

# Lag

## om ändring av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster

I enlighet med riksdagens beslut  
*fogas* till lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019) en ny 6 a § som följer:

2 kap.

### Digitala tjänster som myndigheterna ordnar för allmänheten

6 a §

#### *Användning av tjänsteautomation vid rådgivning*

En myndighet kan ge förvaltningskunder råd genom att i digitala tjänster använda tjänsteautomation som grundar sig på utväxling av meddelanden i realtid mellan en användare och tjänsteautomationen, om

- 1) rådgivningen inte resulterar i ett myndighetsavgörande,
- 2) myndigheten på förhand har säkerställt att datainnehållet i den rådgivning som tillhandahålls genom tjänsteautomation är korrekt,
- 3) myndigheten på förhand har säkerställt att tjänsteautomationen uppfyller kravet på gott språkbruk,
- 4) användarna informeras om att de utväxlar meddelanden med en tjänsteautomation,
- 5) användarna bereds möjlighet att kontakta en fysisk person vid myndigheten för att fortsätta uträtta ärendet,
- 6) användarna bereds möjlighet att spara de meddelanden som har utväxlats med tjänsteautomationen.

Myndigheten ska följa kvaliteten på tjänsteautomationens rådgivning och dess ändamålsenlighet i övrigt. Myndigheten ska utse en person som ansvarar för uppföljningen och som också ska se till att kvalitetskontrollen genomförs.

Denna lag träder i kraft den 1 maj 2023.

En tjänsteautomation enligt 6 a § i denna lag som har varit i bruk före lagens ikraftträdande ska försättas i överensstämmelse med denna lag och en person utses för att se till uppföljningen och genomförandet av kvalitetskontrollen inom 18 månader efter lagens ikraftträdande.

Helsingfors den 23 mars 2023

RP 145/2022 rd  
FvUB 39/2022 rd  
RSv 303/2022 rd

**Republikens President**

**Sauli Niinistö**

Justitieminister Anna-Maja Henriksson