

Jätehuollon palvelutason toteutuminen

1. Yleistä jätehuollon palvelutasosta

Jätelaissa (646/2011) on asetettu laatuvaatimuksia kunnan jätehuoltopalveluille. Jätelain 34 §:n mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että käytettävissä on tarpeen mukaan kiinteistöittäinen jätteenkuljetus ja että käytettävissä on riittävästi vaarallisen jätteen ja muun jätteen alueellisia vastaanottoaikoja, jotka ovat vaivattomasti jätteen tuottajien saavutettavissa. Lisäksi käytettävissä on oltava riittävän monipuoliset muut jätehuoltopalvelut, kuten etusijajärjestyksen mukainen mahdollisuus jätteen erilliskeräykseen.

Jätelain mukaan jätteen keräys ja kuljetus on järjestettävä ja mitoitettava siten, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin syntyvän jätteen määrää ja laatua. Jätteenkuljetuksen ja jätteen alueellisen vastaanoton järjestelyistä on lisäksi tiedotettava riittävästi ja riittävän usein.

Jätehuollon palvelutaso on määritelty alueellisella tasolla jäteyhtiö Jätekuon toimialueella vuonna 2006. Palvelutaso päivitettiin vuonna 2012 yhteistyössä omistajakuntien, Jätekuon sekä jätehuoltoviranomaisen, Savo-Pielisen jätelautakunnan kesken. Jätehuollon palvelutason määrittelemisellä asetettiin vähimmäistaso seuraaville kuntalaisille tarjottaville jätehuoltopalveluille:

- sekalaisen yhdyskuntajätteen kuljetuspalvelut,
- paikalliset jäteasemat (nyk. lajitteluasemat),
- vaarallisten jätteiden keräys,
- hyötyjätteiden keräys,
- jätevesien puhdistuksessa syntyvien jätteiden keräys,
- erityisjätteiden keräys,
- tiedotus ja neuvonta,
- jätehuollon viranomaispalvelut sekä
- jätehuollon valvonta.

Palvelutaso on toteutettu pääosin määritellyn tason mukaisesti. Jätehuoltopalveluista etenkin kiinteistöittäiset keräyspalvelut, lajitteluasemapalvelut (ent. jäteasemapalvelut) ja vaarallisen jätteen vastaanotto ovat määritellyllä tasolla. Sekajätteen aluekeräyspisteverkostossa ja hyötyjätteiden keräykseen tarkoitettussa ekopisteverkostossa on edelleen jonkin verran täydennettävää. Tiedotus ja neuvonta on hoidettu palvelutason mukaisesti.

2. Sekajätteen jätehuolto ja jätehuoltoon liittyminen

Jätehuoltoon liittymisveloitetta koskevaksi tasoksi asetettiin asuin- ja vapaa-ajan kiinteistöjen kattava liittyminen kunnan järjestämään jätehuoltoon. Vuonna 2012 liittymisprosentti kunnalliseen jätehuoltoon oli 87,3, kun vuoden 2017 alussa liittymisaste oli

seurannan ansiosta jo 94 %. Mikäli myös kerros- ja rivitaloaluoneistojen liittyminen huomioidaan vertailussa, oli liittymisprosentti 97,7. Suurin osa omakotitaloista (66 %) on liittynyt järjestettyyn jätehuoltoon kiinteistökohtaisella jäteastialla, 30 % kuuluu jätekimppaan ja 3,8 % hoitaa jätehuollon aluekeräyspisteen kautta. Vapaa-ajan asunnoista noin 43 % on liittynyt jätehuoltoon aluekeräyspisteen kautta, 38 % kuuluu jätekimppaan ja 7,7 % on käytössä kiinteistökohtainen jäteastia. Noin 7,9 % vapaa-ajan asunnoista on järjestänyt jätehuollon vakituisen asuinkiinteistön jätehuollon kautta (ns. mökki-kotikimppa).

