



BELÜGYMINISZTERIUM

ELEKTRONIKUS KÖZZSZOLGÁLTATÁSOKAT TÁMOGATÓ FŐOSZTÁLY

Elektronikus közzszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés

2018. I. negyedév



Belügyminisztérium – Informatikai Helyettes Államtitkárság

Elektronikus Közzszolgáltatásokat Támogató Főosztály

Szolgáltatás-elemzési és Monitoring Osztály

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés.....	3
II.	Ügyfélszolgálati szolgáltatások	3
II.1.	Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenységszáma	3
II.2.	Kibocsátott okmányok darabszáma	4
II.3.	eSzemélyi igazolvány igénylések	5
III.	Elektronikus közszolgáltatások	6
III.1.	Webes Ügysegéd	6
III.2.	OkmányApp mobil applikáció.....	8
III.3.	Az XR rendszeren keresztül történő időpontfoglalás	9
III.4.	Elkészült személyi okmányokról szóló SMS/e-mail értesítő szolgáltatás	9
III.5.	Ügyfélkapu regisztráció	10
III.6.	Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratáról	11
III.7.	JÜB adatszolgáltatás.....	12
IV.	Konklúzió.....	14
1.	<i>számú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai</i>	<i>16</i>
2.	<i>számú melléklet – a jelentésben nem szereplő további monitoring adatok</i>	<i>18</i>
3.	<i>számú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai</i>	<i>19</i>

I. Bevezetés

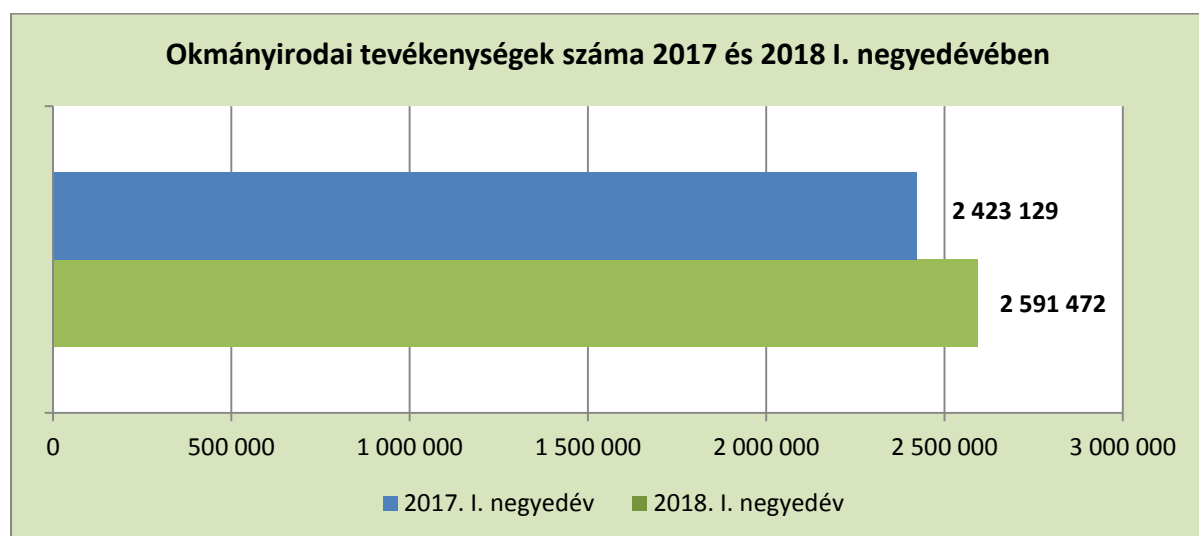
Az alábbi monitoring jelentés a Belügyminisztérium által vezetett **közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások**, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő **okmányigénylés és ügyintézés 2018. I. negyedévi** adatait mutatja be, összehasonlítva azokat 2017 azonos időszakára rendelkezésre álló értékekkel.

A jelentés végén található **mellékletek** tartalmazzák a dokumentumban bemutatott szolgáltatások főbb számadatait, emellett az Elektronikus Közszolgáltatásokat Támogató Főosztály által monitorozott további szolgáltatások, valamint **a nyilvántartásokra vonatkozó 2018. I. negyedévi statisztikai adatokat**.

II. Ügyfélszolgálati szolgáltatások

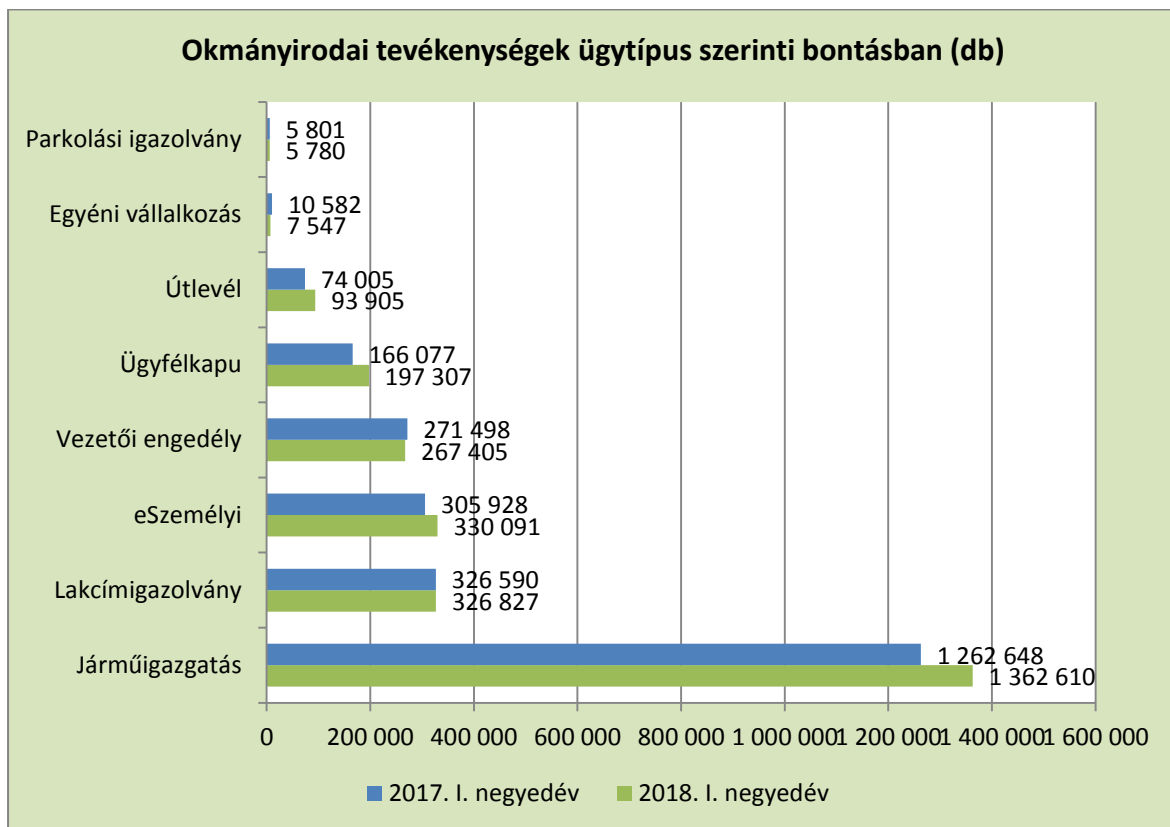
II.1. Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálati hálózat okmányirodai tevékenységszáma

2018 I. negyedévében a járási (fővárosi kerületi) hivatalok kormányablak és okmányirodai ügyfélszolgálatain országos szinten összesen **2.591.472 darab okmányirodai tevékenységet¹ végeztek**, amely **6,9%-kal haladta meg** az előző év azonos időszakának értékét (2.423.129 db).



