



# K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (2)  
Dnr 01.01-14240/08  
Giltig fr.o.m. 2008-09-03  
Giltig t.o.m. 2008-12-31

## Stockholms stadsarkiv

### Stadsarkivet hjälper den som vill ha information ur arkiven

*Stadsarkivets handlingar tillhandahålls av enheten för forskarservice, frihamnsenheten och folkbokföringsenheten. Enheterna tillhandahåller information ur arkiven genom att vara behjälplig vid sökning och erbjuda läsmöjlighet på plats i läsesalar samt genom att besvara förfrågningar, som rör de arkiv, vilka förvaras hos oss. På hemsidan tillhandahålls några av de mest efterfrågade arkiven som digitala bilder eller som registrerad information i databaser. Stadsarkivet söker också öka kunskapen om arkiven som informationskälla.*

### ÅTAGANDE

Stadsarkivet ger alla som vänder sig till oss information och vägledning om de arkiv vi förvarar.

Alla möts av god service och korta väntetider.

Handlingar som beställs till vår läsesal tas fram inom 30 minuter eller efter överenskommelse.

Stadsarkivet besvarar skyndsamt och korrekt förfrågningar riktade mot Stadsarkivets bestånd.

- Rutinartade förfrågningar besvaras normalt inom en vecka. Undantagna är förfrågningar om bouppteckningar som besvaras inom tre veckor. Särskild överenskommelse gäller bouppteckningsförfrågningar från Skatteverket.
- Övriga förfrågningar besvaras normalt inom tre veckor, om inte annan överenskommelse träffats.

Kopior av arkivhandlingar, som beställs i vår forskarexpedition, expedieras inom en vecka.

Stadsarkivet förmedlar kunskap om och stimulerar till vidgad användning av Stadsarkivets bestånd. Arkiven öppnas genom visningar, seminarier,



utställningar och guider/vägledningar och genom att skanna och publicera exempel ur både efterfrågade och okända arkiv.

### **RÄTTELSE / KOMPENSATION**

Anser användaren att det finns fel i vårt svar, kontrollerar vi om felet beror på källan eller vårt arbete. Är felet vårt skickas rätt svar omgående. Beror felet på bristfälliga rutiner, ändras dessa.

Dröjer svaret längre än utlovat informerar beställaren om orsaken och om när svar kan förväntas. Beror dröjsmålet på brister i våra rutiner ändras dessa.

### **KLAGOMÅL / SYNPUNKTER**

Genom att lämna Dina synpunkter och klagomål till Stadsarkivet, hjälper Du oss att förbättra våra rutiner och service.

Klagomål och synpunkter kan lämnas skriftligt eller muntligt direkt till den aktuella enheten eller skickas till *Stockholms stadsarkiv, Brukarforum, Box 22063, 104 22 Stockholm* eller [stadsarkivet@ssa.stockholm.se](mailto:stadsarkivet@ssa.stockholm.se).

### **VILL DU VETA MER?**

Är du välkommen att kontakta oss per telefon 08-508 28 300, e-post [stadsarkivet@ssa.stockholm.se](mailto:stadsarkivet@ssa.stockholm.se), brev till Stockholms stadsarkiv, box 22063, 104 22 Stockholm, eller besöka oss på vår adress Kungsklippan 6.

Stockholm 2008-09-03

Björn Jordell  
Stadsarkivarie

Stockholms stadsarkiv  
Kungsklippan 6  
Box 22063 104 22 Stockholm  
Telefon: 08-508 28 302  
Telefax: 08-508 28 301  
E-post: [stadsarkivet@ssa.stockholm.se](mailto:stadsarkivet@ssa.stockholm.se)

Kulturnämnden

Telefon: 08-508 28 300

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV KULTURNÄMNDEN 2008-09-16