



BELÜGYMINISZTERIUM

ELEKTRONIKUS KÖZZSZOLGÁLTATÁSOKAT TÁMOGATÓ FŐOSZTÁLY

Elektronikus közzszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés

2017. III. negyedév (január-szeptember)



Belügyminisztérium - Informatikai Helyettes Államtitkárság

Elektronikus Közzszolgáltatásokat 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	10
III.4.	Elkészült személyi okmányokról szóló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	10
III.5.	Ügyfélkapu regisztráció	11
III.6.	Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratáról	12
III.7.	JÜB adatszolgáltatás.....	13
IV.	Ügyfélszolgálati ellenőrzések eredményei	14
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

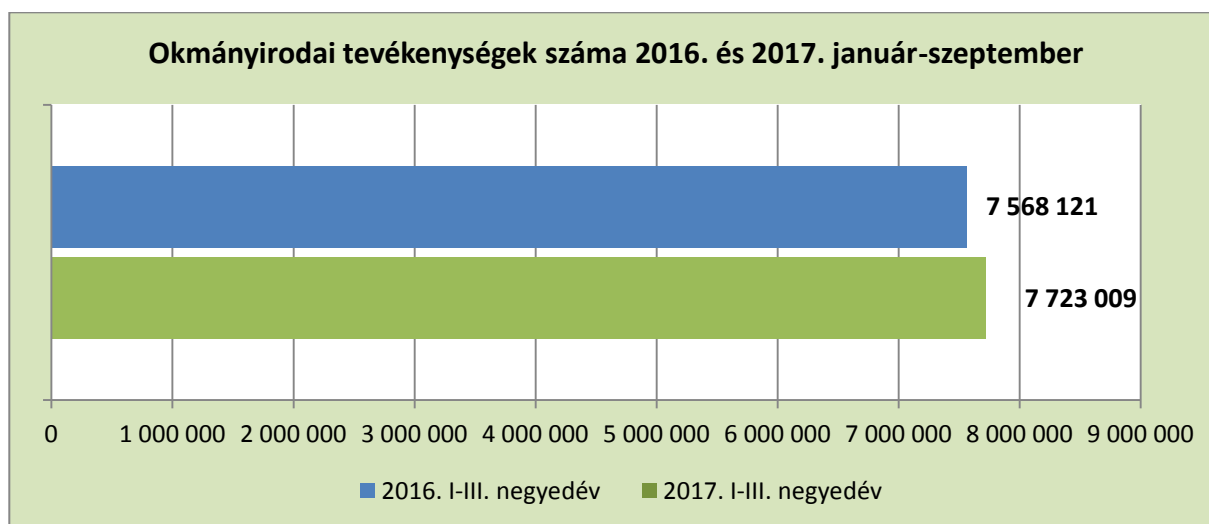
Az alábbi monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett **közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közzolgáltatások**, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő **okmányigénylések 2017. III. negyedéves, azaz 2017. január-szeptember közötti időszakra vonatkozó** adatait mutatja be, összehasonlítva azokat a 2016-os év azonos időszakára rendelkezésre álló értékekkel.

A jelentés végén található **melléletek** tartalmazzák a dokumentumban bemutatott szolgáltatások főbb számadatait, emellett az Elektronikus Közzolgáltatásokat Támogató Főosztály által monitorozott további szolgáltatások, valamint a nyilvántartásokra vonatkozó 2017. III. negyedévi adatokat.

II. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

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

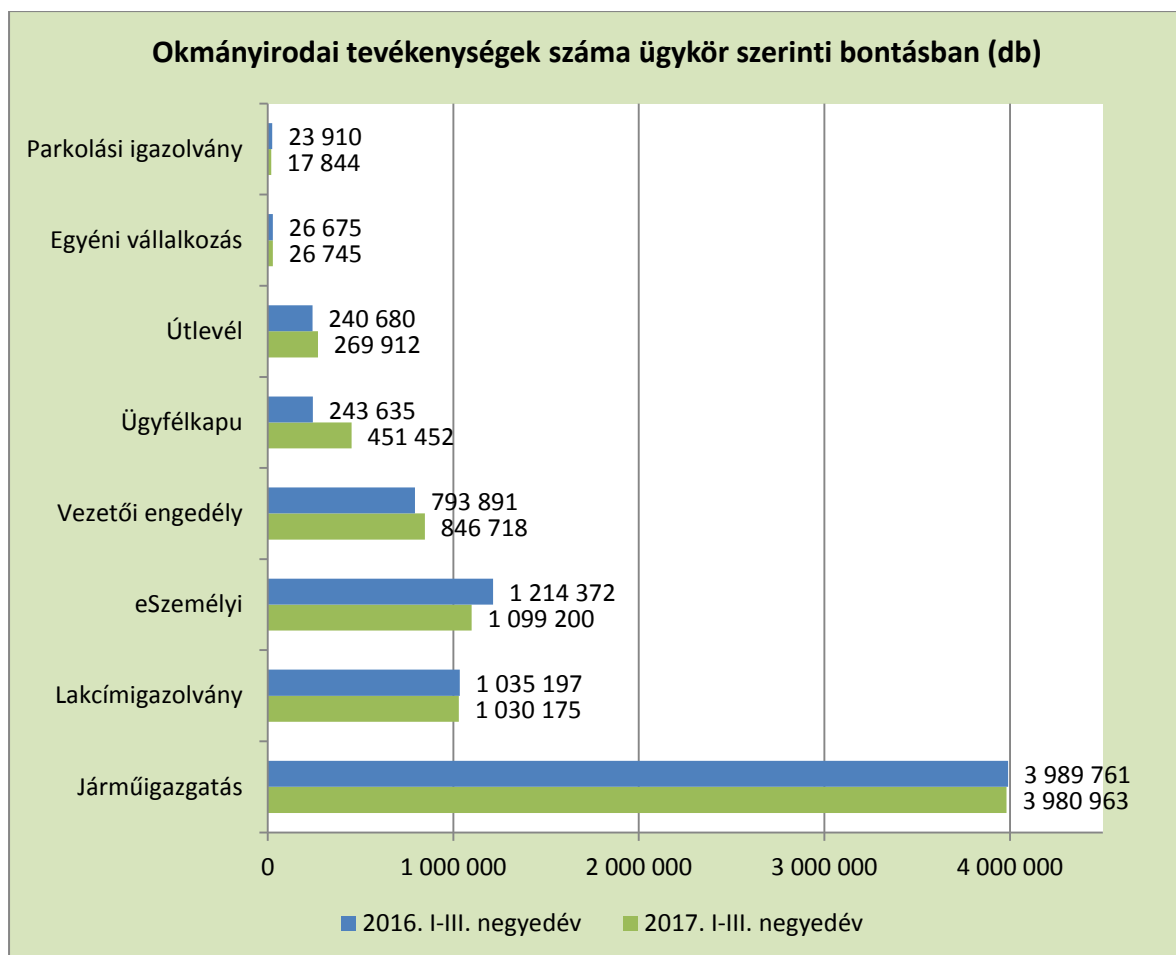
2017 első három negyedévében a kormányablakok és okmányirodák országos szinten összesen **7.723.009 darab okmányirodai tevékenységet¹ végeztek**, amely **2%-kal haladta meg** az előző évi értéket (7.568.121 db).



Az okmányirodai tevékenységeket **ügytípus szerint** vizsgálva megállapítható, hogy az összesített tevékenység szám növekedését leginkább a 2017. I. félévben **ugrásszerűen megemelkedett Ügyfélkapu regisztrációk** száma okozta.

¹ Az okmányirodai tevékenységek száma az egyes okmányirodai ügycsoportok (pl.: útlevél) statisztikai adatainak meghatározott körének leválogatásával és összesítésével készül.

