

Nurmijärven kunnan lausunto ehdotuksesta jätehuollon palvelutason päivittämiseksi

Kunnanhallitus 09.10.2023 § 136
1040/00.04.03/2023

Jätelautakunta Kolmenkierto päätti kokouksessaan 7.9.2023 § 38 lähettää ehdotuksen jätehuollon palvelutasoksi lausunnolle. Lausuntoa on pyydetty 13.10.2023 mennessä. Lausuntoa on pyydetty myös kunnan ympäristönsuojeluviranomaisilta, joten siihen liittyviä näkökulmia ei ole tarkasteltu tässä.

Palvelutason määrittelyn laatimisen tarkoituksena on selvittää, millaista jätehuollon palvelutasoa kunnat haluavat alueellaan asukkailleen tarjota. Palvelutason parantaminen merkitsee yleensä kustannusten nousemista. Tavoitteena onkin alueittain määritettävä optimitaso, jossa palvelu on riittävän hyvää, mutta samalla palvelun tuottamisen kustannukset pysyvät kohtuullisina ja hyväksyttävinä.

Työtä on tehty 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 toista kertaa jätelautakunnan toimialueella.

Jätehuollon palvelutason määrittely alkoi syksyllä 2022 nykytilan selvittämällä ja kuntakohtaisilla tilannearvioilla. Nurmijärvellä järjestettiin kaksi info- ja keskustelutilaisuutta 7.10.2022 ja 7.6.2023. Tilaisuuksiin osallistuivat edustajat teknisestä keskuksesta, tilakeskuksesta, Kiertokapula Oy:stä ja jätelautakunta Kolmenkierron. Palaverissa keskusteltiin jätelautakunta Kolmenkierron ja Kiertokapula Oy:n toteutuneesta palvelutasosta ja keskusteltiin palvelutason kehittämiseen liittyvistä asioista. Asukkaille on tehty kysely jätehuollon palvelutasosta alkuvuodesta 2023, ja sen tuloksia on hyödynnetty jatkovalmistelussa.

Muutosehdotukset palvelutasoon

Suurimpia muutosehdotuksia palvelutasoon:

- biojätteen keräysvelvoitteen laajenemiseen vuonna 2024 liittyvät asiat
- monilokerokeräyksen mahdollistaminen taajamissa 2024 ja mahdollisesti koko alueella 2025
- jäteastian tyhjennyspäivän määrittely (suunniteltu ± 1 pv) lisätty palvelutasoon
- rakennettaviin pienjäteasemiin liittyvät asiat – mahdollistettu jätehuollon perusmaksun käyttöönotolla

Liitteenä on ehdotus jätehuollon palvelutasoksi.

Voimassa olevan palvelutason toteutuminen

Jätehuoltoviranomainen arvioi vuonna 2020 voimaan tulleen palvelutason toteutumista yhdessä Kiertokapula Oy:n kanssa loppuvuodesta 2022, ja arviointi on käsitelty jätelautakunnassa 30.3.2023 § 18. Pääosin palvelutason ja tavoitteiden todettiin toteutuneen hyvin. Toteutumattomia tavoitteita ja kehitettävää todettiin liittyen mm. kiinteistöittäiseen jätteenkuljetukseen ja Kiertokapulan asiakaspalveluun.

Perusmaksun käyttöönotto on lisännyt tietoa kiinteistöittäiseen jätteenkuljetukseen liittymättömistä kiinteistöistä, ja jätehuoltoviranomaisessa on tehty vuosille 2023–2025 suunnitelma siitä, kuinka jätehuoltoon liittymättömien kiinteistöjen liittämässä kunnan

järjestämään jätteenkuljetukseen edetään. Suunnitelma on esitelty jätelautakunnan kokouksessa 30.3.2023 § 17.

