



VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET

Julkisen hallinnon automaattisen päätöksenteon lainsäädäntö

Infotilaisuus 7.3.2023

Lainsäädäntöneuvos Niklas Vainio (OM)
Neuvotteleva virkamies Antti Helin (VM)

Sääntelyn tausta

- Automaattista päätöksentekoa on tehty viranomaisissa (mm. Verohallinto ja Kansaneläkelaitos) jo pitkään
- Asiasta ei ole kuitenkaan säädetty hallinnon yleislainsäädännössä, jossa otettaisiin huomioon perustuslain velvoitteet
 - Muun muassa hallinnon lainalaisuus (PL 2.3 §), hyvä hallinto ja oikeusturva (PL 21 §), käsittelyn julkisuus ja läpinäkyvyys (PL 12.2, 21 §), virkavastuu (PL 118 §)
- EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 22 artikla kieltää luonnolliseen henkilöön kohdistuvat automatisoidut yksittäispäätökset
 - Tästä on mahdollista säätää poikkeus kansallisessa lainsäädännössä, jossa vahvistetaan asianmukaiset suojaustoimet
- Ylimmät laillisuusvalvojat ovat katsoneet, että Verohallinnon (EOA 2019) ja Kansaneläkelaitoksen (OKA 2021) automaatiolta puuttuu riittävä oikeudellinen perusta
- Perustuslakivaliokunta on edellyttänyt, että valtioneuvosto valmistelee automaattista päätöksentekoa koskevan yleislainsäädännön

Valmistelu

- Arviomuistio ja lausuntokierros 2020
- Oikeusministeriön asettama työryhmä 18.1.-31.12.2021
- Valtiovarainministeriön asettama työryhmä 1.4.2021-30.9.2022
- Lausuntokierros HE-luonnoksesta 25.3.–6.5.2022
- Hallituksen esitys eduskunnalle (syyskuu 2022): [HE 145/2022 vp](#)
- Hallintovaliokunnan mietintö: [HaVM 39/2022 vp](#)
 - [PeVL 81/2022 vp](#)
- Eduskunta hyväksyi lait 23.2.2023
- Arvio voimaantulosta: 1.5.2023 (18 kk siirtymäaika jo käytössä olevalle automaatiolle)

Sääntelyn pääkohdat ja tavoitteet

1. Hallintolaki (uusi 8 b luku)
 - Automaation salliva ja rajaava sääntely
 - Varmistetaan luonnollisen henkilön oikeussuoja
2. Tiedonhallintalaki (uusi 6 a luku ja muita muutoksia)
 - Virkavastuun kohdentuminen ja asianmukaisen asiankäsittelyn varmistaminen
3. Digipalvelulaki
 - Hyvän hallinnon, mm. neuvontavelvollisuuden, toteuttaminen

Hallintolain 8 b luku: Automaattisen ratkaisemisen edellytykset



VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET

Hallintolain 8 b luvun tarkoitus

- Lähtökohtana, että viranomainen voi ratkaista hallintoasian automaattisesti yleislain perusteella
- Automaation salliva ja rajaava sääntely (hallintolaki)
 - Hallintoasia voidaan ratkaista automaattisesti, jos se ei edellytä tapauskohtaista harkintaa.
 - Ratkaisu on tehtävä ihmisen määrittelemien käsittelysääntöjen perusteella.
 - Päätöksen kohteena olevalla luonnollisella henkilöllä oltava mahdollisuus oikaisuvaatimukseen.
 - Päätöksen kohdetta informoidaan siitä, että asia on ratkaistu automaattisesti.
 - Sääntely ei koske asian muita käsittelyvaiheita eikä rajoita avustavan automaation käyttämistä.

