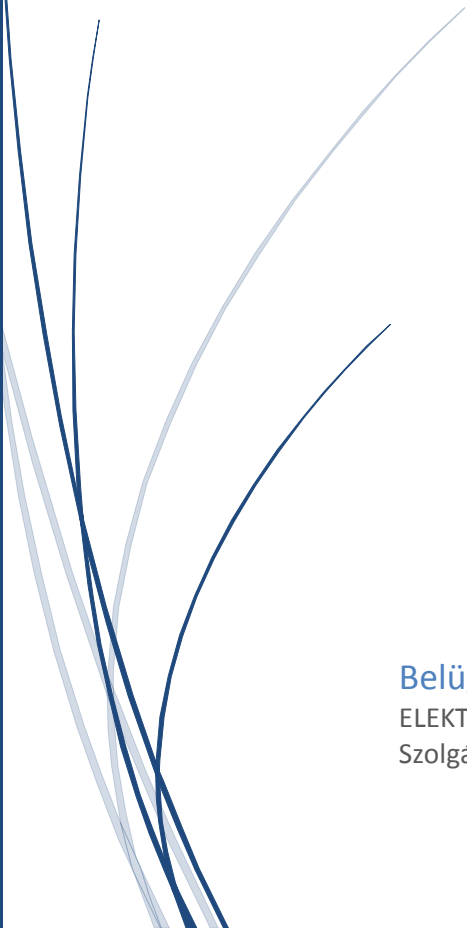




2020. I. félév

# Elektronikus közszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés

2020. január – június



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



## Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés .....	3
II.	Elektronikus közzolgáltatások .....	3
II.1	Webes Ügysegéd .....	3
II.2	Jármű Szolgáltatási Platform .....	4
II.3	Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer.....	4
II.4	Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató rendszeren, valamint a Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson keresztül történő időpontfoglalás.....	6
II.5	eSzemélyi és útlevel elkészültéről informáló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás .....	7
II.6	Ügyfélkapu regisztráció .....	8
II.7	Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejárataról .....	8
III.	Ügyfélszolgálati szolgáltatások .....	9
III.1	Elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylés.....	9
III.2	Útlevel igénylés .....	11
III.3	Gépjárművekhez kapcsolódó adatok és okmányok.....	12
III.4	Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenység száma .....	12
IV.	Összefoglalás.....	16

## I. Bevezetés

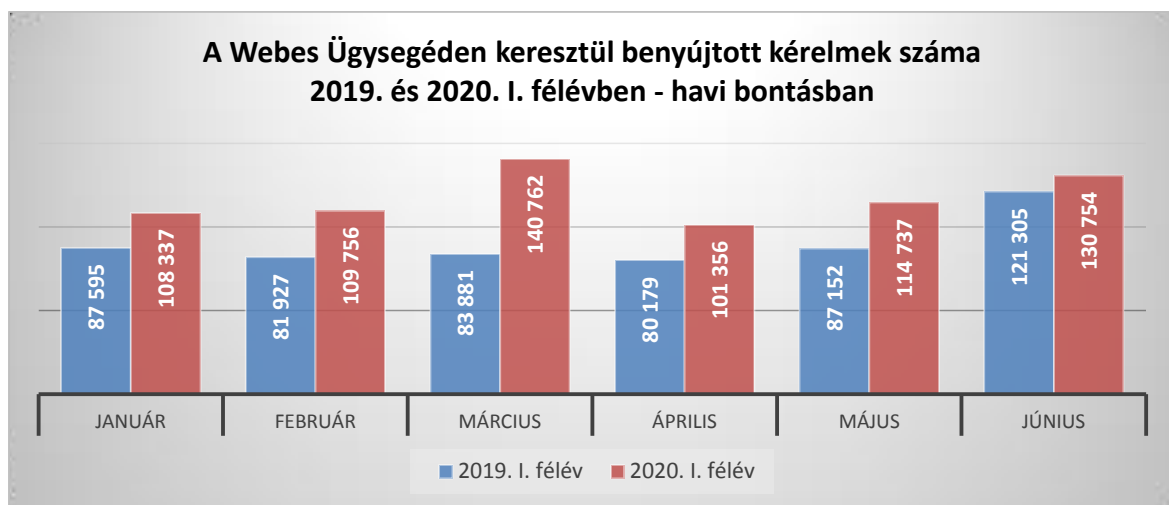
Az alábbi monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett **közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások**, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban, illetve az elektronikus csatornán történő **okmányigénylés és ügyintézés 2020. I. félévi adatait** mutatja be, összehasonlítva azokat a 2019-es év azonos időszakra rendelkezésre álló értékekkel.

A jelentés mellékletét képező **Monitoring adatok 2020** nevű Excel táblázat tartalmazza a dokumentumban bemutatott szolgáltatások főbb adatait, emellett az Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály által monitorozott további szolgáltatások, valamint a nyilvántartásokra vonatkozó 2020. I. féléves statisztikai adatait.

## II. Elektronikus közszolgáltatások

### II.1 Webes Ügysegéd

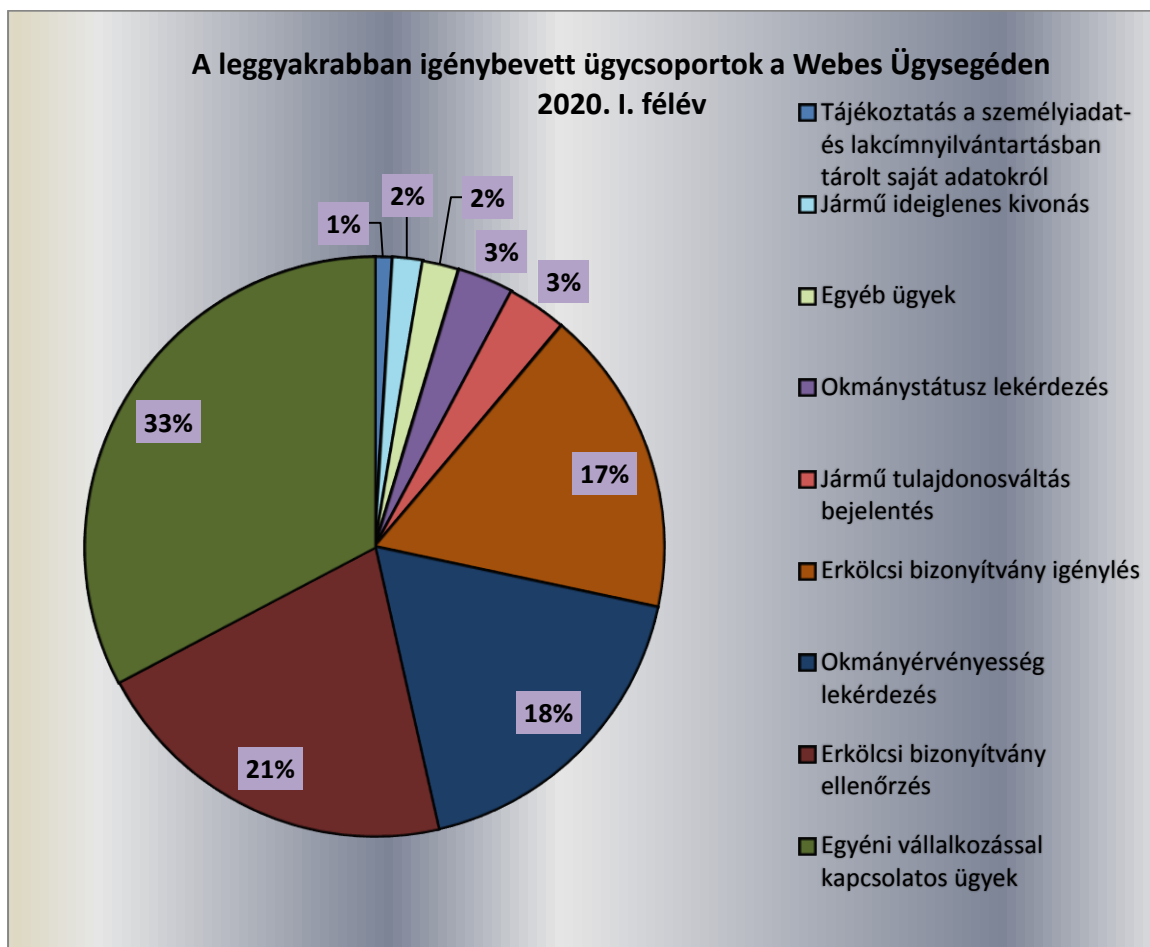
A **Webes Ügysegéden keresztül** 2020. I. félévben 777.904 db ügyindítás történt, amelyből **705.702 kérelem benyújtására került sor**. Az indított ügyek<sup>1</sup> számában nem történt számottevő változás, azonban a benyújtott kérelmek<sup>2</sup> számánál jelentős növekedés figyelhető meg az előző évvel összevetve. Az indított ügyeknél összességében 3,6 százalékos csökkenés, a **benyújtott kérelmek esetében viszont 30,1 százalékos növekedés volt tapasztalható 2020 I. félévében** 2019 azonos időszakához viszonyítva.



A leggyakrabban igénybe vett ügyek arányai közel egyezően alakultak az előző év első féléves adataihoz. Az **egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek**, a **hatósági erkölcsi bizonyítvány érvényességének ellenőrzése**, az **okmányérvényesség ellenőrzés** és az **erkölcsi bizonyítvány igénylése** együttesen a benyújtott kérelmek 71,6%-át tették ki, 2020 I. félévében.

<sup>1</sup> 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.

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



## II.2 Jármű Szolgáltatási Platform

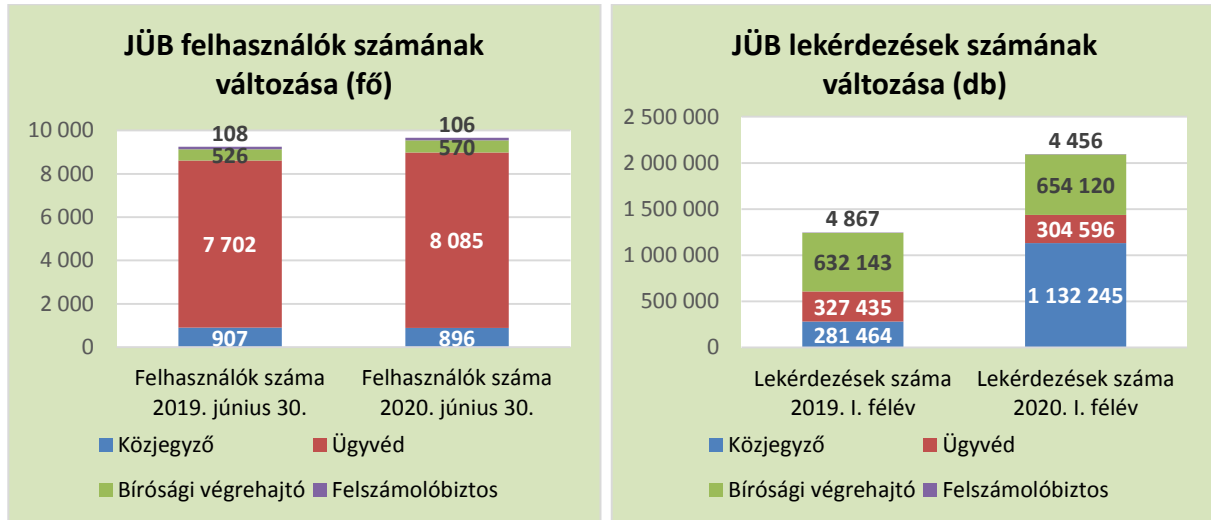
A 2019. január 1-től elérhető **Jármű Szolgáltatási Platform** lehetővé teszi, hogy a különböző magyar nyilvántartásokból származó, a jármű életútjának lényeges adatait az ügyfél egy egységes felületen **ingyenesen megismerje**. Az adatszolgáltatás során megismerhetőek az érintett jármű műszaki adatai, 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, a sikeres lekérdezések száma a vizsgált időszakban **4.490.097 db** volt.

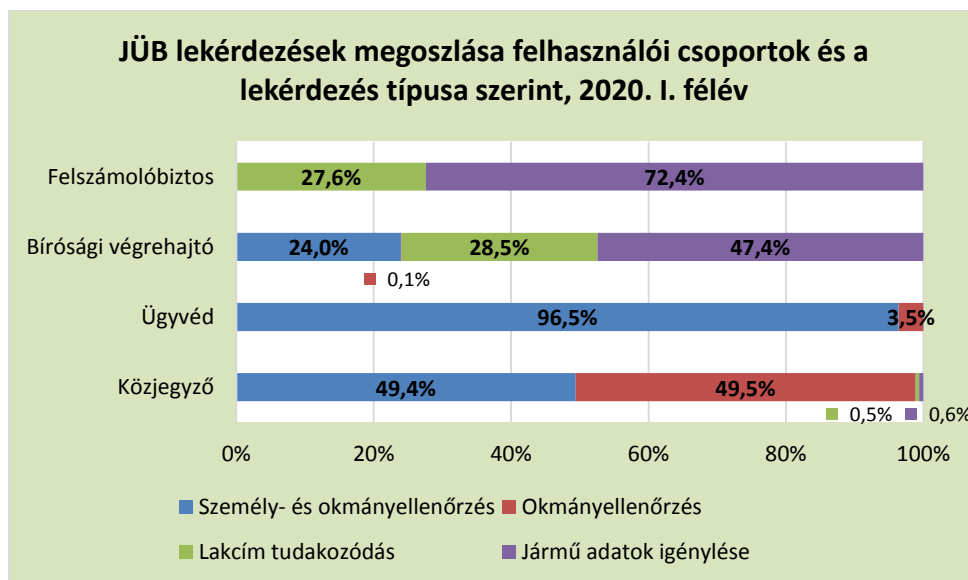
## II.3 Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszer

A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren** (továbbiakban: JÜB) keresztül a jogszabályban meghatározott felhasználói csoportoknak lehetőségük van személy- és okmányellenőrzésre, okmányellenőrzésre<sup>3</sup>, lakcím tudakozódásra, továbbá jármű adatok lekérdezésére.

**2020 első félévében 2.095.417 darab lekérdezést indítottak a JÜB rendszeren keresztül, 68,2%-kal többet, mint az előző év első félévében. A kiugró növekedés a közjegyzők által végrehajtott lekérdezések számának négyszeresére emelkedésének volt köszönhető, amit törvényi változások magyaráznak, ugyanis a közjegyzőknek 2020. január 1-től a hagyatéki eljárások során is kötelező JÜB ellenőrzést végezniük. A közjegyzők igényelték így az összes adatszolgáltatás 54%-át, az ügyvédek a 14,6%-át, a bírósági végrehajtók a 31,2%-át, míg a felszámolóbiztosok osztoztak a maradék 0,2%-on 2020 I. félévében.**



A JÜB rendszernek 2020. június 30-án 9.657 aktív felhasználója volt, akiknek 83,7%-a ügyvéd volt. Az egy évvel korábbi értékhez képest az aktív bírósági végrehajtók és ügyvédek száma növekedett. A közjegyzők, akiknek lekérdezései 2020-ban a négyszeresére emelkedtek, viszont nem lettek többen a felhasználók között.



Az elmúlt évekhez képest a közjegyzők által végrehajtott lekérdezéseknek nemcsak a számossága, hanem az ügdtípus szerinti összetétele is megváltozott. Míg korábban szinte

<sup>3</sup> A személy- és okmányellenőrzés abban tér el az okmányellenőrzéstől, hogy itt a rendszer egy vagy több adott okmánynyilvántartás mellett a személyiadat- és lakcímnyilvántartásba, vagy az idegenrendészeti nyilvántartásba is bekérdez.

kizárólag személy- és okmányellenőrzést végeztek, addig 2020 I. félévében fele-fele arányban oszlott meg a közjegyzők általi lekérdezés az okmányellenőrzés, valamint a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás adataival kiegészült okmányellenőrzés között.

