

Klagomål i inomhusmiljö

Miriam Adolfsson

Enhetschef



2026-05-07

Miljöförvaltningen

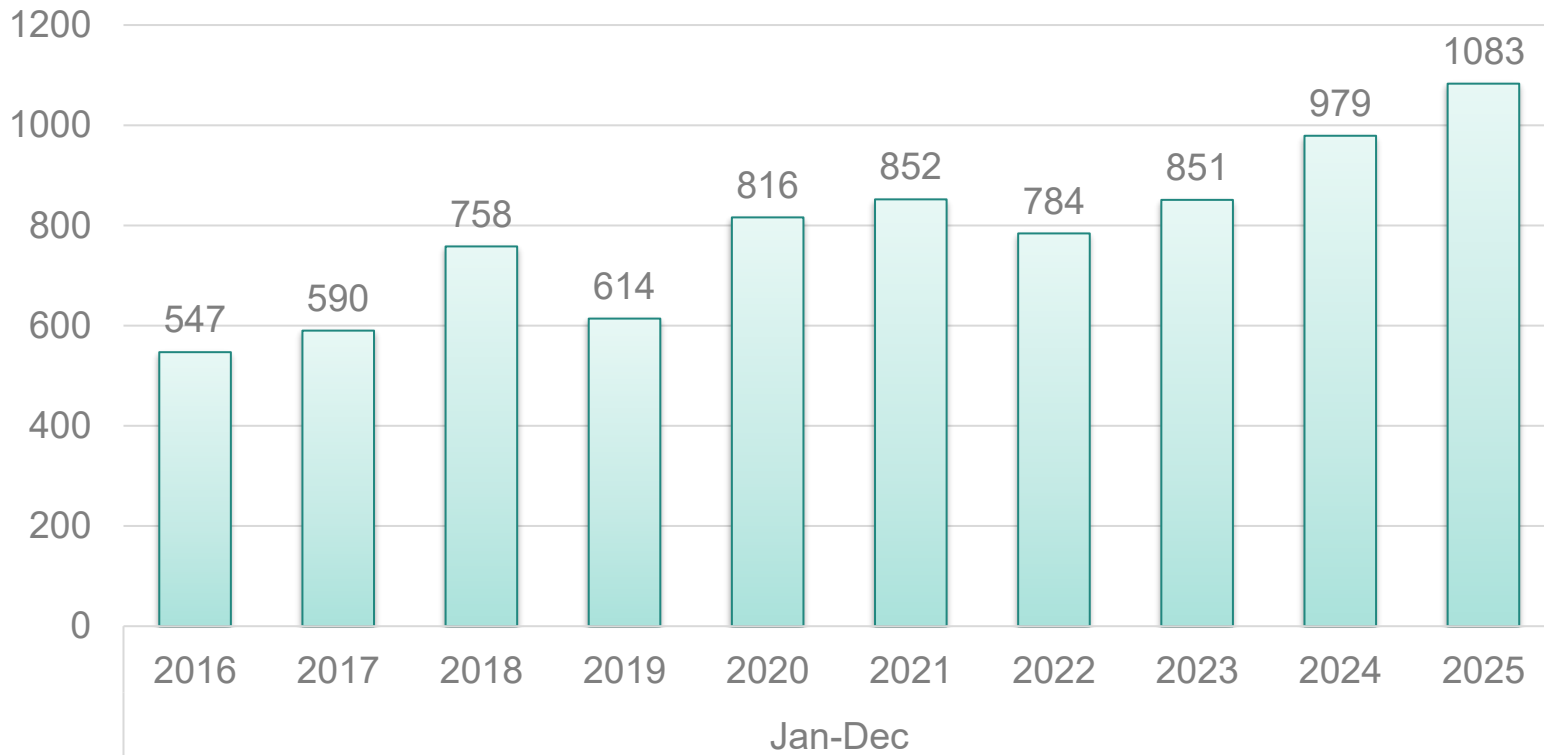
Agenda

- Klagomål
- Fördelning sak- och geografiska områden
- Hantering av klagomål
- Effektivisera handläggningen
- Utmaningar
- Några ärenden

