Ulkomaankauppa ja verotus
Liisa Bage, Antti Hästbacka

10.11.2022
Dnro H2299/01.02.01/2022

Eduskunta
Hallintovaliokunta

Lausunto

HE 145/2022 vp

AUTOMAATTISTA PÄÄTÖKSENTEKOA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖESITYS

Eduskunnan hallintovaliokunta on pyytänyt Tullilta asiantuntijalausuntoa hallituksen esityksestä julkisen hallinnon automaattista päätöksentekoa koskevaksi lainsäädännöksi (HE 145/2022 vp).

Esityksessä ehdotetaan muutettaviksi muun muassa hallintolakia (434/2003), julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annettua lakia (tiedonhallintalaki, 906/2019) ja digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annettua lakia (digipalvelulaki, 306/2019).

Uudessa sääntelyssä hallintolakiin lisätään hallintoasian automaattisen ratkaisemisen mahdollistava oikeusperusta. Tiedonhallintalakiin lisätään sääntely automatisoidun toimintaprosessin kehittämisen dokumentoinnista, laadunvarmistamisesta, laadunvalvonnasta ja käyttöönotosta.

Digipalvelulakiin lisätään säännös edellytyksistä, joilla digitaalisessa palvelussa voidaan käyttää palveluautomaatiota viranomaisen neuvonnassa

Lakien tavoiteltu voimaantuloaika on 1.1.2023.

Tulli lausuu esityksestä kunnioittavasti seuraavaa.

Yleisiä huomioita

Automaattista päätöksentekoa koskevalla ehdotetulla sääntelyllä on huomattavia vaikutuksia Tullin näkökulmasta, sillä suurin osa tulli-ilmoituksista käsitellään automaattisesti ja tulli-ilmoituksiin perustuvat päätökset annetaan automaattisesti. Näin ollen voimaantulevat säännökset koskettavat Tullin ratkaisutoiminnan ydintä ja luovat uuden sääntelykehikon Tullilla jo olemassa olevien automaattisen päätöksenteon ratkaisujen ympärille. Uusien säännösten myötä Tullin on varmistettava nykyisten automaattisen päätöksenteon – kuin myös automaattisen neuvonnan – toimintojen lainmukaisuus muuttuneessa sääntely-ympäristössä sekä toteutettava vaaditut ratkaisut tulevaisuuden automaattisissa toimintaprosesseissa ja palveluautomaatioissa.
Automaattinen päätöksenteko on lisääntynyt ja laajenee asteittain myös lähivuosina. Tällöin on perusteltua, että sääntely vastaa tarpeita ja perustaa viranomaiselle toimivallan tehdä ratkaisuja automaattisesti edellytyksillä, jotka on selkeästi tuotu esille lainsäädännössä. Automaattinen päätöksenteko koskee Tullissa vain tulli-ilmoitusten perusteella tehtäviä päätöksiä. (Tullissa tehdään runsaasti myös sellaisia päätöksiä, joihin sisältyy vaihtelevaa tapauskohtaista harkintaa ja joihin automaatio ei sen vuoksi sovi. Keskisinä asiaryhminä mainittakoon tullivalvontaan ja rikostorjuntaan liittyvät päätökset sekä lähes kaikki lupapäätökset.)

Tullin arvion mukaan lakiehdotus ei vaikuta automatisoinnin kehittämiseen ja olemassa oleviin suunnitelmiin Tullissa. Säännösvalmisteluun osallistuttaessa olemme tuoneet esiin omat erityistarpeemme.

Hallintolain 53 e §:n 2 momentin mukaan viranomainen voisi ratkaista automaattisesti asian, johon ei sisälly seikkoja, jotka viranomaisen etukäteisen harkinnan mukaan edellyttäisivät tapauskohtaista harkintaa, tai johon sisältyvät tapauskohtaista harkintaa edellyttävät seikat virkamies tai muu asian käsittelijä on arvioinut.

