



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET

# Automaation lisääminen viranomaisten neuvonnassa -työryhmä

11. KOKOUS  
17.4.2026

# Asialista

1. Kokouksen avaaminen ja asialistan hyväksyminen
2. Edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen
3. Keskeiset nostot lausuntopalautteesta
4. Lausuntopalautteen perusteella tehtävät muutokset
5. Hallituksen esityksen käsittelyn jatkoaskeleet
6. Muut asiat
7. Seuraava kokous
8. Kokouksen päättäminen

# **Keskeiset nostot lausuntopalautteesta**

# Lausuntoyhteenvedon luonnos

- Lausuntoyhteenvedosta työstetään luonnosta Teamsiin; luonnos on vielä keskeneräinen mutta sisältää nopeasti tiivistettynä (lähes) kaikki annetut lausunnot:
- [https://govfi.sharepoint.com/:w:/r/sites/VMTekoalyneuvonta/Shared%20Documents/General/lausuntopalaute/Lausuntoyhteenvedo\\_luonnos.docx?d=wa3cf1878ed1f410bbc4a88b0b7cff244&csf=1&web=1&e=dugqSB](https://govfi.sharepoint.com/:w:/r/sites/VMTekoalyneuvonta/Shared%20Documents/General/lausuntopalaute/Lausuntoyhteenvedo_luonnos.docx?d=wa3cf1878ed1f410bbc4a88b0b7cff244&csf=1&web=1&e=dugqSB)
- **Torstain aikana päivitetty lähemmäs varsinaista lausuntotiivistelmää**

# Yleistä lausuntopalautteesta 1/2

- Lähtökohtaisesti esityksen tavoitteita ja lähestymistapaa kannatetaan. Joissakin lausunnoissa peräänkuulutettiin vielä laajemmin sallivia muutoksia. Joka tapauksessa kritiikkiä ja muutosehdotuksia oli paljon.
- Tarpeita vaikutusten arvioinnin ja perustelujen laajentamiselle ja täsmentämiselle, esim.
  - Taustatietoa erilaisista palveluautomaation teknologiaratkaisuista
  - Enemmän kielteisiä vaikutuksia olisi kuvattava
  - Kielelliset oikeudet
  - Yhdenvertaisuusvaikutukset
  - Suhde muuhun lainsäädäntöön, varsinkin hallintolaki, TsA, myös mm. tekoälyasetus
  - Vahingonkorvauskysymykset
- Turhautumista siihen, että nykyisiäkään vaatimuksia ei noudateta
- Nykyisen sääntelyn valintoja ei niitäkään pidetty onnistuneita (esim. neuvonnan laajuus, palveluautomaation käsite)

# Yleistä lausuntopalautteesta 2/2

- Säännösten tasolla useita painavia huomioita varsinkin riskienhallintaa koskevan velvoitteen tarkentamisesta ja konkretisoinnista lain tasolla
  - Yhtäältä merkitys syrjinnän kiellon ja oikeusturvan edistämisen kannalta;
  - Toisaalta merkitys virkavastuun kohdentumisen ja virkamiehen oikeusturvan kannalta
  - Osassa lausuntoja ehdotettuja velvoitteita pidettiin tosin jo nyt raskaina
- Läpinäkyvyyttä ja luonnollisen henkilön kanssa asiointia koskeviin muutoksiin suhtauduttiin pääosin kielteisesti

# Oikeusturva ja oikeussuoja

- Olisiko oltava oikeussuojakeinoja nykyisten (hallintokantely yms.) lisäksi, jotka kohdistuisivat nimenomaan automaattiseen neuvontaan
- Kuka valvoo, että viranomaiset noudattavat DPL:n säännöksiä?
- Arvioitava tarvetta erilliselle säännökselle vahingonkorvauksesta (vrt. OM:n työryhmän mietintö julkisyhteisön vahingonkorvauksesta)