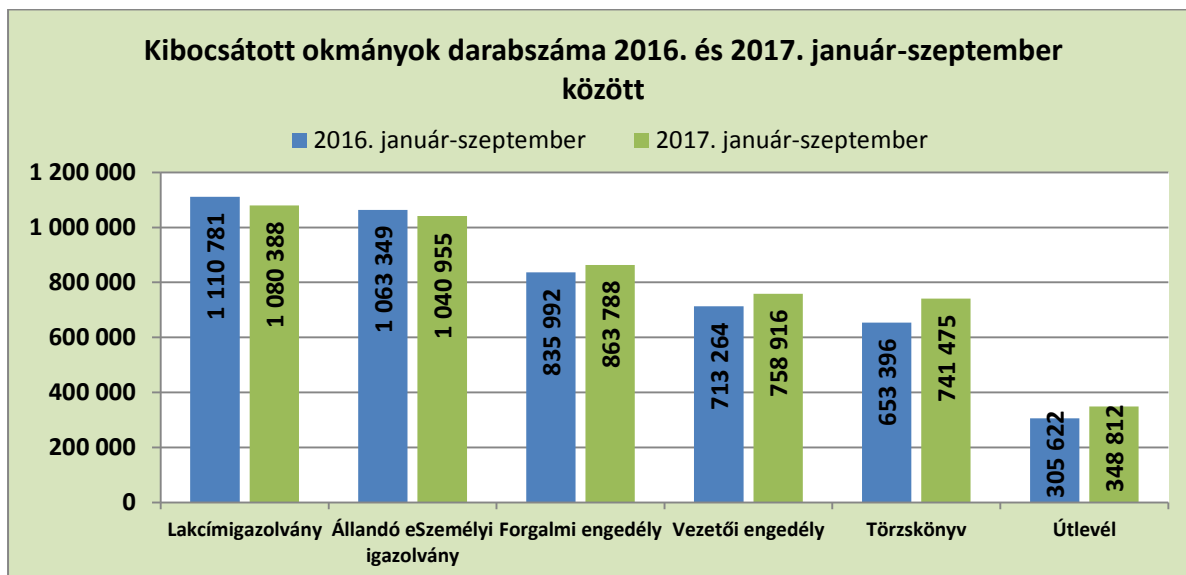
Ezek az ügyek a tavalyi év azonos időszakához képest **85,3%-kal növekedtek**. Emelkedett továbbá az útlevelel (12,2%-os növekedés) és a vezetői engedéllyel (6,7%) kapcsolatos tevékenységek száma is. 2016-hoz hasonlóan 2017. első három negyedévében is a **járműigazgatással kapcsolatos ügyeket intézték a legnagyobb számban** (3.980.963 db) az okmányirodai tevékenységet ellátó ügyfélszolgálatokon, mely a 2016-os bázisidőszakhoz képest csekély mértékű, **0,2%-os csökkenést** jelentett.



A **Központi Okmányirodát** vizsgálva szintén **tevékenységszám növekedés** tapasztalható, mely a lakcímgazolvánnyal kapcsolatos ügyek ugrásszerű, közel hétszeres növekedéséből fakad. Így a tavalyi év azonos időszakához képest (143.960 db) idén szeptember 30-ig 189.266 ügyet intéztek a Visegrádi utcában, **mely összességében 31,5%-kal haladta meg a tavalyi értéket**.

II.2. Kibocsátott okmányok darabszáma

Az **ügyfélszolgálati hálózatban igényelhető főbb okmányok 2016 és 2017 első három negyedévében kibocsátott**, azaz legyártott mennyiségét az alábbi grafikon szemlélteti. Megjegyzendő, hogy a kiállított okmányok száma eltérhet az igényelt okmányok számától egy adott időszakban, amint az az eSzemélyi adatokat bemutató II.3-as fejezetben is látható. Az eltérés okai az igénylés és a gyártás időbeli elkülönülése, a megkezdett igénylési folyamat még le nem zárta, valamint a kérelem megszűnte is lehet.

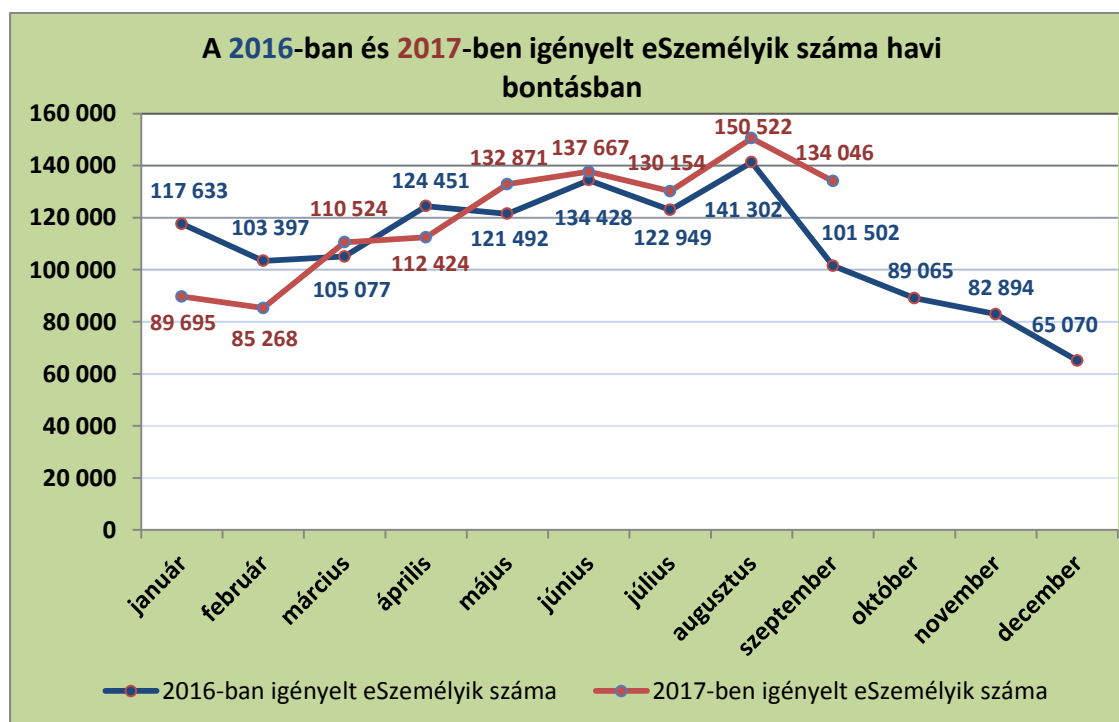


A két év adatai közti eltérések nem számottevőek, ugyanakkor észrevehető, hogy a **gépjárműhöz kapcsolódó okmányok, valamint az útlevelel kiállítás számában következett be emelkedés 2017-ben** az előző évhez képest.

Számottevő mértékben a kiállított útlevelel darabszáma 14,1%-kal, a kiállított törzskönyvek darabszáma pedig 13,5%-kal nőtt 2017-ben az előző év azonos időszakához képest.

II.3. eSzemélyi igazolvány (eSZIG) igénylések

2017. január-szeptember között összesen 1.083.171 állandó személyazonosító igazolványt igényeltek, ami ugyan csupán 1%-kal haladja meg a tavalyi év azonos időszakában igényeltek számát (1.072.231 db), viszont havi szinten vizsgálva az adatokat az idei évben január, február és április kivételével minden hónapban magasabb volt a személyazonosító igazolvány igénylések száma 2016-hoz képest, melyet az alábbi diagram is szemléltet.



2017. szeptember hónapban szembetűnő az előző évihez mért nagyarányú növekedés, amihez hozzájárult az egészségügyi dolgozók általi eSzemélyi igénylések száma, amire a november 1-től induló Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térbe (EESZT) való belépéshez lesz szüksége a szakmai felhasználóknak.

Az eSzemélyi igénylésekor életkortól függően a jogosultak kérhetik, hogy chipet nem tartalmazó határidő nélküli igazolvány kerüljön kiállításra, illetve hogy az igazolvány chipjére kerüljön rögzítésre az ujjnyomat, telefonszám vagy az e-Aláírás funkció.

Az eSzemélyi okmány főbb funkcióinak igénylése az arra jogosultakon belül 2016-ban és 2017-ben

Funkció	2016. január-szeptember		2017. január-szeptember	
	Okmány	Igénylők aránya a jogosultakon belül ²	Okmány	Igénylők aránya a jogosultakon belül ³
Tároló elemet (chip) <u>nem</u> tartalmazó határidő nélküli okmány 65 évet betöltött jogosult kérheti	89 658	77,7%	94 569	81,8%
Ujjnyomatot tartalmaz 12 évet betöltött jogosult kérheti	473 210	54,5%	455 292	51,3%
e-Aláírás funkciót tartalmaz 14 évet betöltött jogosult kérheti	57 877	7,0%	92 623	10,9%
Vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám(ok) rögzítése a tároló elemen Bármely jogosult kérheti	-	-	318 364	29,4%

Az eSzemélyi okmány tulajdonságai és az általa biztosított szolgáltatások alapján a tároló elem nélkül illetve az ujjnyomattal igényelt igazolványok aránya hasonlóan alakult 2016. és 2017. január-szeptember között, míg az e-Aláírás funkció igénylése növekedett:

A 65. életévüket betöltött jogosultak kérhetik, hogy részükre határidő nélküli eSzemélyi igazolvány kerüljön kiállításra, amely tároló elemet nem tartalmaz. Ezzel a lehetőséggel a korosztályba tartozó igénylők 81,8%-a élt 2017 első három negyedében.

Az ujjnyomat tároló elemen történő rögzítésére a 12. életévüket betöltött igénylők esetében kerülhet sor, amennyiben ezt kérik. A jogosultak 51,3%-a, 455.292 fő élt ezzel a lehetőséggel 2017-ben. (Az ujjnyomatot nem adó 432.885 főn belül 76,1% nem kérte ennek rögzítését, 1,3% fizikailag képtelen volt ujjnyomat adására, az esetek 22,6%-ban pedig vagy tároló elem nélküli eSzemélyi igénylésére került sor 65 év feletti jogosult által, vagy meghatalmazotti igénylés történt a jogosult távollétében.)

² Az eSzemélyit igénylők közül az adott funkció igénylésre jogosult korcsoportba tartozók száma 2016-ban: 115.449 fő 65. életévét betöltött, 867.508 fő 12. életévét betöltött, 831.523 fő 14. életévét betöltött.

