

Lathund Synpunkten för handläggare och ansvarig chef

Innehållsförteckning

Handläggarens roll och ansvarsuppgifter	3
Närmaste chefs roll och ansvarsuppgifter	3
Praktisk handläggning av en synpunkt	3
Scenario 1: Registrering och behandling av synpunkt som kommer direkt från webbformuläret in i systemet (extern webb eller Internen)	4
Scenario 2: Skicka en synpunkt vidare till annan organisation	8
Scenario 3: Registrering av en ny synpunkt (som inkom från t.ex. e-post, brev eller muntligen, dvs. på annat sätt än direkt in i systemet)	10
Scenario 4: Avsluta ett ärende	14
Scenario 5: Ta bort sidhuvud och sidfot vid utskrift	16

Handläggarens roll och ansvarsuppgifter

En synpunkt som inkommit till Skövde kommun tilldelas en ansvarig handläggare av en synpunktsregistrator. Handläggarens uppgift är att besvara synpunkten och åtgärda innehållet i synpunkten samt rätta till eventuella fel om synpunkten handlar om det. Att få synpunkter på våra verksamheter är en viktig del i förbättrings- och utvecklingsarbetet och hjälper oss att bli ännu bättre.

Inom 10 arbetsdagar från att kommunen tagit emot en synpunkt ska du som handläggare svara synpunktslämnaren om vad som händer med ärendet, hur det behandlats eller kommer att behandlas. Svaret kan lämnas skriftligen per e-post eller vanlig post alternativt via telefon. Ibland vill synpunktslämnaren inte ha något svar, men du ska ändå skriva in ditt svar och resultatet synpunkten bidragit till för verksamheten i systemet. Därefter kan ärendet avslutas.

Närmaste chefs roll och ansvarsuppgifter

Som chef är din uppgift gällande synpunktshanteringen att förmedla ett öppet och positivt förhållningssätt till synpunkter. Uppmuntra personalen att registrera synpunkter och utbilda dem i ett professionellt bemötande. Vi vill att kommunens invånare ska känna sig delaktiga och kunna påverka. Genom att få veta vad de tycker kan vi leverera ännu bättre tjänster i våra verksamheter.

Som chef ansvarar du för att din personal känner till vad som är en synpunkt och hur vi bemöter och behandlar dem. Synpunktshandtering ska vara en punkt i introduktionsutbildningen för nyanställda. För att dra nytta av innehållet i synpunkterna i förbättrings- och utvecklingsarbetet bör du regelbundet följa upp inkomna synpunkter och diskutera med din personal, till exempel på APT-möten. På så vis kan vi ta små förbättringssteg hela tiden.

Praktisk handläggning av en synpunkt


Följande avsnitt kommer att ge ett par praktiska hänvisningar om hur du som handläggare utför de dagliga arbetsuppgifterna i systemet för synpunktshandtering. De uppgifter som beskrivs i denna lathund är:

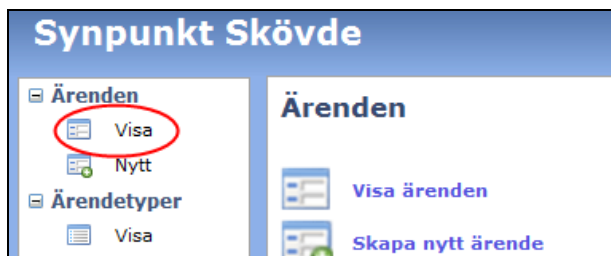
- Handlägga ett synpunktsärende som du blir tilldelad
- Svara synpunktslämnaren och klassificera resultaten
- Avsluta ett ärende
- Registrera en mottagen synpunkt som inte kommer direkt från webbformuläret
- Ta fram en rapport för min verksamhet/enhet

Scenario 1: Registrering och behandling av synpunkt som kommer direkt från webbformuläret in i systemet (extern webb eller Internen)

När en synpunkt kommer in till kommunen så kommer den först till förvaltningens registrator. Registratören skickar en bekräftelse till synpunktslämnaren inom två arbetsdagar samt utser en ansvarig handläggare. Om du är utsedd handläggare så får du ett e-postmeddelande som innehåller synpunkten och en direktlänk till systemet DF-Respons där du arbetar med själva synpunktshandläggningen.