# Neuvonta ja automaattinen päätöksenteko


- Epäselvyys siitä, millaista neuvontaa säännös koskee
- Yleistason neuvonta vs. yksilöity neuvonta
- Rajanveto neuvonta vs. TsA 22 päätös
- Tulisi jatkossakin olla informatiivinen säännös päätöksenteon sääntelyn ja tämän sääntelyn suhteen selkeyttämiseksi

# Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys

- Syrjimättömyyttä koskevien vaatimusten tulisi olla vahvempia ja ehdottomampia
- Joissakin lausunnoissa toivottiin kattavampaa sääntelyä viranomaisen neuvontapalveluista yleisesti; huoli, että automaattisen neuvonnan salliminen heikentää muiden neuvontakanavien saatavuutta ja tarjontaa ja vaarantaa yhdenvertaisen kohtelun ja palveluperiaatteen
- Erityisryhmien tarpeet
- Neuvonnan asianmukainen saatavuus ja saavutettavuus

# Tekoälyasetus

- Yhdessä lausunnossa katsottiin, että tekoälyasetuksen riskipohjainen lähestymistapa tulisi omaksua sellaisenaan tähän sääntelyyn ja että ehdotettu sääntelyn olisi sellaisenaan liian raskasta
- Toisessa katsottiin, että sääntelyä ei pitäisi antaa ennen tekoälyasetuksen voimaantuloa lainkaan
- Joka tapauksessa velvoitteiden suhdetta tekoälyasetuksen vaatimukseen olisi vielä selkeytettävä

The background features several overlapping, wavy teal lines that create a sense of movement and depth. These lines are positioned behind the main text, framing it and adding a modern, abstract aesthetic to the slide.

# **Lausuntopalautteen perusteella tehtävät muutokset**

# Selkeät muutokset

- Täsmennetään vielä suhdetta hallintolakiin, tietosuoja-asetukseen, tekoälyasetukseen ym. sääntelyyn perustuen lausuntopalautteessa ilmenneisiin kipupisteisiin.
- Täsmennetään vaikutusarviota mm. yhdenvertaisuusvaikutusten ja kielellisten oikeuksien osalta.
- Mahdollisuuksien puitteissa kuvataan teknologiaa enemmän.
- Palataan läpinäkyvyysvelvoitteen osalta nykyiseen.
- Luodaan DPL:ään palveluautomaation määritelmä tai käytetään selkeämpää käsitettä.

# Priorisoidut arvioitavat muutostarpeet

- Varsinkin OKV:n, OKA:n, YVV:n ja OM:n lausunnoissa esiin tuodut huolet ja täydennystarpeet:
  - Palveluautomaatiolla voitaisiin antaa HL 8 §:n mukaista neuvontaa mutta myös muuta neuvontaa. Henkilötietojen käsittely perustuu muualla laissa säädettyyn.
  - Luonnollisen henkilön kanssa asiointia koskeva velvoite muotoillaan uudelleen.
  - Arvioidaan oikeussuojakysymystä ja vahingonkorvauskysymystä.
  - Laajennetaan ja konkretisoidaan laadun varmistamisen ja riskienhallinnan velvoitteita lain tasolla. Vahvennetaan syrjimättömyyden varmistamisen velvoitetta. Tämä tukee myös virkavastuun kohdentumista.
- Lakiteknisesti sääntelyn merkkimäärä kasvaa tämän seurauksena sen verran, että se olisi tarve jakaa useampaan §:ään ja samalla omaan 2 b lukuunsa. Soveltamisalapykälää voitaisiin muuttaa vastaavasti.
- Voituaisiin säätää että DPL 8 §:n poikkeusperuste kohtuuttomasta rasitteesta ei sovellu; käytännössä 8 §:n 2 momentin nojalla voi jo todeta että ei tulisi muutenkaan soveltumaan, mutta osoittaisi sääntelyn yhteyden DPL:n saavutettavuusvaatimukseen. **Tarkistetaan saavutettavuusdirektiivin liikkumavara; kyse minimiharmonisoivasta eli pitäisi olla ok**