³ Az eSzemélyit igénylők közül az adott funkció igénylésre jogosult korcsoportba tartozók száma 2017-ben: 115.541 fő 65. életévét betöltött, 888.076 fő 12. életévét betöltött, 853.189 fő 14. életévét betöltött.

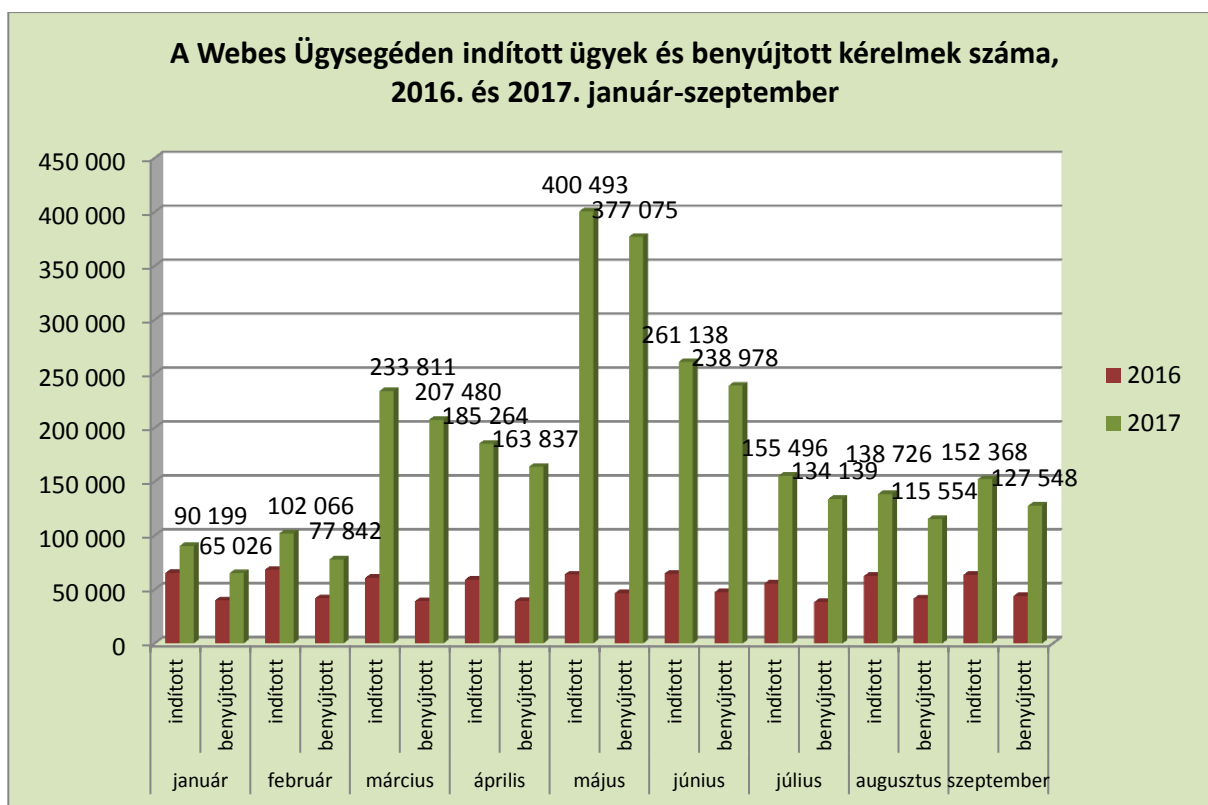
Az **e-Aláírás igénylése növekedett a tavalyi évhez képest**, a szolgáltatásra jogosult 14. életévüket betöltötték 10,9%-a kérte, hogy ezt a funkciót tartalmazza az igazolványa. A látványos növekedés elsősorban az időszak utolsó két hónapjában következett be, 2017. augusztusban a jogosultak 15%-a, míg szeptemberben a 23,5%-a kérte az e-Aláírás funkció rögzítését az okmányra.

2017. január 1-étől lehetőség van **egy vagy két vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám rögzítésére az eSzemélyi tároló elemén**. Az idei évben szeptember végéig 318.364 igénylés során kérték ezt, azaz az összes igénylés 29,4%-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. január-szeptember között** az előző év azonos időszakához képest. 2017 első három negyedévében összesen 1.507.479⁵ benyújtott kérelmet regisztráltak a Webes Ügysegéden, amely **mintegy négyszerese** a 2016 hasonló időszakában benyújtott 377.917 db kérelemnek.

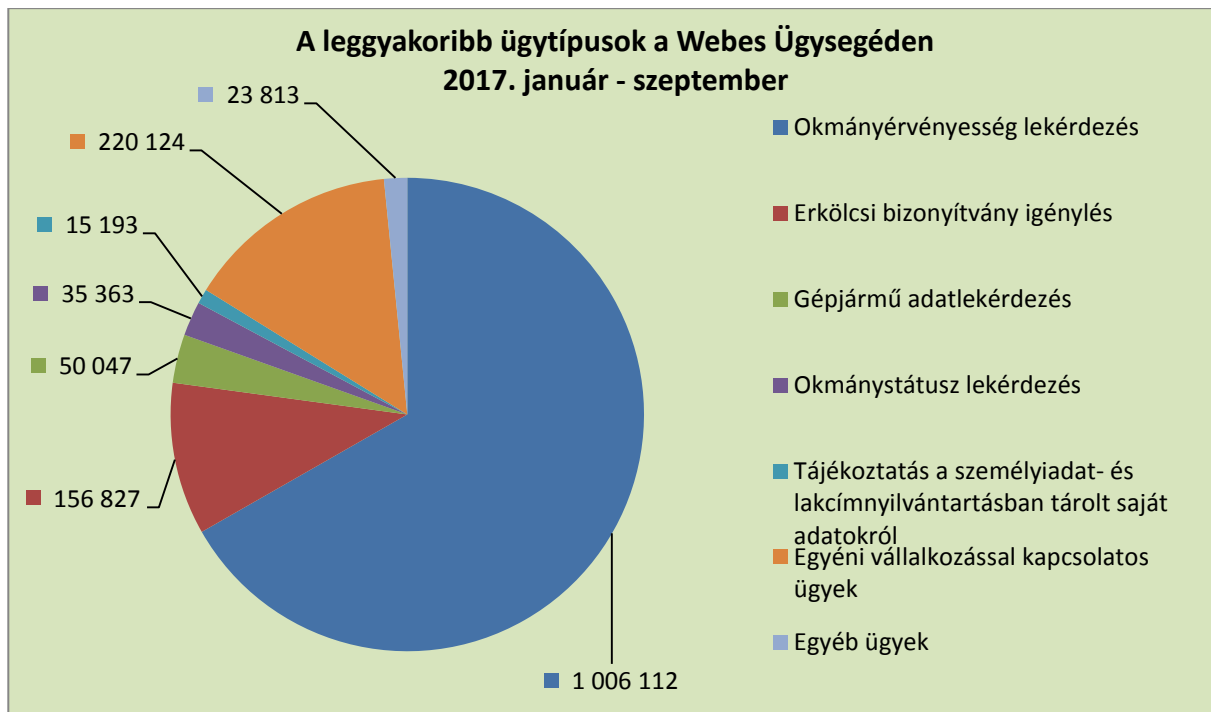


⁴ Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem feltétlenül jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat.

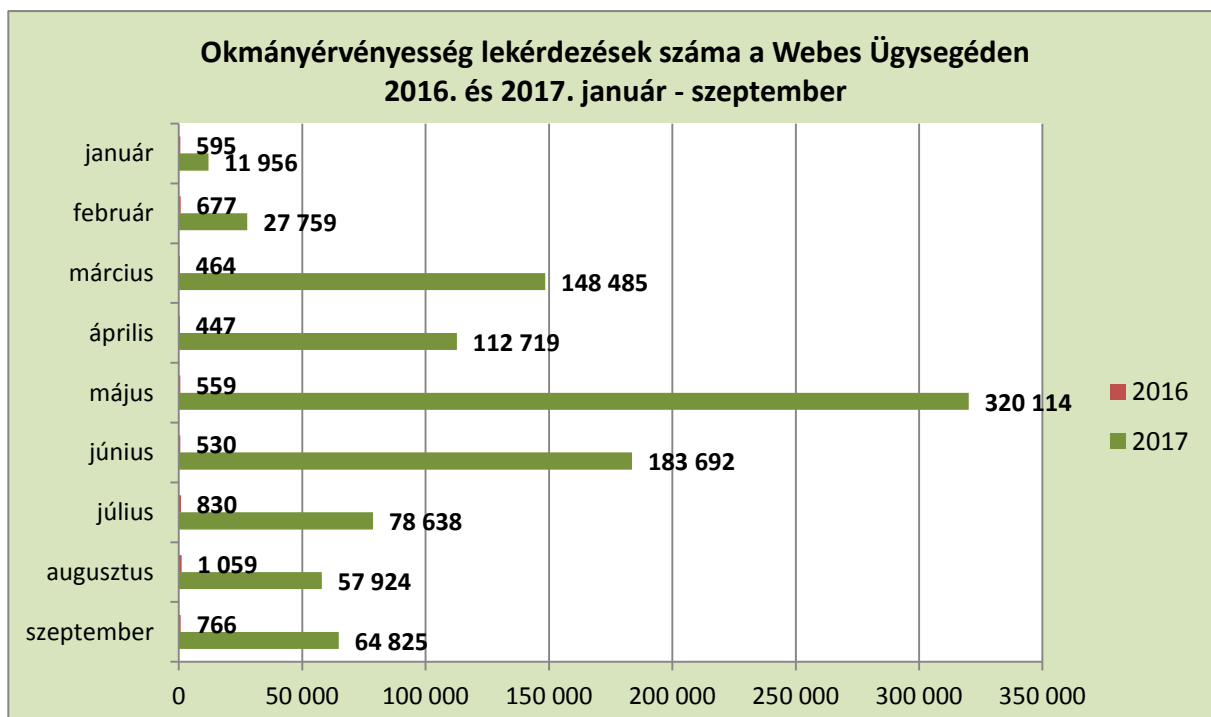
Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.

