

Sajtóközlemény

Mesterséges intelligencia segítségével sorban állás nélkül intézhetjük ügyeinket

2023/09/28

Sikeresen zárult a Széchenyi 2020 program keretében megvalósult projekt, amelynek eredményeként egyre több helyszínen elérhetőek a mesterséges intelligencia alapú önkiszolgáló ügyintézési pontok. A mini ügyfélszolgálatoknak is tekinthető MIA Pontokon (Mesterséges Intelligencia Asszisztens) elhelyezett érintőképernyős eszközökön önállóan, sorban állás nélkül intézhetjük ügyeinket. A fejlesztés 2,600 milliárd forint összegű, vissza nem térítendő, európai uniós támogatásból valósult meg.

A hazai e-közigazgatási fejlesztések legújabb eszközeinek köszönhetően egyre hatékonyabbá válik az ügyintézés az állampolgárok számára. A MIA pontokon elérhető ügyek száma folyamatosan bővül, országsszerte már közel négyszáz helyszínen – a Központi Okmányirodában, 306 kormányablakban, 38 postahivatalban és 55 Digitális Jólét Ponton (DJP) – található meg a mesterséges intelligenciával támogatott készülékek.

A bankautomatákhoz hasonló önkiszolgáló terminálok ügyfélközpontú szolgáltatásnyújtást tesznek lehetővé, hiszen minden olyan technológiai kiegészítővel rendelkeznek, amelyeknek köszönhetően gyorsan, egyszerűen és önállóan intézhetjük hivatali ügyeinket. A készülékekbe kamerát, mikrofont, ujjnyomat- és okmányolvasót, hangszórót, nyomtatót, bankkártya terminált, valamint aláíró padot is beépítettek.

Első lépés az azonosítás, amely a felhasználó valamely személyazonosításra alkalmas okmányának (útlevél vagy személyazonosító igazolvány) és arcképének segítségével történik. Ezt követően elindítható például a vezetői engedély és a személyi igazolvány pótlása, de igényelhető anyakönyvi kivonat és erkölcsi bizonyítvány is. A Mesterséges Intelligencia Asszisztens lépésről lépésre vezeti végig a felhasználót az ügyintézése során, a folyamat zárásaként pedig hiteles nyomtatott bizonylat tartalmazza az adatokat és az indított ügy azonosító számát.

A fejlesztés 2,6 milliárd forint hazai és uniós forrásból, a „Mesterséges intelligenciával támogatott ügyintézési pont (KIOSK) kiterjesztése a kormányhivatalokra, illetve más külső ügyintézési helyszínekre” (KÖFOP-1.0.0-VEKOP-15-2020-00058) projekteken keresztül valósult meg.

A projektet a Széchenyi 2020 program keretében Budapest Főváros Kormányhivatala, a Belügyminisztérium, a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség, a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. és az IdomSoft Zrt. valósította meg.