



Information om handläggning av klagomål

Läs informationen nedan innan du fyller i blanketten

Miljöenheten på Miljö- och samhällsbyggnadsnämnden handlägger klagomål som rör exempelvis störande buller från fläktar, fukt- och mögelproblem eller andra inomhusmiljöproblem i syfte att undanröja olägenheter för människors hälsa.

Den boende har rätt att vara anonym, men i praktiken innebär det att miljöenheten saknar alla uppgifter om personen, inklusive dennes adress. Det blir därav omöjligt för miljöenheten att göra en bedömning av den upplevda störningen och det är därför inte möjligt att driva ärendet vidare.

Här nedanför kan du läsa om vilka andra förutsättningar som ska vara uppfyllda för att vi ska handlägga ett klagomål samt vilka problem/klagomål vi inte handlägger.

Förutsättningar för att vi ska handlägga ett klagomålsärende:

- Innan du kontaktar oss ska du själv alltid ha tagit kontakt med din fastighetsägare, bostadsrättsföreningens styrelse eller den som orsakar störningen. Detta för att ge dem en möjlighet att själva åtgärda störningen/problemet. Fastighetsägaren, verksamhetsutövaren eller den som är ansvarig för störningen ska ha fått skälig tid på sig att utreda och eventuellt åtgärda problemet. Får du ingen hjälp efter detta kan du fylla i blanketten ”anmälan om klagomål i bostad” och skicka in den till oss.
- Klagomålet måste gälla ett område som vi har tillsyn över.
- Störningen (olägenheten) som du upplever ska utgöra en risk för människors hälsa eller miljön.
- Störningen ska inte vara endast tillfällig eller ringa.
- Störningen ska vara pågående. Klagomål på störningar som tidigare pågått men nu upphört handläggs inte.
- För klagomål på inomhusmiljö gäller att störningen ska upplevas inne i bostaden.
- Väsentliga uppgifter i anmälan måste vara ifyllda. Saknas viktiga uppgifter skickar vi tillbaka den till dig för komplettering vilket fördröjer handläggningen.

Vanligtvis handlägger vi inte följande problem:

- Trafikbuller, renhållning av gator, torg och parker, snöröjning, sandsopning samt skadedjur i offentlig miljö: kontakta Stadsmiljöenheten på telefon: 0152-291 00.
- Frågor kring sophantering, renhållning och kommunalt vatten- och avlopp: kontakta SEVAB på telefon: 0152-460 50.

- Nedskräpning av tomtmark: kontakta Plan- och byggenheten på telefon: 0152-291 00.
- Frågor kring återvinningsstationer (t ex nedskräpning) och förpackningar: kontakta förpackningsinsamlingen på telefon: 020-088 03 11.

Dessa problem/frågor handlägger vi inte:

- Frågor gällande vilda djur och viltvård handläggs överhuvudtaget inte av miljöenheten. Gäller det störande vilda djur: kontakta en kommunjägare, kontaktuppgifter kan fås via kommunens växel tel. 0152-291 00. Eller kontakta polisen på tel. 114 14.
- Djurskyddsfrågor: kontakta länsstyrelsen på tel. 0155-264604.
- Arbetsmiljöfrågor: kontakta Arbetsmiljöverket på tel. 010-730 90 90.
- Störningar från stökiga personer utanför serveringar/krogar mm. För ordningsfrågor som dessa, kontakta polisen på tel. 114 14.
- Störningar från grannar: kontakta fastighetsägaren eller den störningsjour som denna har avtal med.
- Synpunkter på boendemiljön, t ex slitage, estetiska frågor eller ekonomisk kompensation för störning etc: kontakta din fastighetsägare/bostadsrättsförening. Du kan även kontakta Hyresgästföreningen om du är medlem där alternativt Hyresnämnden.

Så här handlägger vi klagomålsärenden:

- Miljöbalken (1998:808) är den lagstiftning som styr vårt arbete. Fastighetsägare och de som driver en verksamhet ska ha kunskap om hur deras verksamhet påverkar människors hälsa och miljön. De ska också kunna visa att de vidtagit nödvändiga åtgärder för att inte verksamheten ska orsaka olägenheter.
- När vi får in ett klagomål gör vi en bedömning av om det inlämnade klagomålet skulle kunna vara en olägenhet enligt miljöbalken. Om inte, beslutar vi om att avsluta ärendet. Om det kan vara det, begär vi in yttrande från fastighetsägaren/den som stör där de får redogöra för sin syn på saken som vi sedan gör en bedömning av. Efter detta ställer vi eventuellt krav på fastighetsägaren/den som stör att undersöka problemet och redovisa förslag på vilka åtgärder som kommer att vidtas. Det är fastighetsägaren/den som stör som ansvarar för att vidta åtgärderna.
- Vid befogade klagomål tar vi ut en avgift för nedlagd handläggningstid i enlighet med vår taxa. Avgiften debiteras fastighetsägaren/den som stör.
- Om skriftväxling angående störningen tidigare har skett med fastighetsägaren/verksamhetsutövaren eller den som stör så är det bra om du bifogar kopior på denna tillsammans med klagomålsblanketten. Detta eftersom denna information kan underlätta handläggningen.

