



MINISTRY OF THE INTERIOR  
OF THE CZECH REPUBLIC

# FRIENDLY OFFICE

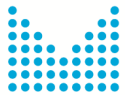


**Mr. David Sláma**

Director of Department for Strategic  
Development and Coordination of Public  
Administration

**20 September 2017**

Conference Quality of Public Administration  
at Local and Regional Level

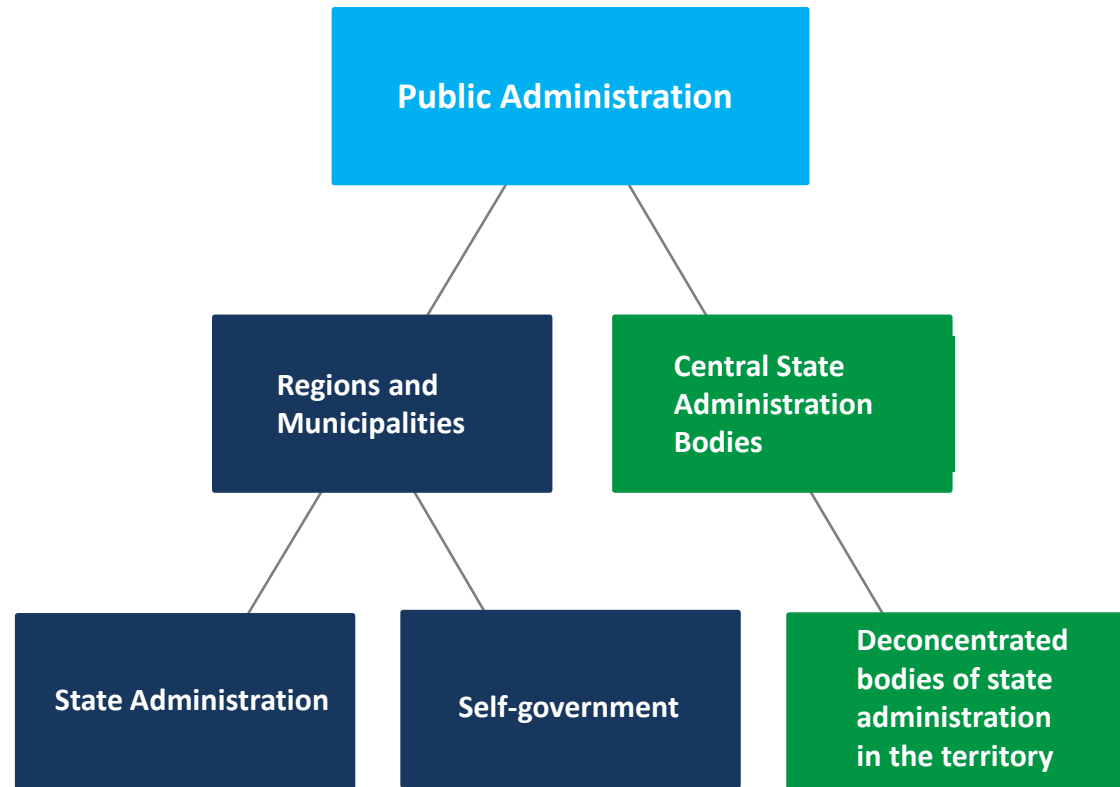


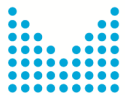
## JOINED MODEL

### OF PUBLIC ADMINISTRATION

A part of the state competencies is **transferred to local and regional level** (municipal and regional offices).

**Territorial self-governing units** (municipalities and regions) **differ** to each other by the scope of performance of the state administration (delegated competence).





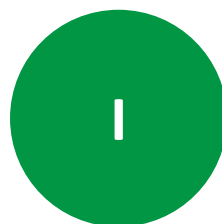
## TYPES OF MUNICIPALITIES

Municipalities with basic  
scope of delegated  
competence (6254)

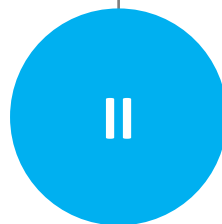
All the municipalities belong to this  
category.

