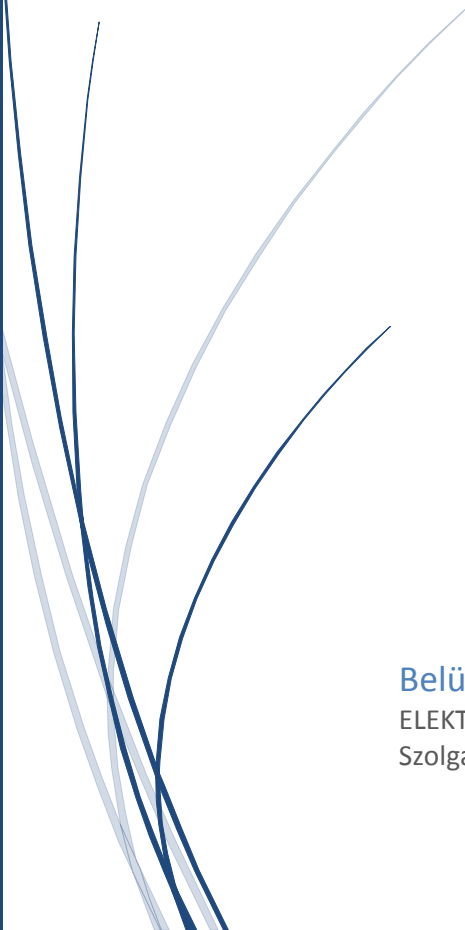




2019. I. negyedév

Elektronikus közszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés

2019. január – március



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



Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés.....	3
II.	Ügyfélszolgálati szolgáltatások.....	3
II.1	Elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylés.....	3
II.2	Útlevel igénylés.....	4
II.3	Gépjárművekhez kapcsolódó adatok és okmányok.....	5
II.4	Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenységszáma.....	6
III.	Elektronikus közzolgáltatások.....	9
III.1	Webes Ügysegéd.....	9
III.2	OkmányApp mobilapplikáció.....	10
III.3	Jármű Szolgáltatási Platform.....	11
III.4	Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer.....	12
III.5	Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató rendszeren, valamint a Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson keresztül történő időpontfoglalás.....	14
III.6	eSzemélyi és útlevel elkészültéről informáló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás.....	14
III.7	Ügyfélkapu regisztráció.....	15
III.8	Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratáról.....	15
IV.	Konklúzió.....	17
1.	<i>sorszámú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai (db).....</i>	<i>19</i>
2.	<i>sorszámú melléklet – a jelentés további monitoring adatai (db).....</i>	<i>21</i>
3.	<i>sorszámú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai (db).....</i>	<i>22</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 2019. első negyedéves adatait** mutatja be, összehasonlítva azokat a 2018-as év azonos időszakára rendelkezésre álló értékekkel.

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

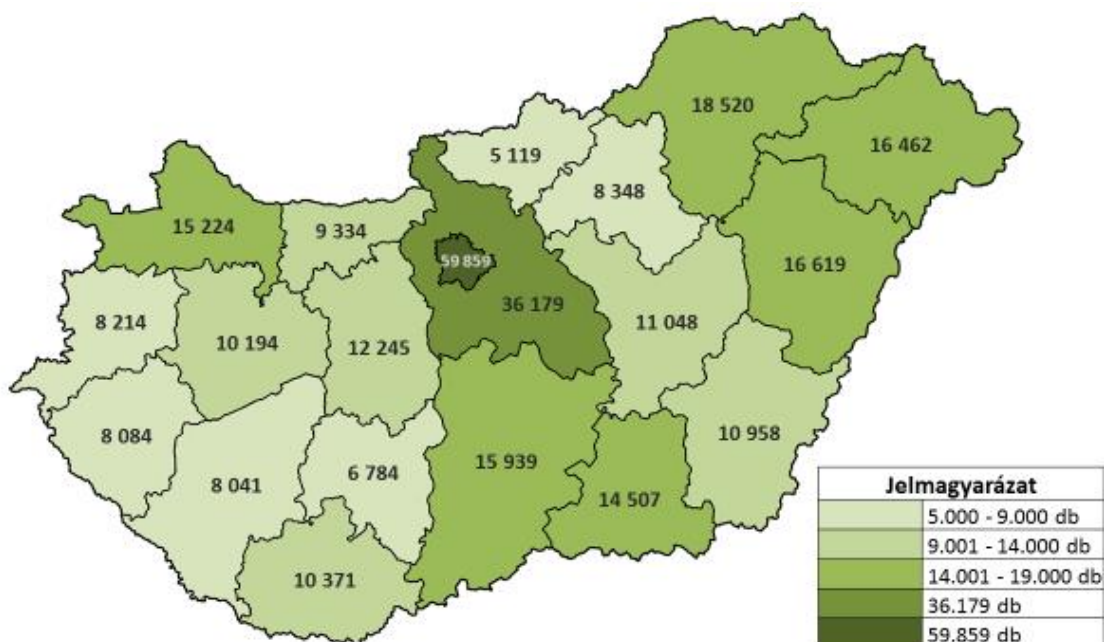
II. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

II.1 Elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylés

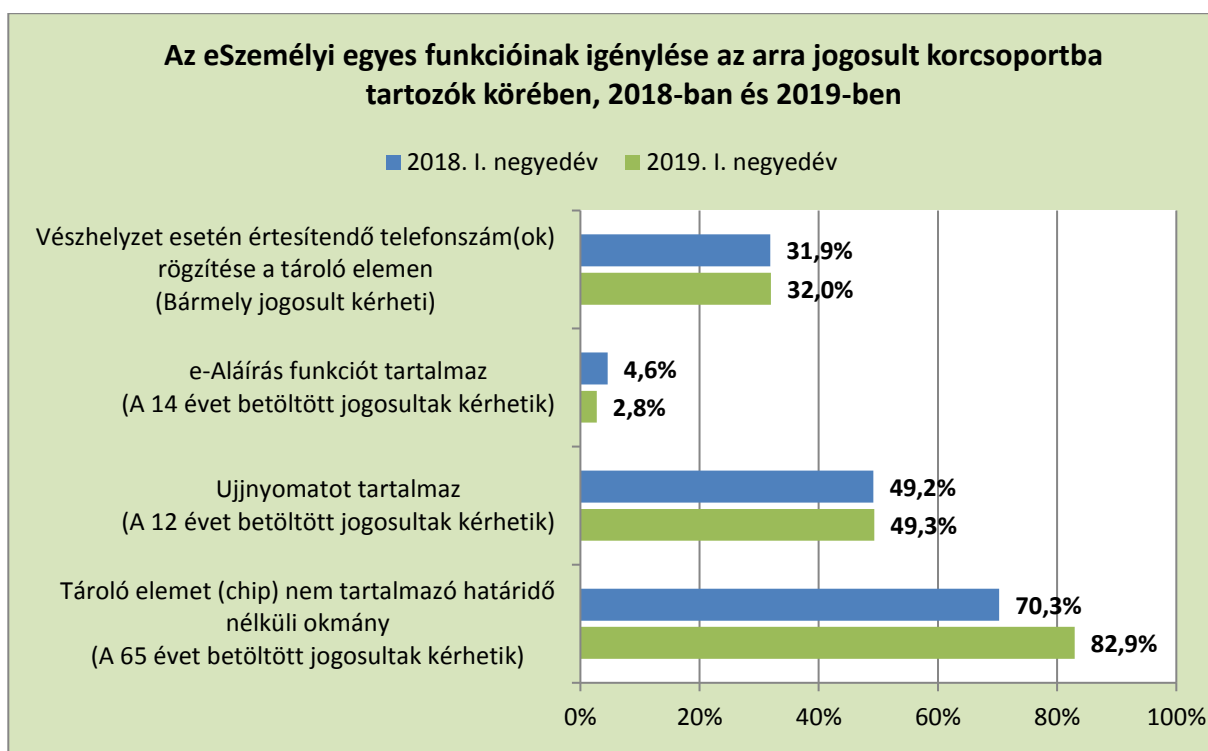
A 2019. március 31-i állapotnak megfelelően 8.735.523 db érvényes kártyaformátumú személyazonosító igazolvánnyal rendelkeztek a jogosultak, ennek 44,7%-a, **3.907.468 db volt a 2016. január 1. óta kiállított érvényes eSzemélyik száma**. A kártyaformátumú személyazonosító igazolvány 2000. január 1-től kerül kiállításra, érvényben vannak viszont még ezen dátum előtt kiállított füzet és könyv formátumú, határidő nélküli okmányok is.

2019 I. negyedévében 311.539 db állandó személyazonosító igazolványt igényeltek az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken. Ez az érték közel megegyezik az előző év azonos időszakában igényelt 316.358 db igazolvány számával.

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



A 2019 I. negyedévében igényelt eSzemélyi okmányok **90,7%-a (282.628 db) tartalmazott chipet**, a maradék 9,3%-ba a 65 év felettiak által igényelt határidő nélküli érvényességi idejű okmányok tartoznak. Az ebbe a korosztályba tartozó igénylőknek 82,9%-a (34.859 fő) kérte határidő nélküli okmány kiállítását, amely chipet nem tartalmaz.



A személyazonosító igazolványt a biometrikus útlevel biztonsági szintjére emelő **ujjnyomatadat chipre történő rögzítését a fenti időszakban az erre jogosult 12 év feletti igénylők közel fele, 49,3%-a (129.095 fő) kérte** az igénylési folyamat során.

A minősített elektronikus aláírás létrehozására szolgáló **e-Aláírás funkció rögzítését a jogosult 14 év feletti igénylőknek viszont mindössze 2,8%-a (6.901 fő) igényelte** 2019 első három hónapjában. A vészhelyzet esetén értesítendő egy vagy két telefonszám chipre történő rögzítését 99.637 alkalommal, azaz az összes igénylési folyamat¹ 32%-a során kérték.