Följande guide beskriver hur du som handläggare dokumenterar dina åtgärder och svar.

1. Du får e-post som talar om att du tilldelats en ny synpunkt som ska behandlas inom 10 arbetsdagar från det att synpunkten inkom. Klicka på länken och du kommer rakt in i systemet DF Respons. Du kan också gå via Internen och där välja "Synpunkten" och komma vidare, eller surfa direkt till <http://synpunkt.skovde.se>. **Om du använder länken i e-posten så hoppar du direkt till punkt 6 nedan.**
2. Logga in med ditt användarnamn och lösenord.
3. Klicka på  Visa under *Ärenden* i den vänstra menyn.



4. Samtliga synpunkter som ännu inte har avslutats listas. **Kolumnen *Berör*** visar vilken enhet respektive synpunkt tillhör. De synpunkter som du har behörighet att redigera markeras med svart text istället för grå. Du kan klicka på varje understruken kolumnrubrik för att sortera listan på den kolumnen. Klickar du på samma kolumnrubrik en andra gång så får du omvänd sortering.

ID	Rubrik	Inkom	Berör	Handläggare	Status	Avslutat	Sekretess	Ändrat	Registrerat
580		2009-12-19	TEKNISK SERVICE		Ingen bekräftelse skickad	Nej	Nej		2009-12-19
579	Gatubelysning Skultorp	2009-12-18	Gatubelysning	Kenneth Henriksson	Mottagningsbekräftelse skickad	Nej	Nej	2009-12-18	2009-12-18

5. Öppna den synpunkt du vill behandla genom att klicka på -ikonen på synpunktens rad.

6. Synpunktsformuläret öppnas. Formuläret består av 5 flikar: 1. Åtgärder & Svar, 2. Synpunktslämnaren, 3. Enhet & Handläggare, 4. Kategorisering, 5. Innan avslut. Du behöver endast dokumentera under fliken 1. Åtgärd & Svar. Flikarna 2-4 har fyllts i av registratören. Fliken fem fyller du i innan ärendet avslutas. Läs igenom synpunktens innehåll.

7. Din uppgift är nu att åtgärda och behandla innehållet i synpunkten, rätta eventuella fel som uppstått samt att dokumentera hur du har behandlat synpunkten och svara synpunktslämnaren.

Svaret skall skickas inom 10 arbetsdagar från det att synpunkten inkom till kommunen.

8. Kan du inte svara direkt så kan du använda fältet **Åtgärder/intern kommentar** för egna anteckningar. Det kan du göra när som helst under handläggningen. Du kan alltså stänga ärendet och senare gå tillbaka. Du skriver här vad som har gjorts i ärendet. Du kan alltid gå tillbaka och ändra den text du har skrivit här. Alla ändringar loggas.
9. **Handläggarens svar.** Fyll i ditt svar till synpunktslämnaren. Det är viktigt att du slutför detta steg innan du utför steg 10. Även om synpunktslämnaren inte vill ha ett personligt svar ska detta fyllas i av dig. Likaså om svar har lämnats muntligt via telefon eller möte ska en sammanfattning av det muntliga svaret dokumenteras här.
10. **Korrespondens.** Välj vilken typ av bekräftelse som skall skickas beroende på synpunktslämnarens önskemål. För att skicka ett skriftligt svar till synpunktslämnaren går du

till fältet Korrespondens och väljer: *Registrera och skicka handläggarens svar per e-post* alternativt *Registrera och skicka handläggarens svar per brev*. Fältet *Önskar svar* anger hur synpunktlämnaren önskar att bli besvarad.

Svar via e-post skickas direkt till synpunktlämnaren. Om du vill kan du lägga till eller ändra i standardsvaret innan det skickas. Klicka på knappen *Registrera & skicka* för att skicka iväg e-postmeddelandet. Ändra status i fältet.

Svar per brev: När du väljer att skicka per brev öppnas ett nytt fönster med brevets innehåll. En dialogruta för utskrift visas. Välj din skrivare och klicka på *skriv ut*. Stäng fönstret med brevet och postutskriften till synpunktlämnaren.

OBS: Första gången du skriver ut ett brev måste du först ta bort webbläsarens sidhuvud och

sidfot. Se längre fram i lathunden hur du gör detta, under "Ta bort sidhuvud och sidfot vid utskrift".

Muntligt svar: Har du lämnat ett muntligt svar väljer du istället *Registrera och skriv ut handläggarens svar vid anonym synp. eller telefon*. Se till att en sammanfattning av det muntliga svaret finns ifyllt i rutan *Handläggarens svar*. När utskriftsdialogen öppnas väljer du *Avbryt* och stänger sedan fönstret som öppnats.

Åtgärdat på plats

Åtgärd/intern kommentar

Önskar svar *

Per e-post
 Per brev
 Per telefon (dagtid)
 Vill ej bli kontaktad

Korrespondens

Registrera --- Välj händelsetyp ---

Typ	Initiativtagare	Deltagare	Titel	Datum
	Administratör	Kalle Karlsson	Mottagningsbekräftelse	2010-05-11 11:59:20

11. När du har skickat ett svar till synpunktslämnaren måste du ändra **Status**-fältet till *Handläggare har svarat*.

12.

13. **Förklaring försenad återkoppling.** Om ditt svar till synpunktslämnaren skickas senare än 10 arbetsdagar från att synpunkten kom in till kommunen så ska du ange anledningen till förseningen i fältet

14. Om du anser att ärendet är färdigbehandlat och synpunktslämnaren är nöjd med sitt svar fortsätter du nu med **Scenario 3: Avsluta ett ärende punkt 5**, annars klickar du på **1. Spara knappen** och sedan **2. Stäng knappen** och fortsätter senare att handlägga ärendet.



Scenario 2: Skicka en synpunkt vidare till annan organisation

Om du skulle tilldelats en synpunkt som inte gäller kommunens verksamhet gäller en särskild rutin. Synpunkten skall registreras i DF Respons som vanligt, men istället för att skicka den vanliga handläggarvars-mallen ska du använda en särskild bekräftelse med information om vilken organisation som synpunkten har överlämnats till. Systemet tillhandahåller även en mall för att skicka synpunkten vidare till berörd organisation som ansvarar för att synpunkten handläggs.

Så här svarar du synpunktslämnaren:

1. Gå till fältet **Korrespondens**.
2. Välj alternativet **Registrera och skicka bekräftelse annan organisation (e-post)** alternativt **Registrera och skicka bekräftelse annan organisation (brev)** beroende på synpunktslämnarens önskemål.

Atgärdat på plats

Åtgärd/intern kommentar

Önskar svar *

Per e-post
 Per brev
 Per telefon (dagtid)
 Vill ej bli kontaktad

Korrespondens

Registrera

--- Välj händelsetyp ---

och skicka HANDLÄGGARENS svar per e-post
 och skriv ut HANDLÄGGARENS svar per brev
 och skriv ut HANDLÄGGARENS svar vid anonym synp. eller svar per telefon
 och skicka mottagningsbekräftelse per e-post
 och skriv ut mottagningsbekräftelse per brev
och skicka bekräftelse annan organisation (e-post)
 och skriv ut bekräftelse annan organisation (brev)
 och skicka synpunkten för kännedom
 och skicka synpunkten till annan organisation

och skicka e-post
 skickad e-post
 mottagen e-post
 ett utgående samtal
 ett inkommande samtal
 ett möte
 en anteckning

Typ	Initiativtagare	Deltagare	Titel	Datum
	Administratör	Kalle Karlsson	Mottagningsbekräftelse	2010-05-11 11:59:20

Svar per e-post. Svaret till synpunktslämnaren visas. Fyll i namn och kontaktuppgifter för den organisation som du vidarebefordrat synpunkten till där det i mallen står NNNNN. Klicka på **Registrera & skicka**. Svaret skickas direkt med e-post till synpunktslämnaren.

