



Kulturförvaltningens kvalitetsgarantier 2011

Avdelningarnas kvalitetsgarantier har reviderats med anledning av förslag till verksamhetsplan för 2011.

Åtagandena riktas till besökare/deltagare/publik/bidragssökande och brukare. Rättelse/kompensation erbjuds i olika former beroende på verksamhet.

Synpunkter och klagomål besvaras generellt genom att avdelningarna dels lämnar besked inom tre dagar från att dessa mottagits, dels att synpunkterna/klagomålen besvaras inom två veckor.

Kvalitetsgarantierna föreslås gälla fr o m 2010-01-18 och tills vidare.

Evenemangsavdelningen.....	2
Kulturstrategiska avdelningen.....	3
Kulturhuset.....	5
Liljevalchs konsthall / Stockholm konst	7
Kulturskolan.....	10
Stadsmuseet, Medeltidsmuseet & Stockholmsforskning	12
Stockholms stadsbibliotek.....	14



Evenemangsavdelningen

Ingress

Evenemangsavdelningens uppdrag är att planera, producera och genomföra evenemang i Stockholm. De huvuduppdrag som avdelningen har är bl a Kulturnatten, Nationaldagsfirandet 6 juni, Stockholms Kulturfestival och Ung08-festivalen. Evenemangsavdelningen är också involverad i andra evenemang arrangerade av staden eller externa parter.

ÅTAGANDE

Evenemangsavdelningen åtar sig att under 2011 arrangera:

- Kulturnatt i samarbete med stadens kulturliv.
- Nationaldagsfirandet den 6 juni.
- Stockholms Kulturfestival
- Ung08-festivalen.

RÄTTELSE

Om Evenemangsavdelningen inte fullföljer sitt åtagande erbjuds rättelse, dock ej ekonomisk.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Skriftliga synpunkter och klagomål som riktas till Evenemangsavdelningen per brev besvaras med brev inom två veckor om namn och adress lämnas. E-post besvaras alltid med e-post.

Synpunkter och klagomål kan skickas till:

elham.ketab@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Mer information finns via evenemangens hemsidor:

www.kulturnattstockholm.se

www.6juni.stockholm.se

www.ung08.nu

www.kulturfestivalen.stockholm.se

Roger Ticoalu
Avdelningschef



Kulturstrategiska avdelningen

Ingress

Vår ambition är att ge stockholmarna ett enastående kulturliv med ett ökat utbud av högsta kvalité från fler konstnärer och som når fler medborgare varje år.

Kulturstrategiska avdelningen arbetar med fördelning av stöd till det fria kultur och föreningslivet samt kulturstrategiska frågor. Det strategiska arbetet utvecklar och samordnar förvaltningens omvärldsbevakning och långsiktiga strategier. Avdelningen har ett särskilt ansvar för att samordna förvaltningens ambitioner i stadsutvecklingen. Medarbetarna utgör en stab av sakkunniga inom olika kulturområden.

Den kulturstrategiska avdelningen arbetar via olika stödformer och främjandearbete för att det fria kulturlivet och föreningslivet ska bidra till att vara en väsentlig del i stadens kulturliv, präglad av hög kvalitet, mångfald i kulturella uttryck, bredd i antalet aktörer och tillgängligt för alla. Stöd ges till professionella kulturverksamheter, till konstnärer i form av ateljéstöd och stipendier, till folkbildningsorganisationer och samlingslokaler, samt till etniska föreningar för mångfalds- och demokratiarbete. Avdelningen stöttar ungdomars egna kulturprojekt genom En snabb slant och samordnar Nätverket Träffpunkt Stockholm. Ett särskilt stöd ges till de nationella minoriteternas kulturyttringar. Prioriterade områden under 2011 är barn och ungdom utifrån kulturplanen "Kultur i ögonhöjd", projekt som syftar till att öka tillväxten inom kultursektorn samt tillgänglighet och mångfaldsarbete.

ÅTAGANDE

Avdelningen för kultur- och integrationsstöd åtar sig att i kontakten med användarna

- skicka bekräftelse på inkommen ansökan via mail inom fjorton dagar,
- behandla ansökningar om verksamhetsstöd inom 100 dagar, projektstöd inom 75 dagar, projektstödet Jalla inom 30 dagar räknat från sista ansökningsdag.
- ungdomsstipendiet En snabb slant handläggs löpande och besked ska ges inom 20 dagar från det att ansökan inkommit,
- arrangera möten med grupper som söker stöd om kvalitetsfrågor, stödformer och avdelningens arbetssätt.

Avdelningen för kultur- och integrationsstöd åtar sig att

- alltid se till att frågor blir besvarade på ett professionellt sätt,
- lämna korrekt och lätt tillgänglig information på avdelningens hemsida,



- på hemsidan informera om vilka verksamheter och projekt som erhållit stöd,
- marknadsföra stödformerna till nya potentiella sökanden och stipendiemottagare.

Avdelningen för kultur- och integrationsstöd åtar sig att inför beslut

- objektivt bedöma inkomna ansökningar utifrån riktlinjerna,
- anlita referensgrupper i bedömningsarbetet.

Konsulenterna för barn- och ungdomskultur åtar sig att

- främja och förmedla kontakter mellan kulturliv, skola och förskola,
- stötta ungdomar som vill skapa och arrangera kulturprojekt.

De samlingslokaler som får stöd av kulturnämnden åtar sig att

- se till att lokalerna håller god kvalitet och är anpassade till kundernas behov,
- tillhandahålla information om hur man bildar en förening och hur man kan söka föreningsstöd från Stockholms stad.

RÄTTELSE

För rättelse vänder man sig i första hand till den handläggare som berett ärendet (se beslut) eller avdelningens chef.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Klagomål och synpunkter lämnas skriftligen till avdelningen. Dessa behandlas på avdelningsmöten och besvaras inom två veckor. E-post besvaras med e-post.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om oss och våra tjänster är du välkommen på

www.stockholm.se

skriv kulturstrategiska avdelningen i sökrutan. Du kan också ringa till Tiina Andersson, tel 508 31 936, tiina.andersson@stockholm.se.

Patrik Liljegren
Avdelningschef



Kulturhuset

Ingress

Kulturhuset gästas årligen av över 2.5 miljoner besökare och erbjuder ett rikt och varierat kulturutbud.

Vi ska vara förändringarnas kulturhus med ett öppet, urbant synsätt. Verksamheten ska vara angelägen, tillgänglig för många och ge avtryck genom upplevelser. Vi erbjuder ett gästfritt och tillgängligt möte i centrum av Stockholm.

Info/Biljettkassa finns vid huvudentrén på våning Plattan där du kan köpa aktuella kataloger, vykort och böcker som anknyter till verksamheten. Biljetter kan även köpas via hemsidan.

ÅTAGANDE

- erbjuda arrangemang i nivå med det bästa i Europa inom musik, debatt, litteratur och film samt vara en plats för det pågående offentliga samtalet
- producera och presentera svensk och internationell konst inom olika genrer, med fokusering på fotografi
- driva och utveckla biblioteksverksamheten med skönlitteratur, grafisk litteratur, barnlitteratur samt konst, musik och film
- erbjuda goda möjligheter för unga stockholmare att utöva, arrangera och ta del av kultur baserat på Stockholms stads strategiska plan för ung kultur ”Kultur i ögonhöjd”
- arbeta för att Kulturhuset blir en ekologisk kulturinstitution med ett uthålligt helhetstänkande
- erbjuda bildverkstad, program och utställningar för barn mellan 0 till 13 år med stöd av specialutbildade pedagoger
- erbjuda unga mellan 13 och 25 år att själva skapa och ta del av kultur för unga, av unga och med unga
- öka tillgängligheten till biblioteken
- främja mångkultur och omvärldsbevakning genom ett medvetet mångfaldsarbete i programutbud och personalpolitik
- ge god information om pågående verksamhet och göra verksamheten tillgänglig för alla besökare
- informera på Kulturhusets hemsida om verksamhet och program



RÄTTELSE

Om Kulturhuset inte lever upp till sina åtaganden kan kompensation erbjudas i form av t ex biljetter till program.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

På Kulturhuset tas besökarnas synpunkter emot på flera olika sätt, bland annat från entré- och informationsdiskarna, gästboken på hemsidan (www.kulturhuset.stockholm.se) och genom enkätundersökningar.

Synpunkter med e-post lämnas till registrator@kulturhuset.stockholm.se.