Az ügyvédek lekérdezéseinek 96,5%-a személy- és okmányellenőrzésre irányult. A bírósági végrehajtók 47,4%-ban jármű adatok, 28,5%-ban lakcím lekérdezésére, 24%-ban pedig személy- és okmányellenőrzésre használták a JÜB rendszert. A felszámolóbiztosok lekérdezéseinek 72,4%-a járműadat igénylés volt, a többit a lakcím lekérdezés tette ki.

#### **II.4 Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató rendszeren, valamint a Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson keresztül történő időpontfoglalás**

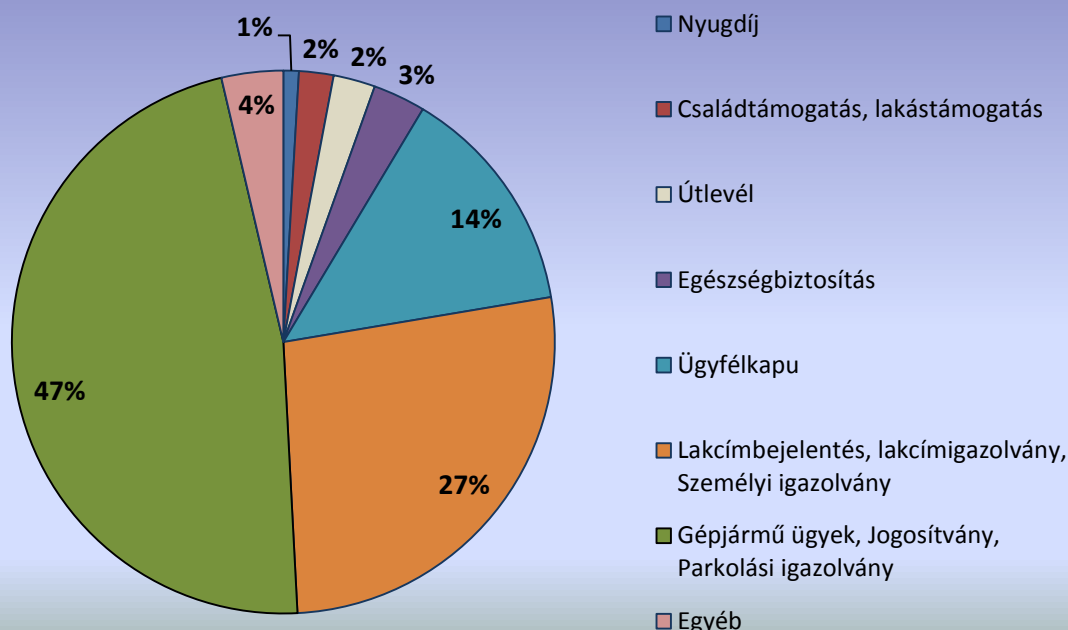
Az **Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszeren** (továbbiakban: **XR**) keresztül történő időpontfoglalások száma a korábbi éveknek megfelelően továbbra is csökken. 2020 I. félévében **27.641 időpontfoglalás történt ezen a rendszeren keresztül**, ami **29%-kal kevesebb**, mint az előző évben (35.658 db), mivel az okmányirodai ügyeket is ellátó kormányablakok a **Központi Időpontfoglaló Alkalmazást** (továbbiakban: **KIA**) használják.

A **KIA rendszerén keresztül** 2020 I. félévében **948.659 időpontfoglalás valósult meg**, mely az összes időpontfoglalás **97,2%-át teszi ki**.

A szolgáltatás népszerűségét jól mutatja, hogy 2020. I. félévében közel 3,8-szor annyi időpontfoglalás történt a KIA rendszeren keresztül, mint 2019. azonos időszakában. A növekedés nem feltétlenül az ügyintézés számának növekedése, hanem a koronavírus elleni védekezés céljából bevezetett kötelező időpontfoglalás miatt történt, azaz sokkal nagyobb arányban érkeztek az ügyfelek előzetes időpontfoglalással az ügyfélszolgálatokra.

A legtöbb időpontot gépjármű ügyek, lakcím ügyek és Ügyfélkapu ügyintézése céljából foglalták. Ez utóbbi ügýtípus az egyetlen választható kategória abban az esetben, amennyiben az ügyfél még nem rendelkezik Ügyfélkapu regisztrációval.

## KIA időpontfoglalások aránya 2020. I. félévben



### II.5 eSzemélyi és útlevel elkészültéről informáló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás

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

A szolgáltatást **döntően SMS formájában veszik igénybe az ügyfelek, az összes kiküldött értesítés 97,3%-a ilyen módon került kiküldésre 2020 I. félévében.** Az e-mail útján kiküldött értesítések összesen **2,7%-ot** tettek ki, míg minimális számban került sor a két értesítési típus egyszerre történő igénybevételére.

A vizsgált időszakban az összes **útlevel igénylés 54,2%-ában**, 72.505 alkalommal, míg a **személyazonosító igazolvány igénylések 88,8%-ában**, 420.452 alkalommal kérték az ügyfelek az értesítő szolgáltatás rögzítését az igénylési folyamat során.

Az előző év azonos időszakához képest csökkenést a személyazonosító igazolványok igénylésekor rögzített értesítési szolgáltatások arányában figyelhetünk meg. 2019 I. félévében az igénylések még 98,3 %-ában kérték az értesítő szolgáltatást. Ennek oka a veszélyhelyzet miatt kialakult új körülményekben keresendő. Ebben az időszakban az okmányok személyes átvételére nem volt lehetőség, azok postai úton kerültek átadásra. Vélhetően a postai kézbesítési mód esetében az értesítés lehetőségével kevesebben éltek.

SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	eSzemélyi igazolvány	Útlevel	Összesen
e-mail értesítés igénylése	8 392	4 677	13 069
SMS értesítés igénylése	411 833	67 719	479 552
SMS és e-mail értesítés igénylése	227	109	336
<b>Összes értesítés száma</b>	<b>420 452</b>	<b>72 505</b>	<b>492 957</b>

## II.6 Ügyfélkapu regisztráció

A 2020. június 30-i állapot szerint összesen **4.306.645 db** érvényes jelszóval rendelkező **Ügyfélkaput tartottak nyilván**, amely **331.928 darabbal magasabb** a 2019. I. félév végén mért értékhez képest (3.974.717db), ami **8,4 %-os** növekedést jelent.

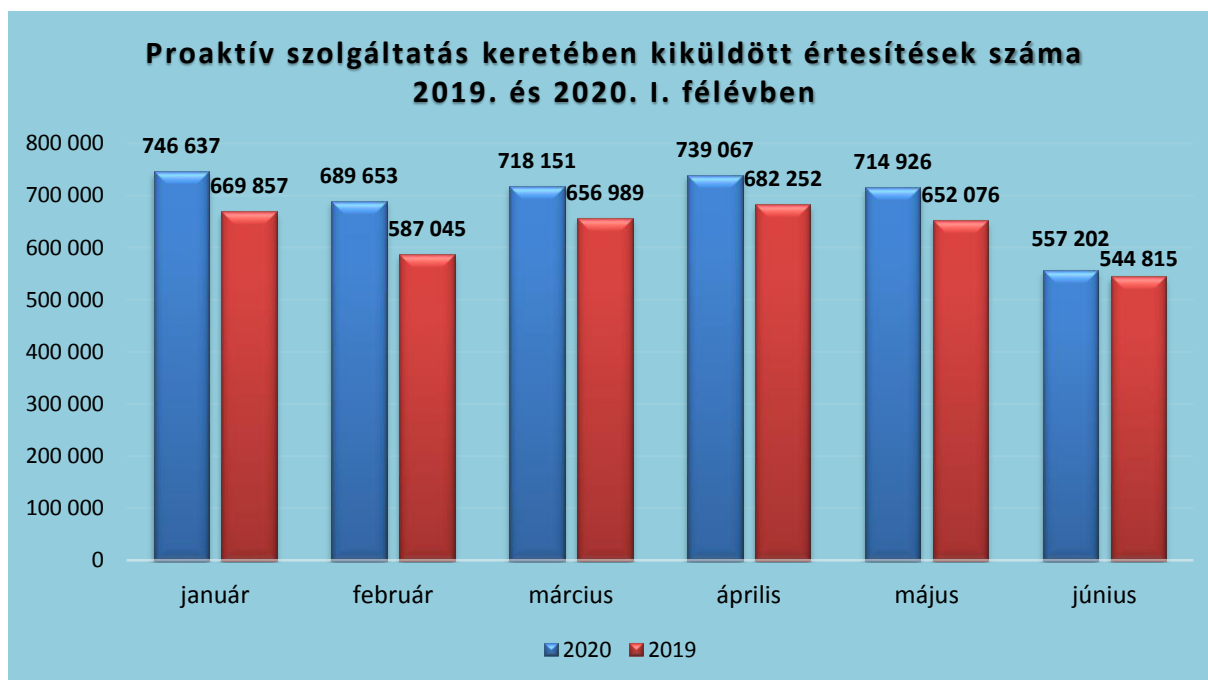
	2019. június 30.	2020. június 30.
Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma (db)	3.974.717	4.306.645

