

I N T E R J Ú

Hertelendi Lajos – Hornyik Zsuzsanna

**„Mesterséges intelligencia a köz szolgálatában”
Interjú Hajzer Károly informatikai helyettes államtitkárral**

“Artificial intelligence in the service of the public”

**Interview with Károly Hajzer,
deputy secretary of state for information technology**



Absztrakt

A mesterséges intelligenciában rejlő megoldások számos innovatív fejlesztésre adnak lehetőséget az élet számos területén, így a közigazgatásban is. A Belügyminisztérium informatikai fejlesztésekért felelős helyettes államtitkársága az elmúlt néhány évben jelentős korszerűsítéseket valósított meg az állampolgárokat érintő ügyintézés rendszerében. Odáig jutottunk, hogy a közigazgatás

igyekeznek „megismerni” az állampolgárok nyelvét. A cél a fülünkkel hallható, beszélt szöveg feldolgozása, használhatósága hivatalos ügyekben. Ehhez pedig nincs is másra szükség, mint egy mesterséges intelligenciával rendelkező chatrobotra. Arról, hogy milyen kézzelfogható változások történtek, hány különböző területet érintenek az utóbbi időszak fejlesztései, kérdeztük Hajzer Károly informatikai helyettes államtitkárt. Az interjút Hertelendi Lajos kooperatív szerkesztő és Hornyik Zsuzsanna főszerkesztő-helyettes készítette.

Kulcsszavak: interjú, mesterséges intelligencia, informatika, innováció

Abstract

The solutions inherent in artificial intelligence offer opportunities for many innovative developments in many areas of life, including public administration. The Deputy Secretariat of State for IT Development in the Ministry of the Interior realised significant improvements in the administration system meeting citizens in the past few years. We have come to the point where administration tries to “get known” the language of the citizens. The aim is to process the spoken text that can be heard by our ears, and its usability in official matters. And all we need is only a chat robot with artificial intelligence. We asked Károly Hajzer, deputy secretary of state for information technology, about tangible changes that have taken place and how many different areas have been affected by recent developments. The interview was conducted by Lajos Hertelendi, cooperative editor and Zsuzsanna Hornyik, deputy editor-in-chief.

Keywords: interview, artificial intelligence, informatics, innovation

Mi mindenre használható az eSzemélyi igazolvány? Milyen adatok tölthetők rá? Várhatók-e további fejlesztések az eSzemélyi igazolvány funkcióit érintően?

Az elektronikus személyazonosító igazolvánnyal – az okmányba épített chip segítségével – lehetőség van elektronikus szolgáltatásokat interneten keresztül, magas biztonsági szintű azonosítással igénybe venni. Emellett a kézi aláírással jogi szempontból egyenértékű minősített elektronikus aláírást hozhatunk vele létre. A schengeni vagy más államközi egyezmények alá eső – zömében európai uniós – országokban az eSzemélyi segítségével lehetőség van automatizált határbelépésre is, így gyorsabb és gördülékenyebb határátlépés valósul meg, magasabb technikai és biztonsági szinten. További praktikus szolgáltatások is

igénybe vehetők, például egyes közlekedési szolgáltatóknál (a debreceni DKV Zrt.-nél és a MÁV Zrt.-nél) bérletet vásárolhatunk az eSzemélyinkre, így az okmányunkkal igazolhatjuk utazási jogosultságunkat a közlekedési eszközökön.

A chip minden olyan adatot tartalmaz, amelyek az okmányon láthatók, de olyanokat is, amelyek nem jelennek meg azon (ujjnyomat, személyi azonosító, lakcím, TAJ szám, adóazonosító, vészhelyzet esetén hívható telefonszám stb.). Ezeknek az adatoknak az elektronikus kiolvasásával lényegesen csökkenthető az ügyintézési idő és az adminisztráció.

Hamarosan publikálásra kerül az ingyenesen letölthető eSzemélyiM mobilapp-licáció, amelynek segítségével lehetővé válik az elektronikus kártyaolvasás, így egyes okostelefonok kártyaolvasóként is funkcionálhatnak majd Android platformon. Ennek köszönhetően az olvasók beszerzéséhez kapcsolódó limitációk megszűnnek, amely a jelenleginél is szélesebb körű felhasználást eredményez.