Asiakaspalvelun osalta palvelutasoksi on määritelty mm., että asiakkaiden yhteydenottoihin vastataan pääsääntöisesti kahden arkipäivän kuluessa. Tavoite ei ole toteutunut. Kiertokapulassa on meneillään uudistuksia, jotta tavoitteeseen päästään. Asiakastiedotusta sähköisillä kanavilla, erityisesti tekstiviesteillä, on lisätty ajantasaisuuden parantamiseksi. Asukkaiden ja sidosryhmien (isännöitsijät, kunnat ym.) asiakaspalvelu eriytetään. Digitaalisia ratkaisuja pyritään ottamaan käyttöön.

Liitteenä on jätelautakunnassa 30.3.2023 § 18 käsitelty arviointi palvelutason toteutumisesta.

Esittelijä

Kunnanjohtaja

Esitys

Kunnanhallitus päättää antaa seuraavan lausunnon jätelautakunta Kolmenkierrolle ehdotuksesta jätehuollon palvelutasoksi:

Nurmijärven kunnan kannalta tärkeimpiä seikkoja jätehuollon palvelutason määrittelemisessä ovat kuntalaisten palvelutason säilyminen vähintään nykyisellään, jäteaseman toiminnan turvaaminen Metsä-Tuomelassa ja jätemaksujen pitäminen kohtuullisella tasolla.

Asiakaspalvelun parantamista määriteltyyn palvelutasoon tulee seurata tehostetusti, ja keinoista informoida myös kuntaa. Asiakasnetissä tulee jatkossa pystyä tarkistamaan aiotun tyhjennyspäivän lisäksi myös toteutuneet tyhjennykset lyhyellä viiveellä. Isännöityjen kohteiden käyttäjille tulisi olla valittavissa Asiakasnettiin katseluoikeudet ilman muokkausmahdollisuutta. Palvelun laatua mm. kunnille ja kuntien vuokrayhtiöille parantaisi huomattavasti, jos asiakaspalvelun sisäistä tiedonkulkua pystyttäisiin tehostamaan tai suurimmille asiakkaille olisi määritelty ensisijaiset omat palveluneuvojansa. Kehitystä voitaisiin seurata asiakastytyytyväisyyskyselyn osana. Jätteenkuljetuksen laiminlyönneistä ilmoittamisesta tulee tehdä yksinkertaisempaa ja läpinäkyvämpää sekä ilmoituksen tekijälle että sen käsittelijälle. Lajitteluohjeiden kielivalikoimaa tulisi jatkossa monipuolistaa, esimerkiksi valituille viestinnän materiaaleille yksi uusi kieliversio joka toinen vuosi.

Kunta suhtautuu positiivisesti tavoitteeseen järjestää monilokerokeräys pakkausjätteille taajamissa vuoden 2024 aikana ja muilla alueilla vuoden 2025 aikana.

Rinki-ekopisteverkoston täydentämiseen kunta suhtautuu aiempaan tapaan varauksella, koska tällöin kuntalaiset maksaisivat pakkausten jätehuollosta kahteen kertaan sekä pakattujen tuotteiden ostohinnoissa (Rinki-ekopisteiden ja pakkausten käsittelyn kustannukset) että jätehuollon perusmaksussa (hyötyjätteen täydentävien keräyspisteiden kustannukset). Jos jätelautakunta päättää, että peruspalvelutasoon sisältyy kuitenkin hyötyjätteiden täydentävää keräystä, täydentävien palveluiden sijoittelussa tulee käyttää tasapuolisia kriteerejä ja huomioida myös Nurmijärven alue.

Pöytäkirja hyväksytään ja tarkastetaan tämän pykälän osalta heti kokouksessa.

Valmistelija

Alueisännöitsijä Aino Angervuori, aino.angervuori(at)nurmijarvi.fi

Päätös

Esitys hyväksyttiin.

Pöytäkirja hyväksyttiin ja tarkastettiin tämän asian osalta heti kokouksessa.

Jakelu

jätelautakunta Kolmenkierto