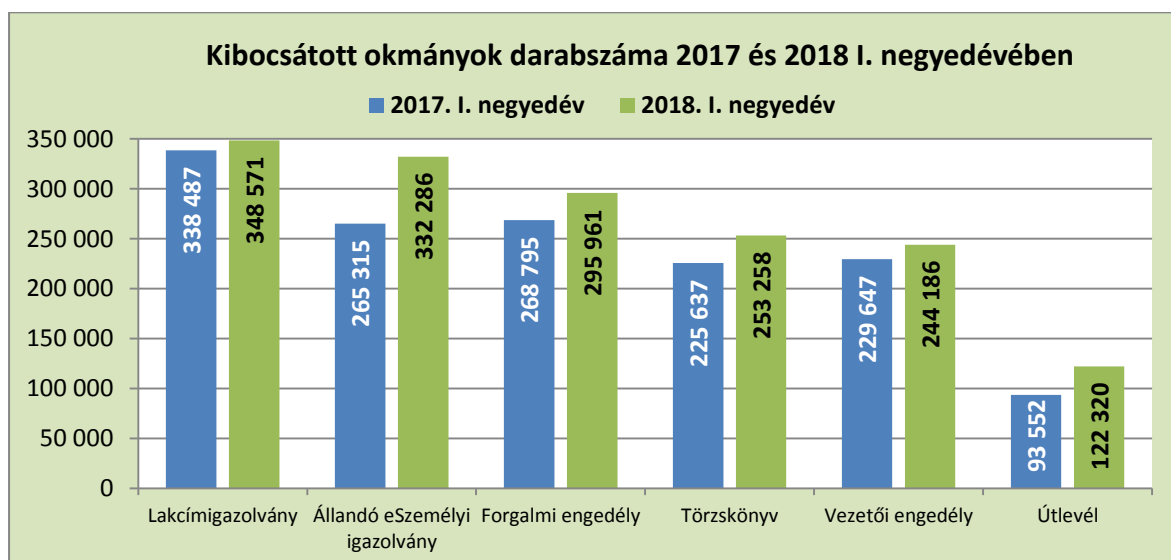
Az okmányirodai tevékenységeket **ügytípus szerint** vizsgálva megállapítható, hogy az összesített tevékenységszám idei első negyedéves növekedését a **megemelkedett gépjármű ügyintézéssel összefüggő ügyek** okozták, amely 7,9%-os növekedés a tavalyi év azonos időszakához képest. Szintén **emelkedés volt tapasztalható az Ügyfélkapuval** (18,8%), az **útlevéllel** (26,9%), valamint az **eSzemélyivel** (7,9%) összefüggő ügytípusokban is.

¹ A tevékenységszám statisztika az okmányirodai- és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímgazdálkodás, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevél, parkolási igazolvány és Ügyfélkapu ügyek szakrendszeri számadatainak meghatározott módszertan szerint leválogatott körét tartalmazza.



II.2. Kibocsátott okmányok darabszáma

A kormányablak és okmányirodai hálózatban leggyakrabban igényelt **okmányok kibocsátott, azaz legyártásra került² mennyisége 12,4%-kal nőtt 2018 I. negyedévében 2017 azonos időszakához képest.** Emellett minden egyes okmánytípus esetében nőtt a kibocsátások száma 2018-ban, az eSzemélyi igazolvány például 25,2%-kal, míg az útleveél 30,8%-kal növekedett.

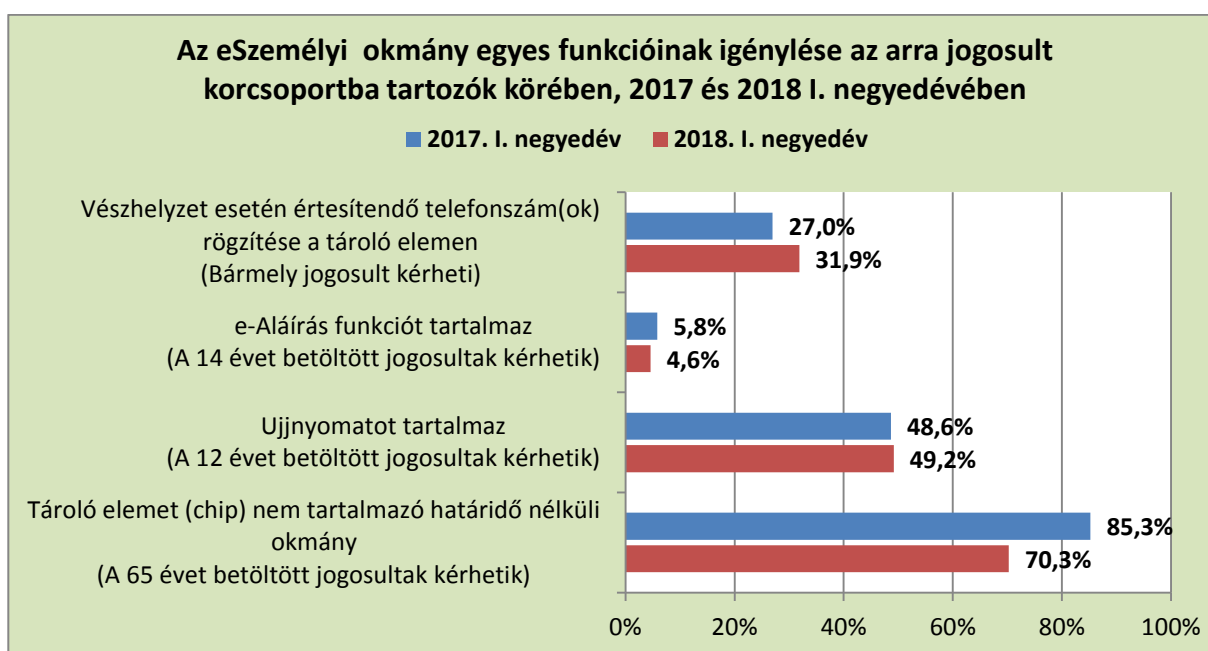


² Megjegyzendő, hogy a kiállított okmányok száma eltérhet az igényelt okmányok számától egy adott időszakban, amint az az eSzemélyi adatokat bemutató II.3-as fejezetben is látható. Az eltérés okai az igénylés és a gyártás időbeli elkülönülése, a megkezdett igénylési folyamat még le nem zárulta, valamint a kérelem megszüntetése is lehet.

Az okmánykiállítások száma már a 2017-es évben is növekedett 2016-hoz képest, ez a tendencia folytatódik 2018-ban is. Az **eSzemélyi igazolvány** esetében az okmány szolgáltatásainak, és az ezeket igénybevevők számának emelkedése, a **forgalmi engedély, törzskönyv és vezetői engedély** kiállítások száma pedig az új és a külföldről behozott használt gépjárművek első forgalomba helyezések, valamint az átírások számának növekedésével párhuzamosan emelkedett.

II.3. eSzemélyi igazolvány igénylések

2018 I. negyedévében **316.358 db állandó elektronikus személyazonosító igazolvány igénylését kezdeményezték** az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken. A 2017 I. negyedévében igényelt 285.487 db eSzemélyihez képest ez 10,8%-os növekedést jelent.



A 2018. január-március között igényelt **eSzemélyik 90,8%-a tartalmaz tároló elemet**. A maradék, 9,2% chipet nem tartalmazó okmány a 65 éven felüliek egy részének került kiállításra, az ebbe a korcsoportba tartozók ugyanis kérhetik, hogy részükre határidő nélküli érvényességi idejű eSzemélyi kerüljön kiállításra, amely nem tartalmaz tároló elemet³.

A negyedéves adatok alapján **csökkent az igénylésre jogosult korosztályban a határidő nélküli eSzemélyik száma, de még így is a jogosultak 70,3%-a ilyen okmány kiállítását kérte**.

Az okmány chipjére rögzítésre kerülő **ujjnyomat adat felvételezését a jogosult 12 éven felüliek közel fele, 134.704 fő igényelte 2018 I. negyedévében**. Az ezen funkciót nem igénylők (139.293 fő) többsége, 76,6%-a visszautasította az ujjnyomat rögzítését, 1,8% ujjnyomat adására képtelen volt, 21,6%-ban pedig vagy chipet nem tartalmazó határidő nélküli okmány igénylésére, vagy kisebb részt meghatalmazotti ügyintézésre (egészségügyi

³ A fenti diagram csak a 65 évet betöltött igénylők számán belül mutatja a chip nélküli okmányok arányát.

okból akadályozott, vagy honosítási eljárás) került sor, amely utóbbiaknál az igénylő nincs személyesen jelen.

Az **e-Alírás (eSIGN) funkció rögzítését a jogosult 14. életévet betöltött igénylők 4,6%-a kérte 2018 I. negyedévében.** Ez az arány közelíti a 2017. január-márciusi értéket, akkor az igénylésére jogosultak 5,8%-a kérte ezt a funkciót.

A **vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám rögzítése** 2017. január 1-jén került bevezetésre, ennek keretében lehetőség van egy vagy két telefonszám rögzítésére az eSzemélyi okmány chipjére. A 2017-es bevezetés időszakával összehasonlítva, 2018 I. negyedévében 5 százalékponttal volt magasabb a szolgáltatás igénylése: **2018. január-márciusban a jogosultak 31,9%-a, azaz 100.775 fő⁴ kérte a vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám(ok) rögzítését.**

III. Elektronikus közszolgáltatások

III.1. Webes Ügysegéd

A Webes Ügysegéden mind az indított ügyek⁵, mind pedig a benyújtott kérelmek⁶ számában **növekedés volt tapasztalható 2018. január és február hónapokban** az előző évhez képest. 2017. márciusban az okmányérvényesség lekérdezések számának ugrásszerű növekedése⁷ lényegesen magasabb értékeket eredményezett, mint 2018 azonos hónapjában, viszont a **2018 I. negyedévében összesen benyújtott⁸ 319.169 kérelem** így is csak alig marad el a 2017-ben benyújtott 347.866 db-tól.

