

6. Praktiskie scenāriji un piemēri

Šī nodaļa sniedz ilustratīvus piemērus, kā mākslīgā intelekta (MI) risinājumus var izmantot valsts pārvaldē. Tie palīdz saprast, kuros procesos MI risinājumi sniedz ātru ieguvumu, kādi riski jāņem vērā un kādas kļūdas nedrīkst pieļaut. Papildus scenārijiem iekļauta arī detalizēta gadījuma analīze – MI risinājuma ieviešana LATAK akreditācijas procesā (**13. pielikums**).

6.1. Scenāriji publiskajā pārvaldē

MI risinājumus iestādes visbiežāk izmanto **iekšējiem procesiem**, kur riski ir zemāki un ieguvumi – tūlītēji. Savukārt **sabiedrībai sniegtajos pakalpojumos** riska līmenis pieaug, jo tiek skartas personas tiesības un sabiedrības uzticība publiskajai pārvaldei.

Tabulā apkopoti biežāk sastopamie scenāriji, norādot praktiskos ieguvumus un ilustratīvus piemērus no Latvijas publiskās pārvaldes. Šis apkopojums kalpo kā orientieris, lai iestādes vadība un speciālisti ātri identificētu, **kur MI var nest lielāko pievienoto vērtību**. Piemēru saraksts nav izsmelošs – katra iestāde to var papildināt ar saviem piemēriem un specifiskiem lietojumiem.

Konteksts	Joma	Ieguvumi un kontroles mehānismi	Piemērs iestādē
Dokumentu melnraksti un kopsavilkumi	Iekšējie procesi	Taupa laiku, bet gala teksts obligāti jāpārskata darbiniekam (ģeneratīvais MI)	Valsts kontrole – MI palīdz sagatavot audita dokumentu uzmetumus
Dokumentu šķirošana/kārtošana (klasifikācija, strukturēšana)	Iekšējie procesi	Atvieglo apstrādi, bet nepieciešama kvalitātes kontrole (analītiskais MI)	—
Tulkojumi un valodas atbalsts	Iekšējie procesi	Ērti ikdienā, bet gala dokumentus apstiprina darbinieks vai valodas speciālists (ģeneratīvais MI)	Hugo.lv platforma – plaši izmantota publiskajā pārvaldē tulkošanai un runas atpazīšanai
Datu analīze un strukturēšana	Iekšējie procesi	Atklāj tendences, bet nepieciešama ekspertu pārbaude (analītiskais MI)	LATAK – MI risinājums KPI analīzei un efektivitātes uzlabošanai
Attēlu un datu vizuālā apstrāde (piem.,	Iekšējie procesi	Automatizē apstrādi, bet obligāta ekspertu validācija (analītiskais MI)	Valsts zemes dienests – MI izmanto kadastra datu

Konteksts	Joma	Ieguvumi un kontroles mehānismi	Piemērs iestādē
kadastra kartes, medicīnas attēli)			apstrādei un attēlu atpazīšanai
Iekšējās kontroles un audita atbalsts	Iekšējie procesi	Palīdz atklāt neatbilstības, bet gala izvērtējumu veic auditori (analītiskais MI)	Valsts kontrole – MI izmantošana dokumentu analīzē audita procesos
Klientu atbalsta čātboti	Ārējie pakalpojumi	Atbild uz biežākajiem jautājumiem, bet jāparedz iespēja sarunai ar darbinieku (ģeneratīvais MI)	Uzņēmumu reģistrs – virtuālais asistents UNA atbild uz bieži uzdotajiem jautājumiem
Iesniegumu klasifikācija	Ārējie pakalpojumi	Paātrina apstrādi, bet gala lēmumu pieņem darbinieks (analītiskais MI vai automatizācija/RPA)	Pašvaldību pilotprojekti – MI testēts iesniegumu grupēšanai un plūsmas optimizācijai

6.2. Negatīvie piemēri

Līdztekus veiksmīgiem projektiem Latvijā un citviet pasaulē ir sastopami arī gadījumi, kas atklāj kļūdas MI risinājumu izmantošanā bez pietiekamas sagatavošanās vai kontroles. Šie piemēri kalpo kā brīdinājums un palīdz citām iestādēm izvairīties no līdzīgām situācijām.

Kļūdu piemēri MI izmantošanā:

- **Nepārbaudīts dokumenta projekts.** Darbinieks sagatavo dokumentu ar MI rīku par tēmu, kuru pats nepārzina. Kolēģis tekstu virspusēji pārskata, nezinot, ka tas radīts ar MI. Rezultātā netiek pamanīti izdomājumi (“halucinācijas”), un iestāde pieņem kļūdainu lēmumu vai sniedz nepareizu atbildi uz iesniegumu, radot personas tiesību aizskārumu.
- **Aizspriedumi rekomendācijās.** MI risinājums sniedz ieteikumus par pabalstu piešķiršanu, bet nav paredzēta šo ieteikumu pārskatīšanas (apelācijas) kārtība. Rezultātā iestāde bez cilvēka iesaistes var pieņemt nepamatotus lēmumus.
- **Aizsargājami dati publiskā rīkā.** Darbinieks ievada personas datus publiski pieejamā MI risinājumā, lai sagatavotu atbildi uz iesniegumu. Rezultātā šie dati var tikt izmantoti risinājuma apmācībā un kļūt pieejami trešajām personām, apdraudot fiziskās personas pamattiesības.

Mācības no kļūdām:

- Ģeneratīvā MI rīka radītais saturs vienmēr jāpārbauda tēmas lietpratējam.
- Par visiem lēmumiem un MI rīku izmantošanas sekām atbild iestāde un tās darbinieki, nevis MI risinājums.
- Personas dati un ierobežotas pieejamības informācija nedrīkst tikt ievadīta publiski pieejamos rīkos.
- Vadībai jānodrošina darbinieku MI pratība, lai tie saprastu gan lietošanas iespējas, gan iespējamos riskus.

Kopsavilkums. Negatīvie piemēri rāda, ka lielākās problēmas rodas nevis tehnoloģijas dēļ, bet gan cilvēku rīcības un organizācijas kultūras dēļ – ja nav skaidru noteikumu, atbildības sadales un kontroles mehānismu.