ASIANTUNTIJALAUSUNTO
Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy
5.10.2026

Hallintovaliokunta
Lausuntopyyntö
5.10.2026
153/03.01.00/2026

Asiantuntijalausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain muuttamisesta HE 106/2026 vp

Hyvil Oy kiittää mahdollisuudesta lausua hallituksen esityksestä digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain muuttamisesta. Hyvil pitää tärkeänä, että edistetään digitaalisissa palveluissa hallinnon asiakkaille annettavan neuvonnan automatisointia ja tekoälyn hyödyntämistä neuvonnassa, jotta voidaan parantaa neuvonnan laatua sekä tehostaa viranomaisten toimintaa.

On tärkeää, että neuvontaa automatisoimalla ja jo automatisoidun neuvonnan laatua parantamalla viranomaiset voivat tehostaa toimintaansa. Tällöin viranomaiset voisivat myös parantaa muiden kanavien kautta tarjottavan neuvonnan saatavuutta niille hallinnon asiakkaille, jotka eivät halua tai voi käyttää digitaalisia palveluja. Lisäksi automaattisella neuvonnalla voitaisiin hoitaa tyypillisimpiä ja yleisimpiä yhteydenottoja, joissa automaation riskit ovat tavallisesti vähäisimpiä.

Hyvil jakaa esityksessä esitetyn käsityksen siitä, että pitkät odotusajat ja muut viiveet neuvonnan saatavuudessa heikentävät hyvän hallinnon periaatteisiin kuuluvien asian käsittelyn asianmukaisuuden ja viivytyksettömyyden toteutumista. Hyvää hallintoa edistävänä asiana automaattisella neuvonnalla voitaisiin mahdollistaa neuvontaa myös normaalien palveluaikojen ulkopuolella ja ilman ruuhkista johtuvia viiveitä.

Hyvil katsoo, että lain 3 §:n 2 momentin täsmentäminen oli tarpeellista, jotta voidaan selkeyttää automaattista neuvontaa koskevan sääntelyn suhdetta hallinnon yleislainsäädäntöön. Lisäksi esityksen muuttamista yksityiskohtaisemmaksi, tarkkarajaisemmaksi sekä käytettyjen käsitteiden selkeyttämistä voidaan pitää onnistuneena.

ASIANTUNTIJALAUSUNTO
Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy
5.10.2026

Hyvil haluaa kiinnittää huomiota ehdotetun digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain asettamiin velvollisuuksiin. Tämän uuden lainkohdan mukaan viranomaisen on nimettävä velvoitteidensa toteuttamisesta vastuussa oleva henkilö. Käytännössä tällaisissa tapauksissa vastuu halutaan usein yrittää vierittää organisaation tietosuojavastaavalle. Tällöin tulisi kuitenkin muistaa, että tietosuoja-asetuksen mukaan tietosuojavastaavan olisi voitava suorittaa velvollisuutensa ja tehtävänsä riippumattomasti. Tästä johtuen voisi selkeyden vuoksi olla tärkeää mainita esimerkiksi esityksen perusteluissa, että tietosuojavastaava ei voi olla lainkohdassa mainittu velvoitteiden toteuttamisesta vastuussa oleva henkilö. Lisäksi, koska uudessa lainkohdassa korostetaan vastuuta automaation laadusta ja siihen liittyvistä riskeistä ja mainitaan vastuussa olevan henkilön nimeämisestä ja hänen vastuustaan, voisi olla tarpeen perusteluissa täsmentää tai muuten ohjeistaa, mitä konkreettisia vastuita tähän tehtävään ainakin liittyy.

Toisaalta, kun automaattisella neuvonnalla halutaan tehostaa viranomaisen toimintaa, edistää palvelujen saamista sekä saada mahdollisesti aikaan säästöjä, olisi suotavaa, jos viranomaiset voisivat saada valvovalta viranomaiselta ohjaavia lausuntoja/ennakkopäätöksiä automaattisen neuvonnan ratkaisujensa käyttöönottamista varten. Tällöin aikaa ei kuluisi tarpeettomaan ylivarovaisuuteen ja automaattisen neuvonnan ratkaisut saataisiin käyttöön nopeammin. Lisäksi vältyttäisiin myös siltä, että jokainen viranomainen joutuisi tekemään käyttöönoton alussa samoista ratkaisuista työläät riskienhallinnan/laadunvalvonnan toimenpiteet alusta saakka itsenäisesti. Näin ollen valvovan viranomaisen linjauksilla voitaisiin nopeuttaa hyvien automaattisen neuvonnan ratkaisujen käyttöönottoja ja näin saavuttaa turvallisesti sekä vastuullisesti automaattiselle neuvonnalle asetetut tavoitteet.

Rasmus Rantanen
Juristi
Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy