




2022. év

Elektronikus közszolgáltatásokat összefoglaló monitoring jelentés

2022. január – december



Belügyminisztérium – Informatikai Helyettes Államtitkárság
RENDVÉDELMI INFORMATIKAI ÉS ELEKTRONIKUS RENDSZEREK
MŰKÖDTETÉSÉÉRT ÉS FEJLESZTÉSÉÉRT FELELŐS FŐOSZTÁLY
Szolgáltatásmenedzsment Osztály



BELÜGYMINISZTERIUM

RENDVÉDELMI INFORMATIKAI ÉS ELEKTRONIKUS RENDSZEREK
MŰKÖDTETÉSÉÉRT ÉS FEJLESZTÉSÉÉRT FELELŐS FŐOSZTÁLY

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés.....	3
II.	Elektronikus közszolgáltatások	4
II.1.	Személyre Szabott Ügyintézési Felület (SZÜF)	4
II.1.1	Jármű Szolgáltatási Platform (JSZP)	4
II.1.2	A gyermekeket sértő nemi élet szabadsága vagy nemi erkölcs elleni bűncselekményt elkövető személyekre vonatkozó adatok megismerhetővé tétele.....	4
II.1.3	Adatszolgáltatást tiltó vagy visszavonó nyilatkozat	5
II.1.4	Tájékoztatás kérése közúti közlekedési előéleti pontok számáról	5
II.1.5	Hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése.....	5
II.1.6	Lakcímvényesség ellenőrzés.....	5
II.1.7	Útlevel elvesztésének, eltulajdonításának, megsemmisülésének és megtalálásának bejelentése.....	6
II.2.	Webes Ügysegéd (WÜ).....	6
II.3.	Elektronikus azonosítási szolgáltatások	7
II.3.1	Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ).....	7
II.3.2	Ügyfélkapu	8
II.3.3	Ügyfélkapu+	9
II.3.4	Telefonos azonosítási szolgáltatás igénybevételére jogosító regisztráció.....	9
II.3.5	Tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal (eSzemélyi) történő azonosítás.....	9
II.3.6	Videotechnológián keresztül történő azonosítási szolgáltatás igénybevételére jogosító regisztráció (arcképes azonosítás).....	10
III.	Okmányok igénylése	10
III.1.	A koronavírus-járvány és az orosz-ukrán konfliktus okmánykibocsátásra gyakorolt hatásai	10
III.2.	eSzemélyi igazolvány igénylés	12
III.3.	Egyszerűsítési projekt keretében igényelt okmányok	13
IV.	Állampolgárok részére biztosított egyéb szolgáltatások.....	14
IV.1.	Az ügyintézési pontokon elérhető KIOSZK szolgáltatás	14
IV.2.	Kormányzati Ügyfélvonal (KÜ) mesterséges intelligencián alapuló ChatRobot szolgáltatása	15
V.	Összefoglalás.....	16

I. Bevezetés

Az alábbi monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett és hatáskörébe rendelt **közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások**, valamint a Belügyminisztérium nyilvántartásaihoz kapcsolódó, okmányiroda és kormányablak hálózatban, illetve az elektronikus csatornán történő **okmányigénylés és ügyintézés 2022. évi adatait** mutatja be, összehasonlítva azokat a 2021-es évre rendelkezésre álló értékekkel.

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.magyarorszag.hu felületen található ügytípusokhoz kapcsolódó ügyindítások évről-évre növekvő száma is mutat.

A Személyre szabott Ügyintézési Felület (a továbbiakban: SZÜF) kialakítására tekintettel a 2022-es évben is folytatódtak a jelenlegi Webes Ügysegéden (továbbiakban: WÜ) elérhető szolgáltatások integrációjához kapcsolódó fejlesztési feladatok, az új szolgáltatások pedig már kizárólag a SZÜF-en kerültek fejlesztésre. Új ügyként megjelent többek között a gyermekeket sértő nemi élet szabadsága vagy nemi erkölcs elleni bűncselekményt elkövető személyekre vonatkozó adatok megismerhetővé tétele, a tájékoztatás közúti közlekedési előéleti pontokról, a lakcímérvényesség ellenőrzése, valamint az útlevél elvesztésének, eltulajdonításának, megsemmisülésének és megtalálásának bejelentése. Továbbá a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése, illetve az adatszolgáltatást tiltó vagy visszavonó nyilatkozat szolgáltatások átvezetésével megvalósult a jelenleg a WÜ-n elérhető elektronikus szolgáltatások SZÜF-re integrálása.

A **mesterséges intelligencia alkalmazása** az azonosítási szolgáltatások használata, valamint az ügyfélkiszolgálás folyamata során szintén kiemelt szerepet játszik a közigazgatás fejlesztésében. A Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program 2020 évre szóló éves fejlesztési keretének megállapításáról szóló 1477/2020. (VIII. 7.) Korm. határozatban kiemelt projektként került nevesítésre a *„Mesterséges intelligenciával támogatott ügyintézési pont (KIOSZK) kiterjesztése a kormányhivatalokra, illetve más külső ügyintézési helyszínekre”* megnevezésű projekt. Ennek elsődleges célja, hogy a közigazgatási ügyintézési pontok mesterséges intelligencia alkalmazásának bevezetésével, az elektronikus támogató környezet és funkciók továbbfejlesztésével még hatékonyabbá váljanak. Ezt elsősorban a „hétköznapi” állampolgári ügyintézési folyamatok automatizálásával, a hivatali dolgozó személyes beavatkozását kiváltó megoldással tervezi elérni. A projekt megvalósításához 400 db elektronikus ügyintézési pont, ún. kiosk eszköz országos lefedettségű üzembe helyezése, 14 ügy elektronizálásának fejlesztése, eszközökre történő implementálása volt szükséges. 2022.12.31-ig 338 kormányablakba kerültek kihelyezésre terminálok, melyeken 10 ügytípus intézhető.

A jelentésben bemutatott új 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 www.magyarország.hu weboldal olyan, az ügyfél által **személyre szabható felület**, 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 – ügytípusok is integrálásra kerültek a SZÜF-re.

II.1.1 Jármű Szolgáltatási Platform (JSZP)

A magyarország.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 2022-ben 14.442.182 db volt**, ami 16,5%-os növekedést mutat az előző évhez képest.

