



## Wirtualny Urzędnik jako element usług e-Urzędu – na przykładzie UM Gdyni

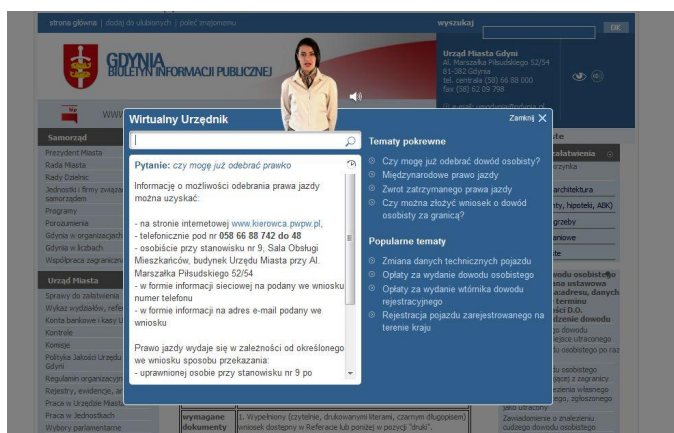


- UM w Gdyni ma rozbudowaną stronę internetową do obsługi spraw do załatwienia dla obywateli
  - Dla inwestorów, mieszkańców; formularze, BIP
  - Dla osób niedowidzących

- Problemem był jednak brak sprawnego dostępu do tak rozbudowanej treści - m.in. brak intuicyjnego wyszukiwania i nawigacji po zawiłych procedurach
- W kwietniu 2012 UM uruchomił nowe rozwiązanie – Wirtualnego Urzędnika

- Wirtualny Urzędnik to innowacyjne oprogramowanie na strony internetowe, oparte o algorytmy sztucznej inteligencji

- Rozwinięte w 100% przez polskich inżynierów firmy InteliWISE S.A., na podstawie algorytmów opatentowanych w U.S.A.



- Działa jak nowej generacji wyszukiwarka, prowadząca obywatela “za rękę”:

- Poprzez zrozumienie jego problemu, intencji, sytuacji życiowej
- Prezentację konkretnej odpowiedzi
- Albo nawigację do treści na stronie.

- Po raz pierwszy obywatel może zadać w serwisie pytanie na swój własny sposób, nawet robiąc błędy w pisowni i nie szukając treści w serwisie

- Rozwiązanie, które łatwo można dodać do istniejącej witryny e-Urzędu w Polsce

- Bez ingerencji w treść ani wygląd

# Jak to działa – nowoczesna forma pomocy i wyszukiwania

The screenshot shows the 'Wirtualny Urzędnik' (Virtual Clerk) interface. At the top, there is a search bar with the text 'wyszukaj' and an 'OK' button. Below the search bar is a video feed of a virtual female clerk. The main content area is titled 'Wirtualny Urzędnik' and contains a search input field. Below the input field, a question is displayed: 'Pytanie: czy mogę już odebrać prawo'. The answer provides information on how to obtain a driving license, listing several methods: online at [www.kierowca.pwpw.pl](http://www.kierowca.pwpw.pl), by phone at 058 66 88 742, or in person at the City Office. A 'Popularne tematy' (Popular topics) section is visible on the right, listing topics like 'Zmiana danych' and 'Opłaty za...'. The interface also includes a navigation menu on the left with categories like 'Samorząd' and 'Urząd Miasta'.

Obywatel bądź firma w każdej chwili mogą zadać dodatkowe pytanie

Odpowiedzi wraz z nawigacją po stronie - prowadzące do części serwisu z odpowiedziami

e-Urzędnik odpowiada i proponuje listę najczęściej poszukiwanych tematów i problemów

- Wykorzystanie **najnowszych technologii** internetowych do znacznego **ułatwienia nawigacji** po sprawach urzędowych przez *Kowalskiego*
- Kompleksowe **nastawienie na użytkownika** - interesanta, nie na zawartość, treść (intuicyjny dostęp do tej treści)
- Uproszczenie prezentacji zawiłych procedur i informacji przedstawionych w BIP

*“Wirtualny Urzędnik to nowoczesna, atrakcyjna i łatwa forma kontaktu z mieszkańcami i udzielenia im informacji”*  
– Michał Guć, wice prezydent m-sta Gdyni

- System dostarcza rozbudowaną analitykę – pomaga zrozumieć czego rzeczywiście poszukują mieszkańcy i interesanci w e-Urzędzie

## W ramach wstępnego uruchomienia:

- Wirtualny Urzędnik obsługuje średnio ponad **88 rozmów/dzień** – całkowicie bez asysty kadry urzędniczej
- Średnia głębokość konwersacji – **10 pytań/rozmowę** – bardzo rozbudowane dyskusje
- 
- Odpowiedział poprawnie na ponad 84% pytań / problemów

# Powstaje mapa interakcji w ramach e-urzędu

Po raz pierwszy decydenci otrzymują precyzyjne informacje nt faktycznego korzystania z e-urzędu.

