

SAVONIA



OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIIKAN ALA

JÄTEHUOLTOVIRANOMAISEN ASIAKASPALVELUN JA PROSESSIEN KEHITTÄMINEN

Savo-Pielisen jätelautakunta

TEKIJÄ

Susanna Väätäinen

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Tutkinto-ohjelma Ympäristötekniikan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Susanna Väätäinen	
Työn nimi Jätehuoltoviranomaiset asiakaspalvelun ja prosessien kehittäminen	
Päiväys	10.12.2024
	48/1
Yhteistyötaho Savo-Pielisen jätelautakunta	
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Savo-Pielisen jätelautakunnan asiakaspalveluun. Tämän lisäksi opinnäytetyössä selvitettiin muiden jätehuoltoviranomaisten toimintatapoja, joita vertailtiin Savo-Pielisen jätelautakunnan toimintaan. Kyselyn ja vertailun pohjalta saatujen tulosten perusteella kehitetään Savo-Pielisen jätelautakunnan asiakaspalvelua ja työkäytäntöjä.</p> <p>Työssä tehtiin kaksi kyselytutkimusta Savo-Pielisen jätelautakunnan asiakaspalvelun ja prosessien kehittämisen avuksi. Ensimmäiseksi laadittiin asiakaskysely Webropol kysely ja raportointi -työkalun avulla asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi. Asiakaskyselyn toteuttaminen oli kirjattu Savo-Pielisen jätelautakunnassa hyväksytyyn toimintasuunnitelmaan yhdeksi tavoitteeksi vuodelle 2024. Kyselyllä selvitettiin asiakkaiden kokemusta asiakaspalvelun laadusta ja saavutettavuudesta sekä päätösprosessin vaiheista. Lisäksi selvitettiin, mitä mieltä vastaajat olivat Savo-Pielisen jätelautakunnan verkkosivuista. Kyselyn tuloksia vertailtiin vuonna 2020 tehtyyn vastaavaan kyselyyn.</p> <p>Toisena tutkimuksena toteutettiin puolistrukturoitu haastattelu valikoitujen alueiden jätehuollonviranomaisen tehtävissä työskentelevien henkilöiden kanssa. Haastatteluissa selvitettiin muiden alueiden jätehuollon seurannan, asiakaspalvelun, hakemusten käsittelyn ja päätöksenteon prosesseja. Tavoitteena oli saada tietoa siitä, onko muilla jätehuoltoviranomaisilla sellaisia toimivia käytäntöjä, joita voisi ottaa käyttöön myös Savo-Pielisen jätelautakunnassa.</p> <p>Asiakaskyselyn vastausprosentti oli 21,9 %. Vastausten perusteella löydettiin kehityskohteita ja joitakin muutoksia on jo tehty syksyn 2024 aikana. Asiakaskyselyn tulokset ja niihin liittyvät kehitysehdotukset on myös esitelty Savo-Pielisen jätelautakunnan kokouksessa lautakunnan jäsenille. Toisten alueiden jätehuoltoviranomaisen haastatteluiden myötä tunnistettiin erot asiakaspalvelun, jätehuollon seurannan sekä hakemuksen ja päätöksenteon käytännöissä, ja niiden pohjalta laadittiin kehitysedotuksia Savo-Pielisen jätelautakunnan toimintaan.</p>	
Avainsanat Asiakaskysely, Jätehuoltoviranomainen, Savo-Pielisen jätelautakunta	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Tavoitteet ja menetelmät.....	6
1.2	Työn tilaaja.....	6
2	LAINSÄÄDÄNTÖ JA MÄÄRÄYKSET	8
2.1	Jätelaki	8
2.1.1	Jätteiden erilliskeräysvelvollisuus	8
2.1.2	Kunnan velvollisuus järjestää jätehuolto.....	9
2.1.3	Jätteen luovuttaminen kiinteistöittäiseen jätteenkuljetukseen tai alueelliseen vastaanottoon	10
2.2	Jätehuoltomääräykset	10
2.3	Jätetaksa ja jätemaksu.....	10
3	JÄTEHUOLLONTOIMIJAT	12
3.1	Jätehuoltoviranomainen	12
3.2	Valvontaviranomainen.....	12
3.3	Jäteyhtiö	12
3.3.1	Jätekukko.....	13
4	JÄTEHUOLLON OHJAUS	14
4.1	Jätepoliittinen ohjelma.....	14
4.2	Jätehuollon palvelutaso.....	14
5	SAVO-PIELISEN JÄTELAUTAKUNNAN TOIMINNASTA	16
5.1	Asiakaspalvelu	16
5.2	Jätehuollon seuranta sekajätteen osalta.....	16
5.3	Kierrätettävien jätteiden keräyksen seuranta.....	17
5.3.1	Saostus- ja umpisäiliölietteiden tyhjennysten seuranta	17
5.4	Asiakasrekisterin ylläpito	18
5.5	Hakemuksen teko.....	19
5.6	Todisteellisen selvitys.....	19
5.7	Päätöksen teko.....	20
6	TUTKIMUSMENETELMÄT	22
6.1	Kyselytutkimus	22
6.2	Haastattelututkimus.....	22
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	24

7.1	Tarve	24
7.2	Asiakaskysely	24
7.3	Vertailu	25
8	ASIAKASKYSELYN TULOKSET	28
8.1	Vastausaktiivisuus	28
8.2	Tavoitettavuuteen ja yhteydenottojen syihin liittyvät kysymykset	28
8.3	Asiakaspalveluun liittyvät kysymykset.....	29
8.4	Hakemuksiin liittyvät kysymykset	30
8.5	Päätöksiin liittyvät kysymykset	31
8.6	Verkkosivuihin liittyvät kysymykset	32
9	ASIAKASKYSELYN TULOSTEN VERTAILU.....	34
10	VERTAILUTUTKIMUKSESSA TEHTYJEN HAASTATELUIDEN TULOKSET	37
10.1	Jätehuollon seuranta	37
10.2	Asiakaspalvelun käytännöt.....	37
10.3	Hakemusten käsittely ja päätösten teko.....	38
11	YHTEENVETO	41
11.1	Asiakaskyselyn yhteenveto	41
11.2	Haastatteluiden yhteenveto.....	41
12	KEHITYSEHDOTUKSET	42
12.1	Asiakaspalvelun kehittäminen	42
12.2	Hakemus- ja päätöksentekoprosessin kehittäminen.....	42
12.3	Verkkosivujen käyttöasteen parantaminen	43
13	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET	47
	LIITTE 1: SAVO-PIELISEN JÄTELAUTAKUNNAN ASIAKASKYSELY	49

KUVALUETTELO

Kuva 1. Savo-Pielisen jätelautakunnan toimialue (Savo-Pielisen jätelautakunta n.d.b)	7
Kuva 2. Vastaukset kysymykseen: Miten olit yhteydessä jätelautakuntaan?	28
Kuva 3. Vastaukset kysymykseen: Mitä asiasi kosi?	29
Kuva 4. Vastaukset kysymykseen: Onko sinulle selvää missä asioissa voit olla yhteydessä jätelautakuntaan?	29
Kuva 5. Vastaukset kysymykseen: Miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat saamaasi palvelua?	30
Kuva 6. Vastaukset kysymykseen: Oletko tehnyt jätelautakunnalle ilmoituksen / hakemuksen, johon olet saanut päätöksen?	30
Kuva 7. Vastaukset kysymykseen: Oliko ilmoituksen / hakemuksen tekeminen helppoa	31
Kuva 8. Vastaukset kysymykseen: Millainen oli saamasi päätös?	31
Kuva 9. Vastaukset kysymykseen: Miten päätöksenteossa toteutuivat seuraavat asiat?	32
Kuva 10. Vastaukset kysymykseen: Oletko asioinut Savo-Pielisen jätelautakunnan verkkosivuilla?	32
Kuva 11. Vastaukset kysymykseen: Mitä mieltä olet seuraavista jätelautakunnan verkkosivuja koskevista väittämistä?	33
Kuva 12. Vertailu siitä miten vastaajat olivat yhteydessä lautakuntaan vuonna 2020 ja 2024.	34
Kuva 13. Vertailu vastaajista, jotka olivat osittain tai täysin samaa mieltä asiakaspalveluun liittyvistä väittämistä vuosina 2020 ja 2024.	35
Kuva 14. Vertailu vastaajista, jotka olivat osittain tai täysin samaa mieltä päätöksiin liittyvistä väittämistä vuosina 2020 ja 2024.	35
Kuva 15. Vertailu vastaajista, jotka olivat osittain tai täysin samaa mieltä verkkosivuihin liittyvistä väittämistä vuosina 2020 ja 2024.	36

1 JOHDANTO

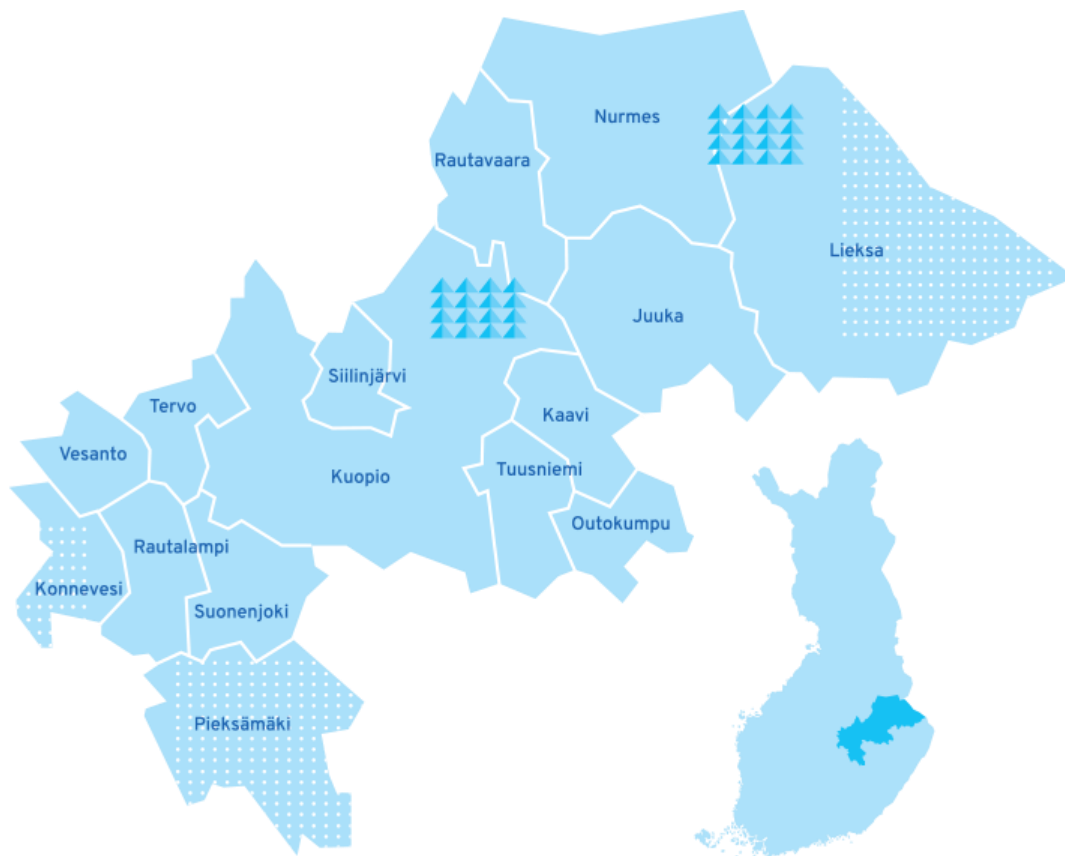
1.1 Tavoitteet ja menetelmät

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Savo-Pielisen jätelautakunnan asiakaspalveluun. Tyytyväisyyttä selvitetään asiakaskyselyn avulla. Asiakaskyselyssä saatuja tuloksia verrataan vuonna 2020 tehtyyn vastaavaan kyselyyn. Tämän lisäksi opinnäytetyössä suoritetaan vertailu, jonka tarkoituksena on tarkastella muiden jätehuoltoviranomaisten asiakaspalvelukäytäntöjä ja toimintatapoja hakemusprosessissa sekä työnjakoa jäteyhtiön kanssa. Muiden alueiden toimintatapoja selvitetään haastattelemalla valikoitujen alueiden jätehuollon viranomaispalveluissa työskenteleviä henkilöitä. Haastattelun tuloksia verrataan Savo-Pielisen jätelautakunnan toimintaan. Kyselyn ja vertailun pohjalta saatujen tulosten perusteella on tarkoitus kehittää Savo-Pielisen jätelautakunnan asiakaspalvelua ja työkäytäntöjä.

1.2 Työn tilaaja

Savo-Pielisen jätelautakunta on 15 kunnan yhteinen jätehuoltoviranomainen ja Kuopion kaupunki toimii sen vastuukuntana. Savo-Pielisen jätelautakunta toimii Juuan, Kaavin, Konneveden, Kuopion, Lieksan, Nurmeksen, Outokummun, Pieksämäen, Rautalammin, Rautavaaran, Siilinjärven, Suonenjoen, Tervon, Tuusniemen ja Vesannon kunnissa (kuva 1). Jätelautakunta on perustettu vuonna 2011 ja Outokumpua lukuun ottamatta kaikki edellä mainitut kunnat ovat olleet yhteistoiminnassa mukana siitä asti. Outokumpu liittyi mukaan vuonna 2016. Savo-Pielisen jätelautakunnassa on tällä hetkellä 11 jäsentä, joista viisi on Kuopiosta sekä Pieksämäeltä, Lieksasta, Nurmekselta, Siilinjärveltä, Rautavaaralta ja Rautalammelta yhdet edustajat. Lieksan, Nurmeksen, Rautavaaran ja Rautalammin jäsenet edustavat seutukuntaa (Pielisen Karjalan kuntia, Koillis-Savon kuntia sekä Sisä-Savon kuntia ja Konneveden kuntaa). Ensi vaalikaudella edustajat tulevat eri kunnista. (Savo-Pielisen jätelautakunta n.d.a; Savo-Pielisen jätelautakunta n.d.b.)

Viranomaistehtäviä hoidetaan jätelain ja kuntien tekemän sopimuksen mukaisesti. Jätelautakunnalle kuuluvia tehtäviä ovat jätehuoltomääräysten hyväksyminen ja jätehuoltomääräysten mukaisten ilmoitusten, poikkeamihakemusten sekä jätemaksua koskevien hakemusten käsittely. Lisäksi lautakunnassa hyväksytään jätetaksa ja päätetään jätehuollon palvelutasosta. Myös jätehuollon liittymisvelvollisuuden toteutumisen seuranta kuuluu jätelautakunnalle. Periaatteellisesti tärkeistä asioista päätetään jätelautakunnan kokouksissa ja yksittäisiä asiakkaita koskevat asiat hoidetaan lautakunnan alaisuudessa toimivassa jätehuollon viranomaispalveluiden yksikössä. Savo-Pielisen jätelautakunnan viranomaistehtäviä hoitaa tällä hetkellä yhteensä kuusi henkilöä. Asiantuntijatehtäviä hoitavat ympäristöpäällikkö, suunnittelija sekä ympäristöasiantuntija ja asiakaspalvelusta vastaa kaksi vaki-
tista ja yksi määräaikainen palveluneuvoja. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2016, 1–4.)



Kuva 1. Savo-Pielisen jätelautakunnan toimialue (Savo-Pielisen jätelautakunta n.d.b)

2 LAINSÄÄDÄNTÖ JA MÄÄRÄYKSET

2.1 Jätelaki

Jätehuoltoa ja jätteiden käsittelyä ohjaava laki on jätelaki. ”Tämän lain tarkoituksena on edistää kiertotaloutta ja luonnonvarojen käytön kestävyyttä, vähentää jätteen määrää ja haitallisuutta, ehkäistä jätteistä ja jätehuollosta aiheutuvaa vaaraa ja haittaa terveydelle ja ympäristölle, varmistaa toimiva jätehuolto sekä ehkäistä roskaantumista” (Jätelaki 2011/646, 1 §). Jätelaissa säädetään kaikesta jätteestä poissulkien kuitenkin eräät erityisjätteet, kuten ydinjäte. Jättemäärän vähentämisen lisäksi jätelain tavoitteena yhdessä sitä täydentävien asetusten kanssa on lisätä kierrätystä ja uudelleenkäyttöä. Erilaiset jätelajit ja -laadut tulee lajitella ja kerätä erikseen kierrätystä varten. Tätä erilliskerättyä jätettä ei saa viedä poltettavaksi tai kaatopaikalle. Jätelakia uudistettiin laajasti 19.7.2021 ja tuolloin tuli myös voimaan lait ympäristönsuojelulain, kemikaalilain, rikoslain ja elintarvikelain muuttamiseksi. Jätelakia täydentävät asetukset sekä jäteasetus ja pakkausjäteasetus tulivat voimaan 1.12.2021. (Ympäristöministeriö n.d.a.)

Jätehuollon periaatteena toimii etusijajärjestys, josta jätelain (2011/646) 2 luvun 8 § määrätään näin:

Kaikessa toiminnassa on mahdollisuuksien mukaan noudatettava seuraavaa *etusijajärjestystä*: Ensisijaisesti on vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Jos jätettä kuitenkin syntyy, jätteen haltijan on ensisijaisesti valmistettava jäte uudelleenkäyttöä varten tai toissijaisesti kierrätettävä se. Jos kierrätys ei ole mahdollista, jätteen haltijan on hyödynnettävä jäte muulla tavoin, mukaan lukien hyödyntäminen energiana. Jos hyödyntäminen ei ole mahdollista, jäte on loppukäsiteltävä.

Etusijajärjestyksestä poikkeaminen on mahdollista vain, jos jokin muu toimintatapa on ympäristön kannalta järkevämpää. Kun valitaan etusijajärjestyksen mukaista jätehuoltovaihtoehtoa, tulee huomioida ympäristönsuojelu ja jätteen elinkaari vaikutukset. Lisäksi tulee ottaa huomioon jätehuollosta vastaavan tahon tekniset ja taloudelliset edellytykset etusijajärjestyksen noudattamiseen. (Ympäristöministeriö n.d.b.)

2.1.1 Jätteiden erilliskeräysvelvollisuus

”Lajiltaan ja laadultaan erilaiset jätteet on etusijajärjestyksen toteuttamiseksi kerättävä toisistaan erillään, eikä niitä saa sekoittaa muihin jätteisiin tai materiaaleihin” (Jätelaki 2011/646, 15 §). Asuinkiinteistöjen osalta jätteiden erilliskeräysvelvoite on rajattu taajamiin. Taajamaksi katsotaan rakennusryhmä, jossa on vähintään 200 asukasta ja rakennusten välinen etäisyys ei ole pääasiassa 200 metriä enempää. Kunta voi omilla jätehuoltomääräyksillään laajentaa keräystä myös taajamien ulkopuolelle tai ulottaa erilliskeräysvelvoitteen myös vähimmäisvaatimusta pienempiin kiinteistöihin. (Ympäristöministeriö n.d.c.)

Taajamassa sijaitsevat asuinkiinteistöt, joissa on vähintään 5 huoneistoa, velvoitetaan bio- ja pakkausmateriaalijätteen sekä pienmetallin erilliskeräykseen. Biojätteen erilliskeräys on mahdollista tehdä myös kompostoimalla. Yli 10000 asukkaan taajamissa sijaitsevat asuinkiinteistöt, joissa on alle 5 huoneistoa ovat myös velvollisia erilliskeräämään biojätteet. Edellä mainittu velvoite ei koske taajaman ulkopuolella, mutta kunta voi jätehuoltomääräyksissään asettaa tiukennusta jätteiden erilliskeräyksestä myös taajaman ulkopuolella sijaitseville kiinteistöille. Kunnan ja pakkausten tuottajien

järjestämät keräyspaikat palvelevat asukkaita, joilta kiinteistökohtaista erilliskeräystä ei vaadita. (Ympäristöministeriö n.d.c.)

Paperin keräysvelvoite eroaa muista pakkausmateriaaleista, sillä jätelain (2011/646) 49 § mukaan tuottajat keräävät paperin maksutta kiinteistöiltä ja jätelain (2011/646) 50 § mukaan keräyspaikan järjestäminen paperin vastaanotolle on kiinteistön haltijan tehtävä. Edellä mainitut velvoitteet eivät koske pientaloja ja haja-asutusalueen kiinteistöjä. Kunnan velvollisuus on järjestää alueellinen keräys vaaralliselle jätteelle sekä muille hyödynnettäville jätelajeille, joita ovat esimerkiksi puutarhajäte, tekstiilit ja suurikokoiset esineet. Tuottajavastuun piiriin kuuluville jätteille, joita ovat pakkausjäte, keräyspaperi, paristot, akut ja sähkö- sekä elektroniikkaromu, alueellinen keräys järjestetään tuottajayhteisöjen toimesta. (Ympäristöministeriö n.d.c.)

