




2022. I. félév

# Elektronikus közszolgáltatásokat összefoglaló monitoring jelentés

2022. január – június



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



## BELÜGYMINISZTERIUM

RENDVÉDELMI INFORMATIKAI ÉS ELEKTRONIKUS RENDSZEREK  
MŰKÖDTETÉSÉÉRT ÉS FEJLESZTÉSÉÉRT FELELŐS FŐOSZTÁLY

### Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés .....	3
II.	Elektronikus közszolgáltatások .....	4
II.1.	Személyre Szabott Ügyintézési Felület (SZÜF) .....	4
II.1.1	Jármű Szolgáltatási Platform (JSZP) .....	4
II.1.2	Tájékoztatás kérése közúti közlekedési előéleti pontok számáról .....	5
II.2.	Webes Ügysegéd .....	5
II.3.	Elektronikus azonosítási szolgáltatások .....	7
II.3.1	Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) .....	7
II.3.2	Ügyfélkapu .....	8
II.3.3	Ügyfélkapu+ .....	8
II.3.4	Telefonos Azonosítás .....	8
II.3.5	Tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal (eSzemélyi) történő azonosítás .....	9
II.3.6	Arcképes Azonosítás Szolgáltatás .....	9
III.	Okmányok igénylése .....	10
III.1.	A koronavírus-járvány és az orosz-ukrán konfliktus okmányigénylésre gyakorolt hatásai .....	10
III.2.	eSzemélyi igazolvány igénylés .....	11
III.3.	Egyszerűsítési projekt keretében igényelt okmányok .....	13
IV.	Állampolgárok részére biztosított egyéb szolgáltatások .....	13
IV.1.	Az ügyintézési pontokon elérhető KIOSK szolgáltatás .....	13
IV.2.	Kormányzati Ügyfélvonal (KÜ) mesterséges intelligencián alapuló ChatRobot szolgáltatása .....	14
V.	Összefoglalás .....	15

## 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 2022. I. félévi adatait** mutatja be, összehasonlítva azokat a 2021-es év azonos időszakára rendelkezésre álló értékekkel.

Az online felületen elérhető elektronikus közszolgáltatások egyre bővülő köre, valamint gyors és könnyű felhasználási módjuk eredményeképpen mára az állampolgárok részéről széles körben elterjedt az elektronikus ügyintézés, melyet többek között a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) felületen található ügytípusokhoz kapcsolódó ügyindítások évről-évre növekvő száma is mutat. A Belügyminisztérium Informatikai Helyettes Államtitkársága továbbra is elkötelezett ezen szolgáltatások állandó fejlesztése és bővítése érdekében.

A Személyre szabott Ügyintézési Felületen (a továbbiakban: SZÜF) új ügyként megjelent **„A gyermekeket sértő nemi élet szabadsága vagy nemi erkölcs elleni bűncselekményt elkövető személyekre vonatkozó adatok megismerhetővé tétele”** ügytípus, melynek célja a gyermekek védelmének biztosítása, a gyermekek sérelmére vagy kihasználásával elkövetett nemi élet szabadsága vagy nemi erkölcs elleni bűncselekmények megelőzése érdekében az ilyen jellegű bűncselekményt elkövető személyekre vonatkozó adatok megismerhetővé tétele. A szolgáltatás 2022.02.01-től érhető el az állampolgárok részére, elektronikus azonosítást követően lehetővé teszi az adatmegismerésre jogosult személy részére a gyermekekkel közvetlen kapcsolatba kerülő személyek ellenőrzése céljából, a jogszabályban meghatározott nyilvántartási adatok megismerhetőségét. A szolgáltatás indulásától kezdve összesen 6.380 db keresést indítottak 2022 június végéig.

2022.05.03-tól elérhetővé vált továbbá az **„Adatszolgáltatást tiltó vagy visszavonó nyilatkozat”** elnevezésű szolgáltatás, melynek használata során a kérelmezőnek lehetősége van megtiltani, hogy adatait a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásból teljes körűen, vagy tudományos kutatás, illetve közvélemény-kutatás és piackutatás céljából kiadják. A tiltás feloldása is ebben az ügytípusban végezhető el. 2022. I. félévében összesen 207 db ügyintézés történt. A szolgáltatás bevezetésével megvalósult a jelenleg a Webes Ügysegéden (a továbbiakban: WÜ) elérhető elektronikus szolgáltatás SZÜF-re integrálása. A WÜ-n elérhető **„SZL-adatletiltás”** elnevezésű szolgáltatás a fenti publikálással egyidejűleg kivezetésre került.

A 2022.05.10. óta elérhető, **tájékoztatás közúti közlekedési előéleti pontokról** szolgáltatás igénybevételével lehetőség van arra, hogy az igénybe vevő a közúti közlekedési nyilvántartásból előéleti pontjairól tájékoztatást kapjon.

A **mesterséges intelligencia alkalmazása** az azonosítási szolgáltatások használata, valamint az ügyfélkiszolgálás folyamata során szintén kiemelt szerepet játszik a közigazgatás fejlesztésében. A Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program 2020 évre szóló éves fejlesztési keretének megállapításáról szóló 1477/2020. (VIII. 7.) Korm. határozatban kiemelt projektként került nevesítésre a *„Mesterséges*

*intelligenciával támogatott ügyintézési pont (KIOSK) kiterjesztése a kormányhivatalokra, illetve más külső ügyintézési helyszínekre”* megnevezésű projekt. Ennek elsődleges célja, hogy a közigazgatási ügyintézési pontok mesterséges intelligencia alkalmazásának bevezetésével, az elektronikus támogató környezet és funkciók továbbfejlesztésével még hatékonyabbá váljanak. Ezt elsősorban a „hétköznapi” állampolgári ügyintézési folyamatok automatizálásával, a hivatali dolgozó személyes beavatkozását kiváltó megoldással tervezi elérni. A projekt megvalósításához 400 db elektronikus ügyintézési pont, ún. KIOSK eszköz országos lefedettségű üzembe helyezése, 12 ügy elektronizálásának fejlesztése, eszközökre történő implementálása szükséges. 2022.06.30-ig 15 kormányablakba kerültek kihelyezésre KIOSK terminálok, melyeken jelenleg 10 ügytípus intézhető.

