

Handläggare
Miriam Adolfsson

Till
Miljö- och Hälsoskyddsnämnden

Begäran om upplysningar och yttrande från Justitieombudsmannen

Yttrande till Justitieombudsmannen, JO dnr 2343-2021
avseende klagomål på miljöförvaltningens handläggning av
olägenhetsanmälan

Förvaltningens förslag till beslut

1. Godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som nämndens
yttrande i ärendet.
2. Justera ärendet omedelbart.

Anna Hadenius
Förvaltningschef

Monika Gerdhem
Avdelningschef

Bakgrund

Remiss från Justitieombudsmannen (JO)

JO har i en remiss till Miljö- och hälsoskyddsnämnden den 12 maj
2021 anmodat nämnden att lämna upplysningar samt yttrande
avseende en anmälan mot miljö- och hälsoskyddsnämnden i
Stockholms stad. Anmälan avser långsam handläggning i ett
olägenhetsärende.

Ärendet

Det aktuella ärendets handläggning

Den 20 december 2018 anmälde klaganden till miljöförvaltningen en bullerstörning från en restaurang belägen under klagandens bostad. Klaganden förde först själv samtal med verksamhetsutövaren som ändrade en rutin för hantering av öltunnor som ger upphov till skrapande ljud, varvid dessa ljud upphörde. Klaganden upplevde fortfarande gnisslande ljud vilka härrörde från varutransportvagnar i verksamhetens lokaler.

Inkommande klagomål till miljöförvaltningen hanteras initialt av en central funktion, Direktservice (DS), som hanterar ärendena till dess att de kan tilldelas en egen handläggare. I DS kommuniceras ärenden och viss handläggning sker. Fram till den 10 september 2019 hanterades det nu aktuella ärendet av DS. Den 27 december 2018 kommunicerades klagomålet till verksamhetsutövaren. Verksamhetsutövaren inkom med svar den 8 januari 2021. Av svaret framgick att klaganden föreslagit att denne skulle få gratis måltider i den aktuella restaurangen som kompensation för den upplevda ljudstörningen. Kort därefter ska klaganden ha informerat verksamhetsutövaren att denne inte var nöjd med arrangemanget. Den 6 mars 2019 efterfrågade klaganden status i ärendet hos miljöförvaltningen som då kommunicerade verksamhetens svar från den 8 januari 2019 till klaganden. Klaganden inkom den 18 mars 2019 med en begäran om att förvaltningen eller verksamheten skulle genomföra en ljudmätning i bostaden. Yttrandet kommunicerades den 3 april 2019 till verksamheten som underlät att inkomma med svar. Den 5 juni 2019 hörde klaganden ånyo av sig om ärendestatus varvid miljöförvaltningen informerade att ärendet ska delas ut till handläggare. På grund av hög ärendebelastning tilldelades ärendet en egen handläggare först den 10 september 2019.

Den 9 december 2020 efterfrågade klaganden en statusuppdatering varvid handläggaren samma dag skickade en begäran till verksamhetsutövaren att inkomma med uppgifter när, samt hur ofta och hur många varuleveranser som tas emot i lokalerna. Härefter har inget hänt i ärendet. Den 3 maj 2021 skickade förvaltningen en påminnelse till verksamhetsutövaren att inkomma med svar. Samma dag informerade verksamhetsutövaren förvaltningen om omfattningen av leveranser.

Handläggaren kontaktade klaganden den 7 maj 2021 för att informera att handläggaren inte handlagt eller kontaktat klaganden eftersom handläggaren missförstått och trott att ärendet var löst genom att klaganden och verksamhetsutövaren kommit överens om en uppgörelse i början av klagomålet. Handläggaren bad om ursäkt för sitt misstag. I samma samtal önskade handläggaren boka tid för inspektion med klaganden. Klaganden befann sig vid telefonsamtalet i annat land och bad om att få återkomma till förvaltningen den 2 juni 2021 då denne skulle vara åter i Sverige. I samtalet informerade klaganden att han även blir störd nattetid av diskning i restaurangen varvid handläggaren informerade att miljöförvaltningen även kan utföra bullermätning nattetid för att utreda ljudstörningen.

Härefter har en omfattande skriftväxling ägt rum mellan klaganden och handläggaren under juni och juli 2021. Av skriftväxlingen framgår att störningar från lastning och lossning inte längre är ett problem eftersom verksamheten numera har ändrat sina rutiner på ett sådant sätt att det leveranser inte är störande för klaganden. Istället har klaganden framfört att problemet är att den aktuella verksamhetslokalen inte är anpassad till restaurangverksamhet. Ljudisoleringen från restaurangens kök är inte tillräcklig. Det är endast ljud som uppkommer i köket. Den klagande har även ombetts att föra bok över när ljuden uppkommer, så att förvaltningen får en uppfattning om hur ofta störningen förekommer under dygnet. Klaganden har då uppgett att dessa ljud förekommer sporadiskt och endast i vardagsrummet och därför är svåra att föra bok över. Han avser därför inte föra bok över störningarna. Handläggaren har erbjudit inspektionstider med flexibla tider under juni och juli, men den klagande har uppgett att han inte har möjlighet att ta emot för en inspektion förrän i slutet av augusti 2021. Den senaste händelsen i ärendet är den 30 juli där klaganden informeras om att en mätning måste ske innan eventuella krav kan ställas och att även dagbok över störningarna måste föras så att förvaltningen får en bild av störningens omfattning.

