

# Turvallisuudenhallinnan suunnitelma vapaaehtoissovittelijoille

## Sisällys

1. Johdanto .....	2
2. Yleinen tietoturva ja tietosuoja .....	2
3. Salassa pidettävän tiedon jakaminen ja salaus .....	2
4. Tiedon säilyttäminen ja varmistuskäytännöt .....	3
5. Toimitilaturvallisuus sovittelutoimistolla .....	4
6. Vapaaehtoissovittelijan rekrytointiohjeistus ja menettelytavat .....	4
7. Toiminnan ja asianmukaisuuden todentaminen ja omavastuusuunnitelma .....	4

## 1. Johdanto

Tietoturvallisuudella tarkoitetaan tietojen, järjestelmien, palveluiden ja tietoliikenteen asianmukaista suojaamista sekä normaali- että poikkeusoloissa hallinnollisilla, teknisillä ja muilla toimenpiteillä. Tietojen luottamuksellisuutta, eheyttä ja käytettävyyttä turvataan laitteisto- ja ohjelmistovikojen, luonnontapahtumien sekä tahallisten, tuottamuksellisten tai tapaturmaisten tekojen aiheuttamilta uhkilta ja vahingoilta.

Vapaaehtoissovittelijoita koskeva turvallisuudenhallintasuunnitelma on laadittu Sovittelu ry:n turvallisuudenhallinnan suunnitelman pohjalta. Turvallisuudenhallinnan suunnitelmaan tutustuminen on jokaisen vapaaehtoistyöntekijän velvollisuus ja osa uuden vapaaehtoistyöntekijän perehdytystä.

Turvallisuudenhallinnan suunnitelmaa tarkennetaan ja päivitetään tarpeen mukaan.

Rooli	Sovittelutoimiston johtaja	Sovitteluohjaajat
Vastuu	Työturvallisuus, tietoturvan toteutuminen, seuranta ja kehittäminen, vapaaehtoissovittelijoiden käyttöoikeuksien hyväksyminen tietojärjestelmiin(intra).	Työturvallisuus, tietoturvaperiaatteiden noudattaminen ja tietoturvatavoitteiden mukainen toiminta, muun henkilöstön ja sovittelijoiden osaamisen varmistaminen.
Rooli	Toimistotyöntekijät	Vapaaehtoissovittelijat
Vastuu	Työturvallisuus, tietoturvaperiaatteiden noudattaminen ja tietoturvatavoitteiden mukainen toiminta.	Työturvallisuus, tietoturvaperiaatteiden noudattaminen ja tietoturvatavoitteiden mukainen toiminta.

## 2. Yleinen tietoturva ja tietosuoja

Yleiset pääsynvalvontaan kuuluvat rajoitukset ja käyttöoikeudet:

- **Y-asema (palvelimen verkkolevy)**  
 Y-asema on jaettu työvastuualueiden mukaisin käyttöoikeuksin. Y-asemalle on jaettu käyttöoikeus vapaaehtoissovittelijoille, joka sisältää ohjeistuksia, malleja ja sopimus pohjia.
- **Intra-tunnukset (sovittelu.fi:n sisäinen verkkoympäristö)**  
 Vapaaehtoissovittelijoille annetaan tunnukset Intraan, joilla pääsee lukemaan sinne ladattuja materiaaleja ja tiedostoja koskien sovittelutoimintaa sekä seuraamaan sovittelu ry:n sisäistä tiedottamista.
- **Kannettavat tietokoneet**  
 Vapaaehtoissovittelijoiden käytössä olevat kannettavat tietokoneet sijaitsevat Mikkelin, Varkauden, Savonlinnan, Lappeenrannan, Kouvolan, Pieksämäen, Kotkan ja Imatran toimistoilla ja ovat lainattavissa toimistojen ulkopuolella tapahtuviin sovitteluihin. **Vapaaehtoissovittelijoiden kannettavissa tietokoneissa ei säilytetä yksilöityjä asiakastietoja.**

Vapaaehtoissovittelijalla ei ole käyttöoikeutta sovitteluohjaajien ja toimistotyöntekijöiden palvelimelle, yhdistyksen hallintoon ja talouteen sekä henkilöstöön liittyviin tiedostoihin eikä SOPU-asiakastietojärjestelmään.

## 3. Salassa pidettävän tiedon jakaminen ja salaus

Salassa pidettäviä tietoja luovutetaan vapaaehtoisille sovittelijoille lain edellyttämässä laajuudessa vain yksittäisen sovittelutapauksen hoitamiseksi.

Sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijalle luovuttamat sovittelua koskevat tiedot (esitutkintapöytäkirjat, henkilötiedot, sovittelusopimukset ja niihin liittyvä kirjeenvaihto sekä muu materiaali) ovat salassa pidettävää aineistoa. Sovittelu ry toimittaa tarvittavat dokumentit vapaaehtoissovittelijalle kirjeenä tai salatun sähköpostin kautta. Vapaaehtoissovittelija toimittaa paperisen sovittelusopimuksen sovitteluohjaajalle kirjeitse tai henkilökohtaisesti sovittelutoimistoon.

### **3.1 Osapuolten esitutkinta-asiakirjojen jakaminen ja salaus**

Vapaaehtoissovittelija ei saa näyttää asianosaisille esitutkinta-asiakirjoja tai todistajien lausuntoja ennen kuin esitutkinta on päättynyt, eli kun esitutkintapöytäkirja on asianosaisjulkinen. Jos osapuolet haluavat saada itselleen esitutkintamateriaalia, heitä ohjataan ottamaan yhteyttä poliisiin.

### **3.3 Vapaaehtoissovittelijan tehtävän hoitamisen aikana ilmi tulleiden tietojen salaus**

Sovittelussa käydyt keskustelut ovat salassa pidettäviä, eivätkä vapaaehtoissovittelijat voi toimia todistajina asiassa. Sovittelijan velvollisuudesta kieltäytyä todistamasta säädetään oikeudenkäymiskaaren 17 luvun 11 §:n 3 momentissa ja 22 §:n 2 momentissa (739/2015). Salassapitosäädösten estämättä sovittelija voi tehdä lastensuojeluilmoituksen, jos hän saa tietoonsa asioita, joiden perusteella on aihetta lastensuojelutarpeen selvittämiseen. Asiasta on aina syytä keskustella sovittelutoimiston henkilöstön kanssa.

### **3.4 Salassapitositoumus**

Sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelijat ja harjoittelijat tekevät puitesopimuksen turvallisuusliitteen kohdan 6.6. mukaisen vaitiolo- ja salassapitositoumuksen THL:n hyväksymälle lomakkeelle, joka käydään yhdessä läpi asiaan sitoutumisen varmistamiseksi.

## **4. Tiedon säilyttäminen ja varmistuskäytännöt**

Vapaaehtoissovittelijoiden tulee säilyttää ja kuljettaa salassa pidettävä materiaali koko sovitteluprosessin ajan siten, että kenelläkään ulkopuolisella (mukaan lukien perheenjäsenet) ei ole pääsyä asiakirjoihin.

Kannettaviin tietokoneisiin on mahdollista tallentaa sopimus pohjia sovittelijan omalla nimellä kertaluonteisesti kuitenkin niin, että asiakkaan henkilötiedot kirjataan vasta sopimuksen kirjoittamishetkellä. Vapaaehtoissovittelijat voivat käyttää sovittelutoimiston omistamia pääsykoodattuja muistitikkuja sovittelusopimusten ennakovalmistelussa. Sovittelun jälkeen kaikki asiakastiedot poistetaan kannettavista muistilaitteista.

Vapaaehtoissovittelijoille luovutetut tiedot ja sovittelun yhteydessä laaditut muistiinpanot tai kopiot tuhotaan välittömästi sovittelun päätyttyä sovittelutoimiston antamien ohjeiden mukaisesti. Vapaaehtoissovittelijan tulee huolehtia, ettei paperisia dokumentteja päädy taloyhtiöiden jätteenkeräykseen. Jokaisessa sovittelutoimistossa on paperintuhoaja tai tietosuojalaatikko, jolla hävitettävät paperit tuhotaan paikan päällä tai viedään asianmukaisesti tuhottavaksi

### **4.2 Viestintä- ja laiteturvallisuus**

Mikäli vapaaehtoissovittelija huomaa käyttämässään sovittelutoimistolle kuuluvassa laitteessa huoltotarpeen, on tästä ilmoitettava viipymättä vastuuhjaajalle. Mikäli vapaaehtoissovittelija käyttää sovittelutehtävää hoitaessaan henkilökohtaista tietokonettaan, on vapaaehtoissovittelijan huolehdittava tietokoneen asianmukaisesta tietoturvasta (palomuri) sekä päivityksistä.

Vapaaehtoissovittelijan käyttäessä sovittelua koskevan aineiston käsittelyyn henkilökohtaista sähköpostiaan, tulee vapaaehtoissovittelijan huolehtia käytettävän sähköpostin asianmukaisesta suojauksesta. Sähköpostin asianmukainen suojaus tarkoittaa vahvan salasanan käyttämistä.

