




2019. év

# Elektronikus közszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés

2019. január – december



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



BELÜGYMINISZTERIUM

ELEKTRONIKUS KÖZSZOLGÁLTATÁSOKAT TÁMOGATÓ FŐOSZTÁLY

## Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés.....	3
II.	Ügyfélszolgálati szolgáltatások .....	3
II.1	Elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylés.....	3
II.2	Útlevel igénylés .....	5
II.3	Gépjárművekhez kapcsolódó adatok és okmányok.....	6
II.4	Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenységszáma .....	6
III.	Elektronikus közzolgáltatások .....	9
III.1	Webes Ügysegéd .....	9
III.2	OkmányApp mobil applikáció.....	11
III.3	Jármű Szolgáltatási Platform .....	12
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.	Összefoglalás.....	17
1.	<i>szerű melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai (db).....</i>	<i>18</i>
2.	<i>szerű melléklet – a jelentés további monitoring adatai (db) .....</i>	<i>20</i>
3.	<i>szerű melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai (db).....</i>	<i>21</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. évi adatait** mutatja be, összehasonlítva azokat a 2018-as évre rendelkezésre álló értékekkel.

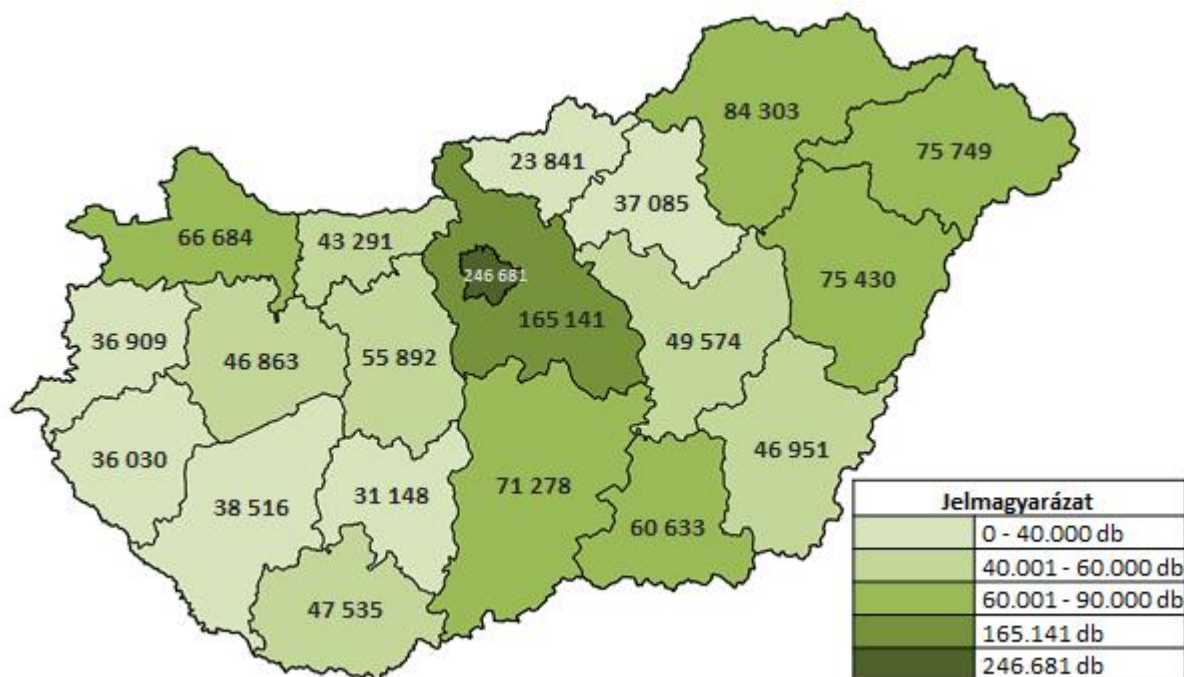
A jelentés végén található **mellékletek** tartalmazzák a dokumentumban bemutatott szolgáltatások főbb számadatait, emellett az Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály által monitorozott további szolgáltatásokat, valamint **a nyilvántartásokra vonatkozó 2019. éves statisztikai adatokat**.

## II. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

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

2019-ben **1.378.184 db állandó elektronikus személyazonosító igazolvány igénylését rögzítették** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken. Ebből 1.339.534 db igénylés történt a hazai okmányirodákban és kormányablakokban, melynek megyei szintű eloszlását az alábbi ábra szemlélteti.

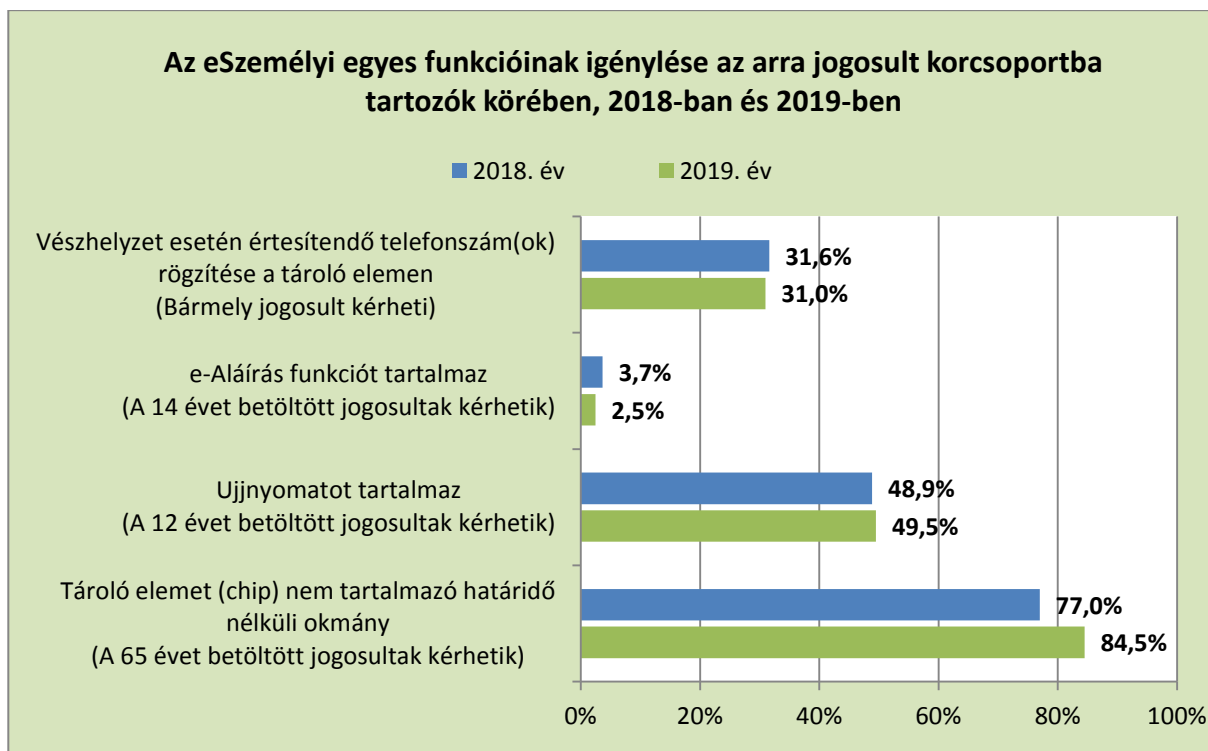
A személyazonosító igazolvány igénylések száma megyénként, 2019. év



A 2019. év végi állapot szerint **8.831.785 db érvényes**, kártyaformátumú állandó személyazonosító igazolvánnyal rendelkeztek a jogosultak. Ennek 52,2%-a, **4.613.314 db volt a 2016. január 1-je után kiállított, érvényes eSzemélyik száma**, a többi az ezen dátum előtt

kiállított, még érvényes kártyaformátumú igazolványokat tartalmazza.<sup>1</sup>

A 2019-ben az igényelt **eSzemélyi 91,6%-a (1.262.044 db) tartalmazott tároló elemet, azaz chipet**, a 65 év felettiak ugyanis kérhetik, hogy részükre határidő nélküli érvényességi idejű okmány kerüljön kiállításra, mely chipet nem tartalmaz. Az utóbbi korosztályba tartozó igénylőknek 84,5%-a (116.140 fő) kérte határidő nélküli okmány kiállítását.



Az okmányt az útleveél biztonsági szintjére emelő **ujjnyomat adat rögzítését az erre jogosult 12 év feletti igénylőknek közel fele kérte** (543.005 fő), míg a **vészhelyzet esetén értesítendő egy vagy két telefonszám chipre történő rögzítését az összes igénylési folyamat<sup>2</sup> valamivel kevesebb mint harmadában** (427.079 fő) **vették igénybe** 2019-ben.

Az ujjnyomat vételezés elmaradásának oka 77,5%-ban az volt, hogy nem igényelték a rögzítést az okmány tároló elemére. Mindössze 0,8% volt erre fizikailag képtelen, 21,7%-ban pedig egyéb ok miatt nem került erre sor, többségében 65 év feletti chipet nem tartalmazó okmány igénylése, kisebb részt meghatalmazotti ügyintézés miatt.<sup>3</sup>

A minősített elektronikus aláírás létrehozására szolgáló **e-Aláírás funkció rögzítését a jogosult 14 év feletti igénylőknek mindössze 2,5%-a, 25.509 fő kérte** a vizsgált időszakban, az elmúlt években a szolgáltatás igénylése folyamatos visszaesést mutat.<sup>4</sup>

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

<sup>2</sup> Lehetőség van a telefonszám(ok) utólagos rögzítésére vagy megváltoztatására is az eSzemélyi chipjén, ez az adat viszont kizárólag az igényléskori rögzítésre vonatkozik.