# Palveluautomaation määritelmä?

- Vaihtoehto 1: määritellään ”palveluautomaatio”
  - Digipalvelulaissa on jo digitaalisen palvelun määritelmä, ja digitaalisessa palvelussa voi olla *toiminnallisuuksia*
  - Palveluautomaatio olisi siis esimerkiksi ”digitaalisen palvelun toiminnallisuus, jolla annetaan neuvontaa, ohjeita ja tietoja vaihtamalla viestejä automaattisesti ja tosiaikaisesti palvelun käyttäjän ja toiminnallisuuden välillä.” Näin voitaisiin sisällyttää myös automaattisen neuvonnan ominaisuudet jo määritelmään.
  - Huom: myös ”palvelun käyttäjä” sai kritiikkiä, että se pitäisi määritellä; tämä ei ehkä lopulta välttämätöntä, mutta on oltava varovainen sen ja ”viranomaisen asiakkaan” kanssa. **Säännöstayalla voi olla selkeämpää puhua ”viranomaisen asiakkaasta”, koska ”palvelun käyttäjää” käytetään muualla DPL:ssä eikä haluta vahingossa rikkoa sen systematiikkaa**
- Vaihtoehto 2: korvataan ”palveluautomaatio” esimerkiksi ”automaattisella neuvonnalla” tai **”automaattisella toiminnallisuudella”**
  - ”Palveluautomaatio” yleiskielen näkökulmasta voi käsittää muutakin toimintaa kuin vain ohjeiden, tietojen ja neuvonnan antamista, joten sen kiinnittäminen neuvontaan ei ole aivan toivottavaa ja sen määrittelemine tällä tavalla ei olisi selkeää kielellisesti.
  - Esimerkiksi voitaisiin säätää ”viranomaisen digitaalisen palvelun toiminnallisuudella automaattisesti annettavasta neuvonnasta, joka perustuu tosiaikaiseen viestien vaihtoon [palvelun käyttäjän/viranomaisen asiakkaan] ja toiminnallisuuden välillä”
  - Säännösten kielellinen sujuvuus voi edellyttää esimerkiksi sulkumääritelmää, kuten ”(automaattinen neuvonta)”

# Mitä neuvontaa annetaan?

Ehdotus:

Viranomaisen voi toimivaltansa rajoissa antaa asiakkaalleen hallintolain (434/2003) 8 §:ssä tarkoitettua neuvontaa sekä muuta neuvontaa, ohjeita ja tietoja digitaalisessa palvelussa palveluautomaatiolla...

- Maksimaalinen kattavuus: kaikenlainen neuvonta, ohjeistus ja tiedotus olisi nyt mahdollisimman selkeästi sääntelyn piirissä. **Toimivaltansa rajoissa: DPL ei luo velvoitetta neuvontaan itsessään.**
- Sääntelyssä ei edelleenkään otettaisi kantaa kysymykseen yksilöidystä tai tunnistautuneena tehdystä neuvonnasta, vaan tämä liittyy automatisoitujen yksittäispäätösten kiellon noudattamiseen sekä oikeusturvan varmistamiseen.

# Asiointi luonnollisen henkilön kanssa oikeussuojakeinona? (Vaihtoehto 1)

Ehdotus: [Viranomaisen on tarjottava asiakkaalle] mahdollisuus ottaa yhteys viranomaisessa toimivaan ihmiseen neuvontaa saadakseen sekä palveluautomaation antaman virheellisen tiedon tai muun sisällöllisen virheen tai puutteen korjaamiseksi.

- Palataan edelliseen muotoon: ”mahdollisuus ottaa yhteys”. Ei edelleenkään tarkoittaisi reaaliaikaista siirtoa asiointitapahtuman sisällä vaikka sellaistaikin toivottiin. Varmistetaan perusteluissa. Ei olisi tarkoituksenmukaista kieltää palveluautomaation käyttöä esim. öisin.
- **Jätetään pois ”asiointin jatkamiseksi”:** Korostetaan sitä, että asiakkailla on ylipäättään oltava mahdollisuus saada neuvontaa myös ihmiseltä.
- Tarkoituksenmukainen oikeussuojakeino virheelliseen neuvoon, joka on saatu palveluautomaatiolta, on saada neuvontaa toisesta kanavasta.
- Korostaa myös oikeutta saada neuvontaa ihmiseltä.
- Virossa on vastaavaa rakennetta ehdotettu
- Tukee myös laadunvalvontaa.