A jelentésben bemutatott új szolgáltatások használatának folyamatos növekedése is mutatja az állampolgárok érdeklődését, mely segíti az elektronikus közszolgáltatások elterjedését a Magyarországon, valamint a külföldön élő, de a hazai ügyintézés lehetőségét igénybe vevő magyar és külföldi állampolgárok körében.

## **II. Elektronikus közszolgáltatások**

### **II.1. Személyre Szabott Ügyintézési Felület (SZÜF)**

A [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) weboldal (Személyre Szabott Ügyintézési Felület) olyan, az ügyfél által **személyre szabható internetes alkalmazás**, amely az azonosított ügyfél számára egységesen elérhető lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézéshez szükséges nyilatkozatok, eljárási cselekmények és egyéb kötelezettségek teljesítésére, valamint az ügyfél által igénybe vehető elektronikus ügyintézési szolgáltatások használatba vételére.

Az alkalmazás létrehozásának egyik legfontosabb célja az egységes elektronikus ügyintézési felület kialakítása volt, melynek érdekében többek között a Webes Ügysegéden keresztül elérhető – a Belügyminisztérium által vezetett nyilvántartások és okmányrendszerek elektronikus ügyintézését biztosító – ügytípusok is integrálásra kerültek a SZÜF felületére.

A [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) oldalon elérhető ügyek listája a szolgáltatás kezdete óta folyamatosan bővül, egyre több elektronikus ügyindításra nyújt lehetőséget a SZÜF. 2022.05.03-tól új ügytípusként elérhetővé vált az „Adatszolgáltatást tiltó vagy visszavonó nyilatkozat” elnevezésű szolgáltatás, amely ún. kisalkalmazásként került megvalósításra, bevezetése óta pedig 2022.06.30-ig 165 db elektronikus ügyindítás történt.

#### **II.1.1 Jármű Szolgáltatási Platform (JSZP)**

A [magyarorszag.hu](http://magyarorszag.hu) weboldalon 2019. január 1-től elérhető **JSZP** lehetővé teszi, hogy a különböző magyar nyilvántartásokból származó, a **jármű életútjának lényeges adatait az ügyfél egy egységes felületen ingyenesen megismerje**. Az adatszolgáltatás során hozzáférhetőek az érintett jármű műszaki adatai, például a járműnyilvántartásban szereplő futásteljesítmény, a jármű azonosító adatai, forgalomban tartási és forgalmazási

korlátozási adatok. A rendszert a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül történő azonosítást követően bárki cél és jogalap igazolása, valamint mennyiségi korlátozás nélkül igénybe veheti, azonnal hozzájutva a gépjármű adataihoz.

A szolgáltatás a bevezetése óta népszerű, a **sikeres lekérdezések száma 2022 I. félévében 7.231.528 db volt**, ami 15,1%-os növekedést mutat az előző év azonos időszakához képest.

## **II.1.2 Tájékoztatás kérése közúti közlekedési előéleti pontok számáról**

2022.05.10-től lehetőség van a **közúti közlekedési előéleti pontok** számáról való tájékoztatás kérésére a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) felületen, korábban ez a szolgáltatás kizárólag papíralapon volt elérhető. A lekérdezés eredményeként elérhetővé válnak az aktuálisan nyilvántartott közúti közlekedési előéleti pontok, valamint a nyilvántartás szerinti összpontszám alapjául szolgáló cselekmények és a kiszabott pontadatok.

A szolgáltatás indulását követő első két napon több mint 110 ezer kérelem benyújtására került sor, majd a kezdeti kiemelt érdeklődés csökkenésével a kérelmek száma napi 1.000-2.000 darab között állandósult. A bevezetéstől június 30-ig terjedő időszakban összesen 239.533 kérelem benyújtására került sor a SZÜF felületen.

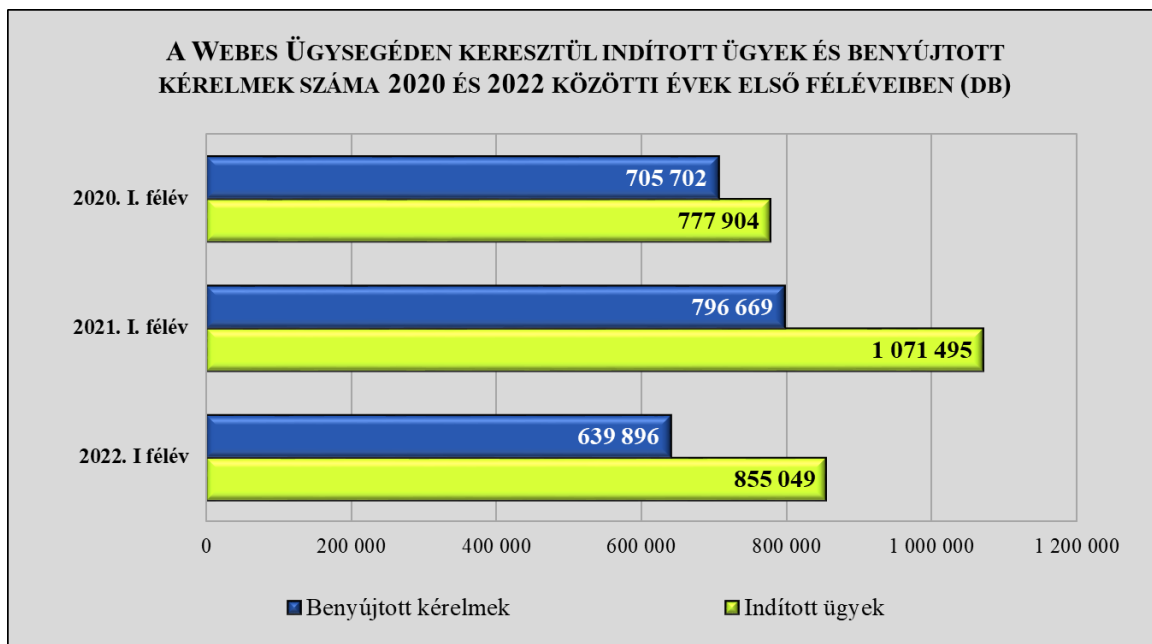
## **II.2. Webes Ügysegéd**

A 2013. január 1-től elérhető Webes Ügysegéd alkalmazás az elektronikus úton intézhető ügytípusok számának folyamatos növekedése mellett az állampolgárok számára teljes körű elektronikus ügyintézési lehetőséget biztosít. Az utóbbi három év I. féléves adataiból látható, hogy a felületen keresztül egyes félévekben indított ügyek<sup>1</sup> és benyújtott kérelmek<sup>2</sup> száma folyamatosan meghaladta a 600 ezer db-ot, **2022. első félévében több mint 855 ezer ügyindításra került sor, melyből közel 640 ezer kérelem került benyújtásra**, így az indított ügyek 74,8%-ban kerültek benyújtásra kérelmek.

