



2021. év

Elektronikus közszolgáltatásokat összefoglaló monitoring jelentés

2021. 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.	Elektronikus közszolgáltatások.....	4
II.1.	Személyre Szabott Ügyintézési Felület (SZÜF).....	4
II.1.1	Webes Ügysegéd	5
II.1.2	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	Telefonos Azonosítás	9
II.2.4	Tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal (eSzemélyi) történő azonosítás	9
II.2.5	Arcképes 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 útlevel 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. évi adatait** mutatja be, összehasonlítva azokat a 2020-as évre rendelkezésre álló értékekkel.

2021-ben 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.

Az online felületen elérhető elektronikus közszolgáltatások egyre bővülő köre, valamint gyors és könnyű felhasználási módjuk eredményeképpen mára az állampolgárok részéről széles körben elterjedt az elektronikus ügyintézés, melyet többek között a www.magyarország.hu felületen található ügytípusokhoz kapcsolódó ügyindítások évről-évre növekvő száma is mutat.

Az elektronikus közszolgáltatások igénybevételéhez szükséges azonosítási módok legújabb vívmányaként a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) felületén 2021. február 1-től bevezetésre került az európai közigazgatási szintéren 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 teljeskörűen, korlátozás és személyes megjelenés nélkül intézhessék ügyeiket. A bevezetését követően nagy érdeklődést tanúsítottak az állampolgárok a szolgáltatás iránt, az év második felében azonban kismértékű csökkenés volt észrevehető a felhasználók számát tekintve. Ugyanakkor megfigyelhető, hogy a további elérhető azonosítási módok (Ügyfélkapu, Telefonos Azonosítás, tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal történő azonosítás) igénybevétele növekvő tendenciát mutat, mely szintén alátámasztja az állampolgárok egyre nagyobb igényét az elektronikus közszolgáltatások szélesebb körű használatára.

2021. február elsejétől a hatósági eljárások egyszerűsítése érdekében kihirdetett jogszabályváltozások keretében elektronikusan megvalósult a vezetői engedély **automatikus hivatalbóli okmánykiállítás** keretében történő kiállítása, valamint a házasságkötés miatti névváltozás esetén igénybe vehető automatikus okmánykiállítás lehetőségének biztosítása, továbbá az okmánykezelő projekt keretein belül történő automatikus eljárások és okmányok elindítása.

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**, amely a chatszolgáltatáson keresztül beérkező egyidejű, ismétlődő és nagytömegű megkereséseket képes hatékonyan kezelni, 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 élő, de a hazai ügyintézés lehetőségét igénybe vevő magyar és külföldi állampolgárok 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 többek között a Webes Ügysegéden keresztül elérhető – a Belügyminisztérium által vezetett nyilvántartások és okmányrendszerek elektronikus ügyintézését biztosító – ügýtípusok is integrálásra kerültek a SZÜF felületére.

A www.magyarorszag.hu oldalon elérhető ügyek listája a szolgáltatás kezdete óta folyamatosan bővül, egyre több elektronikus ügyindításra nyújt lehetőséget a SZÜF.

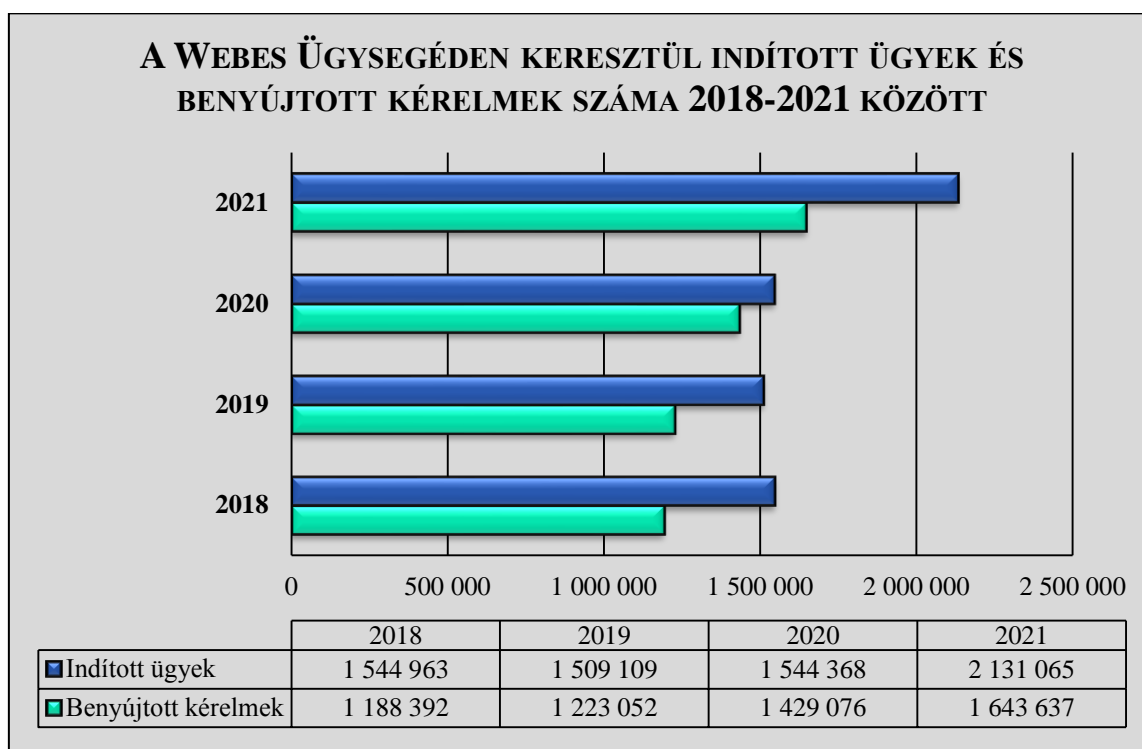
A weboldal által nyújtott lehetőségek igénybevételéhez csatlakozott **intézmények**, valamint az online elérhető **iForm űrlapok száma folyamatosan növekszik**. 2021. év végére a csatlakozott intézmények száma elérte a 164, az elérhető iForm űrlapok száma pedig a 439 db-ot.

2021-ben összesen **3.595.676 db e-Papír űrlapot és 774.555 db iForm űrlapot nyújtottak be a SZÜF-ön keresztül**. A benyújtott iForm űrlapok száma májusban kiemelkedő volt, az űrlapok 21,9%-a ebben a hónapban került beadásra, amelyben 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, illetve azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítési szolgáltatás (AVDH) igénybevételével lehet hitelesíteni.

II.1.1 Webes Ügysegéd

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 négy év statisztikájából látható, hogy a felületen keresztül indított ügyek¹ és benyújtott kérelmek² száma folyamatosan növekszik, **2021-ben több mint 2,1 millió ügyindításra került sor, melyből több mint 1,6 millió kérelem került benyújtásra.**



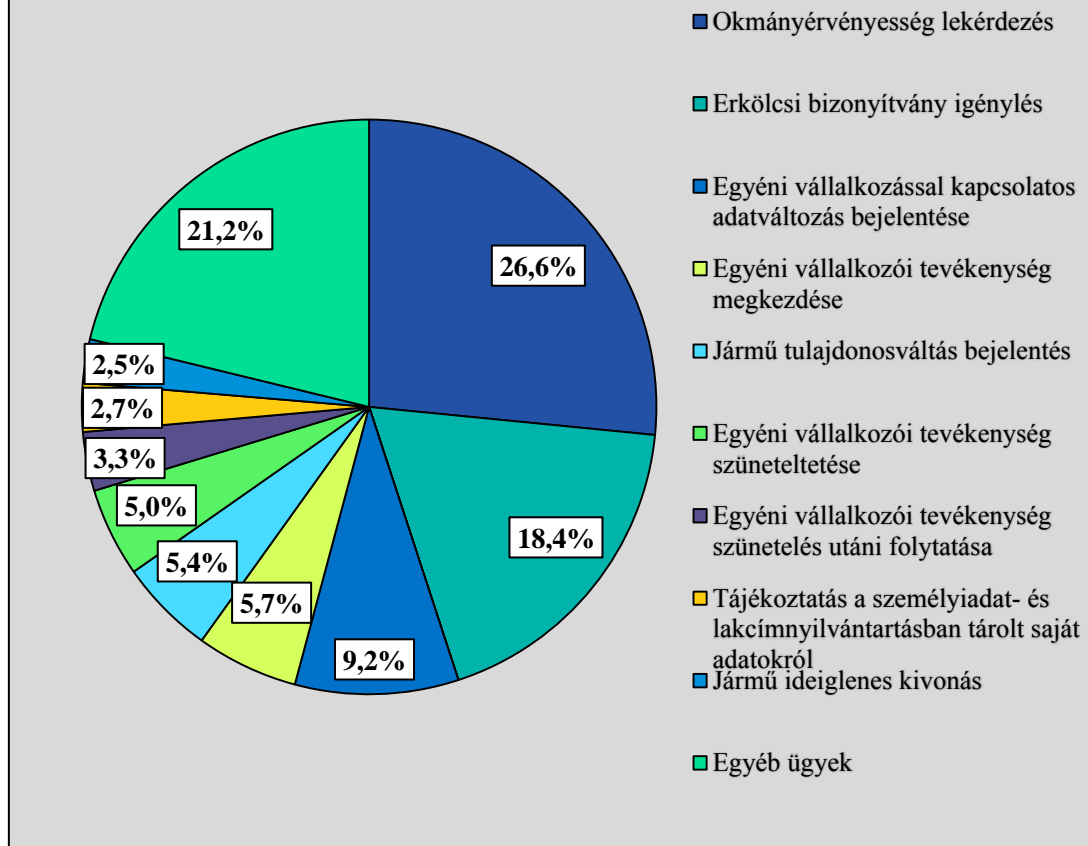
2021-ben az indított ügyek számában **38%-os**, a benyújtott kérelmek esetében pedig **15%-os növekedés volt tapasztalható** a 2020-as évhez viszonyítva.

A leggyakrabban igénybe vett ügytípusok az **okmányérvényesség ellenőrzés**, a **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés**, egyes **egyéni vállalkozói ügyek**, a **jármű tulajdonosváltás bejelentés**, a **tájékoztatás kérése a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban tárolt saját adatokról** valamint a **jármű ideiglenes kivonás** ügytípusok voltak, melyek összesen a benyújtott kérelmek 78,8%-át tették ki 2021-ben.

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.

A LEGGYAKRABBAN IGÉNYBE VETT ÜGYTÍPUSOK A WEBES ÜGYSEGÉDEN 2021-BEN



II.1.2 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 a bevezetése óta népszerű, a **sikeres lekérdezések száma 2021-ben 12.394.110 db volt**, ami 36,4%-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 a KAÜ felületén elérhető elektronikus azonosítási szolgáltatások:

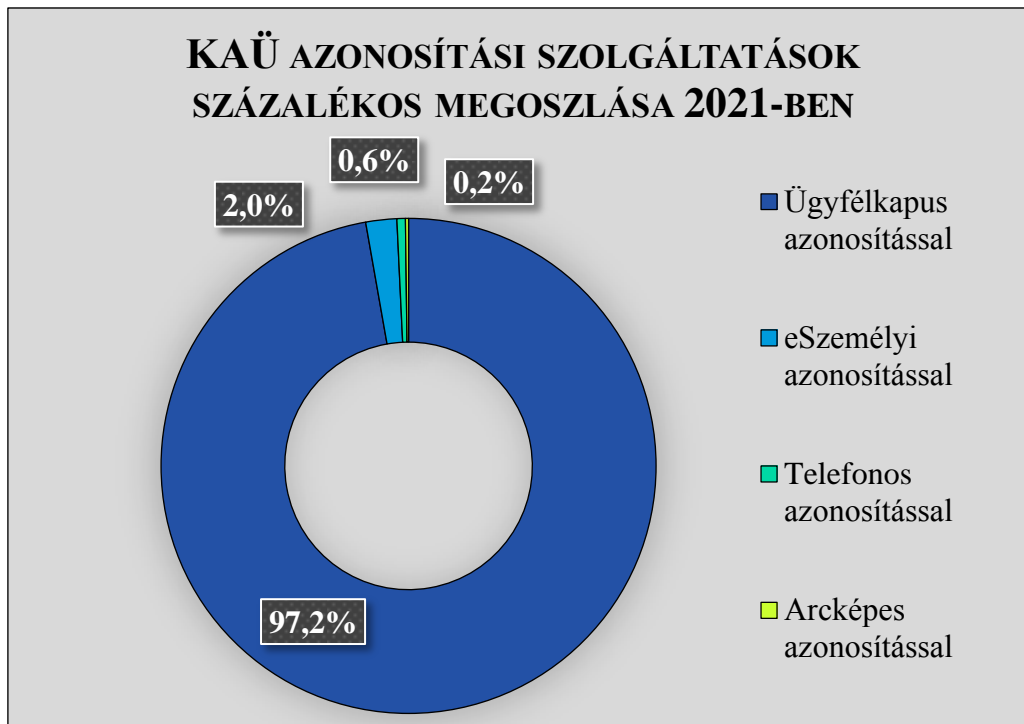
- Ügyfélkapu
- Telefonos Azonosítás
- Elektronikus személyi igazolvány (tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvány – eSzemélyi)
- Arcképes Azonosítás (2021-ben bevezetett új, videotechnológián keresztül történő azonosítási szolgáltatás)

Az egyes azonosítás szolgáltatások igénybevétele a KAÜ felületén 2021-ben

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. július	14 095 534	319 792	129 704	55 586
2021. augusztus	12 527 960	275 795	85 594	35 892
2021. szeptember	13 660 516	305 375	64 501	27 200
2021. október	14 247 268	295 376	68 673	24 131
2021. november	15 439 967	321 394	85 351	20 552
2021. december	14 232 749	266 275	74 497	18 236
Összesen	170 622 166	3 547 725	974 714	349 525

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

2021-ben a KAÜ azonosítási szolgáltatások 97,2%-át az Ügyfélkapuval történő azonosítás, 2%-át az eSzemélyi okmánnyal történő azonosítás, 0,6%-át a Telefonos Azonosítás, 0,2%-át pedig a 2021. februárban bevezetett Arcképes Azonosítás tette ki.



2021-ben a leggyakrabban igénybe vett ügyfélkapus azonosítás átlagos 97,2%-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. Az eSzemélyivel történő elektronikus azonosítást illetően a júniusi hónap volt kiemelkedő a számadatok tekintetében, az Arcképes Azonosítással történő bejelentkezések száma pedig a nyári hónapokban volt a legmagasabb.

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 ügyintézés biztosító, illetve elektronikus közszolgáltatásokat nyújtó szervezetekkel. Jelenleg Ügyfélkapu regisztráció létrehozható regisztrációs szerveknél (okmányirodában, kormányablakban, az adóhatóság kiemelt ügyfélszolgálatain, vagy külképviseleteken) személyesen, vagy – az eSzemélyi igazolványhoz tartozó kódkártyán található regisztrációs kód birtokában – elektronikus úton, illetve 2021 decemberétől a magyarorszag.hu oldalon keresztül ügyintézői közreműködéssel az Arcképes Azonosítás használatával.

A 2021. december 31-i állapot szerint összesen **5.117.935 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván**, amely 656.774 darabbal több az egy évvel korábbi értékhez képest (4.461.161 db), ami így egy év alatt 14,7%-os növekedést jelent.

2021-ben a korábbi évhez 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 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 okmányirodái, illetve kormányablak ügyfélszolgálatán, érvényes személyazonosításra szolgáló okmány birtokában.

2021-ben 974.714 db telefonos azonosítás történt a KAÜ felületén, amelyből 426.897 db május és július hónapok között valósult meg, ami 2021 telefonos azonosításainak 43%-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-ben 3.547.725 db eSzemélyivel történő elektronikus azonosítás valósult meg a KAÜ-n. Az eSzemélyi igazolvánnyal való azonosítás 2021. évi igénybevételének havi megoszlása egyenletes volt, minden hónapban a KAÜ bejelentkezések közel 2%-a történt eSzemélyivel.

II.2.5 Arcképes 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 aláíráskép felvételezést végezhet a vezetői engedély automatikus hivatalbóli kiállításához.

Az új azonosítási szolgáltatás igénybevételéhez először regisztrálni szükséges bármely KAÜ-s azonosítást használó, például a www.magyarorszag.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. Ezzel a regisztrációval a KAÜ-n keresztül már lehetőség van az arcképes azonosítással történő bejelentkezésre az **elektronikus ügyintézés igénybevételéhez.**

A regisztrációt követően ügyintézői közreműködést igénylő ügy is intézhető videochaten keresztül a magyarorszag.hu weboldalon. Ilyen ügy jelenleg az egységes arcképmás- és aláírás-felvételezés vezetői engedély automatikus hivatalbóli kiállításához, illetve az Ügyfélkapu regisztráció és módosítás. A jövőben az ilyen módon intézhető ügyek számának folyamatos bővülése várható.

