



2021. I. félév

Elektronikus közszolgáltatásokat összefoglaló monitoring jelentés

2021. január – június



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



BELÜGYMINISZTERIUM

ELEKTRONIKUS KÖZSZOLGÁLTATÁSOKAT TÁMOGATÓ FŐOSZTÁLY

Tartalomjegyzék

I. Bevezetés	3
II. Elektronikus közzolgáltatások	4
II.1. Személyre Szabott Ügyintézési Felület (SZÜF)	4
II.1.1 Jármű Szolgáltatási Platform (JSZP)	6
II.2. Elektronikus azonosítási szolgáltatások	7
II.2.1 Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ).....	7
II.2.2 Ügyfélkapu.....	8
II.2.3 Részleges Kódú Telefonos Azonosítás.....	9
II.2.4 Tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal (eSzemélyi) történő azonosítás.....	9
II.2.5 Arcképösszehasonlításon Alapuló Azonosítás Szolgáltatás	9
III. Okmányok igénylése	10
III.1. A koronavírus-járvány okmányigénylésre gyakorolt hatása.....	10
III.2. Egyszerűsítési projekt keretében igényelt okmányok	11
III.3. eSzemélyi igazolvány igénylés	12
IV. Állampolgárok részére biztosított egyéb szolgáltatások	14
IV.1. Kormányzati Ügyfélvonal (KÜ) mesterséges intelligencián alapuló ChatRobot szolgáltatása	14
IV.2. eSzemélyi és útlevél elkészültéről informáló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	15
IV.3. Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejárataról.....	16
IV.4. Hatósági Házi Karantén Rendszer (HKR)	16
V. Összefoglalás	18

I. Bevezetés

Az alábbi monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett **közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások**, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban, illetve az elektronikus csatornán történő **okmányigénylés és ügyintézés 2021. I. féléves adatait** mutatja be, összehasonlítva azokat a 2020-as év azonos időszakára rendelkezésre álló értékekkel.

2021 első félévében folyamatosan növekedett az igénybe vehető elektronikus közszolgáltatások száma, valamint teljesen új fejlesztési irányként bevezetésre került a **mesterséges intelligencia alkalmazása** az azonosítási szolgáltatások használata, valamint az ügyfélkiszolgálás folyamata során. A Belügyminisztérium Informatikai Helyettes Államtitkársága továbbra is elkötelezett ezen szolgáltatások állandó fejlesztése és bővítése érdekében.

A jelentés számadatait összegezve a következő megállapításokra juthatunk. A webes felületen elérhető elektronikus közszolgáltatások egyre bővülő lehetőségei, valamint gyors és könnyű felhasználási módjának eredményeképpen megállapíthatjuk, hogy mára az állampolgárok között széles körben elterjedt az elektronikus ügyintézés, melyet a vizsgált időszakban a SZÜF felületen szereplő ügytípusokhoz kapcsolódó ügyindítások évről-évre növekvő száma is alátámaszt.

Az elektronikus közszolgáltatások igénybevételéhez szükséges azonosítási módok legújabb vívmányaként a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) felületén 2021. február 1-től bevezetésre került az európai közigazgatási szinten is egyedülálló, **videotechnológián keresztül igénybe vehető, arcképösszehasonlításon alapuló új biometrikus azonosítás szolgáltatás (VKTA)**. Ez az azonosítási mód biztosítja, hogy az állampolgárok online, biztonságos, az állam által ellenőrzött videokommunikációs csatornán, szoftveres arckép azonosítást követően teljes körűen, korlátozás és személyes megjelenés nélkül intézhessék ügyeiket. A szolgáltatás a bevezetése óta egyre népszerűbb az állampolgárok körében. A felhasználói kedv erősödését a féléves adatok is jól mutatják, az Arcképes Azonosítás lehetőségére regisztráltak száma a vizsgált időszak végére jelentősen megemelkedett. Ugyanakkor megfigyelhetjük, hogy a további azonosítási módok (Ügyfélkapu, részleges kódú telefonos azonosítás, tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal történő azonosítás) igénybevétele szintén növekvő tendenciát mutat, mely szintén alátámasztja az állampolgárok egyre növekvő igényét az elektronikus közszolgáltatások szélesebb körű használatára.

2021. február elsejétől a hatósági eljárások egyszerűsítése érdekében kihirdetett jogszabályváltozások folyamánként a várakozásoknak megfelelően jelentős számú vezetői engedély került kiállításra az **automatikus hivatalbóli okmánykiállítás** keretében. Ugyancsak megfigyelhető, hogy a házasságkötés miatti névváltozás esetén igénybe vehető automatikus okmánykiállítás lehetőségének köztudatban való elterjedése nyomán egyre többen kívánnak élni a szolgáltatással.

A pandémia által megváltozott életkörülményeknek és szokásoknak köszönhetően a 1818 Kormányzati Ügyfélvonal oldalán jelentősen megnövekedtek a megkeresések. Az ügyfélkiszolgálást segítő, mesterséges intelligencia által támogatott MIA ChatRobot rendszer a bevezetése óta nagy sikernek örvend.

A jelentésben bemutatott új, személyes ügyintézés is kiváltó szolgáltatások használatának folyamatos növekedése is mutatja az állampolgárok érdeklődését, mely segíti az elektronikus közszolgáltatások elterjedését a Magyarországon, valamint a külföldön élők körében.

II. Elektronikus közszolgáltatások

II.1. Személyre Szabott Ügyintézési Felület (SZÜF)

A megújult www.magyarorszag.hu weboldal (Személyre Szabott Ügyintézési Felület) – mely 2018. január 1-től érhető el – olyan, az ügyfél által **személyre szabható internetes alkalmazás**, amely az azonosított ügyfél számára egységesen elérhető lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek teljesítésére, valamint az ügyfél által igénybe vehető elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatba vételére.

Az alkalmazás létrehozásának egyik legfontosabb célja az egységes elektronikus ügyintézési felület kialakítása volt, melynek érdekében a Webes Ügysegéden keresztül elérhető ügytípusok integrálásra kerültek a SZÜF felületére.

A magyarorszag.hu felületen elérhető ügyek listája a szolgáltatás kezdete óta folyamatosan bővül, mára több mint 1.300 ügy érhető el, melyek közül 1.100 esetben elektronikus ügyindításra is lehetőséget nyújt a SZÜF.

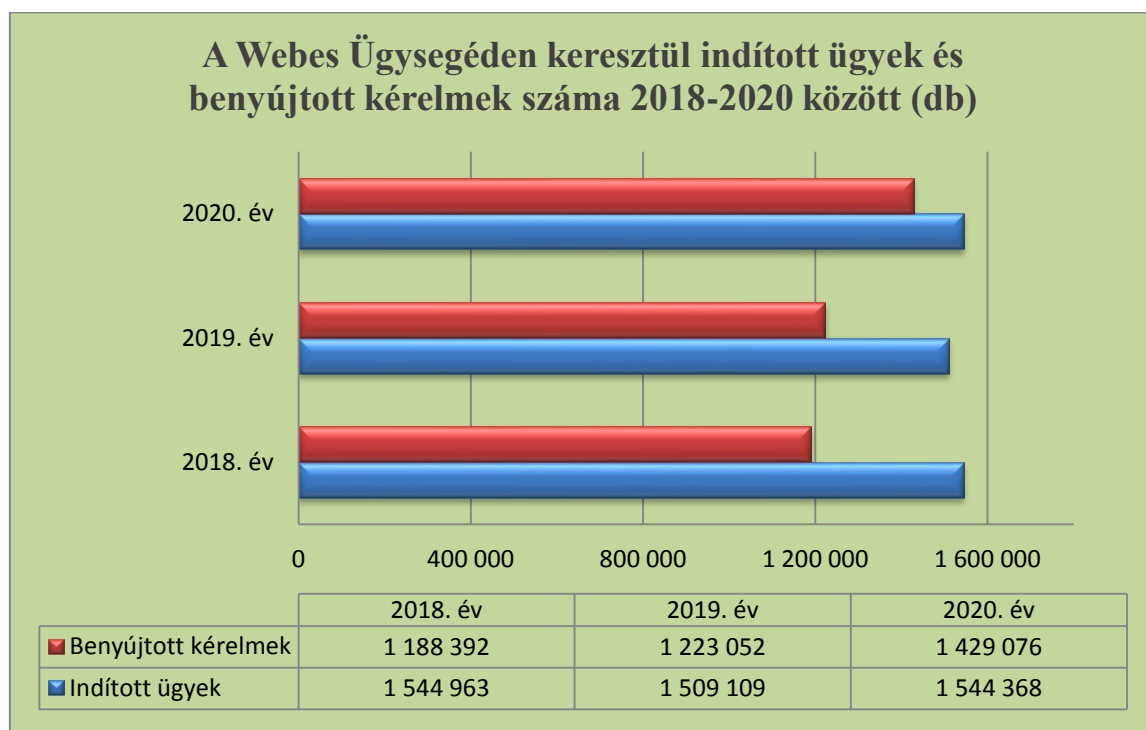
A weboldal által nyújtott lehetőségek igénybevételéhez csatlakozott **intézmények**, valamint az online elérhető **iForm űrlapok száma folyamatosan növekszik**. 2021. június végére a csatlakozott intézmények száma elérte a 142, az elérhető iForm űrlapok száma pedig a 319 db-ot.

2021 I. félévében összesen **1.951.194 e-Papír űrlapot és 408.486 db iForm űrlapot nyújtottak be a SZÜF-ön**, utóbbi 41,5%-át egyedül május hónapban. A benyújtott űrlapok számának májusi robbanásszerű növekedésében nagy szerepet játszott a védettségi igazolvánnyal kapcsolatos ügyintéзések miatt megnövekedett forgalom.

Az e-Papír szolgáltatás igénybevételével az ügyfél által kiválasztott intézmény részére szabadszöveges megkeresés küldhető, míg az iForm szolgáltatás segítségével előre megadott lehetőségek megjelölésével történik az űrlap összeállítása. Az űrlapokat és mellékleteiket minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírással vagy bélyegzővel lehet ellátni, vagy azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítési szolgáltatás (AVDH) igénybevételével lehet hitelesíteni.

A 2013. január 1-től elérhető Webes Ügysegéd alkalmazás az elektronikus úton intézhető

ügytípusok számának folyamatos növekedése mellett az állampolgárok számára teljes körű elektronikus ügyintézési lehetőséget biztosít. Az utóbbi három év statisztikája jól mutatja, hogy a felületen keresztül indított ügyek¹ és benyújtott kérelmek² száma éves szinten elérte az 1-1,5 millió darabot.



A www.magyarorszag.hu weboldal **Belügyminisztérium** által vezetett nyilvántartások és okmányrendszerek **elektronikus – korábban Webes Ügysegéden elérhető – ügytípusaihoz** kapcsolódóan 2021 I. félévében **1.071.495 db ügyindítás** történt, amelyből **796.669 kérelem benyújtására** került sor³. Az indított és benyújtott kérelmek számában jelentős változás mutatkozik az előző évvel összevetve. Az indított ügyeknél összességében **37,7%-os, a benyújtott kérelmek esetén pedig 12,9%-os növekedés volt tapasztalható 2021 I. félévében**, 2020 azonos időszakához viszonyítva.

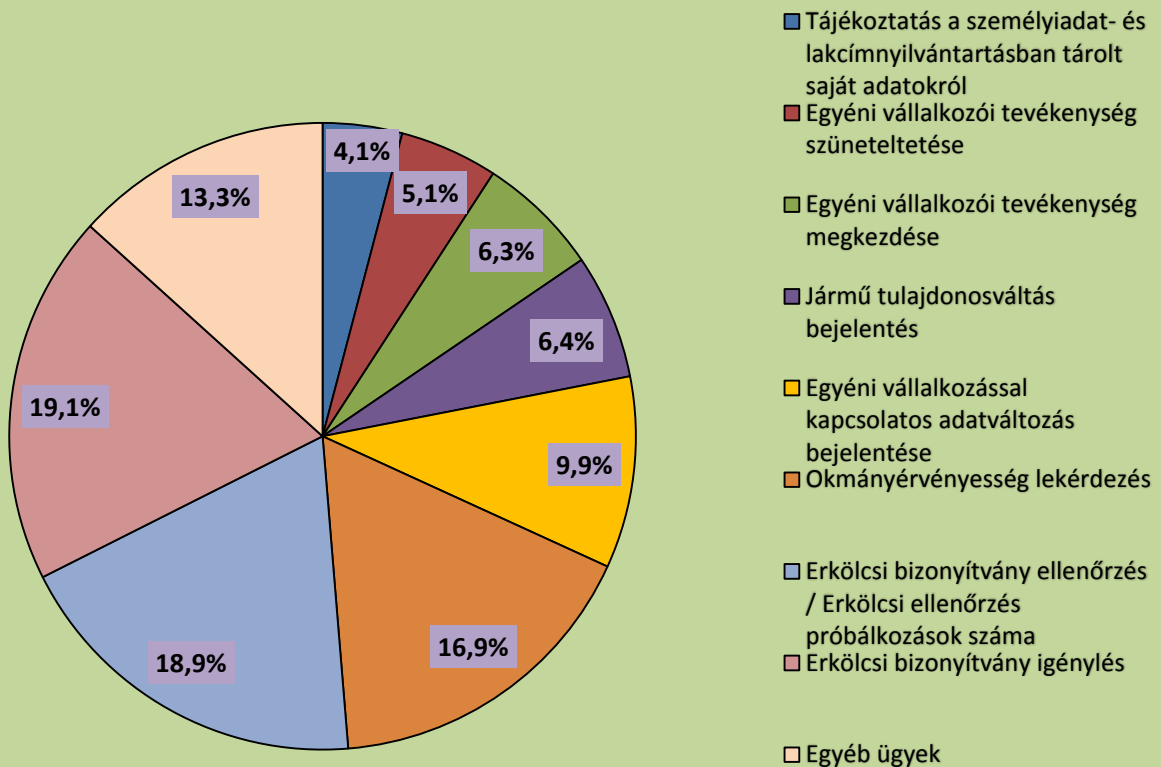
A leggyakrabban igénybe vett ügyek arányai közel egyezően alakultak az előző év első féléves adataival összevetve. A **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés és ellenőrzés, az okmányérvényesség ellenőrzés, a jármű tulajdonosváltás bejelentés, a tájékoztatás kérése a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban tárolt saját adatokról** és az **egyéni vállalkozással kapcsolatos ügytípusok** a benyújtott kérelmek 86,7%-át tették ki a vizsgált időszakban.

¹ Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem minden esetben jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat.

² Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.

³ Az okmány státusz lekérdezések száma nélkül.

Elektronikusan leggyakrabban igénybe vett ügycsoportok 2021. I. félév



II.1.1 Jármű Szolgáltatási Platform (JSZP)

A magyarorszag.hu weboldalon 2019. január 1-től elérhető **JSZP** lehetővé teszi, hogy a különböző magyar nyilvántartásokból származó, a **jármű életútjának lényeges adatait az ügyfél egy egységes felületen ingyenesen megismerje**. Az adatszolgáltatás során hozzáférhetőek az érintett jármű műszaki adatai, például a járműnyilvántartásban szereplő futásteljesítmény, a jármű azonosító adatai, forgalomban tartási és forgalmazási korlátozási adatok. A rendszert a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül történő azonosítást követően bárki cél és jogalap igazolása, valamint mennyiségi korlátozás nélkül igénybe veheti, azonnal hozzájutva a gépjármű adataihoz.

A szolgáltatás így hamar népszerűvé vált, a sikeres lekérdezések száma 2021 I. félévében **6.283.003 db** volt, ami 39,9%-os növekedést mutat az előző év azonos időszakához képest.

II.2. Elektronikus azonosítási szolgáltatások

II.2.1 Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ)

A Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) olyan azonosság ellenőrzésére szolgáló szolgáltatás (KEÜSZ), amely összefogja az állam által nyújtott elektronikus azonosítási módokat.

Jelenleg elérhető elektronikus azonosítási szolgáltatások:

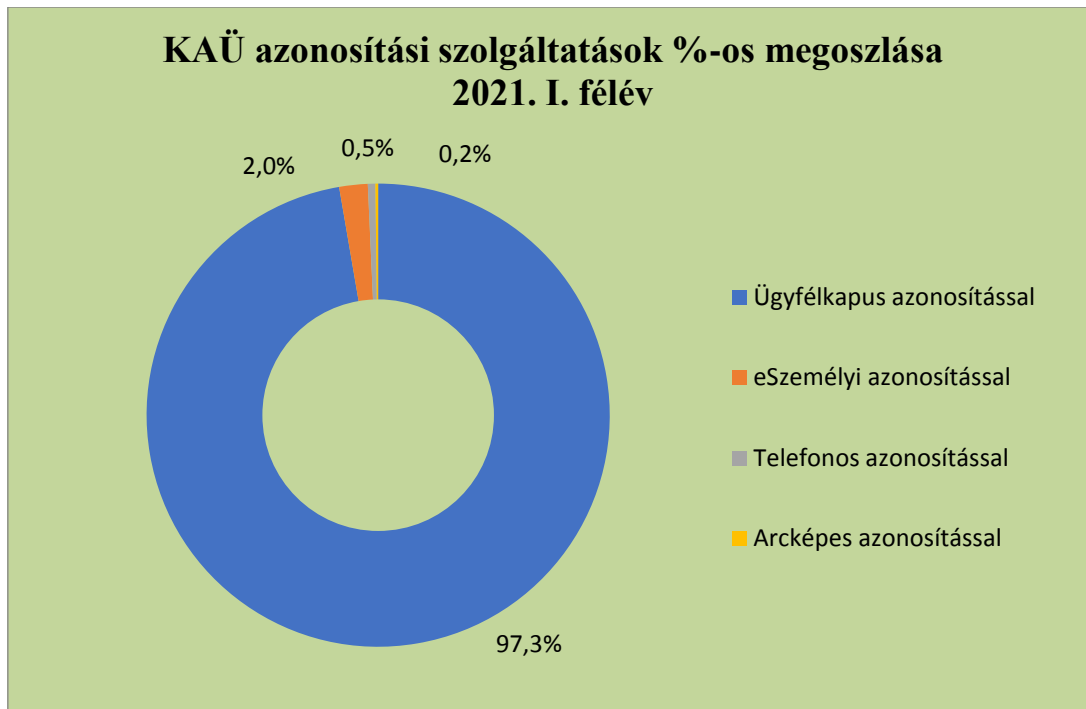
- Ügyfélkapu
- Telefonos Azonosítás
- Elektronikus Személyi Igazolvány (tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvány – eSzemélyi)
- Videotechnológián keresztül történő azonosítás – Arcképes Azonosítás (2021-ben bevezetett, új azonosítási szolgáltatás)

Az egyes azonosítás szolgáltatások igénybevétele a KAÜ felületén (db) - 2021. I. félév

KAÜ bejelentkezések száma	Ügyfélkapus azonosítással	eSZIG-es azonosítással	Telefonos azonosítással	Arcképes azonosítással
2021. január	10 838 378	295 009	25 405	*
2021. február	12 787 410	285 494	25 721	9 579
2021. március	16 954 394	279 798	59 212	15 169
2021. április	14 266 951	245 592	58 863	19 103
2021. május	18 196 688	327 368	181 623	52 724
2021. június	13 374 351	330 457	115 570	71 353
2021. I. félév	86 418 172	1 763 718	466 394	167 928

*Az Arcképes Azonosításra 2021. január hónapban még nem áll rendelkezésre adat, mivel februárban kezdődött meg a szolgáltatás bevezetése.

2021 I. félévében a KAÜ azonosítási szolgáltatások 97,3%-át az Ügyfélkapuval történő azonosítás, 2%-át az eSzemélyi okmánnyal történő azonosítás, 0,5%-át a Telefonos Azonosítás, 0,2%-át pedig a 2021. februárban bevezetett Arcképes Azonosítás tette ki.



2021 I. félévében a leggyakrabban igénybe vett ügyfélkapus azonosítás átlagos 97,3%-os hasznátságán felül a további azonosítási szolgáltatások havi megoszlása változatosabb képet mutat. A fenti táblázatban látható, hogy május hónapban az összes azonosítási mód tekintetében jelentős emelkedés mutatkozik, amely az adóbevallási kötelezettségnek is köszönhető. Június hónapban az eSzemélyivel történő elektronikus azonosítás is emelkedő tendenciát mutat, illetve növekedett az Arcképes azonosítással történő bejelentkezések száma is.

II.2.2 Ügyfélkapu

Az **Ügyfélkapu regisztrációval történő azonosítás 2005. április 1. óta igénybe vehető** azonosítási szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy a felhasználó biztonságosan léphessen kapcsolatba az elektronikus ügyintézővel, illetve elektronikus közszolgáltatásokat nyújtó szervezetekkel. Jelenleg Ügyfélkapu regisztráció létrehozható regisztrációs szerveknél (okmányirodában, kormányablakban, az adóhatóság kiemelt ügyfélszolgálatán, vagy külképviseleteken) személyesen, vagy – az eSzemélyi igazolványhoz tartozó kódkártyán található regisztrációs kód birtokában – elektronikus úton.

A 2021. június 30-i állapot szerint összesen **4.770.524 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván**, amely 463.879 darabbal magasabb az egy évvel korábbi értékhez képest (4.306.645 db), ami így egy év alatt 10,8%-os növekedést jelent.

2021 első félévében a korábbi év azonos időszakához viszonyítva **az Ügyfélkapu regisztrációk számában is emelkedés volt tapasztalható**, amely jól mutatja az állampolgárok igényét az elektronikus közszolgáltatások egyre szélesebb körű használatára.

II.2.3 Részleges Kódú Telefonos Azonosítás

A **Telefonos Azonosítás** a Kormány által kötelezően biztosítandó azonosítási szolgáltatás, amely biztosítja a telefonos ügyintézés során a felhasználó (természetes személy) azonosítási folyamatát, használatával telefonon és interneten keresztül azonosítottan is intézhetők egyes ügyek. A regisztráció személyes ügyintézés keretében történhet az ország bármely okmányirodai, illetve kormányablak ügyfélszolgálatán, érvényes személyazonosításra szolgáló okmány birtokában.

