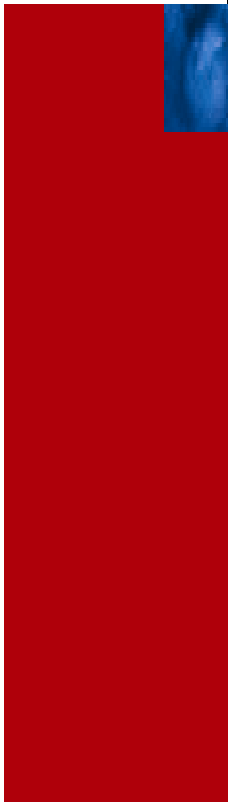
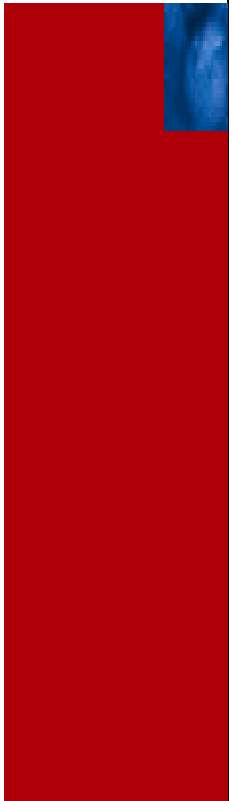


# POSZCZEGÓLNE SCENKI



# SCENKA 1

## „MARKETING“



# SCENKA 1 - „MARKETING”

## ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (1)

### WYMAGANE DOKUMENTY:

WOM: Wypełniony formularz "Zgłoszenie o dokonanie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej"



PI: Wypełniony formularz "Zgłoszenie o dokonanie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej"



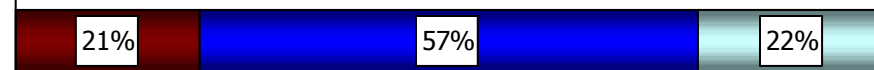
WOM: Dowód osobisty do wglądu (oryginał)



PI: Dowód osobisty do wglądu (oryginał)



WOM: Inne dokumenty



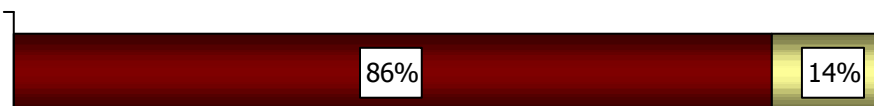
PI: Inne dokumenty



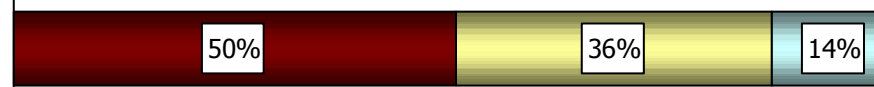
■ Tak, sam    ■ Tak, po dopytaniu    ■ Nie    ■ brak danych

### WYMAGANE OPŁATY:

WOM: Zgłoszenie o dokonanie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej jest zwolnione z opłat.



PI: Zgłoszenie o dokonanie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej jest zwolnione z opłat.



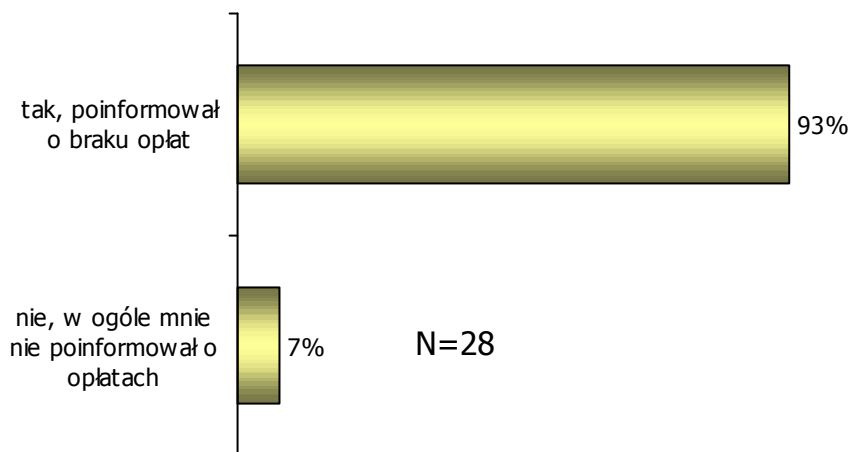
■ Tak, sam    ■ Tak, po dopytaniu    ■ Nie    ■ brak danych

N=14

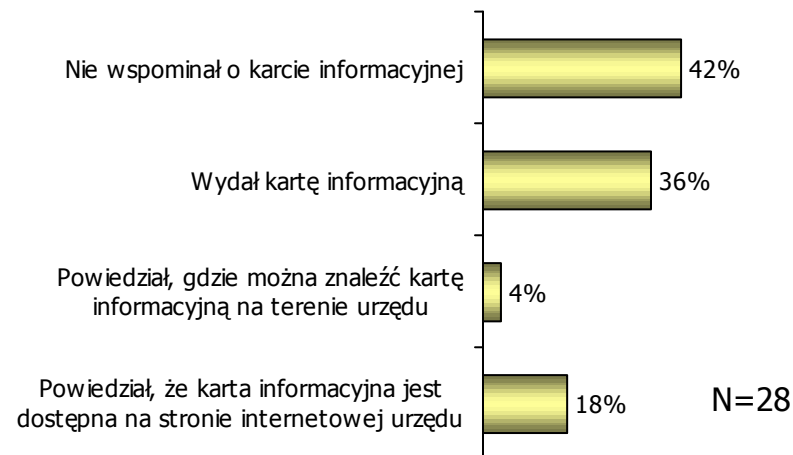
## SCENKA 1 - „MARKETING”

### ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (2)

Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



# SCENKA 1 - „MARKETING”

## ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (3)

### MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:

WOM: Delegatura Biura Działalności Gospodarczej i Zezwoleń dla Dzielnic



PI: Delegatura Biura Działalności Gospodarczej i Zezwoleń dla Dzielnic



WOM: Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnic.