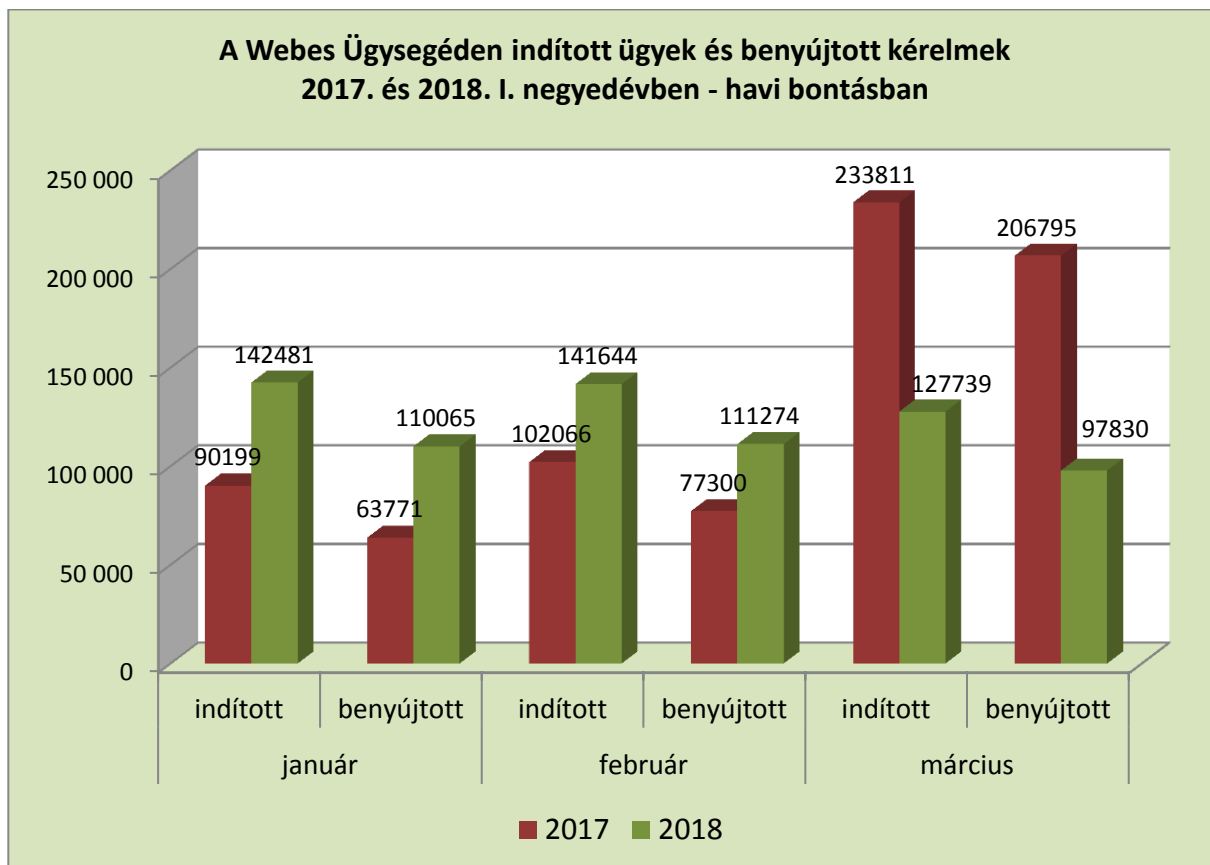
⁴ Lehetőség van a telefonszám(ok) utólagos rögzítésére vagy megváltoztatására is az eSzemélyi chipjén, az adat viszont csak igényléskori rögzítésekre vonatkozik.

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.

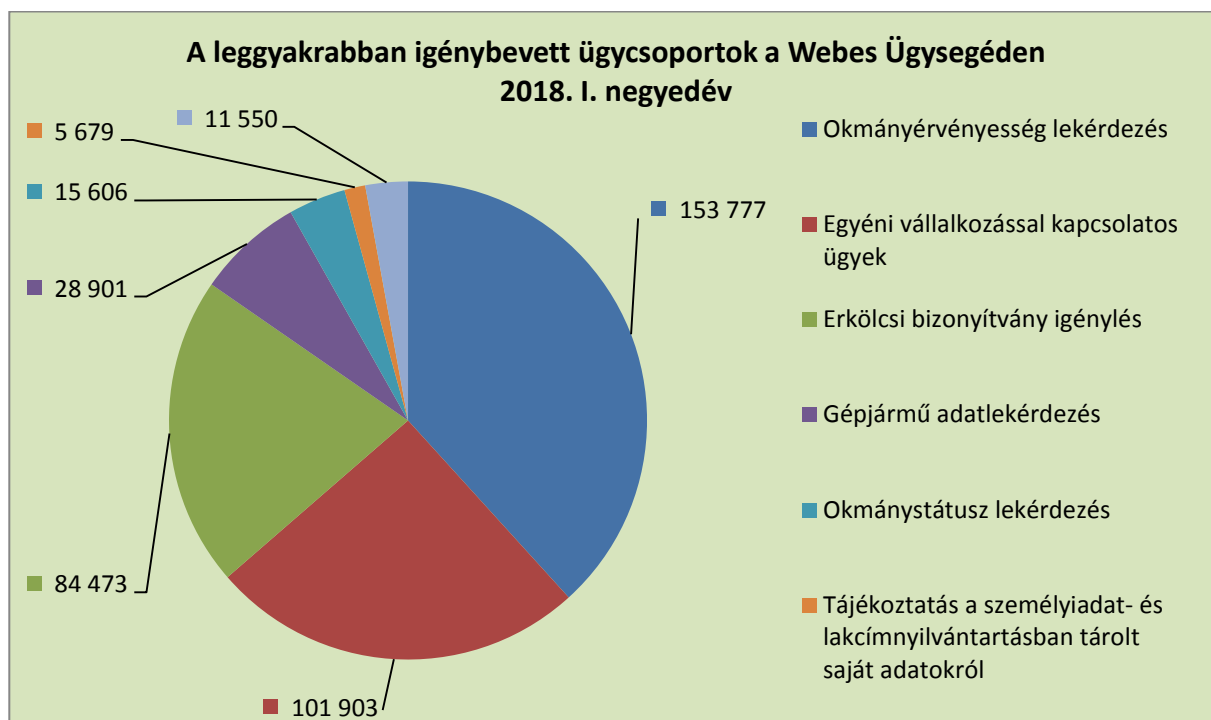
⁶ Benyújtott kérelmek: az indított ügyek közül azok, ahol ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, az esetleges díjat megfizette.

⁷ Az okmányérvényesség lekérdezések jelentős emelkedését valószínűsíthetően az okozta, hogy a telekommunikációs cégeknek 2017. januártól jogszabályi kötelezettsége volt a feltöltőkártyát használó előfizetők adatainak ellenőrzése, mely jelentősen hozzájárult a növekedéshez.

⁸ A Webes Ügysegéden keresztül benyújtott ügyek nem tartalmazzák az ezen a felületen is elérhető, de önálló rendszerként működő Rendelkezési Nyilvántartáson keresztül benyújtott ügyeket.



2018 I. negyedévében a **leggyakoribb** ügytípusok az **okmányérvényesség lekérdezés** és az **egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek** voltak, amelyek együttesen a benyújtott kérelmek közel kétharmad részét (63,6%) tették ki.



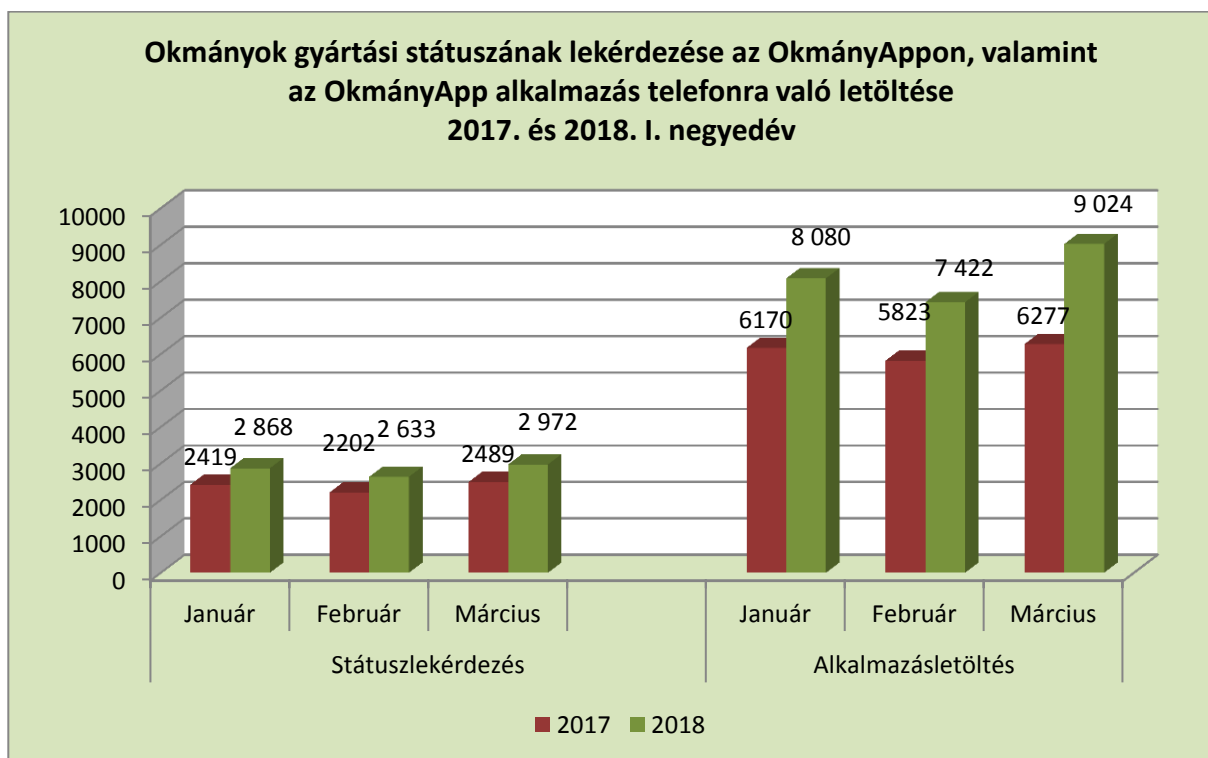
A Webes Ügysegéden elérhető ügytípusok száma folyamatosan bővül. A 2017. I. negyedév végén elérhető 40 ügytípus **2018. március végére 49-re emelkedett.**

