



KVALTITETSGARANTI

Stadsarkivet hjälper den som vill ha information ur arkiven

Stadsarkivets handlingar tillhandahålls av enheterna Läsesal och webb samt Svarsenheterna A,B och C. Enheterna tillhandahåller information ur arkiven genom att vara behjälpliga vid sökning och erbjuda läsmöjlighet på plats i läsesalen samt genom att besvara förfrågningar, som rör våra arkiv. På webbplatsen ssa.stockholm.se 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 så korta väntetider som möjligt.

Handlingar som förvaras i arkivmagasin i Kungsklippan som beställs till vår läsesal tas normalt fram inom 30 minuter eller efter överenskommelse. För handlingar som förvaras i arkivmagasin i Frihamnen gäller särskilda rutiner.

Stadsarkivet besvarar skyndsamt och korrekt förfrågningar riktade mot Stadsarkivets bestånd.

- Rutinartade förfrågningar besvaras normalt inom en till tre veckor. Särskild överenskommelse gäller bouppteckningsförfrågningar från Skatteverket.
- Övriga förfrågningar besvaras normalt inom tre till fem veckor, om inte annan överenskommelse träffats.

Arkivhandlingar, som beställs fram till Läsesalen, kan fotograferas på plats med egen eller Stadsarkivets utrustning.

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

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

Stadsarkivets publicerade arkivinformation

De arkiv Stadsarkivet förvarar ska vara tillgängliga för alla både idag och i framtiden. Genom digitalisering i databaser, bearbetning och presentation tillgängliggör stadsarkivet arkivinformationen. Vår strävan är att underlätta för alla som söker information i arkiven.

ÅTAGANDE

Stadsarkivets publiceringar utgår ifrån autentiskt källmaterial i arkiven. Bild- och textinformation ska alltid hänvisa till en originalkälla för kontroll av informationen.

Digitalisering av arkiv sker i enlighet med användarnas efterfrågan och forskningens behov i enlighet med plan och prioritering samt vid vårdbehov.

Stadsarkivet ser till att publicerat material kan användas på de plattformar och medier där de ursprungligen publicerades.

Inrapporterade fel från användare och handläggare kontrolleras.

RÄTTELSE

Stora tekniska och strukturella fel i en publicering åtgärdas så snart det är tekniskt möjligt.

Lagstridiga publiceringar, där sekretess, PUL eller upphovsrätt bryts, åtgärdas snarast genom borttagning eller korrigering.

SYNPUNKTER

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

Synpunkter lämnas på www.stockholm.se/-/Tyck-till-om-stadens-service/, skriftligt eller muntligt direkt till den aktuella enheten eller skickas till *Stockholms stadsarkiv*, Box 22063, 104 22 Stockholm eller stadsarkivet@stockholm.se.

VILL DU VETA MER?

Du är välkommen att kontakta oss per telefon 08-508 28 300, e-post stadsarkivet@stockholm.se, brev till Stockholms stadsarkiv, box 22063, 104 22 Stockholm, eller besöka oss på vår adress Kungsklippan 6.