



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

KUOPIO

Kuopion kaupunki

Perusturvan palvelualue

Lapsiperhepalvelut

Pohjois-Savon sovittelutoimisto

Omavalvontasuunnitelma

1.6.2021

Julkinen

1 (13)

Pohjois-Savon sovittelutoimiston omavalvonta suunnitelma

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKINHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	9
Hygieniakäytännöt.....	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	10
Henkilöstö	10
Toimitilat.....	11
Teknologiset ratkaisut.....	11
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY	12
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	13

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Kuopion kaupunki Perusturvan palvelualue Lapsiperhepalvelut Palveluntuottajan Y-tunnus: 0171450-7	
Toimintayksikön nimi Pohjois-Savon sovittelutoimisto	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kuopion kaupunki Perusturvan palvelualue Lapsiperhepalvelut Pohjois-Savon sovittelutoimisto Puijonkatu 23, Sektori 4.krs 70100 Kuopio p.0447 183307	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kuopion kaupunki on tehnyt THL:n kanssa puitesopimuksen, joka velvoittaa Pohjois-Savon sovittelutoimistoa huolehtimaan palvelun tuottamista sovittelulaissa säädettyjen edellytysten mukaisesti toimialueellaan.	
Toimintayksikön katuosoite Puijonkatu 23, Sektori 4.krs	
Postinumero 70100	Postitoimipaikka Kuopio
Toimintayksikön vastaava esimies Mika Murtorinne	Puhelin 044 718 3307
Sähköposti mika.murtorinne@kuopio.fi	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu perustuu lakiin rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (1015/2005, myöhemmin sovittelulaki) ja sitä ohjaa myös Valtioneuvoston asetus rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta (267/2006). Rikos ja riita-asioiden sovittelu on maksutonta palvelua, jossa rikoksen uhrille ja rikoksesta epäillylle tai riita-asian osapuolille järjestetään mahdollisuus puolueettoman sovittelijan välityksellä kohdata toisensa luottamuksellisesti, käsitellä rikoksesta sen uhrille aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä pyrkiä omatoimisesti sopimaan toimenpiteistä niiden hyvittämiseksi. Sovittelua voidaan käyttää myös vähäisissä riita-asioissa, joissa ainakin yksi osapuoli on luonnollinen henkilö. (Sovittelulaki 1015/2005, 1 §.)

Sovittelulain (1015/2005) mukaan sovittelutoiminnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle. Sovittelutoiminnan valtakunnallista ohjausta, seurantaa ja kehittämistä varten sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä toimii valtioneuvoston kolmeksi vuodeksi kerrallaan asettama rikosasioiden sovittelun neuvottelukunta. Vastuu rikos- ja riita-asioiden sovittelupalveluiden järjestämisestä on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella ja se hoitaa myös sovitteluun liittyviä tilastointi-, tutkimus- ja kehittämistehtäviä. Sovittelupalvelujen järjestämisen valvonnasta vastaa sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira).

Sovittelupalvelut alueilla tuotetaan pääsääntöisesti siten, että THL tekee kunnan, muun julkisen tai yksityisen palveluntuottajan kanssa sopimuksen, jolla palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan palvelun tuottamisesta sovittelulaissa säädettyjen edellytysten mukaisesti. Sovittelutoiminnan järjestämisestä aiheutuvat kustannukset korvataan valtion varoista. Korvauksen yhteismäärä vahvistetaan vuosittain sellaiseksi, että se vastaa niitä kustannuksia, joiden arvioidaan keskimäärin aiheutuvan sovittelutoimistojen ylläpitämisestä, palvelujen asianmukaisesta tuottamisesta sekä sovittelutoimintaan osallistuvilla henkilöillä tarkoitetusta koulutuksesta. Korvauksen jaon perusteena on alueen asukasluku, pinta-ala ja rikollisuusluku. (Sovittelulaki 1015/2005.)

Sovittelun päämääränä on vaikuttaa yhteisössä rikollisuutta vähentävästi ja lisätä samalla yleistä sovinnollisuutta. Sen tavoitteena on rikoksen tai riidan aiheuttamien henkisten ja aineellisten haittojen lieventämisen tai poistamisen lisäksi, kehittää rikoksentehtävien vastuuntuntoa ja henkistä kasvua, helpottaa uhrin asemaa, vähentää uusintarikollisuutta, tarjota oikeusjärjestelmälle vaihtoehtoisen tai täydentävän tavan ratkaista asioita. Sovittelu perustuu kaikkien osapuolien vuorovaikutusprosessiin ja ratkaisukeskeiseen lähestymistapaan.

Sovittelussa ei ratkaista rikosoikeudellista syyllisyyttä, mutta sovittelu voi vaikuttaa asian käsittelyyn rikosprosessissa. Jos kyseessä on asianomistajarikos ja asianomistaja luopuu sovittelussa rangaistusvaatimuksesta, asia ei etene oikeusprosessiin, vaan asian käsittely päättyy. Kaikkien rikosten osalta sovittelu voi olla perusteena esim. esitutkinnan rajoittamiselle, syyttämättä jättämiselle, rangaistuksen tuomitsematta jättämiselle, rangaistuksen lieventämiselle tai rangaistuslajin vaihtamiselle. Mahdollisuuksia sovittelun huomioimiseen asian käsittelyssä on mm. oikeudenkäynnistä rikosasioissa annetun lain 689/1997 1 luvun 8 §:ssä ja rikoslain (39/1889) 6 luvussa. Rikoslain 35 luvun 7 §:n mukaan vahingonteosta ja lievistä vahingonteosta voidaan jättää syyte ajamatta tai rangaistus tuomitsematta, jos rikoksesta epäilty tai rikoksen tekijä on korvannut vahingon ja vahingonkorvaus harkitaan riittäväksi seuraamukseksi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Pohjois-Savon sovittelutoiminnan tarkoituksena on sovittelulakiin perustuen tuottaa restoratiivisen oikeuden ideologian ja arvojen mukaista rikosten ja riitojen sovittelua. Päämääränä on tuottaa sovittelupalvelua, joka on sisällöllisesti ennakoivaa ja läpinäkyvää. Lähtökohtana on hyvä ihmiskuva, avoin ja vapaa dialogi sekä yksilön ja yhteisön voimavaroja tukeva työote. Pohjois-Savon sovittelutoimisto on mukana yhteiskunnallisessa keskustelussa näiden arvojen esillä pitämiseksi.

Toiminnan sisällöt määräytyvät tämän tarkoituksen mukaisesti. Palvelun järjestäminen, viranomaisyhteistyö, sovittelijoiden rekrytoiminen, heidän kouluttamisensa ja ohjauksensa sekä asiakastyö toteutetaan samoja arvoja noudattaen.

3 RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

- Kuopion kaupungin työkyvyn tukemisen toimintamalli ja päihdeohjelma
 - Kuopion kaupungin ohjeistus työpaikka väkivallan uhkaan varautuminen
 - Kuopion kaupungin riskienhallintaopas
 - Kuopion kaupungin häiriötilanneviestintä ohje
 - Kuopion kaupungin Työsuojelun toimintaohje
 - Kuopion kaupungin työtaturmat toimintaohje: Toimenpiteet työmatka- tai työtaturman sattuessa
 - Kuopion kaupungin HYVÄ KÄYTÖS KUULUU KAIKILLE: Ohje häirinnän ja muun epäasiallisen käyttäytymisen ehkäisyyn ja käsittelyyn työpaikalla
 - Kuopion kaupungin tietoturvastrategia ja -ohjeet
 - Turvallisuudenhallinta ohje (Kuopion kaupungin ohje ja sovittelutoimiston ohje)
 - Kuopion kaupungin lapsiperhepalveluiden toimintaohje riskejä ja uhkatilanteita varten
 - Henkilökunnan turvallisuuskoulutus (ea-koulutus)
 - Wpro menettely + THL uhka- ja vaaralomakkeet
 - Wpro-riskienarviointi
 - Kuopion kaupungin perehdytysmalli
-
- Työpaikkaselvitys (tehdään viiden vuoden välein tai toimintojen muuttuessa)
 - Työntekijöiden terveystarkastukset kolmen vuoden välein
 - Ensiaputarvikkeet
 - Palo ja pelastussuunnitelma
 - Pelastautumisharjoitukset 1krt/v
 - Työ- ja asiakasturvallisuus: lukitut ulko-ovet, vartijan hälytysnapit ja ovisilmä
 - Palo- ja pelastustarkastukset säännöllisin väliajoin
 - Työnohjaus mahdollisuus
 - Sovittelutoimiston kehittämissuunnitelma ja toimintasuunnitelma
-
- Kuopion kaupungin toimintamallit löytyvät Santrasta (Kuopion kaupungin internetsivustoilta)

Riskinhallinnan työnjako

- Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi ja päivitetään tuolloin tai tarvittaessa
- Lähiesimies vastaa yksikön riskienhallinnasta ja työntekijöiden tulee noudattaa ohjeistuksia

Riskien tunnistaminen

- Henkilökunta tuo esimiehelle esille epäkohdat ja riskit
- Wpro + THL uhkalomakeilmoitus
- Riskienarviointianalyysi (Wpro)
- Tukipalvelut Istek, Securitas, poliisi
- Tarvittaessa ilmoitus/konsultaatio työterveyshuoltoon ja työsuojeluvaltuutetulle
- Kuopion kaupungin Tietoturvaohje – tietoturvapoikkeamat ja toiminta poikkeamatilanteissa
- Riskikartoitus Wpro
- Henkilökunnan on ShL 48§ mukaisesti ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti – tilanteet kirjataan Wproon ja THL uhkalomakkeistolla. Tilanteet käsitellään työyhteisössä ja niistä menee myös tieto työsuojeluvaltuutetulle. Tarvittaessa henkilöstöä ohjataan työterveyspalveluiden piiriin ja tehdään ilmoitus työtaturmasta vakuutusyhtiöön.

Kuopion kaupungin ohjeiden mukaisesti toiminen

Vastuu riskinhallinnasta ja kehittämisestä on esimiehellä. Työntekijöiden vastuulla on ohjeistusten noudattaminen.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

<p>Työntekijä tekee Wpro ilmoituksen, joka menee esimiehelle. Tapahtumat käsitellään työyhteisössä, tapahtumassa mukana olleiden kesken tai työnohjauksessa. THL:n uhkalomakeilmoitukset tehdään myös ja ne taltioituvat THL:lle tilastointia ja riskienarviointia varten. Tarvittaessa käytetään työterveyshuollon palveluita tilanteen purkamiseen niin työyhteisönä, kuin yksittäisen työntekijän kohdalla. Työtapaturmista tehdään ilmoitus vakuutusyhtiöön. Tarvittaessa tehdään muutoksia toimintaohjeistuksiin ja ne päivitetään henkilökunnan tietoon.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Wpro ilmoitukset ja THL:n uhkalomakkeen täyttäminen. Turvallisuusohjeiden jatkuva päivittäminen.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Asioista tulee tiedottaa esimiestä ja käyttää Wpro-lomaketta, joka käsitellään työyhteisössä. Lisäksi täytetään THL:n uhka- ja vaaratilanelomake. Tarvittaessa tehdään muutoksia toimintaohjeistuksiin ja ne päivitetään henkilökunnan tietoon, sekä päivitetään perehdytysmalliin.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Muutoksista tiedotetaan työntekijöille ja akuuteissa tilanteissa sähköpostitse ja teamsissa. Muutoksista tiedotetaan myös tarvittaville tahoille, kuten asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?</p> <p>Mika Murtorinne sovittelutoimiston johtaja</p>
<p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Mika Murtorinne 0447 183307</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavonntasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omaavonntasuunnitelma käydään läpi työyhteisön kanssa tarvittaessa ja päivitetään tarvittavilta osin.</p>
<p>Omaavonntasuunnitelman julkisuus</p>
<p>Missä yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>on nähtävissä ilmoitustaululla ja sovittelutoimiston netti sivustolla.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Sovittelupalvelu ja sovittelun prosessi on valtakunnallisesti yhtenevä. Sovittelun palvelun ja sovittelun prosessikaaviossa esitetään työn kulku aikajärjestyksessä. Sovittelu rikos- ja riita-asiassa etenee vaiheittain. Sovittelualoite saattaa päättyä jo alkumetreillä kielteiseen päätökseen, mutta mikäli asiassa päädytään myönteiseen päätökseen ja sitä lähdetään sovittelemaan, prosessi etenee tietyin kaavan mukaan. Sovittelu voi edetä sovintoon, sopimukseen, se voi keskeytyä tai sovintoa tai sopimusta ei synny. Tieto sovittelun tuloksesta ilmoitetaan aina aloitteen tehneelle viranomaiselle tai muulle viranomaiselle, jossa sovittelua koskevan asian tiedetään olevan vireillä. Mikäli sopimukseen on merkitty seuranta-aika, sen päätyttyä sopimuksen toteutuminen selvitetään ja sopimuksen toteutuminen ilmoitetaan niin ikään aloitteen tehneelle taholle. Voidaan sanoa, että sovittelun palveluprosessi on kokonaisvaltainen, asiakaslähtöinen viranomaisen toteuttama toiminta, jossa vapaaehtoiset sovittelijat etenevät tehtävässään sovitteluprosessin mukaisesti asiakkaiden lähtökohdista sovittelutoimiston ohjauksen ja valvonnan alaisuudessa

Sovittelulain 13 §:ssä määritellään tahot, jotka voivat tehdä sovittelualoitteen ja sen mukaan aloitteen voi tehdä rikoksesta epäilty, rikoksen uhri, poliisi- tai syyttäväviranomainen taikka muu viranomainen. Aloitteen voi tehdä myös alaikäisen henkilön huoltaja tai muu laillinen edustaja taikka vajaavaltaisen täysi-ikäisen henkilön edunvalvoja. Vajaavaltaiseksi julistettua täysi-ikäistä henkilöä koskevassa asiassa aloitteen sovittelusta voi tehdä myös hänen edunvalvojansa. Riita-asiassa aloitteen voi tehdä riidan osapuoli.

Vain poliisilla tai syyttäväviranomaisella on kuitenkin oikeus tehdä aloite sovitteluun ryhtymisestä, jos kyseessä on väkivaltaa sisältävä rikos, joka on kohdistunut rikoksesta epäillyn puolisoon, lapseen, vanhempaan tai muuhun heihin rinnastettavaan läheiseen.

Lain mukaan poliisi- tai syyttäväviranomaisen tulee tiedottaa rikoksesta epäillylle ja rikoksen uhrille sovittelumahdollisuudesta ja ohjata heidät sovitteluun. Tieto sovittelumahdollisuudesta tulee antaa myös alaikäisen rikoksesta epäillyn tai alaikäisen rikoksen uhrin huoltajalle tai muulle lailliselle edustajalle. Vajaavaltaiseksi julistettua täysi-ikäistä henkilöä koskevassa asiassa tieto tulee antaa vajaavaltaisen lisäksi hänen edunvalvojalleen

Sovittelutoimiston viranomaistehtävät

Sovittelutoimisto on toimintayksikkö, joka tuottaa sovittelupalveluja toimeksiantosopimuksessa määritellyllä toimialueellaan. Sovittelulain mukaan sovittelutoimiston sovittelumenettelyyn liittyvänä tehtävänä on:

1. nimetä asiaa sovittelemaan sellainen sovittelija, joka soveltuu tehtävään kokemuksensa ja henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella eikä ole esteellinen hallintolaissa (434/2003) tarkoitetulla tavalla
2. hankkia sovittelua varten tarvittavat asiakirjat osapuolten suostumuksella poliisi- tai syyttäväviranomaiselta, tuomioistuimelta tai muilta tahoilta
3. huolehtia tulkin tai kääntäjän hankkimisesta, jos osapuoli ei hallitse sovittelussa käytettävää kieltä taikka aisti- tai puheviean tai muun syyn vuoksi ei voi ymmärtää sovittelussa käytävää keskustelua tai tulla ymmärretyksi
4. sovittelun päätyttyä toimittaa aloitteen tehneelle poliisi- tai syyttäväviranomaiselle tai muulle viranomaiselle, jossa sovittelua koskevan asian tiedetään olevan vireillä, salassapitoa koskevien säännösten estämättä tieto sovittelun kulusta ja lopputuloksesta.

Sovittelun edellytysten selvittäminen on säädetty sovittelutoimiston tehtäväksi (Sovittelulaki 1015/2005, 15 §). Yhtenä edellytyksenä on osapuolten suostumus sovitteluun. Sovittelu voidaan toteuttaa vain sellaisten osapuolten kesken, jotka ovat henkilökohtaisesti ja vapaaehtoisesti ilmaisseet suostumuksensa sovitteluun ja jotka ymmärtävät sovittelun ja siinä tehtävien ratkaisujen merkityksen. Ennen sovittelusuostumuksen antamista osapuolille on selvitettävä heidän sovitteluunsa liittyvät oikeutensa sekä asemansa sovittelussa ja heitä on informoitava, että heillä on oikeus peruuttaa suostumuksensa, milloin tahansa sovittelun aikana. Myös alaikäisen henkilön on annettava suostumuksensa sovitteluun henkilökohtaisesti. Alaikäisen osalta sovitteluun osallistuminen edellyttää lisäksi hänen huoltajansa tai muut lailliset edustajansa suostuvat siihen. Vajaavaltaiseksi julistettu täysi-ikäinen henkilö voi osallistua sovitteluun, jos hän ymmärtää asian merkityksen ja antaa henkilökohtaisesti suostumuksensa sovitteluun. (Sovittelulaki 1015/2005, 2 §).

Toisena edellytyksenä on, että asian tulee olla sellainen, jotta se voidaan ottaa soviteltavaksi. Sovittelulain 3 §:n mukaan sovittelussa voidaan käsitellä rikoksia, joiden arvioidaan soveltuvan soviteltaviksi, kun otetaan huomioon rikoksen laatu ja tekotapa, rikoksesta epäillyn ja uhrin keskinäinen suhde sekä muut rikokseen liittyvät seikat kokonaisuutena. Lisäksi edellytetään, että rikoksesta epäilty vahvistaa tapahtumainkulun pääasialliset tosiseikat ja että sovittelu on uhrin edun mukaista. Soviteltavaksi ei saa ottaa alaikäiseen kohdistunutta rikosta, jos uhrilla on rikoksen laadun tai ikänsä vuoksi erityinen suojan tarve. Riita-asia voidaan ottaa soviteltavaksi, jos sen käsittelemistä sovittelussa voidaan pitää tarkoituksenmukaisena ja ainakin yksi asian osapuoli on luonnollinen henkilö. Muu kuin rikokseen perustuvaa vahingonkorvausvaatimusta koskeva riita-asia voidaan kuitenkin ottaa soviteltavaksi vain, jos riita, sen kohde ja asiassa esitetyt vaatimukset huomioon ottaen on vähäinen (Sovittelulaki 1015/2005, 1 §).

Sovittelutoimistossa julkista valtaa käyttävät sovittelutoiminnan vastuhenkilö ja sovittelunohjaajat. Sovittelupalvelun asiakaspäätökset tehdään hallintolain (434/2003) ja sovittelulain (1015/2005) mukaisesti. Molemmat lait määrittelevät viranomaisten toiminnassaan käyttämät peruseriaatteen ja toimintatavat. Sovittelutoiminnan vastuhenkilö tekee sovitteluun liittyvät hallintopäätökset. Kun asia otetaan sovitteluun, siitä tehdään myönteinen päätös ja jos asianosaiset eivät suostu sovitteluun tai sovittelulle ei ole lainmukaisia edellytyksiä, siitä tehdään kielteinen päätös, jotka sovittelutoimistosta lähetetään asianosaisille. Sovittelutoimiston vastuu henkilö päättää myös avustajan, tukihenkilön tai alaikäisen huoltajan osallistumisesta sovitteluun, mikäli asiasta ei muutoin päästä yhteisymmärrykseen. Lainmukainen keskeyttämisspätös tehdään esimerkiksi asianosaisen peruuttaessa suostumuksensa sovitteluun tai jos asianosainen ei saavu paikalle sovitteluneuvotteluun. (Sovittelulaki 1015/2005, 15 §, 18 §, 19 §.)

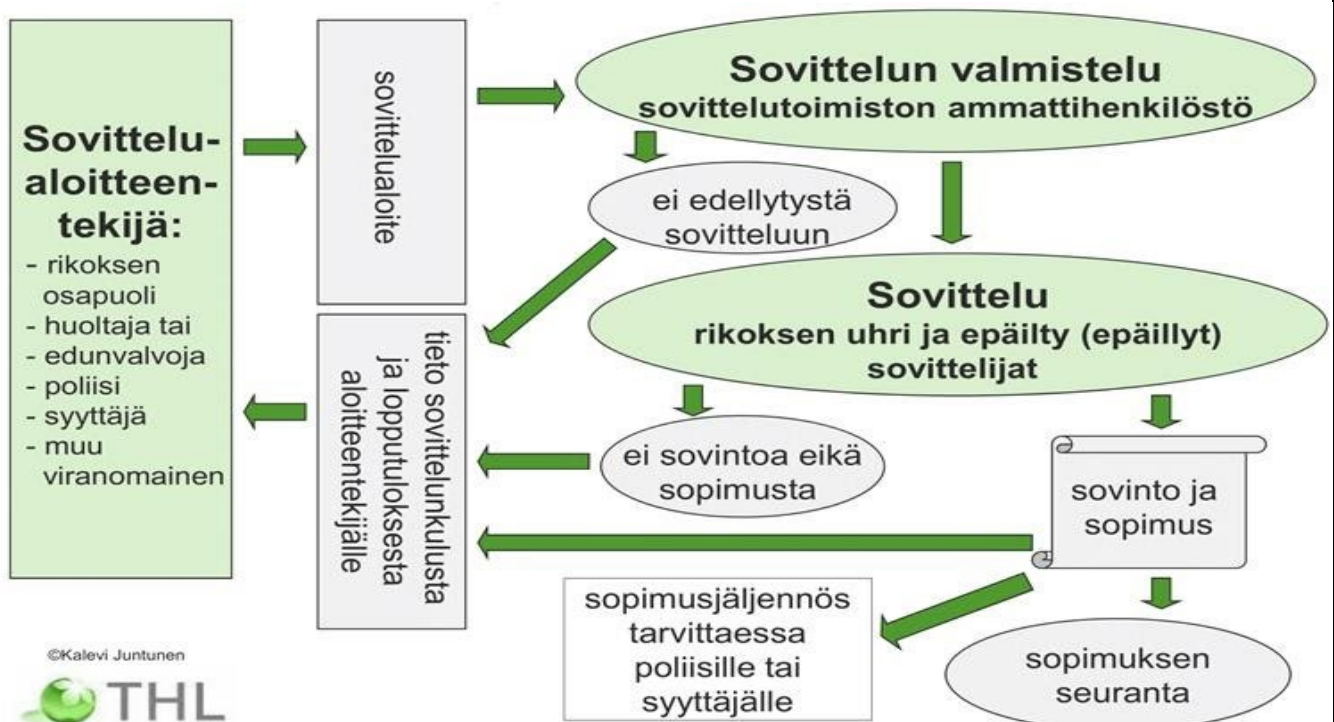
Sovittelun yhteistyöstä ja sovitteluun liittyvien päätösten tiedottamisesta viranomaisten kanssa on säädetty erikseen sovittelulaissa. Lain 16 §:n mukaan sovittelutoimiston tulee sovittelun päätyttyä toimittaa tieto sovittelun kulusta ja lopputuloksesta sovittelualoitteen tehneelle viranomaiselle tai muulle viranomaiselle, jossa sovittelua koskevan asian tiedetään olevan vireillä. Lisäksi sovittelutoimiston velvollisuutena on lain 24 §:n mukaan ilmoittaa sovittelualoitteen tehneelle viranomaiselle tai muulle viranomaiselle, jossa sovittelua koskevan asian tiedetään olevan vireillä, päätöksestään, jolla se on kieltäytynyt ottamasta asiaa soviteltavakseen tai keskeyttänyt sovittelun. Poliisi- ja syyttäväviranomaisten on tärkeää tietää, mihin tulokseen sovittelussa on päästy, sillä sovittelualoitteen tehnyt poliisi- tai syyttäväviranomainen joutuu myös arvioimaan sovittelun lopputulosta rikosoikeudellisessa järjestelmässä.

Asiakaslähtöisyys ja osallisuus

Sovittelutoiminnan asiakaslähtöisyys pohjautuu restoratiivisen oikeuden periaatteisiin ja asiakaslähtöisyys nähdään koko työn perustana. Osapuolten tarpeista lähtevän sovittelun periaatteet ovat yhdenmukaiset korjaavan oikeuden ja sovittelulakiin kirjattujen arvojen ja periaatteiden kanssa. Sovittelun edellytyksenä on, että kaikki osapuolet suostuvat sovitteluun vapaaehtoisesti. Vapaaehtoisuus ei koske vain sovitteluun suostumista, vaan kaikkia sovittelun vaiheita ja osapuolilla on siten oikeus peruuttaa suostumuksensa sovitteluun missä vaiheessa tahansa. Sovittelussa ei tarvitse päästä sovintoon tai sopimukseen eikä kukaan saa painostaa sopimuksen tekemiseen. Sovittelun osapuolet tuottavat päätökset, ja sovittelijat kunnioittavat niitä. Sovittelussa ihminen huomioidaan kokonaisuutena ja siinä otetaan huomioon, että rikos, riita tai konflikti vaikuttaa niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisestikin ihmisen elämään. Asianosaiset ovat parhaita, asiantuntijoita omassa asiassaan ja heillä on tietoa siitä, mikä ongelma on ja miten se voitaisiin parhaiten ratkaista. Sovittelussa on tärkeää ymmärtää, kuka on asiakas, mitkä ovat hänen tarpeensa ja kuinka tarpeisiin voidaan vastata.

Mahdollisuus vaikuttaa omaa elämää koskeviin asioihin on olennainen osa yhteiskunnallista osallistumista ja kiinnittymistä yhteisöön. Osallisuutta edistämällä vähennetään eriarvoisuutta ja osallistuminen on yksi väylä osallisuuden kokemiseen. Sovittelussa pyritään vapaaseen ja avoimeen dialogiin osapuolten kesken ja siellä luodaan turvallinen paikka avoimelle vuoropuhelulle rikosta tai riitaa koskien. Asian käsittelyn laajuus riippuu soviteltavan asian luonteesta ja osapuolten toiveista ja tarpeista. Sovittelussa työskennellään osapuolten tahtotilan mukaisesti niiden asioiden korjaamiseksi, joita he pitävät tärkeinä. Aktiivinen ja avoin osallistuminen edistää myös osapuolten emotionaalista toipumista, moraalista oppimista ja sitoutumista prosessiin ja sen lopputulokseen.

Sovittelutoimistossa pyritään asiakaslähtöiseen toimintaan varmistamalla asiakkaiden suostumus sovitteluun ja kertomalla heille mahdollisuudesta perua suostumuksensa siihen sovitteluprosessin jokaisessa vaiheessa. Vapaaehtoisia sovittelijoita koulutetaan aktiivisesti huomioimaan sovittelun osapuolet restoratiivisen oikeuden periaattein ja toimimaan restoratiivisen sovittelun keinoin, jolloin konflikti pysyy asianosaisten "hallussa" - heillä on yhtäläinen mahdollisuus tulla kuulluiksi ja he itse voivat vaikuttaa sen ratkaisuun.



Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaat voivat antaa sovittelupalvelun laatuun ja turvallisuuteen liittyvää palautetta suoraan sovittelutoimiston henkilökunnalle tai sovittelijoille tai toimittaa palautteensa sähköpostilla sovittelutoimiston yleiseen sähköpostiosoitteeseen sovitelu@kuopio.fi tai työntekijöiden henkilökohtaisiin sähköpostiosoitteisiin etunimi.sukunimi@kuopio.fi. Saatu palaute käsitellään sovittelutoimistossa viivytyksettä henkilöstön ja niiden sovittelijoiden kesken, joita se koskee ja asiakas saa palautteeseensa vastauksen. Palautteista ja muistutuksista saatu tieto käytetään hyväksi omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä. Palautteen avulla voidaan arvioida sen tuottamaa toimintaa ja tehdä tarvittaessa muutoksia toimintatapoihin. Kotisivujen lisäksi palautetta voi antaa myös toimipisteistä löytyvillä asiakaspalautelomakkeilla.

Sovittelupalvelun asiakaspäätökset eli hallintopäätökset tehdään hallintolain (434/2003) ja sovittelulain (1015/2005) mukaisesti. Molemmat lait määrittelevät viranomaisten toiminnassaan käyttämät peruseräkkeet ja toimintatavat. Kun asia otetaan sovitteluun, siitä tehdään myönteinen päätös ja kun asianosaiset eivät suostu sovitteluun tai sovittelulle ei ole lainmukaisia edellytyksiä, siitä tehdään kielteinen päätös.

Sovittelulain mukaan sovittelutoimiston vastuuhenkilö päättää myös avustajan, tukihenkilön tai alaikäisen huoltajan osallistumisesta sovitteluun, mikäli asiasta ei muutoin päästä yhteisymmärrykseen. Lainmukainen keskeyttämisspätös tehdään esimerkiksi asianosaisen peruuttaessa suostumuksensa sovitteluun; jos herää perusteltu epäily suostumuksen vapaaehtoisuudesta; tulee ilmi, että sovitteluun osapuoli ei kykene ymmärtämään sovittelun ja siinä tehtävien ratkaisujen merkitystä tai osiutus siitä, että sovittelulle ei ole edellytyksiä. Sovittelupalvelun asianosaisella on mahdollisuus hakea muutosta saamaansa kirjalliseen hallintopäätökseen. Valitusoikeus on asianosaisella, jonka etua, oikeutta tai velvollisuutta koskeva asia on päätöksellä hallinto-oikeudelta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään. Valitus hallinto-oikeuteen on aina tehtävä kirjallisesti. Pohjois-Savon sovittelutoimiston toimialueella valitusosoitus toimitetaan Itä-Suomen hallinto-oikeudelle. Valituksen voi toimittaa postitse, sähköpostitse tai telekopiona hallinto-oikeuden kirjaamoon, postiosoite: PL 1744, 70101 Kuopio. Sähköposti: ita-suomi.hao@oikeus.fi.

Asianosaisten sovittelupalvelussa kokemat virheet, puutteet ja mahdolliset väärinkäsitykset pyritään selvittämään tuoreeltaan avoimella keskustelulla asiakkaan kanssa, mutta jos hän ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun/kohteluun, hän voi tehdä asiasta myös muistutuksen. Muistutuksella ei voi hakea muutosta päätökseen, mutta muistutus voi vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan sovittelupalveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliamies, jonka tehtäviin kuuluu asiakkaan avustaminen muistutuksen tekemisessä. Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee ja yksikön johdon tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään kolme viikkoa. Kuopion kaupungin sosiaaliamies Antero Nissiseen (p. 044-718 3308)

Kantelun voi tehdä silloin, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelulla tarkoitetaan ylemmälle viranomaiselle tai nimenomaisen säännöksen perusteella kanteluja tutkivalle viranomaiselle tehtyä ilmoitusta tai ilmiantoa virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Sovittelupalvelujen järjestämisen valvonta on säädetty sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan tehtäväksi. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan ja sen voi tehdä kuka tahansa, siis muikin kuin henkilö, jota asia koskee. Jos asiakas epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttännyt velvollisuuksiaan, voi kantelun tehdä eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon, mutta sen perusteella ei makseta vahingonkorvauksia. Sen sijaan valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa kantelun perusteella viranomaiselle huomautuksen. Kantelu voidaan tehdä vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sovittelupalvelussa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä ja yksilöittävä riittävästi kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta. Allekirjoitettu kantelu liitteineen lähetetään osoitteella: Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, PL 210, 00531 Helsinki

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Pohjois-Savon sovittelutoimistolla noudatetaan Sosiaalihuoltolain 48§ mukaista henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta sekä Sosiaalihuoltolain 49§ mukaista toimintamallia epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

Henkilökunta noudattaa Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 4§ mukaista toimintaa ammattieettisesti toimimalla ja noudattamalla mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.

Mikäli yksikössä tulee esille epäasiallista kohtelua, on siitä kerrottava välittömästi esihenkilölle. Henkilökunnan ja esihenkilön kanssa tehdään tarvittavat toimenpiteet epäasiallisen kohtelun lopettamiseksi sekä ollaan yhteydessä tarvittaviin tahoihin sekä ohjataan viemään asiaa selvittäväksi tarvittaviin viranomaistahoihin. Asiakkaalle tapahtuneesta haittoja vaaratilanteesta kerrotaan henkilökunnalle ja esimiehille, jotka tekevät tarvittavat haittailmoitukset ja ohjaavat mahdollisten korvausten hakemisessa.

Tilanne käydään asiakkaan kanssa läpi tilanteen vaatimalla tavalla. Tilanteiden käsittely asiakkaiden yksityisyydensuoja huomioiden ja tarvittaessa lisätukitoimien arviointi ja järjestäminen asiakkaalle.

Palautteen kerääminen

Jokaista sovittelusta asiakkaita ohjataan tekemään sähköinen palaute THL:n internetsivustolla. THL kerää tilastot puolivuositain. Tarvittaessa asiakasta voidaan avustaa palautteen tekemisessä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

THL keräämät palautteet ovat sovittelutoimiston henkilöstön nähtävissä puoli vuosittain ja niiden avulla voimme konkreettisesti nähdä mahdollisia kehittämiskohteita. Käsittelemme palautteet työryhmässä puoli vuosittain ja pohdimme, miten voisimme niiden pohjalta edelleen kehittää sovittelutoimintaa.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Antero Nissinen (Tulliportinkatu 34 A, 70100 Kuopio, p. 044-718 3308)

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Sosiaalityön päällikkö Heli Pärnänen (Viestikatu 1-3, 70600 Kuopio, p. 044-718 3660)
Sovittelutoimistonjohtaja tekee tarvittavat toimenpiteet em. käsittelyn osalta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kolme viikkoa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**Hygieniakäytännöt**

Käsihygienia huomioidaan päivittäisissä toiminnoissa mm. keittiössä käsienpesu ja desinfektio. Siivooja muun henkilöstön avustamana huolehtii yksikön siisteydestä ja hygieniasta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Yksikössä on voimassa oleva sähköinen pelastussuunnitelma, joka pidetään ajan tasalla sekä turvallisuuden hallintaa liittyvä ohjeistus. Muista turvallisuuteen liittyvistä asioista ilmoitetaan tarvittaville viranomaistahoille (palo- ja pelastustoimi, ympäristö- ja terveydenhuolto, tilakeskus, securitas, poliisi). Palo- ja pelastusturvallisuutta pidetään yllä säännöllisillä koulutuksilla ja harjoituksilla. Henkilökunta on suorittanut ensiapukoulutuksen, Sovittelutoimistossa noudatetaan Kuopion kaupungin ohjeistusta työpaikkaväkivallan uhkaan varautumisesta ja riskienhallintaoppaan mukaista toimintaa, sekä lapsiperhepalveluiden omaa toimintamallia riski- ja uhkatilanteissa, sekä sovittelutoimiston turvallisuudenhallintaohjetta.

Pyrimme mahdollisissa uhka- ja vaaratilanteissa toimimaan ennakoiden, kuten käyttämään vartijapalveluita. Sovittelutoimistolla käytössä ovisilmä sekä vartija palvelut.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Puitesopimuksen mukaan Kuopion kaupunki/Pohjois-Savon sovittelutoimisto sitoutuu palkkaamaan sovittelulain 4 §:n mukaisen sovittelutoiminnan vastuuhenkilön ja riittävän määrän sovittelunohjaajia sekä huolehtimaan siitä, että toimialueella on riittävä määrä vapaaehtoisia sovittelijoita siten, että palvelua voidaan tuottaa asianmukaisesti ja häiriöttä.

Vuonna 2021 Pohjois-Savon sovittelutoimistossa työskentelee toimiston johtaja, kaksi sovittelun ohjaajaa sekä 45 vapaaehtoista sovittelijaa. Sovittelutoiminnan vastuuhenkilöllä ja sovittelunohjaajilla tulee olla sovittelulain (1015/2005, 10 §) mukainen kelpoisuus eli tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto. Erityisestä syystä tehtävään voidaan ottaa muukin henkilö, jolla on perehtyneisyys sovittelutoimintaan sekä sen suunnitteluun ja ohjaamiseen. Sovittelutoimiston osalta virka- ja toimivalinnat tekee sosiaalityön päällikkö.

Toimiston johtajan tehtävänä on vastata sovittelutoiminnan suunnittelusta, kehittämisestä ja asianmukaisesta toteuttamisesta toimialueella. Sovittelunohjaajan tehtävänä on ohjata ja valvoa vapaaehtoisten sovittelijoiden toimintaa. Johtajan ja sovittelunohjaajan tehtävänä on myös tarvittaessa toimia sovittelijana. Vapaaehtoisen sovittelijan tehtävänä on hoitaa yksittäisiä sovittelutehtäviä sovittelutoimiston ohjauksen ja valvonnan alaisena. THL huolehtii sovittelutoimintaan osallistuvilla henkilöillä tarkoitettun täydennyskoulutuksen järjestämisestä valtakunnallisesti ja alueellisesti.

Henkilökunnan koulutukset haetaan ja myönnetään henkilöstöhallinnon sähköisen ohjelman (Populus) kautta, jossa sosiaalityön päällikkö toimii sovittelutoimiston osalta hyväksyjänä.

Puitesopimuksen mukaan palveluntuottaja sitoutuu järjestämään sovittelijoille sovittelulain 10 §:n tarkoittaman sovittelutoimintaan perehdyttävän koulutuksen sekä ylläpitämään sovittelijoiden osaamista THL:n antamien ohjeiden mukaisesti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle toimitettaviin vuosittaisiin toimintakertomuksiin kirjataan koulutukset, mitä vuoden aikana on järjestetty ja joihin henkilökunta ja vapaaehtoiset sovittelijat ovat osallistuneet.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Vakituisen henkilöstön lisäksi sijaisia tarvitaan todella harvoin. Tarvittaessa sovittelutoimistossa on sijaisia, joiden avulla turvaamme riittävät resurssit ja sujuvan asiakastyöskentelyn. Sijaisjärjestelyjä tehdään vakituisen henkilöstön poissaolojen vuoksi. Sijaisina on käytetty pääsääntöisesti jo aiemmin sovittelussa työskennelleitä henkilöitä tai sovittelutoimistossa olleita opiskelijoita.