2020 első félévében, a korábbi év azonos időszakához viszonyítva, **az érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk számában emelkedést tapasztalhattunk**, amely jól mutatja az állampolgárok igényét az elektronikus közszolgáltatások egyre szélesebb körű használatára.

Az ügyfélkapu-regisztrációs szervek közül az **okmányirodai/kormányablak** ügyfélszolgálatok voltak a **legnépszerűbbek**. Ezekben regisztrálták ugyanis a 2020. június 30-án érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk **88,4%-át**.

## II.7 Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejárataról

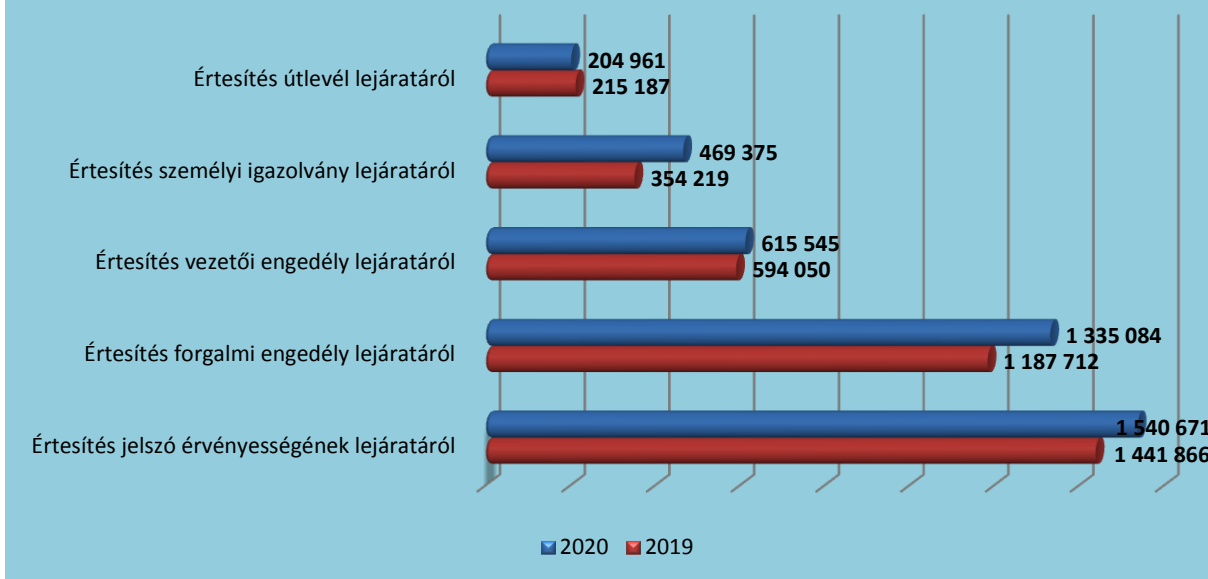
A Proaktív szolgáltatás keretében az Ügyfélkapuval rendelkező állampolgárok három alkalommal emlékeztető üzenetet kapnak e-mailben egyes okmányok (útlevél, személyazonosító igazolvány, vezetői engedély, forgalmi engedély), illetve az Ügyfélkapu jelszó lejárátát megelőzően. 2020 I. félévében összesen **4.165.636 db emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer**, ami **9,8%-kal magasabb az előző év első félévében kiküldött 3.793.034 üzenet számánál**.



A legnagyobb arányú emelkedést a **személyazonosító igazolvány lejárataról szóló értesítések** képviselik **32,5%-os növekedési** aránnyal, de **forgalmi engedély lejárataról** (12,4%) és az Ügyfélkapu jelszó érvényességének lejárataról szóló értesítések (6,9%) aránya is **növekedést mutat** az előző év azonos időszakához képest.



## Proaktív szolgáltatás keretében kiküldött üzenetek száma okmányonként 2019. és 2020. I. félévben

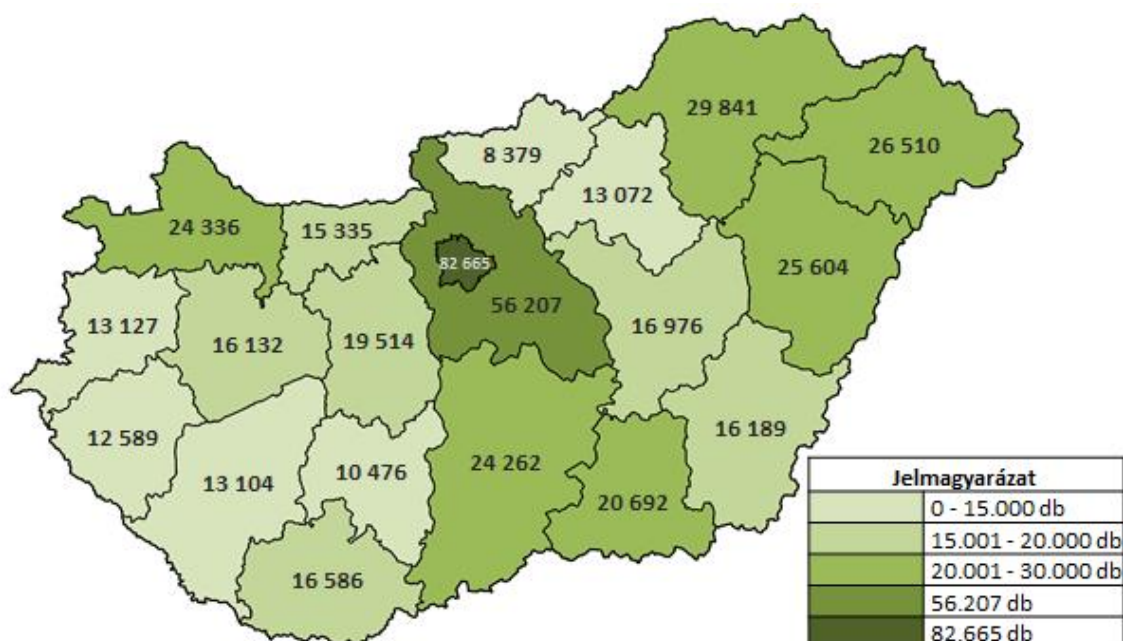


### III. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

#### III.1 Elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylés

2020 I. félévében **473.489 db állandó elektronikus személyazonosító igazolvány igénylését kezdeményezték** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken. Ebből 461.596 db igénylés történt a hazai okmányirodákban és kormányablakokban, melynek megyei szintű eloszlását az alábbi ábra szemlélteti.

