

sovittelu.fi

KYMI-SAIMAAN
SOVITTELUTOIMISTO

TOIMINTASUUNNITELMA 2023

Sisällys

SOVITTELUPALVELUNTUOTTAJAN TOIMINTASUUNNITELMA	3
Toimijan ja toiminnan kuvaus.....	3
Palveluntuottajan perustiedot.....	4
Työhyvinvointi ja työturvallisuus.....	4
Työntekijöiden täydennyskoulutus	4
Vapaaehtoissovittelijat	5
Sovittelupalvelun rekisterit	5
Vapaaehtoissovittelijoiden rekrytointi, koulutus, ohjaus, tuki ja työnohjaus.....	5
Toimialue ja tilat	6
Toimitilat	6
Toimintakausi 2023.....	7
Palveluntuottajan asettamat tavoitteet toiminnalle ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi.....	7
Toimintavuoden erityispiirteet	7
Viestintä ja vaikuttaminen	8
Kriisiviestintä	8
Tutkimus ja kehittäminen	9
Yhteistyötahot	9
Kansainvälinen yhteistyö ja toiminta	9
Sovittelu ry:n hallinto ja talous 2023	10
Toiminnan seuranta ja arviointi.....	10
Toiminnan seuranta ja arviointi, määrälliset tavoitteet.....	10

SOVITTELUPALVELUNTUOTTAJAN TOIMINTASUUNNITELMA

Kymi-Saimaan sovittelutoimiston toimintasuunnitelmassa kuvataan toimijan ja toiminnan tarkoitus, tulevan toiminta- ja varainhoitovuoden keskeiset tavoitteet ja toiminnan sisältö. Toimintasuunnitelma laaditaan vuodeksi kerrallaan.

Toimialueella tehdään laadukasta ja yhdenmukaista asiakaspalvelua, aktiivista sidosryhmäyhteistyötä, vapaaehtoisille suunnattua neuvontaa, tukea ja ohjausta keskeytymättömästi ja toimintavarmasti. Toiminta-alueen laajennuksella pyritään parantamaan toiminnan tehokkuutta ja olemassa olevien resurssien kustannustehokasta käyttöä sekä lain edellyttämää kansalaisten yhdenvertaisuutta.

Toimijan ja toiminnan kuvaus

Sovittelu ry:n on perustettu 1990 ja sen tarkoituksena on kansalaisten sosiaaliseen vastuuseen perustuen edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä.

Tarkoituksensa toteuttamiseksi ja sääntöjensä mukaisesti yhdistys:

1. Järjestää toimeksiantosopimuksen mukaisesti rikosten ja riitojen sovittelutoimintaa
2. Kokoaa yhteen vapaaehtoisia sovittelijoita ja järjestää toimintaan liittyvää koulutusta, ohjausta, työnohjausta ja virkistystoimintaa
3. Toteuttaa sovittelutoimintaa tukevia lastensuojelun tukitoimia kuntien kanssa tehtävien sopimusten mukaisesti
4. Tekee toimialaansa liittyviä esityksiä ja aloitteita sekä harjoittaa tiedotus- ja julkaisutoimintaa

Rikosasioiden sovittelulla (sovittelu) tarkoitetaan maksutonta ja vapaaehtoista, koko väestölle tarkoitettua palvelua, jossa rikoksesta epäillylle ja rikoksen uhrille järjestetään mahdollisuus puolueettoman sovittelijan välityksellä kohdata toisensa luottamuksellisesti, käsitellä rikoksesta sen uhrille aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä pyrkiä omatoimisesti sopimaan toimenpiteistä niiden hyvittämiseksi.

Sovittelu voi kohdistua myös sellaisiin riita-asioihin, joissa ainakin yksi osapuoli on luonnollinen henkilö. Vahingonkorvaus voidaan ottaa soviteltavaksi riita-asiana, mikäli sen kohteena oleva riita ja esitetyt vahingonkorvaukset ovat vähäiset. Riita-asian sovittelusta on soveltuvin osin voimassa, mitä laissa säädetään rikosasian sovittelusta.

Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20051015>

Palveluntuottajan perustiedot

- Sovittelu ry
- Porrassalmenkatu 19 B 32, 50100 Mikkeli
- puhelin 040 596 5760 (sovittelutoimiston johtaja, vastuhenkilö)
- sähköposti kymi-saimaa@sovittelu.fi
- LY-tunnus 0893193-4, kotikunta Mikkeli
- asukkaita toimialueella vuonna 2020 oli 463 429 henkilöä
- toimialueen poliisilaitokset ovat Itä-Suomen poliisilaitos ja Kaakkois-Suomen poliisilaitos
- toimialue kuuluu Itä-Suomen syyttäjälälyeseen.
- netissä www.sovittelu.fi ja facebookissa <https://www.facebook.com/kymi-saimaan> sovittelutoimisto

Työhyvinvointi ja työturvallisuus

Työhyvinvointia edistetään työnantajan, työntekijöiden ja työterveyshuollon yhteisenä toimintana. Ennaltaehkäisyä selvitetään ja mahdollisuuksien mukaan poistetaan työstä, työympäristöstä ja työoloista johtuvat terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat riskit. Sovittelu ry:llä on työsuojelun toimintasuunnitelma. Työterveyshuolto ostetaan Terveystalosta.

Kymi-Saimaan sovittelutoimistolla on turvallisuussuunnitelma, joka on päivitetty 20.3.2020. Turvallisuudenhallinnan kuvauksessa on huomioitu keskeiset psyykkiset ja fyysiset riskit ja keinot niiden minimoimiseksi. Lisäksi noudatetaan ohjeita työ- ja tietoturvallisuudesta. Turvallisuudenhallinnan aineisto käydään työryhmän kanssa läpi vuosittain. Työntekijät kiinnittävät huomiota työturvallisuusasioihin jokapäiväisissä tehtävissään.

Henkilöstö valvoo turvallisuusliitteen edellyttämän turvallisuustason toteutumista säännöllisesti, kirjaa mahdolliset poikkeamat ja raportoi vakaviksi tai kriittisiksi luokitellut poikkeamat vastuuhenkilölle ja THL:lle viivytyksettä sekä aloittaa korjaustoimet ensi tilassa.

Työyhteisön ammatillisen osaamisen vahvistamiseen ja tiimiytymiseen panostetaan toimintavuonna edelleen. Tukea kehittämistyöhön haetaan työnohjauksesta ja yhtenäisiin käytäntöihin tähtäävästä työskentelystä. Lisäksi pidetään kehittämiskeskusteluja ja järjestetään työyhteisön kehittämis- ja työhyvinvointipäiviä säännöllisin väliajoin.

Henkilöstön osaamisen edistämiseksi ja työhyvinvoinnin tueksi luotavalla henkilöstösuunnitelmalla varmistetaan riittävät resurssit, perusteellinen perehdytys, työssä oppiminen, tarkoituksenmukainen koulutus sekä monipaikkaisen toimintaympäristön vaatima yhdessä tekeminen virtuaalisesti ja kasvokkain.

Työntekijöiden täydennyskoulutus

Toimintavuonna ammattihenkilöstö osallistuu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen järjestämiin valtakunnallisiin koulutuksiin kuten sovitteluohjaajien ammatillisen kasvun päiviin

22.-23.3.2023 THL/Helsinki sekä Suomen sovittelufoorumin järjestämille Sovittelijapäiville
20.-21.4.2023 Helsingissä sekä valtakunnallisille sovittelun kehittämispäiville 22.-
23.11.2023 THL/Helsinki.

THI järjestää myös 3.2.2023 uusien työntekijöiden perehdytyspäivän, johon uusi työntekijä voi osallistua etäyhteydellä.

Yhteisen toimintakulttuurin ja ohjauksen tasalaatuisuus varmistetaan sisäisillä kehittämisspäivillä ja kehittämiskeskusteluilla.

Vapaaehtoissovittelijat

Etelä-Savon ja Varkauden alueen ja Kaakkois-Suomen alueen sovittelutoimistossa on toimintavuonna 102 vapaaehtoissovittelijaa, joista 40:lla on lähisuhdeväkivallan sovittelijan koulutus.

Toimintavuonna käynnistetään uusi vapaaehtoissovittelijoiden peruskoulutus. Sovittelijaresurssi kattaa koko toimialueen ja osa sovittelijoista liikkuu tarvittaessa kunnasta toiseen.