Jätelain mukaan jätteen haltijoiden käytettävissä tulee olla ensisijaisesti jätteenkuljetus kiinteistön haltijan järjestämästä vastaanotto paikasta. Kiinteistöittäinen keräys tarjotaankin palvelutason mukaisesti kaikilla niillä alueilla, joille jäteautolla voidaan liikennöidä. Kiinteistöittäiseen keräykseen kuuluvat kiinteistökohtaiset astiat ja lähikiinteistöjen yhteisesti käyttämät kimppa-astiat. Koko toimialueella on käytössä palvelutason mukainen jäteastiapalvelu, jossa jäteyhtiö toimittaa jäteastiat kiinteistöille.

Jätteenkuljetuksen perusnoutoalue, jonka määrittämistä edellytettiin palvelutaso-asiakirjassa, hyväksyttiin vuonna 2012 ja muutettiin jätelain mukaiseksi kiinteistöittäiseksi jätteenkuljetusalueeksi vuonna 2015. Alueeseen on tehty vähäisiä muutoksia palvelupäällikön päätöksillä kokonaismäärittelyn jälkeen. Koko toimialueen kattavaa kiinteistöittäistä jätteenkuljetus aluetta täydennettiin Outokummun kaupungin kuljetusalue rajauksella maaliskuussa 2017. Kuljetusalue rajauksen avulla otetaan huomioon jätteiden keräys- ja kuljetusolosuhteet alueella. Kun jäteastia poiketaan tyhjentämään kiinteistöittäisen jätteenkuljetusalueen ulkopuolelle, peritään tyhjennyksestä lisämaksu tavanomaista vaikeampien kuljetusolosuhteiden vuoksi.

Alueille, joissa kiinteistökohtainen jätteenkuljetus ei ole mahdollista, on jätelain mukaan järjestettävä riittävä määrä alueellisia vastaanotto paikkoja. Palvelutasoasiakirjan mukaan aluekeräyspisteiden tulee tällöin olla vaivattomasti jätteen tuottajien saavutettavissa tavanomaisen kulkureitin varrella. Toimialueella on 156 aluekeräyspisteen verkosto (huhtikuu 2017), ja lisäksi on mahdollista käyttää toimialueen ulkopuolella sijaitsevia pisteitä, jotka on järjestetty yhteistyössä naapurialueiden jäteyhtiöiden kanssa. Myös kiinteistöittäisellä jätteenkuljetusalueella sijaitsevat kiinteistöt voivat liittyä aluekeräyspisteen käyttäjiksi, jos jätehuoltoa ei haluta järjestää kiinteistökohtaisella jäteastialla tai kimpan kautta.

Jokaisessa kunnassa on palvelutason mukaisesti vähintään yksi ympärivuotinen aluekeräyspiste. Kesäajan aluekeräyspisteitä on sijoitettu erityisesti vapaa-ajan asuntojen sijaintialueille sekä keskeisten kulkureittien varrelle. Maanomistukseen liittyvät tekijät ovat paikoin hankaloittaneet aluekeräyspisteiden sijoittamista ja täydentämistä tehdään edelleen. Pisteistä 95 % on katettu tai käytössä on syvä- tai pintasäiliö. Aluekeräyspisteiden riittävää keräyskapasiteettia on tarkasteltu säännöllisesti manuaalisesti ja lisäksi vuonna 2014 otettiin käyttöön sähköiset pinnanmittausanturit noin 60 keräysvälineeseen itäiselle alueelle¹.

¹ Itäiseen alueeseen kuuluu Nilsia (Kuopio), Kaavi, Juankoski (Kuopio), Tuusniemi, Nurmes, Lieksa

Sähköinen seuranta laajenee edelleen kesällä 2017, kun pikakontteja ja astioita korvataan pinta- ja syväsiiliöillä, joihin anturi on mahdollista asentaa.