<sup>3</sup> 553.700 fő 12 év feletti igénylő nem adott ujjnyomatot, közülük 428.852 fő nem igényelte, 4.435 fő fizikailag képtelen volt adni, 120.413 fő pedig egyéb ok miatt nem adott.

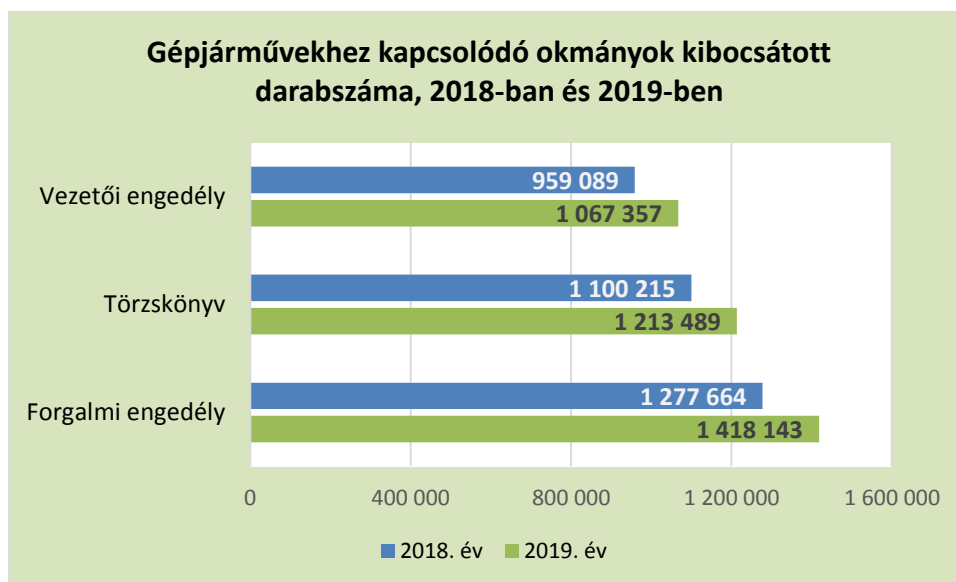
<sup>4</sup> Az adott korosztályba tartozó igénylők száma 2019-ben: 12 év feletti: 1.096.705 fő, 14 év feletti: 1.041.182 fő, 65 év fölötti: 137.450 fő.



## II.3 Gépjárművekhez kapcsolódó adatok és okmányok

**2019. december 31-én 5.228.536 forgalomban lévő járművet tartottak nyilván Magyarországon, ez a 2018. év végi értékhez képest 223 ezer darabos növekedést jelent. A forgalomban lévő járműveknek 73%-a, 3.816.384 db volt a személygépkocsik száma.**

A forgalomban lévő járművek számának növekedésével együtt a gépjárművekhez kapcsolódó okmányok kibocsátott mennyisége is emelkedett a 2019-es évben az előző évhez képest.



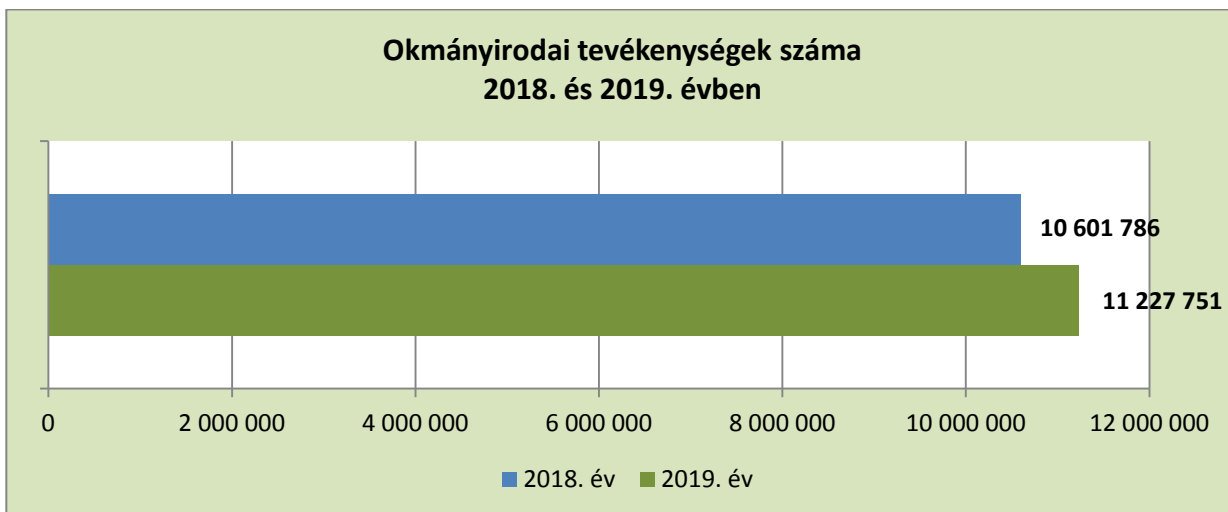
2019-ben **1.067.357 darab vezetői engedélyt bocsátottak ki**, ez az előző évhez képest 11,3 százalékos növekedést jelent.

**Törzskönyvből 1.213.489 darabot**, 10,3%-kal többet, **forgalmi engedélyből pedig 1.418.143 darabot**, 11%-kal többet állítottak ki 2019-ben, mint az előző évben.

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

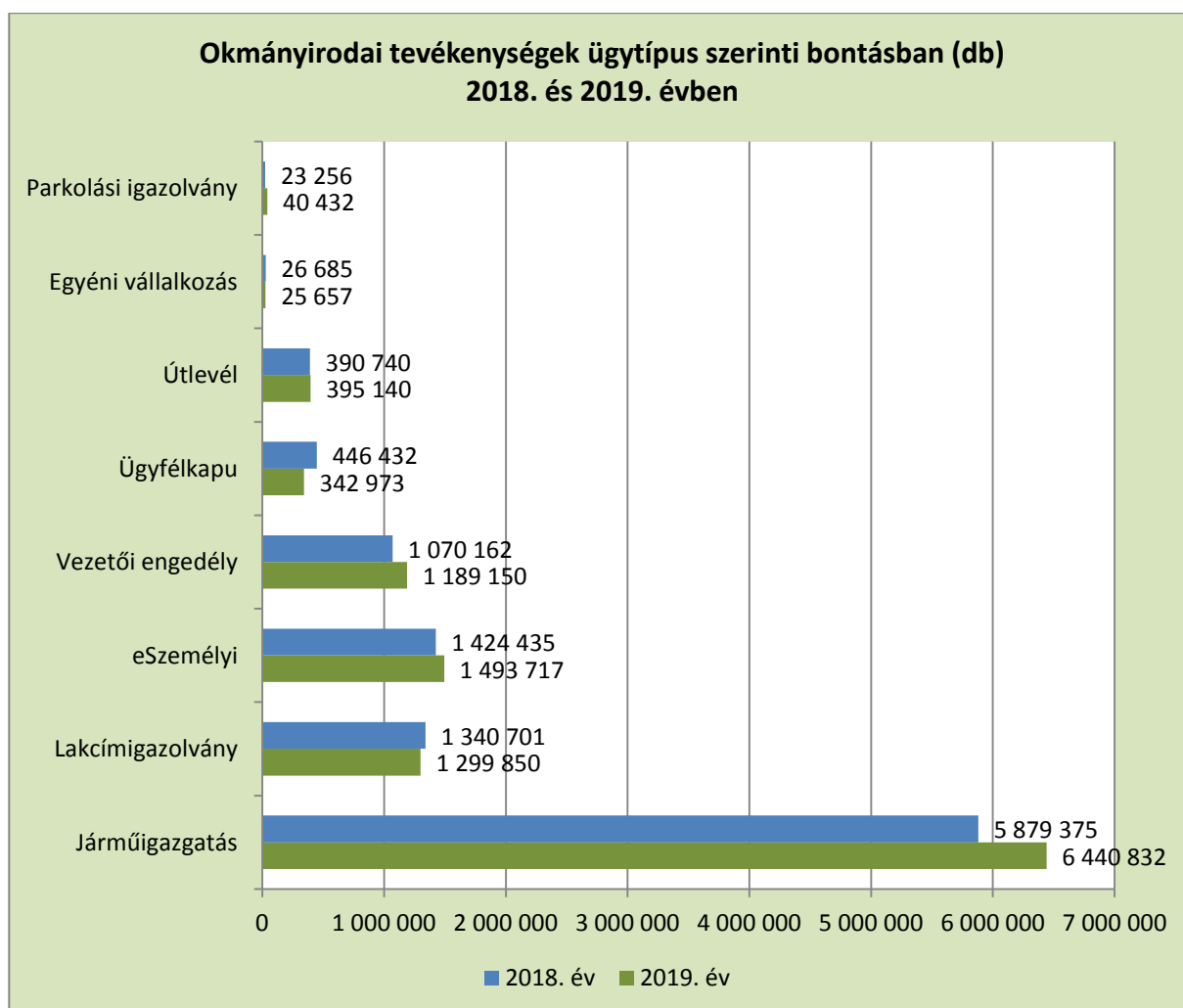
2019-ben a járási hivatalok kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatain országos szinten összesen **11.227.751 darab okmányirodai tevékenységet<sup>5</sup> végeztek**, amely 5,9%-kal haladta meg az előző évi értéket (10.601.786 db).

<sup>5</sup> A tevékenység szám statisztika az okmányirodai- és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett okmányirodai ügyek, tehát gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazdálkodás, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevél, parkolási igazolvány és Ügyfélszolgálat ügyek szakrendszerei számadatainak meghatározott módszertan szerint leválogatott körét tartalmazza.