2021 első félévében 466.394 db telefonos azonosítás történt a KAÜ felületén, amelyből 181.623 db május hónapban valósult meg, ami 2021 I. féléves telefonos azonosításainak 39%-át fedte le.

II.2.4 Tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal (eSzemélyi) történő azonosítás

Az **eSzemélyi** azonosítási szolgáltatásait a személyes megjelenésnél, a hitelesítési szolgáltatásait az elektronikus ügyintézés során használhatjuk. Az okmány képes arra, hogy – amennyiben a polgár a személyazonosító igazolványához tartozó PIN kód megadásával ehhez hozzájárulását adja – az okmány elektronikus tároló eleméből az arra jogosult szerv a rendelkezésére bocsátott olvasó kulcs segítségével kiolvashassa az állampolgár azon személyes adatait, amelyekre jogosult és az adott ügyintézéshez szükségesek.

2021 első félévében 1.763.718 db eSzemélyivel történő elektronikus azonosítás valósult meg a KAÜ-n. Az eSzemélyi igazolvánnyal való azonosítás 2021. I. félévi igénybevételének havi megoszlása egyenletes volt, minden hónapban a KAÜ bejelentkezések közel 2%-a történt eSzemélyivel.

II.2.5 Arcképösszehasonlításon Alapuló Azonosítás Szolgáltatás

2021. február 1-jén a KAÜ-n egy új elektronikus azonosítási forma jelent meg, melynek keretében az ügyfél a regisztrált arcképe és a bejelentkezéskor készített pillanatképének összevetésével kerül azonosításra, és amellyel az elektronikus ügyintézés biztosító felületeken a kívánt ügyét intézni tudja (jelszavak használata nélkül). Ezen kívül egy új ügytípus kialakítása is megvalósult a SZÜF-ön, ahol az állampolgár videochaten keresztül – a Kormányzati Ügyfélvonal ügyintézőjének segítségével – ICAO szabványoknak megfelelő okmánykép, valamint aláírásképfelvételvezést végezhet a vezetői engedély kiadása iránti eljáráshoz.

A szolgáltatás igénybevételéhez először regisztrálni szükséges bármely KAÜ-s azonosítást használó, például a www.magyarország.hu oldalra való bejelentkezéskor az Arcképes Azonosítás menüpont választásával. A személyazonosításra alkalmas okmány és arckép lefotózása, majd az érvényes személyazonosításra alkalmas okmány ellenőrzése után az ügyfelet ügyintézőhöz irányítja a rendszer, aki véglegesíti a regisztrációt. Ezt követően ezzel a regisztrációval lehetőség van az **elektronikus ügyintézés**

igénybevételéhez történő arcképes bejelentkezésre a KAÜ-n keresztül, illetve lehetséges egységes arcképmás- és aláírás-felvételezés iránti kérelem a vezetői engedély automatikus kiállításához, illetve elektronikus úton történő igényléséhez.

Időszak	Összes videó megkeresés (db)	Összes kezelt videó megkeresés (db)	Arcképes Azonosítás regisztrációk száma (db)	KAÜ felületén Arcképes Azonosítás bejelentkezés próbálkozások száma (db)
2021. február	555	427	259	9 579
2021. március	1 186	870	552	15 169
2021. április	1 853	1 424	880	19 103
2021. május	9 042	4 321	2 606	52 724
2021. június	17 500	7 785	5 244	71 353
2021. I. félév	30 136	14 827	9 541	167 928

A szolgáltatás 2021. február 1-i bevezetését követően 2021 első félévében összesen 30.136 videochates megkeresést kezdeményeztek az ügyfelek, melyből 14.827 került ügyintéző általi kezelésre. A kezelt megkeresésekből 9.541 esetben történt regisztráció, további 149 esetben pedig arcképmás- és aláírás felvételezés, a további ügyeket pedig nem követte szakrendszeri intézkedés. A regisztrációt követően pedig a KAÜ bejelentkezési felületén 167.928 alkalommal próbálták az Arcképes Azonosítás bejelentkezéssel azonosítani magukat a felhasználók.

III. Okmányok igénylése

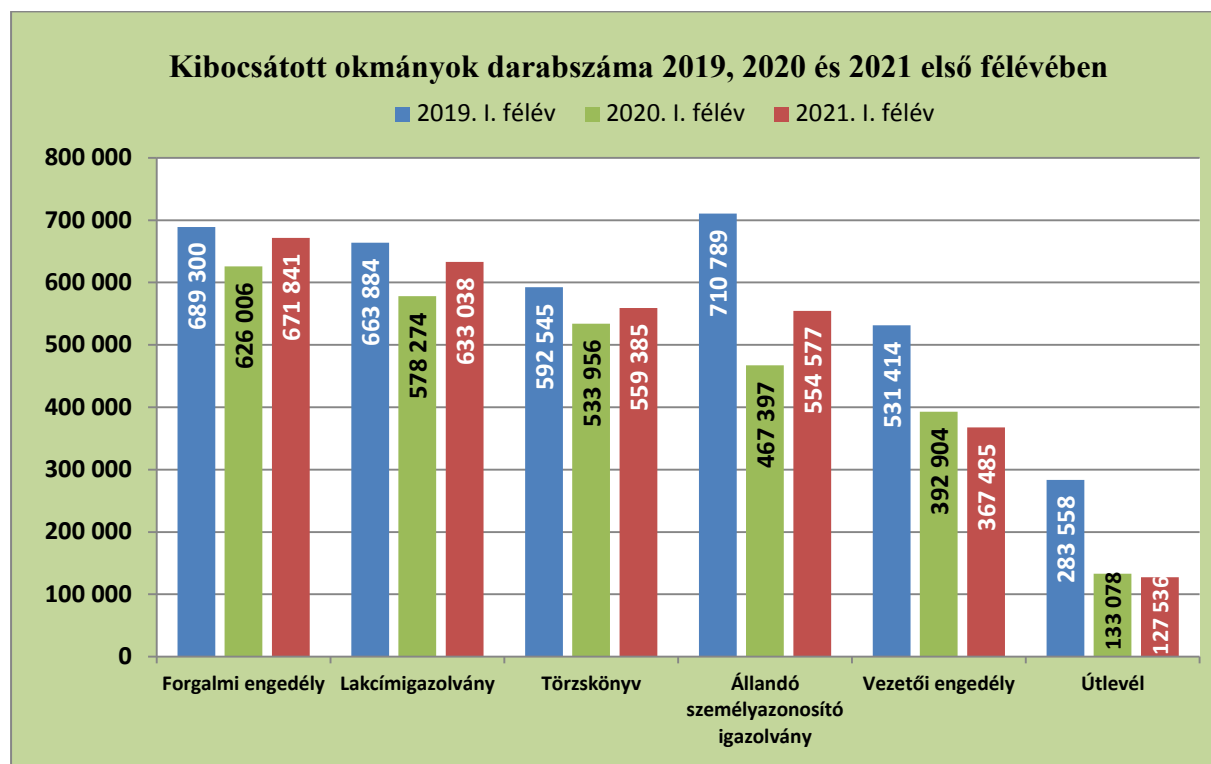
III.1. A koronavírus-járvány okmányigénylésre gyakorolt hatása

A hazánkat 2020 márciusában elérő koronavírus-pandémia rövid időn belül éreztette hatását az okmányigénylések számában. A kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatok korlátozták az ügyintézésre érkezők számát, illetve az **ügyek többségének intézése csak időpontfoglalással volt lehetséges**. Az egyes országok által bevezetett **utazási korlátozások** miatt jelentősen visszaesett az útlevel és a személyazonosító igazolvány igénylések száma. A 2020. március 11. és 2020. július 3. között fennállt, valamint a 2020. november 4-től fennálló **veszélyhelyzetek ideje alatt lejáró okmányok érvényességi ideje meghosszabbodott** a vészhelyzet megszüntetését követő 120. napig, ami szintén az egyes okmányok igénylésének csökkenését jelentette 2020 márciusától kezdődően, illetve a vizsgált 2021. első féléves időszakban is. A vezetői engedélyek esetében pedig az Európai Parlament és a Tanács rendelete alapján a 2020. szeptember 1. és 2021. június 30. között lejárt jogosítványok érvényessége a lejáráti időponttól számított tíz hónappal hosszabbodott meg.

