



BELÜGYMINISZTERIUM

ELEKTRONIKUS KÖZSZOLGÁLTATÁSOKAT TÁMOGATÓ FŐOSZTÁLY

Elektronikus közszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés

2017. I. félév



Belügyminisztérium - Informatikai Helyettes Államtitkárság

Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály

Szolgáltatás-elemzési és Monitoring Osztály

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés.....	3
II.	Ügyfélszolgálati szolgáltatások	3
II.1.	Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenységszáma	3
II.2.	Kibocsátott okmányok darabszáma	4
II.3.	eSzemélyi igazolvány (eSZIG) igénylések	5
III.	Elektronikus közszolgáltatások	7
III.1.	Webes Ügysegéd	7
III.2.	OkmányApp mobilapplikáció	9
III.3.	Az XR rendszeren keresztül történő időpontfoglalás és ügyintézés	11
III.4.	Elkészült személyi okmányokról szóló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	11
III.5.	Ügyfélkapu regisztráció	11
III.6.	Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratáról	12
III.7.	JÜB adatszolgáltatás.....	14
IV.	Ügyfélszolgálati ellenőrzések eredményei	15
V.	Konklúzió.....	15
1.	<i>számú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai</i>	<i>17</i>
2.	<i>számú melléklet – a jelentésben nem szereplő további monitoring adatok</i>	<i>19</i>
3.	<i>számú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai</i>	<i>20</i>



I. Bevezetés

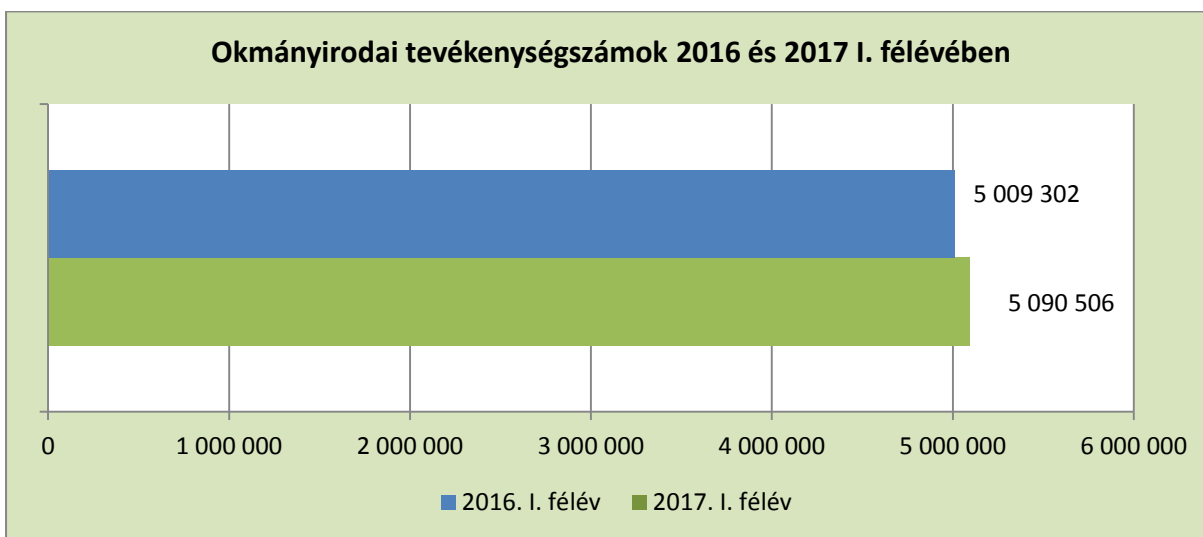
Az alábbi monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett **közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások**, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő **okmányigénylések 2017. I. félévi** adatait mutatja be, összehasonlítva azokat a 2016-os év azonos időszakára rendelkezésre álló értékekkel.

A jelentés végén található mellékletek tartalmazzák a dokumentumban bemutatott szolgáltatások főbb számadatait, emellett az Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály által monitorozott további szolgáltatások, valamint a nyilvántartásokra vonatkozó 2017. I. féléves adatokat.

II. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

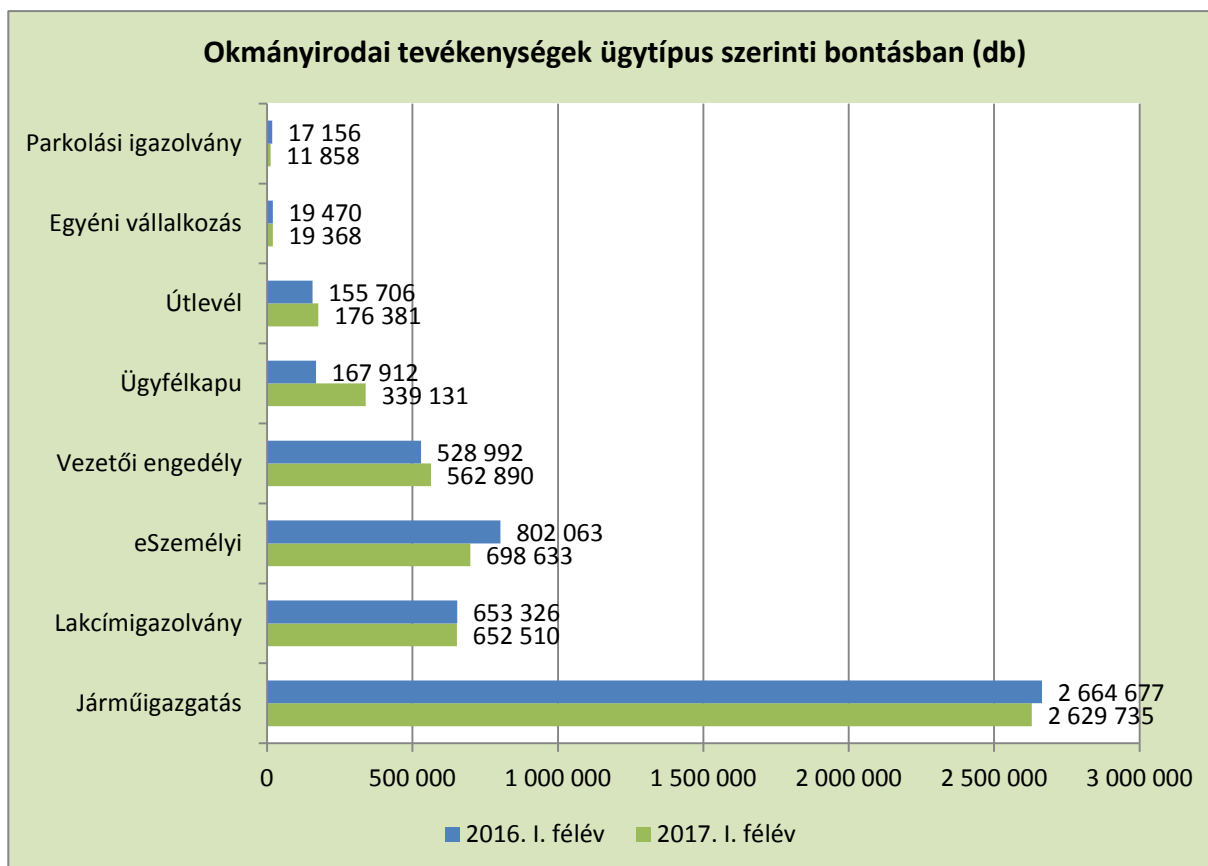
II.1. Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenység száma

2017 első félévében a kormányablakok és okmányirodák országos szinten összesen 5.090.506 darab **okmányirodai tevékenységet végeztek**, amely **1,6%-kal haladta meg az előző évi értéket** (5.009.302 db).



Az okmányirodai tevékenységeket **ügytípus szerint** vizsgálva megállapítható, hogy az összesített tevékenység szám idei első féléves növekedését leginkább az ebben az időszakban **ugrásszerűen megemelkedett Ügyfélkapu regisztrációk** száma okozta.