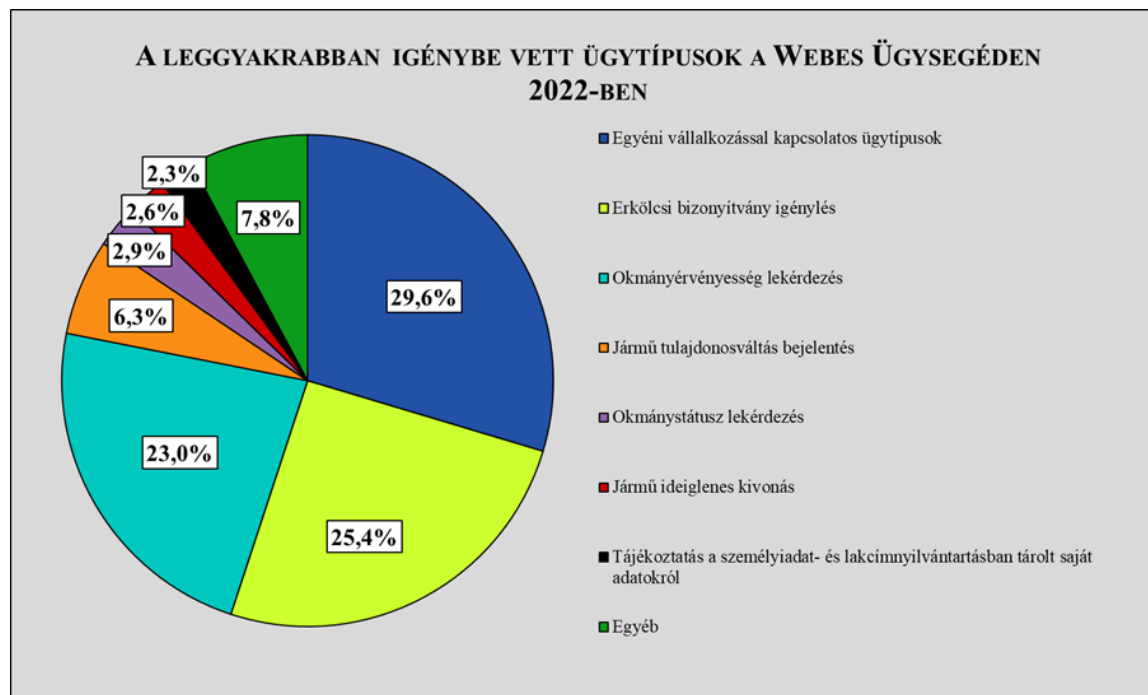
---

<sup>1</sup> Indított ügyek: az ügyfél elkezdte az ügyintézési folyamatot, de nem minden esetben jutott el a végéig, nem adott meg minden adatot, vagy nem fizette meg a szolgáltatási díjat.

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



A leggyakrabban igénybe vett ügytípusok a **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés**, az **okmányérvényesség ellenőrzés**, az egyes **egyéni vállalkozói ügyek**<sup>3</sup> és a **jármű tulajdonosváltás bejelentés** voltak, melyek összesen a benyújtott kérelmek 84,4%-át tették ki.



<sup>3</sup> Egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek: egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése; egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése; egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése; egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása

## II.3. Elektronikus azonosítási szolgáltatások

### II.3.1 Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ)

A Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) olyan azonosság ellenőrzésére szolgáló szolgáltatás (KEÜSZ), amely összefogja az állam által nyújtott elektronikus azonosítási módokat.

Jelenleg a KAÜ felületén elérhető elektronikus azonosítási szolgáltatások:

- Ügyfélkapu
- Ügyfélkapu+
- Telefonos Azonosítás
- Elektronikus személyi igazolvány
- Arcképes Azonosítás.

**Az egyes azonosítás szolgáltatások igénybevétele a KAÜ felületén (2022. I félév)**

ssz.	KAÜ bejelentkezések száma alábbi időszakokban	Ügyfélkapus azonosítással (db)	Ügyfélkapu+ azonosítással (db)	eSZIG-es azonosítással (db)	Telefonos azonosítással (db)	Arcképes azonosítással (db)
1.	2022. január	16 999 987	-	342 919	67 458	19 288
2.	2022. február	19 150 193	-	302 668	78 069	26 932
3.	2022. március	21 910 887	-	318 655	71 265	29 655
4.	2022. április	15 152 409	-	249 608	34 196	15 945
5.	2022. május	19 539 775	-	287 891	41 446	25 433
6.	2022. június	14 605 208	67 579	286 396	30 002	28 433
Összesen		107 358 459	67 579	1 788 137	322 436	145 686

2022-ben a KAÜ azonosítási szolgáltatások 97,9%-át az Ügyfélkapuval történő azonosítás, 1,6%-át az eSzemélyi okmánnyal történő azonosítás, 0,3%-át a Telefonos Azonosítás, 0,1%-át pedig az Arcképes Azonosítás és a júniusban bevezetett Ügyfélkapu+<sup>4</sup> azonosítás tette ki.

2022-ben a leggyakrabban igénybe vett ügyfélkapus azonosítás 97,9%-os használatán felül a további azonosítási módok havi megoszlása változatosabb képet mutat. A fenti táblázatban látható, hogy március hónapban az összes azonosítási mód tekintetében jelentős emelkedés mutatkozott, amely az adóbevallási kötelezettségnek is köszönhető. A telefonos azonosítást illetően a februári hónap volt a legkiemelkedőbb a számadatok tekintetében, az Arcképes Azonosítással történő bejelentkezések száma pedig a márciusi és a júniusi hónapokban volt a legmagasabb.

