

Asia: VN/12980/2025

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

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

STTK pitää tärkeänä, että julkishallinnon digitaalisia palveluja kehitetään hallitusti, vastuullisesti ja henkilöstöä sekä palvelujen käyttäjiä kuullen. Digitalisaatio ja tekoälyn hyödyntäminen voivat oikein toteutettuina parantaa julkisten palvelujen saatavuutta, laatua ja tehokkuutta. Viranomaisneuvonta on kuitenkin keskeinen osa hallinnon asiakkaiden oikeusturvaa, minkä vuoksi sen automatisointiin on suhtauduttava erityisen huolellisesti.

STTK pitää myönteisenä, että esityksessä korostetaan viranomaisen vastuuta palveluautomaatiolla annettavan neuvonnan sisällöstä ja laadusta. On tärkeää, että neuvonnan laatu varmistetaan ennen palveluautomaation käyttöönottoa ja että laatua seurataan järjestelmällisesti koko käyttöajan. Myös se, että esityksessä tunnistetaan erikseen oikeusturvaan ja syrjimättömyyteen liittyvät riskit, on kannatettavaa.

STTK korostaa, että vaikka automaattinen neuvonta ei ole hallintopäätös, hallinnon asiakkaat kokevat viranomaisen antaman neuvonnan usein tosiasiallisesti sitovaksi. Virheellinen tai puutteellinen automaattinen neuvonta voi johtaa vakaviin seurauksiin yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien kannalta. Tämän vuoksi lainsäädännön toimeenpanossa on varmistettava, että asiakkaalla on aina todellinen ja vaivaton mahdollisuus saada ihmisen antamaa neuvontaa, erityisesti monimutkaisissa tai tulkinnanvaraisissa tilanteissa.

Tekoälyyn ja automaatioon liittyy myös syrjinnän riski. Järjestelmät voivat kohdella eri käyttäjäryhmiä eri tavoin esimerkiksi kielen, toimintakyvyn tai asiointitavan perusteella. STTK katsoo, että syrjimättömyyden varmistamista koskevia velvoitteita tulee täsmentää ja että viranomaisilla tulee olla selkeät menettelyt riskien tunnistamiseen, dokumentointiin ja korjaamiseen.

Lisäksi STTK painottaa henkilöstön roolia. Palveluautomaation käyttöönotto ei vähennä viranomaisen vastuuta, vaan muuttaa työn sisältöä. Tämä edellyttää riittäviä henkilöstöresursseja, koulutusta ja osaamista. Automaatio ei saa johtaa henkilöstövähennyksiin tavalla, joka heikentää neuvonnan laatua tai asiakkaiden tosiasiallista palvelua.

STTK katsoo, että esityksen tavoitteiden saavuttaminen edellyttää huolellista toimeenpanoa. Oikeusturvan, yhdenvertaisuuden, henkilöstön aseman ja palvelujen saavutettavuuden tulee olla keskiössä, jotta tekoälyn hyödyntäminen vahvistaa luottamusta viranomaisneuvontaan eikä heikennä sitä.

Lisätietoja STTK:ssa:

Seppo Nevalainen, ekonomisti

seppo.nevalainen@sttk.fi

Gylling Päivi
STTK ry.