

Handläggning av klagomålsärenden

Initiativet

Vid JO Berggrens inspektion av Områdesnämnderna Boo, Fisksätra/Saltsjöbaden, Sicklaön och Älta i Nacka kommun den 13, 14 och 16 februari 2001 antecknades – såvitt angick nämndernas verksamhet med miljö- och hälsoskyddsfrågor – följande till protokollet under punkten 3.2 (JO:s dnr 349-2001).

I pärmar betecknade Enklare klagomål 1999, 2000 respektive 2001 samlades handlingar rörande klagomål från enskilda om olägenheter av olika slag. Av handlingarna framgick att de personer som hade framfört klagomål i många fall bodde nära – i flera fall granne med – den som klagomålen riktades mot. Detta var exempelvis fallet i fråga om klagomål från AA, Saltsjö-Boo, om buller från motorvägen (pärmen för år 2001). Vid samtal med miljö- och hälsoskyddschefen BB upplystes att miljöförvaltningen vanligtvis inte betraktar sådana klagomål som ärenden och att de därför inte åsätts diarienummer och inte heller avslutas med formliga beslut med fullföljdshänvisning.

Av handlingarna kunde också utläsas att miljöförvaltningen i vissa fall hade tagit skriftlig kontakt med den som klagomålen riktades mot och bett denne att komma in med uppgifter om vidtagna eller planerade åtgärder. Enligt vad som framgick av handlingarna hade detta inte föregåtts av inspektion eller annan undersökning på platsen (se t.ex. i fråga om klagomål om buller från fastigheten O 41:1 och på bländande belysning från fastigheten Ektorpsvägen 2–6, båda från pärmen för år 2000).

Vid genomgången uppgav BB att det skulle vara administrativt svårhanterligt att behandla sådana klagomål som ärenden med åtföljande diarieföring och beslutsskrivning.

JO Berggren beslutade att inhämta samtliga områdesnämnders yttranden med avseende på handläggningen av dessa slags klagomål.

Utredning

I likalydande yttranden anförde områdesnämnderna följande.

Ett av kommunens övergripande mål är effektivt resursutnyttjande. Effektmål är att områdesnämndens myndighetsutövning skall kännetecknas av rättssäkerhet, begriplighet, tillgänglighet.

I pärmarna ”Enklare klagomål” förekommer olika typer av ärenden, de som registrerats i Ecos och de som inte registrerats.

Vissa enklare klagomål har tidigare klarats av med ett telefonsamtal eller utskick av information med en kortvarig och snabb arbetsinsats. Ofta har man bett den som klagat att återkomma om de inte märker någon förbättring. Dessa klagomål har tidigare inte registrerats i Ecos.

Av utrymmesskäl har enklare klagomålsärenden som registrerats i Ecos satts in i pärmarna för "Enklare klagomål" i stället för att läggas i en ny hängmapp i arkivet.

För att förbättra överskådligheten i handläggningen införs nu följande rutiner:

När en handling kommer in, som brev, fax eller e-post, registreras detta genom en anteckning i ett databaserat ärendehanteringssystem, Ecos.

Fortsättningsvis kommer alla nya tillsynsärenden att registreras i Ecos oavsett om de startas genom ett muntligt klagomål, ett e-postmeddelande eller en ansökningshandling. Detta gäller alla klagomål från allmänheten, även om tillsynsinsatsen förväntas bli ringa.

När områdesnämnden anser att ett ärende kan avslutas men den klagande inte är nöjd med utgången fattas ett delegationsbeslut att inte vidta ytterligare åtgärder. Ärendet kan då formellt överklagas.

Förvaring i pärmar kommer främst av utrymmesskäl även att ske fortsättningsvis. Regler för insortering i pärmar finns, handlingarna är därför möjliga att plocka fram vid ev. förfrågan.

En genomgång genomförs nu av administrativa rutiner för miljö- och hälsoskyddsärendena. Syftet är att dokumentera rutinerna och finna möjligheter till förbättringar.