PI: Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnic.



■ Tak, sam    ■ Tak, po dopytaniu    ■ Nie

**Urzednicy wskazywali głównie WOM jako miejsce złożenia dokumentów**

### TERMIN ODPOWIEDZI:

WOM: 14 dni



PI: 14 dni



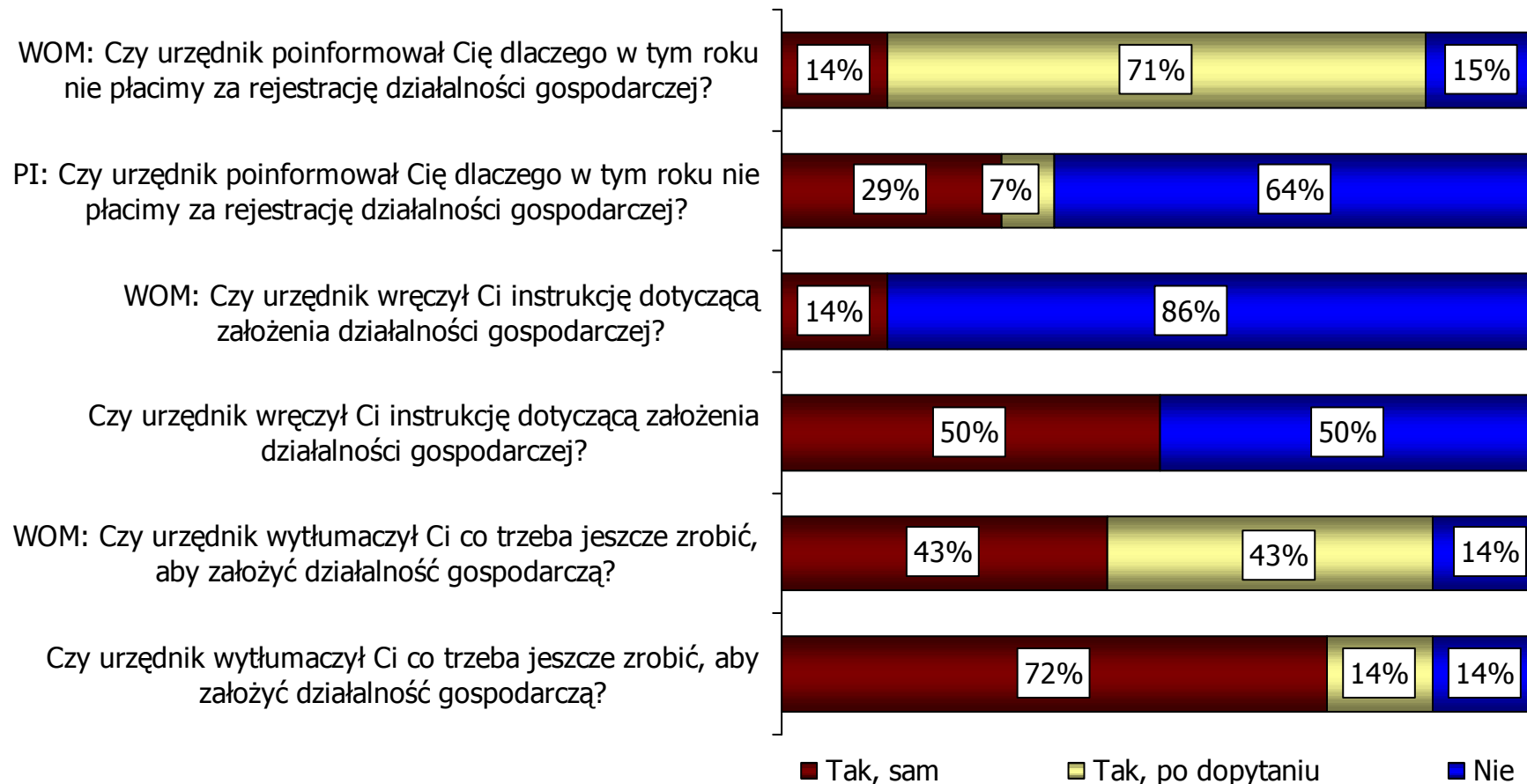
■ Tak, sam    ■ Tak, po dopytaniu    ■ Nie

N=14

## SCENKA 1 - „MARKETING”

### ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (4)

#### INNE INFORMACJE:

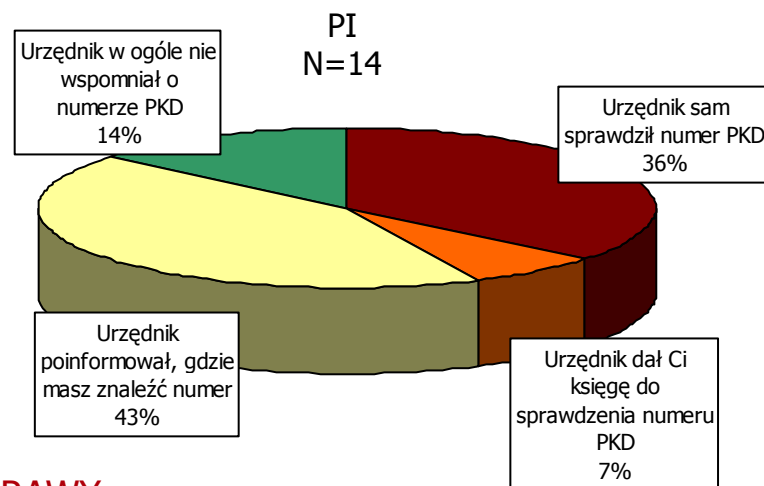
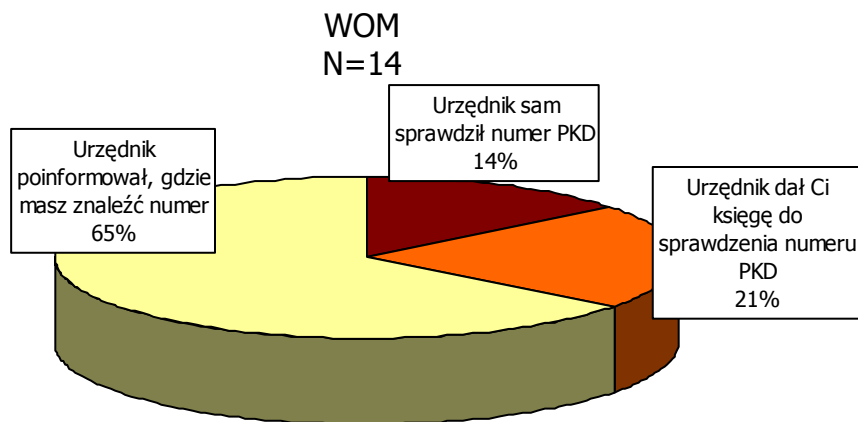


