

Du är på väg att anmäla en olägenhet

Tack för att du hörde av dig till miljöförvaltningen. Här kan du läsa hur du kan anmäla ett klagomål, och vad vi gör när du har skickat en anmälan.

Meddela först den som ansvarar för problemet

De flesta problem kan lösas snabbare och lättare genom att du direkt kontaktar den som du tror ansvarar för problemet. Oftast är det antingen:

- **fastighetsägaren:** den som äger fastigheten där problemet finns, till exempel bostadsrättsföreningen du bor i, eller
- **verksamhetsutövaren:** den som ansvarar för den verksamhet som orsakar störningen, till exempel den som äger en restaurang.

Vi kan utreda ditt klagomål

Vill du ändå att vi utreder ditt klagomål? **Fyll i blanketten** du har fått, ”Blankett för olägenhetsanmälan”. Skicka den till oss så snart du kan. Vår adress står på blanketten.

Du får gärna ringa oss eller skicka e-post om du har frågor, eller om du vill ha hjälp att fylla i blanketten: 08-508 28 900, direktservice.miljoforvaltningen@stockholm.se.

Fyll i blanketten så noga som möjligt. Om din blankett saknar något kommer vi att kontakta dig och be dig att komplettera. Då tar vår utredning längre tid. Om du inte kompletterar kommer vi att bedöma ditt klagomål utifrån det vi har fått reda på.

Du kan anmäla anonymt

Om du inte vill skriva ditt namn, kan du göra en anonym anmälan. Då driver vi ärendet själva, och du får ingen vidare information från oss. Däremot kan du själv ta reda på vad vi beslutar, eftersom beslutet blir en allmän handling.

Vi kan bara driva ditt klagomål om följande är uppfyllt:

- Vi bedömer att störningen eller problemet som du upplever **innebär risk för olägenhet**, alltså en hälsorisk, enligt definitionen i miljöbalken: ”störning som enligt medicinsk eller hygienisk bedömning kan påverka hälsan menligt och som inte är ringa eller helt tillfällig” (9 kap 3 § i miljöbalken).
- Störningen **pågår** fortfarande. Vi handlägger inte klagomål på störningar som tidigare har pågått men nu har slutat. Vi handlägger inte heller klagomål på sådant som kan komma att uppstå i framtiden.
- Platsen där du upplever störningen **ligger i Stockholm**, alltså i någon av stadsdelarna som hör till Stockholms stad, se www.stockholm.se. Om platsen ligger i en annan kommun får du kontakta miljökontoret i den kommunen.
- Klagomålet **gäller något som vi har tillsyn över**. Annars får du kontakta den myndighet som har hand om det som klagomålet gäller.

Det du skickar in blir allmän handling

Allt du skickar in kommer vi att skicka till den du klagar på, för att de ska få lämna synpunkter och kunna åtgärda problemet. Det du skickar till miljöförvaltningen blir dessutom allmän handling, och kan därför bli offentliga. Det betyder att vem som helst kan be att få läsa dem, till exempel journalister och grannar.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden i Stockholms stad är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter.

Läs gärna hela vår information om behandling av personuppgifter på www.stockholm.se/miljoforvaltningen/dataskydd. Där beskriver vi dina rättigheter och hur vi samlar in och behandlar dina personuppgifter.

Vi tar över och driver ärendet

Det är vi på miljöförvaltningen som driver ärendet vidare mot fastighetsägaren eller verksamhetsutövaren. Du som har klagat behöver inte vara med, efter att du har skickat anmälan. Även om du till exempel flyttar kommer vi normalt att fortsätta driva ärendet.

Kontakta inte handläggaren i onödan

En viss handläggare kommer att ta hand om ärendet. Kontakta handläggaren om du vill lämna mer information som du bedömer är nödvändig i ärendet. Men tänk på att onödig kontakt bara gör att vårt arbete tar längre tid. Vi kommer att höra av oss om vi behöver mer information från dig. Du kommer att få reda på vad som

händer, och vi skickar beslut och andra handlingar till dig när det uppkommer.

Vi kan kräva att de åtgärdar problemet

När vi har bedömt klagomålet kan vi kräva att fastighetsägaren eller verksamhetsutövaren ska utreda och åtgärda problemet. Om de har orsakat en störning kommer de också att få betala en avgift till miljöförvaltningen.

Vi följer reglerna i miljöbalken

Fastighetsägare och verksamhetsutövare ska följa miljöbalkens bestämmelser. De ska kunna visa att de kan tillräckligt mycket om verksamhetens miljö- och hälsopåverkan. De ska också kunna visa att de varit tillräckligt försiktiga för att verksamheten inte ska leda till att människor eller miljön störs. Reglerna finns i 2 kap. 1,2 och 3 §§ i miljöbalken.

Vi bedömer klagomålet objektivt, och så snabbt som möjligt, enligt reglerna i miljöbalken, förvaltningslagen, kommunallagen och viteslagen. Du kan läsa lagtexterna på webben, till exempel på www.lagrummet.se.