Sydän-Suomen jätelautakunta

Sydän-Suomen jätelautakunnan

Palvelutaso 2027-2031

Hyväksytty jätelautakunnassa 17.11.2026 § 51

Sisällys

1 Johdanto 3
2 Palvelutason periaatteet 5
3 Palvelukokonaisuudet 7
3.1 Kiinteistöittäinen eli kiinteistökohtainen keräys 7
3.2 Täydentävä pakkausjätteen alueellinen keräys 9
3.3 Aluekeräyspisteet 10
3.4 Jätekeskus ja lajitteluasemat 12
3.5 Viestintä ja neuvonta 14
3.6 Viranomaistehtävät 15
4 Reunaehdot 16
4.1 Palvelutasoa määrittävät tekijät: 16
5 Yhteenveto – ohjaus tulevaisuuden tekemiseen 17
5.1 Keskeisen kehittämisen painopisteet 18
5.2 Palvelutason valmistelu ja yhteiset mittarit 18

1 Johdanto

Jätehuollon palvelutason määrittämisessä on kyse siitä, millaisia palveluita kuntalaisille ja kiinteistöille tarjotaan huomioiden lainsäädännön asettamat velvoitteet ja tavoitteet.

Palvelutasossa määritetään Sydän-Suomen jätelautakunnan* (jäljempänä jätelautakunta) toiminta-alueen kuntien, Sammakkokangas Oy:n** (jäljempänä jäteyhtiö) ja jätelautakunnan yhteiset jätehuollon palvelutason minimitavoitteet vuosille 2027–2031. Palvelutason hyväksyy jätelautakunta. Se käsitellään myös jäteyhtiön hallituksessa.

Palvelutasomäärittelyssä keskitytään kunnallisen jäteyhtiön kotitalouksille järjestämiin palveluihin. Tämä tarkoittaa jätelain mukaisia palvelutehtäviä, mitkä koskevat ensisijaisesti kotitalouksien ja kunnan palvelutoiminnan kiinteistöjä. Palvelutason alaiseksi kuuluu vähintään järjestettäväksi vakinaisessa asunnossa, vapaa-ajan asunnossa, asuntolassa ja muussa asumisessa syntyvä jäte, mukaan lukien saostus- ja umpisäiliöliete sekä vaarallinen jäte. Lisäksi kunnan vastuulle kuuluu sosiaali- ja terveyspalveluissa ja koulutustoiminnassa syntyvä yhdyskuntajäte, valtion, kuntien, seurakuntien ja muiden julkisoikeudellisten yhteisöjen sekä julkisoikeudellisten yhdistysten hallinto- ja palvelutoiminnassa syntyvä yhdyskuntajäte, kun se ei ole sosiaali- ja terveyspalveluissa syntynyttä, sekä liikehuoneistossa syntyvä yhdyskuntajäte, joka kerätään kiinteistöllä yhdessä edellä mainituissa yhteyksissä kerättävän jätteen kanssa. Yritysten palvelu jää pääosin tämän ulkopuolelle, koska niiden jätehuollon järjestämisvastuu ei ole ensisijaisesti kunnan vastuulla. Jätehuoltomääräyksillä määritetään lakia täydentävät alueelliset määräykset, jotka asettavat palveluille rajat, joiden puitteissa palvelut tuotetaan. Jätetaksassa määritetään palveluille hinnat ja rajataan maksujen perusteet.

Palvelutason määrittelyn valmistelu on tehty työryhmässä yhteistyössä omistajakuntien, kunnallisen jäteyhtiön sekä jätehuoltoviranomaisen kanssa. Kuntien yhteinen näkemys jätehuollon palvelutasosta helpottaa ja ohjaa jätehuoltopalveluiden järjestämistä. Palvelutasoa on valmisteltu viranomaistyöryhmässä 11.2. sekä 5.3.2026. Työryhmässä on ollut jäsenkuntien teknisen- ja ympäristöpuolen viranhaltijoita sekä jäteyhtiön edustajia. Jätehuoltoviranomaisen edustaja toimii tapaamisten koolle kutsujana sekä asian valmistelijana. Työryhmän lisäksi on palvelutasoa

*Sydän-Suomen jätelautakunta on Hankasalmen, Kannonkosken, Karstulan, Kinnulan, Kivijärven, Multian, Petäjäveden, Pihtiputaan, Saarijärven, Uuraisten, Viitasaaren ja Äänekosken yhteinen toimielin, joka vastaa jätehuollon viranomaistehtävien hoitamisesta kaikissa jäsenkunnissa.

** Sammakkokangas Oy on näiden yllä mainittujen kuntien yhteisesti omistama kunnallinen jäteyhtiö, joka hoitaa näiden kuntien jätehuollon palveluiden toteuttamista jätelain ja -asetuksen mukaisesti.

valmisteltu itä8 kuntien yhteisessä työpajassa. Tähän itä8 ryhmään kuuluu Riikinvoima Oy:n * osakaskuntien jäteyhtiöt ja näiden jätehuoltoviranomaiset. Työpaja järjestettiin 21.4.2026 Kajaanissa Ekokympin toimitiloissa ja vetäjänä tässä on toiminut Ekokympin viestinnän asiantuntija. Työpajan tavoitteena on ollut löytää kiinnostava ja uusi tapa toteuttaa palvelutason asiakirja. Näillä toimialueilla on jätteenpolttolaitoksen vuoksi yhteisiä tavoitteita ja tapoja tuottaa tietoa palvelusta. Siten on myös yhteisiä mittareita, joilla voidaan tarkkailla jätehuollon toimivuutta. Lisäksi mittaroinnista oli vielä etätapaaminen 8.10.2026. Nämä mittarit on listattu kohtaan 5.2. Näitä voidaan käyttää toimialuettamme laajempaan tarkasteluun ja vertailuun. Näitä mittareita käyttäen, voidaan arvioida palvelun kattavuuden tarpeellisuutta suhteessa siitä aiheutuvaan kustannukseen, ympäristökuormaan ja asiakastyytyväisyyteen.