N=14

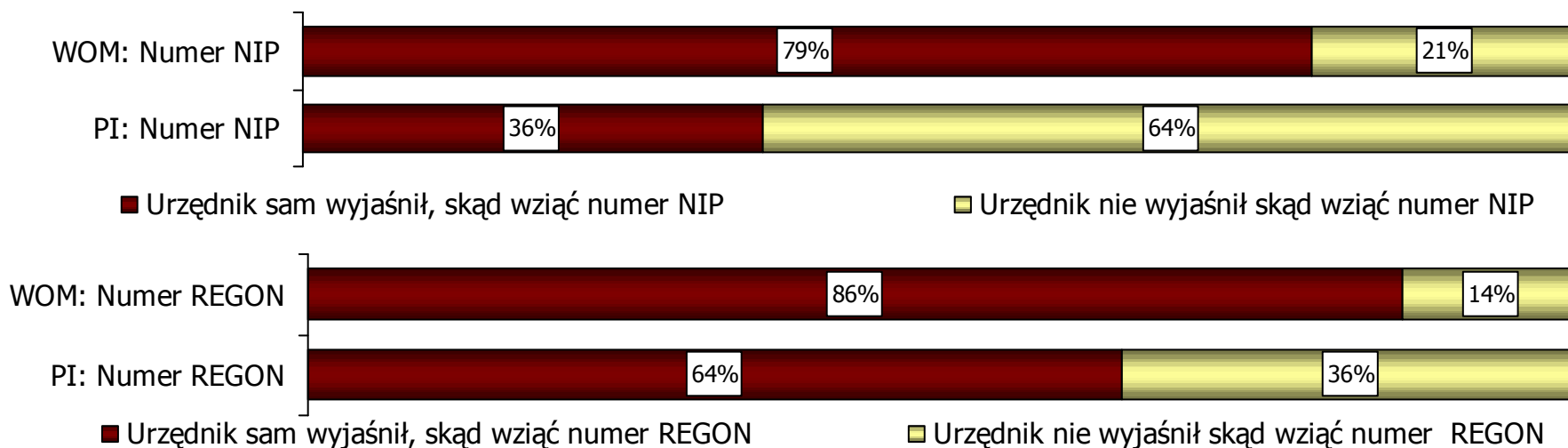
# SCENKA 1 - „MARKETING”

## ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (3)

### ZACHOWANIE URZĘDNIKA - NUMER „PKD”



### ZACHOWANIE URZĘDNIKA DOTYCZĄCE PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY:



# SCENKA 2

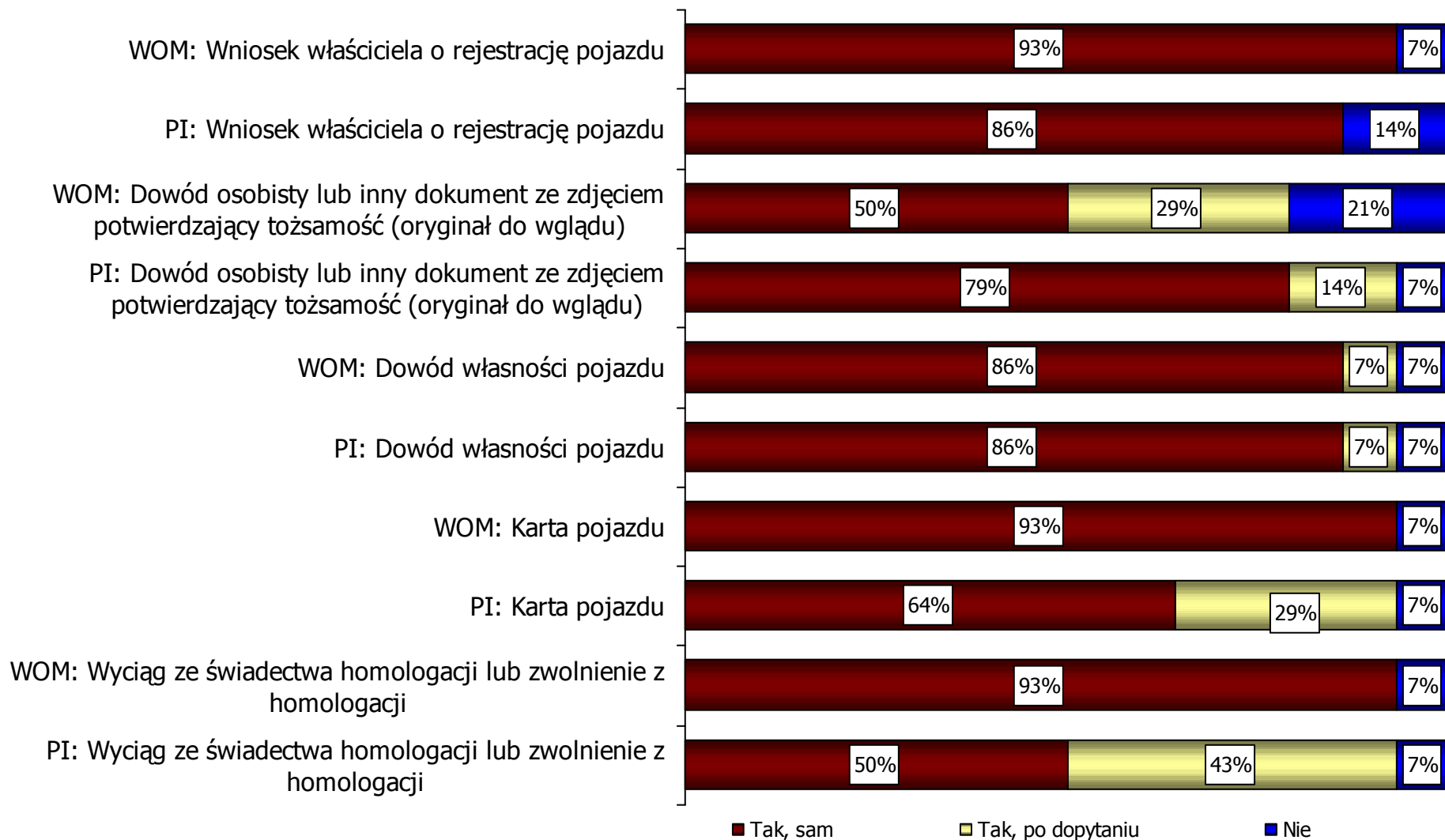
## „NOWY SAMOCHÓD”



# SCENKA 2 - „NOWY SAMOCHÓD”

## REJESTRACJA NOWEGO POJAZDU ZAKUPIONEGO W POLSCE (1)

### WYMAGANE DOKUMENTY:



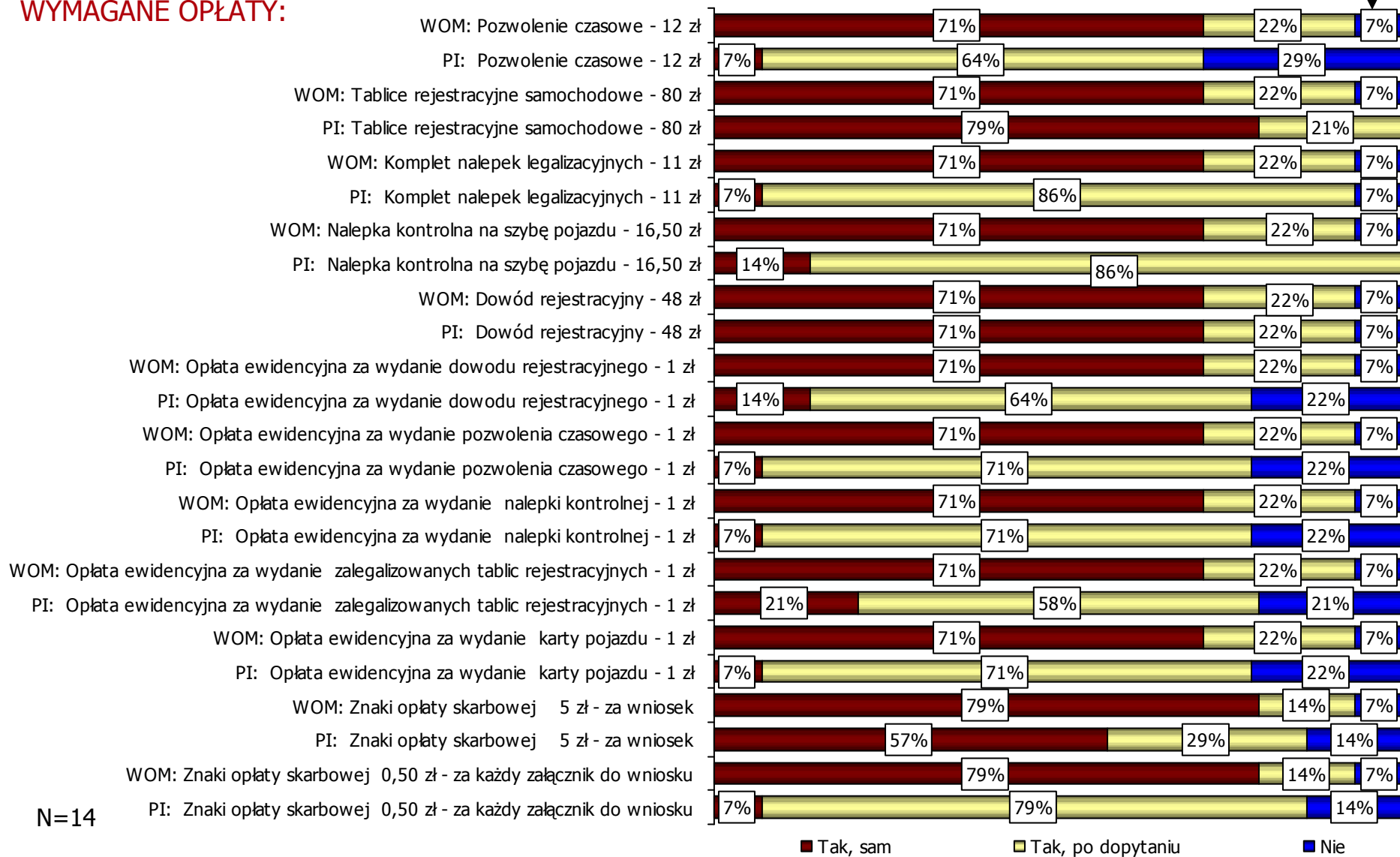
N=14

# SCENKA 2 - „NOWY SAMOCHÓD”

## REJESTRACJA NOWEGO POJAZDU ZAKUPIONEGO W POLSCE (2)

**W jednym przypadku urzędnik sam podał całkowitą kwotę 178,00 zł nie podając kwot cząstkowych**

### WYMAGANE OPŁATY:



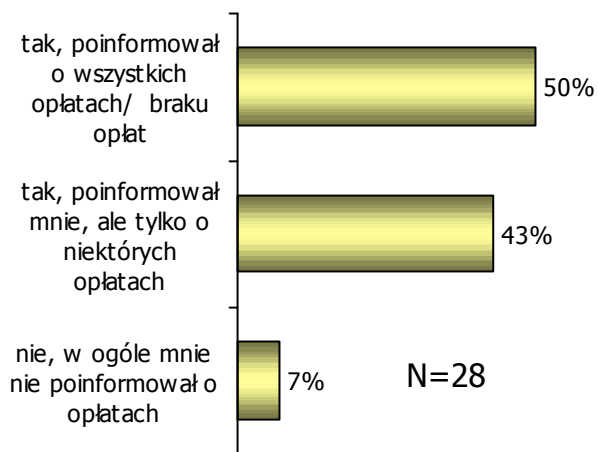
N=14

■ Tak, sam    ■ Tak, po dopytaniu    ■ Nie

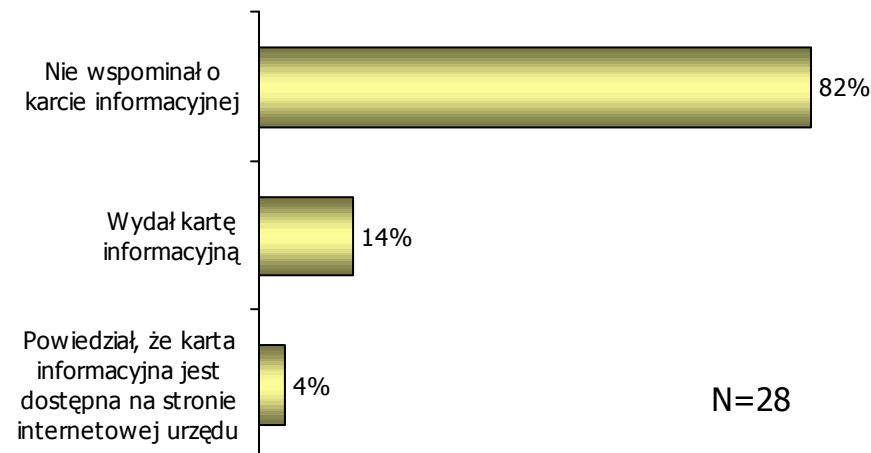
## SCENKA 2 - „NOWY SAMOCHÓD”

### REJESTRACJA NOWEGO POJAZDU ZAKUPIONEGO W POLSCE (3)

**Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?**



**Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?**



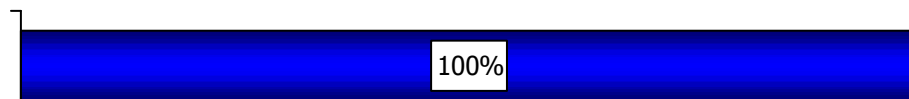
- **Łącznie urzędnicy informowali interesanta po dopytaniu o wszystkich opłatach z listy w przypadku 82% wizyt:**
  - 93% wizyt w WOM (suma wszystkich opłat 178,00 zł)
  - 71% wizyt w PI (suma wszystkich opłat 178,00 zł)
- **W przypadku Punktów informacyjnych urzędnicy najczęściej nie informowali o następujących opłatach:**
  - Pozwolenie czasowe - 12 zł 71% poinformowanych
  - Opłata ewidencyjna za wydanie karty pojazdu - 1 zł 78% poinformowanych
  - Opłata ewidencyjna za wydanie nalepki kontrolnej - 1 zł 78% poinformowanych
