

| Palvelu | Taso | Mittari | Toteutuminen |
|--|---|--|--|
| Jätteenkuljetus, kunnan vastuulle kuuluva sekalainen yhdyskuntajäte | | | |
| <u>1. Jätehuollon järjestäminen</u> | | | |
| a) Kiinteistöittäinen keräys (kiinteistöjen omat keräysvälineet ja usean kiinteistön yhteiset keräysvälineet eli kimpat) | Kiinteistöittäinen keräys tarjotaan kaikilla niillä alueilla, joille jäteautolla voidaan liikennöidä. | Tarjotaan / ei tarjota | Tarjotaan |
| | Kiinteistön haltija järjestää kiinteistön keräyspaikan. | | Säännelty kunnallisten jätehuoltomääräysten 8 §:ssä. Toteutuu säännöksen mukaisesti. |
| | Lähikiinteistöt voivat käyttää yhteistä jätteiden keräysvälinettä. Kiinteistön haltijat järjestävät keräyspaikan. | | Säännelty kunnallisten jätehuoltomääräysten 9 §:ssä. Toteutuu säännöksen mukaisesti. |
| b) Alueellinen vastaanottopaikka (aluekeräyspiste) | Alueille, joille jätekuljetusta ei hoideta kiinteistöiltä noutamalla (esim. saaret ja muut erittäin hankalat tieolosuhteet) on järjestetty aluekeräyspiste, joka on tavanomaiselta kulkureitiltä vaivattomasti saavutettavissa. | On järjestetty / ei ole järjestetty | Pisteet on sijoitettu pääsääntöisesti kulkureittien varrelle niin, että ne ovat vaivattomasti käyttäjien saavutettavissa. Kiinteistöt voivat käyttää myös toimialueen ulkopuolella sijaitsevia ns. yhteistyöpisteitä. |
| | Yksityisteiden aluekeräyspisteet ("ns. tiekimpat") palvelevat kohdennetusti pienempää asiakasryhmää. | Asiakastyytyväisyys | Vakituisesti toimialueella asuvilta vapaa-ajan kiinteistön haltijoilta on tiedusteltu v. 2014 tyytyväisyyttä loma-asunnon jätehuoltoon. Asiakkaat olivat melko tyytyväisiä aluekeräyspistepalveluun (4,95 asteikolla 1-6). |
| | | Mahdollisuus yksityisteiden aluekeräyspisteisiin on / ei ole | Mahdollisuus on järjestetty. |

| Palvelu | Taso | Mittari | Toteutuminen |
|--|---|--|---|
| - Järjestäminen, lukumäärä ja sijainti | Jokaiseen kuntaan tai haja-asutusalueen isompaan asuinaluekeskittymään järjestetään vähintään yksi ympärivuotinen aluekeräyspiste toiminnallisesti hyvään paikkaan. | Aluekeräyspisteiden lukumäärä / kunta | Toiminta-alueella on yhteensä 156 aluekeräyspistettä, joista 82 on ympäri vuoden käytettäviä (4/2017). |
| | Keskeisille vapaa-ajan asuntojen sijaintialueille tai kulkureittien varsille järjestetään kesäajan käytössä olevat aluekeräyspisteet. | | Kuopion Tahkon loma-asuntoaluetta lukuun ottamatta palvelutaso on toteutunut. Verkostoa täydennetään Tahkolla vuoden 2017 aikana. Verkoston puutteita täydennetään vuonna 2017 myös mm. Pielisen Karjalan kunnissa ja Outokummussa. |
| | Pisteissä on riittävästi keräyskapasiteettia / käyttäjä. | Irto roskien esiintyminen | Tehty säännöllistä manuaalista seurantaa ja lisäksi sähköistä seurantaa 60 keräyspisteellä pinnanmittausantureilla 11/2014 lähtien (itäinen alue). Irtojätteitä pisteillä on ollut 7 %:lla tyhjennyskerroista. |
| - Ulkonäkö ja kapasiteetti | Pisteet ovat toimivia ja ulkonäöltään siistejä (katokset ja astiasuojat ovat yleisilmeeltään samanlaisia: väritys, kyltititys, mahdollisuuksien mukaan myös rakenteet.) | Pisteet ovat / eivät ole jätehuoltomääräysten mukaisia (katokset, astiasuojat) | 95 % pisteistä on katettu tai suojattu astiasuojilla tai käytössä on syvä- tai pintasäiliö. Viimeiset pikakontit poistetaan käytöstä kesän 2017 aikana. |

