

# Uppsala kommuns synpunktshantering ur ett brukarperspektiv

Samverkansuppsats för examensarbetande studenter  
Socionomprogrammet, termin 6

---

2023-02-13

## Bakgrund

För oss i Funktionsrätt Uppsala och för Uppsala kommun är kommunal synpunktshantering angeläget av flera skäl. Synpunktshantering har en viktig roll i att säkerställa att enskilda brukare, anhöriga och invånare kan höra av sig, bli hörda och få konkret hjälp när de upplever brister i offentligt finansierad service och omsorg. När problem uppstår är att lämna en synpunkt ofta det enda sättet för enskilda att formellt göra sin röst hörd gentemot kommunala förvaltningar. En välfungerande synpunktshantering är särskilt viktigt för den som i sin vardag är i stort behov av att kommunala tjänster håller hög kvalitet.

Det finns lagar och föreskrifter som påbjuder synpunktshantering. Ett par exempel: I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) ska vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS) ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från bland annat vård- och omsorgstagare och deras närstående. Huvudmannens ansvar för att hantera klagomål gällande utbildningen regleras i skollagen (4 kap. 7–8 §§ skollagen 2010:800). Enligt skollagen ska alla huvudmän ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen, och lämna information om sina rutiner på ett lämpligt sätt. Huvudmannen ska vidare se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det genom uppföljning, klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten.

## Förslag till examensarbete: studie av synpunktshantering

Funktionsrätt har under de senaste åren varit med om flera situationer där det har rått delade meningar om hur brukares synpunkter och klagomål på en offentlig verksamhet ska tolkas. Funktionsrätt Göteborg (2019) som tidigare identifierat problem och perspektiv<sup>1</sup> har inspirerat oss till att fortsätta arbeta med denna fråga i Uppsala. Betyder till exempel frånvaron av klagomål att brukarna är nöjda? Att man inte vet om att man kan skicka en synpunkt? Hur man gör? Är klagomål som hade kommit in representativa för alla? Vågar man inte klaga av rädsla för repressalier? Har det betydelse vem den är som skickar in synpunkten?

Funktionsrätt föreslår en studie som undersöker Uppsala kommuns synpunktshantering utifrån frågeställningar likt ovanstående. Funktionsrätt förmedlar gärna kontakt med brukare som själva försökt lyfta sina upplevelser genom synpunktssystemet samt hänvisar till aktuella tjänstepersoner inom området.

## Förmedling av resultat

Funktionsrätt ser gärna att resultat förmedlas muntligt för intresserade från våra medlemsföreningar. Tjänstepersoner och politiker i Uppsala kommun inbjuds till presentationen. Examensarbetet publiceras på vår hemsida.

### Kontaktuppgifter till person i verksamheten

Michael Jestin, Ombudsman  
[michael.jestin@c.hso.se](mailto:michael.jestin@c.hso.se)  
076-0223446

---

<sup>1</sup>[https://www.funktionsrattgbg.se/wp-content/uploads/2019/05/Synpunktshantering-medborgaren-och-f%C3%B6rvaltningen\\_Upplaga-2.pdf](https://www.funktionsrattgbg.se/wp-content/uploads/2019/05/Synpunktshantering-medborgaren-och-f%C3%B6rvaltningen_Upplaga-2.pdf)