Folyamatban van a szerepkörös tanúsítvány fejlesztése, amelynek köszönhetően a közeljövőben az okmány elektronikus funkciói kiegészülnek a szerepkörös aláírás lehetőségével, így a jövőben megnyílik a lehetőség ügyvédként, közjegyzőként és más szakmai képviselőként történő ellenjegyzésre is.

Milyen platformon lehet tájékozódni az új e-ügyintézési lehetőségekről? Milyen ügyeket lehet otthonról intézni?

Az új e-ügyintézési lehetőségekről az állampolgárok és a vállalkozások a központi elektronikus ügyintézési portálon, a www.magyarorszag.hu oldalon tájékozódhatnak, amely egységes felületet biztosít az elektronikus ügyintézéshez, és közérthető információkkal, teljes körű támogatást nyújt az ott megtalálható szolgáltatások használatához.

A portálon elérhető szolgáltatások köre folyamatosan bővül. Emellett a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (továbbiakban: NISZ Zrt.) az elmúlt évek során a honlap funkcionalitásának és megjelenésének fejlesztésére is nagy hangsúlyt fektetett annak érdekében, hogy az állampolgárok és a vállalkozások egységes, letisztult és könnyen kezelhető felületen érhesék el az általuk keresett szolgáltatásokat. Ennek köszönhetően az elektronikus ügyintézés terén újdonságnak számító megoldások – mint például az iFORM űrlaptechnológia –, illetve a portálon elérhető hasznos alkalmazások (például a gépjárműadatok lekérdezésére szolgáló Jármű Szolgáltatási Platform, Időpontfoglalás, Elektronikus lakcímbejelentés, Hazatérés elektronikus bejelentése, Személyazonosító igazolvány pótlása) még praktikusabb ügyintézési lehetőségeket nyújtanak, amelyek segítségével a felhasználók az asztali számítógép mellett laptopon és egyéb mobil eszközökön is bárhol, bármikor elintézhetik ügyeiket.

A 2020 februárjában megújult www.magyarország.hu portálhoz, annak indulása óta 153 szervezet csatlakozott, és köztük számos hivatal mellett 12 közüzemi szolgáltató ügyei is elérhetők a honlapon. A ma már átlagosan havi hatmillió látogatót számláló központi e-ügyintézési felületen jelenleg 2659 különböző ügy várja a felhasználókat, melyek közül 2263-at elektronikusan is elintézhettek. Ez utóbbi ügyek közül 344-hez tartozik közvetlenül kitölthető, úgynevezett iFORM űrlap, 14-hez pedig olyan kisalkalmazás, amely szintén lehetővé teszi a felületről történő azonnali ügyindítást. A www.magyarország.hu portálon elérhető ügyek között megtalálható a nyelvvizsga, illetve a KRESZ-vizsga díjának visszaigénylésével kapcsolatos űrlap, amelyek a fiatal korosztályt is bevonják az elektronikus ügyintézésbe. A vezetői engedély automatikus kiállításához szükséges nyilatkozat pedig nemcsak az első jogosítványt igénylők számára, hanem a hosszabbítás vagy kategóriabővítés miatt vezetői engedély cserét kezdeményezők számára is lehetővé teszi, hogy új okmányukat személyes megjelenés nélkül igényeljék.

Ezen kívül a www.magyarország.hu portálon nyújtható be a családok otthonfelújítási támogatása iránti kérelem, illetve akár védetségű igazolvánnyal kapcsolatos ügyeket is intézhetünk.

A fiatalabb generációt vagy a családokat érintő elektronikus ügyintézési lehetőségek mellett számos olyan ügy is elérhető a felületen, amelyek az idősebb korosztály számára nyújtanak segítséget, mint például a nyugdíj előtt állók számára a nyugdíjbiztosítási adategyeztetés, amely segítségével pontos képet kaphatnak a nyugdíjuk számításához nyilvántartott munkaviszonyaikkal kapcsolatban, de akár a nyugellátás Ügyfélkapun keresztüli igénylésére is van lehetőség. Emellett az elveszett közgyógyellátási igazolvány pótlása, vagy akár az időskorúak járadékának igénylése is intézhető elektronikusan.