Az okmányirodai tevékenységeket **ügycsoport szerint** vizsgálva megállapítható, hogy legnagyobb arányban, **73,9%-kal a parkolási igazolvány tevékenységek száma emelkedett** 2019-ben a 2018-as évhez képest. Említésre méltó továbbá a **vezetői engedély és a járműigazgatással kapcsolatos ügyek 11,1%-os illetve 9,6%-os növekedése is.**

Ezzel szemben az **Ügyfélkapu regisztrációval** kapcsolatos okmányirodai tevékenységek száma a tavalyi éves szintről **23,2%-kal csökkent.**

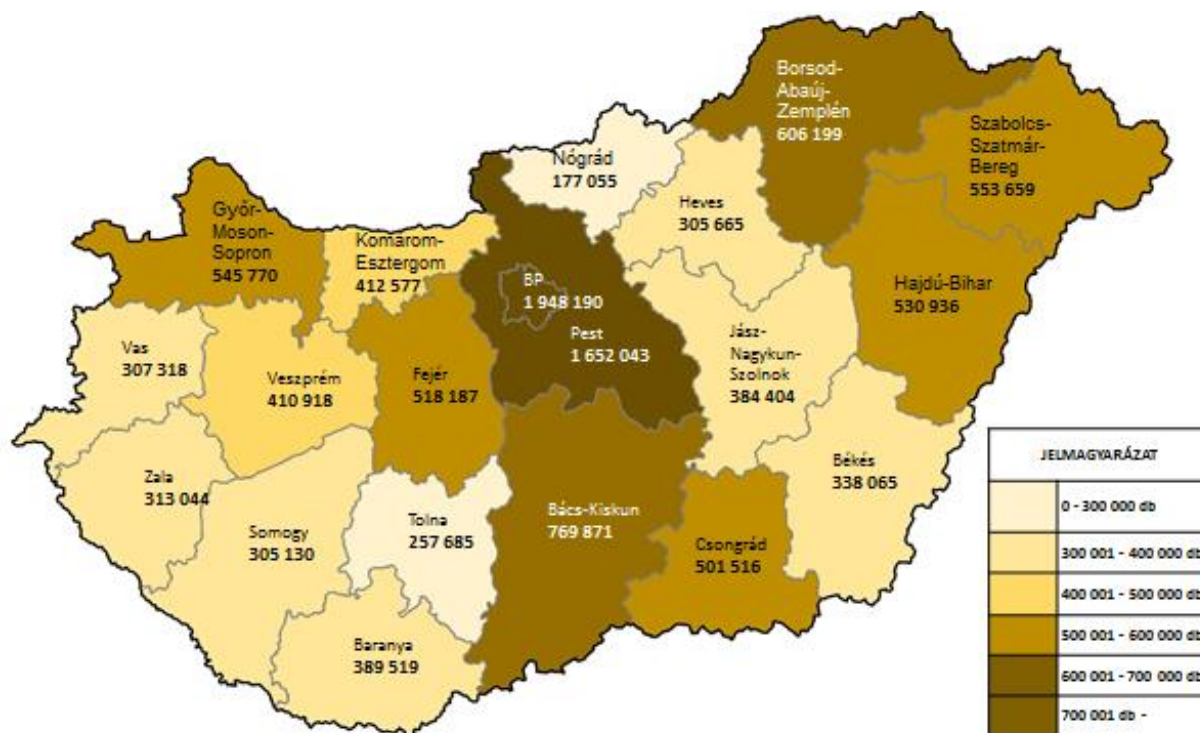


Az okmányirodai ügyfélszolgálatokon 2019-ben **egy ügyintézőre 3.195 db tevékenység jutott.**

Megnevezés	2018.01.01-2018.12.31.	2019.01.01-2019.12.31.
Tevékenységszám (db)	10.601.786	11.227.751 (+5,9%)
Ügyintézők száma átlagosan <sup>6</sup> (fő)	3.602	3.514 (-2,4%)
Tevékenységszám/ügyintéző (db)	2.943	3.195 (+8,6%)

Az adatok alapján megállapítható, hogy az 5,9%-kal megnövekedett okmányirodai tevékenységszám, valamint az ügyintézők számának 2,4%-os csökkenése miatt **8,6%-kal magasabb volt az egy ügyintézőre jutó tevékenységek száma** 2019-ben az előző évhez képest.

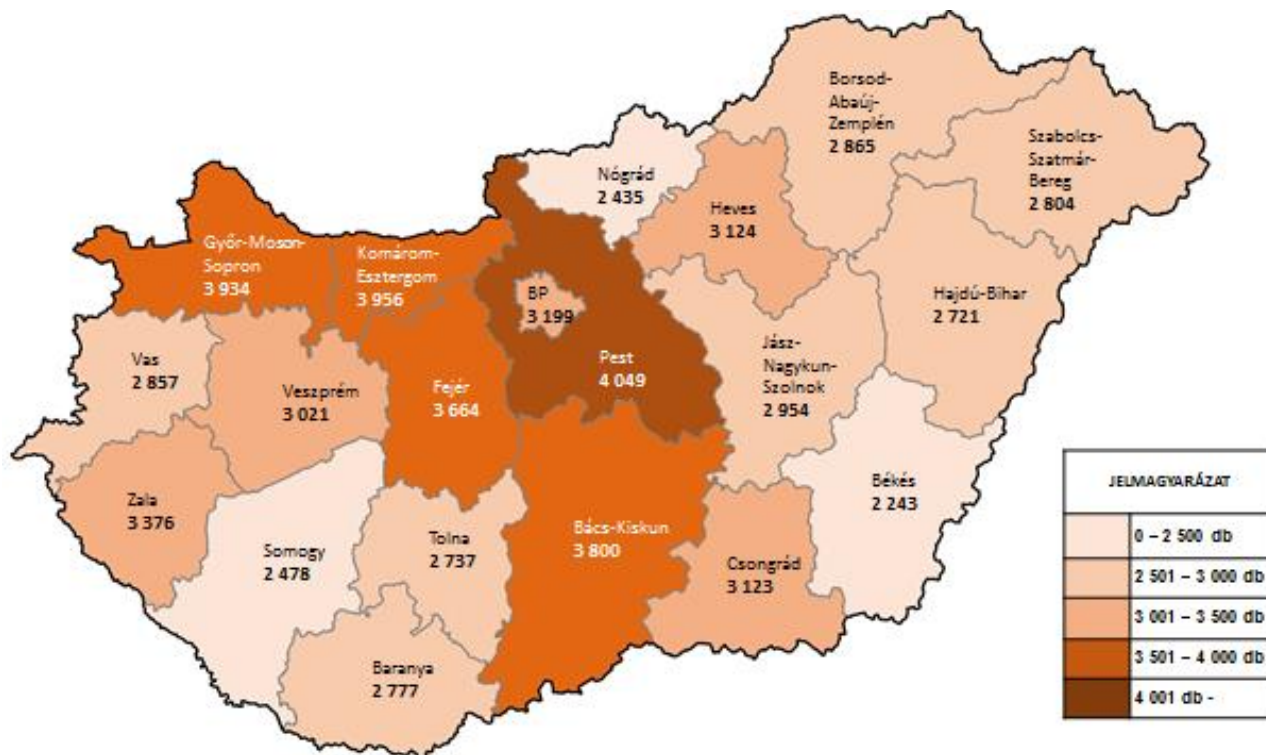
### Okmányirodai tevékenységek száma, 2019. év



A vizsgált időszakban **átlagosan 176 ügyintéző dolgozott megyénként**, 4 fővel kevesebb a 2018. évben mért adatokhoz képest. Országos szinten 2019-ben egy ügyintéző átlagosan 3.195 db okmányirodai tevékenységet végzett. Az egy ügyintézőre vetített **legmagasabb tevékenységszám Pest megyére jutott, ahol 4.049 db tevékenységet végzett** átlagosan egy ügyintéző egy év alatt, amely 2,3%-kal volt magasabb a 2018. évi adathoz viszonyítva (3.957 db).

<sup>6</sup> Az ügyintézőszám statisztika az ügyintézők munkájához szükséges, személyes felhasználású SMART kártya belépések számához igazodik.

## Egy ügyintézőre jutó tevékenységek száma 2019. január 1. – december 31.



2019-ben megyénként átlagosan **2.360 lakos jutott egy ügyintézőre**. A legmagasabb érték (3.094 ügyintéző/lakos) Pest megyében, míg a legkevesebb Békés megyében volt (1.698 ügyintéző/lakos).

