

# Jätehuollon palvelutaso

JÄTELAUTAKUNTA KOLMENKIERTO  
KIERTOKAPULA OY

Jätelautakunta Kolmenkierron hyväksymä 30.1.2020 § 4.

## *Sisältö*

Sisältö.....	1
1. Johdanto .....	2
2. Kiinteistöittäinen jätteenkuljetus, kunnan vastuulle kuuluva seka-, kuiva- ja biojäte .....	4
3. Sekalaisen yhdyskuntajätteen aluekeräyspisteet .....	5
4. Hyötyjätteet .....	6
5. Jäteasemapaalvelut/ kuntien varikot .....	7
6. Vaarallisten jätteiden vastaanotto.....	9
7. Muut jätteet.....	10
8. Muut Kiertokapula Oy:n tarjoamat palvelut.....	11
9. Saostus- ja umpisäiliölietteet.....	12
10. Palveluneuvonta .....	13
11. Tiedotus ja neuvonta .....	14
12. Jätehuollon viranomaispalvelut .....	15
13. Palvelutason toimeenpano ja toteutumisen seuranta .....	16

## 1. Johdanto

Jätehuollon palvelutasossa määritellään millaisia palveluita kuntalaisille ja kiinteistöille tarjotaan. Palvelutaso on määritelty yhteistyössä omistajakuntien, Kiertokapula Oy:n ja Jätelautakunta Kolmenkierron kanssa. Palvelutaso määritellään kunnan vastuulle kuuluvan jätteen jätehuollon osalta koko jäteyhtiön toiminta-alueen kunnille yhteisesti.

Palvelutaso määritellään nyt ensimmäistä kertaa jätelautakunnan toimialueella. Tässä asiakirjassa palvelutason kuvaukset on koottu taulukoihin. Taulukon ensimmäisessä sarakkeessa kuvataan palvelun vähimmäistaso (nykytaso), toisessa mittari, jonka avulla palvelutason toteutumista seurataan ja kolmannessa sarakkeessa kehittämistavoite. Tavoitevuosi on 2022. Mikäli ensimmäisessä sarakkeessa määritelty palvelutaso on arvioitu riittäväksi, ei kehitystavoitetta ole asetettu.

Tavoitteiden asettelussa on huomioitu palvelujen rahoitus: jätelain mukaan kunnan on perittävä jätehuollosta jätemaksua, jolla katetaan tehtävän hoitamisesta aiheutuvat kustannukset. Tällä hetkellä useat jätehuollon palvelut rahoitetaan jätteen käsittelymaksusta saatavilla tuloilla. Mikäli palvelutasoa halutaan merkittävästi nostaa, tulee harkittavaksi kaikilta asuinkiinteistöiltä laskutettavan jätehuollon perusmaksun käyttöönotto tai jäteastioiden tyhjennyshintojen korottaminen. Perusmaksun käyttöönotosta tai jäteastioiden tyhjennyshintojen korottamisesta käydään kuntien kanssa vuoropuhelu ennen jätelautakunnan päätöksentekoa. Jätemaksu on kokonaisuudessaan syytä pitää kohtuullisella tasolla.

Tässä asiakirjassa määritelty palvelutaso ei koske Janakkalan kunnan alueella sijaitsevia kiinteistöjä niiden palvelujen osalta, joista vastaa kunnan kilpailuttama jätteenkuljetusyritys Janakkalan kunnanvaltuuston 4.6.2018 § 30 tekemän päätöksen mukaisesti. Muun muassa jäteastioiden vuokraus, pesu ja jätteenkuljetusten asiakaspalvelu poikkeavat tässä kuvatussa. Janakkalassa kunnan järjestämä jätteenkuljetus alkaa vuonna 2020 tai myöhemmin. Palvelutason määrittely ei toistaiseksi koske jätteenkuljetuksen osalta myöskään Nurmijärven kuntaa, jonka tilanne on selostettu tarkemmin kohdassa 2. (Kiinteistöittäinen jätteenkuljetus...).

Jätelautakunta Kolmenkierto on hyväksynyt jätehuollon palvelutason 30.1.2020. Palvelutason käytännön toteuttamisesta vastaa pääosin Kiertokapula Oy ja toteutumisen seurannasta jätelautakunta Kolmenkierto.