Maahan saapuvia tavaroita koskevia tuonnin tulli-ilmoituksia käsitellään Tullin tullausjärjestelmässä vuosittain 2,5-2,8 miljoonaa. Tullausjärjestelmässä käsiteltävät tulli-ilmoitukset ohjautuvat Tullissa osittain myös virkailijan tarkasteluun. Esimerkiksi jollekin tai joillekin tulli-ilmoituksilla esiintyville tiedoille on tullausjärjestelmään voitu asettaa selektiivisyyskriteeri, jonka johdosta järjestelmä - tällaisen tiedon ilmoitusmassasta tunnistettuaan - nostaa asian automattisesta käsittelystä virkailijan tarkasteluun. Kun tulli-ilmoitus palaa virkailijan käsittelyn jälkeen tullausjärjestelmän käsiteltäväksi, ja järjestelmä tekee päätöksen ilmoitettujen tietojen pohjalta, käyttöalasäännös ehdotetussa muodossaan sallisi tällaisten tullausjärjestelmän tekemien ratkaisujen pitämisen ehdotetun yleissääntelyn mukaisina automaattisina ratkaisuina.

Automaattinen päätöksenteko

Hallintolakiin tulevassa 8 b luvussa säädettäisiin edellytyksistä, joiden on muualla laissa säädetyn lisäksi täytyttävä, jotta viranomainen voi tehdä asiankäsittelyn päättävän ratkaisun automaattisella tietojenkäsittelyllä ilman, että ratkaisun tarkastaa ja hyväksyy luonnollinen henkilö.

Ehdotetun 53 e §:n mukaan viranomainen voisi ratkaista automaattisesti asian, johon ei sisälly seikkoja, jotka viranomaisen etukäteisen harkinnan mukaan edellyttäisivät tapauskohtaista harkintaa, tai johon sisältyvät tapauskohtaista harkintaa edellyttävät seikat virkamies tai muu asian käsittelijä on arvioinut. Automaattisia päätöksiä annetaan useissa valtionhallinnon viranomaisissa tälläkin hetkellä. Automaattista päätöksentekoa koskevaa voimassaolevaa yleislainsäädäntöä ei kuitenkaan ole. Vallitseva oikeustila on perustuslain oikeusvaltioperiaatteen ja hallinnon lainalaisuusperiaatteen sekä myös EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vastainen. Julkisen hallinnon automaattiselle päätöksenteolle tarvitaan selkeä perusta yleislainsäädännössä. Tulli pitää ehdotettua uutta lainsäädäntöä tarpeellisena ja välttämättömänä, jotta automaattinen päätöksenteko voi jatkua valtion viranomaisissa. Edelleen esitettyjä, pääsääntöisesti 12 kuukauden pituisia siirtymäsäännöksiä, pidetään perusteltuina. Tullin automaattinen ratkaisutoiminta jo nykyisellään täyttää osittain ehdotetun lain vaatimukset. Niiltä osin kuin vaatimuksia ei täytetä, muutokset toteutetaan siirtymäaikojen puitteissa.

Oikaisuvaatimusten automaattisen ratkaisemisen kielto

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen 53 e §:n 4 momentin mukaan oikaisuvaatimusta tai siihen rinnastuvaa vaatimusta ei voisi ehdotetun sääntelyn nojalla ratkaista automaattisesti. Oikaisuvaatimuksen ja siihen rinnastuvan vaatimuksen ratkaiseminen automaattisesti kiellettäisiin, koska niiden oikeusturvaan liittyvä luonne yleensä edellyttää, että tällaisen vaatimuksen tutkii luonnollinen henkilö. Esityksessä on kuitenkin huomioitu tietyt hallinnonalat ja tietyt asiaryhmät, joissa asianosaisen oikeusturvan ei katsota vaarantuvan oikaisuvaatimuksen automaattisella ratkaisulla, minkä vuoksi oikaisuvaatimuksen automatisointia koskevasta kiellosta olisi tietyissä erikseen arvioiduissa tilanteissa mahdollista säätää erityislaissa poikkeus hallintolain 5 §:n 1 momentin mukaisesti, jos perustuslaista, erityisesti hyvän hallinnon ja oikeusturvan vaarantumattomuudesta, tai tietosuojasääntelystä ei katsota seuraavan tälle estettä. Tullissa oikaisuvaatimusten automaattinen ratkaiseminen soveltuisi ainakin tilanteisiin, joissa kysymys on asiakkaan antamien ilmoitustietojen muuttamisesta asiakkaan pyynnön mukaisesti.

