

13. pielikums. Gadījuma analīze: Mākslīgā intelekta risinājuma ieviešana LATAK akreditācijas procesā

Konteksts un problēma

Pakalpojuma izpildes komplikētība

Valsts aģentūra “Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs” (LATAK) īsteno atbilstības novērtēšanas institūciju akreditāciju, kas ir komplikēts pakalpojums, kura ietvaros tiek ievēroti Latvijas Republikas un Eiropas Savienības normatīvie akti, nacionālie, Eiropas un starptautiskie standarti, kā arī savstarpējos atzīšanas līgumos ar starptautiskajām akreditācijas organizācijām (Eiropas Akreditācijas kooperācijas, Starptautiskā akreditācijas foruma, Starptautisko laboratoriju akreditācijas kooperācijas) un uz to pamata izdotos saistošos dokumentos noteiktās prasības.

Liels manuālā darba apjoms, ko īsteno augsti kvalificēts darba spēks

16 vadošie darbinieki ik gadu manuāli lasa, pārskata un analizē apmēram 2500 dokumentus, kā arī ik gadu manuāli sagatavo apmēram 4900 dokumentus; ik gadu tiek īstenotas apmēram 380 akreditācijas procedūras un manuāli izvērtētas un izskatītas apmēram 1200 korektīvās darbības. Būtiska darba daļa tiek patērēta rutīnai, nespējot rast laiku stratēģiskiem darbiem.

Pastāvīgi augsts risks nenasniegt stratēģiskos mērķus

Pārrunās ar darbiniekiem un iekšējos auditos tika identificētās atsevišķās novirzes no stratēģisko prioritāšu sasniegšanas – noteiktā termiņā, apjomā un kvalitātē sniegts starptautiski atzīts pakalpojums.

Risinājuma izstrāde un pieeja

Vadības iniciatīva un stratēģiska pieeja

Projekta uzsākšanu ierosināja LATAK augstākā vadība, apzinoties, ka tikai ar cilvēkresursiem akreditācijas procesa kvalitāti ilgtermiņā nodrošināt nebūs iespējams.

Piegādātāju un risinājumu izvērtēšana

LATAK augstākā vadība noteica principu akreditācijas procesa izpildē izmantot tikai LATAK oficiāli apstiprinātu MI rīku. Pēc tirgū pieejamo MI risinājumu un rūpīgas licenču nosacījumu, datu apstrādes drošības un risinājuma ilgtspējas, t.sk. ieguldījumu atdeves izvērtēšanas LATAK darbiniekiem tika nodrošināta pieeja *MS 365 Copilot* rīkiem, vienlaikus apzinoties pastāvošo risku pārvaldības integrācijas nepieciešamību.

Stratēģiska risku pārvaldības pieeja

Mazinot viena piegādātāja atkarības riskus un stiprinot drošības pārvaldību ilgtermiņā tiek apzināti projekti alternatīvu MI risinājumu integrācijai, t.sk. ar dalību ES fondu projektos. Plānots izstrādāt jaunu *low-code/no-code* MI atbalstītu digitālo koplietošanas platformu, kas nodrošina automatizētu un datus balstītu dažādu prasību izpildes izvērtēšanas procesu.

MI integrācijas process

Sprinti, testi, darbnīcas

Testēti risinājumi dokumentu sagatavošanai, komunikācijai ar klientiem, sanāksmju sagatavošanai un iekšējo procesu izstrādei un pārvaldībai.

Kritiskie lēmumi par datu apstrādi

LATAK apzināti atteicās no atvērtā koda MI modeļiem, izvēloties MS infrastruktūru, lai izvairītos no sensitīvu datu noplūdes riska. Visi MI rezultāti ir cilvēku uzraudzīti un pārskatīti.

Darbinieku iesaiste un apmācība

Organizētas praktiskas darbnīcas, sprinti un apmācības ar ārējiem mentoriem, kā arī nodrošināta dalība Valsts administrācijas skolas Digitālās akadēmijas rīkotajās mācībās digitālo prasmju attīstībai. Apmācību optimizācija balstīta uz individuālām vajadzībām un reāllaika atgriezenisko saiti.

