SOFTIQ POWERED BY PEOPLE

Studium przypadku: Wdrożenie w MRPiPS



AI wspierające obywateli i pracowników administracji na podstawie zaufanych źródeł wiedzy

Klient:	**Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (MRPiPS)**
Projekt:	**Rozwój Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia (PSZ)**
Wykonawca:	**SOFTIQ sp. z o.o.**
Zakres:	**Wyszukiwarka AI, Czat dla obywateli oraz Czat i Sandbox dla pracowników**

Wortal Publicznych Służb Zatrudnienia (Wortal PSZ) to ogólnokrajowy punkt dostępu do informacji o rynku pracy, wykorzystywany przez obywateli, pracodawców oraz pracowników administracji centralnej i lokalnej. Rosnąca skala zasobów i różnorodność potrzeb użytkowników sprawiły, że kluczowym wyzwaniem stało się nie samo gromadzenie informacji, lecz **szybkie dotarcie do właściwej wiedzy i możliwość jej intuicyjnego wykorzystania.**

Odpowiedzią na to wyzwanie była inicjatywa **Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej**, które rozpoczęło rozwój mechanizmów wykorzystujących sztuczną inteligencję w środowisku Publicznych Służb Zatrudnienia.

SOFTIQ, pełniąc rolę wykonawcy i partnera technologicznego, odpowiadał za zaprojektowanie oraz implementację rozwiązania zgodnego z założeniami Ministerstwa, wykorzystując kompetencje w zakresie AI, wyszukiwania semantycznego, RAG i bezpiecznej pracy z dokumentami.



Rysunek 1: Architektura Unified Access integrująca rozproszone portale, dokumenty i bazy Q&A w bezpieczną warstwę wiedzy.

1. Wyzwanie instytucjonalne i odpowiedź technologiczna

Wielowymiarowe wyzwanie MRPiPS:

- Skrócenie czasu odnajdywania informacji w ogromnej strukturze portalu i intranetu.
- Umożliwienie intuicyjnego zadawania pytań w języku naturalnym, zastępując wyszukiwanie słów kluczowych.
- Zapewnienie wysokiej wiarygodności i weryfikowalności odpowiedzi poprzez pracę na kontrolowanych źródłach, precyzyjną bibliografię i wskazanie dokumentu źródłowego.
- Ścisłe rozdzielenie kontekstów dostępu: dla obywateli (portal publiczny) oraz pracowników (intranet).

Odpowiedź SOFTIQ: jeden fundament, wiele kanałów

Zamiast tworzyć jeden uniwersalny i niespójny chatbot, SOFTIQ zaprojektowało modułową architekturę. Wspólny silnik technologiczny przetwarza zapytania, lecz precyzyjnie filtruje źródła danych na podstawie tożsamości i uprawnień. Obywatel korzysta wyłącznie z oficjalnej, opublikowanej wiedzy, podczas gdy zalogowany urzędnik ma dostęp do wewnętrznej bazy wiedzy, procedur i plików sesyjnych

Rewolucja w doświadczeniu użytkownika publicznego

Wdrożenie wyszukiwarki AI i Czata na Wortalu PSZ zmieniło tradycyjny sposób pozyskiwania informacji. Użytkownik nie musi już samodzielnie przeszukiwać gąszczu odnośników. Czat AI interpretuje intencję zapytania, dynamicznie dobiera ustawy, rozporządzenia oraz globalne treści i podaje gotową, syntetyczną odpowiedź opartą wyłącznie na faktach.