# Muodollinen tarkastuspyyntö oikeussuojakeinona (Vaihtoehto 2)

[Viranomaisen on tarjottava asiakkaalle mahdollisuus] tallentaa palveluautomaation kanssa käyty viestien vaihto sekä pyytää viranomaisessa toimivaa luonnollista henkilöä tarkastamaan viestien vaihto ja korjaamaan mahdollinen virhe tai muu puute. *[sanoitus ei lopullinen]*

- Oikeussuojakeino olisi eksplisiittisempi ”tarkastuspyyntö”
- Voi kuitenkin rajata toteuttamistapoja (”liputus”-toiminnon sisällyttäminen) ja syödä hyötyjä, jos kynnyks pyytää viestin tarkastamista asettuu liian matalalle
- Neuvontatilanne hajaantuu erilliseen tarkastusprosessiin; miten asiakas saa palautteen/korjauksen tietoonsa?

# Vahingonkorvaus ”oikeussuojana” ja luottamuksensuoja

- OKV:n lausunnossa **edellytettiin** sen arviointia, olisiko vahingonkorvausvelvollisuudesta automaattista neuvontaa käytettäessä säädettävä erikseen. Vahingonkorvaussäätelyn fragmentointi ei tässä yhteydessä olisi kuitenkaan tarkoituksenmukaista eikä se olisi omiaan edistämään tavoitetta tekoälyn laajemmasta hyödyntämisestä.
- Tämän osalta on HE:ssä vielä lisää korostettava sitä, että jo nykyisin sallitussa automaattisessa neuvonnassa tapahtuu virheitä ja että tekoälyn hyödyntäminen voi myös vähentää virheiden määrää ja että virheiden luonne voi muuttua ilman että virheiden määrä kasvaa.
  - Hallusinoinnin osalta on kuvattava teknologian osalta turvakaiteiden ja fine tuningin merkitystä.
  - Lisäksi on selkeytettävä sitä että lain vaatimukset ovat ensisijaisia ja että viranomaiset eivät käyttäisi samoja tekoälymalleja samoilla parametreilla ja toiminnallisuuksilla kuin kuluttajat. Nyt on ilmeisesti syntynyt käsitys, että kuluttajakäytössä olevat mallit kytkettäisiin viranomaisten digipalveluihin sellaisenaan.
- Lisäksi on täydennettävä HE:tä vielä hiukan luottamuksensuojan osalta. Tekoälyn kohdalla on hyvin tapaus- ja asiakaskohtaista, miten tekoälyn antamaan neuvontaan suhtaudutaan, eli tässä odotusten tason ei voi katsoa olevan mitenkään vakiintunutta.
- Asiakkaan asiointitilanteessa antamien tietojen mahdolliselle virheellisyydelle olisi myös annettava tässä painoarvoa.

# Riskienhallintaa ja laadun varmistamista koskevat velvoitteet

- Lausunnoissa nähtiin että lainsäädännön vaatimuksia ei nykyisellään noudateta asianmukaisesti.
- Lausunnoissa peräänkuulutettiin myös jonkinlaista ”kokonaisarviointia”, joka viranomaisen olisi tehtävä neuvontapalveluistaan (ei vain automaattisista?).
  - Tässä siis viime kädessä kyse hyvän hallinnon perusteiden, varsinkin palveluperiaatteen toteutumisesta?
  - Riittäisikö sopiva muotoilu ihmisen kanssa asioinnin mahdollisuudesta tämän osalta?
- Oikeusturvan kannalta keskeisessä roolissa on se, että neuvonnan luonne ja vaikutukset pysyvät TsA 22 artiklan kiellon asettamissa puitteissa.