II.1.2 A gyermekeket sértő nemi élet szabadsága vagy nemi erkölcs elleni bűncselekményt elkövető személyekre vonatkozó adatok megismerhetővé tétele

2022-ben új ügyként jelent meg a **gyermekeket sértő nemi élet szabadsága vagy nemi erkölcs elleni bűncselekményt elkövető személyekre vonatkozó adatok megismerhetővé tétele** ügytípus, melynek célja a gyermekek védelmének biztosítása, a gyermekek sérelmére vagy kihasználásával elkövetett nemi élet szabadsága vagy nemi erkölcs elleni bűncselekmények megelőzése érdekében az ilyen jellegű bűncselekményt elkövető személyekre vonatkozó adatok megismerhetővé tétele. A szolgáltatás 2022. február 1-től érhető el az állampolgárok részére, elektronikus azonosítást követően lehetővé teszi az adatmegismerésre jogosult személy részére a gyermekekkel közvetlen kapcsolatba kerülő személyek ellenőrzése céljából, a jogszabályban meghatározott nyilvántartási adatok megismerhetőségét. A szolgáltatás indulásától kezdve összesen 7.265 db keresést

indítottak¹ 2022 végéig.

II.1.3 Adatszolgáltatást tiltó vagy visszavonó nyilatkozat

2022. május 3-tól elérhetővé vált az **adatszolgáltatást tiltó vagy visszavonó nyilatkozat** elnevezésű szolgáltatás, amely ún. kisalkalmazásként került megvalósításra, bevezetése óta pedig 2022. december 31-ig 3.152 db elektronikus ügyindítás történt, melyből 1.980 db került benyújtásra². Használata során a kérelmezőnek lehetősége van megtiltani, hogy adatait a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásból teljes körűen, vagy tudományos kutatás, illetve közvélemény-kutatás és piackutatás céljából kiadják. A tiltás feloldása is ebben az ügytípusban végezhető el. A WÜ-n elérhető „SZL-adatletiltás” elnevezésű szolgáltatás a fenti publikálással egyidejűleg kivezetésre került.

II.1.4 Tájékoztatás kérése közúti közlekedési előéleti pontok számáról

2022. május 10-től lehetőség van a **közúti közlekedési előéleti pontok** számáról való tájékoztatás kérésére a www.magyarország.hu felületen, korábban ez a szolgáltatás kizárólag papíralapon volt elérhető. A lekérdezés eredményeként elérhetővé válnak az aktuálisan nyilvántartott közúti közlekedési előéleti pontok, valamint a nyilvántartás szerinti összpontszám alapjául szolgáló cselekmények és a kiszabott pontadatok.

A szolgáltatás indulását követően májusban közel 207 ezer kérelem benyújtására került sor, majd a kezdeti kiemelt érdeklődés csökkenésével a kérelmek száma havi 20.000 és 35.000 darab között állandósult. 2022 évben összesen 396.656 db kérelem benyújtására került sor a SZÜF-en.

II.1.5 Hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése

A **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése** szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az állampolgárok elektronikus úton terjesszenek elő hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylésére vonatkozó kérelmet, erre magyar és angol nyelven is lehetőségük van. A szolgáltatás a WÜ felületéről 2022. július 1-én került átvezetésre a SZÜF-re, júliustól év végéig pedig 134.444 db kérelem került benyújtásra.

II.1.6 Lakcímvényesség ellenőrzés

További új ügyként került publikálásra a **lakcímvényesség ellenőrzése** szolgáltatás, mely tájékoztatást nyújt egy adott személy személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban nyilvántartott lakcímének érvényességéről. A szolgáltatás 2022. július 29-i bevezetése óta a tavalyi évben 1.759 db ügyindításra került sor.

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.

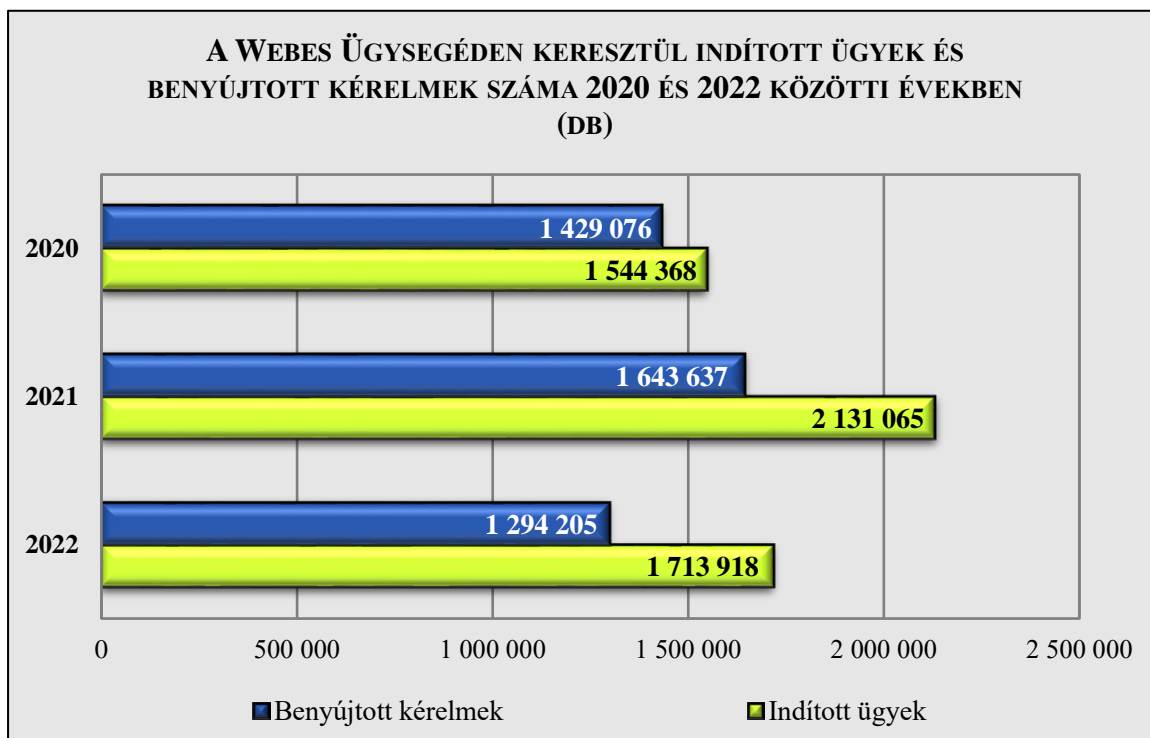
² Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.

II.1.7 Útlevel elvesztésének, eltulajdonításának, megsemmisülésének és megtalálásának bejelentése

Az útlevel elvesztésének, eltulajdonításának, megsemmisülésének és megtalálásának bejelentése ügýtípus év végén került publikálásra a SZÜF-ön, 2022. december 20. és december 31. között pedig 17 db ügyindítás történt.

