

ROBOTIZÁLT ÁLLAMIGAZGATÁS

# Új dimenzióba helyezik a közigazgatási tevékenységet



HAJZER KÁROLY, BELÜGYMINISZTERIUM

FORRÁS: BM

Az adatbiztonság és az integrálhatóság az államigazgatás számára fejlesztett mesterségesintelligencia-megoldások két talpköve. A technológia révén az egyszerűbb ügyek emberi beavatkozás nélkül is elintézhetőek lesznek, mondja Hajzer Károly, a BM informatikai helyettes államtitkára.

– Igazából nem is kérdés, hogy szükség van-e a mesterséges intelligenciára az e-közigazgatásban. De milyen tényezőkre kell figyelni az alkalmazásánál, mi nehezítheti az MI-re alapuló megoldások bevezetését?

– A Belügyminisztérium által felügyelt szolgáltatásoknak a mesterséges intelligencia legkorszerűbb vívmányaival való ötvözésével lehetővé válhat meghatározott közigazgatási folyamatok teljes automatizálása. Ezen elemek (arcelemzésen alapuló azonosítás, hangfelismerés és beszédértés, elektronikus beszédképeség, mesterséges intelligenciával támogatott „chatrobot”) kialakítása és központi kormányzati felhőből való szolgáltatása új dimenzióba helyezi az eddigi közigazgatási tevékenységet.

A jogszabályok szükséges mértékű változtatásával el lehet érni, hogy bármely területen (nem csak kormányhivatali ügyekben), ahol a mesterséges intelligencia kiválthatja az ügyintézői beavatkozásokat, döntéseket, ott az akadályok elháruljanak a teljes körű automatizálás megvalósítása elől.

– **A közigazgatási MI-megoldások minden eleme saját fejlesztésben készül el, vagy bizonyos szabványosnak tekinthető építőköveket késsen szereznek be a piacról, a fejlesztői közösségtől?**

– Mindkét megoldást alkalmazzuk, attól függően, hogy általunk támasztott követelményeknek melyik felel meg jobban. Az alkalmazott MI-megoldások esetében több szempont figyelembevételével határozzuk meg a fejlesztések irányát. Az első és legfontosabb, hogy a felhasznált technológia minél inkább megfeleljen az információbiztonság standardjainak. A teljes felhasználói kört figyelembe véve nem veszélyeztethetjük az ügyintézés során kezelt és feldolgozott személyes és egyéb szenzitív adatokat. A másik fundamentális feltétele az alkalmazott megoldásnak, hogy a lehető legjobb minőségű eszközt használja fel, hogy a megjelenő alkalmazás vagy szolgáltatás tényleges segítséget nyújtson. Továbbá Magyarország nem teheti meg, hogy lemaradjon ezen a téren sem, így integrálhatóság szempontjából a jogszabályokhoz és az ügymenethez legjobban illeszkedő megoldás tehet minket versenyképesé. Az MI megoldások kapcsán leggyakrabban olyan K+F tevékenységet végző külső szakértőket vonunk be, akik a legnívósabb magyar egyetemeken oktatóként is dolgoznak, illetve az Infokommunikációs és Információtechnológiai Nemzeti Laboratóriumok tagjai. Természetesen ezeket az építőköveket sem minőségbiztosítás nélkül implementáljuk, hanem szoros együttműködés és aktív iparági közreműködés eredményeként.

– **Hogyan használja ki az MI kínálta lehetőségeket az Automatizált Közigazgatási Döntéshozatali rendszer (AKD)?**

– Az AKD kiemelt célja, hogy a rendszerben biztosított, illetve integrált folyamatelemekkel újabb ügýtípusok esetében is hatékonyan megvalósítható legyen az automatikus döntéshozatal. Jó példa erre a hamarosan elkészülő három új központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás integrálása az AKD rendszerbe. A mesterséges intelligenciával támogatott hangképzés szolgáltatás az elektronikusan rendelkezésre álló szöveget gépi úton hang alapú beszéddé alakítja, és alkalmas a digitális formájú szöveg gépi hangon történő felolvasására. Legfőbb funkciói, hogy valós idejű szövegfelolvasást tesz lehetővé, és a természetes emberi hanghoz hasonlító kiejtést produkál.

– **Tudna néhány ügyet említeni, ahol jól működhet az automatizált döntéshozatal?**

– Olyan ügyekben célszerű és indokolt a rendszer által nyújtott automatizáció alkalmazása, ahol egyrészt nem, vagy csak részben szükséges ügyintézői mérlegelés, másrészt a döntéshozatalhoz szükséges adatok elektronikus, gépi feldolgozásra alkalmas módon elérhetők, és a hiányzó adatok automatikusan beszerezhetők a rendelkezésre álló háttér-nyilvántartásokból. Számos közigazgatásban alkalmazott eljárás esetében az állampolgártól beszerzett, illetve valamely hivatalnál már rendelkezésre álló adatok teljes egészében elegendőek a döntéshozáshoz, így az eljáró közigazgatási ügyintéző feladata kizárólag ezen adatok „gépies” összesítésében és egy határozatban való szerepeltetésében merül ki – esetenként akár több tízezres nagyságrendben évente. Ezek a folyamatok teljes mértékben robotizálhatók, és a mesterséges intelligencia eszközeivel hibátűrővé és magasabb színvonalúvá tehetők, mint az ügyintézővel történő ügyintézési folyamatok.

A fentiekben túl azonban a szolgáltatás lehetőségét biztosít arra is, hogy ügyintézői vagy – amennyiben az adott ügy esetében indokolt – ügyféloldali interakció valósuljon meg a rendszeren keresztül.

– **Hogyan néz ki ez majd a gyakorlatban? Például a gép döntését minden esetben jóvá kell hagynia az embernek?**

– Az AKD szolgáltatás esetében a döntéshozatal során nem szükséges a gép döntését jóváhagynia ügyintézőnek, azonban lehetőség van emberi közbeavatkozásra. Emellett a szolgáltatás közvetett módon támogatja a manuális folyamatok elvégzését is, amelynek keretében az AKD által már lekérdezett és összegyűjtött adatokat átadja egyéb rendszerek – iratkezelő rendszer, egyéb szakrendszer – részére, ezzel támogatva az ügyintézési folyamat időbeli és adminisztrációs tehercsökkentését.

– **Hol tartanak a tervezett ügyintézési kioszkok telepítésével és milyen funkciók lesznek rajtuk elérhetők?**

– 2022 végéig 400 eszközt tervezünk kihelyezni, háromnegyedüket kormányablakokban, a többit postahivatalokban és Digitális Jólét Pontokon. A prototípus átadása november elején megtörtént, és az év végéig sor kerülhet további 50 beüzemelésére. Ami az ügyeket illet, pilot keretében két ügýtípus, a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése, valamint a vezetői engedély pótlása már megvalósult. A projekt keretében további 12 ügýtípus elektronizálásának fejlesztése, és kioszkba történő implementálására kerül sor, igényelhetünk majd személyazonosító igazolványt, vezetői engedélyt vagy anyakönyvi kivonatot is. Hosszútávon a közigazgatás bármely szereplője implementálhatja ügyeit a kioszkokba.

– **Összességében mi lehet az MI e-közigazgatási használatának legnagyobb előnye az állampolgárok és vállalkozások, illetve magának az államigazgatásnak a számára?**

– Az MI-vel támogatott ügyfél-kommunikáció lehetővé teszi, hogy az állampolgárok napszaktól, földrajzi helytől függetlenül intézhessék ügyeiket, otthonuk kényelmében vagy tetszőleges helyen, asztali gépen vagy mobil eszközeiken, kérdéseikre akár azonnal választ kaphassanak, ezzel mentesítve őket az utazással, ügyféltérben várakozással való időtöltés alól. Fontos szempont az akadálymentesség biztosítása, melynek köszönhetően a látássérült vagy írási-olvasási nehézséggel küzdő ügyfelek is zavartalanul igénybe vehetik a szolgáltatást. Ezeket figyelembe véve hatékonyan csökkenthetők az adminisztrációs feladatok, ezáltal az arra fordított idő is. Így ezekből a fejlesztésekből, mindkét oldal profitál. A feldolgozás során csökken az ügyintézési adminisztrációs teher és időigény, míg az állampolgárok oldalán jelentősen leegyszerűsödik az ügyintézés. ■