| Palvelu | Taso | Mittari | Toteutuminen |
|---|---|---|---|
| <u>2. Kuljetusreitit</u> | | | |
| a) Keräys ja kuljetus perusnoutoalueella | Perusnoutoaluetta ovat yleiset tiet täydennettynä logistisesti tai toiminnallisesti tarpeellisilla riittävän hyväkuntoisilla yksityistieosuuksilla. | Perusnoutoalueen määrittely on tehty / ei ole tehty | Määrittely on tehty 15.3.2012 ja alue on muutettu jätelain mukaiseksi kiinteistöittäiseksi jätteenkuljetusalueeksi 24.11.2015. Outokummun kiinteistöittäinen jätteenkuljetusalue on määritelty 23.3.2017. |
| | Perusnoutoalueella jäteauto ajaa haja-asutusalueella kesäaikaan vähintään kahden viikon ja talvella vähintään neljän viikon välein ja taajamissa vähintään kahden viikon välein ympäri vuoden | Toteutunut / ei toteutunut | Toteutunut |
| b) Keräys ja kuljetus perusnoutoalueen ulkopuolelta | Poikettaessa kunnan/jätelautakunnan hyväksymien perusnoutoalueiden ulkopuolelle, peritään jätetaksan mukainen lisämaksu. | Toteutunut / ei toteutunut | Toteutunut |
| <u>3. Lisäpalvelut</u> | | | |
| a) Taksaan sisältyvät maksuttomat palvelut | a) Kiinteistöittäisessä jätteenkuljetuksessa olevat kerran viikossa tyhjennettävät 600 l sekajäteastiat pestään kerran vuodessa, kaikki biojäteastiat kahdesti vuodessa maksutta. | Palvelu tarjottu / ei tarjottu | Palvelu tarjottu |

| Palvelu | Taso | Mittari | Toteutuminen |
|---|--|--|--|
| <p>Paikallinen jäteasema (nyk. lajitteluasema)</p> <p><u>1. Jäteasemien lukumäärä</u></p> <p><u>2. Aukioloaika</u></p> | <p>Vähintään 1/kunta tai toiminnallinen alue (Toiminnallisilla alueilla tarkoitetaan suurimpia taajamia tai useamman taajaman muodostamaa kokonaisuutta)</p> <p>Aukioloaika perustuu asukasmäärään seuraavasti (minimi): < 5 000 as. 2h/viikko 5 000 – 10 000 as. 4h/viikko >10 000 as. 8h/viikko</p> <p>Jokainen jäteasema on avoinna kahtena lauantaina /vuosi. Jos jäteasemalla käy keskimäärin >5000 asiakasta/vuosi, on kyseinen jäteasema avoinna vähintään kolmena lauantaina/vuosi.</p> <p>Jokaisessa kunnassa tai toiminnallisella alueella on jäteasema, joka on auki vähintään 1 tunti/viikko klo 16 jälkeen</p> <p>Kausivaihtelut (talvi/kesä) huomioidaan jäteasemien aukioloajoissa siten, että kesällä tarjotaan tarvittaessa ylimääräisiä aukioloaikoja. Kesäaikana jäteasema on auki väh.kerran viikossa klo 18 saakka.</p> <p>Asiakaspalvelu on sujuvaa.</p> | <p>Jäteasemien määrä kunnittain</p> <p>Aukioloajat / viikko</p> <p>Lauantiaukiolot kpl / vuosi</p> <p>Toteutunut / ei toteutunut</p> <p>Kesäaukioloaika verrattuna talviaukioloaikaan</p> <p>Asiakastyytyväisyys</p> | <p>Vähintään 1/kunta</p> <p>Aukioloajat on toteutettu vähintään minimin mukaisesti.</p> <p>Vähintään 2 lauantaita vuodessa, 3 lauantaita jos yli 5000 asiakasta vuodessa</p> <p>Toteutunut</p> <p>Pienillä jäteasemilla aukioloaika on ollut kesäaikana kaksinkertainen talviaikaan verrattuna. Keskisuurilla jäteasemilla aukioloaika on ollut kesällä 1,5-kertainen. Suurilla jäteasemilla aukioloajat ovat talvi- ja kesäaikaan yhtenevät.</p> <p>Vuonna 2014 tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan asiakkaat ovat tyytyväisiä jäteasemien palveluun (5,26 asteikolla 1-6)</p> |