Jätelautakunnan jäsenkunnat ovat Hankasalmi, Kannonkoski, Karstula, Kinnula, Kivijärvi, Petäjävesi, Pihtipudas, Saarijärvi, Uurainen, Viitasaari ja Äänekoski (Kuva 1). Jätelautakunnan osakaskuntien maapinta-ala on yhteensä noin 8 849 km^2. Asukkaita koko alueella on 55 734 (31.12.2025). Alueella on jätteenkuljetusrekisterin mukaan rivi- ja kerrostaloja 925 kpl, omakotitaloja noin 19 235 kpl ja vapaa-ajan asuntoja noin 16 478 kpl. Yhteensä vakituisessa tai vapaa-ajan asumiskäytössä olevia erillispientaloja on yhteensä noin 34 789 kpl (2/2026). Toiminta-alueen kuntien väestöntiheys on alhainen ja vakituinen asutus keskittyy pääasiallisesti muutamiin kuntien keskustaajamiin. Sen sijaan kesäasutusta alueella on runsaasti. Palvelutasomäärittelyssä on otettu huomioon kaikkien osakaskuntien jätehuoltopalveluiden nykytilanne ja niiden erot. Palvelun tuottamisen näkökulmasta koko alue ajatellaan kokonaisuutena ja kuntarajat poistuvat.



Kuva 1. Kartta Sydän-Suomen jätelautakunnan

Palvelutason tavoitteet:

- ✓ Määrittää jätehuollon palveluille optimitaso, jossa palvelu saatavuus ja toimivuus on riittävän hyvää, mutta samalla palvelun tuottamisesta

*Riikinvoima Oy on Varkauden aluelämmön ja kahdeksan jätelaitoksen (Jätekukko Oy, Puhas Oy, Keski-Savon Jätehuolto, Ylä-Savon jätehuolto Oy, Metsäsairila Oy, Kainuun jätehuollon kuntayhtymä eli Ekokymppi, Kierrätysyhtiö Rippee ja Sammakkokangas) yhteisesti omistama jätteenpolttolaitos, joka sijaitsee Leppävirralla. Jäte hyödynnetään sähkönä ja lämpönä.

aiheutuvat kustannukset pysyvät kohtuullisina ja hyväksyttävinä.
- ✓ Tukea kiertotaloutta ja ympäristötavoitteita.
- ✓ Tarjota tasapuoliset peruspalvelut koko alueelle.

Palvelutaso toimii työkaluna:

- ✓ Päätöksentekoon.
- ✓ Johtamiseen.
- ✓ Kehittämiseen.
- ✓ Viestintään.

2 Palvelutason periaatteet



Palvelutasoa ohjaavat periaatteet:

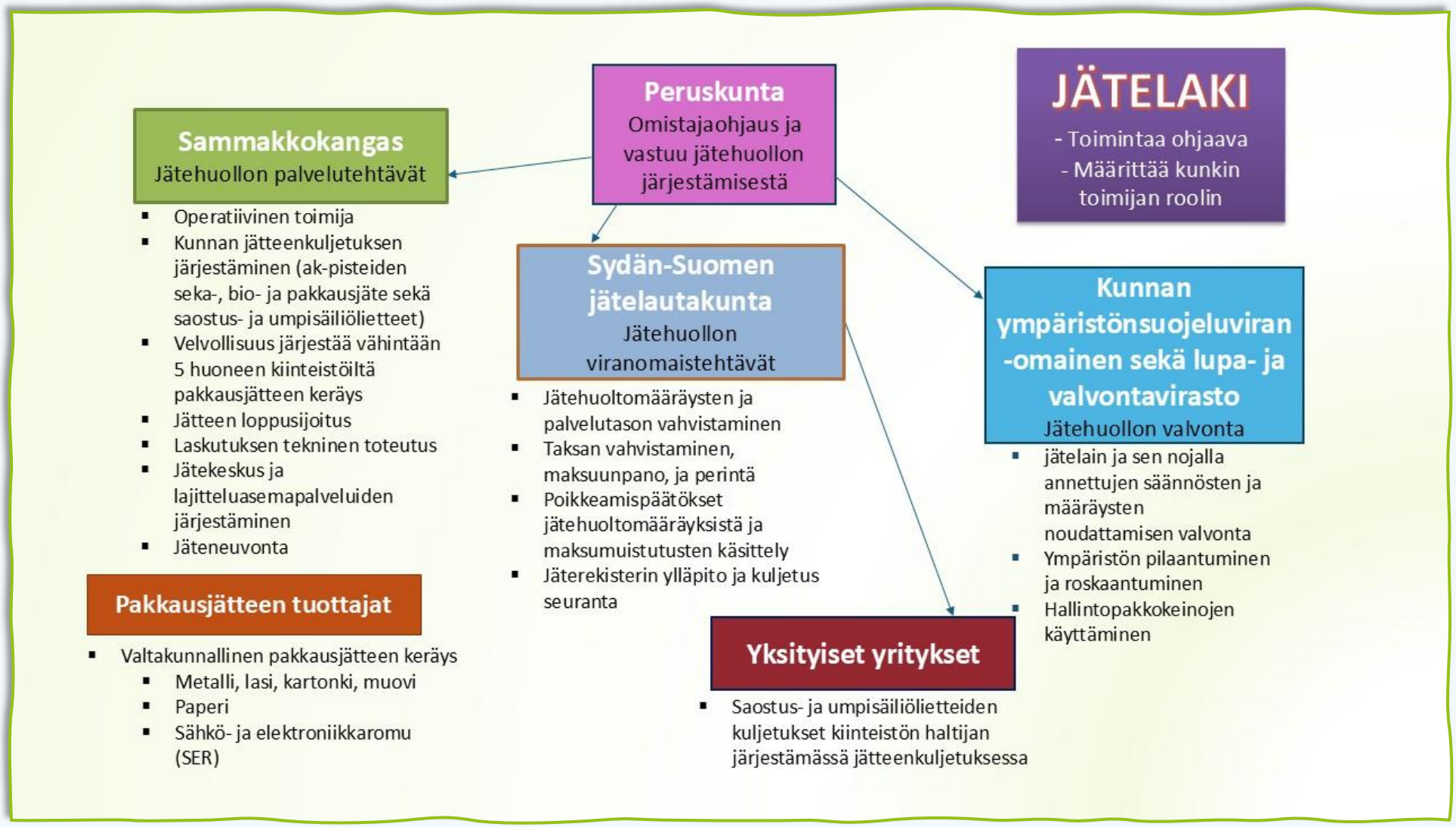
Asiakaslähtöisyys
Palvelun tulee olla asiakkaalle ymmärrettävää, saavutettavaa ja sujuvaa arjessa.

Kustannustehokkuus
Palvelu tuotetaan tehokkaasti suhteessa hyötyyn.

Ympäristövaikutukset
Palvelu tukee kiertotaloutta ja vähentää päästöjä.

Lainsäädäntö
Palvelu täyttää jätelainsäädännön vaatimukset. Kunta on velvollinen järjestämään jätelaissa määritetyt tehtävät ja ne huomioidaan tässä palvelutasossa.

Jätehuollon tehtävien jakaantuminen eri toimijoiden välillä määräytyy jätelain mukaisesti ja se on jaoteltavissa kuvan 2. mukaisesti.



Kuva 2. Jätelain mukainen jätehuollon toimijoiden tehtävienjako.

3 Palvelukokonaisuudet

3.1 Kiinteistöittäinen eli kiinteistökohtainen keräys

Kiinteistöittäinen keräys on jätteiden säännöllinen keräys kiinteistöiltä

Mitä palvelu on:

Kunnan on huolehdittava siitä, että jätteen kuljetus järjestetään kiinteistön haltijan järjestämästä vastaanottopaikasta. Kunta voi lisäksi huolehtia erilliskerätyn pakkausjätteen kiinteistöittäisen kuljetuksen järjestämisestä tuottajan järjestämään jätehuoltoon.

Kiinteistöittäisellä jätteenkuljetuksella tarkoitetaan jätteenkuljetusta, jossa jätteet noudetaan kiinteistön läheisyyteen (esimerkiksi pihatien/ yleisen tien risteykseen) sijoitetusta keräyspisteestä tai kahden tai useamman kiinteistön yhteisastiasta. Jätteenkuljetus voi olla järjestetty joko ***kiinteistön haltijan järjestämänä*** tai ***kunnan järjestämänä*** kuljetuksena. Kiinteistön haltijan keräyksessä asiakas tilaa itse tyhjennyksen kilpailuttamaltaan yksityiseltä yrittäjältä. Kunnan järjestämä kuljetus on ensisijainen tapa järjestää jätteenkeräys. Tässä mallissa kunta vastaa omistamansa jäteyhtiön kautta jätteenkuljetuksesta. Eli jätteenkeräyksen on kilpailuttanut jäteyhtiö ja tyhjennyspalvelu toimii jäteyhtiön kautta.

Kunnan järjestämän jätteenkuljetuksen piiriin alueella kuuluvat vuoden 2027 alussa seka-, bio- ja pakkausjätteet. Kiinteistön haltijan järjestämän jätteenkeräyksen piiriin kuuluvat saostus- ja umpisäiliölietteet, mistä ollaan nyt luopumassa portaittain. Uuraisilla siirrytään kunnan järjestämään jätteenkuljetukseen näiden jätteiden osalta vuoden 2027 kuluessa ja Kannonkoskella, Karstulassa, Kinnulassa, Kivijärvellä sekä Saarijärvellä 1.7.2029 alkaen. Vastaavasti kunnan järjestämään kuljetukseen siirrytään Multialla, Petäjävedellä, ja Äänekoskella 1.3.2030 alkaen sekä Hankasalmella, Pihtiputaalla ja Viitasaarella 1.1.2031 alkaen *.

Reittialueet:

Kunnan järjestämän jätteenkuljetuksen alueet ovat kokonaisuudessaan reittitiealuetta, jos tien kunnolle asetetut kriteerit täyttyvät. Jätereittien määrittelyssä voidaan käyttää pääsääntönä postinjakelureittiä eli jäteauto liikkuu siellä missä postiautokin. Jätteenkuljetusurakan reittialueet on määritelty ja kilpailutettu jäteyhtiön toimesta. Kiinteistöittäinen keräys reittialueen ulkopuolelta on mahdollista vain, jos jäteastia sijoitetaan esteettömään paikkaan kantavan tien varteen. Vakituisen asuinkiinteistön tulee liittyä jätehuoltoon kiinteistökohtaisella omalla tai lähinaapurin kanssa yhteisellä jäteastialla.

Kenelle:

Kaikki kiinteistöt kuuluvat kiinteistöittäisen jätteenkuljetuksen piiriin lainsäädännön ja jätehuoltomääräysten mukaisesti.

*Sydän-Suomen jätelautakunta on Kannonkosken, Karstulan, Kinnulan, Kivijärven ja Saarijärven osalta tehnyt päätöksen 28.4.2026 § 20 kunnan järjestämään jätteenkuljetukseen siirtymisestä, josta valitus Hämeenlinnan hallinto-oikeudessa. Hankasalmen, Multian, Petäjäveden, Pihtiputaan, Viitasaaren ja Äänekosken päätös on tehty 29.9.2026 § 42.

Taulukko 1. Kiinteistöittäisen jätteenkuljetuksen palvelutaso, tavoitetaso ja mittarit jätejakeittain. Tuotettava palvelu jätehuoltomääräysten mukainen.

