

Luonnos uudeksi jätehuollon palvelutasoksi

Palvelupäällikkö Saija Pöntinen **Alueelliset jätehuollon viranomaispalvelut**

Taustaa

Jätehuollon palvelutasossa määritellään vähimmäistaso kuntalaisille tarjottaville jätehuoltopalveluille. Tavoitteena on tarjota jätelautakunnan toimialueen kaikille kuntalaisille palvelua yhdenvertaisin periaattein siten, että palvelutaso täyttää jätehuollolle asetetut laatuvaatimukset ja tavoitteet, mutta jätemaksut pysyvät samalla kohtuullisina. Jätehuollon palvelutason määrittelyssä on peruslähtökohtana se, että yhdyskuntajätehuolto on välttämättömyyspalvelu, jonka on toimittava kaikkialla ja kaikissa oloissa.

Palvelutaso koskee kunnan järjestämisvastuulle kuuluvia jätehuoltopalveluja. Jätelain (646/2011) sääntely kunnan jätehuollon järjestämisvastuusta on todennäköisesti muuttumassa, sillä eduskunnassa on tällä hetkellä käsittelyssä hallituksen esitys (HE 195/2017) yhdyskuntajätehuollon vastuunjaon muuttamisesta. Nykyään kunnan järjestämisvastuulle kuuluu jätelain 32 §:n mukaan ensinnäkin asumisessa ja vapaa-ajan asumisessa syntyvät jätteet lukuun ottamatta tuottajavastuulle kuuluvia jätteitä. Nämä jätteet tulevat jäämään kunnan vastuulle jatkossakin. Toiseksi kunnan vastuulle kuuluu julkisessa hallinto- ja palvelutoiminnassa syntyvät yhdyskuntajätteet sekä yksityisissä sosiaali- ja terveystoiminnassa ja koulutustoiminnassa syntyvät yhdyskuntajätteet. Nämä jätteet ovat siirtymässä pois kunnan järjestämisvastuulta, lukuun ottamatta kunnan oman hallinto- ja palvelutoiminnan jätteitä.

Muiden kuin kunnan järjestämisvastuulle kuuluvien jätteiden jätehuolto kuuluu lähtökohtaisesti jätteen haltijan vastuulle. Tämä tarkoittaa sitä, että yritys- ja yksityis- ja julkisen hallinto- ja palvelutoiminnan kiinteistöt kuntien omaa toimintaa lukuun ottamatta järjestävät jätehuollon yksityisten jätehuoltoyritysten kautta. Kunnille on jäämässä kuitenkin edelleen jätelain 33 §:n mukainen toissijainen vastuu näiden yritysten jätehuollosta tilanteissa, joissa jätteen haltija pyytää palvelua kunnalta muun palvelutarjonnan puutteen vuoksi, ja jäte laadultaan ja määrältään soveltuu kunnan jätehuoltojärjestelmään. Jätehuollon palvelutaso koskee osittain myös näitä toissijaisen vastuun perusteella tarjottavia palveluja.

Jätelain 34 §:ssä on säädetty kunnan jätehuoltopalvelujen laatuvaatimuksista, jotka ovat olleet uuden palvelutason määrittelyn pohjana. Säännöksen mukaan kunnan on jätehuollon järjestämisessä huolehdittava muun muassa siitä, että käytettävissä on tarpeen mukaan kiinteistöittäinen jätteenkuljetus ja riittävän monipuoliset muut jätehuoltopalvelut, kuten etusijajärjestyksen mukainen mahdollisuus jätteen erilliskeräykseen. Vaarallisen jätteen ja muun jätteen alueellisia vastaanottoaikoja on oltava riittävästi ja niiden on oltava vaivattomasti jätteen tuottajien saavutettavissa. Jätteenkuljetuksen ja jätteen alueellisen vastaanoton järjestelyistä on tiedotettava riittävästi ja riittävän usein.