53 e §: Asian automaattisen ratkaisemisen edellytykset

(1 mom.) Tässä luvussa säädetään edellytyksistä, joiden on muualla laissa säädetyn lisäksi täytyttävä, jotta viranomaisen voi tehdä asiankäsittelyn päättävän ratkaisun automaattisella tietojenkäsittelyllä ilman, että ratkaisun tarkastaa ja hyväksyy luonnollinen henkilö.

Sääntely kohdistuu asian ns. lopulliseen ratkaisemiseen (vrt. HL 7 luku, "Asian ratkaiseminen"). Jos ihminen tekee asian käsittelyn päättävän ratkaisun (eli automaatiolla on avustava rooli), ratkaisu jää tämän sääntelyn ulkopuolelle.

53 e §: Asian automaattisen ratkaisemisen edellytykset

(2 mom.) Viranomaisen voi ratkaista automaattisesti asian, johon ei sisälly seikkoja, jotka edellyttävät tapauskohtaista harkintaa, tai johon sisältyvät tapauskohtaista harkintaa edellyttävät seikat virkamies tai muu asian käsittelijä on arvioinut. Ratkaisemisen on perustuttava sovellettavan lain ja etukäteisen harkinnan perusteella laadittuihin julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (906/2019) 2 §:n 16 kohdassa tarkoitettuihin käsittelysääntöihin.

(3 mom.) Automaattisen ratkaisemisen käyttöönoton edellytyksistä ja käyttöönotossa noudatettavasta menettelystä säädetään julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetussa laissa.

Asia voidaan ratkaista automaattisesti vain siltä osin, kuin ratkaiseminen ei edellytä tapauskohtaista harkintaa (esim. henkilökohtaisen tilanteen arviointi, kokonaisarvio, tarkoituksenmukaisuusharkinta, hakemuksessa esitettyjen lisätietojen arviointi; ks. tarkemmin HE s. 98-100). Tämän perusteella tunnistetaan tyyppitapaukset, joiden mukaan laaditaan ratkaisemisessa käytettävät käsittelysäännöt. Tämä kriteeri sulkee käytännössä pois oppivien tekoälytekniikoiden käyttämisen.

53 e §: Asian automaattisen ratkaisemisen edellytykset

(4 mom.) Oikaisuvaatimusta tai siihen rinnastuvaa vaatimusta ei voida ratkaista automaattisesti.

Oikaisuvaatimuksen oikeusturvaan liittyvä luonne yleensä edellyttää, että tällaisen vaatimuksen tutkii luonnollinen henkilö. Näiden asioiden ratkaiseminen edellyttää usein myös sellaista harkintaa, joka ei ole automatisoitavissa. Oikaisuvaatimus toimii myös erityisenä tietosuoja-asetuksen tarkoittamana suojatoimena (53 f §).

53 f § Automaattisen ratkaisemisen oikeussuojaedellytys

(1 mom.) Automaattisen ratkaisemisen edellytyksenä on, että luonnollinen henkilö, johon ratkaisu on kohdistettu voi kaikilta osin vaatia siihen oikaisua maksutta 7 a luvun mukaisella oikaisuvaatimuksella tai siihen rinnastuvalla vaatimuksella, joka käsitellään päätöksen tehneessä viranomaisessa tai sen kanssa samaan rekisterinpitäjään kuuluvassa viranomaisessa.

(2 mom.) Mitä 1 momentissa säädetään, ei kuitenkaan sovelleta, jos automaattisella ratkaisulla hyväksytään asianosaisten vaatimus, joka ei koske toista asianosaista.

Säännöksellä toteutetaan tietosuojaa-asetuksen edellytystä suojaustoimista.

53 g § Automaattisesta ratkaisemisesta ilmoittaminen

(1 mom.) Sen lisäksi, mitä 44 §:n 1 momentissa säädetään, hallintopäätöksestä on käytävä ilmi, jos asia on ratkaistu automaattisesti, sekä tieto siitä, missä julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain 28 d §:ssä tarkoitettu käyttöönottopäätös on saatavilla.