II.2. Webes Ügysegéd (WÜ)

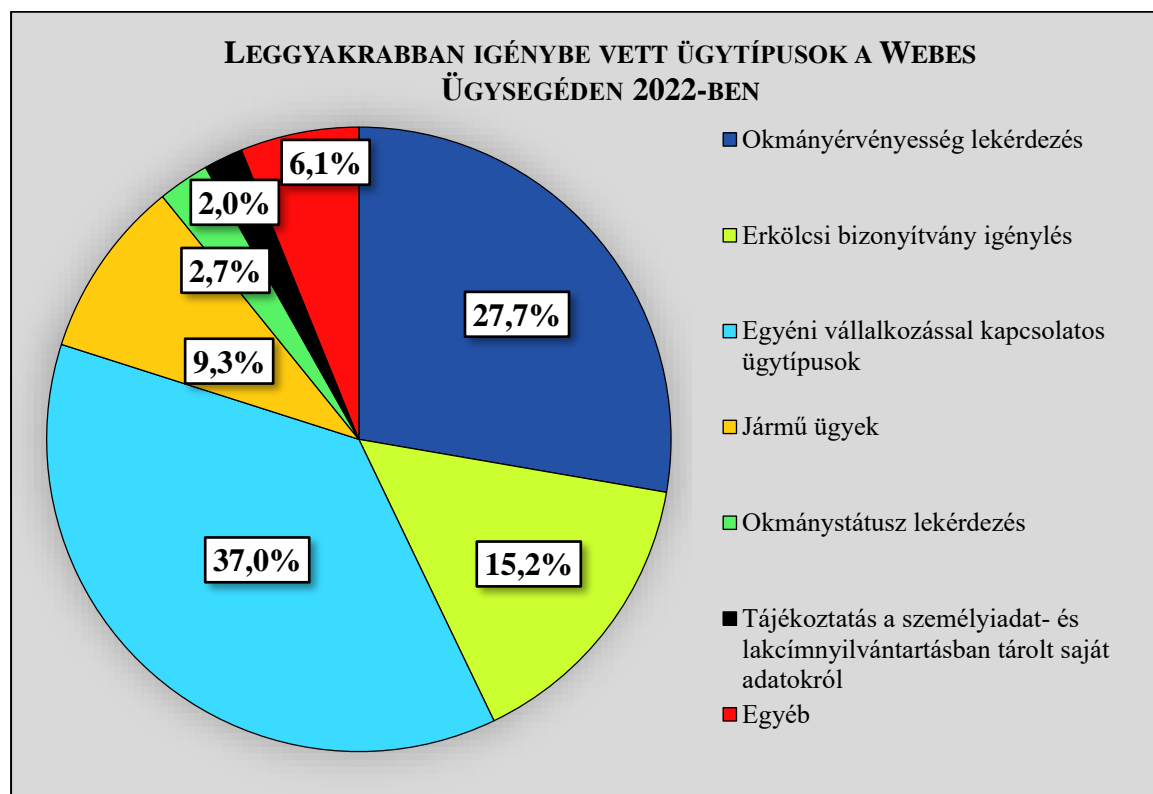
A SZÜF-ön publikálásra kerülő új szolgáltatások mellett töretlen népszerűségnek örvend a 2013. január 1-től elérhető Webes Ügysegéd alkalmazás, mely az elektronikus úton intézhető ügýtípusok számának folyamatos növekedése mellett az állampolgárok számára teljes körű elektronikus ügyintézési lehetőséget biztosít a Belügyminisztérium nyilvántartásaihoz kapcsolódó eljárásokban. Az utóbbi három év adataiból látható, hogy a felületen keresztül egyes években indított ügyek és benyújtott kérelmek száma folyamatosan meghaladta az 1 millió db-ot, **2022-ben több mint 1,7 millió db ügyindításra került sor, melyből közel 1,3 millió db kérelem került benyújtásra.** A 2022-es évben tapasztalható csökkenésre a WÜ-n elérhető szolgáltatásoknak a SZÜF-re történő integrálása ad magyarázatot, azonban a 2021-es évhez képest magasabb arányban kerültek benyújtásra az egyes indított ügyek.



A leggyakrabban igénybe vett ügýtípusok az **okmányérvényesség ellenőrzés**, a **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés**, az egyes **egyéni vállalkozói ügyek**³ és a **jármű**

³ Egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek: egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése; egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése; egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése; egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása; egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése.

tulajdonosváltás bejelentés voltak, melyek összesen a benyújtott kérelmek 85,9%-át tették ki.



II.3. Elektronikus azonosítási szolgáltatások

II.3.1 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,
- Ügyfélkapu+,
- Elektronikus személyi igazolvány (eSZIG),
- Telefonos azonosítási szolgáltatás igénybevételére jogosító regisztráció,
- Videotechnológián keresztül történő azonosítási szolgáltatás igénybevételére jogosító regisztráció (arcképes azonosítás).

2022-ben a KAÜ azonosítási szolgáltatások 97,75%-át az Ügyfélkapuval történő azonosítás, 1,58%-át az eSzemélyi okmánnyal történő azonosítás, 0,25%-át a Telefonos Azonosítás, 0,42%-át pedig az Arcképes Azonosítás és a júniusban

bevezetett Ügyfélkapu+⁴ azonosítás tette ki.

A 2022-es évben a leggyakrabban igénybe vett ügyfélkapus azonosítás 97,75%-os használatán felül a további azonosítási módok havi megoszlása változatosabb képet mutat. Az alábbi táblázatban látható, hogy egyrészt március hónapban a legtöbb azonosítási mód tekintetében jelentős emelkedés mutatkozott, amely az adóbevallási kötelezettségnek is köszönhető, másrészt szeptember és október hónapokban figyelhetők meg hasonlóan kiemelkedő számok. A telefonos azonosítást illetően a februári hónap volt a legkiemelkedőbb a szám adatok tekintetében.

Az egyes azonosítás szolgáltatások igénybevétele a KAÜ felületén (2022. évi adatok)

Ssz.	KAÜ bejelentkezések száma alábbi időszakokban	Ügyfélkapus azonosítással (db)	Ügyfélkapu+ azonosítással (db)	eSZIG-es azonosítással (db)	Telefonos azonosítással (db)	Arcképes azonosítással (db)
1.	2022. január	16.999.987	-	342.919	67.458	19.288
2.	2022. február	19.150.193	-	302.668	78.069	26.932
3.	2022. március	21.910.887	-	318.655	71.265	29.655
4.	2022. április	15.152.409	-	249.608	34.196	15.945
5.	2022. május	19.539.775	-	287.891	41.446	25.433
6.	2022. június	14.605.208	67.579	286.396	30.002	28.433
7.	2022. július	13.757.953	66.416	235.236	25.368	24.166
8.	2022. augusztus	15.273.825	81.193	244.674	30.366	24.899
9.	2022. szeptember	18.397.062	102.228	269.196	34.899	25.406
10.	2022. október	17.847.423	106.038	268.890	59.428	36.898
11.	2022. november	15.653.878	79.030	271.897	24.921	21.921
12.	2022. december	14.391.314	74.966	188.483	20.960	17.414
Összesen		202.679.914	577.450	3.266.513	518.378	296.390

II.3.2 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 ügyfélszolgálatán, vagy külképviseleteken) személyesen, vagy – az eSzemélyi igazolványhoz tartozó kártyán található regisztrációs kód birtokában – elektronikus úton, illetve 2021 decemberétől a magyarorszag.hu oldalon keresztül ügyintézői közreműködéssel az Arcképes Azonosítás használatával.