28.03.2018

Lainsäädännön vaatimusten lisäksi jätehuollon palvelutasossa on otettu huomioon kuntien hyväksymässä jätepoliittisessa ohjelmassa asetetut tavoitteet sekä asukkaiden ja sidosryhmien näkemykset jätehuoltopalveluista. Huomioon on otettu myös hyötyjätteiden erilliskeräykseen liittyen laadittu selvitys keräyksen ilmastolämpenemis- ja kustannusvaikutuksista sekä yleisemmin palvelutason kustannusvaikutukset. Kustannusvaikutuksia esitellään jätelautakunnan kokouksessa.

Jätehuollon palvelutason määrittäminen

Jätehuollon palvelutason määrittelyyn ei ole lakisääteistä velvollisuutta, mutta Suomen Kuntaliitto on suositellut, että palvelutaso laaditaan yhdessä kuntatoimijoiden kesken. Alueen kuntien jätelautakunnasta tekemän yhteistyösopimuksen perusteella tällä alueella palvelutason määrittämistyötä koordinoi jätehuoltoviranomainen, mutta valmistelussa on tehty tiivistä yhteistyötä alueen kuntien ja kunnallisen jäteyhtiön, Jätekuon, kanssa.

Palvelutason määrittämistyötä on ohjannut Palsu-työryhmä, jossa on ollut jätehuoltoviranomaisen ja jäteyhtiön edustajien lisäksi edustus kunnista seuduittain. Jätehuollon palvelutasoa on käsitelty kuntien seuduittaisissa palaverissa jätehuollon yhteyshenkilöiden kanssa sekä jätehuollon neuvottelukunnassa, johon oli kutsuttu jätelautakunnan jäsenet, Jätekuon edustajat, kuntien teknisen toimen ja ympäristönsuojelun viranhaltijat sekä alueen ely-keskusten edustajat.

Palvelutason määrittelyä varten tehtiin kyselyjä jätehuollon asiakkaille ja sidosryhmille nykyisten jätehuoltopalvelujen toimivuudesta. Asukkaille järjestettiin Jätekuon toimesta laaja, kaikkia kunnallisia jätehuoltopalveluja koskeva asiakastyytyväisyyskysely (760 vastausta) sekä lajitteluasemien kävijäkysely (600 vastausta). Lisäksi järjestettiin puhelinhaastattelut isännöitsijöille (50 vastausta). Yhteenvedo kyselyjen vastauksista on liitteenä.

Jätehuoltoviranomaisen taholta tehtiin lisäksi sidosryhmille kysely nykyisten jätehuoltopalvelujen toimivuudesta kunkin sidosryhmäorganisaation omasta näkökulmasta. Kysely lähetettiin kunnan järjestämän jätteenkuljetuksen nykyisille toteuttajille (Sihvari Oy, Renonorden Oy, Jätehuolto Teuvo Lehtikainen, Jätehuolto Laine Oy ja Lassila & Tikanoja) sekä tahoille, jotka olivat mukana jätepoliittisen ohjelman laadinnassa (alueen ely-keskukset, Suomen Kuljetus ja Logistiikka SKAL ry, Ympäristöteollisuus ja -palvelut YTP ry, Paperinkeräys Oy, Suomen Keräystuote Oy, Suomen Pakkauskierrätys RINKI Oy, Itä-Suomen kiinteistöliitto, Pohjois-Karjalan luonnonsuojelupiiri ja Pohjois-Savon luonnonsuojelupiiri). Tämän kyselyn avulla saatiin palveluista näkemyksiä yhdeksältä eri sidosryhmältä.

Jätehuollon palvelutasoluonnos tulee yleisesti nähtäville ja siitä tullaan pyytämään kunnilta lausunnot. Lisäksi kuntalaisille järjestetään vielä mahdollisuus vastata palvelutasoluonnoksen pohjalta tehtävään kyselyyn, jotta vaikuttaminen palvelutasoon olisi mahdollisimman vaivatonta. Palvelutason tulevat hyväksymään sekä jätelautakunta että Jätekuon hallitus, jotta siihen sitoudutaan yhteisesti. Tarkoitus on, että jätehuollon palvelutaso on voimassa toistaiseksi. Palvelutaso päivitetään viimeistään silloin, kun uusi jätepoliittinen ohjelma laaditaan, mutta tarpeen mukaan muutoksia tehdään jo tätä ennen.

Määritellyt palvelukokonaisuudet ja merkittävimmät muutokset palvelutasoon

Palvelutaso on määritelty kunnallisen jäteyhtiön, Jätekkon, toteuttamille jätteiden kuljetus- ja vastaanottopalveluille sekä palveluneuvonnalle ja viestinnälle. Lisäksi on määritelty taso jätehuoltoviranomaisen tarjoamille viranomaispalveluille.

Palvelutasossa on esitetty palvelukokonaisuuksittain se, millaisesta palvelusta on kyse, minkä tasoista palvelua tarjotaan ja mitä asioita on syytä huomioida palveluun liittyen. Palvelutasossa on tuotu esille myös se, mille tahoille palvelu on tarkoitettu. Kunkin palvelun osalta on määritelty, missä vaiheessa palvelua toteutetaan asetetun tason mukaisesti. Osin palvelut toteutetaan jo nykyään palvelutasoluonnoksen mukaan, mutta osin palveluihin tulee sellaisia muutoksia, joiden käytännön toteuttamiseen tarvitaan siirtymäaika.

Kiinteistöittaiset jätteenkuljetuspalvelut

Kiinteistöittäisessä jätteenkuljetuksessa jäteastiat tyhjennetään kiinteistön haltijan järjestämästä keräyspaikasta, joka voi olla kiinteistökohtainen tai usean kiinteistön yhteinen (kimppa). Sekajätteen osalta kiinteistöittaiset kuljetuspalvelut säilyvät pääosin ennallaan. Kiinteistöittäinen jätteenkuljetus järjestetään jätelautakunnan määrittelemällä sekajätteen kiinteistöittäisen jätteenkuljetuksen alueella ja lisämaksusta kaikilla sen ulkopuolisilla teillä, joilla jäteautolla voidaan liikennöidä. Kuljetukset tarjotaan taajamissa vähintään 2 viikon välein ympäri vuoden ja taajamien ulkopuolella vähintään 2 viikon välein kesäaikaan 4 viikon välein talviaikaan.

Muutoksia aiempaan palvelutasoon nähden esitetään lähinnä sekajäteastioiden pesuihin, joiden kattavuuden parantamista erityisesti alueen isännöitsijät ovat toivoneet. Pesu tarjotaan jatkossa veloituksetta kerran vuodessa kaikille taajamissa sijaitseville useamman kuin kahden talouden käytössä oleville sekajäteasteioille sekä yhteisöjen sekajäteasteioille astiakoosta ja tyhjennysrytmistä riippumatta. Aiemmin veloituksetta pestiin kerran viikossa tyhjennyksessä olleet 660 litran sekajäteastiat.

Palvelutasoluonnoksen mukaan Jätekkukko kerää kiinteistöittäisesti biojätteen, kartonkipakkaukset, lasipakkaukset ja metallin kaikissa vähintään 300 asukkaan taajamissa. Muovipakkauksia on kerätty vuoden 2017 lokakuusta alkaen yli 10 000 asukkaan taajamissa. Merkittävin muutos hyötyjätteiden kiinteistöittäisen keräyksen palvelutasossa on luonnoksessa esitetty muovipakkausten keräyksen laajentaminen muiden hyötyjätteiden tavoin vähintään 300 asukkaan taajamiin vuonna 2019. Toive muovipakkausten kiinteistöittäisen keräyksen laajentamiseen nousi esiin merkittävimpänä teemana asiakastytyväisyyskyselyn tuloksissa.

Hyötyjätteille määritellään kiinteistöittäinen jätteenkuljetusalue samoin periaattein kuin sekajätteelle, ja hyötyjätteitä kerätään vuodesta 2020 alkaen vähintään 300 asukkaan taajamien lisäksi myös tällä kiinteistöittäisellä jätteenkuljetusalueella. Hyötyjätteiden kuljetukset hoidetaan koko toimialueella siten, että biojäteastioiden tyhjennykset tarjotaan vähintään viikon välein kesäaikana ja kahden viikon välein talviaikana. Kartonki- ja muovipakkausjätteen tyhjennykset tarjotaan vähintään kahden viikon välein ympäri vuoden. Lasipakkaus- ja metalliastioiden tyhjennykset on saatavilla vähintään neljän viikon välein ympäri vuoden.