  - Opłata ewidencyjna za wydanie pozwolenia czasowego - 1 zł 78% poinformowanych
  - Opłata ewidencyjna za wydanie dowodu rejestracyjnego - 1 zł 78% poinformowanych
  - Opłata ewidencyjna za wydanie tablic rejestracyjnych - 1 zł 78% poinformowanych
- **W jednym przypadku urzędnik sam podał całkowitą kwotę: 178,00 zł**

## SCENKA 2 - „NOWY SAMOCHÓD”

### REJESTRACJA NOWEGO POJAZDU ZAKUPIONEGO W POLSCE (4)

#### MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:

WOM: Delegatura Biura Działalności Gospodarczej i Zezwoleń dla Dzielnicy



PI: Delegatura Biura Działalności Gospodarczej i Zezwoleń dla Dzielnicy



WOM: Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy.



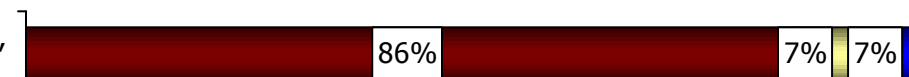
PI: Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy.



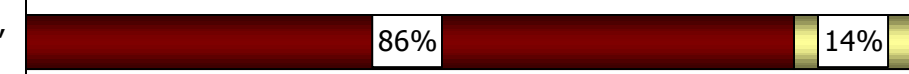
■ Tak, sam      ■ Tak, po dopytaniu      ■ Nie

#### TERMIN ODPOWIEDZI:

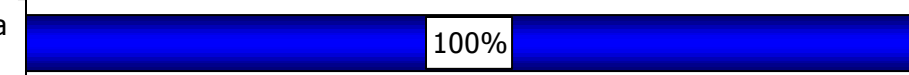
WOM: Niezwłocznie - sprawy nie wymagające zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień



PI: Niezwłocznie - sprawy nie wymagające zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień



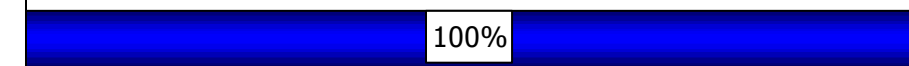
WOM: Do 1 miesiąca - sprawy wymagające postępowania wyjaśniającego



PI: Do 1 miesiąca - sprawy wymagające postępowania wyjaśniającego



WOM: Do 2 miesięcy - sprawy szczególnie skomplikowane



PI: Do 2 miesięcy - sprawy szczególnie skomplikowane



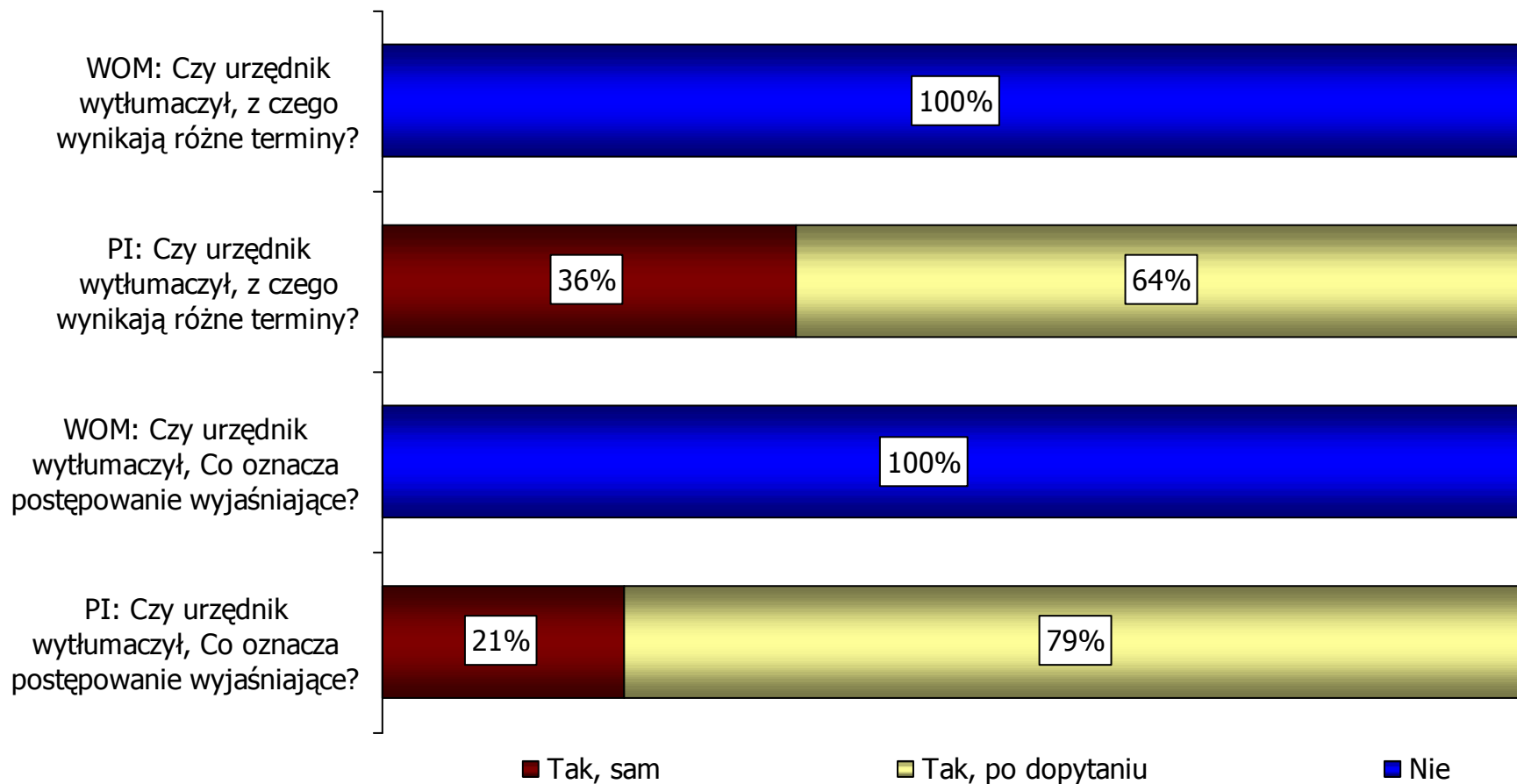
■ Tak, sam      ■ Tak, po dopytaniu      ■ Nie

N=14

## SCENKA 2 - „NOWY SAMOCHÓD”

### REJESTRACJA NOWEGO POJAZDU ZAKUPIONEGO W POLSCE (5)

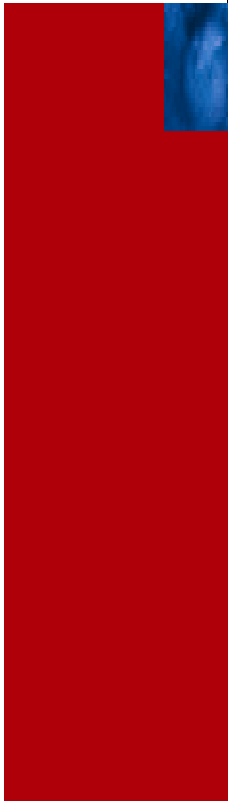
#### INNE INFORMACJE:



N=14

# SCENKA 3

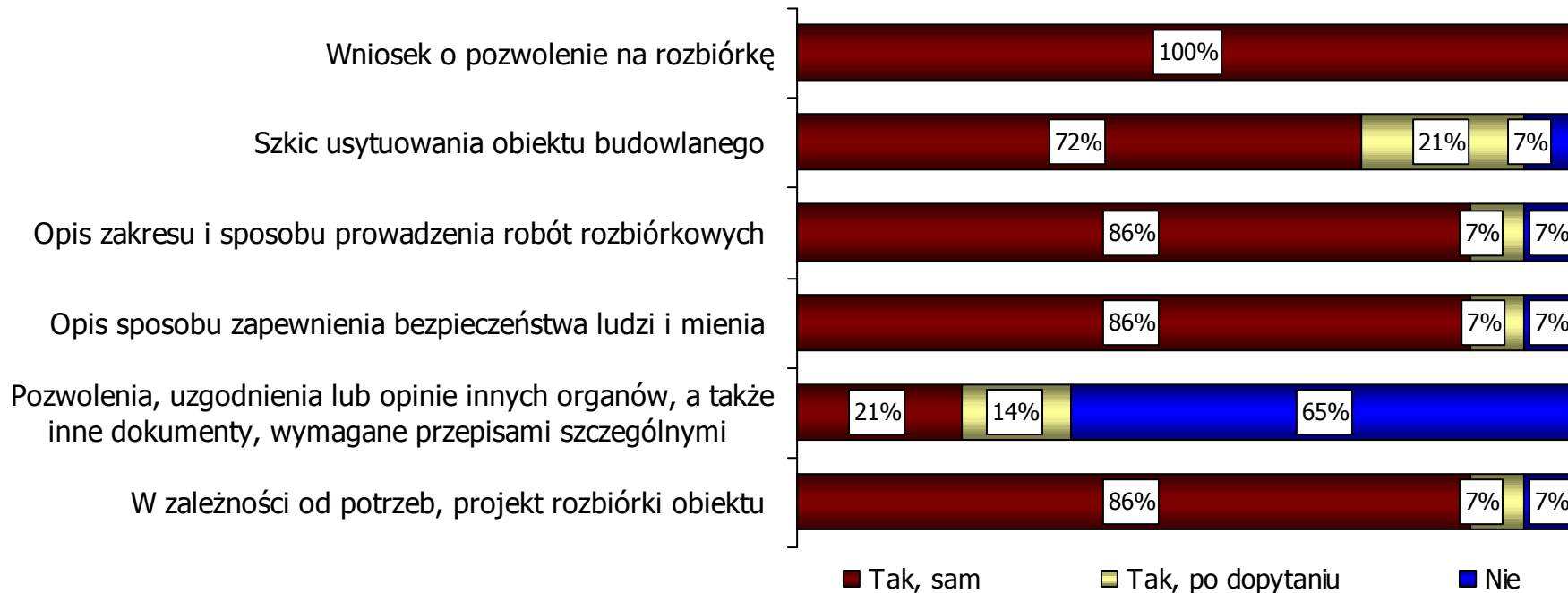
## „SPADEK“



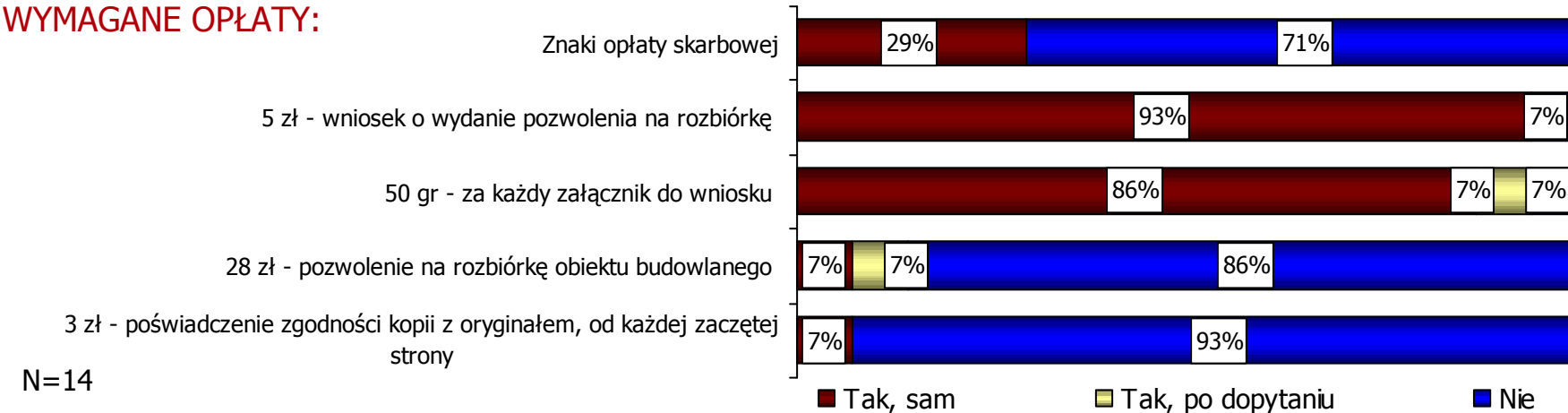
## SCENKA 3 - „SPADEK”

