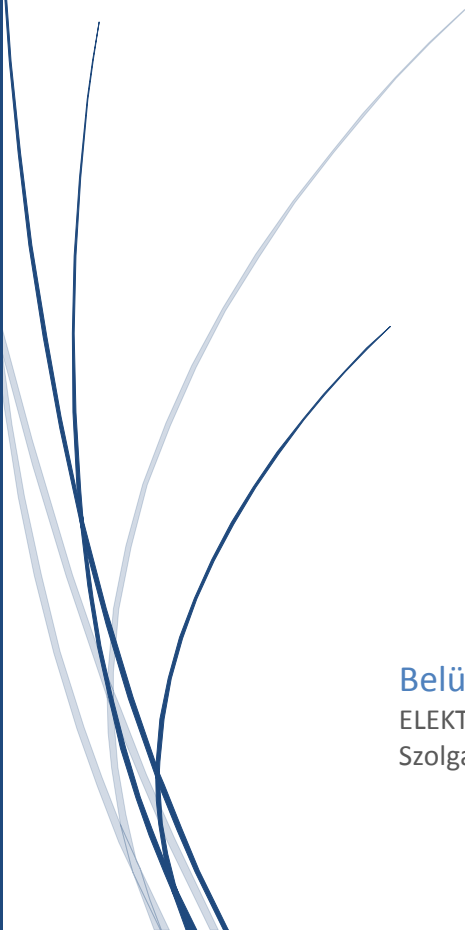




2019. I. félév

Elektronikus közzolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés

2019. január – június



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



Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés	3
II.	Ügyfélszolgálati szolgáltatások	3
II.1	Elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylés	3
II.2	Útlevel igénylés	4
II.3	Gépjárművekhez kapcsolódó adatok és okmányok	5
II.4	Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenységszáma	6
III.	Elektronikus közzolgáltatások	9
III.1	Webes Ügysegéd	9
III.2	OkmányApp mobilapplikáció	10
III.3	Jármű Szolgáltatási Platform	12
III.4	Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer	12
III.5	Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató rendszeren, valamint a Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson keresztül történő időpontfoglalás	14
III.6	eSzemélyi és útlevel elkészültéről informáló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	14
III.7	Ügyfélkapu regisztráció	15
III.8	Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratáról	15
IV.	Konklúzió	17
1.	<i>számú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai (db)</i>	<i>18</i>
2.	<i>számú melléklet – a jelentés további monitoring adatai (db)</i>	<i>20</i>
3.	<i>számú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai (db)</i>	<i>21</i>

I. Bevezetés

Az alábbi monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett **közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások**, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő **okmányigénylés és ügyintézés 2019. első féléves adatait** mutatja be, összehasonlítva azokat a 2018-as év azonos időszakára rendelkezésre álló értékekkel.

A jelentés végén található **melléletek** tartalmazzák a dokumentumban bemutatott szolgáltatások főbb számadatait, emellett az Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály által monitorozott további szolgáltatásokat, valamint **a nyilvántartásokra vonatkozó 2019. I. félévi statisztikai adatokat**.

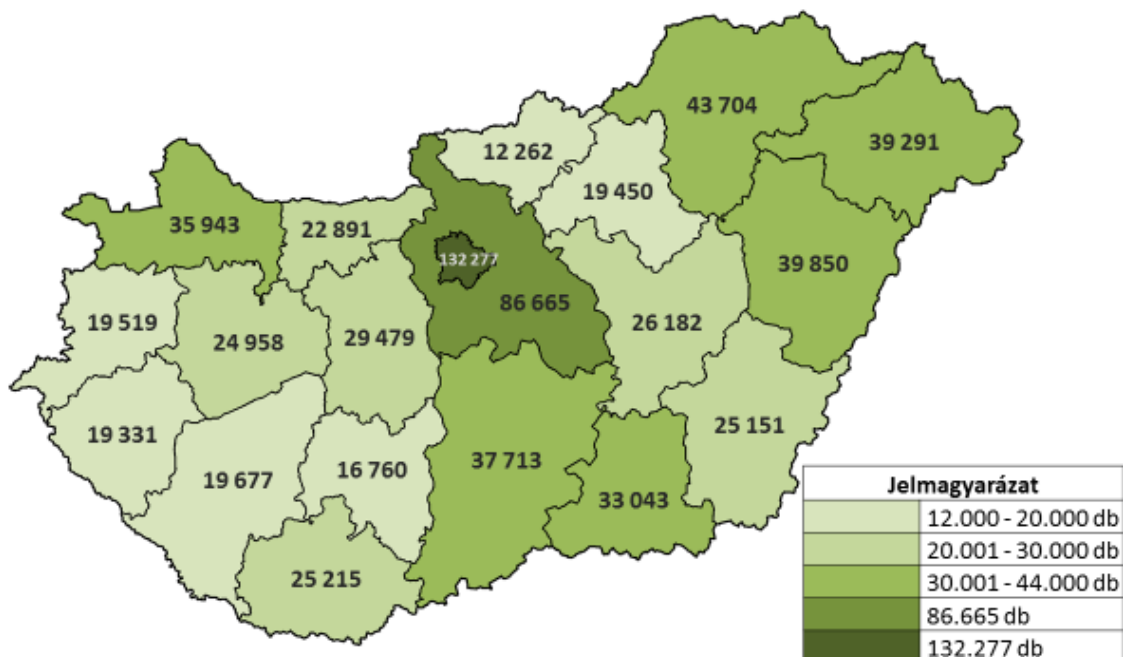
II. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

II.1 Elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylés

A 2019. június 30-i állapotnak megfelelően **8.738.515 db kártyaformátumú, érvényes állandó személyazonosító igazolvánnyal rendelkeztek a jogosultak**, ennek **47,3%-a, 4.133.554 db volt a 2016. január 1-je óta kiállított érvényes eSzemélyik száma¹**.

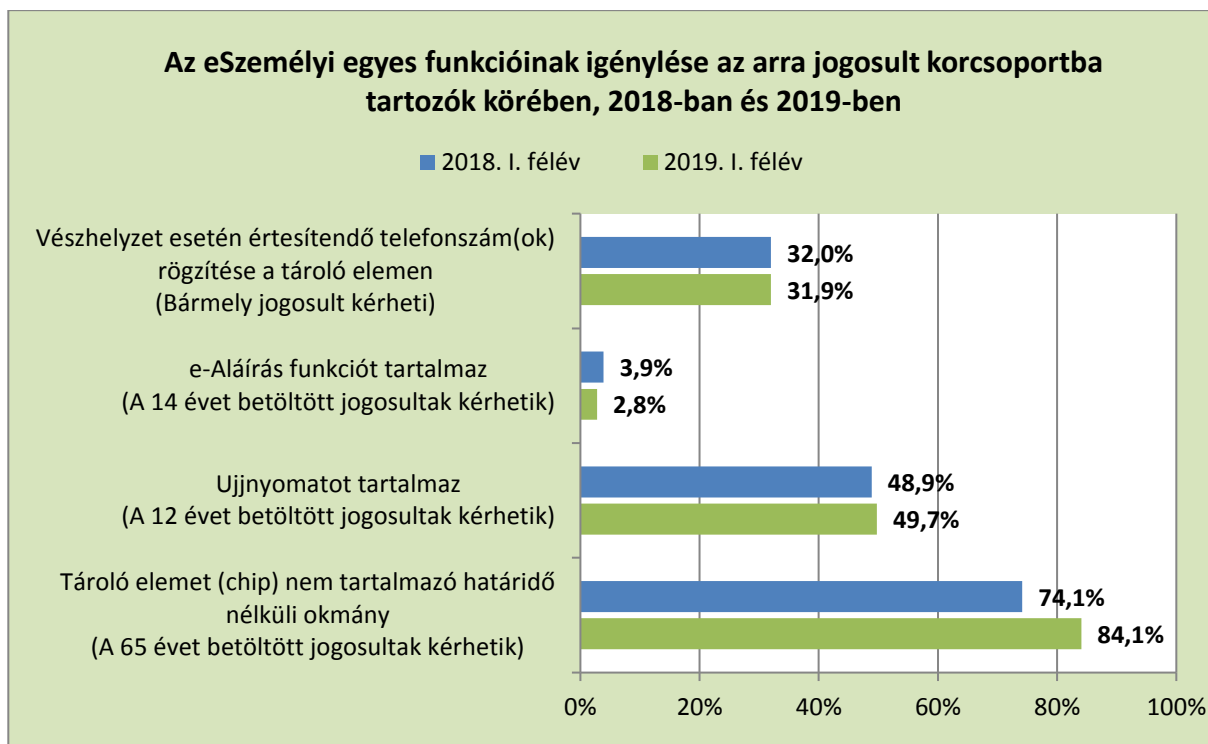
2019 első félévében **730.355 db állandó elektronikus személyazonosító igazolványt igényeltek** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken. Ebből 709.361 igénylést a hazai okmányirodákban és kormányablakokban rögzítettek, ezek megyei szintű eloszlását az alábbi diagram szemlélteti.

A személyazonosító igazolvány igénylések száma megyénként, 2019. I. félév



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

A 2019 I. félévében igényelt **eSzemélyik 91,3%-a (667.010 db) tartalmazott chipet**. A 65 év felettiek kérhetik, hogy részükre határidő nélküli érvényességi idejű okmány kerüljön kiállításra, mely chipet nem tartalmaz. Az ebbe a korosztályba tartozó igénylőknek 84,1%-a (63.345 fő) kérte határidő nélküli okmány kiállítását, 10 százalékponttal többen, mint az előző év azonos időszakában.



Az okmányt az útlevél biztonsági szintjére emelő **ujjnyomat adat chipre történő rögzítését az erre jogosult 12 év feletti igénylőknek közel fele kérte (288.861 fő)**, míg a **vészhelyzet esetén értesítendő egy vagy két telefonszám rögzítését az összes igénylési folyamat² valamivel kevesebb mint harmadában (233.310 fő) igényelték 2019 I. félévében.**

A **minősített elektronikus aláírás létrehozására szolgáló e-Aláírás funkció rögzítését a jogosult 14 év feletti igénylőknek mindössze 2,8%-a, 15.357 fő kérte** a vizsgált időszakban, ami a tavalyi évi adathoz képest is nagy visszaesést jelent.

II.2 Útlevél igénylés

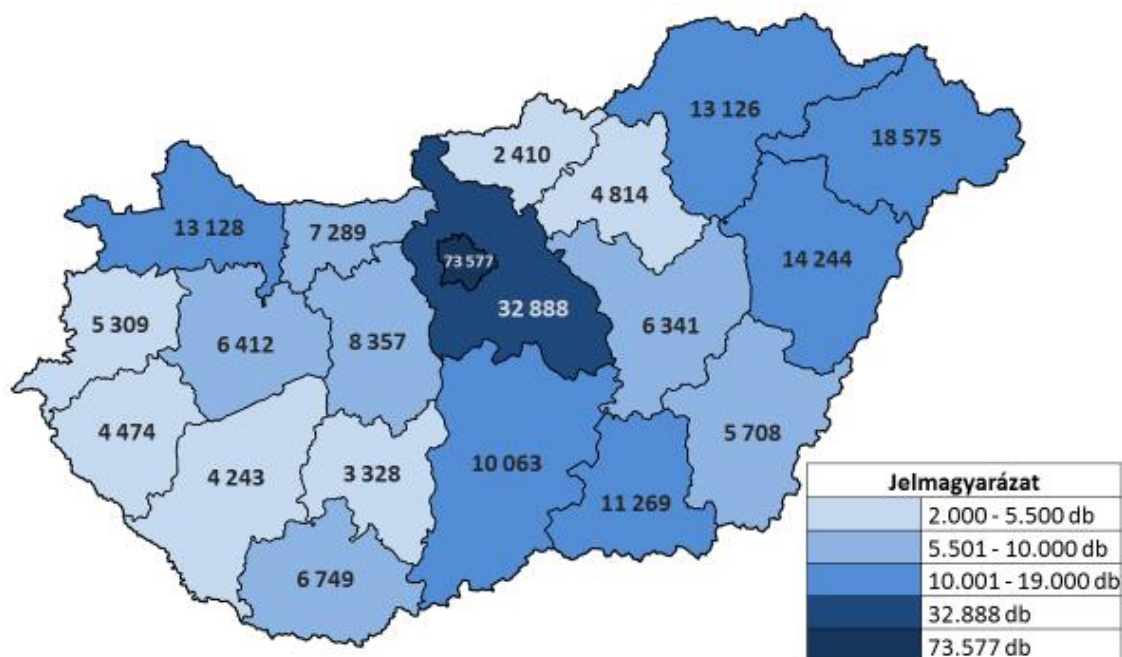
A 2019. június 30-i állapotnak megfelelően **2.496.508 db volt az érvényes útlevelek száma**. Ez az érték az elmúlt években folyamatosan emelkedik, azaz több útlevelet állítanak ki, mint amennyi lejár, részben az egyszerűsített honosítási eljárás keretében állampolgárságot szerzők számának emelkedése miatt.

A 2019. I. féléves időszak végén 87.360 darabbal volt több az érvényes útlevelek száma, mint egy évvel korábban.

² Lehetőség van a telefonszám(ok) utólagos rögzítésére vagy megváltoztatására is az eSzemélyi chipjén, ez az adat viszont kizárólag az igényléskori rögzítésekre vonatkozik.

2019. január és június között 290.886 db útlevéligénylést kezdeményeztek az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken, ebből 252.304 db igénylés jutott a hazai okmányirodákra és kormányablakokra.

Az útlevéligénylések száma megyénként, 2019. I. félév



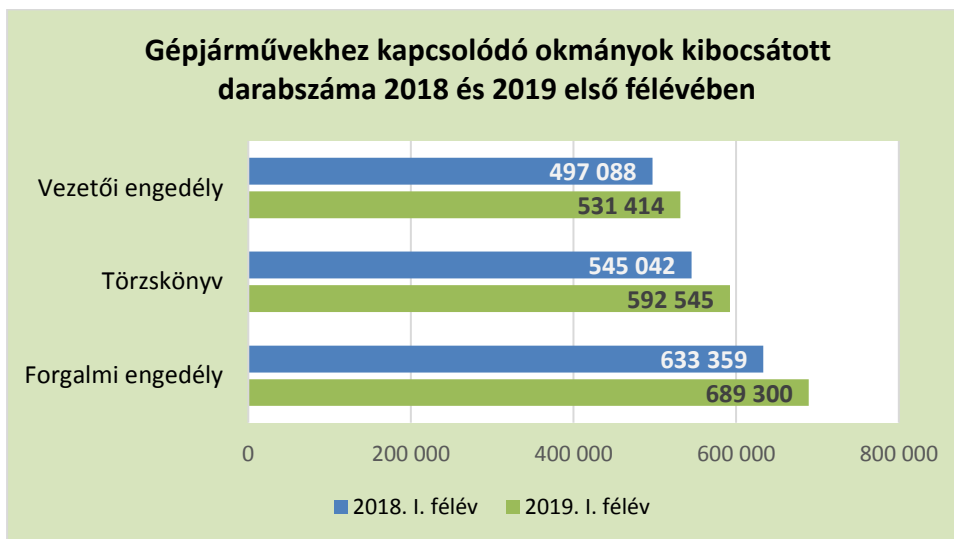
Területi összehasonlításban az látható, hogy Budapesten kiemelkedő az útlevéligénylések száma, Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében pedig népességarányosan figyelhető meg ugyanez, részben a schengeni határ átlépése, másrészt a határhoz közel lakó, külföldön élő magyar állampolgárok helyi ügyfélszolgálatokon történő útlevéligénylése miatt.

2019 I. félévében **9.122** alkalommal, az összes hazai útlevéligénylés **3,6%-ában** kérték az okmány gyorsított eljárás keretében (1, 3, vagy 7 nap alatt) történő kiállítását.

II.3 Gépjárművekhez kapcsolódó adatok és okmányok

2019. június 30-án 5.147.569 forgalomban lévő járművet tartottak nyilván az országban, ez az egy évvel korábbi értékhez képest 217 ezer darabos növekedést jelent. A forgalomban lévő járművek 72,7%-a, 3.743.278 db volt a személygépkocsik száma.

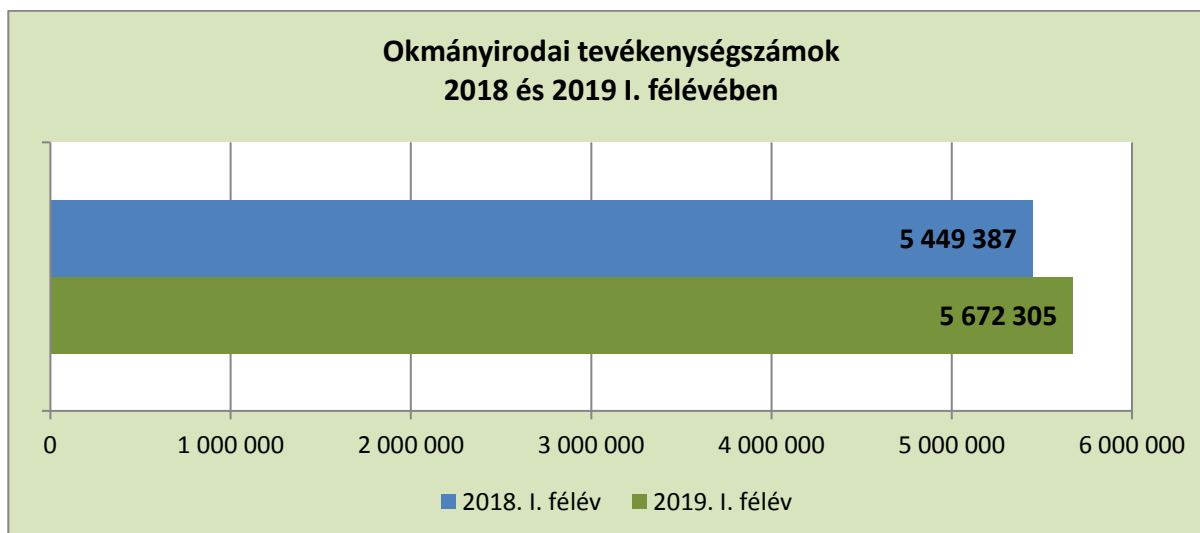
A forgalomban lévő járművek számának növekedésével együtt 2019 első félévében 8,8%-kal nőtt a forgalmi engedély és a törzskönyv kiállítások száma is. **Forgalmi engedélyből 689.300 darabot, törzskönyvből pedig 592.545 darabot bocsátottak ki** 2019 januárja és júniusa között.



A vezetői engedély kibocsátások száma 6,9%-kal szintén emelkedett az előző évhez képest, **531.414 darab vezetői engedélyt állítottak ki** a vizsgált féléves időszakban.

II.4 Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenység száma

2019 I. félévében a járási hivatalok kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatain országos szinten összesen **5.672.305 db okmányirodai tevékenységet³** végeztek, mely **4,1%-kal haladta meg** az előző év első félének értékét. (5.449.387 db).

