

Jätehuollon palvelutaso

Seurantaraportti 2025

Jätehuollon palvelutaso 2025–2027

Sisällysluettelo

1 Johdanto	3
2 Poltettavan jätteen kiinteistökohtainen keräys.....	3
3 Kierrätettävien jätteiden kiinteistökohtainen keräys	4
4 Poltettavan jätteen aluekeräys.....	5
5 Kierrätettävien jätteiden aluekeräys	6
6 Jäteasemat.....	7
7 Vaarallisen jätteen vastaanotto	8
8 Palveluneuvonta ja viestintä	10
9 Saostussäiliö- ja umpisäiliölietteiden jätehuolto	11
10 Jätehuollon viranomaispalvelut.....	12

1 Johdanto

Jätehuollon palvelutasossa määritellään kuntalaisille järjestettävät jätehuoltopalvelut Joensuun alueellisen jätelautakunnan ja Puhas Oy:n toimialueella (Ilomantsi, Joensuu, Kontiolahti, Liperi ja Polvijärvi) sekä palveluiden kehittämisen tavoitteita. Palvelutasossa huomioidaan jätehuollon lainsäädännön velvoitteet sekä palveluiden kustannusvaikutukset (kustannukset katetaan jätemaksuilla).

Tässä raportissa kerrotaan, kuinka palvelutaso saavutettiin vuoden aikana. Raportissa verrataan palvelutason toteutuneita lukuja edellisvuosiin. Palvelujen kuvaukset ovat tiivistelmiä. Kokonaiset palvelujen kuvaukset löytyvät palvelutasodokumentista.

2 Poltettavan jätteen kiinteistökohtainen keräys

2.1 Palvelun kuvaus

Poltettavan jätteen kiinteistökohtainen keräys järjestetään asuinkiinteistöiltä syntyvän sekaisen yhdyskuntajätteen vastaanottamiseksi ja toimittamiseksi käsittelyyn. Palvelu sisältää keräysvälineiden tyhjentämisen kiinteistön keräyspaikasta sekä mahdollisuuden yhteiskäyttöisiin keräysvälineisiin (kimppa-astiat). Palvelun vähimmäistaso määritellään keräyksen kattavuuden, tyhjennysvälien sekä keräysvälineitä koskevien käytäntöjen (toimitus ja tarvittaessa pesu) kautta.

2.2 Palvelun toteutuminen

Palvelutaso toteutui suunnitellusti. Toimialueella on edelleen käytössä astiapalvelu.

Poltettava jäte hyödynnetään Riikinvoiman ekovoimalaitoksessa Leppävirralla. Ekovoimalaitoksessa tuotetaan jätettä polttamalla sähköä ja lämpöä.

Poltettavan jätteen kiinteistökohtaisen keräyksen tilastoja

Poltettavan jätteen keräys	2023	2024	2025
Kiinteistökohtaisia astioita	25 240	28 400	29 100
Kimppa-astioita	2 840	3 120	2 400
joissa osakkaita	6 160	6 110	6 130
Astiapesuja	3 320	3 200	3 180
Poltettavaa jätettä kerätty (t)	15 340	15 010	13 770
Tyhjennyksiä	511 000	524 600	502 750

3 Kierrätettävien jätteiden kiinteistökohtainen keräys

3.1 Palvelun kuvaus

Kierrätettävien jätteiden kiinteistökohtainen keräys muodostuu biojätteen sekä kartonki-, lasi-, muovi- ja metallipakkausten erilliskeräyksestä ja kuljetuksesta kiinteistöiltä. Palveluun sisältyy kerättyjen jakeiden toimitaminen vastaanottoaikoihin jatkokäsittelyä varten. Palvelun vähimmäistaso määritellään keräyksen järjestämisen alueen (taajamat ja soveltuvin osin kuljetusreitien varrella muut alueet), jätelajikohtaisten vähimmäistyhjennysvälien sekä keräysvälineitä koskevien käytäntöjen (toimitus ja biojäteastioiden pesu) perusteella.

3.2 Palvelun toteutuminen

Palvelutaso toteutui suunnitellusti. Biojäte hyödynnetään Biokympin biokaasulaitoksessa Kiteellä. Biokaasulaitoksessa tuotetaan märkämädätysprosessilla biokaasua ja lannoitteita. Osa biokaasusta jaetaan liikennebiokaasuna Kiteen ja Joensuun tankkauspisteillä.

Vuonna 2025 viestimme muun muassa tekstiviestein niille biojätteen erilliskeräysveloitteen piiriin kuuluville asukkaille, jotka eivät vielä olleet liittyneet biojätekeräykseen, perustaneet biojätekimppaa tai ilmoittaneet kompostoinnista. Loppuvuodesta Joensuun alueellinen jätelautakunta lähetti vielä oman kehotuksensa. Jätelautakunta myös päätti, että vuoden 2026 aikana aloitamme keräyksen veloitteen piiriin kuuluvilla kiinteistöillä, jotka eivät ole vielä ilmoittaneet biojätteen käsittelystä jätehuoltomääräysten mukaisesti. Tässä vaiheessa suurin osa asukkaista oli jo ilmoittanut biojätekeräykseen liittymisestä, kompostoinnista tai biokimpasta.

Jäteastioiden puhtaudesta ja kunnossapidosta vastaa aina asukas tai kiinteistön haltija. 1.1.2025 alkaen biojäteastioiden pesu ei kuulu enää tyhjennysmaksuun, vaan siitä peritään erillinen maksu. Pesun voi suorittaa itse tai ostaa palveluna joko Puhakselta tai muulta toimijalta. Vähintään kolmen asunnon kiinteistöillä ja kimpoilla astiat pestään maksullisena ilman erillistä tilausta. 1–2 asunnon kiinteistöillä ja kimpoilla pesu on tilattava erikseen. Pakkausjäteastiat eivät kuulu astiapesujen piiriin, koska jätteen laatunsa puolesta ne pysyvät puhtaampina.

Biojätteen kiinteistökohtaisen keräyksen tilastoja

Biojätteen keräys	2023	2024	2025
Kiinteistökohtaisia astioita (kpl)	4 550	4 300	5 300
Kimppa-astioita (kpl)	540	1 010	1 100
joissa osakkaita	1 680	2 900	3 050
Astiapesuja (kpl)	7 220	8 210	5 510
Biojätettä (t)	3 060	3 240	3 430
Tyhjennyksiä (kpl)	135 000	156 100	177 000

Pakkausjätteen keräys (kpl)	2023	2024	2025
Kiinteistökohtaisia astioita	6 920	7 690	7 720
Tyhjennyksiä	61 610	118 000	116 500

4 Poltettavan jätteen aluekeräys

4.1 Palvelun kuvaus

Poltettavan jätteen keräys järjestetään aluekeräyspisteiden avulla niille kiinteistöille, jotka eivät ole liittyneet kiinteistökohtaiseen jätteenkuljetukseen. Palvelu sisältää aluekeräyspisteverkoston ylläpidon, pistekohtaisen opastuksen ja lajitteluohjeistuksen sekä siisteyden ja turvallisuuden varmistamisen. Keräysvälineiden kapasiteetti ja tyhjennysrytmi mitoitetaan käyttäjämäärän ja kausivaihtelun perusteella. Palvelun järjestämisessä seurataan kustannuksia ja maksutason muodostumista.

4.2 Palvelun toteutuminen

Palvelutaso toteutui suunnitellusti. Pisteet ovat selkeästi ja yhtenäisesti merkittyjä ja kylteissä kerrotaan, keneellä on pisteiden käyttöoikeus ja mitä jätettä pisteille saa tuoda. Pisteet pyritään pitämään mahdollisimman siisteinä ja niiden kapasiteettia seurataan säännöllisesti. Pisteiden tyhjennysväliä muutetaan tarvittaessa tai esimerkiksi vuodenaikavaihtelun mukaan.

Kaikissa aluekeräyspisteissä on nykyaikaiset syväkeräyssäiliöt, jotka on varustettu sähköisesti lukittavilla lokero-kansistoilla. Syväkeräysastioiden lukitusta voidaan etäohjata e-Gate-portaalin kautta.

