

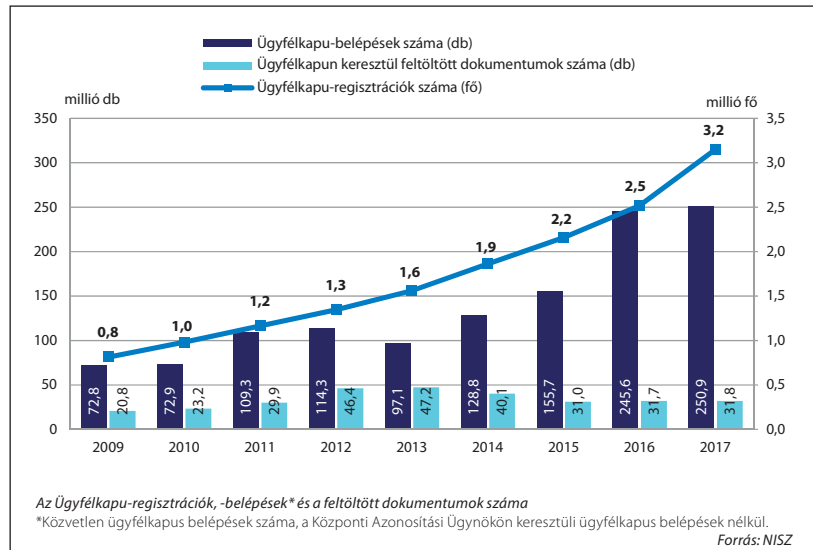
H.1.4. Az Ügyfélkapu-regisztrációk, -belépések és a feltöltött dokumentumok száma

Az indikátor a többek között a kormányzati portálról (Magyarország.hu) is elérhető Ügyfélkapu-szolgáltatás regisztrációinak és a felhasználók közvetlen Ügyfélkapu-belépéseinek számát, valamint a természetes személyek és gazdálkodó szervezetek természetes személy képviselői által az adott évben Ügyfélkapu-azonosítást követően az ügyfélkapu (és KÜNY-) tárhelyről a hivataloknak elküldött dokumentumok mennyiségét mutatja. A NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. által szolgáltatott, a Magyarország.hu üzemeltetési naplóadatbázisából származó adatok segítségével az indikátor az e-közigazgatási szolgáltatások használatának elterjedtségét méri.

Az Ügyfélkapu a közigazgatás elektronikus ügyfélbejelentő és azonosító rendszere, amely biztosítja, hogy felhasználói a személyazonosság igazolása mellett, egyszeri belépéssel, biztonságosan kapcsolatba léphessenek a hivatalokkal. A szolgáltatás regisztrációjához egyszeri személyes megjelenés szükséges egy kormányablakban vagy NAV-kirendeltségen, esetleg meghatározott postai ügyfélszolgálaton. Online regisztrációra is van lehetőség elektronikus személyazonosító igazolvány birtokában.

Az Ügyfélkapu-regisztrációk száma folyamatosan növekszik, 2017-ig több mint 3,1 millió, mostanáig pedig közel 3,5 millió regisztráció történt.

Ügyfélkapun keresztüli belépés akkor történik, amikor az ügyfél elektronikus ügyintézési szolgáltatást kíván igénybe venni. Az Ügyfélkapun keresztüli közvetlen belépések száma szintén folyamatosan emelkedett a vizsgált időszakban, erre az elektronikus szolgáltatások igénybevételének elterjedése szolgál magyarázatul. Az ügyfelek számára elérhetővé vált továbbá a Központi Azonosítási Ügynökön (KAÜ-n) keresztüli belépés lehetősége is, ahol többféle elektronikus azonosítási megoldás – ügyfélkapu, eSzemélyi, részleges kódú telefonos azonosítás – közül választhatnak. Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény többek között az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv és az ügyfél elektronikus kapcsolatát is szabályozza. A törvény értelmében az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek 2018. január 1-jétől kötelesek többek között az ügyek elektronikus intézését biztosítani, ami előrevetíti az e-közigazgatási szolgáltatások használatának további terjedését.



Az ügyfélkapus (vagy KAÜ-s) azonosítást követően a hivatalok felé feltöltött dokumentumok száma 2017-ben 31,8 millió db volt az ügyfélkapus vagy KÜNY-tárhellyel rendelkező természetes személyek esetében, amely a 2016-ban feltöltött dokumentumokhoz képest 100 ezres növekedést mutat. A természetes személyek és az egyéni vállalkozók, illetve átmeneti időszakban (2018. év végéig) adóügyek tekintetében más gazdálkodó szervezetek képviselői részéről az ügyfélkapus (vagy KÜNY-) tárhelyről a dokumentumok feltöltése irányulhat többek között kérelmek, igazolások, hiánypótlások benyújtására.

Jelen mutatóba nem számítottuk bele a nem természetes személyek által az ún. Perkapun és Hivatali kapun keresztül történő dokumentumfeltöltéseket (113,5 millió db), mivel jelen mutató az Ügyfélkapu vizsgálatára koncentrál. Perkapun keresztül a gazdálkodó szervezetek és a jogi képviselővel eljáró felek nyújthatták be beadványaikat 2017-ben is. A Perkapu-szolgáltatást kizárólag a polgári peres eljárásokban az illetékes bíróságokkal, a közigazgatási perek, birtokvédelmi perek esetén a közigazgatási határozatot hozó államigazgatási szervekkel, jegyzőkkel történő elektronikus kapcsolattartásra lehetett használni egészen 2018 februárjáig.

Az Ügyfélkapu egyre intenzívebb használata önmagában jelzi a fejlettebb e-közigazgatási szolgáltatások térnyerését, hiszen olyan közhatalmi eljárásokhoz (főként közigazgatási hatósági tranzakciókhoz) kapcsolódik, amelyekben az ügyfélnek azonosítania kell magát. A H.1.1. mutatótól eltérő tendencia elsősorban annak köszönhető, hogy ez az indikátor nem csupán az állampolgárok, hanem a vállalkozások ügyintézési aktivitását is méri. Az utóbbiak számára pedig minden ügyben – ahol ez értelmezhető – az elektronikus csatorna a kötelező ügyintézési mód 2018-tól.

Az Ügyfélkapu-aktivitás növekedése egyértelműen mutatja az e-közigazgatási szolgáltatások iránti állampolgári kereslet és a kínálati portfólió folyamatos bővülését.