Az ügyintézési folyamatok során már megszokott, hogy azonosítanunk kell magunkat. Míg a személyes ügyindítás során valamely arcképes okmányunkat kell bemutatnunk, az online térben több lehetőség is rendelkezésünkre áll az azonosításhoz: a Központi Azonosítás Ügynök (KAÜ) lehetővé teszi a különböző szolgáltatások elérését Ügyfélkapu, telefonos azonosításhoz szükséges kódok, valamint eSzemélyi segítségével. Ezen azonosítási szolgáltatások köre bővült ki 2021 februárjában az arcképes azonosítással, amelynek nagy előnye, hogy a szolgáltatás eléréséhez szükséges regisztráció is az online térben zajlik.

Hogyan alakul át a jövőben a határátlépés folyamata a mesterséges intelligenciának köszönhetően? Mikorra várható az új eszközök megjelenése a határátkelő pontokon?

A folyamatos forgalomnövekedés és az illegális bevándorlás fokozódó veszélye manapság jelentős nyomást gyakorol a határátkelőhelyekre, és az ott szolgálatot teljesítő személyzetre. Ezenkívül a hosszadalmas ellenőrzési procedúrákból fakadó lassú határátlépés befolyásolja az utazók elégedettségét és a kereskedelmet is. Megoldásként a határátkelőhelyeken megkezdődött a „*mesterséges intelligenciával támogatott önkiszolgáló ügyintézési oszlopok*”, más néven KIOSK-ok, és a hozzájuk tartozó automata átléptető kapuk bevezetése. Az önkiszolgáló automata KIOSK-os rendszerek alkalmazása a modern határátléptetési folyamat kötelező eleme, amely a személyes adatok biztonságos kezelése mellett megkönnyíti és felgyorsítja a határátlépési folyamatokat a résztvevők számára.

Az említett KIOSK-okból pilot jelleggel beüzemelésre került egy a Beregsurány közúti határátkelőhelyen belépő autóbusz-terminálban. Az eddigi vizszajelzések, tesztelések, és a felhasználók egyre rutinosabb használata alapján a határátlépés folyamata 94 másodpercre csökkent. Az eszközök további beszerzése és telepítése, valamint azok bevezetésével kapcsolatos intézkedések az ORFK-val közösen zajlanak.

A határátlépés során a határon átlépni szándékozó személyek a KIOSK-ok alkalmazásával kezdik meg a határátlépést, ahol a mesterséges intelligencia segítségével az úti okmányaik és az arcképmásuk beolvasásával megkezdődik a különböző nyilvántartásokban történő ellenőrzés. Ezután az utasokat az átléptető kapukhoz irányítják, amelynek működését a határforgalom-ellenőrzést végző személy folyamatosan figyelemmel kíséri. Az átléptető kapuk két zsilipkapuból állnak, amelynek első ajtajánál elhelyezett kamera ismét rögzíti az utas arcképét, és automatikusan összeveti a KIOSK-on az ellenőrzés időtartamáig ideiglenesen tárolt arcképekkel. Egyezés esetén az első kapu kinyílik, és amennyiben adattári ellenőrzés során sem merült fel probléma a zsilipkapu második ajtaja is – az újabb arckép-összehasonlítást követően – szabad utat enged, ezzel engedélyezve az átlépést. Ha a különböző adatbázisokba való lekérdezés során a rendszer találatot jelez, akkor még a második zsilipkapu kinyitása előtt az eredményt átküldi az átléptetést végző határrendész erre a célra kifejlesztett alkalmazásokkal ellátott mobilkészere, további személyes intézkedés céljából. A jelenlegi tapasztalatok alapján egy határrendész 4–6 átléptető kapu felügyeletére képes biztonsággal, így az automatizált rendszerek telepítése nagyban hozzájárul a tervezett tehermentesítéshez is.

Hogyan segíti a mesterséges intelligencia a bűnüldöző szervek munkáját? Milyen új fejlesztéseket hajtott végre a Belügyminisztérium a bűnüldöző szervek mesterséges intelligenciával történő támogatása során?