Säännös toteuttaa oikeusturvaa ja käsittelyn julkisuutta. Viranomaisen on muistettava myös tietosuoja-asetuksen informointia koskeva sääntely.

(2 mom.) Jos asiassa ei muun lain perusteella anneta hallintopäätöstä, 1 momentissa tarkoitettut tiedot sekä tieto automaattisen ratkaisun perusteena olevista tiedoista on kuitenkin annettava asianosaiselle muulla tavoin viimeistään asian käsittelyn päättyessä.

(3 mom.) Edellä 44 §:n 1 momentin 4 kohdassa säädettyä vaatimusta lisätietoja antavan henkilön nimen ilmoittamisesta ei sovelleta asiassa, joka on ratkaistu automaattisesti.

Muun sääntelyn huomioiminen

- Hallintolain 8 b luvusta ei seuraa poikkeusta muuhun hallinnon yleissääntelyyn
 - Esimerkiksi asian selvittämistä, asianosaisen kuulemista sekä hallintopäätöksen sisältöä, hallintopäätöksen perustelemista, virheen korjaamista, valitusosoitusta, tiedoksiantoa ja oikaisuvaatimusta koskevat säännökset
 - Myös kielilaki, yhdenvertaisuuslaki jne.
- Viranomaisen on otettava huomioon tietosuoja-asetuksen sääntely
 - Käsittelyllä on oltava asianmukainen käsittelyperuste
 - Rekisteröidyn informoinnista säädetään tietosuoja-asetuksen 12-14 artiklassa. Sääntelyn tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta, kun taas HL 53 g §:n tarkoituksena on varmistaa asianosaisen oikeusturvan toteutumista asian automaattisessa ratkaisemisessa.
 - HaVM: Tietoa yksittäisen asian ratkaisutavasta ei välttämättä pystytä luotettavasti antamaan etukäteen asiointin alkuvaiheessa. Hallintovaliokunta pitää silti tarpeellisena, että asiakasta informoidaan siitä, että hän on aloittamassa asiointia, jossa asia voidaan ratkaista automaattisesti, ja siitä, miten asia on mahdollista saattaa ihmisen käsiteltäväksi. Valiokunnan käsityksen mukaan tällainen informointi on myös toteutettavissa teknisesti yksinkertaisella tavalla. (HaVM 39/2022 vp, s. 8-9.)

Siirtymäsäännökset

Ennen tämän lain voimaantuloa käytössä ollut asian automaattista ratkaisemista voidaan 53 e §:n 4 momentissa ja 53 f §:ssä säädetyn estämättä jatkaa 18 kuukauden ajan tämän lain voimaantulosta.

Ennen tämän lain voimaantuloa käytössä ollut asian automaattinen ratkaiseminen on saatettava 53 g §:n mukaiseksi 18 kuukauden kuluessa tämän lain voimaantulosta.

Tiedonhallintalain 6 a luku: Automaattisen ratkaisumenettelyn käyttöönotto ja käyttö

Antti Helin, neuvotteleva virkamies (VM)



VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET

Tiedonhallintalain 6 a luvun tarkoitus

- *Automaattinen ratkaisumenettely* on tiedonhallintalaissa tarkoitettu toimintaprosessi, jossa asia ratkaistaan automaattisesti niin kuin hallintolain 53 e §:ssä tarkoitetaan.
- Tiedonhallintalain uusi 6 a luku on hallintolain uuden 8 b luvun kanssa osa kokonaisuutta, jolla varmistetaan automaattisessa ratkaisumenettelyssä
 - hyvän hallinnon vaatimusten toteutuminen
 - virkavastuun kohdistuminen
 - läpinäkyvyys
 - riittävä kontrolli.