Sijaisjärjestelyistä vastaa pääsääntöisesti toimiston johtaja.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Puitesopimuksen mukaan Kuopion kaupunki/Pohjois-Savon sovittelutoimisto sitoutuu palkkaamaan sovittelulain 4§ mukaisen sovittelutoiminnan vastuuhenkilön ja riittävän määrän sovittelun ohjaajia sekä huolehtimaan siitä, että toimialueella on riittävä määrä vapaaehtoissovittelijoita.

Sovittelutoimistolla noudatetaan rekrytoinnissa Kuopion kaupungin ohjeistusta täyttölupamenettelyn ja viranhaltijoiden ja työntekijöiden haku- ja valintaohjetta.

Rekrytoinnissa on ollut mukana toimiston johtaja ja hänen esimiehensä.

Työhakemuksen, haastattelujen ja vaadittavien todistusten kautta varmistamme henkilöstön osaamisen ja soveltuvuuden. Henkilöstöltä edellytetään rikosrekisteriotetta sekä lääkärintodistus ja huumausainetestit.

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Sovittelutoimistossa on käytössä Kuopion kaupungin perehdytysrunko. Koko henkilöstö on vastuussa perehdyttämisestä. Uudella työntekijällä itsellään on myös vastuu perehtymisestään.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Sovittelulaki (1015/2005) määrittelee henkilöstön kouluttamisen.

Sovittelupalvelun tuottaja laatii henkilöstön koulutussuunnitelman yhteistyössä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos yhteensovittaa koulutuksen valtakunnallista yhtenäisyyttä.

Henkilöstö osallistuu ajankohtaisiin sovittelutoimintaan liittyvien lakien koulutuksiin.

Koulutuksiin hakeutumisesta keskustellaan esimiehen kanssa ja hakemus koulutukseen osallistumisesta tehdään ESS henkilöstöhallinta ohjelmassa ja tarvittaessa Populus ohjelmassa laaditaan matkustus suunnitelma.

Toimitilat**Pohjois-Savon sovittelutoimistolla on vuokrattuna tilat Kuopiossa Puijonkatu 23, sektori 4krs ja lissalmessa Naistentalolta, Pohjolankatu 9**

Henkilökunnalla on käytössä omat huoneet, jossa on tarvittavat työskentelyvälineet ja kalusteet.

Jokaisessa huoneessa on lukittavat kaappitilat.

Sovittelijoilla on käytössä kaksi sovittelu huonetta.

Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella vapaaehtoissovittelijalla on oma avain koodi, jolla hän pääsee toimistolle iltaseen aikaan sisälle sovitteluun.

Avaimista ja koodeista pidetään yllä valvontarekisteriä, johon on kirjattu, kenen haltuun koodeja tai avaimia on luovutettu.

Avaimen saaja allekirjoittaa avaimenluovutus lomakkeen.

Miten yksikön siivous on järjestetty?

Yksikön siivoamisesta vastaavat laitosapulainen ja ohjaajat. Lisäksi henkilökunta huolehtii keittiön ja muiden tilojen siisteydestä siltä osin, kuin tarvetta on.

Teknologiset ratkaisut

Sovittelutoimistolla asiakkaiden ja vapaaehtoissovittelijoiden ja henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan ovisilmällä, henkilökunnalla olevilla hälytysnapeilla, sekä neuvottelupöytien alla oleville hälytysnapeilla.

Hälytysjärjestelmä toimii hälytyksenä avun tarpeesta ja kutsuna vartiointipalvelu Securitakselle.

Hälytysjärjestelmä testataan kuukausittain.

ATK laitteisto on suojattu henkilökohtaisilla salasanoilla ja ATK laitteiden huollosta vastaa Istekki.

--

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY
Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakastilastotietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä
Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä asiakirjoja. Lisäksi noudatetaan 25.5.2018 voimaan tullutta tietosuoja-asetusta ja myös Kuopion kaupungin ohjeistusta koskien tietosuoja-asetusta ja tietoturvaa. Sovittelutoimiston tilasto rekisteriä hallinnoi THL. Sovittelutoimistolle on laadittu oma turvallisuudenhallintaohje, jota noudatetaan. Lisäksi noudatetaan Kuopion kaupungin tietoturvapoliittikkaan kuuluvia ohjeistuksia. Sovittelutoimistolla noudatetaan mm. Lakia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, sosiaalihuoltolakia, Lakia sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista, henkilötietolakia, arkistolakia ja Lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.
Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?
Perehdytyksessä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden tietoisuudesta salassapidon ja asiakaskirjausten suhteen (Kuopion kaupungin ohjeet, toimiston ohjeet, THL ohjeet). Henkilökunta päivittää omaa osaamistaan tarvittavien koulutusten myötä. Toiminnassa kiinnitetään erityistä huomiota tietojen luottamuksellisuuteen ja salassapitoon.
Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?
Rekisteriseloste on nähtävillä ilmoitustaululla.
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Asiakirjat: THL PL 30, 00271 Helsinki p. 029 524 6000 (valtakunnallinen vaihde)

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA
Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.
Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Sovittelutoimistossa noudatetaan em. lakeja ja ohjeistuksia ja toimitaan niiden mukaisesti, sekä tarvittaessa kehitetään yksikön omia ohjeita.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Kuopiossa 1.6.2021

Mika Murtorinne
Sovittelutoimiston johtaja