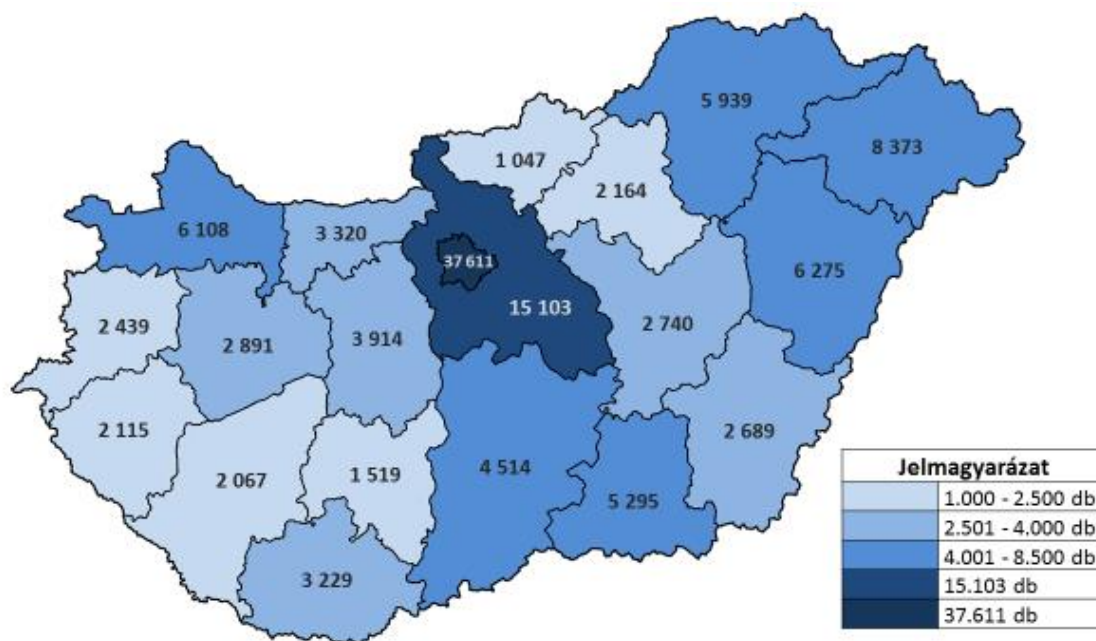
II.2 Útlevel igénylés

2019. március 31-én 2.472.285 db érvényes útlevel volt a jogosultak birtokában. Az érvényes útlevelek száma folyamatosan növekszik, 2019 első negyedévének végén 77 ezer darabbal volt magasabb az érvényes útlevelek száma, mint egy évvel korábban.

A **2019. január-március közötti időszakban 138.446 db útlevel igénylését kezdeményezték a hazai ügyfélszolgálati hálózatban valamint a külképviseleteken**, ebből 119.352 igénylés történt az ország kormányablakaiban és okmányirodáiban.

¹ Lehetőség van a telefonszám(ok) utólagos rögzítésére vagy megváltoztatására is az eSzemélyi chipjén, ez az adat viszont kizárólag az igényléskori rögzítésekre vonatkozik.

Az útlevelegénylések száma megyénként,
2019. január-március



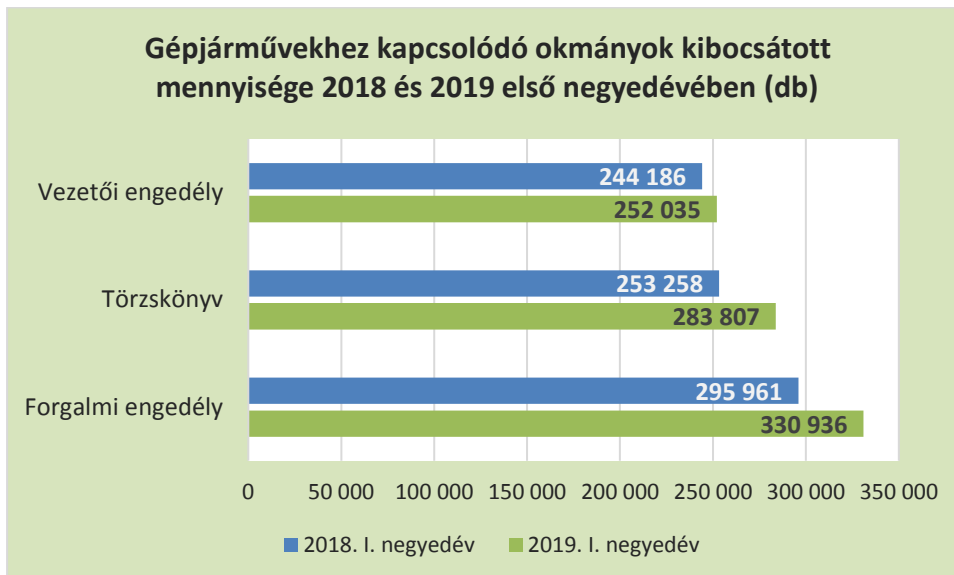
Területi összehasonlításban megfigyelhető, **hogy Magyarországon belül Budapesten és Pest megyében igényelték az összes útlevelet 44,2%-át.** Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében népességarányosan szintén kiemelkedő volt az útlevelegénylések száma, egyrészt a schengeni határ közelsége, másrészt a helyi ügyfélszolgálatokhoz közeli külföldön élő magyar állampolgárok útlevelegénylése miatt.

Az összes hazai útlevelegénylés 3,3%-ánál, **3.990 alkalommal kérték az okmány gyorsított eljárás keretében** (igény szerint 1, 3, illetve 7 napon belül) történő kiállítását.

II.3 Gépjárművekhez kapcsolódó adatok és okmányok

2019. március 31-én **5.060.623 forgalomban lévő járművet tartottak nyilván** az országban, ez egy év leforgása alatt 220.000 darabos növekedést jelent. A forgalomban lévő járművek 72,8%-a, 3.685.341 db volt a személygépkocsik száma.

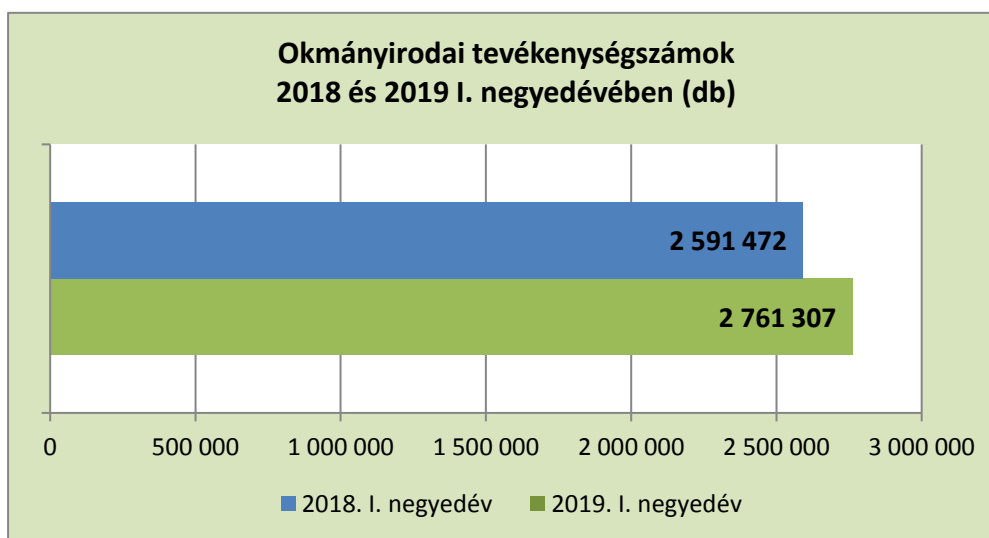
A forgalomban lévő járművek számának növekedésével együtt 2019 első negyedévében nőtt a forgalmi engedély és a törzskönyv kiállítások száma is. **Forgalmi engedélyből 330.936 darabot**, 11,8%-kal többet; **törzskönyvből pedig 283.807 darabot**, 12,1%-kal többet bocsátottak ki 2019 első három hónapjában, mint az előző év azonos időszakában.



A **vezetői engedély** kibocsátások száma kisebb mértékben ugyan, de szintén emelkedett, **252.035 darabot állítottak ki** belőle a vizsgált negyedéves időszakban.

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

2019 I. negyedévében a járási hivatalok kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatain országos szinten összesen 2.761.307 db okmányirodai tevékenységet² végeztek, amely **6,6%-kal haladta meg** az előző év első negyedévének értékét (2.591.472 db).

