

JÄTEHUOLLON PALVELUTASO

Seurantaraportti 2021

1 PALVELUTASON TOTEUTUMINEN

Joensuun alueellinen jätelautakunta, Puhas Oy sekä molempien yhteisen toimialueen kunnat ovat määrittäneet yhdessä jätehuollon palvelutason vuosille 2020–2021. 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 seurantajaksolla 2021.

2 POLTETTAVAN JÄTTEEN KIINTEISTÖKOHTAINEN KERÄYS

Palvelun kuvaus

Kiinteistökohtaisessa poltettavan jätteen keräyksessä jätteistä tai muu keräysväline tyhjenetään kiinteistön haltijan järjestämästä jätteen keräyspaikasta (kiinteistöittäinen 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) tyhjennykset ovat kiinteistökohtaista keräystä.

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

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

Palvelutason toteutuminen

Palvelutaso toteutui poltettavan jätteen kiinteistökohtaisen keräyksen osalta määritellyn mukaisesti. Keräyksen piiriin kuului vuoden 2021 lopussa yhteensä 65627 huoneistoa, joista 5565 kuului jättekimppoihin. Poltettavan jätteen astiapesuja suoritettiin 3377 kpl.

Astiapalvelukokeilu alkoi 1.6.2018 ja sen myötä kunnan lakisääteisen jätehuollon järjestämistä vastuun alaiselle kohteelle tarjottiin jätteistä käyttöön veloitusetta, jos entinen astia rikkoutui. Kokeilussa palvelu koski poltettavan jätteen osalta kuitenkin vain astiarikkotapauksia, ja asiakkaan tuli itse hankkia oma astia esimerkiksi kiinteistökohtaisen jätehuollon alkaessa. Poikkeuksena tästä oli kaikki biokeräykseen liittyvät, joille Puhas on tarjonnut jo aiemmin ensimmäisenkin astian lainaksi erilliskeräystä varten.

Vuoden 2021 alusta alkaen astiapalvelu sisällytettiin taksaan. Samalla palvelu laajennettiin koskemaan myös uusia kiinteistöjä lakisääteisten asiakkaiden osalta. Näin ollen toimialueella oli käytössä vuoden 2021 alusta täysi astiapalvelu.

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 saavutettiin hyvin. Pisteet ovat selkeästi ja yhtenäisesti merkittyjä 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.

Kahta aluekeräyspistettä lukuun ottamatta kaikki keräysvälineet on vaihdettu nykyaikaisiin syväkeräysastioihin, jotka on varustettu sähköisesti lukittavilla lokerokansistoilla. Syväkeräysastioiden lukitusta voidaan etäohjata e-
Gate-portaalin kautta.

- Uudet syväkeräysastiat asennettiin vuoden 2021 aikana seuraaviin Joensuun, Kontiolahten ja Liperin aluekeräyspisteisiin.

KUNTA	Keräyspisteen sijainti	Sijaintipisteen osoite
Joensuu	AKP/Joensuu/Öllölä	Öllöläntie 152
	AKP/Joensuu/Pyhäselkä/Rekivaara	Rekivaarantie 41
	AKP/Joensuu/Huhtilampi	Huhtilammentie 80a
	AKP/Joensuu/Heinävaara	Joensuuväylä 911
	AKP/Joensuu/Pyhäselkä/Niva	Nivantie 60
	AKP/Joensuu/Pyhäselkä/Rasikumpu	Rasintie 2
	AKP/Joensuu/Pyhäselkä/Vehkapuro	Laitakankaantie 16
	KUNTA	Keräyspisteen sijainti
Kontiolahti	Akp/Kontiolahti/Romppala(kylätalo)	Romppalantie 64
	Akp/Kontiolahti/Puntarikoski	Puntarikosken uusitie 2
	Akp/Kontiolahti/Uuro	Nosturikatu 4
	AKP/Kontiolahti/Selkie	Selkientie 47b
KUNTA	Keräyspisteen sijainti	Sijaintipisteen osoite
Liperi	AKP/Liperi/Ahonkylä	Koira-aho 1a
	AKP/Liperi/Kaskesniemi	Kaskesniementie 1
	AKP/Liperi/Onkisalmi	Heinävedentie 75
	AKP/Liperi/Salokylä	Kolmikanta 8
	AKP/Liperi/Leppälahti	Suurjoentie 1
	AKP/Liperi/Roukalahden kylätalo	Tutjuntie 88b
	AKP/Liperi/Saariston ranta	Saaristotie 18
	AKP/Liperi/Härkinvaaran Kyläkauppa	Kantola 2
	AKP/Liperi/Liperin Paloasema	Selkärannantie 1
	AKP/Liperi/Vaivio	Vaiviontie 80

Uudet syväkeräysastiat ovat osoittautuneet kustannustehokkaiksi ja väärinkäytökset ovat vähentyneet merkittävästi. Lokerokansisto on parantanut myös jätteen laatua. Tyhjennyskustannukset ovat pienentyneet tyhjennysvälien harventumisen takia verrattuna pikakontteihin. Lisäksi työturvallisuus on parantunut.

Aluekeräykseen kuuluvien asuntojen määrät kunnittain, tilanne 1/2022

KUNTA	VAKITUINEN ASUNTO	VAPAA-AJAN ASUNTO
Ilomantsi	543	1 473
Joensuu	175	1 434
Kontiolahti	24	435
Liperi	209	1 468
Polvijärvi	370	806

Aluekeräyspisteiden määrät kunnittain, tilanne 12/2021

KUNTA	ALUEKERÄYSPISTEITÄ
Ilomantsi	16
Joensuu	10
Kontiolahti	4
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 jätetaksassa. Bioastiapesuja suoritettiin vuonna 2021 yhteensä 6 505 kpl.

Palvelutason toteutuminen

Palvelutaso toteutui määritellyn mukaisesti tarkastelujaksolla. Biojätteen keräyksen piiriin kuului yhteensä 1 866 asunto-osakeyhtiötä tai asunto-osakeyhtiöiden yhteiskeräyspistettä. Yksittäisiä kotitalouksia, joilla oli oma biojätteen erilliskeräys, oli yhteensä 747 kpl ja biojätekimppoja 486 kpl. Biojätettä erilliskerättiin 2888 tonnia vuonna 2021.

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

5 HYÖTYJÄTTEIDEN KERÄYSPISTEET (EKOPISTEET)

Palvelun kuvaus

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

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

Palvelutason toteutuminen

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

Puhaksen ylläpitämät ekopisteet kunnittain, tilanne 12/2021

KUNTA	EKOPISTEITÄ
Ilomantsi	10
Joensuu	1
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 purkujätteet, huonekalut, jätelajeittain lajitellut jätekuormat, vaaralliset jätteet sekä sähkö- ja elektroniikkalaitteet.

Palvelutason toteutuminen

Kontiosuon Jätekeskuksen lisäksi jokaisessa Puhaksen toimialueen kunnassa on jäteasema. Kontiosuon jätekeskus palveli arkisin, maanantaisin klo 8–19 ja tiistaista perjantaihin klo 8–17. Ilomantsin, Kontiolahden ja Polvijärven jäteasemat olivat avoimena viikoittain kahtena arkipäivänä neljä tuntia kerrallaan. Lauantaiaukioloaikoja ei pidetty vuonna 2021 aikana koronapandemian jatkuessa edelleen.

Liperin jäteasemalla henkilökunta oli paikalla kahtena arkipäivänä viikossa neljä tuntia kerrallaan 30.10.2021 saakka, mutta 1.11.2021 alkaen otettiin käyttöön talviaikataulut siten, että henkilökunta oli paikalla vain yhtenä arkipäivänä viikossa neljä tuntia kerrallaan. Tämän lisäksi Liperin jäteasema palveli itsepalveluperiaatteella joka päivä klo 6–22.

Enon jäteasema palveli 1.1.-31.3 välisenä aikana arkisin kerran kuukaudessa kaksi tuntia kerrallaan ja 1.4.–19.9. välisenä aikana kerran viikossa kaksi tuntia kerrallaan. Puhas Oy ilmoitti jätehuoltoviranomaiselle 20.9.2021 Enon jäteaseman toiminnan sekä Joensuun kantakaupungin, Hammaslahden, Heinävaaran, Kiihtelysvaaran ja Reijolan kiertävän keräyksen keskeyttämisestä. Perusteena palveluiden päättämiseksi ja keskeyttämiseksi olivat olleet työturvallisuudessa havaitut puutteet. Keinoja palveluiden turvalliseen jatkamiseen selvitettiin.

Kontiosuon jätekeskuksella sekä Ilomantsin, Kontiolahden, Polvijärven ja Liperin jäteasemilla myytiin lämpökompostoreita ja koneelliseen kuormaukseen soveltuvia pyörällisiä jäteastioita. Kompostorille ja jäteastioille oli mahdollista tilata kotiinkuljetus.

Kävijämäärät jätekeskuksella ja jäteasemilla

	kävijämäärät 2020	kävijämäärät 2021	Muutos % 2020 -> 2021
Kontiosuon jätekeskus	32 731	24 598	-25 %
Enon jäteasema	1 463	901	-40 %
Ilomantsin jäteasema	4 116	4 330	+5 %
Kontiolahden jäteasema	3 981	4 102	+3 %
Liperin jäteasema	3 257	3 840	+18 %
Polvijärven jäteasema	2 845	2 540	-11 %

Jättemäärät tonneina, ei sisällä järjestetyn jätteenkuljetuksen määriä

Vuosi	POLTETTAVA JÄTE		RAKENNUSJÄTE		PUUTARHAJÄTE		MAA- JA KIVIAI- NES		PUUJÄTE	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
KONTIOSUON JÄTEKESKUS	6839	5200	1655	2265	3600	2806	3092	2425	1034	465
ENON JÄTEASEMA	35	23	6	4	-	-	8	3	25	12
ILOMANTSIN JÄTEASEMA	75	99	15	32	-	-	28	30	92	114
KONTIOLAHDEN JÄTEASEMA	162	197	88	82	-	-	90	68	174	175
LIPERIN JÄTEASEMA	178	213	38	35	-	-	42	63	104	125
POLVIJÄRVEN JÄTEASEMA	76	66	38	26	18	12	31	18	88	76

Pakettiautoilla, henkilöautoilla sekä henkilöautoilla ja peräkärryillä vastaanotetut kuormamäärät

Kuormien lukumäärä kpl	POLTETTAVA JÄTE	RAKENNUSJÄTE	PUUTARHAJÄTE	MAA- JA KIVIAI- NES	PUUJÄTE
Vuosi	2021	2021	2021	2021	2021
KONTIOSUON JÄTEKESKUS	7675	3370	6036	618	1232
ENON JÄTEASEMA	202	21	-	1	24
ILOMANTSIN JÄTEASEMA	648	244	-	108	156
KONTIOLAHDEN JÄTEASEMA	1320	372	-	81	239
LIPERIN JÄTEASEMA	2066	89	-	47	74
POLVIJÄRVEN JÄTEASEMA	204	525	73	17	78

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 asukasluvuun 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 sopimusapteekeissa. Kuntien vastaanottopisteitä ovat Tuupovaaran paloasema, Enon, Kontiolahden, Polvijärven, Ilomantsin ja Liperin jäteasemat. Liperin jäteasemalla on vähennetty vaarallisten jätteiden vastaanoton järjestämisaikaa yhteen kertaan viikossa vähäisten asiakasmäärien takia. Näin ollen Liperin jäteaseman osalta vaarallisten jätteiden vastaanoton palvelutaso ei nykytasolla toteudu.

Kuntakeräyksiä ei järjestetty vuonna 2021 koronapandemian vuoksi.

Joensuun kantakaupungin, Hammaslahden, Heinävaaran, Kiihtelysvaaran ja Reijolan kiertävät keräykset keskeytettiin 20.9.2021 alkaen työturvallisuusperustein. Muutos on saattanut vaikuttaa vastaanotetun vaarallisten jätteiden ja sähkölaitteiden jätemääriin.

Lääkejätekeräyksen järjestämisestä vastaa Puhas Oy yhteistyössä toiminta-alueen apteekkien kanssa. Kotitalouksien lääkejätteet otettiin veloitusetta vastaan kaikissa toimialueen apteekeissa apteekkien aukioloaikoina. Apteekkien henkilökunta opastaa asiakkaita, valvoo keräyspisteitä ja huolehtii keräyspaikkojen siisteydestä. Puhas järjestää lääkejätteiden toimittamisen jatkokäsittelyyn.

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

	JÄTEMÄÄRÄT 2020 (t)	JÄTEMÄÄRÄT 2021 (t)
KONTIOSUON JÄTEKESKUS	578	304
ENON JÄTEASEMA	9	6
ILOMANTSIN JÄTEASEMA	96	88
POLVIJÄRVEN JÄTEASEMA	98	98
KONTIOLAHDEN JÄTEASEMA	95	78
LIPERIN JÄTEASEMA	85	82

Vaarallisten jätteiden ja sähkölaitteiden kiertävien keräysten jätemäärät

	JÄTEMÄÄRÄT 2020 (t)	JÄTEMÄÄRÄT 2021 (t)
AKUT	2	2
LASI	1	0
POSLIINI JA KERAMIikka	1	1
SÄHKÖLAITE	23	11
VAARALLINEN JÄTE	11	3

8 ISOKOKOISET JÄTTEET

Palvelun kuvaus

Isokokoisilla jätteillä tarkoitetaan esimerkiksi isoja huonekaluja tai kookkaita sähkölaitteita. Koko toimialueelle tarjotaan isokokoisten jätteiden maksullinen noutopalvelu sekä vaihtolavapalvelu, jossa lavan voi vuokrata mm. poltettavalle jätteelle, jätepuulle, 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. Noutopalvelun hinta koostuu palvelumaksusta ja jätteenkäsittelymaksusta. Noutopalvelu otettiin uudelleen käyttöön kesäkuussa 2021 koronapandemian tilanteen parantuessa.

Noutopalvelun myynti

Noutopalvelu	2020	2021
Myynti €	160	1400

Vaihtolavapalvelussa jätemaksu muodostuu jätekuorman painon, jätelajin, kuljetuksen ja lavanvuokra-ajan perusteella. Lavapalvelun suosio on lisääntynyt.

Vaihtolavapalvelun myynti

Lavapalvelu	2020	2021
Myynti €	13270	32400

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 Puhas tuottaa neuvontamateriaaleja sekä järjestää maksuttomia neuvontatilaisuuksia eri kohderyhmille. Asiakkaita tiedotetaan asiakaskirjeillä, sähköpostilla, vuosittain julkaistavalla asiakaslehdellä ja vuosikalenterilla sekä sanomalehtien että sosiaalisen median välityksellä.

Palvelutason toteutuminen

Asiakkaille annettiin henkilökohtaista neuvontaa jätehuollon järjestämisestä ja jätteiden lajittelusta puhelimitse, sähköpostitse, sosiaalisen median, sovelluksen ja nettisivujen kautta sekä neuvontatapahtumissa ja toimistolla asioidessa. Asiakkaita tiedotettiin asiakaskirjeillä, sähköpostilla, asiakaslehdellä, vuosikalenterilla sekä perinteisen ja sosiaalisen median välityksellä.

Chatti ja sähköinen asiointipalvelu olivat asiakkaiden käytössä. Sekä chatin että sähköisen asiointipalvelun käyttö lisääntyi edelleen vuoden 2021 aikana edellisvuoteen verrattuna.

Koronapandemian takia erityisiä neuvonnan painopisteitä ei määritelty vuodelle 2021.

Neuvontakäyntejä järjestettiin seurantajakson aikana koko toimialueella yhteensä 15 kpl. Määrä oli edelleen huomattavasti pienempi kuin normaaleina vuosina koronapandemian takia. Maksuttomia neuvontamateriaaleja tuotettiin tarpeen mukaan.

10 PUUTARHAJÄTTEET

Palvelun kuvaus

Puutarhajätettä on pihan ja puutarhan hoidossa syntyvä jäte, kuten haravointijäte, risut ja oksat. Jokaisessa 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 otettiin 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 veloituksetta 31.12.2021 saakka. Vastaanotettujen puutarhajätteen määrät on esitetty kohdassa Jätekeskus ja jäteasemat.

11 JÄTEHUOLLON VIRANOMAISPALVELUT

Jätehuoltoviranomaisen eli Joensuun alueellisen jätelautakunnan kanssa asiointi hoidettiin vuonna 2021 pääasiassa puhelimitse ja sähköpostitse. Palvelunumero on ollut päivittäin auki kolme tuntia. Sähköpostitse tuleviin yhteydenottoihin vastattiin palvelutason mukaisesti pääsääntöisesti seuraavana arkipäivänä tai viimeistään viiden arkipäivän kuluessa. Koronaviruspandemian alettua asiakkaiden asiointi jätelautakunnan toimistolla oli rajoitettua.

Yksittäisiä jätemaksuja ja jätehuoltomääräyksistä poikkeamista koskevia hakemuksia ei vuonna 2021 pystytty käsittelemään palvelutasossa määritetyssä kahden kuukauden tavoiteajassa. Valtaosa hakemuksista käsiteltiin määritetyssä tavoiteajassa. Käsittelyajan seurantaan varten on asianhallintajärjestelmän työkalu. Käsittelyajan piteneminen johtui siitä, että hakijalle varattiin mahdollisuus tarkentavan selvityksen toimittamiseen sopivana ajankohtana (yleensä kesällä).

Kompostointitarkastuksia ei tehty vuonna 2021. Syynä tähän oli koronaviruspandemia. Jätehuollon valvontaviranomaiset eli kuntien ympäristönsuojeluviranomaiset vastaavat itsenäisesti esimerkiksi roskaantumista koskevista valvontatoimista, joista ei raportoida tässä.

12 SAKO- JA UMPIKAIVOLIETTEIDEN JÄTEHUOLTO

Sako- ja umpikaivolietettä 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 2021 alueella toimivalta jätehuoltorekisteriin hyväksytyltä yritykseltä.

Sako- ja umpikaivolietettä kuljettavien yritysten yhteystiedot ovat jätelautakunnan internetsivuilla. Puhas Oy:n internetsivulla ei ole tietoa kuljetusyrityksistä.