Az elmúlt egy évben a „Meglévő útlevel igénylés gyorsítása”, az „Értesítési cím bejelentésével és nyilatkozattal kapcsolatos kérelmek”, a „Törzskönyv pótlása”, a „Vészhelyzet esetén értesítendő telefonszám módosítása”, a „NEK applikáció utólagos felírása”, a „Vezetői engedély pótlása”, valamint a „Bejegyzett élettársi kapcsolat létesítéséről anyakönyvi kivonat igénylése” ügytípusokkal bővült a Webes Ügysegéd szolgáltatásainak kínálata.

III.2. OkmányApp mobil applikáció

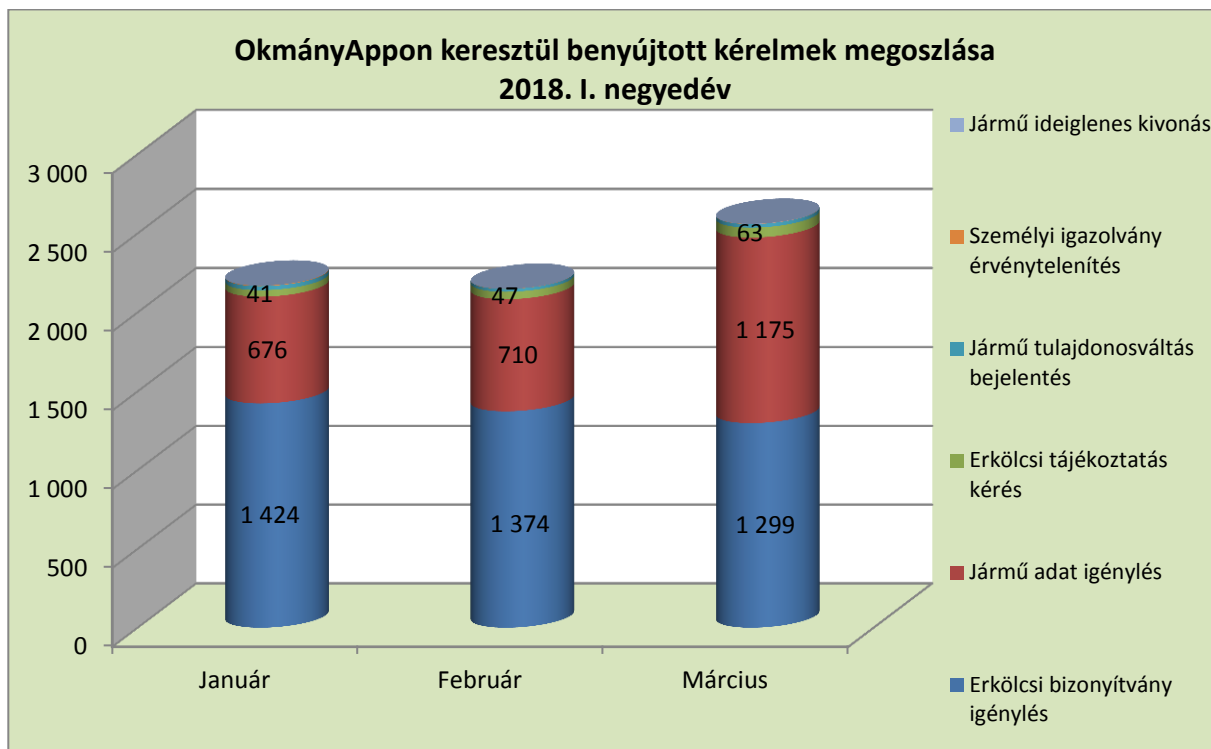
2018 I. negyedévében 12.403 folyamatindításra és 6.881 kérelem benyújtására⁹ került sor az OkmányApp mobil applikáción keresztül. Az **alkalmazás mobiltelefonra történő letöltésének számában 34,2%-os növekedés** mutatkozott 2018 I. negyedévében az előző év azonos időszakához viszonyítva.

Az igényelt személyazonosító igazolvány, útlevel és vezetői engedély, azaz a személyazonosításra alkalmas okmányok **gyártási státuszának lekérdezése** (amely szolgáltatás igénybevételének az OkmányApp az egyik csatornája) **mintegy ötödével növekedett** (19,2%). Ez az érték a bázisidőszakban 7.110, majd 2018 I. negyedévében 8.473 volt.



Az okmánystátusz lekérdezést nem számítva az OkmányAppon keresztül **benyújtott kérelmek 96,8%-át két ügytípus, a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése (4.097 db) és a gépjármű adatlekérdezés (2.561 db) tették ki** 2018 első három hónapjában.

⁹ 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.



III.3. Az XR rendszeren keresztül történő időpontfoglalás

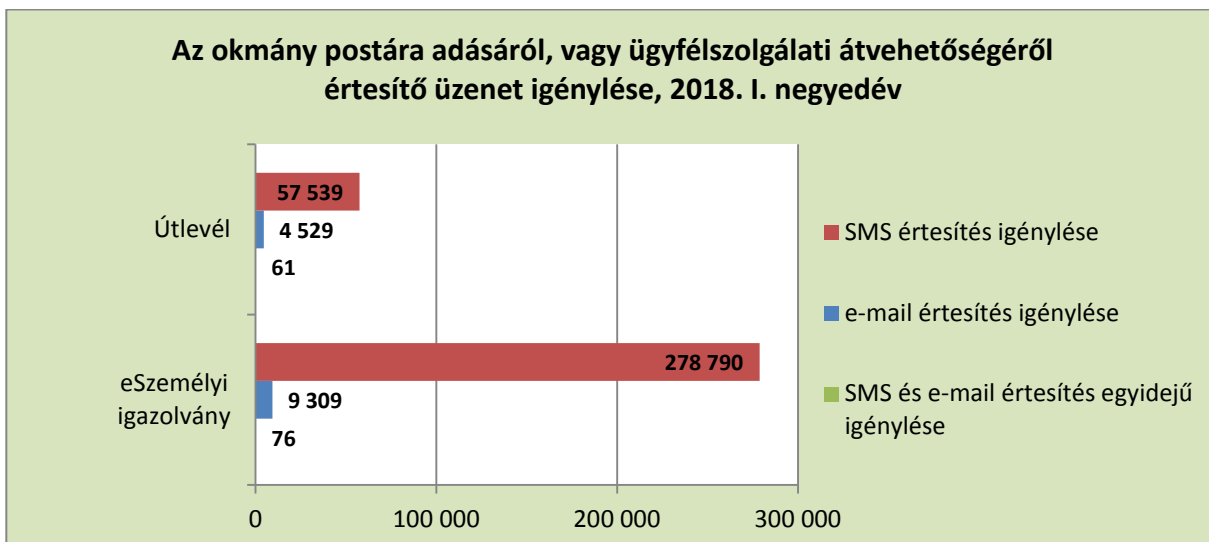
Az Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszeren **(XR) keresztül történő időpontfoglalások aránya hasonló volt** az előző év azonos időszakában rögzített adatokhoz. 2018 I. negyedévében 13.641 alkalommal történt időpontfoglalás az XR rendszeren keresztül, amely 95,4%-a a 2017-es bázis időszakban rögzített 14.305 időpontfoglalásnak, ugyanakkor 2016 I. negyedévéhez képest negyedére (24,8%) csökkent az időpontfoglalások száma ezen a rendszeren keresztül.