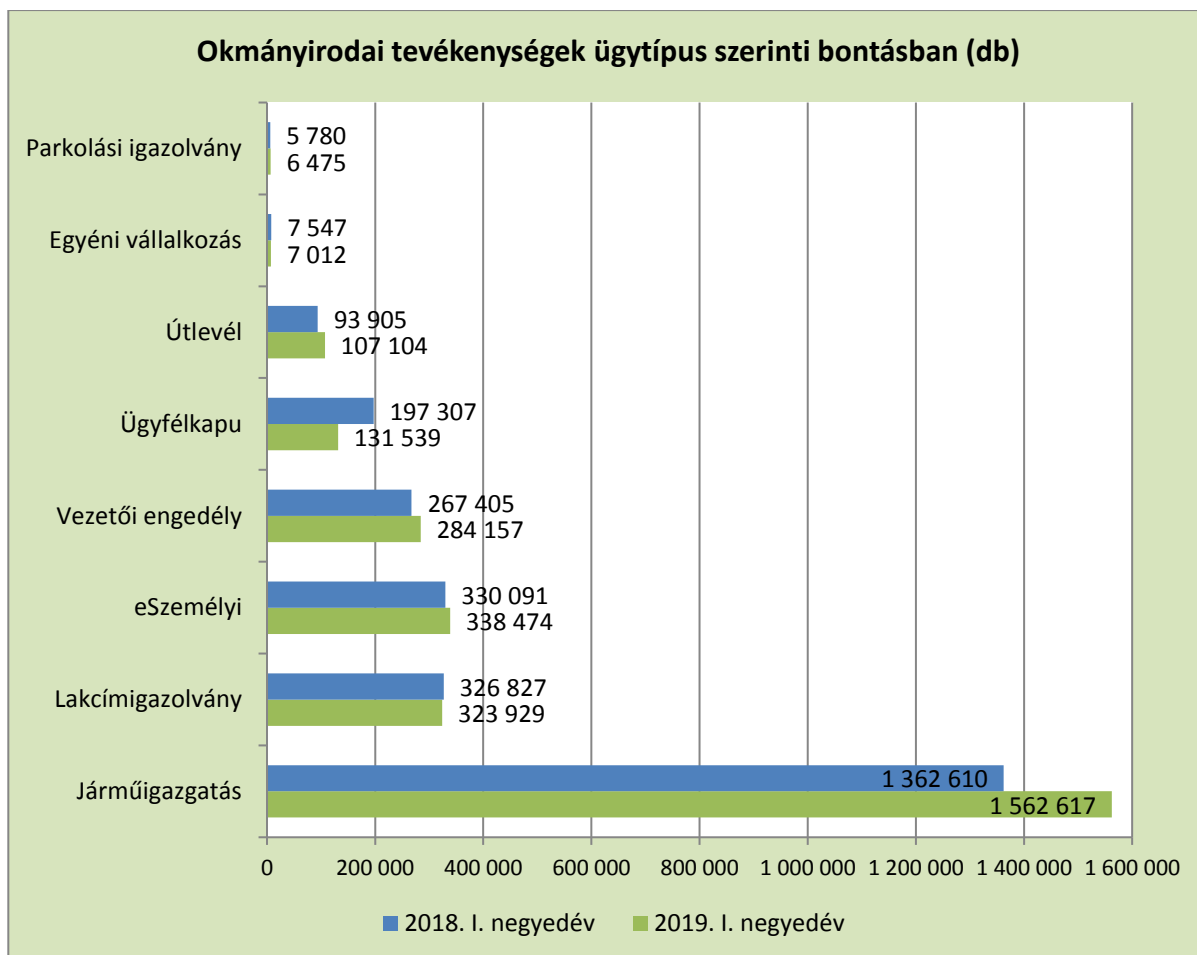


Az okmányirodai tevékenységeket **ügytípus szerint** vizsgálva megállapítható, hogy az összesített tevékenység szám növekedését leginkább a **járműigazgatással kapcsolatos ügyek** számának emelkedése okozta. 2019 I. negyedévében **1.562.617 db járműigazgatással**

² A tevékenység szám statisztika az okmányirodai és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útleveél, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek szakrendszeri számadatainak meghatározott módszertan szerint leválogatott körét tartalmazza.

kapcsolatos tevékenységet végeztek a kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatokon, ez **14,7%-os növekedés** a 2018. év azonos időszakában vizsgált adatokhoz képest. Említésre méltó továbbá az **útlevél és a parkolási igazolvány igénylések 14%-os illetve 12%-os növekedése is.**

Ezzel szemben az **Ügyfélkapu regisztrációval** kapcsolatos okmányirodai tevékenységek száma a tavalyi I. negyedéves szintről (197.307 db) **33,3%-kal, 131.539 db-ra csökkent.**

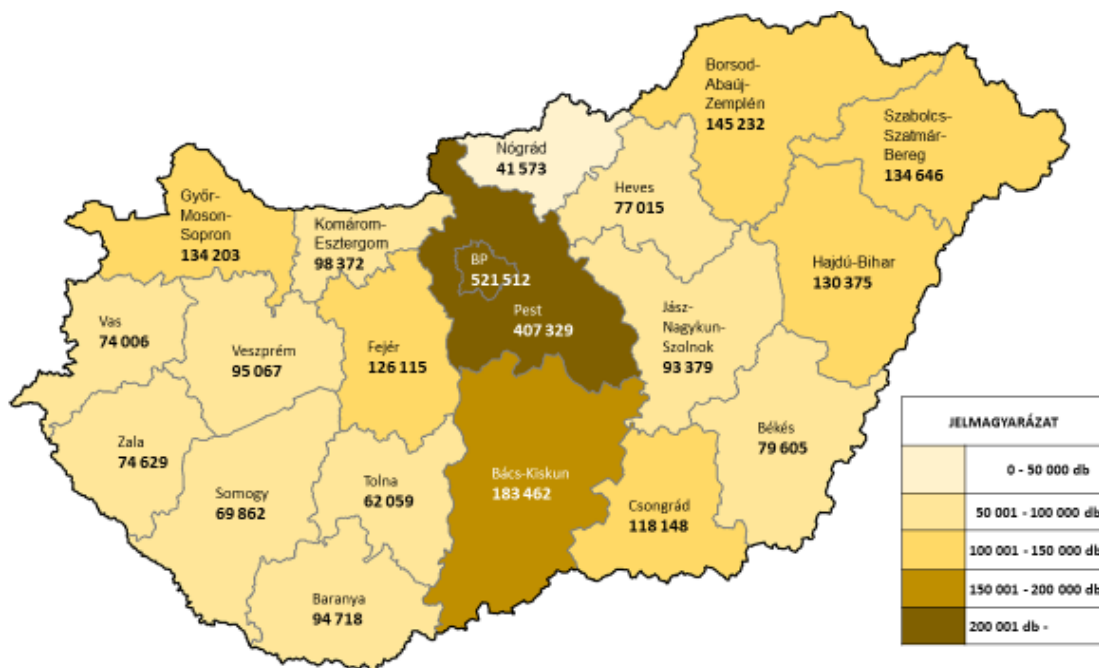


Az okmányirodai ügyfélszolgálatokon 2019. I. negyedévben **egy ügyintézőre átlagosan 836 db tevékenység jutott.**

Megnevezés	2018.01.01-2018.03.31.	2019.01.01-2019.03.31.
Tevékenységszám (db)	2.591.472	2.761.307 (+6,6%)
Ügyintézők száma (fő)	3.592	3.301 (-8,1%)
Tevékenységszám/ügyintéző (db)	721	836 (+15,9%)

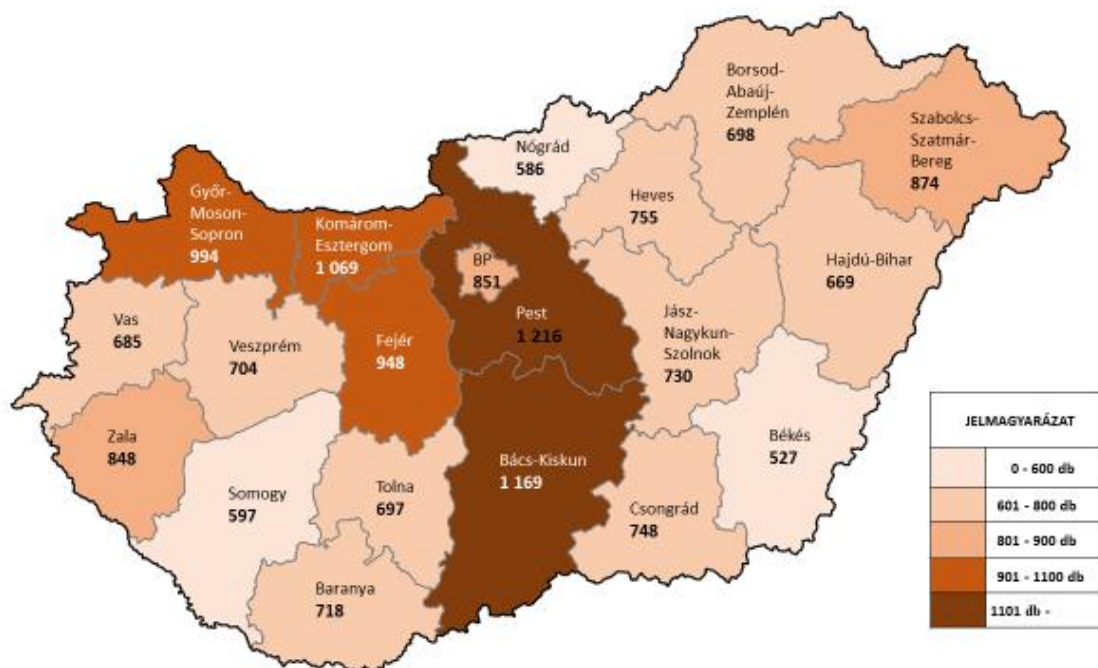
Az adatok alapján megállapítható, hogy a 6,6%-kal megnövekedett okmányirodai tevékenységszám, valamint az ügyintézők számának 8,1%-os csökkenése miatt 15,9%-kal magasabb az egy ügyintézőre jutó tevékenységek száma 2019 első negyedévében.

Okmányirodai tevékenységek száma 2019. január 1. – március 31.



2019. I. negyedévben **átlagosan 165 ügyintéző** dolgozott megyénként, **14 fővel kevesebb** a 2018. I. negyedévben mért adatnál. A legtöbb tevékenységszám egy ügyintézőre nézve **Pest megyében** jutott, ahol az ügyintézők 1.216 tevékenységet végeztek átlagosan, amely 23%-kal több volt, mint 2018. I. negyedévében (984 db).

Egy ügyintézőre jutó tevékenységek száma 2019. január 1. – március 31.