Sasniegtie rezultāti

Kultūras un domāšanas maiņa

Darbinieki ir kļuvuši pārliecinātāki par savām digitālajām prasmēm, atvērtāki eksperimentiem un inovācijām, aizrautīgāki MI izmantošanai ikdienā.

Frāzes *“Tas nav iespējams”* nomainījušās *“Pamēģinām ar MI”*, *“Pajautājam MI”*.

MI ir kļuvis par dabisku instrumentu, kas palīdz efektīvāk izpildīt darba uzdevumu un rosina radošumu.

Produktivitātes uzlabojumi

- **Tekstu kvalitāte:** MI būtiski uzlabo kvalitatīva teksta sagatavošanu, samazinot nepieciešamību pēc stilistiskiem labojumiem saskaņošanas procesā.
- **E-pasta vēstuļu sagatavošana:** Process kļuvis daudz ātrāks un vieglāks, it īpaši svešvalodās.
- **Veidlapu aizpildīšana:** Atsevišķos gadījumos 8 stundu darbu ir bijis iespējams izpildīt nedaudz vairāk par 1 stundu.

- **Iekšējie dokumenti:** Jaunu iekšējo **dokumentu** (procedūru, politiku u. c.) sagatavošanai iespējams ietaupīt līdz pat 70 % laika.
- **Sanāksmju sagatavošanās:** Sagatavošanās laiku **iespējams** samazināt no 2 stundām uz 20 minūtēm.

Rezultāti parāda ievērojamu efektivitātes pieaugumu un pozitīvu darbinieku attieksmes maiņu pret tehnoloģiju izmantošanu.

Panākumu faktori un mācības

- **Vadības līderība un iesaiste:** augstākā vadība iesaistījās testēšanā un mācībās.
- **Droša vide eksperimentiem:** iespēja izmēģināt jaunas pieejas un mācīties no kļūdām.
- **Pastāvīga mācīšanās:** nodrošinātas regulāras darbnīcas un pieredzes apmaiņas sesijas.
- **Sistēmiska pieeja:** MI risinājumi ieviesti kā stratēģisks, nevis īslaicīgs elements.
- **Sadarbība:** pieredze dalīta ar citām iestādēm, stiprinot kopīgu mācīšanās kultūru

Ieteikumi citām iestādēm

- **Stratēģiskā līmenī:** apziniet galvenās problēmas un definējiet ilgtermiņa mērķus, sasaistot tos ar organizācijas stratēģiju.
- **Organizatoriskā līmenī:** nodrošiniet vadības iesaisti, veidojiet starpdisciplināras komandas un īstenojiet riska balstītu pieeju.
- **Operacionālā līmenī:** sāciet ar nelieliem pilotprojektiem, lai ātri gūtu pieredzi un redzamus rezultātus.
- **Cilvēkresursu līmenī:** veidojiet mācīšanās kultūru un drošu vidi ideju izmēģinājumiem, atbalstiet iniciatīvu un kļūdu pieļaušanu kā mācību procesu.
- **Ekosistēmas līmenī:** meklējiet sadarbības partnerus publiskajā un privātajā sektorā, dalieties pieredzē un sekojiet MI regulējuma un standartu attīstībai.

Kopsavilkums

LATAK pieredze apliecina, ka MI ieviešana publiskajā pārvaldē nav tikai tehnoloģisks projekts, bet **sistēmiska pārmaiņa**, kas apvieno cilvēkus, procesus un kultūru. Pakāpeniska pieeja, droša vide eksperimentiem un vadības iesaiste ļāva sasniegt būtisku produktivitātes pieaugumu un kultūras maiņu. Šis piemērs parāda, kā MI var kļūt par praktisku atbalstu efektīvai, drošai un uz cilvēku orientētai publiskajai pārvaldei.

