

Asia: VN/12980/2025

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

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Lupa- ja valvontaviraston lausunto luonnoksesta hallituksen esitykseksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019) 6 a § muuttamisesta

Lupa- ja valvontavirasto (LVV) pitää esitystä lähtökohtaisesti kannatettavana ja tarpeellisena. Ehdotettu sääntely mahdollistaa tekoälyn ja palveluautomaation nykyistä laajemman hyödyntämisen viranomaisneuvonnassa sekä tukee asiakaspalvelun kehittämistä tilanteessa, jossa palvelujen kysyntä kasvaa ja julkisen hallinnon resurssit ovat rajalliset. Tekoälyä hyödyntävä palveluautomaatio voi tukea tätä kehitystä, parantaa neuvonnan saatavuutta ja samalla edistää viranomaistoiminnan tuottavuutta.

LVV katsoo, että esitys on linjassa viraston toiminta-ajatuksen kanssa, jossa korostuvat asiakaslähtöisyys, monialaisuus ja perusoikeuksien toteutumisen turvaaminen. Palveluautomaatioon perustuvan asiakasneuvonnan käyttöönotossa on kuitenkin kiinnitettävä erityistä huomiota sekä asiakkaiden oikeusturvaan että asiakaspalvelutyötä tekevien työn edellytyksiin.

Lupa- ja valvontavirasto näkee hyvänä myös sen, että ehdotus jättää viranomaiselle harkintavallan palveluautomaation käyttöönottamisessa eli säännös ei velvoittaisi neuvonnan järjestämiseen ehdotuksen mukaisella tavalla.

Lupa- ja valvontaviraston lausuntoon on koottu tietosuojan, tietoturvan, asiakaspalvelun, asiakkuuksien kehittämisen, työsuojelun ja juristipalvelujen huomiot.

Tekoäly ja palveluautomaatio asiakaspalvelun saatavuuden ja tuottavuuden tukena

Tekoälyä hyödyntävä palveluautomaatio voi parantaa asiakaspalvelun saatavuutta, mahdollistaa neuvonnan tarjoamisen laajemmilla aukioloajoilla sekä tasata ruuhkatilanteita. Palveluautomaatio mahdollistaa nopean reagoinnin yleisimpiin ja yksinkertaisimpiin kysymyksiin ja vapauttaa asiakaspalvelijan aikaa vaativimpiin, yksilöllistä harkintaa edellyttäviin asioihin.

LVV korostaa, että tämä on keskeinen edellytys viranomaistoiminnan tuottavuuden parantamiselle ja palvelutason turvaamiselle. Samalla on kuitenkin huomioitava, että laadunvarmistus, valvonta ja riskienhallinta sitovat resursseja, mikä tulee ottaa huomioon kokonaisvaikutusten arvioinnissa.

Asiakkaan asema ja oikeusturva

Lupa- ja valvontavirasto pitää tärkeänä ja kannatettavana, että asiakkaalla tulee olla

- selkeä ymmärrys siitä, milloin hän vaihtaa viestejä palveluautomaation kanssa
- asiakkaalle on tarjottava mahdollisuus siirtyä asioimaan luonnollisen henkilön (palveluneuvojan) kanssa.

Erytystä huomiota tulee kiinnittää siihen, että automaattinen neuvonta ei johda asiakkaan kannalta virheellisiin käsityksiin oikeuksista, velvollisuuksista tai viranomaisen kannanotosta.

Asiakkaalle ei saa syntyä vaikutelmaa, että hän saa automaation kautta yksilöllisen ratkaisun tai päätöksen. Esitysluonnoksessa ehdotetaan, että voimassa olevasta 6 a §:stä poistettaisiin säännös, jonka mukaan palveluautomaation viestien vaihdon yhteydessä ei voitaisi tuottaa viranomaisen ratkaisua. Lupa- ja valvontavirasto pitää tätä ehdotusta sääntelyä selkeyttävänä. Hallituksen esitysluonnoksen yksityiskohtaisten perustelujen mukaan säännöksen tarkoituksena on ollut alun perin tehdä selväksi se, että neuvonta ja hallintoasian päätöksenteko ovat erillisiä menettelyjä, joiden automatisoinnista säädetään erikseen.

Mahdollisuus tallentaa viestienvaihto tukee asiakkaan oikeusturvaa. Samalla tulee huomioida, että jos tietoa ei tallennu viranomaiselle, jälkikäteinen arviointi vaikeutuu.

