

APSTIPRINĀTS
ar Rīgas domes
____.____.2023. lēmumu
Nr.RD-23-____-lē

Rīgas valstspilsētas pašvaldības aģentūras “Rīgas digitālā aģentūra” vidēja termiņa darbības un digitālās transformācijas stratēģija

2023. – 2025. gadam



Saturs

Izmantotie termini un saīsinājumi	3
Stratēģijas karte	4
RDA stratēģiskie rīcības virzieni, mērķi un vidēja termiņa prioritātes	5
Ievads	6
1. Par RDA	7
1.1. RDA darbības jomas	8
1.2. RDA stratēģijas vieta Pašvaldības attīstības plānošanas sistēmā	9
1.3. RDA struktūra un stiprās puses	10
2. Esošās situācijas raksturojums	11
2.1. Pilnveides iespējas	14
2.2. Pašvaldības izaicinājumi un risināmās problēmas	15
3. RDA misija, vīzija, mērķi un darbības pamatprincipi	17
3.1. RDA misija	18
3.2. RDA vīzija	18
3.3. RDA darbības pamatprincipi	18
3.4. RDA stratēģiskie rīcības virzieni, mērķi un vidēja termiņa prioritātes	19
Nr.1 Efektīva RDA, kas rada vērtību Lietotājiem	19
Nr.2 Moderna IKT pārvaldība, digitālā transformācija un inovatīvu tehnoloģisko risinājumu attīstība pilsētvidē, kas ceļ Pašvaldības darba efektivitāti	19
Nr.3 Lietotājiem draudzīgi digitālie produkti un e-pakalpojumi	20
Nr.4 Pārskatāma datu pārvaldība un datu pieejamība plānošanai, datos balstītai lēmumu pieņemšanai un kontrolei	20
Nr.5 Pašvaldības IKT risinājumu un personas datu drošība un aizsardzība	20
4. RDA sniegtie pakalpojumi	21
Pašvaldības pārziņā esošās IS	22
Lietotāju atbalsts	22
5. RDA finansējums, finansējuma izlietojuma pamatprincipi, ieņēmumu avoti un ieņēmumu izlietojums	23
6. RDA darbības rezultāti un rezultatīvie rādītāji	25
7. Lietotāju apmierinātības rādītāji par saņemtajiem pakalpojumiem un RDA sniegtās informācijas pieejamība	27
8. Stratēģijas aktualizēšanas un īstenošanas novērtēšanas kārtība	29
9. Pašvaldības attīstības plāna IKT projektu ceĶa karte līdz 2025. gadam	31

Izmantotie termini un saīsinājumi

AD	aktīvā direktorija (<i>eng. Active directory</i>)
AIC	Rīgas pilsētas Apkaimju iedzīvotāju centrs
API	lietojumprogrammas saskarne (<i>eng. Application programming interface</i>)
DBVS	datubāzes vadības sistēma
IKT	informācijas un komunikācijas tehnoloģijas
IS	informācijas sistēma
IT	informācijas tehnoloģijas
ITIL	informācijas tehnoloģiju infrastruktūras bibliotēka
Lietotājs	ikviens Pašvaldības darbinieks, kurš darba pienākumu veikšanai izmanto Pašvaldības datortehniku un programmatūru un kuram ir atvērti atbilstoši lietotāja konti Pašvaldībā izmantojamās programmatūrās
MS	<i>Microsoft</i>
OS	operētājsistēma
Pašvaldība	Rīgas valstspilsētas pašvaldība
Pārvaldība	regulējumu un darbību kopums, kas nosaka, kā kontrolēt un pārraudzīt IKT
PKIP	Pašvaldību klientu informācijas pārvaldības risinājums
RDA	Rīgas valstspilsētas pašvaldības aģentūra "Rīgas digitālā aģentūra"
RDVIS	Rīgas domes Vienotā informācijas sistēma
SLA	pakalpojuma līmeņa vienošanās (<i>eng. Service Level Agreement</i>)
SVS	satura vadības sistēma



Stratēģijas karte



RDA galvenais mērķis:

Atbalstīt un veicināt Pašvaldības digitālās transformācijas procesus, nodrošinot inovatīvus, kvalitatīvus un drošus IKT pakalpojumus un produktus.

RDA misija:

Atbalstīt un sekmēt Pašvaldības vidējā termiņa darbības digitālās transformācijas Stratēģijas realizāciju, nodrošinot inovatīvus, kvalitatīvus un drošus IKT pakalpojumus.

RDA vīzija:

- Būt par vērtīgu sadarbības partneri un padomdevēju Pašvaldības iestādēm;
- Nodrošināt iespēju Pašvaldībai kļūt par tehnoloģiju izmantošanas līderi Baltijas reģionā;
- Proaktīvi veicināt un atbalstīt inovāciju, kā arī jaunu tehnoloģiju ienākšanu Pašvaldībā un Rīgas pilsētvidē;
- Nodrošināt sabiedrībai atvērtu un mūsdienīgu Pašvaldību.

RDA darbības pamatprincipi

- | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| 1 Uzmanības centrā - Lietotājs | 2 Praktiskums un vienkāršība | 3 Sadarbība un caurspīdīgums | 4 Kompetence |
|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|



NR.1 | Efektīva RDA, kas rada vērtību Lietotājiem



NR.4 | Dato balstīta lēmumu pieņemšana, datu analīze, datu pieejamība un pārskatāma datu pārvaldība



NR.2 | Moderna IKT pārvaldība, digitālā transformācija un inovatīvu tehnoloģisko risinājumu attīstība pilsētvidē, kas ceļ Pašvaldības darba efektivitāti



NR.5 | Pašvaldības IKT risinājumu un personas datu drošība un aizsardzība



NR.3 | Lietotājiem draudzīgi digitālie produkti un e-pakalpojumi

RDA stratēģiskie rīcības virzieni, mērķi un vidēja termiņa prioritātes

	Mērķis	Prioritātes
	NR.1 Efektīva RDA, kas rada vērtību Lietotājiem	
	Nostiprināt RDA kapacitāti, izveidojot efektīvu un kompetentu komandu un nodrošinot nepieciešamos tehnoloģiskos resursus.	- Radīt priekšnoteikumus veiksmīgai digitālajai transformācijai un modernai, efektīvai un ilgtspējīgai pieejamo IKT resursu pārvaldībai. - Pilnveidot kopējo IKT stratēģiskās attīstības plānošanas ietvaru, t.sk. ieviešot portfeļa vadību - Īstenot RDA būtiskāko procesu pārbūvi uz <i>Agile un Lean</i> principiem. - Ieviest procesu un pakalpojuma vadītājus, nodrošinot procesu attīstību. - Sniegt konsultatīvu tehnoloģisko atbalstu Pašvaldības iestādēm.
	NR.2 Moderna IKT pārvaldība, digitālā transformācija un inovatīvu tehnoloģisko risinājumu attīstība pilsētvidē, kas ceļ Pašvaldības darba efektivitāti	
	Celt Pašvaldības darba efektivitāti, nodrošinot modernu, efektīvu un ilgtspējīgu IKT attīstības pārvaldību un veicinot Pašvaldības digitālo transformāciju un inovatīvu risinājumu ieviešanu.	- Sekmēt jaunāko digitālo risinājumu ieviešanu Pašvaldības iestādēs, uzlabojot darbinieku produktivitāti. - Veicināt privātā sektora uzņēmumu interesi viedpilsētu un bezvadu tīklu pilotprojektu īstenošanai pilsētvidē. - Izstrādāt veiksmīgas digitālās transformācijas īstenošanas priekšnoteikumus un modernas, efektīvas un ilgtspējīgas IKT resursu pārvaldības vadlīnijas. - Piedāvāt risinājumus IKT uzturēšanas izmaksu optimizācijai. - Veicināt biznesa procesu automatizāciju un elektronisko dokumentu apriti visās Pašvaldības darbības jomās.
	NR.3 Lietotājiem draudzīgi digitālie produkti un e-pakalpojumi	
	Veicināt modernus un Lietotājiem draudzīgus Pašvaldības digitālos produktus un tehnoloģiskos risinājumus, lai nodrošinātu Lietotājiem IT atbalstu un iespēju ātrai IS, lietojumprogrammu apgūšanai. Nodrošināt Rīgas iedzīvotājiem ērtus e-pakalpojumus, kas atvieglotu ikdienas saziņu ar Pašvaldību.	- Uzlabot Lietotājiem sniegto pakalpojumu servisa līmeni un e-pakalpojumu lietošanas ērtumu. - Veicināt IKT attīstības investīciju efektivitāti, kas ļauj prioritizēt Pašvaldības kopējās IKT investīcijas, kā arī veiksmīgāk plānot IKT pakalpojumiem nepieciešamos resursus. - Izstrādāt un uzlabot IKT risinājumus, balstoties uz lietotāju pieredzi (UX). - Atbilstoši RDA darbinieku kompetencēm, ieviest RDA darbinieku apmācību plānu, nosakot atbilstošākās apmācību programmas.
	NR.4 Datus balstīta lēmumu pieņemšana, datu analīze, datu pieejamība un pārskatāma datu pārvaldība	
	Ieviest Pašvaldībā datu analītikas risinājumus un datu analīzes metodes, lai veicinātu datus balstītu lēmumu pieņemšanu. Padarīt datus pieejamus turpmākai apstrādei un analīzei, vienlaikus veicot atvērto datu publicēšanu.	- Izstrādāt interaktīvus datu analītikas pārskatus. - Veikt padziļinātu datu analīzi. - Apkopot Pašvaldības datu avotus datu noliktavā un nodrošināt piekļuvi datiem visiem darbiniekiem un iedzīvotājiem. - Nodrošināt datu infrastruktūru, kas spēj izpildīt visas Pašvaldības datu analītikas vajadzības. - Izstrādāt visaptverošu datu pārvaldības shēmu.
	NR.5 Pašvaldības IKT risinājumu un personas datu drošība un aizsardzība	
	Nodrošināt IKT risinājumu kiberdrošību un personas datu aizsardzību ar inovatīviem drošības risinājumiem.	- Pedalīties Pašvaldības kiberdrošības stratēģijas izstrādē un īstenot to Pašvaldībā. - Izveidot savstarpēji integrētu kiberdrošības un datu apstrādes rīku kompleksu.

levads

RDA īsteno Pašvaldības digitālās transformācijas stratēģiju, tiecoties kļūt par tehnoloģiju izmantošanas līderi Baltijas jūras reģionā. RDA vēlas ne tikai nodrošināt progresīvus risinājumus Lietotājiem, bet arī veidot vidi, kas ir vērsta uz savstarpējās mijiedarbības un ideju attīstīšanu jaunā līmenī.

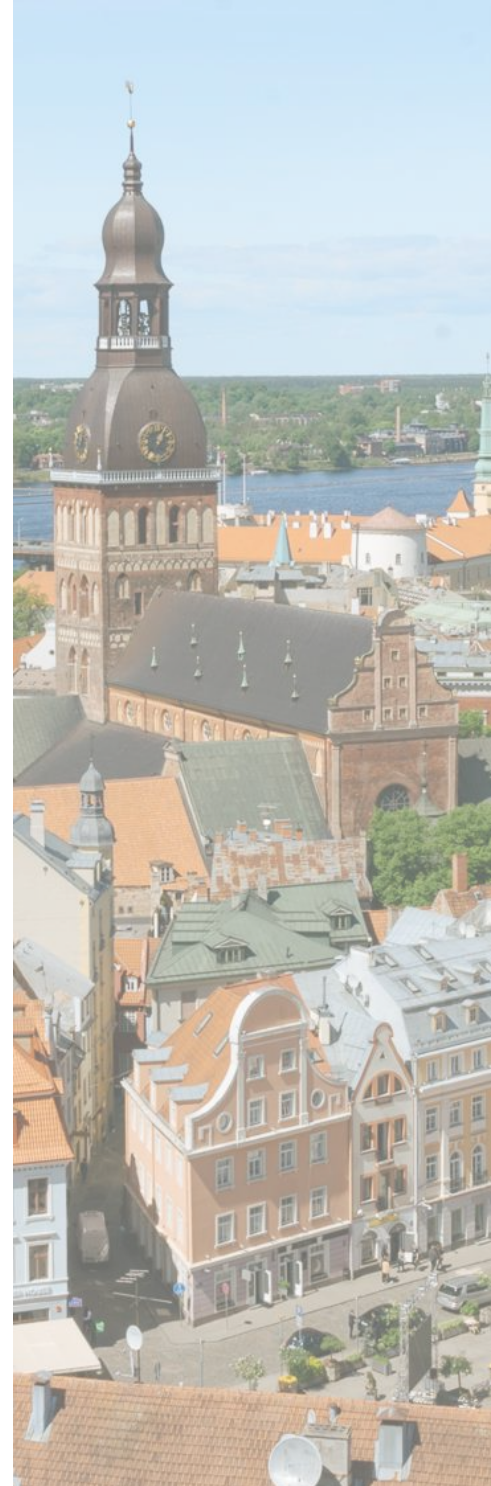
Mūsdienās pašvaldību funkciju un pakalpojumu nodrošināšanā arvien lielāka loma ir IKT. Rīgas nākotne ir atkarīga no tā, kā tiek izmantotas tehnoloģijas, lai apmierinātu Rīgas iedzīvotāju vajadzības šodien.

RDA pilnveido, uzlabo un meklē veidus, kā inovatīvāk nodrošināt Pašvaldības funkciju izpildi un pakalpojumu sniegšanu sabiedrībai. Pārmaiņas skar daudzas jomas – ekonomiku, sociālās lietas, transportu un politiku. Modernās sakaru tehnoloģijas, piemēram, 5G, palīdz paātrināt pārveides procesu un kontrolēt problēmas. Jauna tīkla tehnoloģija – šaurjoslas lietu internets, ļauj rentabli pārraidīt datus ar zemu enerģijas patēriņu, bet sensori palīdz saprast, kā iedzīvotāji izmanto savu pilsētu. Datus balstītu lēmumu pieņemšana veicinātu vietvaras efektivitāti gan izglītības, gan kultūras, gan arī sociālajā jomā.

Sabiedrība sagaida, ka Pašvaldības pakalpojumi ir viegli pieejami un ērti. Uzņēmējiem nepieciešama attīstīta telekomunikāciju tīklu infrastruktūra un ātrs, saprotams Pašvaldības saskaņojumu saņemšanas process. Pašvaldības iestādēm ir iespējams ātrāk apmierināt Lietotāju vajadzības, ja pakalpojumi tiek sniegti elektroniski un ir nodrošināts labs digitālais atbalsts. Ērti IKT risinājumi ne vien taupītu izmaksas, bet paaugstinātu sniegto pakalpojumu kvalitāti.

RDA īstenotā Pašvaldības digitālā transformācija veicinās darbības procesu, pakalpojumu un iekšējās darba kultūras būtisku pilnveidi, izmantojot IKT iespējas. Digitālās transformācijas galvenais mērķis ir atbalstīt un sekmēt Pašvaldības stratēģisko mērķu īstenošanu, nodrošinot inovatīvus, kvalitatīvus un drošus IKT produktus un pakalpojumus.

Šī stratēģija atspoguļo RDA centienus palielināt Pašvaldības efektivitāti un lietderību, izmantojot tehnoloģijas, un iezīmē RDA izšķirošo lomu šajā procesā.





01

Par RDA

1. Par RDA

RDA savu darbību uzsāka 2022. gada 1. aprīlī, lai ar IKT risinājumiem sekmētu Pašvaldība stratēģisko mērķu realizāciju un digitālo transformāciju. RDA ir Rīgas domes Informācijas tehnoloģiju centra tiesību un saistību pārņēmējs. RDA uzdevumi un tiesības ir noteiktas Rīgas domes 30.03.2022. nolikumā Nr. RD-22-168-no "Rīgas valsts pilsētas pašvaldības aģentūras "Rīgas digitālā aģentūra" nolikums".

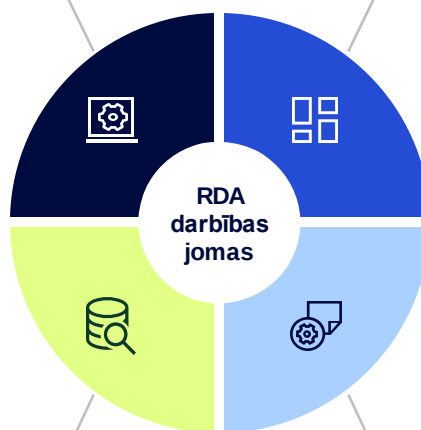
1.1. RDA darbības jomas

IKT attīstības projektu plānošana un digitālās transformācijas veicināšana

IKT risinājumu nodrošināšana un IKT pakalpojumi

Datu analītika, mākslīgais intelekts un datu pārvaldība

Drošība, darbības nepārtrauktība un personas datu aizsardzība



Joma	Uzdevumi un tiesības
IKT attīstības projektu plānošana un digitālās transformācijas veicināšana 	- Plānot Pašvaldības IKT attīstību. - Uzturēt dialogu un īstenot sadarbību ar Pašvaldības iestādēm un citām organizācijām, kas orientētas uz Pašvaldības interešu realizāciju un ērtu, lietotājiem modernu digitālo risinājumu radīšanu un uzturēšanu. - Koordinēt sadarbību ar citām pašvaldībām Latvijas Republikā, ārvalstīs, starptautiskajām organizācijām un sadarbības tīkliem IKT nozarē. - Ieviest modernas pārvaldības metodes IKT projektu īstenošanā.
IKT risinājumu nodrošināšana un IKT pakalpojumi 	- Nodrošināt IKT pakalpojumu (t.sk. IKT resursu) pārvaldību, noteikt pakalpojumu dzīvesciklu, attīstības un integrācijas iespējas, esošo risinājumu uzturēšanu. - Veidot, ieviest un attīstīt atvērtu IKT risinājumu un pakalpojumu izmantošanu. - Rūpēties par IKT kapacitātes izmantošanu un stiprināšanu.
Drošība, darbības nepārtrauktība un personas datu aizsardzība 	- Nodrošināt informācijas un datu konfidencialitātes, integritātes un pieejamības aizsardzību. - Ieviest drošus IKT risinājumus, rūpējoties par šo risinājumu pielāgošanu, uzstādīšanu un uzturēšanu. - Nodrošināt Pašvaldības iestādēm kvalitatīvus un Lietotājiem draudzīgus IKT pakalpojumus, kas palīdz efektīvizēt procesus, optimizēt izmaksas un nodrošina iespēju strādāt gudrāk.
Datu analītika, mākslīgais intelekts un datu pārvaldība 	- Rūpēties par datu pieejamību un datu efektīvu izmantošanu Pašvaldības darbā. - Veidot, ieviest un attīstīt datu analītikas un vizualizācijas risinājumu sniegtās iespējas lēmumu pieņemšanas procesos. - Veikt jaunāko tehnoloģiju risinājumu izpēti, aprobēt inovatīvu tehnoloģiju ieviešanas iespējas, nodrošinot jaunu zināšanu un pieeju radīšanu. - Veidot vienotu pieeju informācijas resursu pārvaldībai, piedāvājot IS, lietojumprogrammas un pakalpojumus, kontekstā ar informācijas lietotāju vajadzībām.

