

 Ystad-Österlenregionens miljöförbund	Dokumentnamn	Dok. nr.	Utgåva
	Rutin för klagomål		1
	Framtaget av ÅEG & EKD	Giltigt fr.o.m. 2015-11-02	Sida 1(2)
Fastställt/godkänd av 2015-09-15 CB	Flik/Process	Reviderad	

Rutin för klagomål

Klagomål: störningar enligt miljöbalken definieras som en olägenhet för människors hälsa eller miljön, det vill säga "en störning som enligt medicinsk eller hygienisk bedömning kan påverka hälsan menligt och som inte är ringa eller helt tillfällig". Exempel på klagomål på sådana störningar, är bland annat klagomål på vedeldning, olika typer av buller, mögel i lägenhet och tobaksrök.

1. Det är inte ovanligt att klagande vänder sig till fel instans. Det är då vår skyldighet att hänvisa personen rätt, särskilt om denne ska till annan kommunal instans. **Glöm inte** informera klagande om att ärendet skickats vidare till annan instans.
2. I första hand ombeds den klagande själv kontakta den som orsakar problemet för att få rättelse på frivillig basis. Klaganden uppmanas återkomma om störningen fortgår. Den klagande ska informeras om att inkomma med ett **skriftligt klagomål** är det bästa.
3. Om muntligt klagomål och du inte själv ska handlägga ärendet, **använd klagomålsblankett som ska fyllas i så utförligt som möjligt – glöm inte tidsredovisa**. Hör klagomålet till ett tillsynsobjekt lämnas ärendet lämnas till objektets tillsynshandläggare, kontrollera att berörd handläggare är på kontoret. Om möjligt lämna över personligen till rätt handläggare. Om oklart vilken handläggare lämna till Carina eller Ulf för tilldelning.
4. Alla inkommande klagomål ska diarieföras enligt rutin för diarieföring, har egen kod i Miljöreda.
5. Anmälare har **rätt att vara anonym**, men mister rätten till ett överklagningsbart beslut, möjligheten att bemöta synpunkter samt möjligheten att få konstaterad olägenhet på sin fastighet. Det åligger den anonyma anmälaren själv att bevaka klagomålets framskridande och utgång.
6. Om det är så att man direkt kan avgöra att det inte bedöms vara en olägenhet skrivs direkt ett beslut om att avsluta ärendet till den klagande och kopia skickas till den som anmälts.
7. Är ärendet akut? Besök fastigheten för att få en egen bedömning av ärendet. Besöket kan genomföras av två inspektörer om det inte är uppenbart onödigt. Avgör om **direktionen bör få information** om ärendet.
8. Om ärendet ej är akut ska en skrivelse med mallen "Allmän klagomål" i miljöreda skickas till berörd **senast tre arbetsdagar efter inkommit klagomål**. Möjliggör för berörd att inom viss tid inkomma med synpunkter på klagomålet (lämplig tid är två veckor). Påbörja inte handläggning innan tidsfristen gått ut.

9. När svaret inkommit meddelas den klagande om svaret och den klagande får möjlighet att lämna synpunkter. Om ny information ge fastighetsägaren/verksamhetsutövaren **möjlighet att lämna synpunkter**. Enligt förvaltningslagen ska berörda få möjlighet att inkomma med synpunkter tills dess att ingen ny information inkommer som utgör grund till beslut.
10. Om den klagande anser att problemet är avhjälp avslutas ärendet och både klagande och den som ansågs ha orsakat en störning informeras **skriftligen om att ärendet avslutas, använd mall i miljöreda**. Avgiftsbeslut, gå till punkt 14.
11. Om problemet kvarstår gör vid behov en inspektion på plats. Besöket kan genomföras av två inspektörer om det inte är uppenbart onödigt. Kontrollera innan besöket att störningen är pågående eller att den går att framkalla.
12. Om det inte bedöms vara en olägenhet, fatta beslut om att ärendet avslutas utan vidare åtgärd. Kopia skickas till den som anmälts.
13. Om det bedöms vara en olägenhet fatta beslut om föreläggande (ställs till den som anmälts, kopia till anmälaren). Glöm inte delgivningskvitto enligt rutin för delgivning. Avgör om **direktionen bör få information** om ärendet.
14. Avgiftsbeslut ska fattas enligt mall för timavgift, dvs separat beslut. Glöm inte tidsangivelse för vilken tidsperiod som faktureras. Normalt bör inte mer än 10 timmar debiteras, dvs efter ca 10 timmar nedlagd handläggning bör avgiftsbeslut tas.
15. Om föreläggande har beslutats ska det följas upp om åtgärderna vidtagits när tidsfristen gått ut. Genomför vid behov en inspektion (2 inspektörer vid behov).
16. När tidsfristen gått ut och den ansvarige efterlevt beslutet, informeras den klagande och man frågar om denne är nöjd med resultatet. Om den klagande upplever att olägenheten åtgärdats informeras båda parter om att ärendet avslutas, se punkt 10. Om den klagande fortfarande upplever sig störd får miljöförbundet bedöma om ytterligare föreläggande/förbud är motiverade eller inte, gå till punkt 11.
17. Om tidsfristen gått ut och den ansvarige inte vidtagit tillräckliga åtgärder fattas beslut om föreläggande med vite – se delegeringordning. Glöm inte punkt 14.
18. Börja om vid punkt 15.