

# Information om ärendehantering

Läs informationen nedtill innan du skickar in blanketten om klagomål.

## Förutsättningar för att vi ska driva ett ärende

- Störningen ska vara pågående. Klagomål på störningar som pågått tidigare men upphört handläggs inte.
- Klagomålen måste gälla ett område som omfattas av miljöbalkens bestämmelser. I annat fall hänvisas klagande till rätt instans.
- Störningen (olägenheten) som du upplever ska utgöra en hälsorisk. Lagstiftningen som vi jobbar med, miljöbalken, definierar olägenhet för människors hälsa som en ”störning som enligt medicinsk eller hygienisk bedömning kan påverka hälsan menligt och som inte är ringa eller tillfällig”.
- Du ska själv ha tagit en första kontakt med din fastighetsägare, bostadsrättsförening, eller den som orsakar störningen. Berörd part ska ha fått skälig tid att undersöka problemet och lämna förslag på lösning. Får du ingen hjälp med att lösa problemet tar du kontakt med oss
- Väsentliga uppgifter i anmälan ska vara ifyllda. Saknas viktiga uppgifter skickar vi tillbaka den till dig för komplettering vilket fördröjer handläggningen.
- **OBS!** Vid anmälan avseende bullerstörningar ska också en ifylld **störningsdagbok** skickas in. Ifall störningsdagboken saknas kommer komplettering krävas. Störningsdagboken ligger strax under klagomålsanmälan på hemsidan.

## Följande problem handläggs inte av Miljöförvaltningen

- Lösspringande katter och kaniner (bedöms inte vara olägenhet enligt miljöbalkens definition)
- Klagomål på vilda djur som till exempel kråkor och duvor - kontakta din fastighetsägare
- Ovärdad tomt - kontakta Samhällsbyggnadsförvaltningen
- Arbetsmiljöfrågor - kontakta Arbetsmiljöverket
- Rökluft från grannar som röker på balkongen eller på lukt i utrymmen som du inte bor i, exempelvis källare och förråd.
- Synpunkter på boendemiljön, t.ex. slitage och estetiska frågor: vänd dig till din fastighetsägare eller fastighetsförvaltare-kontakta Hyresgästföreningen eller Hyresnämnden.
- Störningar från stökiga personer utanför bostadshus, serveringar och krogar mm. För ordningsfrågor som dessa, kontakta Polisen på telefonnummer 114 14.
- Slitage eller boendestandard räknas inte som en hälsorisk och miljöförvaltningen handlägger inte frågor om ersättning eller nedsättning av hyran.

## Miljöförvaltningens handläggning av klagomål sker i flera steg

1. När du lämnat in din anmälan om klagomål gör Miljö- och hälsoskyddsavdelningen först en startkontroll som innehåller följande:
  - a) Gäller anmälan Borås Stad?
  - b) Berör anmälan Miljö- och hälsoskyddsavdelningens tillsynsområde?
  - c) Föreligger risk för människors hälsa och för vår miljö enligt miljöbalken?
  - d) Har klaganden kontaktat fastighetsägaren eller den som orsakar störningen? Har rimlig tid för åtgärder/ rättelse getts?
  - e) Genomför/Planerar den som har rådighet över störningen redan åtgärder?
  - f) Har klagomålet redan utretts av Miljö- och hälsoskyddsavdelningen?
  - g) Är klagomålsanmälan komplett?

2. Om anmälan uppfyller ovan kriterier informeras fastighetsägare via skrivelse om klagomålet. Din klagomålsanmälan bifogas till skrivelsen så att fastighetsägaren eller den som orsakar störningen får ta del av det du skrivit. Miljöförvaltningen begär i det brevet också in synpunkter på klagomålet samt en begäran att undersöka förhållandena och inkomma med förslag på eventuella åtgärder med anledning av klagomålet. De har då möjlighet att bemöta det och får oftast tre veckor på sig att bemöta klagomålet.
3. När synpunkter och redovisning har kommit in till Miljöförvaltningen görs en bedömning. Om fastighetsägaren har gjort eller kommer att göra sådana åtgärder som var nödvändiga/rimliga för att förhindra att olägenheter för människors hälsa uppstår, om undersökningarna inte tyder på att det föreligger risk för olägenhet för människors hälsa i miljöbalkens mening och om Miljöförvaltningen bedömer att det är orimligt att kräva att ytterligare åtgärder vidtas då avslutas klagomålsärendet.