A csökkenés oka az **okmányirodai ügyfélszolgálatok kormányablakokká történő átalakítása**, ugyanis az XR rendszert csak az okmányirodákba történő időpontfoglalásra lehet alkalmazni, ügyindításra már nincs is lehetőség. Az okmányirodai ügyeket is ellátó kormányablakok a Központi Időpontfoglaló Alkalmazást használják.

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

Személyazonosító igazolvány és útleveél igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány elkészültéről és postára adásáról, illetve az ügyfélszolgálati átvehetőségéről (az igényléskor beállítottaknak megfelelően) **SMS-ben, e-mailben, esetleg mindkét formában egyidejűleg értesítést kapjon.**

A szolgáltatást döntően SMS értesítés formájában veszik igénybe az ügyfelek, **a 2018 I. negyedévében kiküldött 350.304 értesítés 96%-a, azaz 336.329 db SMS volt.**

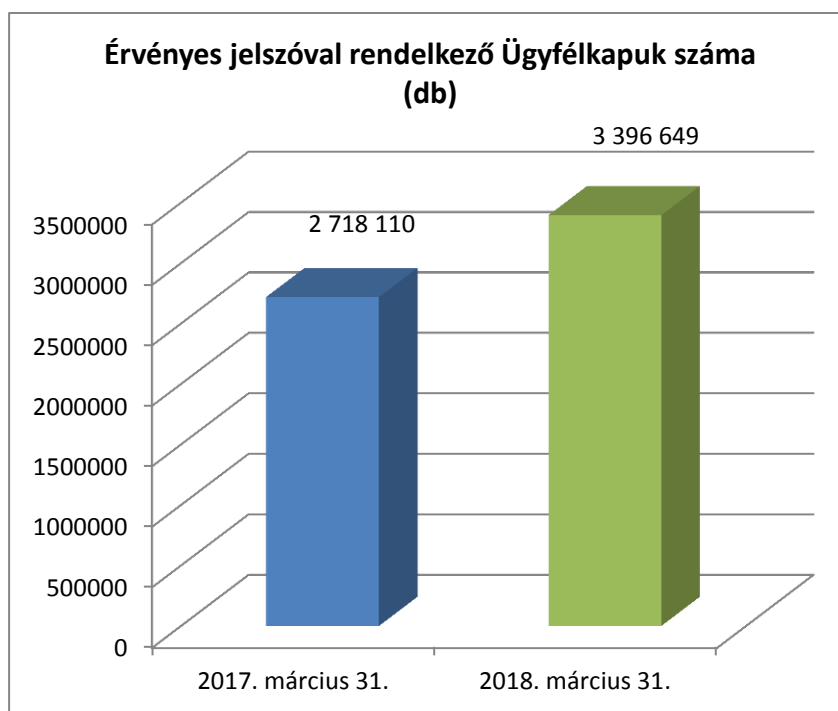


2017 I. negyedévéhez (292.015 db) képest 20%-kal több értesítő szolgáltatást kértek eSzemélyi igazolvány és útlevel igénylésekor. A növekedés oka magának **az okmányigénylések számának a növekedése** volt, amint az a II.2-es fejezetben is látható.

Útlevel igénylésekor 62.129 esetben kérték az értesítő szolgáltatás rögzítését, az összes igénylés közel felében, míg a személyazonosító igazolvány igénylésekor 288.175 esetben rögzítették az SMS vagy e-mail értesítési kérést, az összes igénylés 91,1%-ában.

III.5. Ügyfélkapu regisztráció

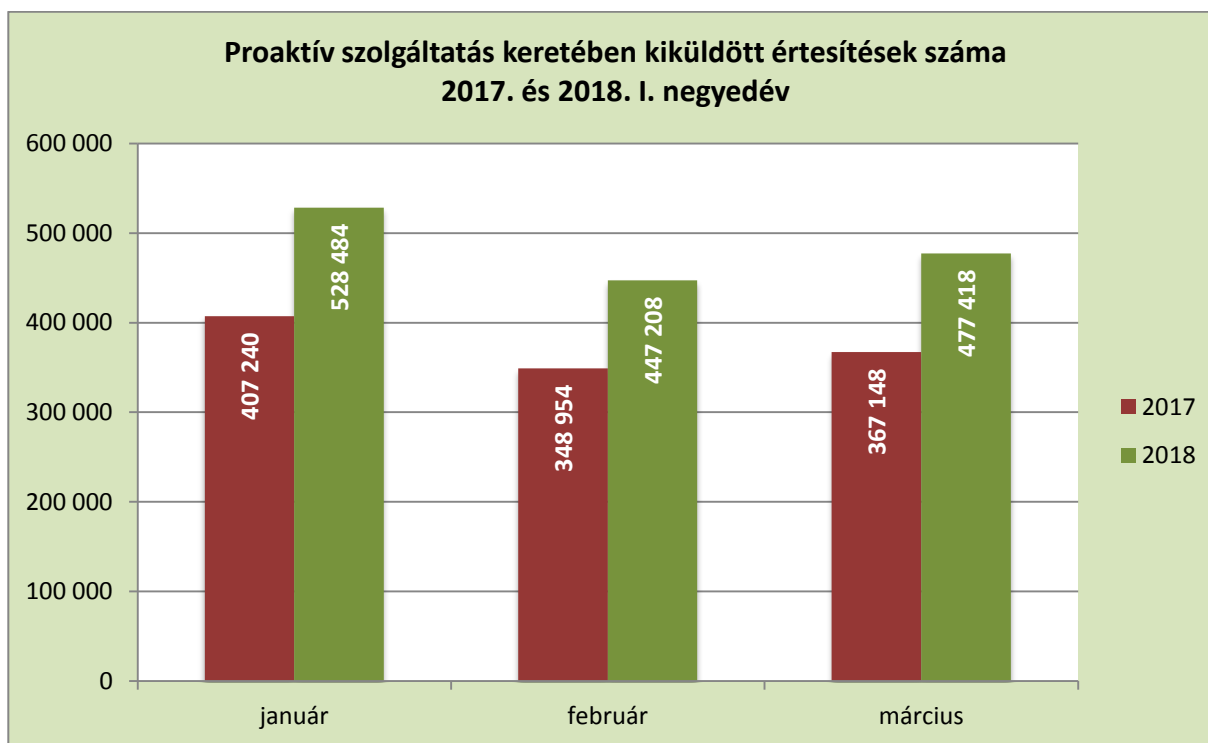
A 2018. március 31-i állapot szerint összesen **3.396.649 db érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkaput tartottak nyilván**, amely szám **25%-kal magasabb** az előző év azonos időszakához képest (2.718.110 db).



Az Ügyfélkapu létesítésére feljogosított regisztrációs szervek (kormányablakok és okmányirodák, Nemzeti Adó- és Vámhivatal, Magyar Posta, valamint külképviseletek és konzulátusok) közül a korábbi évekhez hasonlóan idén is az **okmányirodai/kormányablak** ügyfélszolgálatok voltak a **legnépszerűbbek** az ügyfelek körében. Ezekben **regisztrálták** ugyanis a 2018. március 31-én érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk **87,1%-át** (2.958.859). Ez az arány megegyezik a tavalyi év azonos időszakában mértekkel.

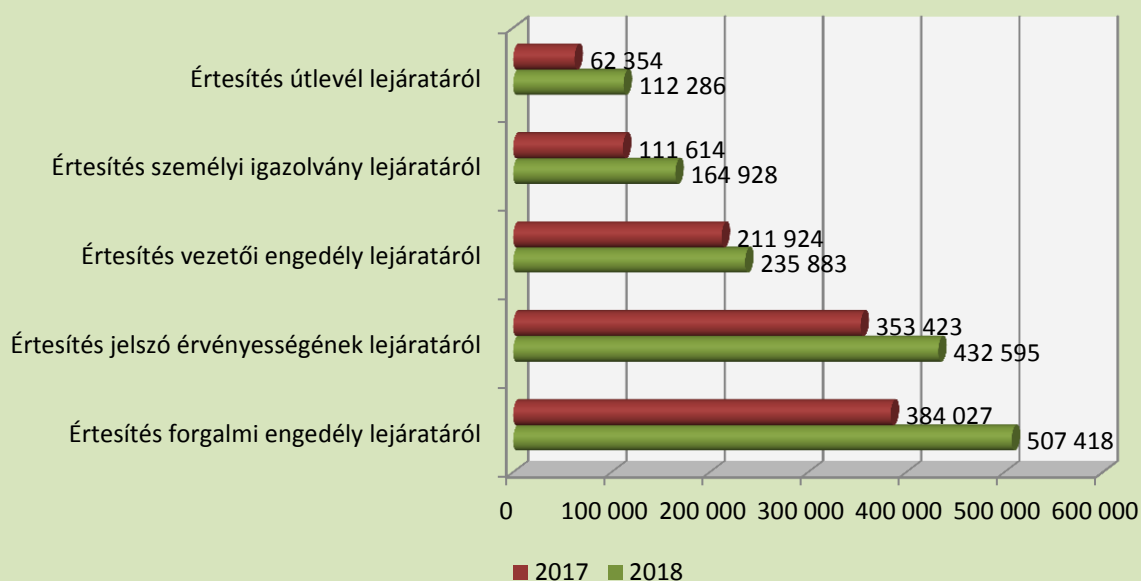
III.6. Proaktív szolgáltatás az okmány érvényességi idejének lejáratairól