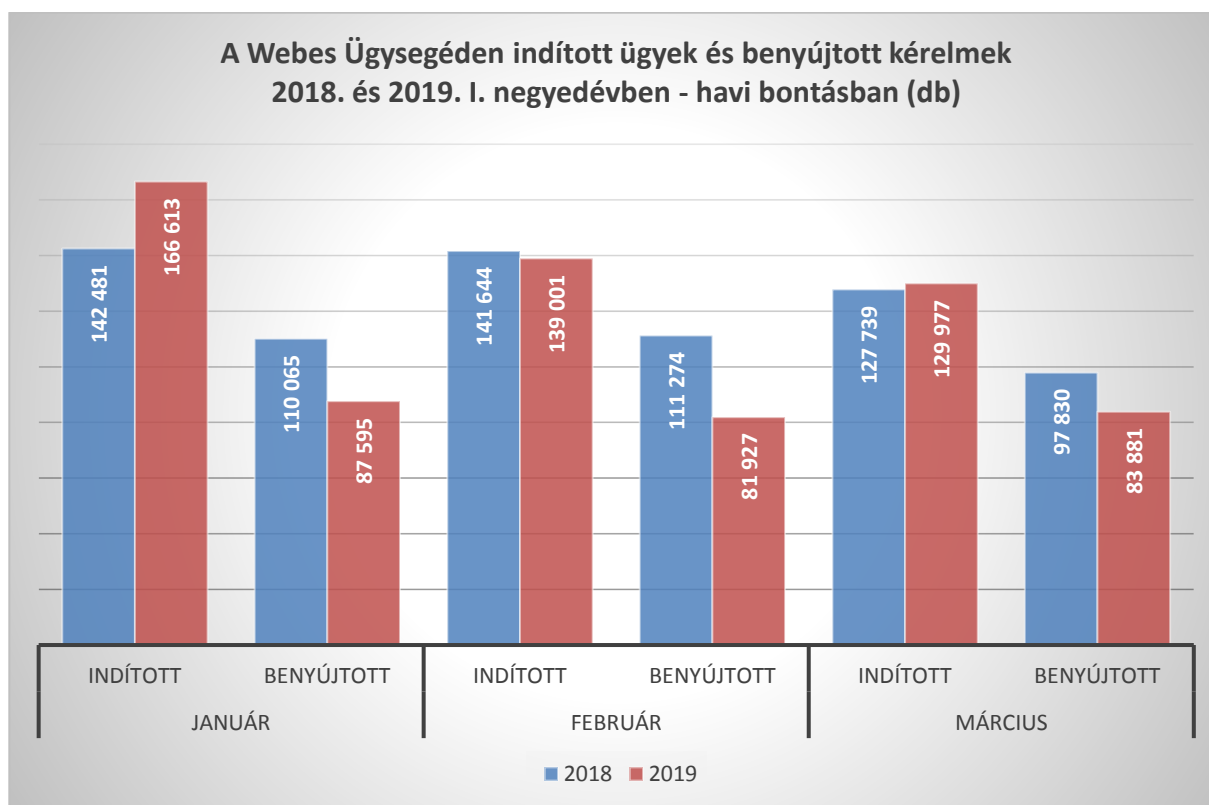


2019. I. negyedévében megyénként átlagosan **2.976 lakos jutott egy ügyintézőre**, a legtöbb (3.897 ügyintéző/lakos) Pest megyében, a legkevesebb pedig Békés megyében (2.318 ügyintéző/lakos).

III. Elektronikus közszolgáltatások

III.1 Webes Ügysegéd

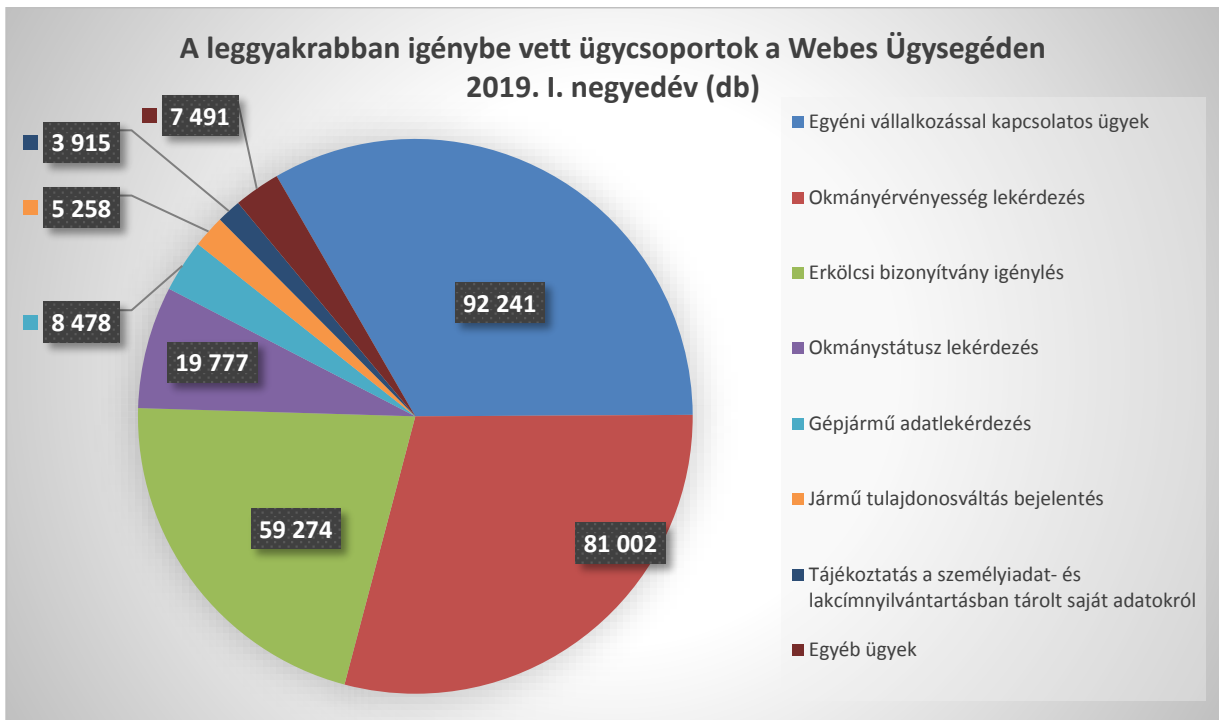
A Webes Ügysegéden keresztül 2019 első negyedében 435.591 ügyindítás történt, amelyből 253.403 kérelem benyújtására került sor. Az indított ügyek³ száma 2019. januárban 16,9 százalékkal magasabb volt az előző évinél, 2019. február és március hónapban pedig hasonlóan alakult a bázis időszakkal összevetve. A benyújtott kérelmek⁴ számában 20,6 százalékos csökkenés volt tapasztalható 2019 I. negyedében az előző évhez képest.



A leggyakrabban igénybe vett ügyek arányai hasonlóak az előző évi adatokhoz a vizsgált időszakban. Az **egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek**, az **okmányérvényesség ellenőrzés** és a **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés** a bázisidőszakhoz hasonlóan együttesen a benyújtott kérelmek 83,8%-át tették ki, a gépjárműadat-lekérdezés ügýtípus igénybevétele viszont kevesebb, mint egyharmadára esett vissza az előző évhez képest, mindössze 29,3 százalékra csökkent a Jármű Szolgáltatási Platform bevezetését követően.

³ 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.

⁴ Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.



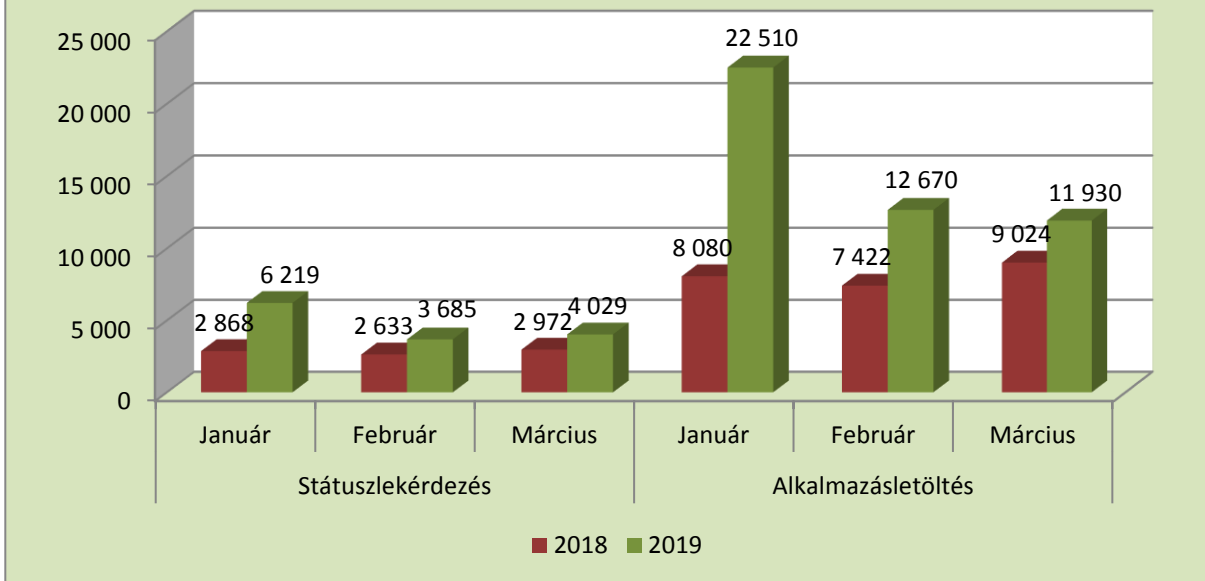
III.2 OkmányApp mobilapplikáció

2019. I. negyedévben 15.794 folyamatindításra és 5.801 kérelem benyújtására⁵ került sor az OkmányApp mobilapplikáción keresztül. Annak ellenére, hogy a folyamatindítások száma 27,3%-kal növekedett az előző év azonos időszakához képest, a kérelem benyújtások száma 15,7%-kal csökkent.