Időszak	Összes videó megkeresés (db)	Összes kezelt videó megkeresés (db)	Arcképes Azonosítás regisztrációk száma (db)	KAŰ 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. július	33 750	6 552	4 731	55 586
2021. augusztus	19 749	4 684	3 217	35 892
2021.szeptember	5 456	4 167	2 377	27 200
2021. október	3 785	3 392	1 983	24 131
2021. november	3 273	3 107	1 699	20 552
2021. december	2 793	2 485	1 161	18 236
Összesen	98 942	39 214	24 709	349 525

A szolgáltatás 2021. február 1-i bevezetését követően az évben összesen 98.942 videochates megkeresést kezdeményeztek az ügyfelek, melyből 39.214 került ügyintéző általi kezelésre. A kezelt megkeresésekből 24.709 esetben történt regisztráció, 2.796 esetben pedig arcképmás- és aláírás felvételezés, a további ügyeket pedig nem követte szakrendszeri intézkedés. A regisztrációt követően a KAŰ bejelentkezési felületén 349.525 alkalommal próbálták az Arcképes Azonosítás bejelentkezéssel azonosítani magukat a felhasználók.

III. Okmányok igénylése

III.1. A koronavírus-járvány okmányigénylésre gyakorolt hatása

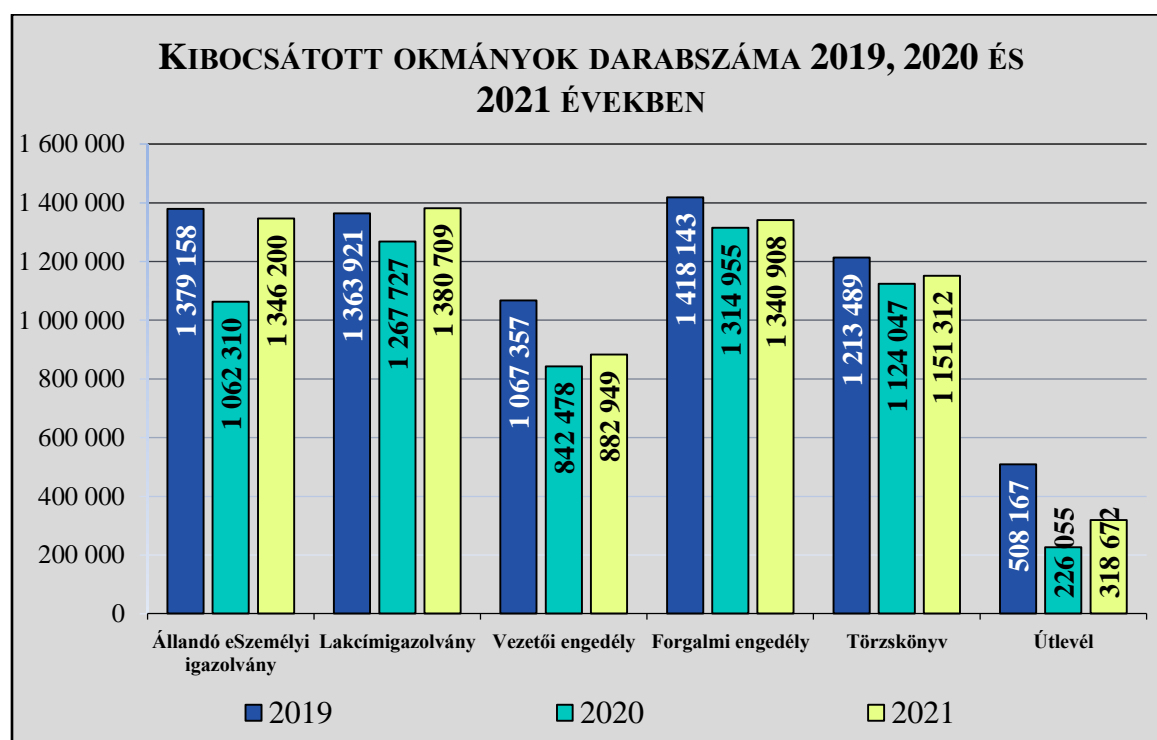
A hazánkat 2020 márciusában elérő koronavírus-pandémia rövid időn belül éreztette hatását az okmányigénylések számában. A kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatok korlátozták az ügyintézésre érkezők számát, illetve az **ügyek többségének intézése csak időpontfoglalással volt lehetséges**. Az egyes országok által bevezetett **utazási korlátozások** miatt jelentősen visszaesett az útlevel és a személyazonosító igazolvány igénylések száma. A 2020. március 11. napját követően **lejáró okmányok érvényességi ideje** – az aktuális jogi szabályozásnak megfelelően – **meghosszabbodott**, ami szintén az egyes okmányok igénylésének csökkenését jelentette 2020 márciusától kezdődően.

A veszélyhelyzetek ideje alatt lejáró okmányok érvényességi idejének meghatározása úgy változott, hogy valamennyi, 2020. március 11. napján vagy azt követően 2022. május 31.

napjáig lejárt vagy lejáró személyazonosító igazolvány, vezetői engedély és útlevél 2022. június 30. napjáig marad érvényes.

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 közötti átlagosan 70 ezer darabbal. Az igénylések és ezzel egyidejűleg az okmánykibocsátások megemelkedett száma a főbb okmányfajták tekintetében 2021 második félévében is jellemző maradt az első félévhez képest.

A 2021-ben és a megelőző két évben **kibocsátott okmányok darabszámát** a főbb okmánytípusok tekintetében az alábbi diagram szemlélteti.