Tullauspäätöksiin kohdistuvien oikaisuvaatimusten automaattisen ratkaisemisen mahdollistava erityissääntely on valmisteilla valtiovarainministeriössä ja tätä koskeva hallituksen esitys automaattista päätöksentekoa verotus- ja tulliasioissa koskevaksi lainsäädännöksi (HE 224/2022 vp) on parhaillaan eduskunnan käsiteltävänä. Ehdotetun säännöksen mukaan Tulli voisi ratkaista tulliverotusta koskevan oikaisuvaatimuksen automaattisesti, jos oikaisuvaatimuksessa esitetään uusi vaatimus tai uutta selvitystä ja oikaisuvaatimus hyväksytään kaikilta osin, ja vain, jos ehdotetun hallintolain 53 e §:n 2 momentissa säädetyt asian automaattisen ratkaisemisen edellytykset täyttyvät (eli jos asia ei edellytä tapauskohtaista harkintaa tai tapauskohtaista harkintaa edellyttävät seikat virkamies tai muu asian käsittelijä on arvioinut).

Automaattisesta ratkaisemisesta ilmoittaminen

Hallintolakiin lisättäisiin säännökset viranomaisen velvollisuudesta ilmoittaa automaattisesta ratkaisemisesta asianosaiselle. Ehdotetun 53 g §:n mukaan hallintopäätökseltä olisi käytävä ilmi, jos asia on ratkaistu automaattisesti. Lisäksi päätökseltä olisi käytävä ilmi, missä tiedonhallintalain 28 d §:ssä tarkoitettu automatisoidun toimintaprosessin käyttöönottopäätös on saatavilla. Siirtymäsäännöksen nojalla ennen lain voimaantuloa käytössä ollut asian automaattinen ratkaiseminen olisi saatettava 53 g §:n mukaiseksi 12 kuukauden kuluessa lain

voimaantulosta eli 1.1.2024 mennessä. Tullin sähköisessä palvelukeskuksessa automaattisesti muodostuvilta tullaus- ja luovutuspäätöksiltä ilmenee tieto asian automaattisesta ratkaisemisesta: ”Tämä päätös on muodostettu automaattisesti Tullin järjestelmässä.” Voimassa olevan hallintolain 44 §:n 1 momentin 4 kohdan mukaan viranomaisen kirjalliselta päätökseltä on käytävä selvästi ilmi sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä. Tällä hetkellä Tullin automaationa tehdyt päätökset eivät täytä voimassa olevan hallintolain vaatimusta lisätietoja antavan henkilön nimen ja yhteystietojen ilmoittamisesta. Edelleen on kuitenkin huomioitu, että muuttuvassa sääntelyssä nimitiedon ilmoittamista ei enää edellytetäkään; vaatimusta lisätietoja antavan henkilön nimen ilmoittamisesta ei jatkossa sovelleta asiassa, joka on ratkaistu automaattisesti (53 g § 3 momentti). Edelleen huomautetaan, että poikkeus koskee vain lisätietoja antavan henkilön nimen ilmoittamista. Automaattisesti ratkaistuilla päätöksillä olisi jatkossakin ilmoitettava hallintolain 44 §:n 1 momentin 4 kohdan mukaisesti sellaiset yhteystiedot, josta asianosainen voi pyytää lisätietoja päätöksestä. Hallituksen esityksen mukaan viranomaisen on järjestettävä lisätietojen antaminen siten, että asiakkaan mahdollinen päätöstä koskeva yhteydenotto ohjautuu viranomaisessa henkilölle, jolla on riittävä asiantuntemus vastata asiakkaan aineellisiin ja menettelyllisiin kysymyksiin. Tullauspäätöksiltä ilmenee tällä hetkellä Tullin neuvonnan puhelinnumero sekä sähköisen palvelukeskuksen postiosoite.

Automatisoidun toimintaprosessin kehittämisen, käyttöönoton ja ylläpidon velvoitteet

