

HALI

A hivatal új ügyfélfogadási ablaka

HALI az első magyarországi önkormányzati chatbot –

1,5 év tudását és tapasztalatát szeretném megosztani Önökkel.

„Közös érdek! Közös érték! Közös élmény!”



Pali Róbert
Vonyarcvashegy Nagyközség Polgármestere
a Balatoni Szövetség elnöke



„Csak együtt, Vonyarcvashegyért”

A hiteles tájékoztatás több csatornán éri el a lakosságot és a vendégeket.

HAGYOMÁNYOS

Nyomtatott és személyes

Vonyarcvashegyi Hírmondó
Lakossági fórumok
Plakátvitrinek
Ötletláda az önkormányzat előtt

DIGITÁLIS

Digitális jelenlét

Hivatalos önkormányzati honlap
Vonyarcvashegy INFO és Facebook-oldal
Települési mobilalkalmazás

HALI

Kérdezhető információ

HALI a honlapon
24 órás elérhetőség
32 nyelv
Helyi, hiteles forrásokra épülő válasz

HALI nem helyettesíti a többi csatornát: megkönnyíti az információk megtalálását.



A 30 év alatti lakos jellemzően digitális csatornában gondolkodik

Nem kell mindenkinek online intéznie mindent – de annak, aki online kérdez, legyen hiteles válasz.

98%

16-29 éves EU-lakos
naponta használ internetet

72%

EU 16-74
használt e-közigazgatást 2025-ben

*„A fiatal lakos nem az ügyfélfogadási időt
akarja megtanulni.
A választ akarja megtalálni.”*

DIGITÁLIS ALAPELVÁRÁS

Magyarország 2025-ös digitális országjelentése szerint a digitális készségek különösen erősek a fiatalok körében.



Három egymásra épülő fejlesztési lépés

A személyes és digitális tájékoztatás közös célja: egyszerűbb ügyfélkapcsolat.

01 SZEMÉLYES

Ügyfélszolgálati iroda

2025 tavaszán a hivatal földszintjén nyílt meg. A fizikai tér és a digitális eszközök kialakítása önkormányzati tervezésben indult.

02 LAKOSSÁGI

HALI chatbot

Két héttel később elindult a helyi információkat használó, lakosságot és látogatókat segítő digitális tájékoztatási szolgáltatás.

03 HIVATALI

irat.ai rendszer

A hivatali adminisztratív és jogi munka támogatása, többek között az ülésanyagok feldolgozása és a jegyzőkönyvek előkészítése.

Fejlesztő: ENTEL Műszaki Fejlesztő Kft. ■ 1025 Budapest, Szépvölgyi út 32. ■ entel@entel.hu

dr. Huszty Csaba ügyvezető ■ Cserép Gergely értékesítési igazgató ■ +36 1 336 0400

www.irat.ai www.dialog.irat.ai



Miért éppen HALI?

A név egyszerre kötődik Vonyarcvashegy múltjához és a digitális jelenhez.

01

A hal

a települési címer motívuma

02

40 halász

a helyi legenda emléke

03

AI

a mesterséges intelligencia rövidítése

04

„Hali!”

fiatalos, közvetlen köszönés

Az elnevezést nemzetközi nyelvi környezetben is ellenőriztük.

Üdvözlöm, HALI vagyok! Miben segíthetek? Hi, what can I help you with? Hallo, wie kann ich Ihnen helfen? Ahoj, čím vám můžem pomôct?





A bevezetés 2 hónap volt – és már az előkészítés is értéket teremtett

Jegyzői cél: hogyan lehet rövid távon, 1–2 hónapon belül véglegesen tehermentesíteni az ügyintézőket?

2 hónap

Előkészítés

Kérdéskörök, tudásbázis, első válaszlógika és a hivatali tájékoztatási pontok összerendezése.

Tesztelés

Diákmunka + kollégák

A chatbot tudását diákokkal és minél szélesebb életkorú hivatali kollégákkal ellenőriztük (magyar és idegen nyelven egyaránt).

Pozitív mellékhatás

A honlap is javult

Mivel HALI részben a honlap tudására támaszkodik, előjöttek téves vagy pontatlan információk, amelyeket a honlapon is javítottunk (különösen: elérhetőségi adatok javítása, duplikált információk törlése).

A bevezetés valójában egy gyors tudásbázis- és honlapaudit is volt – ez önmagában is javította a tájékoztatás minőségét.



A probléma a tájékoztatás mennyisége volt.

Ugyanazok a kérdések, újra és újra – más csatornán, más kollégánál.

„Mikor van ügyfélfogadás?”

„Mikor lehet füvet nyírni?”

„Hol intézem az adóügyet?”