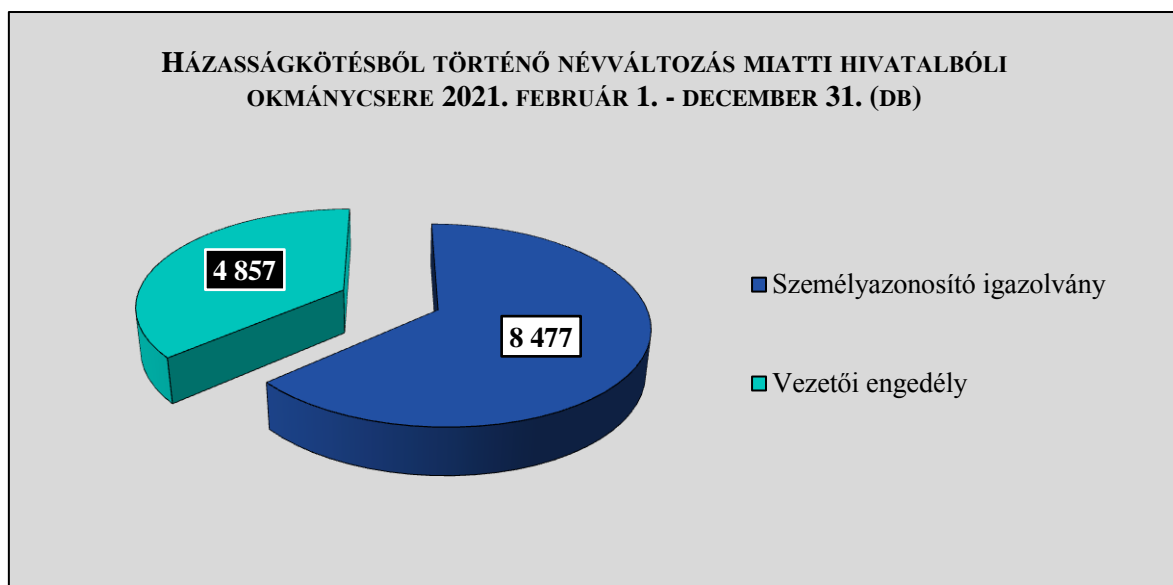
A gépjárművekhez kötődő okmányok: a forgalmi engedély és a törzskönyv; valamint a lakcímet igazoló hatósági igazolvány és a személyazonosításra alkalmas okmányok közül a vezetői engedély esetében kisebb mértékű emelkedés volt (2-10% közötti), addig **a személyazonosító igazolvány és az útlevél kibocsátások száma jelentősen megnőtt** 2020-hoz képest. 2021-ben a **személyazonosító igazolvány** esetében **26,7%-os**, míg az **útlevél** esetében **41%-os emelkedés** volt kimutatható az előző évhez képest.

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 hivatalbóli kiállítása, valamint a hosszabbítás és a kategóriabővítés miatti csere elektronikus úton automatikus eljárásban történő igénylése. 2021-ben első vezetői engedély kiállítását 794 fő igényelte, ebből 579 darab került gyártásba. Kategóriabővítés 3.773 db volt, melyből 3.654 db került gyártásba, hosszabbítás iránti elektronikus kérelem pedig 65.190 db volt, melyből 63.046 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 bevezetésétől 2021 végéig összesen 8.477 fő vette igénybe személyazonosító igazolvány, 4.857 fő pedig vezetői engedély igényléséhez.



III.3. eSzemélyi igazolvány igénylés

2021-ben **1.350.533 db állandó elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylését kezdeményezték** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken.

A 2021. december 31-i állapot alapján **8.778.242 db érvényes**, kártyaformátumú állandó személyazonosító igazolvánnyal rendelkeztek a jogosultak. Ennek 70,1%-a, **6.156.007 db volt a 2016. január 1-je után kiállított, érvényes eSzemélyik száma**, a többi az ezen dátum előtt kiállított, még érvényes kártyaformátumú igazolvány volt.³

2021 teljes évet tekintve a személyazonosító igazolvány igénylések száma visszatért a járvány előtti szintre. Az igénylések havi eloszlás ugyanakkor nagy különbségeket mutat, 2021 nyári hónapjaiban korábban nem látott mennyiségre, havi 170 ezer darab feletti értékre emelkedett

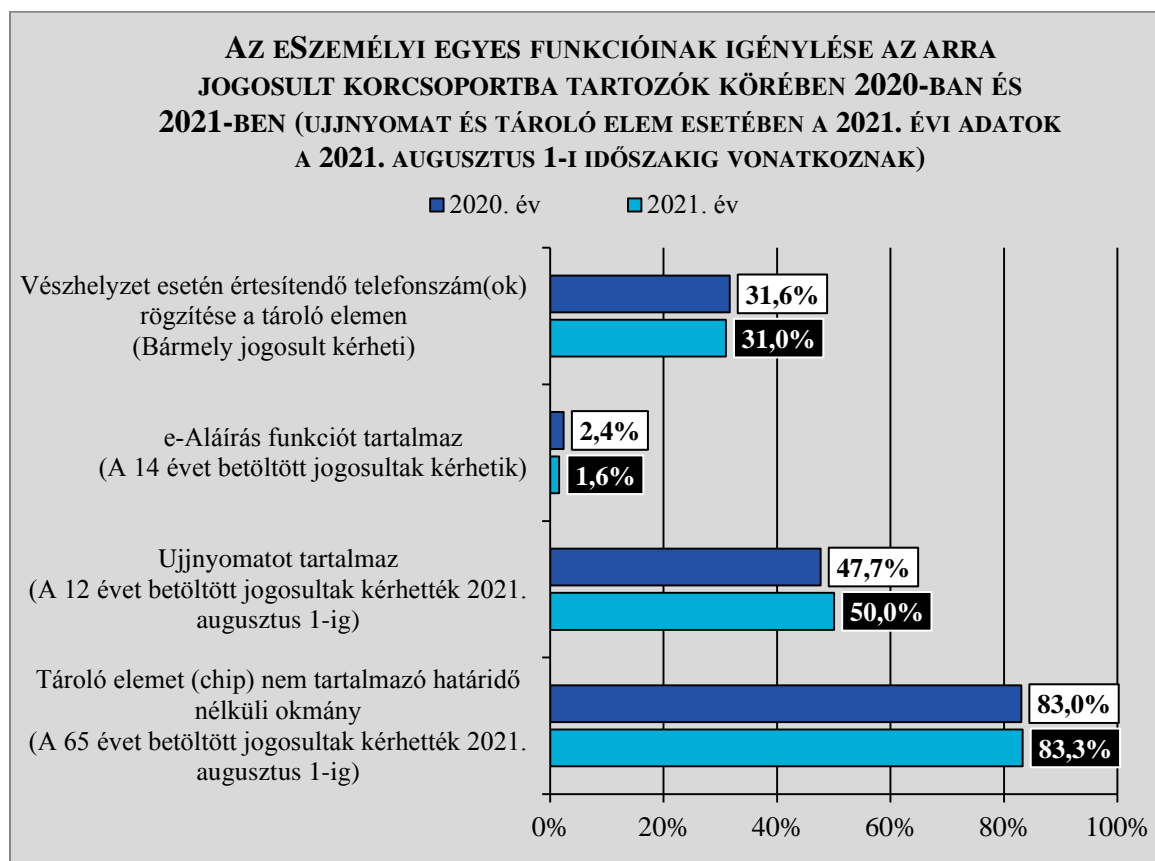
³ Érvényben vannak még továbbá a kártyaformátumú igazolvány 2000. január 1-i bevezetése előtt kiállított, füzet és könyv formátumú határidő nélküli érvényességi idejű okmányok is.