1.2. RDA stratēģijas vieta Pašvaldības attīstības plānošanas sistēmā

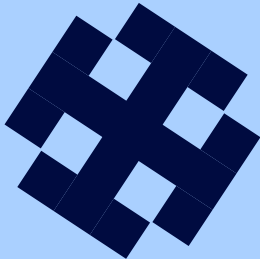
RDA vidēja termiņa darbības un digitālās transformācijas stratēģija 2023.–2025. gadam (turpmāk - Stratēģija) sekmē Rīgas ilgtspējīgas attīstības stratēģijas līdz 2030. gadam un Rīgas Attīstības programmas 2022.–2027. gadam mērķu sasniegšanu un atbilst valsts "Digitālās transformācijas pamatnostādņem 2021.–2027. gadam", kas apstiprināts ar Ministru kabineta 07.07.2021. rīkojumu Nr. 490.



RDA ir nozīmīga loma Rīgas attīstības stratēģijā līdz 2030. gadam¹ noteiktā ilgtermiņa attīstības mērķa IM2 Inovatīva, atvērta un eksportspējīga ekonomika sasniegšanā, stiprinot pilsētas ekonomisko pamatu ar inovatīviem, augstas pievienotās vērtības pakalpojumiem.



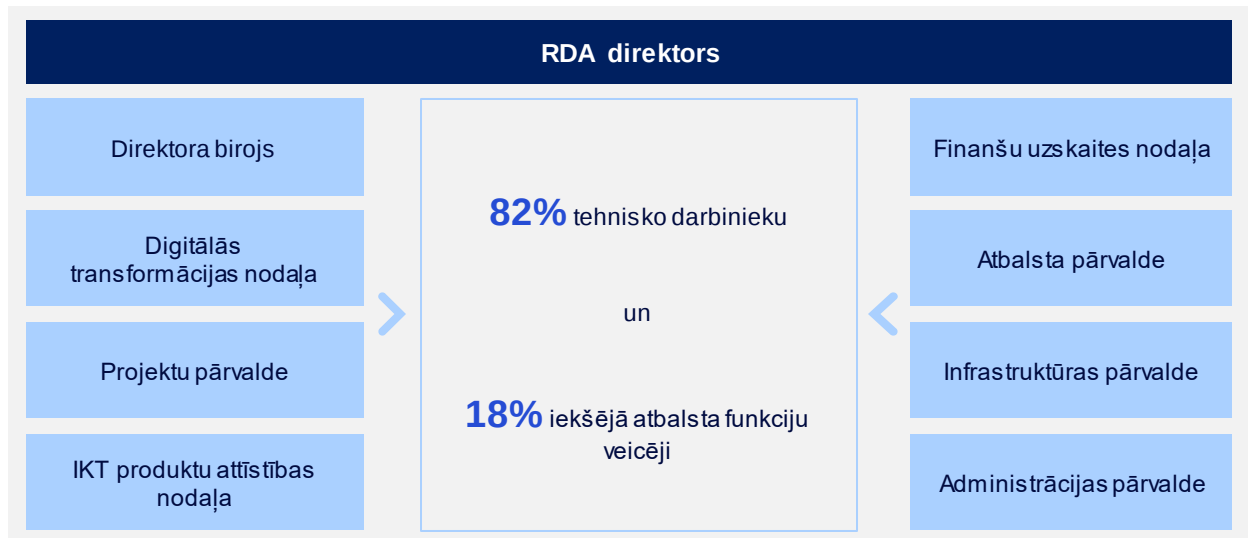
¹ Apstiprināta ar Rīgas domes 27.05.2014. lēmumu Nr. 1173 "Par Rīgas attīstības programmas 2014.–2020. gadam un Rīgas ilgtspējīgas attīstības stratēģijas līdz 2030. gadam apstiprināšanu"



02

Esošās situācijas raksturojums

1.3. RDA struktūra un stiprās puses



Stratēģijas izpilde balstās uz RDA **stiprajām pusēm**:

- RDA ir pieredzējusi komanda, kas pārzina Pašvaldības IKT risinājumus, IKT infrastruktūru un Pašvaldības vajadzības.
- RDA kā pakalpojumu sniedzējs attīsta inovācijas, palīdz izmantot jaunākās tehnoloģijas un pārņemt labāko starptautisko pieredzi.
- RDA spēj nodrošināt IKT risinājumus, digitālos un datu pakalpojumus gan Pašvaldības iestādēm, gan, nepieciešamības gadījumā, arī citām publiskā sektora iestādēm.
- RDA rūpējas par IKT resursu stabilitāti un darbības nepārtrauktību, kvalitatīvu IKT uzturēšanas pakalpojumu sniegšanu.
- RDA rada un piedāvā Pašvaldības iestādēm Lietotājiem draudzīgus IKT risinājumus, kas uzlabo digitālos pakalpojumus un veicina to pieejamību.
- RDA rīkojas proaktīvi, uzlabojot IKT iepirkumu standartus, veicinot konkurenci un veiksmīgāk izvēloties saimnieciski izdevīgākos ārpakalpojumus.
- RDA notiek nepārtraukta darbinieku kompetenču attīstība, veidojot RDA kā Pašvaldības IT kompetenču centru un papildinot to ar jauniem attīstības virzieniem.
- RDA ir efektīva sadarbība IKT jautājumos ar valsts iestādēm, Latvijas Pašvaldību savienību, citām Latvijas pašvaldībām un starptautiskām organizācijām. Šī sadarbība un dalība inovatīvos un starptautiskos projektos ļauj meklēt veidus, kā modernizēt un uzlabot RDA darbu.

2. Esošās situācijas raksturojums

RDA uzdevums ir pakalpojumu un atbalsta sniegšana Lietotājiem kā IKT pakalpojumu saņēmējiem, kā arī Rīgas iedzīvotājiem, kuri saskarē ar Pašvaldību izmanto IKT pakalpojumus.

Esošās situācijas novērtējums



Pašvaldībā ir salīdzinoši liels IKT risinājumu skaits – tiek izmantotas vairāk nekā 40 lietojumprogrammas, ar vairāk nekā 100 moduļiem. Starp sistēmām un moduļiem ir vairāk nekā 640 datu apmaiņas saskarnes. Vairākas lietojumprogrammas apvienotas RDVIS un PKIP platformā, kas ļauj pārvaldīt un piekļūt šīm lietojumprogrammām vienotā veidā.

Pašvaldībā ir izveidots ietvars pakalpojumu pārvaldībai un sniegšanai. Šobrīd pašvaldībā ir vairāk nekā 300 dažādu pakalpojumu, kuri tiek sniegti gan fiziskām, gan juridiskām personām. Daļa no šiem pakalpojumiem ir pieejami kā e-pakalpojumi. RDA sadarbībā ar AIC turpina aizsāktu pakalpojumu pilnveidi un digitalizāciju, izzinot Pašvaldības departamentu vajadzības un ik gadu identificē jaunas vajadzības. Nākamajos gados ir plānota visu e-pakalpojumu izvietošana latvija.lv portālā un jaunu e-pakalpojumu izveide.

Pašvaldības IKT infrastruktūru veido vairāk kā 19 000 darbstacijas, vairāk kā 7000 dažādu biroja tehnikas vienības, vairāk par 100 fiziskie un 600 virtuālie serveri, virs 2000 video novērošanas kameru, vairāk par 5000 fiksēto tālrunu, 9 zvanu centri, 2 rāciju bāzes stacijas (2023 gadā tiek uzstādītas papildus 6 bāzes stacijas). RDA Infrastruktūras pārvalde nodrošina šīs infrastruktūras un saistīto programmatūru uzturēšanu, uzraudzību un drošību, atbilstoši Lietotāju skaitam Pašvaldībā.

RDA nodrošina vairāk nekā 300 Pašvaldības iestādēs datu pārraides kanālus. Caur sakaru kanāliem tiek transportēts centralizēts internets, balss, video pakalpojums, kā arī piekļuve IKT centralizētajiem resursiem un risinājumiem. Sakaru kanāliem tiek piemērotas vairāki centralizēti drošības risinājumi.

IKT infrastruktūras programmatūras bāzi veido vairāku ražotāju licencēti standartprogrammatūras risinājumi un aparatūra, kā arī virkne atvērtā koda sistēmu un risinājumu.

IKT pārvaldības infrastruktūra primāri ir **izvietota vienā datu centrā**, kur tiek nodrošināta nepieciešamā klimata, ugunsdzēsības, elektroapgādes, datortīkla, UPS u. c. infrastruktūra un tās apkalpošana.

Pašvaldībā ir novērojami **atsevišķi elementi no datu pārvaldības, t.sk. analītikas**, tomēr tie ir nepietiekami. Darbu ir uzsākusi Datu analītikas nodaļa - datu analītiķi un datu inženieri, kas veic Pašvaldības datu analītikas vajadzību apzināšanu. No Pašvaldības iestādēm tiek saņemti vairāk nekā 160 datu analītikas projektu pieprasījumi, kas galvenokārt ietver dažādus pieprasījumus par interaktīvu atskaišu izstrādi, datu automatizāciju vai datu analīzi. Izvērtējot esošo datu infrastruktūru, tika konstatēts, ka tā nespēj nodrošināt Pašvaldībā ilgtermiņa datu analītikas vajadzības, tādēļ ir veikta datu infrastruktūras modernizācija.

Personas **datu apstrādes aizsardzība un IT drošība** Pašvaldībā ir nodrošināta atbilstoši normatīvo aktu regulējumam. Pašvaldībā ir noteiktas trīs paaugstinātas drošības sistēmas – RDVIS, Rīgas pilsētas Vienotā videonovērošanas sistēma (VNS) un resursu pārvaldības sistēma ACTO ERP.