6 a luvun sisältö

28 a §: Tehtäväjaon ja käsittelysääntöjen dokumentointi

28 b §: Laadun varmistaminen

28 c §: Laadunvalvonta ja virhetilanteiden käsittely

28 d §: Käyttöönottopäätös

28 e §: Tiedottaminen

28 f §: Tietojen käyttö

28 g §: Julkisyhteisön työntekijän virkavastuu

Eduskuntakäsittelyssä tehdyt muutokset

- Tiedonhallintalain 6 a luku muuttui hallituksen esityksestä (HE 145/2022 vp) eduskunnan vastaukseen (EV 303/2022 vp) hallintovaliokunnassa (HaVM 39/2022 vp):
 - Dokumentointivelvollisuutta täsmennettiin koskemaan käsittelysääntöjen lainmukaisuuden osoittamista
 - Sääntelyä muutettiin kautta linjan ylätasoisemmaksi ja joitakin käsitteitä muutettiin
 - Ulkoistamisen mahdollistava säännös ja tiedonhallintalautakunnan arviointitehtävä poistettiin

28 a § 1 mom: Tehtäväjaon dokumentointi

(1 mom.) Viranomaisen on dokumentoitava tässä luvussa säädettyjen velvollisuuksien toteuttamisesta vastuussa olevien henkilöiden tehtäväjako.

Tehtäväjako voi olla jo (osittain) dokumentoitu esimerkiksi viraston työjärjestyksessä, kunnan hallintosäännössä, projektisuunnitelmassa, jne.

28 a § 2 mom: Käsittelysääntöjen dokumentointi

(2 mom.) Viranomaisen on varmistettava, että automaattisen ratkaisumenettelyn käsittelysäännöt dokumentoidaan riittävän selkeästi ja kattavasti niin, että niiden lainmukaisuus voidaan osoittaa. Erityisesti käsittelysäännöistä on käytävä ilmi:

- 1) miten ratkaisumenettelyn syrjimättömyys varmistetaan;
- 2) miten asia selvitetään riittävästi ja asianmukaisesti, mukaan lukien kuuleminen;
- 3) miten ratkaisu perustellaan tai miksi se voidaan jättää perustelematta.

Käsittelysäännöt ovat kuvauksia siitä, miten laista tulevat edellytykset muuttuvat tietojenkäsittelyksi ja miten luonnollisen henkilön osuus korvataan asiankäsittelyssä. Käsittelysäännöillä ohjataan hallintoasian käsittelyä ja ratkaisemista, vertaillaan muuttujia, siirretään asia ihmisen käsiteltäväksi, valitaan asianosaiselle annettava päätösasiakirja, jne.

Käsittelysäännöt dokumentoidaan aina luonnollisella kielellä. Dokumentoinnissa voidaan käyttää visualisointeja (esim. vuokaavioita). Käsittelysääntöjen pohjalta laaditaan ohjelmointikoodi, tietojärjestelmä, algoritmi tms. jolla automaattinen ratkaisumenettely varsinaisesti toteutetaan.

28 a § 3 mom: Käsittelysääntöjen hyväksyminen

(3 mom.) Viranomaisen on merkittävä dokumentaation muodostaviin asiakirjoihin hyväksymispäivämäärä sekä asiakirjan hyväksyjä, jonka tehtävänä on tarkastaa asiakirjan sisällön lainmukaisuus.

Viranomaisen on säilytettävä hyväksytyt asiakirjat vähintään viisi vuotta automaattisen ratkaisumenettelyn käytöstä poistamista seuraavan kalenterivuoden alusta lukien.

Asiakirjan hyväksyjällä on lähtökohtaisesti vastuu asiakirjan sisällön lainmukaisuudesta, eli siitä, että laista tulevat vaatimukset ja edellytykset on oikein muunnettu tietojenkäsittelyksi. Hyväksyjällä tulisi olla asianmukainen asiantuntemus ja asema viranomaisessa. Hyväksyjä voi olla toimitielin.