az eSzemélyi igénylések száma, részben az időpontfoglalási kötelezettség májusi feloldása, részben a nyári utazások kapcsán a veszélyhelyzet ideje alatt korábban lejárt okmányok egyidejű cseréje miatt.

2021. augusztus 2-től több változás történt az eSzemélyi okmány elektronikus funkcióit illetően az igénylési folyamat során:

2021. augusztus 2-től **minden eSzemélyi tartalmaz tároló elemet, azaz chipet**, amelyre az okmány elektronikus funkciói és egyes, az okmányon vizuálisan nem megjelenő adatok (pl. ujjnyomat) kerülnek rögzítésre. A 65 év felettiiek 2021. augusztus 1-ig kérhették, hogy részükre határidő nélküli érvényességi idejű okmány kerüljön kiállításra, mely chipet nem tartalmazott. Ezt a lehetőséget a 70 év felettiiek által igényelhető, 10 évig tároló elemmel ellátott érvényes okmány váltotta fel.

A 2021-es évben az augusztus 1-ig igényelt eSzemélyik 94,1%-a tartalmazott chipet, a 65 év feletti korosztályba tartozó igénylőknek pedig 83,3%-a (44.523 fő) igényelte határidő nélküli okmány kiállítását.



Az okmányt az útlevel biztonsági szintjére emelő **ujjnyomat adat rögzítése** 2021. augusztus 1-ig az a 12 éven felüliek részére választható lehetőség volt igénylés során, augusztus 2-től pedig kötelező lett a 6 éven felüliek által igényelt eSzemélyik esetében. 2021. augusztus 1-ig a 12 év feletti igénylők fele (306.588 fő) kérte az ujjnyomat rögzítését az eSzemélyi chipjére, míg augusztus és december között mindössze 9.544 6 év feletti igénylő esetében nem került erre sor. Erre akkor van lehetőség, ha az **igénylő véglegesen, vagy átmenetileg képtelen ujjnyomat adására**, utóbbi esetben az okmány egy évig lesz érvényes.

A minősített elektronikus aláírás létrehozására szolgáló **elektronikus aláírás funkció rögzítését a jogosult 14 év feletti igénylőknek mindössze 1,6%-a, 16.246 fő kérte** 2021-ben az igénylési folyamat során.⁴

A **vészhelyzet esetén értesítendő egy vagy két telefonszám chipre történő rögzítését** az összes igénylési folyamat⁵ valamivel kevesebb mint harmadában (418.220 fő) kérték 2021-ben.

2021. augusztus 2-ától szintén lehetőség van **a származási hely** eSzemélyi okmányon történő feltüntetésére, ezt a lehetőséget 2021. augusztus-december között 24.786 fő, az igénylők 4,2%-a kérte.

A korábbi évek adataival is összevetve elmondható, hogy a koronavírus-járvány nem befolyásolta különösebben az eSzemélyi igazolvány elektronikus funkcióinak és szolgáltatásainak rögzítési arányát az ügyfelek körében az igénylési folyamat során.

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.

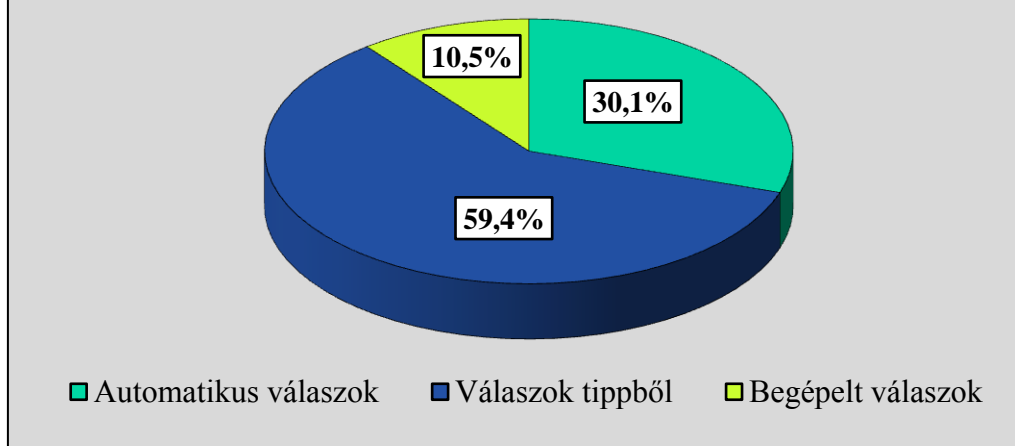
A **ChatRobot** rendszer a mesterséges intelligenciára (MI) építve segíti a KÜ munkáját és képes az ügyfélszolgálat chatszolgáltatásán keresztül beérkező egyidejű, ismétlődő és nagytömegű megkereséseket hatékonyan kezelni.

A szolgáltatás 2021. május 22-i indulása óta a KÜ felületén indított **232.681 db chates beszélgetés 39,2%-át** a mesterséges intelligencia által támogatott **ChatRobot segítségével** bonyolíthatták az ügyfelek. Ezen csatornán a feltett kérdések (397.301 db) **30,1%-át a chatbot automatikusan megválaszolta**, míg **59,4%-ban választípek megadásával könnyítette az ügyintézők feladatát**. Csupán a kérdések fennmaradó 10,5%-a igényelte teljes egészében az ügyintézők válaszadását.

⁴ Az adott korosztályokba tartozó igénylők száma 2021-ben: 12 év feletti: 612.812 fő (2021. augusztus 1-ig), 14 év feletti: 1.016.910 fő, 65 év feletti: 53.474 fő (2021. augusztus 1-ig).

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

**CHATROBOT SEGÍTSÉGÉVEL ADOTT VÁLASZOK ÉS
A BEGÉPELT VÁLASZOK ARÁNYA 2021.**



IV.2. eSzemélyi és útlevél elkészültéről informáló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás

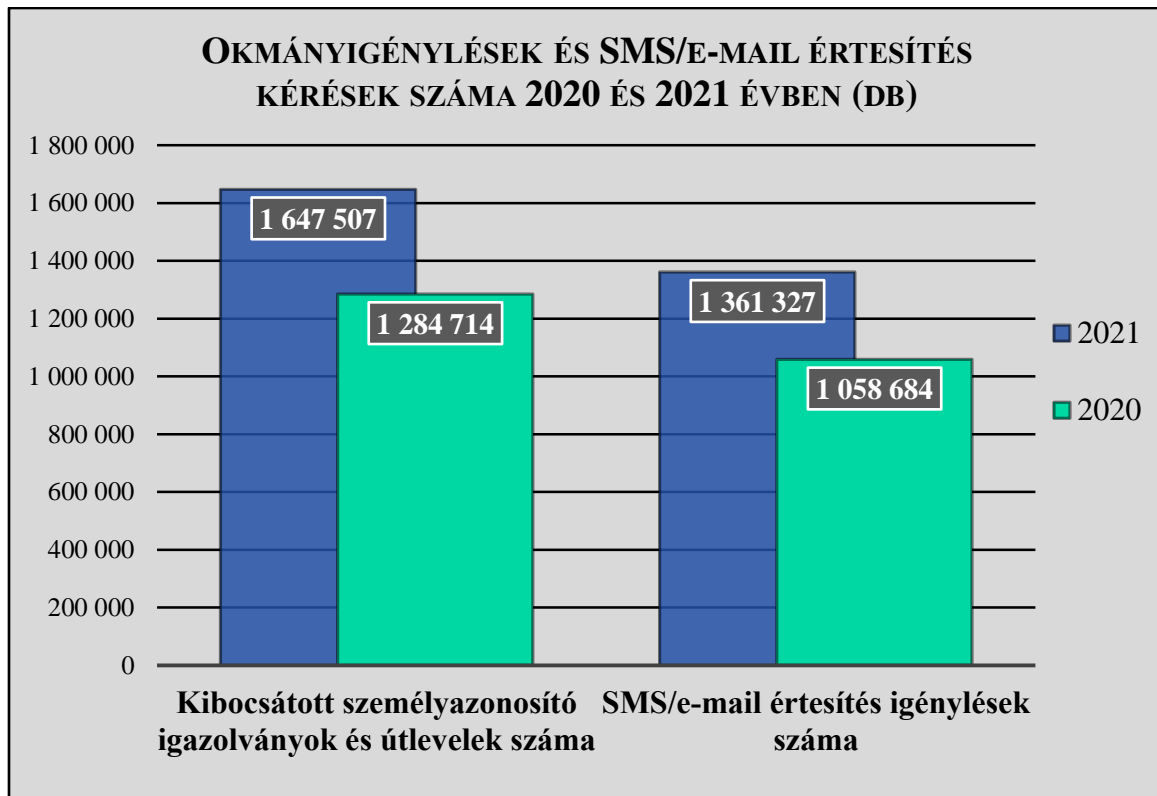
A személyazonosító igazolvány és útlevél igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány elkészültéről és postára adásáról, illetve az ügyfélszolgálati átvehetőségéről (az általa kértnek megfelelően) **SMS-ben vagy e-mailben, esetleg mindkét formában egyidejűleg értesítést kapjon.**

A szolgáltatást **döntően SMS formájában veszik igénybe az ügyfelek, az összes értesítés 97%-a ilyen módon került kiküldésre 2021-ben.** Az e-mail útján kiküldött értesítések összesen 2,9%-ot tettek ki, míg minimális számban került sor a két értesítési típus egyszerre történő igénybevételére (0,1%).

A 2020-as évhez képest a csak e-mail értesítést igénylők száma megemelkedett 39%-kal, a csak SMS értesítést kérők száma szintén 28%-os emelkedést mutat, az SMS és e-mail értesítést is igénylők kisebb száma pedig 106%-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	28 162	1 029 676	846	1 058 684
2021	39 055	1 320 533	1 739	1 361 327
%-os eltérés az előző évhez képest	+ 39%	+ 28%	+ 106%	+ 29%

2021-ben a kibocsátott személyazonosító igazolványok és útlevelek számához (1.647.507 db) viszonyítottan 82,6%-ban kértek értesítő szolgáltatást az okmányok elkészültéről. Az évben kibocsátott személyazonosító igazolványok és útlevelek száma 28%-kal, az igényléskor rögzített értesítések száma pedig 29%-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 az útlevel, a személyazonosító igazolvány, a vezetői engedély, forgalmi engedélybe bejegyzett műszaki érvényességi idő, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejárátát megelőzően. 2021-ben összesen **8.734.375 db emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer**, ami 15%-kal több az előző évben kiküldött 7.594. 833 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. december 31-ig összesen 114.150 db regisztráció történt a rendszerben, amelyből 2021-ben 70.103** valósult meg, ez az összes regisztráció **61,4%-át teszi ki.** 2021-ben a regisztráltak részéről 491.364 db sikeres távellenőrzés történt, a lekéselt távellenőrzések száma 55.808 db, a GPS eltéréssel érintett távellenőrzések száma pedig 4.214 db volt.