| Palvelu | Taso | Mittari | Toteutuminen |
|---|--|---|---|
| <p><u>3. Vastaanotettavat jätteet</u></p> | <p>Vähintään seuraavat pienerät: metalliromu, isokokoiset jäte-esineet, rakennusjäte ja pahvi</p> <p>Energiahödynnettävän jätteen vastaanotto järjestetään isoimmilla jäteasemilla vaiheittain vuoden 2012 aikana.</p> | <p>Vastaanotettavat jättejakeet pisteittäin</p> <p>Vastaanotto järjestetty / ei järjestetty</p> | <p>Vastaanotetaan kaikilla jäteasemilla (lajittelussa eroja asemien välillä)</p> <p>Vastaanotto on järjestetty kaikilla jäteasemilla. Yhtä jäteasemaa lukuun ottamatta otetaan vastaan omana jakeenaan.</p> |
| <p><u>4. Henkilökunta</u></p> | <p>Riittävä määrä koulutettua henkilökuntaa.</p> | <p>Henkilökunnan määrä ja koulutuspäivien määrä</p> | <p>Palveluntarjoaja järjestää jäteasemille vastaanottohenkilöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> o kun jäteasema on avoinna yhtenä päivänä viikossa; yksi henkilö 1.9 – 30.4., kaksi henkilöä 1.5. – 31.8. o kun jäteasema on avoinna kahtena tai useampana päivänä viikossa; kaksi henkilöä 1.9 – 30.4., kolme henkilöä 1.5. – 31.8. o tai tilaajan kanssa erikseen sovitulla tavalla <p>Jätekkukko tarjoaa yleiskoulutusta kerran vuodessa. Vaarallisten jätteiden vastaanoton ja varastoinnin peruskoulutuksen tulee olla suoritettu vähintään yhdellä jäteasemalla työskentelevällä työntekijällä.</p> |
| <p>Vaarallinen jäte</p> | | | |
| <p><u>1. Vastaanottopisteiden lukumäärä</u></p> | <p>Vähintään 1/kunta tai toiminnallinen alue (Toiminnallisilla alueilla tarkoitetaan suurimpia taajamia tai useamman taajaman muodostamaa kokonaisuutta. Vaarallisten jätteiden vastaanottopisteet sijoitetaan pääsääntöisesti paikallisten jäteasemien yhteyteen).</p> <p>Sopimukset apteekkien kanssa lääkejätteiden vastaanotosta</p> | <p>Vastaanottopisteiden lukumäärä kunnittain</p> <p>Sopimusapteekkien lukumäärä</p> | <p>Vähintään 1/kunta</p> <p>Kaikki alueen apteekit (44 kappaletta)</p> |

| Palvelu | Taso | Mittari | Toteutuminen |
|--|---|---|---|
| <p><u>2. Vastaanottopisteiden aukioloaika</u></p> | <p>Aukioloaika perustuu asukasmäärään (minimi): < 5 000 as. 2h/viikko 5 000 – 10 000 as. 4h/viikko >10 000 as. 8h/viikko</p> <p>Avoinna samoina lauantaina kuin jäteasemat</p> | <p>Aukioloajat / viikko</p> <p>Toteutunut / ei toteutunut</p> | <p>Vastaanotto jäteasemien yhteydessä, aukioloajat vähintään palvelutason mukaiset</p> <p>Toteutunut</p> |
| <p><u>2. Keräyspalvelut</u></p> | <p>Yhteistyössä mm. tuottajayhteisöjen ja ongelmajäteyhtiöiden kanssa (esim. öljy)</p> | <p>Palvelua tarjottu / ei tarjottu</p> | <p>Vain säännölliset kaupunkikeräykset Kuopiossa (2 pysäkkiä) ja Maaningalla (1 pysäkki)</p> |
| <p>Hyötyjätteet</p> <p><u>1. Kiinteistökohtainen keräily</u> (mm. biojäte, lasi, pienmetalli, kartonki, paperi)</p> | <p>Keräys järjestetään vähintään jätehuoltomääräysten mukaisesti.</p> | <p>Keräys järjestetty / ei järjestetty</p> | <p>Keräys järjestetty. Uutena jätejakeena muovin erilliskeräys 1.10.2017 alkaen väh. 40 asuinhuoneiston kiinteistöissä (Kuopio, Siilinjärvi, Pieksämäki).</p> |
| <p><u>2. Ekopisteet</u> (mm. lasi, pienmetalli, kartonki, paperi)</p> | <p>Ennen kuin pakkausten keräys siirtyy tuottajien järjestämäksi (v. 2014), Jäte kukko ylläpitää ekopisteverkostoa siten, että kattavia keräyspisteitä on päivittäisten palvelujen yhteydessä.</p> <p>Tuottajayhteisöjen kanssa tehdään yhteistyötä niin, että pakkausten jätehuollon järjestämisvastuun siirryttyäkin toimivia ja ulkoasultaan siistejä ekopisteitä pyritään saamaan jokaiseen taajamaan päivittäisten palvelujen yhteyteen.</p> <p>Tavoitteena on, että kaikki ekopisteet ovat toimivia ja ulkoasultaan siistejä.</p> | <p>Asiakastyytyväisyys</p> <p>Asiakastyytyväisyys</p> | <p>Vuonna 2014 tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ekopisteisiin (5,12 asteikolla 1-6). Tyytyväisimpiä on oltu pisteiden lajitteluohjeisiin ja sijaintiin.</p> <p>Jäte kukko täydentää tuottajayhteisön palveluverkostoa ekopisteiden palvelutason mukaisesti. Verkosto on vielä kesken.</p> <p>Ekopisteet on kyltitetty. Kylteissä kerrotaan kerättävät jätteet ja kerääjän yhteystiedot.</p> |
| | | | |