⁵ A Webes Ügysegéden keresztül benyújtott ügyek a 2016-os év első három negyedéve és a 2017. január-augusztus közti időszakra tartalmazzák az ezen a felületen is elérhető, de önálló rendszerként működő Rendelkezési Nyilvántartáson keresztül benyújtott ügyeket is.

A növekedés oka főként a Webes Ügysegéden **elérhető ügytípusok számának folyamatos bővülése**, amely a 2016. III. negyedév végén elérhető 40 ügytípusról **2017. III. negyedév végére 45-re emelkedett**. A **leggyakoribb ügytípus 2017. január-szeptember között az okmányérvényesség lekérdezés volt**, amely a benyújtott kérelmek kétharmad részét (66,2%) tette ki.



Az okmányérvényesség lekérdezések jelentős emelkedését az okozta, hogy a telekommunikációs cégeknek 2017. januártól jogszabályi kötelezettsége volt a feltöltőkártyát használó előfizetők adatainak ellenőrzése, melynek június 30-ai határideje jelentősen hozzájárult az alábbi diagramon szemléltetett növekedéshez.

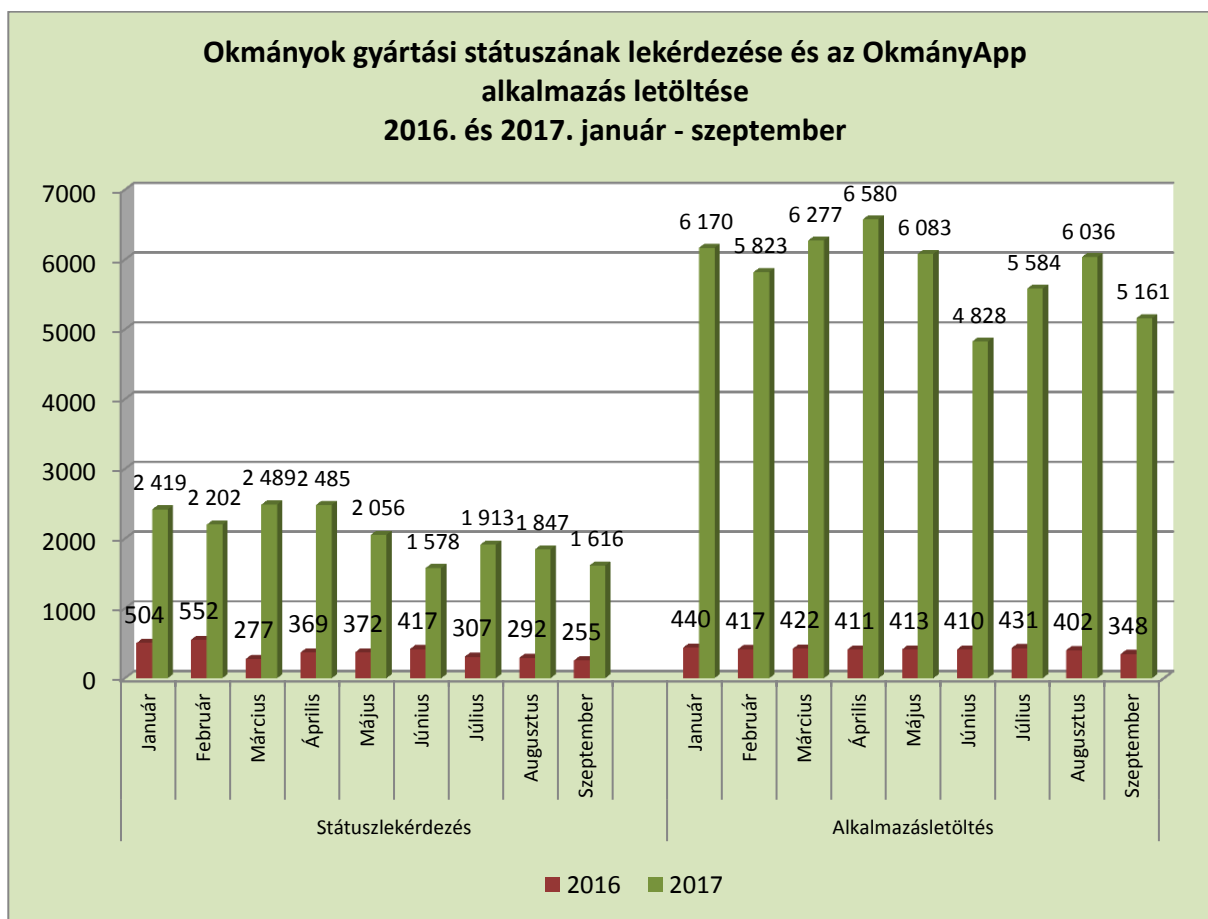


Az elmúlt egy évben olyan ügytípusokkal bővült a Webes Ügysegéd szolgáltatás kínálata, mint a „Meglévő útlevél igénylés gyorsítása”, az „Értesítési cím bejelentésével és nyilatkozattal kapcsolatos kérelmek” valamint a „Törzskönyv pótlása” ügyek.

III.2. OkmányApp mobilapplikáció

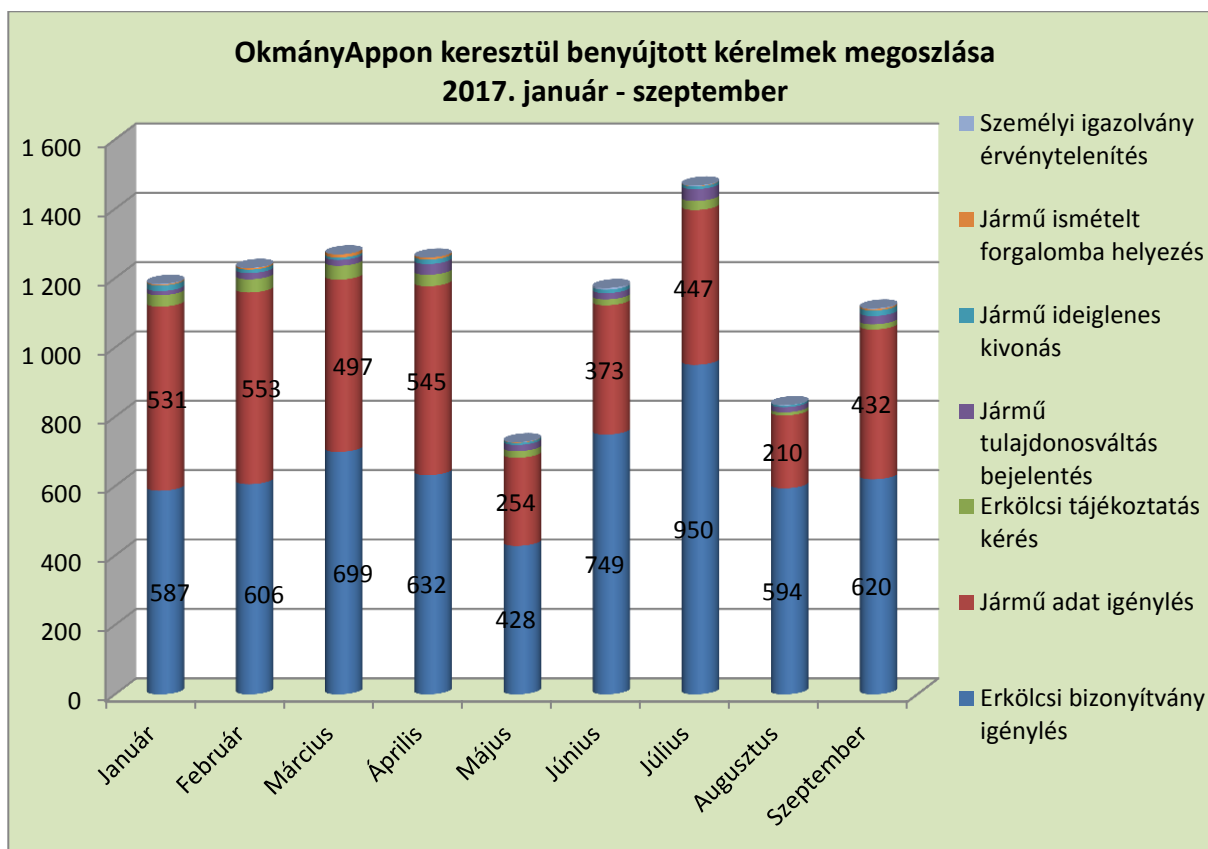
2017. január-szeptember között **20.208 folyamatindításra és 10.257 kérelem benyújtására⁶ került sor az OkmányApp mobilapplikáción keresztül.** A benyújtott ügyek aránya egyenletes növekedést mutat a folyamatindítások számához viszonyítva, mely a 2017. januári 37,6%-ról szeptemberre már 56,5%-ra emelkedett. Az **OkmányApp alkalmazás mobiltelefonra történő letöltésének számában is jelentős növekedés** mutatkozott 2017. I-III. negyedévben 2016. hasonló időszakához képest, **a letöltések száma meghaladta a 14-szeres növekedést.**