A proaktív szolgáltatás keretében az Ügyfélkapuval rendelkező állampolgárok három alkalommal emlékeztető üzenetet kapnak e-mailben egyes okmányok, illetve az Ügyfélkapu jelszó lejáratait megelőzően. 2018 I. negyedévében összesen **1.453.110 db emlékeztető üzenetet küldött ki a rendszer, ami 29,4%-kal több mint az előző év azonos időszakában rögzített 1.123.342 db üzenet.**



A legnagyobb arányú emelkedést az útlevelel lejáratairól szóló értesítések képviselik **80,1%-os**, majd a **személyazonosító igazolvány lejáratairól szóló értesítések 47,8%-os**, valamint a **forgalmi engedély lejáratairól szóló értesítések 32,1%-os növekedési aránnyal**, azonban valamennyi ügýtípus esetében megfigyelhető a proaktív értesítések számának emelkedése a 2017. I. negyedévi bázisidőszakhoz képest.

**Proaktív szolgáltatás keretében kiküldött üzenetek száma
okmányonként 2017. és 2018. I. negyedévben**

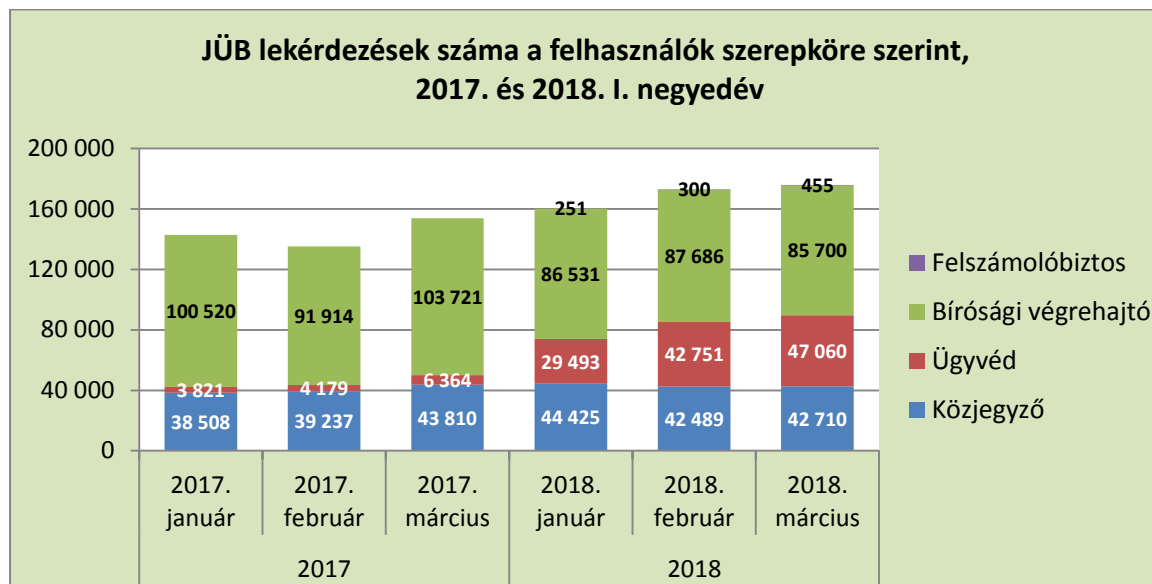


A proaktív szolgáltatás keretében küldött értesítések számának növekedése összefüggésben van az **Ügyfélkapuk számának növekedésével**, mivel a rendszer kizárólag azon állampolgároknak küld értesítést, akik **Ügyfélkapuval rendelkeznek**.

III.7. JÜB adatszolgáltatás

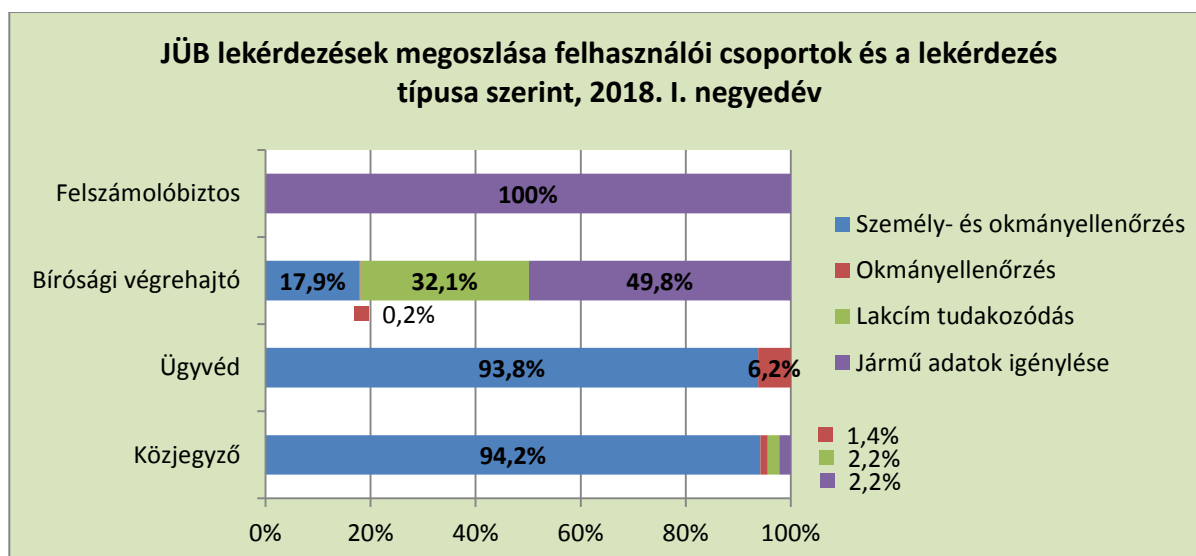
A **Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren (a továbbiakban JÜB)** keresztül a jogszabályban meghatározott felhasználóknak lehetősége van személy- és okmányellenőrzésre, okmányellenőrzésre, laccím tudakozódásra és járműadatok igénylésére.

2018 I. negyedévében 509.851 db lekérdezést indítottak a jogosultsággal rendelkező közjegyző, ügyvéd, bírósági végrehajtó és felszámolóbiztos felhasználók, 18%-kal többet, mint 2017 I. negyedévében. Ez a bővülés az ügyvédek által kért adatszolgáltatás 8,3-szorosára emelkedésének köszönhető, 2018. január 1-től ugyanis az ügyvédek nem csak a társaság létesítő okiratának és az aláírás-mintának ellenjegyzése során kötelesek ellenőrzést végezni, hanem akkor is, ha a megbízás tárgya közhiteles nyilvántartásba való bejegyzésre irányuló eljárásban való jogi képviselő, illetve közhiteles nyilvántartásba való bejegyzés alapjául szolgáló okirat szerkesztése.



Az **összes lekérdezés 51%-át (259.917 db) bírósági végrehajtók, 25,4%-át (129.624 db) közjegyzők, 23,4%-át (119.304 db) ügyvédek hajtották végre**, a felszámolóbiztosok általi 1.006 db lekérdezés pedig minimális, 0,2%-os arányt képvisel.

2018. március 31-én a JÜB rendszernek 7.298 aktív felhasználója volt, 530 bírósági végrehajtó, 56 felszámolóbiztos, 763 közjegyző, és 5.946 ügyvéd. A felszámolóbiztosoknak 2017 novemberétől van jogosultsága használni a rendszert, a bírósági végrehajtók száma egy év alatt 58 fővel, a közjegyzők pedig 14 fővel nőtt. Az előzőekben említett Ügyvédi tevékenységről szóló 2016. évi LXXVIII. törvény módosítása miatt **az ügyvéd felhasználók száma viszont 80%-kal, 3.308-ról 5.946 főre emelkedett egy év alatt**.



A felszámolóbiztosok kizárólag jármű adatok lekérdezésére, az ügyvédek pedig személy- és okmányellenőrzésre, valamint okmányellenőrzésre jogosultak¹⁰. A **közjegyzők döntően személy- és okmányellenőrzésre, a bírósági végrehajtók pedig jellemzően jármű adatok és lakcím lekérdezésre használják a rendszert**.

¹⁰ A személy- és okmányellenőrzés abban tér el az okmányellenőrzéstől, hogy itt a rendszer egy adott okmánynyilvántartás mellett a személyiadat- és lakcímnyilvántartásba, vagy az idegenrendészeti SZL-be is bekérdez.