Jätekkukko pesee veloituksetta kaikki biojäteastiat kaksi kertaa vuodessa. Pakkausjäteastioiden veloituksettomat pesut tarjotaan jatkossa samoin periaattein kuin seka-

28.03.2018

jäteastioiden pesut. Pesuja tarjotaan myös pienkiinteistöjen seka- ja pakkausjäteas-
tioille erillisestä maksusta.

Sekajätteen aluekeräys eli aluekeräyspisteet

Aluekeräyspisteet ovat Jäteukon järjestämiä ja ylläpitämiä sekajätteen keräyspistei-
tä niitä kiinteistöjä varten, joilla ei ole kiinteistökohtaista jäteastiaa tai jotka eivät ole
liittyneet jätehuoltoon lähikiinteistöjen yhteisellä kimppa-astialla. Palvelutasoluon-
noksen mukaisesti jokaiseen kuntaan sekä vähintään 500 asukkaan vanhoihin kunta-
keskuksiin järjestetään vähintään yksi ympärivuoden käytettävissä oleva aluekeräys-
piste. Kesäajan käytössä olevia aluekeräyspisteitä järjestetään keskeisille vapaa-ajan
asuntojen sijaintialueille ja kulkureittien varsille. Lisäksi keskeisten venesatamien jä-
teposteita on muutettu ja muutetaan tarpeen mukaan kesäajan aluekeräyspisteiksi,
jolloin ne palvelevat myös vapaa-ajan asumisessa syntyvän jätteen jätehuoltoa.

Tällä hetkellä ympärivuoden käytössä olevia aluekeräyspisteitä on alueella noin 90
kpl ja kesäajan aluekeräyspisteitä noin 70 kpl. Yksittäisiä kesäajan aluekeräyspisteitä
muutetaan palvelutason pohjalta ympärivuotisiksi pisteiksi. Tarpeen mukaan voi-
daan lisäksi perustaa uusia kesäajan aluekeräyspisteitä. Merkittäviä muutoksia alue-
keräyspisteverkostoon ei ole kuitenkaan suunniteltu.

Aluekeräyspisteiden epäsiisteydestä annetaan vuosittain palautetta etenkin loma-
aikojen ruuhka-ajoina ja asia on noussut kehittämiskohteena esille myös asiakas-
tutkimusraportissa. Luonnoksen mukaan aluekeräyspisteiden astiatyhjennyksiä tai
keräyskapasiteettia lisätään sesonkiaikoina roskaantumisen vähentämiseksi. Pistei-
den keräyskapasiteetit ja niiden riittävyys tarkastellaan vuosittain. Syväkeräyssäiliöis-
sä voidaan seurata sähköisesti säiliöiden täyttöastetta ja osa pisteistä on jatkossakin
lukittuja.

Luonnoksessa on lisäksi esitetty, että aluekeräyspisteille, jotka sijaitsevat erikseen
määriteltävällä hyötyjätteiden kiinteistöittaisella kuljetusalueella logistisesti keskei-
sesti, järjestetään ekopiste vuodesta 2020 alkaen. Sekajätteen aluekeräyspisteasiat
on tarkoitettu ainoastaan vuosimaksun maksaneille talouksille, mutta aluekeräyspis-
teen yhteyteen järjestettävä ekopiste on vapaasti kaikkien asukkaiden käytössä.

Hyötyjätteiden aluekeräys eli ekopisteet

Ekopisteet ovat hyötyjätteiden alueellisia keräyspisteitä, joissa kerätään vähintään
metallia, kartonkipakkauksia ja lasipakkauksia. Suomen Pakkauskierrätys RINKI Oy on
järjestänyt valtakunnallisesti pakkausjätteiden keräysverkon pakkausjäteasetuk-
sen (518/2014) mukaisesti. Jäteukko täydentää tätä verkostoa omilla ekopisteil-
lään.