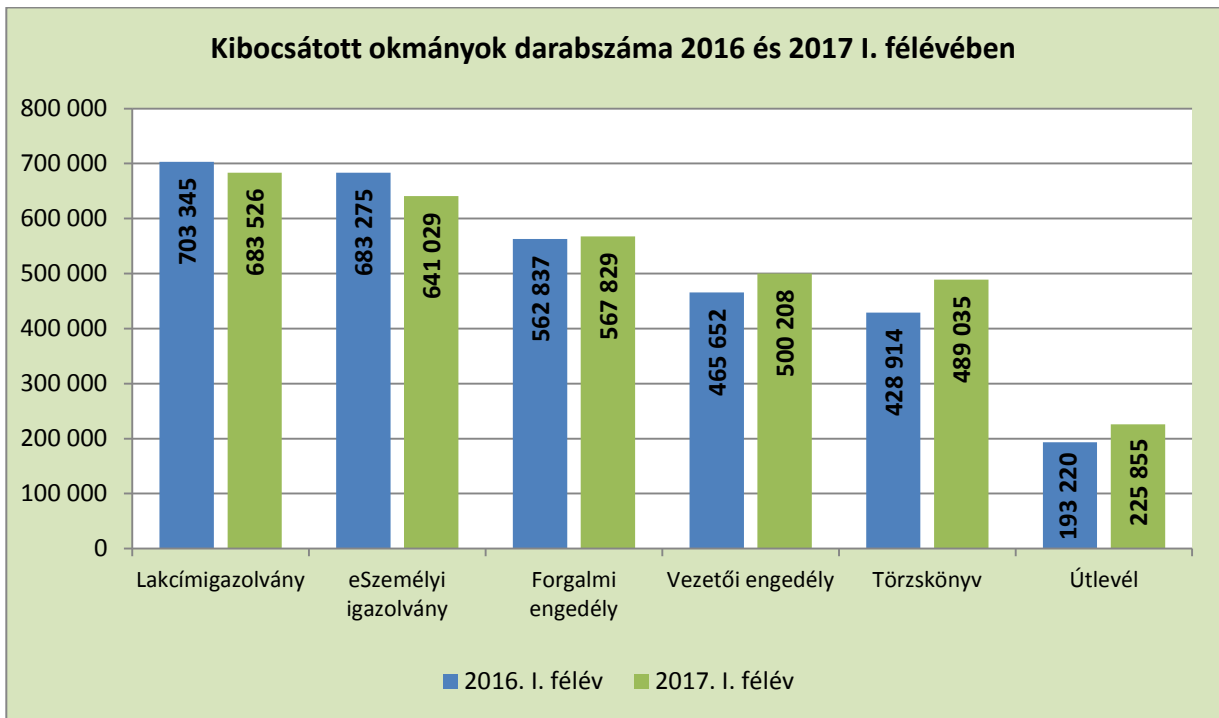
Ezek az ügyek a tavalyi év azonos időszakához képest valamivel több, mint **duplájára nőttek (102%-kal)**. Emelkedett továbbá az **útlevéllel (13,3%-os növekedés)** és a **vezetői engedéllyel (6,4%)** kapcsolatos tevékenységek száma is. 2016-hoz hasonlóan az idei első félévben is a **járműigazgatással kapcsolatos ügyeket intézték a legnagyobb számban (2.629.735 db)** az okmányirodai tevékenységet ellátó ügyfélszolgálatokon, ez azonban a bázisidőszakhoz képest így is 1,4%-os csökkenést jelentett.



II.2. Kibocsátott okmányok darabszáma

Az egyes **okmányokhoz eltérő ügyintézési határidők társulnak**, a lakcímgazolványt például alapesetben a kérelem benyújtása során azonnal kiállítják, míg az útlevél normál eljárás keretében történő kiállítását igazgatási szolgáltatási díj ellenében gyorsítani lehet. Ebből kifolyólag az adott hónapban igényelt okmány nem feltétlenül abban a hónapban kerül kiállításra.

Az ügyfélszolgálati hálózatban igényelt **leggyakoribb okmánytípusok 2017-es** tárgyevi, és a tavalyi I. félévben kiállított mennyiségét az alábbi diagram szemlélteti.



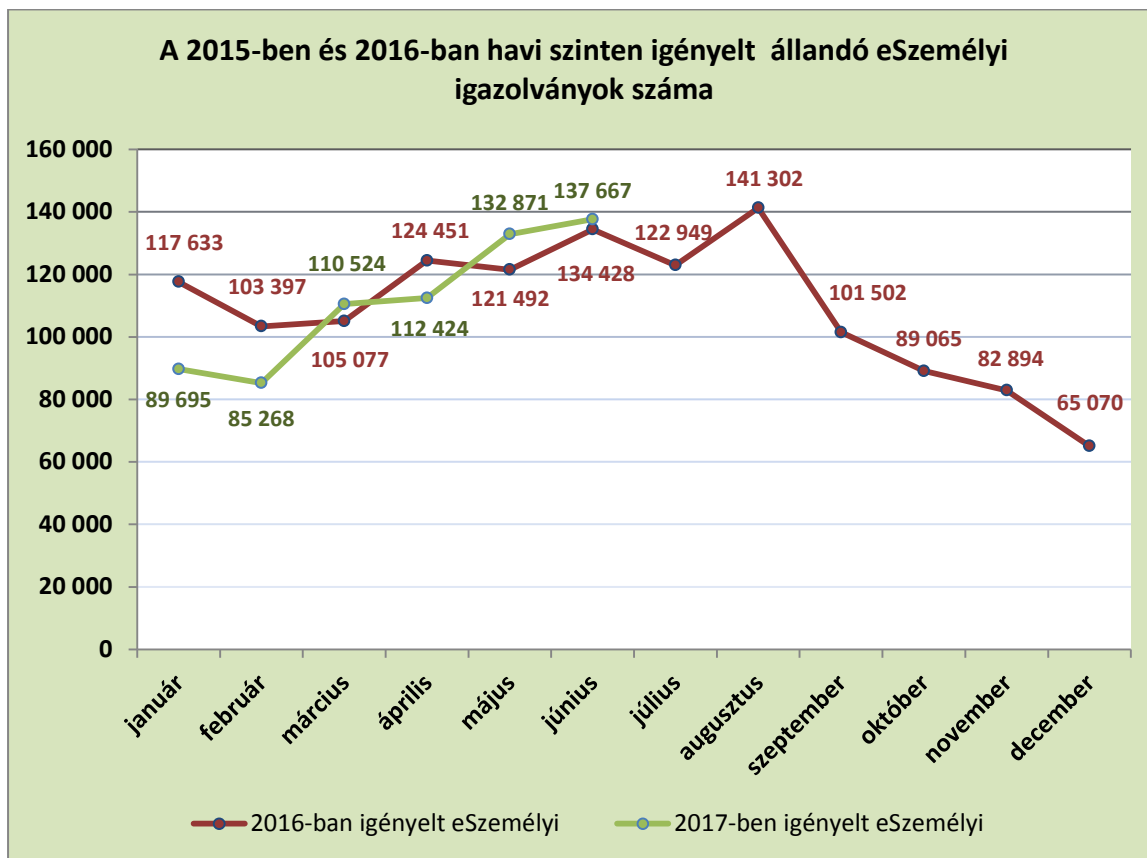
A **járműigazgatási ügyekhez kapcsolódó okmányok (forgalmi engedély, törzskönyv, vezetői engedély), valamint a kiállított útlevelek száma emelkedett** 2017 I. félévében a tavalyi első félévhez képest, aminek egyik okaként járművek esetében a növekvő első forgalomba helyezések száma említhető.

A két legtöbbet igényelt okmánytípus közül a kiállított lakcímgazolványok száma hasonló volt a vizsgált két félévben, az idei **683.526 lakcímgazolvány 68,6%-át lakóhely vagy tartózkodási hely változása miatt állították ki**¹. A kiállított **állandó eSzemélyi igazolványok száma** idén januárban és februárban csökkent 2016-hoz képest, március-június között viszont szinte azonos volt a számuk, ennek okáról bővebben a következő, az eSzemélyi igényléseket bemutató fejezet nyújt áttekintést.

II.3. eSzemélyi igazolvány (eSZIG) igénylések

2017 I. félévében 668.449 db állandó személyazonosító igazolványt igényeltek az országos ügyfélszolgálati hálózatban és a külképviseleteken, ami 5,4%-kal marad el a tavalyi év azonos időszakában történt igénylések számától (706.478 db).

¹ A többi lakcímgazolványt többek között személyes adatváltozás, első alkalommal történő kiadás és az előző igazolvány megrongálódása, elvesztése miatt állítják ki.



Az igénylések hónapokra vetített száma 2017 elején alacsonyabb volt az előző évhez képest – köszönhetően az eSzemélyi 2016. január 1-jei bevezetését követő megnövekedett érdeklődésnek – viszont márciustól hasonlóan alakult, mint a tavalyi évben. Idén márciusban, májusban és júniusban meg is haladta az igénylések száma a 2016-os értékeket.

Az eSzemélyi által nyújtott főbb funkciók és szolgáltatások igénylésének száma és aránya az arra jogosultak körében 2016 és 2017 I. félévében

	2016. I. félév	Igénylők aránya a jogosult korcsoporton belül	2017. I. félév	Igénylők aránya a jogosult korcsoporton belül
Tároló elemet (chip) <u>nem</u> tartalmaz A 65 évet betöltött jogosult kérheti	58 545	74,3%	63 949	86,3%
Ujjnyomatot tartalmaz A 12 évet betöltött jogosult kérheti	324 649	56,7%	265 564	49,0%
e-Aláírás funkciót tartalmaz A 14 évet betöltött jogosult kérheti	46 701	8,5%	30 550	5,9%
Vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám(ok) rögzítése a tároló elemen² Bármely jogosult kérheti	-	-	187 956	28,1%

² Ez az ügýtípus 2017-ben került bevezetésre.

A **65 évet betöltött igénylők** kérhetik, hogy részükre **határidő nélküli érvényességi idejű személyazonosító igazolvány kerüljön kiállításra**, amely tároló elemet nem tartalmaz. Ezzel a lehetőséggel nagy arányban éltek is az állampolgárok, **az életkort betöltők 86,3%-a ilyen igazolványt igényelt** 2017 I. félévében. Megjegyzendő ugyanakkor, hogy **az összes igénylésen belül csak a személyazonosító igazolványok 9,6%-a tároló elem nélküli a határidő nélküli okmányok miatt.**

Az **ujjnyomat chipre való rögzítésének igénylése** 2017-ben csökkent 2016-hoz képest, a jogosult 12. életévet betöltött személyeknek így is közel fele, **49%-a kérte ezt a funkciót.** Összesen 276.801 esetben nem került sor ujjnyomat rögzítésére 12 év felettiéknél, közülük 75% nem igényelte, 23,4% chip nélküli igazolványt kért 65 év felettiként, 1,6% pedig ujjnyomat adására képtelen volt vagy egyéb okok miatt nem rögzítették.

