

New Colleague on Board

Public Administration and AI-powered
chatbot

Different point of view

- Engineer: „we developed it and it works.”
 - Scientist: „impact on jobs, everyday life?”
 - Legislator: „we can regulate it.”
 - Colleagues:?
 - Citizens: ?
-



National Digital Public Administration Legislation

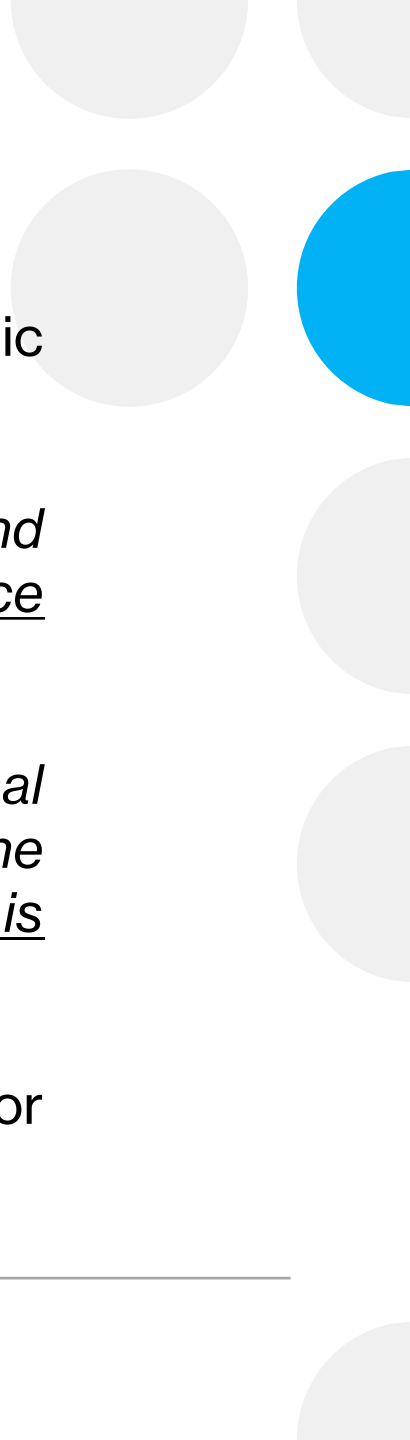
Highlighted:

- Act CCXXII of 2015 on the general rules on electronic administration and trust services

„(6) In respect of regulated electronic administration services and central electronic administration services artificial intelligence technologies may also be used.

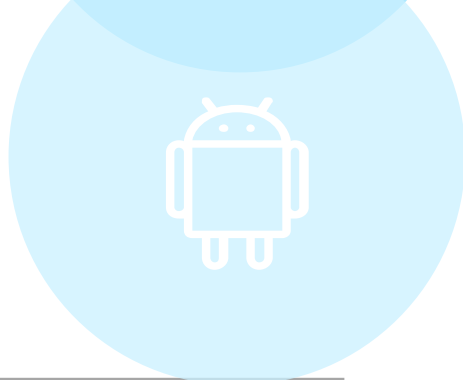
(8) An act or a decree adopted by the Government in its original legislative power may prescribe the types of cases where using the services provided for in Subsection (6) or either of those services is not allowed.

- Government Decree 451/2016. (XII. 19.) on the Detailed Rules for Electronic Administration