Dowody osobiste / Opłaty	769
Kontakt	704
Pojazd / Rejestracja pojazdu / Wymiana dowodu rejestracyjnego / Zmiana danych technicznych	637
Architektura / Pozwolenie na budowę/rozbiórkę	489
Pojazd / Rejestracja pojazdu / Opłaty	447
Pojazd / Rejestracja pojazdu	426
Dowody osobiste / Wydanie dowodu osobistego / Wymiana	421
ePUAP / Elektroniczna skrzynka podawcza	392
Podatki / Podatek od nieruchomości	334
Dowody osobiste / Co to jest dowód osobisty?	305
Podatki / Podatek od nieruchomości / Osoby fizyczne	264
Dowody osobiste / Wydanie dowodu osobistego / Po raz pierwszy	256
Meldunki / Zameldowanie	217
Ogólne / Dowód	207
USC / Powrót do nazwiska	189
Dowody osobiste / Wydanie dowodu osobistego / W razie utraty	152
Dowody osobiste / Osobiste złożenie wniosku	134

Dane z wykorzystania rozwiązania Wirtualny Urzędnik InteliWISE S.A. w Gdyni, okres 1 IV – 1 VI 2012

# Opinie i wypowiedzi interesantów



*„bardzo dokładna i czytelna odpowiedź”*

*„Powiem krótko, jesteś na prawdę potrzebna niektórym ludziom. Brawo.”*

*„super rozwiązanie”*

*„Dobra jest powiem więcej rewelacja!!!”*

*„To rozwiązanie jest bardzo pomocne :)”*

*„Urzędnik ciętej riposty :)”*

*„dobry pomysł, odpowiedzi trafne ale zawiodłem się ...nie chce za mnie wyjść za maz ...:-)))”*

*„Szanowni Państwo trudno jest znaleźć tego e - urzędnika. a szkoda - tyle się o nim mówi”*

*„przydałoby się trochę wiedzy ścisłej”*

*“Wszystko jasne i klarowne, nie wiadomo tylko, czy wzór podania otrzymam na miejscu w urzędzie.”*

*„Coś nieprawdopodobnego!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! Wreszcie koniec pisania maili i czekania tydzień na odpowiedź. Brawo”*

*„fajnie że nie zostały pominięte "ŻARTOBLIWE" pytania :)”*

*„Odpowiedź urzędniczką jest zadowolająca”*

*„Coś dla leniwych:) ale podoba mi się:)”*

*„słabo wytłumaczone – niezrozumiałe... kto dokładnie płaci ten podatek? wspólnota mieszkaniowa, właściciel lokalu mieszkaniowego?”*

*„DRENTWA”*

*„bystra bestia - uznanie dla twórców”*

*„Super rewelacja podoba mi się”*

*„działa OK”*

*„nie odpowiedziała na moje 1 pytanie z którym się zwróciłem. Reszta była mi nie potrzebna”*

*“dziękuję - odpowiedź bardzo pomocna:)”*

*“Nie uzyskałam odpowiedzi na żadne z trzech zadanych przeze mnie pytań.”*

*“Gdynia zasługuje na taką formę kontaktu. Wielkie dzięki.”*

*“super”*


*“żenujące - nie znać radnego miasta”*

*“robi się coraz lepiej - przewodniczącego rady miasta też nie znamy”*

Dane z wykorzystania rozwiązania Wirtualny Urzędnik InteliWISE S.A. w Gdyni, okres 1 IV – 1 VI 2012



- **Przyjazny urząd dla niedosłyszących:**
  - Najbliższy krok to udostępnienie informacji Wirtualnego Urzędnika w formie wideo – awatara “migającego”



The screenshot displays a web interface for the Gdynia City Office. At the top, there is a header with the text "BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ" and contact information for Gdynia. A central window features a profile for "Zosia Wirtualny Urzędnik" with a video avatar of a woman covering her ears. Below the profile, a message reads: "Witaj na stronie Urzędu Miasta. Jestem Wirtualną Urzędniczką i mogę pomóc Ci w załatwieniu spraw urzędowych. Możesz zadać mi pytanie wpisując je w polu tekstowym lub wybrać jeden z tematów po prawej stronie." To the right of the main window is a sidebar titled "popularne tematy" listing various administrative topics. At the bottom of the window, there is a text input field with the placeholder "Tu wpisz swoje pytanie...".