Konstitutionsutskottets betänkande 1984/85:4

om samhällsinformation m. m.

Sammanfattning

I betänkandet behandlar utskottet fyra motioner som rör samhällsinformation med avseende på samordning, särskilda insatser för synskadade och s. k. kungörandeannonsering. Utskottet hänvisar till det betänkande som en av regeringen tillsatt särskild delegation för informationsfrågor – informationsdelegationen – nyligen lagt fram och som innehåller förslag till förbättrad samhällsinformation på olika områden. Betänkandet remissbehandlas f. n. Två av motionerna avstyrks under hänvisning till pågående beredning av detta ärende. Beträffande en tredje motion med förslag om särskilda bidrag till de politiska partierna för informationsinsatser riktade till synskadade uttalar utskottet att det bör ankomma på de politiska partierna att disponera partistödet på effektivaste sätt med hänsyn även till grupper med särskilda informationshinder. Med anledning av en fjärde motion som gäller kungörandeannonsering m. m. föreslår utskottet att frågan blir föremål för en översyn, vilken lämpligen kan ske i den kommande nya presstödsutredningen.

Motionsyrkandena

I motion *1983/84:1115* av Sven-Erik Nordin m. fl. (c) yrkas att riksdagen som sin mening ger regeringen till känna vad i motionen anförts om tillsättande av en parlamentarisk utredning angående samhällsinformations- och kungörandeannonsering.

I motion *1983/84:1404* av Wivi-Anne Radesjö m. fl. (s) yrkas att riksdagen hos regeringen hemställer att åtgärder vidtas angående blanketters utformning för att underlätta för synskadade.

I motionen *1983/84:2106* av Lars Werner m. fl. (vpk) yrkas under hänvisning till motion 1983/84:2105 att riksdagen hos regeringen hemställer om förslag innebärande att de politiska partierna och ungdomsförbunden ges möjlighet att genom bidrag från stat eller kommun ge ut information även för synskadade.

I motionen *1983/84:2128* av Agne Hansson och Sivert Carlsson (båda c) yrkas att riksdagen beslutar som sin mening ge regeringen till känna vad som i motionen anförs om samordnad samhällsinformation.

De i motionerna upptagna frågorna

Utredning angående samhällsinformations- och kungörandeannonsering samt samordning av samhällsinformationen

I motion 1115 (c) erinras om den begränsning som skett i den s. k. kungörandeannonseringen och att den år 1982 inrättade informationsdelegationen numera även skall pröva nya och mera kostnadseffektiva former för dagspressannonseringen. Detta befarar motionärerna leder till ytterligare inskränkningar i annonseringen och att de hittills gällande principerna i praktiken sätts ur spel. Motionärerna anser att det är befogat att nu på ett övergripande sätt se över samhällsinformations- och kungörandeannonseringen. En lösning som borde prövas är att de medel som nu utgår i form av presstöd till viss del kan användas för dagspressannonsering. En särskild parlamentarisk utredning bör tillsättas med uppgift att föreslå nya riktlinjer och bestämmelser för samhällsinformations- och kungörandeannonsering.

I motion 2128 (c) föreslås att samhällsinformationen skall kunna samordnas på så sätt att en kommunvis uppställd servicekatalog framställs för såväl statlig som kommunal och landstingskommunal information. Möjligheten att inordna en sådan katalog i telefonkatalogen bör övervägas.

Särskilda informationsinsatser för synskadade

I motionerna 1404 och 2106 tas frågor om förbättrad information till synskadade upp. I motion 1404 erinrar motionärerna om att blanketter och formulär ofta är mycket tättskrivna och med mycket liten stil. Detta skapar särskilda problem för de synskadade. Enligt motionärerna borde det vara möjligt att de vanligaste blanketterna utformas med kraftigare text och markeringar. Vidare borde en förklaring i punktskrift vara tillgänglig för de synskadade.

I motion 2106 föreslår motionärerna att de politiska partierna och ungdomsförbunden skall få särskilda bidrag för att möjliggöra särskild information riktad till de synskadade. De nuvarande höga produktionskostnaderna motiverar särskilda bidrag.

Kortfattad bakgrund och pågående översynsarbete m. m.