Central electronic administration services powered by AI

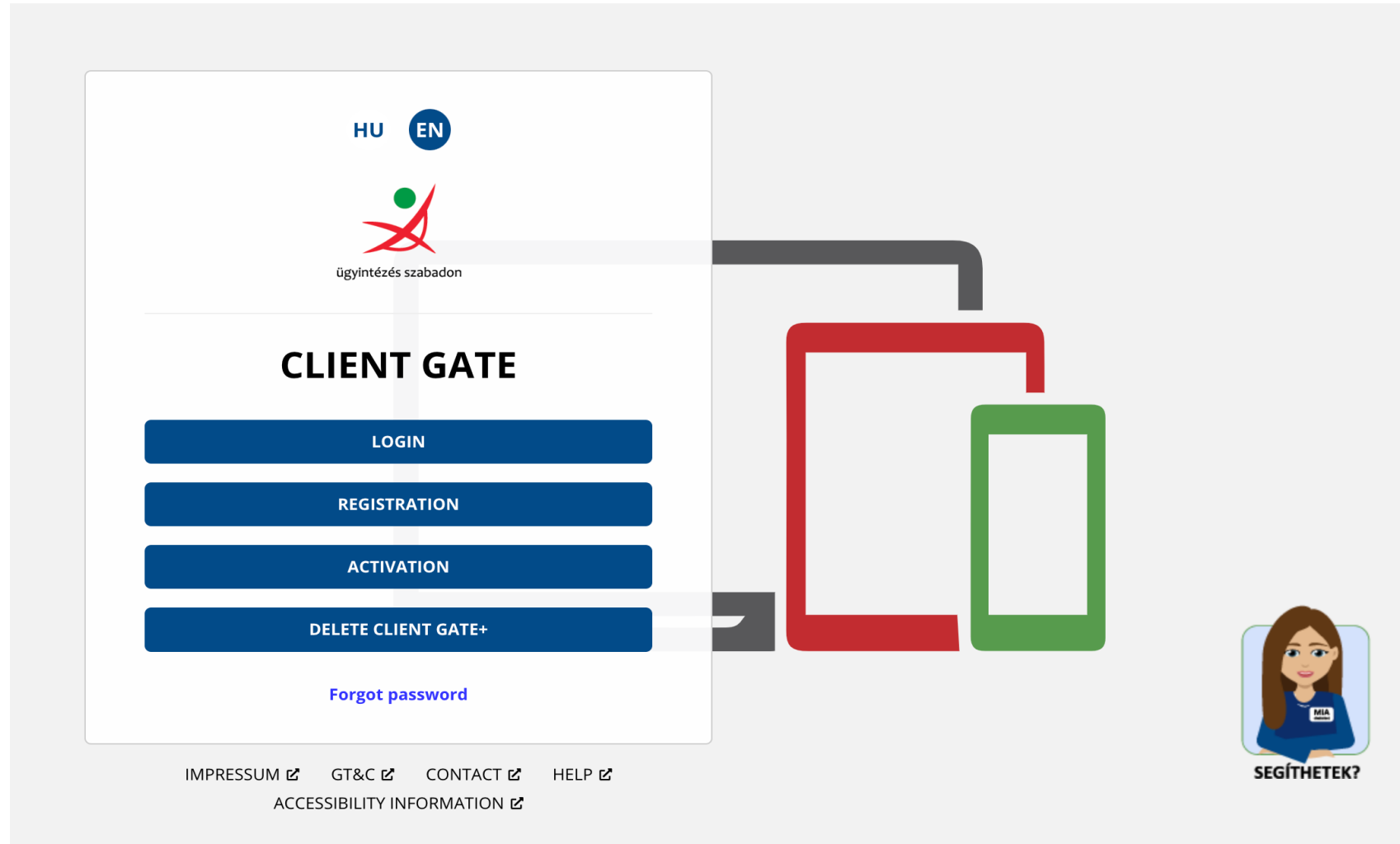
- Create voice narrations using text-to-speech (TTS) technology
- Transcribes spoken audio to text using Speech to Text (STT) technology
- Communication Assistant chat communication system supported by AI



Regulated electronic administrative services (building blocks)¹ and eGovernment services are provided by the National Infocommunications Service Provider Ltd. and its subsidiary IdomSoft Ltd.

¹ Act CCXXII of 2015 Section 1 30a. **central public services** shall mean information technology, network and infrastructure services other than regulated electronic administration services, and central electronic administration services provided by the Government on a compulsory basis, which are provided in the form of central services by the State through a designated single service provider

MIA at work



The image shows a screenshot of the CLIENT GATE website interface. At the top, there are language selection buttons for 'HU' and 'EN'. Below this is the logo for 'ügyintézés szabadon' (free case management), which consists of a red stylized figure and a green dot. The main heading is 'CLIENT GATE'. Below the heading are four blue buttons: 'LOGIN', 'REGISTRATION', 'ACTIVATION', and 'DELETE CLIENT GATE+'. A link for 'Forgot password' is located below the buttons. At the bottom of the page, there are links for 'IMPRESSUM', 'GT&C', 'CONTACT', 'HELP', and 'ACCESSIBILITY INFORMATION'. A diagram on the right side of the screenshot shows a red outline of a desktop monitor and a green outline of a smartphone, with lines indicating a flow from the website to these devices. In the bottom right corner, there is a cartoon illustration of a woman with a name tag that says 'MIA' and the text 'SEGÍTHETEK?' (Can I help you?) below it.

Language selection: HU EN

Logo: ügyintézés szabadon

CLIENT GATE

LOGIN

REGISTRATION

ACTIVATION

DELETE CLIENT GATE+

[Forgot password](#)

IMPRESSUM [↗](#) GT&C [↗](#) CONTACT [↗](#) HELP [↗](#)
ACCESSIBILITY INFORMATION [↗](#)

SEGÍTHETEK?

MIA at work

Settings

Privacy policy

MIA Kommunikációra teremtve (Próbaüzem)

Kedves Ügyfelünk!
A beszélgetés indításával elfogadja **Adatkezelési nyilatkozatunkat** és hozzájárul személyes adatainak kezeléséhez.

