

## Umelá inteligencia v službách štátu: Ako pomôže verejnej správe?

Bratislava - **Popularita umelej inteligencie (AI) neustále rastie, o čom svedčí aj fakt, že kým v roku 2022 dosiahol pojem AI mesačne 7,9 milióna internetových vyhľadávaní, v roku 2023 to už bolo 30,4 milióna mesačných vyhľadávaní. V súčasnosti sú možnosti AI a jej využitia široké a naďalej pribúdajú. Aktuálnym trendom je aplikovanie možností AI vo verejnom sektore, keďže dokáže významne zjednodušiť, zrýchliť a skvalitniť služby verejnej správy.**

Počiatky umelej inteligencie siahajú až do 50-tych rokov minulého storočia. Výrazný rozmach však AI zažíva len v posledných rokoch, okrem iného predstavením ChatGPT, jazykového modelu na princípe strojového učenia. Aktuálne sa stále častejšie skloňuje využitie AI v štátnej správe, kde výrazne dokáže v mnohom odbremeniť samotných zamestnancov, ale aj občanov.

Umelá inteligencia môže byť vo verejnej správe využitá na rôzne účely. V oblasti vedúcich pozícií vie AI pomôcť s rešeršou a zhrnutím dokumentov a organizáciou kalendára. Pri verejných zákazkách je schopná pomôcť s prípravou zadávacej dokumentácie. V oblasti bezpečnosti posilní kyberbezpečnosť a analyzuje dlhodobé javy. V komunikácii a PR dokáže analyzovať sentiment a pripravovať tlačové výstupy. V spisovej službe a archíve roztriedi dokumenty na podateľni a inteligentne vyhľadáva.

Pre všetky časti úradu vie AI urobiť zápis zo schôdzok, rýchlo zhrnúť obsah zmeškanej schôdze, spravovať a organizovať čas v kalendároch, spravovať a riadiť úlohy a pripravovať odpovede na dotazy tretích strán. V personálnom oddelení môže fungovať ako asistent zamestnancov a pomáhať s adaptačným procesom a vzdelávaním. A v oblasti digitálnych služieb občanom môže fungovať ako asistent (voicebot, chatbot).

Na Slovensku sa umelá inteligencia už úspešne uplatňuje v niektorých sférach verejnej správy a zároveň sa veľa diskutuje o možnostiach jej ďalšieho rozšírenia do ďalších oblastí verejnej správy.

*„Potešilo ma, keď nás spoločnosť Microsoft oslovila, aby sme na túto tému usporiadali samostatné diskusné podujatie, kde by sme odprezentovali aktuálne možnosti využitia tejto technológie vo verejnom sektore. Nielenže sme ukázali možnosti, ale aj prvé konkrétne príklady aktivít v slovenskej a českej verejnej správe. Podľa veľkého záujmu účastníkov o túto tému som presvedčený, že v blízkom čase sa dočkáme viacerých pilotných projektov na využitie AI v slovenskej štátnej správe a samospráve“*, povedal **Milan Ištván, prezident občianskeho združenia Partnerstvá pre prosperitu (PPP)**.

Využívanie umelej inteligencie vo verejnej správe môže priniesť mnoho nesporných výhod, ktoré výrazne zefektívnia jej celkové fungovanie. Medzi tie najdôležitejšie patria:

- **Zlepšenie kvality služieb:** Umelá inteligencia môže pomôcť zlepšiť kvalitu služieb poskytovaných občanom, napríklad v oblasti zdravotnej starostlivosti alebo verejnej dopravy alebo poskytovaním personalizovaných služieb na mieru pre každého. Môže tiež pomôcť pri poskytovaní informácií, vzdelávania alebo školení.
- **Úspora nákladov:** Automatizáciou administratívnych postupov sa uvoľnia ľudské zdroje na dôležitejšie úlohy.
- **Zníženie chybovosti:** Umelá inteligencia môže účinne bojovať proti ľudským chybám tým, že prevezme náročnú prácu spojenú s rozborom a analýzou obrovských dát.
- **Optimalizácia rozhodovania:** Vďaka umelej inteligencii sa môže zvýšiť kapacita verejnej správy efektívne využívať analytické dáta pre kvalitnejšie rozhodnutia.
- **Zlepšenie zdieľania údajov:** Zlepšenie zdieľania údajov medzi inštitúciami verejnej správy

„Predikcie hovoria o tom, že do roku 2030 umelá inteligencia pomôže zvýšiť svetové HDP o 14 %, vďaka vyššej produktivite práce a automatizácii procesov. AI môže pomôcť, aby interakcia občanov so štátom bola jednoduchšia a aby sa verejné služby poskytovali efektívnejšie,“ **povedal štátny tajomník ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Ivan Ivančín** a dodal, že vládne inštitúcie často spracovávajú veľké množstvo formulárov a dokumentov. „Pomocou AI môžeme tieto procesy automatizovať a podporiť tak rýchlosť v rozhodovaní. Zároveň AI integrovaná do webových portálov, ktoré by ponúkali interaktívne služby, ako napríklad výpočet daňovej povinnosti, dôchodkov alebo sociálnych dávok, by mohla značne zlepšiť prístupnosť a personalizáciu služieb verejnej správy,“ **doplnil Ivančín**.