A dokumentumhitelesítéshez használható **e-Aláírás funkció** eSzemélyi okmányra történő rögzítését a 14. életévüket betöltöttök közül kevesen igénylik, **2017 I. félévében 30.550 személy, a jogosultak 5,9%-a kérte.** Ez az arány vélhetően azért alacsony, mert magának az e-Aláírás használatának sem széleskörű még az elterjedtsége, függetlenül attól, hogy milyen módon veszik azt igénybe.

2017. január 1-jétől lehetőség van egy új funkció, **a vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám** chipre való rögzítésére, illetve annak későbbi megváltoztatására. A tároló elemmel rendelkező okmány igénylésekor a jogosult kérheti, hogy egy vagy két telefonszámot rögzítsenek az eSzemélyi chipjére, amire **30.550 alkalommal³ került sor 2017. I. félévében, azaz az összes igénylés több mint negyedében, 28,1%-ában.**

III. Elektronikus közszolgáltatások

III.1. Webes Ügysegéd

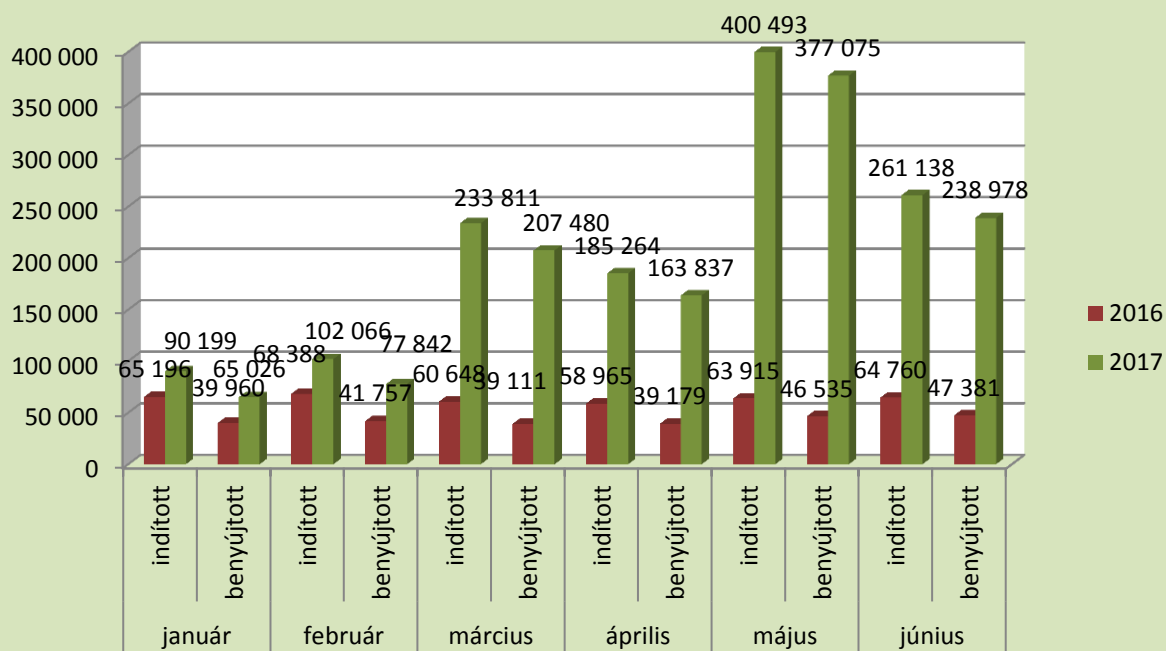
A Webes Ügysegéden mind az indított ügyek, mind pedig a benyújtott kérelmek⁴ számában **növekedés volt tapasztalható 2017 I. félévében** az előző év hasonló időszakához képest. 2017. január-június között összesen 1.130.238⁵ benyújtott kérelmet regisztráltak a Webes Ügysegéden, amely **mintegy négy és félszerese** a 2016. I. félévi 253.923 db kérelemnek.

³ Függetlenül attól, hogy egy vagy két telefonszámot rögzítenek a chipre, ez az eSzemélyi igénylés során egy alkalomnak számít.

⁴ Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem feltétlenül jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat. Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.

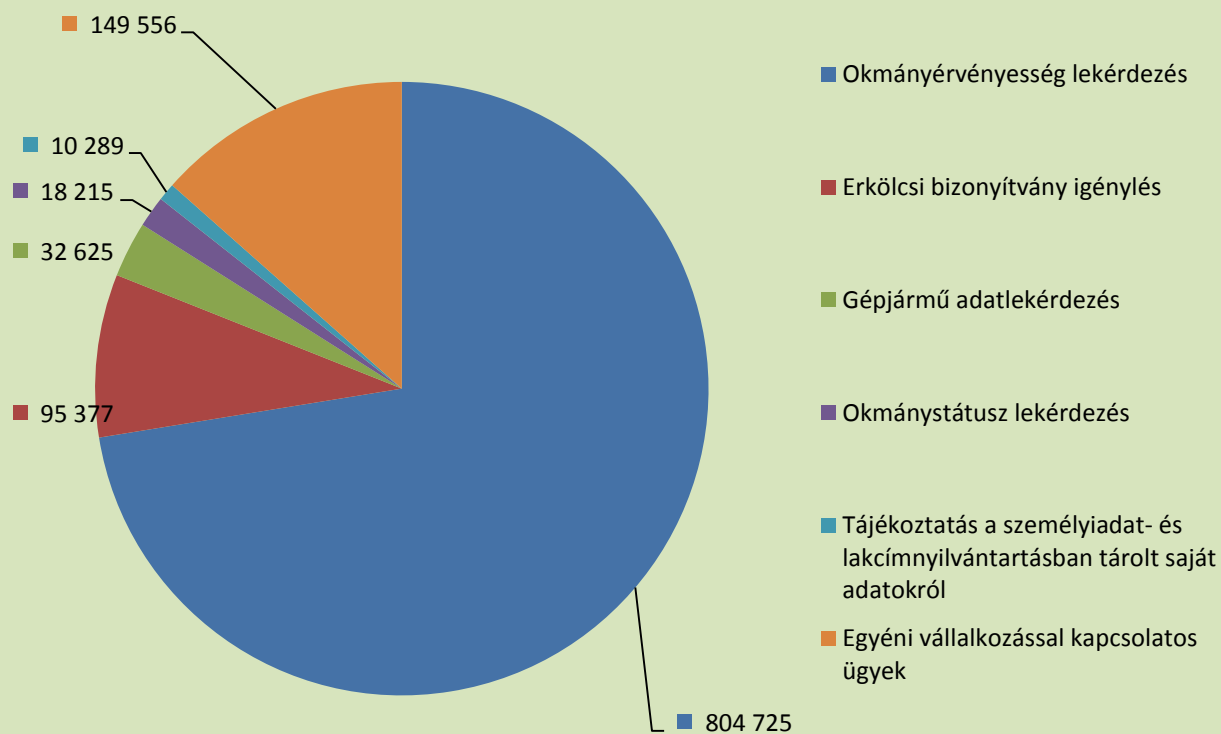
⁵ A Webes Ügysegéd adatok tartalmazzák a szolgáltatáson keresztül is elérhető Rendelkezési Nyilvántartás adatokat is.

A Webes Ügysegéden indított ügyek és benyújtott kérelmek 2016. és 2017. I. félévben - havi bontásban