Automaattisen ratkaisemisen käyttöönoton edellytyksistä ja käyttöönotossa noudatettavasta menettelystä säädettäisiin tiedonhallintalaissa. Tiedonhallintalakiin lisättäisiin uusi 6 a luku, jota sovellettaisiin automatisoidun toimintaprosessin – eli prosessin jossa tuotetaan ehdotetussa hallintolain 53 e §:ssä tarkoitettu automaattinen ratkaisu – kehittämiseen, käyttöönottoon ja ylläpitoon. Luvussa säädettäisiin useita velvollisuuksia, jotka kohdistuisivat automaattista päätöksentekoa kehittävään ja käyttävään viranomaiseen. Laissa säädettyjä velvollisuuksia olisivat muun muassa automatisoidun toimintaprosessin kehittämistä koskevan dokumentaation laatiminen, vaatimustenmukaisuuden ja hyvän kielenkäytön varmistaminen testaamalla, laadunvalvonta ja virhetilanteiden käsittely, käyttöönottopäätöksen tekeminen ja siitä tiedottaminen sekä sen toimittaminen tiedonhallintalautakunnan arvioitavaksi, käsittelysääntöjen oikeudettoman muuttamisen suojaaminen sekä tietojen ajantasaisuuden ja virheettömyyden varmistamisen toimenpiteet. Uudet säännökset tarkentavat niitä vaatimuksia, joita Tullin on otettava huomioon sen kehittäessä ja ottaessa käyttöön automatisoituja toimintaprosesseja; mukaan lukien dokumentaatio, joka prosessia automatisoitaessa tulee laatia. Jos, ja kun Tulli haluaa jatkaa automaattista päätöksentekoa lain voimaantulon jälkeen, on sen arvioitava, vastaavatko sen menettelytavat ja dokumentaatiot lain vaatimuksia. Tullin on pääsääntöisesti 12 kuukauden pituisten siirtymäaikojen kuluessa (1.1.2024 mennessä) huolehdittava siitä, että automatisoitu toimintaprosessi vastaa tiedonhallintalain uusien pykälien mukaisia vaatimuksia.

- Tulli on erikseen lausunut valtiovarainministeriölle, että tiedonhallintalain tiettyjen vaatimusten osalta siirtymäaika tuottaa vaikeuksia sen vuoksi, että EU:n tullihallinnossa on menossa koko tullialuetta koskeva monivuotinen järjestelmäuudistus, jossa vanhoja järjestelmiä korvataan vaiheittain uusilla. Keskustelu asiasta jatkuu edelleen ja näyttää siltä, että ministeriöstä ja tiedonhallintalautakunnalta tulevan ohjeistuksen avulla asia saadaan järjestettyä lyhyenkin siirtymäajan kuluessa.

Automatisoidun toimintaprosessin kehittämisen olennainen dokumentaatio

Ehdotetun tiedonhallintalain 28 a §:n mukaan viranomaisen olisi varmistettava, että automatisoituun toimintaprosessiin (jonka tuotoksena hallintolain 53 e §:ssä tarkoitettu automaattinen ratkaisu syntyy) sisältyvät menettelytavat ja käsittelysäännöt sekä niitä koskeva etukäteinen harkinta on dokumentoitu selkeästi, kattavasti ja ajantasaisesti ehdotetussa laissa säädetyt tiedot sisältäen. Dokumentointivelvollisuuden piiriin kuuluisivat tiedonhallintalain 6 a luvussa säädettyjen velvollisuuksien toteuttamisesta vastuussa olevien henkilöiden tehtävänjako, automatisoituun toimintaprosessiin sisältyvät menettelytavat ja käsittelysäännöt sekä niitä koskeva etukäteinen harkinta, ja dokumentaation hyväksymismenettely. Dokumentaatiosta tulisi käydä ilmi, millaista oikeudellista harkintaa viranomainen on tehnyt automatisoidun toimintaprosessin käyttöönottamiseksi. Uuden sääntelyn mukaisesti Tullin on hyväksyttävä jo olemassa oleva automatisoidun toimintaprosessin dokumentaatio sekä laadittava mahdollisesti uutta dokumentaatiota. Vaatimusten toteuttaminen Tullin nykyisiin prosesseihin edellyttää niiden läpikäyntiä sekä prosesseista tuotetun dokumentaation tarkistamista ja mahdollista muokkaamista, mikäli kuvaukset eivät vastaa lain uusia vaatimuksia. Jotta jo olemassa olevien automaattisten toimintaprosessien käyttöä voitaisiin jatkaa, Tullin tulee tarkastaa ja hyväksyä ennen lain voimaantuloa käyttöön otettujen automaattisten toimintaprosessien kuvaukset 12 kuukauden kuluessa lain voimaantulosta eli 1.1.2024 mennessä.