### **Palvelutaso on määritelty seuraavien jätehuoltopalveluiden osalta:**

- Kiinteistöittäinen jätteenkuljetus, kunnan vastuulle kuuluva seka-, kuiva-, ja biojäte
- Sekalaisen yhdyskuntajätteen aluekeräyspisteet
- Hyötyjätteet
- Jäteasemapalvelut/kuntien varikot
- Vaarallisten jätteiden vastaanotto
- Muut jätteet
- Muut Kiertokapula Oy:n tarjoamat palvelut
- Saostus- ja umpisäiliölietteet

- Palveluneuvonta
- Tiedotus ja neuvonta
- Jätehuollon viranomaispalvelut

## 2. Kiinteistöittäinen jätteenkuljetus, kunnan vastuulle kuuluva seka-, kuiva- ja biojäte

Kiinteistöittäisellä jätteenkuljetuksella tarkoitetaan kunnan tai kiinteistön haltijan järjestämää jätteenkuljetusta, jossa jätteet noudetaan kiinteistölle sijoitetusta keräyspaikasta tai kahden tai useamman kiinteistön yhteisestä (kimppa) keräyspaikasta.

Jätelautakunta Kolmenkierron alueella on tätä kirjoitettaessa käytössä kunnan järjestämä jätteenkuljetus seka-, kuiva- ja biojätteille Hattulan, Hausjärven, Hyvinkään, Hämeenlinnan, Järvenpään, Keravan, Lopen, Mäntsälän, Riihimäen, Tuusulan sekä Valkeakosken kunnissa. Näissä kunnissa Kiertokapula Oy on kilpailuttanut jäteastioiden tyhjennykset keskitetysti. Lisäksi Nurmijärven kunnassa biojätteen kuljetus on kunnan järjestämä (kunta kilpailuttaa itse). Nurmijärvi siirtyy kunnan järjestämään jätteenkuljetukseen seka- ja kuivajätteen osalta mahdollisesti vuoden 2021 aikana. Janakkalassa kunnan järjestämä jätteenkuljetus alkaa vuonna 2020 tai myöhemmin. Asukkaat saavat jätteenkuljetusten asiakaspalvelun kunnasta.

### Palvelutaso kunnan vastuulle kuuluvalla kiinteistöittäisellä jätteenkuljetuksella

Taso	Mittarit	Tavoite	Arviointi2022
Kiinteistöittäinen jätteenkuljetus on ensisijainen tapa järjestää kiinteistön jätehuolto. Kiinteistöittäistä jätteenkuljetuspalvelua tarjotaan kaikilla alueilla, joilla jäteautolla voidaan liikennöidä.	Tarjotaan/ ei tarjota  Asiakastyytyväisyys	Jätehuoltoviranomainen on selvittänyt aluerajaustarkastelun avulla, onko alueella kiinteistöjä, joilta aluekeräyspisteiden käyttöoikeus puuttuu tai jotka eivät käyttöoikeutta tarvitse.	<b>Ei toteudu täysin.</b> <i>Palvelua tarjotaan, mutta aluerajaustarkastelu on kesken ja niitä tehdään tarpeen mukaan.</i>  <i>Perusmaksun käyttöönotto on lisännyt tietoa liittymättömistä kiinteistöistä, joita ei vielä ole saatu kiinteistöittäiseen jätehuoltoon. (LS)</i>
Kiinteistön haltija järjestää keräysastian ja kiinteistön keräyspaikan.	Kuljettajapalautteet  Asiakastyytyväisyys	Astiat on mahdollista tyhjentää sujuvasti ja turvallisesti.	<b>Toteutuu pääosin,</b> kuljettajailmoitukset otetaan aina vakavasti ja kiinteistölle ilmoitetaan muutostarpeista. (LS)

<p>Lähekkäin sijaitsevat kiinteistöt, tiekunnat ja erilaiset yhteisöt voivat sopia yhteisen jäteastian käytöstä. Kiinteistönhaltijat järjestävät keräyspaikan.</p> <p>Kiinteistöjen lähekkäisyys määritellään tapauskohtaisesti. Mikäli kiinteistöt eivät sijaitse lähekkäin tai lähialueella, jätehuoltoviranomainen voi ratkaista asian poikkeamishakemuksen perusteella.</p>	<p>Asiakastyytyväisyys</p>	<p>Yhteiseen jäteastiaan kuuluvien kiinteistöjen enimmäisetäisyys määritellään jätehuoltomääräyksissä.</p>	<p><b>Toteutuu</b>, kiinteistöt voivat käyttää yhteistä jäteastiaa sujuvasti.</p> <p>Ei määritellä tällä hetkellä ja se taitaa olla hyvä vaihtoehto (esim. Yksityistie saattaa olla aika pitkä ja läpiajovaihtoehtoa ei ehkä ole, jolloin tien alkuun sijoitettu jäteastia on hyvä vaihtoehto etäisyydestä huolimatta). (LS)</p> <p>Kimpan etäisyys on 6km. Poislukien tiekunnat.</p>
<p>Kiertokapula Oy pesee biojäteastiat hallinnoimissaan kunnissa automaattisesti kaksi kertaa vuodessa.</p> <p>Kiertokapula Oy pesee seka- ja kuivajäteastiat kerran vuodessa erillistä maksua vastaan kiinteistöiltä, jotka tilaavat erillisen pesupalvelun.</p>	<p>Tarjotaan/ ei tarjota</p> <p>Asiakastyytyväisyys</p>	<p>Seka-, kuiva- ja biojäteastioiden pesu sisältyy käsin siirrettävien ja syväkeräyssäiliöiden tyhjennyshintaan. Seka- ja kuivajäteastiat pestään kerran ja bioastiat kaksi kertaa vuodessa.</p>	<p><b>Toteutuu.</b></p>

