

Ärendehantering vid klagomål i bostad

Läs informationen nedan innan du fyller i blanketten ”Klagomålsanmälan”.

Miljö- och byggnadsnämnden handlägger bostadsklagomål som t.ex. störande buller, mögel och ventilation i syfte att undanröja olägenheter.

Förutsättningar för att vi ska driva ett ärende:

- Klagomålen måste gälla ett område miljö- och byggnadsnämnden har tillsyn över.
- Den störning, olägenhet, som du upplever ska utgöra en hälsorisk dvs. en störning som enligt medicinsk eller hygienisk bedömning kan påverka hälsan och som inte är tillfällig eller ringa.
- Klagomål på störningar som tidigare pågått men nu upphört handläggs inte.
- Du ska själv ha tagit en första kontakt med din fastighetsägare eller den som orsakar störningen. De ska ha fått skälig tid att utreda och ev. åtgärda problemet. Får du ingen hjälp trots detta ska du vända dig till oss.
- Om störningen är återkommande bör du fylla i en störningsdagbok där datum, klockslag och orsak till störningen fylls i under 2-3 veckors tid.
- Om din blankett saknar väsentlig information skickas den tillbaka till dig för komplettering. Om ingen komplettering sker kan det innebära att ärendet nedprioriteras eller avskrivs.
- Anonyma klagomål kan inte lämnas på bostadsmiljön då vi måste ha möjlighet att ta kontakt för att göra en utredning.

Så här driver vi klagomålsärenden:

- Inkommen anmälan tilldelas en handläggare som gör en bedömning av klagomålet. Miljöbalken är den lagstiftning som styr vårt arbete.
- Kopia av blanketten skickas till fastighetsägaren med uppmaning att undersöka klagomålet och vid behov vidta åtgärder för att avhjälpa problemet. Resultatet av undersökningarna ska redovisas skriftligt till miljöenheten inom 3-6 veckor (beroende på klagomålet).
- Miljö- och byggnadsnämnden tar ut en avgift enligt kommunfullmäktiges taxa vid befogade klagomål. Avgiften debiteras till fastighetsägaren eller den som är ansvarig för verksamheten.





Följande vanliga problem handläggs *inte* av miljö- och byggnadsnämnden:

- Renhållning av gator, torg och parker samt skadedjur i offentlig miljö. Kontakta Service och Teknik. 0511-320 00.
- Återvinningsstationer och hanteringen av förpackningar, kontakta i första hand Förpackning och tidningsinsamligen. 08-566 144 00, www.ftiab.se.
- Störningar från grannar. Är du medlem i Hyresgästföreningen kan du vända dig dit, annars kontaktar du fastighetsägaren.
- Arbetsmiljöfrågor. Kontakta Arbetsmiljöverket.
- Synpunkter på boendemiljön, slitage och estetiska frågor. I första hand ska du kontakta din hyresvärd. Om du är medlem i Hyresgästföreningen kan du vända dig dit, alternativt hyresnämnden.

Kontaktuppgifter till miljöenheten

Telefon: 0511 – 320 00 (växel)

E-post: miljo.bygg@skara.se

Hemsida: www.skara.se