År 1971 antog statsmakterna vissa riktlinjer för samhällets informationsåtgärder (prop. 1971:56, FiU 1971:23, rskr 1971:182). Dessa riktlinjer innebar i korthet följande:

- informationsåtgärder skall ses som en integrerad del av myndigheternas verksamhet,
- informationsåtgärder skall ses som ett medel bland andra för att uppnå de mål som gäller för vederbörande myndighets verksamhet,

- avgörande för om särskilda informationsåtgärder skall väljas bör vara om dessa kan antas vara det mest effektiva medlet med beaktande av resultat och kostnader,
- planering och budgetering av informationsverksamhet bör ske samordnat med övriga åtgärder.

Genom ovannämnda riksdagsbeslut inrättades nämnden för samhällsinformation (NSI) med uppdrag bl. a. att verka för samordning av de offentliga organens informationsinsatser med utgångspunkt i medborgarnas samlade informationsbehov.

År 1979 lades i allt väsentligt de riktlinjer fast som gällt sedan 1971 (prop. 1978/79:100, bil. 11, KU 1978/79:27, rskr 1978/79:221). Beträffande verksamheten vid NSI konstaterades att förutsättningarna för dess verksamhet delvis kommit att förändras under senare år. Den informationstekniska kunskapen inom statsförvaltningen befanns då vara större än när nämnden inrättades. I sammanhanget begränsades de medel som nämnden förfogat över för att stödja myndigheternas informationsprojekt med hänsyn till att myndigheternas egna medel för informationsändamål ökades.

Sedan en översyn om förutsättningarna för avveckling av NSI företagits inom regeringskansliet föreslog regeringen i budgetpropositionen 1981 att NSI borde avvecklas. I propositionen (1980/81:100, bil. 11) framhölls att de antagna principerna för samhällsinformationen borde ligga fast. Vidare underströks att det av bl. a. samhällsekonomiska skäl var viktigt att samhällets resurser för information samordnas och utnyttjas effektivt. En särskild delegation för samordning föreslogs inrättad för en försöksperiod av tre år. Riksdagen ställde sig i allt väsentligt bakom regeringens förslag (KU 1980/81:20). Riksdagen förutsatte att delegationen fick tillräckliga kansliresurser och att erfarenheterna av samordningsarbetet borde utvärderas i god tid före treårsperiodens slut. Utvärderingen borde vidare redovisas för riksdagen som underlag för ett ställningstagande till hur samordning m. m. av informationsverksamheten skall ombesörjas i framtiden.

I budgetpropositionen 1984 anförde civilministern bl. a. att en viktig del av de offentliga myndigheternas service till medborgarna är den informationsverksamhet som myndigheterna bedriver. Vidare redovisades översiktligt det arbete som bedrivs både inom informationsdelegationen och 1983 års demokratiberedning med avseende på samhällsinformationen i stort och på de problem som finns för enskilda människor när det gäller att komma i kontakt med kommunala organ och serviceinrättningar.

Informationsdelegationen

Efter regeringens bemyndigande den 11 februari 1982 tillkallade dåvarande chefen för budgetdepartementet, statsrådet Wirtén, en särskild delegation för samordning av samhällets information. Delegationen antog namnet

informationsdelegationen. Delegationens huvuduppgift skulle vara att pröva möjligheterna att få till stånd en effektiv samordning dels av de statliga myndigheternas informationsverksamhet, dels av information av gemensamt intresse för staten, kommunerna och landsting. Samordningen borde bl. a. syfta till att åstadkomma besparingar. Frågor rörande medborgarnas behov av information om sina rättigheter och skyldigheter skulle ges förtur framför myndigheternas behov av att beskriva sin verksamhet. En närmare beskrivning av delegationens uppgifter återfinns i direktiven 1982:4.