28 a § 4 mom: Osoittamisvelvollisuus

(4 mom.) Viranomaisen on varmistettava, että vähintään viiden vuoden ajan asian ratkaisemisesta voidaan osoittaa, millä käsittelysäännöillä yksittäinen asia on ratkaistu automaattisesti ja missä vaiheissa luonnollinen henkilö on osallistunut asian käsittelyyn.

Säännöksessä ei oteta kantaa siihen, miten osoittaminen käytännössä tapahtuu. Se voi olla mahdollista ”tarvittaessa” tai jatkuvasti päivittyvänä tietosisältönä. Osoittamiseen käytettävät tiedot voidaan tallentaa keskitetysti tai asiakokohtaisesti

28 b § 1 ja 2 mom: Laadun varmistaminen

(1 mom.) Viranomaisen on varmistettava ennen automaattisen ratkaisumenettelyn käyttöönottoa ja menettelyä käytön aikana muutettaessa, että menettely vastaa 28 a §:n 2 momentissa tarkoitettua dokumentaatiota.

(2 mom.) Viranomaisen on varmistettava hyvä kielenkäyttö automaattisesti laadittavissa asiakirjoissa, jotka annetaan asianosaiselle.

Laadun varmistaminen voi olla esimerkiksi testaamista, joko viranomaisen toimesta tai sopimuksen nojalla yksityisen tekemänä. Ratkaisumenettelyn lainmukaisuus on jo tarkastettu dokumentaation hyväksynnän yhteydessä, joten tässä vaiheessa kyse on dokumentaatiosta tulevien vaatimusten mukaisuuden varmistamisesta.

Hyvän kielenkäytön perusvaatimus tulee hallintolain 9 §:stä (asiallisuus, selkeys, ymmärrettävyys).

28 b § 3 ja 4 mom: Dokumentointi ja vastuuhenkilö(t)

(3 mom.) Laadun varmistamisen keskeiset toimenpiteet on dokumentoitava.

(4 mom.) Viranomaisen on nimettävä automaattisen ratkaisumenettelyn laadun varmistamisesta vastuussa oleva henkilö.

Laadun varmistamisen keskeisten toimenpiteiden dokumentaatiota ovat esim. testaussuunnitelmat, testitulokset, ulkoisen testaajan lausunnot, erilaiset yhteenvedot, jne. joilla voidaan osoittaa, että ao. velvollisuus on hoidettu.

28 c § 1 mom: Laadunvalvonta ja riskinhallinta

(1 mom.) Viranomaisen on valvottava automaattisesti ratkaistavien asioiden laatua ja sisällöllistä virheettömyyttä sekä hallittava automaattiseen ratkaisumenettelyyn liittyviä riskejä käyttöönoton jälkeen.

Esim. tilastolliset menetelmät, kun käsitellään tuhansia asioita; pistekokeet ja satunnaistarkastukset; erilaiset seurantatyökalut; riskinhallinnan erilaiset menetelmät ja suunnitelmat (ks. myös TiHL 13 §); jne.

28 c § 2 ja 3 mom: Laadunvalvonta ja riskinhallinta

(2 mom.) Viranomaisen on ryhdyttävä viipymättä korjaaviin toimenpiteisiin, jos automaattisessa ratkaisumenettelyssä havaitaan virhe, jolla voi olla vaikutus ratkaisun sisältöön. Havaittu virhe, sen vaikutukset ja virheen korjaamista koskevat toimenpiteet on dokumentoitava. Viranomaisen ratkaisussa olevan virheen korjaamisesta säädetään erikseen.

(3 mom.) Viranomaisen on nimettävä automaattisen ratkaisumenettelyn laadunvalvonnasta ja virhetilanteiden käsittelystä vastuussa oleva henkilö.

Dokumentoinnin tarkoituksena on varmistaa hallinnon asiakkaan oikeusturva ja virkavastuun kohdistaminen (tarvittaessa).