Luonnoksen mukaan Jäteukon täydentävä ekopiste järjestetään sellaisille asuinalue-
ille, joissa on lähipalvelut ja vähintään 300 asukasta, joiden pakkausjätteitä kerä-
tään ekopisteessä (pientalot ja pienet taloyhtiöt). Tarvittaessa ekopiste järjestetään
jätteenkuljetuslogistiikan kannalta keskeisille asuinalueille, joissa on vähintään 500
asukasta, mutta ei lähipalveluja, kuten päivittäistavarakauppaa. Tällä hetkellä alueel-
la on 70 Rinki-ekopistettä. Jäteukon jo toteuttamia ekopisteitä on alueella jatkossa
12 kpl ja uusia ekopisteitä on suunniteltu 18 kappaletta. Tavoitetason mukaan Jäte-
ukon ekopisteitä olisi 30 kappaletta.

28.03.2018

Muovipakkausten kiinteistöittaisen keräyksen laajentamisen lisäksi asiakaskyselyissä ja toimialueen kunnista saadussa palautteessa on toivottu vahvasti muovipakkaus-
ten alueellisen keräyksen lisäämistä. Tällä hetkellä muovipakkauksia kerätään aino-
astaan osassa Rinki-ekopisteitä alueen suurimmissa taajamissa. Luonnoksen mukaan
muovipakkausten keräys järjestetään jokaiseen kuntaan vähintään yhdelle ekopis-
teelle vuonna 2020. Jätekuukko järjestää keräystä omilla ekopisteillään ja pyrkii lisäksi
tekemään yhteistyötä RINKI Oy:n kanssa niin, että vähintään yhdelle RINKI-
ekopisteelle jokaiseen kuntaan järjestetään muovipakkausten keräys. Myös tekstiili-
keräyksen palvelutasoa esitetään parannettavaksi siten, että keräys järjestetään
vuodesta 2019 alkaen jokaiseen kuntaan vähintään yhdelle ekopisteelle.

Lajitteluasemat

Paikallisilla lajitteluasemilla otetaan vastaan pienkuormina niitä jätteitä, jotka eivät
kuulu kokonsa, määränsä tai laatunsa vuoksi jäteastioihin tai alueellisiin keräyspistei-
siin. Esimerkiksi huonekalut, remonttijäte sekä sähkö- ja elektroniikkaromu on lajit-
teluasemalle toimitettavaa jätettä. Palvelutasoluonnoksen mukaan lajitteluasema-
palvelu tarjotaan jokaisessa kunnassa sekä vanhoissa kuntakeskuksissa, joiden alu-
eella on vähintään 2000 asukasta. Lajitteluasemia on alueella tällä hetkellä 21 kpl.
Verkosto on jo nykyään esitetyn palvelutason mukainen lukuun ottamatta Maanin-
kaa, jonne lajitteluasema on tavoitteena perustaa vuonna 2020.

Asiakaskyselyjen tulokset osoittavat, että asukkaat ovat pääosin hyvin tyytyväisiä la-
jitteluasemapalveluun. Parannusta palvelutasoon on kuitenkin toivottu asemien au-
kioloaikojen osalta, ja toiveeseen vastataan lisäämällä osin lajitteluasemien lauantai-
aukioloaikoja vuodesta 2019 alkaen. Luonnoksen mukaan pienet lajitteluasemat
(kunnan tai kuntakeskuksen asukasmäärä alle 5000) ovat auki vuoden aikana vähin-
tään kahtena lauantaina, keskikokoiset lajitteluasemat (asukasmäärä 5000–10000)
vähintään kolmena lauantaina ja suuret lajitteluasemat (asukasmäärä yli 10 000) vä-
hintään neljänä lauantaina.