Genom tilläggsdirektiv (1983:29) i mars 1983 konkretiserades delegationens fortsatta verksamhet genom att vissa arbetsuppgifter närmare preciserades. Delegationen bör inom ramen för sitt uppdrag studera möjligheterna till rationalisering och kostnadsbesparingar genom projektsamverkan mellan statliga myndigheter inbördes och mellan statliga myndigheter, kommuner och landsting. Härvid bör även departementens roll i informationsflödet analyseras. Vidare bör särskild uppmärksamhet ägnas åt eftersatta gruppers problem. Utöver sina allmänna uppgifter bör delegationen enligt tilläggsdirektiven belysa följande speciella frågor, nämligen

- samordnad upplysningstjänst för allmänheten,
- den s. k. samhällsguiden (som ges ut av civildepartementet),
- nya mediers betydelse,
- dagstidningsannonsering,
- upphandling och avtal,
- utbildning av informatörer,
- informationens utformning,
- statliga tidskrifter,
- kvarstående arbetsuppgifter från NSI (handledning, dokumentation).

Informationsdelegationen har nyligen avgivit betänkandet Samordnad samhällsinformation. Stat–landsting–kommun (SOU 1984:68) och därmed avslutat sitt uppdrag. De förslag som delegationen lagt fram framgår av sammanfattningen vilken fogas som *bilaga* till detta betänkande.

Kungörandeannonsering

Föreskrifter om kungörandeannonsering finns i lagen 1977:654 om kungörande i mål och ärenden hos myndighet m. m. Genom proposition 1983/84:7 framlades förslag om sådan ändring av lagen att möjligheten till s. k. stödjande kungörande, dvs. kungörande i större utsträckning eller i annan form än som särskilt föreskrivits, skulle kunna begränsas till de fall där det föreligger särskilda skäl att utvidga det föreskrivna kungörandet. Förslaget tog närmast sikte på att inskränka kungörande av uppgifter ur handels- och föreningsregistret.

Konstitutionsutskottets majoritet godtog propositionens förslag, som innebär att stödjande kungörande får ske även i andra tidningar än Post- och

Inrikes Tidningar. Utskottet anförde särskilt följande: "Föreligger det skäl för ett sådant stödjande kungörande bör med hänsyn till informationsbehovet kungörandet i princip göras efter den s.k. totalitetsprincipen, dvs. i samtliga tidningar inom orten. Detta bör ges regeringen till känna" (KU 1983/84:3).

I en reservation (2 c) yrkades avslag på propositionen samt att riksdagen skulle ge regeringen till känna vad utskottet anfört om den betydelse ortspressannonsering har för att ge allmänheten en god information.

Riksdagen beslöt i enlighet med utskottet.

Särskilda informationsinsatser för synskadade m. m.

Frågan rörande de handikappades, t. ex. synskadade, möjligheter att nås av samhällets information har behandlats av riksdagen hösten 1983 med anledning av en motion (1982/83:419) i vilken föreslogs att regeringen i samarbete med handikapporganisationerna skulle låta utarbeta ett handlingsprogram i saken. Konstitutionsutskottet (KU 1983/84:14) erinrade i sitt betänkande om det särskilda stöd för *taltidningar* som infördes under 1982 (prop. 1981/82:129, KU 1981/82:31, prop. 1982/83:100, bil. 10, KU 1982/83:26) och om det arbete som bedrivs av informationsdelegationen som följd av dess tilläggsdirektiv 1983. Enligt dessa skall särskild uppmärksamhet ägnas åt eftersatta gruppers problem. Enligt vad utskottet då inhämtat samarbetade delegationen i denna del med olika handikapporganisationer bl. a. statens handikappråd. Utskottet anförde att det var angeläget att statsmakterna sökte finna lösningar på det berörda problemet. Motionen föreslogs överlämnas till informationsdelegationen och den ansågs därmed besvarad.

Vad gäller *blanketters utformning* inom statsförvaltningen åligger det de skilda förvaltningsmyndigheterna att själva konstruera och fastställa blanketter. Statskontoret har att verka för utformning av rationella blanketter och dokument inom statsförvaltningen. Kontoret utformar i den delen anvisningar i blanketteknik och lämnar rådgivning samt medverkar i myndighetsutbildning. Samarbete sker med andra centrala myndigheter. Riksdagen behandlade hösten 1976 ett par motioner rörande förenkling av statliga blanketter (KU 1976/77:8).

Enligt vad som erfarits från statskontoret har man numera samarbete även med handikapporganisationerna och därvid har även de synskadades problem kommit att uppmärksammas.