28 d § 1 mom: Käyttöönottopäätös

(1 mom.) Toimintaprosessista vastaavan viranomaisen on tehtävä ennen automaattisen ratkaisumenettelyn käyttöönottoa päätös (*käyttöönottopäätös*). Käyttöönottopäätöksen on sisällettävä vähintään:

1. perustelut, joista on ilmentävä käyttöönoton edellytykset ja sovelletut säännökset;
2. luettelo käyttöönottopäätöksen perusteena olevista asiakirjoista;
3. suunniteltu käyttöönottopäivämäärä ja päätöksen tekemisen ajankohta;
4. tieto päätöksentekijästä;
5. viranomaisen yhteystieto, josta saa lisätietoa automaattisen ratkaisumenettelyn käytöstä.

28 d § 2 mom: Uusi käyttöönottopäätös

(2 mom.) Käyttöönottopäätös on tehtävä lisäksi muutoksista, jotka edellyttävät käyttöönoton edellytysten arviointia uudelleen.

Voi olla muutos, joka vaikuttaa käyttöönoton edellytyksiin, tai muutos käyttöönoton edellytyksissä, kuten oikeustilassa. Uutta käyttöönottopäätöstä ei tarvitse tehdä vähäisten ja teknisluonteisten muutosten takia (esim. indeksitarkistukset).

28 e §: Tiedottaminen

(1 mom.) Viranomaisen on julkaistava voimassa oleva käyttöönottopäätös yleisessä tietoverkossa verkkosivustollaan.

(2 mom.) Viranomaisen on tiedotettava asioiden automaattisesta ratkaisemisesta toimialallaan, automaattisen ratkaisumenettelyn käytön perusteista ja muista asiakkaan oikeuksien kannalta keskeisistä tiedoista 28 a §:n 2 momentissa tarkoitettuun dokumentaatioon ja käyttöönottopäätökseen perustuen. Tiedot on julkaistava yleisessä tietoverkossa viranomaisen verkkosivustolla.

Huomioitava myös tietosuoja-asetuksesta tulevat läpinäkyvyysvelvoitteet!