Myös lajitteluasemien viikoittaiset vähimmäisaukioloajat on suhteutettu kunnan tai
kuntakeskuksen asukasmäärään. Luonnoksen mukaan pienet lajitteluasemat ovat
auki vähintään 2 tuntia/viikko talvella ja 4 tuntia/viikko kesällä, keskikokoiset lajitte-
luasemat vähintään 6 tuntia/viikko talvella ja 12 tuntia/viikko kesällä ja suuret lajitte-
luasemat vähintään 8 tuntia/viikko talvella ja 14 tuntia/viikko kesällä. Käytännössä
suurimmilla lajitteluasemilla aukioloajat ovat vielä tätä laajemmat. Kaikki lajittelu-
asemat ovat auki vähintään tunnin viikossa klo 16 jälkeen ja kesällä aukioloaikaa pi-
dennetään klo 18 saakka vähintään kerran viikossa. Esitetyt viikoittaiset aukioloajat
noudattavat pitkälti tällä hetkellä voimassa olevia lajitteluasemien vähimmäis-
aukioloaikoja.

Kuopion Pikkukukko-lajitteluasemalla on järjestetty Kiertokukko-palvelu käyttökeli-
poisille tavaroille, ja luonnoksessa esitetään palvelun laajentamista kaikille lajittelu-
asemille. Kiertokukko-palvelu järjestetään koko alueelle vuodesta 2019 alkaen.

28.03.2018

Vaarallisen jätteen vastaanotto

Vaaralliset jätteet ovat käytöstä poistettuja aineita tai esineitä, jotka voivat aiheuttaa erityistä vaaraa tai haittaa. Vaaralliset jätteet kerätään erilleen muista jätteistä ja niitä voidaan ottaa vastaan vain valvotuissa vastaanottopaikoissa.

Palvelutasoluonnoksen mukaan vaarallisenjätteen vastaanottopiste järjestetään jorokaiseen kuntaan sekä vanhoihin kuntakeskuksiin, joiden alueella on vähintään 2000 asukasta. Vaarallisenjätteen vastaanotto on järjestetty lajitteluasemien yhteyteen ja lisäksi Maaningalla ja Kuopion keskeisellä kaupunkialueella vaarallista jätettä on otettu vastaan kiertävään keräysautoon. Maaningalle on esitetty rakennettavaksi palvelutason mukainen lajitteluasema vuonna 2020, jolloin keräysautopalvelusta luovutaan. Keräysautopalvelusta on tarkoitus luopua myös Kuopion keskeisellä kaupunkialueella, mutta tilalle esitetään säännöllistä, vähintään kahdesti vuodessa järjestettävää vaarallisten jätteiden keräystapahtumaa.

Isokokoisten jätteiden ja isojen jäte-erien noutopalvelut

Isokokoisille jäte-esineille ja isoille jäte-erille, joita ei voi laittaa kiinteistön omaan jäteastiaan tai aluekeräyspisteisiin, on tarjolla lajitteluasemalla toteutettavan vastaanoton lisäksi asiakkaiden tarpeita varten räätälöityjä nouto- ja kuljetuspalveluja. Noutopalvelu on tarkoitettu yksittäisille isoille jäte-esineille, ja jätelavan vuokra- ja kuljetuspalvelu isoille jäte-erille, kuten remontointijätteille. Palvelut toteutetaan palvelutasoluonnoksen mukaan nykyiseen tapaan koko toimialueella.

Saostus- ja umpisäiliölietteiden kuljetus ja vastaanotto

Kiinteistöjen jätevesien käsittelyssä syntyville saostus- ja umpisäiliölietteille on käytössä kiinteistön haltijan järjestämä jätteenkuljetus, mikä tarkoittaa sitä, että Jäte-kukko ei ole kilpailuttanut kuljetuksia, vaan kiinteistön haltijat huolehtivat kuljetusten kilpailuttamisesta ja tilaamisesta itse. Kuljetukset tilataan ely-keskusten jätehuoltorekisteriin merkityiltä kuljettajilta. Vaikka Jäte-kukko ei pidä tätä rekisteriä kuljettajista, Jäte-kukko tarjoaa asiakkaille tietoja kuljettajista. Tämän tiedottamisen näkyvyyttä on tarkoitus parantaa.

Jäte-kukko on järjestänyt lietteiden vastaanoton yhteistyössä kuntien vesihuoltolaitosten kanssa jätevedenpuhdistamoilla. Alueella on keskitetty lieterrekisteri ja Jäte-kukko laskuttaa kaikki lietteiden käsittelymaksut keskitetysti. Tältä osin palvelutaso vastaa jatkossakin nykytilannetta.

Puutarhajätteet

Haravointijätteiden ja risujen vastaanotto kuuluu ensisijaisesti kunnille, mutta Jäte-kukko järjestää entiseen tapaan vastaanoton näille jätteille maksusta lajitteluasemalla, jos kunnalla ei ole mahdollisuutta keräystä järjestää. Taloyhtiöille ja yhteisöille tarjotaan lisäksi maksusta puutarhajätelavaa haravointijätteiden ja risujen keräykseen. Palvelutasoluonnoksen mukaan tullaan uutena palveluna järjestämään isoimmissa taajamissa erillisestä maksusta puutarhajätteiden kiinteistöittäistä keräystä.

28.03.2018

Palveluneuvonta ja viestintä

Jätehuollon palveluneuvontaa ja viestintää toteutetaan Jätehuollon toimesta monikanavaisesti. Palvelutasoluonnoksessa on linjattu, millaisia neuvontapalveluja asiakkaille tarjotaan, millä tavoin asiakkaille viestitään ja miten pian saapuneisiin asiakasyhteydenottoihin vastataan. Kiinteistön omien jätehuoltopalvelujen osalta asiakkaita palvellaan puhelimitse, sähköpostitse ja sähköisen asioinnin kautta. Sähköisesti tehtyihin asiakasyhteydenottoihin vastataan pääsääntöisesti seuraavana arkipäivänä, viimeistään viiden arkipäivän kuluessa.

Yleistä jätehuollon neuvontaa toteutetaan verkkosivuilla, postitse jaettavan materiaalin, kuten asiakaslehden ja vuosikalenterin avulla, erikseen tilattavien oppain ja lajitteluohjein, eri tilaisuuksissa sekä sosiaalisessa mediassa. Jätteiden lajittelusta ja keräyspaikoista tiedottamista tullaan saadun asiakaspalautteen mukaisesti tekemään jatkossa entistä monipuolisemmin, kun käyttöön otetaan tätä tukeva mobiilisovellus. Sidosryhmille, kuten isännöitsijöille, tehtävää viestintää tehostetaan kyse-ly tuloksissa esille tulleiden kehittämistoiveiden mukaisesti.

Jätehuollon viranomaispalvelut

Jätehuoltoviranomaisessa käsitellään jätehuoltomääräyksiä ja jätemaksuja koskevat päätösaasiat sekä seurataan kiinteistöjen jätehuoltojärjestelyjä. Näihin asioihin liittyen annetaan asiakkaille neuvontaa ja käsitellään poikkeamishakemuksia. Jätehuoltoviranomaisen palveluihin liittyen on palvelutasoluonnoksessa linjattu, miten jätelauslautakunnassa voi asioida ja millaiset käsittelyajat asiakasyhteydenottoilla on. Jätelauslautakunta palvelee asiakkaita mm. puhelimitse ja sähköpostitse, minkä lisäksi on käytössä sähköinen asiointi. Sähköisesti tehtyihin asiakasyhteydenottoihin vastataan pääsääntöisesti seuraavana arkipäivänä, viimeistään viiden arkipäivän kuluessa. Hakemukset käsitellään kuudessa viikossa. Myös jätehuollon viranomaispalveluissa tehostetaan jatkossa viestintää erityisesti sidosryhmien suuntaan.

Vaikutusten arviointi

Jätehuollon palvelutason määrittämisellä voidaan todeta olevan positiivisia ympäristövaikutuksia, koska jätehuoltopalvelujen aikaisempaa kattavampi saavutettavuus varmistaa, että jätteet ohjautuvat asianmukaiseen vastaanottoon ja käsittelyyn. Palvelutason mukaisella hyötyjätteiden, erityisesti muovipakkausten, aiempaa laajemmalla keräyksellä saavutetaan ympäristöhyötyjä, kun muun muassa jätteestä aiheutuvat ilmastolämpenemisvaikutukset pienenevät.