I beslut den 28 februari 2002 anförde *JO Berggren* följande. Områdesnämnderna har i remissyttrandena berört hur handläggningen av klagomålsärenden skett och upplyst om vilka förändringar i rutinerna som har beslutats efter min inspektion. Vad som framkommit föranleder följande uttalanden.

När någon vänder sig till en kommunal nämnd i dess egenskap av tillsynsmyndighet och begär ett ingripande för avhjälpan av en olägenhet som anmälaren menar sig drabbad av i sin bostad eller på sin fastighet, uppkommer hos myndigheten ett ärende enligt 9 kap. miljöbalken och förordningen (1998:899) om miljöfarlig verksamhet och hälsoskydd. I ett sådant ärende är anmälaren att betrakta som part. Något krav på att klagomålen skall vara skriftliga finns inte, utan även muntliga klagomål innebär att ett ärende anhängiggörs hos myndigheten. Ytterst gäller ärendena frågan om myndigheten skall ingripa med stöd av de aktuella författningarna. Det är alltså frågan om myndighetsutövning. Bestämmelser om förvaltningsmyndigheters handläggning av ärenden finns i förvaltningslagen (1986:223).

Ett hos en förvaltningsmyndighet anhängiggjort ärende skall avslutas genom ett beslut av något slag. Förutom beslut varigenom myndigheten i sak avgör ärendet förekommer avskrivnings- och avvisningsbeslut. Det beslut som myndigheten meddelar kan anmälaren som regel överklaga om han anser att det gått honom emot.

De vid inspektionen uppmärksammade klagomålen har inte handlagts enligt den nyss beskrivna ordningen. Områdesnämnderna har i yttrandena upplyst att man nu infört rutiner som innebär att det när ett ärende kan avslutas men den klagande inte är nöjd med utgången, fattas ett formellt överklagbart beslut med besked att det inte vidtas ytterligare åtgärder. Jag vill med anledning härav påpeka att samtliga

ärenden där någon enskild är part skall avslutas med formliga beslut. Det saknar således i detta avseende betydelse om anmälaren kan antas vara nöjd med beslutet. Myndighetens beslut i klagomålsärendena bör enligt min mening normalt förse med fullföljdshänvisning.

Mot bakgrund av det sagda är jag positiv till att samtliga inkomna klagomål numera registreras i ärendehanteringssystemet.

Vad nämnderna anfört angående förvaring av handlingar ger inte anledning till något påpekande från min sida.

I protokollet från inspektionen ifrågasattes om områdesnämnder utan föregående inspektion eller annan undersökning hade begärt av dem som klagomål riktades mot att de skulle komma in med uppgifter om vidtagna eller planerade åtgärder. Nämnderna har i remissyttrandena inte lämnat några närmare upplysningar i denna fråga. Det är således oklart hur nämnderna hanterat detta. Jag finner inte anledning att utreda saken ytterligare, men jag vill från allmänna utgångspunkter uttala följande.

När en myndighet vänder sig till en enskild och begär att denne skall vidta åtgärder, t.ex. för att minska buller, förutsätter detta att myndigheten har genomfört någon form av utredning i ärendet som visar hur förhållandena är på den aktuella platsen. Utan en utredning har myndigheten inte underlag för att kunna ta ställning till om det finns anledning att begära att en enskild skall vidta åtgärder. Vidare krävs givetvis att myndigheten mot bakgrund av tillämpliga författningsföreskrifter har funnit sig ha fog för att ålägga den enskilde att vidta åtgärder. En annan sak är att en myndighet, t.ex. med anledning av inkomna klagomål, kan lämna information till en enskild beträffande vilka regler som gäller, om detta således inte utformas som ett åläggande gentemot denne. Så snart myndigheten framställer krav på att en enskild skall vidta åtgärder skall detta formuleras i ett beslut, som förse med fullföljdshänvisning.

Med dessa besked avslutar jag initiativärendena.