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

### II.3.2 Ügyfélkapu

Az **Ügyfélkapu regisztrációval történő azonosítás 2005. április 1. óta igénybe vehető** azonosítási szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy a felhasználó biztonságosan léphessen kapcsolatba az elektronikus ügyintézészt biztosító, illetve elektronikus közszolgáltatásokat nyújtó szervezetekkel. Jelenleg Ügyfélkapu regisztráció létrehozható regisztrációs szerveknél (okmányirodában, kormányablakban, az adóhatóság kiemelt ügyfélszolgálatán, vagy külképviseleteken) személyesen, vagy – az eSzemélyi igazolványhoz tartozó kódkártyán található regisztrációs kód birtokában – elektronikus úton, illetve 2021 decemberétől a magyarorszag.hu oldalon keresztül ügyintézői közreműködéssel az Arcképes Azonosítás használatával.

A 2022. június 30-i állapot szerint összesen **5.379.408 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván**, amely 608.884 darabbal több az egy évvel korábbi értékhez képest (4.770.524 db), ami így egy év alatt 12,8%-os növekedést jelent.

### II.3.3 Ügyfélkapu+

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

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

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

A bevezetéstől 2022.06.30-ig az azonosítási módot igénybevevők száma 67.579 fő volt.

### II.3.4 Telefonos Azonosítás

A **Telefonos Azonosítás** a Kormány által kötelezően biztosítandó azonosítási szolgáltatás, amely biztosítja a telefonos ügyintézés során a felhasználó (természetes személy) azonosítási folyamatát, használatával telefonon és interneten keresztül azonosítottan is intézhetők egyes ügyek. A regisztráció személyes ügyintézés keretében történhet az ország bármely okmányirodai, illetve kormányablak ügyfélszolgálatán, érvényes személyazonosításra szolgáló okmány birtokában.

**2022 első félévében 322.436 db telefonos azonosítás történt a KAÜ felületén.**



### II.3.5 Tároló elemet tartalmazó személyazonosító igazolvánnyal (eSzemélyi) történő azonosítás

Az **eSzemélyi** azonosítási szolgáltatásait a személyes megjelenésnél, a hitelesítési szolgáltatásait az elektronikus ügyintézés során használhatjuk. Az okmány képes arra, hogy – amennyiben a polgár a személyazonosító igazolványához tartozó PIN kód megadásával ehhez hozzájárulását adja – az okmány elektronikus tároló eleméből az arra jogosult szerv a rendelkezésére bocsátott olvasó kulcs segítségével kiolvashassa az állampolgár azon személyes adatait, amelyekre jogosult és az adott ügyintézéshez szükségesek.

**2022 első félévében 1.788.137 db eSzemélyivel történő elektronikus azonosítás valósult meg a KAŰ-n.** Az eSzemélyi igazolvánnyal való azonosítás 2022. I. félévi igénybevételének havi megoszlása egyenletes volt, minden hónapban a bejelentkezések közel 2%-a történt eSzemélyivel.

### II.3.6 Arcképes Azonosítás Szolgáltatás

2021. február 1-jén a KAŰ-n egy új elektronikus azonosítási forma jelent meg, melynek keretében az ügyfél Nemzeti Arcképtárban tárolt arcképe és a bejelentkezéskor készített pillanatképének összevetésével kerül azonosításra, és amellyel az elektronikus ügyintézészt biztosító felületeken a kívánt ügyét intézni tudja (jelszavak használata nélkül). Ezen kívül egy új ügýtípus kialakítása is megvalósult a SZÜF-ön, ahol az állampolgár videochaten keresztül – a Kormányzati Ügyfélvonal ügyintézőjének segítségével – ICAO szabványoknak megfelelő okmánykép, valamint aláíráskép felvételezést végezhet a vezetői engedély automatikus hivatalbóli kiállításához.

Az új azonosítási szolgáltatás igénybevételéhez először regisztrálni szükséges bármely KAŰ-s azonosítást használó, például a [www.magyarország.hu](http://www.magyarország.hu) oldalra való bejelentkezéskor az Arcképes Azonosítás menüpont választásával. A személyazonosításra alkalmas okmány és arckép lefotózása, majd az érvényes személyazonosításra alkalmas okmány ellenőrzése után az ügyfelet ügyintézőhöz irányítja a rendszer, aki véglegesíti a regisztrációt. Ezzel a regisztrációval a KAŰ-n keresztül már lehetőség van az arcképes azonosítással történő bejelentkezésre az **elektronikus ügyintézés igénybevételéhez**.

A regisztrációt követően ügyintézői közreműködést igénylő ügy is intézhető videochaten keresztül a [magyarország.hu](http://magyarország.hu) weboldalon. Ilyen ügy jelenleg az egységes arcképmás- és aláírás-felvételezés a vezetői engedély automatikus hivatalbóli kiállításához, illetve az Ügyfélkapu regisztráció és módosítás. A jövőben az ilyen módon intézhető ügyek számának folyamatos bővülése várható. A regisztrációt követően a KAŰ bejelentkezési **felületén 145.686 alkalommal próbálták az Arcképes Azonosítás** bejelentkezéssel azonosítani magukat a felhasználók.

