PAŃSTWO 2.0 13 PAŹDZIERNIKA 2026

AI w usługach publicznych pod kontrolą instytucji



Doświadczenia Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Adam Marszowski
Architekt rozwiązań, SOFTIQ

dr Dariusz Wiater
Dyrektor Departamentu Informatyki, MRPiPS

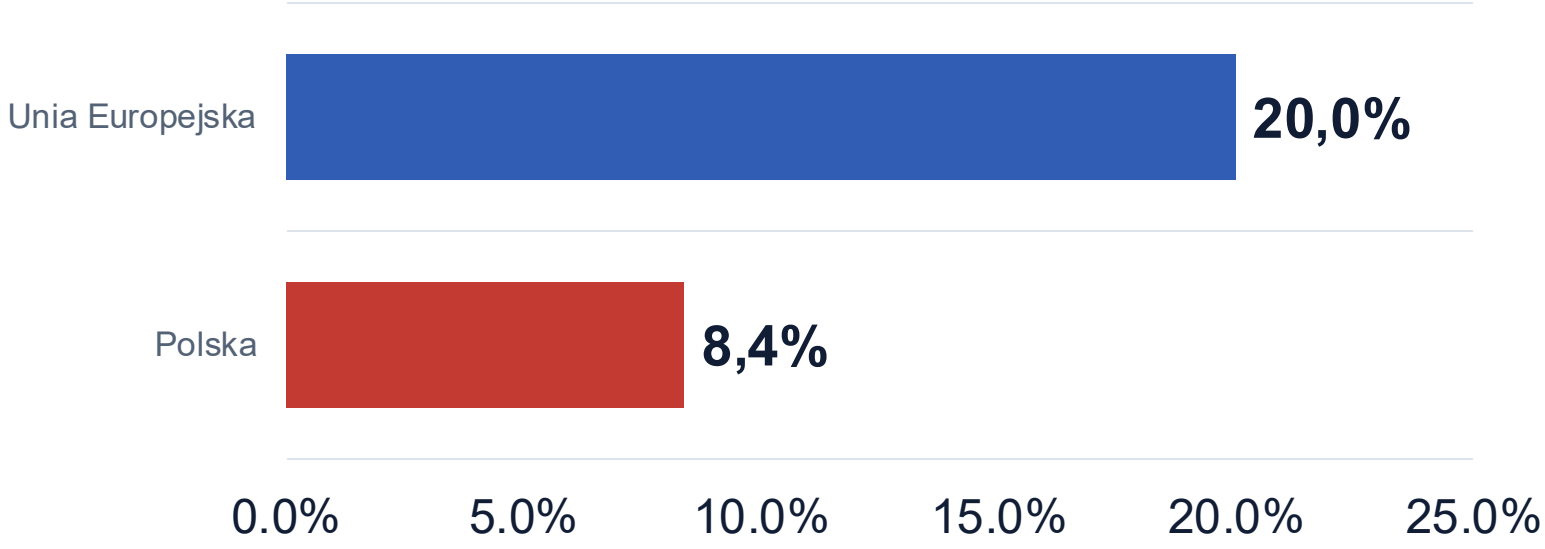
Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

SOFTIQ

EUVIC SOLUTIONS

Polska wciąż ma dużą przestrzeń do wdrożeń AI

Przedsiębiorstwa korzystające z AI w 2025 r.



11,6

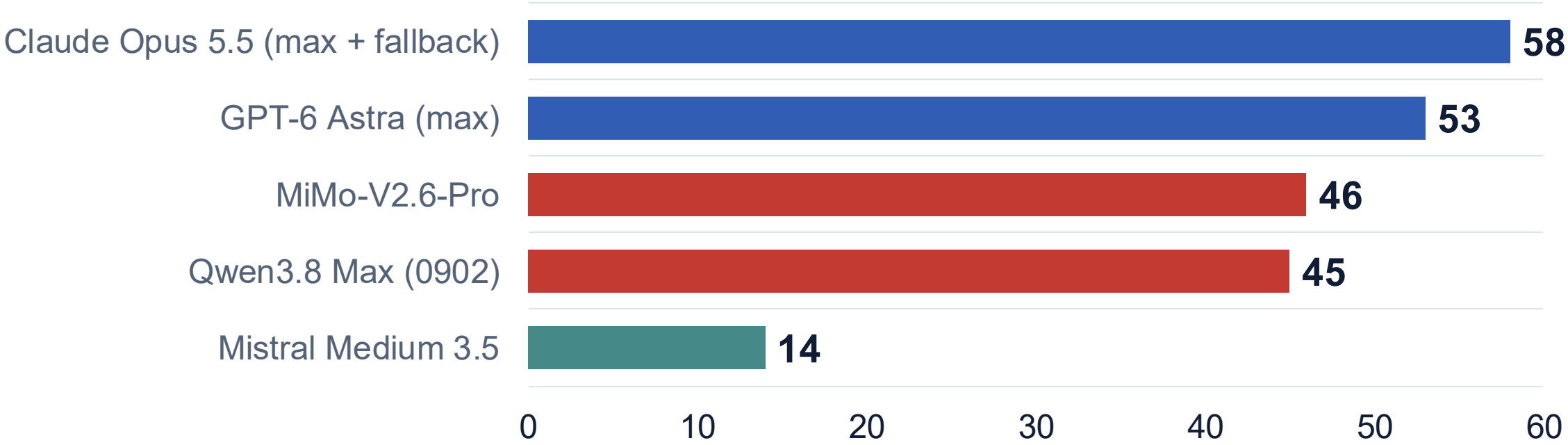
punktu procentowego różnicy

Eurostat, isoc_eb_ai, 2025. Przedsiębiorstwa 10+ osób w sektorach objętych badaniem.

Modele AI w aktualnym rankingu

Artificial Analysis Intelligence Index v4.3.2

Wybrane modele dostępne bez wersji Preview. USA, Chiny i Europa.



USA **Chiny** **Europa**

Artificial Analysis, Intelligence Index v4.3.2, leaderboard modeli. Stan: 12.10.2026.

Kontrola nad AI zaczyna się od decyzji o wdrożeniu

Dane urzędu	Gdzie są przetwarzane i kto ma do nich dostęp?
Zależność od dostawcy	Kto decyduje o dostępności, zmianach i kosztach?
Swoboda rozwoju	Jak zmienić model i rozwijać usługę u siebie?

W MRPiPS: własna infrastruktura i kontrola nad wiedzą

Wortal PSZ: informacje i usługi urzędów pracy w jednym miejscu



Osoby szukające pracy

Informacje o rejestracji, świadczeniach i wsparciu

Pracodawcy

Rekrutacja, zgłaszanie ofert i formy pomocy

Ministerstwo i urzędy

Publikowanie treści centralnych i lokalnych

AI jako rozwinięcie usług elektronicznych

Wortal PSZ łączy 357 witryn urzędów pracy

Rozszerzyliśmy go o odpowiedzi i streszczenia AI. Dla pracowników powstały narzędzia pracy z wiedzą i dokumentami.

MRPiPS

Infrastruktura i wymagania
Wybór jednostek pilotażowych
Weryfikacja merytoryczna

SOFTIQ

Aplikacje i integracje AI
Przygotowanie źródeł wiedzy
Testy modeli i wdrożenie

Wspólna praca zespołu technicznego i ekspertów ministerstwa

AI działa na infrastrukturze ministerstwa

Własne środowisko	Lokalne uruchomienie na NVIDIA DGX B200
Własna wiedza	Treści i dokumenty posiadane przez instytucję
Kontrola dostępu	Dokumenty dostępne zgodnie z rolą i projektem
Wybór modelu	Otwarte wagi i możliwość zmiany silnika AI

Trzy zastosowania, konkretna pomoc

01

Obywatel

Znajduje właściwą informację
i wie, co zrobić dalej

02

Pracownik PSZ

Odnajduje wyjaśnienie
do prowadzonej sprawy

03

Ministerstwo

Otrzymuje zestawienie
i dokument do dalszej pracy

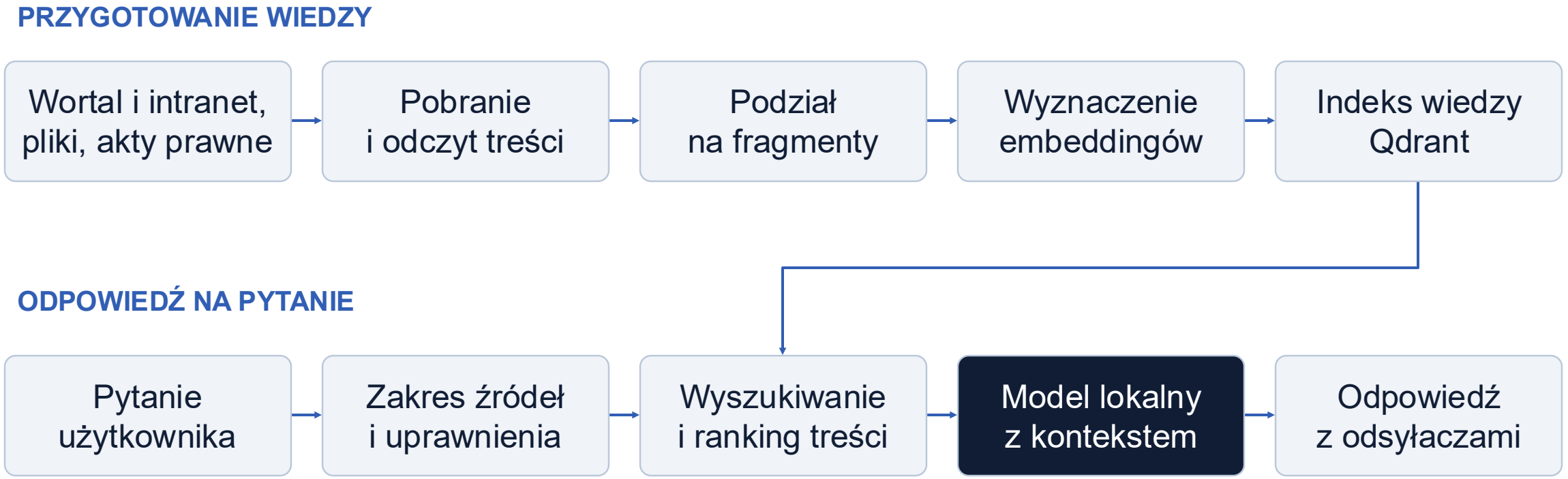
Architektura rozwiązania AI

Osobne API i zakresy dostępu, wspólne usługi oraz lokalne modele



Środowisko MRPiPS. Modele na NVIDIA DGX B200. Dokumenty według uprawnień.

Jak wiedza urzędu trafia do odpowiedzi



Wyszukiwanie uwzględnia właściwy urząd, jednostkę lub projekt.