De synskadades möjligheter när det gäller att få skriftligt material överfört till annat medium har också uppmärksammats av förvaltningsutredningen i betänkandet (SOU 1983:75) Ny förvaltningslag som f. n. bereds inom justitiedepartementet. Utredningen har med tanke på de synskadade föreslagit en utvidgning av den personkrets som skall kunna få tolkhjälp i kontakter med myndigheterna.

Vad gäller de politiska partiernas och ungdomsförbundens möjligheter att genom särskilda bidrag från stat eller kommun ge ut en särskild information även för synskadade kan erinras om följande. Regler om statligt stöd till politiska partier ges i lagen 1972:625. Kommun får enligt lagen 1969:596 om kommunalt partistöd ge ekonomiskt bidrag till politiskt parti under vissa förutsättningar.

Den av regeringen i maj månad 1983 tillsatta demokratiberedningen har enligt sina direktiv (1983:44) bl. a. att göra en kartläggning av det kommunala partistödet. Beredningen skall även studera frågor rörande kommunal service och information. Den skall också redovisa idéer och förslag om hur den kommunala informationen ytterligare kan förändras för att främja medborgarnas och föreningslivets möjligheter till inflytande och medverkan samt studera hur informationsteknologin och de nya medierna kan utnyttjas.

Utskottet

Förevarande motioner behandlar vissa frågor som rör samhällsinformationen. I motion 1983/84:1115 (c) föreslås att en särskild parlamentarisk utredning tillsätts med uppgift att se över frågorna om samhällsinformations- och kungörandeannonsering i dagspress på ett övergripande sätt. Motionärerna anser att den pågående utvecklingen mot minskad dagspressannonsering i skilda samhällsinformationsfrågor är olycklig och kan leda till att medborgarna inte får del av väsentlig information. I motionen förordas, bl. a. mot bakgrund av den nuvarande budgetsituationen, att en viss del av de medel som i dag utgår i form av stöd till pressen skulle kunna användas till samhällsannonsering i dagspressen.

Samordning av samhällsinformationen tas upp i motion 1983/84:2128 (c). I motionen förordas att en bättre samordning av de statliga myndigheternas, landstingens och kommunernas informationsverksamhet kommer till stånd. Bl. a. pekas på möjligheten att framställa kommunvis uppställda servicekataloger som eventuellt kunde ingå i telefonkatalogerna. Motionärerna anvisar även andra uppslag och anser att särskilda åtgärder bör vidtas för s. k. informationssvaga grupper.

Frågan om särskilda insatser för bl. a. synskadade behandlas i ett par motioner. I motion 1983/84:1404 (s) föreslås att riksdagen hos regeringen begär att särskilda åtgärder vidtas angående utformningen av blanketter i syfte att underlätta för de synskadade. Vissa blanketter bör enligt motionärerna kunna förses med s. k. punktskrift. I motion 1983/84:2106 (vpk) förordas att de politiska partierna och ungdomsförbunden ges möjlighet att genom bidrag från stat eller kommun ge ut information även för synskadade. Enligt motionen bör de synskadade ges rätt till samma information som de seende. Med hänsyn till de höga kostnaderna för produktion av punktskrift erfordras särskilda insatser.

Frågan om samhällsinformationens inriktning, organisation och omfatt-

ning har, som framgår av redovisningen i recitavsnittet, varit föremål för statsmakternas överväganden vid flera tillfällen under senare år. Mot bakgrund av utvecklingen på området tillsattes en särskild informationsdelegation i februari 1982 för att överväga möjligheten till samverkan och samordning av myndigheternas informationsverksamhet. Denna delegation, i vilken bl. a. företrädare för regeringskansliet, Landstingsförbundet och Kommunförbundet ingått, har i augusti 1984 avslutat sitt arbete och till civilministern avlämnat betänkandet Samordnad samhällsinformation (SOU 1984:68). F. n. pågår remissbehandling av betänkandet.