Asiakaspalveluhenkilöstön rooli ja työn muutos

Palveluautomaatio voi vähentää rutiininomaisia yhteydenottoja ja mahdollistaa asiantuntijatyön kohdentamisen vaativampiin tehtäviin. Samalla asiakaspalveluhenkilöstön rooli korostuu neuvonnan laadun seurannassa ja kehittämisessä sekä virheiden ja poikkeustilanteiden käsittelyssä.

LVV korostaa, että asiakaspalvelun käytännön kokemusta tulee hyödyntää palveluautomaation kehittämisessä ja käyttöönotossa, jotta ratkaisut vastaavat todellisiin asiakastarpeisiin.

Laadunvarmistus, riskienhallinta ja vastuut

LVV pitää ehdotettuja veloitteita neuvonnan laadun varmistamisesta ja riskienhallinnasta perusteltuina. Samalla todetaan, että erityisesti monialaisessa virastossa laadunvarmistus ja jatkuva valvonta voivat sitoa resursseja laajasti organisaatiossa.

Tekoälyratkaisuihin liittyy riskejä, kuten:

- virheellinen tai harhaanjohtava neuvonta
- tekoälyn tuottamat virheelliset vastaukset
- tiedon ajantasaisuuden varmistaminen

LVV katsoo, että riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tueksi tarvitaan valtakunnallista ohjeistusta.

LVV pitää tärkeänä, että automaattiseen neuvontaan liittyvä virkavastuu on selkeästi määritelty. Ehdotuksessa esitetty vastuuhenkilön nimeäminen on perusteltua, mutta käytännössä palveluautomaatio edellyttää useiden henkilöiden yhteistyötä.

Viranomaisella on kaikissa tilanteissa kokonaisvastuun neuvonnasta eikä voi siirtää sitä ulkopuoliselle toimijalle.

Tietosuoja ja sääntelykokonaisuus

LVV toteaa, että tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät velvoitteet tulevat pääosin muusta lainsäädännöstä. Esityksessä tunnistetaan keskeiset riskit, mutta niiden käytännön hallintaan ei esitetä tarkempia ratkaisuja.

Eriyistä huomiota tulee kiinnittää:

- asiakkaiden syöttämiin henkilötietoihin
- mahdollisten uusien henkilökisterien muodostumiseen
- resurssien riittävyyteen riskienhallinnassa

LVV arvioi, että muu toimintaa ohjaava lainsäädäntö voi käytännössä muodostaa merkittävän kynnyksen tekoälyn ja palveluautomaatin hyödyntämiselle.

Tarkennuksia jatkovalmisteluun

Lupa- ja valvontavirasto esittää, että jatkovalmistelussa huomioidaan seuraavat tarkennustarpeet:

- Virkavastuun kohdentumisen täsmentäminen: erityisesti vastuun jakautuminen usean toimijan yhteistyössä sekä vastuiden jatkuvuus henkilöstömuutostilanteissa
- Vastuuhenkilöä koskevan sääntelyn tarkistaminen: säännöksen muotoilun muuttaminen monikkomuotoon
- Valtakunnallinen ohjeistus riskienhallintaan: viranomaisille tulisi tuottaa yhtenäistä ohjeistusta riskienhallinnan toteuttamisesta
- Asiakkaan ymmärryksen varmistaminen: automaation käytön ja neuvonnan luonteen selkeyttäminen asiakkaalle
- Resurssivaikutusten huomioiminen: laadunvarmistuksen ja valvonnan edellyttämien resurssien tarkempi arviointi
- Tietosuojaan liittyvien käytännön kysymysten tarkentaminen: erityisesti henkilötietojen käsittelyyn ja rekisterien muodostumiseen liittyen

Yhteenveto

Lupa- ja valvontavirasto pitää ehdotettua sääntelyä kokonaisuutena kannatettavana. Esitys mahdollistaa viranomaisneuvonnan kehittämisen sekä tukee asiakaspalvelun saatavuutta ja viranomaistoiminnan tuottavuuden parantamista.

Sääntelyn onnistunut toimeenpano edellyttää kuitenkin, että asiakkaan oikeusturva, laadunvarmistus, vastuiden selkeys ja riskienhallinta varmistetaan riittävällä tasolla.

Henrika Räsänen

osastopäällikkö

Anne Bäckman

yleishallintojuristi

Bäckman Anne
Lupa- ja valvontavirasto - Yleinen osasto