

VN12980/2025

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue kiittää mahdollisuudesta lausua valtiovarainministeriön lausuntopyyntöön luonnoksesta hallituksen esitykseksi digipalvelulain 6 a §:n muuttamisesta.

Hyvinvointialue kannattaa ehdotettuja muutoksia digipalvelulakiin. Ehdotus parantaa viranomaisten mahdollisuuksia hyödyntää automaatiota ja tekoälyä neuvonnassa sekä tukee julkishallinnon palvelujen saatavuuden, sujuvuuden ja yhdenvertaisuuden kehittämistä tilanteissa, jossa palvelutarpeet kasvavat ja resurssit ovat rajalliset.

Hyvinvointialue pitää myönteisenä, että sääntely siirtyy teknologianeutraalimpiin ja riskiperusteisempiin velvoitteisiin, joissa korostuvat neuvonnan laadun varmistaminen, laadun valvonta sekä oikeusturvaan ja syrjimättömyyteen liittyvien riskien hallinta.

Hyvinvointialue nostaa kuitenkin esiin, että pelkästään digipalvelulain muutos ei todennäköisesti riitä tekoällyn ja automaation täysimääräiseen hyödyntämiseen. Suuremmat tuottavuus- ja vaikuttavuushyödyt saavutetaan tyypillisesti neuvonnan ja päätöksenteon rajapinnassa. Hyvinvointialue pitää myönteisenä, että hallituksen esityksessä tunnistetaan neuvonnan yhteydessä mahdollisesti syntyvät automatisoidut yksittäispäätökset myös tilanteissa, joissa varsinaista hallintoasian käsittelyn päättävää ratkaisua ei tehdä. Esityksessä tuodaan esiin mahdollisuus tarkastella yleisen tietosuojaja-asetuksen 22 artiklan 2 kohdan b alakohdan mukaisen sääntelyn soveltuvuutta digitaaliseen neuvontaan. Hyvinvointialue pitää perusteltuna, että tätä kysymystä arvioidaan jatkovalmistelussa tarkemmin, erityisesti siltä osin, millaiset yleislainsäädännön tasoiset suojatoimet olisivat asianmukaisia ja riittäviä automatisoitua neuvontaa koskevissa tilanteissa ja tukisivat samalla hallinnon asiakkaiden

oikeusturvaa sekä digitaalisten palvelujen hallittua kehittämistä.

Hyvinvointialue korostaa lisäksi teknologianeutraalin ja aikaa kestävän sääntelyn tarvetta. Digitaalinen neuvonta voi tapahtua paitsi tekstimuotoisesti myös ääneen perustuvilla teknologioilla, kuten puheavusteisella palveluautomaatiolla. Tässä yhteydessä hyvinvointialue pitää tarpeellisena arvioida esityksessä käytettyä terminologiaa, esimerkiksi ilmaisua ”viestien vaihdon tallentaminen”, jotta sääntely ei tarpeettomasti rajaisi toteutustapoja ja mahdollistaisi asiointin tallentamisen eri muodoissa, vaikka digipalvelulain soveltumisalana ovat verkko- ja mobiilipalvelut.

Hyvinvointialue katsoo, että lain onnistunut toimeenpano edellyttää valtakunnallisia, yhtenäisiä ohjeita ja tukea, jotka auttavat viranomaisia tekoälypohjaisen neuvonnan riskienhallinnan, laadunvarmistuksen ja dokumentoinnin järjestämisessä. Yhteinen ohjeistus vähentäisi tulkintaeroja ja tukisi yhdenvertaista toimintaa eri viranomaisissa.

Hyvinvointialue pitää lisäksi myönteisenä, että esityksessä selkeytetään sitä, ettei asiointin jatkaminen luonnollisen henkilön kanssa edellytä reaaliaikaista siirtymää. Samalla on tärkeää varmistaa, ettei digitaalisten palvelujen kehittäminen johda asiakkaiden velvoittamiseen digitaaliseen asiointiin, vaan vaihtoehtoiset asiointitavat säilyvät.

Hyvinvointialue toteaa, että ehdotetut muutokset merkitsevät jatkossa tarvetta kehittää teknologisia ratkaisuja sekä vahvistaa automaattisen neuvonnan laadunvarmistusta ja riskienhallintaa. Näihin kokonaisuuksiin sisältyy muun muassa osaamisen kehittämistä, toiminnan suunnittelua, seurantaa ja dokumentointia. Lisäksi automaation ja tekoälyn käyttöönotto ja kehittäminen edellyttävät muutoksia ja kehitystoimia tietojärjestelmiin. Näillä toimilla on taloudellisia vaikutuksia hyvinvointialueille, ja niiden merkitys on tarkoituksenmukaista huomioida hyvinvointialueiden rahoitusta tarkasteltaessa.

Hyvinvointialue haluaa lisäksi tuoda esiin, että digipalvelulaki säätelee kokonaisuutena varsin kapeaa osaa digitalisaatioon, automaatioon ja tekoälyn hyödyntämiseen liittyvästä sääntelykehikosta. Digitaalisten palvelujen toteuttamiseen

vaikuttavat merkittävästi myös muu yleislainsäädäntö ja erityislainsäädäntö, kuten hallintolaki, tietosuojalainsäädäntö, sektorikohtainen sääntely sekä EU-tason velvoitteet. Digipalvelulain muutoksia tarkasteltaessa onkin tärkeää huomioida sääntelyn kokonaisuus ja varmistaa, että eri säädökset muodostavat johdonmukaisen ja ennakoitavan kokonaisuuden, joka tukee palvelujen vastuullista kehittämistä eikä tarpeettomasti rajoita uusien digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoa. Hyvinvointialue haluaa nostaa esille, että tekoälyn hyödyntämistä viranomaisen tarjoamissa palveluissa ja neuvonnassa tulisi säätää laajemmin teknologiariippumattomassa laissa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue pitää esitystä kokonaisuutena perusteltuna ja tarkoituksenmukaisena sekä toivoo, että jatkovalmistelussa kiinnitetään erityistä huomiota edellä mainittuihin täsmennystarpeisiin.

Markus Syrjänen
markus.syrjanen@luvn.fi

Liitteet

Tiedoksi