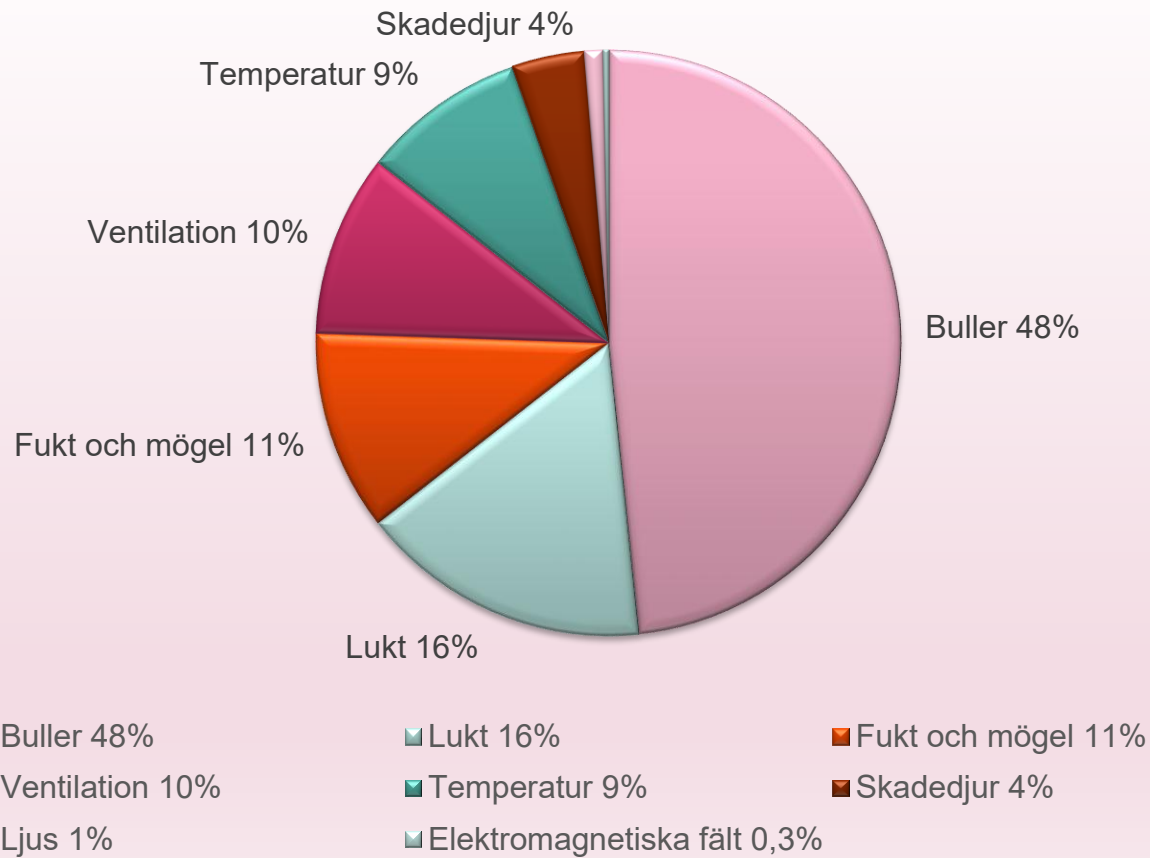


Klagomål

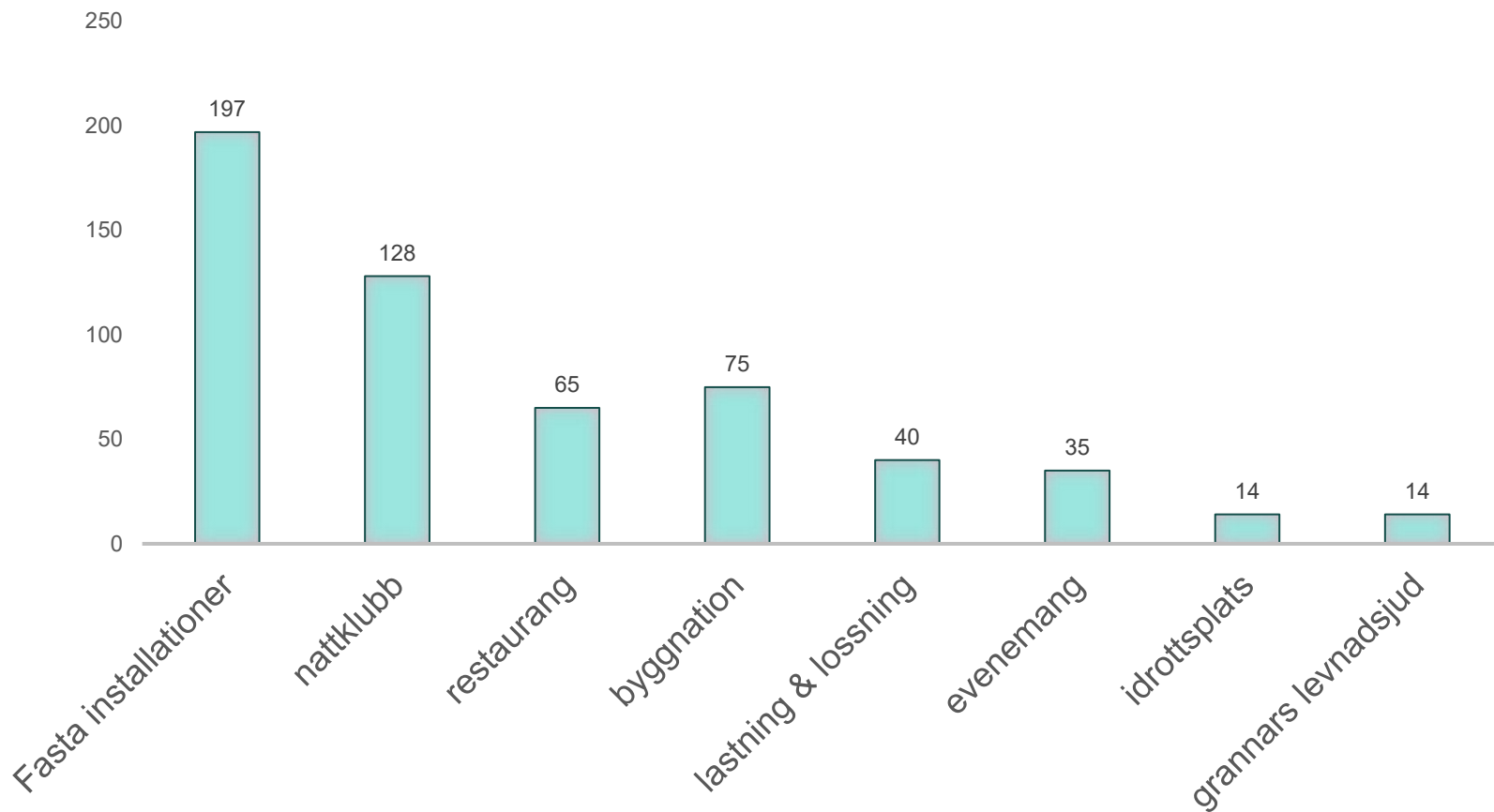
Inkomna ärenden jan-dec 2016-2025



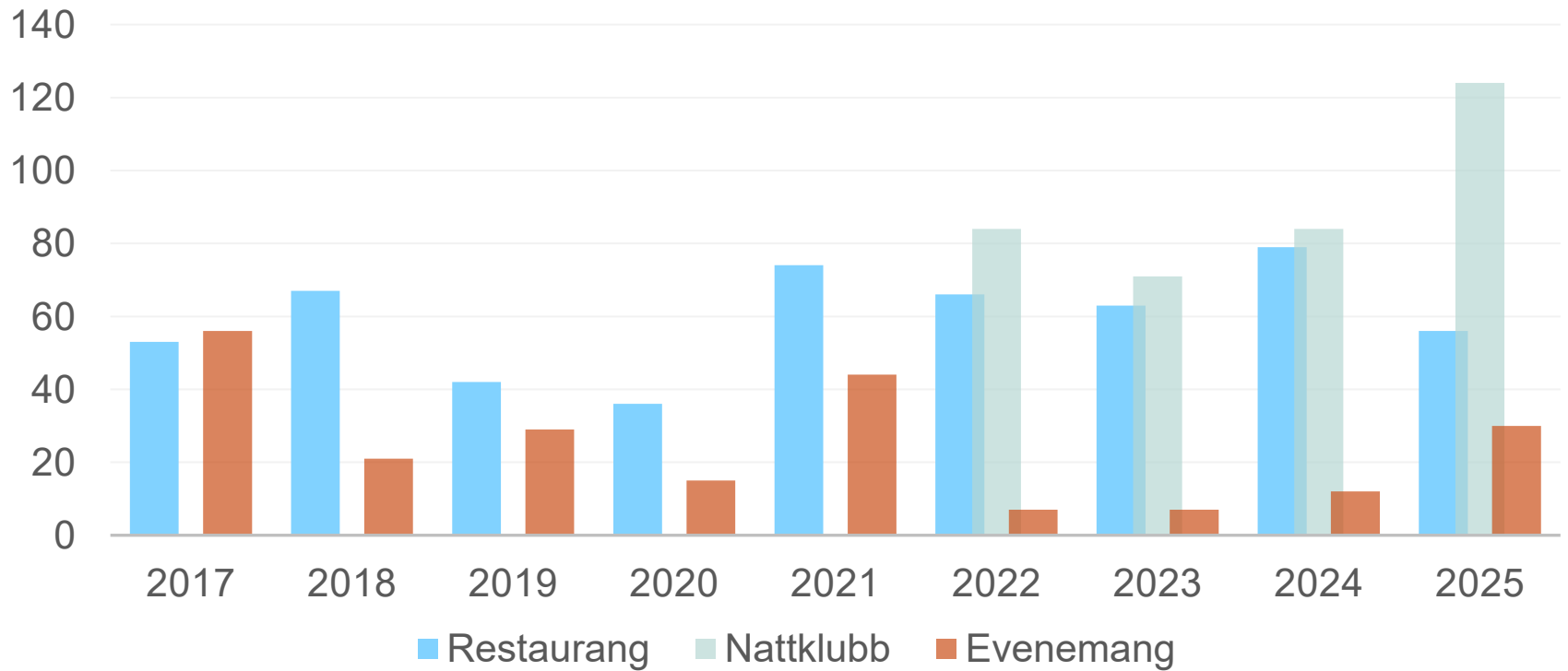
Fördelning av ärendetyp



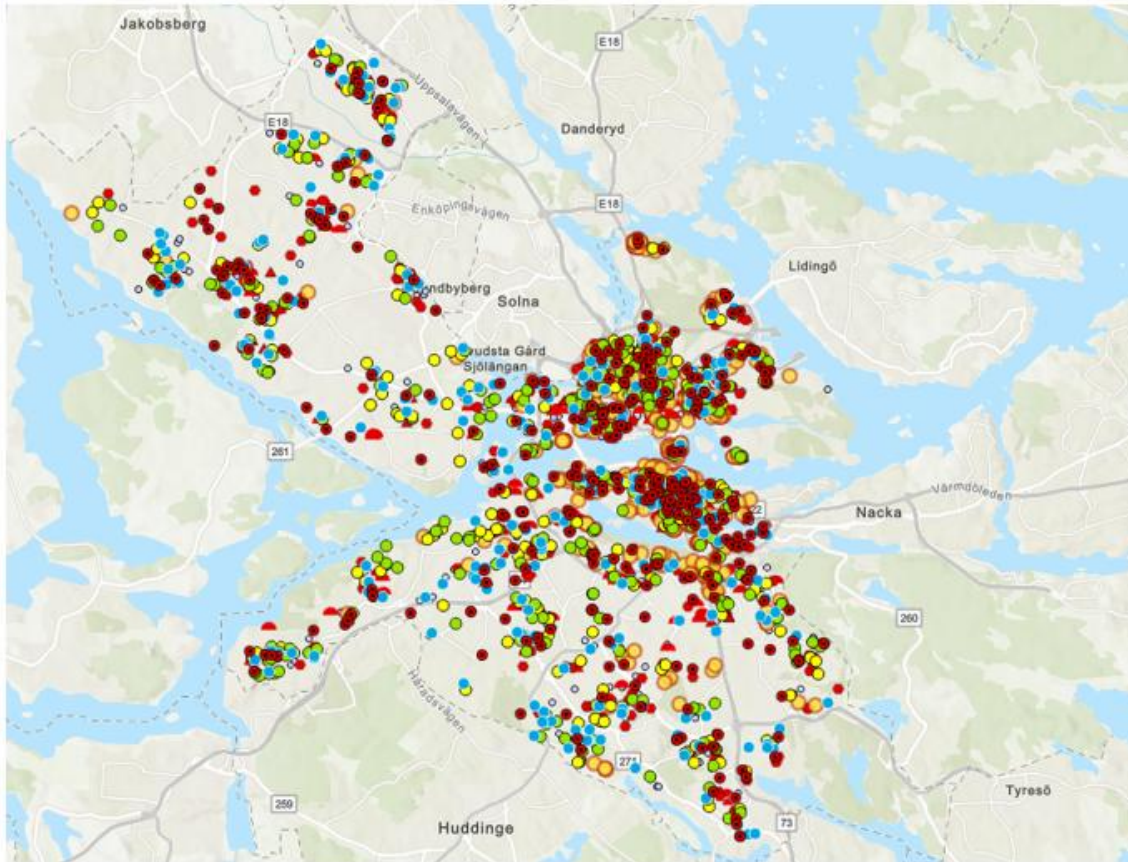
Buller



Musikbuller 2016-2025



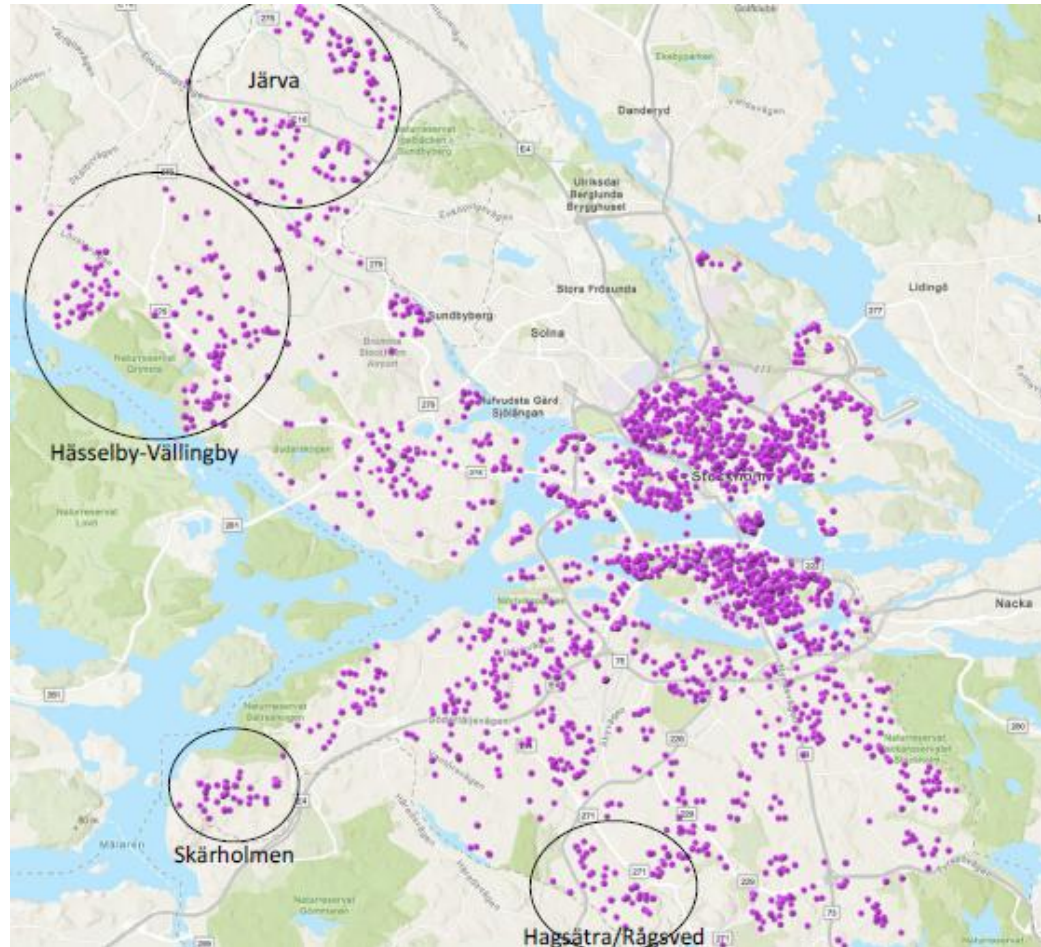
Geografisk spridning



Kategori

- Bristande ventilation
- ▲ Buller från byggnation
- Buller från fasta installationer
- ▲ Buller från lastning och lossning
- Buller från restaurang/nattklubb eller evenemang
- Fukt och mikroorganismer
- Störande lukt
- Temperatur
- Övriga klagomål

Klagomål



Det kommer ett klagomål.....

