



Handläggare: Emma Engström
Telefon: 08-508 28 726
E-post: emma.s.engstrom@stockholm.se

Till
Miljö- och hälsoskyddsnämnden i
Stockholm
MHN 2012-05-22, p.10

JO-anmälan avseende handläggningen av ett klagomålsärende rörande tobaksrök

Remiss från Riksdagens ombudsmän, dnr. 1500-2012

Förslag till beslut

1. Överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen
2. Uppdra åt förvaltningschefen eller den han sätter i sitt ställe att företräda nämnden i ärendet

Gunnar Söderholm
Förvaltningschef

Pia Winbladh Högfors
Avdelningschef

Sammanfattning

Detta är ett yttrande till Justitieombudsmannen rörande handläggningen av ett bostadsklagomålsärende. Det aktuella ärendet har inte handlagts enligt gällande rutin. Förvaltningen utreder för närvarande varför så har skett, samt ser över rutinen för att undvika att det ska uppstå igen. Ärendet har öppnats och handläggningen kommer att återupptas.

Bakgrund

Till miljöförvaltningen inkom den 15 februari 2012 en klagomålsanmälan från en boende i en hyresrätt på Björnssonsgatan 35. Klagomålet gällde inträngande röklukt från

intelligande lägenhet. Klaganden framhöll att störningen förekommer dygnet runt men är värst på eftermiddagar, kvällar och nätter. Klaganden anser att röken tränger in i bostaden genom tidigare renoveringsskada i väggen mellan hans och grannens lägenheter och att han efter felanmälan fick besök av Primula Byggnads AB i början av januari. Klaganden yrkar i sitt klagomål att miljöförvaltningen ska förbjuda tobaksrök i anslutning till hans bostad till dess att fastighetsägaren åtgärdat skadorna i väggen. Den aktuella fastigheten, Afgan 1 ägs av AB Björnstjärnan och Primula Byggnads AB är förvaltare.

Den 20 februari 2012 uppmanade miljöförvaltningen Primula Byggnads AB att yttra sig över inkommen anmälan.

Den 24 februari 2012 tog Primula Byggnads AB kontakt med miljöförvaltningen via telefon och meddelade att klaganden inte har inkommit till dem med en felanmälan gällande inträngande tobaksrök. Han ifrågasätter även förvaltningens sätt att ta emot klagomål där klaganden inte först meddelat hyresvärden att det finns ett problem.

Den 24 februari 2012 inkom svar från Primula Byggnads AB där de påtalar att klaganden inte kontaktat deras felanmälan gällande inträngande tobaksrök och att de därför inte fått kännedom om problematiken i klagandens bostad. I svaret anges även att klaganden kan ringa deras felanmälan och lämna telefonnummer och telefontider. Förvaltningen kommunicerar svaret till klaganden.

Den 7 mars 2012 inkom klaganden med yttrande där han hävdar att han redan har felanmält väggskadan till Primula Byggnads AB och att en besiktning genomfördes den 8 september 2011 varvid inga åtgärder ännu vidtagits för att åtgärda väggskadan.

Miljöförvaltningen avslutade därefter den 8 mars 2012 klagomålsärendet med hänvisning till att klaganden inte hade anmält störningen avseende tobaksrök till sin hyresvärd så att denne fått möjlighet att utreda och vidta eventuella åtgärder. Klaganden informerades om att miljöförvaltningen avslutat ärendet via ett e-postmeddelande där han uppmanas att ta kontakt med sin fastighetsägare angående rökluften och återkomma till miljöförvaltningen om han inte får något gehör.

Anmälan till Justitieombudsmannen

Den 8 mars 2012 inkom klaganden med en anmälan till Justitieombudsmannen i vilket det framförs klagomål mot miljöförvaltningens handläggning av hans klagomålsärende.

Justitieombudsmannen har anmodat miljö- och hälsoskyddsnämnden att lämna upplysningar om handläggningen av ärendet samt redovisa sin bedömning av det som kommit fram med särskild hänsyn till hur handläggningen förhåller sig till bestämmelsen i 21 § förvaltningslagen. Nämnden har fått anstånd med att inkomma med yttrandet till den 1 juni 2012.