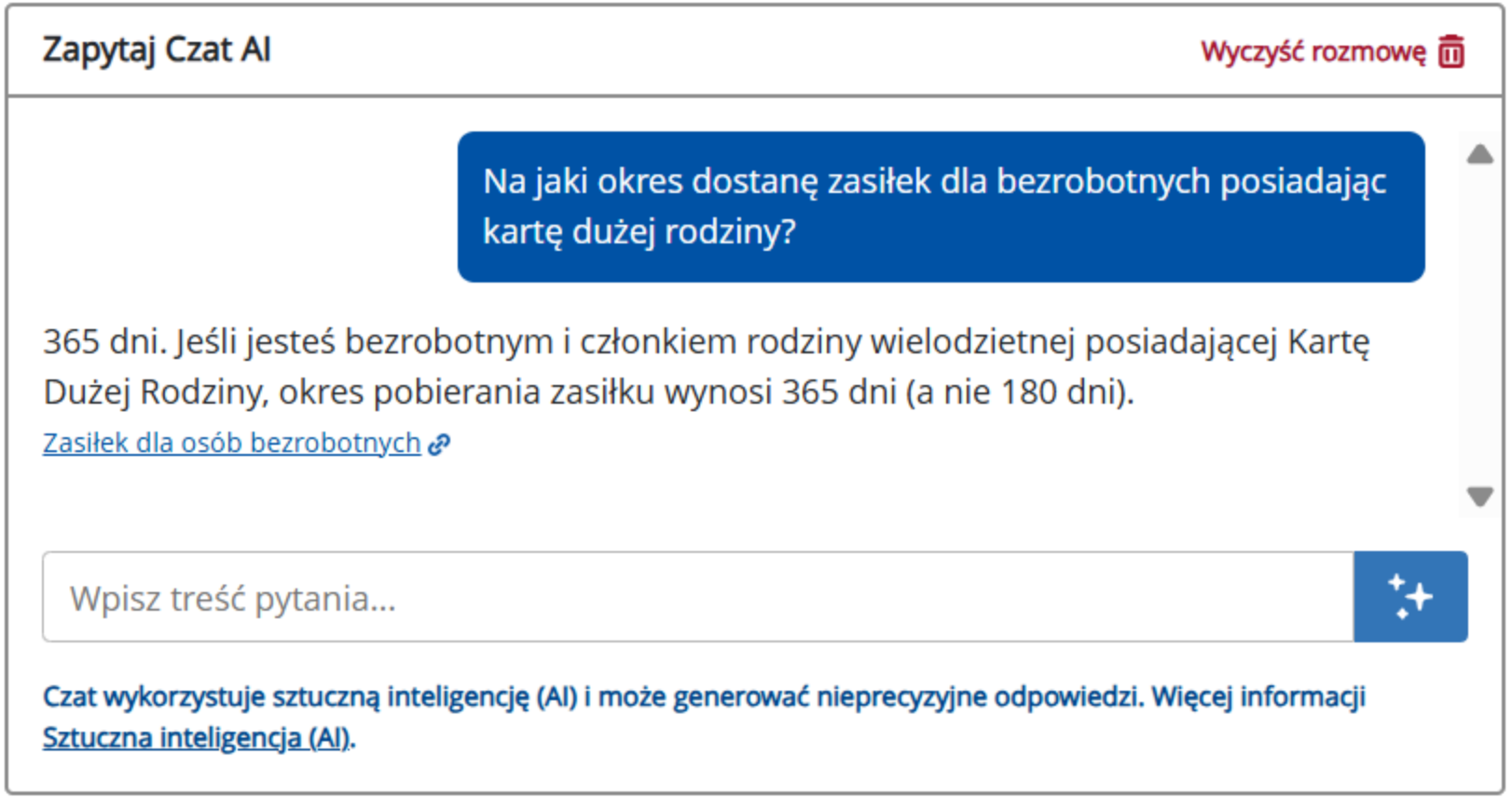
Agent korzysta z tych zasobów również przy wielokrokowej pracy nad dokumentami.