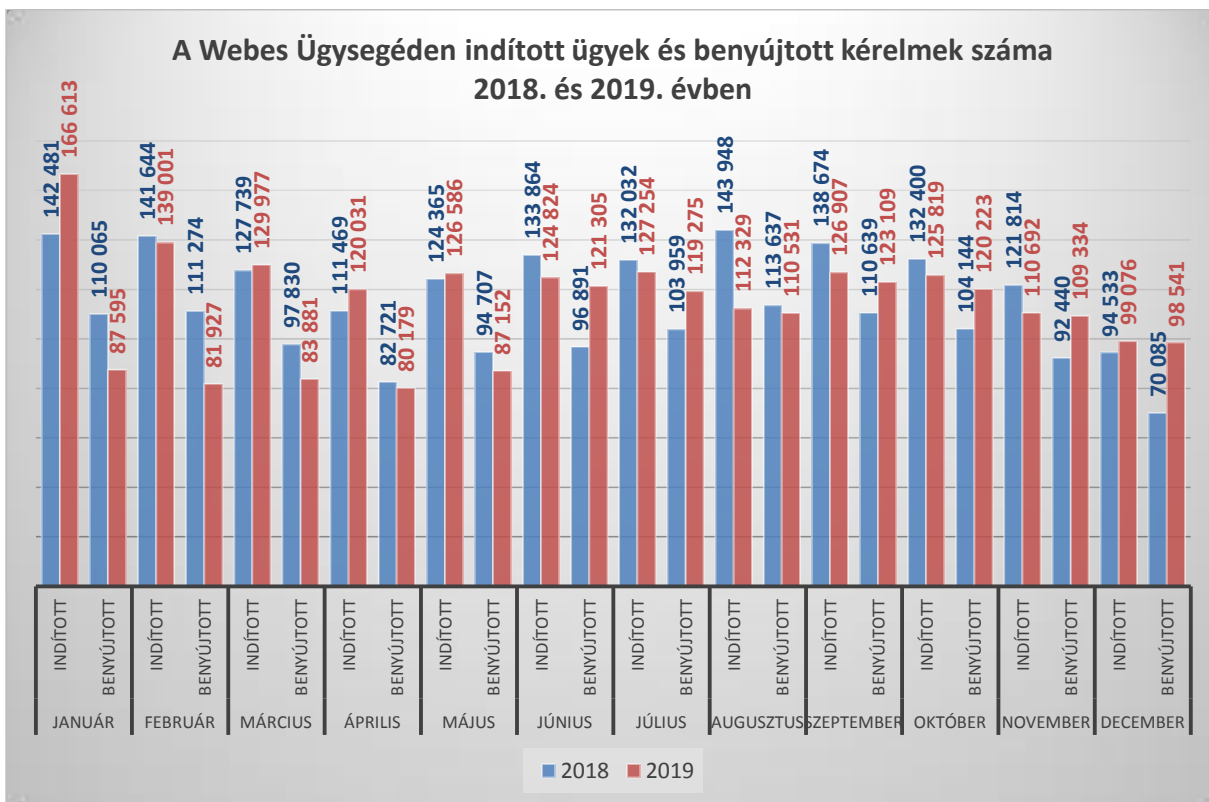
### III. Elektronikus közszolgáltatások

#### III.1 Webes Ügysegéd

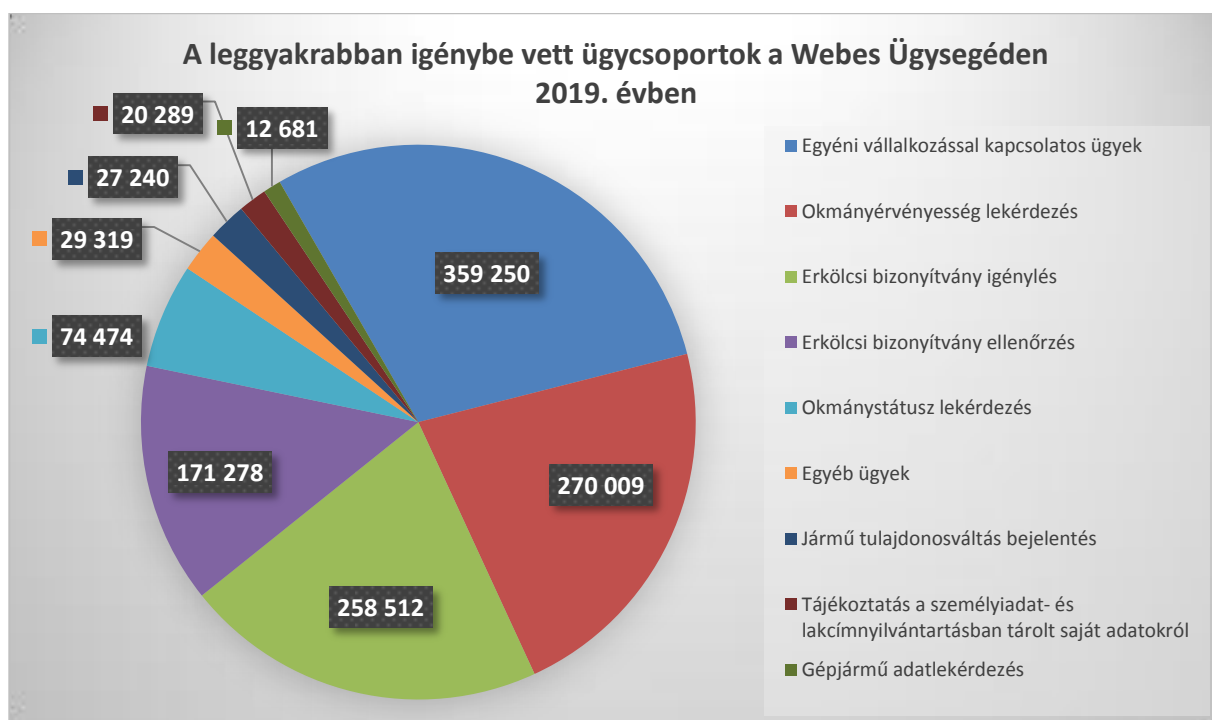
A **Webes Ügysegéden** keresztül 2019-ben 1.509.109 db ügyindítás történt, amelyből **1.223.052 kérelem benyújtására került sor**. Az indított ügyek<sup>7</sup>, és a benyújtott kérelmek<sup>8</sup> számában sem történt számottevő változás 2019-ben az előző évvel összevetve. Az indított ügyeknél összességében 2,3 százalékos csökkenés, a benyújtott kérelmek esetében pedig 2,9 százalékos növekedés volt tapasztalható 2019-ben az előző évhez képest.

<sup>7</sup> Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem feltétlenül jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat.

<sup>8</sup> Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, a kérelmet benyújtotta, az esetleges díjat megfizette.



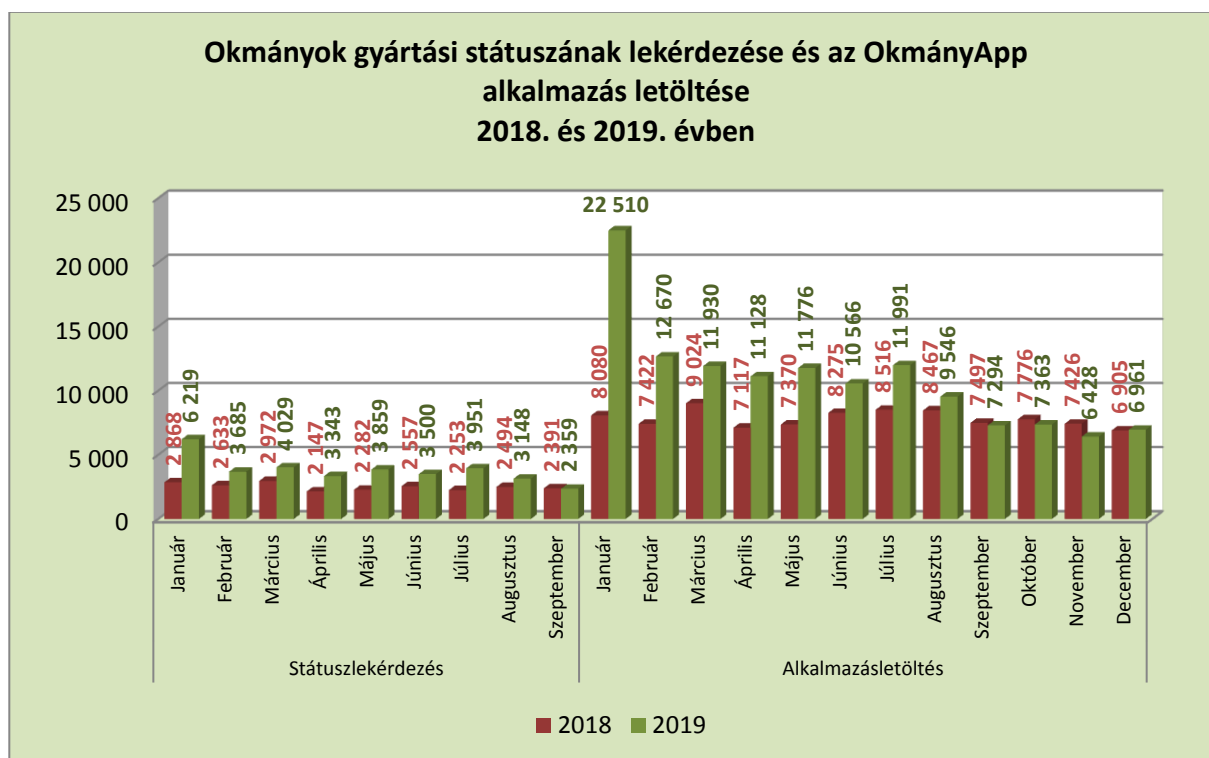
A leggyakrabban igénybe vett ügyek aránya hasonló volt az előző évi adatokhoz a vizsgált időszakban. Az **egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek**, az **okmányérvényesség ellenőrzés**, a **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése** és az **erkölcsi bizonyítvány érvényességének ellenőrzése** az előző évhez hasonlóan együttesen a benyújtott kérelmek 86,6%-át tették ki, a gépjárműadat-lekérdezés ügytípus igénybevétele viszont jelentősen visszaesett az előző évhez képest, mindössze a benyújtott kérelmek 1 százalékra csökkent a Jármű Szolgáltatási Platform bevezetését követően.



### III.2 OkmányApp mobil applikáció

2019-ben 46.531 folyamatindításra és 22.145 kérelem benyújtására<sup>9</sup> került sor az OkmányApp mobil applikáción keresztül. Annak ellenére, hogy a folyamatindítások száma hasonlóan alakult az előző évhez képest, a benyújtott kérelmek száma 15,6%-kal csökkent.

