

# Jätehuollon palvelutaso

JÄTELAUTAKUNTA KOLMENKIERTO  
KIERTOKAPULA OY

**LUONNOS**

Jätelautakunta Kolmenkierron hyväksymä x.x.xxxx.

## *Sisältö*

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

## 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. Jättemaksu 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 kuvatusta. Janakkalassa kunnan järjestämä jätteenkuljetus alkaa vuonna 2020.

Jätelautakunta Kolmenkierto on hyväksynyt jätehuollon palvelutason XX.XX.XXX. 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 jätteastioiden tyhjennykset keskitetysti. Lisäksi Nurmijärven kunnassa biojätteen kuljetus on kunnan järjestämä (kunta kilpailuttaa itse). Nurmijärvi siirtyy kunnan järjestämään jätteenkuljetukseen seka- ja kuivajätteen osalta vuoden 2020 aikana.

### Palvelutaso kunnan vastuulle kuuluvalla kiinteistöittäisellä jätteenkuljetuksella

Taso	Mittarit	Tavoite
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.
Kiinteistön haltija järjestää keräysastian ja kiinteistön keräyspaikan.	Kuljettajapalautteet Asiakastyytyväisyys	Astiat on mahdollista tyhjentää sujuvasti ja turvallisesti.
Lähekkäin sijaitsevat kiinteistöt, tiekunnat ja erilaiset yhteisöt voivat sopia yhteisen jätteastian käytöstä. Kiinteistönhaltijat järjestävät keräyspaikan.  Kiinteistöjen lähekkäisyys määritellään tapauskohtaisesti. Mikäli kiinteistöt eivät sijaitse lähekkäin tai lähialueella, jätehuoltoviranomainen voi ratkaista asian poikkeamishakemuksen perusteella.	Asiakastyytyväisyys	Yhteiseen jätteastiaan kuuluvien kiinteistöjen enimmäisetäisyys määritellään jätehuoltomääräyksissä.
Kiertokapula Oy pesee biojäteastiat hallinnoimissaan kunnissa automaattisesti kaksi kertaa vuodessa.  Kiertokapula Oy pesee seka- ja kuivajäteastiat kerran vuodessa erillistä maksua vastaan kiinteistöiltä, jotka tilaavat erillisen pesupalvelun.	Tarjotaan/ ei tarjota Asiakastyytyväisyys	Seka-, kuiva- ja biojäteastioiden pesu sisältyy käsin siirrettävien ja syväkeräyssäiliöiden tyhjennyshintaan. Seka- ja kuivajäteastiat pestään kerran ja

		bioastiat kaksi kertaa vuodessa.
--	--	----------------------------------

### 3. Sekalaisen yhdyskuntajätteen aluekeräyspisteet

Aluekeräyspisteet ovat Kiertokapula Oy:n ylläpitämiä alueellisia sekalaisen yhdyskuntajätteen keräyspaikkoja, johon kiinteistöittaisen 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
Alueille, joilla kiinteistöittäistä jätteenkuljetusta ei ole mahdollista järjestää, on järjestetty sekajätteen aluekeräyspiste. Aluekeräyspisteitä on Hattulassa, Hämeenlinnassa, Mäntsälässä, Riihimäellä ja Valkeakoskella.	On järjestetty/ ei ole järjestetty	Pisteiden käyttöoikeus on astiakohtainen ja tarvittaessa astiat ovat lukollisia.
Pisteet sijoittuvat siten, että ne ovat keskeisten asiointireittien varsilla.	Pisteiden lukumäärä/ käyttäjatarve	
Pisteiden määrä ja keräyskapasiteetti on suhteutettu käyttäjämäärään.	Pisteiden keräyskapasiteetti/ käyttäjämäärä	
Pisteet ovat toimivia ja siistejä.	Roskaantumishavainnot Asiakastyytyväisyys	

### 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 hyötyjätteeseen.

#### Palvelutaso hyötyjätteiden keräykselle

Taso	Mittarit	Tavoite
Hyötyjätteiden kiinteistöittäinen keräys järjestetään vähintään jätehuoltomääräysten mukaisesti.	Toteutuu/ ei toteudu	Seurannan avulla on varmistettu, että kiinteistöillä on lajittelumahdollisuuksia vähintään jätehuoltomääräysten mukaisesti.
Hyötyjätteistä 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.”	Asiakastytyväisyys	Kiertokapula Oy järjestää hyötyjätteille täydentäviä keräyspisteitä, joissa kerätyt jätteet toimitetaan tuottajayhteisön osoittamiin vastaanottopaikkoihin (edellyttää jätehuollon perusmaksun käyttöönottoa).

#### 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
Jäteasemapalveluja on saatavilla seuraavasti: Kiertokapula Oy:n jätteidenkäsittelyalueet: Hämeenlinna, Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi ja Valkeakoski. Kuntien varikot: Hausjärvi, Loppi, Mäntsälä ja	Palvelun saavutettavuus/ asemien sijainnit	Jäteasemapalveluita on tarjolla jokaisella toiminnallisella alueella (edellyttää jätehuollon perusmaksun

Riihimäki.		käyttöönottamista). * Jätteenkäsittelyalueiden ja kunnan varikkojen lukumäärä pysyy vähintään nykyisellä tasolla.						
Aukioloaika perustuu toiminnallisen alueen asukasmäärään seuraavasti (minimi):  <table border="0"> <tr> <td>&lt; 5 000 as.</td> <td>5 h/viikko</td> </tr> <tr> <td>5 000 - 10 000 as</td> <td>10 h/viikko</td> </tr> <tr> <td>&gt; 10 000 as</td> <td>20 h/viikko</td> </tr> </table> Jokainen jätteenkäsittelyalue/ kunnan varikko on auki vähintään 1 h viikossa klo 16 jälkeen. Jätteenkäsittelyalueet ovat avoinna vähintään neljänä lauantaina sekä kevään että syksyn aikana. Jäteasemien aukioloajoissa huomioidaan talvi- ja kesäkausien erot siten, että kesällä tarjotaan tarvittaessa ylimääräisiä aukioloaikoja.	< 5 000 as.	5 h/viikko	5 000 - 10 000 as	10 h/viikko	> 10 000 as	20 h/viikko	Aukioloajat viikossa  Toteutuu/ ei toteudu Lauantaiaukiolojen määrä Asiakastyytyväisyys	Pilotoidaan miehittämätöntä/ osin miehitettyä jäteasemaa, jolla laaja aukioloaika.
< 5 000 as.	5 h/viikko							
5 000 - 10 000 as	10 h/viikko							
> 10 000 as	20 h/viikko							
Jätteen 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. *						
Jätteen vastaanottoon on riittävä määrä koulutettua henkilökuntaa.	Koulutetun henkilökunnan määrä	Nykytaso riittävä.						

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

## 6. Vaarallisten jätteen 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 vastaanotto paikkoihin. Asumisessa syntyvät vaaralliset jätteet on toimitettava Kiertokapula Oy:n niille järjestämiin vastaanotto paikkoihin.

## Palvelutaso vaarallisten jätteiden vastaanotolle

Taso	Mittarit	Tavoite
<p>Vaarallisia jätteitä vastaanotetaan seuraavasti: Kiertokapula Oy:n jätteidenkäsittelyalueet: Hämeenlinna, Hyvinkään, Järvenpää, Nurmijärvi ja Valkeakoski. Kuntien varikot: Hausjärvi, Loppi, Mäntsälä ja Riihimäki. Lisäksi viikoittain järjestetään keräyskierros kunnissa/ alueilla, joissa ei ole kiinteää vastaanottopistettä.</p> <p>Lääkejätteet otetaan vastaan apteekkeihin.</p>	<p>Vastaanottopisteiden määrä alueittain</p> <p>Aukioloajat viikossa</p>	<p>Jäteasemapalveluja on tarjolla jokaisella toiminnallisella alueella. *</p>
<p>Jokaisessa Kiertokapula Oy:n osakaskunnassa järjestetään vuosittain keräyskierros, 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>	

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

## 7. Muut jätteet

### Palvelutaso muiden jätteiden vastaanotolle

Taso	Mittarit	Tavoite
<p>Kiertokapula Oy ottaa vastaan puutarhajätettä jätteidenkäsittelyalueillaan: Hämeenlinna, Hyvinkään, Järvenpää, Nurmijärvi ja Valkeakoski. Kunnat järjestävät puutarhajätteen vastaanottoa Hämeenlinnassa, Hattulassa, Lopella ja Mäntsälässä.</p>	<p>Vastaanottopisteiden määrä alueittain</p> <p>Asiakastyytyvyisyys</p>	<p>Puutarhajätteille on vähintään yksi pysyvä vastaanottoaikka jokaisella toiminnallisella alueella. *</p> <p>Asumisessa syntyvää puutarhajätettä otetaan vastaan veloituksetta (edellyttää jätehuollon perusmaksun käyttöönottamista).</p>
<p>Kiertokapula ottaa vastaan pientuojien puhtaita maa-aineksia Hämeenlinnan, Hyvinkään ja</p>	<p>Toteutuu/ ei toteudu</p>	<p>Nykytaso riittävä.</p>

Nurmijärven jätteenkäsittelyalueilla.		
Kuntien järjestämistä puhtaiden maa-ainesten vastaanottoaikoista (maankaatopaikat) saa tiedon kunnista.		Kiertokapula Oy tiedottaa kuntien järjestämistä maa-ainesten vastaanottoaikoista.

\* 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 jätteen noutopalvelua.

#### Palvelutaso muille Kiertokapula Oy:n tarjoamille palveluille

Taso	Mittarit	Tavoite
Kiertokapula Oy myy ja vuokraa jätehuoltomääräysten mukaisia jäteastioita Hyvinkään ja Hämeenlinnan jätteenkäsittelyalueilta noudettuna. Jäteastioita toimitetaan kotiin Kiertokapula Oy:n hallinnoimien kuntaurakoiden alueilla.	Palvelu tarjottu/ ei tarjottu	Kiertokapula Oy myy ja vuokraa jätehuoltomääräysten mukaisia jäteastioita kaikilta jäteasemilta/ varikoilta.
Kiertokapula tarjoaa vaihtolavojen vuokrausta ja kuljetusta isompia jäte-eriä varten.	Tarjoaa/ ei tarjoa	Tarjolla lavoja monelle eri jätejakeelle asiakkaiden tarpeiden mukaan kohtuullisessa ajassa (noin kaksi viikkoa).
Kiertokapula Oy tarjoaa jätteen 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).

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

## 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
Jokaisessa kunnassa on vähintään yksi kunnan osoittama vastaanottoaika saostus- ja umpisäiliölietteille.	Vastaanottopisteiden lukumäärä kunnittain	Lietteen kuljettajia tiedotetaan vastaanottoaikoista.
Kiinteistön haltija huolehtii, että säiliöt tyhjenetään jätehuoltomääräysten vähimmäismääräysten mukaisesti.	Jätteenkuljetusjärjestelmän toiminnan arviointi Asiakastytyväisyys	Seurannan avulla on varmistettu, että tyhjennyspalvelut toimivat lainsäädännön edellyttämällä tavalla.  Jätelautakunta on tehnyt sako- ja umpikaivolietteiden kuljetusjärjestelmästä päätöksen.