2021 júniusától azonban a járvány enyhülése, a kötelező időpontfoglalás megszüntetése, valamint a korábbi időszakokban lejárt igazolványok egyidejű megújítása miatt egyes okmányok tekintetében rekord szintű emelkedés volt tapasztalható az igénylések

számában, személyazonosító igazolványból például több mint 170 ezer darabot igényeltek júniusban, szemben a január-április között igényelt havi átlagosan 70 ezer darabbal.

A pandémia előtti 2019-es, valamint az abban már érintett 2020-as és 2021-es évek első féléveiben **kibocsátott okmányok darabszámát** a főbb okmánytípusok tekintetében az alábbi diagram szemlélteti.



A gépjárművekhez kötődő okmányok: a forgalmi engedély és a törzskönyv; valamint a személyi azonosítót és lakcímet igazoló hatósági igazolvány esetében kisebb volt a visszaesés, míg **a személyazonosításra alkalmas okmányok, azaz a személyazonosító igazolvány, a vezetői engedély és az útlevél kibocsátások száma jelentősen visszaestek.** Az útlevél esetében például még 2021 első félévében is a pandémia előtti értéknek kevesebb mint fele volt az igénylések és a kibocsátások száma.

III.2. Egyszerűsítési projekt keretében igényelt okmányok

2021. február elsejétől a **hatósági eljárások egyszerűsítése** érdekében kihirdetett jogszabályváltozások miatt jelentősen egyszerűsödtek a vezetői engedély automatikus hivatalbóli kiállításához, a születéshez, a házasságkötéshez és az elhalálozáshoz kapcsolódó, főként okmányokhoz köthető ügyintézési folyamatok.

Vezetői engedély esetében lehetővé vált az első jogosítvány automatikus kiállításának, valamint a hosszabbítás és a kategóriabővítés miatti csere elektronikus úton történő igénylése. Első vezetői engedély kiállítását 133 fő igényelte 2021 első félévében, ebből 62 darab került gyártásba. Kategóriabővítés 1.121 db volt, melyből 1.089 db került gyártásba, hosszabbítás iránti elektronikus kérelem pedig 17.262 db volt, melyből 16.955

db lett gyártásba adva.

2021. február 1-től **lehetőség van továbbá házasságkötés miatti névváltozás esetében az okmányok, többek közt a személyazonosító igazolvány és vezetői engedély esetében is a hivatalbóli cserére.** Ilyenkor az anyakönyvvezető rögzíti az arcképet és a szükséges adatokat, amiket a rendszer továbbít ellenőrzésre az okmányok hivatalból történő kiállításához. Ezt a szolgáltatást a 2021. február 1-jei bevezetéstől 2021. június 30-ig összesen 3.515 fő vette igénybe személyazonosító igazolvány igényléséhez, 1.932 fő pedig vezetői engedély igényléséhez.

III.3. eSzemélyi igazolvány igénylés

2021 első félévében **589.977 db állandó elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylését kezdeményezték** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken.

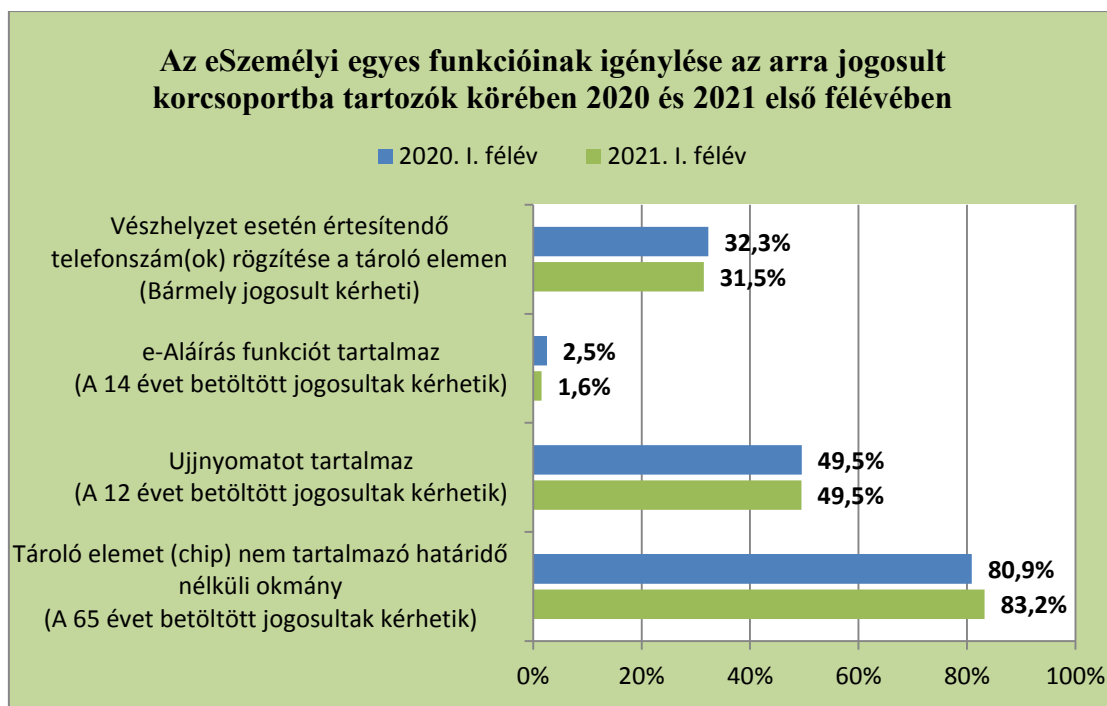
A 2021. június 30-i állapot alapján **8.664.457 db érvényes, kártyaformátumú állandó személyazonosító igazolvánnyal rendelkeztek a jogosultak.** Ennek 65,3%-a, **5.654.221 db volt a 2016. január 1-je után kiállított, érvényes eSzemélyik száma,** a többi az ezen dátum előtt kiállított, még érvényes kártyaformátumú igazolvány volt.⁴

Bár 2021 első félévében az előző évihez képest szignifikánsan több személyazonosító igazolványt igényeltek, a koronavírus-járvány továbbra is éreztette hatását, ugyanis a 2019-es év azonos időszakához mérten csak 80% volt az igénylések száma. Ugyanakkor a havi eloszlás nagy különbségeket mutat, 2021 júniusában a veszélyhelyzet ideje alatt lejárt okmányok cseréje, az időpontfoglalási kötelezettség feloldása, valamint a nyári utazások miatt korábban nem látott mennyiségre, 179 ezer darabra emelkedett az eSzemélyi igénylések száma.⁵

A 2021 I. félévében igényelt **eSzemélyik 93,9%-a (554.017 db) tartalmazott tároló elemet, azaz chipet,** amelyre az okmány elektronikus funkciói és egyes, az okmányon vizuálisan nem megjelenő adatok (pl. ujjnyomat) kerülnek rögzítésre. A 65 év felettiak ugyanis 2021. augusztus 1-ig kérhették, hogy részükre határidő nélküli érvényességi idejű okmány kerüljön kiállításra, mely chipet nem tartalmazott. Az utóbbi korosztályba tartozó igénylőknek 83,2%-a (35.960 fő) igényelte határidő nélküli okmány kiállítását a vizsgált féléves időszakban.