Az igényelt személyazonosító igazolvány, útlevél és vezetői engedély, azaz a személyazonosításra alkalmas okmányok **gyártási státuszának lekérdezése** (amely szolgáltatás igénybevételének az OkmányApp az egyik csatornája) **pedig több mint 5,5-szeresére 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.

Az okmánystátusz lekérdezést nem számítva az OkmányAppon keresztül **benyújtott kérelmek 95%-át két ügýtípus, a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése (5.865 db) és a gépjármű adatlekérdezés (3.842 db) tették ki 2017. I-III. negyedévben.**



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

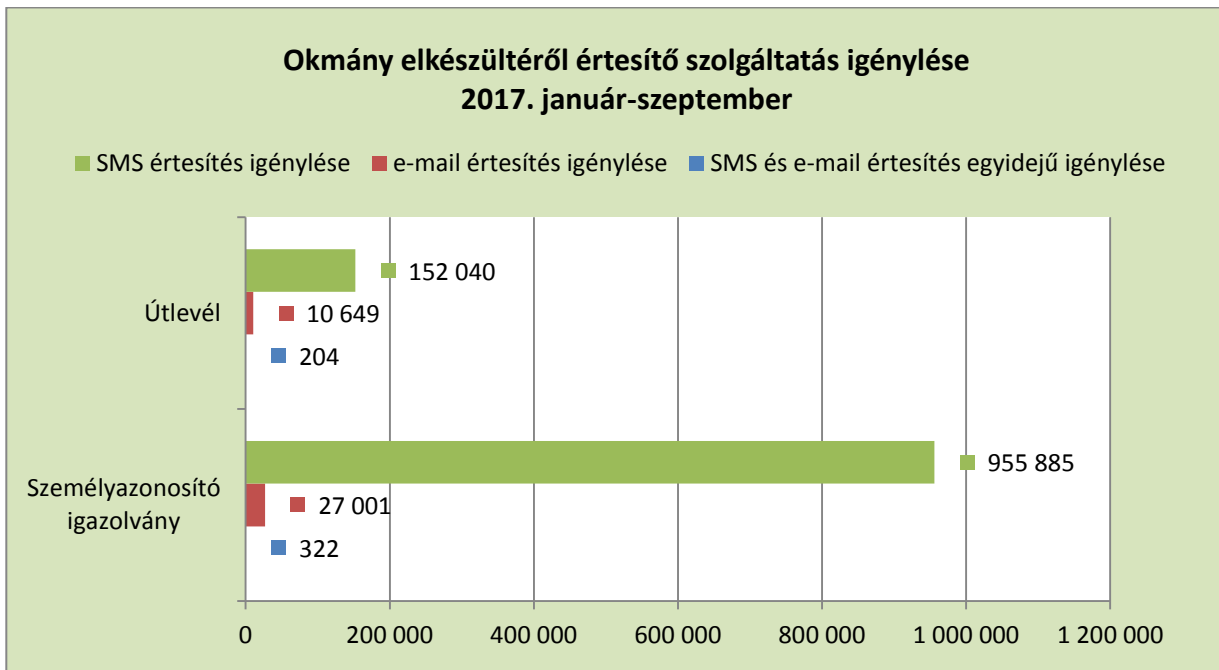
Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszeren (XR) keresztül történő időpontfoglalások száma kevesebb mint felére (45,1%) csökkent az előző év azonos időszakához képest. Amíg 2016. I-III. negyedévben még 86.667, addig 2017 hasonló időszakában már csak 39.115 időpontfoglalás történt ezen a rendszer keresztül.

A csökkenés oka az okmányirodai ügyfélszolgálatok kormányablakokká történő átalakítása, 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

Személyazonosító igazolvány és útlevel igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány postára adásáról, vagy okmányirodába történő kézbesítéséről és átvehetőségéről értesítést kapjon, attól függően, hogy postai, vagy személyes átvételt kért. Az értesítés történhet SMS-ben, e-mailben, vagy akár mindkét formában is, a jogosult által az igénylés során megadottaknak megfelelően.

2017 első három negyedévében személyazonosító igazolvány és útlevel igénylése során 1.107.925 alkalommal kérték SMS, 37.650 alkalommal e-mail, 526 esetben pedig mindkét értesítési forma kiküldését az okmány elkészültét követően.

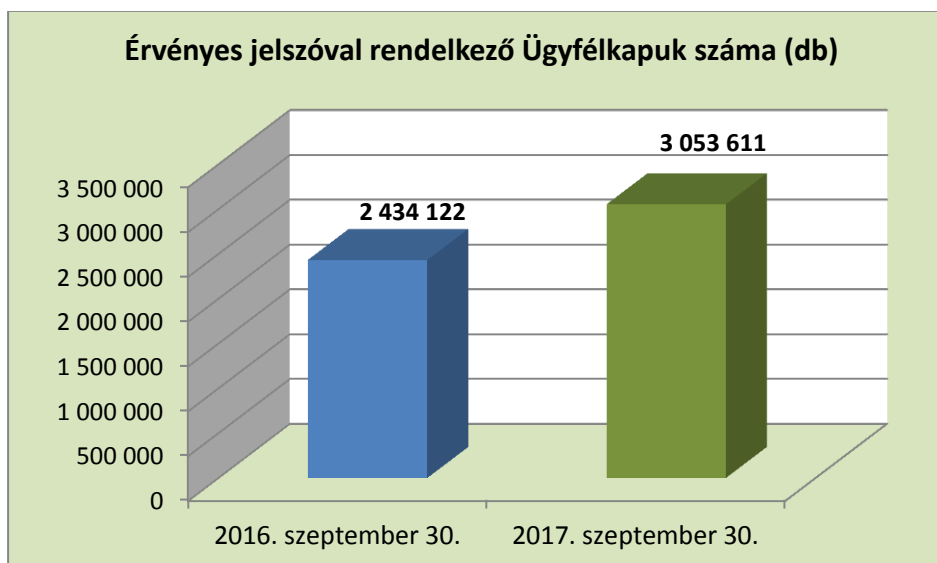


Mivel személyazonosító igazolványból körülbelül 3-szor annyit igényelnek az állampolgárok, mint útleveleiből, ezért természetesen a 2017. január-szeptemberi időszakban az SMS/e-mail értesítő szolgáltatás igénylése is többszöröse volt az eSzemélyi igazolvány esetében az útlevelhez képest.

Meglepőbb viszont az **SMS-ben történő értesítés igénylésének dominanciája, az összes értesítés közül 96,7%-ban ezt kérték a két okmány igénylésekor.** Az e-mail értesítés igénylése már sokkal alacsonyabb, és arányaiban az útlevelelnél fordul elő gyakrabban, az SMS és e-mail értesítés egyidejű igénylése pedig minimális.

III.5. Ügyfélkapu regisztráció

A 2017. szeptember 30-i állapot szerint összesen **3.053.611 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapu** volt, amely megközelítőleg **620.000-rel magasabb** az egy évvel ezelőtti értékhez képest (2.434.122 db).



