

Wirtualny asystent AI debiutuje w aplikacji mObywatel

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: środa, 31, grudzień 2025 08:14

Tomasz Smaś

Odśłony: 855

Od 31 grudnia br. polska administracja publiczna wykonuje znaczący krok w stronę nowoczesnej komunikacji z obywatelami. W aplikacji mObywatel udostępniono nową funkcjonalność – Wirtualnego asystenta. Jest to zaawansowany czatbot oparty na technologii sztucznej inteligencji, którego zadaniem jest ułatwienie nawigacji po zawiłych procedurach urzędowych oraz pomoc w szybkim odnajdywaniu niezbędnych dokumentów i usług.

Sztuczna inteligencja z polskim rodowodem

Wdrożenie Wirtualnego asystenta to nie tylko dodanie nowej ikony do interfejsu aplikacji, ale przede wszystkim implementacja zaawansowanego polskiego modelu językowego o nazwie PLLuM. Wykorzystanie rodzimego modelu Large Language Model (LLM) ma kluczowe znaczenie dla precyzji działania narzędzia. W przeciwieństwie do ogólnoświatowych rozwiązań, PLLuM został zaprojektowany z myślą o specyfice języka polskiego, uwzględniając nie tylko gramatykę, ale również polskie realia administracyjne, kontekst kulturowy oraz specyficzne słownictwo stosowane w urzędach.

Baza wiedzy, z której korzysta asystent, opiera się wyłącznie na oficjalnych i zweryfikowanych źródłach państwowych. Informacje są czerpane z serwisów takich jak info.mObywatel.gov.pl, stron Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, poszczególnych ministerstw działających w domenach gov.pl oraz serwisu prezydent.pl. Takie podejście gwarantuje, że udzielane wskazówki są zgodne z aktualnie obowiązującymi procedurami.

W czym pomoże cyfrowy pomocnik?

Głównym celem Wirtualnego asystenta jest wsparcie użytkowników w codziennych sprawach urzędowych. Narzędzie to pełni rolę interaktywnego przewodnika, który potrafi:

- Udzielić precyzyjnych instrukcji, jak złożyć wniosek o dowód osobisty lub paszport.
- Wyjaśnić krok po kroku procedurę zastrzegania numeru PESEL.
- Poinformować o ścieżce postępowania przy zgłaszaniu sprzedaży pojazdu.
- Skierować bezpośrednio do odpowiednich modułów i dokumentów wewnątrz aplikacji mObywatel.
- Pomóc w odnalezieniu właściwych formularzy i wniosków online.

Warto podkreślić, że asystent nie ogranicza się do jednostronnego podawania informacji. W sytuacjach, gdy zapytanie jest niejasne, system potrafi zadać pytania pomocnicze, aby lepiej zrozumieć potrzeby użytkownika i doprecyzować kontekst rozmowy.

Bezpieczeństwo i poufność danych

W dobie rosnącej świadomości dotyczącej ochrony prywatności, twórcy rozwiązania położyli szczególny nacisk na bezpieczeństwo. Interakcja z Wirtualnym asystentem jest w pełni anonimowa i poufna. System został zaprojektowany w taki sposób, aby nie wykorzystywać ani nie przetwarzać danych osobowych użytkowników. Co więcej, czatbot nie posiada dostępu do rejestrów państwowych, co oznacza, że nie odpowie na pytania o status konkretnej, indywidualnej sprawy toczącej się w urzędzie.

Należy również pamiętać o ograniczeniach technologii. Jako model oparty na rachunku prawdopodobieństwa, asystent może czasami podawać informacje wymagające dodatkowej weryfikacji.

Wirtualny asystent AI debiutuje w aplikacji mObywatel

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: środa, 31, grudzień 2025 08:14

Tomasz Smaś

Odśłony: 855

Nie pełni on roli doradcy prawnego i nie interpretuje przepisów – jego zadaniem jest informowanie i nawigowanie, a nie zastępowanie fachowej opinii ekspertów.

Dostępność i dalszy rozwój

Nowa usługa jest dostępna dla wszystkich użytkowników aplikacji mObywatel posiadających wersję 4.71.1 lub wyższą. Z rozwiązania wyłączono jedynie profil mObywatel Junior. Wdrożenie pełnoskalowe zostało poprzedzone dwumiesięcznym okresem pilotażowym, który pozwolił na zebranie cennych uwag od pierwszych testerów i wyeliminowanie błędów wieku dziecięcego.

Wirtualny asystent jest systemem uczącym się. Każda przeprowadzona rozmowa, a zwłaszcza oceny wystawiane przez użytkowników (poprzez ikonę kciuka w górę lub w dół oraz komentarze), stanowią paliwo dla dalszego rozwoju modelu. Twórcy zachęcają do aktywnego dzielenia się opiniami, co pozwoli na systematyczne rozszerzanie bazy wiedzy i poprawę precyzji odpowiedzi.

Aby skorzystać z pomocy AI, wystarczy kliknąć ikonę asystenta znajdującą się w prawym górnym rogu ekranu aplikacji (obok powiadomień) lub odnaleźć go w menu „Więcej”. Od 31 grudnia br. każdy użytkownik może sprawdzić, jak technologia PLLuM radzi sobie z wyzwaniami polskiej e-administracji.

Źródło: MC