Elfogadom az Adatkezelési nyilatkozatban foglaltakat

Indítás

Greeting

MIA Kommunikációra teremtve (Próbaüzem)

Kedves Ügyfelünk!
A beszélgetés indításával elfogadja **Adatkezelési nyilatkozatunkat** és hozzájárul személyes adatainak kezeléséhez.

Üdvözlöm, Mia vagyok a 18 18 új robotkollégája, kommunikációm és tudásom még nem tökéletes, a beszélgetések során fejlődöm. Előfordulhat hogy még nem tudom a választ, ezért megértését és türelmét köszönöm. Miben lehetek a segítségére?

Speech to Text (STT)



Advantages and disadvantages

- Human and artificial intelligence combined,
- Save time - means the system learns from the communication of human operators, first to give them hints, then learns from the acceptance of these hints by the operator and goes into fully automatic mode,
- An operator can handle even 8-10 conversations,
- Less risk of wrong answers,
- The system can be easily integrated into any website or mobile application,
- Detect and automatically handle passive clients.

- ROI (can be long-term),
- Needed different qualified workers,
- Maintenance, development costs,
- Operators solve most complex cases,
- It cannot replace interpersonal relationships,
- Can be irritating.

Operator Screenshot trial version

MIA ChatRobot Operátor AKTÍV > SZÜNET

Chat Window:

- 2021-11-09 09:05:19: Kérem küldje el az operátori kérdőívet
- 2021-11-09 09:05:20: Kérem küldje el az operátori kérdőívet
- 2021-11-09 09:07:08: 172774 Anonymous, 1:01
- 2021-11-09 09:07:45: 172776 Anonymous, 0:43
- 2021-11-09 09:10:00: 172777 Anonymous, 0:41
- 2021-11-09 09:10:16: 172778 Anonymous, 0:30

System Message: Rendszer mondja (2021-11-09 09:09:48): Jó reggelt, Mia vagyok a 18 18 új kollégája, kommunikációm és tudásom még nem tökéletes, a beszélgetések során fejlődöm. Előfordulhat hogy még nem tudom a választ, ezért megértését és türelmét köszönöm. Miben lehetek a segítségére?

Customer Message: Ügyfél mondja (2021-11-09 09:11:03): Beírtam a jelszó, erős, beléptem. Mire kell kattintanom, hogy lássam az oldalt?

Operator Action: operátornak kiosztva (2021-11-09 09:11:06)

Statistics: 4 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 248 | 15 | 5 | 0 | 2 | 5 | 26

Tip List:

- 49%: Értesítési Tárhelyét az alábbi oldalon éri el: <http://tarhely.gov.hu/>. Az oldal felkeresését követően azonosítania kell Önmagát, a sikeres belépés után a felületen elérhető az Önnek érkezett dokumentumok. Tudok még Önnek segíteni?
- 43%: Ez esetben az aktiválás során a felhasználónév helytelenül került megadásra, vagy az aktiválóüzenet már sikeresen felhasználásra került. Kérjük ellenőrizze regisztrációs nyugtáján a felhasználónevet, vagy igényeljen új aktiválóüzenetet a <https://ugyfekapu.gov.hu/elfelejtett-jelszo> oldalon.
- 42%: Az új jelszó nem lehet azonos a felhasználónévvel, továbbá nem egyezhet meg legutóbbi 5 jelszavával és tartalmaznia kell legalább 12 karaktert. Részletesebb információt az oldal Súgójának Jelszókezelési szabályzat menüpontjában olvashat (<https://ugyfekapu.gov.hu/sugo/s-regisztracio/s-jelszokezesi-szabalyzat>). Ezen felül a jelszónak legalább „Megfelelő” értékelést kell kapnia. Ezeket nem tartalmazhatja: - kukac (@), aposztróf (') és idézőjel („”), - felhasználónév, - értesítési e-mail cím @ előtti része, - felhasználó viselt neve (sem vezetéknev, sem utónév).
- 42%: A jelszó nem lehet azonos az ezt megelőző 5 jelszó valamelyikével és tartalmaznia kell legalább 12 karaktert. Az új jelszó tartalmi-formai követelményeivel kapcsolatban részletesebb információt az oldal Súgójának Jelszókezelési szabályzat menüpontjában olvashat. Ezen felül a jelszónak legalább „Megfelelő” értékelést kell kapnia.
- 42%: Az Ügyfélfelkapuval intézhető elektronikus szolgáltatásokat a <https://magyarorszag.hu/> weboldalon találja.
- 42%: (Additional tip text partially visible)

