

Område: Avfallstjänster

Datum 2017-05-17

Förutsättningar och Nacka kommuns förväntningar

Dokumentet beskriver vilka tjänster som finansieras av avfallstaxa och vilka som är tilläggsfinansierade där ersättning sker mellan parterna. Nacka vatten och avfall ska bidra till att kommunens vision om öppenhet och mångfald uppnås. Bolaget ska i varje situation utgå från kommunens grundläggande värdering om förtroende och respekt för människors kunskap och egen förmåga samt för deras vilja att ta ansvar. Bolaget ska arbeta för att de mål som specificeras i avfallsplanen uppfylls. Bolaget ska verka för att renhållningsförordningen följs.

Tjänster som finansieras av avfallstaxa	Tjänster som ej finansieras av avfallstaxa
<ul style="list-style-type: none">• Kundtjänst och ärenderegistrering• Insamling och behandling av hushållsavfall• Insamling och behandling av fett och slam• Insamling och behandling av farligt avfall• Insamling och behandling av grovavfall• Utbildning, avfallsminimering och skolaktiviteter	<ul style="list-style-type: none">• Hantering av frågor rörande nedskräpning, är beställningstjänster• Hantering av frågor rörande förpackning och tidningsinsamling• Konsultativa tjänster i stadsbyggnadsprojekt• Bygglovsremisser

Ansvar som finansieras av avfallstaxa och ligger inom NTN

Beslut om gemensam behållare (restavfall, restavfall + matavfall, matavfall)

Beslut om dispens, t.ex. uppehåll, befrielse, eget omhändertagande, t-taxa

Anvisning av plats, t.ex. vid svåra hämtförhållanden, vinteruppställningsplatser

Beslut om ändring av hämtningsfrekvens (slam och fett)

Beslut om ändring av abonnemang mot enskilds vilja, t.ex. efter felsortering, överfyllnad

Beslut om köksavfallskvarn

Områden i avfallsplanen som inte finansieras av avfallstaxa och Nacka vatten och avfall ej ansvarar för

Kartläggning av deponier

Matavfallsinsamling i kommunhuset

Intern blocketfunktion för återbruk inom kommunens verksamheter

Åtgärder och resultat kopplat till skräpmätning

Generella funktionskrav avfallshantering	Servicenivå
<ul style="list-style-type: none">• Nacka vatten ska proaktivt bidra till att utveckla och förbättra tjänsten• Avfallshantering ska vara miljövänlig, trafiksäker och ha arbetsmiljö i fokus• De fordon som används ska vara av bästa möjliga miljöstandard	<ul style="list-style-type: none">• Minskad årlig trend antal överhopp/invånarantal• Minskad årlig trend CO₂-utsläpp/kilo hushållsavfall• Ökad kundnöjdhet•

<ul style="list-style-type: none"> • Hela avfallskedjan ska kvalitetssäkras och kontrolleras • I slutbehandlingen ska avfallshierarkin beaktas. • Avfallshanteringen ska vara kostnadseffektiv • Se till att anslutna verksamheter ökar 	
---	--

Funktionskrav Kundtjänst	Servicenivå
<ul style="list-style-type: none"> • Nacka vatten och avfall ska etablera en kundtjänst som ska registrera och svara på inkomna ärenden via mail, telefon och/eller via annat system • Alla ärenden ska rapporteras i ärendehanteringssystem och få ett ärendenummer • Vid felanmälan som kan medföra kostnader för felanmälarer ska denne tydligt informeras om detta • Nacka vatten och avfall ska säkerställa korrekta faktureringsuppgifter med felanmälarer. • Nacka vatten och avfall ansvarar för att informationen i ärendehanteringssystemet är uppdaterat 	<ul style="list-style-type: none"> • 90% av alla samtal ska besvaras inom 60 sek och <10% tappade samtal • Kundtjänsten ska vara tillgänglig mellan 8.00 och 16.30 vardagar • E-brev, brev och elektroniska ärenden ska besvaras senast nästföljande vardag

Specifika funktionskrav Insamling och behandling av hushållsavfall	Servicenivå
<ul style="list-style-type: none"> • Säkerställa att rätt behållare finns och att dessa förses med taggar så avläsning kan ske • Hämta hushållsavfall med sådan frekvens att kundnöjdhet är hög. • Hämta avfall från villor, flerfamiljshus och verksamheter • Hämta avfall från kärl, avfallsrum, nedgrävda behållare, säckar och sopsugsbehållare • Förbättra arbetsmiljö vid hämtställen 	<ul style="list-style-type: none"> • Minskande antal säckhämtningsområden • Ökat antal matavfallsabonnemang

Funktionskrav Insamling och behandling av fett och slam	Servicenivå
<ul style="list-style-type: none"> • Hämta slam från enskilda avlopp efter avrop eller schema 	<ul style="list-style-type: none"> • Minskad årlig trend antal överhopp/invånarantal • Ökad kundnöjdhet

<ul style="list-style-type: none"> • Hämta fett från fettavskiljare efter avrop eller schema • Hämta avfall från matavfallstankar • Förbättra arbetsmiljö vid hämtställen 	<ul style="list-style-type: none"> • Minskad årlig trend CO₂-utsläpp/kilo hushållsavfall
--	--

Funktionskrav Insamling och behandling av farligt avfall	Servicenivå
<ul style="list-style-type: none"> • Säkerställ att det finns tillräckligt med ställen för medborgare att lämna farligt avfall • Förbättra arbetsmiljön • Undvik tillbud rörande farligt avfall • Säkerställ att medborgarna får information om farligt avfall 	<ul style="list-style-type: none"> • Antal kilo farligt avfall/invånare ökar • Antal tillbud = 0

Funktionskrav Insamling och behandling av grovavfall	Servicenivå
<ul style="list-style-type: none"> • Säkerställ att grovavfall kan hämtas fastighetsnära • Säkerställ att det finns återvinningscentraler i Nacka • Säkerställ tillgängligheten på dessa återvinningscentraler • Se till att återbruksfunktion och en effektiv avfallssortering finns 	<ul style="list-style-type: none"> • Ökade antal öppettimmar • Ökade antal besök på återvinningscentraler • Ökade återbruksmängder • Minskad andel deponerat avfall och brännbart avfall

Funktionskrav avfallsminimering, utbildning och proaktiva åtgärder	Servicenivå
<ul style="list-style-type: none"> • Se till att Nackas skolbarn utbildas i miljönyttan med återvinning • Genomför aktiviteter som minskar matsvinnet 	>800 skolbarn/år

Funktionskrav tilläggstjänst nedskräpning	Servicenivå
<ul style="list-style-type: none"> • Samordnande gällande kontakter och aktiviteter med Håll Sverige Rent • Aktivt deltagande i Nacka kommuns nedskräpningsforum • Sammanhållande av skräpmätning. Presentation av resultat och förslag på åtgärder 	
Kostnad	990 kr/h. Tillkommer gör konsultkostnader för skräpmätning etc. till självkostnadspris och medlemsavgift för Håll Sverige Rent

Funktionskrav tilläggstjänst producentansvar	Servicenivå
<ul style="list-style-type: none"> • Svara och samordna på synpunkter från medborgare • Vara kontaktväg FTI • Hantera förslag på placeringar från medborgare, avfallsgruppen och exploateringsenheten • Förbättringar av existerande platser såsom belysning m.m. • Insamling och analys av statistik • Uppföljningsmöten med leverantörer • Hantera dumpningsproblematik • Hantera frågan om tiggeri vid ÅVS • Reda ut ansvarsfrågor och samordning • Förbereda och katalysera bygglovsansökningar så att dessa går igenom • Kommunikation rörande sortering och resultat • Utbildning och intern kommunikation om FTIs ansvar 	<ul style="list-style-type: none"> • Svarstid inom 2 dagar på inkomna synpunkter
Kostnad	990 kr/h, tillkommande kostnader för drift och underhåll av aktuella ÅVS till självkostnadspris

Funktionskrav tilläggstjänst avfallskonsult och kravställare i stadsbyggnadsprojekt	Servicenivå
<ul style="list-style-type: none"> • Kravställare rörande avfallsfrågor i stadsbyggnadsprojekt • Proaktivt konsultstöd • Kravställare på externa specialister • Sammanhålla helheten... • Revidering av strategiska dokument såsom översiktsplaben och strukturplanen 	Svara på projektledares frågor i enlighet med ök eller senast inom en vecka
Kostnad	990 kr/h eller självkostnadspris konsult

Funktionskrav tilläggstjänst bygglovsremisser	Servicenivå
<ul style="list-style-type: none"> • Granska bygglovsansökan för att avfallshanteringen i en framtid ska fungera i enlighet med avfallsmålen • Proaktivt konsultstöd 	
Kostnad	990 kr/h