## 10. Palveluneuvonta

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

### Palvelutaso Kiertokapula Oy:n palveluneuvonnalle

Taso	Mittarit	Tavoite
Kiertokapulan asiakaspalvelussa voi asioida puhelimitse, sähköpostitse tai sähköisen asiakasnetin (mahdollisuus omien palvelujen hallinnointiin) kautta.	Asiakasnetin asiointimäärä  Toteutuu/ ei toteudu	Palvelua tarjotaan monipuolisesti useita asiakkaiden käyttämiä kanavia hyödyntäen.
Asiakaspalvelu puhelimitse arkisin klo 8-15.		
Asiakkaiden yhteydenottoihin vastataan	Keskimääräinen	

pääsääntöisesti kahden arkipäivän kuluessa. Poikkeavista vastausajoista tiedotetaan Kiertokapula Oy:n verkkosivuilla. Kaikki asiakkaille muutoksia aiheuttavat asiat huomioidaan. Asiakaskohtaisia tiedotteita (tekstiviestit ja vastaavat) lähetetään muutostilanteissa.	vastausaika Tiedotteiden ajantasaisuus	
--	---	--

## 11. Tiedotus ja neuvonta

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

### Palvelutaso jätehuollon tiedotukselle ja neuvonnalle

Taso	Mittarit	Tavoite
Asiakkaat ja kunnat saavat tarvitsemansa tiedot jätehuollon palveluista ja palveluihin kohdistuvista muutoksista.  Kiertokapula Oy:n tiedotuslehti Tietokapula jaetaan kaksi kertaa vuodessa kaikkiin kotitalouksiin. Tietokapula on saatavana myös sähköisesti. Lehden mukana jaetaan kuntalaisille päivitettyt lajitteluohjeet.	Toteutuu/ ei toteudu	Nykytaso riittävä.
Asiakkaalle on tarjolla kattavasti jätehuoltoon liittyvää materiaalia.  Kiertokapula Oy:n verkkopalvelun materiaalista noin puolet on neuvonnan materiaalia, joka sisältää lajitteluohjeita, vinkkejä ja muuta jätehuollon informaatiota.	Asiakastyytyväisyys  Nettisivujen kävijämäärä	Asiointiin liittyvä sähköinen materiaali on saavutettavasti toteutettua.
Asiakkailla on jätehuoltomääräysten edellyttämät astiatarrat. Tarroja on saatavilla neuvonnasta. Kiertokapula Oy:n myymissä ja vuokraamissa astioissa on tarroitus. Tarrat ovat maksullisia.		Kiertokapula Oy vastaa astioiden tarroittamisesta ja tarrojen ylläpidosta.
Eri kohderyhmille on tarjolla kattavasti neuvontatilaisuuksia.  Kiertokapula Oy osallistuu noin 20 yleisötapahtumaan touko-lokakuun välisenä	Neuvontatilaisuuksien osallistujamäärä  Vierailijamäärät jätteenkäsittely-	Nykytaso riittävä.

aikana. Vierailuja tehdään kaikissa osakaskunnissa.	alueilla	
---	----------	--

## 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
Jätelautakunta Kolmenkierron kanssa asiointi on sujuvaa ja asioiden käsittelyajat ovat kohtuullisia.	Hakemusten keskimääräinen käsittelyaika	Sähköisten asiointipalveluiden käyttöönotto ja kehittäminen.
Jätehuoltomääräyksistä poikkeamista koskeviin hakemuksiin annetaan päätös kuuden viikon kuluessa hakemuksen saapumisesta.	Toteutuu/ ei toteudu	Nykytaso riittävä.
Palvelupuhelimen puhelinaika on arkisin klo 9-15.	Toteutuu/ ei toteudu	Nykytaso riittävä.

## 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. Perusmaksun käyttöönotosta päättäminen kuuluu jätehuoltoviranomaisen toimivaltaan. Jätelautakunta Kolmenkierto on päätöksellään 8.9.2016 § 37 antanut Kiertokapula Oy:lle luvan alkaa valmistella perus/ekomaksun käyttöönottoa. Mikäli jätehuollon perusmaksu otetaan käyttöön, määrittelee jätehuoltoviranomainen Kiertokapula Oy:n esityksestä myös toiminnallisen alueen, jonka mukaisesti palveluverkkoa täydennetään. Toiminnallinen alue voi olla esimerkiksi yhden tai useamman taaja-alueen kokonaisuutta, 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.

UUNIMOS