Besked om att synpunkterna mottagits av Kulturhuset meddelas inom tre dagar. Synpunkter med avsändare besvaras alltid inom två veckor.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om oss, vårt programutbud och tjänster är du välkommen att besöka vår hemsida www.kulturhuset.stockholm.se. Du kan också kontakta:

Bibliotek Plattan: Catharina Fogelström, tel 508 31 460

Bibliotek TioTretton: Katti Hoflin, tel 508 31 420

Bibliotek Film & Musik, Serieteket, Rum för Barn: Catharina Fogelström, tel 508 31 460

Ungdomsverksamheten Lava: Nina Röhlcke, tel 508 31 430

Konserter, scenkonst, samtal, debatter: Bosse Persson, tel 508 31 450

Utställningar: Margareta Zetterström, tel 508 31 457

Hyra av Kulturhusets lokaler: Jaana Sundqvist, tel 508 31 452

Marknadsföring, information, biljettförsäljning och shop: Charlotte Gateau, tel 508 313 90

Scen- och utställningsteknik: Jan Ljungwaldh, tel 508 31 371

Administration, drift och lokaler samt övergripande frågor: Anneli Fällman, tel 508 31 360

Samtliga nås per e-post enligt förnamn.efternamn@stockholm.se

Eric Sjöström

Kulturhuschef



Liljevalchs konsthall / Stockholm konst

Ingress

Liljevalchs

- Stockholms vackraste utställningsmiljö och stockholmarnas egen konsthall

Stockholms vackraste utställningsmiljö och stockholmarnas egen konsthall
Välkommen till Liljevalchs – Stockholms vackraste utställningsmiljö! Här visar vi konst och form i minst fyra stora och generösa utställningar om året.

Liljevalchs utställningsprogram vänder sig både till den riktigt breda publiken och de som är särskilt intresserade av vissa konstnärskap eller konst- och formriktningar. Varje nytt konstår inleds med den välkända jurybedömda Vårsalongen.

Liljevalchs tillhör Stockholms stad och invigdes 1916 som den första självständiga och offentliga konsthallen för samtidskonst i Sverige. Byggnaden är ritad av arkitekten Carl Bergsten och ligger på natursköna Djurgården i Stockholm.

Liljevalchs konsthall leds av Märten Castenfors.

Stockholm konst

- Stockholmarnas egen konst

Stockholm konstns uppgift är att ge stockholmarna den allra bästa konsten. Vi tar hand om hela processen som leder fram till att ny konst kommer på plats i stockholmarnas miljö.

Stockholm konstns uppdragsgivare/beställare är kommunala bolag, förvaltningar och byggherrar men vi erbjuder också våra tjänster till privata aktörer. Uppdragsgivarna vänder sig till oss när de behöver vår kompetens för att få den allra bästa konsten till sin stadsdel, mark, plats eller byggnad.

Vi arbetar med nya offentliga verk till gator, parker, bostadsområden och torg, och med inköp av konst som bl a placeras på arbetsplatser, förskolor, skolor och äldreboenden.

Dessutom arbetar vi med att förklara alla fördelar med enprocentsregeln för våra uppdragsgivare. En procent som ska avsättas för konstnärlig gestaltning vid all ny-, om- och tillbyggnad i Stockholms stad.

Stockholm konst leds av Märten Castenfors.



ÅTAGANDE

Liljevalchs åtar sig att inom ramen för ekonomiska medel och tilldelade resurser att

- producera och presentera konst och form i ca fyra stora och generösa utställningar om året inklusive Vårsalongen.
- erbjuda ett utställningsprogram som sammantaget vänder sig både till den riktigt breda publiken och de som är särskilt intresserade av vissa konstnärskap eller konst- och formriktningar.
- genomföra barn- och ungdomsverksamhet i riktade projekt mot skolor i relation till Liljevalchs aktuella utställningar
- bemöta alla besökare på ett trevligt och korrekt sätt samt tillhandahålla information och pedagogisk hjälp
- arbeta för att konsthallen är så tillgänglig som möjligt för alla besökare - med eller utan fysiska eller kognitiva funktionshinder
- arbeta så miljövänligt som möjligt
- etablera samarbeten med externa finansiärer för att möjliggöra projekt, på Liljevalchs konsthall och i stadens offentliga rum, som inte ryms inom sedvanlig budget.
- definiera, vårda och kommunicera Liljevalchs som varumärke och budskapsbärare

Stockholm konst åtar sig att inom ramen för ekonomiska medel och tilldelade resurser

- ansvara för hela processen som leder till att nya konstverk kommer på plats i stockholmarnas offentliga miljö,
- arbeta med gestaltningsprojekt på allmän plats utomhus samt i stadens lokaler och arbetsplatser, genom enprocentsfinansierad konst samt inköp av skulptur konst.
- aktivt verka för och kommunicera enprocentsregeln, den av kommunfullmäktige fastställda regeln som talar om att en procent av alla kommunala ny-, till- och ombyggnadskostnader ska avsättas för konstnärlig gestaltning.
- implementera kvalitetsmärkningen "enprocentssymbolen".
- bistå de stockholmarna som arbetar inom stadsdels- och fackförvaltningar samt kommunala bolag med konstkunskap
- dokumentera konstprojekten årligen i bokform
- etablera samarbeten med externa finansiärer för att möjliggöra projekt i stadens offentliga rum, som inte ryms inom sedvanlig budget.
- definiera, vårda och kommunicera Stockholm konst samt enprocentssymbolen som varumärke och budskapsbärare



RÄTTELSE

Liljevalchs

Om Liljevalchs inte fullföljer till sina åtaganden erbjuder vi rättelse, dock inte ekonomisk. Kompensationen kan t ex ges i form av biljetter till kommande utställningar.

Stockholm konst

Om Stockholm konst inte fullföljer till sina åtaganden erbjuder vi rättelse, dock inte ekonomisk.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Liljevalchs

Synpunkter och klagomål kan framföras muntligen till all personal på Liljevalchs konsthall. Liljevalchs konstvärdar och yttre personal kan ofta bistå med rättelse direkt. Åsikter kan också framföras i skriftlig form i den besökspärm som finns Liljevalchs reception eller butik. Skriftliga synpunkter och klagomål som riktas till Liljevalchs per brev besvaras med brev inom två veckor om namn och adress lämnas. E-post besvaras alltid med e-post.

E-post: info.liljevalchs@stockholm.se

Stockholm konst

Synpunkter och klagomål kan framföras muntligen till all personal på Stockholm konst. Skriftliga synpunkter och klagomål som riktas till Stockholm konst per brev besvaras med brev inom två veckor om namn och adress lämnas. E-post besvaras alltid med e-post. E-post: info.stockholmkonst@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

Liljevalchs

Om du vill veta mer om Liljevalchs och verksamheten, vänligen besök webbplatsen: www.liljevalchs.se

Stockholm konst

Om du vill veta mer om Stockholms konst och verksamheten samt enprocentsregeln, vänligen besök webbplatserna: www.stockholmkonst.se och www.enprocent.se

Mårten Castenfors

Avdelningschef



Kulturskolan

Ingress

LUST – DELAKTIGHET - UTVECKLING

För dig som är 6-22 år och bor i Stockholms stad erbjuder Kulturskolan undervisning av hög kvalitet i kulturella färdigheter på din fritid. Vi arbetar för att utveckla ditt skapande inom konstnärliga uttrycksformer så som teater, musik, dans och bild & form. Vi erbjuder terminslånga ämneskurser och kortare kurser. Våra verksamheter bedrivs både i egna lokaler och i skolorna runt om i staden.

ÅTAGANDE

Vi erbjuder undervisning av hög kvalitet i kulturella färdigheter på din fritid

Kulturskolan har ett brett utbud inom de estetiska ämnena. Undervisningen leds av lärare med hög ämneskompetens och arbetssätten kännetecknas av ett stort deltagarinflytande och en anpassning till varje barns/ungdoms/grupps förutsättningar och behov. Ämnesbeskrivningar finns presenterade på vår webbplats.

Terminsämneskurserna omfattar 26 lärarledda tillfällen per läsår (12-13 gånger under hösten och 13-14 under våren). I detta ingår undervisning och konserter/förställningar/vernissage.

ÅTAGANDE

Med vår utåtriktade verksamhet bidrar vi till ett rikt, varierat och levande kulturliv

Alla elever ges möjlighet att framträda i ett publikt arrangemang minst en gång per år. Alla musikelever ges därutöver möjlighet att delta i ensembler.

RÄTTELSE

Vi vill hålla en god kvalitet på vår verksamhet. Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi se över våra rutiner och arbetsformer och rätta till det som blivit fel.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Om du har synpunkter på verksamheten eller tycker att vi inte lever upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så att vi får en chans att förbättra oss. Inkomna skrivelser med avsändare besvaras alltid inom två veckor.

Kontakta i första hand din lärare. Vill du tala med Kulturskolans ledning kontakta ansvarig enhetschef enligt nedan.



Enhetschefer

BROMMA

Inga Andersén, 508 420 28, inga.andersen@stockholm.se

ENSKEDE – ÅRSTA/SKARPNÄCK & RESURSCENTRET

Monica Babakhan, 508 465 26, monica.babakhan@stockholm.se

FARSTA/VANTÖR/ÄLVSJÖ

Cecilia Frostenson, 508 49 025, cecilia.frostenson@stockholm.se

HÄGERSTEN – LILJEHOLMEN/SKÄRHOLMEN

Björn Ander-Andersson, 508 481 74, bjorn.ander-andersson@stockholm.se

HÄSSELBY– VÄLLINGBY

Lennart Wårdh, 508 420 26, lennart.wardh@stockholm.se

KUNGSHOLMEN/NORRMALM/ÖSTERMALM

Bengt Staf, 508 318 39, bengt.staf@stockholm.se

SPÅNGA – TENSTA/RINKEBY – KISTA

Ann-Sofie Ericson, 508 420 25, ann-sofie.ericson@stockholm.se

SÖDERMALM

Lotta Gusterman, 508 318 46, lotta.gusterman@stockholm.se

Om du anser att du inte fått gehör för dina synpunkter kan du vända dig till Kulturskolechef Marion Hauge-Lindberg tfn 508 318 41 marion.hauge-lindberg@stockholm.se

VILL NI VETA MER?

De åtaganden vi presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Men vår verksamhet består av mycket mer än dessa åtaganden. Vill ni veta mer om hur vi arbetar är ni hjärtligt välkommen att ringa eller besöka oss. Mer information hittar du även på vår webbplats www.stockholm.se/kulturskolan. Kulturskolan finns även på Facebook.

Marion Hauge-Lindberg

Kulturskolechef



Stadsmuseet, Medeltidsmuseet & Stockholmsforskning

Ingress

Stockholms stadsmuseum är stadens minne. Vi samlar kunskap om staden, dess byggnader och miljöer, människor, föremål och händelser. I utställningar, program, databaser, böcker och faktarum vill vi göra Stockholms historia så tillgänglig som möjligt. Vårt mål är att så många som möjligt känner sig delaktiga i Stockholms historia, nutid och framtid.

Stadsmuseet har förvaltningsansvar för de konstverk som ägs av Stockholms stad och är utplacerad i skolor, förskolor, servicehus, förvaltningar och offentliga byggnader över hela kommunen.

Stockholms Medeltidsmuseum berättar om Stockholms uppkomst och medeltida utveckling genom utställningar, visningar, stadsvandringar, föreläsningar och andra program. Museet skall levandegöra stadens tidiga historia och utveckla verksamhetsanknutna kontakter med omvärlden.

ÅTAGANDE

Stockholms stadsmuseum med Medeltidsmuseet och Stockholmsforskningen åtar sig att

- alla besökare tas emot på ett trevligt och korrekt sätt samt att de ges god information om pågående verksamhet
- utställningar, visningar och vandringar och övrig programverksamhet genomförs professionellt
- alla som tar kontakt med Stockholms stadsmuseum med Medeltidsmuseet och Stockholmsforskningen per e-post eller telefon tas om hand på ett professionellt sätt
- den som skickar e-post till t ex byggsvar.stadsmuseum@stockholm.se kommer att kontaktas inom fem arbetsdagar
- hålla museerna öppna på de tider som museet har anslagit i dagspressen och på webbplatsen och meddela eventuella förändringar senast 7 dagar i förväg
- urvalet av litteratur och föremål som erbjuds i museibutikerna har anknytning till verksamheten och håller god kvalitet
- på beställning utföra kopiering, skanning och digital bearbetning av bilder ur museets fotoarkiv samt att inom utlovad tid leverera beställda bilder
- inom en vecka handlägga inkomna forskarfrågningar
- förvärva, vårda och bevara och tillgängliggöra fot och museisamlingens föremål och konstverk enligt riktlinjer för samlingen



- vårda, bevara, tillgängliggöra Stockholms stads konstsamling samt stadens konstnärliga utsmyckning utomhus på allmän plats
- stimulera och bedriva kunskapsuppbyggnad och forskning av god kvalitet

RÄTTELSE

Om vi brutit i garantin vad det gäller öppettider och programverksamhet erbjuder vi rättelse.

Om det uppstår klagomål på faktainnehåll, bemötande eller genomförande av programverksamhet, kommer vi att granska och rätta felaktigheter där vi finner att klagomålet är befogat.

Om det uppstår övriga klagomål eller problem åtar vi oss att, i den mån det är möjligt, snarast åtgärda problemet.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi är angelägna att du kontaktar oss med förbättringsförslag, idéer, synpunkter, beröm eller klagomål om något inte fungerar eller om vi inte håller vad vi lovat.

Du kan skicka brev eller e-post.