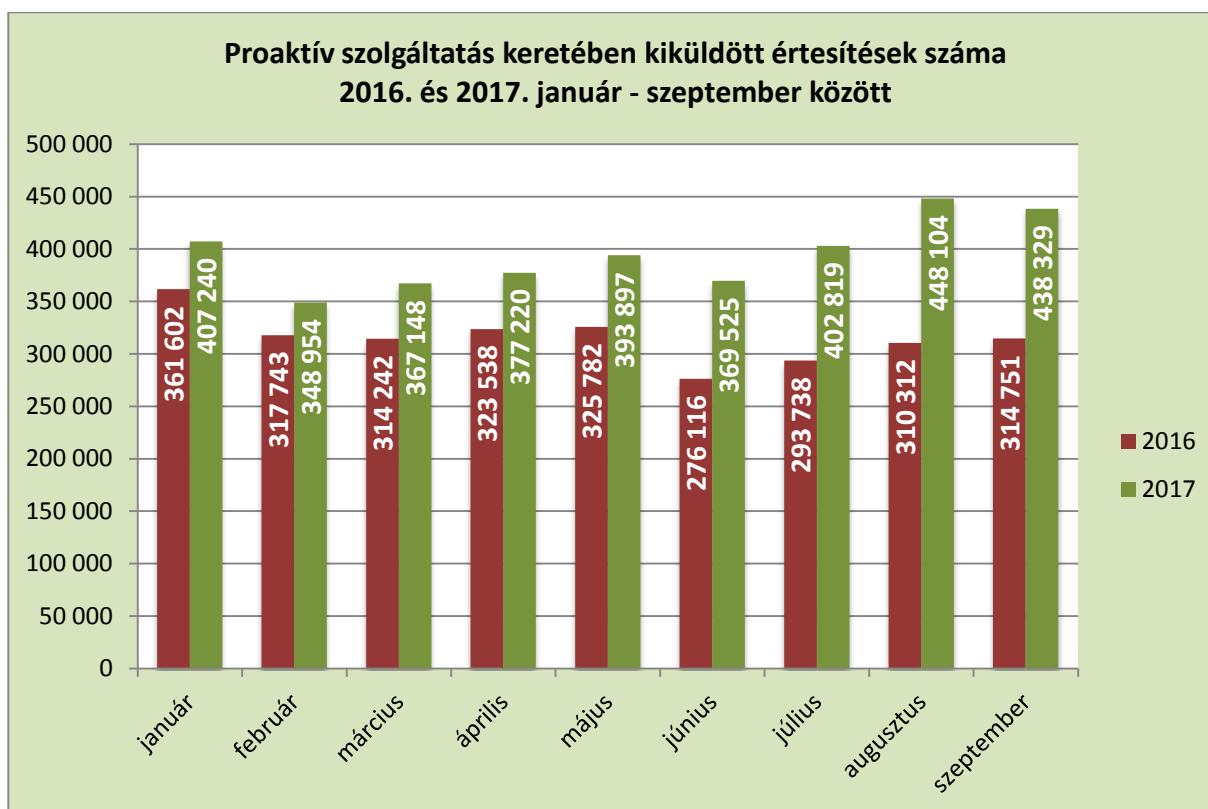
A **kiugró emelkedés** oka a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV törvény azon rendelkezésében keresendő, amely alapján 2017. május 1-jétől a **munkáltatói intézkedések elektronikus úton kerülnek aláírásra és kézbesítésre** a közszolgálati tisztviselők Ügyfélkapu értesítési tárhelyére.

A jogszabályi kötelezettség határidőben történő végrehajtása érdekében 2017 áprilisától a „klasszikus” Ügyfélkapu regisztrációt végző hivatalokon (okmányirodák és kormányablakok, NAV, kijelölt posták (ún. 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. – szeptember 30. között **4.066 volt**.

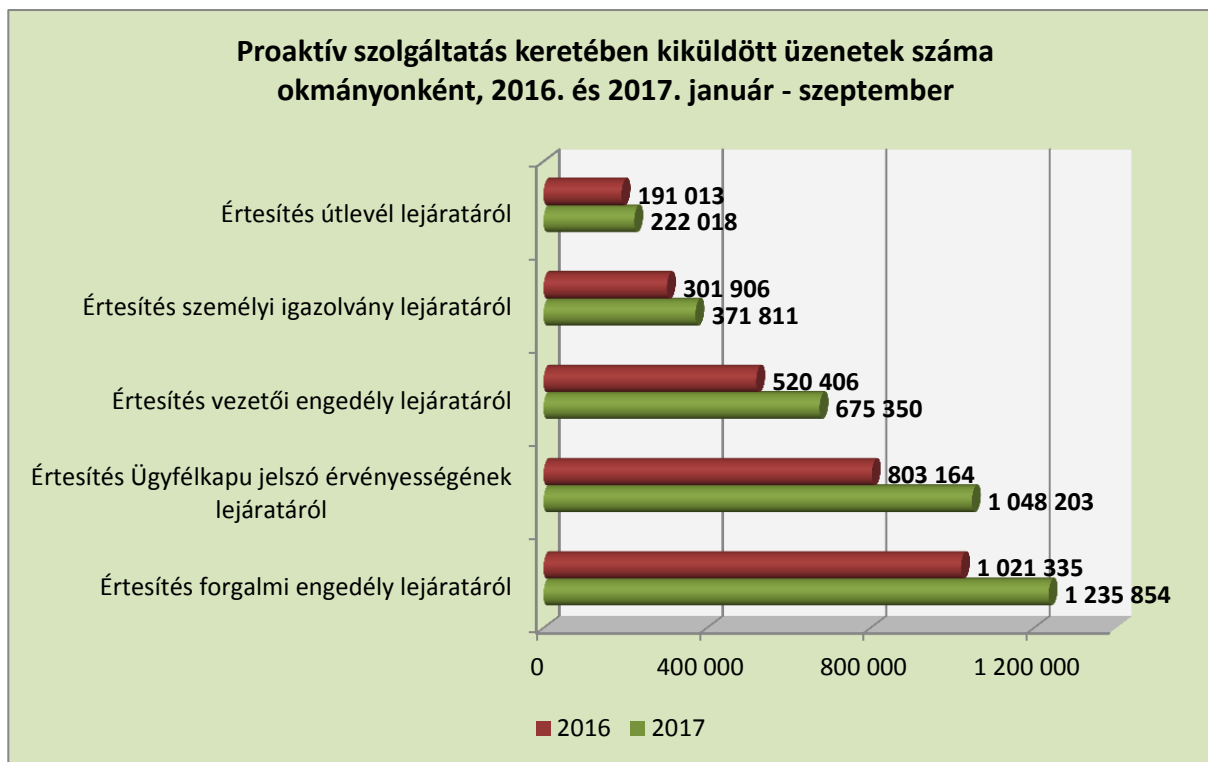
Annak ellenére, hogy 2017 júniusától az Ügyfélkapu regisztrációk számának visszaesése volt tapasztalható (2017. májusban 82.166, míg júniusban 26.281), 2016. szeptember 30-hoz képest **2017. szeptember 30-ig így is 25,5%-kal nőtt az érvényes ügyfélkapu regisztrációval rendelkezők száma**.

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 lejárata megelőzően. 2017. I-III. negyedévben összesen **3.553.236 db emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer, ami 25%-kal több mint az előző év azonos időszakában** kiküldött 2.837.824 db üzenet.



A legnagyobb arányú növekedést az ügyfélkapu jelszó érvényességének lejáratáról szóló értesítések képviselik **30,5%-os**, majd a **vezetői engedély lejáratáról szóló értesítések 29,8%-os növekedési aránnyal**, azonban valamennyi ügypélda 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

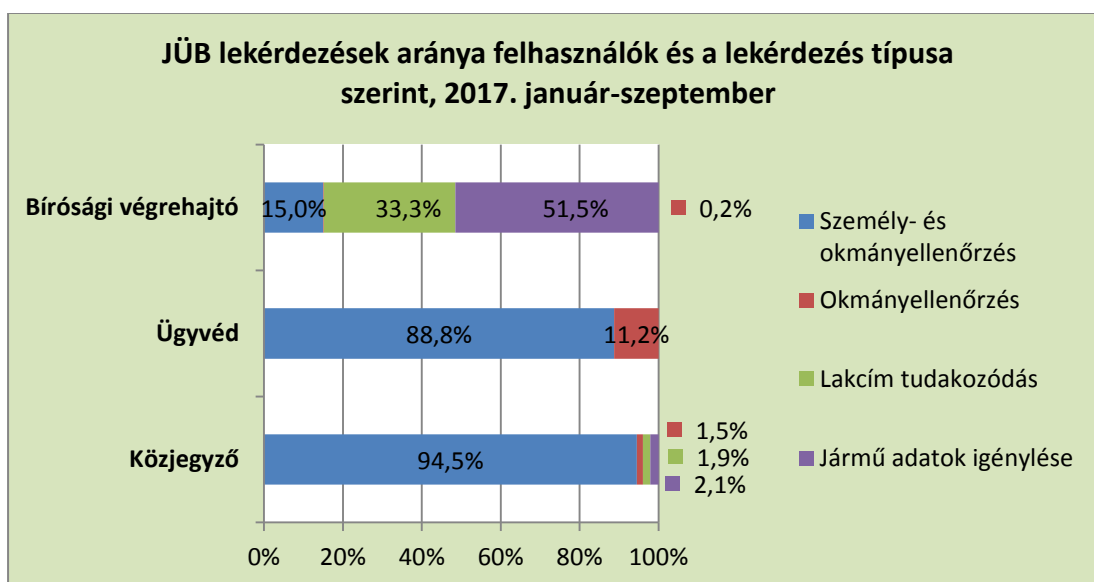
2017. január-szeptember között összesen **1.230.783 adatszolgáltatást igényeltek a Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren** (a továbbiakban JÜB) keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyző, ügyvéd és bírósági végrehajtó felhasználók. Ez az érték 4,6%-kal magasabb az előző év azonos időszakához képest (1.176.444 db).

**JÜB lekérdezések száma felhasználók és a lekérdezés típusa szerinti bontásban
2017. január-szeptember**

	Személy- és okmányellenőrzés	Okmányellenőrzés	Lakcím tudakozódás	Jármű adatok igénylése	Összesen
Közjegyző	361 621	5 755	7 227	7 922	382 525
Ügyvéd	38 291	4 848	-	-	43 139
Bírósági végrehajtó	120 713	1 437	268 050	414 919	805 119
Összesen	520 625	12 040	275 277	422 841	1 230 783

A 2017. szeptember 30-i állapotnak megfelelően a JÜB rendszernek **3.448 ügyvéd, 740 közjegyző és 490 bírósági végrehajtó felhasználója** volt. Létszámukkal ellentétben a bírósági végrehajtók igényelték az összes lekérdezés 65,4%-át, a közjegyzők a 31,1%-át, az ügyvédek pedig csak a 3,5%-át, aminek oka, hogy az ügyvédek díjfizetési kötelezettséggel tartoznak a rendszer használata után.

A **legtöbb adatszolgáltatási kérés személy- és okmányellenőrzésre irányult**, mely során a rendszer a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásból, valamint valamely okmánynyilvántartásból is nyer adatokat. Az összes lekérdezés 42,3%-át ez tette ki.



Döntően személy- és okmányellenőrzésre használják a rendszert a közjegyzők (94,5%) és az ügyvédek (88,8%), utóbbi felhasználói csoport lakcím és járműadat lekérdezésre nem jogosult. A bírósági végrehajtók általi lekérdezések többsége jármű adatok igénylése (51,5%) és lakcím lekérdezése (33,3%) volt.

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 (Ügyfélkapu, Webes Ügysegéd, eSZIG, OkmányApp, SZEÜSZ).

2017. szeptember végéig Komárom-Esztergom, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Békés és Zala megye néhány okmányirodai tevékenységet ellátó kormányablakának **ellenőrzése zajlott le.**

V. Konklúzió

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

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

Az okmányirodák és kormányablakok okmányirodai tevékenység száma 2%-os növekedést mutatott 2017 első három negyedében a tavalyi év azonos időszakával összevetve. A növekedést elsősorban a vizsgált időszakban **megemelkedett Ügyfélkapu regisztrációk** száma okozta, melyet jogszabályi előírások változása befolyásolt.

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 első felében az igényelt állandó eSZIG-ek száma jelentős növekedést mutatott az előző évekhez viszonyítva, de 2017. I-III. negyedévben még így is 1%-kal magasabb volt az igénylések száma a tavalyi év azonos időszakához képest. Különösen szeptemberben kimagasló a növekedés, mely hónapban mintegy 32%-kal többen igényeltek eSzemélyi igazolványt, mint a 2016-os év hasonló időszakában.

Az elektronikus közzolgáltatások közül **egyre többen használják a Webes Ügysegédet,** ahol mintegy **négyszeres növekedés** mutatható ki az előző év első három negyedében benyújtott ügyekhez képest. Megjelenik a hatósági erkölcsi bizonyítvány illetékmentességének hatása, hiszen több mint százötvenezeren (156.827) a Webes Ügysegéden keresztül igényelték ezt, de más jogszabályok életbe lépése is befolyásolta a növekedést. A Webes Ügysegéden elérhető **okmányérvényesség lekérdezések** számának **170-szeres emelkedése** a 2016. január-szeptember közötti 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. A 2016. III. negyedév végén elérhető 40 ügytípusról **2017. III. negyedév végére 45-re emelkedett** az elérhető ügytípusok száma, és továbbra is folyamatosan fejlesztik a Webes Ügysegédet az e-közzolgáltatások bővítése érdekében.

Az **OkmányApp mobilapplikáció letöltésének száma 14-szeres növekedést** mutatott 2017 első három negyedében az előző év hasonló időszakához viszonyítva. Az alkalmazáson keresztül elérhető az **igényelt okmányok** (személyazonosító igazolvány, útlevél és vezetői engedély) **gyártási státuszának** lekérdezése, amely szintén jelentős, **5,5-szörös emelkedést**

mutatott a bázisidőszakkal összevetve.

A 2017. szeptember 30-i állapot szerint **negyedével, 25,5%-kal nőtt az érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma** az előző év azonos időszakához képest.

Az Ügyfélkapuk számának növekedésével összefüggésben a kiküldött **proaktív értesítések száma is nőtt 25%-kal**, mely szolgáltatás az egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejáratáról értesíti az állampolgárokat.

A Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer (**JÜB**) **használata szintén emelkedést mutat, 1.230.783 adatszolgáltatást igényeltek** ezen a rendszeren keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyzők, ügyvédek és bírósági végrehajtók.

Összességében elmondható, hogy **az elektronikus közszolgáltatások iránt növekedett az érdeklődés**, néhány esetben kiemelkedően **pozitív változások** érzékelhetők, de további lehetőségek maradtak még az e-közszolgáltatások kiszélesítésére, az ügyfelek tájékoztatására és a szolgáltatások használatának ösztönzésére. A további fejlesztéseknek és a folyamatos bővítésnek tehát van létjogosultsága, melyhez Osztályunk 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	I. negyedév	II. negyedév	III. negyedév	2017. I-III. negyedév összesen
Okmányirodai tevékenységszám	Országos normatív statisztika Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevel, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek meghatározott körének összege	2 423 129	2 667 377	2 632 503	7 723 009
Kibocsátott okmányok darabszáma	Állandó eSzemélyi igazolvány	265 315	375 714	399 926	1 040 955
	Lakcímgazolvány	338 487	345 039	396 862	1 080 388
	Vezetői engedély	229 647	270 561	258 708	758 916
	Forgalmi engedély	268 795	299 034	295 959	863 788
	Törzskönyv	225 637	263 398	252 440	741 475
	Útlevel	93 552	132 303	122 957	348 812
	Magyar igazolvány	676	1 986	1 191	3 853
eSzemélyi igazolvány igénylés	Igényelt állandó eSzemélyi igazolvány 2016. január 1-től chipet tartalmazó elektronikus személyi igazolvány kerül kiállításra	285 487	382 962	414 722	1 083 171
	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	384 102	988 602
	Ujjnyomatot tartalmaz A 12 évet betöltött jogosult kérheti, hogy a tároló elemre rögzítésre kerüljön az ujjnyomata	119 840	145 724	189 728	455 292
	e-Aláírás funkciót tartalmaz A 14 évet betöltött jogosult kérheti, hogy az igazolvány tartalmazzon e-Aláírás funkciót	13 877	16 673	62 073	92 623
Webes ügysegéd	Indított ügyek A Webes Ügysegéd online felületen keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	426 076	846 895	446 590	1 719 561
	Benyújtott kérelem Az indított ügyek közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet (a január-augusztus közti időszakban a Rendelkezési Nyilvántartás felületen intézett ügytípusokkal együtt)	350 348	779 890	377 241	1 507 479
OkmányApp	Megkezdett folyamatok Az OkmányApp mobilapplikáción keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	8 125	6 094	5 989	20 208
	Benyújtott kérelem A megkezdett folyamatok közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	3 683	3 159	3 415	10 257

XR Rendszer	Okmányirodai időpontfoglalás Az XR rendszeren keresztüli időpontfoglalás okmányirodába	14 305	13 058	11 752	39 115
	XR-en keresztül elintéztet okmányirodai ügyek	1 062	1 185	1 203	3 450
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	33 390	72 605
	Személyi igazolvány lekérdezés	3 234	6 763	7 578	17 575
	Útlevelek lekérdezés	4 014	5 461	5 012	14 487
	Vezetői engedély lekérdezés	6 215	13 528	20 800	40 543
Okmány elkészültéről értesítő sms/e-mail szolgáltatás	Összes értesítés Személyi igazolvány és útlevelek igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány ügyfélszolgálati átvehetőségéről, vagy postára adásáról értesítést kapjon	292 015	415 772	438 314	1 146 101
	E-mail igénylése	11 074	12 523	14 053	37 650
	SMS igénylése	280 780	403 105	424 040	1 107 925
	SMS és e-mail igénylése	161	144	221	526
Ügyfélkapu	Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	2 718 110	2 928 617	3 053 611	-
	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	120 825	532 635
Proaktív értesítő szolgáltatás okmány érvényességének lejáratairól	Összes értesítés Az Ügyfélkapuval rendelkezők maximum három alkalommal, meghatározott időpontokban e-mail értesítést kapnak okmányuk érvényességének közelgő lejáratairól	1 123 342	1 140 642	1 289 252	3 553 236
	Személyi igazolvány lejárata	111 614	127 486	132 711	371 811
	Útlevelek lejárata	62 354	75 387	84 277	222 018
	Vezetői engedély lejárata	211 924	233 603	229 823	675 350
	Forgalmi engedély lejárata	384 027	431 341	420 486	1 235 854
	Ügyfélkapu jelszó lejárata	353 423	272 825	421 955	1 048 203
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	405 021	1 230 783
	Közjegyzők általi lekérdezések	121 555	127 729	133 241	382 525
	Ügyvédek általi lekérdezések	14 364	13 753	15 022	43 139
	Bírósági végrehajtók általi lekérdezések	296 155	252 206	256 758	805 119

