



Ärendehantering vid klagomål

Läs följande information innan du skickar in klagomålsanmälan. Miljösamverkan östra Skaraborg handlägger klagomål som rör till exempel störande buller från fläktar, fuktproblem eller andra inomhusmiljöfrågor i syfte att undanröja olägenheter. Mer information om vanliga inomhusmiljöproblem finns på vår webbplats www.miljoskaraborg.se. Gå in under rubriken Bostadsmiljö och välj ämnesområde i den vänstra menyn.

Tänk på detta innan du lämnar in din klagomålsanmälan:

- Olägenhet för människors hälsa är ett grundläggande begrepp i arbetet med hälsoskydd. Med olägenhet menar man en störning som enligt medicinsk eller hygienisk bedömning påverkar hälsan negativt. För att kallas olägenhet så ska störningen 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.
- 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.
- Störningen ska vara pågående. Vi kommer inte att handlägga klagomål på störningar som har pågått tidigare men nu upphört.
- Det är bra om du själv ha tagit en första kontakt med din fastighetsägare, bostadsrättsförening, eller den som orsakar störningen. Fastighetsägaren eller verksamhetsutövaren, det vill säga den som ger upphov till störningen, bör ha fått skälig tid att undersöka problemet och lämna förslag på lösning. Får du ingen hjälp med att lösa problemet tar du kontakt med oss.
- Alla uppgifter i anmälan som är väsentliga ska vara ifyllda. Om det saknas viktiga uppgifter skickar vi tillbaka anmälan till dig för komplettering. Det kommer att orsaka en fördröjning av handläggningen.
- Om du vill vara anonym så kan ditt klagomål komma att nedprioriteras. Det beror på att det är svårt för oss att reda ut om störningen är en olägenhet på just den platsen där du bor, om vi inte vet var du bor.
- Katter kan uppfattas som störande för dig som boende. Normalt sett bedöms inte katter vara en sådan betydande störning att det är en olägenhet för människors hälsa enligt miljöbalkens definition. Har du problem med katter på din tomt kan du försöka hindra att de kan komma in genom att sätta upp kattsäkert staket och täcka över ditt grönsaksland med nät.
- Kajor och andra fåglar kan uppfattas som väldigt störande men vi bedömer normalt sett att de inte är en olägenhet för människors hälsa, i miljöbalkens mening. Smittspridning från fågel till människa är väldigt sällsynt. Vi förespråkar långsiktiga åtgärder för att lösa problemet. Dessa finns att läsa på vår webbplats www.miljoskaraborg.se



Miljösamverkan östra Skaraborg handlägger klagomål för att undanröja olägenheter och störningar i miljön. Det kan handla om störande buller från exempelvis fläktar eller diskotek. Det kan också handla om klagomål på fukt och mögel i lägenheter, dålig ventilation eller andra inomhusmiljöfrågor. Innan du kontaktar oss bör du ha kontaktat din fastighetsägare, bostadsrättsförening eller den verksamhetsutövare som orsakar störningen.

Följande problem handläggs inte av Miljösamverkan östra Skaraborg:

ovårdade tomter, arbetsmiljöfrågor, bristande renhållning av gator, torg och parker, sliten boendemiljö (i lägenheter eller på uteplatser), ekonomisk kompensation för störningar, skade- och olycksfallrisker.

Läs vidare i den bifogade informationen gällande ärendehantering av klagomål innan du skickar in "Klagomålsanmälan".

Handlingar som kommer till oss är offentliga och är därmed tillgängliga för allmänheten. En kopia av blanketten kommer att skickas till fastighetsägaren eller den verksamhet som orsakar störningen. Vanligtvis skickas dock ingen kopia när det gäller klagomål på enskilda personer.

Egna personuppgifter

Namn	Kommun
Adress	Postadress
Telefon dagtid, helst mobiltelefon	E-postadress

Boendeform

- Hyresrätt Villa/radhus
 Bostadsrätt Annat:

Ange ditt lägenhetsnummer: _____

- Ja tack, skicka återkoppling på ansökan med e-post.
 Skicka återkoppling på ansökan med vanlig post.

Uppgifter om fastighetsägare, bostadsrättsförening eller motsvarande där du bor

Namn	Kontaktperson
Adress	Postadress
Telefon dagtid, helst mobiltelefon	E-postadress

Uppgifter om personen eller verksamheten som orsakar störningen (om annan än fastighetsägaren)

Namn	Kommun
Adress	Postadress
Telefon dagtid, helst mobiltelefon	E-postadress

Vad gäller störningen?

- Buller
- Lukt
- Ventilation
- Temperatur
- Fukt/mögel
- Skadedjur
- Vedeldning
- Annat

Beskriv

När sker störningen?

- Dagtid (07-18)
- Kvällstid (18-22)
- Nattetid (22-07)
- Dygnet runt

Var upplevs störningen?

- Bostad
- Trapphus
- Tvättstuga
- Allmänt utrymme
- Annat: _____

Hur ofta upplevs störningen?

- Enstaka gång per månad
- Flera gånger per månad
- Flera gånger per vecka
- Dagligen

Beskriv

När upplevde du störningen första gången?

Beskriv

Har du varit i kontakt med fastighetsägaren/annan ansvarig om detta problem?

När och hur många gånger? Vad hände?

Anmälan inlämnad av

Datum	Namn
-------	------

Läs på nästa sida om hur vi behandlar dina personuppgifter.

Så här behandlar vi dina personuppgifter

Från den 25 maj 2018 gäller EU:s dataskyddsförordning. Ett av förordningens syften är att skydda enskildas personuppgifter. Här beskriver vi hur vi behandlar de personuppgifter du lämnar till oss.

Personuppgiftsansvarig

Miljönämnden östra Skaraborg är personuppgiftsansvarig och ansvarar för att hanteringen av personuppgifter inom nämndens verksamhet är laglig.

Dataskyddsombud

Miljönämnden har ett dataskyddsombud som du når på dataskyddsombud@skovde.se, 0500-49 80 00. Ombudet ansvarar bland annat för att informera och ge råd till den personuppgiftsansvarige och anställda om skyldigheter enligt dataskyddsförordningen, och för att övervaka att de följer förordningen.

Ändamål och grunder för behandlingen

De personuppgifter som du lämnar på den här blanketten används i miljönämndens myndighetsutövning inklusive att ta ut eventuella avgifter för handläggningen.

Handlingar som kommer in till miljönämnden anses som huvudregel utgöra allmänna handlingar. Eftersom vi är en offentlig verksamhet gäller särskilda regler för hur handlingarna får hanteras samt om och när de får lämnas ut, gallras eller bevaras.

Varifrån uppgifterna kommer

Vi kan komma att komplettera dina uppgifter med information från Lantmäteriets fastighetsregister och andra myndigheter. Vi kan också hämta uppgifterna från andra källor, till exempel telefonnummer från internet.

Vilka som tar del av uppgifterna

Anställda och förtroendevalda hos Miljösamverkan kommer att ta del av personuppgifter för att utföra sina arbetsuppgifter. Personuppgifter som behövs för att hantera fakturor och betalning av dem skickas till organisationer som hjälper oss med det. Vid it-support kan it-tekniker komma att ta del av uppgifter. När ärenden överklagas skickar vi uppgifter till överklagningsinstanser. Vid problem med delgivning kan vi skicka uppgifter till organisationer som hjälper oss med det.

De flesta av våra handlingar och uppgifter är allmänna och omfattas av offentlighetsprincipen, vilket innebär att allmänheten, företag och massmedia har rätt att begära ut dem.

Hur länge uppgifter sparas

Miljönämndens uppgifter lagras och gallras enligt nämndens dokumenthanteringsplan som är beslutad med stöd av arkivlagen. Nämnden är skyldig att arkivera många av sina handlingar för framtiden.

Rättigheter för den som är registrerad

Du har rätt att:

- begära ett utdrag med dina personuppgifter (dvs. vilka personuppgifter som vi behandlar om dig samt bland annat varför vi behandlar dem)
- begära att vi rättar eller raderar dina personuppgifter
- begära att vi begränsar behandlingen av dina personuppgifter
- invända mot behandlingen av dina personuppgifter
- begära dataportabilitet (överföring av personuppgifter till annan personuppgiftsansvarig) i vissa fall
- klaga hos Datainspektionen på vår behandling av registrerade personuppgifter.

Frågor?

Om du har frågor eller vill utnyttja någon av dina rättigheter ska du kontakta vår kundtjänst, info@miljoskaraborg.se, 0500-49 36 30.