| Palvelu | Taso | Mittari | Toteutuminen |
|---|---|--|--|
| <p>Jätevesien puhdistuksessa syntyvät jätteet</p> <p><u>1.Saostus- ja umpisäiliölietteet sekä pienpuhdistamolietteet:</u></p> <p>a) Vastaanottopisteet</p> <p>b) Tyhjennykset</p> <p>c) Rekisterit ja laskutus</p> | <p>Vähintään yksi vastaanottoaika/kunta tai toiminnallinen alue.</p> <p>Tyhjennyspalvelut ovat toimivia.</p> <p>Keskitetty rekisteri ja laskutus ovat käytössä kaikissa kunnissa.</p> <p>Lietteiden käsittelymaksujen laskutus on toimivaa.</p> | <p>Vastaanottopisteiden lukumäärä kunnittain</p> <p>Asiakastyytyväisyys</p> <p>Toteutunut / ei toteutunut</p> <p>Asiakastyytyväisyys</p> | <p>Vähintään 1 vastaanottoaika/kunta tai toiminnallinen alue</p> <p>Jätekukko on sopinut kuntien jätevesihuoltolaitosten kanssa, että nämä toimipisteet toimivat lietteen vastaanottoaikkana.</p> <p>Aktiivisesti tyhjennyksiä tilaavat asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä palveluun.</p> <p>Toteutunut</p> <p>Käsittelymaksu laskutetaan muun jätelaskun yhteydessä tai jos muuta jätelaskua ei ole lähdössä, se laskutetaan erikseen. Asiakastyytyväisyyttä käsittelymaksujen laskutukseen ei ole mitattu.</p> |
| <p><u>2. Maasuodattimen suodatinmateriaalit ja fosforin erotuskaivojen lietteet</u></p> | <p>Jokaisen kunnan osalta on osoitettu vähintään yksi vastaanottoaika kunnittain tai toiminnallisina aluekokonaisuuksina.</p> | <p>Vastaanottopisteiden lukumäärä</p> | <p>Vastaanotetaan Kuopion jätekeskuksella. Tarvittaessa Jätekukko selvittää muita vastaanottoaikoja yhteistyössä kuntien / kuntien vesihuoltolaitosten kanssa.</p> |

| Palvelu | Taso | Mittari | Toteutuminen |
|--|--|---|---|
| <p>Jätehuollon viranomaispalvelut</p> <p><u>1. Jätelautakunnassa asiointi</u></p> | <p>Asiakkaiden on helppo ottaa yhteyttä Savo-Pielisen jätelautakuntaan, jossa asiointi on asiantuntevaa, sujuvaa ja päätökset ymmärrettäviä. (Keinot: mediatiedotteet, omat jätelautakunnan nettisivut, asiointilomakkeet tulosteena ja sähköisenä, puhelinneuvonnan resurssien varmistaminen, hakemusten joutuisa käsittely ja huolellinen perustelevinen).</p> | <p>Asiakastytyväisyys</p> <p>Tiedusteluihin vastaamisajat</p> <p>Hakemusten käsittelyajat</p> | <p>Asiakastytyväisyyskyselyä ei ole tehty. Jätelautakunnalla on omat nettisivut ja asiointilomakkeet on saatavissa myös sähköisenä. Asiakaspalvelu on tavoitettavissa ma-to klo 8-15.</p> <p>Pääsääntöisesti viimeistään seuraavana arkipäivänä tiedustelun vastaanottamisesta.</p> <p>Hakemusten käsittelyajan palvelulupaus on kuusi viikkoa. Keskimääräinen käsittelyaika vuonna 2016 oli 4,5 viikkoa.</p> |
| <p>Jätehuollon valvonta</p> | | | |
| <p><u>1. Kunnan ympäristöviranomaisessa asiointi</u></p> | <p>Asiakkaiden on helppo ottaa yhteyttä jätehuollon valvontaviranomaiseen, joka käsittelee asiat ilman viivytystä asiantuntevasti. (Keinot: asioiden joutuisa käsittely, huolellinen perustelevinen ja resurssien varmistaminen).</p> | <p>Asiakastytyväisyys</p> | <p>Asiakastytyväisyyskyselyä ei ole tehty kaikissa kunnissa.</p> <p>Osassa kuntia seurattu ilmoitusten ja lupien käsittelyaikoja.</p> |