést mutatott 2018. évben az előző évi adatokkal összevetve.

Az okmánykiállítások száma már a 2017-es évben is növekedett 2016-hoz képest, ez a tendencia folytatódott 2018-ban is. A legszembetűnőbb változás az útlevel kibocsátások számának 16,4%-os emelkedésében volt tapasztalható.

A 2016. január 1-jén bevezetett elektronikus személyazonosító igazolvány hamar népszerűvé vált. A kezdeti nagy érdeklődést követően azonban 2018-ban az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken igényelt állandó eSzemélyik száma minimálisan, 5,3%-kal elmaradt a 2017. évi adatoktól.

Az elektronikus közszolgáltatások közül egyre elterjedtebb a Webes Ügysegéd, ahol megjelenik a hatósági erkölcsi bizonyítvány illetékmentességének hatása, amelyet 2018.

évben 233.843 alkalommal igényeltek a Webes Ügysegéden keresztül. A leggyakoribb ügytípusok az okmányérvényesség ellenőrzés, az egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek és a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés voltak, amelyek együttesen a Webes Ügysegéden keresztül benyújtott kérelmek 83,6%-át tették ki. 2018. év végére 49-re emelkedett a Webes Ügysegéden elérhető ügytípusok száma.

Az OkmányApp mobilapplikáció letöltésének száma 36,9%-os növekedést mutatott 2018. évben az előző évhez viszonyítva. Az alkalmazáson keresztül elérhető az igényelt okmányok (személyazonosító igazolvány, útleveél és vezetői engedély) gyártási státuszának lekérdezése is, amely 20,9%-kal növekedett a bázisidőszakkal összevetve.

A 2018. december 31-i állapot szerint 17,5%-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 hasonló arányban, 17,5%-kal növekedett, amely szolgáltatás az egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejáratáról értesíti az állampolgárokat.

A Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer (JÜB) használata szintén emelkedést mutat. 2018. évben 2.228.368 adatszolgáltatást igényeltek ezen a rendszeren keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyzők, ügyvédek, bírósági végrehajtók és felszámolóbiztosok, amely 37,1%-kal haladja meg az előző évi értékeket.

Összességében 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, amelyhez 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	2017. összesen	2018. összesen
Okmányirodai tevékenységszám	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	10 197 103	10 601 786
	Kibocsátott okmányok darabszáma		
	Állandó eSzemélyi igazolvány	1 351 826	1 314 543
	Lakcímgazolvány	1 425 188	1 421 300
	Vezetői engedély	1 003 836	959 089
	Forgalmi engedély	1 167 484	1 277 664
	Törzskönyv	1 000 068	1 100 215
	Útlevél	428 686	499 010
	Magyar igazolvány	4 704	5 090
eSzemélyi igazolvány igénylés	Igényelt állandó eSzemélyi igazolvány 2016. január 1-től chipet tartalmazó elektronikus személyi igazolvány kerül kiállításra	1 373 617	1 300 429
	Tároló elemet (chip) tartalmaz A chipet tartalmazó eSzemélyik száma, a 65 évet betöltött jogosult ugyanis kérheti, hogy részére határidő nélküli érvényességi idejű személyazonosító igazolvány kerüljön kiállításra, amely tároló elemet nem tartalmaz	1 255 961	1 185 072
	Ujjnyomatot tartalmaz A 12 évet betöltött jogosult hozzájárult az ujjnyomat rögzítéséhez a tároló elemen	588 531	522 686
	e-Aláírás funkciót tartalmaz A 14 évet betöltött jogosult kérheti, hogy az igazolvány tartalmazzon e-Aláírás funkciót	122 520	37 523
Webes Ügysegéd	Indított ügyek A Webes Ügysegéd online felületen keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	2 169 568	1 544 963
	Benyújtott kérelem Az indított ügyek közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	1 881 416	1 188 392
OkmányApp	Megkezdett folyamatok Az OkmányApp mobilapplikáción keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	28 118	46 306
	Benyújtott kérelem A megkezdett folyamatok közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	14 675	26 230