Municipalities with extended  
scope of delegated  
competence (388/205):

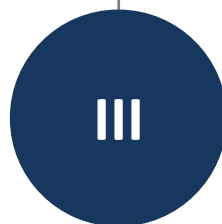
These municipalities perform the  
state administration in delegated  
power also in the territory of other  
municipalities, it means for  
municipalities, which belong to their  
administrative district.



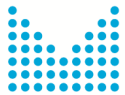
Municipalities with basic  
scope of delegated  
competence (6254)



Municipalities with  
authorised municipal office  
(388)



Municipalities with  
extended powers (205)



## AIMS OF THE CONTEST FRIENDLY OFFICE

### MOTIVATION

To motivate other municipalities to set premium services and thus improve the overall quality of public services.



### AWARD

To award the representatives of municipalities who of their own will started offering better services.



### GOOD PRACTICE

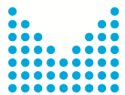
Identify good practice and share it among other offices.



### MAPPING

To map the state of public services offered by II and III type municipalities.





## CRITERIA OF THE CONTEST

### FRIENDLY OFFICE



#### **ACCESSIBILITY**

Office hours,  
availability of forms,  
on-line ordering system,  
possibilities of payment,  
facilities of the Office,  
facilities for parents with  
children.



#### **TRANSPARENCY**

Publication of materials  
from the City Council,  
city contracts,  
urban plan,  
strategy documents,  
open budget application.



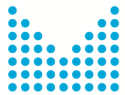
#### **COMMUNICATION**

Profiles on social  
networks,  
web or mobile apps,  
system of life situations,  
newsletter,  
contact list of the Office  
employees.



#### **QUALITY**

CAF, Local Agenda 21,  
EFQM, CSR,  
ISO standards,  
benchmarking, process  
management, strategic  
planning and  
management.



## RESULTS

### Type III municipalities, 2017

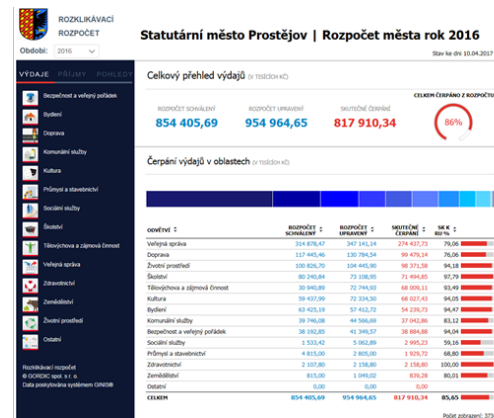
**60%** of municipalities  
have online ordering  
system for the agenda of  
identity cards.



**52%** of municipalities  
have more than 30  
office hours per week.

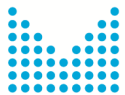


**67%** of municipalities  
have own web portal  
with city maps.



**62%** of municipalities  
have own open budget  
application.

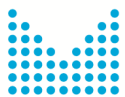




MINISTRY OF THE INTERIOR  
OF THE CZECH REPUBLIC

## AWARDS FOR THE WINNERS FRIENDLY OFFICE CONTEST





## PUBLICATION

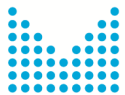
### EXAMPLES OF GOOD PRACTICE

Brochure is about the setting of **unique services** or about the more common services, but in a higher quality or range.

It is focused on the process of enforcement, implementation and operation of services.





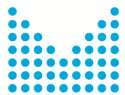


## RESULTS 2016 AND 2017 COMPARISON

Results suggest that there has been an average increase of 5 to 10 percent in the number of municipalities which offer observed services.