Informationsdelegationen föreslår att ett särskilt råd för samordning och utveckling inrättas. I betänkandet lämnas en rad synpunkter och förslag rörande samhällsinformationens utformning, den enskildes behov av information, organisation av verksamheten, samordning (centralt, regionalt och lokalt), användandet av nya medier (teledata, text-TV, närradio), utbildning m. m. Vidare föreslås att den av civildepartementet utgivna informationshandboken Samhällsguiden – som även ges ut som talbok – i fortsättningen med fördel bör kunna redigeras av den till riksdagsförvaltningen administrativt kopplade redaktionen för Från Riksdag & Departement. Vad gäller samhällsinformationens utformning understryker delegationen att myndigheternas ansvar är särskilt stort för grupper som har svårigheter att själva finna information och som i större utsträckning än andra saknar tillgång till dagspress och andra massmedier. Som ett kriterium på god samhällsinformation anför delegationen att den skall vara anpassad till medborgarnas situation och vara begriplig. Delegationen har även studerat frågan rörande samhällsannonsering i dagspressen och därvid konstaterat att förutsättningarna för myndigheternas annonsering förändrats sedan den s. k. totalitetsprincipen infördes och att kostnaderna för annonseringen har ökat i sådan omfattning att centrala myndigheter ofta väljer att avstå från annonsering. Det förekommer vidare att vissa myndigheter minskar annonsernas format och därmed läsbarheten. Delegationen anser att totalitetsprincipen bör ändras så att det oavvisliga kravet på total dagstidningsannonsering modifieras till en rekommendation och att begreppet "rättigheter och skyldigheter" konkretiseras. Delegationen har förutsatt att man inom justitiedepartementet kommer att överväga frågan huruvida reglerna för kungörandeannonsering kan förenklas ytterligare.

Som framgår av den lämnade redovisningen har informationsfrågorna varit föremål för en ingående utredning genom informationsdelegationen. Enligt vad utskottet erfarit utgår planeringen från att förslag beträffande samhällsinformationen kommer att läggas fram för riksdagen under våren 1985 i anslutning till förslag rörande olika demokratifrågor. De frågor som tagits upp i motionerna har enligt utskottet direkt samband med angivna utredningsverksamhet. Syftet med motionerna 1404 och 2128 får därmed anses i princip vara tillgodosett. Något särskilt uppdrag till regeringen är sålunda enligt utskottet inte påkallat, varför motionerna avstyrks.

Förslaget i motion 2106 om särskilt bidrag till de politiska partierna för information till synskadade ligger enligt utskottet vid sidan av samhällets informationsverksamhet. Det bör ankomma på partierna att disponera nu utgående partistöd på effektivaste sätt med hänsyn tagen även till grupper med särskilda informationshinder. Motionsyrkandet avstyrks.

Vad gäller samhällsinformations- och kungörandeannonsering begärs i motion 1115 att frågan snarast utreds. Som framgått har informationsdelegationen vid sin översyn i denna del förordat att reglerna om kungörandeannonsering närmare övervägs. Utskottet anser att det kan finnas skäl att, som motionärerna föreslår, göra en översyn av dessa frågor i en parlamentariskt sammansatt kommitté. Utskottet anser det lämpligt att uppdraget i så fall ges till den kommitté som inom kort kan förväntas komma att tillsättas för utredning av presstödsfrågor. Vad utskottet anfört i denna del bör ges regeringen till känna.

Under hänvisning till det nu anförda hemställer utskottet

1. att riksdagen med anledning av motion 1983/84:1115 ger regeringen till känna vad utskottet anfört om kungörandeannonsering, m. m.,
2. att riksdagen avslår motion 1983/84:1404,
3. att riksdagen avslår motion 1983/84:2128,
4. att riksdagen avslår motion 1983/84:2106.

Stockholm den 5 oktober 1984

På konstitutionsutskottets vägnar
OLLE SVENSSON

Närvarande: Olle Svensson (s), Bertil Fiskesjö (c), Kurt Ove Johansson (s), Kerstin Nilsson (s), Gunnar Biörck i Värmdö (m), Sven-Erik Nordin (c), Sture Thun (s), Karin Ahrland (fp), Nils Berndtson (vpk), Ove Eriksson (m), Ingvar Björk (s), Birger Hagård (m), Gunnar Nilsson i Eslöv (s), Ove Karlsson (s) och Ingrid Fägersten (m).