### III. Okmányok igénylése

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

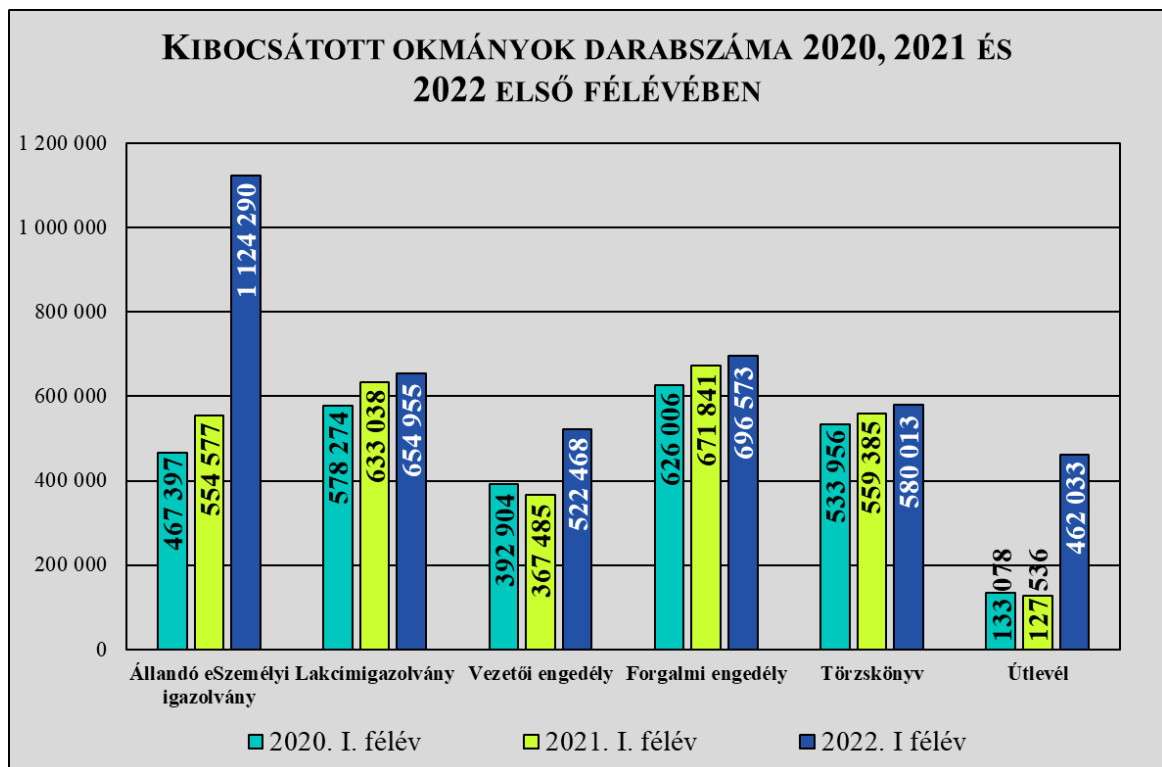
A hazánkat 2020 márciusában elérő koronavírus-pandémia rövid időn belül éreztette hatását az okmányigénylések számában. A kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatok korlátozták az ügyintézésre érkezők számát, illetve az **ügyek többségének intézése csak időpontfoglalással volt lehetséges**. Az egyes országok által bevezetett **utazási korlátozások** miatt jelentősen visszaesett az útlevél és a személyazonosító igazolvány igénylések száma. A 2020. március 11. napját követően **lejáró okmányok érvényességi ideje** – az aktuális jogi szabályozásnak megfelelően – **meghosszabbodott**, ami szintén az egyes okmányok igénylésének csökkenését jelentette 2020 márciusától kezdődően.

A veszélyhelyzetek ideje alatt lejáró okmányok érvényességi idejének meghatározása úgy változott, hogy valamennyi, 2020. március 11. napján vagy azt követően 2022. május 31. napjáig lejárt vagy lejáró személyazonosító igazolvány, vezetői engedély és útlevél 2022. június 30. napjáig maradt Magyarország területén érvényes. A járvány enyhülése, a kötelező időpontfoglalás megszüntetése, valamint a korábbi időszakokban lejárt igazolványok egyidejű megújítása miatt egyes okmányok tekintetében rekord szintű emelkedés volt tapasztalható az igénylések számában.

Az igénylések és ezzel egyidejűleg az okmánykibocsátások megemelkedett száma a főbb okmányfajták tekintetében 2022 első félévében is jellemző maradt. Összesen az 1.156.357 db személyazonosító igazolványból például több mint 490 ezer darabot igényeltek május és június hónapokban, január-április között pedig átlagosan 160 ezer feletti igénylésszám volt jellemző.

Az útlevél igénylések kiugró adataihoz előbbieket mellett hozzájárult az is, hogy 2022. február 24-én kezdetét vette az Orosz-Ukrán háború. 2021. I. félévében összesen 127.536 db útlevél kibocsátására került sor, míg ezzel szemben 2022. I. félévében ez a szám felugrott 462.033 db-ra, azaz **több mint háromszorosára** nőtt az igénylések száma az előző év azonos időszakának adataihoz képest.

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



A gépjárművekhez kötődő okmányok - a forgalmi engedély és a törzskönyv -, valamint a lakcímet igazoló hatósági igazolvány esetében kisebb mértékű emelkedés volt tapasztalható (3-4% közötti), a személyazonosításra alkalmas okmányok közül a vezetői engedély esetében 42%-os növekedés történt.

### III.2. eSzemélyi igazolvány igénylés

2022 első félévében **1.156.357 db állandó elektronikus személyazonosító igazolvány (eSzemélyi) igénylését kezdeményezték** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken, amely az előző év azonos időszakában igényelt okmányokhoz képest (589.977 db) közel megduplázódott.

A 2022. június 30-i állapot alapján **8.817.322 db érvényes**, kártyaformátumú állandó személyazonosító igazolvánnyal rendelkeztek a jogosultak. Ennek 69,4%-a, **6.122.644 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>5</sup>

2021. augusztus 2-től **minden eSzemélyi tartalmaz tároló elemet, azaz chipet**, amelyre az okmány elektronikus funkciói és egyes, az okmányon vizuálisan nem megjelenő adatok kerülnek rögzítésre. Az okmányt az útleve biztonsági szintjére emelő **ujjnyomat adat rögzítése** kötelező a 6 éven felüliek által igényelt eSzemélyik esetében. Ezen igénylők esetében akkor nem kerül ujjnyomat rögzítésére sor, ha az **igénylő véglegesen, vagy átmenetileg képtelen ujjnyomat adására**, utóbbi esetben az okmány egy évig lesz