A 2022. december 31-i állapot szerint összesen **5.529.775 db** érvényes jelszóval

⁴ Az Ügyfélkapu+ azonosítás tekintetében 2022. júniust megelőzően nem áll rendelkezésre adat, mivel 2022.06.04-én kezdődött meg a szolgáltatás bevezetése.

rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván, amely 411.840 darabbal több az egy évvel korábbi értékhez képest (5.117.935 db), ami így egy év alatt 8,05%-os növekedést jelent.

2022-ben összesen **202.679.914 alkalommal** vették igénybe az állampolgárok az ügyfélkapus azonosítást.

II.3.3 Ügyfélkapu+

2022. június 4-től elérhető az emelt szintű kétfaktoros azonosítási szolgáltatás, az Ügyfélkapu+. A kétlépcsős azonosítás célja, hogy emelje az elektronikus azonosítás biztonsági szintjét és támogassa a biztonság tudatos felhasználók, illetve szolgáltatók igényeit.

A szolgáltatás használatához szükséges regisztrációt az Ügyfélkapu felületén tehetik meg az ügyfelek, alkalmazni pedig a KAÜ-s azonosítást megkövetelő szolgáltatások esetén tudják. Használatához egy mobil eszközre és az arra telepített hitelesítő alkalmazásra van szükség, mely egy egyszerhasználatos kódot generál a bejelentkezési adatok megadását követően.

Az ügyfélkapus kétlépcsős azonosítás – a szolgáltatás megszüntetése nélkül - bármikor inaktíválható, majd ismét aktiválható, igény szerint.

A bevezetéstől 2022. december 31-ig az azonosítási módot **igénybe vevők száma 577.450 fő volt.**

II.3.4 Telefonos azonosítási szolgáltatás igénybevételére jogosító regisztráció

A **Telefonos azonosítási szolgáltatás igénybevételére jogosító regisztráció** 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.

2022-ben **518.378 db telefonos azonosítás** történt a KAÜ felületén.

II.3.5 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.

2022-ben **3.266.513 db eSzemélyivel történő elektronikus azonosítás** valósult meg a

KAÜ-n. Az eSzemélyi igazolvánnyal való azonosítás 2022. évi igénybevételének havi megoszlása egyenletes volt, minden hónapban a bejelentkezések közel 2%-a történt eSzemélyivel.

II.3.6 Videotechnológián keresztül történő azonosítási szolgáltatás igénybevételére jogosító regisztráció (arcképes azonosítás)

A Belügyminisztérium koordinációjában 2021. február 1-jén a KAÜ-n egy új elektronikus azonosítási forma jelent meg, melynek keretében az ügyfél okmánykészítés során rögzített, Nemzeti Arcképtárban tárolt 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**.

Az automatikusan intézhető ügytípusok mellett a regisztrációt követően ügyintézői közreműködést igénylő ügy is intézhető videochaten keresztül a magyarorszag.hu weboldalon. Ilyen ügy jelenleg az egységes arcképmás- és aláírás-felvételezés a vezetői engedély automatikus hivatalbóli kiállításához, illetve az Ügyfélkapu regisztráció és módosítás. A jövőben az ilyen módon intézhető ügyek számának folyamatos bővülése várható. A regisztrációt követően a KAÜ bejelentkezési **felületén 296.390 alkalommal kezdeményezték az Arcképes Azonosítás** szolgáltatás igénybevételét a felhasználók.

III. Okmányok igénylése

III.1. A koronavírus-járvány és az orosz-ukrán konfliktus okmánykibocsátásra gyakorolt hatásai

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 –

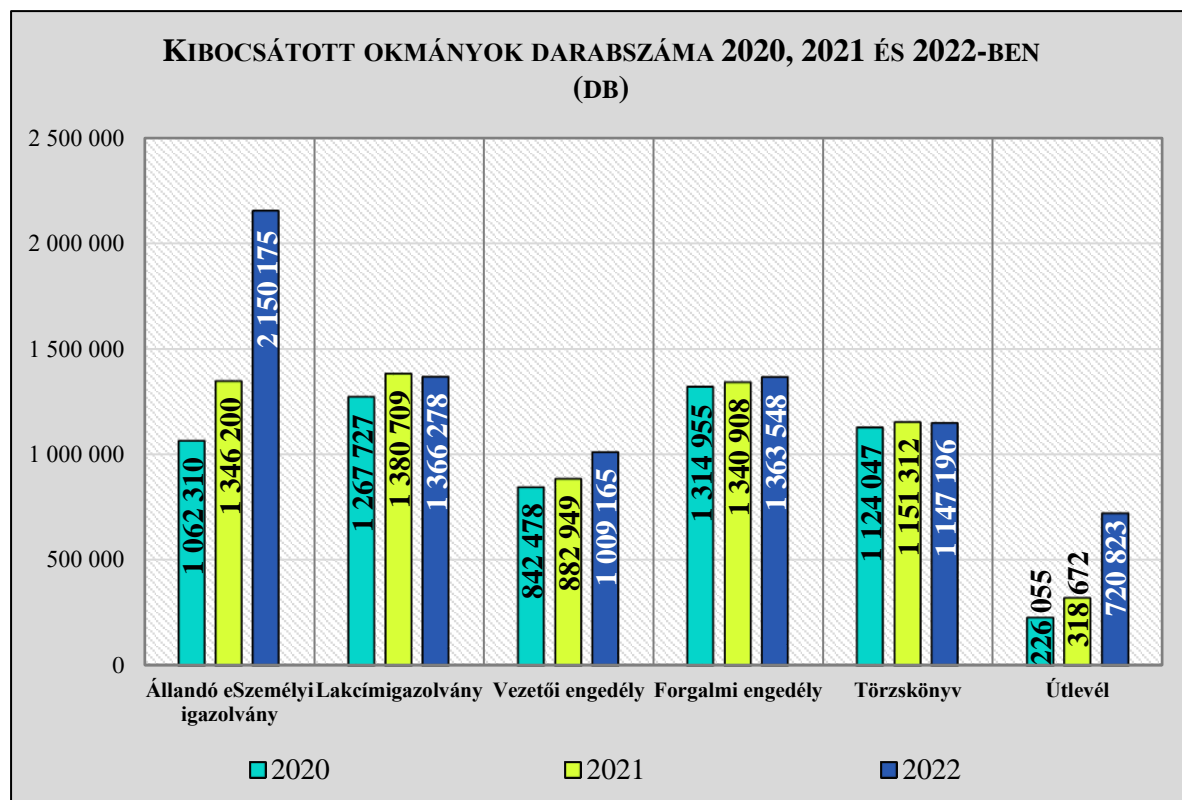
meghosszabbodott, ami szintén az egyes okmányok igénylésének csökkenését jelentette 2020 márciusától kezdődően.

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 maradt Magyarország területén érvényes. 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 és kibocsátások számában.

Az okmánykibocsátások megemelkedett száma a főbb okmányfajták tekintetében 2022-ben is jellemző maradt. Összesen a 2.150.175 db személyazonosító igazolványból például megközelítőleg 1.120.000 darabot bocsátottak ki május és augusztus között, a többi hónapban pedig átlagosan 130 ezer feletti darabszám volt jellemző.

Az útlevél igénylések kiugró adataihoz előbbieket mellett hozzájárult az is, hogy 2022. február 24-én kezdetét vette az orosz-ukrán háború. 2021-ben összesen 318.672 db útlevél kibocsátására került sor, míg ezzel szemben 2022-ben ez a szám felugrott 720.823 db-ra, azaz **több mint 126,2%-kal** nőtt az igénylések száma az előző év adataihoz képest.

A pandémiában érintett 2020-as és 2021-es, valamint az enyhülés utáni és a háborús eseményeket követő 2022-es években **kibocsátott okmányok darabszámát** a főbb okmánytípusok tekintetében az alábbi diagram szemlélteti.



A gépjárművekhez kötődő okmányok közül a forgalmi engedély esetében kisebb mértékű emelkedés volt tapasztalható (2%-os), a személyazonosításra alkalmas okmányok közül

pedig a vezetői engedély esetében 14%-os növekedés történt. A lakcímet igazoló hatósági igazolvány, illetve a törzskönyv kibocsátások számában nem történt lényeges változás az előző év adataihoz képest.

III.2. eSzemélyi igazolvány igénylés

2022-ben **2.145.399 db állandó elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylését kezdeményezték** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken, amely az előző év azonos időszakában igényelt okmányokhoz képest (1.350.533 db) több mint másfélszeresére emelkedett.

A 2022. december 31-i állapot alapján **8.893.672 db érvényes**, kártyaformátumú állandó személyazonosító igazolvánnyal rendelkeztek a jogosultak. Ennek 73,8%-a, **6.564.904 db volt a 2016. január 1-je után kiállított, érvényes eSzemélyik száma**, a többi az ezen dátum előtt kiállított, még érvényes kártyaformátumú igazolvány volt.⁵

2021. augusztus 2-től az Európai Unió a személyazonossággal való visszaélés visszaszorítása érdekében szigorúbb biztonsági szabályokat vezetett be a személyazonosító igazolványok vonatkozásában. Erre tekintettel a fenti dátumtól **minden eSzemélyi tartalmaz tároló elemet, azaz chipet**, amelyre az okmány elektronikus funkciói és egyes, az okmányon vizuálisan nem megjelenő adatok kerülnek rögzítésre. Az okmányt az útlevelel biztonsági szintjére emelő **ujjnyomat adat rögzítése** kötelező a 6 éven felüliek által igényelt eSzemélyik esetében. Ezen igénylők esetében akkor nem kerül ujjnyomat rögzítésére sor, ha az **igénylő véglegesen, vagy átmenetileg képtelen ujjnyomat adására**, utóbbi esetben az okmány egy évig lesz érvényes. A 65 év felettiek 2021. augusztus 1-ig kérhették, hogy részükre határidő nélküli érvényességi idejű okmány kerüljön kiállításra, mely chipet nem tartalmazott. Ezt a lehetőséget a 70 év felettiek által igényelhető, tároló elemmel ellátott 10 évig érvényes okmány váltotta fel.

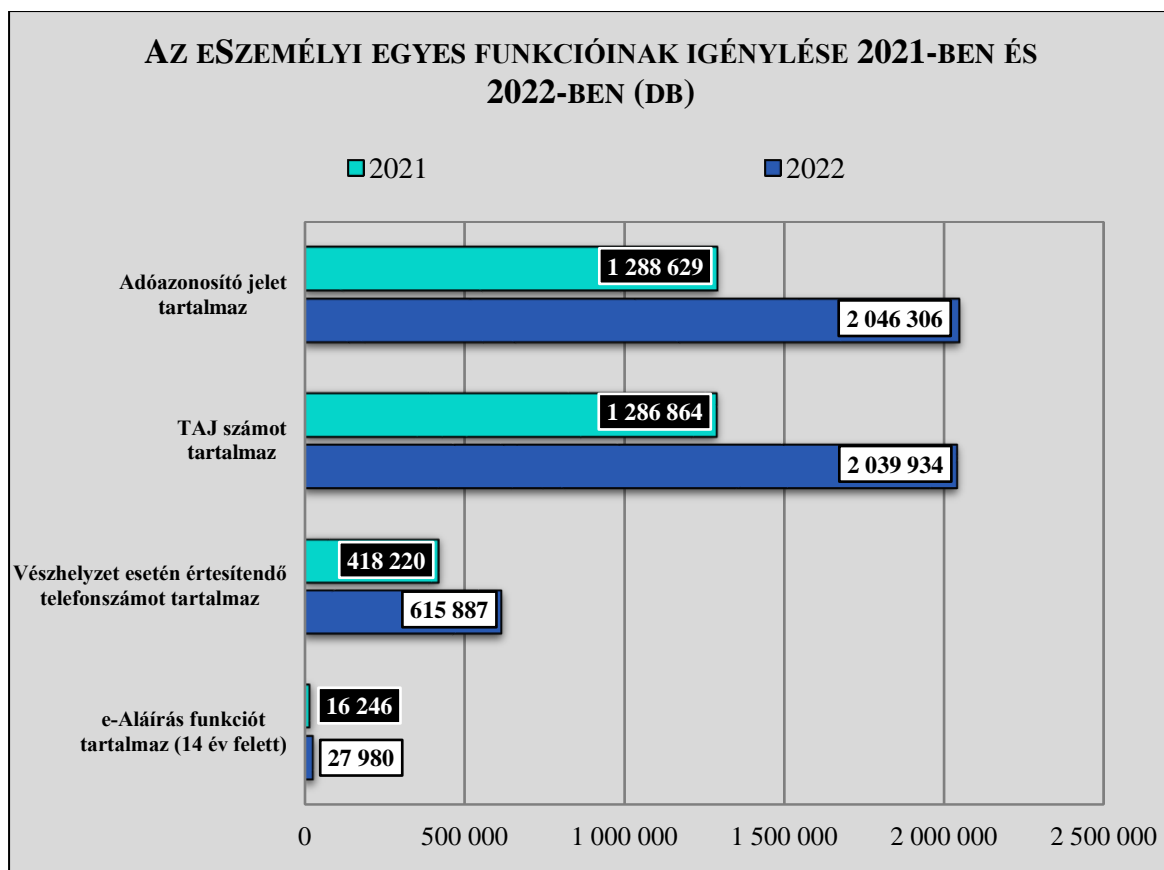
A minősített elektronikus aláírás létrehozására szolgáló **elektronikus aláírás funkció rögzítését a jogosult 14 év feletti igénylőknek mindössze 1,64%-a, 27.980 fő kérte** 2022-ben az igénylési folyamat során, azonban 2021-hez képest 0,4%-kal nőtt az igénylők aránya.