Reservation

av Nils Berndtson (vpk) som *beträffande särskilda insatser för synskadade* anser

dels att den del av utskottets yttrande på s. 8 som börjar "Förslaget i motion" och slutar "Motionsyrkandet avstyrks" bort ha följande lydelse:

Utskottet utgår från att de av delegationen framlagda förslagen sammantagna kommer att leda till en för de synskadade bättre anpassad samhällsinformation, men självfallet även för andra grupper handikappade. I likhet med vad som även anförs i motion 2106 finner utskottet att det finns särskild

anledning att genom särskilda bidrag till de politiska partierna ge de synskadade möjligheter att kunna ta del av det politiska material som är så väsentligt för individernas ställningstaganden i skilda samhällsfrågor och vid de allmänna valen. Detta motiverar någon form av extra stöd till partierna och deras ungdomsförbund. I anslutning till valen har förekommit vissa särskilda medel för att möjliggöra information till olika grupper med informationssvårigheter. Det är en viktig demokratisk princip att samhället ser till att de handikappade får så goda förutsättningar som det över huvud taget är möjligt att ta del i samhällslivet. Med anledning av motionen bör det uppdras åt regeringen att framlägga förslag till ett särskilt stöd.

dels att utskottet under mom. 4 bort hemställa

4. att riksdagen bifaller motion 1983/84:2106.

Bilaga

Sammanfattning av betänkandet Samordnad samhällsinformation – stat – landsting – kommun (SOU 1984:68).

Informationsdelegationen har haft i uppdrag att överväga åtgärder för att förbättra samhällsinformationen. I direktiven betonas bl. a. att möjligheter till samverkan och samordning av informationsverksamheten mellan myndigheterna skall uppmärksammas. Härutöver har vi haft i uppgift att bedriva viss försöksverksamhet.

I detta betänkande redovisas i kapitel 1–6 underlaget för våra överväganden och förslag. De senare presenteras i kapitel 7.

Synen på samhällsinformationen har under de senaste två årtiondena förändrats betydligt. Ursprungligen inriktades verksamheten på informationskampanjer i stor skala. Under 1970-talet medförde diskussionen om den kommunala demokratins arbetsformer att framför allt den kommunala informationen kom att ses i ett demokratiperspektiv. Under 1980-talet har serviceaspekten på samhällsinformationen fått en starkare framtoning.

I kapitel 2 redovisas olika definitioner av samhällsinformation. Vi för inte fram någon ny definition utan anger samhällsinformation som resultatet av alla informationsåtgärder som syftar till att underlätta för medborgarna att få del av sina rättigheter och förmåner samt uppfylla sina förpliktelser. I den praktiska informationsverksamheten, som beskrivs i kapitel 3 och 4, använder sig myndigheterna av såväl indirekta kontakter i form av trycksaker, annonser etc. som direkta, muntliga kontakter via telefon, informationscentraler o. d. Under senare år har myndigheterna i ökad utsträckning strävat efter att skapa bättre personlig kontakt genom att förbättra den direkta informationen.

I kapitel 5 redovisas ett antal frågor som vi särskilt studerat:

- information till grupper med särskilda behov
- telefonservice
- samhällskataloger
- samhällsannonsering
- bibliotekens roll som informationscentraler
- myndigheternas externa tidskrifter
- försök med teledata
- de ekonomiska ramarna för samhällsinformationen.

I kapitel 6 diskuteras, på basis av en inventering av vissa grundläggande problem, möjligheter till utveckling av samhällsinformationen. Svårigheterna för *medborgarna* hänger samman med att denna, enligt vår uppfattning är dels fragmentarisk och svår att överblicka, dels svårtillgänglig i olika

avseenden, inte minst från språklig synpunkt. För stora grupper finns dessutom särskilda informationshinder av fysisk, social och ekonomisk art. *Myndigheternas* problem med informationsverksamheten hänger främst samman med brister i organisationen, minskade resurser samt begränsad frihet vid val av medier.

I våra överväganden och förslag slår vi inledningsvis fast att medborgarnas önskemål och behov måste vara utgångspunkten för en bedömning av hur samhällsinformationen kan förbättras; samhällsinformationen bör ses i ett serviceperspektiv.

Vi har formulerat ett antal *kriterier för god samhällsinformation*. Dessa kriterier, som utgår från medborgarnas intressen och behov, säger att informationen skall vara lättillgänglig, lokalt anpassad, överskådlig, avpassad efter de individuella behoven, lättbegriplig samt att den skall skapa handlingsberedskap hos mottagaren. Från myndigheternas synpunkt skall informationen vara väl integrerad i verksamheten, vara professionellt planerad och utformad samt spridas genom effektiva medier.

Med utgångspunkt i dessa kriterier lägger vi fram våra *synpunkter och förslag*, som är av tre slag:

- principiella synpunkter
- rekommendationer till myndigheterna
- förslag till organisatoriska förändringar och andra åtgärder.

Våra förslag är koncentrerade till möjligheterna att förbättra kontakterna dels mellan den enskilde och myndigheterna, dels mellan och inom myndigheterna. Principiellt anser vi att samhällsinformationen bör vara så organiserad att *ingen medborgare skall behöva ta mer än två kontakter för att komma fram till rätt handläggare*. Den första kontakten skall antingen vara rätt eller ge rätt hänvisning.

I varje kommun eller centralort bör det enligt vår mening finnas någon form av *lokal informationscentral* som är lätt att nå per telefon eller genom besök. Informationscentralen bör kunna ge bred information om såväl statlig som kommunal service och hjälp att kontakta rätt myndighet för olika ärenden samt ha väl tilltagna öppettider. Kommunerna bör svara för att informationscentraler t. ex. huvudbiblioteken bemannas och utrustas på lämpligt sätt.

Beträffande *myndigheternas telefonservice* rekommenderar vi bl. a. följande. Upplysningar om myndigheter samlas i en särskild sektion av telefonkatalogen i anslutning till de gula sidorna, varvid myndigheterna grupperas i block efter verksamhetens inriktning. Myndigheterna utarbetar riktlinjer för hur frågor från allmänheten skall besvaras. Telefonväxlarna bör hållas öppna under lunchtid för att allmänheten skall kunna lämna meddelanden eller få hänvisning till annan myndighet. Regeringskansliets telefonservice till allmänheten bör ses över i särskild ordning.

En grundläggande princip för samhällsinformationen är att ansvaret för denna skall ligga på respektive myndighet och vara integrerad i verksamheten. Detta medför såväl för- som nackdelar. Bland de sistnämnda kan nämnas fragmentarisering och svåröverskådlighet för medborgarna samt dubbelarbete och onödiga kostnader för myndigheterna. Mot denna bakgrund finns det enligt delegationens mening ett stort behov av ett organ

som svarar för samordning av samhällsinformationen.

Vi föreslår därför att det inrättas ett *råd för samhällsinformationen* i form av en stiftelse med staten, kommunförbundet och landstingsförbundet som huvudmän. Informationsrådet skall svara för samordning av olika myndigheters informationsverksamhet, verka för utveckling av samhällsinformationen samt fungera som konsult för myndigheterna och vara huvudman för vissa projekt. Rådet bör få ett kansli med fyra tjänster. Kostnaderna beräknas till 2 milj. kr. per år. En samfinansiering mellan huvudmännen bör enligt vår mening övervägas.

Rådets verksamhet kan medverka till att höja samhällsinformationens effektivitet och sänka kostnaderna främst genom effektivare upphandling, minskat dubbelarbete och rationellare val av medier.

Vi anser att det finns ett behov av samarbete i organiserade former för de statliga länsorganen. Ett sådant samarbete bör syfta till att skapa en gemensam, regional handlingslinje för vissa informationsåtgärder, samverkan i olika slag av förhandlingar samt erfarenhetsutbyte och gemensamma utbildningsinsatser. Vi föreslår därför att regeringen uppdrar åt länsstyrelserna att bilda *regionala informationsgrupper* med kontaktpersoner från de statliga länsorganen som har utåtriktad verksamhet. Grupperna bör samlas kvartalsvis och ta upp frågor av gemensamt intresse. Länsstyrelserna svarar för gruppernas behov av kansliresurser. De regionala grupperna bör ha kontakt med landstingens informationsansvariga, kommunförbundets länsavdelningar och vissa kommuner.