A hivatal terhelése itt kezdődik

- 01 ismétlődő telefonok és e-mailek
- 02 szezonális csúcsok és több nyelv
- 03 az információ több helyen, több formában található
- 04 a válasz minősége függhet attól, ki elérhető

Jegyzői kérdés:

Miért emberi kapacitással válaszolunk olyan kérdésre, amelyre a hivatalnak már van hiteles válasza?



HALI: nem ügyintéző helyett – ügyintéző előtt

A település honlapján, mobilon és asztali gépen, 32 nyelven.

HALI ▀ Vonyarcvashegy

Üdvözlöm! HALI vagyok.
Miben segíthetek?

Mikor lehet avart égetni?

HU ▀ EN ▀ DE ▀ SK ▀ +28 nyelv

0-24

a lakos akkor kérdez, amikor neki jó

32

nyelv – lakosnak és vendégnek

1

hiteles tudásbázis, forrásokkal

Nem hoz hatósági döntést. Tájékoztat, forrást mutat és a hivatalos ügyintézéshez irányít.

A kérdés feltevésnél figyelni kell arra, hogy „értelmesen” kérdezzünk. HALI tudja kezelni és értelmezni a rokonértelmű szavakat is (például: égetés vagy tüzelés, kutya vagy eb, hulladék vagy szemét).



Próbáljuk ki hétköznapi kérdésekkel!

A lakos úgy kérdezhet, ahogyan természetesen megfogalmazná a problémáját.

Mikor van ügyfélfogadás?

Mikor van hulladékszállítás?

Mikor lehet avart égetni?

Milyen helyi adókat kell fizetni?

Hol találom a HÉSZ-t?

Mennyi az építményadó?

Hol található Vonyarcvashegy?

Mikor nyit a strand?

Mennyibe kerül a strandjegy?

Találtam egy kóbor kutyát. Hová szóljak?

Lehet biciklizni a strandon?

Mit nézzek meg gyalogosan?

Tesztelésnél ellenőrizzük a választ és az ahhoz megjelenített hivatalos forrást is.



A lakos kérdez – akkor, amikor neki jó

A vonyarcvashegyi indulás után már valódi használati adatok látszanak.

11 700+

beszélgetés

Vonyarcvashegy

9 kérdés/fő

átlagosan

Vonyarcvashegy

17

ország

Vonyarcvashegy

40%+

hivatali időn kívül

DIALOG referenciatelepülések

A számok mögötti fontosabb üzenet:

az igény nem csak munkaidőben létezik – a digitális ügyfélkapcsolat a hivatal nyitvatartásától független.

Az adatok lekért időpontja: 2026. augusztus 31.



A tudás egységes és nem csak 1 ügyintézőhöz kötött

A chatbot az információs kompetenciahiányt hidalja át – nem a jogi kompetenciát helyettesíti.

01

Egységes első válasz

Ugyanabból a jóváhagyott forrásból dolgozik, függetlenül attól, ki van épp bent.

02

Kompetenciahíd

Az alapinformáció nem egyetlen kolléga rutinján vagy elérhetőségén múlik.

03

Helyettesítés és betanulás

Új vagy helyettesítő munkatárs mellett is ugyanaz a hivatali tudás érhető el az ügyfélnek.

04

Érdemi ügy marad az embernek

A kolléga ideje a mérlegelést, felelősséget és személyes figyelmet igénylő lényeges ügyekre marad.

Jegyzői kontroll megmarad: forrásgazda ■ frissítés ■ felelősségi határ ■ emberhez irányítás



Három konkrét példa a hivatali munkában

A jóváhagyott tudás gyorsabban megtalálható – az emberi ellenőrzés megmarad.

KERESÉS

Belső tudástár

„Hol találom a közterület-használati kérelem nyomtatványát?”

Az információ nem csak a rutinos kollégáknál található meg.

JOGANYAG

Helyi jogi eligazítás

„Melyik helyi rendelet szabályozza a közterület használatát?”

Az NJT-integráció elkészült; a forrás és a hatályosság ellenőrzése továbbra is szükséges.

ELŐZMÉNYEK

Korábbi döntések

A honlapon közzétett testületi jegyzőkönyvekből segíthet előkeresni a korábbi döntéseket.

Nem helyettesít hivatalos jogértelmezést.

Közös hivatali tudás – gyorsabb tájékozódás – változatlan szakmai felelősség.



A HALI a lakossági tájékoztatást is bővíti

A már közzétett helyi tartalom könnyen, kérdések alapján válik hozzáférhetővé.

HÍREK

Digitális újság

A Vonyarcvashegyi Hírmondó híreiből és cikkeiből a lakos témák szerint is kereshet tájékoztatást.

NYELVEK

Digitális szótár

A rendszer 32 nyelven képes tájékoztatást adni a külföldi vendégeknek és a helyieknek.