28 f §: Tietojen käyttö

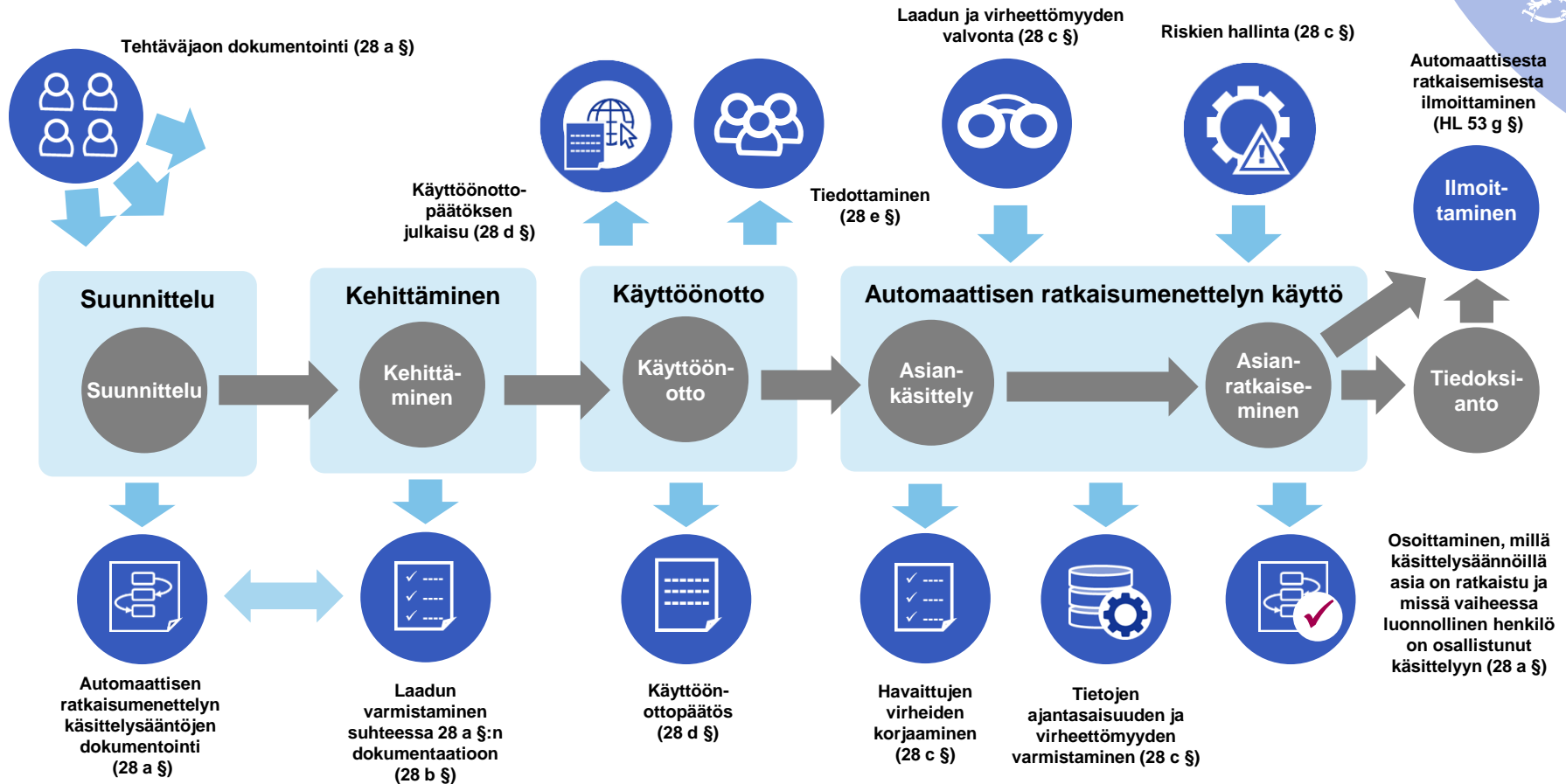
Viranomaisen on riskiarvioinnin perusteella varmistettava, että automaattisessa ratkaisemisessa hyödynnettävien tietojen ajantasaisuus ja virheettömyys varmistetaan asianmukaisin teknisin toimenpitein.

Esimerkiksi varmistus, että käytettävät tiedot eivät ole ratkaisuhetkellä liian vanhoja; ristiriitaisten tai epäloogisten tietojen automaattinen tunnistaminen; ratkaisumenettelyn keskeyttäminen, jos tietoja ei olekaan saatavilla tai hyödynnettävässä tietoaaineistossa on todettu virheitä

28 g §: Julkisyhteisön työntekijän virkavastuu

Viranomaisen palveluksessa olevaan julkisyhteisön työntekijään sovelletaan hänen tässä luvussa tarkoitettuja tehtäviä hoitaessaan virkamiehen rikosoikeudellista virkavastuuta koskevia säännöksiä, viraltapanoseuraamusta lukuun ottamatta.

Miten tämä kaikki punoutuu yhteen?



Siirtymäsäännökset

- Tiedonhallintalain 6 a luku tulee voimaan 1.5.2023 alkaen, mutta siihen sisältyy 18 kuukauden siirtymäaika.
- Siirtymäaika koskee sellaisia automaattisia ratkaisumenettelyjä, jotka ovat olleet käytössä ennen lain voimaantuloa.
- Siirtymäsääntelyn tarkoituksena on varmistaa, että myös näiden ratkaisujen osalta oikeusturva ja hyvä hallinto toteutuvat siirtymäajan jälkeen. Jos automaattisen ratkaisumenettelyn käyttöä halutaan jatkaa siirtymäajan jälkeen, on viranomaisen:
 - tehtävä käyttöönottopäätöstä vastaava päätös
 - varmistettava, että automaattisesta ratkaisumenettelystä on 28 a §:n mukainen dokumentaatio
 - perustettava ja toteutettava asianmukaiset tiedottamisen, laadun valvonnan, virheiden korjaamisen ja tietojen ajantasaisuuden ja virheettömyyden varmistamisen menettelyt ja toimenpiteet (ks. 28 c §, 28 e §, 28 f §).