Jätejae	Palvelutaso	Tavoitetaso	Mittarit
Sekajäte	Kaikki alueen nimetyt tiet, jotka soveltuvat raskaalle kalustolle ovat ns. reittiteitä. Jäteyhtiön omistamat 140–660 l astiat tyhjennetään pääosin kaksilokeroautolla. Asukasmäärästä ja astiakoosta riippuen on tyhjennysrytmi 1–8 vko. Jäteastian pesu kerran vuodessa. Joulukuusi kerätään ilmaiseksi.	Laadultaan parempi sekajäte. Lajitteluasteen kasvu/ Sekajätteen määrän väheneminen. Jäteastian pesusta ilmaisena palveluna luovutaan.	Lajitteluaste/ lajittelututkimus Jätteen määrän kehitys: tn/vuosi kg/asukas/vuosi Päästöseuranta: km/kerätty jätemäärä tn Asiakastyytyväisyys: CES -vaivattomuus
Biojäte *	Tiet, joilla ajetaan sekajätetyhjennys vähintään kahden viikon välein kesällä ja neljän viikon välein talvella. Kerätään myös siirtymäreiteiltä. Jäteyhtiön omistamat 140–240 l astiat tyhjennetään pääosin kaksilokeroautolla. Astiakoosta, käyttäjämäärästä ja vuodenajasta riippuen on tyhjennysrytmi 1–4 vko. Jäteastiat pestään 2 kertaa vuodessa.	Lajitteluasteen kasvu/ kerätyn biojätemäärän lisääminen. Palvelun taso säilytetään ennallaan.	
Pakkausjätteet eli kartonki, metalli, muovi ja lasi *	Kaikilta vähintään 5 huoneiston asuinkiinteistöiltä kerätään pakkausjätteet 140–660 l astioista tai syväkeräyssäiloistä. Kerätään myös muilta, jos kiinteistö sijaitsee reittialueella tai siirtymäreitillä. Astiakoosta ja tarpeesta riippuen on tyhjennysrytmi 1–16 vko.	Lajitteluasteen kasvu/ Kerätyn pakkausjätemäärän lisääntyminen.	

Jätejae	Palvelutaso	Tavoitetaso	Mittarit
Saostus- ja umpisäiliöliete	Tyhjennys vuosittain saostussäiliöille ja tarvittaessa umpisäiliöille (riippumatta kuljetusjärjestelmästä). Poikkeamat erillisellä päätöksellä.	Lietemäärän kasvu ja tasainen virta puhdistamolle. Tasapuolinen hinta.	Jätemäärä: m^3/vuosi Lietteen hinta: €/m^3 Päästöseuranta: km/kerätty jätemäärä tn Asiakastyytyväisyys: CES -vaivattomuus

***** jätelain minimivelvoite on 10 000 asukkaan taajamista vähintään 5 asuinhuoneiston kiinteistöiltä.

3.2 Täydentävä pakkausjätteen alueellinen keräys

Mitä täydentävä pakkausjätteen alueellinen keräys on:

Tuottajavastuun mukainen pakkausjätteiden keräys on jätelain mukaan tuottajien vastuun alaista. Pakkausjätteiden keräystä hoitaa Suomen teollisuuden ja kaupan vuonna 1997 perustama ja omistama yhtiö Suomen Pakkauskierrätys Rinki Oy. Keräysverkoston tulee olla kiinteistön haltijoita hyvin palveleva siten, että kiinteistöittäinen keräys ja tuottajayhteisöjen järjestämä alueellinen vastaanotto muodostavat maantieteellisesti kattavan ja väestötiheyden huomioon ottaen kiinteistön haltijoita hyvin palvelevan keräysverkoston.

Pakkausjätteen voi viedä mihin tahansa Ringin pisteelle Suomessa, jonka kustannukset asiakas maksaa ostaessaan tuotteen

Pakkausjätteen alueellinen täydentävä keräys asiakkaalle katetaan perusmaksulla.

Tuottajayhteisöjen järjestämää pakkausjätteiden (lasi, metalli, muovi, kartonki) keräystä voi kunta jätelain mukaisesti täydentää. Ringin järjestämä pakkausjätteen keräys katetaan tuotteiden ostohetkellä, sillä osa tuotteen

hinnasta menee pakkausjätteen kierrättäjälle eli Ringille, jolla se järjestää valtakunnallisen keräyksen.
Täydentävällä keräyksellä kerätty jäte on kuitenkin tuottajien jätettä, eikä jätteestä saada tuloa. Kohdassa 3.1. on huomioitu vähintään 5 huoneiston kiinteistöiltä kerättävä pakkausjäte, jota toimitetaan tuottajille (taulukko 1.). Tästä kiinteistöltä kerätystä jätteestä tuottajat maksavat korvausta jäteyhtiölle erillisen sopimuksen mukaisesti. Tämä korvaus menee jätelain mukaisesti asiakkaan hyödyksi, ei jäteyhtiön.

Taulukko 2. Täydentävän pakkauskeräyksen palvelutaso, tavoitetaso ja mittarit, joilla tarkastellaan palvelun tason toteutumista.

Jätejae	Palvelun taso	Tavoitetaso	Mittarit
Kartonki Lasi Metalli	Kerätään jäteyhtiön ylläpitämillä pisteillä (62 kpl 1.1.2027). Kerätään joko pinta-astioilla tai syväkeräyksenä. Sijainniltaan pisteet helposti saavutettavia.	Verkoston kehittäminen, seurannan lisääminen ja keräyspisteiden määrän vähentäminen toimivuuden ja siisteyden parantamiseksi sekä väärinkäytösten vähentämiseksi. Pisteet sijoitetaan helposti saavutettaviksi pääreittien varsille ja kuntien palvelukeskuksiin huomioiden kustannustehokkuus niiden ylläpidossa. Helppo lajittelu. Hyvä opastus pisteellä.	Jätteen määrän kehitys: tn/vuosi kg/asukas/vuosi Asiakaspalaute/-tyytyväisyys: CES -vaivattomuus
Muovi	Kerätään ensisijaisesti Ringin toimesta. Täydentävä keräys tarvittaessa jäteyhtiön ylläpitämillä pisteillä, mikäli Rinki ei järjestä keräystä kunnassa.	Seurannan tehostaminen väärinkäytösten vähentämiseksi. Helppo lajittelu. Hyvä opastus pisteellä Täydentävän keräyksen lisääminen mahdollinen keskitetyn pakkausjätteen keräyksen kehittyessä.	

3.3 Aluekeräyspisteet

Kenelle:
Lainsäädännön ja jätehuoltomääräysten mukaisesti aluekeräyspisteille sekajätteen toimittaminen on vaihtoehtoinen tapa jätehuollon järjestämiseksi vapaa-ajankiinteistöllä ja poikkeustapauksissa vakituisilla asuinkiinteistöillä. Sekajätteen alueellista keräystä järjestetään käyttäjien

määrään perustuen. Biojätteen kerääminen alueellisesti on mahdollista osassa toimialuetta ja se on tarkoitettu sekä vakituisille asukkaille että vapaa-ajan kiinteistöille. Aluekeräyspistemaksuilla katetaan seka- ja biojätteiden keräys pisteillä, joten palvelu on tarkoitettu vain käyttömaksun maksaneille kiinteistöille. Aluekeräyspistemaksun suuruus määräytyy kiinteistön käyttötarkoituksen mukaisesti ja se on määritelty jätetaksassa.

Aluekeräyspisteen seka- ja biojätepalvelut ovat maksullisia ja tarkoitettu vain palvelusta maksaville asiakkaille

Taulukko 3. Aluekeräyspisteiden palvelun taso, tavoitteet ja mittarit.

Jätejae	Palvelun taso	Tavoite taso	Mittarit
Sekajäte	Maksullinen palvelu tarjotaan pääasiassa vapaa-ajankiinteistöjen tarpeisiin. Tämän vuoksi pisteet auki pääasiassa 1.5.–30.9. välisen ajan. Ympärivuotisille käyttäjille tarjotaan maksullinen palvelu vähintään 1–2 pisteessä/kunta. Kerätään jäteyhtiön ylläpitämillä pisteillä, joko pinta-astioilla tai syväkeräyksenä. Sijainniltaan pisteet hyvin saatavilla poistumisreittien ja/tai keskustaajamien läheisyydessä.	Verkoston kehittäminen ja mahdollisesti kesäajan keräyspisteiden määrän vähentäminen ja jäljelle jäävien pisteiden kapasiteetin lisääminen. Tavoitteena tasapuolinen palvelu, toimivuuden ja siisteyden lisääntyminen sekä laadultaan parempi jäte. Pisteillä seurannan/valvonnan lisääntyminen ja opastuksen lisääminen tavoitteena väärinkäytösten väheneminen. Pintakeräystä vs. syväkeräys kustannustehokkuus vaihtelee sijainnin mukaan ja keräysvalinta tehdään sen mukaisesti.	Jätteen määrän kehitys tn/vuosi kg/käyttäjämäärä kg/asukas/vuosi Päästöseuranta, km/kerätty jätemäärä tn Asiakastyytyväisyys: CES -vaivattomuus
Biojäte	Maksullinen palvelu, jota tarjotaan jäteyhtiön ylläpitämillä pisteillä Pihtiputaalla ja Viitasaarella. Muulla alueella tarpeen mukaan esim. joissain satamissa ympäri vuoden. Kerätään pääasiassa pinta-astioilla. Sijainniltaan pisteet ovat helposti saavutettavia.	Keräyksen laajentaminen toimialueen muihin kuntiin, jolloin palvelu on tasapuolisempaa. Biojätteen lajittelutehokkuuden lisääminen. Kustannustehokkuus.	

3.4 Jätekeskus ja lajitteluasemat

Sammakkokangas Oy:n alueella on yksi jätekeskus, joka sijaitsee Saarijärvellä. Lajitteluasemia on 11. Asemat ja jätekeskus sijoittuvat toisiinsa nähden siten, että palvelut ovat tällä hetkellä kohtuullisesti saavutettavissa kaikille asukkaille (Kuva 3).

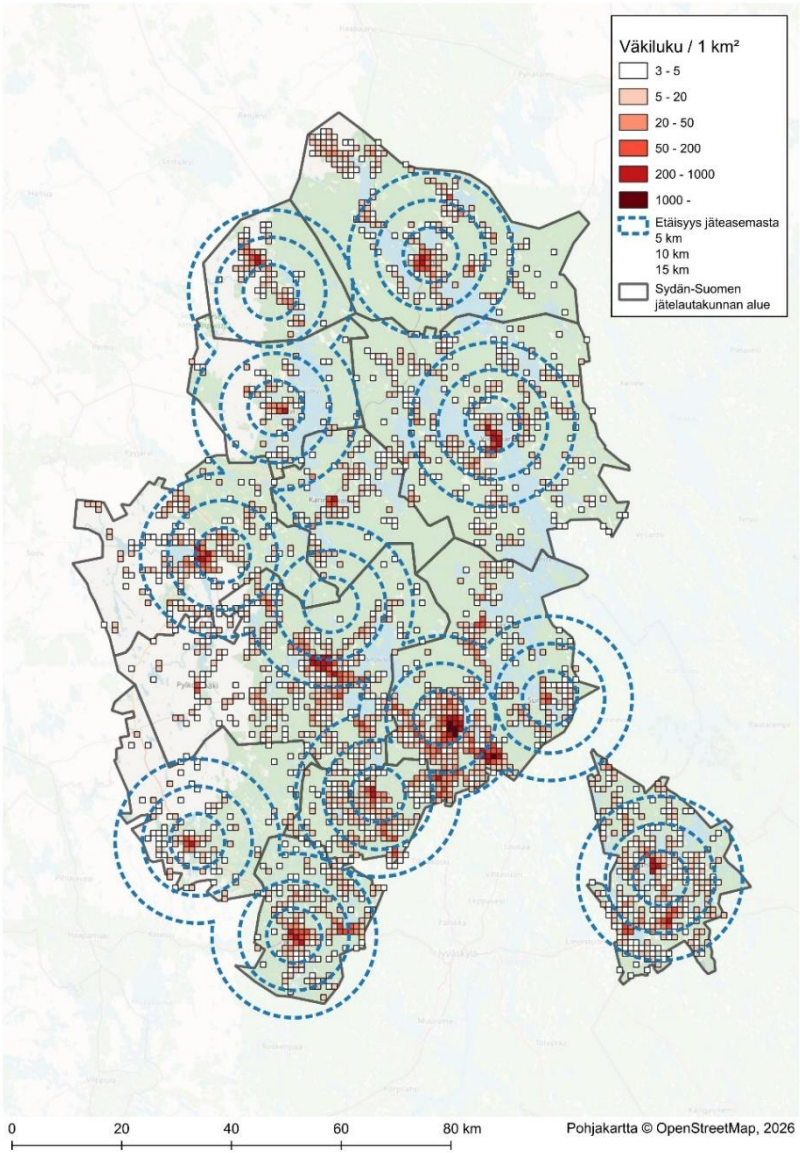
Lajitteluasemat ja jätekeskus on tarkoitettu muun kuin kiinteistöltä jokapäiväisesti syntyvän jätteen vastaanottamiseen

Jätekeskuksen pientuojapihalle voi tuoda jätettä henkilö- tai pakettiautolla ja peräkärryllä. Kierrätettävät jätteet lajitellaan erilleen sekajätteestä eri lavoille tarvittaessa henkilökunnan opastuksella. Jätekeskukseen tuotavista kuormista veloitetaan jätetaksan mukainen käsittelymaksu.

Lajitteluasemilla vastaanotetaan maksua vastaan kotitalouksissa satunnaisesti syntyviä isompia jäte-eriä ja rakennusjätettä, jotka ovat auton peräkärryyn sopivia tai sitä pienempiä kuormia. Suuremmat kertakuormat tulee toimittaa suoraan jätekeskukseen.

Kiertävää keräystä on toteutettu kunnissa vaihtelevasti. Se on ollut pidetty palvelu, mutta kustannuksiltaan kohtuullisen korkea. Kiertävässä keräyksessä kerätään vaarallista jätettä ja SER-jätettä.

Itsepalveluasiointi mahdollistaa aikaisempaa laajemmat aukioloajat lajitteluasemille. Itsepalvelua on tarkoitus laajentaa kaikille jäteyhtiön ylläpitämille asemille.



Kuva 3. Lajitteluasemien ja jätekeskuksen sijainnit suhteutettuna asukasmäärään. Katkoviivaympyrät kertovat etäisyyden lajitteluasemasta.

Taulukko 4. Jätekeskuksen, lajitteluasemien ja kiertävän keräyksen palvelun taso, tavoitetaso ja mittarit.

	Palvelun taso	Tavoitetaso	Mittarit
Jätekeskus	Koko alueella on yksi jätekeskus, joka palvelee kaikkia alueen vakituisia ja vapaa-ajan kiinteistöjen haltijoita ja omistajia. Vastaanotettavat jätejakeet eri lavoille: sekajäte energiahyödynnykseen, esikäsiteltävä jäte, lasi, metalli, kiviainekset, vaaralliset jätteet, sähkölaitteet, puu, kyllästetty puu, poistotekstiili, autonrenkaat ja puutarhajäte (puutarhajätteellä Ilmainen vastaanotto kampanja-aikoina). Auki maanantaista perjantaihin miehitetysti sekä kesäaikana lauantaisin itsepalvelu.	Helppo asiointi. Itsepalveluasioinnin kautta laajemmat aukioloajat kaikille lajitteluasemille.	Kustannus €/ asukas Kustannus €/ asiakas Kävijämäärä/kk Aukiolotuntien kokonaismäärä Vastaanotettu jätemäärä/jae/kk Asiakastyytyväisyys: CES -vaivattomuus
Lajitteluasemat	Lajitteluasemia on tällä hetkellä 11 kpl, joista seitsemässä on itsepalveluasiointi. Otetaan vastaan sekajätettä energiahyödynnykseen, rakennusjätettä, puuta, pahvia, metallia, kodin vaarallisia jätteitä, sähkölaitteita ja poistotekstiilejä. Puutarhajätteen vastaanottoa vain kampanja-aikoina. Osa asemista on auki ympäri vuoden. Osa on avoinna 1.5.–30.10. välisenä aikana vähintään yhtenä päivänä viikossa, jolloin henkilökuntaa paikalla. Ajankohtainen aukiolotieto jäteyhtiön verkkosivuilla. Palvelu saatavilla kohtuullisen etäisyyden päässä asiakkaasta ympäri vuoden.	Itsepalveluasioinnin lisääminen ja kehittäminen. Helppo asiointi. Säilyttää kohtuullinen etäisyys asiakkaaseen (korkeintaan tunnin ajomatka tai 60 km asiakkaasta). Kohtuullinen saavutettavuus mahdollistettava myös talviaikana.	
Kiertävä keräys	Täydentävä palvelu, joka tulee lähelle asiakasta ja on siten helposti saavutettava palvelu vaarallisen jätteen ja pien SER:n keräämiseen.	Kiertävän keräyksen järjestäminen 1–2 kertaa palvelutasojakson aikana.	Kustannus €/ asiakas Asiakastyytyväisyys kysely CES -vaivattomuus

3.5 Viestintä ja neuvonta

Jätelain mukaisesti jäteneuvontaa ja tiedotusta tulee järjestää, jotta jätehuolto on asianmukaisesti toteutettu. Näistä vastaa jäteyhtiö. Neuvonnalla syntyvän yhdyskuntajätteen määrää ja haitallisuutta pyritään vähentämään samalla, kun asiakkaiden tietoisuus oikeasta tavasta käsitellä jätteitä lisääntyy. Lisäksi tiedottaminen palvelun muutoksista ja ajankohtaisista asioista on merkittävä osa jätehuollon viestintää.

Taulukko 5. Viestinnän, neuvonnan ja sähköisen asioinnin palvelun taso, tavoitteet ja mittarit.

	Palvelun taso	Tavoitetaso	Mittarit
Neuvonta ja viestintä	Asiakaspalvelun puhelinaika ma-pe 9–14 (pl. loma-ajat). Lisäksi jäteyhtiöllä on ns. ylivuotopalvelu*, joka hoitaa osan asiakasyhteydenotoista. Sähköpostineuvonnassa korkeintaan 3 arkipäivän vastausaika (pl. loma-ajat). Kasvotusten tapahtumat, avoimet yleisötilaisuudet, koulut, päiväkodit jne. Lehdet, tiedotteet, Sammakkosanomat, verkkosivut, jäteoppaat, sosiaalinen media	Vasteaika kolme arkipäivää. Vuosikello tai suunnitelma viestinnästä. Kolme kertaa vuodessa tiedote kuntiin (yhteistyössä viranomaistoiminnan kanssa) Monikanavaisen viestinnän kehittäminen.	Puheluiden ja sähköpostiyhteydenottojen määrä: kpl/vuosi Asiakastyytyväisyys: CES -vaivattomuus
Sähköinen asiointi	Sähköinen asiointi palvelun tilaamisessa tai muutoksessa.	Sähköisen asioinnin kehittäminen käyttäjäystävällisemmäksi. Palvelun monipuolistaminen.	Vastaanotettujen ilmoitusten määrä: kpl/vuosi Asiakastyytyväisyys: CES -vaivattomuus

Monikanavainen viestintä on välttämätöntä

*Ylivuotopalvelu tarkoittaa jäteyhtiön käyttämää ulkoista asiakaspalvelua, johon voidaan ohjata osa asiakaspalveluun saapuvista puheluista. Tällä kevennetään jäteyhtiön omaa asiakaspalvelua ja siten mahdollistetaan henkilökunnan muiden töiden hoitaminen.

3.6 Viranomaistehtävät

Taulukko 6. Viranomaistehtävien palvelun taso, tavoitteet ja mittarit.

	Palvelun taso	Tavoitetaso	Mittarit
Viranhaltija-päätökset	Selkeät ohjeet poikkeusten hakemiseen ja ilmoitusten tekemiseen. Hakemuksen voi jättää sähköisesti tai paperisena. Viranhaltijapäätökset käsitellään saapumis- ja kiireellisyysjärjestyksessä.	Kehitetään sähköistä asiointia edelleen ja säilytetään mahdollisuus paperiseen hakemukseen. Viranhaltijapäätösten käsittelyaika 4 vko normaaliaikana. Käsittelyaika pitenee lisäselvitysten pyytämisessä sekä loma- ja ruuhka-aikoina. Tasata hakemusten saapumista ruuhkaantumisen välttämiseksi.	Päätösten määrä: kpl/vuosi
Asiakaspalvelu	Puhelinaika ma-to klo 12–14 (pl. loma-ajat). Soittoaikoina tapahtuvat yhteydenotot vastataan. Yksittäisiä poikkeamia satunnaisesti. Sähköpostilla saapuneisiin yhteydenottoihin automaattinen vastaus ja tarvittaessa kontaktoidaan asiakas erikseen.	Vastaaminen puhelimella tapahtuneeseen yhteydenottoon yhden arkipäivän kuluessa normaalitilanteessa. Sähköpostiyhteydenottoihin vastaaminen 7 arkipäivän kuluessa normaalitilanteissa (mikäli vaatii vastaamista)	
Pienimuotoinen omatoiminen käsittely	Kompostointia seurataan rekisterillä ja vuosittaisilla kompostitarkastuksilla. Lietteen käsittely lannoitetarkoituksessa ja kiinteistöillä, joilla on omatoimisen käsittelyn mahdollistava järjestelmä.	Ajantasainen rekisteri. Kompostitarkastuksia tehdään vuosittain korkeintaan 15. työpäivänä. Pienimuotoisen käsittelyn seuranta viiden vuoden määräajoin. Lietteen omatoimisen lannoitekäyttöön hyödyntämisen lupien seuranta on vuosittaista.	Rekisteröityjen kompostorien määrä: kpl Kompostitarkastusten määrä vuodessa: kpl
Saostus- ja umpisäiliöliete	Tyhjennysten seuranta koskee kiinteistön haltijan järjestämän jätteenkuljetuksen piirissä olevia kiinteistöjä. Toteutetaan vakituisilla asuinkiinteistöillä vuosittain ja vapaa-ajankiinteistöillä joka toinen vuosi.	Seurannan taso säilytetään ennallaan. Vuosittainen tyhjennys saostussäiliöille, ellei poikkeamaa harvempaan lietteen poistoväliin ole myönnetty.	Kehotusten määrä: kpl/vuosi

4 Reunaehdot

4.1 Palvelutasoa määrittävät tekijät:

Lainsäädäntö

Voimassa oleva lainsääntö ja jätehuoltomääräykset määrittävät rajat tuotettavista palveluista, jotka ovat lain velvoittamia. Palvelua voidaan tuottaa myös velvoitteita korkeammalla tasolla. Jos jätelakiin tai -määräyksiin tulee muutoksia, voivat ne vaikuttaa myös järjestettävän palvelun määrään tai laatuun. Palvelutasoa määrittäessä tulee huomioida etusijajärjestys, jonka mukaisesti jäte tulisi ensisijaisesti hyödyntää. Jätelain mukainen etusijajärjestys on esitetty kuvassa 4.

Sydän-Suomen jätelautakunta määrittää palvelun tason, jonka ohjaamana Sammakkokangas tuottaa



Kuva 4. Jätelain mukainen etusijajärjestys.

Maantiede ja etäisyydet

Erilaiset maantieteellisen ominaisuudet, kiinteistöjen sijainnit ja niiden keskinäiset etäisyydet vaikuttavat palvelun järjestämismahdollisuuksiin. Kohtuullinen ja saavutettavissa oleva palvelun taso vaihtelee siten suuresti sen suhteen missä kiinteistö sijaitsee. Tässä tulee arvioitavaksi kohtuullisuus ja miten sitä arvioidaan, esim. onko tunnin matka suuntaansa kohtuullinen jätteen toimitusmatka lajitteluasemalla. Tämä voi

tarkoittaa harvaan asutulla alueella 70–80 km etäisyyttä asemasta tai vastaavasti pääkaupunkiseudulla 15 km matkaa. Myös palvelun järjestämisen taso voi vaihdella maantieteellisten ominaispiirteiden ja etäisyyksien vuoksi siten, että jätteenkuljetusta ei ole saatavilla kaikille alueille. Tässä tulee siten arvioitavaksi ainakin palveluun käytettävä aika, tasapuolisuus, järjestämisen kustannukset ja ympäristövaikutukset.

