

Asia: VN/12980/2025

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

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Hyvil Oy kiittää mahdollisuudesta lausua luonnoksesta hallituksen esitykseksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain 6 a §:n muuttamisesta. Hyvil pitää tärkeänä, että edistetään digitaalisissa palveluissa hallinnon asiakkaille annettavan neuvonnan automatisointia ja tekoälyn hyödyntämistä neuvonnassa, jotta voidaan parantaa neuvonnan laatua sekä tehostaa viranomaisten toimintaa.

On tärkeää, että neuvontaa automatisoimalla ja jo automatisoidun neuvonnan laatua parantamalla viranomaiset voivat tehostaa toimintaansa. Tällöin viranomaiset voisivat myös parantaa muiden kanavien kautta tarjottavan neuvonnan saatavuutta niille hallinnon asiakkaille, jotka eivät halua tai voi käyttää digitaalisia palveluja. Lisäksi automaattisella neuvonnalla voitaisiin hoitaa tyypillisimpiä ja yleisimpiä yhteydenottoja, joissa automaation riskit ovat tavallisesti vähäisimpiä.

Hyvil jakaa esityksessä esitetyn käsityksen siitä, että pitkät odotusajat ja muut viiveet neuvonnan saatavuudessa heikentävät hyvän hallinnon periaatteisiin kuuluvien asian käsittelyn asianmukaisuuden ja viivytyksettömyyden toteutumista. Hyvää hallintoa edistävänä asiana automaattisella neuvonnalla voitaisiin mahdollistaa neuvontaa myös normaalien palveluaikojen ulkopuolella ja ilman ruuhkista johtuvia viiveitä.

Hyvil haluaa kiinnittää huomiota ehdotetun digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain 6 a §:n 3 momentin mukaisiin velvollisuuksiin. Tämän uuden lainkohdan mukaan viranomaisen on nimettävä 2 momentin mukaisten velvoitteidensa toteuttamisesta vastuussa oleva henkilö. Käytännössä tällaisissa tapauksissa vastuu halutaan usein yrittää vierittää organisaation tietosuojavastaavalle. Tällöin tulisi kuitenkin muistaa, että tietosuoja-asetuksen mukaan tietosuojavastaavan olisi voitava suorittaa velvollisuutensa ja tehtävänsä riippumattomasti. Tästä johtuen voisi selkeyden vuoksi olla tärkeää mainita esimerkiksi esityksen perusteluissa, että

tietosuojavastaava ei voi olla lainkohdassa mainittu veloitteiden toteuttamisesta vastuussa oleva henkilö. Lisäksi, koska uudessa lainkohdassa korostetaan vastuuta automaation laadusta ja siihen liittyvistä riskeistä ja mainitaan vastuussa olevan henkilön nimeämisestä ja hänen vastuustaan, voisi olla tarpeen perusteluissa täsmentää tai muuten ohjeistaa, mitä konkreettisia vastuita tähän tehtävään ainakin liittyy. Muutoinkin sääntelyä soveltaville viranomaisille tulee olla selvää, mikä katsotaan riittäväksi laadun varmistamiseksi ja valvonnaksi sekä riskien hallitsemiseksi.

Hyvil katsoo sääntelyn selkeyttämisen olevan tarpeellista, jotta neuvonnan oikeustila selkeytyisi. Ottaen kuitenkin huomioon sosiaali- ja terveydenhuollossa käsiteltävien tietojen arkaluonteisuuden, tekoälylle pohjautuvan palveluautomaation hyödyntäminen edistää erityisesti tyypillisimpiä ja yleisimpiä yhteydenottoja/neuvontatilanteita.

Rantanen Rasmus
Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy