

# JÄTEHUOLLON PALVELUTASO

SEURANTARAPORTTI 2018–2019

# 1 PALVELUTASON TOTEUTUMINEN

Joensuun alueellinen jätelautakunta, Puhas Oy sekä molempien yhteisen toimialueen kunnat ovat määrittäneet yhdessä jätehuollon palvelutason vuosille 2018–2021. Joensuun alueellinen jätelautakunta on hyväksynyt palvelutason 1.11.2018 § 38. Puhas Oy seuraa palvelutason toteutumista ja raportoi seurantatiedoista vuosittain jätelautakunnalle sekä toimialueen kunnille ja valvontaviranomaisille.

Tässä raportissa käsitellään palvelutason toteutumista, tehtyjä toimenpiteitä sekä muita kuntalaisten jätehuoltoon liittyviä keskeisiä muutoksia ensimmäisellä seurantajaksolla 2018–2019. Jatkossa seurantaraportti laadintaan vuosittain.

## 2 POLTETTAVAN JÄTTEEN KIINTEISTÖKOHTAINEN KERÄYS

### PALVELUN KUVAUS

Kiinteistökohtaisessa poltettavan jätteen keräyksessä jätteistä tai muu keräysväline tyhjenetään kiinteistön haltijan järjestämästä jätteen keräyspaikasta (kiinteistöittainen jätteenkuljetus). Keräyspaikka voi olla jätteen syntykiinteistöllä tai sen läheisyydessä, esimerkiksi lähellä pihatien ja yleisen tien tai kadun liittymää. Myös naapurin kanssa käytettävän yhteisen jätteastian (kimppa-astia) tyhjenykset ovat kiinteistökohtaista keräystä.

Kiinteistökohtainen poltettavan jätteen kuljetus järjestetään koko toimialueella, lukuun ottamatta saaria, joihin ei ole raskaan liikenteen kantavaa tieyhteyttä. Kuljetus järjestetään yleisillä teillä ja kauduilla sekä turvallisesti ympäri vuoden liikennöitävillä hyväkuntoisilla, leveydeltään ja profiililtaan jätteenkuljetukseen sopivilla, yksityisteillä. Jätteenkuljetus tarjotaan taajamassa vähintään 2 viikon välein ja taajamien ulkopuolella alueen mukaan vähintään 2 tai 4 viikon välein.

Maksullista jätteistöiden pesupalvelua tarjotaan koko toimialueella kesäkaudella eli viikoilla 18–39. Maksu määritetään jätetaksassa. Pientalon tai vapaa-ajankiinteistön haltija voi tilata pesun Puhaksen vuosittain ilmoittamaan määräaikaan mennessä tai tilata sen jatkuvana palveluna, jolloin sitä ei tarvitse tilata joka vuosi erikseen. Vähintään kolmen asuinhuoneiston kiinteistöjen ja kunnan hallinto- ja palvelutoiminnan kiinteistöjen astiat pestään automaattisesti kerran vuodessa. Kiinteistön haltija voi perua pesun Puhaksen vuosittain ilmoittamaan määräaikaan mennessä.

### PALVELUTASON TOTEUTUMINEN

Palvelutaso on toteutunut poltettavan jätteen kiinteistökohtaisen keräyksen osalta määritellyn mukaisesti. Keräyksen piiriin kuului vuoden 2019 lopussa yhteensä 66409 huoneistoa, joista 4102 kuului jätekimppoihin.

Vuonna 2018 poltettavan jätteen astiapesuja suoritettiin 3472 kpl ja 3684 kpl vuonna 2019. Bioastiapesuja suoritettiin vuonna 2019 yhteensä 5855 kpl. Ennen vuotta 2018 astiapesut sisältyivät jätteen tyhjennys hintaan sekä poltettavan että biojätteen osalta. Poltettavan jätteen jätteistöiden pesu muuttui maksulliseksi 1.6.2018 alkaen, mikä vähensi tehtyjen astiapesujen määrää aiemmista vuosista.

Keväällä 2019 kiinteistökohtaisen jätteenkuljetuksen logistiikkaa tehostettiin toteuttamalla koko toimialueen kattava ajoreittimuutos. Muutoksessa muokattiin ajoalueita tehokkaammiksi kokonaisuudeksi sekä ajoreittien että ajoviikkojen osalta. Muutos tehosti merkittävästi erityisesti harvaanasuttujen alueiden ja kuntien raja-alueiden kuljetuksia.

Astiapalvelukokeilu alkoi 1.6.2018 ja jatkui koko tarkastelukauden. Kokeilussa kunnan lakisääteisen jätehuollon järjestämistä vastuu alaiselle kohteelle tarjotaan veloittamattomasti jätteen käyttöön, jos entinen astia rikkoutuu. Astiapalvelu koskee poltettavan jätteen osalta kuitenkin vain astiarikkotapauksia ja asiakkaan tulee itse hankkia oma astia esimerkiksi kiinteistökohtaisen jätehuollon alkaessa. Poikkeuksena tästä on kaikki biokeräykseen liittyvät, joille Puhas on tarjonnut jo aiemmin ensimmäisenkin astian lainaksi keräilyä varten.

## 3 POLTETTAVAN JÄTTEEN ALUEELLINEN KERÄYS (ALUEKERÄYSPISTEET)

### PALVELUN KUVAUS

Aluekeräyspisteet ovat poltettavan jätteen keräyspisteitä niille kotitalouksille ja vapaa-ajan asunnoille, jotka vievät pisteisiin sekalaisen päivittäin taloudessa syntyvän jätteen sen sijaan, että jäteauto kävisi keräämässä jätteet kiinteistön jäteastiasta. Jokaisessa kunnassa on tarjolla poltettavan jätteen alueellinen keräys. Aluekeräyspisteiden käyttöoikeus määritetään jätehuoltomääräyksissä ja käyttömaksut jätetaksassa.

### PALVELUTASON TOTEUTUMINEN

Aluekeräyspisteiden osalta palvelutaso saavuttiin hyvin. Pisteet ovat selkeästi ja yhtenäisesti merkityjä ja kylteissä kerrotaan, kenellä on pisteiden käyttöoikeus ja mitä jätettä pisteille saa tuoda. Pisteet pyritään pitämään mahdollisimman siisteinä ja niiden kapasiteettia tarkastellaan säännöllisesti. Pisteiden tyhjennysväliä muutetaan kesä-talvi-vaihtelun mukaan.

Jätehuoltomääräysten mukaisesti pikakonteista hankkiuduttiin eroon vuosien 2018 ja 2019 aikana. Pikakonttien tilalle valittiin syväkeräysastiat, jotka on varustettu sähköisesti lukittavilla lokerokansistoilla. Jätehuoltoon liittyneille asiakkaille lähetettiin avaintägit. Syväkeräysastioiden lukitusta voidaan etäohjata eGate-portaalin kautta.

Polvijärvellä poistettiin kaksi aluekeräyspisteitä väärinkäytösten takia syksyllä 2018. Korvaavat uudet neljä syväkeräysastiaa rakennettiin marraskuussa 2018 Polvijärven jäteasemalle, joka sijaitsee lähellä poistettuja aluekeräyspisteitä. Lisäksi aluekeräyspisteverkostoa tiivistettiin vuonna 2019 poistamalla viisi aluekeräyspistettä siten, että matka lähimmälle korvaavalle aluekeräyspisteelle on kohtuullinen. Uusia syväkeräysastioita asennettiin Polvijärvelle vuonna 2019 kesällä yhteensä 13 kpl. Liperissä korvattiin kaksi aluekeräyspistettä väärinkäytösten takia uusilla aluekeräyspisteillä. Uusiin pisteisiin asennettiin neljä syväkeräysastiaa ja ne varustettiin videovalvonnalla. Ilomantsissa pikakontit korvattiin myös em. tyyppisillä syväkeräysastioilla. Siellä tiivistettiin aluekeräyspisteverkostoa syksyllä vuonna 2019 poistamalla neljä aluekeräyspistettä siten, että matka lähimmälle korvaavalle aluekeräyspisteelle on kohtuullinen. Ilomantsiin asennettiin 22 uutta syväkeräysastiaa.

Uudet syväkeräysastiat ovat osoittautuneet kustannustehokkaiksi ja väärinkäytökset ovat vähentyneet merkittävästi. Lokerokansisto on lisäksi parantanut jätteen laatua. Tyhjennyskustannukset ovat

pienentyneet syväkeräysastioiden tyhjennysvälien harvenemisen johdosta verrattuna pikakontteihin. Lisäksi työturvallisuus on parantunut.

*Aluekeräykseen kuuluvien asuntojen määrä kunnittain, tilanne 1/2020*

KUNTA	VAKITUINEN ASUNTO	VAPAA-AJAN ASUNTO
Ilomantsi	690	1455
Joensuu	166	1365
Kontiolahti	23	207
Liperi	201	1353
Polvijärvi	475	862

*Aluekeräyspisteiden määrä kunnittain, tilanne 12/2019*

KUNTA	ALUEKERÄYSPISTEITÄ
Ilomantsi	16
Joensuu	10
Kontiolahti	3
Liperi	14
Polvijärvi	9

## 4 HYÖTYJÄTTEIDEN KIINTEISTÖKOHTAINEN KERÄYS

### PALVELUN KUVAUS

Puhas järjestää biojätteen kiinteistökohtaisen keräyksen eli tyhjentää kiinteistön tai lähikiinteistöjen yhteisen biojäteastian. Keräys järjestetään taajama-alueilla, jotka on määritetty jätehuoltomääräyksissä. Haja-asutusalueen kiinteistöt voivat liittyä biojätteen keräyksen piiriin silloin, kun kiinteistö sijaitsee biojätteen kuljetusreitillä varrella. Biojätteenkuljetus järjestetään kaikissa taajamissa kesäisin (viikot 18–39) viikoittain ja talvisin (viikot 40–17) vähintään 2 viikon välein. Biojäteastia pestään kaksi kertaa vuodessa (kesäkaudella) ja pesu sisältyy astian tyhjennysmaksuun, joka määritetään jätetakassa.

### PALVELUTASON TOTEUTUMINEN

Palvelutaso toteutui määritellyn mukaisesti tarkastelujaksolla. Biojätteen keräyksen piiriin kuului yhteensä 1963 asunto-osakeyhtiötä tai asunto-osakeyhtiöiden yhteiskeräyspistettä. Yksittäisiä kotitalouksia, joilla oli oma biojätteen erilliskeräys, oli yhteensä 484 kpl ja biojättekimppoja 509 kpl. Biojätettä erilliskerättiin 2938 tonnia vuonna 2018 ja 2940 tonnia vuonna 2019.

Pakkausjätteiden kiinteistöittäinen kuljetus on tällä hetkellä kiinteistön haltijan järjestämä. Kiinteistöittäisen paperinkeräyksen järjestävät tuottajayhteisöt jätelain mukaisesti.

## 5 HYÖTYJÄTTEIDEN KERÄYSPISTEET (EKOPISTEET)

### PALVELUN KUVAUS

Ekopisteet ovat hyötyjätteidien alueellisia keräyspisteitä. Pisteillä kerättävien kartonki-, lasi-, metalli- ja muovipakkausten jätehuolto kuuluu tuottajavastuun piiriin ja Suomen Pakkauskierrätys RINKI Oy yllä-pitää valtakunnallista Rinki-ekopisteverkostoa. Useimmilla ekopisteillä on myös paperin tuottajayhteisöjen järjestämä paperinkeräys, ja osalla pisteistä kierrätyskelpoisten tekstiilien keräys.

Puhas täydentää ekopisteverkostoa lasi- ja metallipakkausten keräyspisteillä ja tarvittaessa kattavammilla ekopisteillä. Täydentävän keräyksen ekopisteillä kerätään vähintään lasi- ja metallipakkauksia. Keräyspaperin tuottajayhteisöjen kanssa tehdään yhteistyötä, jotta pisteillä kerättäisiin myös keräyspaperia.

### PALVELUTASON TOTEUTUMINEN

Puhaksen ylläpitämissä pisteissä palvelutaso toteutui suunnitellusti. Pisteissä kerätään lasi-, kartonki- ja metallipakkauksia sekä joissakin pisteissä kierrätyskelpoisia tekstiilejä.

Ilomantsissa ekopisteissä tehtiin vuonna 2019 muutoksia siten, että Rehvanan ekopiste siirtyi Kuuk-senvaaraan ja Ahvenjärven piste Mekrijärvelle. Näillä muutoksilla järkeistettiin palvelujen käyttöä ja saavutettavuutta. Maukkulan ja Hattuvaaran pisteille on lisäksi suunnitteilla astiamuutoksia.

*Puhaksen ylläpitämät ekopisteet kunnittain, tilanne 12/2019*

KUNTA	EKOPISTEITÄ
Ilomantsi	10
Joensuu	3
Kontiolahti	2
Liperi	3
Polvijärvi	2

## 6 JÄTEKESKUS JA JÄTEASEMAT

### PALVELUN KUVAUS

Jäteasemilla ja jätekeskuksessa otetaan vastaan jätteitä, jotka eivät kokonsa, määränsä tai laatunsa vuoksi kuulu jäteastiaan tai aluekeräyspisteelle. Tällaisia jätteitä ovat esimerkiksi rakennus- ja purku-jäte, huonekalut, jätelajeittain lajitellut jätekuormat, vaaralliset jätteet sekä sähkö- ja elektroniikka-laitteet.

### PALVELUTASON TOTEUTUMINEN

Kontiosuon jätekeskuksen lisäksi jokaisessa Puhaksen toimialueen kunnassa on jäteasema, kun ver-kosto täydentyi Liperin jäteaseman käyttöönotolla tammikuussa 2019. Kontiosuon jätekeskus palve-lee arkisin, maanantaisin klo 8–19 ja tiistaista torstaihin klo 8–17. Ilomantsin, Kontiolahden, Liperin ja Polvijärven jäteasemat ovat avoinna viikoittain kahtena arkipäivänä neljä tuntia kerrallaan. Tämän li-säksi Liperin jäteasema palvelee itsepalveluperiaatteella joka päivä klo 6–22.

Kontiosuon jätekeskus palvelee myös toukokuussa ja lokakuussa neljänä lauantaina klo 9–13. Ilo-  
mantsin, Kontiolahden ja Polvijärven jäteasemat palvelevat yhtenä lauantaina sekä touko- että loka-  
kuussa klo 9–13.

Enossa käynnistettiin jäteasemakokeilu maaliskuussa 2019. Alueella tehtiin loppuvuodesta liikennejär-  
jestelyjä ja uusittiin sisäänajo-opasteita. Henkilökunta palvelee Enossa keskiviikkoisin 17–19. Vuoden  
lopussa päätettiin jatkaa Enon jäteaseman toimintaa samoilla periaatteilla kuin kokeilun aikana eli vii-  
koittain tehtävällä kiertävällä keräyksellä.

Kontiosuon jätekeskuksella sekä Ilo-  
mantsin, Kontiolahden, Polvijärven ja Liperin jäteasemilla myy-  
dään koneelliseen kuormaukseen soveltuvia pyörällisiä jäteastioita ja lämpökompostoreita. Asiak-  
kaat voivat ostaa jäteastian ja kompostorin kotiinkuljetuksen Puhaksen noutopalvelusta.

Tietoturvapapereiden vastaanotto käynnistettiin uutena palveluna vuonna 2019 Kontiosuon jätekes-  
kuksella.

Kontiosuon jätekeskuksella parannettiin liikenteenohjausta uusilla liikennemerkeillä ja opasteilla. Tur-  
vallisuutta on parannettu myös lisäämällä hidasteita alueelle.

#### Kävijämäärät jätekeskuksella ja jäteasemilla

	KÄVIJÄMÄÄRÄT 2018	KÄVIJÄMÄÄRÄT 2019	MUUTOS
<b>KONTIOSUON JÄTEKESKUS</b>	28295	28641	1 % kasvua
<b>ENON JÄTEASEMA</b>	0	1257	
<b>ILOMANTSIN JÄTEASEMA</b>	3414	3688	8 % kasvua
<b>KONTIOLAHDEN JÄTEASEMA</b>	3365	3398	1 % kasvua
<b>LIPERIN JÄTEASEMA</b>	0	2526	
<b>POLVIJÄRVEN JÄTEASEMA</b>	2345	2476	5 % kasvua

#### Jättemäärät tonneina, ei sisällä järjestetyn jätteenkuljetuksen määriä

	POLTET- TAVA JÄTE		RAKENNUS- JÄTE		PUUTARHA- JÄTE		MAA- JA KI- VIAINES		PUU	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<b>KONTIOSUON JÄTEKESKUS</b>	3354	3430	1880	1545	1753	2111	5597	2415	1944	1521
<b>ENON JÄTEASEMA</b>	0	23	0	6	0	0	0	7	0	23
<b>ILOMANTSIN JÄTEASEMA</b>	40	68	9	21	0	0	49	53	68	72
<b>KONTIOLAHDEN JÄTEASEMA</b>	102	157	53	84	26	0	79	57	150	142
<b>LIPERIN JÄTEASEMA</b>	0	102	0	16	0	0	0	36	0	73
<b>POLVIJÄRVEN JÄTEASEMA</b>	29	37	12	25	13	7	36	31	57	56

Vastaanotetut henkilöautoilla sekä henkilöautoilla ja peräkärryillä tuodut kuormat

Kuormien lukumäärä kpl	<b>POLTET- TAVA JÄTE</b>	<b>RAKENNUS- JÄTE</b>	<b>PUUTARHA- JÄTE</b>	<b>MAA- JA KI- VIAINES</b>	<b>PUU</b>
<b>Vuosi</b>	2019	2019	2019	2019	2019
<b>KONTIOSUON JÄTEKESKUS</b>	8977	2233	6578	67	1060
<b>ENON JÄTEASEMA</b>	250	90	0	0	3
<b>ILOMANTSIN JÄTEASEMA</b>	454	196	0	21	54
<b>KONTIOLAHDEN JÄTEASEMA</b>	1094	67	10	100	83
<b>LIPERIN JÄTEASEMA</b>	1275	91	0	49	22
<b>POLVIJÄRVEN JÄTEASEMA</b>	245	398	99	30	42

## 7 VAARALLISEN JÄTTEEN VASTAANOTTO

### PALVELUN KUVAUS

Vaarallisella jätteellä tarkoitetaan jätettä, jolla on esimerkiksi terveydelle tai ympäristölle vaarallinen ominaisuus ja on toimitettava sille tarkoitettuun erilliskeräykseen. Vaaralliset jätteet otetaan kotitalouksilta vastaan maksutta. Jokaisessa kunnassa on vähintään yksi vaarallisen jätteen vastaanottopiste. Vastaanotto järjestetään jäteasemilla, jätekeskuksessa sekä muissa vastaanottopisteissä niiden aukioloaikoina vähintään seuraavasti kunnan tai taajaman asukaslukuun perustuen: < 5000 as. kerran viikossa > 5000 as. 2 krt viikossa.

### PALVELUTASON TOTEUTUMINEN

Puhas vastaanotti kotitalouksien vaarallisia jätteitä ja käytöstä poistettuja sähkölaitteita Kontiosuon jätekeskuksessa, kuntien vastaanottopisteissä ja sopimusapteeekeissa vuosina 2018–2019. Kuntien vastaanottopisteitä olivat vuosina 2018–2019 Rakennus- ja Uusiotori, Tuupovaaran paloasema, Enon kunnanvarikko sekä Kontiolahden, Polvijärven ja Iломantsin jäteasemat. Lisäksi vuonna 2018 ja tammikuussa 2019 vaarallisia jätteitä otettiin vastaan Liperin ST1:n vastaanottopisteessä, mutta Liperin jäteaseman avauduttua tammikuun 2019 lopussa, toiminta siirrettiin sinne.

Puhas järjesti vaarallisten jätteiden ja sähkölaitteiden keräystempaukset vuonna 2018 Iломantsissa sekä Enon ja Uimaharjun, Pyhäselän, Kiihtelysvaaran ja Tuupovaaran taajamissa. Vuonna 2019 keräystempaukset järjestettiin Liperissä, Polvijärvellä ja Kontiolahdella. Vaarallisten jätteiden ja sähkölaitteiden kiertävä keräys toteutettiin joka toinen viikko Reijolassa, Hammaslahdessa, Heinävaarassa ja Kiihtelysvaarassa. Joensuun kantakaupungin alueella vaarallisten jätteiden ja sähkölaitteiden kiertävä keräys järjestettiin joka toinen kuukausi. Kiertävän keräyksen jäte- ja asiakasmääriä seurataan ja huomioidaan keräysvälin suunnittelussa.

Lääkejätekeräyksen järjestämisestä vastaa Puhas Oy yhteistyössä toiminta-alueen apteekkien kanssa. Kotitalouksien lääkejätteet otettiin veloituksetta vastaan kaikissa toimialueen apteekkeissa apteekkien aukioloaikoina. Apteekkien henkilökunta opasti asiakkaita, valvoi keräyspisteitä ja huolehti keräyspaikkojen siisteydestä. Puhas järjesti lääkejätteiden toimittamisen jatkokäsittelyyn ja hävitettäväksi. Nouto apteekkeista tapahtui apteekkien tarpeen mukaisesti joko 2 tai 4 viikon välein.

*Vaarallisten jätteiden, sähkölaitteiden ja lääkejätteiden vastaanottomäärät, sisältää myös kiertävät keräykset ja kuntakeräykset*

	JÄTEMÄÄRÄT 2018 (t)	JÄTEMÄÄRÄT 2019 (t)
KONTIOSUON JÄTEKESKUS	499	455
ENON JÄTEASEMA	0	10
ILOMANTSIN JÄTEASEMA	85	75
POLVIJÄRVEN JÄTEASEMA	73	77
KONTIOLAHDEN JÄTEASEMA	64	80
LIPERI ST1	65	2
LIPERIN JÄTEASEMA	0	78

*Vaarallisten jätteiden ja sähkölaitteiden kiertävien keräysten jätemäärät*

	JÄTEMÄÄRÄT 2018 (t)	JÄTEMÄÄRÄT 2019 (t)
AKUT	0	5
LASI	0	1
POSLIINI JA KERAMIikka	0	1
METALLI	0	2
SÄHKÖLAITE	36	25
VAARALLINEN JÄTE	9	9

*Vaarallisten jätteiden, sähkölaitteiden, metallin ja renkaiden kuntakeräysten jätemäärät*

	JÄTEMÄÄRÄT 2018 (t)	JÄTEMÄÄRÄT 2019 (t)
AKUT	4	3
LASI	0	0
POSLIINI JA KERAMIikka	0	0
METALLI	10	23
SÄHKÖLAITE	8	11
VAARALLINEN JÄTE	15	19
RENKAAT	13	6

## 8 ISOKOKOISET JÄTTEET

### PALVELUN KUVAUS

Isokokoisilla jätteillä tarkoitetaan esimerkiksi isoja huonekaluja tai kookkaita sähkölaitteita. Koko toimialueella tarjotaan isokokoisten jätteiden maksullinen noutopalvelu sekä vaihtolavapalvelu, jossa



lavan voi vuokrata mm. poltettavalle jätteelle, jätetuulle, metallille, lasille ja puutarhajätteelle, ei kuitenkaan vaaralliselle jätteelle. Lava toimitetaan ja noudetaan tilauksesta. Palvelu hinnoitellaan kuljetus-, vuokra- ja jätteenkäsittelykustannusten perusteella.