A mesterséges intelligencia rohamos fejlődésének köszönhetően lehetőség nyílt arra, hogy a közszolgáltatás területén felhasználhatóvá váljanak azok a megoldások, amelyek elősegítik a közigazgatás folyamatos tehermentesítését. Legtágabb értelmezésben a közszolgáltatás felölel minden olyan tevékenységet, amelyet az állam nyújt a magánszemélyek számára. Ezen kategóriába tartozik az igazságszolgáltatás és a bűnüldözési tevékenység. A Belügyminisztérium kiemelten szem előtt tartja, hogy a rendvédelmi szervek számára elérhetővé váljanak mindazon technológiai lehetőségek, amelyek céljai, hogy az egyes szakterületek részére csökkentsék az eljárási folyamatok időtartamát, és könnyítsék az adott eljárásban részt vevő személyek munkavégzési folyamatait. Ennek érdekében megalakult egy munkacsoport, amelynek kiemelt feladata jelenleg a mesterséges intelligencia (a továbbiakban: MI) által nyújtott szolgáltatások vizsgálata és beépítése a Robotzsaru Neo bűnügyi moduljába. Az MI támogatja a nyomozó hatóságok munkáját a bűnözői csoportok felderítésében, amelynek köszönhetően részletesen kimutatható, hogy egy adott csoport felépítése és azon belül az egyes személyek elhelyezkedése a hierarchián belül milyen kapcsolatrendszerrel rendelkezik, hogyan oszlanak meg a csoporton belül a tevékenységi folyamatok. Lényegét tekintve az élet minden egyes szegmensére kiterjedő elemzést lehet végrehajtani. Továbbá az MI támogathatja a bűnügyi helyszínelést a nyomok digitalizálásában, a helyszíni szemle jegyzőkönyv elkészítésében, valamint a videó- és képfelvételek elemzésében (például virtuális tér kialakítása).

A jövőben a megfelelő jogszabályi módosításokat követően az MI segítségével megvalósulhat a tanúkihallgatás, gyanúsított kihallgatás videófelveteles elemzése, amely alapján az MI segítségével következtetni lehet a kihallgatott személy viselkedési mintájára (érzelmi állapotára). Továbbá automatikus hangleiratozás alapján elkészülhetnek a jegyzőkönyvek, valamint a hangalapú bizonyítékok leiratozása, videófelvételek elemzése, az azon szereplő személyek azonosítása (például arckép- és mozgáselemzés), cellainformációk alapján egy adott személy környezetének feltérképezése.

A bűnügyi munka erősítése, támogatása, illetve az iratkezeléssel összefüggő adminisztratív feladatok csökkentése érdekében a folyamatokat MI alapú megoldásokkal szükséges támogatni. A fejlesztések során alapvető célkitűzés a digitális közszolgáltatási tér szolgáltatásainak MI-vel történő kibővítése az MI stratégiával összhangban. A Belügyminisztérium szakpolitikai elvárásainak

megfelelően a fejlesztési irányok meghatározása során alapvető elvárás az, hogy a fejlesztések alkalmazzák a feltörekvő technológiákat, MI megoldásokat, az automatizációt.

Mennyire eredményes az elmúlt év távlatából nézve a bírósági távmeghallgatásokat segítő új videókonferencia-rendszer? Milyen új informatikai fejlesztések várhatók a bírósági munkák támogatására?

A NISZ Zrt. által már korábban is használt videókonferencia-rendszer 2018-tól induló továbbfejlesztésének alapvető célja volt, hogy az általános videókonferencia mellett kifejlesztett távmeghallgatás szolgáltatással a bíróságok és a büntetés-végrehajtási intézmények számára minimalizálják a fogvatartottak szállításával járó biztonsági kockázatokat és költségeket, másrészt pedig az állampolgároknak is lehetővé tegyék, hogy a lakóhelyükhöz legközelebb eső bírósági távmeghallgatási pontok használatával ne kelljen nagyobb távolságokra utazni (távtanúzás). A szolgáltatás már a kezdetektől nagy népszerűsége tett szert a felhasználók körében, és az elmúlt években az igazságügyi intézmények részéről is folyamatosan nőtt az igény újabb végpontok létesítésére.