Az **OkmányApp alkalmazás mobiltelefonra történő letöltésének száma** ugyanakkor közel kétszeresére emelkedett, **92,1%-os növekedés** mutatkozott az előző év azonos időszakához 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 kétharmadával, 64,4%-kal növekedett.**

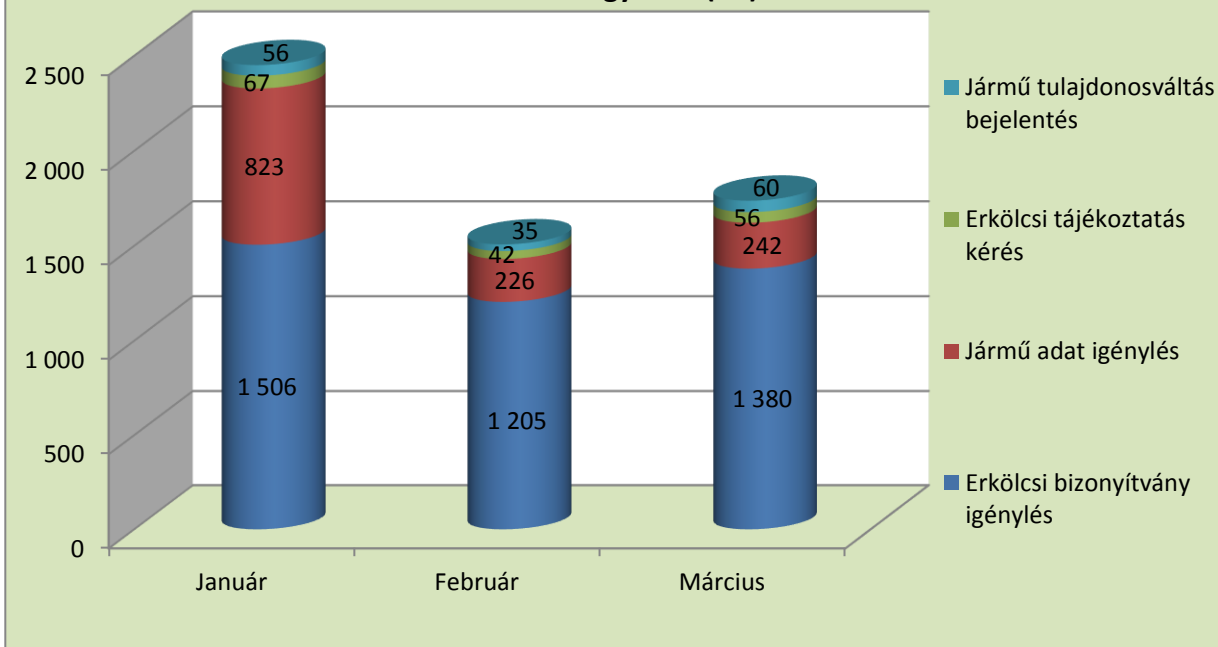
⁵ Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem feltétlenül jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat.
Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.

**Okmányok gyártási státuszának lekérdezése és az OkmányApp alkalmazás letöltése
2018. és 2019. I. negyedévben (db)**



Az okmánystátusz lekérdezést nem számítva az OkmányAppon keresztül **benyújtott kérelmek 92,8%-át két ügytípus, a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése (4.091 db) és a gépjárműadat-lekérdezés (1.291 db) tették ki 2019 első negyedévében.**

**OkmányAppon keresztül benyújtott kérelmek megoszlása
2019. I. negyedév (db)**

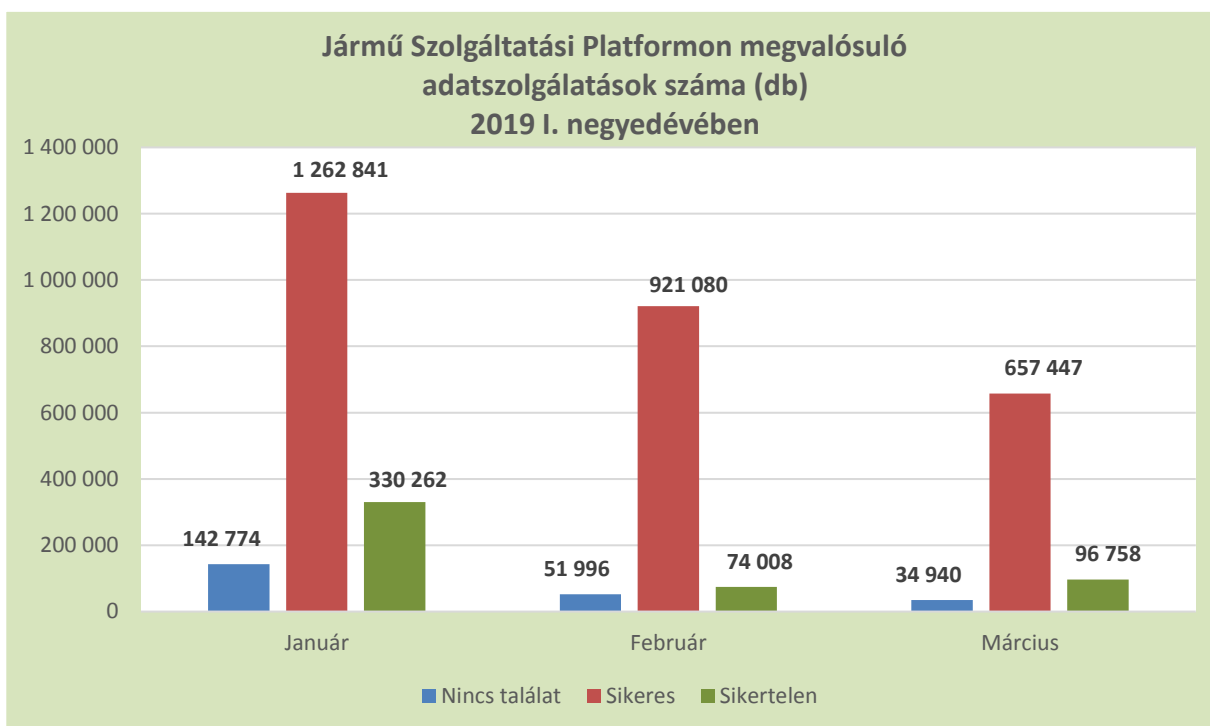


III.3 Jármű Szolgáltatási Platform

A 2019. január 1-től elérhető **Jármű Szolgáltatási Platform** (továbbiakban: **JSZP**) lehetővé teszi, hogy a különböző magyar nyilvántartásokból származó, a jármű életútjának lényeges

adatait az ügyfél egy egységes felületen **ingyenesen megismerje**. Az adatszolgáltatás során megismerhetők az érintett jármű műszaki adatai, például a járműnyilvántartásban szereplő futásteljesítmény, a jármű azonosító- és okmányadatai, forgalomban tartási és forgalmazási korlátozási adatok. A rendszert a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül történő azonosítást követően bárki jogcím igazolása és mennyiségi korlátozás nélkül igénybe veheti azonnal hozzájutva a gépjármű adataihoz.

A szolgáltatás így hamar népszerűvé vált, 2019. január végéig **több mint másfél millió adatszolgáltatás valósult meg** a JSZP felületén. A kezdeti nagy érdeklődéshez képest kisebb visszaesés figyelhető meg, ennek ellenére a lekérdezések száma az **első negyedév végére meghaladta a 3,5 milliót**, melyből a sikeres lekérdezések száma 2.281.368 db volt.



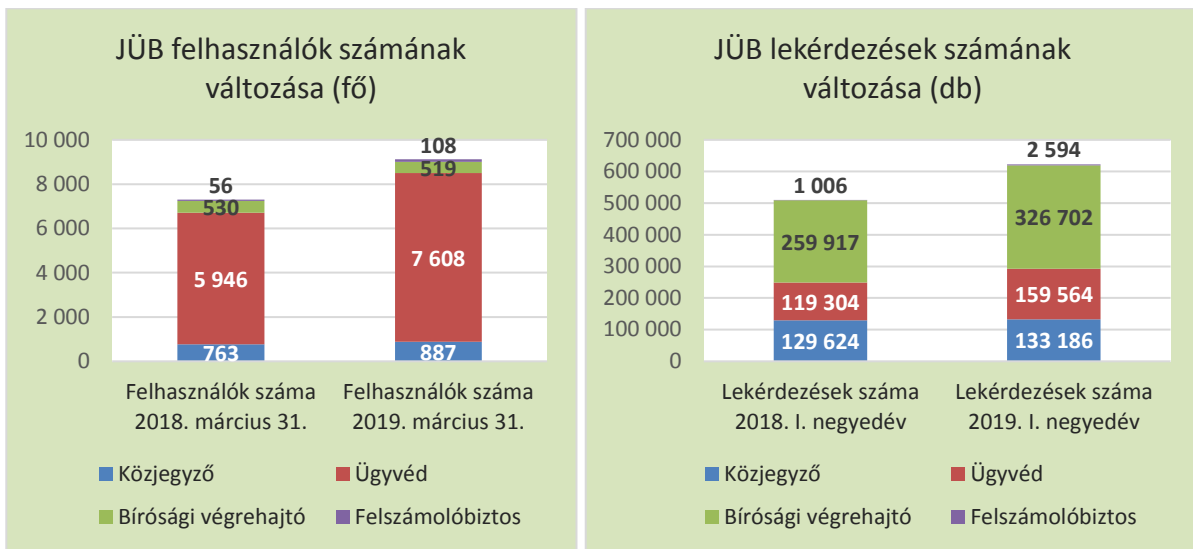
III.4 Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer

A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren** (továbbiakban: JÜB) keresztül a jogszabályban meghatározott felhasználói csoportoknak lehetőségük van személy- és okmányellenőrzésre, okmányellenőrzésre⁶, lakcím tudakozódásra, továbbá jármű adatok lekérdezésére.