Umelá inteligencia disponuje potenciálom asistovať v širokom spektre úloh, od jednoduchých až po tie najkomplexnejšie. V zdravotníctve môže prispievať k záchrane životov prostredníctvom analýzy a porovnávania CT a RTG snímok, zatiaľ čo v kanceláriách dokáže efektívne optimalizovať pracovné procesy. Na tento účel uviedla spoločnosť Microsoft produkt založený na ChatGPT, nazývaný **Copilot**. Tento kancelársky asistent je navrhnutý tak, aby slúžil ako pomocník v každodennej práci.

Pri využívaní umelej inteligencie je potrebné dbať na etické normy a zásady ochrany súkromia. Všetky použité AI systémy by mali byť transparentné, spravodlivé a bezpečné. V tomto kontexte je dôležitá aj edukácia občanov o výhodách a rizikách spojených s používaním AI. Toto všetko sú kľúčové aspekty pri diskusiách o budúcnosti využívania umelej inteligencie vo verejnej správe.

„Spoločnosť Microsoft je dnes líder v oblasti umelej inteligencie, z čoho nám vyplývajú aj povinnosti spojené s jej používaním. Výrazne sa angažujeme v obhajobe etických pravidiel jej využívania a aktívne vedieme dialóg na rôznych fórach, pričom sa podieľame aj na tvorbe pravidiel pre používanie AI, s cieľom zabezpečiť, že tieto technológie nebudú zneužit. Microsoft zohráva kľúčovú úlohu aj pri implementácii týchto pravidiel, pretože všetky platformy, ktoré ponúkame, sú v súlade s pravidlami používania umelej inteligencie, ktorých sme spoluautormi.“ **povedal Ľuboš Krpelan, Bussines Lead Microsoft Slovensko**.

To, akým smerom sa bude uberať využívanie umelej inteligencie vo verejnej správe na Slovensku, bude záležať od politického vedenia, legislatívnych zmien, investícií do výskumu a vývoja, vzdelávania a odbornej prípravy, ako aj od spolupráce so súkromným sektorom a medzinárodnými partnermi. Očakáva sa, že AI bude stále viac integrovaná do verejných procesov, čo povedie k výraznému zlepšeniu efektivity a transparentnosti služieb pre občanov.

xxx

#### **Kontakt pre médiá:**

#### **Karolína Kříženecká**

Communications Lead Microsoft Česká republika a Slovensko

Tel: +420 603 459 489

E-mail: [kkrizenecka@microsoft.com](mailto:kkrizenecka@microsoft.com)

#####

#### **Informácie o spoločnosti Microsoft:**

Microsoft (Nasdaq "MSFT" @microsoft) umožňuje digitálnu transformáciu v ére inteligentného cloudu a inteligentného internetu vecí. Naším poslaním je pomôcť každému človeku a každej organizácii na svete dosiahnuť viac. Spoločnosť Microsoft Corporation bola založená pred viac ako 40 rokmi – v apríli 1975. Česká pobočka začala svoju činnosť v roku 1992. Na jeseň 2015 sme sa spolu s pražskou divíziou Skype presunuli [do nového sveta práce](#) – kancelárií vytvorených pre svet práce odkiaľkoľvek. V júli 2016 česká pobočka spojila sily so slovenskou pobočkou a vytvorila [Microsoft Česká republika a Slovensko](#). Na jeseň 2016 bolo v Prahe otvorené [vývojové centrum Microsoft Dynamics](#).

Ďalšie informácie a novinky o spoločnosti Microsoft na Slovensku nájdete v tlačovom [stredisku \(Microsoft News Center\)](#). Príbehy o tom, ako technológie menia životy (nielen) našich zákazníkov, nájdete na [www.microsoft.cz/pribehy](http://www.microsoft.cz/pribehy) (Česko) a [www.microsoft.com/stories](http://www.microsoft.com/stories) (svet).

Tento dokument slúži len na informačné účely. Spoločnosť Microsoft sa zrieka akejkoľvek zodpovednosti vyplývajúcej z používania tohto dokumentu na iné účely. Spoločnosť Microsoft nebude nikdy zodpovedná za žiadne špeciálne, priame, nepriame ani následné škody vyplývajúce z plnenia zmluvy, nedbanlivosti alebo iných záležitostí vyplývajúcich z používania alebo interpretácie tohto dokumentu alebo v súvislosti s nimi. Microsoft je registrovaná ochranná známka spoločnosti Microsoft Corp. v USA a/alebo iných krajinách. Názvy spoločností a produktov uvedených v tomto dokumente môžu byť ochrannými známkami ich príslušných vlastníkov.