2.1.2 Kunnan velvollisuus järjestää jätehuolto

Kunnan täytyy järjestää vastuulleen kuuluvien jätteiden kuljetus, keräys ja käsittely. Kunnan vastuulle kuuluvat jätelain (2011/646) 5 luvun 32 §:n mukaan seuraavat jätteet:

- 1) asumisesta syntyvät jätteet, johon sisältyy vakituisen asumisen lisäksi vapaa-ajan asunnot ja asuntolat.
- 2) kunnan hallinto- ja palvelutoiminnasta syntyvä jäte sekä liikehuoneistossa syntyvä yhdyskuntajäte, joka kerätään edellä mainittujen jätteiden kanssa
- 3) muu yhdyskuntajäte, joka kerätään edellä mainittujen jätteiden kanssa alueellisessa putkikeräys- tai muussa vastaavassa keräysjärjestelmässä.

Tämän lisäksi kunnan on järjestettävä 1–3 kohdassa tarkoitettussa toiminnassa syntyvän saostus- ja umpisäiliölietteen jätehuolto sekä asumisessa syntyvän vaarallisen jätteen vastaanotto ja käsittely ja maa- ja metsätaloudessa syntyvän vaarallisen jätteen vastaanotto ja käsittely, jollei kysymys ole kohtuuttomasta määrästä jätettä. (Jätelaki 2011/646, 32 §.)

Jätelain mukaan kuntien on yhteistoiminnassa pakkausten tuottajayhteisön kanssa järjestettävä asumisessa syntyvä lasi-, metalli- ja muovi- sekä paperi- ja kartonkipakkausjätteen erilliskeräys kiinteistöiltä, jotka sijaitsevat taajamassa ja joilla on vähintään viisi asuinhuoneistoa. Pakkausjätteen erilliskeräys on järjestettävä jätelain (2011/646) 49 a § mukaan siten, että:

- 1) kuntien järjestämä kiinteistöittäinen keräys ja tuottajayhteisön järjestämä alueellinen vastaanotto muodostavat maantieteellisesti kattavan ja väestötiheys huomioon ottaen kiinteistön haltijoita hyvin palvelevan keräysverkoston;
- 2) pakkausjäte saadaan talteen tehokkaasti ja jäte on laadultaan kiertäykseen soveltuvaa;
- 3) pakkausjäte kerätään mahdollisuuksien mukaan yhdessä muiden samaa materiaalia olevien jätteiden kanssa;
- 4) jätteen keräys ja kuljetus järjestetään kustannustehokkaasti ja niin, että päästöt ympäristöön sekä haitat asuinympäristön viihtyisyydelle ja turvallisuudelle ovat mahdollisimman vähäiset.

Kuntien ja pakkausten tuottajayhteisön on lisäksi yhteistoiminnassa:

- 1) järjestettävä riittävästi neuvontaa ja tiedotusta sekä toteutettava muita toimia, joilla tehostetaan pakkausjätteen lajittelua kiinteistöillä;

2) seurattava erilliskeräyksen toimivuutta ja tehokkuutta sekä arvioida tarvetta lisätoimenpiteisiin kerätyn pakkausjättemäärän lisäämiseksi tai pakkausjätteen laadun parantamiseksi.

2.1.3 Jätteen luovuttaminen kiinteistöittäiseen jätteenkuljetukseen tai alueelliseen vastaanottoon

Jätelain 41 §:n mukaan kaikkien asuin- ja vapaa-ajan kiinteistöjen sekä muiden kunnan jätehuoltovelvollisuuden piiriin kuuluvien on aina luovutettava jätteet kiinteistöittäiseen jätteenkuljetukseen tai kunnan järjestämään alueelliseen vastaanottoon. Tämä tarkoittaa sitä, että edellä mainittuihin ryhmiin kuuluvien kiinteistöjen on liityttävä kunnan järjestämään jätehuoltojärjestelmään. Laki velvoittaa lisäksi sen, että pakkausjäte on toimitettava tuottajalle, ja biojäte on toimitettava kunnan järjestämään jätehuoltoon. Muiden jätteiden jätehuollon järjestäminen on jätelain 28 §:n mukaan jätteen haltijan vastuulla. Tällaisia jätteistä ovat esimerkiksi elinkeinotoiminnassa syntyvät jätteet. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024b, 62.)

2.2 Jätehuoltomääräykset

Kunnalliset jätehuoltomääräykset ovat paikallisia kunnan jätehuoltoviranomaisen hyväksymiä säännöksiä, jotka annetaan jätelain (646/2011) nojalla. Jätehuoltomääräykset eivät ole suosituksia vaan ne ovat velvoitteita, sillä ne ovat lainsäädäntöä täydentäviä ja tarkentavia määräyksiä. Määräykset ovat yhtenäiset kaikissa jätelautakunnan toimialueen kunnissa. Jätehuoltomääräykset koskevat asuin- ja vapaa-ajan kiinteistöjä sekä kuntien hallinto ja palvelutoiminnan kiinteistöjä, koska näiden jätehuolto kuuluu kunnan vastuulle jätelain 32 §:n mukaisesti. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024b, 10.)

Jätehuoltomääräysten tavoitteena on paikalliset olosuhteet huomioon ottaen edistää jätelain toimeenpanoa. Tähän kuuluu jätteestä tai jätehuollosta aiheutuvan haitan, sekä terveydelle tai ympäristölle aiheutuvan vaaran estämisen lisäksi etusijajärjestyksen noudattamisen edistäminen. Jätehuoltomääräyksissä määrätään siitä, miten jätehuolto käytännössä järjestetään kunnassa. Määräyksissä kerrotaan, kuinka jätteen haltijan tulee toimia sekä se, miten jätteet kerätään ja kuljetetaan kiinteistöiltä. Savo-Pielisen jätelautakunnan nykyiset jätehuoltomääräykset ovat tulleet voimaan 1.1.2023 ja niihin on tehty muutoksia, jotka tulivat voimaan 1.10.2024 alkaen. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024b, 10.)

2.3 Jätetaksa ja jätemaksu

Jätelain 78 § mukaan kunnan on kerättävä jätemaksua jätehuollosta, jonka se lain mukaisesti järjestää. Maksun avulla katetaan tehtävän hoitamisesta aiheutuvat kulut. Jättemaksun tulee vastata kunnan tarjoamaa palvelutasoa ja, mikäli mahdollista, kannustaa jätteen määrän ja haitallisuuden vähentämiseen sekä jätehuollon etusijajärjestyksen noudattamiseen. Laissa sanotaan myös, että jätemaksulla saa kerätä enintään kohtuullisen tuoton pääomalle. (Jätelaki 2011/646, 78 §.)

Kunnan jätemaksun perusteista kerrotaan jätelain pykälässä 79. Jättemaksun perusteina ovat jätteen laji, laatu, määrä sekä noutokerrat ja -matka. Maksuun voi lisäksi vaikuttaa jätteen keräys- ja kuljetusolot noutopaikassa sekä kiinteistöllä asuvien henkilöiden määrä ja kiinteistön käyttötarkoitus. Tarkemmin jätetaksasta määrätään kunnan hyväksymässä jätetaksassa. (Jätelaki 2011/646, 79 §.)

Savo-Pielisen jätelautakunnan jätetaksassa on määritelty ne jätemaksut, joita kuntien jäteyhtiö, Jätekuikko, perii tarjoamistaan jätehuoltopalveluista. Nämä jätemaksut kattavat jätelain mukaisesti kaikki

jätehuoltopalvelut, jotka on suunnattu asuin- ja vapaa-ajan kiinteistöille, kuten jätteiden keräyksen ja kuljetuksen, hyötykäytön, muun käsittelyn sekä neuvonnan ja tiedotuksen. Jätehuoltopalvelujen tuotamiseen ei käytetä julkisia varoja. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024a, 3–4.)

Kotitalouksien jätemaksu koostuu kahdesta osasta, joita ovat perusmaksu, joka on asuinhuoneisto- ja vapaa-ajan asuntokohtainen vuosimaksu, ja jäteastian tyhjennysmaksusta tai aluekeräyspistemaksusta. Jäteastian tyhjennysmaksu määräytyy tyhjennysten lukumäärästä ja tyhjennettävän jäteastian tilavuudesta. Jäteastian tyhjennysrytmin tulee olla jätehuoltomääräysten mukainen. Mikäli kiinteistön jätehuolto on järjestetty aluekeräyspisteen kautta, määräytyy asiakkaalle vuosimaksu aluekeräyspisteen käytöstä. Maksu oikeuttaa Jätekuukon ylläpitämien sekajätteelle tarkoitettujen keräyspisteiden käyttöön. Osassa aluekeräyspisteistä kerätään sekajätteen lisäksi biojätettä. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024a, 3–4.)

Lisäksi lisäpalveluille ja saostus- ja umpisäiliölietteen käsittelylle on määrätty maksut. Saostus- ja umpisäiliölietteiden osalta taksassa määritellään käsittelymaksu kunnan jätevesipuhdistamolle toimitettavalle lietteelle. Jätevesilietteen kuljetuksen osalta hinnoista päättävät jätehuoltorekisteriin merkityt kuljetusyrittäjät, jotka hoitavat lietteiden kuljetuksen kiinteistöiltä. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024a, 3–4.)

Jätelaissa kerrotaan myös siitä, kuinka jätemaksusta on mahdollista hakea poikkeamista. Jätelain (2011/646) 81 § sanotaan asiasta näin:

Jos jätetaksan mukaista jätemaksua on pidettävä kohtuuttoman suurena tai pienenä ottaen huomioon jätteen määrä, kunnan järjestämän jätehuollon palvelutaso ja jätteen haltijan tai kiinteistön haltijan 41 §:n mukaisesti järjestämä jätteenkuljetus tai jätteen haltijan 41 a §:n mukaisesti järjestämä jätteen käsittely, maksu voidaan maksuvelvollisen hakemuksesta tai viranomaisen aloitteesta määrätä jätetaksasta poiketen tai jättää perimättä. Jos jätemaksu määrätään jätetaksasta poiketen, maksuperusteiden on oltava tasapuolisia ja kohtuullisia.

Maksuvelvolliselle on jätelain 82 § mukaan toimitettava jätelasku, josta ilmenee maksun suuruus, eräpäivä, maksuosoite ja maksun peruste sekä tieto viivästysseuraamuksista ja ohjeet maksumuutoksen tekoa varten. Laskulta on myös löydyttävä yhteystiedot jätehuollonviranomaiselle tai muulle taholle, johon maksuvelvollinen voi olla yhteydessä. Jätemaksusta on oikeus tehdä muistutus jätehuoltoviranomaiselle 14 päivän kuluessa laskun saapumisesta. Jätehuoltoviranomaisen on tehtävä muistutuksen myötä päätös ja, mikäli maksu muuttuu päätöksen myötä, tulee maksuvelvolliselle lähettää uusi jätelasku. (jätelaki 2011/646, 83 §.)

3 JÄTEHUOLLONTOIMIJAT

3.1 Jätehuoltoviranomainen

Jätelain 23 § mukaan ” Kunnalle kuuluvista tämän lain mukaisista jätehuollon viranomaistehtävistä huolehtii kunnan määräämä kuntalaisia (410/2015) tarkoitettu toimielin (*kunnan jätehuoltoviranomainen*)” (Jätelaki 2011/646, 23 §). Kunta voi järjestää kunnan jätehuoltoviranomaisen tehtävät siten kuin kuntalaisia säädetään eli hoitamalla toiminnan itse, sopimuksin yhdessä muun kunnan kanssa tai olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä (Jätelaki 2011/646, 26 §).

Kunnan nimeämän jätehuoltoviranomaisen tehtävänä on kunnallisten jätehuoltomääräysten valmistelu ja hyväksyminen jätelain 23 §:n mukaisesti. Jätehuoltoviranomainen tekee myös näistä jätehuoltomääräyksistä tehtävät poikkeamispäätökset. Jätetaksan hyväksymisen ja jätemaksupäätökset sekä maksamattomien jätemaksujen siirron ulosottoon hoitaa myös jäteviranomainen. Jätehuoltoviranomainen tekee jätteenkuljetusjärjestelmäpäätökset sekä huolehtii jätteenkuljetuksen seurannasta. Kunnan jätehuoltoviranomainen seuraa myös järjestämisvastuulleen kuuluvien kiinteistöjen liittymisvelvoitetta ja jätehuollon järjestämistä sekä ylläpitää rekisteriä jätteen kuljetuksista ja biojätteen käsittelystä kiinteistöillä. Edellä mainittujen lisäksi jätehuoltoviranomainen hyväksyy jätepoliittisen ohjelman perusteella laaditun jätehuollon palvelutason. (Innala, Ojala & Nurmikolu 2022, 23–24.)

3.2 Valvontaviranomainen

Alueellisella tasolla jätehuollon valvontatehtäviä hoitaa alueen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Paikallisella tasolla valvontaa hoitaa kunnan ympäristönsuojeluviranomainen. Valvontaviranomaisen tehtäviin kuuluu valvoa jätelain ja kunnan jätehuoltomääräysten noudattamista sekä antaa tarvittaessa erityisiä valvontamääräyksiä laiminlyöntien ja rikkomusten oikaisemiseksi. Valvontaviranomainen voi asettaa uhkasakon, teettämisuhan, keskeyttämisuhan tai määrätä laiminlyöntimaksun. Näiden lisäksi valvontaviranomainen käsittelee sille kuuluvat ilmoitus- ja lupa-asiat sekä valvoo päätösten noudattamista. (Innala ym. 2022, 24–25.)

3.3 Jäteyhtiö

Jätehuollon käytännön toteuttamiseen liittyvät tehtävät voidaan antaa kunnallisen jäteyhtiön hoidettavaksi. Jäteyhtiön tehtäviin kuuluu sekajätteen sekä kierrätyskelpoisen jätteen kiinteistöittäinen ja alueellinen kerääminen sekä vaarallisen jätteen vastaanotto. Jätteenkuljetuksen kilpailuttaminen kunnan järjestämässä jätteenkuljetuksessa on myös jäteyhtiön tehtävä. Jäteyhtiö myös huolehtii jätteen käsittelyn järjestämisestä sekä käsittelypaikkojen rakentamisesta ja ylläpidosta. Edellä mainittujen lisäksi jäteyhtiö hoitaa jätemaksujen laskutuksen ja antaa jäteneuvontaa. (Innala ym. 2022, 25.)

Jätelain (2011/646) 43§ sanoo asiasta näin:

Kunta voi päätöksellään siirtää sille tässä laissa säädetyn jätteen vastaanoton, kuljetuksen ja käsittelyn, 82 §:ssä tarkoitetun jätemaksujen laskutuksen ja 93 §:n 1 momentissa tarkoitetun jäteneuvonnan sekä näihin välittömästi liittyvät hallinnolliset tehtävät, joihin ei sisälly julkisen vallan käyttöä, tätä varten perustetulle yhtiölle, jonka kunta yhdessä muiden kuntien kanssa omistaa. Kunta vastaa siitä, että siirretyt jätehuollon palvelutehtävät tulevat hoidetuiksi tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten mukaisesti.

3.3.1 Jätekkukko

Savo-Pielisen jätelautakunnan toimialueella kunnat ovat antaneet jätehuollon käytännön toteuttamiseen liittyvät tehtävät kuntien omistamalle jäteyhtiölle, Jätekkukko Oy:lle. Jätekkukko on 2001 perustettu jätehuoltoyhtiö ja se vastaa lakisääteisten jätehuollon palveluiden tuottamisesta jäsenkunnilleen. Jätekkukon toiminta-alue kattaa 15 kuntaa ja alueella on noin 215 000 asukasta. (Jätekkukko n.d.)

Vuonna 2023 yhtiössä työskenteli 52 henkilöä ja sen liikevaihto oli 24,7 miljoonaa euroa. Jätekkukon palveluverkostoon kuuluu tällä hetkellä 22 lajitteluasemaa, joista kaksi on toteutettu kiertävänä lajitteluasemana. Lisäksi yhtiö ylläpitää alueellisia keräyspisteitä, joista 173 on tarkoitettu sekajätteelle ja näillä pisteillä käyttäjiä on yhteensä 16 849 kpl. Rinki-ekopisteverkostoa täydentäviä ekopisteitä on Jätekkukolla tällä hetkellä 21 ja poistotekstiilien keräyspisteitä on 10. (Jätekkukko 2024, 2–4.)

Asiakkaita ohjataan olemaan yhteydessä Jätekkukoon, mikäli he haluavat liittyä järjestettyyn jätehuoltoon tai muuttaa jo olemassa olevia jätehuoltopalveluitaan. Jätekkukoon tulee olla yhteydessä myös, jos on kysyttävää jätelaskusta, Jätekkukon palveluista tai haluaa antaa palautetta jätteenkuljetuksesta tai -vastaanotosta. Lisäksi Jätekkukosta saa tietoa jätteiden lajittelusta ja kierrätyksestä. Jätekkukon toimialueella on kunnan järjestämä jätteenkuljetus, joten kaikki kuljetuksia ja niihin liittyviä maksuja koskevat reklamaatiot tulevat Jätekkukolle ja edelleen tarvittaessa jätehuoltoviranomaiselle. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024b,12.)

4 JÄTEHUOLLON OHJAUS

4.1 Jätepoliittinen ohjelma

Jätepoliittinen ohjelma on Savo-Pielisen jätelautakunnan, Jätekuukko Oy:n ja toimialueen kuntien yhteistyössä laatima näkemys siitä miten seudun jätehuoltoa ja kiertotaloutta toteutetaan ja kehitetään. Ohjelmaan on määritelty konkreettisia toimia, joita jätelautakunta, Jätekuukko ja alueen kunnat toteuttavat. Kaikki alueen kunnat hyväksyvät ohjelman toimikaudelle ja sitoutuvat siihen. Ohjelman toteutumisen seurannan hoitaa Savo-Pielisen jätelautakunta. Tämänhetkinen jätepoliittinen ohjelma on voimassa vuoteen 2030 tai siihen asti, kunnes uusi ohjelma hyväksytään ja se koskee seuraavia kuntia Juuka, Kaavi, Konnevesi, Kuopio, Lieksa, Nurmes, Outokumpu, Pieksämäki, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Tervo, Tuusniemi ja Vesanto. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2023c, 3.)

Jätehuollon kehittämiseen pidemmällä tähtäimellä tarvitaan yhteistä jätepoliittista näkemystä ja osapuolten sitoutumista sovittujen toimenpiteiden toteuttamiseen. Jätepoliittinen ohjelma edistää paikallisesti valtakunnallisen jätesuunnitelman saavuttamista. Tavoitteina on edistää kiertotalouden toteuttamista sekä lainsäädännön asettamien kierrätystavoitteiden saavuttamista. Jätepoliittinen ohjelma tukee alueella tehtävää ilmasto- ja ympäristövastuullisuustyötä sekä sen avulla voidaan edistää kunnallisen jätehuollon kestävästä kehitystä. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2023c, 3.)

4.2 Jätehuollon palvelutaso

Jätelain mukaan kunnan on huolehdittava sen vastuulle kuuluvan jätehuollon järjestämisestä. Kunnan tulee huolehtia, että jätteen keräys ja kuljetus on järjestetty ja mitoitettu niin, että se vastaa syntyvän jätteen määrää ja laatua. Lisäksi on huolehdittava riittävät jätehuollonpalvelut, joiden myötä etusijajärjestystä on mahdollista toteuttaa. Jätehuollon palvelutasolla määritellään jätehuoltopalveluiden vähimmäistaso, joka kuntalaisille tarjotaan. Palvelutasossa kerrotaan millaisia vastaanotto- ja kuljetuspalveluita sekä neuvontaa ja viestintää kunnallinen jäteyhtiö tuottaa. Lisäksi siinä kerrotaan jätelautakunnan toteuttamat jätehuollon viranomaispalvelut. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2023a, 3–4.)

Savo-Pielisen jätelautakunnan tämänhetkinen palvelutaso on hyväksytty jätelautakunnassa syksyllä 2023 ja se on voimassa vuoteen 2030 saakka. Palvelutason ajantasaisuutta tarkkaillaan kuitenkin säännöllisesti ja sitä päivitetään tarvittaessa voimassaolokauden puolessavälissä. (Savo-Pielisen jätelautakunta n.d.c.) Palvelutasossa määritellään seuraavien jätehuoltopalveluiden taso: sekajätteen ja kierrätettävien jätteiden kiinteistöittäinen jätteenkuljetus, sekajätteen ja kierrätettävien jätteiden aluekeräys, lajitteluasemat, vaarallisten jätteiden vastaanotto, isokokoisten jätteiden ja isojen jäte-erien noutopalvelut, saostus- ja umpisäiliölietteiden kuljetus ja vastaanotto, puutarhajätteiden vastaanotto, jätekukon toteuttama palveluneuvonta ja viestintä sekä jätehuoltoviranomaisen eli Savo-Pielisen jätelautakunnan tarjoamat viranomaispalvelut (Savo-Pielisen jätelautakunta 2023a, 3–4.)

Jätehuoltoviranomaisen osalta Savo-Pielisen jätelautakunnan alueen palvelutasossa luvataan, että asiakkaat voivat asioida jätehuoltoviranomaiseen puhelimitse, sähköpostitse ja sähköisen asioinnin kautta. Mikäli asiakas haluaa asioida paikan päällä, tulee tätä varten sopia ajankohta. Palvelutason mukaan asiakkaiden sähköisesti tekemiin yhteydenottoihin vastataan pääsääntöisesti seuraavan

arkipäivän aikana, mutta viimeistään viiden arkipäivän kuluessa. Hakemuksiin, jotka koskevat jätemaksua tai jätehuoltomääräyksistä poikkeamista, annetaan päätös neljän viikon kuluessa. Jos asiakkaiden yhteydenottojen vastausaikoihin tai hakemusten käsittelyaikoihin tulee muutosta, tästä ilmoitetaan jätelautakunnan verkkosivuilla. Edellisten lisäksi palvelutasossa luvataan tiedotta ennakkoivasti sidosryhmiä jätehuoltomääräysten ja jätetaksan muutoksista, ja tätä varten on käytössä jätelautakunnan uutiskirje. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2023a, 20.)

5 SAVO-PIELISEN JÄTELAUTAKUNNAN TOIMINNASTA

5.1 Asiakaspalvelu

Asiakkaat ovat jätelautakuntaan yhteydessä puhelimitse, sähköpostitse, sähköisillä asiointilomakkeilla sekä kirjeitse. Edellä mainittujen lisäksi asiakkaan on mahdollista antaa palautetta Kuopion kaupungin sähköisen palautepalvelun kautta. Palautteisiin vastataan, mikäli asiakas sitä toivoo ja jättää yhteystietonsa sitä varten. Savo-Pielisen jätelautakunnan puhelinpalvelu aukiolot ovat päivittyneet syyskuussa 2024 ja asiakkaiden puheluihin vastataan tällä hetkellä maanantaisin klo 9–11 sekä keskiviikkona ja torstaina klo 12–14. Aukioloaikoja supistettiin, koska haluttiin tehostaa resurssien käyttöä. Aiemmin puhelinpalvelu oli avoinna kolme tuntia neljänä päivänä viikossa. Vastaajaviesteihin pyritään vastaamaan saman päivän aikana tai seuraavana työpäivänä. Sähköisesti tehtyihin yhteydenottoihin vastataan samana tai seuraavana arkipäivänä, mutta kuitenkin viimeistään viiden arkipäivän kuluessa. Kuluneen vuoden (11/2023–11/2024) aikana vastattuja puheluita Savo-Pielisen jätelautakunnalla oli noin 600 kpl ja sähköposteja käsiteltiin noin 1500 kpl. (Savo-Pielisen jätelautakunta n.d.d.)

5.2 Jätehuollon seuranta sekajätteen osalta

Savo-Pielisen jätelautakunnan toimialueella jätehuollon toteutumisen seuranta hoidetaan yhteistyössä jätehuoltoviranomaisen ja jäteyhtiö Jätekuon kanssa. Jätekuon rekisteritiimi toimittaa jätehuoltoviranomaiselle tiedot kiinteistöistä, joiden jätehuolto on päättynyt. Jätehuoltoviranomainen tarkastelee kiinteistöjen tilanteen päättyneiden jätehuoltojen lisäksi uusien rakennusten osalta. Viranomainen lähestyy tarvittaessa näiden kiinteistöjen haltijoita kehotuskirjeellä. Kiinteistönhaltijalla tarkoitetaan kiinteistön omistajaa tai kiinteistön vuokraoikeuden haltijaa tai muuta henkilöä, jolla on kiinteistön hallintaoikeus. Kiinteistön haltijan tiedot selvitetään kiinteistötietojärjestelmästä lainhuutotodistuksesta tai tarvittaessa rasisuodistuksesta. Kehotuskirjeessä asiakkaalle kerrotaan, että kiinteistön jätehuoltoa ei ole järjestetty jätehuoltomääräysten mukaisesti ja asiakasta pyydetään ilmoittamaan tiettyyn päivään mennessä jätehuollon järjestämistapa Jätekuolle. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024d, 2–12.)

Vaihtoehdot jätehuollon järjestämiseen ovat oma jäteastia, kimppa eli lähikiinteistöjen yhteinen jäteastia tai aluekeräyspiste. Aluekeräyspisteet ovat Jätekuon ylläpitämiä kotitalouksille tarkoitettuja maksullisia jätteen keräyspisteitä, jonne jätteet toimitetaan, mikäli kiinteistöllä ei ole kiinteistökohtaista jäteastiaa tai kimppa-astiaa lähinaapureiden kanssa. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024a, 28–29.)

Mikäli kiinteistö ei ole liittynyt järjestettyyn jätehuoltoon kehotuskirjeessä annettuun päivämäärän mennessä, alueellinen jätehuoltoviranomainen eli Savo-Pielisen jätelautakunta liittää kiinteistön jätehuoltopalvelujen piiriin. Jätekuo lähettää kiinteistön haltijalle kirjeen, jossa asiakasta tiedotetaan liitoksesta. Vapaa-ajan asunnot ja taajaman ulkopuolella sijaitsevat vakituisesti asutut kiinteistöt liitetään lähimmän aluekeräyspisteen käyttäjäksi. Päivitettyjen jätehuoltomääräysten tultua voimaan 1.10.2024 lähtien, taajamassa sijaitsevat vakituisesti asutut kiinteistöt liitetään jätehuollon piiriin omalla jäteastialla, jonka Jätekuo toimittaa kiinteistölle. Tätä ennen kaikki liittymättömän kiinteistön liitettiin aluekeräyspisteiden käyttäjiksi. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024d, 2–12.)

5.3 Kierrätettävien jätteiden keräyksen seuranta

Jätehuoltomääräykset velvoittavat jätteen haltijaa erottelemaan kierrätyskelpoisen jätteen energiahyödynnykseen menevästä sekajätteestä. Sekajätteestä on lajiteltava erikseen kartonki-, muovi-, lasi- ja metallipakkausjätteet sekä biojäte. Velvoite koskee vakituisesti asuttuja vähintään viiden asuinhuoneiston kiinteistöjä. Tämän lisäksi biojätteen erilliskeräys koskee kaikkia asuinkiinteistöjä yli 10 000 asukkaan taajamissa. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024c, 21–22.)

Savo-Pielisen jätelautakunnassa kierrätettävien pakkausjätteiden ja biojätteen jätehuollon toteutusta seurataan sekajätteen tapaan. Kierrätettävien jätteiden jätehuolto on mahdollista järjestää omalla tai naapurikiinteistöjen kanssa yhteisellä jäteastialla. Biojäte on myös mahdollista kompostoida omalla kompostorilla tai yhteisesti naapurikiinteistöjen kanssa. Joissakin tapauksissa biojäte on myös mahdollista toimittaa aluekeräyspisteelle, mikäli sellainen on kohtuullisesti saavutettavissa. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024c, 21–22.)

Jos kiinteistöllä ei ole jätehuoltomääräysten mukaista kierrätettävien jätteiden keräystä, jätehuoltoviranomainen kehottaa kiinteistön haltijaa kirjeellä hoitamaan asian kuntoon. Kehotuskirjeessä kerrotaan, että mikäli asiakas ei määräaikaan mennessä ilmoita jätehuollon järjestelyistä, puuttuvat jäteasiat toimitetaan Jättekukon toimesta kiinteistölle ja astioille aloitetaan säännölliset määräysten mukaiset tyhjennykset. Jos Jättekukko ei saa toimitettua kiinteistölle tarvittavia jäteastioita esimerkiksi jätteenkeräyspaikan ahtauden vuoksi tai kiinteistön haltija kieltää astioiden toimituksen, eikä kiinteistön haltija ole hakenut viranomaiselta poikkeamista, siirretään asia ympäristönsuojeluviranomaisen hoidettavaksi. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024c, 21–22.)

5.3.1 Saostus- ja umpisäiliölietteiden tyhjennysten seuranta

Saostus- ja umpisäiliölietteiden tyhjennysten seurannan tarkoituksena on seurata, että kiinteistöt noudattavat jätehuoltomääräysten mukaisia lietteiden tyhjennysvälejä. Seurannan myötä päivitetään lisäksi jätehuollon asiakasrekisteriä lietetietojen osalta. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2023d, 3–10.)

Jätehuoltomääräyksissä säädetään, että saostussäiliöt, laitepuhdistamoiden lietetilat ja näitä vastaavat säiliöt on puhdistettava kerran vuodessa. Asuinkiinteistöillä, joissa asuu 1–2 henkilöä ja vapaaajan asunnoilla, tyhjennysväli voi olla kaksi vuotta. Jätehuoltomääräysten mukaan umpisäiliöt tulee tyhjentää tarvittaessa, mutta vähintään viiden vuoden välein. Lietetyhjennykset tulee ensisijaisesti tilata jätehuoltorekisteriin ilmoitetulta kuljetusyrittäjältä. Asumisessa syntyvät lietteet on mahdollista käsitellä myös omatoimisesti ja käyttää lannoitteena pelloille, mutta tästä on tehtävä ilmoitus jätehuoltoviranomaiselle. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2024b, 51–52.)

Jätehuoltoviranomaisen tehtävänä on päättää jätehuoltomääräyksissä lietteiden tyhjennysväleistä ja lietteiden omatoimisesta käsittelystä, sekä seurata jätehuoltomääräysten toteutumista myös näiden osalta. Viranomainen myös käsittelee ilmoitukset lietteiden omatoimisesta käsittelystä yhdessä ympäristönsuojeluviranomaisen kanssa. Ympäristönsuojeluviranomaisen tehtävänä on lisäksi puuttua jätehuoltomääräysten vastaiseen toimintaan ja toimintaan, josta saattaa aiheutua vaaraa ympäristölle. Lietteen kuljetusyrittäjä tyhjentää asiakkaan tilauksesta saostus- ja umpisäiliön ja toimittaa lietteet kunnalliselle jätevedenpuhdistamolle sekä laskuttaa lietteiden kuljetusmaksun asiakkaalta. Lietteen kuljetusyrittäjän tulee ilmoittaa tekemistään tyhjennyksistä tiedot jäteyhtiölle eli Jättekukolle. Jä-

tekukko ylläpitää asiakasrekisteriä ja kirjaa lietteen kuljetusyrittäjän toimittamat tyhjennystiedot jätehuollon asiakasrekisteriin. Jätekuukko myös laskuttaa lietteiden käsittelymaksun osuuden asiakkailta. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2023d, 3–10.)

Savo-Pielisen jätelautakunnassa jätehuoltoviranomainen toteuttaa seurantaan viemäriverkoston ulkopuolella sijaitsevien vakituisesti asuttujen kiinteistöjen osalta, joilla on asiakasrekisterin mukaan saostus- tai umpisäiliö ja edellisestä lietetyhjennyksestä on yli kaksi vuotta aikaa tai tyhjennyksestä ei näy merkintää ollenkaan. Seuranta tehdään kunta kohtaisesti yhteistyössä kyseisen kunnan ympäristönsuojeluviranomaisen kanssa. Seuranta varten ympäristönsuojeluviranomainen toimittaa jätehuoltoviranomaiselle seurannan kohteena olevan alueen viemärintiedot ja näitä tietoja verrataan jätehuollon asiakasrekisterin tietojen kanssa. Kun seurannassa löydetään vakituisesti asuttu kiinteistö, joilla tarkastelun mukaan syntyy saostus- tai umpisäiliölietettä, mutta jätehuoltomääräysten mukaisia tyhjennysvälejä ei ole noudatettu, lähettää jätehuoltoviranomainen asiakkaalle kehotuskirjeen. Kirje sisältää tiedon määräysten mukaisista tyhjennysväleistä ja tyhjennyksen tarpeellisuudesta sekä mahdollisuudesta käsitellä lietteet omatoimisesti. Lisäksi kirjeessä kerrotaan alueella toimivien lietteitä kuljettavien yrittäjien tiedot. Kirjeessä on myös tieto siitä, mihin mennessä lietteiden tyhjennys tulee hoitaa kuntoon. Jos asiakas ei reagoi jätehuoltoviranomaisen kehotuskirjeeseen, asia siirretään jätelain mukaisena valvonta-asiana kunnan ympäristönsuojeluviranomaisen hoidettavaksi. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2023d, 3–10.)

5.4 Asiakasrekisterin ylläpito

Savo-Pielisen jätelautakunnalla ja Jätekuukolla on yhteisessä käytössä asiakasrekisterijärjestelmä Vingo, jota molemmat tahot ylläpitävät. Asiakasrekisteriin merkitään jätehuoltoon liittyneiden asiakkaiden yhteystiedot, joita ovat nimi, laskutusosoite, henkilötunnus, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Kiinteistöön liittyvistä tiedoista asiakasrekisteriin merkitään osoite, rakennustunnus, kiinteistö-tunnus ja kiinteistön käyttötarkoitus. Edellisten lisäksi asiakasrekisteristä käy ilmi, kuinka asiakas on liittynyt jätehuoltoon. Vingossa olevien tietojen ja sinne merkittyjen tapahtumien perusteella tapahtuu myös Jätekuukon tekemä asiakkaiden laskutus. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2021, 3–7.)

Asiakasrekisterin tietoja hyödynnetään jäteviranomaisen jokapäiväisessä työssä, kun tarkastellaan jätehuollon toteutumista ja tehdään palveluneuvontaa. Sekä Jätehuoltoviranomainen että jäteyhtiö voi tehdä tarvittavia muutoksia asiakasrekisteriin. On sovittu, että viranomainen voi muokata rekisterissä olevan rakennuksen pysyvää rakennustunnusta, kiinteistötunnusta ja osoitetta sekä tehdä korjauksia tai päivityksiä asiakkaan nimitietoihin. Täysin uudet asiakkuudet luodaan jäteyhtiön toimesta. Viranomainen voi myös tehdä muutoksia asiakkuudella toimivan yhteyshenkilön tietoihin sekä asiakkuuden laskutustietoihin. Mikäli asiakkuudelta puuttuu Y-tunnus tai henkilötunnus, se usein selvitetään ja lisätään asiakkuudelle jätehuoltoviranomaisen toimesta, sillä Jätekuukon henkilökunnalla ei ole pääsyä sitä varten tarvittavalle kiinteistötietojärjestelmän lainhuudolle ja väestötietojärjestelmän henkilötieto-osioon. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2021, 10.)

Sekä Jätekuukko että jätehuoltoviranomainen merkitsee asiakkaiden yhteydenottoihin liittyvät tiedot asiakkaan asiakaskortille. Kirjaukset ovat molempien toimijoiden nähtävillä, joten molempien on mahdollista seurata kiinteistön jätehuoltoon liittyvää yhteydenpitoa. Viranomainen vie rekisteriin myös tiedon asiakkaan tekemästä hakemuksesta ja muuttaa samalla asiakkuuden laskutusryhmän ja asiakasluokan, jotta asiakkuudesta on selvästi huomattavissa se, että viranomaisella on työn alla

kiinteistön jätehuoltoon liittyvä asia. Kun viranomainen on käsitellyt hakemuksen, tieto päätöksestä ja päätös kokonaisuudessaan viedään myös Vingoon kiinteistön tietoihin ja Jättekukon rekisteritiimiä pyydetään tekemään muut tarvittavat muutokset asiakkuudelle. Hakemusten lisäksi Vingoon viedään myös muut kirjeet, joita viranomainen on asiakkaalle lähettänyt. Tällaisia ovat esimerkiksi kehutuskirjeet, lieteseurantaan liittyvät kirjeet ja kirjeet, joissa tiedotetaan määräaikaisen päätöksen umpeutumisesta. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2021, 18.)

Vingon sisällä on aktiviteetti toiminto, jonka kautta viranomainen ja jäteyhtiö voivat käydä viestinvaihtoa ja asettaa toisilleen asiakkaiden jätehuollon tarkasteluun ja rekisterin ylläpitoon liittyviä tehtäviä. Aktiviteetti voidaan lähettää tietyille tiimille tai suoraan jollekin henkilölle. Jäteviranomainen voi esimerkiksi pyytää aktiviteetin kautta Jättekukon asiakaspalvelua tekemään asiakkaalle uuden jäteasiatilauksen tai muutoksen jäteastian tyhjennyksiin tai jättää soittopyynnön edellä mainittuihin liittyen. Jättekukon laskutukselle voi suunnata aktiviteetilla tehtäviä, jotka koskevat esimerkiksi laskukopioita, hyvityksiä ja muita selkeitä laskuun liittyviä asioita. Jättekukon rekisteritiimille suunnataan asiakkuuksia koskevat epäselvyydet ja rekisterin ylläpitoon liittyvät asiat. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2021, 13–15.)

Vingossa on käytössä myös karttapalvelu, jossa kiinteistöt on mahdollista sijoittaa kartalle ja tarkastella niiden sijoittumista esimerkiksi toisiinsa tai jäteauton reittiin nähden. Kartalle on viety myös kaikki toimialueella sijaitsevat aluekeräyspisteet, joten sen avulla voidaan etsiä asiakkaalle parhaiten saavutettavissa olevat aluekeräyspisteet. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2021, 11.)

Jättekukko käyttää Vingoä lisäksi lisäpalveluiden tuottamiseen. Tällaisia ovat esimerkiksi Noutokukko tilausten teko, jossa kiinteistöltä haetaan erillisestä tilauksesta yksittäisiä isoja jäte-esineitä, jotka eivät kokonsa vuoksi mahdu jäteastiaan. Vingo on myös jäteautonkuljettajien käytössä, sillä Vingosta siirtyy tiedot ajo-opastusjärjestelmään TCS:ään, josta tiedot tehdyistä jäteastiatyhjennyksistä palautuu Vingoon ja näiden tietojen perusteella laskutus toteutetaan. (Forsman 2017, 3.)

5.5 Hakemuksen teko

Jätelain 41§:n mukaisesti kaikkien käytettävissä olevien asuin- ja vapaa-ajan kiinteistöjen on kuuluttava kunnan järjestämän jätehuollon piiriin. Jos kiinteistö on kuitenkin luotettavasti selitetyn syyn vuoksi kokonaan poissa käytöstä, on mahdollista, että jätehuoltoviranomainen myöntää poikkeuksen jätehuoltomääräyksistä. Asiakkaan tulee hakea poikkeavia järjestelyitä kiinteistön jätehuoltoon tai muutosta jätemaksuihin kirjallisesti. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2023a, 4–5.)

Asiakas voi tehdä hakemuksen Savo-Pielisen jätelautakunnan verkkosivujen kautta sähköisellä lomakkeella, sähköpostilla tai kirjeellä. Jätehuoltoviranomainen vastaanottaa hakemuksen ja pyytää siihen tarvittaessa lisäselvitystä. Mikäli asiakas on laittanut hakemuksen sähköisesti, lisäselvitystä pyydetään sähköpostilla ja kirjeitse tulleisiin hakemuksiin selvityspyyntö toimitetaan asiakkaalle kirjeellä. Saapuneet hakemukset avataan Kuopion kaupungin Dynasty 10 asianhallintajärjestelmään, jonne viedään asiakkaan hakemus ja kaikki siihen liittyvät tiedot ja liitteet. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2023a, 11–19.)

5.6 Todisteellisen selvitys

Jätehuoltoviranomainen huolehtii hallintolain mukaisesti hakemuksen tehneeltä asiakkaalta sellaiset tiedot ja selvitykset, joilla on merkitystä asian ratkaisemisen kannalta. Jätelautakunta on hyväksynyt

viranhaltijapäätöksissä noudatettavat ratkaisulinjat ja niihin tarvittavat todisteelliset selvitykset. Asiakkaan tulee toimittaa hakemuksen käsittelyyn tarvittavat todisteelliset selvitykset jätehuoltoviranomaiselle. (Pöntinen 2021.)

Mikäli kyseessä on käyttökelvoton rakennus, jolle haetaan jätehuollon liittymisvelvoitteen poistoa, todisteellinen selvitys voi olla valokuvat rakennuksen sisältä ja ulkoa, joista selviää rakennuksen käyttökelvottomuus tai riippumattoman asiantuntijan kuten rakennustarkastajan tai terveystarkastajan lausunto kiinteistön kunnosta. Jos kyseessä on purettu rakennus, selvitykseksi käy kopio kunnassa hyväksytystä purkuilmoituksesta tai purkuluvasta. Vaihtoehtoisesti asiakas voi toimittaa kuvat paikasta, jossa purettu rakennus on sijainnut tai riippumattoman asiantuntijan lausunnon rakennuksen tilanteesta. (Pöntinen 2021.)

Asiakas voi hakea jäteastian tyhjennysten keskeytystä tai jätemaksun kohtuullistamista, jos kiinteistö on täysin käyttämätön. Mikäli syynä on kiinteistön huono kunto, tilanteeseen sopivat jo yllä mainitut selvitykset. Usein näissä tapauksissa syynä on kuitenkin se, että kiinteistön haltija ei terveydellisten syiden vuoksi voi käyttää kiinteistöä. Mikäli asiakas vetoaa terveydellisiin syihin, todisteellinen selvitys voi olla riippumattoman asiantuntijan (esim. terveydenhoidon ammattilaisen) lausunto siitä, ettei asiakas voi käyttää kiinteistöä terveydellisistä syistä. Terveydellisiä syitä ei kuitenkaan tule lausunnossa eritellä, eikä muutenkaan terveystietoja toimittaa. (Pöntinen 2021.)

Kiinteistön jätemaksua on mahdollista kohtuullistaa myös myynnissä olon tai remontin vuoksi. Tällöin hakijan tulee esittää jätehuoltoviranomaiselle luotettava selvitys siitä, että kiinteistö on myynnissä tai remontissa. Myynnissä olon osalta selvitys voi olla kiinteistövälittäjän yhteystiedot tai kiinteistön myynti-ilmoitus. Tämän lisäksi tarvitaan luotettava selvitys syistä, joiden vuoksi kiinteistöä ei voida käyttää myynnissä olon aikana. Syy voi olla esimerkiksi se, että kiinteistö on myyntiä varten tyhjennetty irtaimistosta. Remontissa olevasta kiinteistöstä voi toimittaa valokuvat, joista remontti ilmenee tai rakennusalan ammattilaisen lausunnon rakennuksen tilanteesta. (Pöntinen 2021.)

5.7 Päätöksen teko

Viranhaltija käsittelee saapuneet hakemukset ja antaa niihin valituskelpoisen päätöksen. Keskimääräinen hakemuksen käsittelyaika Savo-Pielisen jätelautakunnalla on tällä hetkellä kolme viikkoa. Tähän ei lasketa sitä aikaa, joka asiakkaalle annetaan mahdollisten tarvittavien lisäselvitysten antamiseen. Asiakas saa viranhaltijapäätöksen valintansa mukaan joko sähköpostitse tai kirjeitse. Päätös sisältää tiedon asian ratkaisusta perusteluineen sekä tiedon siitä, miten päätökseen voi hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen. (Savo-Pielisen jätelautakunta 2023b, 11–21.) Vuonna 2023 hakemuksiin liittyviä päätöksiä tehtiin yhteensä 330, joista suurin osa koski jätemaksua tai jätehuollon liittymisvelvoitteen poistoa (taulukko 1) (Pöntinen 2024, 4).

Taulukko 1. Vuonna 2023 tehtyjen viranhaltijapäätösten määrät (Pöntinen Saija 2024, 4)

Päätöksen tyyppi	Päätösmäärä kpl
Jättemaksut (päätökset muistutuksiin ja kohtuullistamishakemuksiin)	120
Tyhjennysten pitkäaikaiset keskeytykset	39
Jätehuoltomääräyksistä poikkeaminen (tyhjennysvälit ja kimpat)	15
Jätehuollon liittymisveloitteen poisto (käyttökelvottomat kiinteistöt)	108
Jätevesilietteiden omatoiminen käsittely	46
Muut	2
Yhteensä	330

6 TUTKIMUSMENETELMÄT

6.1 Kyselytutkimus

Kyselytutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä, jossa kerätään tietoa isolta joukolta vastaajia. Määrällisessä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita luokittelusta, vertailusta sekä syy- ja seuraussuhteista. Tutkittava ilmiö pyritään määrittelemään tilastojen ja numeroiden avulla. Kysely sisältää yleensä vakioituneet kysymykset, joihin on annettu vastausvaihtoehdot. Kyselyssä vastataan kysymyksiin, jotka ovat tyypiltään: kuinka moni, kuinka usein, mitä ja millä tavalla. Tutkimustulokset saadaan numeroina, jotka kertovat kappalemäärän tai prosenttiosuuden. Tuloksista saadaan tehtyä tilastoja ja kuvaajia, joita on helppo analysoida. Määrällisen tutkimuksen etuna on myös se, että suuren vastausmäärän vuoksi tulokset ovat luotettavampia. Määrällinen tutkimus sopii erityisen hyvin asiakastyytyväisyyskyselyyn, sillä tulosten myötä kyselyn toteuttaja saa tarkkojakin viitteitä siitä, miten palvelua tulisi kehittää. (Abbadia 2023.)

Kyselytutkimus toteutetaan usein internet- tai postikyselynä. Postikyselyssä tietyistä joukosta valitaan henkilöt, jolle kysely toimitetaan kirjeitse. Vastaajat täyttävät kyselylomakkeen ja palauttavat sen tutkijalle palautuskuoressa. Postikyselyn heikkoutena on usein melko pieni vastausprosentti ja se, että kyselyyn voi päätyä vastaamaan, joku muu kuin se, jolle kysely on alkuperäisesti osoitettu. (Aaltola ym. 2015, 88.) Internet kyselyissä hyödynnetään otokseen poimittujen henkilöiden sähköpostiosoitteita. Vastaajat antavat vastauksensa web-lomakkeella internetissä. Haasteena sähköisessä kyselyssä on se, ettei internet ole kaikkien käytettävissä tai kaikki eivät halua käyttää sitä. (Tietoaarkisto n.d.b)

Kyselytutkimuksessa kysymykset voidaan asetella monella tavalla. Kyselyssä voi olla avoimia kysymyksiä tai kysymyksiin voidaan antaa valmiit vastausvaihtoehdot. Edellisten lisäksi asioita voidaan kysyä niin, että vastaamiseen käytetään järjestysasteikkoisia eli intensiivisyyttä mittaavia mittareita. Tämän opinnäytetyön asiakaskysely sisälsi avoimia kysymyksiä ja kysymyksiä, joihin käytettiin Likertin vastausasteikkoa. Likert-asteikossa vastaajan annetaan valita sopivin vastausvaihtoehto valmiiksi annetusta asteikosta. Likert-asteikossa on yleensä pariton määrä vaihtoehtoja ja tässä kyselyssä niitä oli viisi. Yleensä vastausvaihtoehdot nimetään niin, että 1 = täysin samaa mieltä ja 5 = täysin eri mieltä sekä asteikon keskeltä löytyy yleensä myös en osaa sanoa -vaihtoehto. (Aaltola ym. 2015, 98–100)

6.2 Haastattelututkimus

Haastattelututkimuksessa tutkija on suorassa kontaktissa vastaajan kanssa. Haastattelu voidaan suorittaa käynti-, puhelin tai videopuhelinhaastatteluna. Haastattelijan rooli on kysyä kysymykset ja kirjata ylös tai nauhoittaa saadut vastaukset. Haastattelu on usein laadullinen tutkimus, joka toteutetaan käyttäen avoimia kysymyksiä, joihin vastaajan on mahdollista antaa laajojakin vastauksia. Haastattelijan on myös mahdollista esittää lisäkysymyksiä sekä antaa vastaajalle lisätietoja haastattelun aikana. (Aaltola ym., 29; Tietoaarkisto n.d.a.)

Erilaisia haastattelutyyppisiä on useita ja tässä opinnäytetyössä käytettiin puolistrukturoitua haastattelutyyppiä. Strukturoidussa haastattelussa käytetään kaikille haastateltaville samaa kysymysten muo-

toilu ja järjestystä. Lisäksi vastausvaihtoehdot on tällaisessa haastattelussa annettu valmiiksi. Puolistrukturoitu haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta erona on se, että vastaaja vastaa kysymyksiin omin sanoin. (Aaltola ym., 29; Tietoarkisto n.d.a.)

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

7.1 Tarve

Savo-Pielisen jätelautakunnan asiakaspalvelun ja prosessien tilaa selvitettiin tässä opinnäytetyössä kahdella kyselytutkimuksella. Ensimmäisenä laadittiin asiakaskysely, joka oli vertailukelpoinen aiemmin tehtyjen asiakaskyselyiden kanssa. Toisena osana suoritettiin muiden alueiden jätehuoltoviranomaisten haastatteluja. Haastattelujen tavoitteina oli selvittää, kuinka muiden alueiden jätelautakunnat ovat järjestäneet palvelunsa. Molempien tutkimusten tuloksia käytetään Savo-Pielisen jätelautakunnan toiminnan kehittämiseen.

Asiakaskyselyn toteuttaminen on kirjattu Savo-Pielisen jätelautakunnassa hyväksytyyn toimintasuunnitelmaan tavoitteeksi vuodelle 2024. Lisäksi asiakaskyselyn toteuttaminen ja palvelun kehittäminen asiakkaiden toiveiden pohjalta on mainittu yhtenä jätelautakunnan asettamana toiminnan painopisteenä. Kysely on tärkeä osa oman toiminnan tarkkailua ja se toimii myös työkaluna toiminnan kehittämisessä. Tavoitteena oli, että opinnäytetyön myötä pystytään tehostamaan Savo-Pielisen jätelautakunnan toimintaa entisestään ja lisäksi haluttiin, että asiointi olisi asiakkaille mahdollisimman helppoa ja selkeää.

Kyselytutkimuksia on tehty aiemminkin ja edellinen näistä toteutettiin vuonna 2020. Tässä opinnäytetyössä saatuja tuloksia verrattiin vuoden 2020 kyselyn tuloksiin, jotta saatiin selville mihin suuntaan palvelu on menossa. Erityisesti se, miten asiakaspalvelun saavutettavuus koetaan, oli tärkeä selvittää, sillä puhelinpalvelun aukioloaikoja on tiivistetty edellisen kyselyn jälkeen.

Asiakaspalvelussa on myös havaittu, että osalla asiakkaista on haasteita jätemaksuja ja jätehuoltomääräyksistä poikkeamista koskevien hakemusten teossa. Kyselyn myötä selvitettiin, kokeeko asiakkaat hakemuksen teon haastavaksi ja, mikä erityisesti tuottaa haasteita. Tavoitteena oli saada selville, mihin haasteet hakemuksen teossa perustuvat, ja tämän myötä kehittää prosessia helpommaksi ja selkeämmäksi asiakkaalle.

Jätehuollon viranomaisen tekee tiivistä yhteistyötä jäteyhtiön kanssa. Välillä asiakkaiden on vaikea hahmottaa, mitkä tehtävät kuuluvat jäteyhtiölle ja mitkä jäteviranomaiselle. Tätä selvitettiin kysymällä asiakkailta tietävätkö he missä asioissa tulee olla yhteydessä Savo-Pielisen jätelautakuntaan Jäte-kukon sijaan.

Vertailututkimusta varten tehtiin haastatteluita, joissa toisten jätehuoltoviranomaisten toimintatapoja haluttiin verrata Savo-Pielisen jätelautakunnan toimintaan. Haastatteluiden avulla haluttiin selvittää, onko muilla jätehuoltoviranomaisilla käytössään hyväksi havaittuja ja tehokkaita käytäntöjä, joita voitaisiin soveltaa myös Savo-Pielisen jätelautakunnan toiminnan tehostamisessa.

7.2 Asiakaskysely

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin Webropol kysely- ja raportointisovellusta käyttäen. Kyselyyn valittiin asiakkaita koko Savo-Pielisen jätelautakunnan toimialueelta. Kysely lähetettiin asiakkaille, jotka ovat olleet kirjallisesti yhteydessä Savo-Pielisen jätelautakunnan palveluneuvontaan vuoden 2024 alusta. Sähköisesti asioineille asiakkaille kysely lähetettiin sähköpostitse ja paperisesti asioineille kysely postitettiin vastauskuoren kanssa. Tämän lisäksi linkki kyselyyn lisättiin Savo-Pielisen jätelautakunnan nettisivuille ajankohtaista osioon.

Asiakkaiden yhteystietoja kerättiin erilliseen Excel-taulukkaan sitä mukaa, kun he olivat yhteydessä jätelautakuntaan. Tutkimukseen käytettävät yhteystiedot saatiin jätehuoltoviranomaisen omasta rekisteristä. Ainoat kerättävät tiedot olivat asiakkaan nimi ja joko sähköpostiosoite tai postiosoite, johon kysely lähetettiin. Tiedot kerättiin taulukkaan, jotta kyselyä ei lähetetty samalle henkilölle useaan kertaan ja, että pystyttiin seuraamaan, kuinka monelle kyselyä on lähetetty. Yhteystietoja sisältävä taulukko hävitettiin kyselyn päätyttyä

Kyselyä lähetettiin pienissä erissä noin 20–30 henkilölle kerrallaan sitä mukaa, kun he olivat olleet yhteydessä jätelautakuntaan ja saaneet mahdollisen päätöksen hakemukseensa. Asiakkaille lähetetyn kyselyn yhteyteen liitettiin saateteksti, jossa kerrottiin kyselyn tarkoitus ja asiakkaille annettiin noin kolmen viikon päähän päivämäärä, johon mennessä heitä pyydettiin vastaamaan kyselyyn. Asiakkaat vastasivat kyselyyn anonyymisti, joten mitään henkilötietoja vastaajista ei kerätty, eikä vastaajia voinut tunnistaa.

Kyselyllä selvitettiin asiakkaiden kokemus asiakaspalvelun saavutettavuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden kokemus päätösprosessin vaiheista ja saamansa päätöksen selkeydestä (Liite 1). Lisäksi selvitettiin millaiseksi asiakkaat kokevat Savo-Pielisen jätelautakunnan nettisivut. Kysely sisälsi pääasiassa kysymyksiä, joihin vastaaja valitsi sopivimman vaihtoehdon valmiiksi annetuista vastauksista (kuva 2) tai parhaiten mielipidettään kuvaavan vaihtoedon asteikosta (kuva 5). Kyselyssä oli käytössä Likert-asteikko ja vastausvaihtoehtoja oli viisi ja ne olivat: täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, en samaa enkä eri mieltä, osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä. Tämän lisäksi kysely sisälsi myös avoimia kysymyksiä, joihin oli mahdollista vastata omin sanoin.

Vastaava kysely, hieman pienemmässä mittakaavassa, on tehty viimeksi vuonna 2020. Tässä työssä toteutetun kyselyn kysymykset olivat osittain samoja kuin edellisellä kerralla, jotta kyselyjen tulokset ovat ainakin osittain vertailukelpoisia keskenään.

7.3 Vertailu

Vertailututkimukseen valittiin neljän eri alueen jätehuoltoviranomaiset; Uudenmaan jätelautakunta, Lounais-Suomen jätehuoltolautakunta, Jätelautakunta Kolmenkierto ja Tampereen alueellinen jätehuoltolautakunta. Taulukossa 2 on esitetty kunkin jätelautakunnan toimialueella sijaitsevat kunnat. Kyseiset lautakunnat valikoituivat tutkimukseen, koska näiden alueiden jäteyhtiöt tekevät tällä hetkellä yhteistyötä uuden toimivamman asiakashallintaohjelman kehittämiseksi ja projektissa on mukana myös Savo-Pielisen jätelautakunnan alueella toimiva jäteyhtiö Jätekukko. Tämä uusi toiminnanohjausjärjestelmä tulee vaikuttamaan jäteyhtiöiden prosesseihin ja heijastuu myös jätehuollonviranomaisen toimintaan. Tästä syystä koettiin järkeväksi selvittää juuri näiden alueiden jätehuoltoviranomaisten toimintatapoja.

Taulukko 2. Jätelautakunnat ja niiden toimialueelle kuuluvat kunnat.

Jätelautakunta	Kuntien määrä	Toimialueella olevat kunnat
Jätelautakunta Kolmenkierto	13	Hattula, Hausjärvi, Hyvinkää, Hämeenlinna, Janakkala, Järvenpää, Kerava, Loppi, Mäntsälä, Nurmijärvi, Riihimäki, Tuusula, Valkeakoski
Lounais-Suomen jätehuoltolautakunta	18	Aura, Kaarina, Kemiönsaari, Lieto, Marttila, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Paimio, Parainen, Pöytyä, Raisio, Rusko, Salo, Sauvo, Turku, Uusikaupunki
Tampereen alueellinen jätehuoltolautakunta	17	Hämeenkyrö, Ikaalinen, Juupajoki, Kangasala, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Pälkäne, Ruovesi, Sastamala (entisten Mouhijärven ja Suodenniemien osalta), Tampere, Vesilahti, Virrat, Ylöjärvi
Uudenmaan jätelautakunta	12	Askola, Hanko, Inkoo, Karkkila, Lohja, Loviisa, Pornainen, Porvoo, Raasepori, Sipoo, Siuntio, Vihti

Edellä mainittujen lautakuntien yhteyshenkilöihin oltiin aluksi yhteydessä sähköpostitse etätapaamisen sopimista varten. Tapaamiset toteutettiin Teams-videopuheluna toukokuun 2024 lopussa ja kesäkuun alussa. Tapaamisessa suoritettiin haastattelu, jossa kaikkien neljän jätelautakunnan edustajan kanssa käytiin läpi samat etukäteen suunnitellut aiheet. Teams-tapaamiset nauhoitettiin kirjaamisen helpottamiseksi. Aiheina haastattelussa oli jätehuollon seuranta, asiakaspalvelu sekä hakemusten käsittely ja päätöstenteko. Haastattelussa haluttiin selvittää muiden jätelautakuntien asiakaspalvelun ja hakemusprosessin käytännöt sekä työnjako jäteyhtiön kanssa. Haastattelun myötä saaduista vastauksista tehtiin kooste ja toimintatapoja vertailtiin Savo-Pielisen jätelautakunnan viranomaisen omaan toimintaan. Alle on listattu kysymykset, jotka toimivat haastattelun runkona.

Jätehuollon seurantaan liittyvät kysymykset:

1. Miten seurataan, että kaikki asuin- ja vapaa-ajan kiinteistöt ovat jätehuollon piirissä ja mikä taho toteuttaa seurannan?
2. Millainen kehotuskäytäntö on eli mikä taho lähestyy kiinteistön haltijaa kirjeellä ja millainen kirje asiakkaalle laitetaan?
3. Miten kiinteistöt liitetään jätehuoltoon ja miten siitä tiedotetaan kiinteistöjen haltijoille?

Asiakaspalveluun liittyvät kysymykset:

1. Asiointikanavat sekä palvelutaso ja palvelulupaukset
2. Millaisissa asioissa asiakkaat ohjataan olemaan yhteydessä jätehuoltoviranomaiseen?
3. Käytössä oleva järjestelmä ja periaatteet sille, mitä tietoja kirjataan ylös; mitä tietoja jätehuoltoviranomainen näkee asiakkaasta ja mitä taas jäteyhtiö, kun asiakas on ollut jätehuoltoviranomaisen yhteydessä?

Hakemusten käsittelyyn ja päätöksentekoon liittyvät kysymykset:

1. Missä asioissa ja miten paljon päätöksiä tehdään vuosittain?
2. Onko käytössä sähköinen asiointi ja siinä vahva tunnistautuminen?
3. Missä järjestelmässä hakemus käsitellään?
4. Miten jäteyhtiö saa tiedon siitä, että asiakkuudella on hakemus käsittelyssä?
5. Mitä muutoksia asiakkaan palveluihin tehdään, kun hakemus on käsittelyssä?
6. Kun päätös on tehty, miten tieto päätöksestä menee jäteyhtiölle?
7. Miten päätökset lähetetään tiedoksi asiakkaille, lähteekö päätös tiedoksi muille kuin asiakkaalle ja missä vaiheessa?

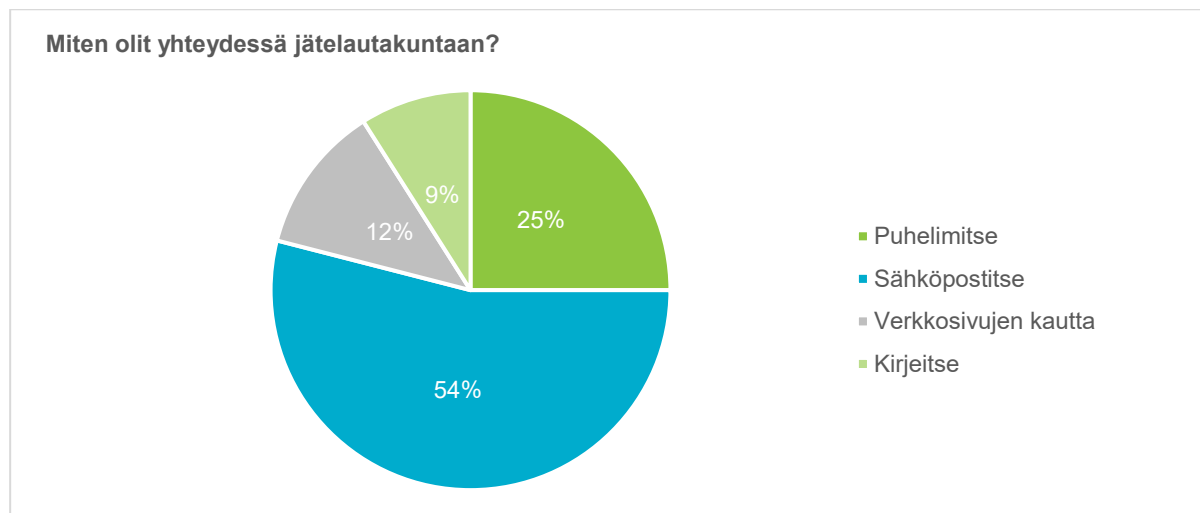
8 ASIAKASKYSELYN TULOKSET

8.1 Vastausaktiivisuus

Kaikkiaan kysely lähetettiin 311 asiakkaalle ja vastauksia saatiin 68 eli 21,9 % kyselyn saaneista vastasi siihen. Vastauksista 16 eli 23,5 % tuli postitse toimitetulla paperilomakkeella. Paperinen versio kyselystä lähetettiin 68 asiakkaalle ja heistä kyselyyn vastasi 23,5 %. Sähköinen kysely lähetettiin 243 asiakkaalle. Sähköinen kysely avattiin 176 kertaa ja avanneista siihen vastasi 52 eli 38,6 %. Todellista vastausprosenttia ei kuitenkaan täysin pystytä laskemaan, sillä kysely oli lisäksi hetken avoimena kaikille Savo-Pielisen jätelautakunnan nettisivuilla ja sitä kautta sähköisesti vastanneiden määrää ei pystytä selvittämään. Oletetaan kuitenkin, että määrä on vähäinen.