A személyazonosító igazolvány igénylések száma megyénként, 2020. I. félév

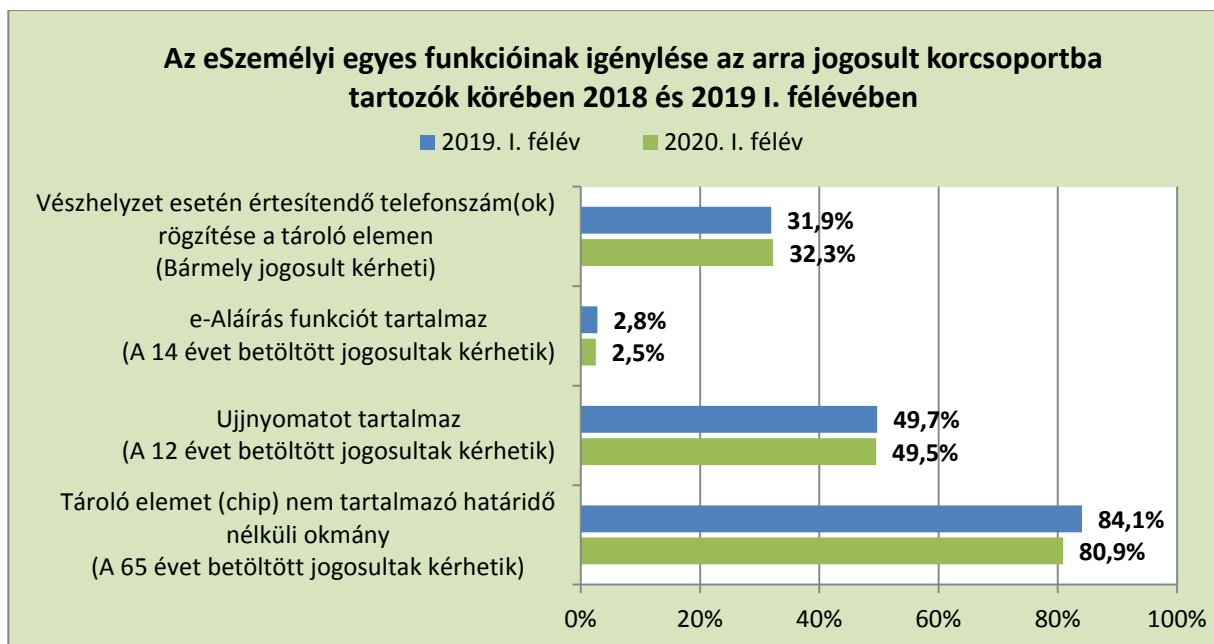


A koronavírus-járvány március-május között éreztette hatását, ezekben a hónapokban a tavalyi évinek 35,6%-ára esett vissza a személyazonosító igazolvány igénylések száma, a teljes

első fél évet tekintve pedig a 64,8%-ára. 2020 áprilisában mindössze 20.652 db eSzemélyit igényeltek, szemben az egy évvel korábbi 135.243 darabbal. Júniusra az igénylések száma azonban már visszaállt az előző évinek megfelelő értékre.

A 2020. június végi állapot szerint **8.768.371 db érvényes**, kártyaformátumú állandó személyazonosító igazolvánnyal rendelkeztek a jogosultak. Ennek 56,7%-a, **4.971.670 db volt a 2016. január 1-je után kiállított, érvényes eSzemélyik száma**, a többi az ezen dátum előtt kiállított, még érvényes kártyaformátumú igazolvány volt.<sup>4</sup>

A 2020 I. félévében igényelt **eSzemélyik 93,4%-a (442.496 db) tartalmazott tároló elemet, azaz chipet**. A 65 év felettiak ugyanis kérhetik, hogy részükre határidő nélküli érvényességi idejű okmány kerüljön kiállításra, mely chipet nem tartalmaz. Az utóbbi korosztályba tartozó igénylőknek 80,9%-a (30.993 fő) igényelte határidő nélküli okmány kiállítását.



Az okmányt az útleveél biztonsági szintjére emelő **ujjnyomat adat rögzítését az erre jogosult 12 év feletti igénylőknek közel fele kérte** (204.097 fő), míg a **vészhelyzet esetén értesítendő egy vagy két telefonszám chipre történő rögzítését az összes igénylési folyamat<sup>5</sup> valamivel kevesebb mint harmadában** (152.902 fő) **vették igénybe** 2020. január-június között.

Az ujjnyomatot nem igénylő 12 év feletti állampolgárok nagyobb része, 83,7%-a nem kérte az ujjnyomatuk tároló elemre történő rögzítését. Mindössze az igénylők 0,7%-a volt fizikailag képtelen ujjnyomatot adni, 15,6%-uknál pedig egyéb ok miatt, többségében a 65 év felettiak által chipet nem tartalmazó okmány igénylése, kisebb részt meghatalmazotti ügyintézés miatt nem került erre sor.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Érvényben vannak még továbbá a kártyaformátumú igazolvány 2000. január 1-i bevezetése előtt kiállított, füzet és könyv formátumú határidő nélküli érvényességi idejű okmányok is.

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

<sup>6</sup> 207.940 fő 12 év feletti igénylő nem adott ujjnyomatot, közülük 174.158 fő nem igényelte, 1.425 fő fizikailag képtelen volt adni, 32.357 fő pedig egyéb ok miatt nem adott.

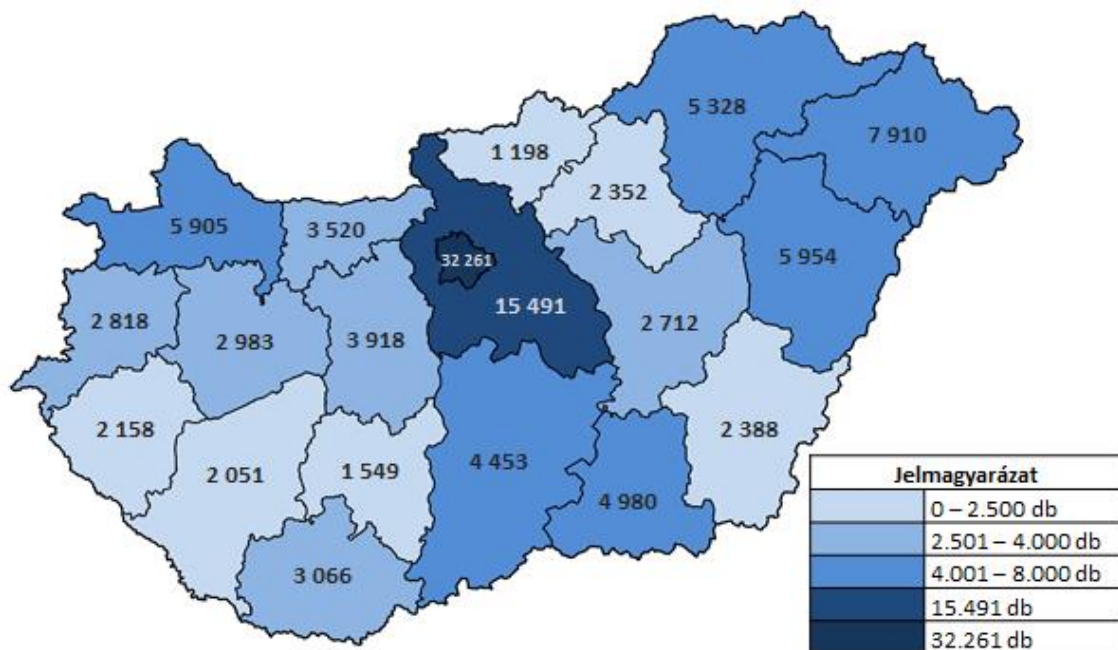
A minősített elektronikus aláírás létrehozására szolgáló **e-Aláírás funkció rögzítését a jogosult 14 év feletti igénylőknek mindössze 2,5%-a, 9.968 fő kérte a vizsgált időszakban.**<sup>7</sup>

### III.2 Útlevel igénylés

A 2020. június 30-i állapot szerint **2.540.732 db érvényes útlevel volt a jogosultak birtokában.** Az érvényes útlevelek száma az elmúlt években folyamatosan emelkedett, részben az egyszerűsített honosítási eljárás keretében állampolgárságot szerzők számának emelkedése, és az általuk igényelt útlevelek számának növekedése miatt. 2020-ban február végén volt a legmagasabb, 2.597.776 db az érvényes útlevelek száma, 136.468 darabbal több mint egy évvel korábban, majd a koronavírus-járvány miatt ezek száma csökkeni kezdett. Azonban a június végi érték még így is 44.224 darabbal több volt, mint az előző év első féléves időszakának végén.

