

Asia: VN/12980/2025

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

### Lausunnonantajan lausunto

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

Espoon kaupunki kiittää mahdollisuudesta lausua valtiovarainministeriön esityksestä ja pitää myönteisenä viranomaisten laajaa kuulemistä ja mahdollisuutta osallistua valmisteluun. Espoo on ollut myös aktiivisesti mukana VM:n kesäkuussa 2024 asettamaan Digitalisaation ja tiedon liikkuvuuden esteiden purkamisen hankkeen työryhmätyöskentelyssä johon lausuttava asia myös osaltaan liittyy. Lausuntovalmistelun koordinointi toteutettiin Espoon kokonaisarkkitehtuuriryhmän ja tekoälytyöryhmän kautta. Lakimuutosesitykseen Espoo nostaa seuraavat huomiot:

Kannatettavaa:

- Digipalvelulain 6 a §:n muutosesitys siirtää sääntelyn painopistettä teknisistä toteutuksista viranomaisen vastuulla olevaan laadunvarmistukseen, riskienhallintaan ja hallintamalleihin, mikä tukee teknologianeutraalia ja yhteentoimivaa digipalveluarkkitehtuuria. Tämä mahdollistaa yhteiset ja monistettavat ratkaisut viranomaisten välillä säilyttäen selkeän omistajuuden, jossa vastuu prosessista, tiedosta ja palvelusta on viranomaisella.

- Esityksen tavoite edistää digitalisaatiota ja parantaa palveluiden laatua sekä tehokkuutta on linjassa Espoon strategisten digitalisaation edistämisen painopistealueiden kanssa. On hyvä, että lainsäädäntöä päivitetään vastaamaan tekoälyteknologioiden kehitystä ja toisaalta kuntien asiakaspalvelun tarpeita joka tukee myös yhdenvertaista saatavuutta.

- Uudet teknologiat mahdollistavat neuvonnan tarjoamisen laajemmin, joustavammin ja useammalla kielellä (mm. Kasvun ja oppimisen toimialan asiakkaista yli 25% on vieraskielisiä). Espoossa suuret

asiakasvolyymit ja kasvava tarve toimistoajan ulkopuoliselle digitaaliselle neuvonnalle korostavat muutoksen merkitystä.

Huomautettavaa:

- Hallituksen esitys, kohta 2.3 Yleinen tietosuoja-asetus, ottaa kantaa muutokseen tietosuojanäkökulmasta. Hallituksen esityksessä täsmennetään, kohdassa 11.4, että tarkoitus ei ole tässä muuttaa nykyistä muuta sääntelyä. Tästä syystä esityksessä tulisi antaa selkeät tulkintaohjeet ja konkreettiset esimerkit

tilanteista, joissa automaattinen neuvonta on sallittua suhteessa tilanteisiin, joissa se voi muodostua tietosuoja-asetuksen 22 artiklan tarkoittamaksi

automatisoiduksi yksittäispäätökseksi. Tulkintaohjeistus on tarpeen, koska rajanveto neuvonnan ja tosiasiallisen yksittäisen päätöksen välillä voi olla

vaikeaa harkittaessa automaattisen neuvonnan käyttöönottoa. Ilman täsmennyksiä viranomaisilla on riski joko ylittää tietosuoja-asetuksen 22 artiklan kiello

tai toisaalta rajoittaa automaation käyttöönottoa tarpeettomasti.

- On tärkeää, että digipalvelulain 6 a §:n toimeenpanoa täsmennetään erityisesti riskienhallintavelvoitteiden suhteessa muihin lakisääteisiin arviointeihin sekä automaattisen neuvonnan kytkentään tietoarkkitehtuuriin. Huomiota tulee kiinnittää organisaatorajat ylittäviin asiakaspolkuihin (kunta–valtio–hyvinvointialue) ja monikielisen neuvonnan laatuun. Vaikka tavoitteet ovat hyvät, ehdotettu valvontavelvollisuus kaipaa selkeytystä:

Viranomaisen on varmistettava neuvonnan laatu ennen käyttöönottoa ja valvottava sitä käytön aikana. Säännösteksti jättää kuitenkin valvonnan sisällön ja kriteerit avoimeksi, mikä luo riskin siitä, ettei tehtävänanto organisaation sisällä ole riittävän selkeä. Tämä on kriittistä erityisesti siksi, että tehtävään on nimettävä vastuuhenkilö, johon kohdistuu rikosoikeudellinen virkavastuu. Selkeä sääntely on välttämätöntä vastuun asianmukaisen kohdentumisen ja virkamiehen oikeusturvan kannalta.

- Esityksessä ehdotetaan viranomaisille veloitetta hallita palveluautomaation käytöstä aiheutuvia oikeusturva- ja syrjimättömyysriskejä. Espoo nostaa esiin huolen näiden vaatimusten käytännön toteutuksesta. Koska vakiintunutta oikeuskäytäntöä tekoälyn käytöstä neuvonnassa ei vielä ole, riskienhallinnan keinot ja vaadittava dokumentointi saattavat muodostua tarpeettoman raskaiksi:

> On olemassa riski, että ylläpidosta ja laadunvarmistuksesta tulee niin resurssivaltaista, että se syö automatisoinnilla tavoitellut tehokkuus- ja tuottavuushyödyt.

> Jotta investoinnit tekoälypohjaiseen neuvontaan olisivat kannattavia, sääntelyn ja valvontavaatimusten on oltava oikeasuhtaisia tavoiteltuihin hyötyihin nähden.

> On myös huomioitavaa, että tekoälypohjaisen asiakasneuvonnan sisällöllinen valvonta vaatinee automaattisia teknisiä valvontamenetelmiä mm. keskusteluhistorian tallennusta, prosesseja sekä henkilöresursseja. Nämä ovat kustannuksia lisääviä seikkoja ja osaltaan pienentävät saatavia mahdollisia automaattisen asiakasneuvonnan hyötyjä.

Orttenvuori-Ganter Anni  
Espoon kaupunki, Konsernihallinto