### 3. Sekalaisen yhdyskuntajätteen aluekeräyspisteet

Aluekeräyspisteet ovat Kiertokapula Oy:n ylläpitämiä alueellisia sekalaisen yhdyskuntajätteen keräyspaikkoja, johon kiinteistöittäisen jätteenkuljetuksen ulkopuolelle jäävät kiinteistöt toimittavat jätteensä.

Jätelain (35.4 §:n) mukaan jätehuoltoviranomainen voi päättää, että kiinteistöittäistä jätteenkuljetusta ei järjestetä alueella, jossa on hankalat kulkuyhteydet, vähän jätteen haltijoita tai vähän kuljetettavaa jätettä. Jätehuollon palvelutason turvaamiseksi tällaisilla alueilla voi olla tarpeen järjestää sekajätteen aluekeräyspisteitä, mikäli kiinteistöt eivät itse järjestä yhteisiä jäteastioita. Jätehuoltoviranomainen tekee aluerajauspäätöksiä tarpeen mukaan.

#### Palvelutaso sekalaisen yhdyskuntajätteen aluekeräyspisteille

Taso	Mittarit	Tavoite	Arviointi 2022
<p>Alueille, joilla kiinteistöittäistä jätteenkuljetusta ei ole mahdollista järjestää, on järjestetty sekajätteen aluekeräyspiste. Aluekeräyspisteitä on Hattulassa, Hämeenlinnassa, Mäntsälässä, Riihimäellä ja Valkeakoskella.</p> <p>Pisteet sijoittuvat siten, että ne ovat keskeisten asiointireittien varsilla.</p> <p>Pisteiden määrä ja keräyskapasiteetti on suhteutettu käyttäjämäärään.</p> <p>Pisteet ovat toimivia ja siistejä.</p>	<p>On järjestetty/ ei ole järjestetty</p> <p>Pisteiden lukumäärä/ käyttäjätarve</p> <p>Pisteiden keräyskapasiteetti/ käyttäjämäärä</p> <p>Roskaantumishavainnot</p> <p>Asiakastyytyväisyys</p>	<p>Pisteiden käyttöoikeus on astiakohtainen ja tarvittaessa astiat ovat lukollisia.</p> <p>Jätehuoltoviranomainen tekee tarvittavat aluekeräyspisteiden käyttöön liittyvät aluerajaustarkastelut.</p>	<p><b>Toteutuu pääosin.</b></p> <p>Pisteiden määrä on Valkeakoskella vielä liian suuri, tarkastelu kiinteistöjen ja sijaintien osalta tehdään 2023. Muissa kunnissa pisteiden sijoittelu ja määrä on aika hyvin tarpeen mukainen. (LS)</p>

#### 4. Hyötyjätteet

Hyötyjätteellä tarkoitetaan kierrätystä tai muuta hyödyntämistä varten erilliskerättävää jätettä (tällä hetkellä lasi-, metalli-, kartonki- ja muovipakkausjäte sekä paperi). Mikäli erilliskerättyä jätettä ei jätehuoltomääräysten mukaan tarvitse kuljettaa kiinteistöittäisessä jätteenkuljetuksessa, voi kiinteistön haltija itse tilata sille vapaaehtoisesti jätteenkuljetuksen ja luovuttaa jätteen jätteenkuljetusyritykselle kuljetettavaksi tuottajan järjestämään vastaanottoaikaan.

Mikäli kiinteistö ei kuulu kyseisen hyötyjätteen osalta kiinteistöittäisen jätteenkuljetuksen piiriin, hyötyjätteet toimitetaan alueelliseen hyötyjättepisteeseen.

