

# Norrmalms stadsdelsförvaltning

## AVDELNINGEN FÖR STRATEGI OCH STÖD

Stadsdelsförvaltningens övergripande administrativa, strategiska och serviceinriktade funktioner finns samlade på avdelningen för att utgöra stöd och ge service till stadsdelsförvaltningens ledning samt till stadsdelsnämnden. Avdelningens uppgift är också att ge service och information till medborgarna som bor och verkar på Norrmalm och till dem som kontaktar eller besöker stadsdelsförvaltningen.

Avdelningens arbete och de olika funktionerna har organiserats i tre olika grupper:

### **Kommunikation**

I den här gruppen ingår stadsdelsförvaltningens reception, växel, konsumentvägledning samt IT - och informationsfrågor.

### **Lokaler och inköp**

Inom den här gruppen handläggs frågor som rör stadsdelsförvaltningens lokaler, hyror, inköp och säkerhet.

### **Nämndstöd**

Stadsdelsförvaltningens nämndsekretariat, registratur och arkiv tillhör den här gruppen. Nämndstödsgruppen besvarar medborgarförslagen, bereder ärenden, tar fram förslag till tjänsteutlåtanden, remissyttranden samt utarbetar underlag för strategiska överväganden på uppdrag av avdelningschefen eller stadsdelsdirektören. Inom nämndstödsgruppen handläggs dessutom frågor som rör samhällsplanering, bygglov, markupplåtelser, miljösamordning, beredskapsplaneringen, bevakning av personuppgiftslagen, upplåtelse av torgplatser, folkölstillsynen, ansökningar om automatspelstillstånd samt remisser avseende alkohol serveringsstillstånd.

Avdelningens kunder är stadsdelsnämnden, förvaltningsledningen, enhetschefer, medborgare på Norrmalm samt alla som besöker eller kontaktar stadsdelsförvaltningen.

## ÅTAGANDE

### RECEPTION

---

Vi åtar oss:

- Att bemöta alla besökare på ett värdigt och respektfullt sätt
- Att hålla den interna telefonlistan à jour och ge ut den tre gånger per år
- Att sköta den dagliga personalrapporteringen på Tulegatan 13
- Att vara behjälplig och tillmötesgående för att få en så väl fungerande verksamhet som möjligt

### KONSUMENTVÄGLEDNING

---

Vi åtar oss:

- Att alltid ge korrekta svar med avseende på gällande rätt inom konsumentområdet
- Att ge konsumentinformation till stadsdelens alla skolklasser och näringsidkare som så önskar.
- Att vara tillgänglig för konsumentrådgivning alltid under kontorstid med undantag av tid som är avsatt för möten och utbildningstillfällen

### VÄXEL

---

Vi åtar oss:

- Att alltid bemöta kunderna så att de känner sig väl mottagna
- Att alltid ta fram och förmedla de uppgifter som kunden behöver för att komma vidare med sitt ärende.

## IT-FRÅGOR

---

Vi åtar oss:

- Att ha supporttelefonen bemannad under kontorstid; måndag till torsdag klockan 8.00-16.00 samt fredag klockan 8.00-15.15. Lunchstängt klockan 11.15-12.15.
- Att inom två arbetsdagar åtgärda minst 60% av de ärenden som användare på Tulegatan 13 anmäler antingen via supporttelefonen 508 09 010 eller via GroupWise/IT – support.
- Att inom fem arbetsdagar åtgärda minst 60% av de ärenden som användare på externa adresserna anmäler antingen via supporttelefonen 508 09 010 eller via GroupWise/IT – support.
- Att se till att servern fungerar minst till 97% av kontorstiden.
- Att se till att användarna har åtkomst till intranätet till minst 97% av kontorstiden.
- Att meddela användarna minst två dagar innan planerade driftavbrott.
- Att meddela användarna om driftstörningar inom en timme
- Att ha sex webbredaktörmöten per år.
- Att ge råd till alla anställda inom förvaltningen vad gäller inköp av hård- och mjukvara eller utbildning inom IT
- Att under verksamhetsåret 2002 utföra uppgradering av datorerna på Sabbatsbergsområdet samt på Tulegatan 13.

## LOKALFRÅGOR

---

Vi åtar oss:

- Att planera, initiera och delta i processer för ett effektivt och ändamålsenligt lokalutnyttjande för enheten och stadsdelen
- Att se till att tillgängligheten för funktionshindrade beaktas vid samtliga ombyggnationer och underhållsåtgärder.

- Att informera, involvera och bistå med kunskaper till enhetschefer i frågor som handlar om lokalers drift, underhåll och kostnader.
- Att bevaka att hyresavtal för inhyrda lokaler följs samt sköta hyresinbetalningar och kontakter med fastighetsägarna.