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

Szolgáltatás	Vizsgált adat	I. negyedév	II. negyedév	III. negyedév	2017. I-III. negyedév összesen
Gyorsított útlevél szolgáltatás	Azonnali (24 óra) 24 órán belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	1 060	1 461	1 795	4 316
	Sürgősségi (3 nap) 3 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	1 272	1 694	1 995	4 961
	Soron kívüli (7 nap) 7 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	961	1 296	1 710	3 967
Egyéni vállalkozás (Webes ügysegéden keresztül benyújtott kérelmek)	Egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése	28 148	26 357	24 835	79 340
	Egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése	26 169	21 386	17 963	65 518
	Egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése	11 281	10 089	10 086	31 456
	Egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása	7 327	6 964	6 086	20 377
	Egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése	6 857	4 978	4 965	16 800
Parkolási igazolvány igénylés	Parkolási igazolvány igénylése (személyi)	4 591	4 862	4 691	14 144
	Parkolási igazolvány igénylése (intézményi)	10	17	41	68
	Parkolási igazolvány pótlása	267	306	292	865
	Parkolási igazolvány cseréje	1 002	931	1 078	3 011
Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk a nyitás helyszíne szerint (Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot)	Okmányirodák, kormányablakok	2 367 709	2 550 339	2 670 076	-
	Kormányhivatalok (volt KIÜSZI)	178 634	177 129	176 564	-
	Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)	170 305	195 265	200 597	-
	Postai kirendeltségek	725	864	892	-
	Konzulátusok	737	1 283	1 416	-
	Büntetés-végrehajtási szervek	*	139	180	-
	Katasztrófavédelem	*	60	86	-
	Minisztériumok	*	55	66	-
	Rendőri szervek	*	3 477	3 725	-
	Természet- és Környezetvédelmi szervek	*	6	9	-
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 köztés vagy végső döntés született, illetve született-e egyáltalán az adott időszak végéig	138 988	135 209	159 508	433 705
	Elektronikus úton előterjesztett igénylések száma	46 444	48 998	61 465	156 907
	Papír alapon előterjesztett igénylések száma	92 544	86 211	98 043	276 798
Eredetiségvizsgálat	Elvégzett eredetiségvizsgálatok száma	131 371	141 696	138 417	411 484
	Jogellenes beavatkozás vagy ennek gyanúja az egyedi azonosítókbán	81	98	100	279

3. számú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai

Szolgáltatás	Vizsgált adat			2017. szeptember 30.	
Személyi adat- és lakcímnilyvántartás adatai	Összesen nyilvántartott személyek száma			10 766 194	
		nő		5 576 769	
		férfi		5 189 425	
	Összesen nyilvántartott személyből	Magyarországon élő magyar			9 803 481
		Bevándorolt külföldi			26 440
		Oltalmazott státuszú			2 257
		Szabad mozgás- és tartózkodás joggal rendelkező			125 497
		Letelepedett			17 787
		Honosított			16 210
		Külföldön élő magyar			771 293
		Menekült külföldi			3 100
	Összesen nyilvántartott személy életkor és nemek szerinti megoszlásban	Kiskorú			1 878 393
			nő		913 780
férfi				964 613	
18-65 év közötti				6 979 250	
		nő		3 487 896	
65 év feletti				1 908 468	
	nő		1 175 043		
Egyéni vállalkozók nyilvántartásának adatai	Nyilvántartott egyéni vállalkozók száma	Összesen:		852 455	
		Működő egyéni vállalkozó		372 491	
		Megszűnt egyéni vállalkozó		412 597	
		Szünetelő egyéni vállalkozó		67 367	
Bűnügyi nyilvántartási rendszer adatai	A bűnügyi nyilvántartási rendszerben szereplő személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a bűnügyi nyilvántartási rendszer egészében, vagyis az al-nyilvántartásokban összesen hány fő szerepel a lekérdezés napján. Ha egy főnek több tétele van (vagyis több büntetőeljárást folytatnak vele szemben vagy több alkalommal ítélték el, stb.), ebben az adatban akkor is csak egyszer szerepel.</i>			549 760	
	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>			1 100 412	
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>			75 594	
	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>			142 332	
	A hátrányos jogkövetkezmények alatt álló, büntetlen előéletű személyek nyilvántartásában szereplő személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány személy szerepelt a büntetlen előéletű, hátrányos jogkövetkezmények alatt álló személyek nyilvántartásában. Ebben a nyilvántartásban szerepelnek többek között azoknak az adatai, akiknek az adatait a büntettek nyilvántartásából a mentesítés folytán törölték, vagy akikkel szemben a bíróság bűnösséget megállapító jogerős ítéletet hozott és az érintett az ítélet jogerőre emelkedésének napján mentesült, vagy akiket az ügyész megrovásban részesített.</i>			346 606	

	<p>A hátrányos jogkövetkezmények alatt álló, büntetlen előéletű személyek nyilvántartásában szereplő tételek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány darab jogerős bírói elítélés és ügyési megrovás tartozik a büntetlen előéletű, hátrányos jogkövetkezmények alatt álló személyekhez.</i></p>	547 202
	<p>A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány fővel szemben folytattak Magyarországon büntetőeljárást. Ha valakivel szemben több büntetőeljárást folytatnak egyszerre, ebben az adatban akkor is csak egyszer szerepel.</i></p>	281 644
	<p>A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma</p> <p><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></p>	410 794
<p>Az Európai Unió tagállamainak bíróságai által magyar állampolgárokkal szemben hozott ítéletek nyilvántartásának adatai</p>	<p>A tagállami ítéletek nyilvántartásában szereplő ítéletek száma</p> <p><i>A tagállami ítéletek nyilvántartásában szerepelő 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></p>	36 530
<p>Szabálysértési nyilvántartási rendszer adatai</p>	<p>A szabálysértési nyilvántartási rendszerben kezelt tételek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a szabálysértési nyilvántartás rendszer teljes egészében, vagyis az al-nyilvántartásokban összesen a lekérdezés napján hány folyamatban lévő szabálysértési eljárás, hány jogerős elmarasztalás és hány helyszíni bírság szerepel.</i></p>	2 182 816
	<p>A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságotak nyilvántartásában szereplő tételek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány jogerős, elmarasztalást tartalmazó döntés és hány helyszíni bírság szerepel a nyilvántartásban.</i></p>	2 018 251
	<p>A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságotak nyilvántartásában található személyek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány személyhez kötődik jogerős, elmarasztalást tartalmazó döntés és/vagy helyszíni bírság.</i></p>	1 647 174
	<p>A szabálysértési eljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában található tételek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány szabálysértési eljárás van Magyarországon folyamatban.</i></p>	164 565
	<p>A szabálysértési eljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában található személyek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány fővel szemben folyik Magyarországon szabálysértési eljárás. Ha egy fővel szemben több szabálysértési eljárás van folyamatban, ebben a számban az adott fő akkor is csak egyszer szerepel.</i></p>	140 851
<p>Útiokmány-nyilvántartás adatai</p>	Érvényes útlevelek száma	2 375 258
<p>Magyar igazolvány és hozzátartozói igazolvány nyilvántartás adatai</p>	Érvényes magyar igazolványok száma	890 752
	Érvényes magyar hozzátartozói igazolványok száma	12 614
<p>Nemzeti Egységes Kártyarendszer (NEK) nyilvántartás adatai</p>	NEK regisztrációval rendelkező személyek száma	2 077 505
	NEK keretében kiadott kártyával (diákigazolvány) rendelkezők száma	1 792 708
<p>Vezetői engedély nyilvántartás adatai</p>	Érvényes, személyazonosításra alkalmas vezetői engedélyek száma	4 541 086
<p>Parkolási igazolvány nyilvántartás adatai</p>	Érvényes parkolási igazolványok száma személyek részére	135 193
	Érvényes parkolási igazolványok száma intézmények részére	637

Jármű-nyilvántartás adatai	Forgalomban lévő járművek száma		4 758 236
	Forgalomban lévő járművek járműfajta szerinti bontásban	Személygépkocsi	3 450 134
		Tehergépkocsi	481 172
		Autóbusz	19 114
		Motorkerékpár	170 716
		Lakókocsi	368
		Segédmotoros kerékpár	2 275
		Vontató	70 300
		Lassú jármű	130 284
		Pótkocsi	428 447
		Utánfutó	5 426
Zöld rendszámmal ellátott járművek száma		3 399	
Okmánytári adatok	Az Okmánytárban tárolt dokumentumok mennyisége iratfolyóméterben	Összesen:	137 094 ifm
		Gépjármű irat	66 181 ifm
		Vezetői engedély	21 153 ifm
		Lakcím alapirat	49 097 ifm
		Iratkezelési anyagok	663 ifm