Sovittelupalvelun rekisterit

Sovittelupalveluiden henkilörekisterin ylläpitäjä on Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinninlaitos. Tiedot sovittelupalvelun ammattihenkilöstön henkilötiedoista, koulutuksesta, erityisosaamisesta, työkokemuksesta ja henkilötyövuosista ilmoitetaan vuosittain rekisterinpitäjälle.

Vapaaehtoissovittelijoiden tiedoista henkilörekisteriin ilmoitetaan nimi, henkilötunnus, kotikunta, tutkinto tai koulutus, milloin suoritettu vapaaehtoissovittelijan peruskurssierityiskoulutukset.

Asiakastiedot kerätään sähköiseen sovittelutietokantaan ja osittain paperiseen arkistoon. Asiakirjoja käsitellään ja säilytetään tiedonhallintasuunnitelman mukaisesti.

Vapaaehtoissovittelijoiden rekrytointi, koulutus, ohjaus, tuki ja työnohjaus

Vapaaehtoissovittelijoiden kokonaisuohjelma on yhteinen strateginen ohjelma, jonka tavoitteena on, että sovittelupalveluiden asiakkailta on yhdenvertaiset mahdollisuudet saada tasalaatuisia sovittelupalveluita. Kehittämisohjelma toimii pitkäjänteisen työn apuvälineenä myös paikallisesti. Toimintavuoden painopisteenä on lähisuhdeväkivallan sovittelun sisällöllinen vahvistaminen ja lapset ja nuoret sovittelussa.

Sovittelijoiden koulutuksellisia ja työnohjauksellisia ohjausiltoja järjestetään säännöllisesti toimistoittain 5–8 kertaa vuodessa sekä tarjotaan mahdollisuus ryhmätyönohjaukseen. Näin vahvistetaan yhdenmukaista palvelu- ja asiakasprosessia ja luodaan koko alueen yhteisiä toimintatapoja.

Uusi sovittelijoiden peruskoulutus käynnistetään toimialueella 4.2.2023 alkaen.

Kaikille Kymi-Saimaan sovittelutoimiston sovittelijoille järjestetään touko ja marraskuussa koulutus- ja virkistätymispäivät omalla palveluntuottamisalueella.

Sovittelijoiden osaamista tuetaan ammatillisella ohjauksella. Tavoitteena on edelleen käynnistää kokeilu päivystävän sovitteluohjaajan työskentelystä myös iltaisin ja tarjota siten ohjaajan tuen sovittelijoille myös virka-ajan ulkopuolella. Päivystyskäytäntö otetaan käyttöön kokeiluna toimikauden aikana. Juuri tämä vapaaehtoisten sovittelijoiden vahva tukeminen ja ohjaus ovat avaimia laadukkaan sovittelupalvelun tuottamiseen.

Toimialue ja tilat

Sovittelu ry tuottaa sovittelupalvelut kolmen maakunnan; Etelä-Savon, Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson sekä Varkauden alueelle. Alueella on 31 kuntaa: Mikkeli, Puumala, Juva, Sulkava, Savonlinna, Enonkoski, Rantasalmi, Joroinen, Varkaus, Pieksämäki, Kangasniemi, Pertunmaa, Mäntyharju, Hirvensalmi, Leppävirta, Pyhtää, Iitti, Kouvola, Kotka, Hamina, Virolahti, Miehikkälä, Luumäki, Lappeenranta, Lemi, Savitaipale, Taipalsaari, Ruoko-lahti, Rautjärvi, Imatra ja Parikkala.

Toimialueen pinta-ala: 32361,76 km² ja väestöluku 459622 (2021)

Toimitilat

Sovittelutoimistot sijaitsevat Mikkelissä, Varkaudessa, Savonlinnassa, Kouvolassa ja Lappeenrannassa. Lisäksi Etelä-Savon alueella on Pieksämäen sovittelutila ja Kaakkois-Suomen alueella on Kotkan ja Imatran sovittelutilat. Ympäristökunnissa sovittellaan kuntien virastotaloilla tai muissa julkisissa sovitteluun sopivissa tiloissa niin, että sovittelupalvelu tuotetaan asianmukaisesti ja asiakaslähtöisesti.