## Palvelutaso hyötyjätteiden keräykselle

Taso	Mittarit	Tavoite	Arviointi 2022
Hyötyjätteiden kiinteistöittäinen keräys järjestetään vähintään jätehuoltomääräysten mukaisesti.	Toteutuu/ ei toteudu	Seurannan avulla on varmistettu, että kiinteistöillä on lajittelumahdollisuuksia vähintään jätehuoltomääräysten mukaisesti.	<b>Ei toteudu täysin.</b> Yhtiön toimesta tarkastelu ei ole ollut mahdollista, koska keräys siirtyy yhtiölle 2023 loppuun mennessä. (LS)
Hyötyjättepisteitä ylläpitää tuottajayhteisöt vähintään Valtioneuvoston asetuksen (518/2014) mukaisesti.  Jätelautakunta Kolmenkierron päätöksen 29.10.2015 § 41 mukaisesti ”RINGIN keräystä täydennetään myöhemmin, mikäli RINGIN keräysverkosto ei ole riittävä ja pakkausjätteen täydentävän keräyksen kulut pystytään esimerkiksi ekomaksulla kohdentamaan oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti.”	Asiakastyytyväisyys	Kiertokapula Oy järjestää hyötyjätteille täydentäviä keräyspisteitä, joissa kerätyt jätteet toimitetaan tuottajayhteisön osoittamiin vastaanottoaikkoihin (edellyttää jätehuollon perusmaksun käyttöönottoa tai jäteastoiden tyhjennysmaksujen korottamista.)	<b>Ei toteudu täysin.</b>  Ekopisteitä on asetuksen mukaisesti. Täydennystarve ei ole selvinnyt vielä, koska tuottajien tulevien pisteiden määrä ja sijainti ei yhtiön alueella ole vielä tiedossa 2022. Erilliskeräyksen lisääntyminen (velvoitteet ja vapaaehtoinen) vähentävät täydentävän keräyksen tarvetta 2023. (LS)

## 5. Jäteasemapalvelut/ kuntien varikot

Kiertokapula Oy tarjoaa jäteasemapalveluita jätteidenkäsittelyalueillaan sekä osalla kuntien varikoista. Jäteasemapalveluita on järjestetty jätteitä varten, jotka eivät kokonsa, määränsä tai



laatunsa vuoksi kuulu sekalaisen yhdyskuntajätteen keräysvälineisiin. Tällaisia jätteitä ovat muun muassa sähkö- ja elektroniikkaromu, vaaralliset jätteet sekä isokokoiset jäte-esineet tai -erät, kuten huonekalut ja rakennusjäte.

### Palvelutaso jäteasemapalveluille

Taso	Mittarit	Tavoite	Arviointi 2022
Jäteasemapalveluja on saatavilla seuraavasti: Kiertokapula Oy:n jätteidenkäsittelyalueet: Hämeenlinna, Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi ja Valkeakoski. Kuntien varikot: Hausjärvi, Loppi, Mäntsälä ja Riihimäki.	Palvelun saavutettavuus	Jäteasemapalveluita on tarjolla jokaisella toiminnallisella alueella (edellyttää jätehuollon perusmaksun käyttöönottoa tai jätteastioiden tyhjennysmaksujen korottamista.)  Jätteenkäsittelyalueiden ja kunnan varikkojen lukumäärä pysyy vähintään nykyisellä tasolla.	<b>Toteutuu pääosin.</b> Jätteidenkäsittelyalueiden ja kunnan varikoiden lukumäärässä ei ole tapahtunut muutosta.  Vastaanottoverkostoa ollaan laajentamassa ja kolme uutta tonttia on hankittu (Iittala, Lammi, Riihimäki).
Jäteasemien aukioloajoissa huomioidaan talvi- ja kesäkausien erot siten, että kesällä tarjotaan tarvittaessa ylimääräisiä aukioloaikoja.	Asiakastyytyväisyys	Pilotoidaan miehittämätöntä/ osin miehitettyä jäteasemaa, jolla laaja aukioloaika.	<b>Toteutuu osittain.</b> Ylimääräisiä aukioloaikoja touko- ja lokakuussa lauantaisin.  Uudet pienjäteasemat suunnitellaan toimimaan itsepalveluperiaatteella osan aukioloajasta.
Jätteiden käsittelyalueilla/ kuntien varikoilla otetaan vastaan jätteitä, jotka eivät suuren kokonsa, poikkeuksellisen laatunsa tai määränsä vuoksi sovellu kuljetettavaksi kiinteistöittäisessä jätteenkuljetuksessa tai eivät sovellu kerättäväksi aluekeräyspisteissä.	Toteutuu/ ei toteudu	Suurikokoisia jätteitä otetaan vastaan toiminnallisten alueiden jäteasemilla. *	<b>Toteutuu.</b> Suurikokoisia jätteitä tullaan vastaanottamaan myös tulevilla pienjäteasemilla.