Pašvaldības IKT resursu aizsardzību RDA nodrošina, izmantojot IKT resursu lietotāju autorizācijas risinājumu, datortīkla antivīrusu programmatūru, ugunsmūrus, datortīkla segmentēšanu un regulāri veicot IKT resursos uzstādīto programmu versiju atjaunināšanu un drošības “ielāpu” uzstādīšanu, kā arī novērojot tīklā pārraidīto datu plūsmu. Centralizētajos IKT resursos glabātajiem datiem tiek nodrošināta regulāra rezerves kopiju izveide un glabāšana.

Ilustrācija 1. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas E-indekسا salīdzinošais vērtējums Rīgas Pašvaldībai ar citām pašvaldībām.



2.1. Pilnveides iespējas

Pašvaldības IKT vajadzības kopumā tiek nodrošinātas, taču digitālās transformācijas iespēju potenciāls nav pilnībā izmantots un **pastāv vairākas pilnveidojumu iespējas**:

Rīgas iedzīvotājiem



- **nodrošinot gaidām atbilstošākus pakalpojumus**, padarot pakalpojumu piegādes procesus īsākus un atvērtākus. Vienlaicīgi pilnveidojot kopējo IKT stratēģiskās plānošanas ietvaru.
- **nodrošinot atvērtos datus**, lai sekmētu iedzīvotāju iesaisti un caurspīdīgu pārvaldību, kā arī automatizējot datu apmaiņas procesus.

Pašvaldības darbiniekiem



- **palielinot IKT pašapkalpošanās funkcionalitāti** (t.sk. centralizējot pakalpojumus) gan Pašvaldības darbiniekiem, gan sadarbības partneriem, lai paaugstinātu lietotāju pieredzes kvalitāti.
- **uzlabojot risinājumu lietojamību**, t.i., sarežģītām Pašvaldības procesu atbalsta lietojumprogrammām radīt maksimāli ērtu un intuitīvu lietotāju saskarni, kas ļautu ar šo lietojumprogrammu strādāt ikvienam.
- **sniedzot nepieciešamo tehnisko un konsultatīvo atbalstu**.
- **sniedzot datu analītikas pakalpojumus**, izstrādājot interaktīvus pārskatus, veicot padziļinātu datu analīzi, automatizējot procesus un nodrošinot jaunas datu kopas, lai uzlabotu procesu efektivitāti un nodrošinātu datus balstītu lēmumu pieņemšanu.

Pašvaldībai



- **palielinot IKT iniciatīvu un izdevumu lietderību**.
- **ieviešot un attīstot brīvprogrammatūru**, atvērtu IKT risinājumu un pakalpojumu izmantošanai.
- **veicinot koplietošanas komponentu atkalizmantošanu**, veidojot RDA tehnoloģiju arhitektūru kā vienotu ekosistēmu, tādējādi atvieglojot integrāciju veidošanu.
- **sniedzot tehnisko atbalstu** datu apmaiņas procesu automatizēšanai Pašvaldībā, datu analīzes rīku pareizai izmantošanai un efektīvu lēmumu pieņemšanai dažādos līmeņos. Piemēram, veidojot automatizētus datu analītikas pārskatus, veicot padziļinātu datu analīzi, datu ieguvī no IS, jaunu datu kopu apgūšanu un datu apmaiņu ar publiskā un privātā sektora iestādēm.
- **samazinot IS ievainojamību no drošības apdraudējumiem** visā IS dzīves ciklā.
- **veidojot vienotu pieeju informācijas pārvaldībā**, nodrošinot vienotu datu arhitektūru, datu modeļa izveidi, datu drošības uzraudzību, datu kvalitātes kontroli, datu pieejamību, standartizētas datu apmaiņas saskarnes utt.
- **palielinot Pašvaldības efektivitāti, sniegumu, caurspīdīgumu, uzticamību**, vienlaikus veidojot ciešākus kontaktus ar sabiedrību, radot ekonomiskas un akadēmiskas iespējas iedzīvotājiem izmantot automatizāciju un inovācijas, panākot zemākas jaunu sistēmu izstrādes izmaksas, izmantojot publicētās atsevišķas atvērtās saskarnes.
- **plašāk izmantojot un attīstot lietu interneta (Internet of Things - IoT) jeb industriālā interneta izmantošanas iespējas**, izmantojot eksistējošo un nākotnes interneta infrastruktūru un datu pārraidīšanu tajā bez cilvēku iejaukšanās, potenciāli nodrošinot dažādu Pašvaldības iekārtu vadīšanu no attāluma reālajā laikā, attālās izpētes datu iegūšanu, turpmāku datu analīzi un izmantošanu.

RDA kapacitātes stiprināšanā



- **ceļot personāla kapacitāti un paplašinot iekšējo RDA darbinieku kompetenci vairākās stratēģiski nozīmīgās jomās**, vienlaikus nodrošinot konkurētspējīga atlīdzības līmeņa ieviešanu, izvairoties no darbinieku pārslodzes un aizplūšanas riska.
- **efektīvāk plānojot un pārvaldot savus resursus**, noslēdzot servisa līmenim atbilstošus līgumus un ieviešot atbilstošus risinājumus, kā arī proaktīvi uzlabojot IT atbalsta pakalpojumu kvalitāti.

2.2. Pašvaldības izaicinājumi un risināmās problēmas

Izaicinājumi un risināmās problēmas

Vāja IKT attīstības plānošana un sadrumstalota pārvaldība bremzē digitālo transformāciju

- Pašvaldībā trūkst prakses katrā atbildības jomā definēt tai atbilstošus digitālās transformācijas mērķus un rādītājus. Netiek veicināta saskaņota attīstības plānošana starp dažādām iniciatīvām/sistēmām, netiek identificētas problēmas ar centralizēto risinājumu plānveidīgu attīstību. Trūkst organizācijas, kurai būtu pilnvaras noteikt digitālās transformācijas stratēģijas plānošanas ietvaru.
- Rīgas ilgtspējīgas attīstības stratēģija līdz 2030. gadam pēc sava strukturējuma un detalizācijas pakāpes nenodrošina digitālās transformācijas un Pašvaldības mērķu sasaisti.
- Digitālās transformācijas iniciatīvas un RDA budžets netiek plānots, pamatojoties uz Pašvaldības un RDA stratēģiju un vidēja termiņa vai ilgtermiņa mērķiem, bet gan viena gada ietvaros, tādēļ IKT ieguldījums digitālajā transformācijā ir fragmentēts un nepietiekams. Mēģinājumu IS attīstību realizēt tikai viena gada ietvaros rezultātā rodas risinājumi, kas nav optimāli nedz tehnoloģiski, nedz juridiski.
- RDA IKT budžets ir atkarīgs no iestāžu iniciatīvām, līdz ar to nav vienotu IKT attīstības un digitālās transformācijas iniciatīvu izvērtēšanas un prioritizēšanas kritēriju. Finansējuma plānošana notiek prasītā risinājuma radīšanai un ieviešanai, taču ne uzturēšanai ilgtermiņā.
- Ir jomas, kurās pietrūkst IS atbalsta un ir nepilnīga un problemātiska lietojumprogrammu attīstība un ieviešana.
- Pašvaldībā nav sistemātiska ietvara dažādu kompleksu projektu īstenošanai un nav arī atbildīgā/koordinatora šādu pilnveides iniciatīvu ierosināšanai, koordinēšanai un atbalsta sniegšanai. Pašvaldības iestādēm ir nepieciešams atbalsts dažādu digitālās pilnveides iniciatīvās, jo tām trūkst resursu un kompetences pilnveidojumu iespēju apzināšanā un īstenošanā.
- Pašreizējo Pašvaldības digitalizācijas līmeni būtiski ietekmē arī tehnoloģiskās attīstības līmenis, kas bieži vien nav optimāls un neatbilst mūsdienu IKT arhitektūras principiem.



Decentralizēti IKT risinājumi un nevienmērīgs digitalizācijas līmenis

- Pašvaldībā vēsturiski ir izveidojusies decentralizēta IKT resursu pārvaldība, tādēļ kopējais pakalpojumu un procesu digitalizācijas līmenis dažādās jomās ir atšķirīgs, daudzviet nepietiekošs.
- Lielākajai daļai IS netiek nodrošināta ārpakalpojuma konkurence, paaugstinot risku, ka piedāvāto risinājumu kvalitāte un izmaksu pārvaldība nav pietiekami efektīva.
- IS attīstība un ieviešana ir nepilnīga un problemātiska. Vēsturiski ir izveidojusies liela tehnoloģiju daudzveidība, kas apgrūtina to administrēšanu. Vairākām IS ir augsta vajadzība veikt tehnoloģiskās platformas nomaiņu, tādēļ ir nepieciešamas investīcijas to pārveidē.
- Pašvaldības iestādēs pietrūkst resursu un kompetences, lai plānotu un īstenotu nozīmīgas pakalpojumu pilnveides iniciatīvas.
- Nepietiekama dokumentācija apgrūtina IS uzturēšanu un jaunu pilnveidojumu radīšanu.
- Starp dažādiem decentralizētiem IKT risinājumiem atšķiras veids kādā tiek glabāti un standartizēti dati, kas būtiski apgrūtina to izmantošanu priekš datu analītikas vajadzībām vai to atkal izmantošanu citās IT sistēmās vai platformās.
- Atsevišķi IKT risinājumi nozīmē, ka tiem veicamās investīcijas ir individuālas – tas ir dārgi un apgrūtina Pašvaldības spēju ieguldīt tehnoloģiju jauninājumos vienmērīgā veidā.