A kialakított végpontok számának növekedésével párhuzamosan nőtt azok kihasználtsága is. 2021 októberének végéig például közel ötször annyi távmeghallgatást bonyolítottak a videókonferencia-rendszeren (a továbbiakban: VIKI) keresztül, mint 2019-ben, amikor is 6534, míg 2021-ben 30 244 távmeghallgatásra került sor. A 2020 tavaszán kialakult pandémiás helyzet felértékelte a szervezetek közötti kapcsolattartás tekintetében a különböző videókonferencia-rendszereket, az emberek közötti személyes kontaktus minimalizálása érdekében. Az Országos Bírósági Hivatallal egyeztetett, a NISZ Zrt.) által kifejlesztett VIKI rendszer már a pandémiás helyzet előtt is bizonyította létjogosultságát a videókonferencián keresztül lebonyolított bírósági tárgyalásokkal, amely a bírósági tárgyalótermek, a büntetés-végrehajtási intézetek, illetve más – rendőrségi, kormányablak – helyszínek között biztosítja a videókapcsolatot. A koronavírus-járvány hullámai alatt mind a NISZ Zrt. által üzemeltetett Skype vállalati verziója, mind a VIKI rendszer felhasználása megnövekedett, nemcsak a bírósági gyakorlatban, hanem a közigazgatás különböző szereplői között is. Ez a fokozott felhasználás újabb fejlesztési igényeket generált mind a bíróság, mind a közigazgatás területéről, amelyet a NISZ Zrt. haladéktalanul kezelt. Ilyen például a legutóbbi fejlesztés, a VIKI rendszerbe integrált szinkrontolmács funkció, mely az elkövetkező napokban, hetekben kerül bevezetésre. A VIKI rendszerrel biztosított távmeghallgatás a büntetés-végrehajtási intézeteknél folyamatosan növekszik, de teljes mértékben nem tudja kiváltani

az elítéltek szállítását, mivel a bíró szuverén döntése, hogy a meghallgatást videórendszeren keresztül vagy személyes jelenléttel kívánja lefolytatni. Az Országos Bírósági Hivatal különböző ösztönző technikákkal igyekszik a bírókat a videokonferencia felé terelni annak érdekében, hogy az elítéltek szállításából eredő költségek – üzemanyag, élőerő, logisztika – csökkenjenek.

A 2020 tavaszától kialakult járványügyi helyzet miatt előtérbe került annak igénye is, hogy a távmeghallgatások mellett a NISZ Zrt. infokommunikációs támogatást nyújtson a minisztériumok és a háttérintézmények számára a mobil, a távoli, valamint a rugalmas munkavégzés lehetőségének bevezetéséhez is. Ennek köszönhetően számos más ellátotti intézménynél is új VIKI végpontok épültek, amelyek száma 2021 októberének végére elérte a 962 darabot. A rendszer legnagyobb felhasználói között ma már az igazságügyi intézmények és büntetés-végrehajtási intézetek mellett, a Legfőbb Ügyészség, az Országos Idegenrendészeti Főigazgatóság, az Országos Rendőr-főkapitányság, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal, a minisztériumok többsége és kormányhivatalok is megtalálhatók. Ma már mind a hazai, mind a nemzetközi szintű kormányzati tárgyalások a NISZ Zrt. biztonságos videokonferencia-hálózatán keresztül történnek. A különböző intézmények a megoldásnak köszönhetően online nemzetközi konferenciákat is tartanak, valamint a kormány tagjai is rendszeres állampolgári tanácskozásokat folytatnak a VIKI rendszeren keresztül. Nagyszámú résztvevő igény esetén pedig használható a VIKI konferenciához beállítható közvetítés szolgáltatás, amellyel akár 1000 néző követheti élőben a konferencia tartalmát egyszerűen, böngészővel (PC, mobil, tablet eszközről).