Jätteiden vastaanottoon on riittävä määrä koulutettua henkilökuntaa.	Koulutetun henkilökunnan määrä	Nykytaso riittävä.	<b>Toteutuu.</b> Määrässä ei ole tapahtunut merkittävää muutosta.
--	--------------------------------	--------------------	---

\* Toiminnallisella alueella tarkoitetaan yhden tai useamman taaja-alueen kokonaisuutta, jolla välimatkat pysyvät kohtuullisena.

## 6. Vaarallisten jätteiden vastaanotto

Vaarallisilla jätteillä tarkoitetaan sellaisia käytöstä poistettuja aineita tai esineitä, jolla on palo- tai räjähdysvaarallinen, tartuntavaarallinen, muu terveydelle vaarallinen, ympäristövaarallinen tai muu vastaava ominaisuus.

Vaaralliset jätteet tulee aina lajitella erilleen muista jätteistä ja on toimitettava niille tarkoitettuihin vastaanottoaikkoihin. Asumisessa syntyvät vaaralliset jätteet on toimitettava Kiertokapula Oy:n niille järjestämiin vastaanottoaikkoihin.

### Palvelutaso vaarallisten jätteiden vastaanotolle

Taso	Mittarit	Tavoite	Arviointi 2022
Vaarallisia jätteitä vastaanotetaan seuraavasti: Kiertokapula Oy:n jätteidenkäsittelyalueet: Hämeenlinna, Hyvinkään, Järvenpää, Nurmijärvi ja Valkeakoski. Kuntien varikot: Hausjärvi, Loppi, Mäntsälä ja Riihimäki. Lisäksi viikoittain järjestetään keräyskierron kunnissa/alueilla, joissa ei ole kiinteää vastaanottopistettä.  Lääkejätteet otetaan vastaan apteekkeihin.	Vastaanottopisteiden määrä alueittain  Aukioloajat viikossa	Jäteasemapalveluja on tarjolla jokaisella toiminnallisella alueella. *	<b>Toteutuu.</b> Tasossa ei ole tapahtunut muutosta.  Vastaanottoverkosto laajenee uusien pienjäteasemien rakentamisen myötä.

<p>Jokaisessa Kiertokapula Oy:n osakaskunnassa järjestetään vuosittain keräyskierron, jossa vastaanotetaan vaarallisten jätteiden lisäksi myös metalliromua. Kierroksella on mukana myös imuauto suurempia öljymääriä varten.</p> <p><b>Huomioitavaa:</b> Keräyksillä vastaanotetaan vain kotitalouksien vaarallisia jätteitä (ei kuitenkaan asbestia tai kyllästettyä puuta).</p>	<p>Keräyskierrokset toteutuvat/ eivät toteudu</p>	<p>Nykytaso riittävä.</p>	<p><b>Toteutuu.</b> Tasossa ei ole tapahtunut muutosta.</p> <p>Vastaanottoverkoston laajenemisen myötä (uudet pienjäteasemat) keräyskierrosten tarpeellisuus tullaan arvioimaan Keräyskierrokset asiakaspalautteen mukaan edelleen tarpeellisia niissä kunnissa, joissa ei ole omaa asemaa/vastaanottoaluetta aan.</p>
--	---	---------------------------	--

\* Toiminnallisella alueella tarkoitetaan yhden tai useamman taaja-alueen kokonaisuutta, jolla välimatkat pysyvät kohtuullisena.

## 7. Muut jätteet

### Palvelutaso muiden jätteiden vastaanotolle

Taso	Mittarit	Tavoite	Arviointi 2022
<p>Kiertokapula Oy ottaa vastaan puutarhajätettä jätteidenkäsittelyalueillaan: Hämeenlinna, Hyvinkään, Järvenpää, Nurmijärvi ja Valkeakoski. Kunnat järjestävät puutarhajätteen vastaanottoa Hämeenlinnassa, Hattulassa, Janakkalassa, Lopella ja Mäntsälässä.</p>	<p>Vastaanottopisteiden määrä alueittain Asiakastytyvyisyys</p>	<p>Puutarhajätteille on vähintään yksi pysyvä vastaanottopaikka jokaisella toiminnallisella alueella. *</p> <p>Asumisessa syntyvää puutarhajätettä otetaan vastaan veloitusetta (edellyttää jätehuollon perusmaksun</p>	<p><b>Toteutuu.</b> Kiertokapula on järjestänyt puutarhajätteen vastaanoton jätteidenkäsittelyalueillaan ja Hattulan Rahkoilassa. Puutarhajätettä tullaan vastaanottamaan tulevilla pienjäteasemilla.</p> <p>Vastaanotto on ollut kotitalouksille ilmaista</p>