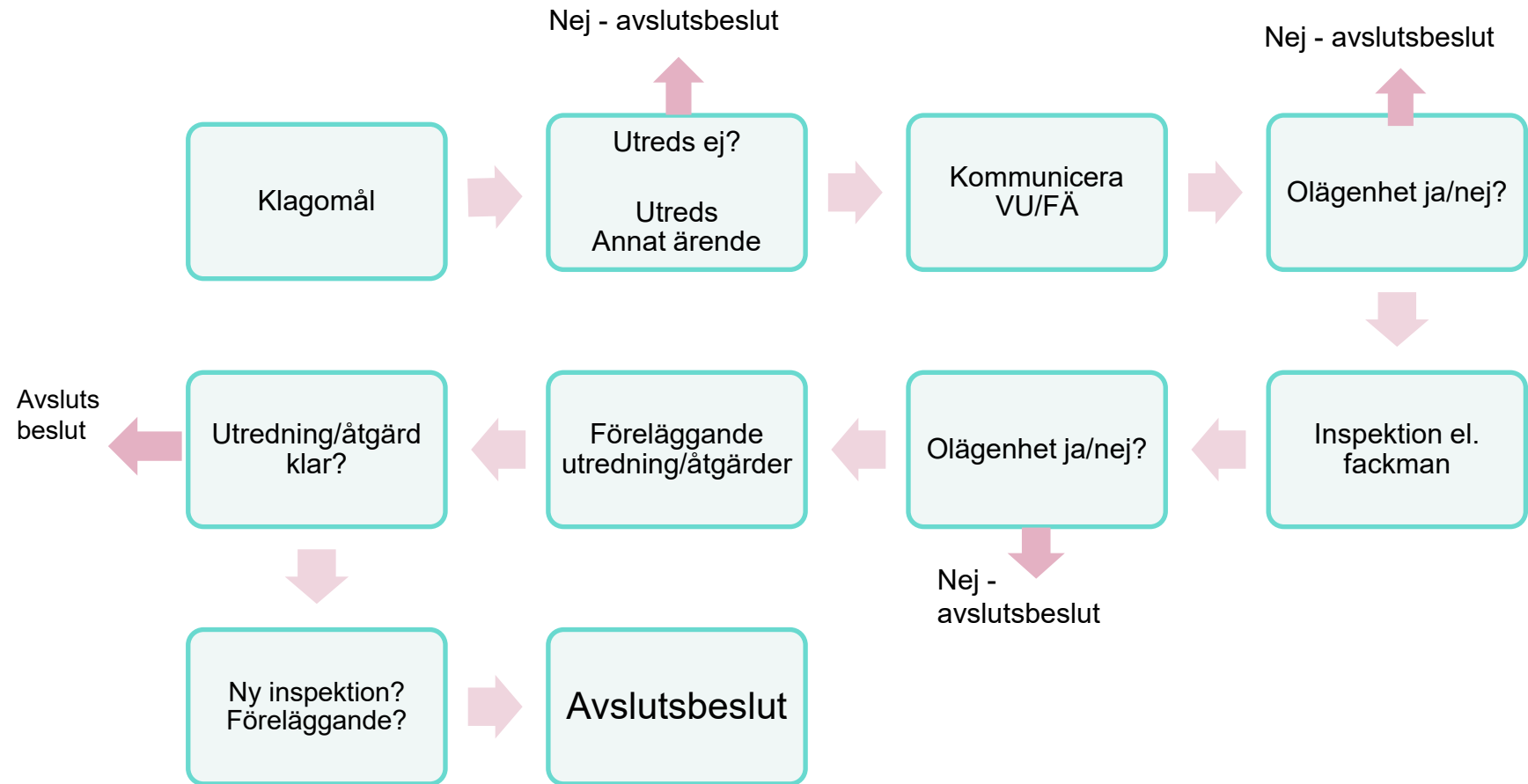


Lagstiftning - klagomålshantering

- Förvaltningslagen för handläggning, miljöbalken för bedömning om olägenhet.
- Objektivitets- och proportionalitetsprincipen, likabehandlingsprincipen
- Snabb, enkel och kostnadseffektiv handläggning utan att rättssäkerheten eftersätts.
- Skriftlig
- 12 § - beslut



Hantering av klagomål

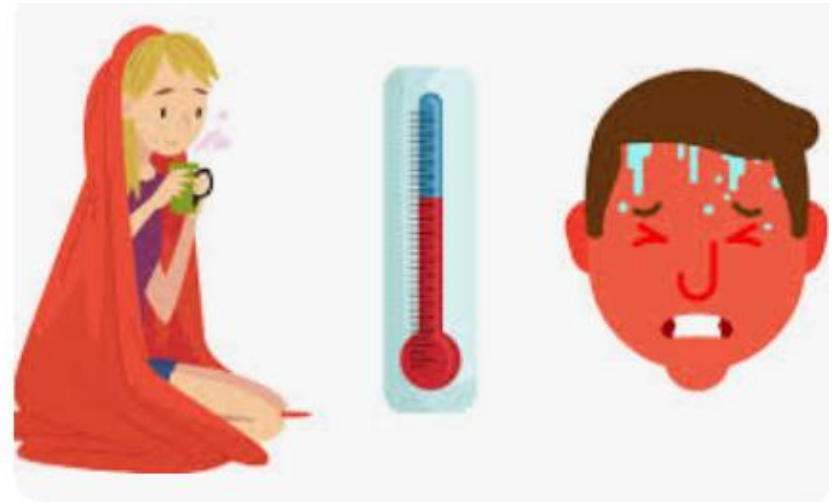


Hur hanterar vi mängden ärenden?