A **vészhelyzet esetén értesítendő egy vagy két telefonszám chipre történő rögzítését** az összes igénylési folyamat⁶ közel 30%-ában (615.887 fő) kérték 2022-ben.

2021. augusztus 2-ától lehetőség van a **származási hely** eSzemélyi okmányon történő feltüntetésére, ezt a lehetőséget 2022. január-december között 38.522 fő, az igénylők 1,8%-a kérte.

⁵ Érvényben vannak még továbbá a kártyaformátumú igazolvány 2000. január 1-i bevezetése előtt kiállított, füzet és könyv formátumú határidő nélküli érvényességi idejű okmányok is.

⁶ Lehetőség van a telefonszám(ok) utólagos rögzítésére vagy megváltoztatására is az eSzemélyi chipjén, ez az adat viszont kizárólag az igényléskori rögzítésre vonatkozik.



2022. április 7-én megjelent az eSzemélyiM mobil applikáció⁷, melynek segítségével Android és iOS operációs rendszerű, NFC olvasóval rendelkező mobiltelefonról is elérhetővé váltak az eSzemélyihez kapcsolódó elektronikus funkciók és szolgáltatások. Az alkalmazással megtekinthetők az okmány chipjén tárolt adatok, ellenőrizhető az elektronikus funkciók státusza, aktiválhatók és módosíthatók az okmányhoz kapcsolódó PIN-kódok. Kizárólag Android okostelefon esetében a telefon külső kártyaolvasóként is használható, kiváltva ezáltal a speciális USB-s kártyaolvasókat. Az alkalmazást kártyaolvasóként használva a számítógépen elvégezhető az elektronikus aláírás és azonosítás is, ezzel támogatva az e-ügyintézési szolgáltatások szélesebb körű elérését.

Az App Store, valamint a Google Play Áruházakból letölthető alkalmazásra decemberig több mint 48.000 fő volt kíváncsi.

III.3. Egyszerűsítési projekt keretében igényelt okmányok

2021. február 1-től a **hatósági eljárások egyszerűsítése** érdekében kihirdetett jogszabályváltozások miatt a **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. 2022-ben a lezárt ügyek száma első vezetői engedély kiállításának vonatkozásában 5.004 db, kategóriabővítés esetében 9.851 db, hosszabbítás iránti elektronikus kérelem pedig 202.151 db volt. A 2022-

⁷ Az eSzemélyiről és az eSzemélyiM applikációról részletes tájékoztató a www.eszemelyi.hu weboldalon található.

ben összesen kibocsátott vezetői engedély 21,5%-ában automatikusan kerültek kiállításra az okmányok az egyszerűsítési projektnek köszönhetően.

2021. február 1-től **lehetőség van továbbá házasságkötés miatti névváltozás esetében az okmányok, többek közt a személyazonosító igazolvány, a vezetői engedély és az útlevél esetében is a hivatalbóli cserére.** Ezt a szolgáltatást a 2022. január 1 - december 31. között összesen 5.612 fő vette igénybe személyazonosító igazolvány, 3.361 fő vezetői engedély, 1.383 fő pedig útlevél igénylés során.

IV. Állampolgárok részére biztosított egyéb szolgáltatások

IV.1. Az ügyintézési pontokon elérhető KIOSZK szolgáltatás

A KIOSZK projekt keretében megvalósuló fejlesztések és eszközök lehetőséget biztosítanak arra, hogy az ügyfelek az érintőképernyős eszközökön könnyen, gyorsan, ügyintézői beavatkozás és sorban állás nélkül elektronikusan intézzék ügyeiket. Ezzel a szolgáltatás színvonala emelkedik, mivel az automatizált ügyintézés bevezetésével a kormányablak ügyintézők tehermentesítése is megtörténik, hatékonyabb ügyintézés tesz lehetővé azon ügyekben, amelyek automatizálása jelenleg nem, vagy csak korlátozott mértékben lehetséges.

Az első kiosk eszköz a Visegrádi utcai Központi Okmányirodában került kihelyezésre 2022. január 6-án, ami az éles próbaüzem megkezdését is jelentette, mely egészen május végéig tartott.

