

## Anmälan om klagomål

### Läs informationen nedan innan du fyller i klagomålsblanketten

Miljökontoret handlägger klagomål som rör exempelvis störande buller från fläktar, fukt- och mögelproblem eller andra inomhusmiljöproblem i syfte att undanröja olägenheter för människors hälsa. Här nedan kan du läsa om vilka 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. Får du ingen hjälp efter detta kan du fylla i blanketten "Anmälan om klagomål".
- Störningen/olägenheten som du upplever ska utgöra en hälsorisk. Lagstiftningen som vi arbetar utifrån, miljöbalken, definierar olägenhet för människors hälsa som en "störning som inte är ringa eller helt tillfällig".
- Störningen ska vara pågående. Störningar som tidigare pågått men nu har upphört handläggs inte.
- Samtliga uppgifter i anmälan måste vara ifyllda. Saknas viktiga uppgifter skickar vi tillbaka den till dig för komplettering, vilket förlänger handläggningen.

### Vanligtvis handlägger vi inte följande problem

- Byggbuller: kontakta i första hand Bygglov via Väsby Direkt, tfn 08-590 970 00.
- Frågor kring renhållning och sophantering: kontakta Kretsloppsensheten via Väsby Direkt, tfn 08-590 970 00.
- Vatten och avlopp: kontakta din fastighetsägare eller hyresvärd i första hand, därefter VA-enheten via Väsby Direkt tfn 08-590 970 00.
- Nedskräpning av tomtmark: kontakta Bygglov via Väsby Direkt, tfn 08-590 970 00.
- Frågor kring återvinningsstationer (t.ex. nedskräpning): kontakta Förpacknings- och tidningsinsamlingen, tfn 08-556 144 00.

### Dessa problem/frågor handlägger vi inte

- Arbetsmiljöfrågor: kontakta Arbetsmiljöverket, tfn 08-730 90 00.
- Viltvårdsfrågor: kontakta i första hand kommunens viltvårdare via Väsby Direkt, tfn 08-590 970 00.
- Synpunkter på din boendemiljö som t.ex. slitage eller estetiska frågor: kontakta din fastighetsägare eller fastighetsförvaltare.
- Störningar från stökiga personer utanför serveringar och krogar etc. För ordningsfrågor som dessa, kontakta Polisen på tfn 114 14.
- Djurskyddsfrågor: kontakta Länsstyrelsens länsveterinärenhet, tfn 010-223 10 00.

### 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 verksamheter påverkar människors hälsa och miljön. De ska också kunna visa att de vidtagit nödvändiga åtgärder för att inte verksamheten ska orsaka olägenheter.
- När vi har fått in ett klagomål gör vi en bedömning om det skulle kunna utgöra en olägenhet enligt miljöbalken. Om inte, avslutar vi ärendet. Om det kan vara en olägenhet, begär vi att fastighetsägaren eller den som stör ska utreda det som klagomålet gäller och inkomma med synpunkter samt förslag på åtgärder.
- Vid befogade klagomål tar vi ut en timavgift för nedlagd handläggningstid i enlighet med vår taxa. Tillsynsavgiften debiteras fastighetsägaren eller den som stör.

**INFORMATION OM PERSONUPPGIFTSBEHANDLING**

De uppgifter du/ni har lämnat behandlar vi i enlighet med gällande lag för behandling av personuppgifter. Uppgifterna behandlas för att säkerställa efterlevnad av lagstiftningen. Vissa uppgifter kommer att göras tillgängliga för systemleverantör för att de ska kunna utföra drift och support. Behandlingen görs i enlighet med myndighetsutövande enligt miljöbalken. Uppgifterna sparas i 5 år och skickas därefter till kommunarkivet. Du/Ni har rätt att ta del av de uppgifter kommunen har om er och även begära rättelse om de är felaktiga. Personuppgiftsansvarig: Miljönämnden.

Mer information om kommunens personuppgiftsbehandling finns på [www.upplandsvasby.se](http://www.upplandsvasby.se) eller i receptionen i kommunhuset på Dragonvägen. För kontakt med personuppgiftsansvarig eller dataskyddsombud kontakta Väsby direkt. Om du anser att vi hanterar dina personuppgifter felaktigt har du möjligheten att lämna klagomål till Datainspektionen.

\* Obligatoriska fält

**Information om störningen**

<b>Vad gäller störningen *</b> <input type="checkbox"/> Temperatur <input type="checkbox"/> Fukt/mögel <input type="checkbox"/> Lukt <input type="checkbox"/> Avfall <input type="checkbox"/> Eldning utomhus <input type="checkbox"/> Husdjur <input type="checkbox"/> Övrigt, ange vad:	<b>Symptom kopplat till störning *</b> <input type="checkbox"/> Drag <input type="checkbox"/> Ventilation <input type="checkbox"/> Tobaksrök <input type="checkbox"/> Eldning inomhus <input type="checkbox"/> Skadedjur <input type="checkbox"/> Vilda djur <input type="checkbox"/> Huvudvärk <input type="checkbox"/> Hudutslag <input type="checkbox"/> Nästäppa/snuva <input type="checkbox"/> Annat, ange vad:
<b>Var kommer störningen ifrån? *</b> <input type="checkbox"/> Bostad <input type="checkbox"/> Trapphus <input type="checkbox"/> Utomhus <input type="checkbox"/> Allmän lokal <input type="checkbox"/> Tvättstuga <input type="checkbox"/> Annan plats, ange vart:	

**Tidsinformation om störningen**

<b>När störs du?</b> <input type="checkbox"/> Dagtid 06-18 <input type="checkbox"/> Natttid 22-06 <input type="checkbox"/> Kvälltid 18-22	<b>Hur ofta förekommer störningen?</b>
<b>När märkte du störningen för första gången?</b>	<b>Hur länge har störningen pågått? Om störningen är återkommande, hur länge pågår störningen vid varje tillfälle. (Bifoga gärna dagboksanteckningar)</b>

**Åtgärder**

<b>Vad har du själv gjort för att underlätta eller förhindra störningen? (T.ex. kontaktat den som stör eller vidtagit någon annan åtgärd för att minska störningen)</b>	<b>När du var för första gången i kontakt med fastighetsägaren eller den som stör angående störningen</b>
---	---

**Åtgärder**

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 planerade åtgärder vara klar?	Är fler störda av samma problem? Vem/vilka i så fall?
Har du varit i kontakt med miljökontoret tidigare? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Om du varit i kontakt med miljökontoret tidigare? När i så fall?

**Övrig information**

--

**Kontaktuppgifter till fastighetsägaren/verksamhetsutövaren/den som stör**

Verksamhetsnamn/fastighetsägare	Organisationsnummer
Adress	Postnummer
Postort	Telefon dagtid
E-postadress	Eventuell kontaktperson

**Anonymitet**

Vill du som anmäler klagomålet vara anonym? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
---

**Kontaktuppgifter till anmälaren (om du vill ha återkoppling)**

Förnamn	Efternamn
Adress	Postnummer
Postort	Telefon dagtid
E-postadress	

**Underskrift**

---

**Ort och datum**

---

**Underskrift**