IV. Konklúzió

A jelentés a Belügyminisztérium által vezetett közhiteles nyilvántartásokon alapuló elektronikus közszolgáltatások, valamint az okmányiroda és kormányablak hálózatban történő okmányigénylések 2018. I. negyedévi adatait vetette össze 2017. I. negyedévi értékeivel.

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

Az okmányirodák és kormányablakok okmányirodai tevékenységszáma 6,9%-os növekedést mutatott 2018 I. negyedévében az előző év azonos időszakával összevetve.

Az okmánykiállítások száma már a 2017-es évben is növekedett 2016-hoz képest, ez a tendencia folytatódott 2018 I. negyedévében is, valamennyi okmánytípus esetében nőtt a kibocsátás száma az előző év azonos időszakához viszonyítva.

A 2016. január 1-jén bevezetett elektronikus személyazonosító igazolvány hamar népszerűvé vált. 2018 I. negyedévében több mint 10%-kal több eSzemélyi igénylését kezdeményezték az országos ügyfélszolgálati hálózatban, valamint a külképviseleteken, mint 2017 I. negyedévében.

Az elektronikus közszolgáltatások közül egyre elterjedtebb a Webes Ügysegéd, ahol megjelenik a hatósági erkölcsi bizonyítvány illetékmentességének hatása, amit 2018 I. negyedévében 84.473 alkalommal igényeltek a Webes Ügysegéden keresztül. A leggyakoribb ügytípusok az okmányérvényesség lekérdezés és az egyéni vállalkozással kapcsolatos ügyek voltak, amelyek együttesen a Webes Ügysegéden keresztül benyújtott kérelmek közel kétharmad részét (63,6%) tették ki. A 2017. I. negyedév végén elérhető 40-ről 2018. I. negyedév végére 49-re emelkedett az elérhető ügytípusok száma és továbbra is folyamatos a Webes Ügysegéd fejlesztése az e-közszolgáltatások bővítése érdekében.

Az OkmányApp mobil applikáció letöltésének száma 34,2%-os növekedést mutatott 2018 I. negyedévében az előző év azonos időszakához viszonyítva. Az alkalmazáson keresztül elérhető az igényelt okmányok (személyazonosító igazolvány, útlevél és vezetői engedély) gyártási státuszának lekérdezése is, amely mintegy ötödével növekedett (19,2%) a bázisidőszakkal összevetve.

A 2018. március 31-i állapot szerint negyedével 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 29,4%-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. 2018 I. negyedévében 509.851 adatszolgáltatást igényeltek ezen a rendszeren keresztül a felhasználói jogosultsággal rendelkező közjegyzők, ügyvédek, bírósági végrehajtók és felszámolóbiztosok, amely 18%-kal haladja meg az előző év hasonló

időszakának értékét.

Összességében elmondható, hogy az elektronikus közszolgáltatások iránt növekedett az érdeklődés, néhány esetben kiemelkedően pozitív változások érzékelhetők, de további lehetőségek maradtak még az e-közszolgáltatások kiszélesítésére, az ügyfelek tájékoztatására és a szolgáltatások használatának ösztönzésére. A további fejlesztéseknek és a folyamatos bővítésnek tehát van létjogosultsága, amelyhez Osztályunk a továbbiakban is monitoring tevékenységével, ügyfélelégedettség-mérések lefolytatásával és szakmai támogatásával kíván hozzájárulni.

1. számú melléklet – a jelentésben szereplő szolgáltatások monitoring adatai

Szolgáltatás	Vizsgált adat	január	február	március	2018. I. negyedév összesen
Okmányirodai tevékenységszám	Országos normatív statisztika Az okmányiroda és kormányablak ügyfélszolgálatokon intézett gépjármű, egyéni vállalkozó, lakcímigazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, útlevel, parkolási igazolvány és Ügyfélszolgálatok megkezdett ügyintézési körének összege	904 788	821 348	865 336	2 591 472
Kibocsátott okmányok darabszáma	Állandó eSzemélyi igazolvány	110 382	111 103	110 801	332 286
	Lakcímigazolvány	130 738	108 070	109 763	348 571
	Vezetői engedély	87 961	72 679	83 546	244 186
	Forgalmi engedély	102 983	93 405	99 573	295 961
	Törzskönyv	87 060	80 154	86 044	253 258
	Útlevel	39 311	41 466	41 543	122 320
	Magyar igazolvány	528	435	450	1 413
eSzemélyi igazolvány igénylés	Igényelt állandó eSzemélyi igazolvány 2016. január 1-től chipet tartalmazó elektronikus személyi igazolvány kerül kiállításra	114 095	94 435	107 828	316 358
	Tároló elemet (chip) tartalmaz A chipet tartalmazó eSzemélyi száma, a 65 évet betöltött jogosult ugyanis kérheti, hogy részére határidő nélküli érvényességi idejű személyazonosító igazolvány kerüljön kiállításra, amely tároló elemet nem tartalmaz	103 841	85 981	97 565	287 387
	Ujjnyomatot tartalmaz A 12 évet betöltött jogosult hozzájárult az ujjnyomat rögzítéséhez a tároló elemen	50 868	40 853	42 983	134 704
	e-Aláírás funkciót tartalmaz A 14 évet betöltött jogosult kérheti, hogy az igazolvány tartalmazzon e-Aláírás funkciót	5 136	3 604	3 418	12 158
Webes Ügysegéd	Indított ügyek A Webes Ügysegéd online felületen keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	142 481	141 644	127 739	411 864
	Benyújtott kérelem Az indított ügyek közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	110 065	111 274	97 830	319 169
OkmányApp	Megkezdett folyamatok Az OkmányApp mobilapplikáción keresztül megkezdett összes ügyintézési folyamat	3 985	3 742	4 676	12 403
	Benyújtott kérelem A megkezdett folyamatok közül azok, amelyeknél az ügyfél eljutott az ügyintézési folyamat végére, benyújtotta a kérelmet	2 170	2 150	2 561	6 881

XR Rendszer	Okmányirodai időpontfoglalás Az XR rendszeren keresztüli időpontfoglalás okmányirodába	5 181	4 146	4 314	13 641
	XR-en keresztül elintézett okmányirodai ügyek	336	266	291	893
Okmánystátusz lekérdező szolgáltatás (okmány gyártási állapota)	Összes lekérdezés Személyazonosításra alkalmas okmányok esetében lehetőség van az igénylőlap bizonylatszám alapján az okmány gyártási státuszának lekérdezésére online	10 863	11 715	7 162	29 740
	Személyazonosító igazolvány lekérdezés	2 476	1 374	1 361	5 211
	Útlevel lekérdezés	2 496	1 876	1 777	6 149
	Vezetői engedély lekérdezés	5 891	8 465	4 024	18 380
Okmány elkészültéről értesítő sms/e-mail szolgáltatás	Összes értesítés Személyazonosító igazolvány és útlevel igénylésekor az igénylő kérheti, hogy az okmány ügyfélszolgálati átvehetőségéről, vagy postára adásáról értesítést kapjon	125 823	103 342	121 139	350 304
	E-mail igénylése	5 143	4 393	4 302	13 838
	SMS igénylése	120 621	98 914	116 794	336 329
	SMS és e-mail igénylése	59	35	43	137
Ügyfélkapu	Érvényes jelszóval rendelkező Ügyfélkapuk száma Az adott időszak utolsó napján érvényes állapot	3 228 987	3 320 435	3 396 649	-
	Regisztráció Az érvényes Ügyfélkapuk száma a regisztrációk és az aktiválások miatt növekszik, a megszüntetés és a jelszó lejáratát miatt viszont csökken	87 011	92 193	76 803	256 007
Proaktív értesítő szolgáltatás okmány érvényességének lejáratairól	Összes értesítés Az Ügyfélkapuval rendelkezők maximum három alkalommal, meghatározott időpontokban e-mail értesítést kapnak okmányuk érvényességének közelgő lejáratairól	528 484	447 208	477 418	1 453 110
	Személyi igazolvány lejárata	57 018	51 039	56 871	164 928
	Útlevel lejárata	38 699	34 927	38 660	112 286
	Vezetői engedély lejárata	82 843	73 858	79 182	235 883
	Forgalmi engedély lejárata	155 003	158 710	193 705	507 418
	Ügyfélkapu jelszó lejárata	194 921	128 674	109 000	432 595
JÜB adatszolgáltatás	Összes lekérdezés A jogszabályban meghatározott, és rendszerhasználati jogosultsággal rendelkező felhasználók által a Jogügyletek Biztonságát Erősítő Adatszolgáltatási Keretrendszeren keresztül indított lekérdezések száma	160 700	173 226	175 925	509 851
	Közjegyző	44 425	42 489	42 710	129 624
	Ügyvéd	29 493	42 751	47 060	119 304
	Bíróági végrehajtó	86 531	87 686	85 700	259 917
	Felszámolóbiztos	251	300	455	1 006