Jätekkukko on tehnyt vuonna 2014 laajan asiakastyytyväisyyskyselyn, jossa toimialueen asukkailta selvitettiin tyytyväisyyttä alueen jätehuoltopalveluihin. Asuinkiinteistön jätehuoltoon oltiin kokonaisuudessaan tyytyväisiä (5,18 asteikolla 1-6). 87 % vastaajista oli sitä mieltä, että jäteastian tyhjennys tapahtuu sovitusti ja 89 % oli tyytyväisiä jäteauton kuljettajan työhön.

Asiakastyytyväisyyskyselyn yhteydessä tiedusteltiin tyytyväisyyttä vapaa-ajan asunnon jätehuoltoon niiltä toimialueen vakituisilta asukkailta, jotka omistavat alueella myös vapaa-ajan asunnon. Asuinkiinteistöihin verrattuna tyytyväisyys vapaa-ajan asunnon jätehuoltoon oli hieman heikompaa (4,59 asteikolla 1-6) eikä kolmasosa vastaajista kokenut tarvitsevansa vapaa-ajan kiinteistöllä lainkaan jätehuoltoa. Vastaajista kolmasosa oli liittynyt vapaa-ajan asunnon osalta aluekeräyspisteeseen.

3. Lajitteluasemapalvelut ja vaarallisten jätteiden keräys

Lajitteluasemilla vastaanotetaan isokokoisia jäte-esineitä ja isoja jäte-eriä, jotka eivät kuulu jäteastiaan. Lajitteluasemia on toimialueella palvelutason mukaisesti vähintään 1/kunta tai toiminnallinen alue². Jokaisessa kunnassa on lajitteluasema, joka on auki talviaikaan vähintään tunnin klo 16 jälkeen ja kesäaikaan vähintään yhtenä päivänä viikossa klo 18 saakka. Jokainen lajitteluasema on lisäksi auki vähintään kahtena lauantaina vuoden aikana.

Kaikilla lajitteluasemilla otetaan vastaan vähintään vaarallisia jätteitä ja sähkölaitteita, kyllästettyä puuta, metallia, ja loppujätettä. Tekstiilien vastaanotto on alkanut vaiheittain vuosina 2016 ja 2017. Lajitteluasemille on Valtimoa lukuun ottamatta järjestetty energiana hyödynnettävän jätteen vastaanotto palvelutasoasiakirjassa esitetyn mukaisesti. Suurimmalla osalla lajitteluasemista otetaan vastaan myös lasi-, kartonki- ja pahvipakkauksia. Puujätettä otetaan vastaan joko omana jakeenaan tai energiajätteenä. Pienille lajitteluasemille vastaanotettu jäte lajitellaan lopullisesti Kuopion jätekeskuksessa.

Palvelutasoon kirjattu isokokoisten jäte-esineiden noutopalvelu täydentää lajitteluasemapalveluja. Noutokukko -palvelu on tarjottu Kuopiossa, Siilinjärvellä, Suonenjoella ja Pieksämäellä. Palvelu on laajentunut koko toimialueelle vuonna 2017.

Vaarallista jätettä vastaanotetaan lajitteluasemilla asemien aukioloaikojen mukaisesti. Vaarallista jätettä otetaan vastaan myös keräysautolla Maaningalla sekä Kuopion keskeisellä alueella kahdella pysähdyspaikalla, mutta muuta keräyspalvelua vaarallisille jätteille ei ole järjestetty. Lääkejätteitä otetaan vastaan yhteensä 44 toimialueen apteekissa.

² Toiminnallisella alueella tarkoitetaan suurimpia taajamia tai useamman taajaman muodostamaa kokonaisuutta

Vuonna 2014 tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan lajitteluasemien asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä asemien palveluihin. Erityisen tyytyväisiä on oltu lajitteluaseman asiakaspalveluun (5,26 asteikolla 1-6) sekä lajitteluvalikoimaan (5,24). Myös aseman sijaintia ja siisteyttä on pidetty hyvänä. Sen sijaan lajitteluasemien aukioloaikaan ja hinnoitteluun tyytyväisyys on ollut hieman vähäisempää (4,42 ja 4,53).