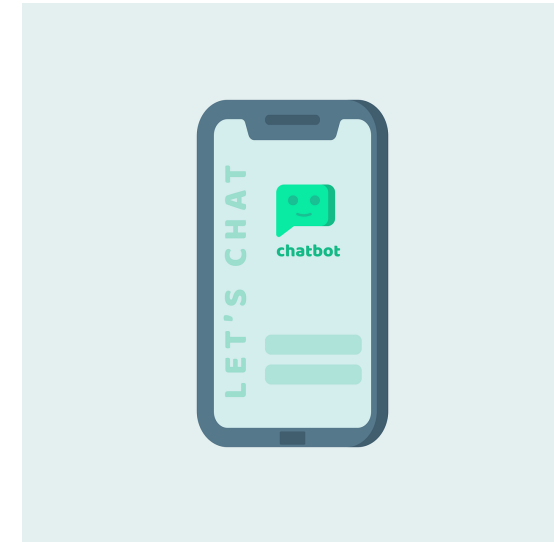
Search: Gyorskeresés a tippek között / közvetlen válasz

The question is not whether we can use technological advances

Acceptance



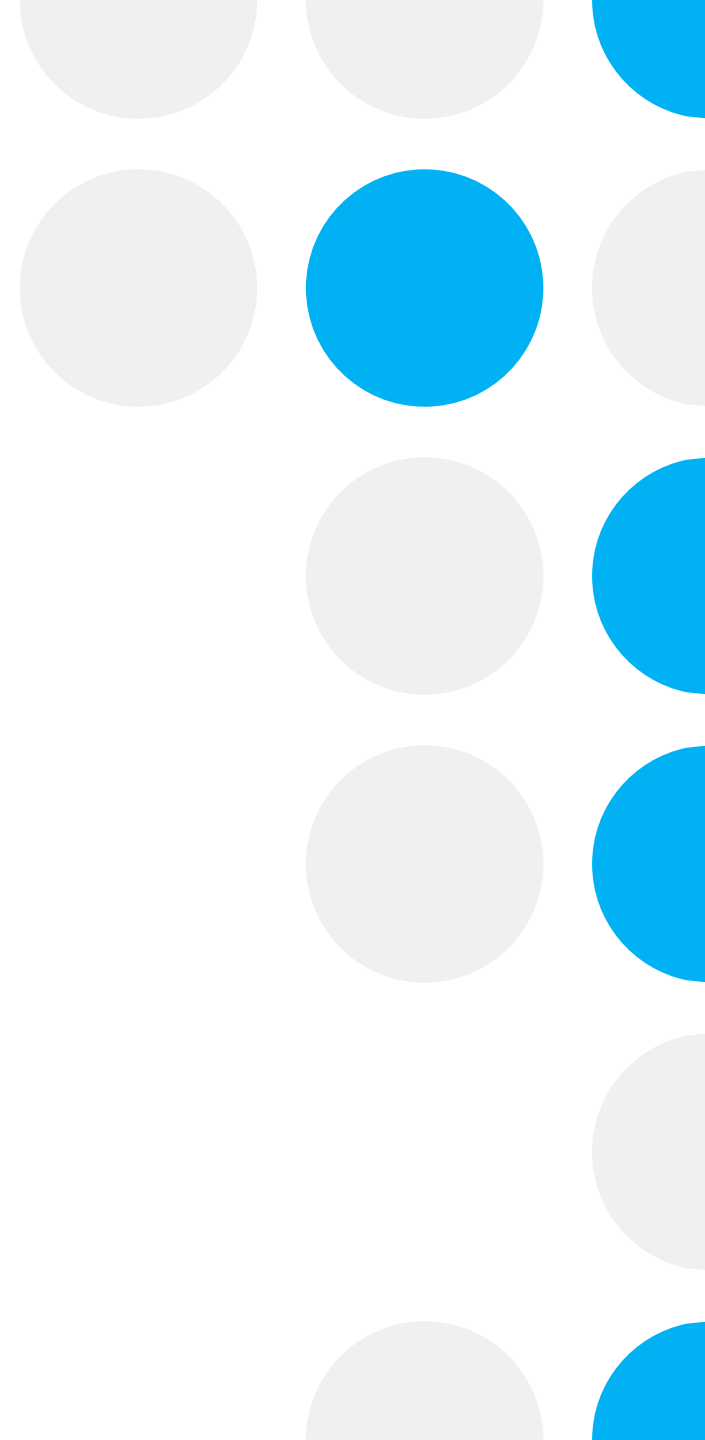
Trust Building



The question is how it can be integrated into everyday life

Necessary to face problems

- Personalization
 - Legal challenges
 - Transparency and accountability
 - Liability
 - Attitude research (reactions)
-



The background features a complex network diagram with nodes and connecting lines, overlaid on a light blue geometric pattern of overlapping triangles. The right side of the image transitions into a dark grey background with several white circles of varying sizes and a solid blue circle.

Thank you!

Contact:

sagi-molnar.dalma@stud.uni-nke.hu