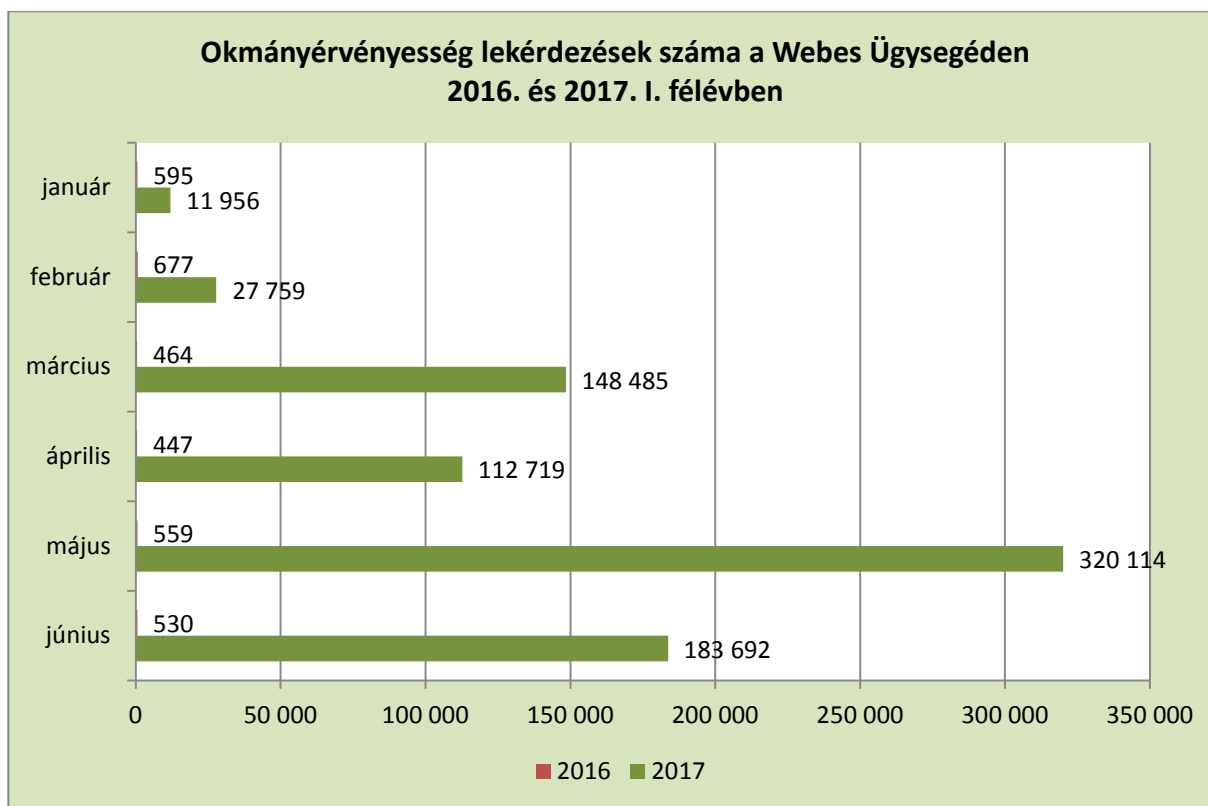


A növekedés oka főként a Webes Ügysegéden **elérhető ügytípusok számának folyamatos bővülése**, amely a 2016. I. félév végén elérhető 36 ügytípusról **2017. I. félév végére 43-ra emelkedett**. A **leggyakoribb ügytípus az idei első félévben az okmányérvényesség lekérdezés volt**, amely a benyújtott kérelmek több mint kétharmad részét (71,2%) tette ki.

A leggyakoribb ügytípusok a Webes Ügysegéden 2017. I. félév



Az okmányérvényesség lekérdezések jelentős emelkedését az okozta, hogy a telekommunikációs cégeknek 2017. januártól jogszabályi kötelezettsége a feltöltőkártyát használó előfizetők adatainak ellenőrzése, mely jelentősen hozzájárult az alábbi diagramon szemléltetett növekedéshez.

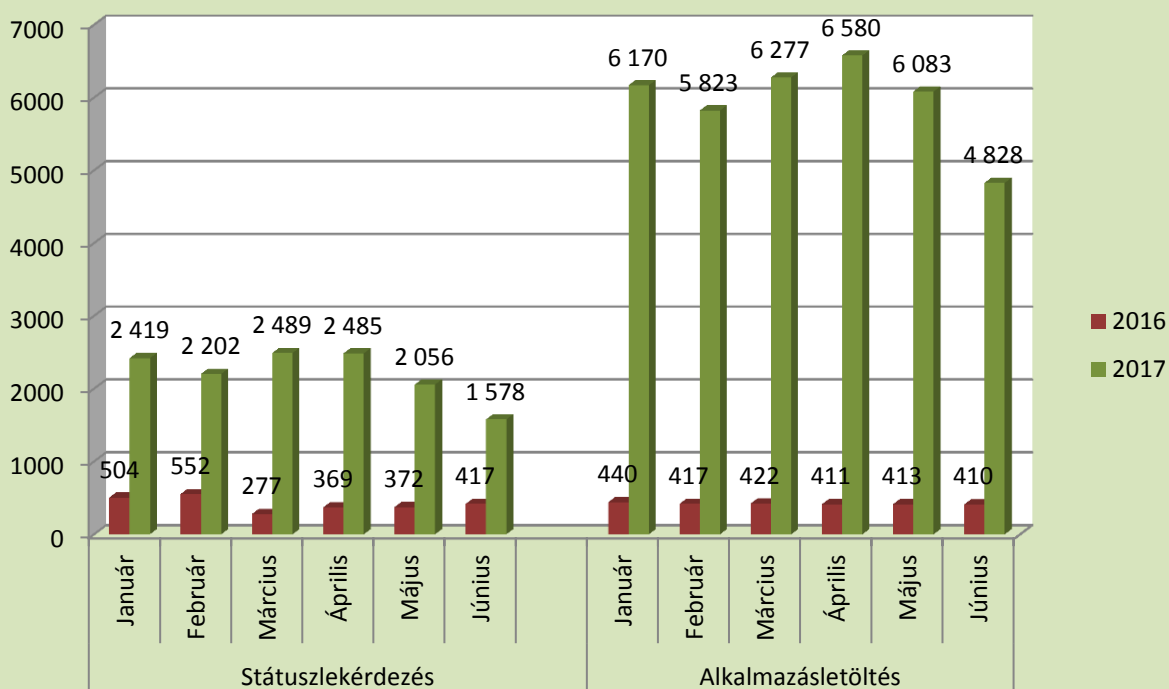


III.2. OkmányApp mobilapplikáció

2017 I. félévében 13.991 folyamatindítás és 6.748 kérelem benyújtása⁶ történt az OkmányApp mobilapplikáción keresztül. A **benyújtott ügyek aránya egyenletes növekedést mutat** a folyamatindítások számához viszonyítva, mely 2017. januárban 37,4%, márciusban 52,5%, júniusban pedig már 56,3%-ra emelkedett. Az **OkmányApp alkalmazás mobiltelefonra történő letöltésének számában is jelentős növekedés** mutatkozott 2017. I. félévben 2016 hasonló időszakához képest, **a letöltések száma meghaladta a 14-szeres növekedést.** Az igényelt okmányok **gyártási státuszának lekérdezése pedig több mint ötszörösére növekedett.**

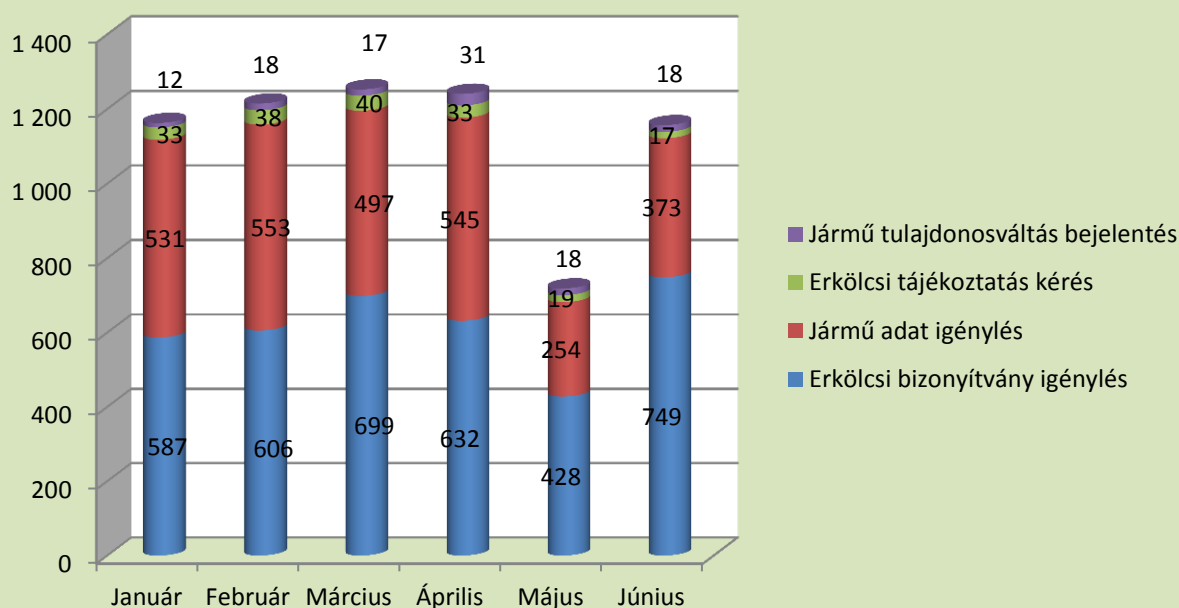
⁶ Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem feltétlenül jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat. Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.

Okmányok gyártási státuszának lekérdezése, és az OkmányApp alkalmazás letöltése 2016. és 2017. I. félévben



Az okmánystátusz lekérdezést nem számítva az OkmányAppon keresztül **benyújtott kérelmek 96%-át két ügytípus, az erkölcsi bizonyítvány igénylése (3.701 db) és a gépjármű adatlekérdezés (2.753 db) tették ki 2017 I. félévében.**

OkmányAppon keresztül benyújtott kérelmek száma 2017. I. félévben



III.3. Az XR rendszeren keresztül történő időpontfoglalás és ügyintézés

Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszeren (XR) keresztül történő időpontfoglalások száma **37,8%-ra csökkent** az előző év azonos időszakához képest. Amíg 2016. I. félévben még 72.383 db, addig 2017. I. félévben már csak 27.363 időpontfoglalást rögzített a rendszer.

A csökkenés oka az **okmányirodai ügyfélszolgálatok kormányablakokká történő átalakítása** volt, ugyanis az XR rendszert csak az okmányirodába történő időpontfoglalásra lehet alkalmazni. Az okmányirodai ügyeket is ellátó kormányablakok más időpontfoglaló rendszert használnak.

III.4. Elkészült személyi okmányokról szóló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás

Személyi igazolvány és útlevel igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány ügyfélszolgálati átvehetőségéről, vagy postára adásáról értesítést kapjon e-mail, vagy SMS, esetleg mindkettő formájában.