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

Szolgáltatás	Vizsgált adat	január	február	március	2018. I. negyedév összesen
Gyorsított útleveél szolgáltatás	Azonnali (24 óra) 24 órán belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	515	449	509	1 473
	Sürgősségi (3 nap) 3 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	569	466	584	1 619
	Soron kívüli (7 nap) 7 napon belüli eljárás keretében történő kiállítás igénylése	581	424	502	1 507
Egyéni vállalkozás (Webes Ügysegéden keresztül benyújtott kérelmek)	Egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése	9 555	9 356	8 775	27 686
	Egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése	8 119	7 953	7 621	23 693
	Egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése	4 527	3 865	3 213	11 605
	Egyéni vállalkozói tevékenység szünetelés utáni folytatása	1 978	2 570	2 799	7 347
	Egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése	2 330	2 561	1 862	6 753
Parkolási igazolvány igénylés	Parkolási igazolvány igénylése (személyi)	1 680	1 361	1 425	4 466
	Parkolási igazolvány igénylése (intézményi)	12	18	11	41
	Parkolási igazolvány pótlása	99	76	88	263
	Parkolási igazolvány cseréje	396	357	347	1 100
Érvényes Ügyfélkapuk száma a nyitás helyszíne szerint (az adott időszak utolsó napján érvényes állapot)	Okmányirodák, kormányablakok	2 822 517	2 895 728	2 958 859	-
	Kormányhivatalok (volt KIÜSZI)	175 227	174 214	172 921	-
	Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)	224 366	243 425	257 596	-
	Postai kirendeltségek	945	979	1 032	-
	Konzulátusok	1 678	1 778	1 893	-
	Büntetés-végrehajtási szervek	232	244	249	-
	Katasztrófavédelem	113	129	133	-
	Minisztériumok	78	84	89	-
	Rendőri szervek	3 821	3 843	3 867	-
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	52 278	52 710	44 276	149 264
	Elektronikus úton előterjesztett igénylések száma	24 531	22 052	20 418	67 001
	Papír alapon előterjesztett igénylések száma	27 747	30 658	23 858	82 263
Eredetiségvizsgálat	Elvégzett eredetiségvizsgálatok száma	66 459	57 011	58 946	182 416
	Jogellenes beavatkozás vagy ennek gyanúja az egyedi azonosítókban	27	24	43	94

3. számú melléklet – a nyilvántartások monitoring adatai

Nyilvántartás	Vizsgált adat			2018. március 31.
Személyi adat- és lakcímnnyilvántartás adatai	Összesen nyilvántartott személyek száma			10 785 347
			nő	5 585 026
			férfi	5 200 321
	Összesen nyilvántartott személyből	Magyarországon élő magyar		9 783 395
		Bevándorolt külföldi		25 824
		Oltalmazott státuszú		2 790
		Szabad mozgás- és tartózkodás joggal rendelkező		129 101
		Letelepedett		19 118
		Honosított		13 660
		Külföldön élő magyar		808 337
		Menekült külföldi		3 122
	Összesen nyilvántartott személy életkor és nemek szerinti megoszlásban	Kiskorú		1 885 687
			nő	917 495
			férfi	968 192
		18-65 év közötti		6 971 976
			nő	3 482 535
			férfi	3 489 441
		65 év feletti		1 927 684
			nő	1 184 996
			férfi	742 688
Egyéni vállalkozók nyilvántartásának adatai	Nyilvántartott egyéni vállalkozók száma	Összesen:		785 230
		Működő egyéni vállalkozó		313 392
		Megszűnt egyéni vállalkozó		418 415
		Szünetelő egyéni vállalkozó		53 423
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>			550 616
	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 ügyési megrovás szerepel.</i>			1 098 146
A bűnügyi nyilvántartási rendszer egyes bűnügyi nyilvántartásainak adatai	A büntettesek nyilvántartásában szereplő személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján Magyarországon hány személyt tekinthetünk büntetett előéletűnek.</i>			73 159
	A büntettesek nyilvántartásában szereplő tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány jogerős bírói elítélés tartozik a büntetett előéletűnek tekinthető személyekhez.</i>			137 355
	A hátrányos jogkövetkezmények alatt álló, büntetlen előéletű személyek nyilvántartásában szereplő személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány személy szerepelt a büntetlen előéletű, hátrányos jogkövetkezmények alatt álló személyek nyilvántartásában. Ebben a nyilvántartásban szerepelnek többek között azoknak az adatok, akiknek az adatait a büntettesek 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>			345 782

	A hátrányos jogkövetkezmények alatt álló, büntetlen előéletű személyek nyilvántartásában szereplő tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány darab jogerős bírói elítélés és ügyési megrovás tartozik a büntetlen előéletű, hátrányos jogkövetkezmények alatt álló személyekhez.</i>	547 832
	A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány fővel szemben folytattak Magyarországon büntetőeljárást. Ha valakivel szemben több büntetőeljárást folytatnak egyszerre, ebben az adatban akkor is csak egyszer szerepel.</i>	283 358
	A büntetőeljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában szereplő tételek száma <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>	412 878
Az Európai Unió tagállamainak bíróságai által magyar állampolgárokkal szemben hozott ítéletek nyilvántartásának adatai	A tagállami ítéletek nyilvántartásában szereplő ítéletek száma <i>A tagállami ítéletek nyilvántartásában szereplő ítéletek száma nem azonos a tagállami ítéletek nyilvántartásában szereplő személyek számával, mivel vannak olyan személyek, akiket több alkalommal is elítéltek az Európai Unió más tagállamában, de a tagállami ítéletek nyilvántartásának számlálójára jelenleg csak az ítéleteket számolja.</i>	37 724
Szabálysértési nyilvántartási rendszer adatai	A szabálysértési nyilvántartási rendszerben kezelt tételek száma <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>	2 160 070
	A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságoltak nyilvántartásában szereplő tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány jogerős, elmarasztalást tartalmazó döntés és hány helyszíni bírság szerepel a nyilvántartásban.</i>	1 998 490
	A szabálysértést elkövetettek és a helyszíni bírságoltak nyilvántartásában található személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány személyhez kötődik jogerős, elmarasztalást tartalmazó döntés és/vagy helyszíni bírság.</i>	1 626 970
	A szabálysértési eljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában található tételek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány szabálysértési eljárás van Magyarországon folyamatban.</i>	161 580
	A szabálysértési eljárás hatálya alatt állók nyilvántartásában található személyek száma <i>Ez a szám megmutatja, hogy a lekérdezés napján hány fővel szemben folyik Magyarországon szabálysértési eljárás. Ha egy fővel szemben több szabálysértési eljárás van folyamatban, ebben a számban az adott fő akkor is csak egyszer szerepel.</i>	137 264
Útiokmány-nyilvántartás adatai	Érvényes útlevelek száma	2 395 081
Magyar igazolvány és hozzátartozói igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes magyar igazolványok száma	892 282
	Érvényes magyar hozzátartozói igazolványok száma	12 656
Nemzeti Egységes Kártyarendszer (NEK) nyilvántartás adatai	NEK regisztrációval rendelkező személyek száma	2 132 105
	NEK keretében kiadott kártyával (diákigazolvány) rendelkezők száma	2 039 468
Vezetői engedély nyilvántartás adatai	Érvényes, személyazonosításra alkalmas vezetői engedélyek száma	4 554 733
Parkolási igazolvány nyilvántartás adatai	Érvényes parkolási igazolványok száma személyek részére	135 460
	Érvényes parkolási igazolványok száma intézmények részére	692

Jármű-nyilvántartás adatai	Forgalomban lévő járművek száma		4 841 175	
	Forgalomban lévő járművek járműfajták szerinti bontásban	Segédmotoros kerékpár	2 354	
		Személygépkocsi	3 520 017	
		Tehergépkocsi	487 842	
		Autóbusz	19 011	
		Vontató	70 598	
		Motorkerékpár	168 402	
		Pótkocsi	432 581	
		Utánfutó	4 870	
		Lakókocsi	329	
		Lassú jármű	131 242	
		Mezőgazdasági vontató	3 924	
		Mezőgazdasági erőgép	5	
	Kiadott összes zöld rendszám		5 565	
	Környezetvédelmi kategóriánként kiadott összes zöld rendszám	5E (tisztán elektromos gépkocsi)	2 611	
		5N (növelt hatótávolságú külső töltésű hibrid elektromos gépkocsi)	1 431	
		5P (külső töltésű hibrid elektromos gépkocsi (plug-in hibrid gépkocsi)	1 517	
		5Z (egyéb nulla emissziós gépkocsi)	6	
	Területileg kiadott összes zöld rendszám	Budapesten kiadott összes zöld rendszám	2 989	
		Vidéken kiadott összes zöld rendszám	2 576	
Okmánytári adatok	Az Okmánytárban tárolt dokumentumok mennyisége iratfolyóméterben		ifm	139 029
		Gépjármű irat		67 469
		Vezetői engedély		20 264
		Lakcím alapirat		51 176
		Iratkezelési anyagok		120