■ NR.1 | Efektīva RDA, kas rada vērtību Lietotājiem

■ NR.2 | Moderna IKT pārvaldība, digitālā transformācija un inovatīvu tehnoloģisko risinājumu attīstība pilsētvīdē, kas ceļ Pašvaldības darba efektivitāti

■ NR.3 | Lietotājiem draudzīgi digitālie produkti un e-pakalpojumi

■ NR.4 | Pārskatāma datu pārvaldība un datu pieejamība plānošanai, datus balstītai lēmumu pieņemšanai un kontrolei

■ NR.5 | Pašvaldības IKT risinājumu un personas datu drošība un aizsardzība

Digitālajiem produktiem un pakalpojumiem steidzami nepieciešami uzlabojumi



- 2022. gadā veiktajā Lietotāju aptaujā par IS darbību tika norādīts uz nepieciešamiem uzlabojumiem un darbības traucēkļiem:
 - IS lēndarbība, IS nav intuitīva, nepieciešama lieku un manuālu darbību izpilde, datu atkārtota ievade;
 - nav meklēšanas iespējas vai arī tā nav pietiekami ērta; datu un pārskatu izgūšanas problemātika; sistēmas nav organizētas pēc lietotājam veicamo darbu/uzdevumu principa;
 - lietotāja saskarnes grūti pārskatāmas, nav modernizētas;
 - apmācību vai izmantošanas prasmju trūkums; dokumentācija ir grūti pieejama vai tās nav.

Nav sistemātiska datu izmantošana un datu pārvaldība



- Sistemātiskā veidā netiek nodrošināta datu analītika, datu pārvaldības process un struktūra, nav iegūta informācija par datu struktūru sistēmās un datu atrašanās vietu.
- Esošās datu infrastruktūras izmaksas uz vienu lietotāju ir ļoti lielas, tā netiek pilnvērtīgi izmantota un nav mērogojama, ja ir plānots šo infrastruktūru un datu analītikas rīkus izplatīt lielākam Lietotāju skaitam.
- Dati netiek sistemātiski uzkrāti vienotā datu noliktavā.
- Visas datu un informācijas plūsmas nav apzinātas, kā arī nav pilnvērtīgi definēti informācijas resursu turētāji un nav izveidots konkrēts datu inventārs.
- Netiek pilnvērtīgi izmantoti ģeotelpiskie dati, un tie nav salāgoti ar citās IS sistēmās un lietojumprogrammās uzkrātajiem tekstuālajiem datiem.
- Netiek efektīvi veikta datu kopu atvēršana un publicēšana atvērto datu portālā.

Drošības pārvaldību un aizsardzību apdraud vairākas ievainojamības



- Nav definēta un ieviesta Pašvaldības funkciju, uzdevumu izpildē IS apstrādāto informācijas resursu klasifikācijas shēma, kur katrai klasifikācijas kategorijai noteikti konkrēti piekļuves un apstrādes ierobežojumi.

RDA ir ierobežota institucionālā kapacitāte



- RDA pakalpojumu apjoma neatbilstība ITIL norāda uz RDA ierobežoto kapacitāti.
- Pašvaldības iestādēm ir sarežģīti orientēties RDA IT atbalsta pakalpojumu klāstā, jo tas nenosdēz visas nepieciešamās jomas un nav noteikti pakalpojumu kvalitātes standarti. Var būt sarežģīti vienoties ar pakalpojumu saņēmējiem par pakalpojumu izmaksām un atrast kompromisu starp IT atbalsta pakalpojuma kvalitāti un cenu.
- IT elementu konfigurācijas pārvaldības sistēmas datubāzes (CMDB) nepieejamība apgrūtina katra IKT pakalpojuma izmaksu novērtējumu un neregistrē informāciju par IKT risinājumu savstarpējo ietekmi.
- Apgrūtinātas iespējas piesaistīt un noturēt darbiniekus, salīdzinot ar privāto sektoru, konkurētspējīga atalgojuma un neskaidro profesionālās attīstības iespēju dēļ. Zema kapacitāte izstrādāt nepieciešamos risinājumus iekšpakalpojumā.
- IKT portfeļa pārvaldībā nav skaidru prioritāšu, ievērojamu laiku darbinieki patērē, lai strādātu pie vairākiem projektiem vienlaikus.

Draudi

- Nepietiekama sadarbība ar Pašvaldības iestādēm IT un digitālo stratēģisko virzienu jomā, kas apgrūtina iestāžu vēlmju un iniciatīvu īstenošanu.
- Pašvaldības iestādēm trūkst kompetences un kapacitātes kvalitatīvi sagatavot un virzīt savas digitālās transformācijas (darbības pilnveides) un IS attīstības ieceres. Netiek definētas sistēmu attīstības ceļa kartes.
- Nepietiekama Pašvaldības departamentu kompetence inovatīvu pieeju izmantošanā, biznesa procesu analīzē, stratēģisko attīstības virzienu izvēlē, kā arī Agile metožu pielietošanā.



■ NR.1 | Efektīva RDA, kas rada vērtību Lietotājiem

■ NR.2 | Moderna IKT pārvaldība, digitālā transformācija un inovatīvu tehnoloģisko risinājumu attīstība pilsētvīdē, kas ceļ Pašvaldības darba efektivitāti

■ NR.3 | Lietotājiem draudzīgi digitālie produkti un e-pakalpojumi

■ NR.4 | Pārskatāma datu pārvaldība un datu pieejamība plānošanai, datus balstītai lēmumu pieņemšanai un kontrolei

■ NR.5 | Pašvaldības IKT risinājumu un personas datu drošība un aizsardzība



03

**RDA misija, vīzija, mērķi un
darbības pamatprincipi**

3.1. RDA misija



Atbalstīt un sekmēt Pašvaldības vidējā termiņa darbības digitālās transformācijas Stratēģijas realizāciju, nodrošinot inovatīvus, kvalitatīvus un drošus IKT pakalpojumus.

3.2. RDA vīzija



- Būt par vērtīgu sadarbības partneri un padomdevēju Pašvaldības iestādēm;
- Nodrošināt iespēju Pašvaldībai kļūt par tehnoloģiju izmantošanas līderi Baltijas reģionā;
- Proaktīvi veicināt un atbalstīt inovāciju, kā arī jaunu tehnoloģiju ienākšanu Pašvaldībā un Rīgas pilsētvidē;
- Nodrošināt sabiedrībai atvērtu un mūsdienīgu Pašvaldību.

3.3. RDA darbības pamatprincipi

RDA darbības pamatā ir četri **pamatprincipi**

1

Uzmanības
centrā -
Lietotājs

2

Praktiskums un
vienkāršība

3

Sadarbība un
caurspīdīgums

4

Kompetence

RDA darbības pamatā ir četri pamatprincipi:

Uzmanības centrā - Lietotājs	Praktiskums un vienkāršība	Sadarbība un caurspīdīgums	Kompetence
- Tehnoloģijas ir orientētas uz Lietotājiem, lai izprastu un nodrošinātu viņu specifiskās vajadzības. - Procesu vienkāršošana un optimizācija ir izstrādāta, izmantojot "lean" un "agile" metodoloģijas, lai maksimāli palielinātu vērtību. - Atgriezeniskās saites cikli ir iekļauti kā būtiska procesa sastāvdaļa, nodrošinot nepārtrauktu risinājumu uzlabošanu un skaidrus, izmērāmus sasniegumus.	- Risinājumu izstrāde notiek, skaidri definējot gūstamo vērtību un tiecoties radīt tikai tādus rezultātus, kuriem ir praktiska pielietojamība. - Sistēmu vienkāršība ir prioritāte, novēršot lieku komplicētību. - Labās prakses tiek regulāri kopīgotas un implementētas citos pakalpojumos vai risinājumos, vienlaikus rūpīgi pārbaudot iespējamus riskus.	- Projektu vadība notiek atklāti un pārredzami, veidojot dalītu izpratni ar visām ieinteresētajām pusēm. Tas nozīmē ciešu sadarbību starp Lietotājiem, projekta vadītājiem, piegādātājiem un iekšējām komandām visā izstrādes un uzturēšanas ciklā. - Risku identifikācija un problēmu risināšana ir iekļauta kā būtiska sastāvdaļa visā procesā.	- RDA darbs balstīts uz plašu Pašvaldības darbības izpratni un kontekstuālo zināšanu. - Kā kompetenti padomdevēji IKT jautājumos, RDA izmanto labākās prakses no visas pasaules, lai izstrādātu, uzturētu un nodrošinātu IKT drošību. - RDA pārzina jaunākās tendences un tehnoloģijas IKT attīstībā, lai nodrošinātu visefektīvāko un inovatīvāko risinājumu izvēli un ieviešanu.

3.4. RDA stratēģiskie rīcības virzieni, mērķi un vidēja termiņa prioritātes

Ievērojot Pašvaldības vidēja un ilgtermiņa stratēģiskos mērķus, kā arī sekojot tehnoloģiju un tirgus attīstības tendencēm, RDA 2023.–2025. gadam izvirzījusi piecus RDA stratēģiskās rīcības virzienus, galvenās prioritātes.

RDA rīcības virzienu darbības mērķi, uzdevumi, īstenošanas termiņi un atbildīgie, kā arī indikatīvā ietekme uz Pašvaldības budžetu (t.sk. indikatīvi iezīmētais nepieciešamais finansējums uzdevumu īstenošanai) definēti Rīgas attīstības programmas 2022.–2027. gadam Investīciju plānā 2023.–2025. gadam.



NR.1 | Efektīva RDA, kas rada vērtību Lietotājiem

Lai nodrošinātu sistemātisku Pašvaldības digitālo transformāciju, ir mainīta RDA loma no atbalsta funkcijas uz digitālās transformācijas vadošo funkciju. IKT risinājumu pilnveides horizontālā koordinācija palīdzēs panākt reālas pārmaiņas. RDA komandu papildinās kompetenti kolēģi, t.sk. datu analītikas jomā un digitālās transformācijas projektu vadītāji, kuri gādās, lai paaugstinās Lietotāju pieredzes kvalitāte, e-pakalpojumu pieejamība, IKT pašapkalpošanās rīku funkcionalitāte un tiek sniegts nepieciešamais atbalsts citiem Pašvaldības speciālistiem.