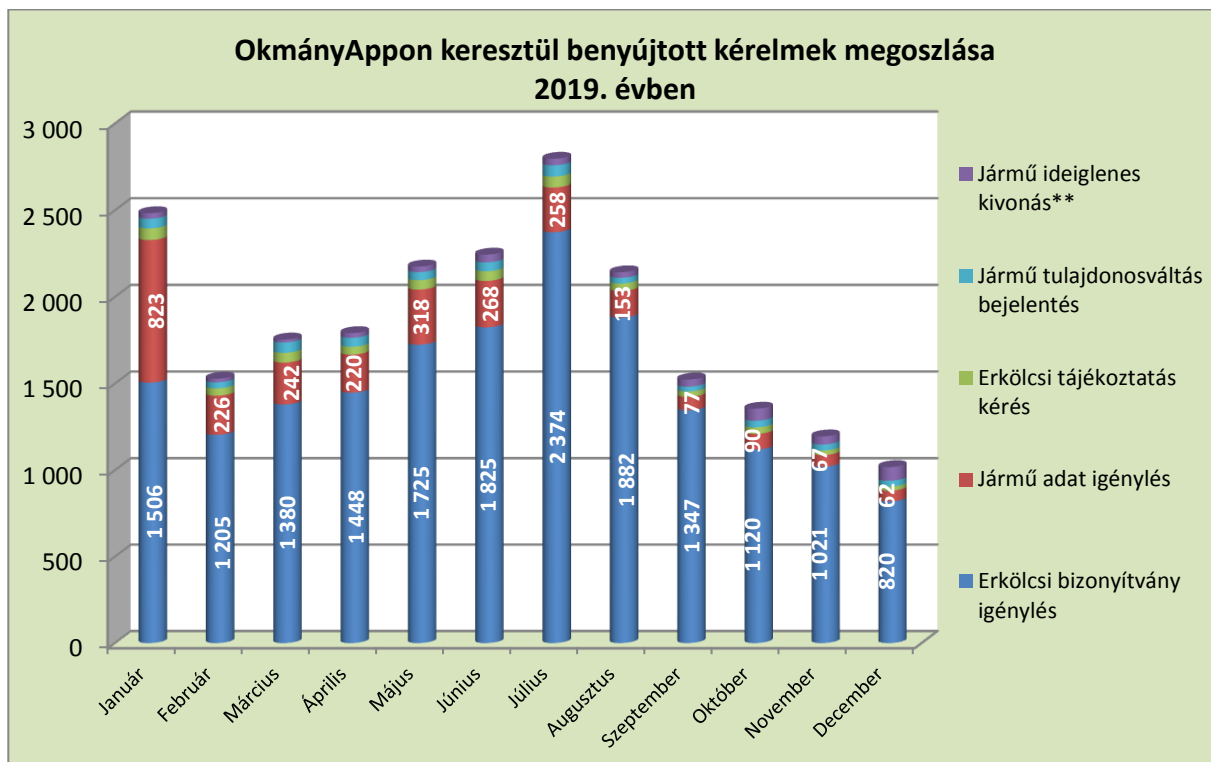
Az OkmányApp alkalmazás mobiltelefonra történő letöltésének száma ugyanakkor több mint harmadával emelkedett, 38,7%-os növekedés mutatkozott 2019-ben az előző évhez képest. Az igényelt személyazonosító igazolvány, útlevele és vezetői engedély, azaz a személyazonosításra alkalmas okmányok gyártási státuszának lekérdezése (amely szolgáltatás igénybevételének az OkmányApp az egyik csatornája) szintén hasonló arányban, 39,9%-kal növekedett 2019-ben az előző évhez viszonyítva.



Az okmánystátusz lekérdezést nem számítva az OkmányAppon keresztül **benyújtott kérelmek 92,4%-át két ügýtípus, a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése (17.653 db) és a gépjárműadat-lekérdezés (2.804 db) tették ki 2019. évben.**

<sup>9</sup> Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem feltétlenül jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat.

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



### 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 megismerhetőek az érintett jármű műszaki adatai, például a járműnyilvántartásban szereplő futásteljesítmény, a jármű azonosító- és okmányadatai, forgalomban tartási és forgalmazási korlátozási adatai. A rendszert a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül történő azonosítást követően bárki jogcím igazolása és mennyiségi korlátozás nélkül igénybe veheti, azonnal hozzájutva a gépjármű adataihoz.

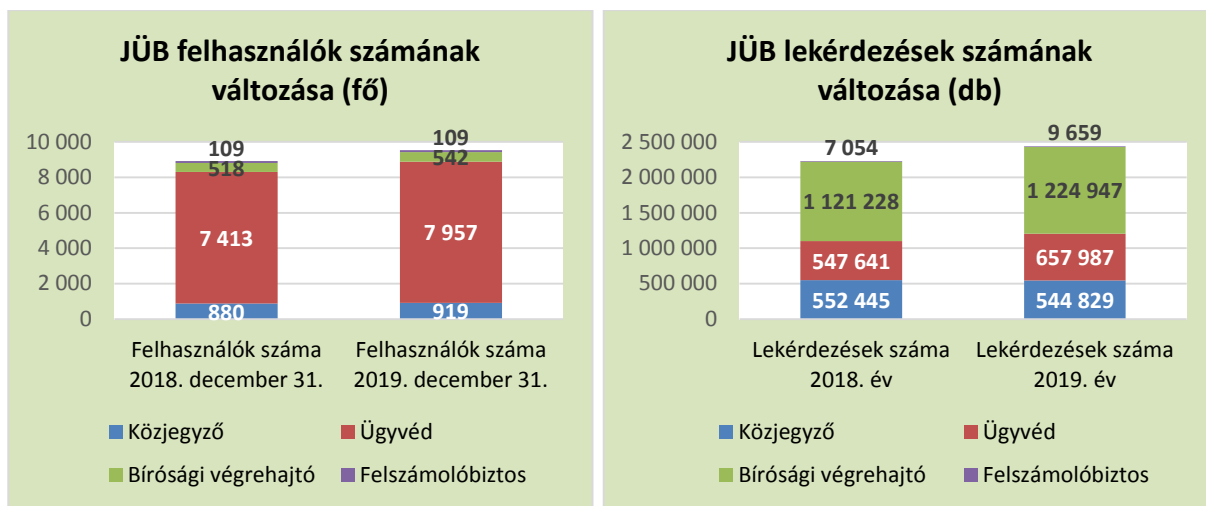
A szolgáltatás ennek köszönhetően hamar népszerűvé vált, és bár a kezdeti nagy érdeklődéshez képest kisebb visszaesés figyelhető meg, **a lekérdezések száma 2019-ben így is meghaladta a 11,7 milliót**, melyből a **sikeres lekérdezések száma 8.259.614 db** volt.

### III.4 Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer

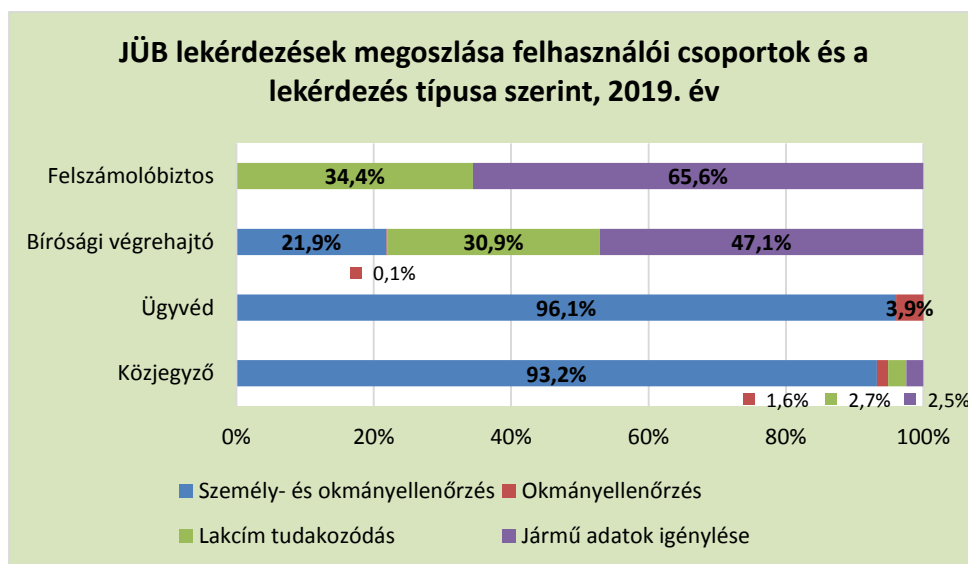
A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren** (továbbiakban: JÜB) keresztül a jogszabályban meghatározott felhasználói csoportoknak lehetőségük van személy- és okmányellenőrzésre, okmányellenőrzésre<sup>10</sup>, lakcím tudakozódásra, továbbá jármű adatok lekérdezésére.

<sup>10</sup> 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.