2016 I. félévében az igénylések során összesen 26.122 alkalommal kértek e-mail és 629.281 alkalommal SMS értesítést az elkészült személyi igazolvány vagy útlevel okmányok átvételének lehetőségéről, vagy postázásáról. **2017 I. félévében** ezzel szemben **23.597 db e-mail, illetve 683.885 db SMS értesítéssel kapcsolatos kérelmet adtak le** az ügyfelek okmányuk igénylésekor. A féléves adatok összevetése alapján idén az **e-mail értesítések száma 9,7%-kal volt kevesebb** az előző év azonos időszakához képest. A jóval nagyobb népszerűségnek örvendő **SMS-ben történő értesítések száma 2017 első felében 8,7%-kal emelkedett** a 2016-os bázisidőszakhoz képest. Ez ellensúlyozta az e-mailek számának csökkenését, és így az összes igényelt értesítés számának növekedését eredményezte. A mindkét értesítés típust egyszerre választó ügyfelek száma elenyésző volt a vizsgált időszakban.

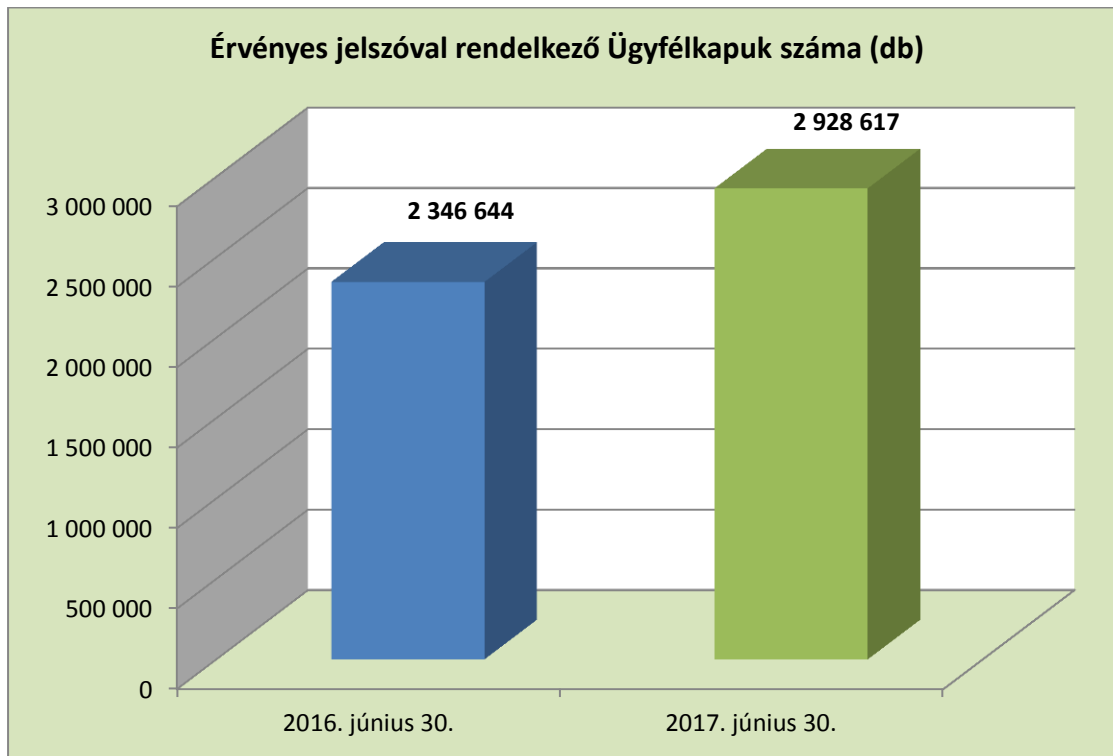
A szolgáltatás használatában tapasztalható pozitív változás, hogy **a tavalyi év I. félévéhez képest nőtt az igénybe vevők száma**. Amíg 2016 I. félévében a személyazonosító igazolványt és útlevelet igénylő ügyfelek **59%-a** élt a kényelmi szolgáltatás adta lehetőségekkel, addig ez az érték az idei I. félévben **65%-ra emelkedett**.

III.5. Ügyfélkapu regisztráció

2017. június 30-i állapot szerint összesen **2.928.617 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapu** volt, amely 24,8%-kal magasabb a bázisidőszaki értékhez képest (2.346.644 db).

A regisztrációk számának alakulását vizsgálva elmondható, hogy az első negyedéves ugrásszerű emelkedés a második negyedévben is folytatódott. Míg 2016 I. félévében 193.010-en nyitottak Ügyfélkaput, addig 2017. azonos időszakában már **411.810 Ügyfélkapu regisztráció történt, ami 113,4%-os növekedést jelent**⁷.

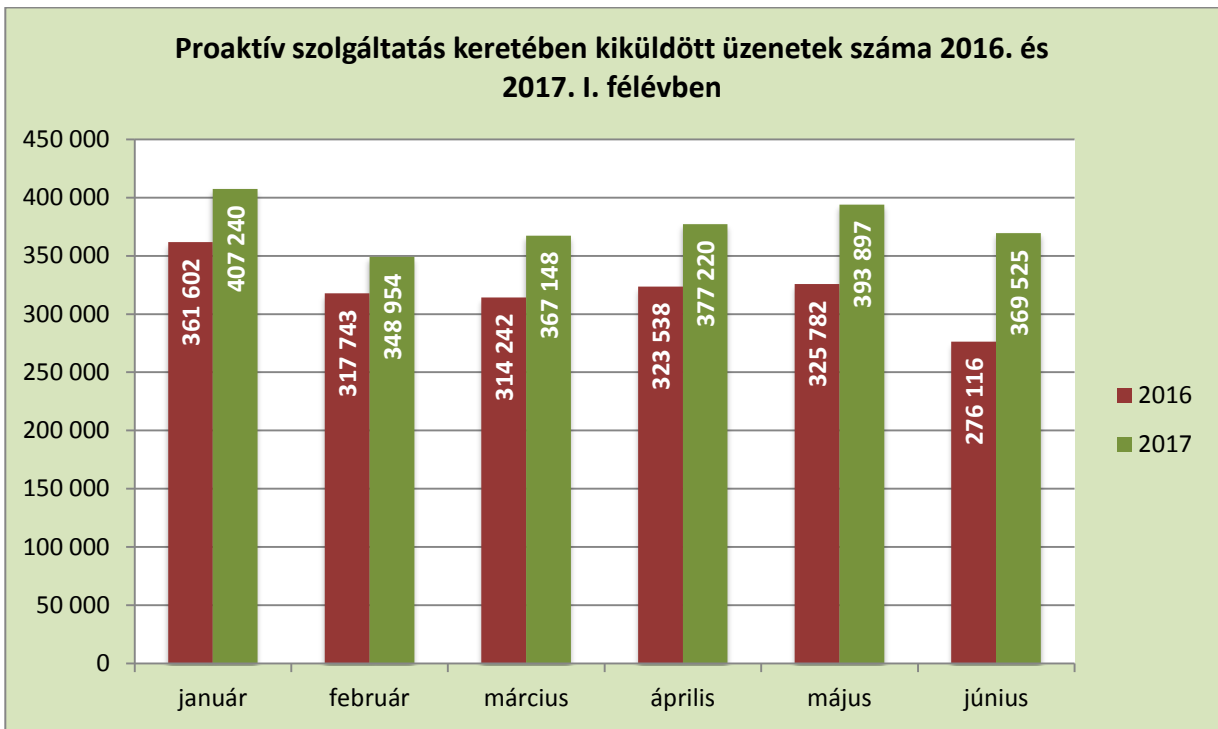
⁷ Az érvényes ügyfélkapuk száma nem a regisztrációk számával egyező mértékben emelkedik, mivel a 2 évig érvényes jelszó lejáratával és meg nem újításával csökkenhet is.