Obywatel otrzymuje konkretną odpowiedź

Pytanie o własną sytuację

Odpowiedź wprost i odsyłacz do pełnej informacji

Odpowiedzi na podstawie treści Wortalu PSZ



Streszczenie artykułu i dołączonych dokumentów

Najważniejsze informacje z artykułu

Krótki opis zawartości załączonych plików

Łatwiejszy wybór potrzebnego dokumentu



Mniej otwierania plików tylko po to, by sprawdzić, co zawierają

AI dla obywateli na 357 witrynach urzędów pracy

LIPIEC – POŁOWA SIERPNIA

7

urzędów pilotażowych

OD POŁOWY SIERPNIA

Kolejne województwa

Stopniowe rozszerzanie zasięgu wdrożenia

ZASIĘG OGÓLNOPOLSKI

357

witryn PUP i WUP z czatem AI

Pilotaż wyszukiwarki PSZ

Krotoszyn, Gorlice, Sieradz, Zambrów, Kłodzko, Krosno i Dębica

Ponad 150 tysięcy zapytań w 42 dni

1 września – 12 października 2026

151 929

zapytań do chatbota

3 617

średnio dziennie

1,32 mln

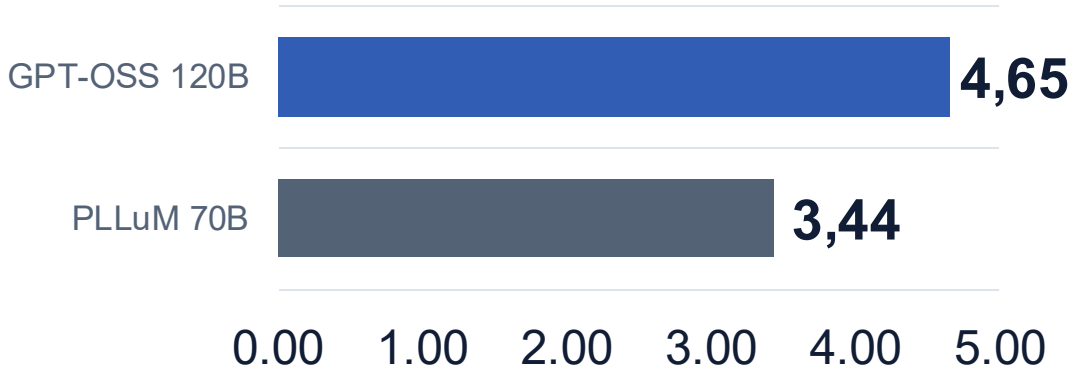
zapytań rocznie
przy obecnym tempie

Projekcja roczna: średnia z 42 dni × 365 dni, przy utrzymaniu tempa zapytań.

Dostępne modele i wyniki testów

1. PLLuM i GPT-OSS

Czerwiec 2026: 93 pytania
Średnia ocena w skali 1–5

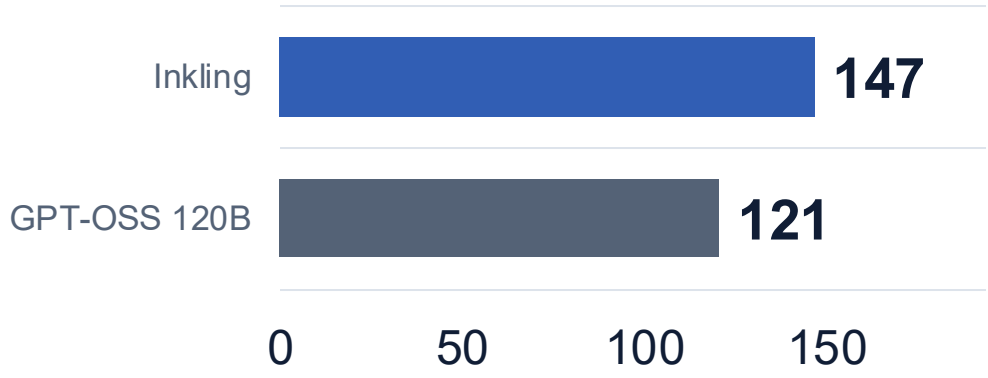


Wortal publiczny: Inkling Small

Intranet: wybór modelu, także PLLuM

2. GPT-OSS i Inkling

Lipiec 2026: 97 pytań
Suma ocen, maksymalnie 194 punkty



1,6 s do pierwszego fragmentu odpowiedzi

Mediana w teście 59 pytań intranetowych

Czat pomaga pracownikowi przygotować odpowiedź

Pilotaż pracowniczy w siedmiu PUP

Kto może złożyć wniosek o wpis do rejestru agencji zatrudnienia i czy można to zrobić papierowo?