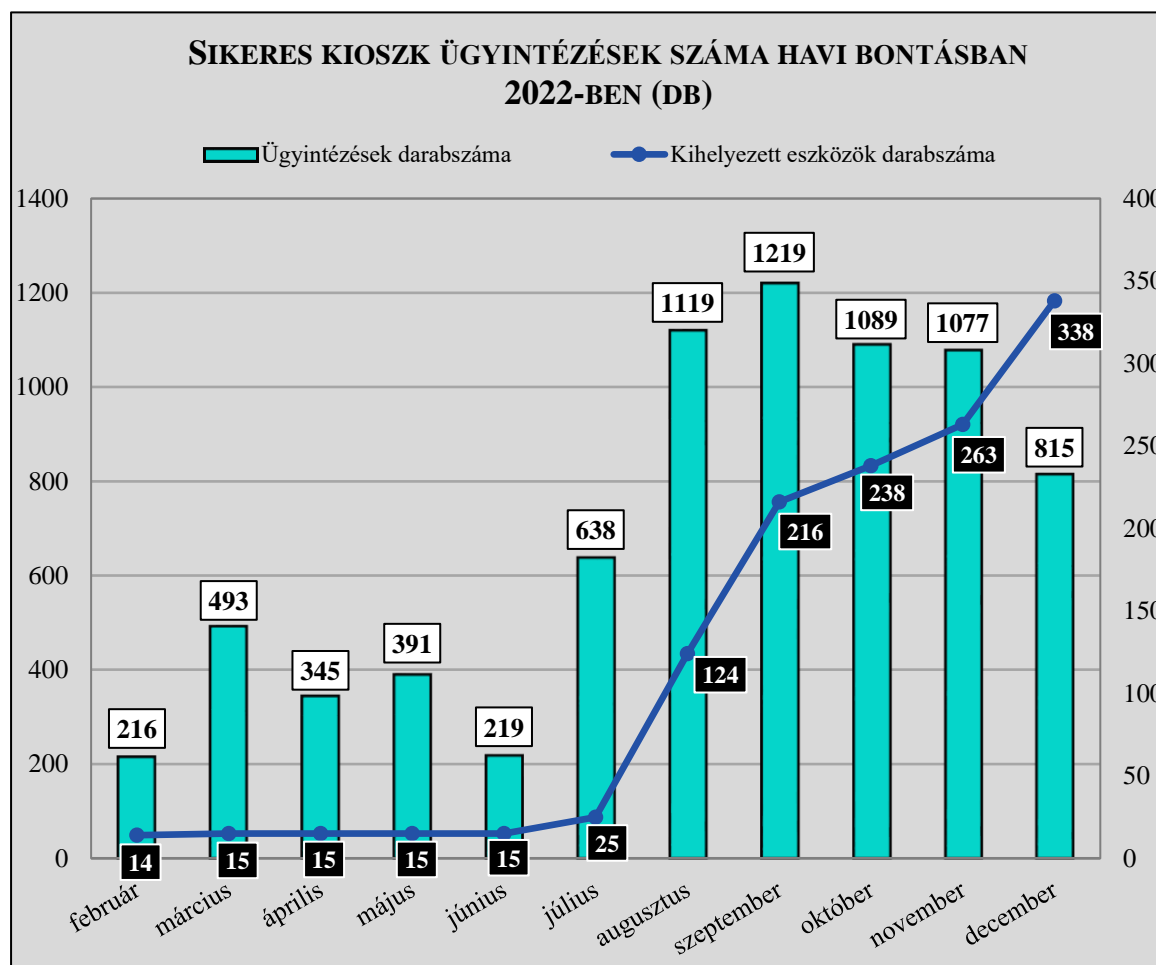
Ezt követően 2022. március 3-ig további 14 db eszköz került kihelyezésre (összesen 9 db vidéki és 5 db budapesti ügyintézési helyszínen). A pilot időszak alapján megállapítást nyert, hogy legnagyobb arányban az erkölcsi bizonyítvány, illetve a születési anyakönyvi kivonat igénylés ügyekben érhető el az ügyintézők tehermentesítése.

Ezt követően júliustól kezdve már az ország számos pontján üzembe helyezésre kerültek a további terminálok. Év végére összesen 338 db eszköz működött a kormányablakokban, a postahivatalokon, illetve Digitális Jólét Program Pontokon, megteremtve ezzel a minél modernebb és színvonalasabb ügyintézés alapjait. 2022-ben a kiosk-okon összesen intézett ügyek száma az eszközökből érkező statisztikák alapján 7.621 db volt.

A kiosk-on is intézhető ügyek tekintetében elmondható, hogy a legnépszerűbb ügytípus az erkölcsi bizonyítvány, a születési anyakönyvi kivonat igénylés, illetve az okmányérvényesség ellenőrzés volt. Erkölcsi bizonyítvány igénylés ügytípusból 2022. február 1. és 2022. december 31. között összesen 3.907 db ügyet intéztek az állampolgárok a terminálok igénybevételével, születési anyakönyvi kivonatból ugyanezen időszakban 1.572 db ügyintézésre került sor. Fontos kiemelni, hogy az elektronikus igényléssel ellentétben a kiosk terminálok segítségével azok az állampolgárok is tudnak születési anyakönyvi kivonatot kérelmezni, akik nem szerepelnek az elektronikus anyakönyvi rendszerben. Okmányérvényesség ellenőrzés kapcsán pedig 1.383 db ügyet bonyolítottak le az állampolgárok a terminálok igénybevételével.

Az alábbi diagram, a kiosk-okon sikeresen elintézett ügyek összességét, valamint a

kihelyezett eszközök darabszámát mutatja be havi bontásban, mely alapján megállapítható az eszközökön keresztül indított ügyintézésnek számának növekvő tendenciája az év második felétől.

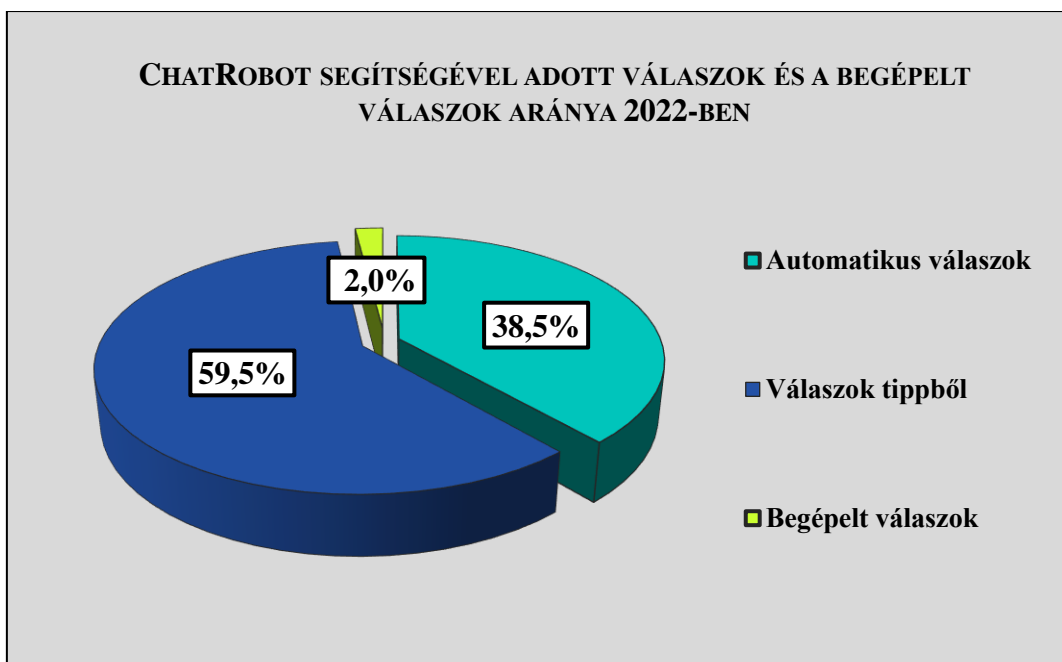


IV.2. Kormányzati Ügyfélvonal (KÜ) mesterséges intelligencián alapuló ChatRobot szolgáltatása

A **Kormányzati Ügyfélvonal** megkereséseinek száma a veszélyhelyzet miatt jelentősen megnövekedett. A megnövekedett számú hívások kezelésére a Belügyminisztérium bevezette a chatrobot szolgáltatását.

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.

2022-ben a KÜ felületén indított **354.693 db chates beszélgetés közel felét** a mesterséges intelligencia által támogatott **ChatRobot segítségével** bonyolíthatták az ügyfelek. Ezen csatornán a feltett kérdések (600.366 db) **38,5%-át a chatbot automatikusan megválaszolta**, míg **59,5%-ban választípek megadásával könnyítette az ügyintézők feladatát**. A fennmaradó kérdések csupán 2%-a igényelte teljes egészében az ügyintézők válaszadását.