		käyttöönottoa tai jäteastioiden tyhjennysmaksujen korottamista.)	perusmaksun käyttöönoton myötä.
Kiertokapula ottaa vastaan pientuojien puhtaita maa-aineksia Hämeenlinnan, Hyvinkään ja Nurmijärven jätteidenkäsittelyalueilla.	Toteutuu/ ei toteudu	Nykytaso riittävä.	<b>Toteutuu.</b>
Kuntien järjestämistä puhtaiden maa-ainesten vastaanottopaikoista (maankaatopaikat) saa tiedon kunnista.		Kiertokapula Oy tiedottaa kuntien järjestämistä maa-ainesten vastaanottopaikoista.	<b>Toteutuu pääosin.</b> Kuntien sivuilta ohjataan Kiertokapulan sivuille ja Kiertokapulan sivuilla kerrotaan sallituista paikoista. Tosin Mäntsälän kunnan maankaatopaikkaa ei mainita.

\* Toiminnallisella alueella tarkoitetaan yhden tai useamman taaja-alueen kokonaisuutta, jolla välimatkat pysyvät kohtuullisena.

## 8. Muut Kiertokapula Oy:n tarjoamat palvelut

Kiertokapula Oy tarjoaa kunnan vastuulle kuuluvien lakisääteisten jätehuollon palvelutehtävien lisäksi myös muita jätehuollon palveluita, kuten jäteastiamyyntiä, vaihtolavojen vuokrausta ja isokokoisten jätteiden noutopalvelua.

### Palvelutaso muille Kiertokapula Oy:n tarjoamille palveluille

Taso	Mittarit	Tavoite	Arviointi 2022
Kiertokapula Oy myy ja vuokraa jätehuoltomääräysten mukaisia jäteastioita Hyvinkään ja Hämeenlinnan jätteidenkäsittelyalueilta noudettuna. Jäteastioita toimitetaan kotiin Kiertokapula Oy:n hallinnoimien kuntaurakoiden alueilla.	Palvelu tarjottu/ ei tarjottu	Kiertokapula Oy myy ja vuokraa jätehuoltomääräysten mukaisia jäteastioita kaikilta jätteidenkäsittelyalueilta/varikoilta.	<b>Toteutuu.</b> Käsin siirrettäviä astioita on tarjolla kaikista toimipaikoista ainakin tilauksesta. (LS)

Kiertokapula tarjoaa vaihtolavojen vuokrausta ja kuljetusta isompia jätteitä varten.	Tarjoaa/ ei tarjoa	Tarjolla lavoja monelle eri jättejakeelle asiakkaiden tarpeiden mukaan kohtuullisessa ajassa (noin kaksi viikkoa).	<b>Tavoite toteutunut</b>
Kiertokapula Oy tarjoaa jätteiden noutopalvelua koko toiminta-alueella. Jäteasemalle kuljetetaan maksua vastaan sellaiset esineet ja jätteet, joita ei voi laittaa tavalliseen jäteastiaan esimerkiksi suuren kokonsa takia.	Tarjoaa/ ei tarjoa	Tarjolla on monipuolista noutopalvelua kohtuullisessa ajassa (noin kaksi viikkoa).	<b>Toteutuu.</b>

## 9. Saostus- ja umpisäiliölietteet

Saostus- ja umpisäiliölietteiden osalta jätelautakunta Kolmenkierron alueen kaikissa kunnissa on käytössä kiinteistön haltijan järjestämä jätteenkuljetus. Kiinteistön haltija sopii tyhjennyksistä suoraan valitsemansa jätteenkuljetusyrityksen kanssa. Kiinteistön haltijalla on velvollisuus varmistaa, että kuljetusyritys on ELY-keskuksen jätehuoltorekisterissä. Kiinteistöillä syntyvät lietteet tulee toimittaa kunnan osoittamaan vastaanottoaikaan.

### Palvelutaso saostus- ja umpisäiliölietteiden jätehuollolle

Taso	Mittarit	Tavoite	Arviointi 2022
Jokaisessa kunnassa on vähintään yksi kunnan osoittama vastaanottoaika saostus- ja umpisäiliölietteille.	Vastaanottopisteiden lukumäärä kunnittain	Lietteen kuljettajille tiedotetaan vastaanottoaikaista.	<b>Toteutuu pääosin.</b> Putsareiden mukaan kapasiteetti on ylärajalla. JHV on tiedottanut vastaanottoaikoista sähköpostitse ja nettisivuilla.
Kiinteistön haltija huolehtii, että säiliöt tyhjennetään jätehuoltomääräysten vähimmäismääräysten mukaisesti.	Jätteenkuljetusjärjestelmän toiminnan arviointi Asiakastyytyväisyys	Seurannan avulla on varmistettu, että tyhjennyspalvelut toimivat lainsäädännön	<b>Ei toteudu ainakaan täysin.</b> Seuranta on alussa. <i>Kuljetusjärjestelmäpäätöksen valmistelu on kesken.</i>

		<p>edellyttämällä tavalla.</p> <p>Jätelautakunta on tehnyt sako- ja umpikaivolietteen kuljetusjärjestelmästä päätöksen.</p>	
--	--	---	--

## 10. Palveluneuvonta

Kiertokapula Oy:n asiakaspalvelu palvelee järjestetyn jätehuollon asiakkaita niiden kuntien osalta, joiden järjestettyä jätehuoltoa yhtiö hallinnoi.

### Palvelutaso Kiertokapula Oy:n palveluneuvonnalle

Taso	Mittarit	Tavoite	Arviointi 2022
<p>Kiertokapulan asiakaspalvelussa voi asioida puhelimitse, sähköpostitse tai sähköisen asiakasnetin (mahdollisuus omien palvelujen hallinnointiin) kautta.</p> <p>Asiakaspalvelu puhelimitse arkisin klo 8-15.</p>	<p>Asiakasnetin asiointimäärä</p> <p>Toteutuu/ ei toteudu</p>	<p>Palvelua tarjotaan monipuolisesti useita asiakkaiden käyttämiä kanavia hyödyntäen.</p>	<p><b>Toteutuu, vaikka kehittämistä on.</b> Puhelinaika on ollut syksystä 2021 laajempi, mutta todennäköisesti tähän palataan. (LS)</p>
<p>Asiakkaiden yhteydenottoihin vastataan pääsääntöisesti kahden arkipäivän kuluessa.</p> <p>Poikkeavista vastausajoista tiedotetaan Kiertokapula Oy:n verkkosivuilla.</p> <p>Kaikki asiakkaille muutoksia aiheuttavat asiat huomioidaan.</p> <p>Asiakaskohtaisia tiedotteita (tekstiviestit ja vastaavat) lähetetään muutostilanteissa.</p>	<p>Keskimääräinen vastausaika</p> <p>Tiedotteiden ajantasaisuus</p>	<p>Palveluneuvonnassa varaudutaan muutostilanteiden aiheuttamiin ruuhkiin lisäresursseilla.</p>	<p><b>Ei ole toteutunut kuin satunnaisesti.</b> Asiakastiedotusta on lisätty erityisesti sähköisillä kanavilla (erityisesti tekstiviestit) ajantasaisuuden parantamiseksi. (LS)</p>

## 11. Tiedotus ja neuvonta

Kuntien lakisääteiset jätehuollon neuvonta-, tiedotus- ja valistustehtävät kuuluvat Kiertokapula Oy:n vastuulle.

### Palvelutaso jätehuollon tiedotukselle ja neuvonnalle

Taso	Mittarit	Tavoite	Arviointi 2022
<p>Asiakkaat ja kunnat saavat tarvitsemansa tiedot jätehuollon palveluista ja palveluihin kohdistuvista muutoksista, mukaan lukien jätehuoltoviranomaisen käsittelemät asiat.</p> <p>Kiertokapula Oy:n tiedotuslehti Tietokapula jaetaan kaksi kertaa vuodessa kaikkiin kotitalouksiin. Tietokapula on saatavana myös sähköisesti. Lehden mukana jaetaan kuntalaisille päivitettyt lajitteluohjeet.</p>	Toteutuu/ ei toteudu	Tiedotusta ja neuvontaa tehostetaan nettisivujen, uutiskirjeiden, sosiaalisen median ja chat-palvelun osalta.	<b>Toteutuu.</b> Lisäksi järjestetty myös Teams-infoja ja koulutuksia. Sosiaalisen median kanavien määrä tällä hetkellä kolme. Uutiskirjeiden tilausmäärä kasvussa.
<p>Asiakkailla on tarjolla kattavasti jätehuoltoon liittyvää materiaalia.</p> <p>Kiertokapula Oy:n verkkopalvelun materiaalista noin puolet on neuvonnan materiaalia, joka sisältää lajitteluohjeita, vinkkejä ja muuta jätehuollon informaatiota.</p>	Asiakastyytyväisyys  Nettisivujen kävijämäärä	Asiointiin liittyvä sähköinen materiaali on saavutettavasti toteutettua.	<b>Toteutuu.</b>
<p>Asiakkailla on jätehuoltomääräysten edellyttämät astiatarrat. Tarroja on saatavilla neuvonnasta. Kiertokapula Oy:n myymissä ja vuokraamissa astioissa on tarroitus. Tarrat ovat maksullisia.</p>		Kiertokapula Oy vastaa astioiden tarroittamisesta ja tarrojen ylläpidosta.	<b>Ei toteudu, mutta tarroja on kyllä saatavilla.</b> <i>Tarrat ovat maksuttomia. Kiertokapula toimittaa astiansa valmiiksi tarroitettuina,</i>