A további fejlesztéseket illetően meg kell említeni a webes csatlakozást. 2020-ban a NISZ Zrt. felgyorsította az általános videokonferencia, a közvetítés, a webinárium és a web-csatlakozás kiterjesztésének fejlesztéseit. A rendszert szoftvermegoldás is támogatja, így a felhasználók akár mobil eszközökön is folytathatnak videokonferencia-hívásokat. Mindamelllett a VIKI eszközökkel nem rendelkező felhasználók is be tudnak csatlakozni egy VIKI konferenciába egy weblinke történő kattintással (a meghívó mellett csak böngészővel kell rendelkezni). Az annotáció keretén belül a fejlesztésnek köszönhetően a távmeghallgatásokról készült felvételekhez majd automatizált feliratozás is biztosítható lesz (például „...a Bíró leült...”, „...a Bíró ítéletet hoz...”), amellyel a tartalmi utólagos feldolgozó munka jelentősen felgyorsítható (a felvétel mellé integrált feliratozás által könnyen ugrani lehet a megjelölt időpontra/részletre). A V4-konferenciák támogatása érdekében 2021. év végéig bevezetésre kerül a VIKI rendszeren a szinkrontolmács funkció, amelynek köszönhetően egy konferencia különböző nemzetiségű résztvevői a saját nyelvükön szólhatnak hozzá az eseményen elhangzottakhoz, és a saját nyelvükön is hallgathatják a többi megszólalót.

Az egyedi fejlesztés az élő szinkrontolmács-technika funkcióit valósítja meg egy VIKI konferencia keretén belül, amelyhez a résztvevők és a tolmácsok is tetszőlegesen végponttal csatlakozhatnak.

A Belügyminisztérium az elmúlt két év során milyen szakterületeket támogatott a fentiekén túl az informatikai fejlesztéseivel?

A Robotzsaru NOVA vonatkozásában az elmúlt évek eseményeit jelentősen befolyásolták a koronavírus-világjárvány okozta hatások, amelyek kezelése kiemelt feladatként jelentkezett az informatika területén is. Új feladatok jelentek meg, amelyekre az informatikai szakterületnek is gyorsan kellett reagálni. Olyan rendszereket kellett megvalósítani, amelyek érintették a teljes közigazgatást. A területen történt fejlesztésekkel megvalósult az érintkezés nélküli ügyintézés (határátlépések engedélyezési folyamata, beutazási kérelmek feldolgozása, hatósági házi karanténban lévő személyek ellenőrzése), továbbá az Automatikus Karantén Határozathozatali Rendszer segítségével megvalósulhatott a teljes érintésmentes ügyintézés. A központi elektronikus szolgáltatások a belügyi ágazat ügyintézési és iratkezelési képességét is támogatja. Ezenfelül rendszeres egyeztetéseink eredményeként az Országos Rendőr-főkapitányság által meghatározott szakmai igények kielégítése áll a bűnügyi fejlesztések fókuszában, a nyomozati munka innovatív eszközökkel való támogatása érdekében. Az MI alapú alkalmazások segítségével fejlettebb elemzési képesség, a valós idejű folyamatok könnyebb megértése, az összefüggések hatékonyabb feltárása, ezáltal a bűncselekmények gyorsabb felderítése, esetlegesen megelőzése is lehetővé válik.

Az ORFK Bűnügyi Elemző-Értékelő Főosztályával, az Alkalmazásfelügyeleti Főosztályával, az ORFK Hivatallal folytatott szakmai egyeztetéseink során az alábbi MI alapú fejlesztések Robotzsaru vagy egyéb rendszerbe való implementálása terén mutatkozott igény, amelyekre az értekezleteken részt vevő személyek felhasználási eseteket is javasoltak. A hangleiratozás (MIA STT) alkalmazást kihallgatások, szemle, kutatás, házkutatás, lefoglalás esetén a jegyzőkönyvek, iratok készítéséhez. A diktálás funkció a kézi gépírási feladatot támogatja, a felhasználás módjától függően akár teljesen kiválthatja, mellyel optimalizálható a nyomozó vagy ügyintéző munkafolyamata. A szolgáltatás segítségével lehetővé válik a távkihallgatás, kamerás, hangfelvétellel rögzített médiatartam leiratozása kereshető szövegállománnyá. A vakok és gyengén látók, illetve diszlexiás, diszgráfiás ügyfelek akadálymentesítése is megvalósul. A nyomozó feladatát teljes mértékben nem veheti át gép, ugyanakkor a modernizáció és az adminisztrációs folyamatok gyorsítása érdekében, illetve a jegyzőkönyv