#### PALVELUTASON TOTEUTUMINEN

Jätteiden noutopalvelua tarjottiin koko toimialueella. Noutopalvelua käytettiin keskimäärin kaksi kertaa kuukaudessa. Noutopalvelun hinta on koostunut palvelumaksusta ja jätteenkäsittelymaksusta. Apumiehestä on lisäksi veloitettu erikseen tapauskohtaisesti.

#### *Noutopalvelun myynti*

<b>Noutopalvelu</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Myynti €</b>	2791	2911

Vuokralavapalvelu otettiin käyttöön koko Puhaksen toimialueella elokuussa 2019. Palvelua käytti loppuvuoden aikana neljä asiakasta. Jättemaksu muodostuu jätekuorman painon, jätelajin, kuljetuksen ja vuokra-ajan perusteella. Asiakkaat käyttivät vuokralavaa pääsääntöisesti puutarhajätteen keräykseen.

Vuokralavapalvelu otettiin käyttöön koko Puhaksen toimialueella elokuussa 2019. Palvelua käytti loppuvuoden aikana neljä asiakasta. Jättemaksu muodostuu jätekuorman painon, jätelajin, kuljetuksen ja vuokra-ajan perusteella. Asiakkaat käyttivät vuokralavaa pääsääntöisesti puutarhajätteen keräykseen.

## 9 PALVELUNEUVONTA JA VIESTINTÄ

#### PALVELUN KUVAUS

Puhas vastaa jätehuollon palveluneuvonnasta sekä jätteen synnyn ehkäisyä ja kierrätystä koskevasta neuvonnasta ja valistuksesta kuntien puolesta. Henkilökohtaista neuvontaa annetaan puhelimitse, sähköpostitse, sosiaalisen median kautta ja toimistolla asioidessa. Lisäksi tehdään veloituksettomia neuvontakäyntejä. Asiakkaita tiedotetaan asiakaskirjeillä, sähköpostilla, vuosittain julkaistavalla asiakaslehdellä ja vuosikalenterilla sekä sanomalehtien että sosiaalisen median välityksellä. Jatkossa vielä toistaiseksi kehitysvaiheessa olevan mobiilisovelluksen kautta on myös mahdollista välittää asiakkaalle uutisia ja tiedotteita.

#### PALVELUTASON TOTEUTUMINEN

Asiakkailla on annettu henkilökohtaista neuvontaa jätehuollon järjestämisestä ja jätteiden lajittelusta puhelimitse, sähköpostitse, sosiaalisen median kautta, neuvontatapahtumissa ja toimistolla asioidessa. Asiakkaita on tiedotettu asiakaskirjeillä, sähköpostilla, asiakaslehdellä, vuosikalenterilla sekä sanomalehtien että sosiaalisen median välityksellä.

Vuoden 2019 neuvonnan painopisteitä kuten jätekimppoja, aluekeräyspisteiden käyttöä sekä vaarallisten jätteiden ja sähkö- ja elektroniikkajätteiden jätehuoltoa nostettiin esille sosiaalisessa mediassa, asiakaskirjeissä, nettisivuilla, neuvontakäynneillä sekä hanketyössä mm. Wasteless Karelia -hankkeessa.

Neuvontakäyntejä järjestettiin seurantajakson aikana koko toimialueella yhteensä 162 kpl, joista 101 kpl vuonna 2018 ja 61 kpl vuonna 2019. Maksuttomia neuvontamateriaaleja tuotettiin tarpeen mukaan.