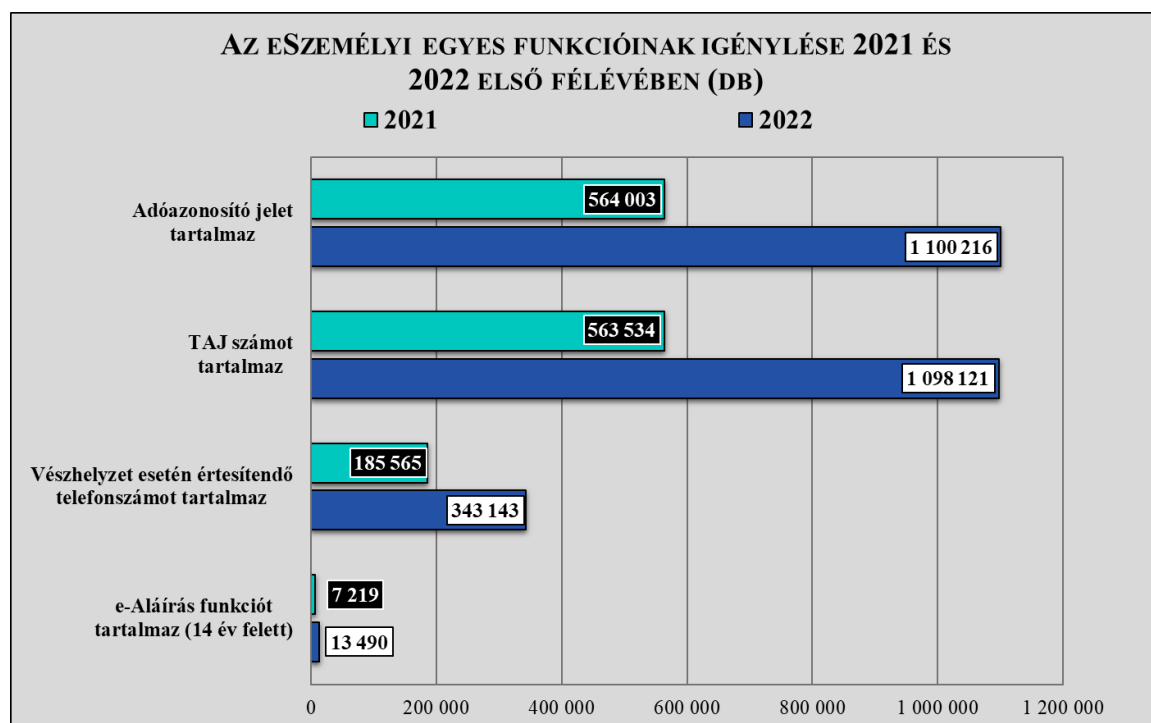
<sup>5</sup> Érvényben vannak még továbbá a kártyaformátumú igazolvány 2000. január 1-i bevezetése előtt kiállított, füzet és könyv formátumú határidő nélküli érvényességi idejű okmányok is.

érvényes. A 65 év felettiiek 2021. augusztus 1-ig kérhették, hogy részükre határidő nélküli érvényességi idejű okmány kerüljön kiállításra, mely chipet nem tartalmazott. Ezt a lehetőséget a 70 év felettiiek által igényelhető, 10 évig tároló elemmel ellátott érvényes okmány váltotta fel.

A minősített elektronikus aláírás létrehozására szolgáló **elektronikus aláírás funkció rögzítését a jogosult 14 év feletti igénylőknek mindössze 1,5%-a, 13.490 fő kérte** 2022 I. félévében az igénylési folyamat során.

A **vészhelyzet esetén értesítendő egy vagy két telefonszám chipre történő rögzítését** az összes igénylési folyamat<sup>6</sup> egyharmadában (343.143 fő) kérték 2022 I. félévében.

2021. augusztus 2-ától szintén lehetőség van **a származási hely** eSzemélyi okmányon történő feltüntetésére, ezt a lehetőséget 2022. január-június között 23.967 fő, az igénylők 2,1%-a kérte.



2022.04.07-én megjelent az eSzemélyiM applikáció<sup>7</sup>, melynek segítségével mobiltelefonról is elérhetővé váltak az eSzemélyihez kapcsolódó elektronikus funkciók és szolgáltatások. Az alkalmazással megtekinthetők az okmány chipjén tárolt adatok, ellenőrizhető az elektronikus funkciók státusza, aktiválhatók és módosíthatók az okmányhoz kapcsolódó PIN-kódok, valamint Android okostelefon esetében a telefon külső kártyaolvasóként is használható, kiváltva ezáltal a speciális USB-s kártyaolvasókat.

Az App Store, valamint a Google Play Áruházakból letölthető alkalmazás használatára júniusig több mint 10.000 fő volt kíváncsi.

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

<sup>7</sup> Az eSzemélyiről és az eSzemélyiM applikációról részletes tájékoztató a [www.eszemelyi.hu](http://www.eszemelyi.hu) weboldalon található.

### III.3. Egyszerűsítési projekt keretében igényelt okmányok

2021. február elsejétől a **hatósági eljárások egyszerűsítése** érdekében kihirdetett jogszabályváltozások miatt a **vezetői engedély** esetében lehetővé vált az első jogosítvány automatikus hivatalbóli kiállítása, valamint a hosszabbítás és a kategóriabővítés miatti csere elektronikus úton automatikus eljárásban történő igénylése. 2022 első félévében a lezárt ügyek száma első vezetői engedély kiállításának vonatkozásában 1.658 db, kategóriabővítés esetében 4.143 db, hosszabbítás iránti elektronikus kérelem pedig 107.107 db volt.

2021. február 1-től **lehetőség van továbbá házasságkötés miatti névváltozás esetében az okmányok, többek közt a személyazonosító igazolvány és vezetői engedély esetében is a hivatalbóli cserére.** Ezt a szolgáltatást a 2022. január 1- június 30. között összesen 2.650 fő vette igénybe személyazonosító igazolvány, 1.567 fő pedig vezetői engedély igényléséhez.