Ammattihenkilöstö työskentelee Lappeenrannassa, Kouvolassa, Mikkelissä, Varkaudessa ja Savonlinnassa. Sovittelutilat on varustettu kiinteillä tai kannettavilla tietokoneilla ja tulostimilla. Sovittelutiloja on käytettävissä seuraavasti:

Mikkeli	sovittelutoimisto Porrassalmenkatu 19 B 32, 50100 Mikkeli
Kouvola	sovittelutoimisto Kouvolangkatu 34 A 4, 45100 Kouvola
Lappeenranta	sovittelutoimisto Oksasenkatu 8 B 13, 53100 Lappeenranta
Varkaus	sovittelutoimisto Kissakoskenkatu 5, 78300 Varkaus
Savonlinna	sovittelutoimisto Olavinkatu 35 A, 57130 Savonlinna
Pieksämäki	sovittelutila Savontie 1, 2.krs, 76100 Pieksämäki

Kotka sovittelutila Kirkkokatu 8 A, 3. krs, 48100 Kotka

Imatra sovittelutila Lappeentie 16, 55100 Imatra

Toimintakausi 2023

Palveluntuottajan asettamat tavoitteet toiminnalle ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi

Sovittelu ry:n hallitus seuraa aktiivisesti sovittelupalvelun tuottamista niin laadullisesti kuin määrällisestikin sekä sovittelupalvelun saatavuutta maantieteellisesti koko toiminta-alueella. Sovitteluohjauksen resursseja tullaan lisäämään ja kohdentamaan aloitemäärien suhteessa ja henkilöstösuunnitelman avulla tarkastellaan pitkän aikavälin tarpeita.

Sovittelu ry:n tavoitteena on tuottaa laadukasta rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelua Etelä-Savon ja Varkauden sekä Kaakkois-Suomen alueilla asuvien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeisiin sekä edistää restoratiivisten menetelmien käyttöönottoa yhteisöissä ristiriitojen kohtaamisessa ja ratkaisemisessa. Sovittelupalvelua järjestetään asiakaslähtöisesti lähipalveluna.

Toimintavuoden erityispiirteet

Sovittelualoitteiden määrä koko toimialueella näyttää nousevan vuosi vuodelta. Helmikuussa 2023 käynnistetään sovittelijoiden peruskoulutus koko alueella ja tavoitteena on saada 20–30 uutta rikos- ja riita-asioiden sovittelijaa.

Toimivaa viranomaisyhteistyötä, työroolien selkeytystä, vastuiden jakoa sekä tiedonkulkua ja työhyvinvoinnin edistämistä työstetään edelleen työyhteisön yhteisissä kehittämispäivissä, palaverissa ja työnohjauksessa.

Laajan alueen viestintätekniikkaa hyödynnetään virtuaalisen yhteistyöskentelyn tiivistämiseksi. Sähköisten apuvälineiden käyttöä tehostetaan.

Työntekijöillä on etätömahdollisuus 1–2 päivää viikossa silloin kun se sovittelunohjauksen näkökulmasta onnistuu.

Sovittelupalveluiden siirtämistä Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalta suunnitellaan oikeusministeriöön. Kymi-Saimaan sovittelutoimiston henkilöstö osallistuu mahdollisen siirtohankkeen työryhmiin kuten muihinkin THL:n sovittelutoiminnan kehittämistyöryhmiin kuten lähisuhdeväkivallan sovittelun tai Sopu-tietokannan kehittämiseen.

Sovittelupalvelun yhtenäisen ja tasalaatuisen palveluntuottamiseksi järjestetään täydennyskoulutusta sovittelijoille lähisuhdeväkivallan sovitteluun ja lasten- ja nuorten sovitteluun liittyen. Sovitteluprosessin kehittämistä ja työnorganisointia jatketaan ohjaustyön kehittämiseksi ja tehtävien jakamiseksi tasapuolisesti.

Viestintä ja vaikuttaminen

Toimialueella on yhtenäinen viestintä- ja vaikuttamissuunnitelma. Se ohjaa sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän ja kriisiviestinnän toteutusta. Toiminta-alueen uudelleen organisoinnin muutosprosessissa kommunikaatio ja viestinnän merkitys on ratkaisevan tärkeässä roolissa, joten sen vahvistaminen jatkuu toimintavuonna.

Tavoitteena kaikessa viestinnässä on ulkoasultaan ja sisällöltään yhdenmukainen yleisilme.

Vapaaehtoisten sovittelijoiden ja henkilökunnan käytössä on intranet tiedottamisen ja yhteydenpidon helpottamiseksi. Monipuolisesti eri viestintäkanavia hyödyntämällä pyritään tukemaan ja edistämään niin sisäistä kuin ulkoista viestintää ja sovittelupalvelusta tiedottamista, sujuvaa verkostoyhteistyötä ja vuorovaikutusta.

Ulkoisen tiedottamisen välineinä käytetään paikallisia verkkojulkaisuja sekä alueellisia ja paikallisia tiedotusvälineitä kuten Itä-Savo, Länsi-Savo, Etelä-Saimaa, Warkauden lehti, Kouvolan Sanomat, Kymen Sanomat, Uutisvuoksi, paikallisradio sekä www.sovittelu.fi -kotisivuja ja yhdistyksen facebook-sivuja.

Sovittelun asiakkaat saavat ensimmäisessä yhteydenottokirjeessä tietoa sovittelusta. Mukana on aina painettu sovittelun esite tai lähisuhdeväkivallan sovittelun esite tapauksen mukaan.

Itä-Suomen sovittelun palveluntuottajilla on yhteiset verkkosivut, joilla on tietoa palvelusta. Kymi-Saimaan sovittelutoimistoon luotua Facebook ja Instagram -profiilia päivitetään tarpeen mukaan. Sovittelutoiminnan näkyvyys toimialueen kuntien nettisivuilla pyritään varmistamaan.

Sovittelutoimisto käy säännöllisesti pitämässä sovitteluinfoja poliisilaitoksilla ja yhteistyötahoilla. Yhteistyökumppaneita voidaan kutsua myös mukaan sovittelutoimiston koulutuksiin ja tapahtumiin.

Kriisiviestintä

Mahdollista kriisiviestintää vaativia tilanteita voivat olla esimerkiksi sovittelutilanteeseen liittynyt väkivalta, salassa pidettävän materiaalin päätyminen vääriin käsiin, tietomurto tai luottamuksellisten tietojen paljastaminen somessa. Kriisiviestinnän vastuuhenkilö sovittelutoimistossa on esimies. Hän on yhteydessä THL:ään ja sopii kriisiviestinnän toteuttamisesta.

Tutkimus ja kehittäminen

Osallistuimme vuonna 2022 Sovittelu lähisuhdeväkivaltatapauksissa VN Teas-tutkimukseen. Tutkimusraportin valmistuttua loppuvuodesta 2022, lähisuhdeväkivalta sovittelemisen kehittäminen jatkuu vuonna 2023.

Yhteistyötahot

Kehittämistyön painopiste on alueellisen ja valtakunnallisen sovittelupalvelun, viranomaisyhteistyön ja sovittelemisen menetelmien kehittäminen yhteistyössä Terveystieteiden- ja hyvinvoinnin laitoksen, eri ministeriöiden ja muiden restoratiivisia arvoja edistävien yhteisöjen kanssa.

Sovittelupalvelutuottajien, THL:n ja Poliisihallituksen yhteiseen POHA-päivään osallistutaan 8.2.2023, THL/ Helsinki.

Toimiva viranomaisyhteistyö on ollut Sovittelu ry:n vahvuus ja suuri voimavara koko yhdistyksen olemassaolon ajan. Sovittelu ry:n ovat perustaneet sidosryhmiin kuuluvat viranomaiset ja sen perinnön mukaisesti yhdistyksen hallinnon muodostavat sidosviranomaisista muodostettu hallitus. Hallituksessa on aina ollut jäsenenä poliisin, syyttäjän, käräjäoikeuden, lastensuojelun, kriisityön sekä yhdyskuntaseuraamusviraston edustajat ja lisäksi sovittelijoiden edustus.

Palveluntuottajien välistä yhteistyötä on tehty voimakkaasti Itä-Suomen alueella synergiaetujen saavuttamiseksi yhtenäisten palvelu- ja asiakasprosessien toteuttamiseksi sekä koulutuksen suunnitteluissa. Sovitteluohjaajat osallistuvat myös Etelä-Suomen palveluntuottajien yhteistyöskentelyyn.

