

# Laki

## digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti  
*lisätään* digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annettuun lakiin (306/2019) uusi 6 a § seuraavasti:

### 2 luku

#### Viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestäminen yleisölle

##### 6 a §

###### *Palveluautomaation käyttö neuvonnassa*

Viranomainen voi 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 tietosäällön 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;
- 6) käyttäjälle tarjotaan mahdollisuus tallentaa palveluautomaation kanssa käyty viestien vaihto.

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

---

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä toukokuuta 2023.

Ennen tämän lain voimaantuloa käytössä ollut tämän lain 6 a §:ssä tarkoitettu palveluautomaatio on saatettava tämän lain mukaiseksi ja sille on nimettävä seurannasta ja laaduntarkkailun toteuttamisesta huolehtiva henkilö 18 kuukauden kuluessa tämän lain voimaantulosta.

Helsingissä 23.3.2023

HE 145/2022 vp  
HaVM 39/2022 vp  
EV 303/2022 vp

**Tasavallan Presidentti**

**Sauli Niinistö**

Oikeusministeri Anna-Maja Henriksson