

DOKUMENTHANTERINGSPLAN

Kärnprocesser i Mölnåls stad

4.0.2 Klagomål

Antagen av miljönämnden den 15 mars 2016, § 31
Gäller från och med den 1 april 2016

4. Kärnprocesser

Verksamhetsområde

4.0. Generiska processer

Verksamhetsområde 4.0. Generiska processer	Beskrivning Miljöförvaltningen handlägger olika klagomålsärenden.				
Process 4.0.2 Klagomål	Överklagan av beslut: se process 4.0.6. Fakturering (i de fall där klagomålet bedömts som befogat): se process 4.0.1. Ansvarig för ärendet är handläggaren. Registratören lägger upp nya ärenden samt diarieför handlingar inkomna med post och till förvaltningens officiella e-post. Handläggaren diarieför själv upprättade och utgående handlingar samt uppgifter inkomna via e-post och telefonsamtal.				
Aktivitet	Handlingstyp	Gallring	Medium	Sökväg	Anmärkning
<i>Inkomna klagomål</i>					
Klagomål kommer in	Klagomål	Bevaras (se anmärkning)	EDP Vision Miljö	I det diarieförda ärendet	Obefogade klagomål med tillhörande handlingar gallras efter 2 år
Skrivelse angående undersökning av klagomål och vidtagande av åtgärder skickas till fastighetsägare eller verksamhetsutövare	Skrivelse	Bevaras	EDP Vision Miljö	I det diarieförda ärendet	
Resultat av undersökningar och/eller vidtagna åtgärder kommer in från fastighetsägaren eller verksamhetsutövaren	Åtgärdsrapport	Bevaras	EDP Vision Miljö	I det diarieförda ärendet	
Vid behov utförs ytterligare undersökningar av miljöförvaltningen	Inspektionsrapport/mätprotokoll	Bevaras	EDP Vision Miljö	I det diarieförda ärendet	Exempel på undersökningar är

					bullermätning, vattenprovtagning m m
Beslut att avsluta ärendet skickas ut i de fall där det ej föreligger olägenhet. Skickas med överklagandehänvisning och delgivningskvitto	Delegeringsbeslut	Bevaras	EDP Vision Miljö	I det diariet förda ärendet	
Delgivningskvitto kommer in	Delgivningskvitto	Bevaras	EDP Vision Miljö	I det diariet förda ärendet	
Beslut att åtgärda I de fall där fastighetsägaren/ verksamhetsutövaren ska åtgärda det som låg till grund för klagomålet men inte vidtar åtgärder. Skickas med överklagandehänvisning och delgivningskvitto	Delegeringsbeslut	Bevaras	EDP Vision Miljö	I det diariet förda ärendet	
Delgivningskvitto kommer in	Delgivningskvitto	Bevaras	EDP Vision Miljö	I det diariet förda ärendet	
Beslut om timavgift Skickas med överklagandehänvisning	Delegeringsbeslut	Bevaras	EDP Vision Miljö	I det diariet förda ärendet	