Itä-Suomen ja Kaakkois-Suomen poliisilaitokset sekä Itä-Suomen ja Salpausselän syyttäjävirosto ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita sovittelemisen tehokkaan käytön näkökulmasta. Itä-Suomen poliisilaitoksen rikosylikomisariat, Itä-Suomen syyttäjälaitoksen erikoissyyttäjä ja Itä-Suomen kaikki kolme sovittelemisen johtajaa kokoontuvat vuosittain yhteen pohtimaan ja kehittämään sovittelemisen ja viranomaisyhteistyön toimivuutta.

Sidosryhmäyhteistyötapaamisia tullaan järjestämään alueiden poliisihenkilöiden, syyttäjähenkilöiden, käräjäoikeuden edustajien ja lastensuojelun, kriisityöntekijöiden ja Rikun yhdyskuntaseuraamusviraston sekä nuorten oikeusedustajien kanssa.

Yhteistyötä alueella toimivien verkostojen ja eri hankkeiden kanssa vahvistetaan ja lisätään.

Kansainvälinen yhteistyö ja toiminta

Sovittelutoimiston henkilöstö ja vapaaehtoiset sovittelemisen edustajat seuraavat kansainvälisiä restoratiivisen oikeuden verkkosivuja kuten International Institute for Restorative Practices-verkkosivuja <https://www.iirp.edu/restorative-practices/what-is-restorative-practices>

Henkilöstö ja yhdistyksen hallitus ovat kiinnostuneita kansainvälisestä yhteistyöstä ja osallistuvat mahdollisiin THL:n järjestämiin tutustumismatkoihin valtionkorvauksen käytön ohjeiden ja resurssien puitteissa.

Sovittelu ry:n hallinto ja talous 2023

Vuoden 2023 talous perustuu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa solmittavan palveluntuottamissopimuksen mukaiseen korvaukseen, joka on asukasluvun, pinta-alan ja rikollisuustilanteen (poliisin tietoon tulleet rikokset 39703) mukaisesti vuodelle 2023 yhteensä 602 076 €.

Sovittelu ry:n hallintoa ja taloutta ohjaavat hallitus ja puheenjohtaja ja operatiivisesta johdosta vastaa sovittelutoimiston johtaja. Hallitus kokoontuu 5–6 kertaa toimintakauden aikana.

Sovittelupalvelutoiminnan kirjanpito on eriytetty palveluntuottajan muusta kirjanpidosta ja valtionkorvauksen käyttö perustuu valtion korvauspäätökseen sekä THL:n ja Sovittelu ry:n välillä solmittuun puitesopimukseen sekä valtionavustuslakiin. Yhdistyksen talous- ja palkkahallintoa hoitaa Savon Tilipiste Oy ja tilintarkastajina toimivat auktorisoidut tilintarkastajat.

Sovittelutoimistossa kerrataan toimintavuoden alussa valtionkorvauksen käytön yleiset ehdot kaikkien työntekijöiden kanssa. Samassa yhteydessä kerrataan sovittelijoiden kulukorvausohjeet. Kulukorvauksista ja niiden maksupäivistä tehdään tiedote sovittelijoille. Kulukorvaukset maksetaan kolmen kuukauden välein.

Toiminnan seuranta ja arviointi

Toiminnan seuranta ja arviointi, määrälliset tavoitteet

Sovittelu ry:n hallitus seuraa aktiivisesti sovittelupalvelun tuottamista alueella niin laadullisesti kuin määrällisestikin sekä palveluntarjoamista asiakaslähtöisesti lähipalveluna.

Sovittelu ry:n tavoitteena on ollut vastaanottaa 20–30 rikos- tai riita-asiaa / 10 000 asukasta kohden vuodessa. Vuoden 2023 tavoite on 919–1378 rikos- tai riita-asiaa. Nykyisen aloitemäärän perusteella voidaan olettaa, että toimintavuonna 2023 vastaanotetaan yli 1000 rikos- tai riita-asiaa, joten aloitemäärä on astetuissa määrällisissä tavoitteissa.

Sovittelusopimusten tuloksellisuuden ja täyttymisen seuranta jatketaan. Sovittelualoitteiden keskeytymistä ja kielteisten päätösten perusteita seurataan. Tavoitteena on, että tehdyistä sopimuksista vähintään 95 % toteutuisivat.

Asiakaspalautetta seurataan THL:n laatiman asiakaspalautekyselyn avulla sekä omavonnalla suorasta asiakaspalautteesta sekä hallintovalituksista.