## IV. Állampolgárok részére biztosított egyéb szolgáltatások

### IV.1. Az ügyintézési pontokon elérhető KIOSK szolgáltatás

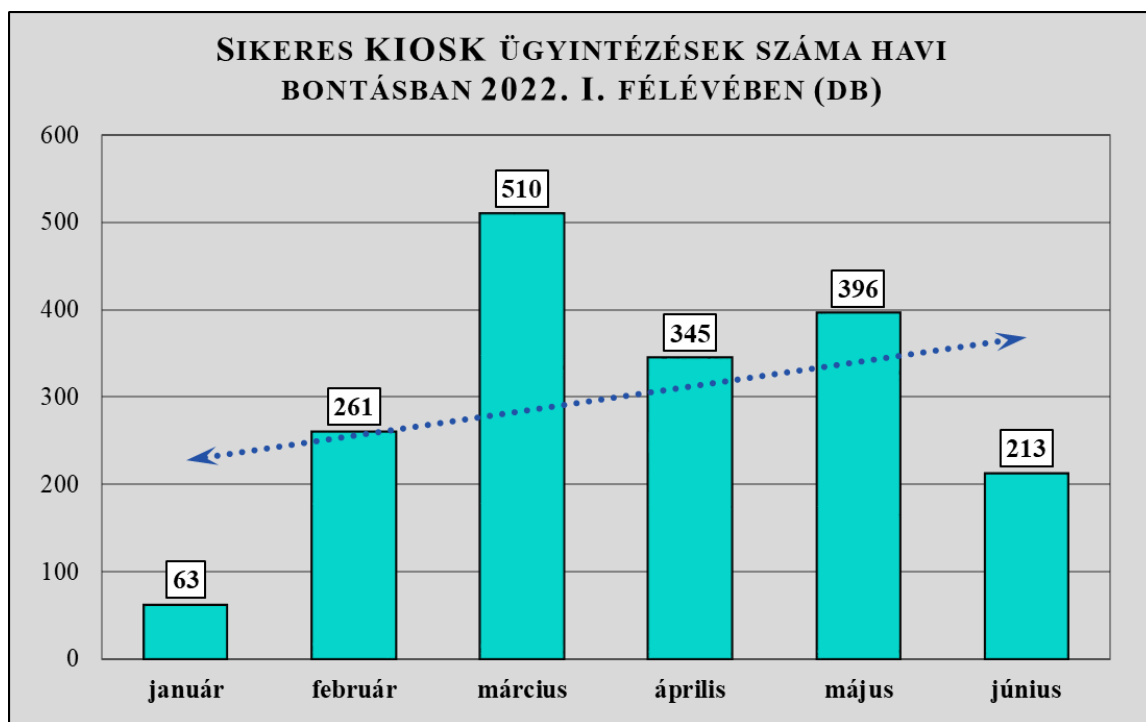
A **mesterséges intelligenciával támogatott ügyintézési pont (KIOSK)** kiterjesztése a kormányhivatalokra, illetve más külső ügyintézési helyszínekre projekt 2022. március 3-ra ért el abba a fázisba, hogy mind a 15 eszközzel üzemeljen a pilot.

A projekt fő célja az ügyintézők tehermentesítése, illetve a minél modernebb és színvonalasabb ügyintézés alapjainak megteremtése. Az első félévben a KIOSK-on összesen intézett ügyek száma megközelítette az 1.800 db-ot.

A KIOSK-on is intézhető ügyek tekintetében elmondható, hogy a legnépszerűbb ügytípus az erkölcsi bizonyítvány, valamint a születési anyakönyvi kivonat igénylés volt. Erkölcsi bizonyítvány igénylés ügytípusból 2022.01.06 és 2022.06.30. között az 1.462 db ügyből a terminálok igénybevételeivel 846 db ügyet intéztek, ezzel szemben a kormányablakokban 616 db-ot. Ez azt jelenti, hogy az adott helyszíneken az erkölcsi bizonyítvány igénylések 57,9%-át KIOSK terminálokon intézték, így csökkentve az ügyintézők leterheltségét.

Születési anyakönyvi kivonatból ugyanezen időszakban 1.486 db ügyet intéztek, megoszlás szerint 898 db-ot ügyintéző segítségével személyesen, 588 db-ot pedig a KIOSK terminálok igénybevételeivel, amely az összes ügy 39,6%-át teszi ki. Fontos kiemelni, hogy az elektronikus igényléssel ellentétben a KIOSK terminálok segítségével azok az állampolgárok is tudnak születési anyakönyvi kivonatot kérelmezni, akik nem szerepelnek az elektronikus anyakönyvi rendszerben.

Az alábbi diagram, a KIOSK-okon sikeresen elintéztett ügyek összességét mutatja meg havi bontásban. Az ügyintézési trendvonal alapján egyértelműen megállapítható a KIOSK-on történő ügyintéзések számának növekvő tendenciája.



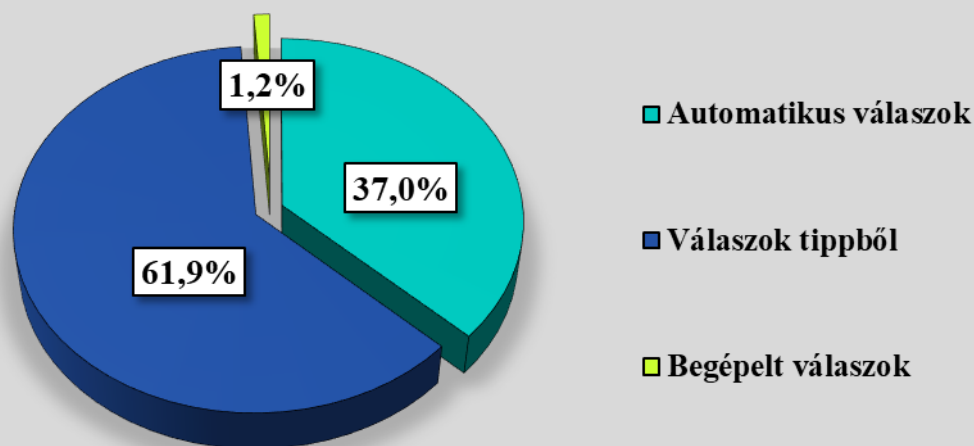
#### **IV.2. Kormányzati Ügyfélvonal (KÜ) mesterséges intelligencián alapuló ChatRobot szolgáltatása**

A **Kormányzati Ügyfélvonal** megkereséseinek száma a veszélyhelyzet miatt jelentősen megnövekedett. A chatbot alkalmazás egy olyan ügyfélszolgálati tájékoztatót támogató megoldás, mely a fent vázolt problémával összefüggésben került kidolgozásra, mint egy új, modern és előremutató megoldás a megemelkedett megkeresések kiszolgálása érdekében.

A **ChatRobot** rendszer a mesterséges intelligenciára (MI) építve segíti a KÜ munkáját és képes az ügyfélszolgálat chatszolgáltatásán keresztül beérkező egyidejű, ismétlődő és nagytömegű megkereséseket hatékonyan kezelni.

A szolgáltatás 2022 első félévében a KÜ felületén indított **217.259 db chates beszélgetés közel felét** a mesterséges intelligencia által támogatott **ChatRobot segítségével** bonyolíthatták az ügyfelek. Ezen csatornán a feltett kérdések (364.583 db) **37%-át a chatbot automatikusan megválaszolta**, míg **62%-ban választípek megadásával könnyítette az ügyintézők feladatát**. A fennmaradó kérdések csupán 1%-a igényelte teljes egészében az ügyintézők válaszadását.