Mērķis:

M1. Nostiprināt RDA kapacitāti, izveidojot efektīvu un kompetentu komandu un nodrošinot nepieciešamos tehnoloģiskos resursus.

Prioritātes:

P1.1: Radīt priekšnoteikumus veiksmīgai digitālajai transformācijai un modernai, efektīvai un ilgtspējīgai pieejamo IKT resursu pārvaldībai.

P1.2: Palielināt IKT iniciatīvu un izdevumu lietderību, pilnveidojot kopējo IKT stratēģiskās attīstības plānošanas ietvaru.

P1.3: Nodrošināt digitālās transformācijas projektu vadības funkciju.

P1.4: Sniegt konsultatīvu atbalstu Pašvaldības iestāžu tehnoloģiskās/digitālās pilnveides īstenošanā.



NR.2 | Moderna IKT pārvaldība, digitālā transformācija un inovatīvu tehnoloģisko risinājumu attīstība pilsētvidē, kas ceļ Pašvaldības darba efektivitāti

RDA centralizēti apzinās IKT pilnveides iespējas un sniegs ierosinājumus Pašvaldības procesu un funkciju īstenošanā. RDA vadīs digitālo transformāciju Pašvaldībā un veicinās biznesa procesu automatizāciju un elektronisko dokumentu apriti visās Pašvaldības iestādēs.

Mērķis:

M2. Celt Pašvaldības darba efektivitāti, veicinot modernu, efektīvu un ilgtspējīgu IKT attīstības un projektu pārvaldību un veicināt Pašvaldības digitālo transformāciju un inovatīvu risinājumu ieviešanu.

Prioritātes:

P2.1: Sekmēt jaunāko digitālo risinājumu ieviešanu iestādēs, uzlabojot darbinieku produktivitāti.

P2.2: Veicināt privātā sektora uzņēmumu interesi viedpilsētu un bezvadu tīklu pilotprojektu īstenošanai pilsētvidē.

P2.3: Izstrādāt veiksmīgas digitālās transformācijas īstenošanas priekšnoteikumus un modernas, efektīvas un ilgtspējīgas IKT resursu pārvaldības vadlīnijas.

P2.4: Piedāvāt risinājumus IKT uzturēšanas izmaksu efektivitātes optimizācijai.

P2.5: Veicināt biznesa procesu automatizāciju un elektronisko dokumentu apriti visās Pašvaldības darbības jomās.



NR.3 | Lietotājiem draudzīgi digitālie produkti un e-pakalpojumi

Lai Pašvaldības digitālie pakalpojumi kļūtu ērtāki un vieglāk piekļūstami, RDA veidos vienotu Pašvaldības definētu e-pakalpojumu dizaina sistēmu un izstrādās Lietotāju pieredzes kvalitātes standartus. Dažādu digitālo produktu izstrāde un uzlabošana balstīsies ne vien uz prasmīgu tehnoloģiju ieviešanu, bet arī uz datu un Lietotāju pieredzes analīzes rezultātiem, tiecoties uzlabot darbības produktivitāti, pakalpojumus iedzīvotājiem, kā arī efektīvi risināt sabiedrības izaicinājumus.

Mērķis:

M3. Moderni un lietotājiem draudzīgi Pašvaldības digitālie produkti un tehnoloģiskie risinājumi nodrošina IT atbalstu Lietotājiem un dod iespēju jaunaļiem Lietotājiem ātrāk apgūt sistēmu izmantošanu, ērti e-pakalpojumi Rīgas iedzīvotājiem un Rīgas viesiem atvieglo ikdienas saziņu ar Pašvaldību.

Prioritātes:

P3.1: Uzlabot Lietotājiem sniegto pakalpojumu servisa līmeni un e-pakalpojumu lietošanas ērtumu.

P3.2: Veicināt IKT attīstības investīciju efektivitāti, kas ļauj prioritizēt Pašvaldības kopējās IKT investīcijas, kā arī veiksmīgāk plānot IKT pakalpojumiem nepieciešamos resursus.

P3.3: Izstrādāt un uzlabot IKT risinājumus, balstoties uzlietotāju pieredzi (UX).

P3.4: Atbilstoši RDA darbinieku kompetencēm, ieviest RDA darbinieku apmacību plānu, nosakot atbilstošākās apmacību programmas.



NR.4 | Datus balstīta lēmumu pieņemšana, datu analīze, datu pieejamība un pārskatāma datu pārvaldība

RDA izstrādās vienotus standartus datu pārvaldībai dažādās IS sistēmās un lietojumprogrammās. Tiks ieviests vienots datu analītikas rīks visā Pašvaldībā un sniegts centralizēts datu analītikas pakalpojums.

Mērķis:

M4. Ieviest Pašvaldībā datu analītikas risinājumus un datu analīzes metodes, lai veicinātu datus balstītu lēmumu pieņemšanu. Padarīt datus pieejamus turpmākai apstrādei un analīzei, vienlaikus veicot atvērto datu publicēšanu.

Prioritātes:

P4.1: Izstrādāt interaktīvus datu analītikas pārskatus.

P4.2: Veikt padziļinātu datu analīzi.

P4.3: Apkopot Pašvaldības datu avotus centrālajā datu noliktavā un nodrošināt datu piekļuvi visiem darbiniekiem un iedzīvotājiem.

P4.4: Nodrošināt datu infrastruktūru, kas spēj izpildīt visas Pašvaldības datu analītikas vajadzības.

P4.5.: Izstrādāt visaptverošu datu pārvaldības shēmu.



NR.5 | Pašvaldības IKT risinājumu un personas datu drošība un aizsardzība

IS drošības pārvaldībai tiks noteikta augsta prioritāte. Pilnveidojot kibernetikas aizsardzības spējas un procesus Pašvaldībā, RDA attīstīs jaunus drošības informācijas un notikumu pārvaldības risinājumus. Ievainojamības atklāšanai tiks izmantoti tehnoloģiskie risinājumi, kas nodrošinās nepārtrauktu IKT resursu un tajos instalēto programmu tehniskās informācijas inventarizāciju.

Mērķis:

M5. Nodrošināt IKT risinājumu kibernetikas un personas datu aizsardzību ar inovatīviem drošības risinājumiem.

Prioritātes:

P5.1: Piedalīties izstrādē un īstenot Pašvaldības kibernetikas stratēģiju.

P5.2: Izveidot savstarpēji integrētu kibernetikas un datu apstrādes rīku komplektu.



04

RDA sniegtie pakalpojumi

4. RDA sniegtie pakalpojumi

RDA savu darbu organizē kā pakalpojumu sniedzējs, vienojoties ar Pašvaldības iestādēm par pakalpojumu saturu un apjomu.

Pašvaldības pārziņā esošās lietojumprogrammas

Pašvaldībā ir izstrādātas, ieviestas un tiek darbinātas vairākas lietojumprogrammas, kurām, savstarpēji sadarbojoties un veicot informācijas apmaiņu, tiek nodrošināts nepieciešamais Pašvaldības darbinieku izpildāmo uzdevumu atbalsts, kā arī sniegti pakalpojumi Rīgas iedzīvotājiem. Lietojumprogrammas ir integrētas arī ar valsts lietojumprogrammām un reģistriem, kas Pašvaldības speciālistus nodrošina ar aktuālāko informāciju, sniedzot pakalpojumus iedzīvotājiem.

Būtiskākie RDA pakalpojumi:

Infrastruktūra

Sakari

ACTO ERP

RDVIS

WVS

RDA sniedz šādus maksas pakalpojumus²:

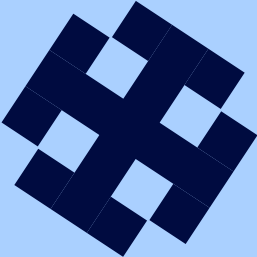
- Pašvaldības rīcībā esošo datu kopu atlase un izsniegšana;
- RDA IKT risinājumu pakalpojumi;
- Integrācijas nodrošināšana ar Pašvaldības IKT risinājumiem;
- Privāto pakalpojumu sniedzēju iekļaušana Pašvaldības e-pakalpojumos.

Lietotāju atbalsts

Lietotāju atbalsts tiek nodrošināts visiem Pašvaldības darbiniekiem RDA servisa līmeņa vienošanās mērķos balstītā pieejamības un darbības kvalitātes līmenī.

Lietotāju vienoto atbalstu nodrošina RDA Palīdzības dienests. Vēršoties Palīdzības dienestā, Pašvaldības darbiniekiem tiek nodrošinātas tūlītējas konsultācijas un vienkāršu problēmu risināšana, bet problēmu vai klātienes risinājumu gadījumos pieteikumi tiek nodoti 2. un 3. līmeņa speciālistiem.

Rīgas domes 19.10.2022. saistošie noteikumi Nr. RD-22-166-sn "Par Rīgas valstspilsētas Pašvaldības aģentūras "Rīgas digitālā aģentūra" maksas pakalpojumiem"



05

**RDA finansējums, finansējuma
izlietojuma pamatprincipi, ieņēmumu
avoti un ieņēmumu izlietojums**



5. RDA finansējums, finansējuma izlietojuma pamatprincipi, ieņēmumu avoti un ieņēmumu izlietojums

RDA darbības finansēšanas avoti ir Pašvaldības budžeta dotācija un RDA ieņēmumi par sniegtajiem maksas pakalpojumiem saskaņā ar Rīgas domes apstiprinātiem izcenojumiem. Pašvaldības budžeta finansējuma piešķiršana ir skatāma ikgadējā Pašvaldības budžeta un vidēja termiņa budžeta ietvara sagatavošanas procesā, ievērojot Pašvaldības budžeta finansiālās iespējas. Stratēģijas īstenošana notiks, piesaistot arī Eiropas Savienības fondu līdzekļus IT jomas attīstībai Pašvaldībā.