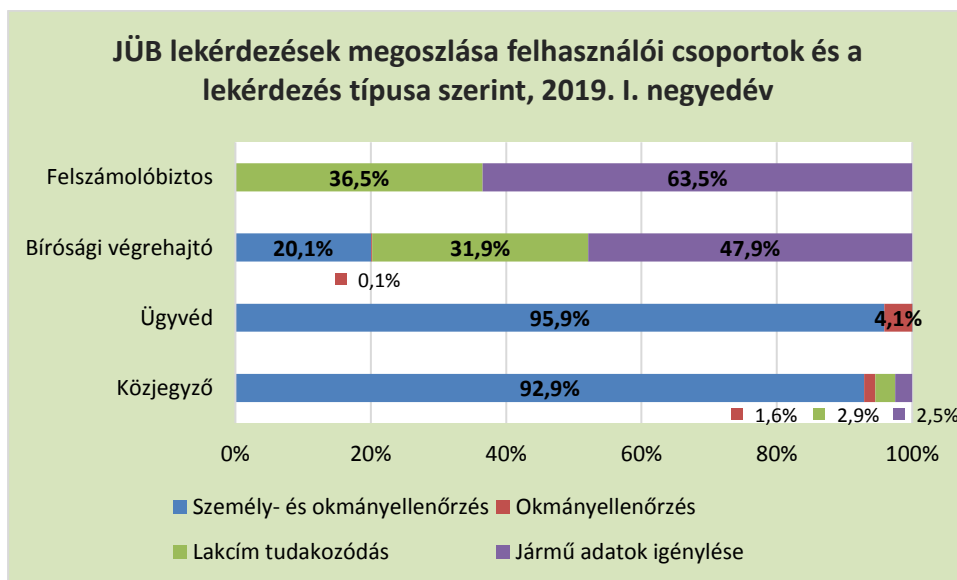
2019 I. negyedévében 622.046 darab lekérdezést hajtottak végre a rendszeren keresztül, 22%-kal többet, mint az előző év azonos időszakában. Az emelkedés a bírósági végrehajtók és az ügyvédek lekérdezései számának köszönhető. A bírósági végrehajtók az összes

⁶ A személy- és okmányellenőrzés abban tér el az okmányellenőrzéstől, hogy itt a rendszer egy vagy több adott okmánynyilvántartás mellett a személyiadat- és lakcímnyilvántartásba, vagy az idegenrendészeti nyilvántartásba is bekérdez.

adatszolgáltatás 52,5%-át, az ügyvédek a 25,7%-át, a közjegyzők pedig a 21,4%-át igényelték a vizsgált negyedéves időszakban, míg a felszámolóbiztosok osztoztak a maradék 0,4%-on.



A **JÜB rendszernek 2019. március 31-én 9.122 felhasználója volt**, negyedével több, mint egy évvel korábban, akiknek 83,4%-a ügyvéd volt. Az **ügyvéd felhasználók száma 2018. január 1-től folyamatosan emelkedik**, mivel az ügyvédi tevékenységről szóló törvény kiszélesítette ellenőrzési kötelezettségüket közhiteles nyilvántartásba való bejegyzésre irányuló eljárásban való jogi képviselő, illetve közhiteles nyilvántartásba való bejegyzés alapjául szolgáló okirat szerkesztése esetében.



Az **ügyvédek lekéréseinek 95,9%-a, míg a közjegyzők lekéréseinek 92,9%-a személy és okmányellenőrzésre irányult**. A bírósági végrehajtók 47,9%-ban jármű adatok, 31,9%-ban lakcím lekéréseire használták a rendszert, míg az általuk kért adatszolgáltatásnak csak 20,1%-a irányult személy- és okmányellenőrzésre. A felszámolóbiztosok adatlekéréseinek 63,5%-a járműadat igénylés volt, a többit a lakcím lekérés tette ki.

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

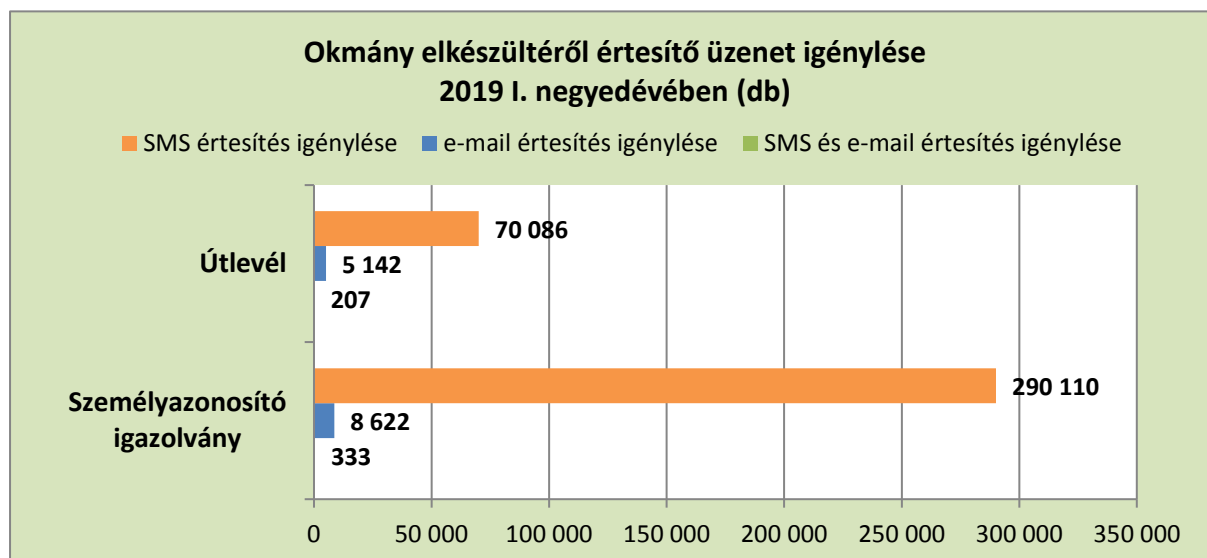
Az **Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszeren** (továbbiakban: **XR**) keresztül történő **időpontfoglalások számában számottevő változás nem volt tapasztalható** az előző év ugyanazon időszakához képest. 2019 I. negyedévében **11.762 időpontfoglalás** történt ezen a rendszeren keresztül, ami 14%-os csökkenést jelent.

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

A **KIA** rendszerén keresztül 2019 I. negyedévében **160.656 időpontfoglalás valósult meg**. A legtöbb időpontot gépjármű ügyek, vezetői engedély és parkolási igazolvány ügyintézésé céljából foglalták. Az összes időpont 93%-át a KIA rendszerben foglalták, az XR rendszerben csupán a maradék 7% került rögzítésre.

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

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



A szolgáltatást **döntően SMS formájában veszik igénybe az ügyfelek, az összes kiküldött értesítés 96,2%-a ebben a formában történt 2019 I. negyedévében**. Az e-mail útján kiküldött értesítések összesen **3,7%-ot** tettek ki, míg minimális számban került sor a két értesítési típus egyszerre történő igénybevételére.

A vizsgált időszakban az összes **útlevél igénylés 54,6%-ában**, 75.435 alkalommal, míg a **személyazonosító igazolvány igénylések 95,9%-ában**, 299.065 alkalommal kérték az ügyfelek

az értesítő szolgáltatás rögzítését az igénylési folyamat során.

SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	eSzemélyi igazolvány	Útlevél	Összesen
e-mail értesítés igénylése (db)	8.622	5.142	13.764
SMS értesítés igénylése (db)	290.110	70.086	360.196
SMS és e-mail értesítés igénylése (db)	333	207	540
Összes értesítés száma	299.065	75.435	374.500

III.7 Ügyfélkapu regisztráció

A 2019. március 31-i állapot szerint összesen **3.849.886 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván**, amely megközelítőleg félmillióval magasabb a 2018 azonos időszakában mért értékhez képest (3.396.649 db), ami **13,3 %-os** növekedést jelent.

	2018. március 31.	2019. március 31.
Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma (db)	3.396.649	3.849.886

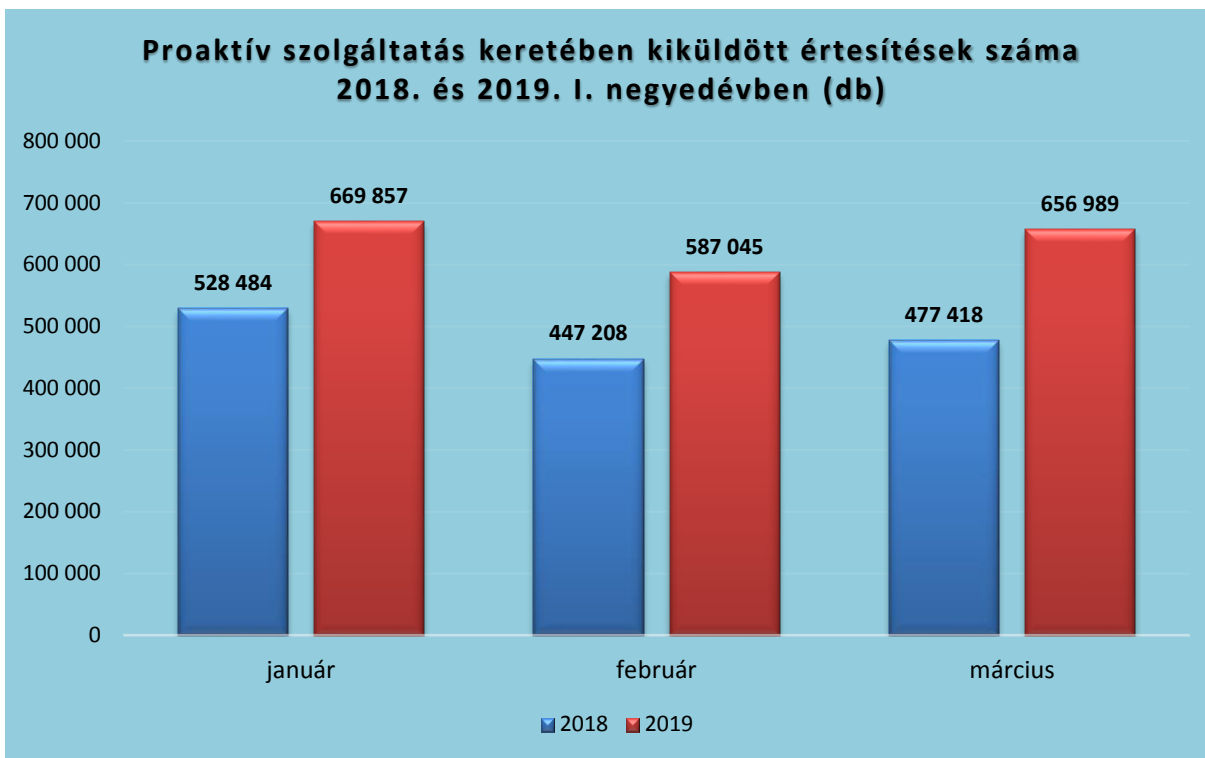
2019 I. negyedévében, a korábbi évek azonos időszakához hasonlóan, összevetve az előző negyedév adataival, a **regisztrációk számában kiugró emelkedést tapasztalhattunk, amelynek két fő oka lehet.**

Egyrészt az előző évekhez hasonlóan a felsőoktatási felvételi kérelem beadási határidejéhez igazodó emelkedés volt tapasztalható az év első harmadában, hiszen a felvételi jelentkezések hitelesítése csak Ügyfélkapu regisztrációval lehetséges. A másik fő ok valószínűsíthetően az, hogy az **egyéni vállalkozók adóbevallási határideje** szintén ebben az időszakban esedékes.