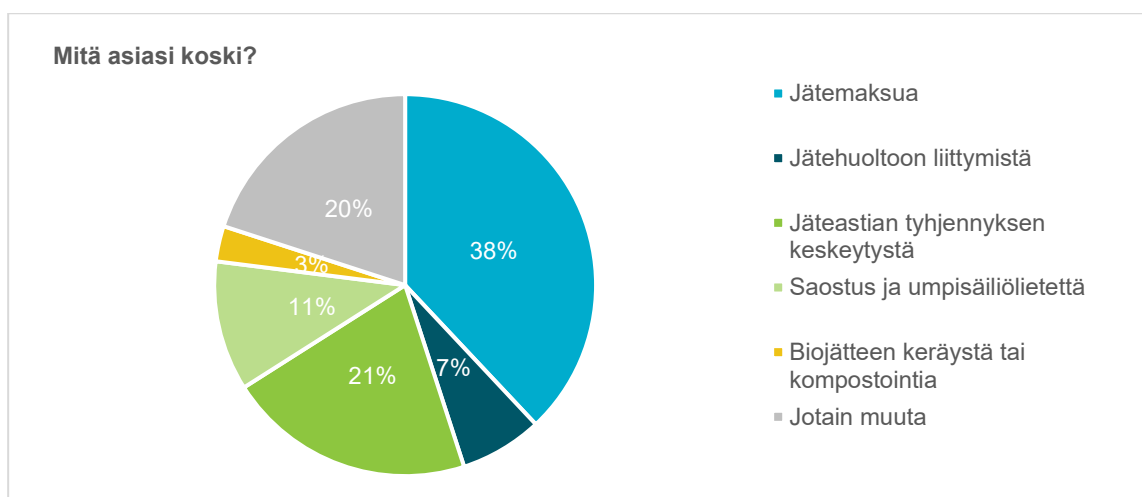
8.2 Tavoitettavuuteen ja yhteydenottojen syihin liittyvät kysymykset

Asiakaskyselyssä saatujen tulosten perusteella suurin osa (54 %) oli ollut Savo-Pielisen jätelautakuntaan yhteydessä sähköpostitse. Neljäsosa vastanneista oli soittanut ja verkkosivujen kautta sähköistä lomaketta oli käyttänyt 12 %. Kirjeellä oli ollut yhteydessä 9 % vastanneista (kuva 2).



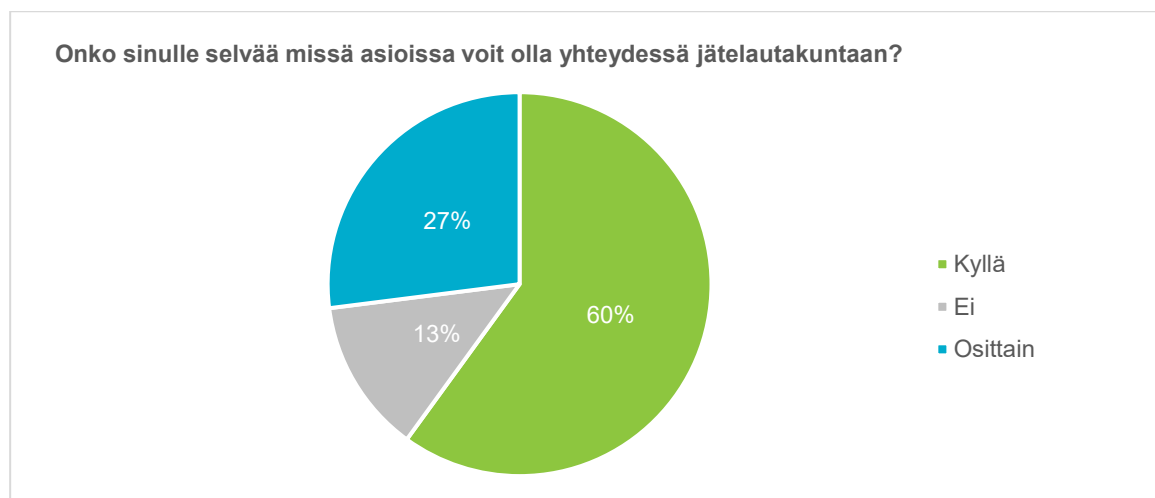
Kuva 2. Vastaukset kysymykseen: Miten olit yhteydessä jätelautakuntaan?

Suurin osa (38 %) yhteydenotoista liittyi jätemaksuihin. Toiseksi suurimmat ryhmät olivat jäteastian tyhjennysten keskeytykset (21 %) ja muut asiat, joita ei ollut vaihtoehdoissa (20 %). Saostus- ja umpisäiliölietteisiin liittyen yhteydessä oli ollut 11 % ja jätehuoltoon liittymiseen liittyen 7 % vastanneista. Biojätteisiin ja kompostointiin liittyviä yhteydenottoja vastanneista oli vain 3 % (kuva 3).



Kuva 3. Vastaukset kysymykseen: Mitä asiasi kosi?

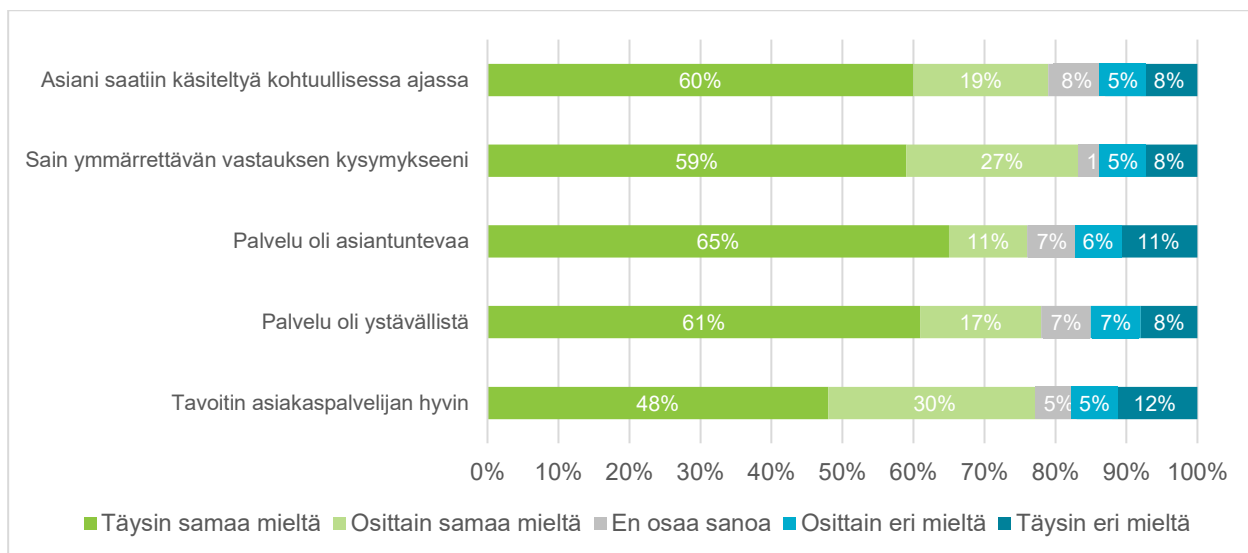
Kyselyn myötä haluttiin myös selvittää se, onko asiakkaille selvää se, millaisissa asioissa voi olla yhteydessä jätelautakuntaan. Vastausten perusteella reilusti yli puolet (60 %) kyselyyn vastanneista tietää missä asioissa voi olla yhteydessä jätelautakuntaan. Vastanneista 27 % tietää osittain ja 13 % ei tiedä, missä asioissa kuuluu olla yhteydessä lautakuntaan (kuva 4).



Kuva 4. Vastaukset kysymykseen: Onko sinulle selvää missä asioissa voit olla yhteydessä jätelautakuntaan?

8.3 Asiakaspalveluun liittyvät kysymykset

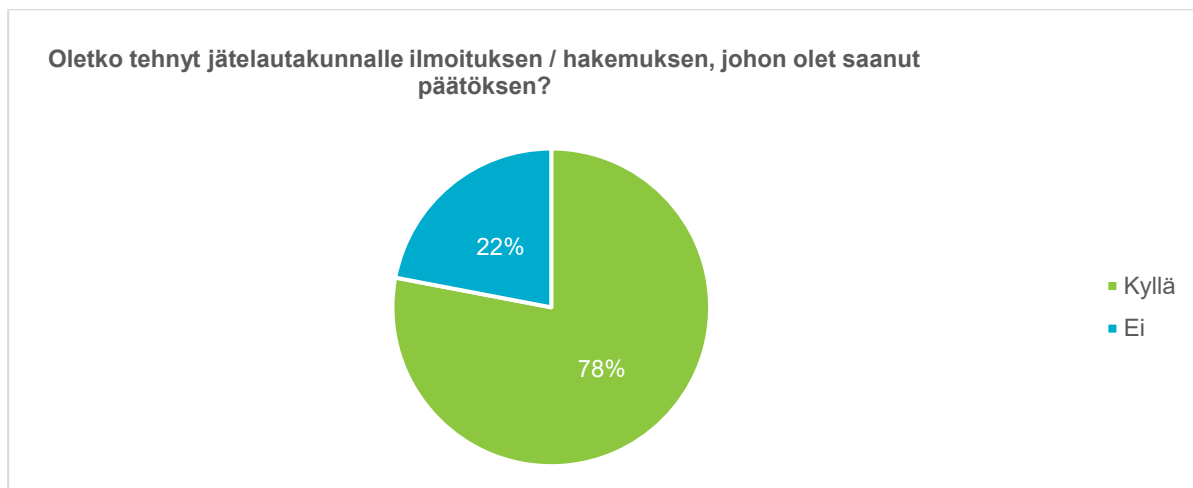
Kyselyssä selvittiin asiakkaiden kokemusta saamastaan asiakaspalvelusta. Selvitettävät asiat olivat asiakaspalvelun tavoitettavuus, ystävällisyys ja asiantuntevuus sekä kokivatko asiakkaat saaneensa ymmärrettävän vastauksen kysymykseensä ja hoidettiinko asia kohtuullisessa ajassa (kuva 5). Vastanneista noin 80 % oli täysin tai osittain tyytyväisiä samaansa asiakaspalveluun. Täysin tyytymättömiä oli noin 10 % vastanneista. Avoimissa kommentteissa nousi esille se, että asiakkaat toivoisivat, että heidän hakemuksensa voitaisiin käsitellä heidän oman kertomuksen perusteella ilman, että täytyy toimittaa kirjallisia todisteellisia selvityksiä.



Kuva 5. Vastaukset kysymykseen: Miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat saamaasi palvelua?

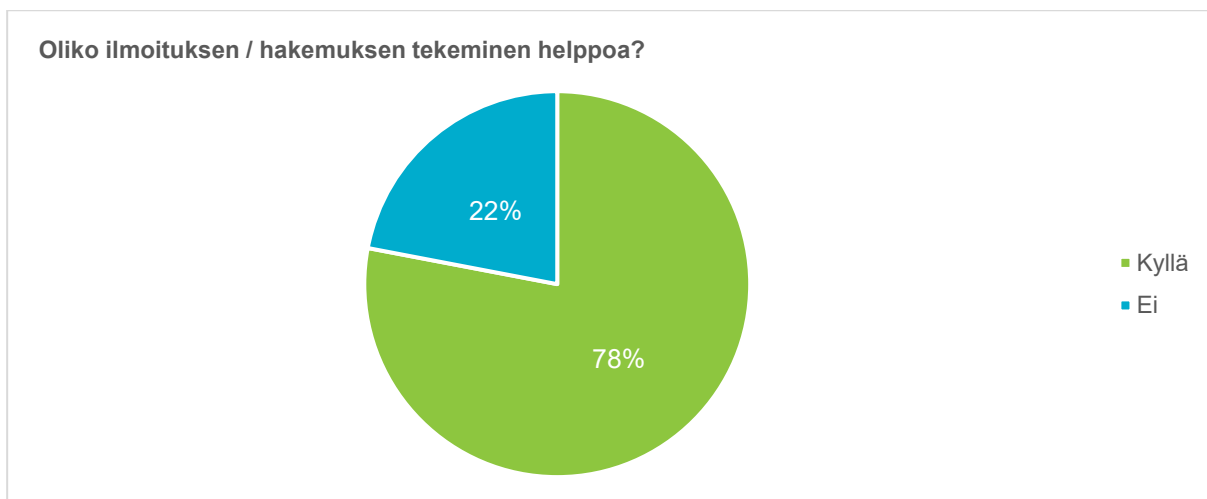
8.4 Hakemuksiin liittyvät kysymykset

Kyselyssä selvitettiin, kuinka moni vastanneista oli tehnyt Savo-Pielisen jätelautakunnalle ilmoituksen tai hakemuksen, johon on saanut päätöksen. Tuloksista selviää, että 50 eli 78 % vastanneista asiakkaista oli tehnyt jätelautakunnalle ilmoituksen tai hakemuksen (kuva 6).



Kuva 6. Vastaukset kysymykseen: Oletko tehnyt jätelautakunnalle ilmoituksen / hakemuksen, johon olet saanut päätöksen?

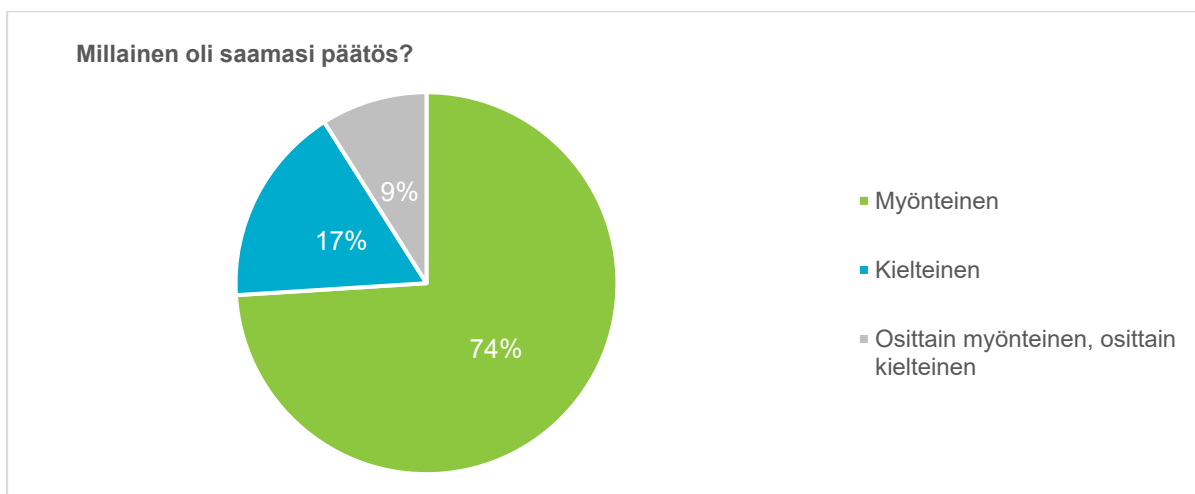
Hakemuksen teon osalta kyselyssä selvitettiin myös se, kokivatko hakemuksen tai ilmoituksen tehneet asiakkaat sen tekemisen helpoksi. Suurin osa (78 %) hakemuksen tai ilmoituksen tehneistä koki sen tekemisen helpoksi. Hakemuksen tekemisen hankalaksi koki 11 asiakasta eli 22 % vastanneista (kuva 7). Avoimista vastauksista ilmeni, että hakemuksen tekeminen koettiin hankalaksi, koska asiakkaan itsensä kertomus omasta tai kiinteistön tilanteesta ei riittänyt, vaan hakemuksen liitteeksi vaaditaan todisteellinen selvitys. Selvitysten hankkiminen koettiin haastavaksi varsinkin silloin, kun kyseessä oli terveydelliset syyt.



Kuva 7. Vastaukset kysymykseen: Oliko ilmoituksen / hakemuksen tekeminen helppoa

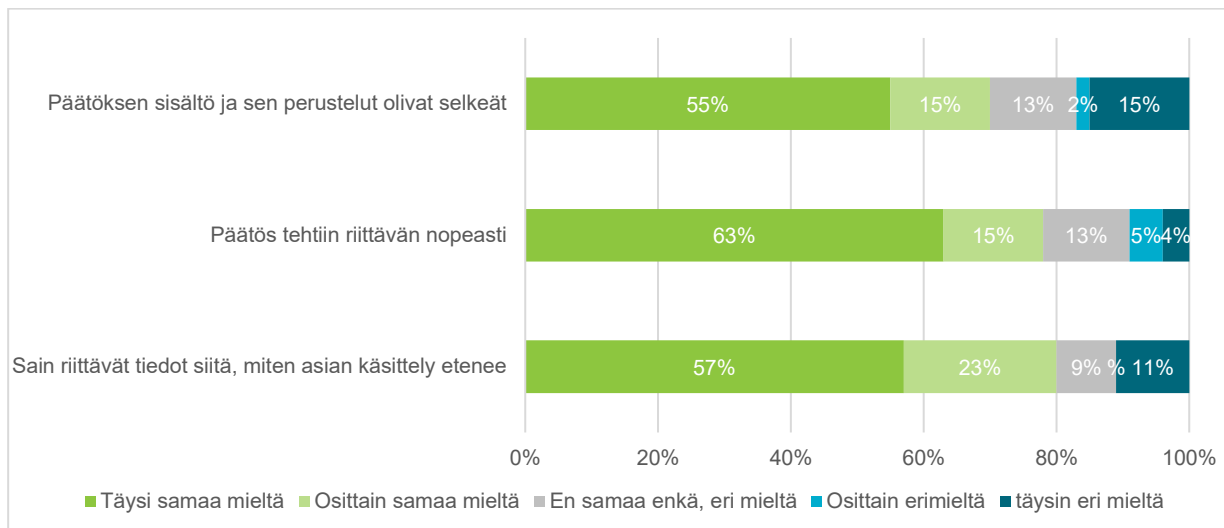
8.5 Päätöksiin liittyvät kysymykset

Kyselyssä selvitettiin, kuinka moni kyselyyn vastanneista hakemuksen tehneistä asiakkaista oli saanut myönteisen ja kuinka moni kielteisen tai osittain myönteisen ja osittain kielteisen päätöksen (kuva 8). Tulosten perusteella hakemuksen tai ilmoituksen tehneistä 74 % (34 kpl) oli saanut myönteisen päätöksen. Kielteisen päätöksen oli saanut 17 % (8kpl) vastanneista ja osittain myönteisen ja osittain kielteisen 9 % (4kpl).



Kuva 8. Vastaukset kysymykseen: Millainen oli saamasi päätös?

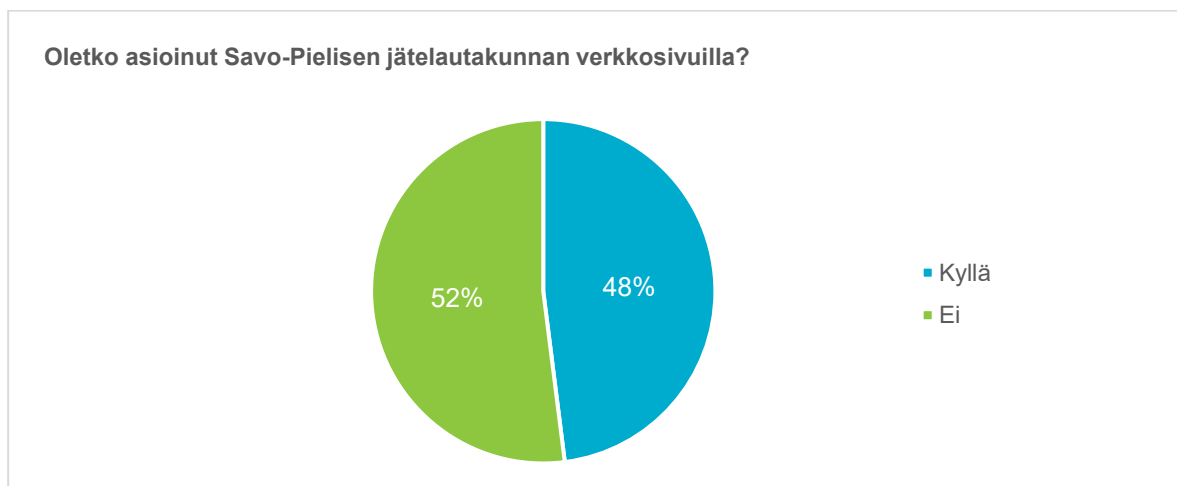
Päätöksen saaneilta kyselyyn vastanneilta asiakkailta selvitettiin myös heidän kokemustaan päätöksentekoprosessista. Kyselyssä selvitettiin, kokivatko asiakkaat saaneensa riittävästi tietoa siitä, miten asian käsittely eteni ja tehtiinkö päätös riittävän nopeasti (Kuva 9). Lisäksi kysyttiin, oliko päätöksen sisältö ja sen perustelut selkeät. Suuri osa asiakkaista, noin 60 %, oli täysin samaa mieltä siitä, että he saivat riittävästi tietoa siitä, miten asian käsittely etenee ja siitä, että päätös tehtiin riittävän nopeasti sekä päätöksen sisältö ja perustelut olivat selkeät. Täysin erimieltä oli noin 10 % vastanneista.



Kuva 9. Vastaukset kysymykseen: Miten päätöksenteossa toteutuivat seuraavat asiat?

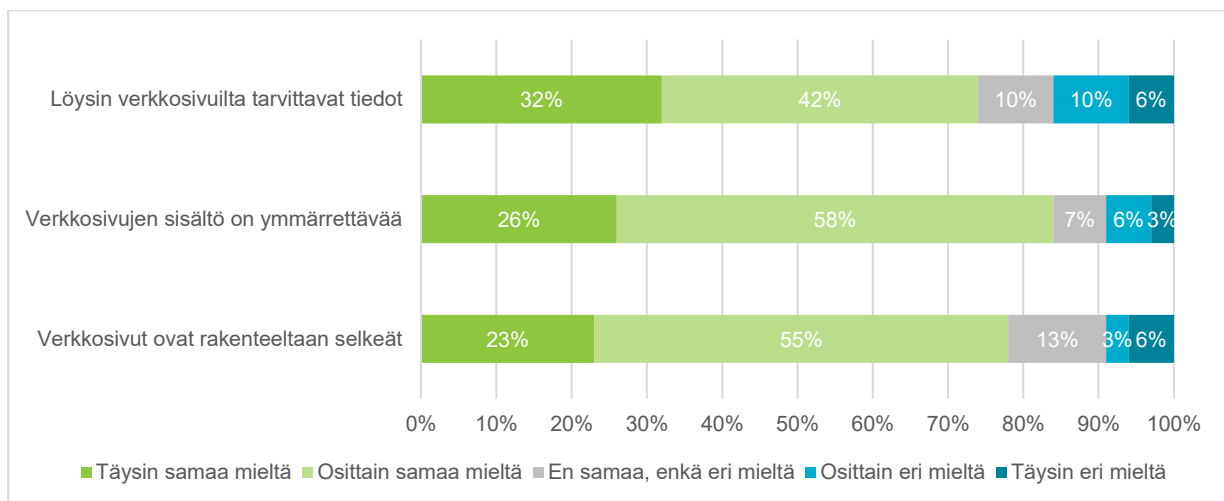
8.6 Verkkosivuihin liittyvät kysymykset

Verkkosivujen osalta kyselyssä selvitettiin, kuinka moni vastanneista oli asioinut verkkosivuilla sekä se, kuinka hyvin verkkosivuilta löytyy tarvittava tieto ja onko verkkosivujen rakenne selkeä ja sisältö ymmärrettävä. Tuloksista selviää, että 48 % vastanneista on asioinut verkkosivuilla, mutta yli puolet vastanneista (52 %) ei ole asioinut Savo-Pielisen jätelautakunnan verkkosivuilla (kuva 10).



Kuva 10. Vastaukset kysymykseen: Oletko asioinut Savo-Pielisen jätelautakunnan verkkosivuilla?

Verkkosivuilla asioineista vastaajista noin 80 % oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että verkkosivut ovat selkeät, ymmärrettävät ja että tarvittava tieto löytyy verkkosivuilta. Tästä määrästä noin 30 % oli asiasta samaa mieltä ja noin 50 % osittain samaa mieltä. Osittain tai täysin eri mieltä, siitä että verkkosivut ovat selkeät, ymmärrettävät ja tarvittava tieto on löydettävissä, oli noin 12 % vastanneista (kuva 11).

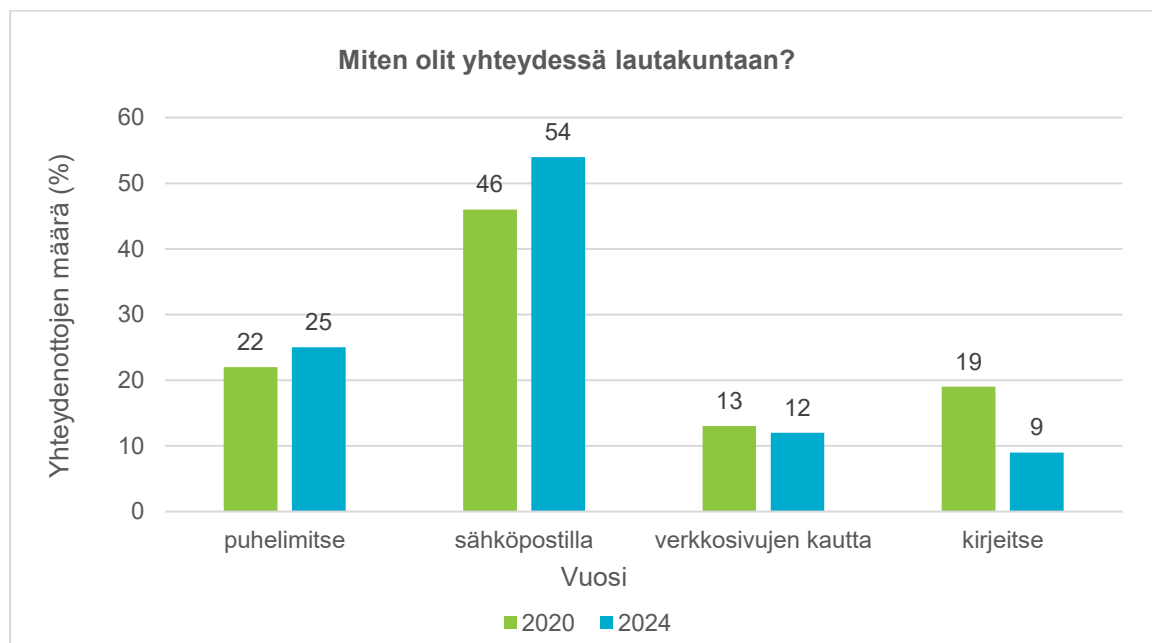


Kuva 11. Vastaukset kysymykseen: Mitä mieltä olet seuraavista jätelautakunnan verkkosivuja koskevista väittämistä?

9 ASIAKASKYSELYN TULOSTEN VERTAILU

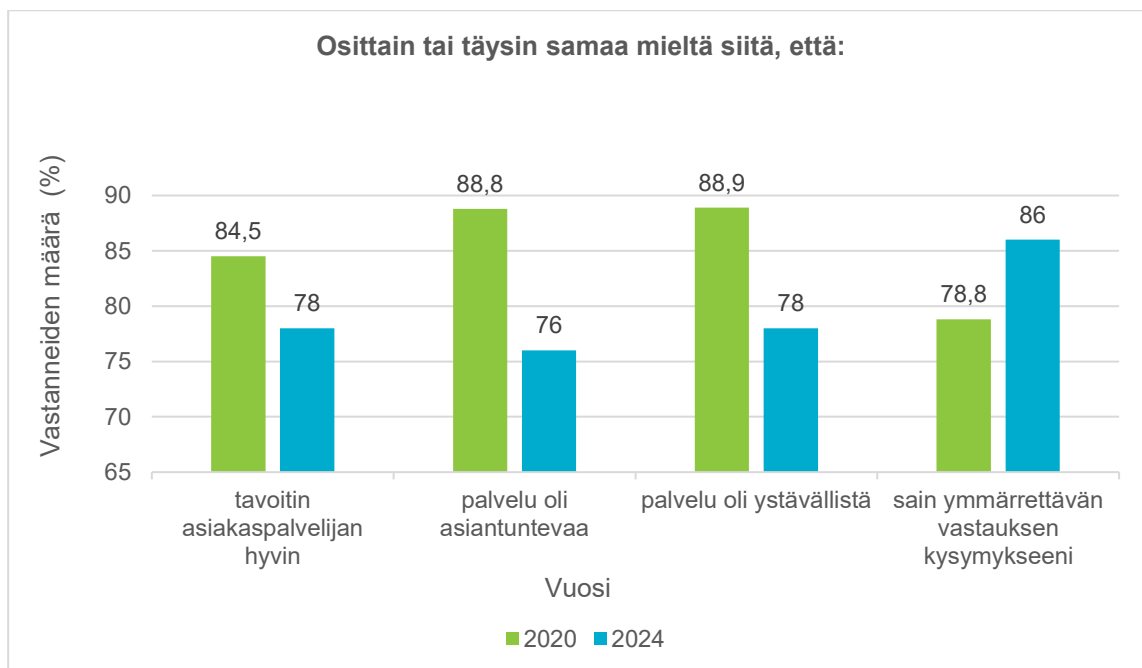
Jätehuollon viranomaispalveluissa tehtiin vastaava asiakaskysely edellisen kerran vuonna 2020, johon tämän opinnäytetyön yhteydessä tehdyn asiakaskyselyn tuloksia verrattiin. Vuonna 2020 tehty kysely sisälsi osittain samoja kysymyksiä, joten vertailua suoritettiin näiden kysymysten osalta.

Tuloksia vertailemalla voidaan huomata, että kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat vuoden 2024 lautakuntaan yhteydessä 10 % vähemmän kirjeitse, kuin vuonna 2020. Kirjeen sijaan vastausten perusteella asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään enemmän sähköpostia. Lisäksi puheluiden osuus yhteydenotoista on tämän otannon perusteella kasvanut hieman. Vuosittaisia puhelumääriä vertailemalla voidaan kuitenkin huomata, että puhelimitse tulevat yhteydenotot ovat vähentyneet paljon. Vuonna 2020 vastattuja puheluita oli noin 1300, kun taas kuluvan vuoden sisään puheluita on vastattu noin 600 kpl. Tiedot puhelujen määristä on saatu Kuopion kaupungin puhelinpalvelukeskukselta. Verkkosivujen kautta sähköisellä lomakkeella yhteyttä ottaneita on kyselyyn vastanneista suunnilleen saman verran kuin vuonna 2020 (kuva 12).



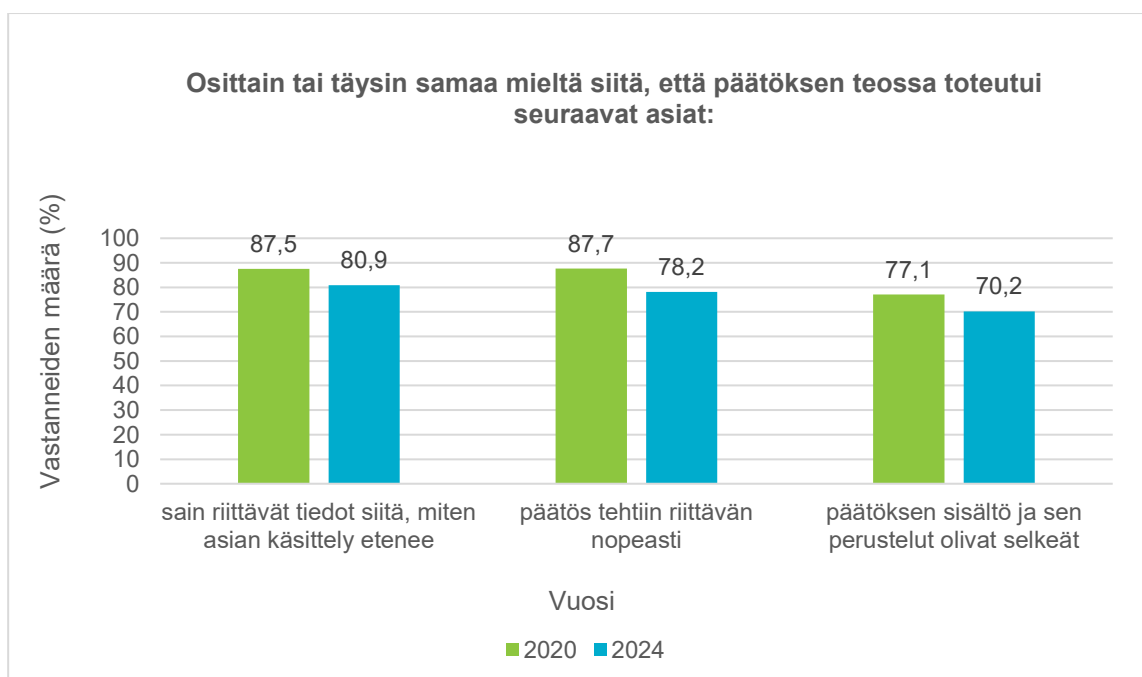
Kuva 12. Vertailu siitä miten vastaajat olivat yhteydessä lautakuntaan vuonna 2020 ja 2024.

Asiakaspalvelun tavoitettavuuteen, asiantuntevuuteen ja ystävällisyyteen oli tyytyväisiä lähes 90 % vastanneista vuonna 2020. Vuonna 2024 tyytyväisyys on edelleen hyvällä tasolla ollen lähes 80 %, mutta laskua vuodesta 2020 on kuitenkin noin 10 %. Vuonna 2024 vastanneista 86 % koki saaneensa ymmärrettävän vastauksen kysymykseensä, kun vuonna 2020 tuo osuus oli noin 10 % vähemmän vastanneista (Kuva 13).



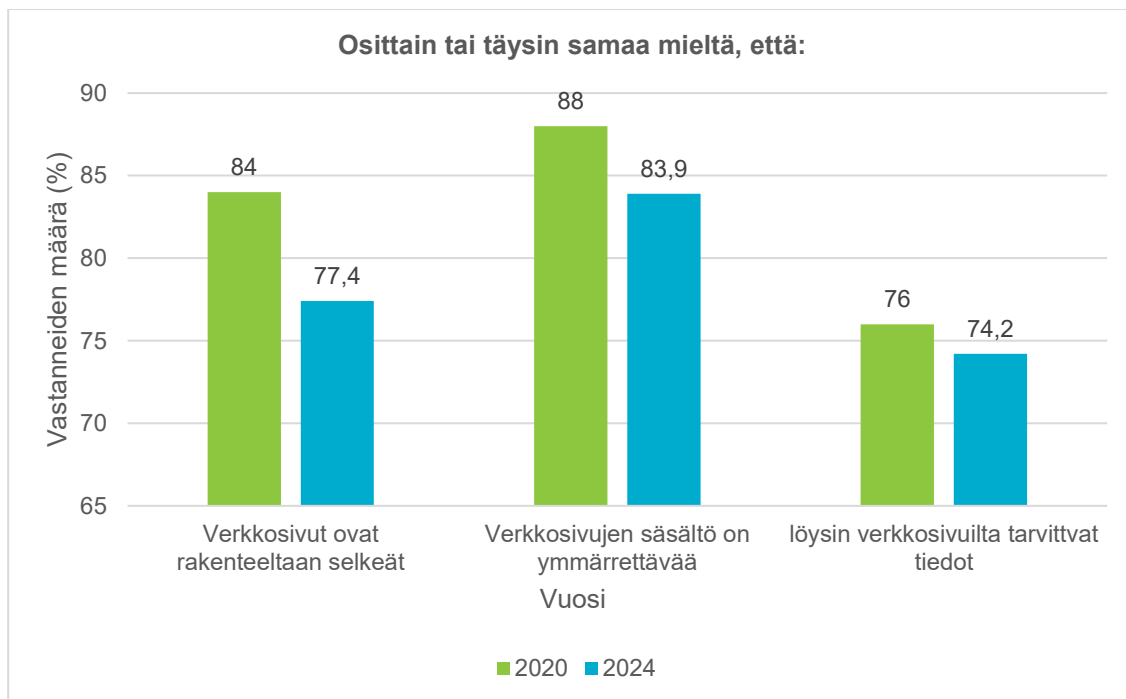
Kuva 13. Vertailu vastaajista, jotka olivat osittain tai täysin samaa mieltä asiakaspalveluun liittyvistä väittämistä vuosina 2020 ja 2024.

Vuonna 2020 vajaa 90 % vastanneista oli osittain tai täysin samaa mieltä, että he saivat riittävästi tietoa siitä, miten hakemukseen liittyvä päätöksen teko etenee ja siitä, että he saivat päätöksen hakemukseensa riittävän nopeasti. Vuonna 2024 osittain tai täysin samaa mieltä edellä mainituista asioista oli noin 80 % vastanneista. Vuonna 2020 vastanneista noin 77 % oli osittain tai täysin sitä mieltä, että päätöksen sisältö ja sen perustelut olivat selkeät. Vastaavasti osittain tai täysin samaa mieltä asiasta oli 70 % vastanneista vuonna 2024 (kuva 14).



Kuva 14. Vertailu vastaajista, jotka olivat osittain tai täysin samaa mieltä päätöksiin liittyvistä väittämistä vuosina 2020 ja 2024.

Vuosien 2020 ja 2024 asiakaskyselyiden perusteella tyytyväisyys verkkosivuihin on laskenut hieman kaikilla kysytyillä osa-alueilla. Verkkosivujen rakennetta piti osittain tai täysin selkeänä 84 % vastanneista vuonna 2020 ja 77 % vuonna 2024. Vastanneista 88 % oli vuonna 2020 osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että verkkosivujen sisältö on ymmärrettävää. Vastaavasti asiasta osittain täysin samaa mieltä vuonna 2024 oli 83,9 %. Tarvittavat tiedot verkkosivuilta löysi 76 % vastanneista vuonna 2020 ja 74,2 % vuonna 2024 (kuva 15).



Kuva 15. Vertailu vastaajista, jotka olivat osittain tai täysin samaa mieltä verkkosivuihin liittyvistä väittämistä vuosina 2020 ja 2024.

10 VERTAILUTUTKIMUKSESSA TEHTYJEN HAASTATTELUIDEN TULOKSET

10.1 Jätehuollon seuranta

Savo-Pielisen jätelautakunnan toimialueella jätehuollon seuranta toteutetaan yhdessä jäteyhtiön kanssa. Kahdella haastatellulla alueella jätehuollon liittymistä seuraa jäteyhtiö. Yhdellä alueella on käytössä kahta erilaista tapaa järjestää jätteiden kuljetus. Osalla heidän alueestaan on käytäntö, jossa kiinteistön haltija järjestää itse jätteen kuljetukset kiinteistöltään ja osalla alueesta on käytössä kuntien järjestämä jätteiden kuljetus. Niiden alueiden, joiden jätehuolto on asiakkaan itsensä järjestämä, jätehuollon seurannan hoitaa viranomainen, koska näissä tapauksissa tieto jätehuollosta on vain asiakkaan itsensä valitsemalla jätteen kuljettajalla ja jätehuoltoviranomaisella. Alueilla, joissa on kunnallinen jätteiden kuljetus, seurannan hoitaa jäteyhtiö. Yhden haastatelluista lautakunnista jätehuollon seurannasta vastaa pääasiassa jäteviranomainen, mutta myös jäteyhtiö laittaa asiakkaille itsenäisesti liittymispyyntöjä, mikäli huomaavat jätehuoltoon liittymättömiä kiinteistöjä.

