

Asia: VN/12980/2025

## **Luonnos hallituksen esitykseksi digipalvelulain 6 a §:n muuttamisesta (tekoäly neuvonnassa)**

### Lausunnonantajan lausunto

#### **Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa luonnoksesta hallituksen esitykseksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019, digipalvelulaki) 6 a §:n muuttamisesta.

Esityksessä ehdotetaan muutettavaksi digipalvelulain 6 a §:ää. Pykälässä säädettäisiin viranomaisen veloitteesta varmistaa palveluautomaatiolla annettavan neuvonnan laatu ennen sen käyttöönottoa sekä valvoa laatua käyttöönoton jälkeen. Lisäksi viranomaisen olisi hallittava palveluautomaation käytöstään hallinnon asiakkaiden yhdenvertaisuudelle ja oikeusturvalle mahdollisesti aiheutuvia riskejä. Viranomaisen olisi myös nimettävä laadun varmistamisesta ja valvonnasta sekä riskienhallinnasta vastuussa oleva henkilö tai henkilöt.

Ammattiliitto Pro kiittää mahdollisuudesta lausua esityksestä.

Ammattiliitto Pro on valtion pääsopijajärjestö ja keskitymme lausunrossamme erityisesti esityksen viranomaisvaikutuksiin.

Esityksessä automatisoidun neuvonnan laajentamista perustellaan muun muassa palvelujen saatavuuden parantamisella ja asioinnin sujuvoittamisella. Tämä voi parhaimmillaan edistää yhdenvertaista pääsyä viranomaisneuvontaan, erityisesti ajasta ja paikasta riippumattomien palvelujen osalta. Samalla on kuitenkin korostettava, että automaattinen neuvonta ei ole kaikille saavutettava tai tosiasiallisesti käytettävissä oleva palvelumuoto. Digitaalisissa taidoissa, kielitaidossa sekä toimintakyvyssä voi olla merkittäviä eroja palveluja käyttävien välillä, ja on tunnistettava, että osa asiakkaista voi jäädä automatisoidun neuvonnan ulkopuolelle.

Ammattiliitto Pro mielestä keskeistä on, miten automatisoidun ja tekoälyyn perustuvan neuvonnan laatu pystytään tosiasiallisesti varmistamaan eri viranomaisissa. Tämä edellyttää selkeitä ja yhdenmukaisia kansallisen tason ohjeita laadunvarmistuksesta, riskienhallinnasta ja dokumentaatiosta, ja Pro pitää tärkeänä, että näihin liittyvät vaatimukset määritellään riittävän konkreettisesti, jotta viranomaisilla on tosiasialliset edellytykset toteuttaa sääntelyä yhdenmukaisesti.

Pro pitää tärkeänä, ettei automatisoitu neuvonta muodostu ensisijaiseksi tai tosiasiallisesti ainoaksi neuvontakanavaksi, vaan rinnalla säilytetään aidosti saavutettavat mahdollisuudet asioida luonnollisen henkilön kanssa. Tämä on keskeistä sekä yhdenvertaisuuden että hyvän hallinnon näkökulmasta.

Esityksen toteuttaminen edellyttää viranomaisilta merkittävästi uutta osaamista. Kuten esityksen vaikutusarvioissakin luetellaan, ehdotetut muutokset edellyttävät viranomaisilta riskienhallintaa sekä laadunvalvontaa ja -varmistamista neuvonnan osalta. Automaattisen neuvonnan laadunvarmistus, käytön aikainen valvonta ja riskienhallinta eivät ole pelkästään teknisiä tehtäviä, vaan ne edellyttävät vahvaa juridista ymmärrystä hallinnon velvoitteista sekä tietämystä tekoälyjärjestelmien toiminnasta, niiden rajoitteista ja niihin liittyvistä riskeistä. Pro kiinnittää huomiota siihen, että hallituksen esityksen vaikutusarvioissa ei ole riittävällä tavalla tunnistettu eikä kuvattu näitä uusia osaamis- ja koulutustarpeita, joita ehdotettu sääntely tuo mukanaan viranomaisille. Pro korostaa, että henkilöstön osaaminen ja systemaattinen perehdytys ovat keskeinen edellytys esityksen tavoitteiden toteutumiseksi käytännössä.

Automaattisen neuvonnan käyttöönotto ja tekoälyn lisääntyvä käyttö ei poista tarvetta asiantuntijatyölle, vaan muuttaa sen luonnetta ja vastuita. Ammattiliitto Pro katsoo, että esityksessä ei ole riittävästi otettu huomioon sitä, että valtionhallinnossa on jo toteutettu merkittäviä henkilöstö- ja resurssileikkauksia valtionhallinnon tuottavuusohjelman seurauksena. Nämä leikkaukset voivat heikentää viranomaisten tosiasiallisia mahdollisuuksia vastata uusiin velvoitteisiin ilman lisäkuormitusta henkilöstölle. Pro pitää tärkeänä, että koulutus ja osaamisen kehittäminen huomioidaan kiinteänä osana esityksen toimeenpanoa, henkilöstölle varataan tosiasialliset mahdollisuudet perehtyä uusiin velvoitteisiin ja että sääntelyn toimeenpano ei johda piilevään vastuun ja työmäärän kasvuun tilanteessa, jossa viranomaisten resurssit ovat jo ennestään tiukat.

Ammattiliitto Pro yhtyy Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian lausuntoon, huomauttaen, että vaikutusarvioinneissa tulisi tunnistaa ja kuvata myös ne mahdolliset negatiiviset vaikutukset, joita tekoälyn lisääntyneestä käytöstä voi aiheutua asiakkaille. Tällaisia asiakasvaikutuksia ei esityksessä ole riittävästi arvioitu.

Koska tekoäly on nopeasti kehittyvä ja muuttuva teknologia, Pro katsoo, että lainsäädännön vaikutusten jälkiarviointi ja seuranta on tarpeen.

Esityksessä todetaan, että ”Oikeusministeriö on joulukuussa 2025 käynnistänyt hankkeen, jossa on tarkoitus selvittää missä vaiheissa hallintoasioiden käsittelyä tekoälystä voisi olla apua, sekä arvioida, mitä lakimuutoksia tekoälyn käyttö tällöin edellyttäisi.” Pro huomauttaa, että esityksessä tulisi tarkastella sen suhdetta käynnissä oleviin hankkeisiin. Lisäksi viranomaisasioinnin asiakaskunta elää jatkuvasti ja Pro kiinnittää huomiota myös siihen, ettei esityksessä riittävästi tunnisteta muuttuvia ja uusia asiakasryhmiä.

Kautto Emilia  
Ammattiliitto Pro