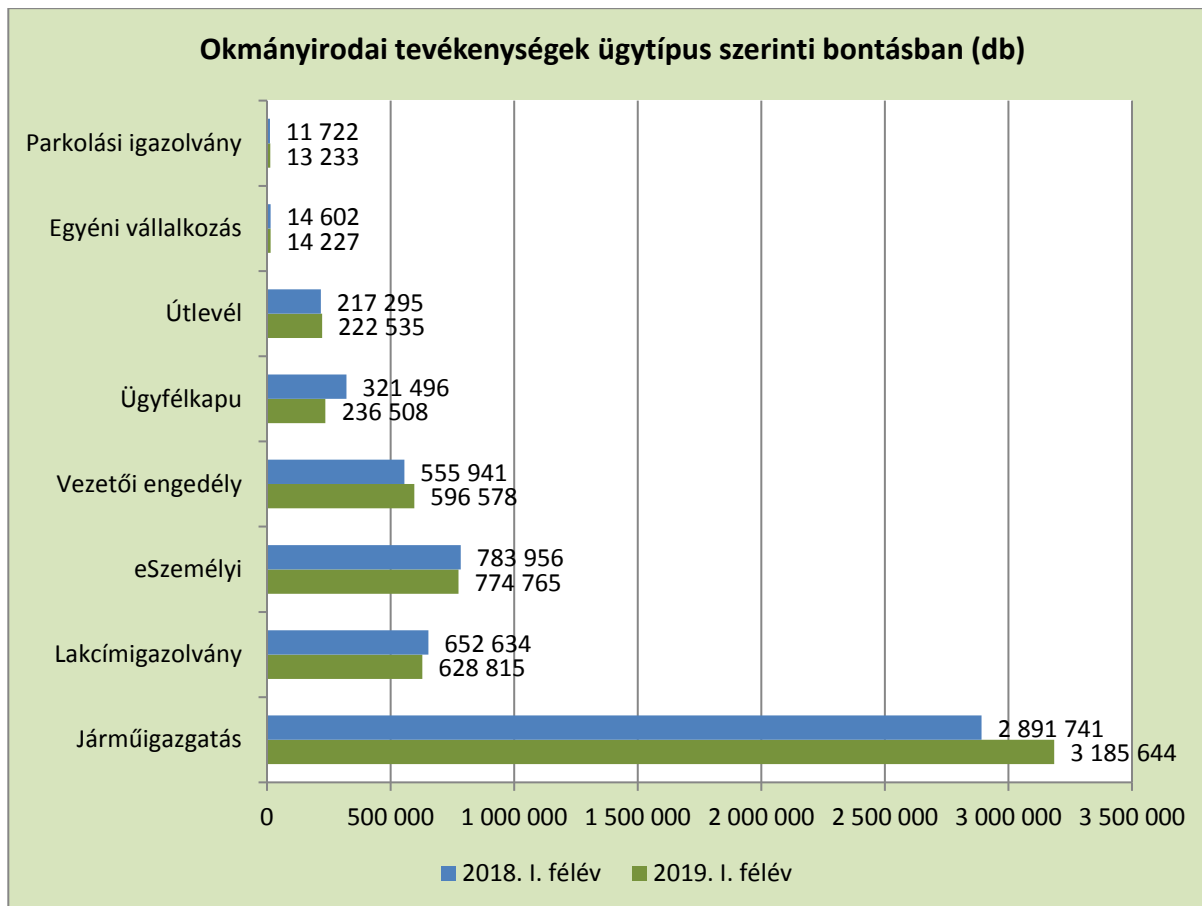


Az okmányirodai tevékenységeket **ügytípus szerint** vizsgálva megállapítható, hogy az összesített tevékenység szám növekedését leginkább a **járműigazgatással kapcsolatos ügyek** számának emelkedése okozta. 2019 I. félévében **3.185.644 db járműigazgatással kapcsolatos**

³ A tevékenység szám statisztika az okmányirodai és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevél, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek szakrendszeri adatainak meghatározott módszertan szerint leválogatott körét tartalmazza.

tevékenységet végeztek a kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatokon, ez **10,1%-os növekedés** a 2018. év azonos időszakában vizsgált adatokhoz képest. Említésre méltó továbbá az a **parkolási igazolvány és vezetői engedély igénylések 13%-os illetve 7%-os növekedése is.**

Ezzel szemben az **Ügyfélkapu regisztrációval** kapcsolatos okmányirodai tevékenységek száma a tavalyi I. féléves szintről (321.496 db) **26,4%-kal, 236.508 db-ra csökkent.**



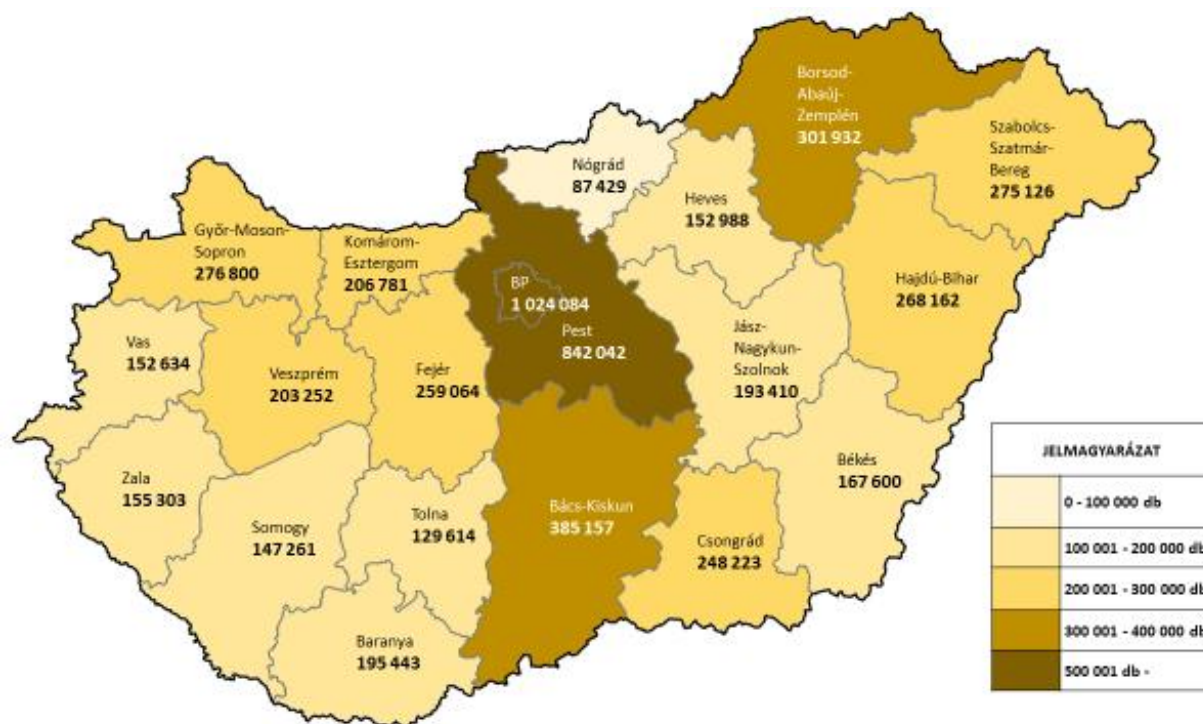
Az okmányirodai ügyfélszolgálatokon 2019 I. félévében **egy ügyintézőre átlagosan 1.628 db tevékenység jutott.**

Megnevezés	2018.01.01-2018.06.30.	2019.01.01-2019.06.30.
Tevékenységszám (db)	5.449.387	5.672.305 (+4,1%)
Ügyintézők száma⁴ (fő)	3.503	3.484 (-0,5%)
Tevékenységszám/ügyintéző (db)	1.556	1.628 (+4,6%)

Az adatok alapján megállapítható, hogy a **4,1%-kal megnövekedett** okmányirodai tevékenységszám, valamint az ügyintézők számának **0,5%-os csökkenése** miatt **4,6%-kal magasabb** az egy ügyintézőre jutó tevékenységek száma 2019 első félévében.

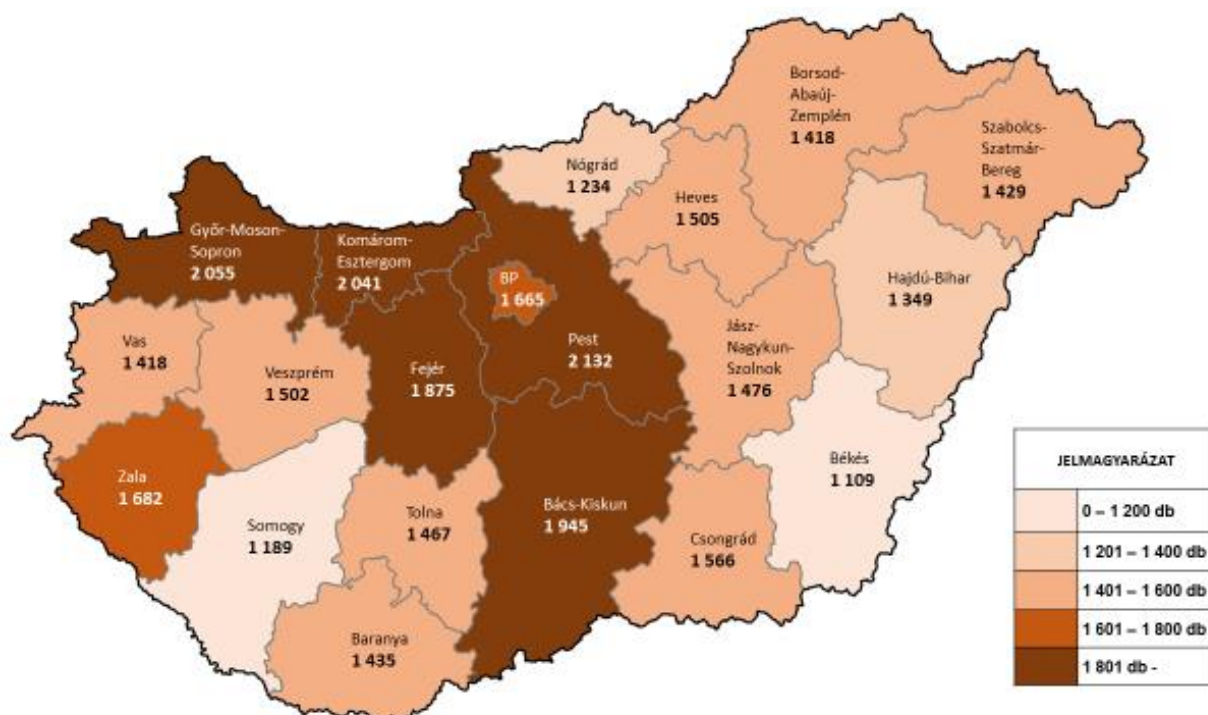
⁴ Az ügyintézőszám statisztika az ügyintézők munkájához szükséges, személyes felhasználású SMART kártya belépések számához igazodik.

