

Kuntien viestintä somessa ja chatboteilla

Mitä tulisi oikeudellisesti huomioida

Atte Kuismin-Raerinne | atte.kuismin-raerinne@kuntaliitto.fi

Neuvontaa vai ei

Hallintolain neuvontaperiaate

8 §

Neuvonta

Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan *hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa* sekä vastattava *asiointia* koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Somessa käytävä keskustelu neuvontaa?

- Yleensä kunnat käyttävät eri somekanavia tiedottamistyyppiseen keskusteluun
 - Mahdollista kuitenkin on, että somekanavassa neuvotaan hallintoasiaan liittyvissä asioissa
 - Miten vedetään raja yleisen tiedonannon ja neuvonnan välillä?
 - Esim. etsivä nuorisotyö
 - Hallintolain luottamuksensuojaperiaate suojaa neuvonnan perusteella syntyneitä oikeutettuja odotuksia
 - Virheellinen neuvonta?



Kuntien chatbotit



- Chatbotteja on monilla eri toimialoilla
 - Yleinen neuvonta vs erityisalajat
- Chatboteilla viestiminen lähempänä perinteistä neuvontaa
 - Yksilöllistä
 - Yleensä tarkempaa tietoa
- Missä vaiheessa chatbotin kanssa käyty keskustelu on hallintolain mukaista neuvontaa?
 - Neuvontaan liittyviä huomioita:
 - Hallintoasia
 - Yksittäistapaus
 - Yksityiskohtainen neuvo
 - Yleisellä tasolla kysymyksiin vastaava botti? (vrt. haku-toiminnon käyttäminen nettisivuilla)

Toisaalta palveluperiaate

- Hallintolain 7 §
- Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus
- Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa *asianmukaisesti* hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä *tuloksellisesti*.
- Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain ([621/1999](#)) [20 §:n](#) 2 momentissa.

Periaatteiden välistä punnintaa

- Palveluperiaatteen mukaisesti uudenlainen viestintä on tervetullutta
- Kuitenkin neuvontaan liittyvät ongelmat on huomioitava
- Esim. Oikeusasiamiehen Verohallintoa koskeva päätös automaattisesta päätöksenteosta
 - Oikeusturvanäkökohdat
 - Vaarantaako uudenlaiset viestinnän muodot hyvän hallinnon periaatteiden toteutumista vai parantaako?
- Lisäksi molemmissa viestinnän muodoissa tulisi ottaa huomioon hallintolain 9 §:n mukainen hyvän kielenkäytön vaatimus, joka koskee viranomaisen toimintaa kokonaisuudessaan eli ei vain neuvontaa!

Yhteenvetona

Oikeudellisesti monitulkintaista

Uusien viestintätapojen hyödyt

Kuka käyttää/ylläpitää?

Vastuunjako!

Henkilökunnan koulutus

**Tarve
edellä!**

Kiitos.

Kysymyksiä?
Kommentteja?
Mielipiteitä?

Atte Kuismin-Raerinne
Atte.kuismin-raerinne@kuntaliitto.fi

+358 9 771 2205
+358 50 476 7719



www.localfinland.fi