⁴ Érvényben vannak még továbbá a kártyaformátumú igazolvány 2000. január 1-i bevezetése előtt kiállított, füzet és könyv formátumú határidő nélküli érvényességi idejű okmányok is.

⁵ A 2020. március 11. és 2020. július 3. közötti veszélyhelyzet idején, valamint a 2020. november 4. utáni veszélyhelyzet ideje alatt lejárt okmányok a veszélyhelyzet megszüntetésének napját követő 120. napig maradnak érvényesek.



Az okmányt az útlevel biztonsági szintjére emelő **ujjnyomat adat rögzítését** (amely 2021. augusztus 1-ig az igénylések során választható lehetőség volt a 12 éven felüliek részére, augusztus 2-től a 6 éven felüliek által igényelt eSzemélyik esetében pedig kötelező lett) **az erre jogosult 12 év feletti igénylőknek közel fele (239.812 fő) kérte.**

A 12 év feletti igénylők körében az alábbiak szerint oszlott meg azon okoknak az aránya, amely miatt nem került sor ujjnyomat tárolására. A 83,9%-uk nem kérte az ujjnyomat adat tároló elemre történő rögzítését, mindössze 0,7% volt fizikailag képtelen ujjnyomatot adni, 15,4% esetében pedig egyéb ok miatt, többségében a 65 év felettiiek által chipet nem tartalmazó okmány igénylése, kisebb részt pedig meghatalmazotti ügyintézés miatt nem került erre sor.⁶

A minősített elektronikus aláírás létrehozására szolgáló **elektronikus aláírás funkció rögzítését a jogosult 14 év feletti igénylőknek mindössze 1,6%-a, 7.219 fő** kérte a vizsgált féléves időszakban.⁷

A vészhelyzet esetén értesítendő egy vagy két telefonszám chipre történő rögzítését az összes igénylési folyamat⁸ valamivel kevesebb mint harmadában (185.565 fő) kérték 2021 első félévében.

A korábbi évek adataival is összevetve elmondható, hogy a koronavírus-járvány nem

⁶ 244.875 fő 12 év feletti igénylő esetében nem került sor ujjnyomat rögzítésére, közülük 205.445 fő nem igényelte, 1.613 fő fizikailag képtelen volt ujjnyomatot adni, 37.817 fő pedig egyéb ok miatt nem adott ujjnyomatot.

⁷ Az adott korosztályokba tartozó igénylők száma 2021 első félévében: 12 év feletti: 484.687 fő, 14 év feletti: 459.657 fő, 65 év fölötti: 43.196 fő.

⁸ Lehetőség van a telefonszám(ok) utólagos rögzítésére vagy megváltoztatására is az eSzemélyi chipjén, ez az adat viszont kizárólag az igényléskori rögzítésre vonatkozik.

befolyásolta különösképpen az eSzemélyi igazolvány elektronikus funkcióinak és szolgáltatásainak rögzítési arányát az ügyfelek körében az igénylési folyamat során.

2021. február 1-étől lehetőség van **házasságkötés miatti névváltozás esetében az okmányok, többek közt a személyazonosító igazolvány esetében is a hivatalbóli cserére**. Ilyenkor az anyakönyvvezető rögzíti az arcképet és a többi szükséges adatot, amelyet a rendszer továbbít ellenőrzésre az okmányok hivatalból történő kiállításához. Ezt a szolgáltatást a 2021. február 1-jei bevezetéstől 2021. június 30-ig összesen 3.515 fő vette igénybe.

IV. Állampolgárok részére biztosított egyéb szolgáltatások

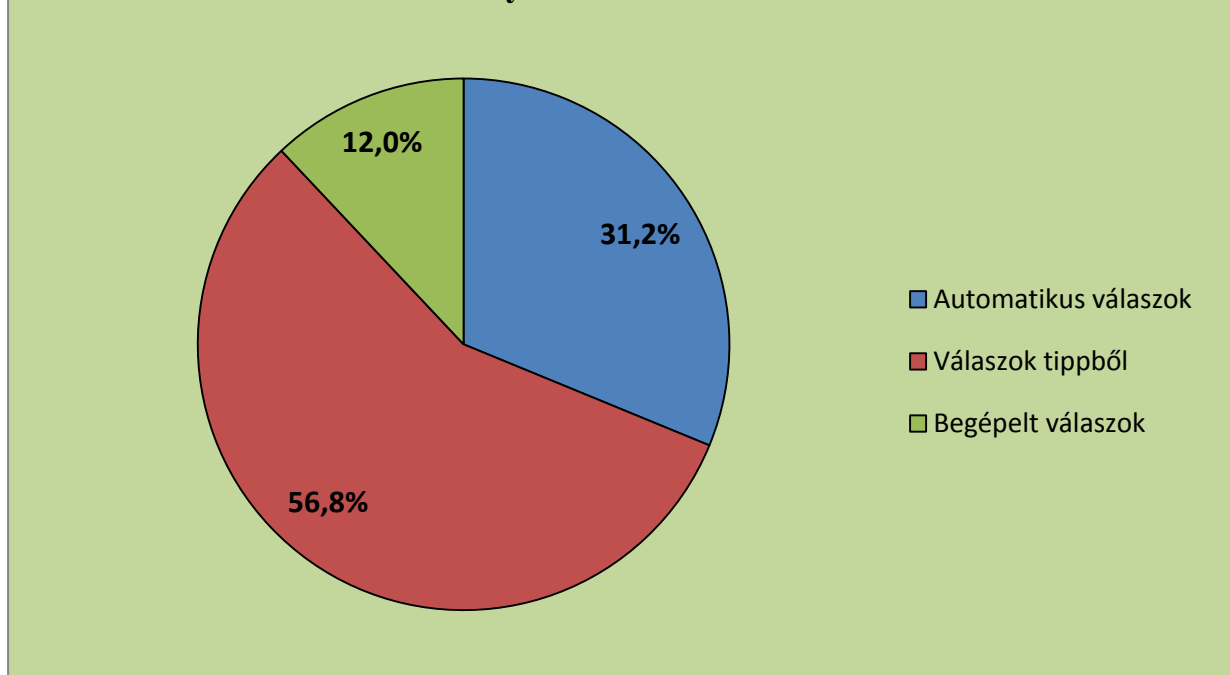
IV.1. Kormányzati Ügyfélvonal (KÜ) mesterséges intelligencián alapuló ChatRobot szolgáltatása

A **Kormányzati Ügyfélvonal** megkereséseinek száma a veszélyhelyzet miatt jelentősen megnövekedett. A chatbot alkalmazás egy olyan ügyfélszolgálati tájékoztatást támogató megoldás, mely a fent vázolt problémával összefüggésben került kidolgozásra, mint egy új, modern és előremutató megoldás a jelentősen megemelkedett megkeresések kiszolgálása érdekében.

A **ChatRobot** rendszer a mesterséges intelligenciára (MI) építve segíti a KÜ munkáját és képes az ügyfélszolgálat chatszolgáltatásán keresztül beérkező egyidejű, ismétlődő és nagytömegű megkereséseket hatékonyan kezelni.