(Friendly Office contest of type III municipalities 2016 and 2017)

Issue	2016	2017
On-line ordering system (ID cards)	55 %	60 %
On-line ordering system, monitoring workload of desks	37 %	41 %
Changing table for parents with children	56 %	66 %
Possibility of payment of administrative fees by credit card	73 %	78 %
City development plan on a city website	90 %	96 %
Own system of life situations on the city website (instructions)	72 %	77 %
City map portal on city website	57 %	67 %
Complete contact list of the Office employees on city website	99 %	100 %
City development strategy on a city website	65 %	84 %



MINISTRY OF THE INTERIOR  
OF THE CZECH REPUBLIC

## DASHBOARD

# PUBLIC ADMINISTRATION IN NUMBERS

www.kvalitavs.cz

### Kvalitní správa

Kvalitní služby, spokojení občani

Kvalita

Regulační záležitosti

Konference

Přivítání úřad

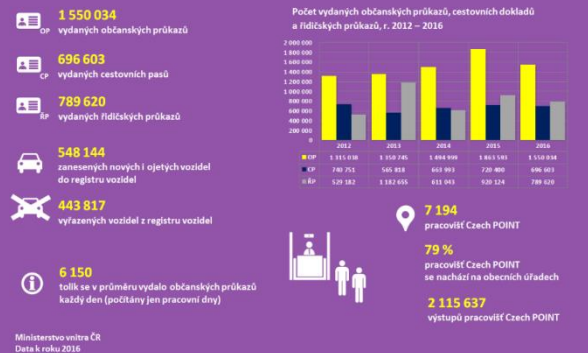
Dobrá praxe

Dashboard

## Veřejná správa v číslech – Správní činnosti

Zpět

### Správní činnosti za rok 2016



### Občanské průkazy a cestovní doklady

Občanský průkaz je základním dokladem totožnosti a pro občany ČR starší 15 let s trvalým pobytem na území České republiky je povinností ho mít. Lze jej přitom vydat i osobám mladším. Od roku 2012 mohou občané volit mezi variantou bez čipu nebo s čipem umožňujícím zapsání dalších aplikací.

### Kvalitní správa

Kvalitní služby, spokojení občani

Kvalita

Regulační záležitosti

Konference

Přivítání úřad

Dobrá praxe

Dashboard

## Veřejná správa v číslech

Po kliknutí na obrázek se objeví další infografiky.



### EVIDENCE OBYVATEL

Informace o obyvatelích České republiky



### ADMINISTRATIVNÍ ČLENĚNÍ STÁTU

Informace o administrativním členění České republiky



### ZAMĚŠTNANCI OBČÍ A KRAJŮ

Informace o zaměstnancích obcí a krajů



### VOLBY

Informace o volbách do zastupitelstev obcí a krajů



### SPRÁVNÍ ČINNOSTI

Informace o počtu vydaných občanských průkazů, cestovních pasů, řidičských průkazů apod.



### OBECNÍ/MĚSTSKÁ POLICIE

Informace o obcích/městských částech

### Kvalitní správa

Kvalitní služby, spokojení občani

Kvalita

Regulační záležitosti

Konference

Přivítání úřad

Dobrá praxe

Dashboard

## Veřejná správa v číslech – Volby

Zpět

### Volby do zastupitelstev obcí a krajů

#### Volby do zastupitelstev obcí 2014

**62 121**  
zvolených zastupitelů

**73 %** mužů **27 %** žen

**46 let**  
průměrný věk zastupitele



**14 752**  
volebních okrsků

#### Volby do zastupitelstev krajů 2016

**675**  
zvolených zastupitelů

**80 %** mužů **20 %** žen

**50 let**  
průměrný věk zastupitele



**13 660**  
volebních okrsků

Ministerstvo vnitra ČR  
Data k roku 2016

### Volby do zastupitelstev obcí

Volby do obecních zastupitelstev se konají každé 4 roky. Poslední komunální volby se v České republice konaly v říjnu 2014, přičemž v roce 2015 proběhly v 95 obcích mimořádné volby. Jednalo se o volby nové (v 78 obcích), opakované (4) či doplňující (13) volby, a to v termínech 31. 1. 2015, 14. 3. 2015, 15. 6. 2015 a 26. 9. 2015. Dále uvádíme zajímavá čísla spojená s volbami do zastupitelstev obcí, včetně Prahy, městských částí a městských



# THANK YOU



MINISTRY OF THE INTERIOR  
OF THE CZECH REPUBLIC

**Mr. David Sláma**  
Director of Department for Strategic  
Development and Coordination of Public  
Administration