

Lomake asiakasorganisaatioille

1. Kuvatkaa yleisesti toiminnassa koettu haaste (mahdollisesti tähän nosto vanhasta vastauksesta). Kuvauksessa tulisi yksilöidä:
 - olemassa oleva tietojärjestelmä/palvelu tai tulevaisuudessa kehitettävä palvelu, johon haaste liittyy
 - mitä muita toimintaa ohjaavia suosituksia, sääntelyä (kuin digipalvelulaki, hallintolaki ja perustuslaki), ohjeita tai kannanottoja kysymykseen vaikuttaa? Onko esimerkiksi tunnistettu Tiedonhallintalautakunnan suosituksia tai oikeustapauksia, jotka ohjaavat toimintaa tai lainsäädännön tulkintaa? (Viittaa mahdollisuuksien mukaan tiettyyn kohtaan ko. dokumentissa.)

Chattibotti

Haaste: Digipalvelulain 6a:

2) viranomaisen on ennalta varmistanut palveluautomaatiossa tuotettavan neuvonnan tietosisällön asianmukaisuuden;

3) viranomaisen on ennalta varmistanut, että palveluautomaatio täyttää hyvän kielenkäytön vaatimuksen;

Pitäisi olla riittävää (laki/säädösmuutostarve), että viranomaisen rajaisi chattibotissa käytettävän materiaalin (suljettu materiaalikirjasto), jonka perusteella AI voisi muodostaa vastauksen ja vastata asiakkaalle suoraan.

- Viranomaisen varmistaisi palveluautomaatiossa käytettävän rajatun materiaalin asianmukaisuuden.
- Viranomaisen testaisi promptia ja AI:n antamia vastauksia riittävällä laajuudella etukäteen sekä toiminnan aikana. Lisäksi voitaisiin käydä läpi aitoja asiakaskeskusteluja satunnaisotannalla ja palautteiden perusteella.

Puhelinneuvonta

Tulevaisuudessa voisi käyttää myös puhelinneuvonnassa. Puhebotti kartoittaisi asiakkaan kysymyksen ja viranomaisen rajaisi käytettävän materiaalin, jonka perusteella AI voisi muodostaa vastauksen ja vastata asiakkaalle suoraan.

Verolla on tulossa syksyllä 2024 kokeilu (1 kk, yhdessä palvelunumerossa, 10 virkailijaa):

- Asiakaspuheluita litteroidaan (=puhe muutetaan tekstiksi) reaaliaikaisesti sekä muodostetaan tekoälyavusteisesti puhelua koskeva tiivistelmä, jota virkailija voi muokata ja liittää GenTaxin yhteydenottolomakkeelle.
- Tekoälyn odotetaan tuottavan myös puhelua koskevat luokittelusanat, sekä poistavan tiivistelmästä henkilötiedot.
- Tavoitteena puhelinpalvelun tehostaminen ja puhelun kirjaukseen kohdistuvan ajan lyhentäminen.

2. Kuvatkaa, millaista toiminta olisi tavoitetilassa (ml. millainen toimintamalli tai palvelu olisi käytössä)?
3. Lainsäädännön muuttamisen ohella, mitkä muut toimenpiteet olisivat alustavasti tarpeen, jotta toimintaa voidaan tosiasiaa muuttaa?

kehittämisen kustannusten rahoitus, kehittäminen yhteistyössä eri viranomaisten kesken

4. Tunnistattekko keinoja, joilla digipalvelulain 6 a §:n tavoitteet (hyvän hallinnon perusteiden ja oikeusturvan turvaaminen, virkavastuun kohdentaminen, varsinaisen neuvontatehtävän pysyminen virkamieshallinnon sisällä) voitaisiin saavuttaa sellaisella sääntelyllä, joka myös sallii autonomisen/tekoälyllä toimivan palveluautomaation neuvonnassa?
[ks. kohta 1](#)
5. Oletteko selvittäneet tai tunnistaneet keinoja, joilla palveluautomaatiota voitaisiin antaa tekoälyllä niin, että voimassa olevan digipalvelulain 6 a §:n vaatimukset ennalta varmistamisesta edelleen täyttyisivät?
[ks. kohta 1](#)
6. Liittykö palveluautomaation hyödyntämiseen kokemuksenne mukaan osaamiseen, tiedon puutteeseen tai toimijoiden välisiin tulkintaeroihin liittyviä esteitä?
7. Onko organisaatiossanne arvioitu tai tunnistettu suunnitellun tai jo käytössä olevan palveluautomaation osalta [EU:n tekoälysäädöksen](#) vaikutuksia; jos on, mitä ne ovat?
8. Tunnistattekko toimijoita, joita ongelman tarkastelussa tulisi kuulla tai joiden asiantuntemusta tulisi hyödyntää?