Kustannukset

Jätelain mukaisesti jätehuollon kustannukset tulee kokonaisuudessaan kattaa jätehuollosta kerättävillä maksuilla. Jätehuollon maksut tarkastellaan vuosittain jätetaksassa, jonka jätelautakunta vahvistaa. Palvelun taso kulkee käsi kädessä kustannusten kanssa. Mitä korkeampi palvelun taso on, sitä korkeammat ovat sen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Kustannuksia tarkastellaan palvelukokonaisuuksittain erilaisilla mittareilla ja niistä kerätään vertailukelpoista tietoa, jota voidaan hyödyntää kustannusten kohtuullisuuden arvioinnissa.

Mitä korkeampi palvelun taso,
sitä korkeammat kustannukset

Ympäristövaikutukset

Palvelun tasoa määritettäessä tulee ottaa huomioon ympäristöön kohdistuvat vaikutukset. Palvelun vähimmäistason tulee olla sellainen, että siitä ei aiheudu ympäristön pilaantumisen vaaraa. Palvelun tasoa laadittaessa lakien ja määräysten noudattamisella sekä pyrkimyksellä parempaan etusijajärjestyksen (Kuva 4) noudattamiseen, saadaan paremmat eväät myös epäsuotuisien ympäristövaikutusten vähentämiseksi.

5 Yhteenveto – ohjaus tulevaisuuden tekemiseen

Palvelutaso ei ole pelkkä kuvaus nykytilasta, vaan:

Palvelun tasomäärittely on strateginen valinta, jolla ohjataan jätehuollon kehitystä ja se on siten vapaaehtoinen tapa ohjata jätehuollon kehittämistä. Palvelutaso on päätöksenteon työkalu jäteyhtiölle palvelun tuottamiseen, jätehuoltoviranomaiselle päätösten teon tueksi sekä valvovalle viranomaiselle valvonnan tueksi. Se on myös asiakkaalle asiakirja, josta voi tarkastella alueen linjauksia siitä millaista palvelua tulee vähintään olla saatavilla. Palvelutasomallista pyritään laatimaan selkeä, käytettävä ja ohjaava malli kaikille.

Palvelutaso on työkalu
asiakkaille, jäteyhtiölle ja
jätehuollon- sekä valvonnan
viranomaiselle

5.1 Keskeisen kehittämisen painopisteet

Palveluverkoston optimointi

Palveluverkostoa pyritään kehittämään siten, että verkosto kokonaisuutena tuottaa palvelua mahdollisimman kattavasti niin, että asiakkaalle palvelut ovat saavutettavissa kohtuullisin kustannuksin.

Kuljetusjärjestelmien yhtenäistämisen lisääntyminen

Yhtenäinen kuljetusjärjestelmä mahdollistaa parhaiten jätehuollon alueellisen kehittämisen jätelautakunnan alueella ja myös Riikinvoima Oy:n muiden omistajien alueilla. Kun toiminnassa on mukana useampia yhteistyötahoja, on alueellinen kehittäminen vaikeampaa. Kun toimijoita on jätelain mukaisesti yksi jäteyhtiö ja sen toimialueen viranomainen, on yhteistyö helpompaa kuin usean eri toimijan kesken. Tähän linkittyy kuljetusjärjestelmien eroavaisuudet, mihin vaikuttaa onko kuljetus kunnan vai kiinteistön haltijan järjestämää. Siirtyminen Uuraisilla ja portaittain myös muissa jäsenkunnissa saostus- ja umpisäiliölietteiden osalta kunnan järjestämään jätteenkuljetukseen on keskeinen kehittämisen painopiste tulevalle palvelutasokaudelle.

Asiakaslähtöisyyden vahvistaminen

Palvelut ovat asiakkaita varten, joten heidän tarpeiden havaitseminen ja toteuttaminen ovat ensisijaisen tärkeitä palvelun tuottamisessa. Tässä kuitenkin lain velvoitteet tulee huomioida. Asiakaslähtöisyyttä tulee siten tukea ja pyrkiä vahvistamaan tulevaisuudessa.

Itsepalveluratkaisujen lisääminen

Itsepalvelu myös jätehuollon palveluiden tuottamisessa on nykypäivää. Selkeä ohjeistus itsepalveluasiointiin lisää mahdollisuuksia kustannustehokkaaseen palvelun tuottamiseen asiakkaalle. Itsepalvelua on tavallaan myös sähköisen palvelun lisääminen, jossa voisi olla mahdollista itse tarkistaa oma tyhjennysrytmi ilman erillistä yhteydenottoa jäteyhtiön asiakaspalveluun.

5.2 Palvelutason yhteiset mittarit

Ympäristö

- ✓ kierrätysasteen mittari, ns. kierrätyslaskuri, jolla mitataan kuntajätehuollon kierrätysastetta.
- ✓ sekajätteen määrää mitataan sekajätteen määrällä/asukas

Asiakas

- ✓ asiakastyytyväisyyttä mitataan 2–3 vuoden välein tehtävällä asiakastyytyväisyyskyselyllä.
    - Asiakastyytyväisyydessä mitataan CES-arvo, joka kertoo palvelun vaivattomuudesta. Asteikko vaihtelee -100 ja + 100 välillä. negatiivinen luku kertoo palvelun saatavuuden hankaluudesta ja mitä suurempi positiivinen luku sitä vaivattomammaksi palvelu koetaan.

Talous

- ✓ kustannus / asukas. Tätä seurataan maksukertymällä/asukas. Tässä huomioitava kuitenkin eri alueiden palvelutasolliset muutokset.