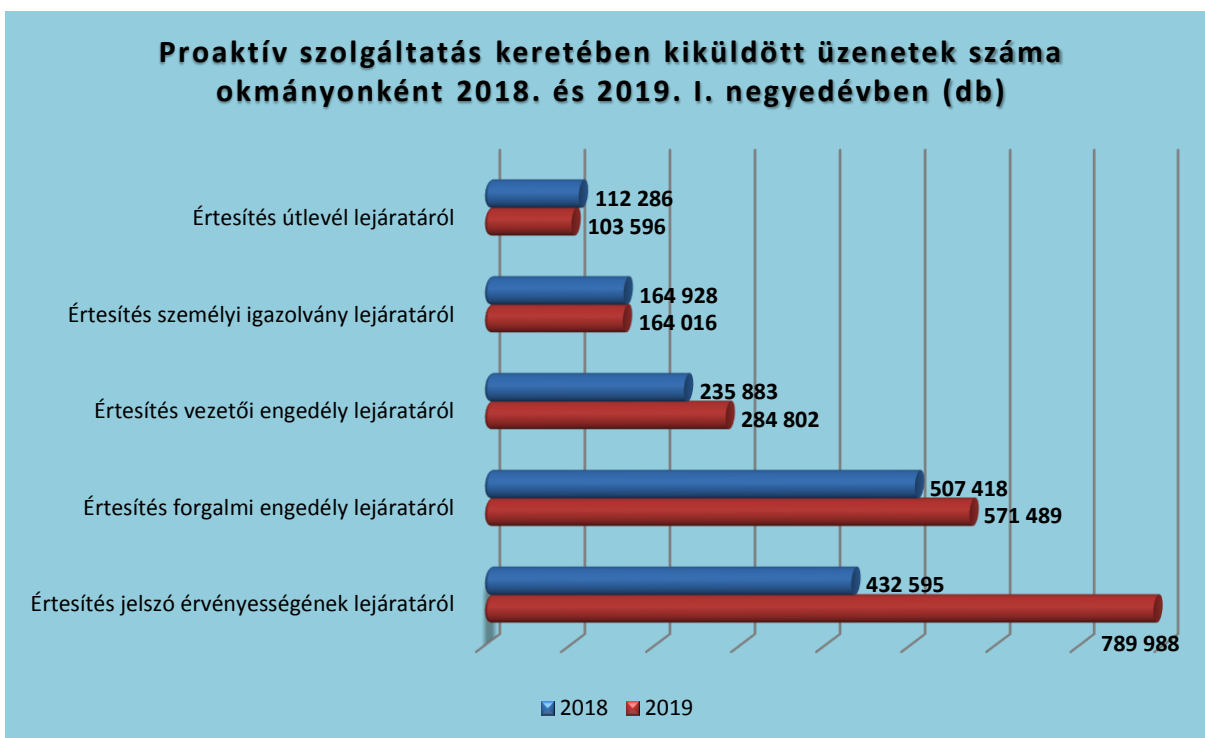
Az ügyfélkapu-regisztrációs szervek közül 2019 I. negyedévében is az **okmányirodai/kormányablak** ügyfélszolgálatok voltak a **legnépszerűbbek**. Ezekben **regisztrálták** ugyanis a 2019. március 31-én érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk **87,6%-át** (3.375.478 db).

III.8 Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejárataról

A Proaktív szolgáltatás keretében az Ügyfélkapuval rendelkező állampolgárok három alkalommal emlékeztető üzenetet kapnak e-mailben egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejárátát megelőzően. 2019 I. negyedévében összesen **1.913.891 emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer, ami 31,7%-kal magasabb az előző év azonos időszakában** kiküldött 1.453.110 üzenet számánál.



A legnagyobb arányú emelkedést az **Ügyfélkapu jelszó lejáratáról szóló értesítések** képviselik **82,6%-os növekedési** aránnyal, de a vezetői engedély lejáratáról (+20,7%) és a **forgalmi engedély lejáratáról** szóló értesítések (+12,6%) aránya is **növekedést mutat** az előző év azonos időszakához képest. **A személyazonosító igazolvány lejáratáról** szóló értesítések száma hasonló a tavalyi év azonos időszakához viszonyítva, ugyanakkor az útlevel lejáratáról szóló értesítések száma kis mértékben, mintegy 7,7%-kal csökkent.



IV. Konklúzió

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2019. I. negyedévi adatait vetette össze 2018. I. negyedévi értékeivel.

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

A 2019. január 1-től elérhető Jármű Szolgáltatási Platform (JSZP) gyorsan népszerűvé vált az állampolgárok körében. A szolgáltatás segítségével az ügyfél a jármű életútjának lényeges adatait egy egységes felületen ingyenesen ismerheti meg, ennek eredményeképpen az év első negyedévének végére a JSZP-n keresztül megvalósuló sikeres adatszolgáltatások száma meghaladta a 2,5 milliót.

Az okmányirodák és kormányablakok okmányirodai tevékenység száma 6,6%-os növekedést mutatott 2019 I. negyedévében az előző év azonos időszakával összevetve.

2019 I. negyedévében az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken 311.539 db eSzemélyi igénylésére került sor.

Az elektronikus közszolgáltatások közül egyre elterjedtebb a Webes Ügysegéd, ahol megjelenik a hatósági erkölcsi bizonyítvány illetékmentességének hatása, amit 2019 I. negyedévében 59.274 alkalommal igényeltek a Webes Ügysegéden keresztül. A leggyakoribb ügytípusok az okmányérvényesség ellenőrzés, a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés, valamint az egyéni vállalkozással kapcsolatos szolgáltatások voltak. 2018. év végére 49-re emelkedett a Webes Ügysegéden elérhető ügytípusok száma.

Az OkmányApp mobil applikáció letöltésének száma közel kétszeresére emelkedett, 92,1%-os növekedés mutatkozott az előző év azonos időszakához viszonyítva. Az alkalmazáson keresztül elérhető az igényelt okmányok (személyazonosító igazolvány, útlevél és vezetői engedély) gyártási státuszának lekérdezése is, amely mintegy kétharmadával növekedett (64,4%) az előző év azonos időszakával összevetve.

A 2019. március 31-i állapot szerint 13,3%-al 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 31,7%-kal, amely szolgáltatás az egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejáratáról értesíti az állampolgárokat.

A Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer (JÜB) használata szintén emelkedést mutat. 2019 I. negyedévében 622.046 db adatszolgáltatást igényeltek ezen a rendszeren keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyzők, ügyvédek, bírósági végrehajtók és felszámolóbiztosok, amely 22%-kal haladja meg az előző év hasonló időszakának értékét.

Összességében elmondható, hogy az elektronikus közszolgáltatások iránt növekedett az érdeklődés, illetve további lehetőségek vannak még az e-közszolgáltatások 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 (db)

Szolgáltatás	Vizsgált adat	január	február	március	2019. összesen
Okmányirodai tevékenységszám	Országos normatív statisztika Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgigazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevel, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek meghatározott körének összege	930 261	884 327	946 719	2 761 307
Kibocsátott okmányok darabszáma	Állandó eSzemélyi igazolvány	105 182	94 541	98 812	298 535
	Lakcímgigazolvány	123 716	111 109	110 080	344 905
	Vezetői engedély	84 251	79 168	88 616	252 035
	Forgalmi engedély	106 936	106 090	117 910	330 936
	Törzskönyv	91 796	90 856	101 155	283 807
	Útlevel	44 898	41 908	47 735	134 541
	Magyar igazolvány	323	263	359	945
eSzemélyi igazolvány igénylés	Igényelt állandó eSzemélyi igazolvány 2016. január 1-től chipet tartalmazó elektronikus személyi igazolvány kerül kiállításra	106 291	95 455	109 793	311 539
	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	96 737	85 914	99 977	282 628
	Ujjnyomatot tartalmaz A 12 évet betöltött jogosult hozzájárult az ujjnyomat rögzítéséhez a tároló elem	46 152	39 888	43 055	129 095
	e-Aláírás funkciót tartalmaz A 14 évet betöltött jogosult kérheti, hogy az igazolvány tartalmazzon e-Aláírás funkciót	2 562	2 002	2 337	6 901
Webes Ügysegéd	Indított ügyek A Webes Ügysegéd online felületen keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	166 613	139 001	129 977	435 591
	Benyújtott kérelem Az indított ügyek közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	87 595	81 927	83 881	253 403
OkmányApp	Megkezdett folyamatok Az OkmányApp mobilapplikáción keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	8 126	3 734	3 934	15 794
	Benyújtott kérelem A megkezdett folyamatok közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	2 491	1 539	1 771	5 801