**2020 I. félévében 133.340 db útleveligénylést kezdeményeztek az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken,** ebből 112.995 db igénylés jutott a hazai okmányirodákra és kormányablakokra, a többit, az összes igénylés 15,3%-át pedig a konzulátusokon rögzítették.

Az útleveligénylések száma megyénként, 2020. I. félév



Budapesten és Pest megyében rögzítették az összes hazai útleveligénylések 42,2%-át, Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében pedig népszerűségi szempontból kiemelkedő az igénylések száma, részben a schengeni határ közelsége, részben a magyar határhoz közel lakó, külföldön élő magyar állampolgárok helyi ügyfélszolgálatokon történő útleveligénylése miatt.

A koronavírus-járvány az útleveligénylések számára volt a legnagyobb hatással, a kiadott útlevelek száma 2020 teljes első félévében kevesebb mint felére, áprilisban pedig mindössze

<sup>7</sup> Az adott korosztályokba tartozó igénylők száma 2020 I. félévében: 12 év feletti: 412.021 fő, 14 év feletti: 393.853 fő, 65 év fölötti: 38.309 fő.

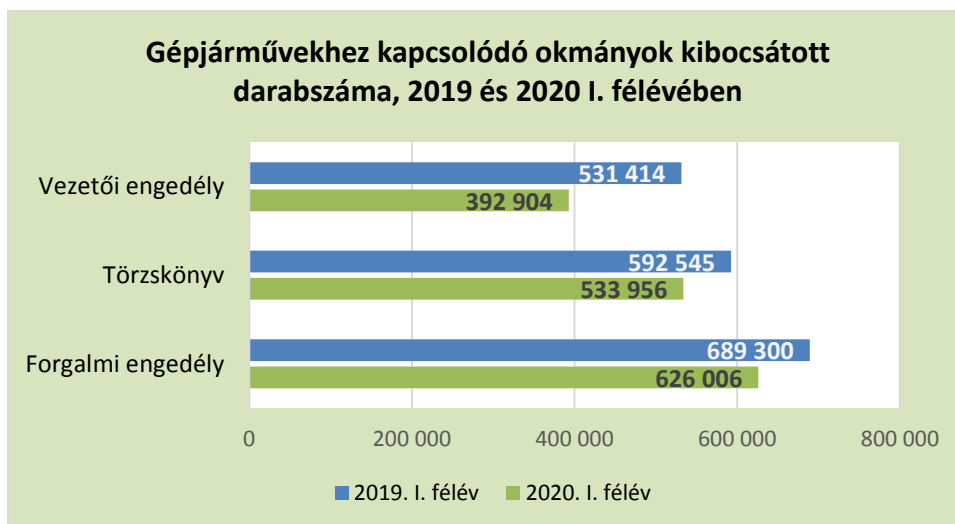
5%-ára (49.131 darabról 2.877 darabra) csökkent az előző évi értékeknek.

**A gyorsított eljárás keretében** történő kiállítás 2020 I. félévében szintén jelentősen visszaesett, **3.587 alkalommal, az összes hazai útlevigénylések 3,2%-ában kérték ezt a szolgáltatást.** Külön díjfizetés ellenében a szolgáltatás igénybevételével lehetőség van 24 órán belül, 3 napon belül, valamint 5 napon belül hozzájutni az útlevél okmányhoz.

### III.3 Gépjárművekhez kapcsolódó adatok és okmányok

**2020. június 30-án 5.316.861 forgalomban lévő járművet tartottak nyilván** Magyarországon, ez a 2019-es első félév végi értékhez képest több mint 169 ezer darabos növekedést jelent. A vizsgált időszakban a forgalomban lévő járműveknek 72,9%-a, 3.875.285 db volt a személygépkocsik száma.

Bár a forgalomban lévő járművek száma folyamatosan növekedett 2020 I. félévében, de a gépjárművekhez kapcsolódó okmányok kibocsátott mennyisége csökkent az előző évhez képest.



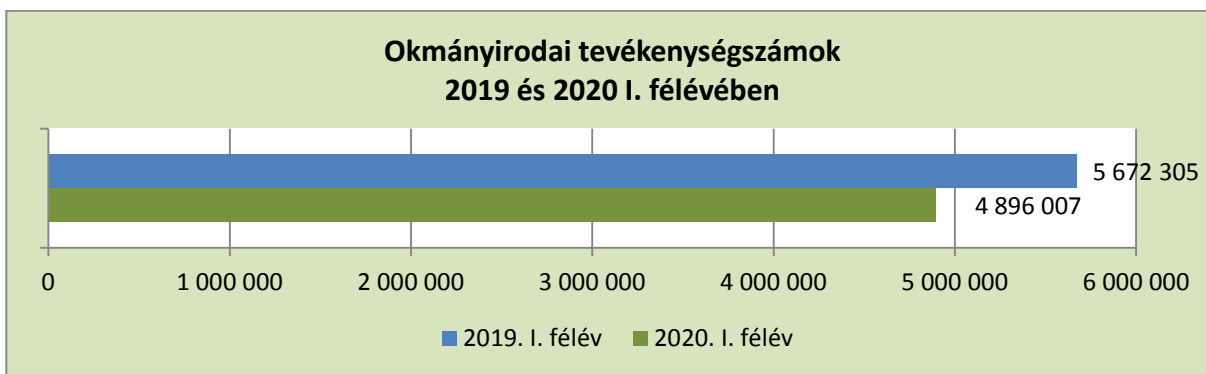
A leginkább a **vezetői engedélyek igénylése** esett vissza, 2020 első félévében 392.904 darabot igényeltek, negyedével kevesebbet mint az előző év azonos időszakában.

**Törzskönyvből 533.956 darabot, forgalmi engedélyből pedig 626.006 darabot** állítottak ki 2020. január-június között, mindkét okmányból közel 10%-kal kevesebbet, mint az előző év első félévében.

### III.4 Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenység száma

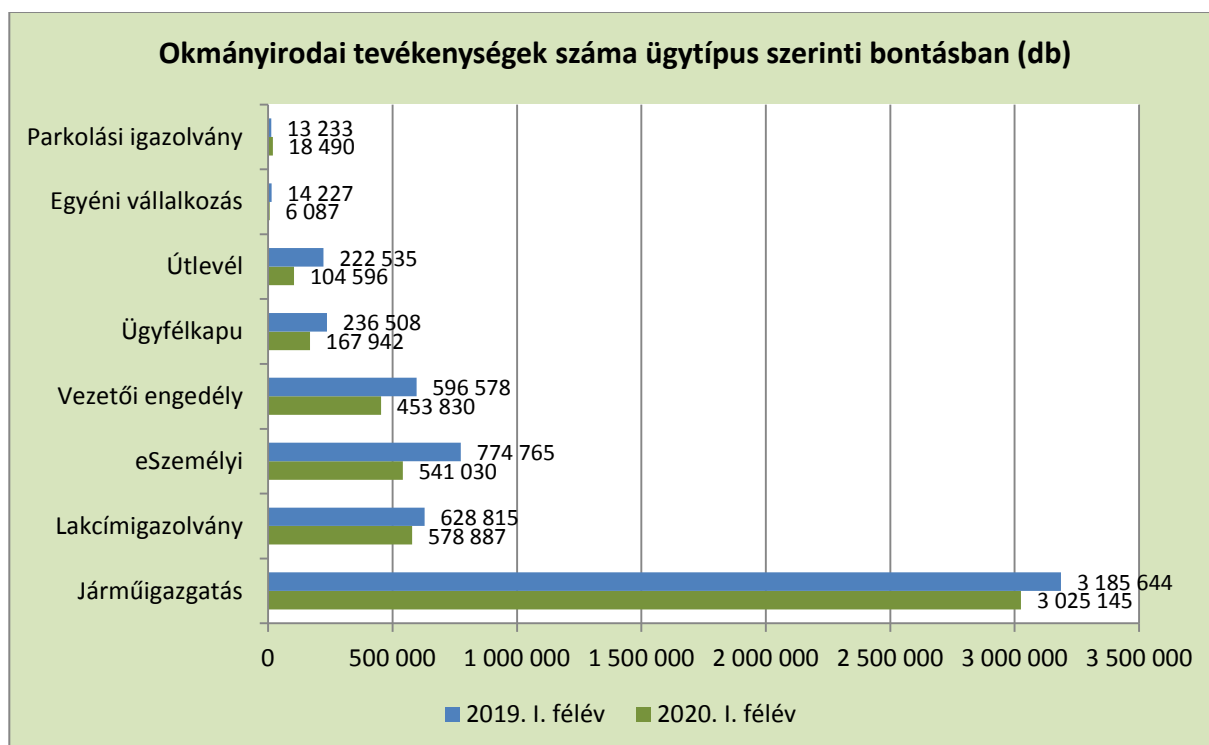
**2020 I. félévében** a járási hivatalok kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatain országos szinten összesen 4.896.007 darab okmányirodai tevékenységet<sup>8</sup> végeztek, amely **13,7%-kal alacsonyabb** az előző évi értéknél (5.672.305 db).