4. Hyötyjätteiden keräys

Hyötyjätteitä ovat biojäte, paperi ja pakkausjätteet (metalli, lasi, kartonki ja muovi). Hyötyjätteiden kiinteistökohtainen keräys on järjestetty jätehuoltomääräysten mukaisesti ja tämä keräys on edelleen laajenemassa. Biojäte ja kartonki erilliskerätään 1.10.2017 alkaen kaikilta sellaisilta asuinkiinteistöiltä, joilla on vähintään 5 asuinhuoneistoa, kun nyt rajana on 10 asuinhuoneistoa. Lasi ja metalli kerätään 1.10.2017 lähtien kaikilta sellaisilta kiinteistöiltä, joilla on vähintään 20 asuinhuoneistoa. Tällä hetkellä keräys on vielä vapaaehtoista. Lisäksi lokakuussa 2017 aloitetaan pakkausmuovin erilliskeräys vähintään 40 asuinhuoneiston kiinteistöillä Kuopiossa, Pieksämäellä ja Siilinjärvellä.

Hyötyjätteiden alueelliseen keräyksen tavoitteeksi asetettiin palvelutasoasiakirjassa ekopisteverkoston ylläpito siten, että kattavia keräyspisteitä on päivittäisten palvelujen yhteydessä. Pakkausjätteen alueellinen keräys siirtyi vuoden 2016 alussa jätelain muutoksen myötä tuottajien vastuulle, mikä on muuttanut merkittävästi ekopistekeräyksen palvelutasoa. Suomen Pakkauskierätyks RINKI Oy on järjestänyt ekopisteverkoston, jota Jätekkö täydentää omilla pisteillään. Verkosto on harventunut, mutta yhtenäistynyt entiseen nähden. Aikaisemmin ekopisteverkoston kattavuudessa ja pisteiden määrässä oli paljon vaihtelua eri kuntien välillä. Lisäksi ekopisteet olivat lajitteluvalikoimaltaan hyvin eritasoisia. Nyt kaikissa pisteissä kerätään vähintään lasia, metallia ja kartonkia sekä yhteistyössä paperin tuottajayhteisöjen kanssa myös paperia.

Ekopisteitä koskevaksi tavoitteeksi asetettiin palvelutasossa myös pisteiden toimivuus ja siisti ulkoasu. Pisteisiin asennettiin uudet lajittelukyltit ja pisteitä maalattiin vuonna 2013. Pakkausjätteiden siirryttyä tuottajien vastuulle täydentävien pisteiden vanhentuneita rakenteita uusittiin ja kokonaan uusia pisteitä perustettaessa on kiinnitetty erityistä huomioita keräyksen toimivuuteen. Kaikilla täydentävillä ekopisteillä on lajitteluohjeet ja kyltit, joissa on kerääjän yhteystiedot.

Jätelautakunta päätti vuonna 2016 täydentävien ekopisteiden palvelutasosta, jossa tarkennettiin pisteiden sijoittamisen periaatteita ja pisteillä kerättäviä jätelajeita. Täydentävä ekopiste järjestetään asuinalueille, joissa on lähipalvelut ja vähintään 300 asukasta, joiden hyötyjätteitä kerätään ekopisteessä. Tarvittaessa ekopisteitä järjestetään myös jätteenkuljetuslogistiikan kannalta keskeisille asuinalueille, joissa on vähintään 500 asukasta, muttei lähipalveluja. Tältä pohjalta verkostoa on tarvetta täydentää vielä vähintään 10 ekopisteellä.