# Etenemisvaihtoehdot

- Velvoitteita voitaisiin kytkeä selkeämmin muualla laissa säädettyihin vaatimuksiin ja velvoitteisiin (esim. yhdenvertaisuuslain velvoitteet). Olisi kuitenkin vältettävä suoranaisia päällekkäisyyksiä (esim. yhdenvertaisuussuunnitelma) tai duplikointia (FRIA, DPIA) vaan ennemminkin kyse olisi siitä, että viranomaisen on huolehdittava näiden toteuttamisesta.
- **Velvoitteiden tulisi lain tasolla kuvattuna olla samantapaisia/suuntaisia kuin ne, joita riskienhallintavelvoite olisi joka tapauksessa edellyttänyt, eli tuodaan lain tasolle asioita jotka olisivat aiemmin olleet perusteluissa.**
- Ongelmana on sen määrittelemisen, mitä velvoitteita korostetaan ja miten, ilman että syntyy käsitys, että muilla velvoitteilla ei ole merkitystä. Oikeusturvan ja syrjimättömyyden osalta on kuitenkin olemassa jo perusteet niiden erityisasemalle.
- Sopivia verbejä voisivat olla ”arvioida”, ”tunnistaa”, ”varmistaa”, ”määritellä”, ”valvoa”, ”seurata”
- Sopivia substantiiveja voisivat olla ”suunnitelma”, ”arvio”, ”kuvaus”

# Esimerkkimuotoiluja

- Viranomaisen on palveluautomaation (sic) käyttöönottoa suunnitellessaan otettava huomioon yhdenvertaisuuslain 5 §:n velvoitteet ja varmistettava niiden toteutuminen palveluautomaation käytössä
- Viranomaisen on tunnistettava lain palveluautomaation antamalle neuvonnalle asettamat vaatimukset ja kuvattava toimenpiteet, joilla se varmistaa vaatimustenmukaisuuden ennen käyttöönottoa sekä käytön aikana
- Viranomaisen on ennen käyttöönottoa arvioitava ainakin:
  - virheellisen tiedon tai muun sisällöllisen virheen tai puutteen todennäköisyys ja vaikutukset; [yhteys DPIA:aan ja TSA 22 artiklaan]
  - palveluautomaation käytön mahdolliset syrjivät ja välillisesti syrjivät vaikutukset;
  - [viranomaisen tarjoaman] neuvonnan [saatavuus,] saavutettavuus ja ymmärrettävyys. [suhde 3 lukuun?]
- Viranomaisen on määriteltävä ennen käyttöönottoa toimenpiteet, joilla asiakkaiden oikeusturva ja syrjimättömyys varmistetaan käytön aikana [voisiko sujuva ja luonteva ihmisneuvonnan saatavuus olla osa näitä toimenpiteitä vai olisiko sen kuitenkin oltava lain tasolla?]
- Viranomaisen on valvottava automaattista neuvontaa ja lain sille asettamien vaatimusten noudattamista; viranomaisen on (viipymättä) puututtava asiaan, jos kielteisiä vaikutuksia havaitaan (suora toimintavelvoite, jonka johdosta pitää esim. keskeyttää käyttö)
- Toimenpiteiden ja vastuiden dokumentointivelvoitteet

# Hallituksen esityksen käsittelyn jatkoaskeleet

- HE pyritään edelleen saamaan eduskuntaan 4.6.
- Jotta HE ehditään kääntää ruotsiksi, olisi se saatava käännettäväksi vappuviikolla tai hyvin pian sen jälkeen; tämän osalta mitä vähemmän perusteluja on tarpeen muuttaa, sitä parempi.
- VM:n sisäiset käsittelyt: osaston jory 4.5., ministerin jory 13.5.
  - Lausuntoyhteenvedo valmis ministerin joryyn mennessä
- Yhteiskunnan uudistamisen ministeriryhmä 27.5.
- Työryhmäkokous 6.5. sijaan 30.4. **13-15?**

# Muut asiat

# Seuraava kokous



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET

**Kiitos!**