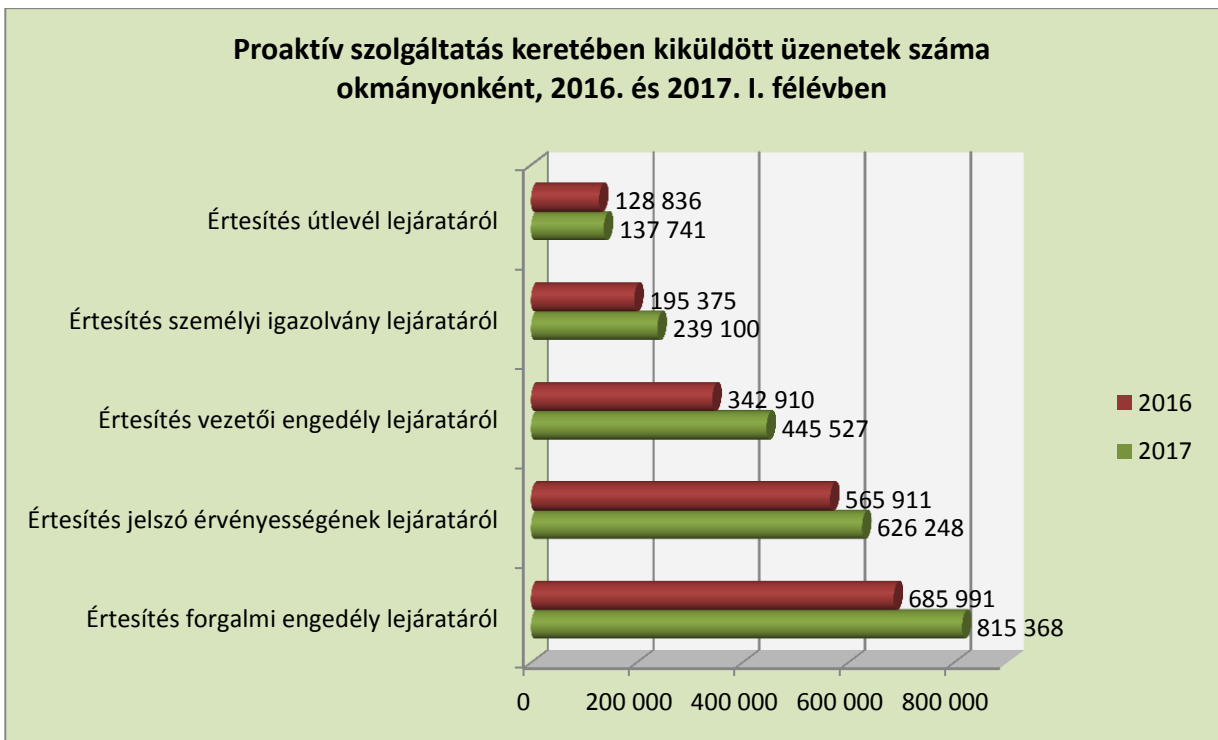
A kiugró emelkedés – mely már az I. negyedéves adatokban is látható volt – oka a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV törvény azon rendelkezésében keresendő, amely alapján 2017. május 1-jétől a munkáltatói intézkedések elektronikus úton kerülnek aláírásra és kézbesítésre a közszolgálati tisztviselők részére. A jogszabályi kötelezettség végrehajtása érdekében ezért 2017. áprilisától a „klasszikus” Ügyfélkapu regisztrációt végző hivatalokon (okmányirodák és kormányablakok, NAV, kijelölt posták (Agora Pontok), valamint a konzulátusok) kívül a Büntetés-végrehajtási szervek, a Katasztrófavédelem, a Minisztériumok, a Rendőri szervek továbbá a Természet- és Környezetvédelmi szervek kizárólag az Ügyfélkapuval még nem rendelkező foglalkoztatottjaik számára regisztrálhattak Ügyfélkaput. Az ebben a „belső” körben végzett regisztrációk száma 2017. április 1. - június 30. között 10.003 volt.

III.6. Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejárataról

A proaktív szolgáltatás keretében az Ügyfélkapuval rendelkező állampolgárok maximum három alkalommal emlékeztető üzenetet kapnak e-mailben egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejárátát megelőzően. 2017 I. félévében összesen **2.263.984 db emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer, ami 18%-kal több mint az előző év azonos időszakában** kiküldött 1.919.023 db üzenet.



A legnagyobb arányú növekedést a vezetői engedélyek lejáratáról szóló értesítések képviselik **29,9%-os**, majd a személyi igazolvány lejáratáról szóló értesítések **22,4%-os** növekedési aránnyal, azonban valamennyi ügytípus esetében megfigyelhető a proaktív értesítések számának emelkedése a bázisidőszakhoz képest. A proaktív szolgáltatás keretében küldött értesítések számának növekedése összefüggésben van az Ügyfélkapuk számának növekedésével, mivel a rendszer kizárólag azon állampolgároknak küld értesítést, akik Ügyfélkapuval rendelkeznek.



III.7. JÜB adatszolgáltatás

2017 I. félévében **825.762 db lekérdezést indítottak** a JÜB rendszeren keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyzők, ügyvédek és bírósági végrehajtók, ami 5,8%-kal haladja meg a tavalyi év azonos időszakának értékét (2016. január-június: 780.790 db).

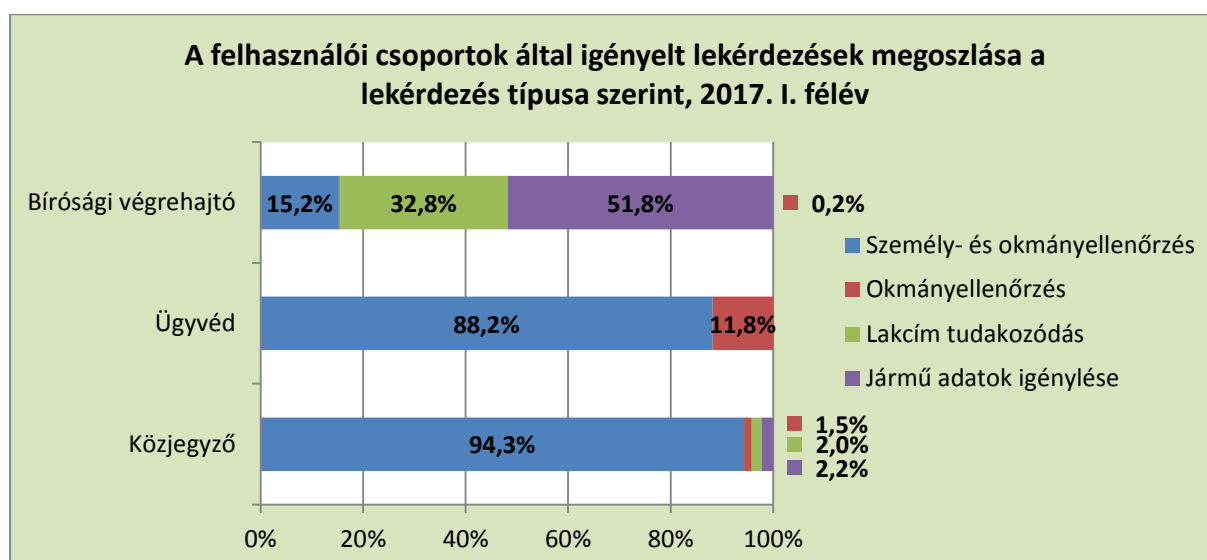
A 2017. június 30-i állapotnak megfelelően **482 bírósági végrehajtó, 746 közjegyző és 3.351 ügyvéd volt a JÜB alkalmazás aktív felhasználói között**. A magas létszám ellenére az ügyvédek igényelték a legkevesebb adatszolgáltatást, mivel ők díjfizetési kötelezettséggel tartoznak a lekérdezések után.

A JÜB lekérdezések száma felhasználók és a lekérdezett adatok típusa szerint 2017. I. félév

Lekérdezés	Közjegyző	Ügyvéd	Bírósági végrehajtó	Összesen
Személy- és okmányellenőrzés	235 169	24 794	83 507	343 470
Okmányellenőrzés	3 687	3 323	1 004	8 014
Lakcím tudakozódás	4 953	-	180 023	184 976
Jármű adatok igénylése	5 475	-	283 827	289 302
Összesen	249 284	28 117	548 361	825 762

A legtöbb lekérdezés személy és okmányellenőrzésre irányult. A járműadatok igénylése a második, míg a lakcím adatok lekérdezése a harmadik leggyakoribb ügýtípus, ezeket döntő részben a bírósági végrehajtók veszik igénybe.

A bírósági végrehajtók kérték a 825.762 db adatszolgáltatás 66,4%-át, a közjegyzők a 30,2%-át, az ügyvédek pedig a maradék 3,4%-on osztoztak 2017 I. félévében.



Az ügyvédek és a közjegyzők döntően személy- és okmányellenőrzésre használták az alkalmazást (az ügyvédek lakcím és járműadat lekérdezésre nem jogosultak). A bírósági végrehajtók inkább lakcím tudakozódásra (a lekérdezéseik 32,8%-a) és jármű adatok igénylésére (a lekérdezéseik 51,8%-a) vették igénybe a JÜB rendszert.

IV. Ügyfélszolgálati ellenőrzések eredményei

A Miniszterelnökség által kiadott éves ellenőrzési terv alapján a Szolgáltatás-elemzési és Monitoring Osztály részt vesz a **kormányhivatalok átfogó ellenőrzésében, az elektronikus közszolgáltatási terület vonatkozásában.**

Az Osztály az ellenőrzési tervben kijelölt járási hivatalok kormányablak ügyfélszolgálatait ellenőrzi, előre egyeztetett időpontban telefonos interjú módszerével. Az ellenőrzés a szakterület vonatkozásában az ügyfélszolgálatok ügyfél-tájékoztatási tevékenységére terjed ki az elektronikus közszolgáltatásokkal összefüggésben (pl.: Ügyfélkapu, Webes Ügysegéd, eSZIG, OkmányApp, SZEÜSZ).

2017 I. félévében Komárom-Esztergom megye, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye, illetve Békés megye néhány okmányirodai ügyfélszolgálatának ellenőrzése zajlott le.

A lefolytatott telefonos interjúk alapján megállapítható, hogy **az ügyintézők számára a legnagyobb nehézséget az eSZIG e-aláírás funkciójával (eSIGN) és az annak használatához szükséges technikai követelményekkel összefüggő, valamint a Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások - RKTA, RNY, RÉR - kapcsolatos ellenőrző kérdések okozták.** Egyes ellenőrzések során **kiseb bizonytalanság** volt tapasztalható az **Ügyfélkapu témakörben** feltett néhány kérdésben is.