	Wcześniej (tradycyjne wyszukiwanie)	Dzisiaj (z asystentem SOFTIQ AI)
1	Zadanie nieprecyzyjnego pytania dawało zerowe lub nietrafne wyniki (brak dokładnych słów kluczowych).	System oparty na wyszukiwaniu semantycznym (Semantic Search) doskonale rozumie synonimy i intencję pytania.
2	Użytkownik otrzymywał długą listę linków i musiał samodzielnie otwierać wiele dokumentów w poszukiwaniu odpowiedzi.	Platforma generuje natychmiastową, skondensowaną syntezę informacji w postaci spójnego tekstu w języku naturalnym.
3	Ryzyko błędu i brak pewności, czy znaleziony artykuł lub załącznik jest nadal aktualny i prawnie wiążący.	Każda odpowiedź jest ściśle zakotwiczona w źródłach i posiada aktywne odnośniki bibliograficzne do zweryfikowanych plików.
4	Brak możliwości doprecyzowania zapytania — każda próba wymagała formułowania wyszukiwania od nowa.	Możliwość prowadzenia ciągłego dialogu kontekstowego (czat wieloturowy), pozwalającego na dopytanie o detale.

2. Bezpieczny asystent wiedzy dla pracowników

Inny użytkownik, inny zakres informacji:
W środowisku intranetowym pracownicy szczebla centralnego MRPiPS oraz Publicznych Służb Zatrudnienia (powiatowych i wojewódzkich) potrzebują dostępu do wiedzy niedostępnej publicznie. SOFTIQ AI integruje te zasoby w wydzielonych, bezpiecznych bibliotekach i przestrzeniach projektowych (Workspace).

Kluczowe źródła w kanale wewnętrznym:
- Wewnętrzne bazy pytań i odpowiedzi (Q&A) oraz Baza Dobrych Praktyk.
- Komunikaty wewnętrzne, procedury urzędowe i dokumentacja projektowa.
- Oficjalne akty prawne i wewnętrzne regulaminy organizacyjne.

Praca na plikach w izolowanym środowisku (Sandbox)
Pracownicy mogą przekazywać własne dokumenty bezpośrednio do rozmowy z asystentem AI i wykorzystywać je do analizy, wyszukiwania informacji, porównywania materiałów, wykonywania obliczeń oraz przygotowywania plików wynikowych. Rozwiązanie obsługuje popularne formaty dokumentów biurowych, w tym PDF, DOC/DOCX, XLS/XLSX, PPT/PPTX, TXT i CSV.
Pliki są przetwarzane w **wydzielonym środowisku sesji (Sandbox)**, posiadającym własny lokalny system plików i odseparowanym od innych sesji. Nie są automatycznie indeksowane w centralnej bazie wiedzy, dzięki czemu dokumenty wykorzystywane do bieżącej pracy pozostają odrębnym kontekstem od wspólnych zasobów wiedzy organizacji.

Wydzielone workspace'y i projekty — tajemnica informacji
Platforma umożliwia tworzenie wydzielonych przestrzeni wiedzy z własnymi bibliotekami dokumentów i kontrolą dostępu. Użytkownik pracuje wyłącznie na zasobach, do których posiada uprawnienia, a system dobiera kontekst odpowiedzi z właściwych kolekcji wiedzy. Dzięki temu separacja informacji jest realizowana już na poziomie dostępu i doboru źródeł wykorzystywanych przez AI.



Rysunek 2: Agent AI jako orkiestrator procesów — inteligentny dobór źródeł i narzędzi, bezpieczna praca w środowisku Sandbox oraz przygotowanie odpowiedzi końcowej.

Kluczowa wartość funkcjonalna workspace: *dzięki integracji z Active Directory, uprawnienia przypisywane są automatycznie na podstawie ról organizacyjnych (RBAC). Koordynatorzy Wiedzy mogą bezpiecznie zasilać lokalne biblioteki projektów bez angażowania działów IT, a urzędnicy zyskują środowisko pracy dostosowane dokładnie do ich codziennych zadań urzędowych.*

3. Model czterech poziomów wiedzy i lekcje dla branży

Najważniejsza lekcja z wdrożenia:

> ***Bezpieczeństwo i skuteczność sztucznej inteligencji zaczynają się na długo przed wywołaniem modelu językowego.***