#### INKÖPSFRÅGOR

---

Vi åtar oss:

- Att tillhandahålla och förmedla aktuell information om stadens centralt upphandlade avtal till förvaltningens samtliga chefer.
- Att ge råd, administrativt och praktiskt stöd som leder till kostnadseffektiva, miljövänliga och ändamålsenliga inköp
- Att verka för ett effektivt återanvändande av möbler och övriga inventarier
- Att i uppdrag av chefer köpa in förvaltningens och enheternas mobiltelefoner och upprätthålla aktuell inventarie- och abonnemangsregister
- Att i uppdrag av chefer administrera behörighetskort/tjänstelegitimation till enheternas medarbetare

#### NÄMNDSEKRETARIAT, REGISTRATUR OCH ARKIV

---

Vi åtar oss:

- Att senast en vecka före sammanträdet skicka ut föredragningslistan med tillhörande handlingar till nämndledamöterna, förvaltningsledningen och övriga berörda
- Att expediera stadsdelsnämndens beslut senast dagen efter protokollsjusteringen
- Att hålla stadsdelsnämndens diarium uppdaterat och tillgängligt under kontorstid
- Att snarast och senast dagen efter registrera och bekräfta inkommande handlingar, skrivelser, brev och medborgarförslag
- Att expediera begärda handlingar inom två dagar

- Att hålla stadsdelsförvaltningens arkiv ordnat och förtecknat så att allmänheten har tillgång till allmänna handlingar
- Att bistå avdelningar och enheter med kunskap om arkivvård och dokumenthantering

#### SAMHÄLLSPLANERING

---

Vi åtar oss:

- Att i kontakten med fastighetsägare, företagare och stadens förvaltningar framhålla de värden och beslut som stadsdelsnämnden har fastställt för den fysiska miljön
- Att i samband med ärenden till nämnden beakta medborgarnas synpunkter på den fysiska miljöns utformning.

#### TJÄNSTEUTLÅTANDEN, REMISSER, SKRIVELSER, UTREDNINGAR

---

Vi åtar oss :

- Att i samverkan med den berörda avdelningen utarbeta faktabaserade, tydliga och kortfattade beslutsunderlag som avdelningschefen har tillhanda två veckor före beslut.

#### MEDBORGARFÖRSLAG

---

Vi åtar oss:

- Att inom en månad efter att ett medborgarförslag anmälts i nämnden lämna ett informativt svar till förslagsställaren.

## MILJÖ OCH AGENDA 21

---

Vi åtar oss

- Att medverka till att fastighetsnära hämtning av källsorterat avfall införs
- Att informera medborgare och företag om vad som gäller för hanteringen av farligt avfall samt medverka till att ett nytt insamlingssystem för hushållens farliga avfall prövas på Norrmalm
- Att kontinuerligt förse enheter och avdelningar med information, rådgivning och utbildning för att underlätta enheternas miljöarbete.

## ALKOHOLSERVERINGS- OCH AUTOMATSPELSTILLSTÅND

---

Vi åtar oss

- Att lämna stadsdelsnämndens yttrande om alkoholserveringstillstånd till tillståndsenheten inom en månad efter det att remissen har ankomststämplats
- Att handlägga och fatta beslut inom två månader efter det att automatspelansökan har ankomststämplats

## UPPLÅTELSE AV TORGHANDELSPLATSER

---

Vi åtar oss

- Att minst en gång i veckan tillse att de i stadsdelsnämndens räkning uthyrda torgplatserna är välskötta och att gällande lokala ordningsföreskrifter efterlevs. Under tiden 1/5 – 30/9 sker tillsynen två gånger per vecka

## **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckats leva upp till ovanstående åtaganden ska vi omgående se över våra arbetsrutiner för att rätta till det som felats samt att se till att det inte upprepas.

Avdelningens åtaganden och kvalitetsgarantier revideras årligen i samband med verksamhetsplanen inför nästkommande år.

## **KLAGOMÅL / SYNPUNKTER**

Om Du vill framföra synpunkter eller om Du är missnöjd är Du välkommen att ta kontakt direkt med oss. Den som tar emot Dina synpunkter antecknar dem och Du kommer att bli kontaktad av den ansvariga inom 14 dagar.

Om Du själv vill skriva ned synpunkterna så kan Du använda de förtryckta formulär som finns i receptionen på Tulegatan 13.

## **VILL DU VETA MER?**

De arbetssätt som säkerställer ovanstående åtaganden finns tillgängliga och dokumenterade hos stadsdelsförvaltningens registrator, Tulegatan 13 plan 1.

STOCKHOLM 2002-05-31

Lars B Strand  
Vik. Avdelningschef

*Norrmalms stadsdelsförvaltning*

Box 3128 103 62 STOCKHOLM

TELEFON: 508 09 000

TELEFAX: 508 09 019

E-POST: lars-bertil.strand@norrmalm.stockholm.se

*Avdelningen för strategi och stöd*

TULEGATAN 13, 103 62 STOCKHOLM

TELEFON: 08 508 09 000