Kaikkien haastatelluiden alueiden jäteyhtiöt laittavat asiakkaalle ensimmäisen kirjeen liittyen puutteista kiinteistön jätehuollossa, toisin kuin Savo-Pielisen jätelautakunnassa, jossa viranomainen laittaa kirjeet jätehuoltoon liittymättömien kiinteistöjen haltijoille. Haastateltavien alueiden välillä oli eroja siinä, kuinka monta kirjettä asiakkaalle asiaan liittyen toimitetaan ja kumpi taho nämä loput kirjeet lähettävät. Kahdella alueella jäteyhtiön lähettämä kirje on informatiivinen ja, mikäli asiakas ei hoida jätehuoltoa kirjeessä ilmoitettuun päivään mennessä, viranomainen laittaa uuden kirjeen. Tässä toisessa kirjeessä tiedotetaan, että mikäli jätehuoltoa ei hoideta, alueen toimintatavasta riippuen, asia siirretään ympäristöviranomaisen hoidettavaksi tai kiinteistölle toimitetaan jäteyhtiön toimesta puuttuvat jätteasiat. Yhdellä alueella viranomainen ei puutu kehottamiseen ollenkaan, vaan mikäli asiakas ei reagoi jäteyhtiön kirjeeseen, asia siirtyy suoraan kunnan ympäristönsuojeluviranomaiselle. Yhdellä alueista kiinteistöt, joilta jätehuolto puuttuu, liitetään suoraan jätehuollon piiriin toimittamalla kiinteistölle puuttuvat jätteasiat. Jäteyhtiö ilmoittaa kiinteistöjen haltijoilla asiasta kirjeellä ja asiakkaalla on kaksi viikkoa aikaa reagoida, mikäli tiedoissa on virheitä, ennen kuin astiat toimitetaan.

Haastatteluissa selvisi, että jätehuoltoviranomaisilla on eri käytäntöjä siinä, ketä kiinteistön jätehuollon puutteista kehoitetaan. Joillakin alueilla kehoitetaan ensisijaisesti aina asukasta ja, mikäli asukas ei reagoi, laitetaan kehotuskirje tuolloin myös kiinteistön omistajalle. Kiinteistön asukastietojen hakeamiseen käytetään väestötietojärjestelmää. Tästä erona Savo-Pielisen jätelautakunta kehottaa ensisijaisesti aina kiinteistön omistajaa ja omistajan tiedot haetaan kiinteistötietojärjestelmästä lainhuoldolta tai tarvittaessa rasiustodistukselta.

10.2 Asiakaspalvelun käytännöt

Jokaisella vertailuun valitulla jätehuoltoviranomaisella ja heidän alueensa jäteyhtiöllä on käytössä Vingo toiminnanohjausjärjestelmä, jossa ylläpidetään jätehuollon asiakasrekisteriä. Kolmella alueella Vingo on sekä viranomaisen että jäteyhtiön yhteisessä käytössä samoin kuin Savo-pielisen jätelautakunnalla ja Jätekuollakin. Sekä viranomainen että jäteyhtiö näkevät toistensa tekemät kirjaukset. Vingo on viedään tiedot asiakkaan jätehuoltopalveluista sekä asiakkaiden tekemistä yhteydenotoista jäteviranomaiseen ja jäteyhtiöön. Yhden alueen viranomaisella on käytössä erillinen vain viranomaisen käytössä oleva asiakasrekisteri. Tuon alueen viranomainen käyttää kuitenkin oman asiakasrekisterinsä rinnalla jäteyhtiönsä käytössä olevaa Vingo asiakastietojen tarkasteluun, mutta viranomainen ei yleensä tee uusia merkintöjä Vingo.

Kaikilla neljällä haastatellulla jätehuollonviranomaisella on käytössä samat asiointikanavat kuin Savo-Pielisen jätelautakunnalla, joita ovat puhelinpalvelu, sähköposti ja sähköiset asiointilomakkeet. Yhdellä alueella on vielä lisäksi erillinen sähköinen asiointipalvelu, johon asiakas kirjautuu vahvalla tunnistautumisella.

Puhelinpalvelu on kahdella haastatelluista jäteviranomaisista auki päivittäin työpäivän ajan. Kahdella muulla alueella puhelimen aukioloa on rajattu, kuten Savo-Pielisen jätelautakunnalla. Toisella näistä puhelin on auki kahtena päivänä viikossa 9.30-15 ja toisella kolmena päivänä viikossa 9-11. Jokainen haastateltava koki, että puheluiden määrä on kohtuullinen tai vähäinen.

Haastatteluissa ilmeni, että haastatelluiden alueiden jäteviranomaiselle ohjataan asiakkaat, joiden asia koskee ongelmatapausta laskun kanssa, hakemusta tai yli puolen vuoden keskeytystä jäteastian tyhjennyksiin. Lisäksi jäteviranomaiselle ohjataan usein haastavat asiakastapaukset. Myös Savo-Pielisen jätelautakunnalle ohjataan vastaavat asiakastapaukset. Kahden alueen jätehuoltoviranomainen oli sitä mieltä, että viranomaiselle ohjautuu pääasiassa heille kuuluvia yhteydenottoja. Kaksi muuta olivat sitä mieltä, kuten Savon-Pielisen jätelautakunnan palveluneuvojat, että viranomaiselle tulee jonkun verran jäteyhtiölle kuuluvia yhteydenottoja.

10.3 Hakemusten käsittely ja päätösten teko

Tehtyjen päätösten määrä vuositasolla vaihteli runsaasti eri alueiden välillä (taulukko 3). Taulukkoon kirjatut päätösten määrät ovat haastateltujen antamia arvioita siitä, kuinka paljon päätöksiä tehdään keskimäärin vuosittain. Kahdella alueella tehdään selvästi enemmän päätöksiä, kuin Savo-Pielisen jätelautakunnassa, yhdessä päätöksiä tehdään puolet vähemmän ja yhdessä suunnilleen saman verran.

Taulukko 3. Tehtyjen päätösten määrä vuosittain eri jätelautakunnissa.

Jätelautakunta	Tehtyjen päätösten määrä vuosittain (kpl)	Kuntien määrä toimialueella (kpl)
Savo-Pielisen jätelautakunta	300	15
Jätelautakunta kolmenkierto	500	13
Lounais-Suomen jätehuoltolautakunta	300	18
Tampereen alueellinen jätehuoltolautakunta	900	17
Uudenmaan jätelautakunta	150	12

Haastateltavien mukaan suurin osa heidän alueillaan tehtävistä päätöksistä liittyy jäteastian tyhjennysten keskeyttämiseen, lietteisiin ja jätemaksuihin. Savo-Pielisen jätelautakunnan alueella jätemaksujen lisäksi iso ryhmä, johon liittyen päätöksiä tehdään, on jätehuollon liittymisvelvoitteen poistot (taulukko 1). Haastateltujen alueiden jätehuoltoviranomaisten käsittelyyn niitä tulee melko vähän. Savo-Pielisen jätelautakunta käsittelee taas suhteellisen vähän jäteastian tyhjennysten keskeytyksiä ja lieteilmoituksia, jotka olivat haastateltujen mukaan isoimpia ryhmiä hakemusten joukossa.

Suurin osa haastatelluista kertoi, että uuden hakemuksen saapuessa, viranomainen kirjaa siitä tiedon jätehuollon asiakasrekisteriin, jolloin tieto hakemuksesta on myös jäteyhtiön nähtävillä. Samoin toimitaan myös Savo-Pielisen jätelautakunnalla. Yhdellä alueella on käytäntö, jossa tiedot jätehuol-

toviranomaiselle saapuneista hakemuksista ja tehdyistä päätöksistä toimitetaan automaattisena raportina kerran viikossa jäteyhtiölle ja jäteyhtiö vie tiedot hakemuksista ja päätöksistä asiakasrekisteriin. Kaikilla haastatelluilla alueilla hakemukset käsitellään kaupungin asiahallintajärjestelmässä.

Isoimmat erot päätöksentekoprosessista löytyivät päätökset toimittamistavoissa. Savo-Pielisen jätelautakunnalla päätökset toimitetaan jätelautakunnan asiointisähköpostista niille, jotka ovat valinneet sähköisesti toimitettavan päätöksen. Postitse toimitettavat päätökset tulostetaan, kuoritetaan ja vietään postitettavaksi itse. Haastatelluilla alueilla oli käytössä Suomi.fi -viesti, jonka kautta sekä sähköiset että kirjeellä lähtevät päätökset toimitetaan, joten tulostamista ja kuoritusta ei jätehuoltoviranomaisen tarvitse itse tehdä. Viranomaisen postittaa kirjeet itse ainoastaan yrityksille, yhdistyksille, ulkomailla asuville ja henkilöille, joille ei löydy henkilötunnusta. Tieto päätöksestä toimitetaan kaikilla alueilla asiakkaan lisäksi, jäteyhtiölle sekä kootusti jätelautakunnalle. Osalla alueista päätös toimitetaan tiedoksi tämän lisäksi myös kuntaan ja ympäristönsuojeluviranomaiselle.

Haastatteluiden myötä selvisi, että jätehuoltoviranomaisten välillä on jonkin verran eroja siinä, millaisia selvityksiä asiakkaiden tulee toimittaa hakemuksiinsa. Kolmella alueella käyttökeltomista kiinteistöistä vaaditaan aina käyttötarkoituksen muutos rakennusrekisteriin, purkulupa, purkutodistus tai viranomaisen lausunto. Kuvat eivät näille jätehuoltoviranomaisille käy selvitykseksi ja perusteluna tälle mainittiin se, että hakemusten käsittelijöillä ei ole riittävää rakennusteknistä tuntemusta rakennusten valokuvien tulkitsemiseen. Yhdelle haastatelluista jätehuoltoviranomaisista kuvat käyvät todisteelliseksi selvitykseksi jätehuollon liittymisvelvoitteen poistoa varten, kuten Savo-Pielisen jätelautakunnalle.

Jättemaksun kohtuullistamista sosiaalisista ja terveydellisistä syistä ei tehdä haastatelluissa jätehuoltoviranomaisissa tosin kuin Savo-Pielisen jätelautakunnassa. Tätä perusteltiin sillä, että kiinteistö on joka tapauksessa olemassa ja sitä on mahdollista sen vuoksi myös käyttää. Mainittiin myös se, että terveydentila ei saa olla syynä erilaiselle kohtelulle asiakkaiden välillä ja näissä tilanteissa tulee tarkastella vain rakennusta ja sen paikkaa. Yhdellä alueella poikkeuksena tähän on hoitokodissa asuvat, joiden maksuja on mahdollista kohtuullistaa.

Savo-Pielisen jätelautakunnan alueella kaikilla käyttökelpoisilla asuin ja vapaa-ajan kiinteistöillä on velvollisuus kuulua kunnan järjestämän jätehuollon piiriin. Tyhjiillään oleva kiinteistö luokitellaan aina vapaa-ajan asunnoksi ja siltä peritään vapaa-ajan asunnon mukaiset maksut, jotka ovat edullisemmat kuin vakituiseen asumiseen käytettävän asunnon maksut. Osalla haastatelluilla alueilla erona tähän oli, että tyhjiillään olevien asuintalojen ei tarvitse kuulua jätehuollon piiriin ollenkaan tai niiltä peritään vain pienin mahdollinen perusmaksu.

Kahdella haastatelluista alueista on mahdollista hakea jopa 10 tai 12 viikon tyhjennysväliä sekajäteastialle. Mahdollisuus pidempään tyhjennysväliin on asiakkailta, joilla on käytössä pieni, enintään 240 l jäteastia ja ympärivuotinen kompostointi. Savo-Pielisen jätelautakunnan toimialueella pisin mahdollinen tyhjennysväli samoilla ehdoilla on 8 viikkoa.

Myös jäteastian tyhjennysten keskeytyksiin vapaa-ajan asunnoilla on erilaisia käytäntöjä. Savo-Pielisen jätelautakunnalla vapaa-ajan asunnon jäteastian tyhjennyksistä voidaan keskeyttää korkeintaan puolet vaadituista tyhjennyksistä, jos kiinteistöllä ei lainkaan oleskella sinä aikana, kun keskeytys on voimassa. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli kiinteistöllä ei kompostoida tai kerätä biojätettä erilleen, voidaan neljästä pakollisesta tyhjennyksestä perua kaksi. Jos kiinteistöllä on komposti tai biojätteen

erilliskeräys, on pakollisia tyhjennyksiä vain kaksi, joista toinen on mahdollista perua. Haastatte-
luissa ilmeni, että yhdellä alueella on käytäntö, jossa jäteyhtiö voi suoraan keskeyttää vapaa-ajan
kiinteistön jäteastian tyhjennykset 11 kuukaudeksi, jolloin jäljelle jää yksi pakollinen tyhjennys vuo-
dessa. Toisella alueella taas on käytäntö, jossa määräysten mukaan kesäajalla on oltava neljä tyh-
jennystä, mutta on myös mahdollista valita sen sijaan vain yksi tyhjennys kesälle, joka on kuitenkin
kustannuksiltaan sama kuin 4 erillistä tyhjennystä.

11 YHTEENVETO

11.1 Asiakaskyselyn yhteenveto

Asiakaskyselyyn vastanneista asiakkaista 66 % käytti yhteydenottoon sähköisiä asiointikanavia eli sähköpostia tai verkkosivujen sähköisiä lomakkeita. Niiden käytön osuus on kasvanut neljän vuotta sitten tehtyyn kyselyyn verrattuna 7 %. Tavoitteena on jatkossakin ohjata asiakkaita käyttämään sähköisiä yhteydenottokanavia. Kyselyssä selvisi kuitenkin myös, että verkkosivut eivät tavoita asiakkaita, sillä niiden käyttö ei ole juuri lisääntynyt, vaikka kirjeiden määrä on vähentynyt. Vastanneista yli puolet ei ole asioinut verkkosivulla ollenkaan ja lisäksi osa vastanneista koki, että verkkosivujen rakenteessa ja sisällössä on parannettavaa.

Uudistuneen jätelain myötä biojätteen lajittelu tuli pakolliseksi vakituisille asuinkiinteistöille Kuopion keskeisellä kaupunkialueella, Pieksämäen kaupunkialueella sekä Siilinjärven keskustaajamassa ja Toivalan ja Vuorelan taajamassa 30.9.2024 alkaen. Tämä ei ole kuitenkaan lisännyt biojätteeseen liittyviä yhteydenottoja jätelautakunnassa. Tästä voidaan päätellä, että asiakkaille annettu viestintä ja ohjaus on onnistunut, ja yhteydenotot ovat menneet jäteyhtiölle, kuten kuuluukin. Tämä näkyy myös kyselyssä, sillä vastanneista vain 3 % oli yhteydessä biojätteeseen liittyvässä asiassa.

Vertaillen vuosien 2020 ja 2024 asiakaskyselyiden tuloksia huomataan, että tyytyväisyys on laskeutunut monilta osin noin 10 %. Tyytyväisyys on pääosin kuitenkin edelleen lähes 80 %. Tyytyväisyyttä laskee avoimien kysymysten perusteella se, että asiakkaat kokevat todisteellisten selvitysten antamisen haastavaksi ja toivoisivat, että asiakkaan oma kertoma olisi riittävä peruste myönteisen päätöksen saamiselle. Kyselyn tuloksista on lisäksi selkeästi huomattavissa se, että kielteisen päätöksen saaneet asiakkaat kokivat asiakaspalvelun ja päätöksenteon vaiheet selvästi negatiivisemmin kuin positiivisen päätöksen saaneet.

11.2 Haastatteluiden yhteenveto

Neljän eri jätehuoltoviranomaisen haastatteluissa ilmeni, että asiakaspalvelussa ja prosesseissa on paljon yhtäläisyyksiä Savo-Pielisen jätelautakunnan toiminnan kanssa. Jätehuollon seurannan osalta erona on se, että osalla alueista viranomainen tekee enemmän seurantaa. Liittymättömien kiinteistöjen kehottamisessa eroja on siinä, kenelle kehoitus kohdistetaan, kuinka monta kirjettä asiaan liittyen asiakas saa ja siinä, mikä taho kirjeet lähettää. Haastatelluilla alueilla jäteyhtiö lähestyy aina ensimmäisenä kiinteistön haltijaa puutteista jätehuollon järjestämisessä toisin kuin Savo-Pielisen jätelautakunnalla, jossa viranomainen laittaa ensimmäisen kehoituskirjeen asiakkaalle.

Asiakkaille käytössä olevat asiointikanavat olivat kaikilla tutkimukseen osallistuneilla alueilla samat. Poikkeuksena yhdellä alueella asiakkailla on käytössä puhelinpalvelun, sähköpostin ja sähköisten lomakkeiden lisäksi sähköinen asiointipalvelu. Hakemuksiin ja päätökseen tekoon liittyvät erot olivat hakemusten määrissä ja siinä, mihin liittyen hakemuksia eniten tehdään sekä siinä, millaisia selvityksiä asiakkailta tarvitaan hakemuksen käsittelyä varten.

12 KEHITYSEHDOTUKSET

12.1 Asiakaspalvelun kehittäminen

Kyselyn perusteella voidaan sanoa, että valtaosa vastanneista asiakkaista on tyytyväisiä saamaansa palveluun. Vertaamalla tuloksia vuoden 2020 kyselyyn huomataan kuitenkin, että tyytyväisyys on laskenut hieman. Tämän takia vastaava kysely olisi hyödyllistä suorittaa säännöllisesti, jotta saadaan jatkossakin tietoa siitä, mihin suuntaan asiakkaiden kokemus palvelusta on menossa.

Puhelinpalvelun aukioloja on tiivistetty vuodesta 2020, jolloin puhelin oli auki maanantaista torstaihin klo 9–15. Viimeisin muutos tehtiin syksyllä 2024, jolloin puhelinpalvelun aukioloaika muutettiin kahden tuntiin kolmena päivänä viikossa. Perusteena puhelinpalvelun aukiolon tiivistämiselle on se, että asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään koko ajan enemmän sähköisiä asiointikanavia ja tähän halutaan kannustaa heitä jatkossakin. Lisäksi halutaan varmistaa palveluneuvojille riittävästi keskeytys- ja työtunteja muiden yhteydenottojen käsittelyyn. Tämä parantaa työn tehokkuutta ja mahdollisuutta tehdä keskittymistä vaativia työtehtäviä. Koska puhelinpalvelua on tiivistetty, uusien aukioloaikojen toimivuuden seuranta jatkossa on tärkeää.

Savo-Pielisen jätelautakunnan asiakaspalvelua työllistää ajoittain yhteydenotot, joiden hoitaminen kuuluisi jäteyhtiölle jätehuoltoviranomaisen sijaan. Näitä tilanteita olisi mahdollista vähentää tiivistämällä yhteistyötä Jätekuon asiakaspalvelun kanssa sekä lisäämällä koulutuksia ja yhteisiä palaveriteita. Lisäksi asiakkaita tuli tiedottaa tehokkaammin ja selkeämmin millaisissa tilanteissa tulee olla yhteydessä jäteyhtiöön ja milloin jätehuoltoviranomaiseen.

12.2 Hakemus- ja päätöksentekoprosessin kehittäminen

Asiakkaita pyritään ohjaamaan hakemuksen tekoon sähköisten lomakkeiden kautta. Hakemuksia saapuu melko runsaasti ilman asian käsittelyyn tarvittavia todisteellisiä selvityksiä. Kun hakemus saapuu ilman tarvittavia liitteitä, asiakasta pyydetään täydentämään hakemustaan ja tällöin hakemuksen käsittelyyn menevä aika pitenee verrattuna siihen, että asiakas toimittaisi heti tarvittavat liitteet. Hakemuslomakkeita selkeyttämällä ja listaamalla entistä selkeämmin millaiset selvitykset vaaditaan, voitaisiin mahdollisesti nopeuttaa asioiden käsittelyä ja säästää työresursseja muuhun. Hakemuslomakkeiden selkeyttämiseen voisi olla hyvä käyttää viestinnän ammattilaisen apua.

Asiakaskyselyssä nousi selkeästi esille se, että osa asiakkaista kokee viranomaispäätöksen tueksi vaadittavien todisteellisten selvitysten toimittamisen haastavaksi. Selvitysten vaatiminen vaikuttaa samalla myös negatiivisesti asiakkaan kokemukseen asiakaspalvelusta. Toisten alueiden jätehuoltoviranomaisten haastelussa ilmeni, että osalla alueista on käytäntö, jossa asiakkaan itsensä kertoma kiinteistön tilanteesta on riittävä ja kirjallisia ulkopuolisen asiantuntijan lausuntoja ei vaadita. Myös Savo-Pielisen jätelautakunnan alueella voitaisiin pohtia, olisiko todisteellisten selvitysten tarvetta mahdollista vähentää.

Hakemusprosessi on aikaa ja resursseja vievä, joten olisi hyödyllistä miettiä, voisiko vielä joitakin asioita käsitellä ilman hakemusta. Esimerkiksi haastattelussa selvisi, että joillakin alueilla jäteyhtiö voi poistaa jätehuollon liittymisvelvoitteen, mikäli asiakas toimittaa heille riittävät selvitykset kiinteistön käyttökelpottomuudesta. Lisäksi voisi pohtia olisiko pidemmät, mutta kuitenkin alle vuoden kestävät, jäteastian tyhjennysten keskeytykset mahdollista tehdä jäteyhtiön toimesta. Tällä hetkellä jäte-

yhtiö voi keskeyttää jäteastian tyhjennykset enintään kuuden kuukauden ajaksi. Tätä pidemmät tyhjennysten keskeytykset käsitellä jätelautakunnassa ja yli vuoden kestävät keskeytykset käsitellään hakemuksena.