			<i>lisää voi tilata neuvonnasta.</i>
Jätteidenkäsittelyalueille otetaan vastaan vierailijaryhmiä.  Ympäristökouluttajat vierailevat erilaisissa yleisötapahtumissa ympäri vuoden.  Ympäristökouluttajan vierailun voi tilata esimerkiksi päiväkodin, oppilaitoksen, yhdistyksen tai taloyhtiön tilaisuuteen. Vierailuja tehdään kaikissa osakaskunnissa.	Neuvontatilaisuuksien osallistujamäärä  Vierailijamäärät jätteenkäsittely-alueilla	Eri kohderyhmille on tarjolla kattavasti neuvontatilaisuuksia ja vierailumahdollisuuksia.	<b>Toteutuu.</b> Vierailijaryhmiä vastaanotetaan alueille 2 / vko.

## 12. Jätehuollon viranomaispalvelut

Kiertokapula Oy:n toimialueen jätehuollon viranomaistehtäviä hoitaa jätelautakunta Kolmenkierto. Jätehuoltoviranomaisen tehtäviä ovat muun muassa jätehuoltomääräysten hyväksyminen ja niiden poikkeamisista päättäminen, jätetaksojen ja jätemaksumuistutusten hyväksyminen ja käsittely, jätemaksujen määrääminen, jätteenkuljetusrekisterin ylläpito sekä jätehuollon viranomaistoimintaan liittyvä neuvonta.

### Palvelutaso jätehuollon viranomaispalveluille

Taso	Mittarit	Tavoite	Arviointi2022
Jätelautakunta Kolmenkierron kanssa asiointi on sujuvaa ja asioiden käsittelyajat ovat kohtuullisia.	Toteutuu/ ei toteudu	Sähköisten asiointipalveluiden käyttöönotto ja kehittäminen.	<b>Toteutuu.</b> Sähköinen asiointi on sujuvaa.
Jätehuoltomääräysten poikkeamista koskeviin hakemuksiin annetaan päätös kuuden viikon kuluessa hakemuksen saapumisesta.	Hakemusten keskimääräinen käsittelyaika	Nykytaso riittävä.	<b>Toteutuu keskimäärin hyvin.</b> Maksumuistutuksissa voi kestää välillä pidempään.



Palvelupuhelimen puhelinaika on arkisin klo 9-15.	Toteutuu/ ei toteudu	Nykytaso riittävä.	<b>Ei toteudu.</b> <i>Palvelupuhelimen puhelinaika on supistettu klo 9-11 väliseksi, sillä on todettu, että pidemmälle ajalle ei ole tarvetta. Puhelinajan ulkopuolella voi jättää soittopyynnön.</i>
---	----------------------	--------------------	--

### 13. Palvelutason toimeenpano ja toteutumisen seuranta

Kukin toimija vastaa omalta osaltaan asetettujen tavoitteiden toteutuksesta ja lisää tarvittaessa tavoitteet osaksi omaa toimintasuunnitelmaansa. Useat asetetut tavoitteet, kuten esimerkiksi hyötyjätteiden täydentävän keräyspisteverkoston perustaminen sekä jäteasemapalvelujen laajentaminen, edellyttävät jätehuollon perusmaksun käyttöönottoa tai jäteastioiden tyhjennyshintojen korottamista. Nämä päätökset kuuluvat jätehuoltoviranomaisen toimivaltaan. Jätelautakunta Kolmenkierto on päätöksellään 8.9.2016 § 37 antanut Kiertokapula Oy:lle luvan alkaa valmistella perus/ekomaksun käyttöönottoa. Jätehuoltoviranomainen määrittelee Kiertokapula Oy:n esityksestä toiminnallisen alueen, jonka mukaisesti palveluverkkoa täydennetään. Toiminnallinen alue voi olla esimerkiksi yhden tai useamman taaja-alueen kokonaisuus, jolla kuntalaisille tarjotaan tietyt palvelut. Tavoitteena on, että jätehuollon palvelut ovat kuntalaisille kohtuullisen matkan päässä.

Jätehuoltoviranomainen seuraa palvelutason toteutumista vuosittain asetettujen tavoitteiden ja mittareiden osalta. Jätelautakunta tarkastelee ja päivittää palvelutasoa vuonna 2022, mutta jätelautakunta voi tarvittaessa tehdä uusia linjauksia jo aiemmin.

Seuranta varten tarvittavista tiedoista sovitaan erikseen Kiertokapula Oy:n ja tarvittaessa omistajakuntien kanssa.