Ezek legvalószínűbb oka **az ügyintéző oldali rutin hiánya.** Az ügyintézők által elmondott tapasztalatok alapján ugyanis megállapítható, hogy az ügyfelek kevésbé tájékozottak az elektronikus közszolgáltatásokkal kapcsolatban, ezért nem is ismerik fel a szolgáltatások gyakorlati hasznát. Csekély érdeklődés mutatkozik és **idegenkedés tapasztalható a szolgáltatások használatához szükséges regisztrációval kapcsolatban,** ezért az ügyintézők nem rendelkeznek elegendő gyakorlati tapasztalattal ezekben az ügykörökben.

V. Konklúzió

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2017. I. félévi adatait vetette össze a 2016-os év azonos időszakára rendelkezésre álló értékekkel.

Az elektronikusan elérhető közszolgáltatások elterjedése a magyar közigazgatás kiemelt feladatai közé tartozik. Az elektronikusan elérhető ügytípusok száma folyamatosan növekszik, és egyre többen veszik igénybe az elektronikus közszolgáltatásokat. Néhány területen kiemelkedő a növekedés, amelyet több, a fentiekben részletezett tényező együttes hatása is befolyásolt.

Az okmányirodák és kormányablakok okmányirodai tevékenység száma 1,6%-os növekedést mutatott 2017 I. félévében a tavalyi év azonos időszakával összevetve. A növekedést elsősorban a vizsgált időszakban **megemelkedett Ügyfélkapu regisztrációk** száma okozta, melyet jogszabályi előírások változásai jelentősen befolyásoltak.

A kibocsátott okmányok tekintetében szintén megfigyelhető a jogszabályi változások

hatása, mivel egyes illetékek 2016. január 1-től történt eltörlése pozitívan befolyásolta az okmánykibocsátások számát.

A 2016. január 1-jén bevezetett **eSzemélyi igazolvány hamar népszerűvé vált**. A kezdeti médiaérdeklődés hatására 2016 I. félévében az igényelt állandó eSZIG-ek száma jelentős növekedést mutatott az előző évekhez viszonyítva, melytől a 2017. I. féléves számok 5,4%-kal elmaradtak ugyan, de márciusban, májusban és júniusban még így is magasabb volt az igénylések száma a tavalyi év azonos időszakához képest.

Az elektronikus közszolgáltatások közül **egyre többen használják a Webes Ügysegédet**, ahol mintegy **négy és félszeres növekedés** mutatható ki az előző év I. félévében benyújtott ügyekhez képest. Megjelenik az erkölcsi bizonyítvány illetékmentességének hatása, hiszen közel százezren (95.377) a Webes Ügysegéden igényelték ezt az okmányt, de más jogszabályok életbe lépése is befolyásolta a növekedést. A Webes Ügysegéden elérhető **okmányérvényesség lekérdezések** számának **246-szoros emelkedése** a 2016. I. félévi adatokhoz viszonyítva kiugró érték, mely jelenséget a telekommunikációs cégek részére 2017. januártól előírt adatellenőrzési kötelezettség, illetve ezzel összefüggésben a Webes Ügysegéden elérhető okmányérvényesség lekérdezés szolgáltatás használata okozta.

Az **OkmányApp mobilapplikáció letöltésének száma 14-szeres növekedést** mutatott 2017 I. félévében az előző év hasonló időszakához viszonyítva. Az alkalmazáson keresztül az igényelt **okmányok gyártási státuszának lekérdezése** szintén jelentős, **ötszörös növekedést** mutatott a bázisidőszakkal összevetve.

A 2017. június 30-i állapot szerint csaknem **egyegyedével (24,8%) nőtt az érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma** az előző év hasonló időpontjához képest. Az **új regisztrációk száma 88,7%-os növekedést mutatott**.

Az Ügyfélkapuk számának növekedésével együtt a **proaktív értesítések száma is érzékelhetően nőtt (18%-kal)**, melyben az egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejáratáról értesítik az állampolgárokat.

A Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer (**JÜB**) használata szintén **emelkedést mutat az érintettek körében**.

Összességében elmondható, hogy az **elektronikus közszolgáltatások iránt növekedett az érdeklődés**, néhány esetben kiemelkedően **pozitív változások** érzékelhetőek, de további lehetőségek maradtak még az e-közszolgáltatások kiszélesítésére, az ügyfelek tájékoztatására és a szolgáltatások használatának ösztönzésére. Az e-közszolgáltatások további fejlesztésének és folyamatos bővítésének tehát van létjogosultsága, melyhez az Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály a továbbiakban is monitoring tevékenységével, ügyfélelégedettség-mérések lefolytatásával és szakmai támogatásával kíván hozzájárulni.

1. számú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai

Szolgáltatás	Vizsgált adat	2017. I. negyedév	2017. II. negyedév	2017. I. félév összesen
Okmányirodai tevékenységszám	Országos normatív statisztika Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazolvány, vezetői engedély, személyi igazolvány, útlevél, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek meghatározott körének összege	2 423 129	2 667 377	5 090 506
Kibocsátott okmányok darabszáma	Állandó eSzemélyi igazolvány	265 315	375 714	641 029
	Lakcímgazolvány	338 487	345 039	683 526
	Vezetői engedély	229 647	270 561	500 208
	Forgalmi engedély	268 795	299 034	567 829
	Törzskönyv	225 637	263 398	489 035
	Útlevél	93 552	132 303	225 855
	Magyar igazolvány	676	1 986	2 662
eSzemélyi igazolvány igénylés	Igényelt állandó eSzemélyi igazolvány 2016. január 1-től chipet tartalmazó elektronikus személyi igazolvány kerül kiállításra	285 487	382 962	668 449
	Tároló elemet (chip) tartalmaz A 65 évet betöltött jogosult kérheti, hogy részére határidő nélküli érvényességi idejű személyazonosító igazolvány kerüljön kiállításra, amely tároló elemet nem tartalmaz	256 381	348 119	604 500
	Ujjnyomatot tartalmaz A 12 évet betöltött jogosult kérheti, hogy a tároló elemre rögzítésre kerüljön az ujjnyomata	119 840	145 724	265 564
	e-Aláírás funkciót tartalmaz A 14 évet betöltött jogosult kérheti, hogy az igazolvány tartalmazzon e-Aláírás funkciót	13 877	16 673	30 550
Webes ügysegéd	Indított ügyek A Webes Ügysegéd online felületen keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	426 076	846 895	1 272 971
	Benyújtott kérelem * Az indított ügyek közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére/benyújtotta a kérelmet. A szolgáltatáson keresztül is elérhető Rendelkezési Nyilvántartás adatokkal együtt.	350 348	779 890	1 130 238
OkmányApp	Megkezdett folyamatok Az OkmányApp mobilapplikáción keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	7 987	6 004	13 991
	Benyújtott kérelem A megkezdett folyamatok közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére/benyújtotta a kérelmet	3 631	3 117	6 748
XR Rendszer	Okmányirodai időpontfoglalás Az XR rendszeren keresztül időpontfoglalás okmányirodába	14 305	13 058	27 363
	XR-en keresztül elintézt okmányirodai ügyek	1 062	1 185	2 247
Okmánystátusz lekérdező szolgáltatás (okmány gyártási állapota)	Összes lekérdezés Személyazonosításra alkalmas okmányok esetében lehetőség van az igénylőlap bizonylatszám alapján az okmány gyártási státuszának lekérdezésére online	13 463	25 752	39 215
	Személyi igazolvány lekérdezés	3 234	6 763	9 997
	Útlevél lekérdezés	4 014	5 461	9 475
	Vezetői engedély lekérdezés	6 215	13 528	19 743

Okmány elkészültéről értesítő sms/e-mail szolgáltatás	Összes értesítés Személyi igazolvány és útlevél igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány ügyfélszolgálati átvehetőségéről, vagy postára adásáról értesítést kapjon	292 015	415 772	707 787
	E-mail igénylése	11 074	12 523	23 597
	SMS igénylése	280 780	403 105	683 885
	SMS és e-mail igénylése	161	144	305
Ügyfélkapu	Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma Az adott hónap utolsó napján érvényes állapot	2 718 110	2 928 617	-
	Regisztráció Az érvényes Ügyfélkapu száma a regisztrációk és az aktiválások miatt növekszik, a megszüntetés és a jelszó lejáratára miatt viszont csökken	203 180	208 630	411 810
Proaktív értesítő szolgáltatás okmány érvényességének lejárataról	Összes értesítés Az Ügyfélkapuval rendelkezők maximum három alkalommal, meghatározott időpontokban e-mail értesítést kapnak okmányuk érvényességének közelgő lejárataról	1 123 342	1 140 642	2 263 984
	Személyi igazolvány lejárata	111 614	127 486	239 100
	Útlevél lejárata	62 354	75 387	137 741
	Vezetői engedély lejárata	211 924	233 603	445 527
	Forgalmi engedély lejárata	384 027	431 341	815 368
	Ügyfélkapu jelszó lejárata	353 423	272 825	626 248
JÜB adatszolgáltatás	Összes lekérdezés A jogszabályban meghatározott, és rendszerhasználati jogosultsággal rendelkező felhasználók által a Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren keresztül indított lekérdezések száma	432 074	393 688	825 762
	Közjegyzők általi lekérdezések	121 555	127 729	249 284
	Ügyvédek általi lekérdezések	14 364	13 753	28 117
	Bíróági végrehajtók általi lekérdezések	296 155	252 206	548 361