V. Összefoglalás

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2022. évi adatait mutatta be és hasonlította össze a 2021-es évre vonatkozó értékekkel.

A Személyre szabott Ügyintézési Felület 2022-ben is tovább bővült számos új szolgáltatással, azonban a korábban bevezetett szolgáltatások továbbra is nagy népszerűségnek örvendenek az újonnan bevezetett ügýtípusok mellett.

A **Jármű Szolgáltatási Platform továbbra is közkedvelt ügýtípus** az állampolgárok körében. A szolgáltatás segítségével az ügyfél a jármű életútjának lényeges adatait egy egységes felületen ingyenesen ismerheti meg, ennek eredményeképpen 2022-ben a JSZP-n keresztül megvalósuló **sikeres adatszolgáltatások száma közel a 14,4 millió volt.**

A **gyermeket sértő nemi élet szabadsága vagy nemi erkölcs elleni bűncselekményt elkövető személyekre vonatkozó adatok megismerhetővé tétele** ügýtípus új ügyként jelent meg a SZÜF-ön. A bevezetésekor megközelítette az 5 ezer db-ot a benyújtott ügyek száma, ezt követően átlagosan havi 100 és 500 db közötti ügyintézés vált jellemzővé, összesen pedig 7.265 db ügy került benyújtásra 2022-ben.

További új szolgáltatásként debütált az **adatszolgáltatást tiltó vagy visszavonó nyilatkozat** ügýtípus, mely kapcsán az állampolgárok 3.152 db ügyet indítottak, melyből 1.980 db került benyújtásra. A tiltás feloldása is ebben az ügýtípusban végezhető el.

A **közúti közlekedési előéleti pontok** számáról való tájékoztatás elektronikus úton történő lekérdezése az indulást követően nagy népszerűségnek örvendett. Májusban több mint 200 ezer lekérdezés történt az állampolgárok részéről, júniustól pedig a havi 20-30 ezer db közötti ügyindítás vált jellemzővé.

A **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése** a WÜ felületéről került átvezetésre a SZÜF-re, mely nem csak magyar, de angol nyelven is elérhető. A SZÜF-ön év végéig összesen 134.444 db kérelem került benyújtásra ebben az ügytípusban.

Szintén új ügyként került publikálásra a **lakcímérvényesség ellenőrzése szolgáltatás**, melynek bevezetésétől összesen 1.759 db ügyindításra került sor, valamint az útlevél elvesztésének, eltulajdonításának, megsemmisülésének és megtalálásának bejelentése ügytípus, mely év végén került publikálásra, kevesebb, mint két hét alatt pedig 17 db ügyintézés történt

A Webes Ügysegéd alkalmazás az állampolgárok számára teljes körű elektronikus ügyintézési lehetőséget biztosít. 2022-ben összességében több mint 1,7 millió db ügyindításra került sor, melyből közel 1,3 millió db kérelem került benyújtásra. A leggyakrabban igénybe vett ügyek arányai közel egyezően alakultak az előző év adataival összehasonlítva. **Az okmányérvényesség ellenőrzés, a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés, az egyéni vállalkozással kapcsolatos ügytípusok, a jármű tulajdonosváltás bejelentés, a jármű ideiglenes kivonás, az okmány státusz lekérdezés és a tájékoztatás kérése a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban tárolt saját adatokról a benyújtott kérelmek 93,87%-át tették ki a vizsgált időszakban.**

Az elektronikusan intézhető ügyek számának növekedése mellett szélesebb körű azonosítási szolgáltatások igénybevételére is lehetőség van. 2021 februárjától már öt elektronikus azonosítási szolgáltatás érhető el a Központi Azonosítási Ügynök (kau.gov.hu) felületen. **2022-ben a KAÜ azonosítási szolgáltatások 97,75%-át az Ügyfélkapuval történő azonosítás tette ki.**

A 2022. december 31-i állapot szerint **8,05%-kal nőtt az érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma** egy év alatt. 2021. február elsejétől lehetőség van **arckép-összehasonlításon alapuló azonosítási szolgáltatás igénybevételével történő bejelentkezésre** a KAÜ-n keresztül, mely során az ügyfél Nemzeti Arcképtárban tárolt arcképe és a bejelentkezéskor készített pillanatképének összevetésével, valamint érvényes személyazonosításra alkalmas okmányának ellenőrzésével kerül azonosításra, illetve lehetővé vált ICAO szabványoknak megfelelő okmánykép és aláírásképfelvételezés. A regisztrációt követően 296.390 alkalommal választották az Arcképes Azonosítás lehetőséget a bejelentkezéshez.

A korábbi időszakokban lejárt okmányok egyidejű megújítása, továbbá a 2022 februárjában kirobbanó **orosz-ukrán háborús konfliktus** miatt egyes okmányok tekintetében rekord szintű emelkedés volt tapasztalható az igénylések számában. Például a személyazonosító igazolvány igénylések száma januártól kezdve folyamatosan nőtt, a nyári hónapokban megközelítette a 700 ezer darabot, éves szinten pedig a 2 millió db-ot is meghaladta.

A **kibocsátott útlevelek** tekintetében is kiemelkedő számok születtek. 2022-ben átlagosan 30 és 150 ezer db között mozgott a havi igénylések száma, 2021-hez képest pedig **126,2%-os növekedés** mutatható ki összességében. Ehhez a nagymértékű növekedéshez hozzájárult az emberekben kialakuló aggodalom a háborús konfliktus okán, valamint a pandémia

enyhülése és a korlátozások feloldása is.

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. 2022-ben vezetői engedély első kiállítását, kategóriabővítését, hosszabbítását 217.006 fő igényelte elektronikusan. Házasságkötés miatti névváltozás esetében 5.612 fő kérte személyazonosító igazolvány, 3.361 fő pedig vezetői engedély automatikus kiállítását.

2022. január 6-án elindult a KIOSZK projekt, melynek keretében december végéig 338 db terminál került kihelyezésre az ország több pontján. December 31-ig a kiosk-okon összesen intézett ügyek száma 7.621 db volt, a legnépszerűbb ügytípus pedig az erkölcsi bizonyítvány igénylés.

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-én indult, 2022. január-december között a KÜ felületén indított 354.693 db chates beszélgetés **98%-át a mesterséges intelligencia által támogatott ChatRobot** segítségével bonyolíthatták az ügyfelek. A feltett kérdések 38,5%-át a chatbot automatikusan megválaszolta, míg 59,5%-ban választippek megadásával könnyítette az ügyintézők feladatát, így többek között ez is azt bizonyítja, hogy a mesterséges intelligencia a jövőben több elektronikus szolgáltatás alapjául is szolgálhat.