Tyytyväisyyttä ekopistepalveluun on tiedusteltu asiakkailta kattavasti vuosina 2011 ja 2014. Ennen lainmuutoksesta johtuvia ekopisteverkoston muutoksia asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ekopistepalveluun kokonaisuutena (5,12 asteikolla 1-6). Kaikkein tyytyväisimpiä asiakkaat ovat olleet pisteiden lajitteluohjeisiin (5,34) ja sijaintiin (5,11). Ekopisteiden siisteyteen ja yleiseen ilmeeseen tyytyväisyys on ollut vähäisempää (4,54 ja 4,79). Tietoa ekopistepalveluja käyttävien asiakkaiden tyytyväisyydestä tällä hetkellä tarjottuun palveluun ei ole käytettävissä, mutta verkostossa tapahtuneet muutokset aiheuttivat runsaasti yhteydenottoja Jätekuukoon etenkin tammi-heinäkuussa 2016. Jätehuollon asiakasrekisterin palautejärjestelmään kirjattiin vuoden 2016 touko- ja kesäkuussa lähes 100 ekopisteitä koskevaa palautetta.

5. Jätevesien puhdistuksessa syntyvät jätteet

Jätevesien puhdistuksessa syntyvien jätteiden osalta on määritelty taso vastaanottopisteiden määrälle, tyhjennyspalveluille sekä rekistereille ja laskutukselle. Lietteiden osalta on käytössä kiinteistön haltijan järjestämä jätteenkuljetus eli kiinteistön haltija tilaa tyhjennyspalvelun haluamaltaan kuljetusyritykseltä. Saostus- ja umpisäiliölietteille on järjestetty palvelutason mukaisesti vähintään yksi vastaanottoaika kuhunkin kuntaan tai toiminnalliselle alueelle niin, että alueella on yhteensä 22 saostus- ja umpisäiliölietettä vastaanottavaa jätevedenpuhdistamoita tai muuta vastaanottoaika.

Koko toiminta-alueella on käytössä keskitetty saostus- ja umpisäiliölietteiden laskutus- ja rekisterinpitojärjestelmä. Kuljettajien ilmoittamat kiinteistöiltä noudetut liettemäärät viedään jätehuollon asiakasrekisteriin ja Jätekuukko laskuttaa asiakkailta lietteen käsittelyn taksan mukaisin hinnoin. Halutessaan kuljettajat voivat sopia myös kuljetusosuuden laskuttamisesta Jätekuukon kautta. Asiakkaiden tyytyväisyyttä tyhjennyspalveluihin on selvitetty jätehuoltoviranomaisessa vuonna 2013, jolloin 97 % kyselyyn vastanneista oli tyytyväisiä saamaansa palveluun.

6. Puutarhajätteiden ja erityisjätteiden vastaanotto

Jokaisessa kunnassa on järjestetty palvelutasoasiakirjan mukaisesti puutarhajätteiden vastaanotto, mutta järjestelyissä on eroja kuntien välillä. Tervossa ja Valtimolla puutarhajätettä otetaan vastaan ainoastaan Pikkukukko lajitteluasemalla jätetaksan mukaista pienkuormamaksua vastaan, muut kunnat järjestävät vastaanottoa myös itse. Kuopiossa puutarhajätteen pienkuormat otetaan kotitalouksilta veloitusetta vastaan Kuopion jätekeskuksella.

Kuntien järjestämän vastaanoton lisäksi kaikilla lajitteluasemilla otetaan vastaan puutarhajätettä pienkuormamaksulla. Lajitteluasemien vastaanoton ongelmana on ahtaus: puutarhajätteen lavoja on hankala mahduttaa asemille. Kuntien jätevedenpuhdistamoilla puutarhajätteen on puolestaan koko ajan vähenevä tarve lietteiden ohjautuessa kompostoinnin sijasta yhä suuremmissa määrin biokaasulaitokselle käsittelyyn. Vuonna 2014

asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista toimialueen asukkaista 71 % koki pääsevnsä puutarhajätteistä eroon helposti tai melko helposti.