Sähköpostin mahdolliset tietomurrot voi selvittää osoitteessa <https://haveibeenpwned.com/>. Mikäli vapaaehtoissovittelijan sähköposti osoittautuisi kaapatuksi, tulee tämän viipymättä ottaa yhteyttä

sähköpostipalvelun tarjoajaan asian korjaamiseksi tai luoda kokonaan uusi, turvallinen sähköposti sovittelutehtävän hoitamista varten.

## 5. Toimitilaturvallisuus sovittelutoimistolla

### 5.1. Sovittelutoiminta ja liikkuminen tiloissa

Sovittelutoiminnan perusajatuksena on vapaaehtoisuus ja asiakaskeskeisyys. Vapaaehtoissovittelijoiden perehdytykseen kuuluu mahdollisten turvallisuuteen liittyvien riskien ennakointi ja konfliktitilanteiden minimointi. Mahdolliset häiriötilanteet tulee raportoida vastuuhenkilölle.

Sovittelutoimistot sijaitsevat kerrostaloissa, joissa on asuin- tai liikehuoneistoja. Toimistojen sisäänkäynnit pidetään lukittuina. Sovittelu ry:n henkilöstöllä ja vapaaehtoissovittelijoilla on pääsy toimistoihin henkilökohtaisilla avaimilla. Avaimet luovutetaan allekirjoitusta vastaan, ja alueen vastuusovitteluohjaaja varmistaa niiden palauttamisen toimistolle työsuhteen tai tehtävän päätyttyä.

Salassa pidettävät asiakirjat ja kiintolevyt, joilla on salassa pidettäviä tietoja, säilytetään toimistoissa lukittavissa huoneissa tai kaapeissa, joihin on pääsy ainoastaan kyseisen toimiston työntekijöillä sekä vastuuhenkilöllä.

### 5.2. Vierailijakäytännöt toimistoissa

Sovittelutoimiston tiloja voidaan luovuttaa vierailijakäyttöön vain erittäin perustelluista syistä. Tällöin tilojen asianmukaisesta käytöstä vastaa avaimensa luovuttanut vapaaehtoissovittelija tai henkilöstön edustaja. Ulkopuolinen käyttö ei saa häiritä sovittelutoimintaa ja käytöstä on sovittava ohjaajan tai vastuuhenkilön kanssa etukäteen.

## 6. Vapaaehtoissovittelijan rekrytointiohjeistus ja menettelytavat

Vapaaehtoissovittelijoiden osalta rekrytointikriteerit nojaavat sovittelulakiin. Sovittelu ry:n vapaaehtoissovittelijat valitaan sovittelutoiminnan vastuuhenkilöiden kesken hakemusten ja haastatteluiden perusteella. Uuden vapaaehtoissovittelijan kanssa käydään läpi turvallisuudenhallinnan kuvaus ja vapaaehtoissovittelijan vastuu tässä asiassa. Sovittelijat rekrytoidaan valtakunnallisesti yhdenmukaisin kriteerein ja koulutetaan valtakunnallisen koulutusohjelman mukaisesti.

THL:än vapaaehtoissovittelijoiden kokonaisuudessa ohjataan, että mahdollinen rikostausta otetaan vapaaehtoissovittelijoiksi hakevien kanssa keskusteluun rekrytointitilanteessa, ja se voi estää sovittelijaksi valinnan tai olla hyväksyttävä peruste sovittelutoiminnasta vapauttamiseen. Sovittelu ry voi pyytää vapaaehtoissovittelijalta rikosrekisteriotteen, mikäli Sovittelu ry:llä on aihetta epäillä henkilön aiheuttavan vapaaehtoistoiminnan turvallisuuden tai luottamuksen vaarantumisen. Yhteistyöstä kieltäytyminen voi olla Sovittelu ry:lle peruste vapaaehtoissovittelijan tehtävästä vapauttamiseen, mikäli Sovittelu ry ei voi muulla tavalla varmistua vapaaehtoissovittelijan olevan kykenevä avoimeen keskusteluun turvallisuusriskeistä sekä kantamaan vapaaehtoissovittelijan tehtävään kuuluvaa vastuuta.

## 7. Toiminnan ja asianmukaisuuden todentaminen ja omavastuusuunnitelma

Jokainen vapaaehtoissovittelija vastaa turvallisuusuunnitelman toteuttamisesta omalta osaltaan ja raportoi poikkeamat sovitteluohjaajalle viiveettä. Vapaaehtoissovittelijoiden kanssa käydään jatkuvaa keskustelua asiakirjojen salassapidon tärkeydestä ja asiakirjojen turvallisesta kuljettamisesta ja säilyttämisestä. Sovitteluohjaajien velvollisuuksiin kuuluu puuttua havaintoihin huolimattomasta tai epäasiallisesta toiminnasta salassapidon osalta.