Virkavastuu automaattisen toimintaprosessin tehtävien hoitamisessa

Ehdotetun tiedonhallintalain 28 a §:n 1 momentin mukaan viranomaisen olisi dokumentoitava lain 6 a luvussa säädettyjen velvollisuuksien toteuttamisesta vastuussa olevien henkilöiden tehtävänjako. Virkavastuun ketjuun kuuluisivat keskeiset automatisoidun toimintaprosessin kehittämisessä, käyttöönotossa ja valvonnassa mukana olevat henkilöt. Uusi lainsäädäntö edellyttää Tullia määrittämään toimintaprosessien dokumentointiin, vaatimustenmukaisuuden varmistamiseen sekä prosessin laadunvalvontaan liittyvät vastuut sillä tavoin, että on selvää, kenelle laissa säädetyt velvollisuudet kuuluvat ja keneltä edellytetään laissa säädettyjä virkatoimia. Huomionarvoista on, että uudessa sääntelyssä virkavastuu kohdentuu entistä selkeämmin järjestelmien ja sovellusten kehittämistyöstä vastaaviin henkilöihin.

Käyttöönottopäätös

Läpinäkyvyyden varmistamiseksi viranomaisen olisi ehdotetun tiedonhallintalain 28 d §:n mukaisesti tehtävä ja 28 e §:n mukaisesti julkaistava verkkosivuillaan päätös automatisoidun toimintaprosessin käyttöönotosta. Esittelystä tehtävän käyttöönottopäätöksen tulisi sisältää perusteet toimintaprosessin käyttöönotolle sekä lueteltava keskeinen toimintaprosessia kuvaava dokumentaatio. Käyttöönottopäätös olisi edellytys sille, että viranomainen voi ratkaista asian automaattisesti. Tieto siitä, mistä käyttöönottopäätös on saatavilla, tulisi ilmetä viranomaisen automaattisesti tehdyltä päätökseltä ehdotetun hallintolain 53 g §:n 1 momentissa säädetyllä tavalla. Uusi sääntely velvoittaa Tullia laatimaan automaattisesta päätöksenteosta käyttöönottopäätöksen, sekä julkaisemaan sitä koskevat määritellyt tiedot laissa edellytetyillä julkaisualustoilla, 12 kuukauden kuluessa lain voimaantulosta eli 1.1.2024 mennessä, jotta automaattisen toimintaprosessin käyttöä voitaisiin Tullissa jatkaa.

Palveluautomaation käyttö neuvonnassa

Digipalvelulakiin ehdotetussa uudessa 6 a §:ssä säädettäisiin edellytyksistä, joiden täyttyessä viranomainen voisi tarjota neuvontaa ja opastusta palveluautomaation välityksellä. Ehdotetun säännöksen mukaan viranomainen voisi antaa hallinnon asiakkaalle neuvontaa käyttämällä digitaalisessa palvelussa palveluautomaatiota, joka perustuu reaaliaikaiseen viestien vaihtoon palvelun käyttäjän ja viranomaisen palveluautomaation välillä, jos: 1) neuvonnassa ei tuoteta viranomaisen ratkaisua; 2) viranomainen on ennalta varmistanut palveluautomaatiossa tuotettavan neuvonnan tietosisällön asianmukaisuuden; 3) viranomainen on ennalta varmistanut, että palveluautomaatio täyttää hyvän kielenkäytön vaatimuksen; 4) käyttäjälle kerrotaan, että hän vaihtaa viestejä palveluautomaation kanssa; 5) käyttäjälle tarjotaan mahdollisuus ottaa yhteys viranomaisessa toimivaan luonnolliseen henkilöön asioinnin jatkamiseksi; ja 6) käyttäjälle tarjotaan mahdollisuus tallentaa palveluautomaation kanssa käyty viestien vaihto. Viranomaisen on seurattava palveluautomaatiolla annettavan neuvonnan laatua ja muuta sen asianmukaisuutta sekä nimettävä seurannasta vastaava henkilö, jonka tehtävänä on myös huolehtia laaduntarkkailun toteuttamisesta. Viranomaiset, joilla tällä hetkellä on käytössä ehdotuksen tarkoittamaa palveluautomaatiota, ovat velvoitettuja olemassa olevien palvelujensa tarkastamiseen ja tarvittaessa niiden saattamiseen vaatimusten mukaisiksi. Vaatimukset saattavat edellyttää lisäresursointia palvelujen ylläpidon seurannan ja valvonnan osalta. Ennen lain voimaantuloa käytössä ollut palveluautomaatio olisi saatettava lain mukaiseksi 12 kuukauden kuluessa lain voimaantulosta eli 1.1.2024 mennessä.