Wniosek o wpis do rejestru agencji zatrudnienia składa podmiot zamierzający prowadzić agencję zatrudnienia

1785171576010-D20250620Lj---ustawa-o-tynku-pracy-i-s-u-bach-zatrudnienia.pdf

Nie można go złożyć papierowo – obowiązuje wyłącznie forma elektroniczna przez system teleinformatyczny (portal praca.gov.pl / stor.praca.gov.pl)

Pytanie dot. wniosku o wpis lub wniosku o zmianę wpisu w rejestrze złożonego w formie papierowej

a załączniki wydane papierowo powinny być przekazane w tym systemie np. jako skan z podpisem osób uprawnionych do reprezentacji

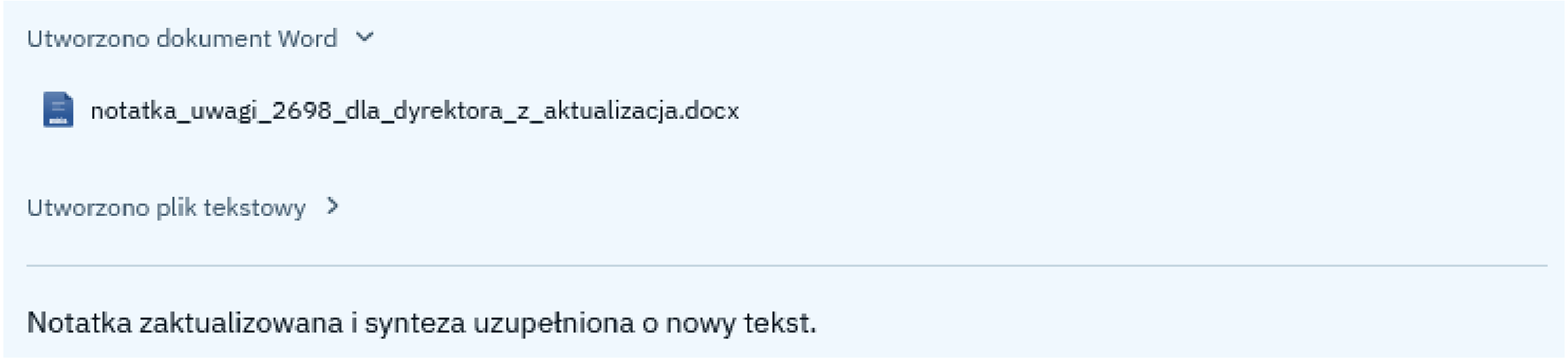
Załączniki do wniosku o wpis do rejestru agencji zatrudnienia

Agent analizuje dokumenty i przygotowuje notatkę

Projekt ustawy o opiece nad dziećmi do lat 3, druk sejmowy 2698

Projekt, poprawki i stanowiska

Agent łączy uwagi, przypisuje je do przepisów i przygotowuje opracowanie



Agent przygotowuje propozycję materiału, człowiek podejmuje decyzję

Gotowe pliki do dalszej pracy



Praca agenta

Porządkuje uwagi do przepisów
Aktualizuje opracowanie
po dodaniu materiałów

Praca pracownika

Ocenia argumenty
Uzgadnia stanowisko resortu
Podejmuje decyzję

Mniej ręcznego przepisywania i składania dokumentów

Kolejne kierunki: analiza danych i wsparcie zarządzania budżetem

Hurtownia danych

Przekrojowa analiza zanonimizowanych danych resortowych

Rynek pracy, zabezpieczenie społeczne i rodzina

System finansowo-księgowy

Analiza wydatków, zaangażowania umów i dostępnych środków

W określonych paragrafach budżetowych

Pytania w języku naturalnym jako wsparcie pracy analitycznej

Wnioski z wdrożenia

Kontrola człowieka	AI przygotowuje propozycję. Pracownik ocenia argumenty i podejmuje decyzję.
Testy własnych zadań	Domyślny model językowy dobieramy na zadaniach konkretnej instytucji.
Stopniowe wdrożenie	Od 7 urzędów pilotażowych do 357 witryn z czatem AI.
Rzeczywiste użycie	151 929 zapytań od 1 września do 12 października 2026 r.
Ciągłe doskonalenie	Cyklicznie przeglądamy zapytania, ulepszamy mechanizmy i sprawdzamy efekty.

Suwerenność: własne środowisko, kontrola nad wiedzą i możliwość zmiany modelu

Mniej szukania i przepisywania
Więcej czasu na właściwe zadanie

Rozwijamy jakość i zakres usług
na własnej infrastrukturze MRPiPS

psz.praca.gov.pl