### CHATROBOT SEGÍTSÉGÉVEL ADOTT VÁLASZOK ÉS A BEGÉPELT VÁLASZOK ARÁNYA 2022 I. FÉLÉV



## V. Összefoglalás

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2022. I. félévi adatait mutatta be és hasonlította össze a 2021-es év azonos időszakára vonatkozó értékeivel.

A **Jármű Szolgáltatási Platform továbbra is népszerű** az állampolgárok körében. A szolgáltatás segítségével az ügyfél a jármű életútjának lényeges adatait egy egységes felületen ingyenesen ismerheti meg, ennek eredményeképpen 2022 I. félévében a JSZP-n keresztül megvalósuló **sikeres adatszolgáltatások száma közel a 7,2 millió volt.**

A **közúti közlekedési előéleti pontok** számáról való tájékoztatás elektronikus úton történő lekérdezése az indulást követően nagy népszerűségnek örvendett. Májusban több mint 200 ezer lekérdezés történt az állampolgárok részéről, júniusban pedig a napi 600-1600 db közötti ügyindítás vált jellemzővé.

A Webes Ügysegéd alkalmazás az állampolgárok számára teljes körű elektronikus ügyintézési lehetőséget biztosít. 2022. I. félévében összességében több mint 855 ezer ügyindításra került sor, melyből közel 640 ezer kérelem került benyújtásra. A leggyakrabban igénybe vett ügyek arányai közel egyezően alakultak az előző év első féléves adataival összehasonlítva. A **hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylés és ellenőrzés, az okmányérvényesség ellenőrzés, az egyéni vállalkozással kapcsolatos ügytípusok, a jármű tulajdonosváltás bejelentés, az okmány státusz lekérdezés, a jármű ideiglenes kivonás és a tájékoztatás kérése a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban tárolt saját adatokról a benyújtott kérelmek 92,2%-át tették ki a vizsgált időszakban.**

Az elektronikusan intézhető ügyek számának növekedése mellett szélesebb körű azonosítási szolgáltatások igénybevételére is lehetőség van. 2021 februárjától már öt



elektronikus azonosítási szolgáltatás érhető el a Központi Azonosítási Ügynök (kau.gov.hu) felületen. **2022 első félévében a KAÜ azonosítási szolgáltatások 97,9%-át az Ügyfélkapuval történő azonosítás tette ki.**

A 2022. június 30-i állapot szerint **12,8%-kal nőtt az érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma** egy év alatt. 2021. február elsejétől lehetőség van **arckép-összehasonlításra alapuló azonosítási szolgáltatás igénybevételevel történő bejelentkezésre** a KAÜ-n keresztül, mely során az ügyfél Nemzeti Arcképtárban tárolt arcképe és a bejelentkezéskor készített pillanatképének összevetésével, valamint érvényes személyazonosításra alkalmas okmányának ellenőrzésével kerül azonosításra, illetve lehetővé vált ICAO szabványoknak megfelelő okmánykép és aláíráskép ügyintéző általi elektronikus felvételezése is a vezetői engedély automatikus hivatalbóli kiállításához. A regisztrációt követően 145.686 alkalommal választották az Arcképes Azonosítás lehetőséget a bejelentkezéshez.

A hazánkat is elérő **koronavírus-pandémia** 2021 júniusától folyamatosan enyhült, ezzel együtt pedig a veszélyhelyzet idejére hozott korlátozó intézkedések is. A korábbi időszakokban lejárt okmányok egyidejű megújítása, továbbá a 2022 februárjában kirobbanó **orosz-ukrán háborús konfliktus** miatt egyes okmányok tekintetében rekord szintű emelkedés volt tapasztalható az igénylések számában. Például a személyazonosító igazolvány igénylések száma januártól kezdve folyamatosan nőtt, júniusban már több mint 250 ezer darabot, féléves szinten pedig az 1 millió db-ot is meghaladta az igénylések száma.

A **kibocsátott útlevelek** tekintetében is kiemelkedő számok születtek. 2022. I. félévében átlagosan 30 és 150 ezer között mozgott a havi igénylések száma, 2021. I. félévéhez képest pedig **3,5-szeres növekedés** mutatható ki összességében. Ehhez a nagymértékű növekedéshez hozzájárult az emberekben kialakuló aggodalom a háborús konfliktus okán, valamint a pandémia enyhülése és a korlátozások feloldása is.

2021. február 1-től az egyszerűsítési projekt keretében könnyebbé váltak a születéshez, a házasságkötéshez és az elhalálozáshoz kapcsolódó egyes ügyintézési folyamatok, valamint megvalósult a vezetői engedély elektronikus igénylése. 2022. I. félévében vezetői engedély első kiállítását, kategóriabővítését, hosszabbítását 112.908 fő igényelte elektronikusan, melyből 107.882 db kérelem került gyártásba adásra. Házasságkötés miatti névváltozás esetében 2.650 fő kérte személyazonosító igazolvány, 1.567 fő pedig vezetői engedély automatikus kiállítását.

2022. január 6-án elindult „A mesterséges intelligenciával támogatott ügyintézési pont (KIOSK)” kiterjesztése a kormányhivatalokra, illetve más külső ügyintézési helyszínekre projekt, mely 2022. március 3-ára ért el abba a fázisba, hogy 15 eszközzel üzemeljen a pilot. Június 30-ig a KIOSK-on összesen intézett ügyek száma 1.788 db volt, a legnépszerűbb ügytípus pedig az erkölcsi bizonyítvány igénylés.

A ChatRobot rendszer a mesterséges intelligenciára építve segíti a KÜ munkáját és képes az ügyfélszolgálat chatszolgáltatásán keresztül beérkező egyidejű, ismétlődő és nagytömegű megkereséseket hatékonyan kezelni. A szolgáltatás 2021. május 22-én indult, 2022. január-június között a KÜ felületén indított 217.259 db chates beszélgetés



**99%-át a mesterséges intelligencia által támogatott ChatRobot** segítségével bonyolíthatták az ügyfelek. A feltett kérdések 37%-át a chatbot automatikusan megválaszolta, míg 62%-ban választípek megadásával könnyítette az ügyintézők feladatát, így többek között ez is azt bizonyítja, hogy a mesterséges intelligencia a jövőben több elektronikus szolgáltatás alapjául is szolgálhat.