Tullin internet-sivustolla osoitteessa ”www.tulli.fi” tarjotaan asiakasneuvontaa palveluautomaation muodossa. Tullin chatbot ”Hippu” opastaa henkilöasiakkaita paketteihin, tullaukseen ja lahjoihin liittyvissä kysymyksissä. Tässä palvelussa palveluautomaatiota koskevat tulevan sääntelyn vaatimukset täytetään tällä hetkellä osittain. Tulli on chatbot-palvelun nykyratkaisussaan varmistanut neuvonnan tietosisällön asianmukaisuuden sekä palveluautomaation hyvän kielenkäytön, joita uusi sääntely edellyttää. Mitä tulee asiakkaan informointiin, Tullin nykyisessä ratkaisussa asiakkaalle ei suoranaisesti kerrota palvelun automaattisesta luonteesta; tietoteknologista termistöä tuntevalle asiakkaalle tämä avautuu palvelun nimessä olevasta ”bot”-sanasta. Tullin käsityksen mukaan uusi sääntely edellyttää palveluun lisättävän informatiivisen maininnan siitä, että keskustelun viranomaisosapuolena on automaattiratkaisu.

Uudessa sääntelyssä edellytyksenä on lisäksi, että palveluautomaation kanssa asioivalle asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ottaa yhteyttä viranomaisessa toimivaan luonnolliseen henkilöön. Säännöksen tarkoituksena on mahdollistaa käyttäjille katkeamaton palveluketju neuvontatilanteessa, jos käyttäjä ei saa riittävää neuvontaa palveluautomaatiolta. Se, miten viranomainen toteuttaisi mahdollisuuden jatkaa palvelua luonnollisen henkilön kanssa, jäisi viranomaisen harkintaan. Olennaista olisi, että käyttäjälle tarjotaan riittävä tieto siitä, miten ja missä asiointia voi jatkaa luonnollisen henkilön kanssa, kuten sähköpostitse tai puhelimitse, yhteystietoineen. Tämänhetkisessä Tullin toteutuksessa chatbotin kanssa asioivalle henkilölle tarjotaan mahdollisuutta keskustella asiakaspalvelijan kanssa, jos asiakas kirjoittaa keskustelukenttään tätä koskevan pyynnön (esimerkiksi hakusanoilla ”asiakaspalvelija”, ”asiakasneuvonta”, ”apua”). Tällöin asiakkaalle tarjotaan tilaisuutta asioida luonnollisen asiakaspalvelijan kanssa chatin välityksellä ja asiakkaan näin valitessa keskustelu yhdistetään elävälle

chat-asiakaspalvelijalle. Tämä kuitenkin vaatii hakijalta ymmärrystä oikeiden hakusanojen käyttämisestä palvelussa. Lisäksi ”Lisää ohjeita” -painikkeen kautta chatbotissa asioivalle asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus siirtyä Tullin verkkosivuille, jossa saatavilla on muun muassa tullineuvonnan puhelinnumero. Koska uudessa laissa edellytyksenä on, että asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta ottaa yhteyttä viranomaisessa toimivaan luonnolliseen henkilöön – yhteydenoton ei näin ollen edellytetä tapahtuvan samaisen chat-alustan välityksellä – Tulli katsoo, että ratkaisu täyttää tältä osin ehdotetun lain vaatimustason.

Uudessa lainsäädännössä edellytetään myös keskustelun tallentamismahdollisuutta. Esityksen mukaan tallentaminen voisi tapahtua suoraan palveluautomaation käyttöliittymässä olevan valikon tai painikkeen kautta, jolloin viestit voitaisiin tallentaa tiedostoon, jonka käyttäjä lataa koneelleen, tai jonka viranomainen lähettää käyttäjän antamaan sähköpostiosoitteeseen. Tallentaminen voisi tapahtua myös muulla asianmukaisella tavalla, esimerkiksi siten, että käyttäjä kopioi viestienvaihdon käyttöliittymästä ja liittää ja tallentaa sen omalla laitteellaan olevaan tiedostoon. Tullin chatbot-palvelu ei tällä hetkellä tarjoa keskustelun tallentamismahdollisuutta taikka salli keskustelun kopioimista. Tullin chatbot-palveluun tulee toteuttaa keskustelujen tallennusominaisuus, vähintäänkin mahdollisuus kopioida viestikentän keskustelut. Helppokäyttöisen tallennusominaisuuden (painike tai valikko) lisääminen palveluun sujuvoittaisi keskustelun tallentamista ja parantaisi asiakkaan asiointikokemusta.

Antti Hästbacka
erityisasiantuntija