2. számú melléklet – a jelentésben nem szereplő további monitoring adatok

Szolgáltatás	Vizsgált adat	2017. I. negyedév	2017. II. negyedév	2017. összesen
Gyorsított útlevel szolgáltatás	Azonnali (24 óra) 24 órán belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	1 060	1 461	2 521
	Sürgősségi (3 nap) 3 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	1 272	1 694	2 966
	Soron kívüli (7 nap) 7 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	961	1 296	2 257
Egyéni vállalkozás (Webes ügysegéden keresztül benyújtott kérelmek)	Egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése	28 148	26 357	54 505
	Egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése	26 169	21 386	47 555
	Egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése	11 281	10 089	21 370
	Egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása	7 327	6 964	14 291
	Egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése	6 857	4 978	11 835
Parkolási igazolvány igénylés	Parkolási igazolvány igénylése (személyi)	4 591	4 862	9 453
	Parkolási igazolvány igénylése (intézményi)	10	17	27
	Parkolási igazolvány pótlása	267	306	573
	Parkolási igazolvány cseréje	1 002	931	1 933
Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk a nyitás helyszíne szerint	Okmányirodák Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	2 367 709	2 550 339	-
	Kormányhivatalok Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	178 634	177 129	-
	Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	170 305	195 265	-
	Postai kirendeltségek Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	725	864	-
	Konzulátusok Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	737	1 283	-
Hatósági erkölcsi bizonyítvány	Előterjesztett hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylések száma Az összes, adott időszakban beérkezett kérelem száma, függetlenül attól, hogy a kérelemre indult eljárás hol tart, abban milyen köztets vagy végső döntés született, illetve született-e egyáltalán az adott időszak végéig	138 988	135 209	274 197
	Elektronikus úton előterjesztett igénylések száma	46 444	48 998	95 442
	Papír alapon előterjesztett igénylések száma	92 544	86 211	178 755
Eredetiségvizsgálat	Elvégzett eredetiségvizsgálatok száma	131 371	141 696	273 067
	Jogellenes beavatkozás vagy ennek gyanúja az egyedi azonosítókból	84	118	202

3. számú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai

Szolgáltatás	Vizsgált adat		2017. június 30.	
Személyi adat- és lakcímnnyilvántartás adatai	Összesen nyilvántartott személyek száma		10 749 692	
		nő	5 569 502	
		férfi	5 180 190	
	Összesen nyilvántartott személyből	Magyarországon élő magyar		9 806 361
		Bevándorolt külföldi		26 706
		Oltalmazott státuszú		1 840
		Szabad mozgás- és tartózkodás joggal rendelkező		122 819
		Letelepedett		16 825
		Honosított		14 887
		Külföldön élő magyar		757 120
		Menekült külföldi		3 084
	Összesen nyilvántartott személy életkor és nemek szerinti megoszlásban	Kiskorú		1 873 839
			nő	911 629
			férfi	962 210
18-65 év közötti			6 981 262	
		nő	3 490 462	
65 év feletti		férfi	3 490 800	
	nő	1 894 543		
Egyéni vállalkozók nyilvántartásának adatai	Nyilvántartott egyéni vállalkozók száma	Összesen:	839 757	
		Működő egyéni vállalkozó	368 707	
		Megszűnt egyéni vállalkozó	404 294	
		Szünetelő egyéni vállalkozó	66 756	
Bűnügyi nyilvántartási rendszer adatai	A bűnügyi nyilvántartási rendszerben szereplő személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a bűnügyi nyilvántartási rendszer egészében, vagyis az al-nyilvántartásokban összesen hány fő szerepel lekérdezés napján. Ha egy főnek több tétele van (vagyis több büntetőeljárást folytatnak vele szemben vagy több alkalommal ítélték el, stb.), ebben az adatban akkor is egyszer szerepel.</i>		547 515	
	A bűnügyi nyilvántartási rendszerben szereplő tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a bűnügyi nyilvántartási rendszer egészében, vagyis az al-nyilvántartásokban összesen, a lekérdezés napján hány db büntetőeljárás van folyamatban, hány darab jogerős bírói elítélés és hány darab ügyészi megrovás szerepel.</i>		1 104 145	
A bűnügyi nyilvántartási rendszer egyes bűnügyi nyilvántartásainak adatai	A büntettek nyilvántartásában szereplő személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján Magyarországon hány személyt tekinthetünk büntetett előéletűnek.</i>		75 412	
	A büntettek nyilvántartásában szereplő tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány jogerős bírói elítélés tartozik a büntetett előéletűnek tekinthető személyekhez.</i>		143 231	
	A hátrányos jogkövetkezmények alatt álló, büntetlen előéletű személyek nyilvántartásában szereplő személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány személy szerepelt a büntetlen előéletű, hátrányos jogkövetkezmények alatt álló személyek nyilvántartásában. Ebben a nyilvántartásban szerepelnek többek között azoknak az adatok, akiknek az adatait a büntettek nyilvántartásából a mentesítés folytán törölték, vagy akikkel szemben a bíróság bűnösséget megállapító jogerős ítéletet hozott és az érintett az ítélet jogerőre emelkedésének napján mentesült, vagy akiket az ügyész megrovásban részesített.</i>		343 540	
	A hátrányos jogkövetkezmények alatt álló, büntetlen előéletű személyek nyilvántartásában szereplő tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány darab jogerős bírói elítélés és ügyészi megrovás tartozik a büntetlen előéletű, hátrányos jogkövetkezmények alatt álló személyekhez.</i>		542 400	

	A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány fővel szemben folytattak Magyarországon büntetőeljárást. Ha valakivel szemben több büntetőeljárást folytatnak egyszerre, ebben az adatban akkor is egyszer szerepel.</i>	283 151	
	A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma <i>Ez a szám mutatja meg, hogy az adott napon, amikor a lekérdezés történt, a bűnügyi nyilvántartási rendszer adatai alapján, hány db büntetőeljárás folyt Magyarországon.</i>	412 742	
Az Európai Unió tagállamainak bíróságai által magyar állampolgárokkal szemben hozott ítéletek nyilvántartásának adatai	A tagállami ítéletek nyilvántartásában szereplő ítéletek száma <i>A tagállami ítéletek nyilvántartásában szereplő ítéletek száma nem azonos a tagállami ítéletek nyilvántartásában szereplő személyek számával, mivel vannak olyan személyek, akiket több alkalommal is elítéltek az Európai Unió más tagállamában, de a tagállami ítéletek nyilvántartásának számlálója jelenleg csak az ítéleteket számolja.</i>	35 176	
Szabálysértési nyilvántartási rendszer adatai	A szabálysértési nyilvántartási rendszerben kezelt tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a szabálysértési nyilvántartási rendszer teljes egészében, vagyis az al-nyilvántartásokban összesen a lekérdezés napján hány folyamatban lévő szabálysértési eljárás, hány jogerős elmarasztalás és hány helyszíni bírság szerepel.</i>	2 224 776	
	A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságoltak nyilvántartásában szereplő tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány jogerős, elmarasztalást tartalmazó döntés és hány helyszíni bírság szerepel a nyilvántartásban.</i>	2 050 228	
	A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságoltak nyilvántartásában található személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány személyhez kötődik jogerős, elmarasztalást tartalmazó döntés és/vagy helyszíni bírság.</i>	1 683 078	
	A szabálysértési eljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában található tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány szabálysértési eljárás van Magyarországon folyamatban.</i>	174 548	
	A szabálysértési eljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában található személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány fővel szemben folyik Magyarországon szabálysértési eljárás. Ha egy fővel szemben több szabálysértési eljárás van folyamatban, ebben a számban az adott fő akkor is egyszer szerepel.</i>	151 036	
Útiokmány-nyilvántartás adatai	Érvényes útlevelek száma	2 350 442	
Magyar igazolvány és hozzátartozói igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes magyar igazolványok száma	889 984	
	Érvényes magyar hozzátartozói igazolványok száma	12 551	
Nemzeti Egységes Kártyarendszer (NEK) nyilvántartás adatai	NEK regisztrációval rendelkező személyek száma	1 980 294	
	NEK keretében kiadott kártyával (diákigazolvány) rendelkezők száma	1 774 145	
Vezetői engedély nyilvántartás adatai	Érvényes, személyazonosításra alkalmas vezetői engedélyek száma	4 525 541	
Parkolási igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes parkolási igazolványok száma személyek részére	139 352	
	Érvényes parkolási igazolványok száma intézmények részére	313	
Jármű-nyilvántartás adatai	Forgalomban lévő járművek száma	4 700 249	
	Forgalomban lévő járművek járműfajták szerinti bontásban	Személygépkocsi	3 403 259
		Tehergépkocsi	475 917
		Autóbusz	19 081
		Motorkerékpár	169 697
		Lakókocsi	388
		Segédmotoros kerékpár	2 212
		Vontató	70 125
		Lassú jármű	129 821
		Pótkocsi	424 062
Utánfutó	5 687		

	Zöld rendszámmal ellátott járművek száma	2 683	
Okmánytári adatok	Az Okmánytárban tárolt dokumentumok mennyisége iratfolyóméterben	Összesen: 136 835 ifm	
		Gépjármű irat	65704 ifm
		Vezetői engedély	21187 ifm
		Lakcím alapirat	49303 ifm
		Iratkezelési anyagok	641 ifm