Registrera och skicka bekräftelse annan organisation (e-post)

Avsändare (namn): Elisabeth Sandh-Lindgren

Avsändare (e-post): elisabeth.sandh-lindgren@skovde.s

Mottagare (namn): Anna Andersson

Mottagare (e-post): a.a@skovde.se

Rubrik: Synpunkt mottagen (extern)

Meddelande

Tack för din synpunkt!

Vi har tagit emot och registrerat den med ID-nummer 101 och ärendebetckning "".

Eftersom synpunkten inte handläggs av Skövde kommun kan vi inte garantera svars- och handläggningstider. Vi skickar naturligtvis din synpunkt vidare till ansvarig verksamhet, i detta fall NNNNN, telefon 0500-00 00 00.

Registrera & skicka Avbryt

Nu ska du skicka synpunkten vidare till den berörda organisationen

1. Fortsätt i fältet Korrespondens.
2. Välj *Registrera och skicka synpunkten till annan organisation*.

Åtgärdat på plats

Åtgärd/intern kommentar

Önskar svar *

Per e-post
 Per brev
 Per telefon (dagtid)
 Vill ej bli kontaktad

Korrespondens

Registrera

--- Välj händelsetyp ---

och skicka HANDLÄGGARENS svar per e-post och skriv ut HANDLÄGGARENS svar per brev och skriv ut HANDLÄGGARENS svar vid anonym synp. eller svar per telefon
 och skicka mottagningsbekräftelse per e-post och skriv ut mottagningsbekräftelse per brev och skicka bekräftelse annan organisation (e-post) och skriv ut bekräftelse annan organisation (brev) och skicka synpunkten för kännedom
och skicka synpunkten till annan organisation
 och skicka e-post
 skickad e-post
 mottagen e-post
 ett utgående samtal
 ett inkommande samtal
 ett möte
 en anteckning

Typ	Initiativtagare	Deltagare	Titel	Datum
	Administratör	Kalle Karlsson	Mottagningsbekräftelse	2010-05-11 11:59:20

3. Fyll i organisationens namn och officiella e-postadress som mottagare. Klicka på *Registrera & skicka*. Texten kommer i meddelandet automatiskt. Det går bra att komplettera eller ändra direkt i texten.

Registrera och skicka synpunkten till annan organisation

Avsändare (namn): Administratör

Avsändare (e-post): support@digitalfox.se

Mottagare (namn): Vägverket

Mottagare (e-post): vagverket@vv.se

Rubrik: Vidarebefordrad synpunkt

Meddelande

Hej,

vi har tagit emot en synpunkt som berör er verksamhet.

Vi ber er därför behandla denna och svara synpunktslämnaren (om kontaktuppgifter är lämnade).

Med vänlig hälsning
Skövde Kommun
Lisa Mårtensson

Registrera & skicka Avbryt

4. Fyll i nytt status, klassificera synpunkten och avsluta därefter ärendet enligt **Scenario 4: Avsluta ett ärende.**

Status

Förklaring vid försenad återkoppling

Ingen bekräftelse skickad

--- Välj alternativ ---

Ingen bekräftelse skickad

Mottagningsbekräftelse skickad

Handläggare har svarat

Svar ej önskat/möjligt

1. Avsluta
2. Spara
3. Stäng

Scenario 3: Registrering av en ny synpunkt (som inkom från t.ex. e-post, brev eller muntligen, dvs. på annat sätt än direkt in i systemet)

Följande avsnitt beskriver hur man steg för steg lägger in en ny synpunkt i DF Respons.

Enklast går du till Internen och välj "Synpunkten" där du kan registrera en synpunkt via ett webbformulär. Då går synpunkten direkt till förvaltningens registrator som utser ansvarig handläggare som sedan behandlar synpunkten enligt Scenario 1 här i lathunden.

Du kan också surfa till <http://synpunkt.skovde.se> där du loggar in och registrerar synpunkten själv.

Klicka på  Nytt under Ärenden i vänstermenyn.



Registreringsformuläret öppnas. Formuläret består av 4 delar. * är tvingande fält:

- a. Information om synpunkten (Fylls alltid i av registratören)
- b. Uppgifter om synpunkten (Fylls i av registratör och handläggare)
- c. Kontaktuppgifter för återkoppling (Fylls i vid första registrering)
- d. Statistiska uppgifter om synpunktslämnaren (Fylls i vid första registrering)

Fyll i formuläret enligt följande anvisningar. Fält som markeras med en asterisk (*) är obligatoriska och måste anges.

A. Information om synpunkten

Information om synpunkten

Rubrik *

Synpunkten inkom *

Inkom via

Togs emot av

Mottagarens arbetsplats

Synpunktstyp *

<input type="checkbox"/> Beröm	<input type="checkbox"/> Förbättringsförslag	<input type="checkbox"/> Felanmälan
<input type="checkbox"/> Klagomål	<input type="checkbox"/> Upplysning	<input type="checkbox"/> Annat

Kategori *

<input type="checkbox"/> Bemötande	<input type="checkbox"/> Kompetens och kunskap
<input type="checkbox"/> Delaktighet/inflytande	<input type="checkbox"/> Lagstiftning/myndighetsutövning
<input type="checkbox"/> Fysisk miljö och tillgänglighet	<input type="checkbox"/> Mat/kost
<input type="checkbox"/> Handläggningstid	<input type="checkbox"/> Politisk fråga
<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Taxor/avgifter/debiteringar/krav
<input type="checkbox"/> Innehåll i tjänsten/det vi levererar	<input type="checkbox"/> Annat

Rubrik*: Ange en kort rubrik som sammanfattar synpunktens innehåll.

Synpunkten inkom*: Ange det datum då synpunkten inkom till kommunen.

Inkom via: Ange på vilket sätt synpunkten inkom.

Togs emot av: Ange namn på den person som tog emot synpunkten. Detta för att handläggaren lättare ska kunna söka mer information om det behövs.

Mottagarens arbetsplats: Ange vilken arbetsplats mottagaren arbetar på.

Synpunktstyp*: Kryssa för det eller de alternativ som stämmer överens med innehållet i synpunkten.

Kategori*: Kryssa för det eller de alternativ som stämmer överens med innehållet i synpunkten.

B. Uppgifter om synpunkten

Uppgifter om synpunkten
Handläggaren ska här beskriva hur synpunkten har behandlats. Senast inom 10 arbetsdagar ska h

Berör* Förvaltning

Handläggare

Synpunkt*

Åtgärdat på plats

Åtgärd/intern kommentar

Berör*: Här väljer du den förvaltning/verksamhet/enhet som synpunkten avser. Klicka först på rullgardinslistan till höger om *Förvaltning*. Välj din förvaltning. En ny rullgardinslista kommer att visas direkt under den du just gjorde ditt val i. Fortsätt sedan med att välj verksamhet/enhet o s v.

1. **Vid sekretess.** Om du skall registrera ett sekretessärende så måste du skicka ärendet via registratören. Detta gör du här genom att först välja *_INKORGEN* och sedan rätt verksamhet. Placerar du ett ärende under *INKORGEN* kommer du inte att få tillgång till det skapade ärendet förrän registratören har behandlat det.
2. **Om ärendet gäller en annan förvaltning,** eller som du inte vet vem som skall handlägga synpunkten ska du alltid välja förvaltningen *_INKORGEN* och sedan berörd verksamhet för att skicka ärendet till rätt förvaltningsregistrator.

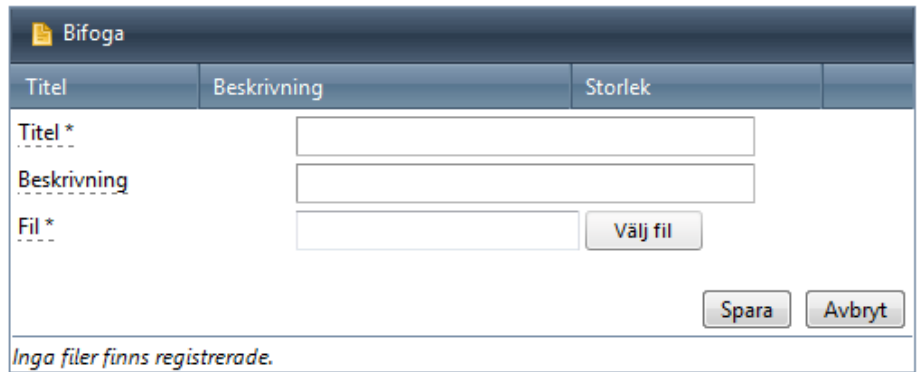
Handläggare: Välj den person som ansvarar för att handlägga ärendet. Den valda personen kommer att automatiskt meddelas per e-post när ärendet registreras. Om synpunkten inte gäller för din förvaltning eller då du inte vet vem som ska handlägga ärendet, ska du inte utse någon handläggare. Berörd förvaltningsregistrator utser då handläggare i ett senare skede.

Synpunkten*: Fyll i den mottagna synpunkten. Har du mottagit den via e-post så kopierar du in brevets innehåll i denna ruta. Fyll dock inte i avsändarens personuppgifter här. Dessa matar du in under rubriken *Kontaktuppgifter* för återkoppling längre ner. Om du har mottagit synpunkten via brev eller svarskort så skall originalet scannas in och bifogas till ärendet. Brevets innehåll skall dock alltid skrivas av i denna ruta.

Åtgärdat på plats: Kryssa för om synpunkten åtgärdades av synpunktsmottagaren på plats.

Åtgärd/intern kommentar: Om synpunktsmottagaren har vidtagit någon åtgärd på plats, beskriv den här. Eventuella meddelanden kan också fyllas i här.

Filer



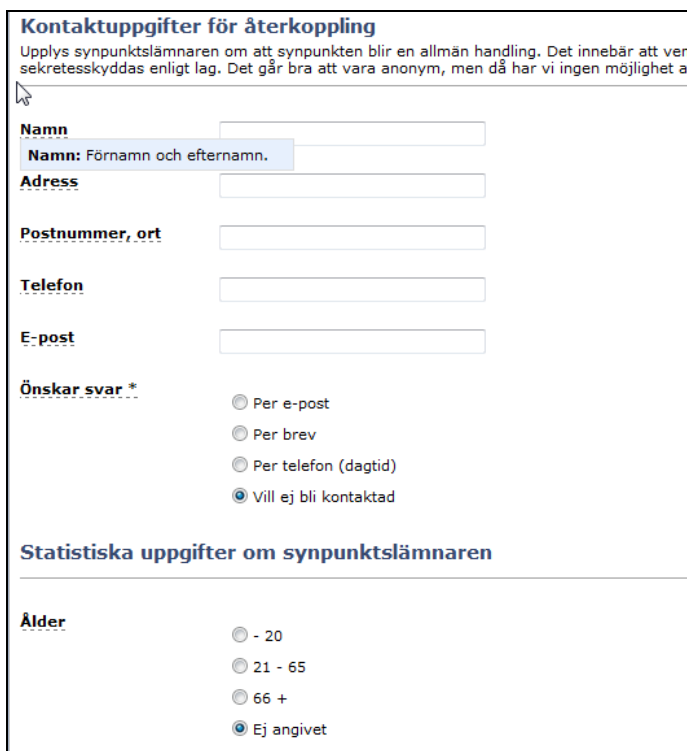
Titel	Beskrivning	Storlek
Titel *		
Beskrivning		
Fil *		Välj fil

Spara Avbryt

Inga filer finns registrerade.

File: **OBS!** Om du har mottagit en synpunkt via brev eller svarskort så skall originalet scannas och filen skall bifogas här. Därefter är det ok att slänga själva originalet. Här har du också möjlighet att bilägga flera filer till ärendet, t.ex. bilder och dokument. Vill du göra det klickar du först på knappen *Bifoga*. Därefter anger du *titel* och *beskrivning*. Klicka sedan på *Välj fil* och välj den fil du vill bilägga ärendet. När du valt fil klickar du sedan på knappen *Spara* för att lägga till filen.

C. Kontaktuppgifter för återkoppling



Kontaktuppgifter för återkoppling
 Upplys synpunktslämnaren om att synpunkten blir en allmän handling. Det innebär att verksamheten sekretessskyddas enligt lag. Det går bra att vara anonym, men då har vi ingen möjlighet att återkoppla.

Namn
 Namn: Förnamn och efternamn.

Adress

Postnummer, ort

Telefon

E-post

Önskar svar *

Per e-post
 Per brev
 Per telefon (dagtid)
 Vill ej bli kontaktad

Statistiska uppgifter om synpunktslämnaren

Ålder

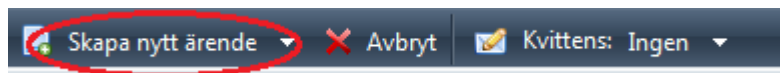
- 20
 21 - 65
 66 +
 Ej angivet

Fyll i synpunktslämnarens kontaktuppgifter enligt formuläret.

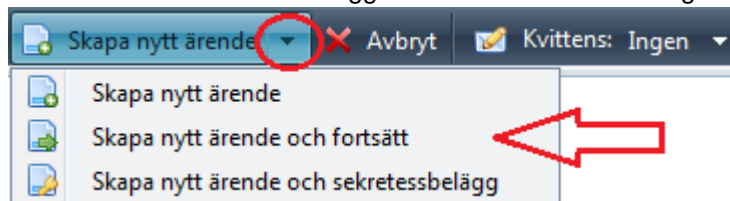
Statistisk information om synpunktslämnaren, fyll i dessa enligt formuläret om uppgifterna är kända.

Du är nu klar med att fylla i formuläret och har två möjligheter

1. Synpunkten ska inte handläggas av mig. Klicka på knappen **Skapa nytt ärende**. Ansvarig förvaltningsregistrator meddelas per e-post. Du är nu klar.



2. Jag ska handlägga synpunkten. Klicka på pilen till höger om *Skapa nytt ärende*. Välj sedan **Skapa nytt ärende och fortsätt** och gå till scenario 1 i lathunden där du ser hur du ska handlägga ärendet när det nu är registrerat.

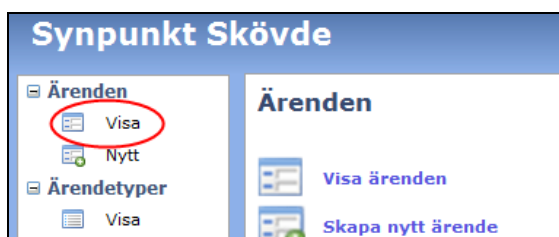



Scenario 4: Avsluta ett ärende

När synpunktslämnaren har fått ett fullgott svar och ärendet är färdigbehandlat ska du som handläggare avsluta det. Du måste först fylla i åtgärder och klassificering, dvs. vad synpunkten bidragit till i verksamheten. Detta är viktigt för uppföljning, analys och statistik.

Gå in på synpunkten via länken i e-posten du fått eller via Internen och "Synpunkten". Du kan också surfa till adressen: <http://synpunkt.skovde.se> där du loggar in. Om du använder länken i e-posten hoppar du direkt till punkt 4 här nedan.

1. Klicka på  Visa under *Ärenden* i den vänstra menyn.



2. Samtliga synpunkter som ännu inte har avslutats listas.
3. Öppna synpunkten genom att klicka på -ikonen på samma rad som synpunkten.
4. Öppna fliken **5 – Innan avslut**.

Resultat och åtgärder

Handläggaren klassificerar resultatet av synpunkten innan ärendet avslutas.

Klassificering av åtgärd

- Åtgärder har vidtagits enligt synpunktslämnarens önskemål
- Åtgärder kommer att vidtagas enligt synpunktslämnarens önskemål
- Synpunkten tas med till framtida planering
- Synpunkten har inte lett till någon åtgärd
- Synpunkten kräver ingen åtgärd eller hänvisning
- Synpunkten har överförts till diariet för fortsatt behandling
- Synpunkten har inte hanterats
- Hänvisning har skett till annan ansvarig myndighet/organisation/företag

Synpunkten har bidragit till en förbättring

Ja Nej

Resultat

<input type="checkbox"/> Effektivare organisation	<input type="checkbox"/> Kostnadsbesparing
<input type="checkbox"/> Förbättrad service	<input type="checkbox"/> Politiskt beslut
<input type="checkbox"/> Förbättrad information	<input type="checkbox"/> Underlag för planering/beslut
<input type="checkbox"/> Förbättrad tillgänglighet	<input type="checkbox"/> Åtgärdat fel/brist
<input type="checkbox"/> Förbättrad säkerhet/trygghet	<input type="checkbox"/> Positiv effekt (vid ex beröm)
<input type="checkbox"/> Förändrade rutiner	<input type="checkbox"/> Övriga resultat
<input type="checkbox"/> Hänvisning annan organisation	<input type="checkbox"/> Ingen förändring
<input type="checkbox"/> Kompetensutveckling av personal	

5. Fyll i fälten:
 - a. **Klassificering åtgärder:** Välj det alternativ som passar bäst.
 - b. **Synpunkten har bidragit till en förbättring:** Ja eller Nej.
 - c. **Resultat:** Kryssa för de alternativ du anser stämma.
6. Avsluta ärendet genom att klicka på knappen **Avsluta** och sedan **Spara** (eller Spara & Stäng). Ärendet avslutas först när det har sparats.

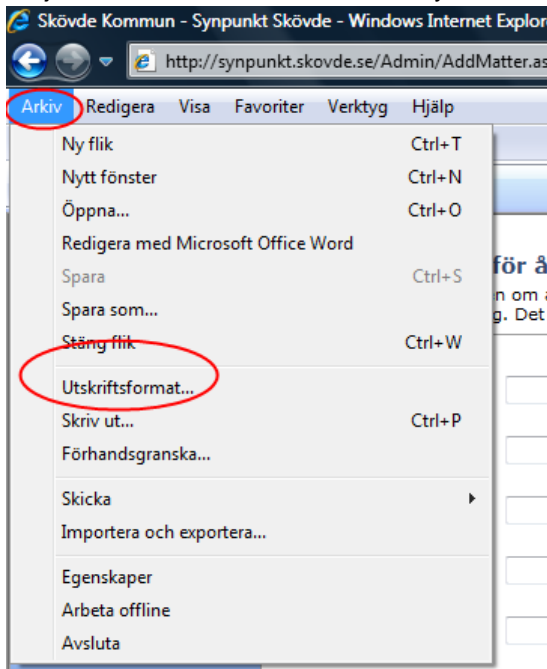


Scenario 5: Ta bort sidhuvud och sidfot vid utskrift

Vid utskrift av mottagningsbekräftelse eller handläggarens svar per brev infogar webbläsaren automatiskt ett sidhuvud och en sidfot som inte ska finnas med på utskriften. Du måste göra en inställning på din dator första gången för att de ska försvinna. Därefter kommer webbläsaren ihåg dina inställningar till kommande utskrifter.

Så här tar du bort sidhuvud och sidfot i Internet Explorer:

1. Välj *Utskriftsformat* under *Arkiv*-menyn.



2. Radera innehållet i rutan *Sidhuvud* och *Sidfot* och klicka på *OK*.