Lukittavat, lokerokantiset keräysastiat ovat kustannustehokkaita, parantavat jätteen lajittelua ja vähentävät aluekeräyspisteen väärinkäytöksiä sekä pienentävät tyhjennys- ja ylläpitokustannuksia. Myös kuljettajien työturvallisuus on parantunut aiempaan pikakonttien tyhjennykseen verrattuna. Keräysastioista aiheutuu jonkin verran korjaus- ja kunnossapitokustannuksia esimerkiksi lokerokansien hajoamisen tai ”jumiutumisen” myötä.

Aluekeräyspisteitä on yhteensä 53. Näistä viisi on kesäpisteitä, joissa ei ole talvikunnossapitoa.

Kesällä 2025 järjestettiin yhteistyössä Jätekuukko Oy:n ja Metsäsairilan Oy:n kanssa aluekeräyspisteiden siisteyskampanja, jossa kannustettiin astiatarroin ja some-julkaisuin pitämään pisteet siisteinä ja tuomaan pisteisiin vain niihin kuuluvaa jätettä. Kampanja saavutti runsaasti toimialueen asukkaita. Kampanjan onnistumista mitattiin arvioimalla silmämääräisesti aluekeräyspisteiden siisteyttä. Kampanjalla vaikutti olleen positiivinen vaikutus pisteiden siisteyteen.

Aluekeräyspisteiden määrät kunnittain

Aluekeräyspisteet kunnittain	Joensuu	Liperi	Kontiolahti	Ilomantsi	Polvijärvi
Aluekeräyspisteitä	11	14	4	16	9

Aluekeräyspisteiden käyttäjämäärät vuosittain

AKP-käyttäjät vuosittain	2023	2024	2025
Aluekeräyspisteiden käyttäjiä	6 960	6 890	7 200

5 Kierrätettävien jätteiden aluekeräys

5.1 Palvelun kuvaus

Kierrätettävien jätteiden aluekeräys järjestetään ekopisteverkostona, jossa vastaanotetaan erilliskerättäviä jakeita silloin, kun kiinteistökohtainen keräys ei ole käytössä. Ekopisteillä kerätään ensisijaisesti kartonki-, lasi-, metalli- ja muovipakkauksia, ja palvelu voi sisältää myös paperin sekä uudelleenkäytettävien tekstiilien vastaanoton. Palvelun vähimmäistaso määritellään kerättävien jakeiden, pisteverkon kattavuuden, opastuksen ja siisteyden sekä täydentävän pisteverkoston järjestämisperiaatteiden kautta. Palvelukokonaisuuteen sisältyvät lisäksi puutarhajätteen vastaanoton järjestämisen periaatteet sekä poistotekstiilin vastaanoton vähimmäistaso.

5.2 Palvelun toteutuminen

Palvelutaso toteutui suunnitellusti.

Puutarhajätteitä otettiin maksullisena vastaan Kontiosuon jätekeskuksen ja Kontiokaaren itsepalveluaseman lisäksi myös Polvijärven jäteasemalla. Risut ja haravointijätteet on eroteltava niiden erilaisen jatkokäsittelyn takia.

Poistotekstiilin keräys on järjestetty yhdellä vastaanottopisteellä Joensuun kaupungin työllisyyspalvelujen Taitamon toimesta.

Puhaksen ylläpitämät ekopisteet kunnittain

Ekopisteet	Joensuu	Liperi	Kontiolahti	Ilomantsi	Polvijärvi
Ekopisteitä	2	3	2	10	2

Puutarhajätteiden keräys

Puutarhajätteiden keräys (t)	2023	2024	2025
Kontiokaari (Joensuu)	1 899	1 922	1 612
Polvijärven jäteasema	12	15	15

Tekstiilijätteen keräys ja hyödyntäminen

Tekstiilijätteen keräys	2023	2024	2025
Vastaanotettu tekstiilijäte (t)	19,0	20,9	13,9
Hyötykäyttö materiaalina (%)	48	52	41

6 Jäteasemat

6.1 Palvelun kuvaus

Jäteasemilla vastaanotetaan jätteitä, joita ei kokonsa, määränsä tai ominaisuuksiensa vuoksi kerätä kiinteistökohtaisessa keräyksessä tai aluekeräyspisteissä. Vastaanottoon sisältyy jätteiden vastaanotto ja ohjaus lajitteluun sekä erikseen määriteltyjen jätejakeiden käsittelyjärjestelyt, mukaan lukien tietyt erityisjätteet. Palvelun vähimmäistaso määritellään jäteasemaverkoston kattavuuden, asiain periaatteiden (ml. pienkuormat), itsepalvelu- ja miehitettyjen asemien aukioloaikojen, opastuksen ja turvallisen asiain vaatimusten sekä vastaanotettavien jätejakeiden (maksuttomat ja maksulliset) perusteella.

6.2 Palvelun toteutuminen

Palvelutaso toteutui suunnitellusti. Jokaisessa Puhaksen toimialueen kunnassa on jäteasema.

Joensuun itsepalveluasema Kontiokaari palveli itsepalveluperiaatteella joka päivä klo 6–22. Lisäksi henkilökunta oli paikalla arkisin ma-ke klo 13–19 ja to-pe klo 9–15. Henkilökunnan ollessa paikalla asiakkaat pystyivät tuomaan muun ohella kodin vaarallisia jätteitä ja sähkölaitteita maksutta.

Liperin itsepalveluasema Myllynkaari palveli itsepalveluperiaatteella joka päivä klo 6–22. Lisäksi henkilökunta oli paikalla tiistaisin klo 14–18.

Kontiolahden jäteasema oli auki maanantaisin klo 15–19 sekä torstaisin klo 9–13, Ilomantsin jäteasema maanantaisin klo 9–13 sekä torstaisin klo 15–19 ja Polvijärven jäteasema tiistaisin klo 9–13 sekä torstaisin klo 14–18.

Kontiolahden jäteasema tullaan muuttamaan itsepalveluasemaksi. Rakennustyöt alkoivat vuoden 2025 loppupuolella. Valmistuttuaan vuonna 2026 asema palvelee Kontiokaaren ja Myllynkaaren tapaan joka päivä klo 6–22. Maksuttomia jätteitä voi tuoda henkilökunnan ollessa paikalla.

Kävijämäärät jätekeskuksella ja jäteasemilla

Kävijämäärät (kpl)	2023	2024	2025
Kontiosuon jätekeskus ja Kontiokaari (Joensuu)	32 410	36 070	36 350
Myllynkaari (Liperi)	3 950	4 010	4 940
Kontiolahden jäteasema	4 420	4 890	5 460
Ilomantsin jäteasema	3 790	4 120	4 490
Polvijärven jäteasema	2 400	2 550	2 750

Jättemäärät tonneina, ei sisällä järjestetyn jätteenkuljetuksen määriä

Jättemäärä (t)	2023	2024	2025
Kontiosuon jätekeskus	19 520	17 430	18 910
Kontiokaari (Joensuu)	2 810	3 720	4 150
Myllynkaari (Liperi)	450	490	420
Kontiolahden jäteasema	680	770	740
Ilomantsin jäteasema	190	390	350
Polvijärven jäteasema	180	280	270

7 Vaarallisen jätteen vastaanotto

7.1 Palvelun kuvaus

Vaarallisen jätteen vastaanotto järjestetään kotitalouksien vaarallisten jätteiden erilliskeräystä ja turvallista käsittelyä varten. Palvelu sisältää vaarallisten jätteiden vastaanoton määritellyissä vastaanottopaikoissa sekä periaatteet maksuttomuudesta kotitalouksille. Palvelun vähimmäistaso määritellään vastaanottopisteiden kattavuuden, vastaanoton aukioloaikojen ja järjestämistavan, opastuksen ja turvallisuusvaatimusten sekä mahdollisen kiertävän keräyksen järjestämisperiaatteiden kautta. Lääkejätteiden palautus järjestetään niille osoitettujen vastaanottopisteiden kautta.

7.2 Palvelun toteutuminen

Palvelutaso toteutui suunnitellusti. Puhas vastaanotti kotitalouksien vaarallisia jätteitä ja käytöstä poistettuja sähkölaitteita Kontiosuon jätekeskuksessa, Kontiokaaren ja Myllynkaaren itsepalveluasemilla, kuntien vastaanottopisteissä ja sopimusapteeekeissa. Kuntien vastaanottopisteitä olivat Tuupovaaran paloasema sekä Kontiolahden, Polvijärven ja Ilomantsin jäteasemat.

Vastaanotto Tuupovaaran paloasemalla lopetettiin vuoden aikana, koska vaarallisten jätteiden jättämistä pisteelle ei pystytty valvomaan. Korvaavana palveluna kiertävä keräys pysähtyi myös Tuupovaarassa.

Kontiokaaren itsepalveluasemalla vaarallisten jätteiden vastaanotto oli ma–ke klo 13–19 ja to–pe klo 9–15. Myllynkaaressa vastaanotto oli tiistaisin klo 14–18.

Kiertäviä keräyksiä järjestettiin vuoden 2025 aikana kaksi kertaa.

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

Vaarallisten jätteiden, sähkölaitteiden ja lääkejätteiden vastaanottomäärät, ml. kiertävä keräys

Vaar. jäte, sähkö- ja lääkejätteet (t)	2023	2024	2025
Kontiosuon jätekeskus ja Kontiokaari (Joensuu)	355	349	354
Myllynkaari (Liperi)	74	74	80
Kontiolahden jäteasema	104	94	128
Ilomantsin jäteasema	83	87	103
Polvijärven jäteasema	90	78	81

Vaarallisten jätteiden ja sähkölaitteiden kiertävien keräysten jätemäärät

Kiertävä keräys (t)	2023	2024	2025
Akut	0,3	0,2	0,4
Sähkölaitteet	1,2	1,1	0,9
Vaarallinen jäte	2,5	1,9	1,7

8 Palveluneuvonta ja viestintä

8.1 Palvelun kuvaus

Palveluneuvonta järjestetään jätehuollon palveluihin, velvoitteisiin ja asiointiin liittyvien kysymysten käsittelemiseksi sekä jätteiden lajittelua ja jätteen synnyn ehkäisyä koskevan tiedon välittämiseksi. Neuvontaa annetaan puhelimitse, sähköpostitse ja digitaalisissa kanavissa, ja tarvittaessa tuotetaan kirjallisia ohjeita ja materiaaleja. Viestintä toteutetaan suunnitelmallisesti, ja siinä huomioidaan eri kohderyhmät sekä ajankohtaiset muutokset palveluissa, määräyksissä ja käytännöissä. Toimijoiden välinen työnjako ja yhtenäinen viestintälinja varmistetaan sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

8.2 Palvelun toteutuminen

Palvelutaso toteutui suunnitellusti.

Vuonna 2025 palveluneuvonnan ja viestinnän tekemistä leimasi proaktiivisuuden lisääminen, digikanavien vahvistaminen (chat + chatbot + itsepalvelu) sekä kahden suuren kokonaisuuden ympärille rakentunut neuvonta ja viestintä: biojätteen erilliskeräys ja kotitalouksien lietetyhjennysten siirtyminen Puhaksen vastuulle. Lietetyhjennysten suhteen viestintä jakautui Polvijärven ja Liperin pohjoisosan huhtikuussa 2025 alkaneista tyhjennyksistä viestimiseen, mutta myös tulevasta, koko muuta toimialuetta koskevasta muutoksesta viestimiseen.

Asiakkaille annettiin neuvontaa jätehuollon järjestämisestä ja jätteiden lajittelusta puhelimitse, sähköpostitse, sosiaalisen median ja nettisivujen kautta sekä neuvontatapahtumissa. Asiakkaita tiedotettiin asiakastiedotteilla sekä sähköpostin että kirjepostin kautta. Lisäksi asukkaille viestittiin asiakaslehdellä, verkkosivujen kautta ja sosiaalisen median välityksellä. Tekstiviestejä käytettiin etenkin tulevasta lietetyhjennyksestä ilmoittamiseen. Tekstiviestipalvelu on kustannustehokas ja asiakkaat hyvin tavoitettava ja kohdistettu viestintäkanava.

Jäteneuvonnan painopisteitä vuonna 2025 olivat erityisesti asumisen lietteiden keräyksen siirtyminen Puhaksen vastuulle, biojätekeräys ja kompostointi, lajitteluun kannustaminen ja opastaminen, jätelain tuomat muutokset sekä Puhaksen palvelut yleisesti.

Palveluneuvonnassa kanavaohjautuvuus parani: chatin näkyvyyttä lisättiin, chatbotia kehitettiin ja asiakashallintajärjestelmään tuotiin automaatiota, mikä nopeutti palvelua ja vapautti asiakaspalvelun resursseja vaativampiin asiakastilanteisiin.

Viestinnässä tehtiin vuoden aikana useita kehittämisprojekteja, joista kaksi isointa olivat visuaalisen ilmeen kehittämisprojekti alkuvuodesta (yhteistyökumppani Kaski Agency) sekä verkkosivu-uudistuksen ensimmäinen vaihe loppuvuodesta (Into Digital). Lisäksi loka-marraskuussa tehtiin animoitu esittelyvideo Puhaksesta (BrainyDay). Videon tuottaminen on osa laajempaa pyrkimystä kehittää digitaalista jäteneuvontaa, jonka avulla voidaan saavuttaa aiempaa enemmän asukkaita.

Sosiaalisista medioista Puhas oli aktiivisin Facebookissa ja Instagramissa. Etenkin Facebookin alueellisten asukasryhmien ("puskaradioiden") kautta saavutettiin tehokkaasti ihmisiä silloin, kun viestintä koski selvästi jonkin tietyn alueen asukkaita. Puhaksen julkaisujen tavoittavuutta pyrittiin parantamaan esimerkiksi ostamalla mainostusta tärkeille julkaisuille sekä kannustamalla seuraamaan Puhaksen kanavia esim. Katajan lippuarvonnan kautta.

Yhteydenottojen jakautuminen eri asiakaspalvelukanaviin

Yhteydenotot asiakaspalveluun (%)	2023	2024	2025
Puhelin	48	55	54
Sähköposti	28	25	31
Sähköinen asiointi	16	18	8
Chat	8	2	7
Yhteensä	100	100	100

Viestinnän tilastoja verkkosivuilta, Googlesta ja Puhaksen pääasiallisista sosiaalisen median kanavista

Viestinnän tilastoja	2023	2024	2025
Kävijöitä verkkosivuilla	ei saatavilla	101 440	96 650
Klikkauksia verkkosivuille Google-hausta	ei saatavilla	ei saatavilla	113 000
Julkaisujen tavoitavuus* Facebookissa	960	5 570	21 530
Julkaisujen tavoitavuus* Instagramissa	520	770	12 600

* Tavoitavuus tarkoittaa sitä, kuinka monen eri ihmisen ruudulla julkaisu on näkynyt.

9 Saostussäiliö- ja umpisäiliölietteiden jätehuolto

9.1 Palvelun kuvaus

Saostussäiliö- ja umpisäiliölietteiden jätehuolto järjestetään kiinteistöiltä kertyvien lietteiden keräämiseksi, kuljettamiseksi ja toimittamiseksi käsittelyyn. Palveluun sisältyvät kuljetusjärjestelyt, tyhjennysten tilaamisen ja toteuttamisen periaatteet sekä vastaanoton ja käsittelyn järjestäminen osoitetuissa käsittelypaikoissa. Palvelutasokauden aikana kuljetusjärjestelyissä voi tapahtua muutoksia; muutoksista tiedotetaan kiinteistön haltijoille ja asiointiin liittyvät menettelyt sekä maksut määritellään voimassa olevan taksan mukaisesti.

9.2 Palvelun toteutuminen

Palvelutaso toteutui suunnitellusti. Lietetyhjennykset alkoivat 1.4.2025 Polvijärvellä ja Liperin pohjoisosassa. Tämän alueen asiakkaille lähetettiin alkuvuodesta kirje, jossa kerrottiin lietetyhjennysten siirtymisestä Puhaksen vastuulle ja selitettiin lietetyhjennyksiin liittyviä palveluita ja maksuja. Lisäksi asiakkaille lähetettiin muistutustekstiviesti viikkoa ennen säännöllistä tyhjennystä. Suurin osa tyhjennyksistä onnistui ongelmitta: hukakäyntejä, joissa säiliötä ei päästy syystä tai toisesta tyhjentämään ollenkaan, merkittiin koko vuodelle vain 34.

Säännöllinen tyhjennys suoritetaan ennalta sovittuna ajankohtana, esimerkiksi vuosittain.

Tilaustyhjennys tarkoittaa, että asiakas tilaa tyhjennyksen erikseen, ja se suoritetaan seuraavan seitsemän arkipäivän kuluessa tai erikseen sovittulla viikolla.

Täsmätyhjennys suoritetaan asiakkaan tilauksesta seuraavan kolmen arkipäivän kuluessa tai erikseen sovittuna aikana.

Päivystystyhjennyspalvelu on erittäin kiireellisiä tapauksia varten. Päivystystyhjennys suoritetaan mahdollisimman pian, ja aina viiden tunnin sisällä tilauksesta.

Lietesäiliöiden tyhjennykset ja kerätyn lietteen määrä

Lietesäiliöiden tyhjennykset	2025
Säännöllisiä tyhjennyksiä	714
Tilaustyhjennyksiä	189
Täsmätyhjennyksiä	21
Kiireellisiä tyhjennyksiä (päivystys)	11
Kerättyä lietettä (m ³)	3 114

10 Jätehuollon viranomaispalvelut

10.1 Palvelun kuvaus

Jätehuollon viranomaispalvelut muodostuvat jätehuollon järjestämiseen liittyvistä viranomaistehtävistä, jotka toteutetaan kuntien yhteisenä toimintana. Palvelu sisältää neuvonnan ja asioinnin jätehuoltomääräyksiä ja jätemaksuja koskevissa asioissa sekä hakemusten ja ilmoitusten käsittelyn toimivaltaan kuuluvissa menettelyissä. Asiointikanavat määritellään erikseen (puhelin, sähköposti ja sähköiset palvelut sekä tarvittaessa toimistoasiointi). Palvelutasoon sisältyvät tavoiteajat yhteydenottoihin vastaamiselle ja asioiden käsittelylle.

10.2 Palvelun toteutuminen

Palvelutaso toteutui suunnitellusti.

Jätehuoltoviranomaisen eli Joensuun alueellisen jätelautakunnan asiakasneuvonta järjestettiin puhelimitse ja sähköpostitse. Sähköpostitse tuleviin yhteydenottoihin vastattiin palvelutason mukaisesti pääsääntöisesti seuraavana arkipäivänä tai viimeistään viiden arkipäivän kuluessa, loma-aikoja lukuun ottamatta. Puhelinneuvonnan palveluaika oli kuusi tuntia viikossa (kolmena päivänä kaksi tuntia kerrallaan), joka seurannan perusteella on riittävä asiointimäärään nähden. Asiointi asiakaspalvelupisteessä oli mahdollista etukäteisvarauksella.

Sähköiset asiointilomakkeet olivat käytössä kaikissa hakemus- ja ilmoitusasioissa. Hakemuksen tai ilmoituksen voi tehdä myös paperilomaketta käyttäen.

Jättemaksua ja jätehuoltomääräyksistä poikkeamista koskevien hakemusten kahden kuukauden käsittelyaika-tavoite ylittyi osassa käsiteltäviä asioita. Hakijalle varataan tarvittaessa mahdollisuus tarkentavan selvityksen toimittamiseen tarkoituksenmukaisena ajankohtana (yleensä kesällä), jonka vuoksi asian käsittelyaika pite-nee.