<sup>8</sup> A tevékenység szám statisztika az okmányirodai- és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazdálkodás, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány,



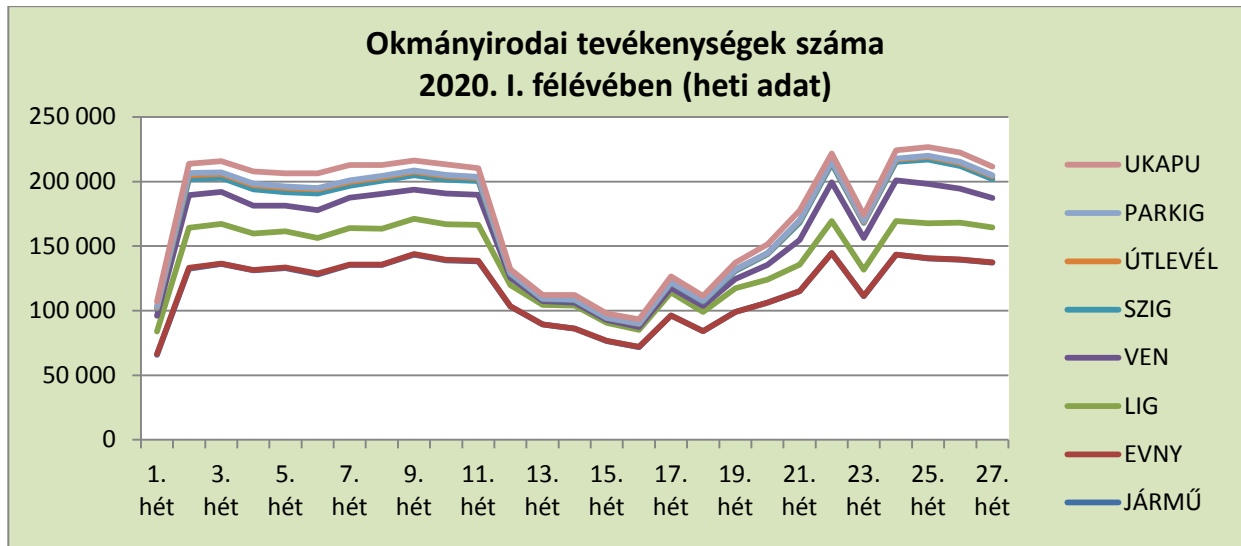
Az okmányirodai tevékenységeket **ügytípus szerint** vizsgálva megállapítható, hogy az összesített tevékenységszám csökkenés a parkolási igazolványhoz kapcsolódó ügyek kivételével, az összes ügytípust érintette. Ennek alapvető oka, hogy a koronavírus járvány okán a Kormány száznyolcvan nappal meghosszabbította a veszélyhelyzet ideje alatt lejárt, vagy annak megszűnését követően 15 napon belül lejárt okmányok érvényességét. Megállapítható, hogy **az útlevél igénylések száma 53 %-kal, a személyi igazolvány igénylések száma 30,1 %-kal, a vezetői engedély igénylések száma 23,9 %-kal** esett vissza az előző év azonos időszakában vizsgált értékekhez képest. A vészhelyzeti intézkedés vonatkozik a forgalmi engedélybe bejegyzett műszaki érvényességi idejére is, mely magyarázza a járműigazgatáshoz kapcsolódó tevékenységek számának csökkenését is.

Ezzel szemben a **parkolási igazolvánnyal** kapcsolatos okmányirodai tevékenységek száma a tavalyi azonos időszakban vizsgált szintről (13.233 db) **39,7%-kal, 18.490 db-ra nőtt.**



útlevél, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek szakrendszerei számadatainak meghatározott módszertan szerint leválogatott körét tartalmazza.

A lenti diagramon megfigyelhető, hogy a **2020. március 11-én hatályba lépett veszélyhelyzet** kihirdetését követően, a 12. héttől kezdve jelentősen csökkent az okmányirodai tevékenységek száma. Ettől az időponttól a kormányablakokban és okmányirodákban az ügyfélfogadás kizárólag előre lefoglalt időpontok szerint történt, mely korlátozást először vidéken **május 15-től** (20-21. hét), Budapesten pedig **június 8-tól** (24. hét) oldották fel. (A 23. héten érzékelhető visszaesés a június 1-e Pünkösöd ünnepnap miatt volt tapasztalható.) A meghirdetett vészhelyzet megszüntetését **2020. június 18-án** mondta ki az Országgyűlés, mely az év 25. hetére esik. Ettől az időponttól kezdve láthatjuk, hogy a tevékenységszám görbe a vészhelyzet előtti állapot szerinti értékekre állt vissza.



Az okmányirodai ügyfélszolgálatokon 2020 I. félévében **egy ügyintézőre átlagosan 1.413 db tevékenység jutott.**

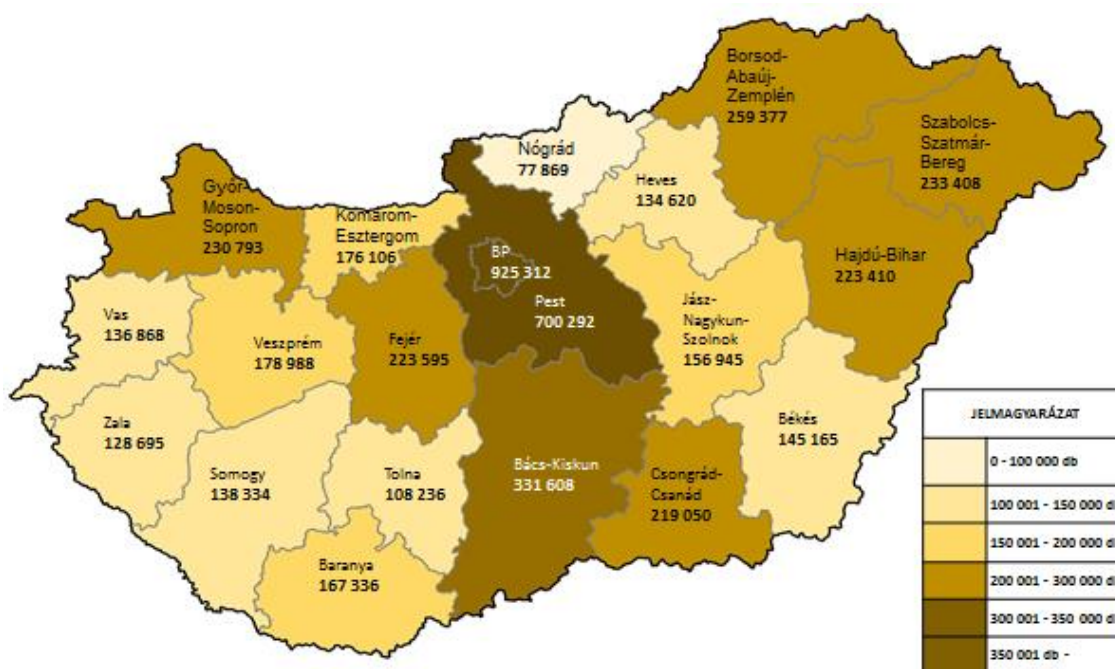
Megnevezés	2019.01.01-2019.06.30.	2020.01.01-2020.06.30.
Tevékenységszám (db)	5.672.305	4.896.007 (-13,6%)
Ügyintézők száma átlagosan <sup>9</sup> (fő)	3.484	3.465 (-0,5%)
Tevékenységszám/ügyintéző (db)	1.628	1.413 (-13,2%)