Anmälan klagomål i bostad

Besvara nedanstående frågor. En komplett ifylld blankett gör det enklare för oss och bidrar till en kortare handläggningstid. Observera att Miljöenheten normalt sett har svårare att handlägga anonyma klagomål.

Kontaktuppgifter till dig som lämnar anmälan:

Namn	Lägenhetsnummer
Adress	Postnummer och ort
Telefonnummer	E-postadress
Boendeform <input type="checkbox"/> Hyresrätt <input type="checkbox"/> Bostadsrätt <input type="checkbox"/> Villa <input type="checkbox"/> Annat:	

Läs ”Information om handläggning av klagomål” innan du besvarar följande frågor

Vad gäller störningen?

Sätt kryss i lämplig ruta och beskriv störningen samt vad/vem som orsakar den så exakt som möjligt.

- | | | | |
|--|--|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Fukt/mögel | <input type="checkbox"/> Lukt | <input type="checkbox"/> Ventilation | <input type="checkbox"/> Husdjur |
| <input type="checkbox"/> Temperatur | <input type="checkbox"/> Drag | <input type="checkbox"/> Tobaksrök | <input type="checkbox"/> Vilda djur |
| <input type="checkbox"/> Eldning inomhus | <input type="checkbox"/> Eldning utomhus | <input type="checkbox"/> Skadedjur | |
| <input type="checkbox"/> Övrigt | | | |

Beskrivning av störningen:

Var upplever du störningen?

- I bostaden I trapphuset I tvättstugan
 I allmän lokal På annan plats:

Ange namn, adress och telefonnummer till den verksamhet eller person som du anser orsakar störningen (ange verksamhetens namn eller fastighetsägarens namn om störningen kommer från din fastighet eller en verksamhet)

När störs du?

- Dagtid (07-18) Kvällstid (18-22) Natttid (22-07)

Hur ofta förekommer störningen?

När märkte du av störningen för första gången?

Hur länge har störningen pågått? Om störningen är återkommande, hur länge pågår störningen vid varje tillfälle? Om störningen är återkommande bör ni föra dagbok över störningen en period där ni för in när och hur länge störningen pågår varje gång.

På vilket sätt besväras ni av störningen, dvs vilka symptom eller vilka konsekvenser får störningen för dig?

Vad har du själv gjort för att underlätta eller förhindra problemet? (t ex kontaktat störande eller vidtagit någon annan åtgärd för att minska störningen)

När var du för första gången i kontakt med fastighetsägaren eller den som stör angående störningen? (om ni inte varit detta än, gör detta först innan ni kontaktar oss)

Vad har fastighetsägaren eller den som stör gjort hittills för att minska störningen?

Vad planerar fastighetsägaren eller den som stör att göra ytterligare för att minska störningen?

När ska i så fall planerade åtgärder vara klara?

Är fler störda av samma problem? Vem/vilka i sånt fall?

Övrigt?

Anmälan skickas till:

Strängnäs kommun
Miljö- och samhällsbyggnadsnämnden
645 80 Strängnäs

Vid frågor kontakta miljöenheten på telefonnummer: 0152-291 00

GDPR-information

Vi behöver spara och behandla personuppgifter om dig, så som personnr /organisationsnr, för- och efternamn, adress, fastighetsbeteckning, telefonnummer och e-postadress. Syftet med behandlingen är att kunna hantera ditt ärende enligt miljöbalken.

Personuppgiftsansvarig är Miljö- och samhällsbyggnadsnämnden i Strängnäs kommun. Du har rätt att kontakta oss om du vill ha ut information om de uppgifter vi har om dig, för att begära rättelse, överföring eller för att begära att vi begränsar behandlingen eller raderar dina uppgifter. Detta gör du enklast genom att kontakta oss på miljöochsamhällsbyggnadsnamnden@strangnas.se. Du når vårt Dataskyddsombud på dataskyddsombud@strangnas.se. Om du har klagomål på vår behandling av dina personuppgifter har du rätt att inge klagomål till tillsynsmyndigheten Datainspektionen.