Okmányirodai tevékenységek száma 2019. január 1. – június 30.



2019 I. félévében **átlagosan 174 ügyintéző** dolgozott megyénként, csupán **1 fővel kevesebb** a 2018. I. félévben mért adatnál. A legtöbb tevékenységszám egy ügyintézőre nézve **Pest megyében** jutott, ahol az ügyintézők 2.132 tevékenységet végeztek átlagosan, amely azonban **15%-kal kevesebb** volt, mint 2018 I. félévében (2.522 db).

Egy ügyintézőre jutó tevékenységek száma 2019. január 1. – június 30.

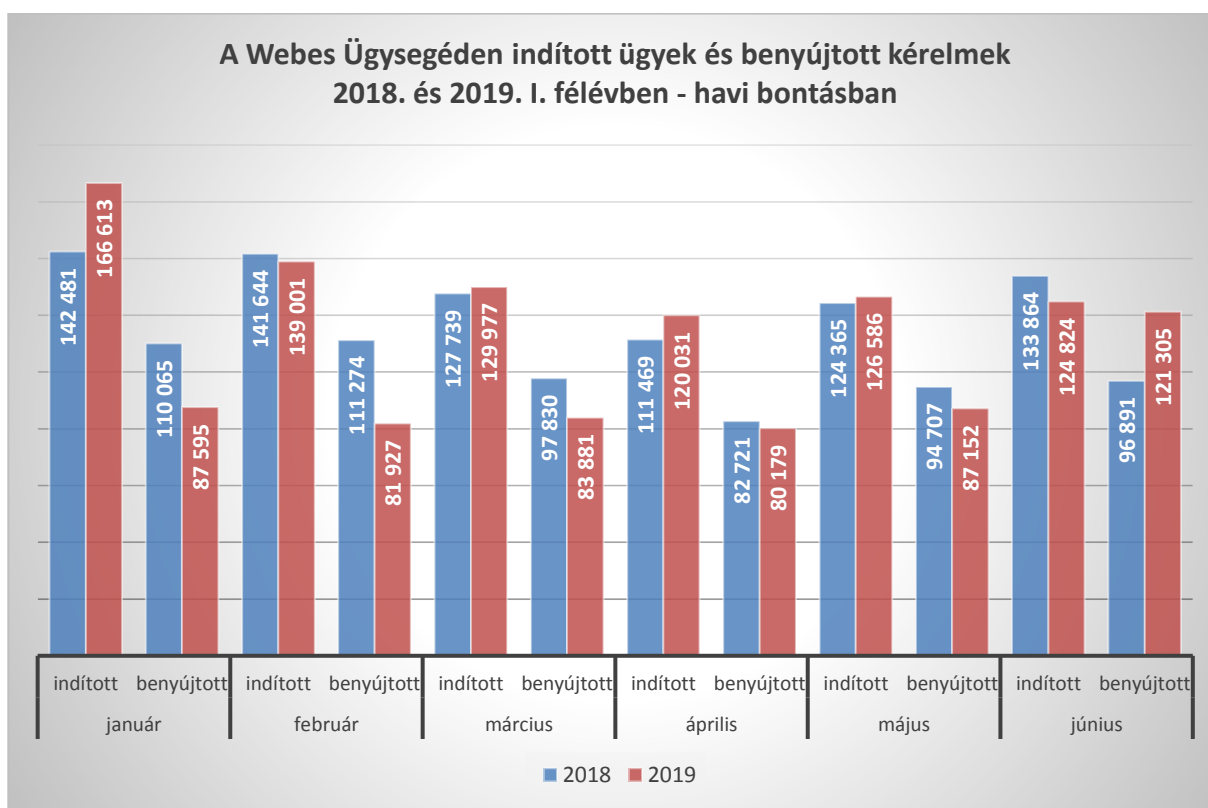


2019 I. félévében megyénként átlagosan **2.825 lakos jutott egy ügyintézőre**, a legtöbb (3.380 ügyintéző/lakos) Győr-Moson-Sopron megyében, a legkevesebb pedig Békés megyében (2.315 ügyintéző/lakos).

III. Elektronikus közszolgáltatások

III.1 Webes Ügysegéd

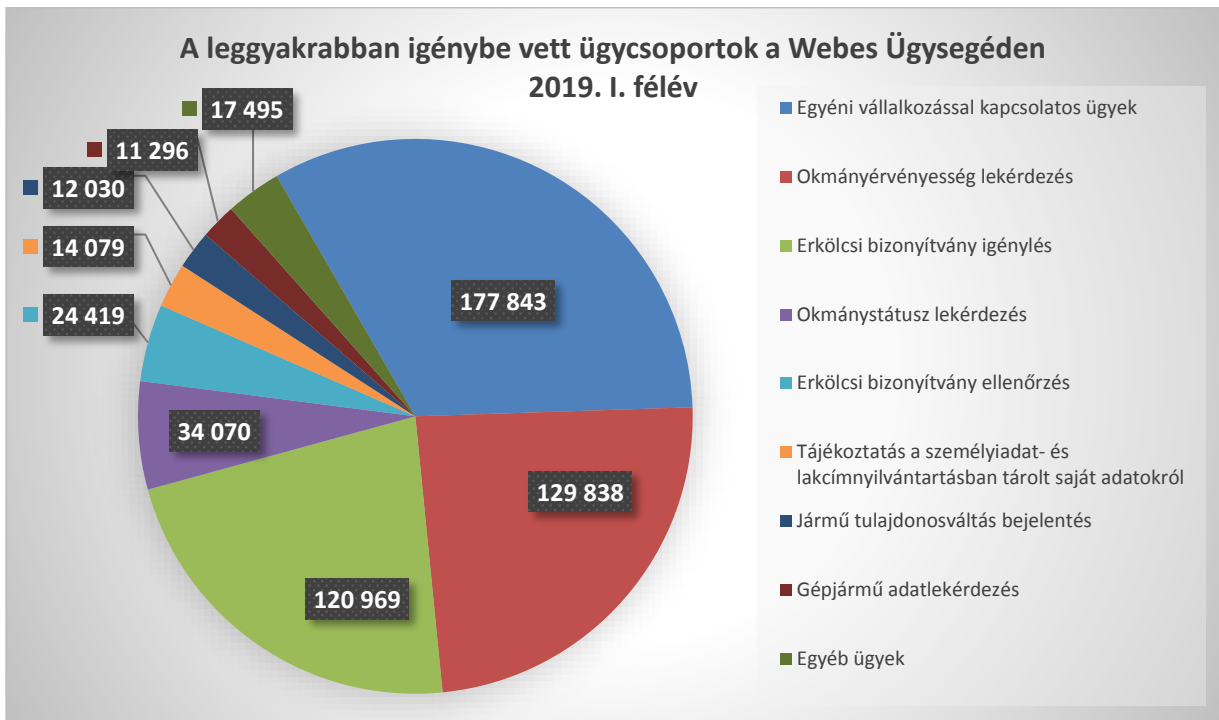
A Webes Ügysegéden keresztül 2019 első félévében 807.032 ügyindítás történt, amelyből 542.039 kérelem benyújtására került sor. Az **indított ügyek**⁵ száma 2019. januárban 16,9 százalékkal, júniusban pedig a **benyújtott kérelmek** száma 25,2 százalékkal volt magasabb az előző évinél, a benyújtott kérelmek⁶ számában azonban összességében 8,7 százalékos **csökkenés volt tapasztalható 2019 I. félévében** a bázis időszakkal összevetve.



A leggyakrabban igénybe vett ügyek arányai hasonlóak az előző évi adatokhoz a vizsgált időszakban. Az **egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek**, az **okmányérvényesség ellenőrzés** és a **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés** a bázisidőszakhoz hasonlóan együttesen a benyújtott kérelmek 79,1%-át tették ki, a gépjárműadat-lekérdezés ügytípus igénybevétele viszont negyedére esett vissza az előző évhez képest, mindössze 25 százalékra csökkent a Jármű Szolgáltatási Platform bevezetését követően.

⁵ 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.

⁶ Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.



III.2 OkmányApp mobilapplikáció

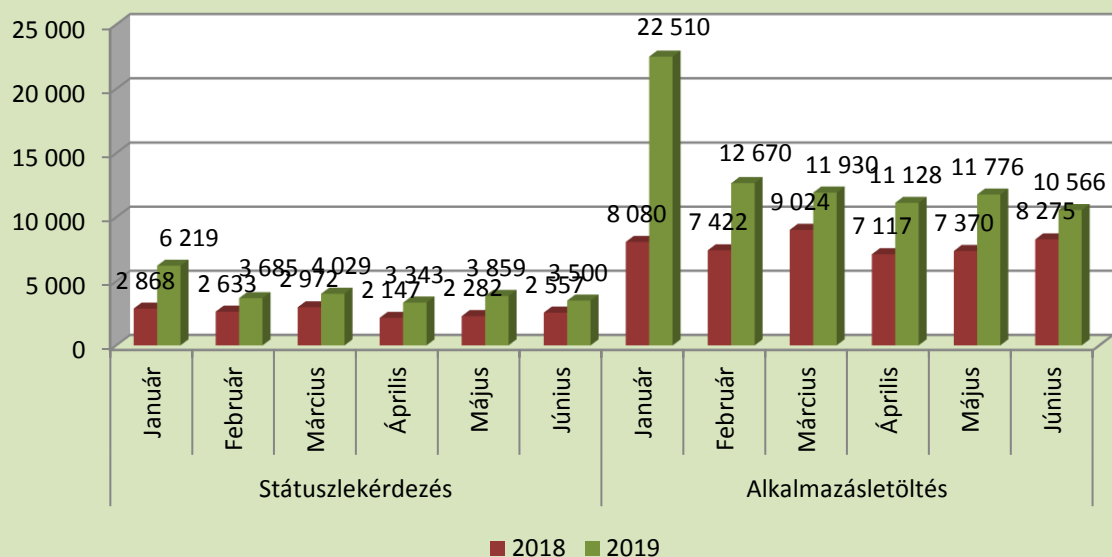
2019. I. félévben **28.193** folyamatindításra és **12.057** kérelem benyújtására⁷ került sor az OkmányApp mobilapplikáción keresztül. Annak ellenére, hogy a **folyamatindítások száma 18,6%-kal növekedett** az előző év azonos időszakához képest, a **kérelem benyújtások száma 7,9%-kal csökkent**.