Az adatok alapján megállapítható, hogy a **13,6%-kal csökkent** okmányirodai tevékenységszám, valamint az ügyintézők számának **viszonylagos változatlansága** miatt **13,2%-kal kisebb** az egy ügyintézőre jutó tevékenységek száma a vizsgált időszakban. Az erőforrások optimalizálása, valamint az ügyintézés gyorsítása érdekében folyamatban van az elektronikus ügyintézési pontok fejlesztése, amelyek pilot jelleggel négy helyszínen elérhetőek. Jelenleg két ügytípusban (hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése, vezetői engedély pótlása) állnak az állampolgárok rendelkezésére, további 10 ügytípussal történő fejlesztésük tervezett.

<sup>9</sup> Az ügyintézőszám statisztika az ügyintézők munkájához szükséges, személyes felhasználású SMART kártya belépések számához igazodik.

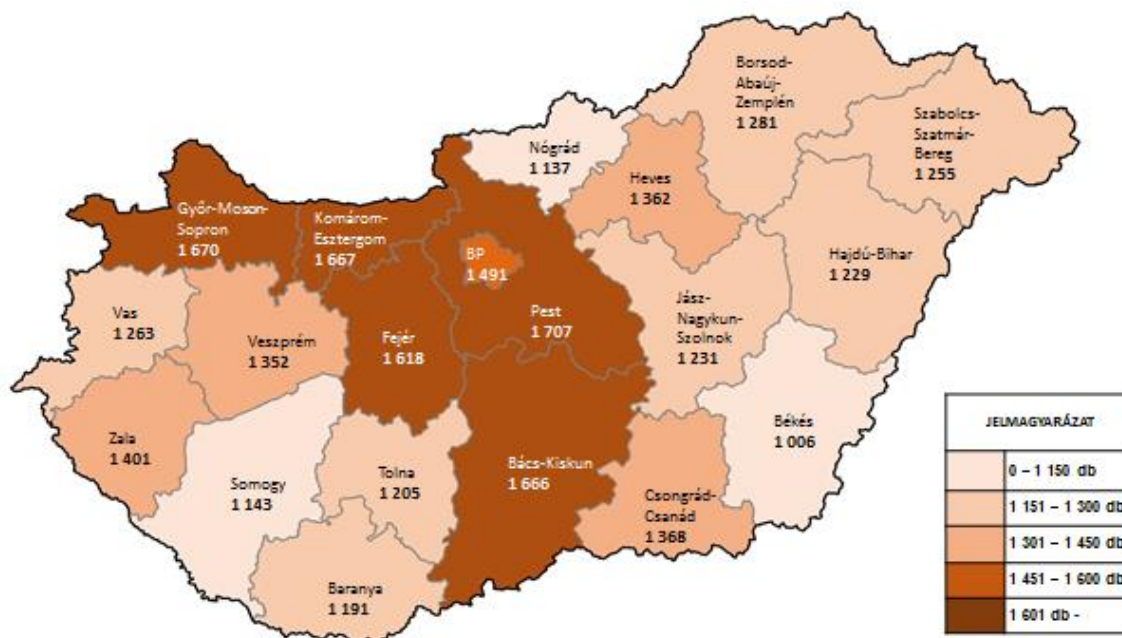


## Okmányirodai tevékenységek száma 2020 I. félévében



A vizsgált időszakban **átlagosan 173 ügyintéző** dolgozott megyénként, **1 fővel kevesebb** a 2019 I. félévében mért adatokhoz képest. Az egy ügyintézőre vetített legmagasabb tevékenységszám **Pest megyére** jutott, ahol **1.707 db** tevékenységet végeztek átlagosan, amely azonban **19,9%-kal kevesebb** volt, mint 2019 I. félévében (2.132 db).

### Egy ügyintézőre jutó tevékenységek száma 2020. január 1. – június 30.



2020 I. félévében megyénként átlagosan **2 837 lakos jutott egy ügyintézőre**. A legtöbb lakos Borsod megyében (3.313 ügyintéző/lakos), míg a legkevesebb Vas megyében (2.335 ügyintéző/lakos) jutott a vizsgált időszakban egy ügyintézőre nézve.

## IV. Összefoglalás

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2020. I. féléves adatait vetette össze 2019 azonos időszakának adataival.

A koronavírus-járvány miatt 2020 márciusában bevezetett intézkedések elsősorban az útlevel és a személyazonosító igazolvány igénylések számára voltak hatással, ezen ügytípusoknál jelentős mértékben visszaesett az igényelt okmányok száma. A kiadott útlevelek száma 49.131 darabról 2.877 darabra, a kiadott személyazonosító igazolványok száma pedig 136.467 darabról 19.010 darabra csökkent 2020 áprilisában az egy évvel korábbi értékhez képest. A veszélyhelyzet ideje alatt lejárt okmányok érvényessége 180 nappal meghosszabbodik, ezért az év második felében megnövekedő igénylésre lehet számítani, főként személyazonosító igazolványból.

A fenti ügyekben tapasztalt csökkenéssel párhuzamosan ugyanakkor egyes esetekben növekedés tapasztalható. Az elektronikus közszolgáltatások közül egyre elterjedtebb a **Webes Ügysegéd**, melyen keresztül a vizsgált időszakban **705.702 alkalommal nyújtottak be kérelmet**. A leggyakoribb ügytípusok az egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek, az okmányérvényesség ellenőrzés és a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés, illetve ellenőrzés voltak.

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 június végére a JSZP-n keresztül megvalósuló **sikeres adatszolgáltatások száma meghaladta a 4,4 milliót**.

A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren (JÜB)** a közjegyzők által végrehajtott lekérdezések száma a négyszeresére emelkedett 2020 I. félévében az előző év azonos időszakához képest. Összesen **2.095.417 db adatszolgáltatást igényeltek** 2020. január-június között a JÜB rendszeren keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyzők, ügyvédek, bírósági végrehajtók és felszámolóbiztosok, 68,2%-kal többet, mint az előző év azonos időszakában.

A 2020. június 30-i állapot szerint **8,4%-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 9,8%-kal**, amely szolgáltatás az egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejáratáról értesíti az állampolgárokat.

2020 I. félévében az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken **473.489 db állandó eSzemélyi igazolvány igénylésére került sor**. Az érvényes, kártyaformátumú állandó személyazonosító igazolványok száma 8.768.371 db volt 2020. június 30-án.



2020 I. félévében **133.340 db útlevíl igénylését kezdeményezték** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken. Az érvényes útlevelek száma a 2020. június 30-i állapot szerint 2.540.732 db volt.

A **Központi Időpontfoglaló Alkalmazás** sikerét jól szemlélteti, hogy használatával 2020. I. félévében összesen 948.659 alkalommal foglaltak az ügyfelek időpontot az okmányirodai feladatokat ellátó ügyfélszolgálatokra.

Az okmányirodák és **kormányablakok** okmányirodai **tevékenység száma 13,7%-os csökkenést** mutatott 2020 I. félévében a 2019. év azonos időszakával összevetve.