Vi föreslår att det tidigare nämnda informationsrådet blir huvudman för *Samhällsguiden*. I huvudmannaskapet skall ingå alla frågor som har att göra med planering, utgivning, marknadsföring samt metod- och produktutveckling. Det redaktionella arbetet bör enligt vår mening läggas på ett annat organ, lämpligen redaktionen för tidskriften *Från Riksdag & Departement*.

Beträffande de *nya mediernas roll i samhällsinformationen* anför vi följande. Teledata skall ses som ett komplement till annonser och trycksaker och bör utvecklas främst som ett hjälpmedel för vidareinformatörer. Det är angeläget att kontakt skapas mellan olika myndigheter så att informationsbaser, som kan komma att byggas upp, får samma struktur och informationssökningen därmed underlättas. Det föreslagna informationsrådet bör här få ett samordningsansvar. Vi rekommenderar myndigheterna att utnyttja möjligheten att kostnadsfritt lägga viss information i text-tv samt att regional text-tv prövas inom något tv-distrikt. Vi ansluter oss till närradiokommitténs förslag att myndigheter skall få förhandla med den lokala närradioföreningen om utrymme i program med närradioföreningen som ansvarig programutgivare.

Med hjälp av bl. a. egna undersökningar har vi funnit att *de statliga myndigheternas externa tidskrifter* med få undantag vänder sig till andra målgrupper än allmänheten. De kan närmast ses som ett slags branschtidskrifter och som alternativ till skrivelser, rapporter o. d. Mot denna bakgrund är det enligt vår mening inte möjligt att sätta bestämda ekonomiska ramar för tidskriftsutgivning med t. ex. ett absolut krav på självfinansiering. Vi rekommenderar att ett eventuellt prenumerationspris sätts inte efter självkostnadsprincipen utan efter mottagarens förväntade villighet att

betala. Vi anser att varje myndighet själv måste avgöra om annonsering skall förekomma i en tidskrift och att all ackvisition av annonser bör skötas fristående från redaktionen.

Viss samhällsinformation skall enligt lag annonseras i dagspressen enligt den s. k. *totalitetsprincipen*. Motivet för denna är att alla medborgare skall ha samma möjligheter att ta del av informationen oberoende av vilken tidning de håller. Förutsättningarna för myndigheternas annonsering har emellertid i flera avseende ändrats sedan totalitetsprincipen infördes. Bland annat har antalet tidningar och därmed kostnaderna för annonsering ökat. Vi anser att medborgarintresset bäst tillgodoses om myndigheterna fritt får välja de medier för annonsering som har störst möjlighet att nå avsedda målgrupper och föreslår därför att totalitetsprincipen modifieras till en rekommendation och att begreppet rättigheter och skyldigheter konkretiseras.

Vad gäller *utbildningen av samhällsinformatörer* föreslår vi att regeringen uppdrar åt universitets- och högskoleämbetet (UHÄ) att framlägga ett förslag till allmän utbildningslinje för informationsyrkena. Statens institut för personaladministration och utbildning (SIPU) föreslås få i uppdrag att utarbeta ett program för vidareutbildning av statliga informatörer.

Vi föreslår att regeringen genom civildepartementet träffar ett avtal med Nordiska centralen för masskommunikationsforskning (Nordicom) om insamling av *forsknings- och utvärderingsrapporter* avseende samhällsinformationen och årlig utgivning av ett specialnummer av Nordicom-Nytt med aktuell bibliografi och vissa övergripande artiklar om samhällsinformation.

Vi framhåller slutligen att det är angeläget att *myndigheterna utnyttjar sina informationsresurser effektivare*. Det föreslagna informationsrådet bör, tillsammans med RRV, utarbeta riktlinjer för effektivare upphandling av framför allt konsulttjänster och verka för att det träffas ett centralt avropsavtal för tidskriftsutgivning. Delegationen anser att sådan samhällsinformation som på ett avgörande sätt berör enskilda medborgare skall tillhandahållas kostnadsfritt. För information som producerats i andra syften bör myndigheterna ta avgifter.