- Direktservice
- Bemannas av 4 medarbetare varje dag.
- DS hanterar alla nya inkommande klagomål gör första bedömning. E-post, bevakningar.
- Handlägger ärendet till dess att det finns en ledig handläggare eller ärendet kan avslutas.
- Vi har ett kundcenter som är vår första linje avseende telefonsamtal. Ca 7 000 samtal.

Effektiv process

- DS – bilen (inspektionsbil dagtid/kontorstid)
- Jourbilen (Höga ljud och buller samt övriga kvällsstörningar)
- Temaperioder t ex låg temp, hög temp, sommarstörningar
- Checklistor, inspektionsmallar, beslutsmallar
- Avslutslista
- Prioriteringar



Utmaningar?

- Rör sakfrågan miljöbalken? Eller är det plan- och bygglagen? Bostadsrättslagen?
- Hälsobedömningar
- Kniviga tekniska utmaningar vid olägenheter.
- Två upphandlade sakkunniga konsulter för svåra ärenden.
- Parter som inte samverkar



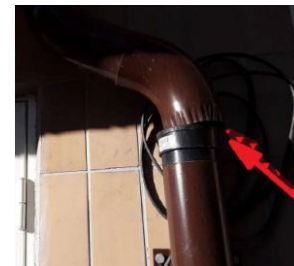
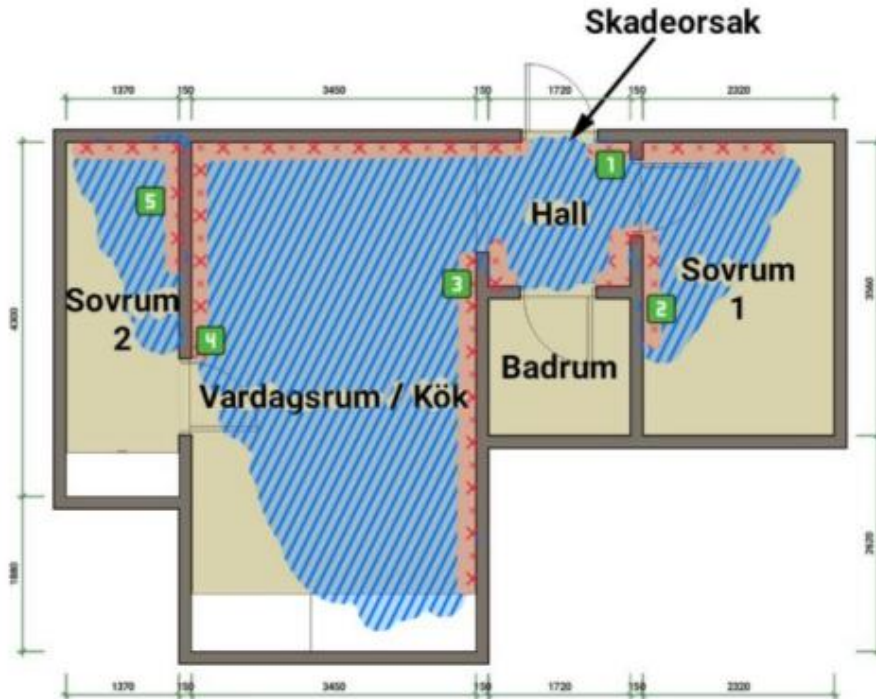


Bullerstörning från restauranger, nattklubbar och evenemang

- Främst från verksamhet med musik och under sommarsäsong med uteservering eller om verksamhet har öppna dörrar och fönster
- Bostäder ligger i närhet till sommarplatser (sommargåtor, sommarkajer, sommartorg mfl), innergårdar, takterrasser och närhet till vatten



Tekniskt utmanande



Fukt



TACK



Stockholms
stad

Miljöförvaltningen

2026-05-07