**2019-ben 2.437.422 darab lekérdezést indítottak a JÜB rendszeren keresztül, 9,4%-kal többet, mint az előző évben. A lekérdezések száma a rendszer bevezetése óta folyamatosan növekszik, és a 2019-es évben volt eddig a legmagasabb. A bírósági végrehajtók igényelték az összes adatszolgáltatás 50,3%-át, az ügyvédek a 27%-át, a közjegyzők a 22,3%-át, míg a felszámolóbiztosok osztoztak a maradék 0,4%-on 2019-ben.**



**A JÜB rendszernek 2019. december 31-én 9.527 felhasználója volt, akiknek 83,5%-a ügyvéd. Az ügyvéd felhasználók száma 2017. december 31-től 2019. december 31-ig, azaz két év alatt 2,24-szeresére emelkedett, a növekedés oka, hogy az ügyvédi tevékenységről szóló törvény 2018. január 1-től kiszélesítette az ügyvédek ellenőrzési kötelezettségét közhiteles nyilvántartásba való bejegyzésre irányuló eljárásban való jogi képviselő, illetve közhiteles nyilvántartásba való bejegyzés alapjául szolgáló okirat szerkesztése esetében.**



**Az ügyvédek lekérdezéseinek 96,1%-a, míg a közjegyzők lekérdezéseinek 93,2%-a személy és okmányellenőrzésre irányult az éves adatok alapján. A bírósági végrehajtók 47,1%-ban jármű adatok, 30,9%-ban pedig lakcím lekérdezésére használták a JÜB rendszert, míg az általuk kért adatszolgáltatásnak csak 21,9%-a irányult személy- és okmányellenőrzésre. A felszámolóbiztosok lekérdezéseinek 65,6%-a járműadat igénylés volt, a többit a lakcím lekérdezés tette ki.**

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

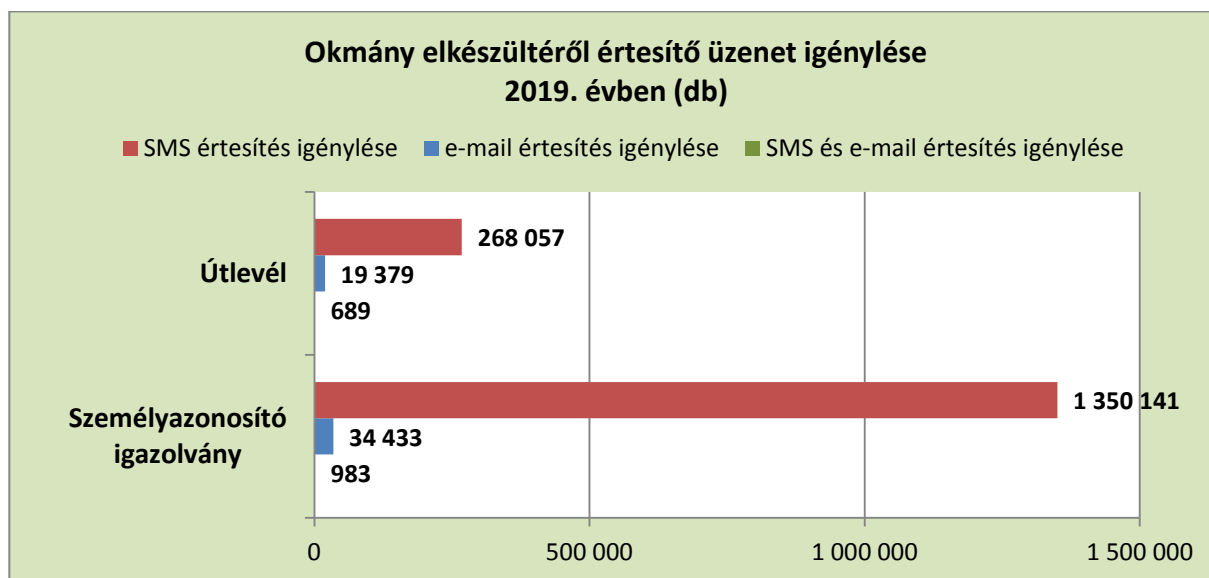
Az **Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszeren** (továbbiakban: **XR**) keresztül történő időpontfoglalások száma a korábbi éveknek megfelelően továbbra is csökken. 2019-ben **35.658 időpontfoglalás történt ezen a rendszeren keresztül**, ami 22%-kal kevesebb, mint az előző évben (45.707 db).

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

A **KIA rendszerén keresztül** a tavalyi évben **533.221 időpontfoglalás valósult meg**. A legtöbb időpontot gépjármű ügyek, lakcím ügyek és Ügyfélkapu ügyintézés céljából foglalták. Az összes időpont **93,7%-át a KIA rendszerben foglalták**, az XR rendszerben csupán a maradék 6,3% 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 kértnek megfelelően) **SMS-ben vagy e-mailben, esetleg mindkét formában egyidejűleg értesítést kapjon**.



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

SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	eSzemélyi igazolvány	Útlevél	Összesen
e-mail értesítés igénylése	34 433	19 379	<b>53 812</b>
SMS értesítés igénylése	1 350 141	268 057	<b>1 618 198</b>
SMS és e-mail értesítés igénylése	983	689	<b>1 672</b>
<b>Összes értesítés száma</b>	<b>1 385 557</b>	<b>288 125</b>	<b>1 673 682</b>

A 2019-es évben az összes útlevél igénylés 56,3%-ában, 288.125 alkalommal, míg a személyazonosító igazolvány igényléseknél 1.385.557 alkalommal, tehát gyakorlatilag az összes igénylési folyamat során kérték az ügyfelek az értesítő szolgáltatás rögzítését.

### III.7 Ügyfélkapu regisztráció

A **2019-es évben összesen 409 810 db Ügyfélkaput regisztráltak**, mely 26,3%-os csökkenést jelent a 2018. évben mért értékhez képest (555.894 db).

Az érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma viszont emelkedett, a 2019. december 31-i állapotnak megfelelően összesen **4.098.776 db Ügyfélkaput tartottak nyilván**, ami 11%-os emelkedés az előző év végi adathoz képest.

	2018. december 31.	2019. december 31.
<b>Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma (db)</b>	3.693.464	4.098.776

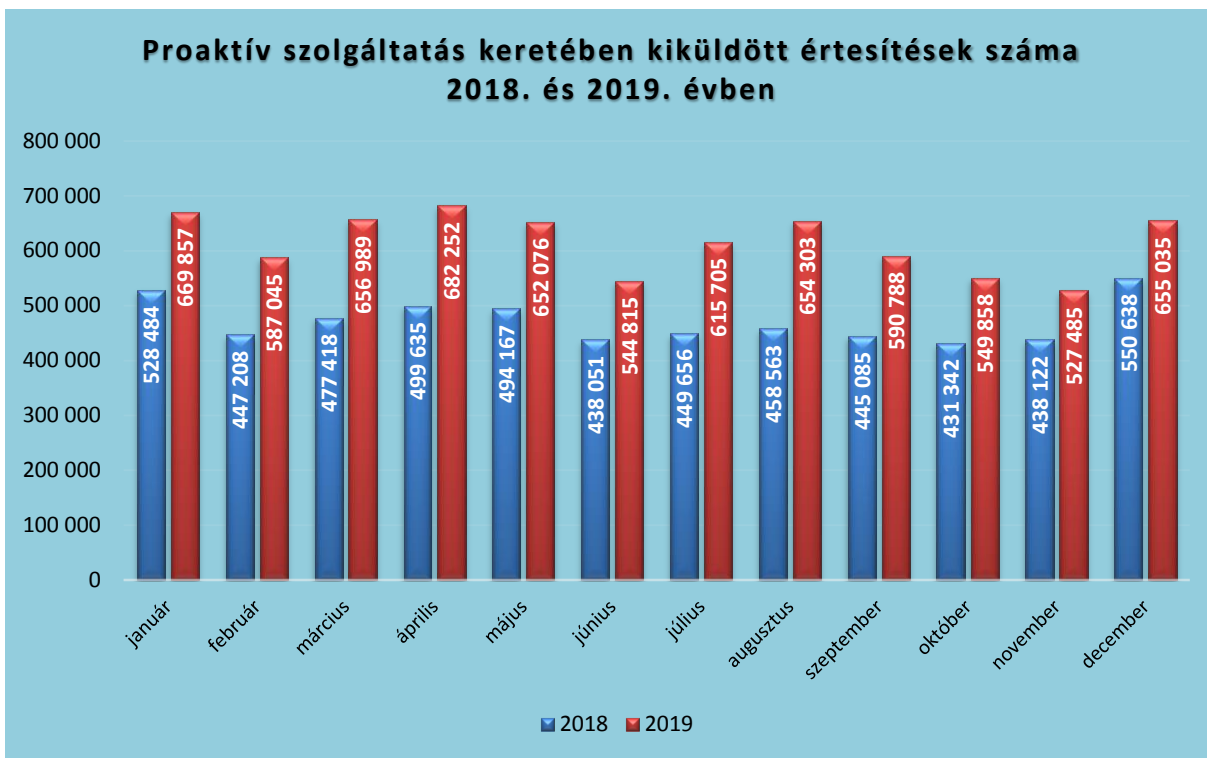
2019 első félévében, a korábbi évek azonos időszakához hasonlóan, **az érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk számában emelkedést tapasztalhattunk, amelynek két fő oka volt.**