A HKR használatának bevezetésétől 2021. december 31-ig összesen 2.462 esetben volt szükség rendőri helyszíni intézkedésre, amely a regisztráltak számához képest csak 2,2% többletintézkedést jelentett (azaz 97,8%-ban nem volt szükség rendőri intézkedésre, sikeresek voltak a távellenőrzések).

A HKR rendszer használata a bevezetéstől 2021. december 31-ig, valamint 2021-ben összesen

HKR (Hatósági Házi Karantén Rendszer) használata	2020. május 7-től 2021. december 31-ig összesen (db)	2021-ben összesen (db)	2021. I. félév számadatainak %-os aránya az összesített adatokhoz képest (%)
Regisztrációk száma	114 150	70 103	61,41%
Sikeres távellenőrzések száma	804 315	491 364	61,09%
Lekéselt távellenőrzések száma	83 121	55 808	67,14%
Beküldött egészségügyi kérdőívek száma	137 813	72 985	52,96%
Arckép manuális ellenőrzésével járó távellenőrzések száma	3 231	1 497	46,33%
GPS eltéréssel érintett távellenőrzések száma	12 278	4 214	34,32%
Rendőri helyszíni intézkedés vált szükségessé	2 462	855	34,73%

V. Összefoglalás

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2021. évi adatait mutatta be és hasonlította össze a 2020-as év 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 **3000 ügy** érhető el, melyek közülük 439 db a közvetlenül a portálba integrált űrlapkezelővel támogatottan, ügyfélbarát, **webes iFORM online űrlapon**, és 14 db szintén a portálba integrált kisalkalmazásként. 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-ben a JSZP-n keresztül megvalósuló **sikeres adatszolgáltatások száma közel a 12,4 millió volt.**

Az elektronikusan intézhető ügyek számának növekedése mellett szélesebb körű azonosítási szolgáltatások igénybevitelére is lehetőség van. 2021 februárjától már négy elektronikus azonosítási szolgáltatás érhető el a Központi Azonosítási Ügynök (kau.gov.hu) felületen. **2021-ben a KAÜ azonosítási szolgáltatások 97,2%-át az Ügyfélkapuval történő azonosítás, 2%-át az eSzemélyivel történő azonosítás, 0,6%-át a Telefonos Azonosítás, 0,2%-át pedig a februártól elérhető Arcképes Azonosítás tette ki.**

A 2021. december 31-i állapot szerint **14,7%-kal nőtt az érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma** egy év alatt. Az Ügyfélkapuk számának növekedésével összefüggésben a kiküldött **proaktív értesítések száma is növekedett 15%-kal**, amely szolgáltatás az egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejáratáról értesíti az állampolgárokat. 2021. február elsejétől lehetőség van **arckép-összehasonlításon alapuló azonosítási szolgáltatás igénybevitelével történő bejelentkezésre** a KAÜ-n keresztül, mely során az ügyfél az előzetesen regisztrált arcképe és a bejelentkezéskor készített pillanatképének 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 automatikus hivatalbóli kiállításához. 2021-ben összesen 98.942 videochates megkeresést kezdeményeztek az ügyfelek, melyből 39.214 került ügyintéző általi kezelésre. A regisztrációt követően pedig 349.525 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 170 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 69.740 fő igényelte elektronikusan, melyből 67.279 db kérelem került gyártásba adásra. Házasságkötés miatti névváltozás esetében 8.477 fő kérte személyazonosító igazolvány, 4.857 fő pedig vezetői engedély automatikus kiállítását.

2021-ben **1.350.533 db állandó elektronikus személyazonosító igazolvány igénylését kezdeményezték** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken. 2021. augusztus 2-ától több, az eSzemélyit és annak elektronikus funkcióit érintő változás történt: Kivezetésre került a határidő nélküli, chipet nem tartalmazó okmány, helyette a 70 éven felüli igénylők kérhetik, hogy részükre 10 éves érvényességű okmány kerüljön kiállításra, és immár minden személyazonosító igazolvány tartalmaz chipet is. A 6. életévüket betöltötték részére eSzemélyi igénylésekor kötelező lett az ujjnyomat rögzítése, kivéve, ha arra az igénylő átmenetileg, vagy végérvényesen fizikailag képtelen. Szintén 2021. augusztus 2-ától lehetővé vált igény esetén a származási hely eSzemélyi okmányon történő feltüntetése.

A vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám rögzítését az igénylők 31%-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 232.681 db chates beszélgetés **39,2%-át a mesterséges intelligencia által támogatott ChatRobot** segítségével bonyolíthatták az ügyfelek. A mesterséges intelligencia a jövőben több elektronikus szolgáltatás alapjául is szolgálhat.

A személyazonosító igazolvány és útlevelel 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-ben összesen **1.361.327 db értesítés** került kiküldésre, mely **29%-kal 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-ben összesen **8.734.375 db emlékeztető üzenetet** küldött ki a rendszer, ami **15%-kal több** az előző félévben kiküldött 7.594. 833 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 **2021.12.31-ig 114.150 db regisztráció történt a rendszerben, amelyből 2021-ben 70.103** valósult meg, ez az összes regisztráció 61,41%-át teszi ki. A bevezetéstől 2021. december 31-ig regisztráltak részéről összesen **804.315 db sikeres távellenőrzés valósult meg.**