XR Rendszer	Okmányirodai időpontfoglalás Az XR rendszeren keresztüli időpontfoglalás okmányirodába	48 549	45 707
	XR-en keresztül elintézett okmányirodai ügyek	4 802	3 575
Okmánystátusz lekérdező szolgáltatás (okmány gyártási állapota)	Összes lekérdezés Személyazonosításra alkalmas okmányok esetében lehetőség van az igénylőlap bizonylatszám alapján az okmány gyártási státuszának lekérdezésére online	99 799	114 793
	Személyazonosító igazolvány lekérdezés	22 296	16 346
	Útlevel lekérdezés	18 577	22 329
	Vezetői engedély lekérdezés	58 926	76 118
Okmány elkészültéről értesítő sms/e-mail szolgáltatás	Összes értesítés Személyazonosító igazolvány és útlevel igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány ügyfélszolgálati átvehetőségéről, vagy postára adásáról értesítést kapjon	1 454 579	1 506 098
	E-mail igénylése	48 634	53 962
	SMS igénylése	1 405 236	1 451 251
	SMS és e-mail igénylése	709	885
Ügyfélkapu	Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	3 142 569	3 693 464
	Regisztráció Az érvényes Ügyfélkapuk száma a regisztrációk és az aktiválások miatt növekszik, a megszüntetés és a jelszó lejáratára miatt viszont csökken	619 346	555 894
Proaktív értesítő szolgáltatás okmány érvényességének lejáratáról	Összes értesítés Az Ügyfélkapuval rendelkezők maximum három alkalommal, meghatározott időpontokban e-mail értesítést kapnak okmányuk érvényességének közelgő lejáratáról	4 816 318	5 658 369
	Személyi igazolvány lejáratára	503 463	644 483
	Útlevel lejáratára	307 022	435 827
	Vezetői engedély lejáratára	902 915	929 123
	Forgalmi engedély lejáratára	1 613 788	2 003 441
	Ügyfélkapu jelszó lejáratára	1 489 130	1 645 495
JÜB adatszolgáltatás	Összes lekérdezés A jogszabályban meghatározott, és rendszerhasználati jogosultsággal rendelkező felhasználók által a Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren keresztül indított lekérdezések száma	1 625 944	2 228 368
	Közjegyző	514 190	552 445
	Ügyvéd	57 895	547 641
	Bírósági végrehajtó	1 053 750	1 121 228
	Felszámolóbiztos	109	7 054

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

Szolgáltatás	Vizsgált adat	2017. összesen	2018. összesen
Gyorsított útlevél szolgáltatás	Azonnali (24 óra) 24 órán belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	5 702	6 685
	Sürgősségi (3 nap) 3 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	6 493	7 014
	Soron kívüli (7 nap) 7 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	5 301	5 865
Egyéni vállalkozás (Webes Ügysegéden keresztül benyújtott kérelmek)	Egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése	105 417	108 159
	Egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése	82 497	88 780
	Egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése	46 622	51 043
	Egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása	25 978	29 384
	Egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése	23 836	24 726
Parkolási igazolvány igénylés	Parkolási igazolvány igénylése (személyi)	18 669	17 512
	Parkolási igazolvány igénylése (intézményi)	92	115
	Parkolási igazolvány pótlása	1 140	1 067
	Parkolási igazolvány cseréje	4 136	4 978
Érvényes Ügyfélkapuk száma a nyitás helyszíne szerint (az adott időszak utolsó napján érvényes állapot)	Okmányirodák, kormányablakok	2 749 910	3 229 111
	Kormányhivatalok (volt KIÜSZI)	175 704	168 358
	Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)	210 295	287 386
	Postai kirendeltségek	910	1 186
	Konzulátusok	1 597	2 818
	Büntetés-végrehajtási szervek	209	290
	Katasztrófavédelem	105	172
	Minisztériumok	72	106
	Rendőri szervek	3 758	4 022
	Természet- és Környezetvédelmi szervek	9	15
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	560 537	502 324
	Elektronikus úton előterjesztett igénylések száma	210 038	233 878
	Papír alapon előterjesztett igénylések száma	350 499	268 446
Eredetiségvizsgálat	Elvégzett előzetes eredetiségvizsgálatok száma	546 727	781 898
	Jogellenes beavatkozás vagy ennek gyanúja az egyedi azonosítókból	361	395

3. számú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai

Nyilvántartás	Vizsgált adat			2018. december 31.
Személyi adat- és lakcímnnyilvántartás adatai	Összesen nyilvántartott személyek száma			10 815 391
		nő		5 598 099
		férfi		5 217 292
	Összesen nyilvántartott személyből	Magyarországon élő magyar		9 761 330
		Bevándorolt külföldi		25 016
		Oltalmazott státuszú		2 791
		Szabad mozgás- és tartózkodás joggal rendelkező		135 327
		Letelepedett		20 959
		Honosított		19 217
		Külföldön élő magyar		847 621
		Menekült külföldi		3 130
	Összesen nyilvántartott személy életkor és nemek szerinti megoszlásban	Kiskorú		1 895 698
			nő	922 397
			férfi	973 301
18-65 év közötti			6 948 942	
		nő	3 467 809	
férfi		3 481 133		
65 év feletti		1 970 751		
	nő	1 207 893		
férfi	762 858			
Egyéni vállalkozók nyilvántartásának adatai	Nyilvántartott egyéni vállalkozók száma	Összesen:	822 885	
Működő egyéni vállalkozó		322 168		
Meggzúnt egyéni vállalkozó		446 147		
Szünetelő egyéni vállalkozó		54 570		
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>			548 128
	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>			1 088 131
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>			71 282
	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>			133 126
	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>			343 932