Az **OkmányApp alkalmazás mobiltelefonra történő letöltésének száma** ugyanakkor **több mint kétharmadára emelkedett, 70,4%-os növekedés** mutatkozott az előző év azonos időszakához viszonyítva. Az igényelt személyazonosító igazolvány, útlevél és vezetői engedély, azaz a személyazonosításra alkalmas okmányok **gyártási státuszának lekérdezése** (amely szolgáltatás igénybevételének az OkmányApp az egyik csatornája) szintén **mintegy kétharmadával, 59,4%-kal növekedett**. Az adatsorok közül kiemelkedik a 2019. januári státuszlekérdezések száma, amikor is 2,8-szoros növekedés volt tapasztalható.

⁷ 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.

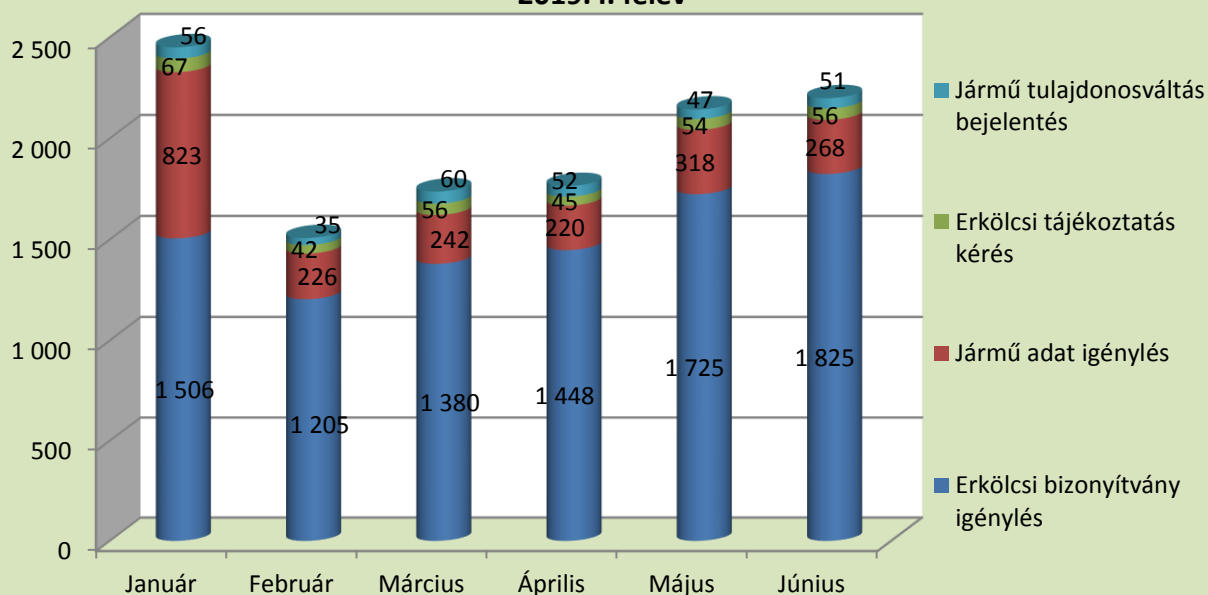
Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.

**Okmányok gyártási státuszának lekérdezése és az OkmányApp alkalmazás letöltése
2018. és 2019. I. félévben**



Az okmánystátusz lekérdezést nem számítva az OkmányAppon keresztül **benyújtott kérelmek 92,8%-át két ügytípus, a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése (9.089 db) és a gépjárműadat-lekérdezés (2.097 db) tették ki 2019 első félévében.**

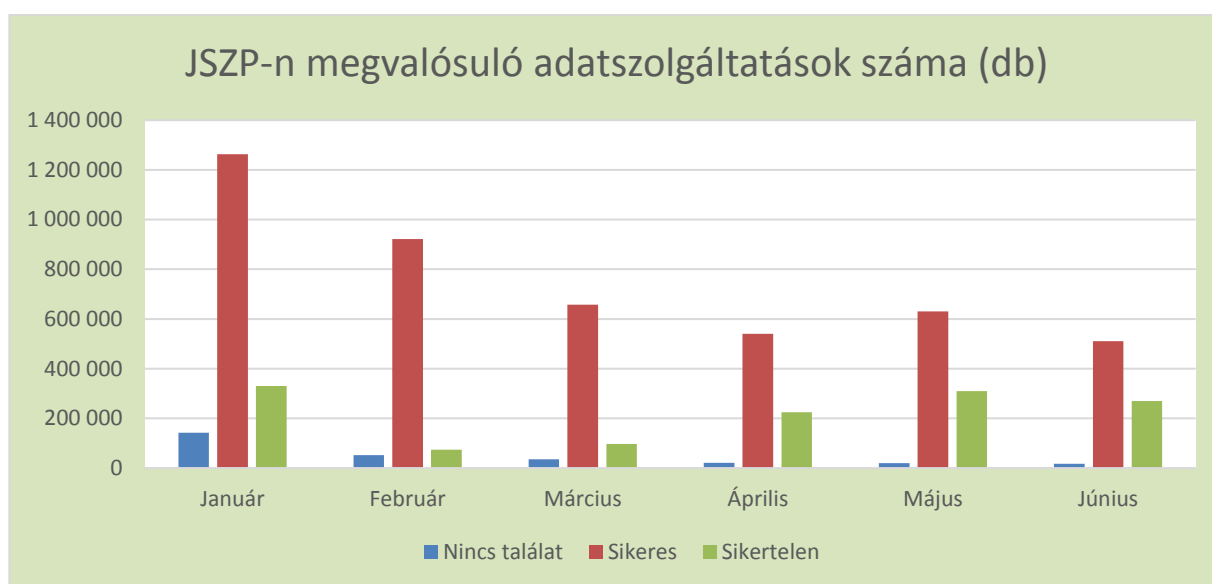
**OkmányAppon keresztül benyújtott leggyakoribb kérelmek megoszlása
2019. I. félév**



III.3 Jármű Szolgáltatási Platform

A 2019. január 1-től elérhető **Jármű Szolgáltatási Platform** (továbbiakban: JSZP) lehetővé teszi, hogy a különböző magyar nyilvántartásokból származó, a jármű életútjának lényeges adatait az ügyfél egy egységes felületen **ingyenesen megismerje**. Az adatszolgáltatás során megismerhetőek az érintett jármű műszaki adatai, például a járműnyilvántartásban szereplő futásteljesítmény, a jármű azonosító- és okmányadatai, forgalomban tartási és forgalmazási korlátozási adatok. A rendszert a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül történő azonosítást követően bárki jogcím igazolása és mennyiségi korlátozás nélkül igénybe veheti azonnal hozzájutva a gépjármű adataihoz.

A szolgáltatás így hamar népszerűvé vált, és bár a kezdeti nagy érdeklődéshez képest kisebb visszaesés figyelhető meg, ennek ellenére a lekérdezések száma az első félév végére **meghaladta a 6 milliót**, melyből a sikeres lekérdezések száma **4.522.855 db** volt.



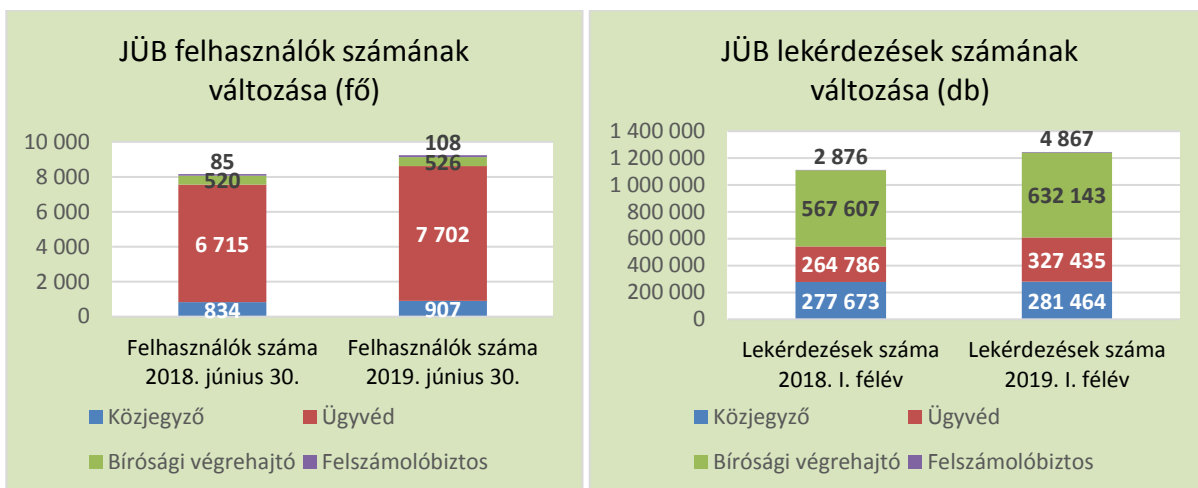
III.4 Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer

A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren** (továbbiakban: JÜB) keresztül a jogszabályban meghatározott felhasználói csoportoknak lehetőségük van személy- és okmányellenőrzésre, okmányellenőrzésre⁸, laccím tudakozódásra, továbbá jármű adatok lekérdezésére.

