

Asia: VN/12980/2025

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

### Lausunnonantajan lausunto

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

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa luonnoksesta hallituksen esitykseksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019, digipalvelulaki) 6 a §:n muuttamisesta. Palta kiittää mahdollisuudesta lausua asiasta.

Muutoksen tarkoituksena on edistää tekoälyn hyödyntämistä hallinnon asiakkaille annettavassa neuvonnassa. Hallituksen esityksen tavoitteena on muuttaa digipalvelulakia niin, että viranomaiset voisivat käyttää nykyistä laajemmin erilaisia teknologioita, kuten tekoälyä, automaattisen neuvonnan toteuttamiseksi digitaalisissa palveluissaan.

Palta pitää esitystä kannatettavana. Suomen julkinen sektori on ylivelkaantumisen ja tuottavuushaasteiden edessä. Pelkän menojen leikkaamisen sijaan, teknologiaa ja digitaalisia ratkaisuja on myös kyettävä tehokkaammin soveltamaan julkishallinnossa. Palta on myös peräänkuuluttanut jo pitkään tarpeesta purkaa erilaisia lainsäädännöllisiä esteitä, jotta dataa, automaatiota ja tekoälyä voidaan hyödyntää paremmin julkisissa palveluissa.

Yksityisellä palvelusektorilla tekoälyä on lähdetty jo hyödyntämään ripeästi asiakaspalveluprosesseissa. Tekoälypohjainen asiakaspalvelu tai asiointi tulevat yleistymään ja siitä tulee standardi, jota kansalaiset myös odottavat julkisten palveluiden osalta jatkossa enemmän.

Tällä esityksellä mahdollistetaan paremmin esimerkiksi kielimallia hyödyntävän chatbotin käyttö hallinnon asiakkaalle digitaalisessa asiointipalvelussa neuvonnan osalta. Esityksen mukaan laista poistettaisiin kohta vastausten ennalta tarkistamisesta, mikä on ollut keskeinen este hyödyntää esimerkiksi kielimallipohjaisia asiointipalveluita.

Kuten esityksen perusteluissa todetaan, neuvonta ja hallintoasian päätöksenteko ovat erillisiä menettelyjä. Automatisoiduista viranomaispäätöksistä säädetään erikseen tietosuojasetuksessa, sekä hallintolaissa. Kansallisen lainsäädännön kokonaisuuden kehittämisen kannalta, edellä mainittujen lakien sisältöjä ja suhdetta olisi myös hyvä tarkastella vielä jatkossa, mikäli tekoälyä halutaan hyödyntää laajemmin julkisen sektorin palveluissa. Ei ole myöskään aina selvää, missä neuvonnan ja päätöksenteon raja kulkee. Tämän vuoksi automaattista päätöksentekoa ja tekoälyn käyttöä julkisessa hallinnossa tulisi tarkastella kokonaisvaltaisesti ja riskiperustaisesti.

Esityksessä ehdotetaan vaatimusta vastuussa olevan henkilön nimeämisestä ja virkamiehen rikosoikeudellisen vastuun laajentamisesta koskemaan myös työsuhteisia työntekijöitä laadunvalvonnan ja riskienhallinnan velvoitteiden osalta. Tässä voi piillä riski, että neuvontapalveluista operatiivisella tasolla vastaavien työntekijöiden vastuu ylikorostuisi esityksen myötä. Usein operatiivisen tason työntekijöillä ei ole päätösvaltaa palvelun laadunvalvonnan tai riskienhallinnan prosesseihin. Olisi myös syytä korostaa perusteluissa tai suoraan laissa, että vastuu ei koske ulkopuolisia palvelutarjoajia, jotka osallistuvat palvelun kehittämiseen ja tekniseen ylläpitoon.

Konttinen Jari  
Palvelualojen työnantajat Palta ry.