Vaikutukset ihmisiin ovat positiiviset. Palvelutason määrittelyssä on otettu huomioon asiakkaiden toiveet jätehuoltopalvelujen kehittämiseksi. Yhtenäisellä palvelutasolla turvataan koko alueella yhdenvertaisesti palvelujen riittävyys ja saatavuus sekä palveluista maksettavien jätemaksujen kohtuullisuus.

Jätehuollon palvelutasolla ei ole merkittävää vaikutusta kunnan talouteen ja henkilöstöön. Jätehuolto on kunnallinen palvelu, joka rahoitetaan palvelusta perittävillä jätemaksuilla.

Yritysvaikutusten voidaan todeta olevan neutraalit, koska palvelutaso määritellään pääosin kotitalouksien käytössä olevien palvelujen osalta. Tiedot palvelut, kuten kiinteistöittäinen jätteenkuljetus ja lajitteluasemat, ovat kuitenkin myös yritysten käytettävissä jätelain mukaisin ehdoin kunnan toissijaisen jätehuollon järjestämisvas-

28.03.2018

tuun perusteella, joten tältä osin palvelutason parantaminen voi vaikuttaa positiivisesti myös yrityksiin.

Esitys

Jätelautakunta asettaa luonnoksen jätehuollon palvelutasoksi nähtäville. Lautakunta varaa kuntalaisille ja niille, joiden oloihin päätöksenteolla on huomattava vaikutus, mahdollisuuden esittää mielipiteensä palvelutasoluonnoksesta. Palvelutasoa on mahdollista kommentoida myös vastaamalla sitä koskevaan kyselyyn.

Palvelutasoluonnos sekä kuulutus asian vireilläolosta ja vaikuttamismahdollisuuksista pidetään nähtävillä jätelautakunnan verkkosivuilla 3.4.–30.4.2018. Asiakirjat lähetetään lisäksi sähköisesti kaikkiin jätelautakunnan toimialueen kuntiin, jotta kunnat voivat julkaista ne omilla verkkosivuillaan.

Asiasta ilmoitetaan lisäksi kuulutuksella, joka julkaistaan kuntien ilmoituslehdissä seuraavasti:

- 5.4.2018 Koillis-Savo, Outokummun Seutu, Uutis-Jousi, Pitäjäläinen, Sisä-Savo, Lieksan lehti, Vaarojen Sanomat, Ylä-Karjala, Laukaa-Konnevesi ja Pieksämäen lehti
- 7.4.2018 Kuopion kaupunkilehti.

Alueen kunnilta, kuntien ympäristönsuojeluviranomaisilta ja kunnalliselta jäteyhtiöltä, Jätekuukolta, pyydetään asiasta lausunto. Keskeisille valmisteluvaiheessa kuulluille sidosryhmille ilmoitetaan erikseen mahdollisuudesta esittää asiassa mielipide.

Nähtävillä olon ja kuulemisen jälkeen palvelutasoon tehdään lausuntojen ja mielipiteiden pohjalta tarpeelliset muutokset. Ehdotus uudeksi jätehuollon palvelutasoksi tuodaan tämän jälkeen jätelautakunnalle hyväksyttäväksi.

Liitteet

- 1 2513/2018 Jätehuollon palvelutason luonnos
- 2 2513/2018 Jätehuollon palveluverkosto karttapalvelussa (linkit)
- 3 2513/2018 Taustamateriaalia kiinteistöjen jätehuoltopalveluista
- 4 2513/2018 Yhteenveto asiakaskyselyjen tuloksista

Valmistelija

Saija Pöntinen

Hanna Kisonen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5066

puh. +358 44 718 5667

Päätösehdotus

Palvelupäällikkö Saija Pöntinen

Lautakunta hyväksyy palvelupäällikön esityksen.

Päätös

Merkitään, että kaupunginhallituksen edustaja Tiina Kaartinen poistui tämän käsittelyn aikana klo 16:05.

28.03.2018

Merkitään, että Jätekukko Oy:n toimitusjohtaja Arto Ryhänen poistui tämän asian käsittelyn jälkeen klo 16:20.

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