utólagos kiegészítésének, javításának lehetőségére való tekintettel a jegyzőkönyv készülhet MI által is, amennyiben a jegyzőkönyv hitelesítése előtti ellenőrzés minden esetben humán erőforrás által történik. Ügyelet, segélyhívó felvételeinek leiratozása, illetve az állampolgárok által tett telefonos bejelentések leiratozása is tervben van. Az illetékes szakterülettel egyeztetve megállapítható, hogy a hívásfogadó rendszerben (HIR-ben) nagy előrelépést jelentene, ha az állampolgári bejelentések rögzítése azok megtételével egy időben történne. A bejelentésről készült adatlap rögzítése során a hívást fogadó operátorok által készített leirat helyett az adatlap kitöltése hangvezérelten valósulna meg, így a gépelésből adódó problémák nem befolyásolnák hátrányosan a bejelentések rögzítését és a szükséges segítség helyszínre érkezését. Lecsökkenhetne a készenléti szervek irányába továbbított „adatlap küldési idő”, és az állampolgárok elégedettségi szintje is kedvezően alakulhat. A szolgáltatás használatának további pozitív hozadékaként szolgálhat, hogy a hívást fogadó ügyintéző által kitöltött elektronikus űrlap mellett a beszélgetés leirata is tárolásra és megküldésre kerülne a készenléti szervezetek szakrendszerébe, hogy az elhangzottak kereshetővé és felhasználhatóvá váljanak az ügyintézők, nyomozások során.

A kommunikációs asszisztens (ChatRobot) olyan rendszer, amely működhet teljesen automatizáltan, vagy operátori felügyelet mellett egyaránt. Az eljárásrendi folyamat kezdeti integrálása után, az operátori munkára támaszkodva a tudásbázis folyamatosan bővíthető, naprakészen tartható, ezzel tehermentesítve a humán erőforrást. A szolgáltatás alkalmazásával hatékony ügyfélkapcsolat alakítható ki. Jelenlegi cél a licencek számának korlátlanra bővítése annak érdekében, hogy KEÜSZ-ként (központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások) zavartalanul igénybe vehesse a szolgáltatást bármely közigazgatási és/vagy rendvédelmi szerv. Az eljárás lényege az állampolgárok oldaláról nézve, hogy hangfelismerés és további személyazonosítást követően, csupán a hangunkkal, a hivatalos ügyintézés szóban is megtehetjük, felgyorsítva és leegyszerűsítve ezzel az ügyintézés folyamatát.

A védettségi igazolványok milyen információkat hordoznak, külföldön is leolvashatók az adatok?

A vakcinát igazoló hatósági igazolvány magyar és angol nyelven tartalmazza az érintett nevét, az érintett útleveleinek számát, ha ezzel rendelkezik, az érintett állandó személyazonosító igazolványának számát, okmányazonosítóját, a vakcinát igazoló hatósági igazolvány sorszámát, az oltás idejét, informatikai eszközzel optikailag olvasható adattároló kódot (QR kód). Az igazolványon lévő QR kód kiolvasásával online kapcsolat útján a kártyán vizuálisan is

megjelenő, illetve a kártya érvényességére vonatkozó adatok ismerhetők meg. A QR-kód 2021. július 1-jétől tartalmazza az első és a második oltás időpontját és a beadott vakcinák típusát is. A QR kód az EESZT lakossági portáljára irányít, amely az Országos Kórházi Főigazgatóság geolokációs beállításai révén az Európai Unió IP címeiről érhető el, ennek értelmében a QR kód EU-n belüli olvashatóságát teszi lehetővé.

Hajzer Károly informatikai helyettes államtitkárral készült interjúnk zárásaként megállapíthatjuk, hogy a 21. századba történő átlépéssel, a modernizáció felgyorsulásával olyan lehetőségek nyíltak meg a köz szolgálatában dolgozók, és az állampolgárok számára, amelyek széleskörűen biztosítják a gyorsabb, pontosabb és időtakarékosabb ügyintézését.

A cikk APA szabály szerinti hivatkozása

Hertelendi L. & Hornyik Zs. (2022). „Mesterséges intelligencia a köz szolgálatában”. Interjú Hajzer Károly informatikai helyettes államtitkárral. *Belügyi Szemle*, 70(1), 207–217. <https://doi.org/10.38146/BSZ.2022.1.13>