W projekcie MRPiPS model LLM nie jest samodzielnym źródłem wiedzy. Procesem przygotowania odpowiedzi zarządza orkiestrator, który **działa w ramach dostępnych użytkownikowi zasobów, dobiera właściwe kolekcje wiedzy, przeszukuje bazę wektorową, wykorzystuje metadane do zawężenia wyników i buduje wyselekcjonowany kontekst wejściowy**. Model AI przygotowuje odpowiedź na podstawie tego kontekstu, **co ogranicza ryzyko odpowiedzi nieopartych na źródłach i zwiększa weryfikowalność informacji.**



Rysunek 3: Synergia bezpieczeństwa klasy Enterprise (IAM, separacja projektów) i realnego wzrostu efektywności biznesowej.

Model czterech poziomów wiedzy:

Poziom 1 **Wiedza publiczna**	Poziom 2 **Wiedza organizacyjna**	Poziom 3 **Wiedza projektowa**	Poziom 4 **Wiedza robocza sesji**
dostępna dla każdego obywatela na Wortalu PSZ (informacje, ustawy, oficjalne komunikaty).	dla zalogowanych pracowników w Intranecie (procedury, baza pytań i odpowiedzi Q&A, Dobre Praktyki).	wydzielone biblioteki Workspace chronione rólami AD, przeznaczone dla konkretnych zespołów zadaniowych.	pliki wgrywane bezpośrednio do okna czatu, analizowane wyłącznie lokalnie w Sandboxie urzędnika.

Mierzalna wartość biznesowa wdrożenia dla Administracji

- **Oszczędność czasu pracowników:** szybszy, jednopunktowy dostęp do informacji zawartych m.in. w treściach portalu i intranetu, bazach Q&A, dokumentach, załącznikach oraz źródłach prawnych — bez konieczności ręcznego przeszukiwania rozproszonych zasobów.
- **Odciążenie ekspertów centralnych:** samoobsługowy dostęp do odpowiedzi na powtarzalne pytania, wraz z możliwością wskazania i weryfikacji wykorzystanych źródeł. Rozwiązanie wspiera tym samym ograniczenie liczby rutynowych zapytań kierowanych do centralnych komórek merytorycznych.
- **Bezpieczeństwo wpisane w architekturę rozwiązania:** integracja z mechanizmami tożsamości i uprawnień Active Directory, wydzielone przestrzenie projektowe oraz izolowane środowisko Sandbox dla pracy z plikami użytkownika wspierają kontrolowane wykorzystanie informacji i separację kontekstów pracy.



Korzyści dla obywatela i użytkownika publicznego:

- **Szybsze dotarcie do właściwej informacji:** możliwość zadawania pytań w języku naturalnym bez konieczności znajomości struktury serwisu, nazw zakładek czy dokładnych słów kluczowych.
- **Prostszy dostęp do złożonych treści:** system pomaga odnaleźć i zrozumieć informacje zawarte w artykułach, załącznikach i źródłach prawnych, prezentując odpowiedź w bardziej przystępnej formie.
- **Większa przejrzystość odpowiedzi:** użytkownik może otrzymać odpowiedź wraz ze wskazaniem materiałów źródłowych, co pozwala sprawdzić podstawę przedstawionej informacji.
- **Wygodniejsza obsługa online:** zamiast samodzielnie przeszukiwać wiele stron i dokumentów, użytkownik może rozpocząć od jednego pytania i doprecyzowywać je w toku rozmowy.

Chcesz wdrożyć bezpieczną platformę wiedzy AI w swojej instytucji?

Wojciech Dec Key Account Manager

Tel: **+48 693 131 416** E-mail: **wojciech.dec@softiq.pl**

SOFTIQ sp. z o.o., ul. Chorzowska 50, 44-100 Gliwice www.softiq.pl biuro@softiq.pl