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

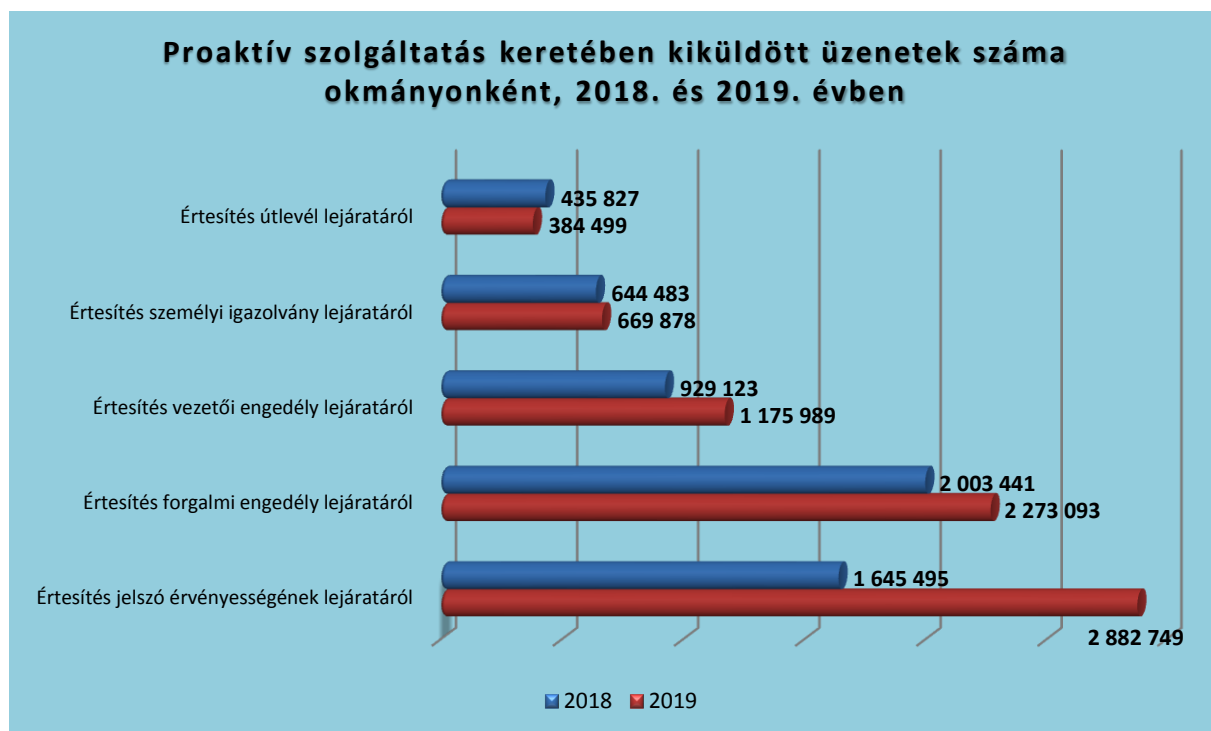
Az ügyfélkapu-regisztrációs szervek közül az **okmányirodai/kormányablak ügyfélszolgálatok voltak a legnépszerűbbek**. Ezekben regisztrálták ugyanis a 2019. december 31-én érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk **88%-át**.

### III.8 Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratáról

A Proaktív szolgáltatás keretében az Ügyfélkapuval rendelkező állampolgárok három alkalommal emlékeztető üzenetet kapnak e-mailben egyes okmányok (útlevél, személyazonosító igazolvány, vezetői engedély, forgalmi engedély), illetve az Ügyfélkapu jelszó lejárátát megelőzően. 2019-ben összesen **7.386.208 emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer, ami 30,5%-kal magasabb az előző évben** kiküldött 5.658.369 üzenet számánál.



A legnagyobb arányú emelkedést az **Ügyfélkapu jelszó érvényességének lejárata**ról szóló értesítések képviselik 75,2%-os növekedési aránnyal, de a **vezetői engedély** lejárata (26,6%) és a **forgalmi engedély** lejárata (13,5%) aránya is növekedést mutatott 2019-ben az előző évhez képest. A személyazonosító igazolvány lejárata (3,9%) növekedett, ugyanakkor az útlevél lejárata 11,8%-kal csökkent.



## IV. Összefoglalás

A monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2019. évi adatait mutatta be, összevetve azokat a 2018. év adataival.

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 2019 végére a JSZP-n keresztül **sikeres adatszolgáltatások száma meghaladta a 8 milliót**.

Az okmányirodák és kormányablakok **okmányirodai tevékenységszáma 5,9%-os növekedést mutatott** 2019-ben a 2018-as évvel összevetve.

2019-ben az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken összesen **1.378.184 db állandó eSzemélyi igazolvány, és 514.052 db útlevel igénylésére került sor**.

Az elektronikus közszolgáltatások közül népszerű a **Webes Ügysegéd**, melyen keresztül a vizsgált időszakban **1.509.109 alkalommal történt ügyindítás, amelyből 1.223.052 db kérelmet nyújtottak be**. A leggyakrabban igénybe vett ügytípusok az egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek, az okmányérvényesség ellenőrzés és a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés voltak.

Az **OkmányApp** mobil applikáció **letöltésének számában 38,7%-os növekedés mutatkozott** az előző éves adatokhoz viszonyítva. Az alkalmazáson keresztül elérhető az igényelt okmányok (személyazonosító igazolvány, útlevel és vezetői engedély) gyártási státuszának lekérdezése is, amelynek használata **39,9%-kal** növekedett a 2018-as adatokhoz képest.

A 2019. december 31-i állapot szerint **4.098.776 volt az érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma**. Az Ügyfélkapuk számának növekedésével összefüggésben a kiküldött **proaktív értesítések száma is növekedett 30,5%-kal**, amely szolgáltatás az egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejáratáról értesíti az állampolgárokat.

A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer (JÜB)** használata szintén emelkedést mutatott. 2019-ben 2.437.422 darab adatszolgáltatást igényeltek ezen a rendszeren keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyzők, ügyvédek, bírósági végrehajtók és felszámolóbiztosok, amely 9,4%-kal haladta meg 2018. évi adatot.

Összességében elmondható, hogy **az elektronikus közszolgáltatások iránt növekedett az érdeklődés**, de további lehetőségek vannak még az e-közszolgáltatások kiszélesítésére, az ügyfelek tájékoztatására és a szolgáltatások használatának ösztönzésére. A fejlesztéseknek tehát van létjogosultsága, amelyhez Osztályunk monitoring tevékenységével, ügyfélelégedettség-mérések lefolytatásával és szakmai támogatásával kíván hozzájárulni.

**1. számú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai (db)**

Szolgáltatás	Vizsgált adat	2018. összesen	2019. összesen
<b>Okmányirodai tevékenységszám</b>	<b>Országos normatív statisztika</b> Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevel, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek meghatározott körének összege	10 601 786	11 227 751
<b>Kibocsátott okmányok darabszáma</b>	<b>Állandó eSzemélyi igazolvány</b>	1 314 543	1 379 158
	<b>Lakcímgazolvány</b>	1 421 300	1 363 921
	<b>Vezetői engedély</b>	959 089	1 067 357
	<b>Forgalmi engedély</b>	1 277 664	1 418 143
	<b>Törzskönyv</b>	1 100 215	1 213 489
	<b>Útlevel</b>	499 010	508 167
	<b>Magyar igazolvány</b>	5 090	4 884
<b>eSzemélyi igazolvány igénylés</b>	<b>Igényelt állandó eSzemélyi igazolvány</b> 2016. január 1-től chipet tartalmazó elektronikus személyi igazolvány kerül kiállításra	1 300 429	1 378 184
	<b>Tároló elemet (chip) tartalmaz</b> 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	1 185 072	1 262 044
	<b>Ujjnyomatot tartalmaz</b> A 12 évet betöltött jogosult hozzájárult az ujjnyomat rögzítéséhez a tároló elemen	522 686	543 005
	<b>e-Aláírás funkciót tartalmaz</b> A 14 évet betöltött jogosult kérheti, hogy az igazolvány tartalmazzon e-Aláírás funkciót	37 523	25 509
	<b>Vészhelyzet esetén értesítendő telefonszámot tartalmaz</b> A jogosult kérheti, hogy az okmány tároló elemére egy vagy két vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám kerüljön rögzítésre	411 216	427 079
<b>Útlevel igénylés</b>	<b>Összes megkezdett útlevel igénylési folyamat</b>	504 930	514 052
<b>Webes Ügysegéd</b>	<b>Indított ügyek</b> A Webes Ügysegéd online felületen keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	1 544 963	1 509 109
	<b>Benyújtott kérelem</b> Az indított ügyek közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	1 188 392	1 223 052
<b>OkmányApp</b>	<b>Megkezdett folyamatok</b> Az OkmányApp mobilapplikáción keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	46 306	46 531
	<b>Benyújtott kérelem</b> A megkezdett folyamatok közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	26 230	22 145

<b>XR Rendszer</b>	<b>Okmányirodai időpontfoglalás</b> Az XR rendszeren keresztül időpontfoglalás okmányirodába	45 707	35 658
	<b>XR-en keresztül elintézt okmányirodai ügyek</b>	3 575	4 272
<b>KIA</b> (Központi Időpontfogaló Alkalmazás)	<b>Összes időpontfoglalás</b> Időpontfoglalás kormányablak ügyfélszolgálatokba, kormányablak és okmányirodai ügyek elintézéséhez	-	533 221
<b>Okmánystátusz lekérdező szolgáltatás</b> (okmány gyártási állapota)	<b>Összes lekérdezés</b> Személyazonosításra alkalmas okmányok esetében lehetőség van az igénylőlap bizonylatszám alapján az okmány gyártási státuszának lekérdezésére online	114 793	112 831
	<b>Személyazonosító igazolvány lekérdezés</b>	16 346	24 784
	<b>Útlevelek lekérdezés</b>	22 329	24 591
	<b>Vezetői engedély lekérdezés</b>	76 118	63 456
<b>Okmány elkészültéről értesítő sms/e-mail szolgáltatás</b>	<b>Összes értesítés</b> Személyazonosító igazolvány és útlevelek igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány ügyfélszolgálati átvehetőségéről, vagy postára adásáról értesítést kapjon	1 506 098	1 673 682
	<b>E-mail igénylése</b>	53 962	53 812
	<b>SMS igénylése</b>	1 451 251	1 618 198
	<b>SMS és e-mail igénylése</b>	885	1 672
<b>Ügyfélkapu</b>	<b>Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma</b> Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	3 693 464	4 098 776
	<b>Regisztráció</b> Az érvényes Ügyfélkapuk száma a regisztrációk és az aktiválások miatt növekszik, a megszüntetés és a jelszó lejáratát miatt viszont csökken	555 894	409 810
<b>Proaktív értesítő szolgáltatás okmány érvényességének lejáratáról</b>	<b>Összes értesítés</b> Az Ügyfélkapuval rendelkezők maximum három alkalommal, meghatározott időpontokban e-mail értesítést kapnak okmányuk érvényességének közelgő lejáratáról	5 658 369	7 386 208
	<b>Személyi igazolvány lejáratát</b>	644 483	669 878
	<b>Útlevelek lejáratát</b>	435 827	384 499
	<b>Vezetői engedély lejáratát</b>	929 123	1 175 989
	<b>Forgalmi engedély lejáratát</b>	2 003 441	2 273 093
	<b>Ügyfélkapu jelszó lejáratát</b>	1 645 495	2 882 749
<b>JÜB adatszolgáltatás</b>	<b>Összes lekérdezés</b> A jogszabályban meghatározott, és rendszerhasználati jogosultsággal rendelkező felhasználók által a Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren keresztül indított lekérdezések száma	2 228 368	2 437 422
	<b>Közjegyző</b>	552 445	544 829
	<b>Ügyvéd</b>	547 641	657 987
	<b>Bírósági végrehajtó</b>	1 121 228	1 224 947
	<b>Felszámolóbiztos</b>	7 054	9 659
<b>JSZP</b>	<b>Összes adatlekérdezés</b> A Jármű Szolgáltatási Platformon keresztül indított lekérdezések száma	-	11 721 189
	<b>Sikeres adatlekérdezés</b>	-	8 259 614
	<b>Sikertelen adatlekérdezés</b>	-	3 036 707
	<b>Nincs találat</b>	-	424 868