Haastattelututkimuksessa selvisi, että joillakin vertailuun valituilla Jätelautakunnan toimialueilla on käytössä selvästi pidemmät tyhjennysvälit jäteastioilla kuin Savo-Pielisen jätelautakunnan toimialueella. Sekajäteastian tyhjennysväli voi olla jopa 12 viikkoa. Savo-Pielisen jätelautakunnan toimialueella pisin mahdollinen tyhjennysväli sekajäteastialle on tällä hetkellä 8 viikkoa. Jäteastian tyhjennysvälien pidentäminen tietyillä ehdoilla voisi kannustaa asiakkaita tehokkaampaan lajitteluun, sekä tyhjien ja todella vajaiden jäteastioiden turhat tyhjennykset voisivat vähentyä tämän myötä. Asia pitäisi kuitenkin käsitellä huolellisesti jäteyhtiön ja kuntien ympäristönsuojeluviranomaisten kanssa. Tähän saakka nämä tahot ovat katsoneet, että nykyistä pidemmistä sekajäteastioiden tyhjennysväleistä voisi aiheutua haittaa palvelun toteuttamiselle ja ympäristölle.

Täysin käyttämättömien kiinteistöjen jätemaksua on mahdollista kohtuullistaa tilanteissa, joissa kiinteistön haltijalla on terveydellinen syy, joka estää kiinteistön käytön. Kohtuullistamista haetaan hakemuksella, johon liitetään todisteellinen selvitys kiinteistön haltijan käytön esteistä. Asiakkaat kokevat varsinkin näihin terveydellisiin syihin liittyvien todisteellisten selvitysten hankkimisen haastavaksi. Lisäksi asiakkaat joutuvat tämän myötä toimittamaan salassa pidettävää aineistoa jätelautakunnalla, jota tulee käsitellä eri tavalla tietosuojan vuoksi. Haastattelussa selvisi, että mukana olleiden alueiden jätelautakunnalla ei huomioida sosiaalisia ja terveydellisiä syitä jätemaksujen kohtuullistamiseksi, vaan kiinteistön käytöneste tulee olla täysin kytköksissä rakennuksiin. Vastaavaa linjausta voisi pohdita tulevaisuudessa myös Savo-Pielisen jätelautakunnan osalta.

12.3 Verkkosivujen käyttöasteen parantaminen

Asiakaskyselystä selvisi, että yli puolet vastanneista ei ollut asioinut verkkosivuilla ollenkaan ja lisäksi verkkosivujen kautta asiointien määrä ei ollut kasvanut vuoden 2020 asiakaskyselyyn verrattuna. Tämän takia tulisi pohtia, miten asiakkaita saisi ohjattu tehokkaammin verkkosivuille. Kyselyssä ei selvitetty vastaajien ikää, mutta tieto ikäjakaumasta olisi tuonut lisäarvoa verkkosivujen kehittämisen kannalta. Usein iäkkäämmillä ihmisellä ei ole halua tai mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluita.

Syksyn 2024 aikana uudistettiin jätehuollonviranomaisen asiakaskirjepohjat ja niissä pyrittiin huomioidaan se, että sähköisen asiointin mahdollisuus on tuotu selkeästi esille. Asiakaskirjeistä nousee kuitenkin enemmän esille sähköpostiosoite ja verkkosivujen osalta kirjeissä mainitaan vain, että lisätietoja jätehuollon järjestämisestä löytyy verkkosivuilta. Kirjeisiin voisi vielä lisätä myös tiedon siitä, että verkkosivuilta löytyy valmiit lomakkeet hakemuksen ja ilmoituksen tekemistä varten. Asiakaskirjeiden lisäksi myös asiointipuhelimen vastaajaviestiä päivitettiin syksyllä 2024 ja viestiin lisättiin verkkosivujen osoite sähköpostiosoitteen lisäksi, koska sitä ei viestissä aiemmin mainittu. Vastaajaviestissäkin voisi olla lisäksi maininta asiointilomakkeista, jotka löytyvät verkkosivuilta.

Asiakkaat ovat usein jätehuoltoon liittyvissä asioissa aluksi yhteydessä Jätekuon asiakaspalveluun, josta asiakkaita tarvittaessa ohjataan olemaan yhteydessä Savo-Pielisen jätelautakuntaan. Jätekuon asiakaspalvelun kanssa olisi hyvä tehdä selkeät linjaukset siitä, millaisissa asioissa asiakkaan voisi ohjata suoraan käyttämään verkkosivujen asiointilomaketta. Tällä hetkellä asiakkaat usein ohjataan ensin soittamaan jätelautakuntaan, josta lomakkeen käyttö ohjeistetaan.

Tällä hetkellä verkkosivuilla oleva tieto on tarjolla vain tekstimuodossa. Info- ja opastusvideoiden sekä tekoälyn avulla olisi mahdollista tuoda lisää elävyyttä ja apua asiointiin. Verkkosivujen rakenteen selkeyttämistä ja siellä olevien tietojen selkeäkielisyttä, olisi hyvä tarvittaessa tarkastella myös viestinnän ammattilaisen kanssa, jotta täysin jätehuoltoon perehtymätönkin asiakas löytäisi helposti tarvittavat tiedot verkkosivuilta. Edellä mainittujen keinojen lisäksi voisi vielä tarkastella, olisiko verkkosivuja mahdollista tuoda paremmin esille hakukoneoptimoinnin ja jonkin tiedotuskampanjan myötä.

13 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Savo-Pielisen jätelautakunnan asiakaspalvelua ja prosesseja asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten ja neljän muun jätehuoltoalueen viranomaistehtäviä hoitavan henkilön haastatteluiden avulla. Asiakaskysely toteutettiin sähköisellä lomakkeella sekä paperisena asiakkaan yhteydenottotavan mukaan. Etukäteen vastausaktiivisuuden tavoitteeksi asetettiin 20 % ja se saavutettiin vastausprosentin ollessa 21,9 %. Vastausprosentin laskemiseen ei kuitenkaan ole huomioitu sitä, että kysely oli hetken avoimena myös Savo-Pielisen jätelautakunnan verkkosivuilla ja asiakkaat ovat voineet vastata kyselyyn myös sitä kautta. Nettilinkin kautta vastanneiden määrää ei lähdetty erittelemään, mutta oletettavasti sitä kautta vastanneiden määrä on vähäinen.

Alkuperäinen suunnitelma oli suorittaa kysely kevään ja alkukesän 2024 aikana. Kevät on kuitenkin yhteydenottojen kannalta kiireistä aikaa Savo-Pielisen jätelautakunnalla, ja asiakkaat tekevät tuolloin runsaasti hakemuksia ja ilmoituksia. Hakemuksen käsittelyyn menee tapauksesta riippuen kokonaisuudessaan noin 3–7 viikkoa. Kyselyä päädyttiin jatkamaan elokuun loppuun, jotta kyselyä saatiin lähetettyä mahdollisimman monelle hakemuksen tehneelle ja haluttiin odottaa, että asiakas sai päätöksen hakemukseensa. Lisäksi haluttiin varmistaa, että kyselyyn saadaan riittävästi vastauksia.

Kysely sisälsi kahden tyyppisiä kysymyksiä. Osaa kysymyksistä vastattiin käyttämällä Likert-asteikkoa, jossa valitaan sopivin vastausvaihtoehto asteikosta. Asteikon huonona puolena on usein se, että vastaajat valitsevat helposti asteikon keskivaiheilla olevia vaihtoehtoja ja välttelevät ääripäitä. Myös tässä kyselyssä osittain samaa mieltä -vaihtoehto oli suosittu vastaus. Vastaukset osittain samaa mieltä ja osittain erimieltä jättävät asiakkaan mielipiteen avoimeksi ja siihen jää tulkinnan varaa. Lisäksi tässä kysymystyyppissä vastaajan oli mahdollista valita en samaa, enkä eri mieltä -vaihtoehto, jolloin hän jättää kokonaan ottamatta kantaa kysymykseen. Tässä kyselyssä 5–15 % vastanneista valitsi tuon vaihtoehdon.

Toinen kysymystyyppi oli avoimet kysymykset. Näitä otettiin kyselyyn, koska toivottiin asiakkaiden tuovan toiveitaan esille ja kertovan mielipiteensä perusteellisesti sekä toivottiin, että vastausten myötä saadaan hyviä kehitysideoita. Avoimiin kysymyksiin saatiin vastauksia 4 ja 26 väliltä kysymyksestä riippuen. Saatujen vastausten sisältö oli monipuolista, mutta enemmän palauteenomaista, eikä asiakas välttämättä vastannut kysytyyn kysymykseen, vaan toi enemmänkin esille omaa tilannettaan. Useamassa vastauksessa nousi kuitenkin esiin muutama teema, joiden perusteella on mahdollista pohtia toiminnan kehittämistä. Verkkosivujen osalta ei valitettavasti saatu kehitysehdotuksia tai kommentteja siitä, miksi vain 20–30 % vastanneista kokee sivut täysin selkeiksi ja ymmärrettäviksi. Avoimien vastausten myötä pystyi päättämään myös sen, että osalle asiakkaista ei ole selvää se, että viranomaisen palveluneuvonta ja jäteyhtiön asiakaspalvelu ovat erilliset. Osa palautteesta liittyi selkeästi suoraan jäteyhtiön, eikä viranomaisen toimintaan.

Jätehuoltoviranomaistehtäviä hoitavien henkilöiden haastattelut haluttiin toteuttaa ennen kesälomakauden alkua ja ajat kaikkien kanssa saatiin sovittua sujuvasti. Kaikki alkuperäisen suunnitelman mukaiset viranomaiset suostuivat osallistumaan haastatteluun. Haastateltavat saivat käsiteltävät kysymykset nähtäväksi etukäteen. Kysymyksiä mietittäessä oli ajateltu, että halutaan saada tietoa eri jätehuoltoviranomaisten prosesseista ja kehittää vastausten perusteella Savo-Pielisen jätelautakunnan toimintamalleja. Haastattelujen myötä kävi kuitenkin ilmi, että monet asiakaspalveluun sekä hakemuksen- ja päätöksen tekoon liittyvät prosessit olivat hyvin samankaltaisia kaikilla. Lisäksi

Haastateltavat keskittyivät enemmän kertomaan, mitä tehdään ja miksi, sen sijaan että olisivat käsitelleet yksityiskohtaisesti, miten asiat toteutetaan. Haastattelija ei myöskään onnistunut tekemään tarvittavia lisäkysymyksiä, jotta prosessien yksityiskohtainen vertailu olisi ollut mahdollista. Tämän takia haastattelun painotus oli osittain erilainen kuin alkuperäinen suunnitelma, ja haastattelusta oli hyötyä enemmän isojen linjausten ja käytäntöjen vertailun osalta. Sen sijaan, että haastatteluun valittiin useampi teema, olisi voinut olla järkevää valita yksi aihealue, joka olisi haastatteluissa käyty yksityiskohtaisemmin läpi.

Jätehuoltoviranomaiset vertailua varten valittiin alueilla toimivien jäteyhtiöiden yhteisen asiakashallintaohjelman kehittämisprojektin perusteella. Maantieteellisesti ajateltuna vertailuun olisi ehkä kannattanut valita pohjoisemmassa tai Itä-Suomessa sijaitsevia jätelautakuntia. Nyt haastateltavien alueiden rakennuskanta poikkeaa joiltakin osin melko paljon Savo-Pielisen jätelautakunnan alueesta, jolla sijaitsee paljon vapaa-ajan asuntoja sekä vanhoja huonokuntoisia rakennuksia. Lisäksi Savo-Pielisen jätelautakunnan alueella on enemmän jätehuollonkuljetusalueen ulkopuolelle jääviä kiinteistöjä, jotka käyttävät aluekeräyspisteitä.

Yhteenvetona voidaan todeta, että asiakaskyselyn vastausten perusteella löydettiin kehityskohteita ja niiden perusteella joitakin muutoksia on jo tehty syksyn 2024 aikana. Toisten alueiden jätehuoltoviranomaisten haastatteluiden myötä tunnistettiin erot asiakaspalvelun, jätehuollon seurannan sekä hakemus- ja päätöksenteon käytännöissä, ja niiden pohjalta laadittiin kehitysedotuksia Savo-Pielisen jätelautakunnan toimintaan.

LÄHTEET

- Aaltola, J., Aarnos, E., Eskola, J., Grönfors, M., Hakala, J., Heikkinen, H., Kiviniemi, K., Niikko, A., Perkkilä, P., Ropo, E., Saarela-Kinnunen, M., Saloviita, T., Syrjälä, L., Valli, R., Wallin, A., Vastamäki, J., Åhlberg, M. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Abbadia, J. 2023. Mitä Eroa on: Kvalitatiivinen vs. kvantitatiivinen tutkimus? Verkkajulkaisu. <https://mindthegraph.com/blog/fi/kvalitatiivinen-vs-quantitatiivinen-tutkimus/>. Viitattu: 27.10.2024
- Forsman, T. 2017. Vingo-työohje. Päivitetty 23.2.2021. Jätekuukko Oy.
- Innala, T. Nurmikolu, M. Ojala, S. 2022. Jätehuoltomääräysten laatiminen. Opas kunnallisten jätehuoltomääräysten valmistelijoille ja päättäjille. 2. uud. painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto ry.
- Jätelaki 2011/646, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110646>. Viitattu 3.11.2024.
- Jätekuukko 2024. Tilinpäätös ja toimintakertomus 1.1.203-31.12.2023.
- Jätekuukko n.d. Yhtiö. Verkkajulkaisu. <https://www.jatekuukko.fi/yhtio.html>. Viitattu 5.11.2024.
- Pöntinen, S. 2021. Viranhaltijapäätöksissä noudatettavat ratkaisulinjat. Savo-Pielisen jätelautakunta Pöytäkirja 14.10.2021/Pykälä 12. Verkkajulkaisu: <https://publish.kuopio.fi/cgi/DRE-QUEST.PHP?page=meetingitem&id=2021785257-12>. Viitattu: 5.11.2024.
- Pöntinen, S. 2024. Jätehuoltoviranomaisen toiminta ja talous. Toiminnan suunnittelu- ja seurantapalvelu. Savo-Pielisen jätelautakunta.
- Savo-Pielisen jätelautakunta 2016. Sopimus Savo-Pielisen jätelautakunnasta. Verkkajulkaisu. https://www.jatelautakunta.fi/wp-content/uploads/2020/07/jatelautakuntasopimus_2016.pdf. Viitattu 26.10.2024.
- Savo-Pielisen jätelautakunta 2021. Vingin käyttö. Työohje jätehuollon asiakasrekisterin käyttöön jätehuoltoviranomaisessa. Viitattu. 1.11.2024.
- Savo-Pielisen jätelautakunta 2023a. Jätehuollon palvelutaso vuoteen 2030. Verkkajulkaisu. <https://www.jatelautakunta.fi/wp-content/uploads/2023/10/jatehuollon-palvelutaso-hyvakysyty-12102023.pdf>. Viitattu. 1.11.2024.
- Savo-Pielisen jätelautakunta 2023b. Jätehuoltoakoskevien hakemusten käsittely. Työohje. Savo-Pielisen jätelautakunta.
- Savo-Pielisen jätelautakunta 2023c. Jätepoliittinen ohjelma vuoteen 2030. Verkkajulkaisu. https://www.jatelautakunta.fi/wp-content/uploads/2023/12/jatepoliittinen_ohjelma_vuoteen_2030_lopullinen.pdf. Viitattu. 1.11.2024.
- Savo-Pielisen jätelautakunta 2023d. Saostus- ja umpisäiliölietteiden tyhjennysten seuranta. Työohje. Savo-Pielisen jätelautakunta.

Savo-Pielisen jätelautakunta 2024a. Jätetaksa. Verkkojulkaisu. <https://www.jatelautakunta.fi/wp-content/uploads/2024/08/taksa-2024-hyvaksytty-uusi-alv-kanta.pdf>. Viitattu 1.11.2024.

Savo-Pielisen jätelautakunta 2024b. Kunnalliset jätehuoltomääräykset. Verkkojulkaisu. https://www.jatelautakunta.fi/wp-content/uploads/2024/08/kunnalliset_jatehuoltomaaraykset_valmis_30072024.pdf. Viitattu 12.10.2024.

Savo-Pielisen jätelautakunta 2024c. Pelisäännöt. Jätehuollon viranomaispalvelut. Savo-Pielisen jätelautakunta.

Savo-Pielisen jätelautakunta 2024d. Työohje kehotukset. Työohje. Savo-Pielisen jätelautakunta.

Savo-Pielisen jätelautakunta n.d.a Jätelautakunnan kokoonpano. Verkkojulkaisu. <https://www.jatelautakunta.fi/fi/kokoonpano/>. Viitattu. 5.10.2024.

Savo-Pielisen jätelautakunta n.d.b Toimialue. Verkkojulkaisu. <https://www.jatelautakunta.fi/fi/toimialue/>. Viitattu. 5.10.2024.

Savo-Pielisen jätelautakunta n.d.c Jätehuollonpalvelutaso. Verkkojulkaisu. <https://www.jatelautakunta.fi/fi/jatehuollon-palvelutaso/>. Viitattu. 24.10.2024.

Savo-Pielisen jätelautakunta n.d.d. Jätelautakunnan yhteystiedot. Verkkojulkaisu. <https://www.jatelautakunta.fi/fi/yhteystiedot/>. Viitattu. 1.11.2024.

Tietoarkisto n.d.a. Haastattelut. Verkkojulkaisu. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>. Viitattu. 27.10.2024

Tietoarkisto n.d.b. Posti ja verkkokyselyaineiston kokoaminen. Verkkojulkaisu. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/postikysely/postikysely/>. Viitattu. 27.10.2024

Ympäristöministeriö n.d.a. Jätelainsäädäntö. Verkkojulkaisu. <https://ym.fi/jatelainsaadanto>. Viitattu. 3.11.2024

Ympäristöministeriö n.d.b. Jätteet. Verkkojulkaisu. <https://ym.fi/jatteet>. Viitattu. 3.11.2024

Ympäristöministeriö n.d.c Jätelaki ja asetukset – mikä muuttui, miten toimin? Verkkojulkaisu. <https://ym.fi/jatteet/jatelaki>. Viitattu 3.11.2024

LIITTE 1: SAVO-PIELISEN JÄTELAUTAKUNNAN ASIAKASKYSELY

**Savo-Pielisen jätehuoltokunnan asiakaskysely**

Tällä kyselyllä selvitetään kuntien yhteisen jätehuoltoviranomaisen, Savo-Pielisen jätehuoltokunnan, palveluiden toimivuutta. Jos et osaa vastata johonkin kohtaan, voit jättää sen täyttämättä. Kyselyn tuloksia käytetään toiminnan kehittämiseen. Kiitos käyttämästäsi ajasta kyselyn parissa!

1. Miten olit yhteydessä jätehuoltokuntaan?

- Puhelimitse
- Sähköpostitse
- Verkkosivujen kautta
- Kirjeitse

2. Mitä asiasi koski?

- Jättemaksua
- Jätehuoltoon liittymistä
- Jäteastian tyhjennyksen keskeytystä
- Saostus ja umpisäiliölietettä
- Biojätteen keräystä tai kompostointia
- Jotain muuta

3. Onko sinulle selvää missä asioissa voit olla yhteydessä jätehuoltokuntaan?

- Kyllä
- Ei
- Osittain

4. Miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat saamaasi palvelua?

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Tavoitin asiakaspalvelijan hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu oli ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu oli asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain ymmärrettävän vastauksen kysymykseeni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiani saatiin käsiteltyä kohtuullisessa ajassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Miten asiakaspalvelua voisi kehittää?

6. Oletko tehnyt jätelautakunnalle ilmoituksen / hakemuksen, johon olet saanut päätöksen?

- Kyllä
 Ei

7. Oliko ilmoituksen / hakemuksen tekeminen helppoa?

- Kyllä
 Ei

8. Mitkä asiat koit haastaviksi ilmoitusta / hakemusta tehdessäsi?

9. Millainen oli saamasi päätös?

- Myönteinen
 Kielteinen
 Osittain myönteinen, osittain kielteinen

10. Miten päätöksenteossa toteutuivat seuraavat asiat?

	Täysi samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En samaa enkä, eri mieltä	Osittain erimieltä	täysin eri mieltä
Sain riittävät tiedot siitä, miten asian käsittely etenee	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päätös tehtiin riittävän nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päätöksen sisältö ja sen perustelut olivat selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Oletko asioinut Savo-Pielisen jätelautakunnan verkkosivuilla?

- Kyllä
 Ei

12. Mitä mieltä olet seuraavista jätelautakunnan verkkosivuja koskevista väittämistä?

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En samaa, enkä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Verkkosivut ovat rakenteeltaan selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkosivujen sisältö on ymmärrettävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin verkkosivuilta tarvittavat tiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Miten verkkosivuja voisi kehittää?

14. Tähän voit antaa halutessasi yleistä palautetta Savo-Pielisen jätelautakunnan palveluista.