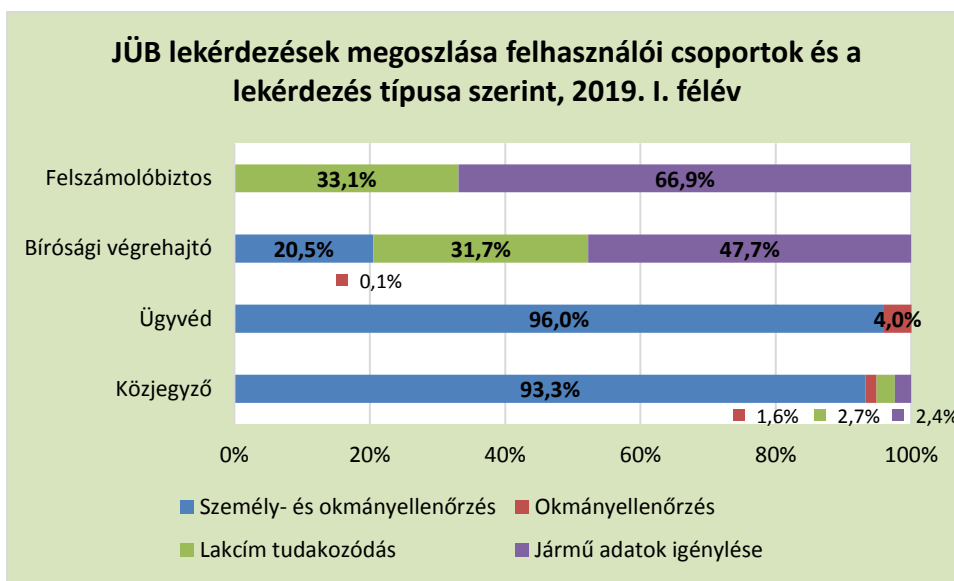
2019 I. félévében 1.245.909 darab lekérdezést hajtottak végre a rendszeren keresztül, 11,9%-kal többet, mint az előző év azonos időszakában. A bírósági végrehajtók és az ügyvédek esetében számában, míg a felszámolóbiztosok esetében arányaiban emelkedett jelentősen a lekérdezések mennyisége az előző évhez viszonyítva. A bírósági végrehajtók az összes

⁸ A személy- és okmányellenőrzés abban tér el az okmányellenőrzéstől, hogy itt a rendszer egy vagy több adott okmánynyilvántartás mellett a személyiadat- és laccímnyilvántartásba, vagy az idegenrendészeti nyilvántartásba is bekérdez.

adatszolgáltatás 50,7%-át, az ügyvédek a 26,3%-át, a közjegyzők pedig a 22,6%-át igényelték a vizsgált féléves időszakban, míg a felszámolóbiztosok osztoztak a maradék 0,4%-on.



A **JÜB rendszernek 2019. június 30-án 9.243 felhasználója volt**, akiknek 83,3%-a ügyvéd. Az ügyvéd felhasználók számának 2018. január 1-től tartó emelkedése a vizsgált időszak végén látszik megállni, előbbi növekedés oka az volt, hogy az ügyvédi tevékenységről szóló törvény kiszélesítette ellenőrzési kötelezettségüket közhiteles nyilvántartásba való bejegyzésre irányuló eljárásban való jogi képviselő, illetve közhiteles nyilvántartásba való bejegyzés alapjául szolgáló okirat szerkesztése esetében.



Az **ügyvédek lekéréseinek 96%-a**, míg a **közjegyzők lekéréseinek 93,3%-a személy és okmányellenőrzésre irányult**. A **bírósági végrehajtók 47,7%-ban jármű adatok**, 31,7%-ban lakcím lekéréseire használták a JÜB rendszert, míg az általuk kért adatszolgáltatásnak csak 20,5%-a irányult személy- és okmányellenőrzésre. A **felszámolóbiztosok adatlekéréseinek 66,9%-a járműadat igénylés volt**, a többit a lakcím lekérés tette ki.

III.5 Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató rendszeren, valamint a Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson keresztül történő időpontfoglalás

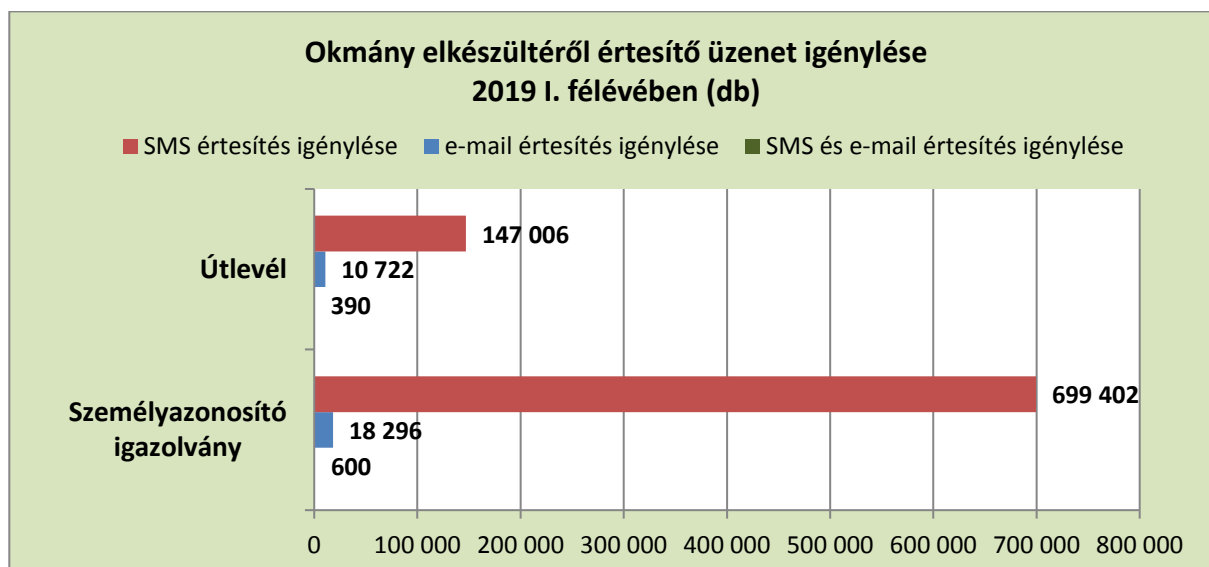
Az **Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszeren** (továbbiakban: **XR**) keresztül történő időpontfoglalások száma a korábbi éveknek megfelelően továbbra is csökken. 2019 I. félévében **21.368 időpontfoglalás** történt ezen a rendszeren keresztül, ami **17%-kal kevesebb** mint az előző év első félévében (25.804 db).

A csökkenés oka az **okmányirodai ügyfélszolgálatok kormányablakokká történő átalakítása**, ugyanis az XR rendszert már kizárólag csak az okmányirodába történő időpontfoglalásra lehet alkalmazni. Az okmányirodai ügyeket is ellátó kormányablakok a **Központi Időpontfoglaló Alkalmazást** (továbbiakban: **KIA**) használják.

A **KIA rendszerén keresztül** 2019 I. félévében **249.809 időpontfoglalás** valósult meg. A legtöbb időpontot gépjármű ügyek, lakcím ügyek és Ügyfélkapu ügyintézés céljából foglalták. Az összes időpont **92%-át a KIA rendszerben foglalták**, az XR rendszerben csupán a maradék 8% került rögzítésre.

III.6 eSzemélyi és útlevél elkészültéről informáló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás

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



A szolgáltatást **döntően SMS formájában veszik igénybe az ügyfelek, az összes kiküldött értesítés 96,5%-a ebben a formában történt 2019 I. félévében**. Az e-mail útján kiküldött értesítések összesen **3,3%-ot** tettek ki, míg minimális számban került sor a két értesítési típus egyszerre történő igénybevételére.

A vizsgált időszakban az összes **útlevél igénylés 54,6%-ában**, 158.118 alkalommal, míg a **személyazonosító igazolvány igénylések 98,3%-ában**, 718.298 alkalommal kérték az ügyfelek az értesítő szolgáltatás rögzítését az igénylési folyamat során.

SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	eSzemélyi igazolvány	Útlevél	Összesen
e-mail értesítés igénylése	18 296	10 722	29 018
SMS értesítés igénylése	699 402	147 006	846 408
SMS és e-mail értesítés igénylése	600	390	990
Összes értesítés száma	718 298	158 118	876 416

III.7 Ügyfélkapu regisztráció

A 2019. június 30-i állapot szerint összesen **3.974.717 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván**, amely több mint **400 ezerrel magasabb** a 2018 azonos időszakában mért értékhez képest (3.547.882 db), ami **12 %-os** növekedést jelent.

	2018. június 30.	2019. június 30.
Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma (db)	3.547.882	3.974.717