XR Rendszer	Okmányirodai időpontfoglalás Az XR rendszeren keresztül időpontfoglalás okmányirodába	4 507	3 514	3 741	11 762
	XR-en keresztül elintézt okmányirodai ügyek	390	308	330	1 028
Okmánystátusz lekérdező szolgáltatás (okmány gyártási állapota)	Összes lekérdezés Személyazonosításra alkalmas okmányok esetében lehetőség van az igénylőlap bizonylatszám alapján az okmány gyártási státuszának lekérdezésére online	8 149	8 359	8 626	25 134
	Személyazonosító igazolvány lekérdezés	1 549	1 131	1 528	4 208
	Útlevelek lekérdezés	2 491	1 927	2 414	6 832
	Vezetői engedély lekérdezés	4 109	5 301	4 684	14 094
Okmány elkészültéről értesítő sms/e-mail szolgáltatás	Összes értesítés Személyazonosító igazolvány és útlevelek igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány ügyfélszolgálati átvehetőségéről, vagy postára adásáról értesítést kapjon	127 827	115 479	131 194	374 500
	E-mail igénylése	4 892	4 445	4 427	13 764
	SMS igénylése	122 796	110 905	126 495	360 196
	SMS és e-mail igénylése	139	129	272	540
Ügyfélkapu	Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	3 751 316	3 805 674	3 849 886	-
	Regisztráció Az érvényes Ügyfélkapuk száma a regisztrációk és az aktiválások miatt növekszik, a megszüntetés és a jelszó lejáratára miatt viszont csökken	58 228	54 834	44 741	157 803
Proaktív értesítő szolgáltatás okmány érvényességének lejáratairól	Összes értesítés Az Ügyfélkapuval rendelkezők maximum három alkalommal, meghatározott időpontokban e-mail értesítést kapnak okmányuk érvényességének közelgő lejáratairól	669 857	587 045	656 989	1 913 891
	Személyi igazolvány lejárata	55 921	50 567	57 528	164 016
	Útlevelek lejárata	39 205	31 388	33 003	103 596
	Vezetői engedély lejárata	96 778	88 347	99 677	284 802
	Forgalmi engedély lejárata	184 016	176 334	211 139	571 489
	Ügyfélkapu jelszó lejárata	293 937	240 409	255 642	789 988
JÚB adatszolgáltatás	Összes lekérdezés A jogszabályban meghatározott, és rendszerhasználati jogosultsággal rendelkező felhasználók által a Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren keresztül indított lekérdezések száma	212 099	200 478	209 469	622 046
	Közjegyző	43 279	43 348	46 559	133 186
	Ügyvéd	48 851	53 210	57 503	159 564
	Bírósági végrehajtó	119 010	103 095	104 597	326 702
	Felszámolóbiztos	959	825	810	2 594

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

Szolgáltatás	Vizsgált adat	január	február	március	2019. összesen
Gyorsított útlevél szolgáltatás	Azonnali (24 óra) 24 órán belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	492	429	498	1 419
	Sürgősségi (3 nap) 3 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	600	486	526	1 612
	Soron kívüli (7 nap) 7 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	342	298	319	959
Egyéni vállalkozás (Webes Ügysegéden keresztül benyújtott kérelmek)	Egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése	11 091	10 377	10 662	32 130
	Egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése	9 076	9 410	9 902	28 388
	Egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése	5 551	3 898	3 738	13 187
	Egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása	2 301	3 046	3 559	8 906
	Egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése	2 506	2 289	2 268	7 063
Parkolási igazolvány igénylés	Parkolási igazolvány igénylése (személyi)	1 481	1 710	1 538	4 729
	Parkolási igazolvány igénylése (intézményi)	14	2	2	18
	Parkolási igazolvány pótlása	103	73	81	257
	Parkolási igazolvány cseréje	526	496	533	1 555
Érvényes Ügyfélkapuk száma a nyitás helyszíne szerint (az adott időszak utolsó napján érvényes állapot)	Okmányirodák, kormányablakok	3 282 033	3 333 552	3 375 478	-
	Kormányhivatalok (volt KIÜSZI)	168 227	167 804	166 707	-
	Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)	292 282	295 354	298 576	-
	Postai kirendeltségek	1 208	1 223	1 249	-
	Konzulátusok	2 936	3 071	3 182	-
	Büntetés-végrehajtási szervek	293	292	298	-
	Katasztrófavédelem	171	195	194	-
	Minisztériumok	108	112	114	-
	Rendőri szervek	4 042	4 055	4 057	-
Természet- és Környezetvédelmi szervek	16	16	31	-	
Hatósági erkölcsi bizonyítvány	Előterjesztett hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylések száma Az összes, adott időszakban beérkezett kérelem száma, függetlenül attól, hogy a kérelemre indult eljárás hol tart, abban milyen köztes vagy végső döntés született, illetve született-e egyáltalán az adott időszak végéig	38 596	37 709	36 905	113 210
	Elektronikus úton előterjesztett igénylések száma	20 296	19 588	19 395	59 279
	Papír alapon előterjesztett igénylések száma	18 300	18 121	17 510	53 931
Eredetiségvizsgálat	Elvégzett előzetes eredetiségvizsgálatok száma	67 417	63 803	68 302	199 522
	Jogellenes beavatkozás vagy ennek gyanúja az egyedi azonosítóknál	39	48	51	138

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

Nyilvántartás	Vizsgált adat			2019. március 31.	
Személyi adat- és lakcímnnyilvántartás adatai	Összesen nyilvántartott személyek száma			10 816 652	
		nő		5 597 522	
		férfi		5 219 130	
	Összesen nyilvántartott személyből	Magyarországon élő magyar			9 746 064
		Bevándorolt külföldi			24 772
		Oltalmazott státuszú			2 756
		Szabad mozgás- és tartózkodás joggal rendelkező			136 709
		Letelepedett			21 301
		Honosított			16 890
		Külföldön élő magyar			865 031
		Menekült külföldi			3 129
	Összesen nyilvántartott személy életkor és nemek szerinti megoszlásban	Kiskorú			1 898 086
			nő		923 662
			férfi		974 424
18-65 év közötti				6 937 427	
		nő		3 460 972	
férfi			3 476 455		
65 év feletti			1 981 139		
	nő		1 212 888		
férfi		768 251			
Egyéni vállalkozók nyilvántartásának adatai	Nyilvántartott egyéni vállalkozók száma	Összesen:		938 596	
		Működő egyéni vállalkozó		397 572	
		Megszűnt egyéni vállalkozó		472 346	
		Szünetelő egyéni vállalkozó		68 678	
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>			546 366	
	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 ügyési megrovás szerepel.</i>			1 083 178	
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>			70 667	
	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>			131 987	
	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>			341 952	

	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>	544 164
	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>	280 517
	A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy az adott napon, amikor a lekérdezés történt, a bűnügyi nyilvántartási rendszer adatai alapján, hány db büntetőeljárás folyt Magyarországon.</i>	406 942
	Külföldre utazási korlátozás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek száma A büntetettek és a büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek is állhatnak külföldre utazási korlátozás hatálya alatt.	85
	Külföldre utazási korlátozás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma	85
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>	43 616
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>	2 151 724
	A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságoltak 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>	2 000 328
	A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságoltak 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>	1 628 631
	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>	151 396
	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>	123 732
Személyazonosító igazolvány és útiokmány-nyilvántartás adatai	Érvényes, 2000.01.01 óta kiállított kártyaformátumú személyazonosító igazolványok száma (az eSzemélyik számát tartalmazza, de a régi füzet és könyv típusú határidő nélküli okmányok számát nem)	8 735 523
	Érvényes, 2016.01.01 óta kiállított chipet tartalmazó eSzemélyi igazolványok száma	3 561 830
	Érvényes, 2016.01.01 óta kiállított chip nélküli eSzemélyi igazolványok száma	345 638
	Érvényes útlevelek száma	2 472 285

Magyar igazolvány és hozzátartozói igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes magyar igazolványok száma	895 272	
	Érvényes magyar hozzátartozói igazolványok száma	12 724	
Nemzeti Egységes Kártyarendszer (NEK) nyilvántartás adatai	NEK regisztrációval rendelkező személyek száma	2 297 466	
	NEK keretében kiadott kártyával (diákigazolvány) rendelkezők száma	2 387 235	
Vezetői engedély nyilvántartás adatai	Érvényes, személyazonosításra alkalmas vezetői engedélyek száma	4 638 502	
Parkolási igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes parkolási igazolványok száma személyek részére	135 676	
	Érvényes parkolási igazolványok száma intézmények részére	753	
Jármű-nyilvántartás adatai	Forgalomban lévő járművek száma		5 060 623
	Forgalomban lévő járművek járműfajta szerinti bontásban	Segédmotoros kerékpár	2 539
		Személygépkocsi	3 685 341
		Tehergépkocsi	511 097
		Autóbusz	19 423
		Vontató	70 597
		Motorkerékpár	177 465
		Pótkocsi	448 170
		Utánfutó	4 007
		Lakókocsi	264
		Lassú jármű	133 429
		Mezőgazdasági vontató	8 176
		Mezőgazdasági erőgép	115
	Kiadott összes zöld rendszám		11 273
	Környezetvédelmi kategóriánként kiadott összes zöld rendszám	5E (tisztán elektromos gépkocsi)	4 951
		5N (növelt hatótávolságú külső töltésű hibrid elektromos gépkocsi)	3 288
		5P (külső töltésű hibrid elektromos gépkocsi (plug-in hibrid gépkocsi))	3 033
5Z (egyéb nulla emissziós gépkocsi)		1	
Területileg kiadott összes zöld rendszám	Budapesten kiadott összes zöld rendszám	5 804	
	Vidéken kiadott összes zöld rendszám	5 469	
Okmánytári adatok		ifm	144 177
	Az Okmánytárban tárolt dokumentumok mennyisége iratfolyóméterben	Gépjármű irat	70 712
		Vezetői engedély irat	21 503
		Lakcím alapirat	51 932
		Közlekedési nyilvántartási iratkezelési anyagok	30