RDA budžets ir vienota Pašvaldības budžeta sastāvdaļa, tas tiek sastādīts, izlietots un tā izlietojums kontrolēts saskaņā ar Pašvaldības iekšējiem normatīvajiem aktiem.

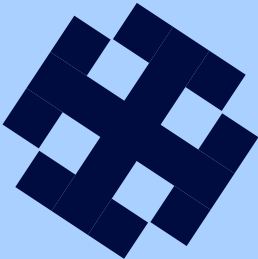
Pašvaldības dotācija veido lielāko daļu (99.5 %) RDA darbības finansēšanai nepieciešamo līdzekļu, ieņēmumi no maksas pakalpojumiem nepārsniedz 0.5 % no RDA darbības nodrošināšanai nepieciešamajiem budžeta līdzekļiem.

RDA pamatdarbības nodrošināšanai tiks izmantoti Tabulā nr.1. norādītie finanšu resursi



Tabula nr. 1. RDA prognozētais finansējuma pārskats

	2023. gada apstiprinātais plāns (euro)	Grozījumi (euro)	2023. gada precizētais plāns (euro)	2024. gada plāns (euro)	2025. gada plāns (euro)
Resursi izdevumu segšanai	17,501,537	1,920,792	19,422,329	23,306,794	27,968,152
Saņemtā dotācija no Pašvaldības vispārējiem ieņēmumiem	17,421,428	1,920,792	19,342,220	23,221,525	27,876,691
Valsts budžeta transferti	54,309	0	54,309	54,309	54,309
Budžeta iestāžu ieņēmumi	25,800	0	25,800	30,960	37,152
Izdevumi – kopā	17,501,537	1,920,792	19,422,329	23,306,794	27,968,152
Uzturēšanas izdevumi	14,754,517	654,800	15,409,317	18,491,180	22,189,416
Kārtējie izdevumi, t.sk.:	14,754,517	654,800	15,409,317	18,491,180	22,189,416
Atbildība	3,850,051	150,000	4,000,051	4,435,167	4,878,182
Atalgojums	3,012,518	121,369	3,133,887	3,447,276	3,792,003
Kapitālie izdevumi	2,747,020	1,265,992	4,013,012	4,815,614	5,778,737



06

**RDA darbības rezultāti un
rezultatīvie rādītāji**

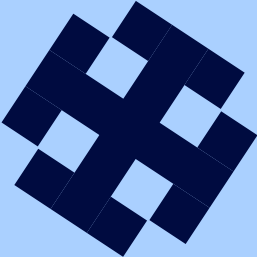
6. RDA darbības rezultāti un rezultatīvie rādītāji

RDA stratēģisko mērķu izpildi raksturo sasniegtie un plānotie darbības rezultāti un rezultatīvie rādītāji atbilstoši darbības jomai.



Mērķis	Mērv.	2023.	2024.	2025
Samazinās nepieciešamība saņemt RDA palīdzību problēmas atrisināšanā (Lietotāju apmierinātības aptaujā uz jautājumu "Vai pēdējā gada laikā esat vērsies/-usies RDA pēc palīdzības?" apstiprinoši atbildējušo respondentu īpatsvars)	%	93	85	80
Lietotāju apmierinātības līmeņa pieaugums (Lietotāju apmierinātības aptaujā sniegtā novērtējuma "teicami" un "labi" īpatsvars, atbildot uz jautājumu "Kā Jūs kopumā vērtējat RDA darbu?")	%	73	75	85
Digitāli transformēti vai ieviesti jauni procesi (t.sk. uzlabota funkcionalitāte)	skaits	5	8	12
Pielāgoti risinājumi darbam no mobilajām iekārtām	skaits	0	2	4
Izstrādātas interaktīvas atskaites	skaits	4	18	56
Publicētas atvērtās datu kopas	skaits	28	80	260
Integrētās vadības sistēmas pamatprincipu ieviešana	n/a	–	ISO 9001:2015	ISO 9001:2015 + ISO 14001:2015
Kiberdrošības briedums	CSAT vērtējums	3,5	5	5
Projektos piesaistītā ārējais finansējuma apmērs	eur	400 000	500 000	1 000 000
Personāla mainības koeficients	Īpatsvars (%)	9	8	7

1. Aprēķins, izmantojot formulu: atbilstoši darbinieku skaits gadā, dalīts ar vidējo darbinieku skaitu pārskata gadā, reizināts ar 100%



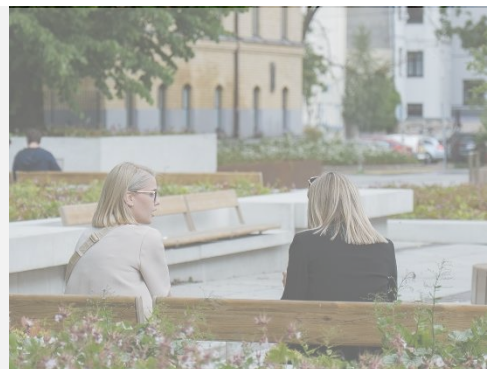
07

**Lietotāju apmierinātības rādītāji par
saņemtajiem pakalpojumiem un RDA
sniegtās informācijas pieejamība**

Lietotāju apmierinātības rādītāji par saņemtajiem pakalpojumiem un RDA sniegtās informācijas pieejamība

RDA regulāri veic Lietotāju apmierinātības mērījumus, noskaidrojot viņu viedokli par saņemto pakalpojumu kvalitāti. Pēdējā aptaujā, kura notika 2022. gadā, piedalījās 657 respondenti.

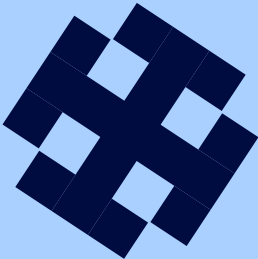
- Vairāk nekā 90% no respondentiem ir vērsušies pēc palīdzības RDA.
- Visbiežāk – Pašvaldības Centrālās administrācijas pārstāvji (ap 96%).
- Problēmu risināšana visbiežāk (81% gadījumu) notiek zvanot, rakstot e-pastu vai problēmu reģistrējot RDA Palīdzības dienesta sistēmā SOS.
- Nedaudz vairāk nekā 65% Lietotāju norāda, ka problēma tika atrisināta ātri.
- Vairāk nekā 90% Lietotāju novērtē RDA atbalsts pakalpojuma darbu kā teicamu, labu vai apmierinošu.



Uzslavē RDA par		Aicina RDA pilnveidot	
28,9%	Efektīvo un laipno komunikāciju	21,9%	Problēmu risināšanas kvalitāti
24,1%	Darbinieku zināšanām un kompetenci	20,1%	Apkalpošanas ātrumu
10,4%	Efektīvu problēmu risināšanu	19,6%	Tehnisko resursu nodrošinājumu
10,1%	Atpazīstamību	17,7%	Pakalpojumu darbības kvalitāti



Novērtējot apmierinātību ar galveno Pašvaldības IS RDMS, apgalvojumam, ka sistēma darbojas stabili un ātri, piekrita tikai 15% no Lietotājiem, kas liecina, ka būtiskākais izaicinājums ir tieši sistēmas darbības stabilitāte.



08

**Stratēģijas aktualizēšanas un
īstenošanas novērtēšanas kārtība**

8. Stratēģijas aktualizēšanas un īstenošanas novērtēšanas kārtība

Lai veiktu saskaņotas un operatīvas darbības stratēģisko risinājumu ieviešanai dzīvē, RDA izveidos Stratēģijas ieviešanas uzraudzības darba grupu, kuru vadīs RDA direktors un tajā iekļauti būs RDA atbildīgo struktūrvienību vadītāji.

Stratēģijas īstenošanas novērtēšanas kārtība nosaka, kā tiek vērtētas RDA ikgadēji veiktās aktivitātes un to devums stratēģisko mērķu un rīcības virzienu sasniegšanā, par ko tiek sagatavots Stratēģijas īstenošanas pārskats.

Stratēģijas īstenošanas pārskats sniedz iespēju Pašvaldības pārstāvjiem pirms ikgadējā Pašvaldības budžeta plānošanas iepazīties ar RDA kopējo progresu stratēģisko uzstādījumu sasniegšanā un, ņemot vērā kopējo situāciju, sagatavot savu nākamā gada darbības plānu.

Stratēģijas īstenošanas pārskatu veidos katra rīcības virziena izvērtējums: katram rīcības virziena uzdevumam, pamatojoties uz pārskata gadā veiktajiem pasākumiem un projektiem to ietvaros, tiks sagatavots vērtējums, lai identificētu, vai uzdevums tiek īstenots sekmīgi vai gluži pretēji – pastāv risks, ka uzdevums netiks izpildīts; papildus tiks vērtētas arī rīcības virzienu raksturojošo fonu indikatoru attīstības tendences. Lai novērtētu ilgtermiņa mērķu progresu, tiks veikti aprēķini, ņemot vērā katra rīcības virziena kopējo attīstības izvērtējumu un atbilstošā rīcības virziena ietekmi uz ilgtermiņa mērķu sasniegšanu, un rezultāti tiks ievietoti ilgtermiņa mērķu progresu novērtējuma matricā.

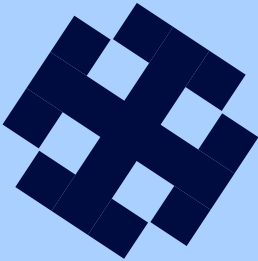
Stratēģijas perioda noslēgumā sagatavotajā pārskatā, tiks sniegts vispārējs apskats par stratēģijas ieviešanas laikā paveikto un nozaru ekspertu vērtējums par padarīto un ieteicamajiem attīstības virzieniem.