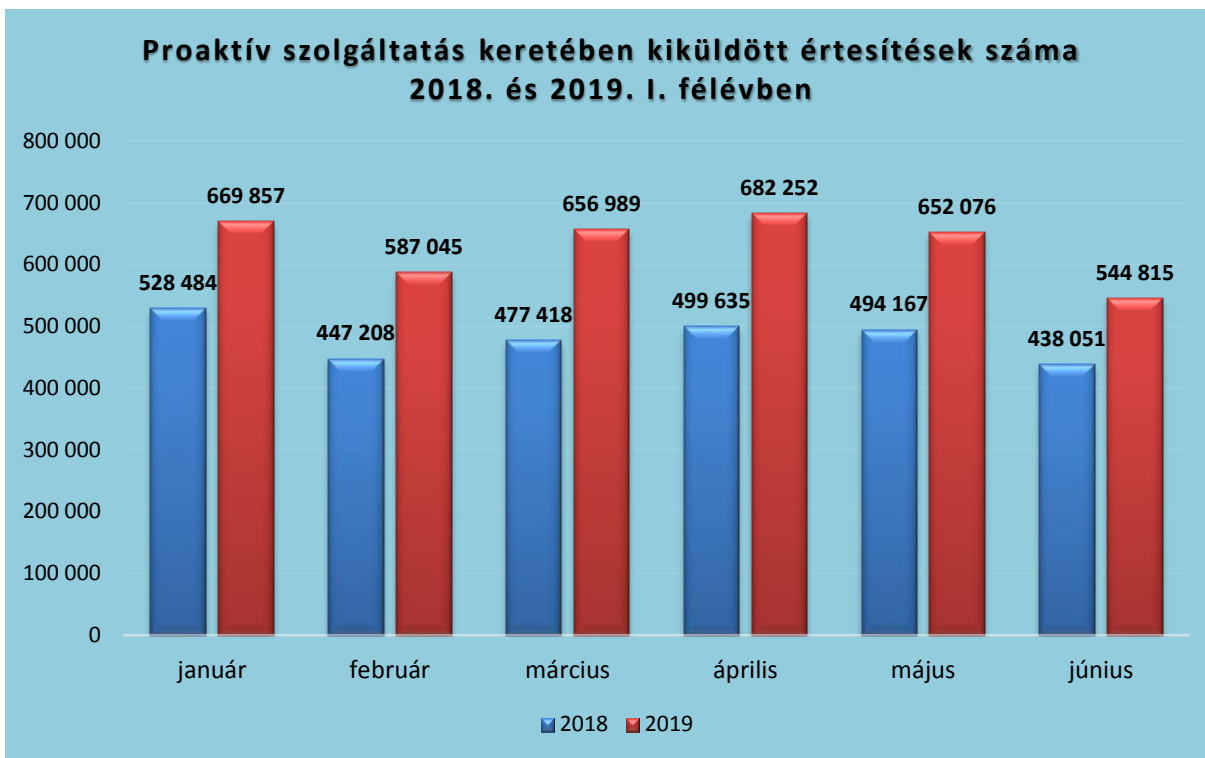
2019 I. félévében, a korábbi évek azonos időszakához hasonlóan, összevetve az előző félév adataival, a **regisztrációk számában kiugró emelkedést tapasztalhattunk, amelynek két fő oka lehet.**

Egyrészt az előző évekhez hasonlóan a felsőoktatási felvételi kérelem beadási határidejéhez igazodó emelkedés volt tapasztalható az év első harmadában, hiszen a felvételi jelentkezések hitelesítése csak Ügyfélkapu regisztrációval lehetséges. A másik fő ok valószínűsíthetően az, hogy az **egyéni vállalkozók adóbevallási határideje** szintén ebben az időszakban esedékes.

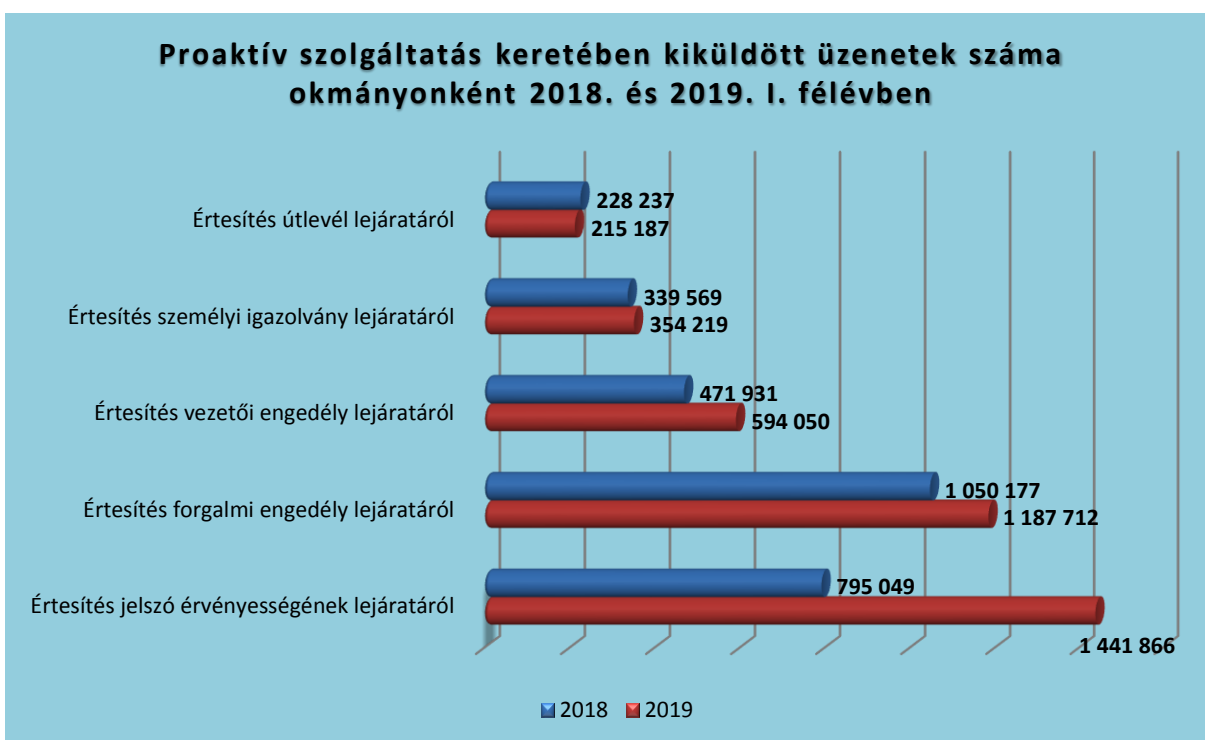
Az ügyfélkapu-regisztrációs szervek közül 2019 I. félévében is az **okmányirodai/kormányablak** ügyfélszolgálatok voltak a **legnépszerűbbek**. Ezekben regisztráltak ugyanis a 2019. június 30-án érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk **87,6%-át**.

III.8 Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejárataról

A Proaktív szolgáltatás keretében az Ügyfélkapuval rendelkező állampolgárok három alkalommal emlékeztető üzenetet kapnak e-mailben egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejárata megelőzően. 2019 I. félévében összesen **3.793.034 emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer, ami 31,5%-kal magasabb az előző év azonos időszakában** kiküldött 2.884.963 üzenet számánál.



A legnagyobb arányú emelkedést az **Ügyfélkapu jelszó lejárataról szóló értesítések** képviselik **81,4%-os növekedési** aránnyal, de a vezetői engedély lejárataról (+25,9%) és a **forgalmi engedély lejárataról** szóló értesítések (+13,1%) aránya is **növekedést mutat** az előző év azonos időszakához képest. **A személyazonosító igazolvány lejárataról** szóló értesítések száma hasonló a tavalyi év azonos időszakához viszonyítva, ugyanakkor az útlevelel lejárataról szóló értesítések száma kis mértékben, mintegy 5,7%-kal csökkent.



IV. Konklúzió

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2019. I. féléves adatait vetette össze 2018. I. féléves értékeivel.

Az elektronikus közszolgáltatások elterjedésének ösztönzése a magyar közigazgatás kiemelt feladatai közé tartozik, az elérhető ügytípusok száma folyamatosan emelkedik, és egyre többen veszik igénybe az elektronikus közszolgáltatásokat.

A 2019. január 1-től elérhető Jármű Szolgáltatási Platform (JSZP) gyorsan népszerűvé vált az állampolgárok körében. A szolgáltatás segítségével az ügyfél a jármű életútjának lényeges adatait egy egységes felületen ingyenesen ismerheti meg, ennek eredményeképpen az év első félévének végére a JSZP-n keresztül megvalósuló sikeres adatszolgáltatások száma meghaladta a 4,5 milliót.

Az okmányirodák és kormányablakok okmányirodai tevékenység száma 4,1%-os növekedést mutatott 2019 I. félévében az előző év azonos időszakával összevetve.

2019 I. félévében az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken 730.355 db állandó eSzemélyi igazolvány igénylésére került sor.

Az elektronikus közszolgáltatások közül egyre elterjedtebb a Webes Ügysegéd, melyen keresztül 2019 I. félévében 807.032 alkalommal történt ügyindítás. A leggyakoribb ügytípusok az egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek, az okmányérvényesség ellenőrzés és a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés voltak.

Az OkmányApp mobil applikáció letöltésének számában 70,4%-os növekedés mutatkozott az előző év azonos időszakához viszonyítva. Az alkalmazáson keresztül elérhető az igényelt okmányok (személyazonosító igazolvány, útleveél és vezetői engedély) gyártási státuszának lekérdezése is, amely mintegy kétharmadával növekedett (59,4%) az előző év azonos időszakával összevetve.

A 2019. június 30-i állapot szerint 12%-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 növekedett 31,5%-kal, amely szolgáltatás az egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejáratáról értesíti az állampolgárokat.

A Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer (JÜB) használata szintén emelkedést mutat. 2019 I. félévében 1.245.909 darab adatszolgáltatást igényeltek ezen a rendszeren keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyzők, ügyvédek, bírósági végrehajtók és felszámolóbiztosok, amely 11,9%-kal haladja meg az előző év azonos időszakának értékét.

Összességében elmondható, hogy az elektronikus közszolgáltatások iránt növekedett az érdeklődés, de további lehetőségek vannak még az e-közszolgáltatások kiszélesítésére, az ügyfelek tájékoztatására és a szolgáltatások használatának ösztönzésére. A fejlesztéseknek tehát van létjogosultsága, amelyhez Osztályunk monitoring tevékenységével, ügyfélelégedettség-mérések lefolytatásával és szakmai támogatásával kíván hozzájárulni.

