

# Information om ärendehantering

**Läs informationen nedtill innan du skickar in blanketten om klagomål!**

## **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 Arbetsmiljöinspektionen
- Rökluft från grannar som röker på balkongen eller på lukt i utrymmen som du inte bor i, exempelvis källare och förråd.

Tänk på 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.

Innan du kontaktar Miljöförvaltningen bör du ha kontaktat din fastighetsägare, bostadsrättsförening eller den verksamhetsutövare som orsakar störningen. Enligt miljöbalken är fastighetsägare/verksamhetsinnehavare skyldiga att vidta de åtgärder som skäligen kan krävas för att hindra uppkomsten av eller undanröja olägenheter för människors hälsa.

## **Miljöförvaltningens handläggning av klagomål sker i följande steg:**

1. När du lämnat in din anmälan om klagomål gör Miljöförvaltningen sedan en bedömning av om problemet kan utgöra en risk för olägenheter för hälsan utifrån miljöbalkens definition. För att kallas olägenhet så ska störningen vara pågående och inte vara ringa eller tillfällig. Bedömningen av vad som är en olägenhet för människors hälsa ska utgå från vad människor i allmänhet anser vara en olägenhet och inte enbart från en persons åsikt eller ett enskilt fall. När det gäller en störning så utgår man från hur människor i allmänhet uppfattar situationen. För att störningen ska anses vara en olägenhet måste den ha en viss varaktighet, antingen under en sammanhängande tid eller genom att den återkommer, regelbundet eller oregelbundet.
2. Fastighetsägare informeras via skrivelse om klagomålet. 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.



### Personuppgifter för den som klagar

Förnamn	Efternamn	
Postadress	Postnummer	Ort
Telefon mobil/dagtid	e-postadress	

### Personuppgifter för den som eldar

Förnamn	Efternamn
Postadress	Postnummer
Telefon mobil/dagtid	e-postadress

### Uppgifter från den klagande om eldningen

Omfattning av eldningen under uppvärmningssäsong oktober - april	<input type="checkbox"/>	Dagligen kl. _____		
	<input type="checkbox"/>	6 dagar per vecka kl. _____		
	<input type="checkbox"/>	1 - 3 dagar per vecka kl. _____		
	<input type="checkbox"/>	Mindre än 1 dag per vecka kl. _____		
Vilka tider eldas det under uppvärmningssäsong?	<input type="checkbox"/>	Dagtid 07.00 – 18.00	<input type="checkbox"/>	Kvällstid 18.00 – 22.00
	<input type="checkbox"/>	Nattetid 22.00 - 07.00	<input type="checkbox"/>	Dygnet runt
	<input type="checkbox"/>	Annat		
	<input type="checkbox"/>			
Omfattning av eldningen under sommarsäsong maj - september	<input type="checkbox"/>	Dagligen kl. _____		
	<input type="checkbox"/>	6 dagar per vecka kl. _____		
	<input type="checkbox"/>	1 - 3 dagar per vecka kl. _____		
	<input type="checkbox"/>	Mindre än 1 dag per vecka kl. _____		

### Förslag om förbättrade eldningstider

När skulle det fungera för dig att man eldar (t.ex under arbetstider eller annat)	
Förslag till bättre tider för eldning, vilket? Ange gärna klockslag	
Annat förslag för bättre eldning	
Vid vilken vindriktning uppstår störningar?	
Röknedslag på er fastighet	

### Miljöförvaltningen

### Kommunikation med eldaren/eldarna

Har du talat med eldaren/eldarna om problemen?	<input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ja
När märkte ni av störningen första gången ?	
När var du i kontakt med eldaren om störningen första gången ?	
När var du senast i kontakt med eldaren om störningen?	
Har ni försökt hitta en gemensam eldningsstrategi?	<input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ja
Hur har det i så fall gått?	

### Uppgifter kring den klagandes bostad och störningens effekter

Var upplever du störningen	<input type="checkbox"/> Inomhus <input type="checkbox"/> Utomhus
Vid störning inomhus, vilka rum är mest utsatta	
Vilken typ av ventilation har du i bostaden	<input type="checkbox"/> Självdrag <input type="checkbox"/> Mekanisk frånluft <input type="checkbox"/> Mekanisk från/tilluft
Friskluftsintag, placering. Ange väderstreck	
Vilka besvär förorsakar eldningen dig?	
Är du dokumenterad astmatiker (har du läkarintyg)?	

Har du tidigare anmält störningen till Miljöförvaltningen?

Nej  Ja, vilket datum? \_\_\_\_\_

### OBSERVERA !

Uppgifter på blanketten utgör allmän handling och är offentlig.

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

Ort och datum	
Namnteckning	Namnförtydligande

### Insamling av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen (GDPR)

Personuppgifter i denna anmälan 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.