	A hátrányos jogkövetkezmények alatt álló, büntetlen előéletű személyek nyilvántartásában szereplő tételek száma <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>	546 467
	A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek száma <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>	280 908
	A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy az adott napon, amikor a lekérdezés történt, a büntetőeljárás nyilvántartási rendszer adatai alapján, hány db büntetőeljárás folyt Magyarországon.</i>	408 454
	Külföldre utazási korlátozás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek száma <i>A büntetettek és a büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek is állhatnak külföldre utazási korlátozás hatálya alatt.</i>	84
	Külföldre utazási korlátozás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma	84
Az Európai Unió tagállamainak bíróságai által magyar állampolgárokkal szemben hozott ítéletek nyilvántartásának adatai	A tagállami ítéletek nyilvántartásában szereplő ítéletek száma <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>	41 970
Szabálysértési nyilvántartási rendszer adatai	A szabálysértési nyilvántartási rendszerben kezelt tételek száma <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>	2 166 830
	A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságotak nyilvántartásában szereplő tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány jogerős, elmarasztalást tartalmazó döntés és hány helyszíni bírság szerepel a nyilvántartásban.</i>	2 011 662
	A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságotak nyilvántartásában található személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány személyhez kötődik jogerős, elmarasztalást tartalmazó döntés és/vagy helyszíni bírság.</i>	1 609 076
	A szabálysértési eljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában található tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány szabálysértési eljárás van Magyarországon folyamatban.</i>	155 168
	A szabálysértési eljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában található személyek száma <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>	124 548
Útiokmány-nyilvántartás adatai	Érvényes útlevelek száma	2 445 906
Magyar igazolvány és hozzátartozói igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes magyar igazolványok száma	894 804
	Érvényes magyar hozzátartozói igazolványok száma	12 726
Nemzeti Egységes Kártyarendszer (NEK) nyilvántartás adatai	NEK regisztrációval rendelkező személyek száma	2 329 329
	NEK keretében kiadott kártyával (diákigazolvány) rendelkezők száma	2 357 249

Vezetői engedély nyilvántartás adatai	Érvényes, személyazonosításra alkalmas vezetői engedélyek száma	4 645 692	
Parkolási igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes parkolási igazolványok száma személyek részére	136 260	
	Érvényes parkolási igazolványok száma intézmények részére	754	
Jármű-nyilvántartás adatai	Forgalomban lévő járművek száma		5 004 639
	Forgalomban lévő járművek járműfajta szerinti bontásban	Segédmotoros kerékpár	2 508
		Személygépkocsi	3 646 032
		Tehergépkocsi	504 666
		Autóbusz	19 151
		Vontató	70 049
		Motorkerékpár	173 745
		Pótkocsi	444 093
		Utánfutó	4 171
		Lakókocsi	277
		Lassú jármű	133 086
		Mezőgazdasági vontató	6 781
		Mezőgazdasági erőgép	80
	Kiadott összes zöld rendszám		9 560
	Környezetvédelmi kategóriánként kiadott összes zöld rendszám	5E (tisztán elektromos gépkocsi)	4 272
		5N (növelt hatótávolságú külső töltésű hibrid elektromos gépkocsi)	2 649
5P (külső töltésű hibrid elektromos gépkocsi (plug-in hibrid gépkocsi))		2 638	
5Z (egyéb nulla emissziós gépkocsi)		1	
Területileg kiadott összes zöld rendszám	Budapesten kiadott összes zöld rendszám	5 024	
	Vidéken kiadott összes zöld rendszám	4 536	
Okmánytári adatok		ifm	144 089
	Az Okmánytárban tárolt dokumentumok mennyisége iratfolyóméterben		
	Gépjármű irat		70 712
	Vezetői engedély irat		21 229
	Lakcím alapirat		51 969
Közlekedési nyilvántartási iratkezelési anyagok		179	