

ÖNKISZOLGÁLÓ PONTOK TÁMOGATJÁK A GYORS ÜGYINTÉZÉST A KORMÁNYABLAKOKBAN IS

Mi is pontosan az Önkiszolgáló pont? Mit takar a MIA elnevezés?

Az elmúlt tíz évben jelentősen kibővültek az állammal kapcsolatos ügyintézés lehetőségei: ma már országszerte közel 400 helyszínen (kormányablakban, postákon és DJP pontokon) lehet egyszerűen, gyorsan, esztétikus környezetben szinte bármilyen állami ügyet elintézni.

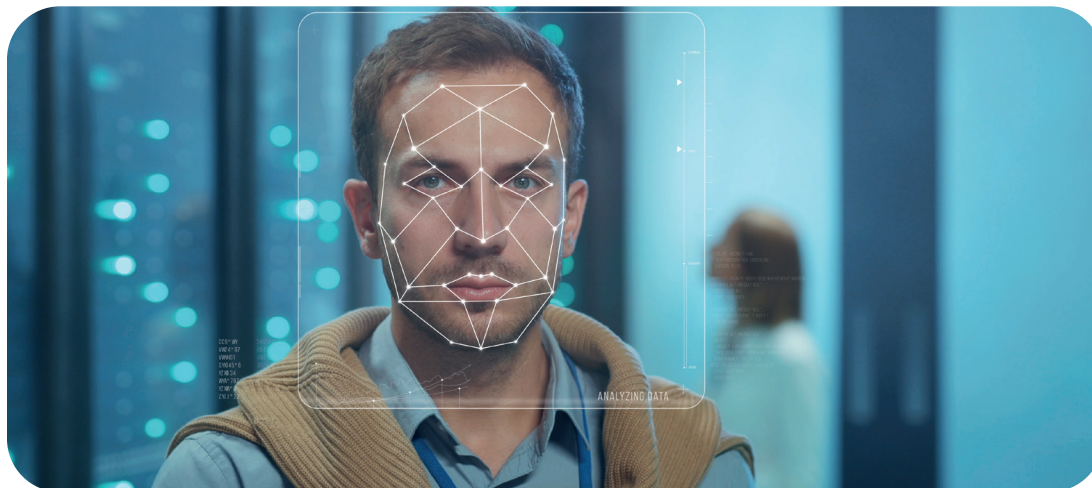
Most a legmodernebb technológia segítségével hozunk létre újabb ügyintézési pontokat, hogy az emberek még több helyszínen, még gyorsabban elintézhessék az ügyeiket. Az önkiszolgáló pontok, olyan helyszínek, ahol egy érintőképernyős eszköz segítségével, az ún. Mesterséges Intelligencia Asszisztenssel (MIA) könnyen, gyorsan, ügyintézői beavatkozás és sorban állás nélkül lehet meghatározott ügyeket elektronikusan intézni. A Mesterséges Intelligencia Asszisztensek (MIA), ahogy a neve is beszédesen mondja, mesterséges intelligenciával támogatott, érintőképernyős önkiszolgáló ügyintézési pontok.

Mit tud egy ilyen eszköz? Hogyan kell ezt elképzelni?

Talán a bankautomatákhoz hasonlítható a MIA eszköz: egy ATM automata is olyan önkiszolgáló terminál, ahol egyes banki ügyeket el tudunk intézni, anélkül, hogy a fiókban ügyintézőhöz kellene fordulnunk. Itt is erről van szó: egy készülék segítségével magunk intézhetünk el bizonyos ügyeket, amik a kormányablakokban intézhetők.

Az önkiszolgáló terminálok minden olyan technológiai kiegészítővel rendelkeznek, amely a gyors és egyszerű ügyintézéshez szükséges. Többek között a beépített kamera, a mikrofon, az ujjnyomat- és okmányolvasó, a hangszóró, a nyomtató, a bankkártya terminál, valamint az aláíró pad is a kényelmet szolgálja.

A Mesterséges Intelligencia Asszisztens lépésről lépésre vezeti végig a felhasználót az ügyintézés menetén. A folyamat zárásaként hiteles nyomtatott bizonylat igazolja az ügyindítás tényét, az állampolgár adatait és az indított ügy azonosító számát.



Milyen ügyet lehet az eszközön intézni?