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

Szolgáltatás	Vizsgált adat	2018. összesen	2019. összesen
Gyorsított útlevél szolgáltatás	<b>Azonnali (24 óra)</b> 24 órán belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	6 685	6 918
	<b>Sürgősségi (3 nap)</b> 3 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	7 014	7 487
	<b>Soron kívüli (7 nap)</b> 7 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	5 865	6 101
Egyéni vállalkozás (Webes Ügysegéden keresztül benyújtott kérelmek)	<b>Egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése</b>	108 159	121 010
	<b>Egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése</b>	88 780	105 878
	<b>Egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése</b>	51 043	61 045
	<b>Egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása</b>	29 384	33 290
	<b>Egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése</b>	24 726	28 380
Parkolási igazolvány igénylés	<b>Parkolási igazolvány igénylése (személyi)</b>	17 512	25 223
	<b>Parkolási igazolvány igénylése (intézményi)</b>	115	85
	<b>Parkolási igazolvány pótlása</b>	1 067	1 075
	<b>Parkolási igazolvány cseréje</b>	4 978	14 474
Érvényes Ügyfélkapuk száma a nyitás helyszíne szerint (az adott időszak utolsó napján érvényes állapot)	<b>Okmányirodák, kormányablakok</b>	3 229 111	3 609 114
	<b>Kormányhivatalok (volt KIÜSZI)</b>	168 358	159 130
	<b>Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)</b>	287 386	320 075
	<b>Postai kirendeltségek</b>	1 186	1 438
	<b>Konzulátusok</b>	2 818	4 203
	<b>Büntetés-végrehajtási szervek</b>	290	310
	<b>Katasztrófavédelem</b>	172	209
	<b>Minisztériumok</b>	106	131
	<b>Rendőri szervek</b>	4 022	4 134
	<b>Természet- és Környezetvédelmi szervek</b>	15	32
Hatósági erkölcsi bizonyítvány	<b>Előterjesztett hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylések száma</b> 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	502 324	474 099
	<b>Elektronikus úton előterjesztett igénylések száma</b>	233 878	258 664
	<b>Papír alapon előterjesztett igénylések száma</b>	268 446	215 435
Eredetiségvizsgálat	<b>Elvégzett előzetes eredetiségvizsgálatok száma</b>	781 898	814 540
	<b>Jogellenes beavatkozás vagy ennek gyanúja az egyedi azonosítókbán</b>	395	269

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

Nyilvántartás	Vizsgált adat			2019. december 31.
Személyi adat- és lakcímnnyilvántartás adatai	Összesen nyilvántartott személyek száma			<b>10 835 777</b>
		nő		5 604 644
		férfi		5 231 133
	Összesen nyilvántartott személyből	Magyarországon élő magyar		9 727 899
		Bevándorolt külföldi		24 197
		Oltalmazott státuszú		2 674
		Szabad mozgás- és tartózkodás joggal rendelkező		140 277
		Letelepedett		22 637
		Honosított		11 632
		Külföldön élő magyar		903 367
		Menekült külföldi		3 094
	Összesen nyilvántartott személy életkor és nemek szerinti megoszlásban	Kiskorú		<b>1 904 935</b>
			nő	926 736
			férfi	978 199
		18-65 év közötti		<b>6 894 964</b>
			nő	3 435 678
			férfi	3 459 286
		65 év feletti		<b>2 035 878</b>
			nő	1 242 230
Egyéni vállalkozók nyilvántartásának adatai	Nyilvántartott egyéni vállalkozók száma	Összesen:		<b>1 038 377</b>
		Működő egyéni vállalkozó		444 078
		Megszűnt egyéni vállalkozó		519 050
		Szünetelő egyéni vállalkozó		75 249
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>			540 903
	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>			1 067 732
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>			68 093
	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>			126 340
	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>			335 132

	<b>A hátrányos jogkövetkezmények alatt álló, büntetlen előéletű személyek nyilvántartásában szereplő tételek száma</b> <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>	535 564
	<b>A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek száma</b> <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>	280 567
	<b>A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma</b> <i>Ez a szám megmutatja, hogy az adott napon, amikor a lekérdezés történt, a büntügyi nyilvántartási rendszer adatai alapján, hány db büntetőeljárás folyt Magyarországon.</i>	405 723
	<b>Külföldre utazási korlátozás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek száma</b> <i>A büntetettek és a büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek is állhatnak külföldre utazási korlátozás hatálya alatt.</i>	105
	<b>Külföldre utazási korlátozás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma</b>	105
<b>Az Európai Unió tagállamainak bíróságai által magyar állampolgárokkal szemben hozott ítéletek nyilvántartásának adatai</b>	<b>A tagállami ítéletek nyilvántartásában szereplő ítéletek száma</b> <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>	47 597
<b>Szabálysértési nyilvántartási rendszer adatai</b>	<b>A szabálysértési nyilvántartási rendszerben kezelt tételek száma</b> <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>	2 073 251
	<b>A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságoltak nyilvántartásában szereplő tételek száma</b> <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány jogerős, elmarasztalást tartalmazó döntés és hány helyszíni bírság szerepel a nyilvántartásban.</i>	1 950 059
	<b>A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságoltak nyilvántartásában található személyek száma</b> <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány személyhez kötődik jogerős, elmarasztalást tartalmazó döntés és/vagy helyszíni bírság.</i>	1 569 272
	<b>A szabálysértési eljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában található tételek száma</b> <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány szabálysértési eljárás van Magyarországon folyamatban.</i>	123 192
	<b>A szabálysértési eljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában található személyek száma</b> <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>	102 843
<b>Személyazonosító igazolvány és útiokmány-nyilvántartás adatai</b>	Érvényes, 2000.01.01 óta kiállított kártyaformátumú személyazonosító igazolványok száma (az eSzemélyik számát is tartalmazza, de a régi füzet és könyv típusú határidő nélküli okmányok számát nem)	8 831 785
	Érvényes, 2016.01.01 óta kiállított chipet tartalmazó eSzemélyi igazolványok száma	4 192 390
	Érvényes, 2016.01.01 óta kiállított chip nélküli eSzemélyi igazolványok száma	420 924
	Érvényes útlevelek száma	2 569 265

Magyar igazolvány és hozzátartozói igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes magyar igazolványok száma		897 450	
	Érvényes magyar hozzátartozói igazolványok száma		12 749	
Nemzeti Egységes Kártyarendszer (NEK) nyilvántartás adatai	NEK regisztrációval rendelkező személyek száma		2 355 369	
	NEK keretében kiadott kártyával (diákigazolvány) rendelkezők száma		2 703 091	
Vezetői engedély nyilvántartás adatai	Érvényes, személyazonosításra alkalmas vezetői engedélyek száma		4 658 303	
Parkolási igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes parkolási igazolványok száma <b>személyek</b> részére		115 816	
	Érvényes parkolási igazolványok száma <b>intézmények</b> részére		817	
Jármű-nyilvántartás adatai	Forgalomban lévő járművek száma		5 228 536	
	Forgalomban lévő járművek járműfajta szerinti bontásban	Segédmotoros kerékpár		2 710
		Személygépkocsi		3 816 384
		Tehergépkocsi		529 289
		Autóbusz		19 489
		Vontató		67 716
		Motorkerékpár		183 397
		Pótkocsi		458 603
		Utánfutó		3 494
		Lakókocsi		227
		Lassú jármű		135 219
		Mezőgazdasági vontató		11 780
		Mezőgazdasági erőgép		224
		Mezőgazdasági vontatmány		4
	Kiadott összes zöld rendszám		16 721	
	Környezetvédelmi kategóriánként kiadott összes zöld rendszám	5E (tisztán elektromos gépkocsi)		7 432
		5N (növelt hatótávolságú külső töltésű hibrid elektromos gépkocsi)		5 241
		5P (külső töltésű hibrid elektromos gépkocsi (plug-in hibrid gépkocsi)		4 047
		5Z (egyéb nulla emissziós gépkocsi)		1
	Területileg kiadott összes zöld rendszám	Budapesten kiadott összes zöld rendszám		8 205
		Vidéken kiadott összes zöld rendszám		8 516
Okmánytári adatok	Az Okmánytárban tárolt dokumentumok mennyisége iratfolyóméterben		ifm	149 634
		Gépjármű irat		74 378
		Vezetői engedély irat		22 612
		Lakcím alapirat		52 553
		Közlekedési nyilvántartási iratkezelési anyagok		91