Stockholms stadsmuseum

Registrator, Stockholms stadsmuseum

Box 150 25, 104 65 Stockholm

Telefon: 08-508 31 600

E-post: info.stadsmuseum@stockholm.se

Stockholms Medeltidsmuseum

Box 2343, 103 18 Stockholm

Telefon: 08-508 31 790

E-post: info.medeltidsmuseet@stockholm.se

Besked om att synpunkter mottagits meddelas inom tre dagar.

Synpunkter med avsändare besvaras alltid inom två veckor.

VILL DU VETA MER?

Om du vill veta mer om oss och våra tjänster är du välkommen till våra hemsidor: www.stadsmuseum.stockholm.se och www.medeltidsmuseet.stockholm.se

Ann-Charlotte Backlund

Chef Stadsmuseet

Stockholms stadsmuseum med

Medeltidsmuseet och Stockholmsforskningen



Stockholms stadsbibliotek

Ingress

Stockholms stadsbibliotek finns på 40 olika ställen i staden samt på webbplatsen biblioteket.stockholm.se. Stockholms stadsbibliotek bedriver också verksamhet på drygt 50 sjukhus och andra vårdinstitutioner i Stockholmsområdet. Vi erbjuder dig fri tillgång till böcker, tidningar och tidskrifter, Internet och andra medier. Om du vill kan vi också erbjuda dig kvalificerad hjälp när du söker information eller en bra bok. Du kan också besöka något av våra biblioteks många kulturprogram eller få hjälp med studierna. Mer information om vad vi har att erbjuda finns på vår hemsida och på ditt lokala bibliotek. Fråga gärna personalen nästa gång du besöker biblioteket. Hos oss hittar du inte bara det du söker utan också det du kanske inte väntat dig!

ÅTAGANDE

Samlingar

Inom Stockholms stadsbibliotek åtar vi oss att tillhandahålla ett brett urval av media genom att:

- erbjuda böcker, dagstidningar och tidskrifter i såväl tryckt som elektronisk form på många olika språk,
- erbjuda medier för alla åldersgrupper,
- erbjuda bokningsbara publika datorer.

Tillgänglighet och service

Inom Stockholms stadsbibliotek åtar vi oss att:

- på alla bibliotek erbjuda personlig hjälp och vägledning av kompetent personal,
- arbeta för att förbättra tillgängligheten och skapa attraktivare biblioteksmiljöer för alla,
- erbjuda biblioteksservice dygnet runt genom våra webbplatser www.biblioteket.stockholm.se och www.interbib.se,
- erbjuda lässtimulerande aktiviteter för alla åldrar,
- erbjuda trådlös Internetuppkoppling för dig som vill använda din bärbara dator på biblioteket,
- erbjuda service till studerande på alla nivåer.



Inflytande

Inom Stockholms stadsbibliotek åtar vi oss att verka för brukarinflytande genom att:

- vara lyhörda för våra användares önskemål, synpunkter och behov,
- ta emot och beakta inköpsförslag, samt om du så önskar, senast inom två veckor ge dig besked om den media du föreslagit kommer att köpas in

RÄTTELSE

Om du anser att vi inte levt upp till något av våra åtaganden så låt oss få veta det. Det ger oss möjlighet att se över våra rutiner och vid behov rätta till det som felas.

Inom tre dagar ska du få besked om att vi tagit emot ditt klagomål och hur snart vi kan ge dig ett besked i ärendet. Alla skriftliga klagomål besvaras per brev inom två veckor, e-post besvaras per e-post.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vår ambition är att det skall vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga.

Om du vill påpeka en brist eller lämna förslag till förbättringar, vänd dig i första hand till personalen på det bibliotek dina synpunkter gäller. Om du framfört ett klagomål och inte fått återkoppling ska du vända dig områdeschefen för biblioteket på bibliotekets adress. Du hittar kontaktuppgifter till samtliga bibliotek på webbplatsen biblioteket.stockholm.se.

Det går också bra att skriva till avdelningens registrator, så vidarebefordras dina synpunkter till områdeschefen för det aktuella biblioteket:

Registrator

Stockholms stadsbibliotek

113 80 Stockholm

eller e-post: stadsbiblioteket@stockholm.se

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi presenterat ovan är övergripande och gemensamma för alla bibliotek inom Stockholms stadsbibliotek. Ditt intresse är ett viktigt bidrag för vidareutvecklingen av vår verksamhet och våra tjänster, därför välkomnar vi ditt engagemang.

Inga Lundén

Stadsbibliotekarie