A szolgáltatás 2021. május 22-i indulása óta a KÜ felületén indított **48.584 db chates beszélgetés 38,5%-át** a mesterséges intelligencia által támogatott **ChatRobot segítségével** bonyolíthatták az ügyfelek. Ezen csatornán a feltett kérdések (79.689 db) **31,2%-át a chatbot automatikusan megválaszolta**, míg **56,8%-ban választípek megadásával könnyítette az ügyintézők feladatát**. Csupán a kérdések fennmaradó 12%-a igényelte teljes egészében az ügyintézők válaszadását.

ChatRobot segítségével adott válaszok és begépett válaszok aránya 2021 I. félévében



IV.2. 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.**

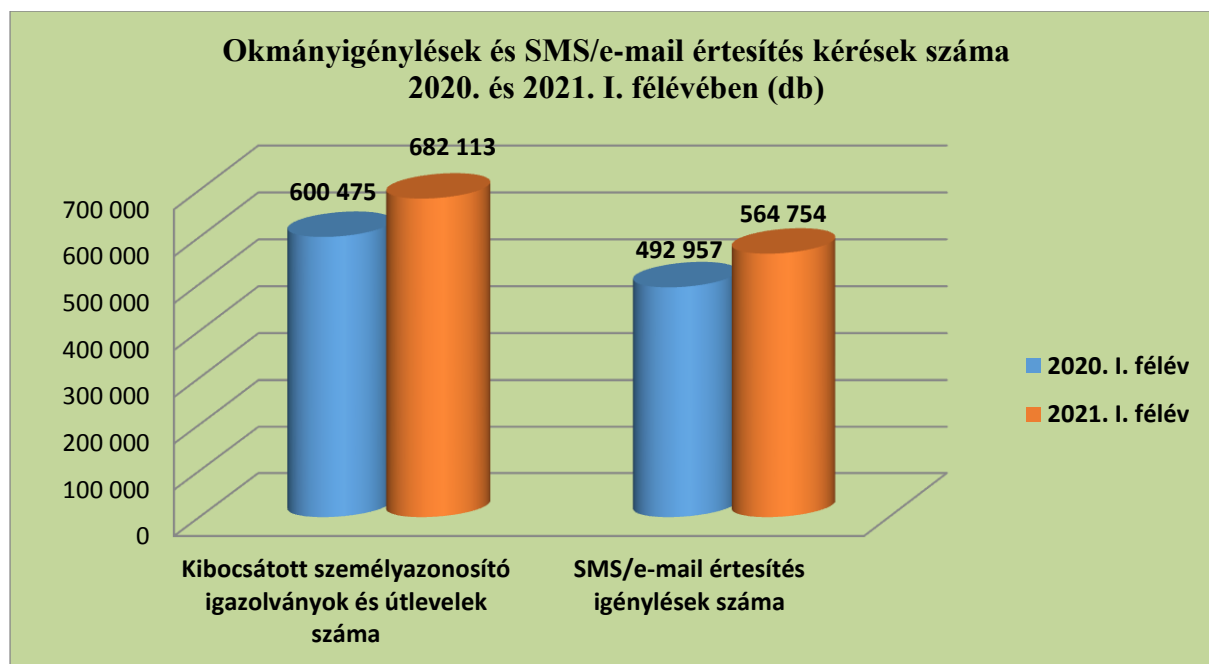
A szolgáltatást **döntően SMS formájában veszik igénybe az ügyfelek, az összes értesítés 97,7%-a ilyen módon került kiküldésre 2021 első félévében.** Az e-mail útján kiküldött értesítések összesen 2,1%-ot tettek ki, míg minimális számban került sor a két értesítési típus egyszerre történő igénybevételére.

2021 I. félévében az előző év azonos időszakához képest a csak e-mail értesítést igénylők száma visszaesett 7%-kal, a csak SMS értesítést kérők száma 15%-kal emelkedett, az SMS és e-mail értesítést is igénylők kisebb száma pedig 132%-kal növekedett.

SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	e-mail értesítés igénylése (db)	SMS értesítés igénylése (db)	SMS és e-mail értesítés igénylése (db)	Összesen (db)
2020. I. félév	13 069	479 552	336	492 957
2021. I. félév	12 099	551 877	778	564 754
%-os eltérés az előző évhez képest	- 7%	+ 15%	+ 132%	+ 15%

2021 I. félévében a kibocsátott személyazonosító igazolványok és útlevelek számához (682.113 db) viszonyítottnan 82,8%-ban kértek értesítő szolgáltatást az okmányok

elkészültéről. 2021 I. félévében a kibocsátott személyazonosító igazolványok és útlevelek száma 14%-kal, az igénylőkor rögzített értesítések száma pedig 15%-kal növekedett az előző év azonos időszakához képest.



IV.3. Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejárataról

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 lejárata megelőzően. 2021 I. félévében összesen **4.638.953 db emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer**, ami 11,4%-kal több az előző félévben kiküldött 4.165.636 db üzenetnél.

IV.4. Hatósági Házi Karantén Rendszer (HKR)

A **Hatósági Házi Karantén Rendszer (HKR)** egy okostelefonos alkalmazás, amely automatikusan ellenőrizhetővé teszi a COVID-19 fertőzés miatt házi karanténba rendelt személyek esetében a karantén szabályainak betartását, felügyeletét. Célja az egészségügyi és a rendfenntartó szervek tehermentesítése.

A karantén idejére a **HKR rendszer véletlenszerűen generált időpontokban távellenőrzési kéréseket küld a regisztrált személynek e-mail és SMS útján**, melyeket a személy mobilkészüléke használatával egyszerűen teljesíthet. Távellenőrzési kérés esetén az üzenet beérkezését követő 15 percen belül szükséges a HKR alkalmazás elindítása a személy mobilkészülékén, majd a távellenőrzési kérés teljesítése. A rendszer automatikusan képet készít a személyről, ami alapján igazolja a személyazonosságát, illetve tartózkodási helyét. A képet a regisztrációkor készített képpel, a GPS

koordinátákat a NOVA KARANTÉN rendszerben tárolt karantén koordinátákkal hasonlítja össze.

A HKR 2020. májusi bevezetését követően **2021. június 30-ig összesen 98.156 regisztráció történt a rendszerben, amelyből 2021 I. félévében 54.109** valósult meg, ez az összes regisztráció **55,1%-át teszi ki.** 2021 I. félévében a regisztráltak részéről 386.135 db sikeres távellenőrzés történt, a lekéselt távellenőrzések száma 39.461 db, a GPS eltéréssel érintett távellenőrzések száma pedig 2.842 db volt.

A HKR használatának bevezetésétől 2021. június 30-ig összesen 2.386 esetben volt szükség rendőri helyszíni intézkedésre, amely a regisztráltak számához képest csak 2,4% többletintézkedést jelentett (azaz 97,6%-ban nem volt szükség rendőri intézkedésre, sikeresek voltak a távellenőrzések).

HKR (Hatósági Házi Karantén Rendszer) használata	2020. május 7-től 2021. június 30-ig összesen (db)	2021. I. félév összesen (db)	2021. I. félév számadatainak %-os aránya az összesített adatokhoz képest (%)
Regisztrációk száma	98 156	54 109	55,1%
Sikeres távellenőrzések száma	699 086	386 135	55,2%
Lekéselt távellenőrzések száma	66 774	39 461	59,1%
Beküldött egészségügyi kérdőívek száma	118 492	53 664	45,3%
Arckép manuális ellenőrzésével járó távellenőrzések száma	2 567	833	32,5%
GPS eltéréssel érintett távellenőrzések száma	10 906	2 842	26,1%
Rendőri helyszíni intézkedés vált szükségessé	2 386	779	32,6%

V. Összefoglalás

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2021. I. félévi adatait mutatta be és hasonlította össze 2020. I. félévi értékeivel.

A **Személyre Szabott Ügyintézési Felület** 2018. január 1-jétől érhető el a www.magyarorszag.hu weboldalon keresztül. Az igénybe vehető ügyek listája a szolgáltatás kezdete óta folyamatosan bővül, mára több mint 1.300 ügy érhető el, melyek közül 1.100 esetében elektronikus ügyindításra is lehetőséget nyújt a SZÜF. A **benyújtott űrlapok** számában a májusi időszakban következett be robbanásszerű növekedés, mely a védettségi igazolvánnyal kapcsolatban megnövekedett forgalommal magyarázható.

A www.magyarorszag.hu weboldalnak a Belügyminisztérium által vezetett nyilvántartások és okmányrendszerek elektronikus ügytípusaihoz elérést biztosító menüpontjain keresztül 2021. I. félévben az indított ügyeknél összességében 36,1%-os, a **benyújtott kérelmek esetében pedig 11%-os növekedés volt tapasztalható** 2020 azonos időszakához viszonyítva. A leggyakrabban igénybe vett ügyek arányai közel egyezően alakultak az előző év első féléves adataival összehasonlítva. A **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés és ellenőrzés, az okmányérvényesség ellenőrzés, a jármű tulajdonosváltás bejelentés, a tájékoztatás kérése a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban tárolt saját adatokról és az egyéni vállalkozással kapcsolatos ügytípusok** a benyújtott kérelmek 86,7%-át tették ki a vizsgált időszakban.

A 2019. január 1-től elérhető **Jármű Szolgáltatási Platform továbbra is népszerű** az állampolgárok körében. A szolgáltatás segítségével az ügyfél a jármű életútjának lényeges adatait egy egységes felületen ingyenesen ismerheti meg, ennek eredményeképpen 2021. I. félév végére a JSZP-n keresztül megvalósuló **sikeres adatszolgáltatások száma meghaladta a 6,3 milliót**.

Az elektronikusan intézhető ügyek számának növekedése mellett szélesebb körű azonosítási szolgáltatások igénybevételére is lehetőség van. 2021 februárjától már négy elektronikus azonosítási szolgáltatás érhető el a kau.gov.hu felületen. **2021 I. félévében a KAÜ azonosítási szolgáltatások 97,3%-át az Ügyfélkapuval történt azonosítás, 2%-át az eSzemélyivel történő azonosítás, 0,5%-át a Telefonos Azonosítás és csak 0,2%-át tette ki a februártól elérhető Arcképes Azonosítás.**

A 2021. június 30-i állapot szerint **10,8%-kal nőtt az érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma** egy év alatt. Az Ügyfélkapuk számának növekedésével összefüggésben a kiküldött **proaktív értesítések száma is növekedett 11,4%-kal**, amely szolgáltatás az egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejárataról értesíti az állampolgárokat. 2021. február elsejétől lehetőség van **arcképösszehasonlításon alapuló azonosítási szolgáltatás igénybevételével történő bejelentkezésre** a KAÜ felületen, mely során az ügyfél az előzetesen regisztrált arcképe és a bejelentkezéskor készített pillanatképeinek összevetésével, valamint érvényes személyazonosításra alkalmas

okmányának ellenőrzésével kerül azonosításra, illetve lehetővé vált ICAO szabványoknak megfelelő okmánykép és aláíráskép ügyintéző általi elektronikus felvételezése is a vezetői engedély kiállításához. 2021. február-június között 30.136 videochates megkeresést kezdeményeztek az ügyfelek, melyből 14.827 került ügyintéző általi kezelésre. A regisztrációt követően pedig 167.928 alkalommal választották az Arcképes Azonosítás lehetőséget a bejelentkezéshez.

A hazánkat 2020 márciusában elérő **koronavírus-pandémia** rövid időn belül éreztette hatását az okmányigénylések számában. A kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatok korlátozták az ügyintézésre érkezők számát, illetve az **ügyek többségének intézése csak időpontfoglalással volt lehetséges**. 2021 júniusától a járvány csökkenése és a korábbi időszakokban lejárt okmányok egyidejű megújítása miatt egyes okmányok tekintetében rekord szintű emelkedés volt tapasztalható az igénylések számában, személyazonosító igazolványból például több mint 179 ezer darabot igényeltek júniusban, szemben a január-április között igényelt havi átlagosan 70 ezer darabbal.

2021. február 1-től az **egyszerűsítési projekt** keretében könnyebbé váltak a születéshez, a házasságkötéshez és az elhalálozáshoz kapcsolódó egyes ügyintézési folyamatok, valamint megvalósult a vezetői engedély elektronikus igénylése. Vezetői engedély első kiállítását, kategóriabővítését, hosszabbítását 18.516 fő igényelte elektronikusan, melyből 18.106 db kérelem került gyártásba adásra. Házasságkötés miatti névváltozás esetében 3.515 fő kérte személyazonosító igazolvány, 1.932 fő pedig vezetői engedély automatikus kiállítását.

2021 első félévében **589.977 db állandó elektronikus személyazonosító igazolvány igénylését kezdeményezték** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviselőken. Bár 2021 első félévében az előző évihez képest szignifikánsan több személyazonosító igazolványt igényeltek, a koronavírus-járvány még mindig érezteti hatását, a 2019-es év azonos időszakához mérten csak 80% volt az igénylések száma.

A 2021 I. félévében igényelt **eSzemélyik 93,9%-a (554.017 db) tartalmazott tároló elemet, azaz chipet**, amelyre az okmány elektronikus funkciói kerülnek rögzítésre. Az ujjnyomat adat rögzítését az erre a jogosultak 49,5%-a, a vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám rögzítését az igénylők 31,5%-a, az elektronikus aláírás funkciót pedig a jogosultak mindössze 1,6%-a kérte.

A ChatRobot rendszer a mesterséges intelligenciára építve segíti a KÜ munkáját és képes az ügyfélszolgálat chatszolgáltatásán keresztül beérkező egyidejű, ismétlődő és nagytömegű megkereséseket hatékonyan kezelni. A szolgáltatás 2021. május 22-i indulása óta a KÜ felületén indított 48.584 db chates beszélgetés **38,5%-át a mesterséges intelligencia által támogatott ChatRobot** segítségével bonyolíthaták az ügyfelek. A mesterséges intelligencia a jövőben több elektronikus szolgáltatás alapjául is szolgálhat.

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. 2021. I. félévében összesen **564.754 db értesítés** került

kiküldésre, mely **15%-al több** az előző év azonos időszakában vizsgált adatokhoz képest.

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 lejáratát megelőzően. 2021 I. félévében összesen **4.638.953 db emlékeztető üzenetet** küldött ki a rendszer, ami **11,4%-kal több** az előző félévben kiküldött 4.165.636 db üzenetnél.

A COVID-19 fertőzés miatt házi karanténba rendelt személyek karantén szabályainak betartását, felügyeletét ellátó **Házi Karantén Rendszer okostelefonos alkalmazás** 2020. májusi bevezetését követően **2021.06.30-ig 98.156 regisztráció történt a rendszerben, amelyből 2021 I. félévében 54.109** valósult meg, ez az összes regisztráció 55,1%-át teszi ki. A bevezetéstől 2021. június 30-ig regisztráltak részéről összesen **699.086 db sikeres távellenőrzés valósult meg.**