Julkisen hallinnon tiedonhallintalautakunta

- Tiedonhallintalautakunta on itsenäinen viranomainen, joka antaa ohjeita ja suosituksia tiedonhallintalain toimeenpanon ja noudattamisen edistämiseksi.
- Lautakunta on 2.3. päättänyt, että se perustaa automaattista ratkaisumenettelyä koskevia suosituksia valmistelevan jaoston.
- Lautakunta järjestää automaattiseen ratkaisumenettelyyn liittyvistä suunnitelmista ja toimenpiteistä webinaarin 21.3. kello 9:30-11. Tilaisuudesta tulee lähipäivinä tarkempia tietoja tiedonhallintalautakunnan verkkosivustolle (<https://vm.fi/tiedonhallintalautakunta>).

Digipalvelulain 6 a § (ns. chatbotit)

Antti Helin, neuvotteleva
virkamies (VM)



VALTIONEUVOSTO
STATSRÅDET

Palveluautomaation käyttö neuvonnassa

1. Viranomaisen voi antaa hallinnon asiakkaalle neuvontaa käyttämällä digitaalisessa palvelussa palveluautomaatiota, joka perustuu reaaliaikaiseen viestien vaihtoon palvelun käyttäjän ja viranomaisen palveluautomaation välillä, jos:

Säännös koskee viranomaisneuvontaa. 'Viranomaisen' ja ao. säännöksen soveltamisala on määritelty DpL:ssa. Säännös koskee kaksisuuntaista ja reaaliaikaista viestienvaihtoa (keskustelua) luonnollisella kielellä, ei esim. verkkosivujen staattisia sisältöjä, erilaisia lomakkeita tms.

Palveluautomaation käyttö neuvonnassa

- 1) neuvonnassa ei tuoteta viranomaisen ratkaisua;
- 2) viranomainen on ennalta varmistanut palveluautomaatiossa tuotettavan neuvonnan tietosisällön asianmukaisuuden;

voi käytännössä sulkea pois sisällön tuottamisen koneoppivien menetelmin ilman ihmistarkastusta ja – hyväksyntää (esim. ChatGPT)

- 3) viranomainen on ennalta varmistanut, että palveluautomaatio täyttää hyvän kielenkäytön vaatimuksen;
- 4) käyttäjälle kerrotaan, että hän vaihtaa viestejä palveluautomaation kanssa;

ja vastaavasti, jos palveluautomaation tilalle tulee ihminen

- 5) käyttäjälle tarjotaan mahdollisuus ottaa yhteys viranomaisessa toimivaan luonnolliseen henkilöön asioinnin jatkamiseksi;

ei tarvitse olla siirto ihmiselle 'lennosta', voi esim. olla puhelinnumero, josta tavoittaa tiettyyn aikaan

- 6) käyttäjälle tarjotaan mahdollisuus tallentaa palveluautomaation kanssa käyty viestien vaihto.

copy+paste –toiminto, sähköpostiin lähettäminen tms.

Palveluautomaation käyttö neuvonnassa

2. Viranomaisen on seurattava palveluautomaatiolla annettavan neuvonnan laatua ja muuta sen asianmukaisuutta. Viranomaisen on nimettävä seurannasta vastaava henkilö, jonka tehtävänä on myös huolehtia laaduntarkkailun toteuttamisesta.

Palveluautomaatio olisi oltava sopiva tarkoitukseensa ja pystyttävä tarjoamaan hallinnon asiakkaille asianmukaista neuvontaa, ja kielenkäytön on oltava asiallista, selkeää ja ymmärrettävää