HATÓSÁGI ERKÖLCSI BIZONYÍTVÁNY

- VEZETŐI ENGEDÉLY PÓTLÁS •

ÁLLANDÓ SZEMÉLYAZONOSÍTÓ IGAZOLVÁNY IGÉNYLÉS

MAGÁNÚTLEVÉL IGÉNYLÉS

ÁLLANDÓ SZEMÉLYAZONOSÍTÓ IGAZOLVÁNY PÓTLÁSA

- ✦ Elektronikus lakcímbejelentés ✦

SZÜLETÉSI ANYAKÖNYVI KIVONAT IGÉNYLÉSE

HÁZASSÁGI ANYAKÖNYVI KIVONAT IGÉNYLÉSE

BEJEGYZETT ÉLETTÁRSI KAPCSOLATRÓL ANYAKÖNYVI KIVONAT IGÉNYLÉSE

Okmányérvényesség ellenőrzése

JÁRMŰ IDEIGLENES KIVONÁSA

Jármű ideiglenes kivonás meghosszabbítása

NEK kártyafelhasználói regisztráció

- ▶ ALÁÍRÁS MINTA LÉTESÍTÉS ◀



Elveszett vezetői engedély

Például, ha elveszítjük a vezetői engedélyünket, akkor gyorsan, ügyintézői beavatkozás és sorban állás nélkül tudjuk azt pótolni az eszköz segítségével. Különlegesség, hogy a teljes tranzakció végén pedig egy olyan nyomtatott, hiteles bizonylatot kapunk, amellyel a vezetői engedélyünk kézhezvételéig, de legfeljebb 30 napig tudunk is vezetni, így ha megállít minket a rendőr, akkor ezzel tudjuk hitelesen pótolni a vezetői engedélyünket.

Ezek az ügyek a magyarorszag.hu oldalon is intézhetők elektronikusan?

Igen, különlegesség, hogy az előbb említett ügyek egy része a magyarorszag.hu központi e-ügyintézési portálon is intézhetők elektronikusan. Célunk, hogy ezekkel az eszközökkel is népszerűsítsük az elektronikus ügyintézését azon állampolgárok körében, akik esetlegesen idegenkednek még az elektronikus ügyintézésről. Természetesen arra is törekszünk, hogy egyre több olyan ügy legyen, amit akár otthonról is el lehet intézni az interneten keresztül (pl. a jogosítvány meghosszabbítása már intézhető így).

Hogyan azonosít minket hitelesen az eszköz? Jelen esetben mit jelent a mesterséges intelligencia technológia? Miért jó ennek a technológiának a használata?

Az állampolgárok azonosítása valamely személyazonosításra alkalmas okmányának (útlevél vagy személyazonosító igazolvány) és arcképének segítségével történik. Ehhez szükséges a mesterséges intelligencia technológia, amely az egyik legbiztonságosabb azonosítási formának tekinthető, hiszen az arcképezonosító szoftverek rendkívül pontos, nagy megbízhatóságú analitikára képesek, így az emberi szem által nem észlelhető eltéréseket is kiszűrik.

Milyen helyzetekben érdemes használni az eszközt? Ki az eszköz célcsoportja?

Szinte minden állampolgár érintett lehet az eszköz használatában: egészen a fiataloktól elkezdve a dolgozó embereken át a nyugdíjas korosztályig, mindenki.

A Mesterséges Intelligencia Asszisztensek használata hamarosan olyan mindennapi rutinná válhat az ügyfelek számára, mint egy bankautomata kezelése.

Az eszközt értelemszerűen bármikor lehet használni az ügyintézési pontokon. Ha könnyen, gyorsan, ügyintézői beavatkozás és sorban állás nélkül szeretne az állampolgár meghatározott ügyeket intézni, akkor mindenképpen javasolt kipróbálni az eszközt.

Azok is bátran térjenek be egy kormányablakba és próbálják ki a szolgáltatást, akik éppen nem tudnak valamilyen ok miatt elektronikusan ügyet intézni (nincsenek internet közelében, lemerült a telefonjuk, idegenkednek saját eszközeiken e-közigazgatási ügyeket intézni), de szeretnék, hogy ügyeik gördülékenyen haladjanak.

A MIA Pontok bevezetése fontos szerepet játszik az ügyfélbarát e-közigazgatás kialakításában is, hiszen a folyamatosan bővülő ügyköröknek köszönhetően az eszközök komoly terhet vehetnek le az ügyintézők válláról is, ezáltal növelik a közigazgatás hatékonyságát.

Az önkiszolgáló ügyintézési pontokkal ellátott kormányablakok tökéletes kiegészítő szolgáltatásként illeszkednek az egyre bővülő, távolról intézhető, online- és személyes ügyintézési szolgáltatások közé.

Hol találkozhatunk még a MIA pontokkal?

Az ún. MIA (Mesterséges Intelligencia Asszisztens) pontokon elhelyezett eszközöket mindenki kipróbálhatja, országszerte közel 400 helyszínen. A projekt végére a MIA pont az ország 306 kormányablakában és a központi okmányirodában válik elérhetővé, továbbá nemcsak kormányablakokban, hanem meghatározott postákon és Digitális Jólét Pontokon is találkozhatunk majd az eszközzel.



PROJEKT ADATOK

Projekt neve:

Mesterséges intelligenciával támogatott ügyintézési pont (KIOSK) kiterjesztése a kormányhivatalokra, illetve más külső ügyintézési helyszínekre

Operatív program neve:

Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program és Versenyképes Közép-Magyarország Operatív Program

Projekt kódszáma:

KÖFOP-1.0.0-VEKOP-15-2020-00058

Kedvezményezett:

Budapest Főváros Kormányhivatala

Konzorciumi partner:

Belügyminisztérium

IdomSoft Informatikai Zrt.

Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.

Támogatás összege:

2 600 000 000 Ft

Finanszírozási alap:

Európai Szociális Alap, valamint Magyarország költségvetése