Förvaltningens uppdrag

När klagomål på störningar i inomhusmiljön anmäls till förvaltningen är förvaltningens uppdrag att oberoende av parterna utreda huruvida det föreligger en olägenhet eller inte. Vid konstaterad olägenhet ska miljöförvaltningen ålägga den som orsakar störningen att vidta åtgärder så att störningen avhjälps och inte längre utgör risk för olägenhet för människors hälsa.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av avdelningen för hälsoskydd.

Förvaltningens synpunkter och förslag

I sin tillsyn och handläggning styrs miljöförvaltningen av bland annat miljöbalken och förvaltningslagen. Ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts (se 9 § första stycket förvaltningslagen 2017:900).

I förevarande fall anmäldes olägenheten i december 2018. Viss handläggning har skett i ärendet av den funktion (DS) som tar emot och initialt handlägger inkommande ärenden fram till ärendet tilldelas en egen handläggare, vilket i detta fall skedde i september 2019. Den långa väntetiden på att tilldelas handläggare berodde på en ökad inströmning av ärenden under 2018 jämfört med tidigare år, med växande balans som följd.

Efter september 2019 när ärendet tilldelades en handläggare har ingen åtgärd eller kommunikation vidtagits i ärendet från någon av parterna, varken klaganden eller miljöförvaltningen förrän den 8 december 2020 då klaganden inkom med en statusförfrågan i sitt ärende. I ärendet hade utredning inte skett i själva sakfrågan huruvida det föreligger en olägenhet eller ej enligt miljöbalken.

Befintliga rutiner på enheten där ärendet har handlagts

Vid aktuell enhet finns sedan flera år en rutin innebärande att avstämning sker mellan chef och handläggare avseende handläggares pågående ärenden var tredje månad. Syftet med avstämningarna är att följa upp samtliga ärenden hos varje handläggare för att tillse att handläggningen kan fortlöpa på ett bra sätt. Vid avstämningen diskuteras ärendenas status samt nästa steg i utredning och/eller åtgärd.

Samtal med berörd handläggare och befattningshavare

I enlighet med den rutin som finns på enheten har totalt 7 avstämningssamtal mellan närmast ansvarig chef och handläggare förts mellan september 2019 till den 5 maj 2021. I det första samtalet den 18 september 2019 har handläggaren informerat dåvarande chef att denne ska avsluta ärendet. I följande samtal i december 2019 uppmanas handläggaren av dåvarande närmsta chefen att följa upp ärendet. Därefter följer en ärendeavstämning den 27 mars 2020 då handläggaren åter menar att ärendet ska avslutas. Det är oklart vad ställningstagandet att avsluta ärendet är baserat på då den dåvarande chefen inte längre arbetar kvar på

miljöförvaltningen och kan informera om vad som sades vid avstämningssamtalet.

I miljöförvaltningens noteringar från avstämningssamtal därefter mellan handläggaren och närmsta chefen, datumen 15 juni 2020, 11 december 2020, 23 februari 2021 och 5 maj 2021 har handläggaren uppmanats av både tidigare närmsta chef och nuvarande närmsta chef att följa upp störningen samt utföra inspektion. Först den 7 maj kontaktade handläggaren den klagande för att informera om sitt misstag om att störningen skulle vara löst med uppgörelsen om gratis måltider på restaurangen.

Nämndens bedömning av ärendets handläggning

Sammantaget kan förvaltningen konstatera att befintlig rutin för uppföljning av ärenden inte har haft avsedd effekt och att förvaltningslagens krav inte har följts i detta fall förrän handläggningen tagit fart i maj 2021.

Om ärendet hade varit att betrakta som avslutat som handläggaren anført inledningsvis i ärendet borde denne ha upprättat ett avslutsbeslut för att informera parterna om miljöförvaltningens ställningstagande i ärendet. Då avslutsbeslut inte upprättats har ärendet följaktligen varit fortsatt öppet för handläggning hos förvaltningen och skulle därmed ha hanterats i enlighet med 9 § förvaltningslagen (2017:900). Förvaltningen kan konstatera att så inte har skett.

Åtgärd med anledning av detta ärende

Chefen för aktuell enhet har utrett handläggarens agerande i detta fall och för att undvika att en liknande situation uppstår igen kommer avstämningar fortsättningsvis att ske månadsvis med handläggaren. Antalet andra arbetsuppgifter som handläggaren utför kommer att minskas, så att de egna ärendena ska kunna prioriteras.

Bilagor

1. Remiss från JO, dnr 2343-2021. Remiss begäran om upplysningar och yttrande.