## **Om klagomålet kvarstår**

Miljöförvaltningen stämmer även av med klagande om problemet kvarstår. Om klagande uppger att problemet kvarstår gör Miljöförvaltningen en inspektion av den aktuella lägenheten för att bedöma om det finns en indikation på risk för olägenhet. Om det finns indikation på risk för olägenhet krävs fastighetsägaren på vidare utredning/åtgärder. Den handläggningen debiteras fastighetsägaren för. Om Miljöförvaltningen bedömer att det inte förekommer någon risk för olägenhet avslutas ärendet. Handläggningstiden för klagomål varierar beroende på hur komplicerat ärendet är.

## **Allmän handling**

Observera att om du lämnar in klagomål blir det en allmän handling, det vill säga det blir en handling som utomstående kan och har rätt att läsa, eftersom Miljöförvaltningen är en kommunal verksamhet och myndighet. När du anmäler ett klagomål i din boendemiljö kan du inte vara anonym eftersom Miljöförvaltningen måste kunna kontakta dig för att göra en komplett utredning.



## Personuppgifter för den klagande

Förnamn		Efternamn	
Postadress		Postnummer	Ort
Telefon		e-postadress	
<input type="checkbox"/> Hyresrätt	<input type="checkbox"/> Bostadsrätt	<input type="checkbox"/> Annan:	

## Kontaktuppgifter till din bovärd eller ordförande i bostadsrättsföreningen (Obligatorisk)

Namn		Kontaktperson	
Postadress		Postnummer	Ort
Telefon (bostad)	Telefon mobil		E-postadress

## Kontaktuppgifter till den som orsakar störningen

Namn		
Adress		
Telefonnummer	E-postadress	Organisationsnummer

## Beskriv problemet

Beskriv vilket problem som uppkommer och var du upplever problemet. (Obligatoriskt)  
Om klagomålet gäller buller, fyll i separat störningsdagbok. (Obligatoriskt)

--

**Hur ofta uppstår problemet?** Varje månad, varje vecka, varje dag eller hela tiden? Dagtid eller nattetid?  
(Obligatorisk)

**Hur upplever du att problemet påverkar dig eller din omgivning?** (Obligatorisk)

**Har du kontaktat din fastighetsägare/bostadsrättsförening/den som orsakar störningen angående problemet?**

Har du felanmält problemet eller kontaktat den som orsakar problemet? Vilka har du kontaktat och när? (har kontakten skett via e-post eller telefon). (Obligatorisk)

**Vad har fastighetsägaren/bostadsrättsföreningen/den som orsakar problemet lämnat för svar?** (Obligatorisk)

**Har din fastighetsägare/bostadsrättsförening eller den som orsakar problemet vidtagit några åtgärder?** (Beskriv vad som gjorts och när. Beskriv också varför du anser att problemet fortfarande kvarstår.)  
(Obligatorisk)

**Har du tidigare anmält störningen till Miljöförvaltningen?**

<input type="checkbox"/>	Nej	<input type="checkbox"/>	Ja	När? (datum)
--------------------------	-----	--------------------------	----	--------------

**OBSERVERA!**

En kopia på den här blanketten kommer, enligt 17 § förvaltningslagen, att skickas till fastighetsägaren eller verksamhetsutövaren som du angett orsakar störningen.

Uppgifter på blanketten utgör allmän handling som vanligtvis är offentlig.

Om du har frågor om hälsoskydd eller om hur du ska fylla i blanketten är du välkommen att kontakta Miljöförvaltningen på telefon 033-35 30 00, vardagar kl. 08.00 – 12.00.

Miljöförvaltningen har normalt inte möjlighet att prioritera ett klagomål där den klagande är anonym.

**Underskrift** (Obligatorisk)

Ort och datum	
Namnteckning	Namnförtydligande

**Insamling av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen (GDPR)**

Personuppgifter i denna blankett kommer att behandlas i enlighet med dataskyddsförordningen. På [boras.se/pub](http://boras.se/pub) kan du läsa mer om hur Borås Stad hanterar personuppgifter.

Miljö- och konsumentnämnden är personuppgiftsansvarig, och nås via E-post [miljo@boras.se](mailto:miljo@boras.se) eller via Miljöförvaltningens nämndsekreterare genom Borås Stads växel 033-35 70 00.