1. számú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai (db)

Szolgáltatás	Vizsgált adat	2019. I. félév összesen
Okmányirodai tevékenységszám	Országos normatív statisztika Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevél, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek meghatározott körének összege	5 672 305
Kibocsátott okmányok darabszáma	Állandó eSzemélyi igazolvány	710 789
	Lakcímgazolvány	663 884
	Vezetői engedély	531 414
	Forgalmi engedély	689 300
	Törzskönyv	592 545
	Útlevél	283 558
	Magyar igazolvány	2 459
eSzemélyi igazolvány igénylés	Igényelt állandó eSzemélyi igazolvány 2016. január 1-től chipet tartalmazó elektronikus személyi igazolvány kerül kiállításra	730 355
	Tároló elemet (chip) tartalmaz A chipet tartalmazó eSzemélyik száma, a 65 évet betöltött jogosult ugyanis kérheti, hogy részére határidő nélküli érvényességi idejű személyazonosító igazolvány kerüljön kiállításra, amely tároló elemet nem tartalmaz	667 010
	Ujjnyomatot tartalmaz A 12 évet betöltött jogosult hozzájárult az ujjnyomat rögzítéséhez a tároló elemen	288 861
	e-Aláírás funkciót tartalmaz A 14 évet betöltött jogosult kérheti, hogy az igazolvány tartalmazzon e-Aláírás funkciót	15 357
Webes Ügysegéd	Indított ügyek A Webes Ügysegéd online felületen keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	807 032
	Benyújtott kérelem Az indított ügyek közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	542 039
OkmányApp	Megkezdett folyamatok Az OkmányApp mobilapplikáción keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	28 193
	Benyújtott kérelem A megkezdett folyamatok közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	12 057
XR Rendszer	Okmányirodai időpontfoglalás Az XR rendszeren keresztül időpontfoglalás okmányirodába	21 368
	XR-en keresztül elintézett okmányirodai ügyek	2 032

Okmánystátusz lekérdező szolgáltatás (okmány gyártási állapota)	Összes lekérdezés Személyazonosításra alkalmas okmányok esetében lehetőség van az igénylőlap bizonylatszám alapján az okmány gyártási státuszának lekérdezésére online	57 629
	Személyazonosító igazolvány lekérdezés	11 811
	Útlevel lekérdezés	13 506
	Vezetői engedély lekérdezés	32 312
Okmány elkészültéről értesítő sms/e-mail szolgáltatás	Összes értesítés Személyazonosító igazolvány és útlevel igénylések az igénylő kérheti, hogy az okmány ügyfélszolgálati átvehetőségéről, vagy postára adásáról értesítést kapjon	876 416
	E-mail igénylése	29 018
	SMS igénylése	846 408
	SMS és e-mail igénylése	990
Ügyfélkapu	Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	3 974 717
	Regisztráció Az érvényes Ügyfélkapuk száma a regisztrációk és az aktiválások miatt növekszik, a megszüntetés és a jelszó lejáratára miatt viszont csökken	283 919
Proaktív értesítő szolgáltatás okmány érvényességének lejárataról	Összes értesítés Az Ügyfélkapuval rendelkezők maximum három alkalommal, meghatározott időpontokban e-mail értesítést kapnak okmányuk érvényességének közeledő lejárataról	3 793 034
	Személyi igazolvány lejárata	354 219
	Útlevel lejárata	215 187
	Vezetői engedély lejárata	594 050
	Forgalmi engedély lejárata	1 187 712
	Ügyfélkapu jelszó lejárata	1 441 866
JÜB adatszolgáltatás	Összes lekérdezés A jogszabályban meghatározott, és rendszerhasználati jogosultsággal rendelkező felhasználók által a Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren keresztül indított lekérdezések száma	1 245 909
	Közjegyző	281 464
	Ügyvéd	327 435
	Bírósági végrehajtó	632 143
	Felszámolóbiztos	4 867
JSZP	Összes adatlekérdezés A Jármű Szolgáltatási Platformon keresztül indított lekérdezések száma	6 115 913
	Sikeres adatlekérdezés	4 522 855
	Sikertelen adatlekérdezés	1 304 657
	Nincs találat	288 401

2. számú melléklet – a jelentés további monitoring adatai (db)

Szolgáltatás	Vizsgált adat	2019. I. félév összesen
Gyorsított útlevél szolgáltatás	Azonnali (24 óra) 24 órán belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	3 214
	Sürgősségi (3 nap) 3 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	3 698
	Soron kívüli (7 nap) 7 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	2 210
Egyéni vállalkozás (Webes Ügysegéden keresztül benyújtott kérelmek)	Egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése	62 044
	Egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése	55 493
	Egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése	27 212
	Egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása	17 629
	Egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése	13 727
Parkolási igazolvány igénylés	Parkolási igazolvány igénylése (személyi)	9 468
	Parkolási igazolvány igénylése (intézményi)	31
	Parkolási igazolvány pótlása	508
	Parkolási igazolvány cseréje	3 399
Érvényes Ügyfélkapuk száma a nyitás helyszíne szerint (az adott időszak utolsó napján érvényes állapot)	Okmányirodák, kormányablakok	3 492 013
	Kormányhivatalok (volt KIÜSZI)	162 747
	Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)	310 270
	Postai kirendeltségek	1 356
	Konzulátusok	3 589
	Büntetés-végrehajtási szervek	302
	Katasztrófavédelem	199
	Minisztériumok	117
	Rendőri szervek	4 094
Természet- és Környezetvédelmi szervek	30	
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 köztes vagy végső döntés született, illetve született-e egyáltalán az adott időszak végéig	221 363
	Elektronikus úton előterjesztett igénylések száma	121 011
	Papír alapon előterjesztett igénylések száma	100 352
Eredetiségvizsgálat	Elvégzett előzetes eredetiségvizsgálatok száma	406 498
	Jogellenes beavatkozás vagy ennek gyanúja az egyedi azonosítóknak	207

3. számú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai (db)

Nyilvántartás	Vizsgált adat			2019. június 30.	
Személyi adat- és lakcímnnyilvántartás adatai	Összesen nyilvántartott személyek száma			10 818 111	
		nő		5 597 104	
		férfi		5 221 007	
	Összesen nyilvántartott személyből	Magyarországon élő magyar			9 738 050
		Bevándorolt külföldi			24 549
		Oltalmazott státuszú			2 674
		Szabad mozgás- és tartózkodás joggal rendelkező			136 884
		Letelepedett			21 692
		Honosított			10 964
		Külföldön élő magyar			880 191
		Menekült külföldi			3 107
	Összesen nyilvántartott személy életkor és nemek szerinti megoszlásban	Kiskorú			1 898 587
			nő		923 723
			férfi		974 864
18-65 év közötti				6 919 449	
		nő		3 450 376	
		férfi		3 469 073	
65 év feletti			2 000 075		
	nő		1 223 005		
	férfi		777 070		
Egyéni vállalkozók nyilvántartásának adatai	Nyilvántartott egyéni vállalkozók száma	Összesen:		934 865	
		Működő egyéni vállalkozó		391 947	
		Megszűnt egyéni vállalkozó		481 503	
		Szünetelő egyéni vállalkozó		61 415	
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>			542 744	
	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>			1 074 749	
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>			70 166	
	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>			131 291	
	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>			339 079	

	<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 ügyészi megrovás tartozik a büntetlen előéletű, hátrányos jogkövetkezmények alatt álló személyekhez.</i></p>	540 405
	<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>	278 388
	<p>A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma</p> <p><i>Ez a szám megmutatja, hogy az adott napon, amikor a lekérdezés történt, a bűnügyi nyilvántartási rendszer adatai alapján, hány db büntetőeljárás folyt Magyarországon.</i></p>	402 966
	<p>Külföldre utazási korlátozás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek száma</p> <p>A büntetettek és a büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek is állhatnak külföldre utazási korlátozás hatálya alatt.</p>	87
	<p>Külföldre utazási korlátozás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma</p>	87
<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 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></p>	45 011
<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>	2 114 051
	<p>A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságoltak 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>	1 967 394
	<p>A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságoltak 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>	1 614 213
	<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>	146 657
	<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>	119 756
<p>Személyazonosító igazolvány és útiokmány-nyilvántartás adatai</p>	Érvényes, 2000.01.01 óta kiállított kártyaformátumú személyazonosító igazolványok száma (az eSzemélyik számát is tartalmazza, de a régi füzet és könyv típusú határidő nélküli okmányok számát nem)	8 738 515
	Érvényes, 2016.01.01 óta kiállított chipet tartalmazó eSzemélyi igazolványok száma	3 758 778
	Érvényes, 2016.01.01 óta kiállított chip nélküli eSzemélyi igazolványok száma	374 776
	Érvényes útlevelek száma	2 496 508

Magyar igazolvány és hozzátartozói igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes magyar igazolványok száma	896 127	
	Érvényes magyar hozzátartozói igazolványok száma	12 734	
Nemzeti Egységes Kártyarendszer (NEK) nyilvántartás adatai	NEK regisztrációval rendelkező személyek száma	2 338 332	
	NEK keretében kiadott kártyával (diákigazolvány) rendelkezők száma	2 450 184	
Vezetői engedély nyilvántartás adatai	Érvényes, személyazonosításra alkalmas vezetői engedélyek száma	4 645 391	
Parkolási igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes parkolási igazolványok száma személyek részére	137 214	
	Érvényes parkolási igazolványok száma intézmények részére	775	
Jármű-nyilvántartás adatai	Forgalomban lévő járművek száma		5 147 569
	Forgalomban lévő járművek járműfajta szerinti bontásban	Segédmotoros kerékpár	2 600
		Személygépkocsi	3 743 278
		Tehergépkocsi	522 248
		Autóbusz	19 692
		Vontató	70 625
		Motorkerékpár	185 712
		Pótkocsi	455 136
		Utánfutó	3 846
		Lakókocsi	253
		Lassú jármű	134 350
		Mezőgazdasági vontató	9 662
		Mezőgazdasági erőgép	167
		Kiadott összes zöld rendszám	
	Környezetvédelmi kategóriánként kiadott összes zöld rendszám	5E (tisztán elektromos gépkocsi)	5 677
5N (növelt hatótávolságú külső töltésű hibrid elektromos gépkocsi)		3 908	
5P (külső töltésű hibrid elektromos gépkocsi (plug-in hibrid gépkocsi))		3 397	
5Z (egyéb nulla emissziós gépkocsi)		1	
Területileg kiadott összes zöld rendszám	Budapesten kiadott összes zöld rendszám	6 573	
	Vidéken kiadott összes zöld rendszám	6 410	
Okmánytári adatok		ifm	146 173
	Az Okmánytárban tárolt dokumentumok mennyisége iratfolyóméterben	Gépjármű irat	72 107
		Vezetői engedély irat	21 849
		Lakcím alapirat	52 161
		Közlekedési nyilvántartási iratkezelési anyagok	56