Kunnissa on tiedossa luvalliset vastaanottoaikat ylijäämämaille ja kannoille. Kunnat järjestävät vastaanoton pääsääntöisesti itse. Kantoja vastaanotetaan Kuopion jätekeskuksella veloitusetta ja lajitteluasemille pienkuormamaksulla. Kunnissa on tiedossa luvalliset vastaanottoaikat myös pilaantuneille maille.

7. Tiedotus ja neuvonta

Tiedotuksen ja neuvonnan osalta on palvelutasoksi asetettu asiakkaiden riittävä tiedonsaanti; asiakkaat tuntevat palvelut ja saavat riittävästi tietoa myös palvelujen muutoksista. Asiakastyytyväisyyttä on mitattu kyselyin vuonna 2014, jolloin puhelimitse ja sähköpostitse annettuun asiakaspalveluun on oltu tyytyväisiä (5,13 asteikolla 1-6). Palvelu on koettu ystävälliseksi, ammattitaitoiseksi ja vastaus on saatu nopeasti.

Palveluista on annettu päivitettyä tietoa vuosittain asiakaslehdessä. Lisäksi jokaiseen talouteen jaettavassa vuosikalenterissa on vuodenaika- ja juhlapyhäkohtaista tietoa jätehuoltopalveluista. Materiaalia on tuotettu monipuolisesti eri viestintäkanaviin. Painettujen materiaalien, kuten kohdennettujen oppaiden ja laskutiedotteiden lisäksi tietoa on jaettu mm. nettisivuilla, sosiaalisessa mediassa, radiossa ja televisiossa sekä erilaisissa yleisötapahtumissa ja kampanjoissa. Vuonna 2014 tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan Jättekukon tietolähteistä tärkeimpiä olivat asiakaslehti, puhelinpalvelu ja jätelaskun liitteet. Vähiten merkitystä oli messuilla ja tapahtumilla sekä radiolla.

Vuonna 2015 otettiin vaiheittain käyttöön Omakukko-palvelu, joka mahdollistaa asioinnin verkossa tiettyjen jätehuoltopalvelujen osalta. Vuodesta 2014 alkaen Jättekukon neuvontaa ja tiedotusta on myös kohdennettu aiempaa enemmän eri asiakasryhmille, jolloin erilaiset tietotarpeet tulevat paremmin huomioituksi.

8. Jätehuollon ja ympäristönsuojelun viranomaispalvelut

Käytännön jätehuoltopalvelujen lisäksi palvelutasossa on määritelty vähimmäistaso jätelautakunnassa tuotettaville jätehuollon viranomaispalveluille. Jätelautakunnan nettisivut on uudistettu asiakasystävällisemmiksi vuoden 2015 aikana ja sähköinen asiointi otettiin käyttöön vuonna 2016. Sähköpostitiedusteluihin vastataan pääsääntöisesti seuraavana päivänä viestin vastaanottamisesta. Hakemusten käsittelyaika koskeva palvelulupaus on kuusi viikkoa ja keskimääräinen käsittelyaika vuonna 2016 oli 4,5 viikkoa.

Palvelutaso on määritelty myös kuntien ympäristönsuojeluviranomaisessa hoidettavalle jätehuollon valvonnalle. Palvelutasossa on linjattu, että asiakkaiden on helppo ottaa yhteyttä jätehuollon valvontaviranomaiseen, joka käsittelee asiat ilman viivytystä asiantuntevasti. Kunnissa ei ole tehty kattavaa seuranta- ja valvonta-asioiden käsittelyajoista tai asiakastyytyväisyydestä. Koska myöskään jätelautakunnassa ei ole tehty

asiakastyytyväisyyskyselyä, on määritellyn palvelutason toteutumista näiden palvelujen osalta vaikeaa arvioida kattavasti. Asiakkaiden antamaa palautetta seurataan kuitenkin jätelautakunnassa säännöllisesti ja palaute huomioidaan toimintaa suunniteltaessa.