TÁJÉKOZDÁS

Kérdésalapú keresés

A felhasználó saját szavaival kérdez, anélkül hogy menüpontok és dokumentumok között keresgélne.

Nem egy újabb honlap: a meglévő hiteles tartalmak egyszerűbb elérési módja.



A publikus AI és a hivatali AI nem ugyanaz

Közigazgatásban nem az a cél, hogy „okosnak” tűnjön – hanem hogy ellenőrizhető legyen.

Általános, nyílt webes AI

- nyílt webes források
- eltérő minőségű találatok
- forrás nélküli válasz kockázata
- nem hivatali felelősségi rendre tervezve

HALI / hivatali tudásbázis

RAG-alapú, egyedi önkormányzati tudás

- ✓ jóváhagyott helyi források és NJT
- ✓ forrásmegjelölés a válasz mellett
- ✓ tájékoztató jelleg, egyértelmű határ
- ✓ hivatalos ügyintézési csatornához irányít

Hiteles tájékoztatás = RAG-alapú, egyedi tudás + ellenőrzött forrás + friss adat + látható felelősségi határ



Átlátható MI. Szabályozott adatkezelés.

A DIALOG működését külön ÁSZF- és adatfeldolgozási rendelkezések szabályozzák.

FELELŐS MI

AI Act – átláthatóság

Látható jelzés: a lakos MI-vel beszél.

A rendszer tájékoztat, nem hoz hatósági döntést.

Az emberi kontroll megmarad.

ADATVÉDELEM

Adatvédelem – GDPR

A lakossági használathoz nem kell regisztrálni.

Az önkormányzat az adatkezelő, az ENTEL az adatfeldolgozó.

Adattakarékos működés.

KIBERVÉDELEM

IT-biztonság

Titkosítás és hozzáférés-szabályozás.

Biztonsági mentés, incidenskezelés.

NIS2-höz igazított szerződéses intézkedések.

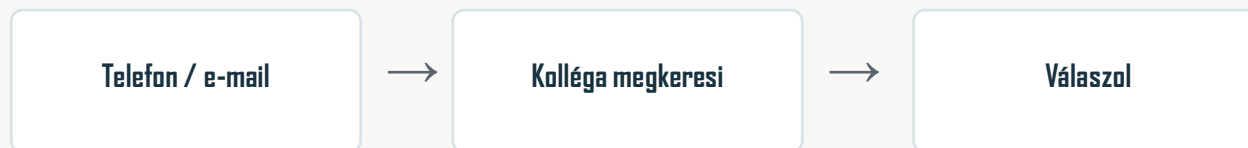
A védelem és a felelősségi rend szerződésben rögzített – nem pusztán marketingígéret.



A chatbot nem leépít. Kapacitást szabadít fel.

A cél: a rutint gép kezelje, az érdemi ügyet ember.

MA



...és ugyanez újra a következő kérdezőnél.

HALI-VAL



IDŐ

kevesebb rutinkérdés

MINŐSÉG

felkészültebb lakos

KAPACITÁS

az érdemi ügy marad embernél



HALL: digitális útitárs a településen

A közigazgatási segítség és a helyi turisztikai információ ugyanazon a felületen érhető el.

TURIZMUS

Fedezd fel Vonyarcvashegyet!

„Gyalog szeretném megnézni a település nevezetességeit. Mit ajánlasz?”

A weboldalon szereplő látnivalók, programok és helyi értékek alapján segít összeállítani egy tervet.

LAKOSOK

Program a családnak

„Vonyarcvashegyi vagyok. Mit ajánlanál az Őszi szünetre az unokáimmal?”

A helyi események mellett a hivatalos települési tudás is elérhető marad.

A lakosnak ügyintézési segítség, a vendégnek települési útikalauz.





A HALI folyamatosan fejlődő közösségi szolgáltatás

A rendszer értéke nem egyszeri technikai bevezetés, hanem a naprakész települési tudás.

KÉRDEZZ

TÁJÉKOZÓDJ

INTÉZD

FEDEZD FEL

Tartalomfrissítés

A települési honlap, hírek és jóváhagyott dokumentumok naprakészen tartása.

Folyamatos visszajelzés

Változó tesztcsoportok, valós kérdések, hibás források javítása.

KÖZÖS ÉRDEK ■ KÖZÖS ÉRTÉK ■ KÖZÖS ÉLMÉNY



Nem AI-t vezettünk be.

Egy új ügyfélfogadási ablakot nyitottunk.

0-24

elérhető

HITELES

forrásból tájékoztat

TEHERMENTESÍT

és kompetenciahidat ad

*„Miért telefonáljon be valaki azért,
amit a hivatal egyszer már hitelesen leírt?”*

Pali Róbert ■ Vonyarcvashegy Nagyközség Polgármestere

ÉLŐ HALI

vonyarcvashegy.hu