Loppuvuodesta 2019 pilotoitiin chatti ja sähköinen asiointi uusina asiakaspalvelukanavina. Sähköisen asiointin kautta asiakkaat voivat hoitaa jätehuoltoonsa liittyviä asioita silloin kun itselle parhaiten sopii. Vuoden 2020 aikana lanseerataan myös mobiilisovellus.

## 10 PUUTARHAJÄTTEET

### PALVELUN KUVAUS

Puutarhajätettä on pihan ja puutarhan hoidossa syntyvä jäte, kuten haravointijäte, risut ja oksat. Joenkaisessa kunnassa on vähintään yksi puutarhajätteen vastaanottopiste. Puhas järjestää vastaanoton Joensuussa Kontiosuon jätekeskuksessa ja Polvijärvellä jäteasemalla. Ilomantsissa, Kontiolahdella ja Liperissä vastaanoton järjestää kunta.

### PALVELUTASON TOTEUTUMINEN

Puutarhajätteitä on otettu maksullisena vastaan Kontiosuon jätekeskuksen lisäksi myös Polvijärven jäteasemalla. Risut ja haravointijätteet on eroteltava niiden erilaisen jatkokäsittelyn takia. Puutarhajätepassilla kotitaloudet ovat voineet tuoda joka kolmannen kuorman veloitusetta. Vastaanotettujen puutarhajätteiden määrä on esitetty kohdassa Jätekeskus ja jäteasemat.

## 11 JÄTEHUOLLON VIRANOMAISPALVELUT

Asiointi jätehuoltoviranomaisen eli Joensuun alueellisen jätelautakunnan kanssa toteutettiin puhelimitse, sähköpostitse ja palveluna toimistolla. Sähköisesti tehtyjen yhteydenottojen vastaanomisajan seurantaan ei ole käytössä työkalua, mutta käytännössä niihin vastattiin palvelutason mukaisesti pääsääntöisesti seuraavana arkipäivänä tai viimeistään viiden arkipäivän kuluessa.

Kaikkia jätemaksuja ja jätehuoltomääräyksistä poikkeamista koskevia hakemuksia ei vuonna 2019 pystytty käsittelemään palvelutasossa määritetyssä kahden kuukauden tavoiteajassa. Valtaosa hakemuksista käsiteltiin alle kolmessa kuukaudessa, mutta arviolta 10–20 %:ssa asioista käsittely kesti tätä kauemmin. Käsittelyajan seuranta varten ei ole työkalua. Osassa tapauksia käsittelyajan piteneminen johtui siitä, että hakijan kanssa sovittiin mahdollisuudesta tarkentavan selvityksen toimittamiseen hakijalle sopivana ajankohtana (yleensä kesällä).

Kompostointitarkastuksia vuonna 2019 teki toimialueella vain Joensuun kaupungin ympäristönsuojeluviranomainen. Se tarkasti kompostoinnin yli 300 kiinteistöllä ja pääosin kompostointi oli asianmukaista. Jätehuollon valvontaviranomaiset eli kuntien ympäristönsuojeluviranomaiset vastaavat itsestään esimerkiksi roskaantumista koskevista valvontatoimista, joista ei raportoida tässä.

## 12 SAKO- JA UMPIKAIVOLIETTEIDEN JÄTEHUOLTO

Sako- ja umpikaivolietteitä otetaan vastaan jokaisessa toimialueen kunnassa. Ilomantsissa on oma jätevedenpuhdistamo, ja muista kunnista liete tulee käsiteltäväksi Joensuun Veden Kuhasalon puhdistamolle Joensuuhun. Lietteiden kuljetuksen kiinteistön haltija tilasi vuonna 2019 alueella toimivalta jätehuoltorekisteriin hyväksytyltä yritykseltä.

Sako- ja umpikaivolietteitä kuljettavien yritysten yhteystiedot lisättiin jätelautakunnan internetsivuille verkkosivu-uudistuksen yhteydessä alkuvuonna 2019. Puhas Oy:n internetsivulla ei ole tietoa kuljetusyrityksistä.