RDA gada publiskajā pārskatā³ tiek apkopota informācija par RDA vidēja termiņa darbības stratēģijas īstenošanu un gūtajiem rezultātiem, balstoties uz izstrādāto rīcības plānu (ikgadējo darbu plānu).

Atbilstoši RDA darbības rezultātiem nepieciešamības gadījumā var tikt aktualizētas RDA vidējā termiņa prioritātes un izrietoši no tā – darba plāns kārtējam gadam.

RDA darbības aktuālais novērtējums ir pamats nākamā plānošanas perioda stratēģijas izstrādei, kā arī nodrošina izvirzīto mērķu un rezultātu sasniedzamību.





09

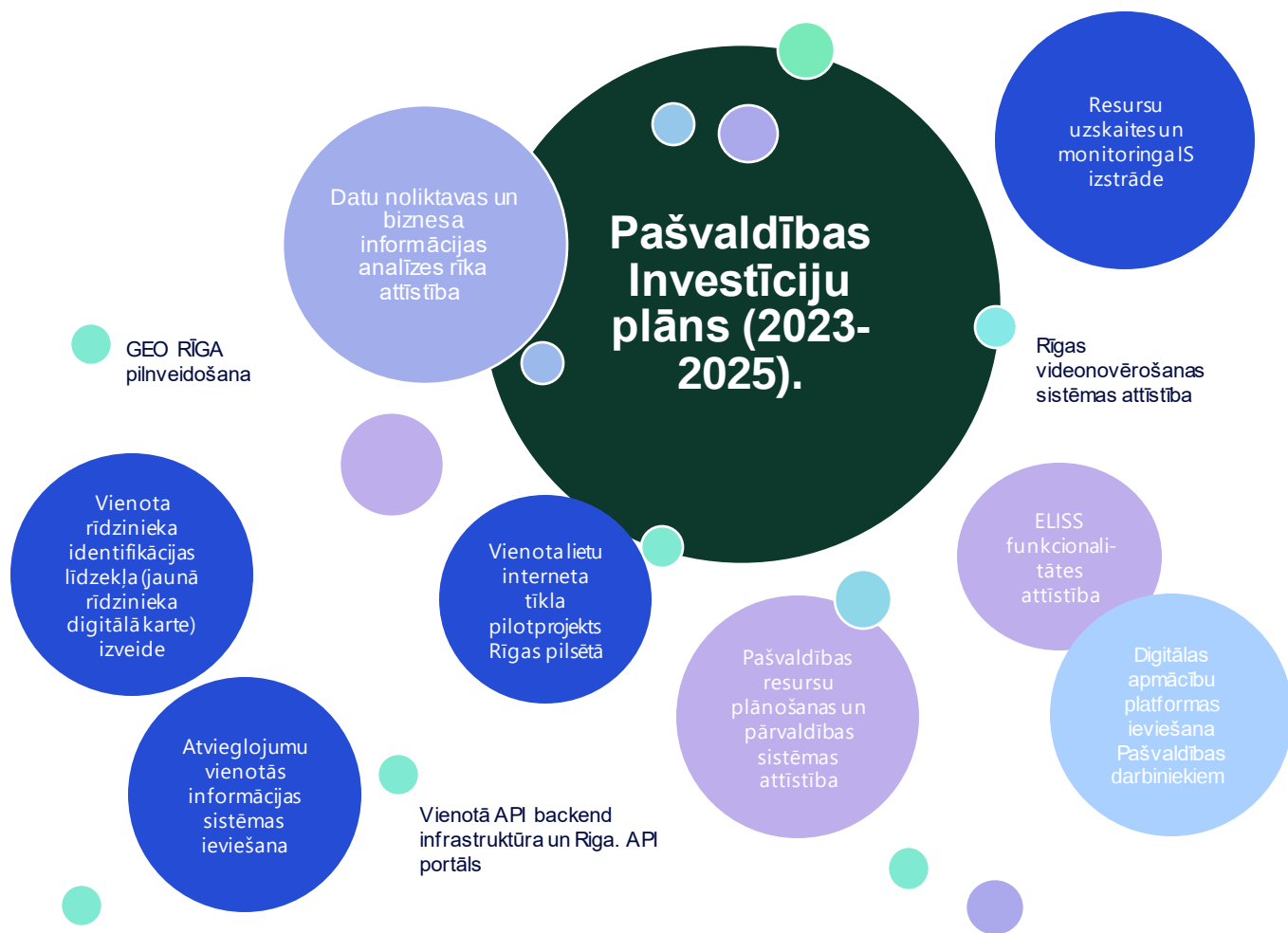
**Pašvaldības attīstības plāna IKT
projektu ceļa karte līdz 2025. gadam**

9. Pašvaldības attīstības plāna IKT projektu ceļa karte līdz 2025. gadam

Pašvaldības attīstības plāni ir izstrādāti un tiek regulāri aktualizēti Rīgas attīstības programmas 2022.-2027.gada⁴ plānā.

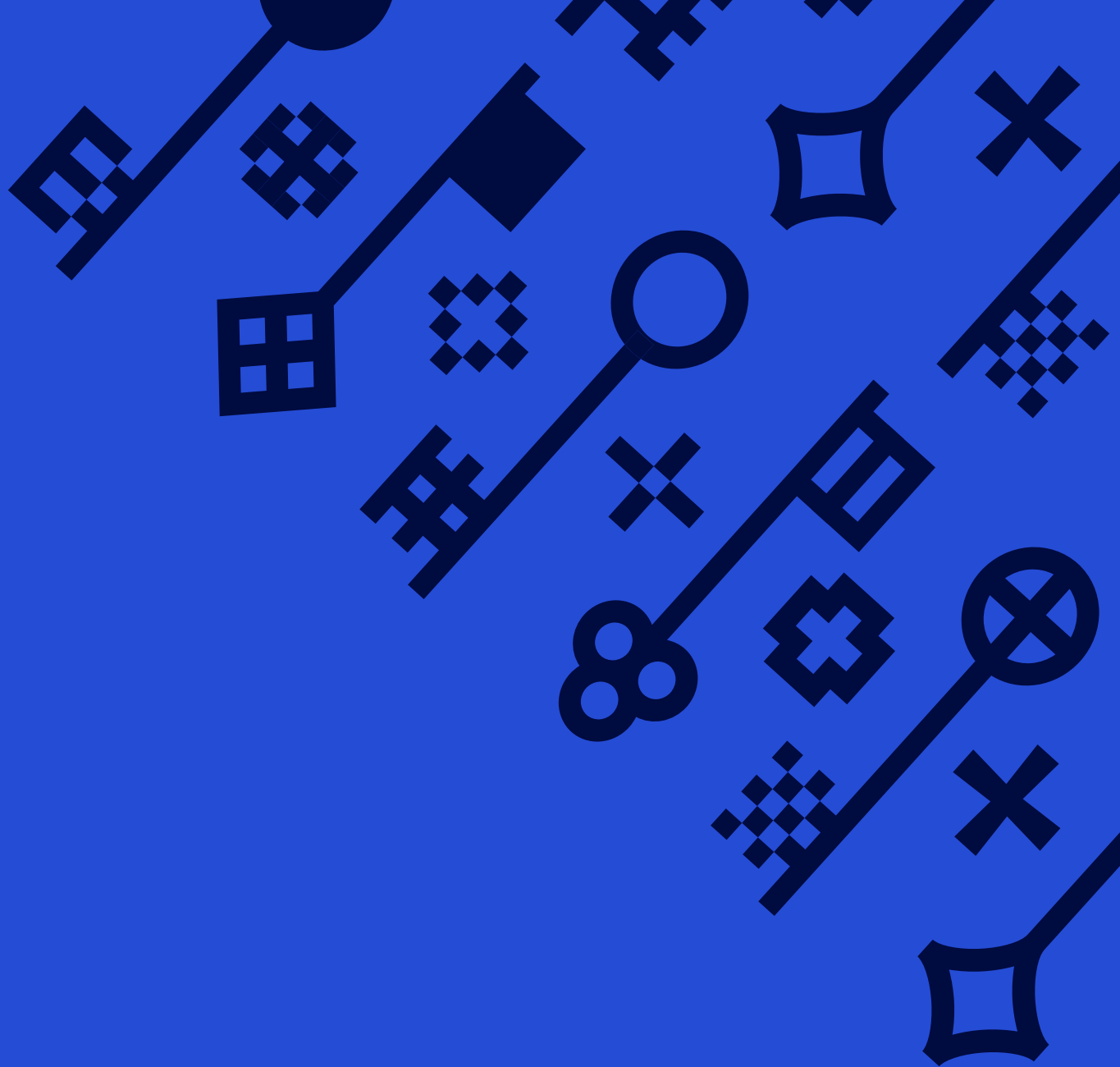
Plāns ir vidēja termiņa teritorijas attīstības plānošanas dokuments, kura mērķis ir turpināt īstenot Rīgas ilgtspējīgas attīstības stratēģijā līdz 2030. gadam izvirzīto ilgtermiņa attīstības mērķu, telpiskās attīstības perspektīvas un stratēģisko nostādņu realizēšanu. Attīstības plāns fokusē Pašvaldības darbu un publisko investīciju izlietojumu uz tuvākajiem sešiem gadiem, nosakot vidēja termiņa prioritātes, mērķus un uzdevumus, kā arī koordinējot Pašvaldības iestāžu darbu stratēģisko mērķu sasniegšanā.

Plānā ir ietverts Investīciju plāns **2023.-2025. gadam**⁵, kur vairākās aktivitātēs RDA ir virzīts kā galvenais izpildītājs.



⁴ Rīgas attīstības programma 2022.-2027. gadam. <https://www.rdpad.lv/strategija/attistibas-programma-2022-2027/>

⁵ Investīciju plāns 2023.-2025. gadam (apstiprināts ar Rīgas domes 26.04.2023. lēmumu Nr.RD-23-2460-lē).



RĪGA