Miljöförvaltningens handlägningsrutin avseende bostadsklagomål

Miljöförvaltningens avdelning för hälsoskydd har en funktion som kallas Direktservice (DS) som tar emot telefonsamtal och e-post från allmänheten, startar ärenden samt handlägger ärenden. Vissa ärenden handläggs helt samt avslutas i DS, medan andra ärenden endast handläggs initialt innan de delas ut till berörda enheter på avdelningen för vidare handläggning.

Det finns en arbetsrutin för DS där det översiktligt redogörs för handläggningens olika steg. Dessa ser ut enligt följande.

1. Startkontroll
 - a. föreligger risk för människors hälsa och för vår miljö enligt miljöbalken?
 - b. berör anmälan Hälsoskyddsavdelningens arbetsområden?
 - c. gäller anmälan Stockholms stad?
 - d. har klaganden kontaktat verksamhetsutövaren/fastighetsägaren vid minst två tillfällen och inget händer?
 - e. genomför/planerar den som har rådighet över problemet redan åtgärder?
 - f. samma typ av klagomål (med jämförbara förutsättningar och mot samma verksamhetsutövare) drivs inte redan av oss?
2. Utskick av olägenhetsblankett
3. Inkommen olägenhetsblankett/bedömning
 - kvalitetsgranska och koppla objekt (rätt org.nr, rätt verksamhetsutövare/firmanamn)
4. Eventuell inspektionsbilen/bedömning
 - för att komma vidare i handläggningen och göra en bedömning av fortsättning av ärendet eller avslut
5. Första skrivelse till ansvarig verksamhetsutövare för att få dennes respons på klagomålet
6. Inkommen första skrivelse/bedömning
 - olika handlägningssteg beroende på om det krävs utredning och åtgärder, etc.Utmynnar i bedömning om ärendet ska avslutas eller delas ut till enhet för vidare handläggning.

När ett ärende är tillräckligt utrett och det konstaterats att det inte föreligger risk för olägenhet, avslutas det normalt med ett överklagningsbart beslut ställt till klaganden. Det förekommer dock att ärenden endast avslutas i diariet utan ett formellt beslut. Det sker dock alltid i samråd med klaganden, om denne känner sig "nöjd". Denna hantering har tillkommit av effektivitetsskäl eftersom miljöförvaltningen handlägger stora mängder klagomålsärenden som tar stora resurser i anspråk. För att säkerställa den enskildes rättssäkerhet fattas dock formella avslutsbeslut i de fall klaganden önskar ett sådant eller om klaganden återkommer med ytterligare klagomål i samma sak och det inte framkommer omständigheter som ger förvaltningen anledning att göra en ny bedömning.

Förvaltningens synpunkter

Miljöbalken bygger på att den som är ansvarig verksamhetsutövare har kunskap om sin verksamhet och har en god egenkontroll. För en fastighetsägare som hyr ut bostäder innebär det att denne utifrån de allmänna hänsynsreglerna i 2 kap samt de särskilda bestämmelserna om hälsoskydd i bostäder i 9 kap 9 § miljöbalken och 33 § förordningen (1998:899) om miljöfarlig verksamhet och hälsoskydd samt bestämmelsen om egenkontroll i 26 kap 19 § miljöbalken ska ha kunskap och rutiner för att undvika uppkomst av olägenhet samt att olägenhet åtgärdas för det fall det uppstått sådan.

Miljöförvaltningens tillsyn handlar till stor del om att kontrollera att verksamhetsutövarens egenkontroll fungerar tillfredsställande. Det ingår i egenkontrollen att en fastighetsägare har bra rutiner för felanmälan och uppföljning av felanmälan/klagomål.

I det klagomålsärende som anmälan avser har förvaltningen utgått från ”Arbetsrutiner i DS”. Vid startkontrollen i ärendet har det framkommit uppgifter om att klaganden inte kontaktat sin hyresvärd gällande den störande röklukten. Denna omständighet har medfört att förvaltningen sedan avslutat ärendet med hänvisning till att fastighetsägaren inte fått möjlighet att utreda/åtgärda störningen.

Förvaltningen vill i sammanhanget framhålla att den så kallade startkontrollen syftar till att snabbt få en bild av om klagomålet överhuvudtaget ska hanteras av miljöförvaltningens hälsoskyddsavdelning. Om så är fallet, ska den även ge en inledande bild av huruvida det kan föreligga ett problem samt om fastighetsägarens egenkontroll fungerar, d.v.s. om fastighetsägaren vidtagit några utredningar eller andra åtgärder efter en felanmälan.

Det är naturligt att en boende i första hand vänder sig till sin fastighetsägare med klagomål som rör boendet. I de fall fastighetsägaren har en god egenkontroll kommer denne självant att utreda klagomålet och vidta de åtgärder som är nödvändiga. För det fall en klagande vänder sig till tillsynsmyndigheten och initierar ett ärende, åligger det tillsynsmyndigheten att se till att klagomålet blir tillräckligt utrett för att det ska kunna konstateras om det finns fog för att rikta krav på åtgärder mot verksamhetsutövaren.

Förvaltningen är införstådd med förvaltningslagens grundläggande krav på handläggningen av ärenden och att dessa till stor del inte uppfyllts i förevarande ärende. Förvaltningen borde inte ha avslutat det aktuella ärendet med hänvisning till att klaganden inte gjort en felanmälan hos sin hyresvärd. Istället borde förvaltningen ha krävt att fastighetsägaren utredde om det fanns fog för klagomålet. Ärendet har öppnats på nytt och sådana handlägningsåtgärder kommer nu att vidtas.

Justitieombudsmannen har begärt att det av nämndens yttrande särskilt ska framgå hur handläggningen förhåller sig till bestämmelsen i 21 § förvaltningslagen.

Av denna bestämmelse framgår att en sökande, klagande eller annan part ska underrättas om innehållet i det beslut varigenom myndigheten avgör ärendet, om detta avser myndighetsutövning mot någon enskild. Parten behöver dock inte underrättas, om det är uppenbart obehövligt. Om beslutet går parten emot och kan överklagas, ska han underrättas om hur han kan överklaga det.



I det aktuella ärendet har miljöförvaltningen den 8 mars 2012 skickat ett e-postmeddelande till klaganden av vilket det framgår att ärendet kommer att avslutas med motiveringen att klaganden inte framfört sitt klagomål till fastighetsägaren och att förvaltningen inte kan driva ett ärende förrän denne fått möjlighet att utreda/åtgärda störningen. Klaganden uppmanas att kontakta fastighetsägaren och meddelas att han kan återkomma till miljöförvaltningen om han inte får gehör för klagomålet hos fastighetsägaren. Detta e-postmeddelande är att betrakta som ett beslut som går klaganden emot och skulle ha avfattats på annat sätt och försetts med besvärshänvisning. Beslutet var felaktigt. Förvaltningen borde ha översänt klagomålet direkt till fastighetsägaren även om det självklart är att föredra att den klagande först på egen hand söker rättelse hos sin hyresvärd. Eftersom klaganden i e-postmeddelandet till förvaltningen den 7 mars 2012 gav uttryck för att han önskar driva sitt ärende borde ett formellt avslutsbeslut med besvärshänvisning i varje fall ha fattats vid detta tillfälle. Så har inte skett och orsaken till detta är nu föremål för utredning.

Sammanfattningsvis konstaterar förvaltningen att det begåtts två felaktigheter i ärendet. Dels har förvaltningen på felaktiga grunder avslutat ärendet och dels har det inte fattats ett formellt avslutsbeslut med besvärshänvisning. Gällande rutin har inte använts såsom avsett i ärendet. Orsaken till detta utreds för närvarande. Förvaltningen har dessutom inlett arbete med att se över rutinen och den allmänna tillämpningen av den i syfte att undvika att detta ska uppstå igen.

Slut

Bilagor

1. JO-anmälan, 2012-04-17
2. Ärendeutdrag, DNR 2012-002568