

SOVITTELIJANA TOIMIMISEN PERIAATTEET HÄMEEN SOVITTELUTOIMISTOSSA

Näillä periaatteilla ja pelisäännöillä vahvistamme sovitteluprosessin turvallisuutta, laatua ja sujuvuutta.

Tämän lomakkeen allekirjoittamalla sitoudun noudattamaan sovittelijana toimiessani seuraavia Hämeen sovittelutoimiston periaatteita:

1. **Viikon kuluessa** jutun saatuaani 1) sovin työnjaosta sovittelijaparin kanssa ja 2) olen asiakkaisiin yhteydessä
2. Ilmoitan sovittelutoimistoon viipymättä, jos estyn hoitamaan sovittelujuttua
3. Pyydän viipymättä ohjausta sovittelutoimistosta 1) jos koen epävarmuutta johonkin tehtävänhoitoon liittyen 2) tai minulla ja sovittelijaparillani on jokin näkemysero, johon kaipaamme sovittelutoimiston ohjausta
4. Otan vastaan ohjausta ja toimin sovittelutoimiston ohjauksen mukaisesti
5. Osallistun vähintään kahteen sovittelutoimiston tapahtumaan vuoden aikana, joista vähintään toisen on oltava livetapaaminen
6. Olen käytettävissä viiteen sovittelujuttuun vuoden aikana (mikäli sovittelutoimisto pystyy tarjoamaan tämän verran juttuja)
7. Sovittelusopimuksen tekeminen on sovittelijoille yhteisvastuullinen asia. Vaikka toinen sovittelijana toimisi sopimuksen kirjoittajana, kummankin sovittelijan vastuulla on lukea sopimus huolellisesti ennen sen allekirjoittamista ja korjata ja täydentää sopimusta tarvittaessa
8. Jos sovittelutapaamisen aika sovitaan asiakkaiden kanssa puhelimesta, tapaamisen ajankohdasta lähetetään asiakkaalle tekstiviestillä vahvistus.
9. Jos sovittelutila varataan nettisivujen kautta sähköisestä kalenterista, sovittu sovittelutapaamisen ajankohta ilmoitetaan viestillä jutun ohjaajalle
10. Sovittelujutut jaetaan hoidettavaksi ensisijaisesti turvapostilla
11. Sitoudun ja noudatan **tiedon käsittelyn turvallisuusperiaatteita** (alla)

Tiedon käsittelyn turvallisuusperiaatteet

1. Asiakkaiden puhelinnumeroita ei tallenneta nimellä sovittelijoiden puhelimiin
2. Sovittelija huolehtii, etteivät perheenjäsenet tai muut ulkopuoliset pääse näkemään sovittelijan puhelimesta asiakkaan numeroa, nimeä tai asiakkaan lähettämiä viestejä
3. Puhelimesta, jolla sovittelija pitää yhteyttä sovittelun asiakkaisiin, käytetään näytönlukitusta (sormenjälki, koodi, kuvio, kasvojentunnistus) mikäli sovittelijan tehtävässään käyttämä puhelinmalli mahdollistaa tämän

4. Viestit lähetetään jokaiselle asiakkaalle aina erikseen (en käytä ryhmäviestioinaisuutta tai aseta samalle viestille useaa vastaanottajaa, jolloin viestistä voi puhelinmallista riippuen muodostua ryhmäviesti)
5. En mainitse asiakkaita nimeltä sovittelutoimistoon lähettämissäni viesteissä, vaan käytän esimerkiksi sanoja asianomistaja tai epäilty tai useamman osapuolen jutuissa asiakkaan nimen ensimmäistä kirjainta (esimerkiksi silloin, kun pitää erottaa kenen osapuolen erillistapaamisesta, asiasta tai yhteydenotosta on kyse)
6. Sovittelutapaamisten ajankohdista sovitaan asiakkaiden kanssa soittamalla tai tekstiviestillä. Jos asiakas lähettää viestin Whatsappissa, viestiin voi vastata tiedon käsittelyn turvallisuusperiaatteita noudattaen
7. En ota kuvia saamistani sovitteluun liittyvistä asiakirjoista
8. En avaa saamaani turvapostia kuin henkilökohtaisilla laitteilla ja henkilökohtaisilla tunnuksillani
9. Poistan tiedostot tutustumisen/tulostamisen jälkeen kaikista paikoista (ladatuista tiedostoista, tulostimen muistista, tyhjennän roskakorin)
10. Huolehdin sovittelujuttuun liittyvistä asiakirjoista sekä soviteltavaa asiaa ja asiakkaita koskevasta tiedosta koko sovitteluprosessin ajan siten, että ulkopuoliset eivät voi päästä siihen käsiksi
11. En pidä sovitteluun liittyviä asiakirjoja sovittelutapaamisten aikana esillä asiakkaiden nähtävillä enkä anna asiakirjoja asianosaisten nähtäväksi
12. Jos osallistun etäyhteyssovitteluun muualta kuin sovittelutoimiston tiloista käsin, huolehdin etteivät ulkopuoliset voi kuulla sovittelijan tai muiden tapaamiseen osallistuvien keskustelua
13. Sovittelun päätyttyä sovittelujutun paperit joko palautetaan toimistolle sovitteluraportin mukana, jätetään tietoturvajäteastiaan tai tuhotaan sovittelutilasta löytyvällä paperisilppurilla

Allekirjoittamalla tämän asiakirjan katsomme, että jatkat vapaaehtoisena sovittelijana ja sitoudut toimistomme periaatteisiin ja ohjeistuksiin. Jättämällä asiakirjan allekirjoittamatta, voit myös vetäytyä toiminnastamme, mikäli sovittelijana toimiminen ei enää sovi elämäntilanteeseesi.

Allekirjoitetaan sähköisesti