
Spis treści

Witamy! 8

Jak korzystać z podręcznika? 10

Część I

Dlaczego relacje rząd-obywatel są tak istotne?

Czym są relacje rząd-obywatel? 12

Dlaczego istotne jest wzmacnianie relacji rząd-obywatel? 14

Jakie są koszty wzmacniania relacji rząd-obywatel? 16

Część II

Jak wzmocnić relacje rząd-obywatel?

Stwórz ramy! 20

Jakie zastosować elementy informowania? 21

Jakie zastosować elementy konsultacji? 25

Jakie zastosować elementy aktywnego uczestnictwa? 29

Jakie zastosować elementy ewaluacji? 30

Jakie rozwijać ogólne zdolności? 31

Planuj i działaj strategicznie! 33

Jakie przyjąć cele? 34

Do kogo się zwrócić? 35

Jak wybrać narzędzia i działania? 36

Co w kwestii zasobów? 38

Jak zaplanować ewaluację? 39

Wybierz i wykorzystuj narzędzia! 41

Jakie są dostępne narzędzia? 41

Jakich narzędzi użyć do informowania? 43

Jakich narzędzi użyć do konsultacji? 48

Jakich narzędzi użyć do aktywnego uczestnictwa? 52

Jakich narzędzi użyć do ewaluacji? 55

Korzystaj z nowych technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT)! 58

Dlaczego ICT? 58

Jakie ramy pozwalają na użycie ICT? 60

Jak ICT mogą pomóc w informowaniu? 61

Jak ICT mogą pomóc w konsultacjach i aktywnym uczestnictwie? 65

Jak korzystać z technologii informacyjno-komunikacyjnych przy ewaluacji? 68

Jakie są ograniczenia technologii informacyjno-komunikacyjnych
i jak sobie z nimi radzić? 69

Wcielaj zasady w życie! 72

1. Zobowiązania 73
2. Prawa 73
3. Przejrzystość 74
4. Czas 74
5. Obiektywizm 75
6. Zasoby 75
7. Koordynacja 76
8. Odpowiedzialność 76
9. Ewaluacja 77
10. Aktywny udział obywateli 78

Część III

Z jakich korzystać wskazówek?

Dziesięć wskazówek działania 80

- Wskazówka 1 – Podejdź do sprawy poważnie 81
- Wskazówka 2 – Postaw się w pozycji obywatela 82
- Wskazówka 3 – Spełnij to, co obiecałeś 83
- Wskazówka 4 – Przestrzegaj ustalonych terminów 84
- Wskazówka 5 – Bądź kreatywny 85
- Wskazówka 6 – Uwzględniaj opinie różnych grup 86
- Wskazówka 7 – Bądź przygotowany na krytykę 87
- Wskazówka 8 – Zaangażuj swoich pracowników 88
- Wskazówka 9 – Opracuj spójną politykę 89
- Wskazówka 10 – Działaj teraz 90

Część IV

Skąd pozyskać więcej informacji?

Źródła OECD 93

Informacje ogólne 94

Ramy prawne 95

Ramy polityki 96

Ramy instytucjonalne 97

Ewaluacja 97

Narzędzia informowania 98

Narzędzia konsultacji 98

Narzędzia aktywnego uczestnictwa 99

Narzędzia ewaluacji 99

Narzędzia informowania wykorzystujące ICT 100

Narzędzia konsultacji i aktywnego uczestnictwa wykorzystujące ICT 100