### WYDANIE DECYZJI O POZWOLENIE NA ROZBIÓRKĘ (1)

#### WYMAGANE DOKUMENTY:



#### WYMAGANE OPŁATY:

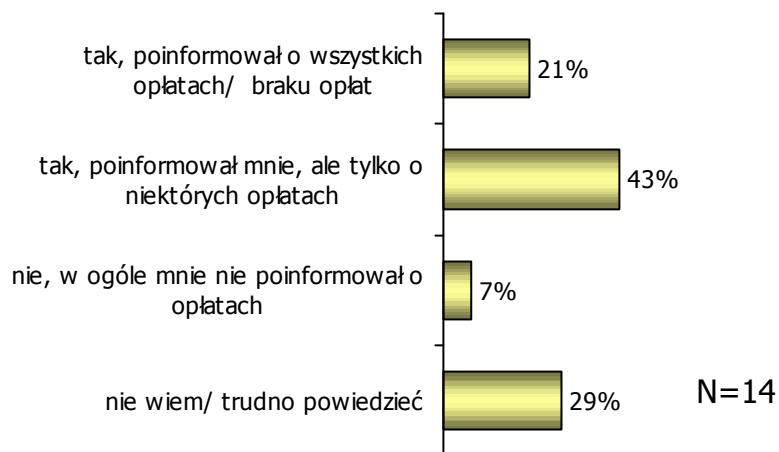


N=14

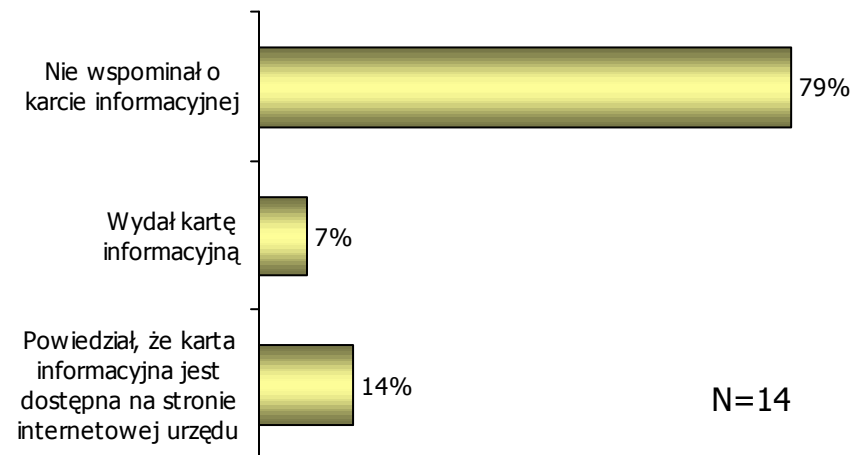
## SCENKA 3 - „SPADEK”

### WYDANIE DECYZJI O POZWOLENIE NA ROZBIÓRKĘ (2)

**Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?**



**Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?**



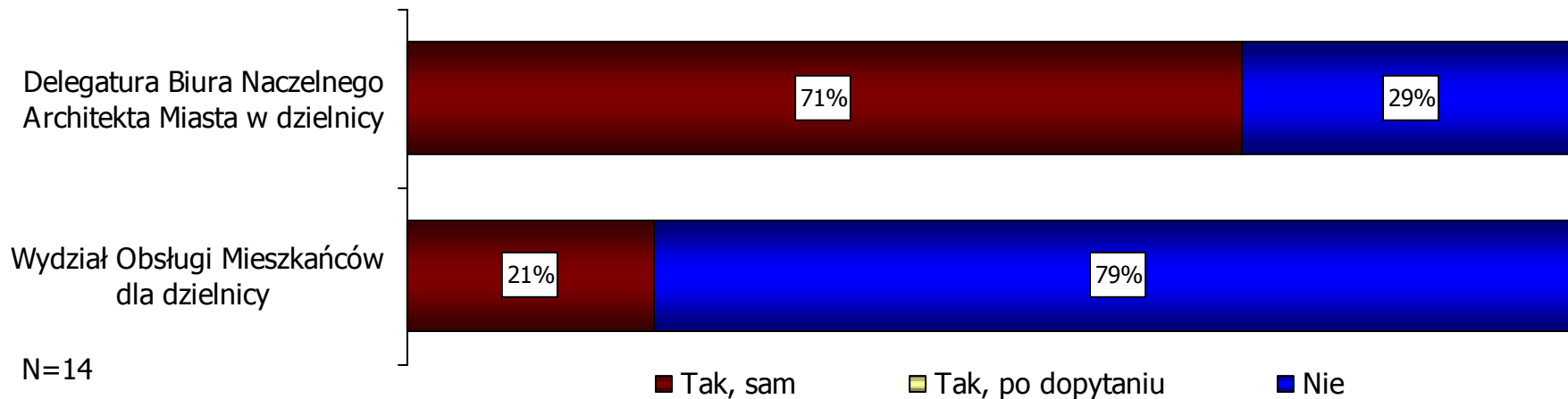
- **O wszystkich wymaganych opłatach cząstkowych poinformował interesanta tylko 1 urzędnik**
- **Pozostali urzędnicy informowali najczęściej tylko o opłatach:**
  - 5 zł za wniosek (93%)
  - 50 zł za każdy załącznik (93%)
- **Żaden urzędnik nie podał jednej pełnej kwoty**



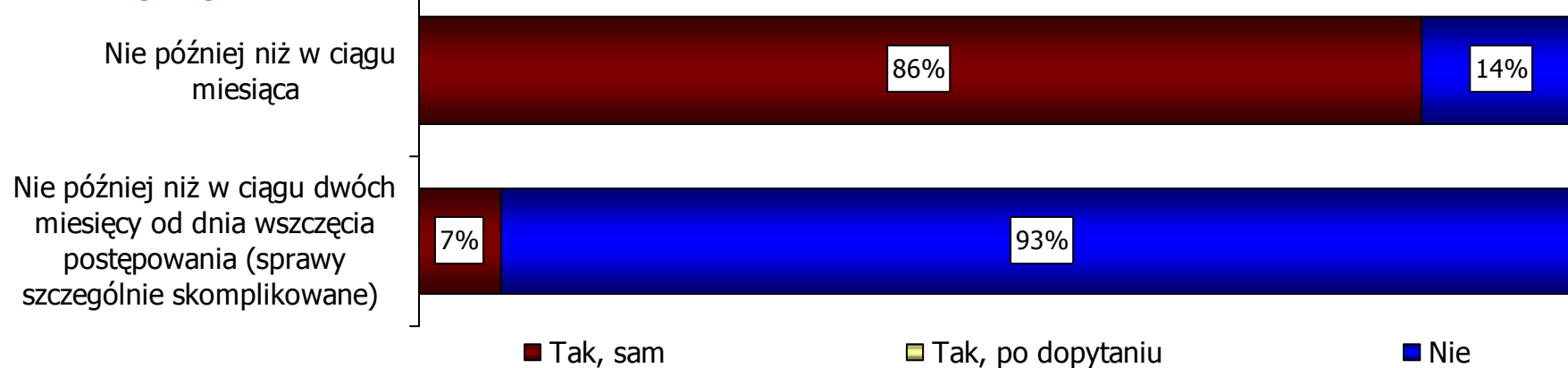
## SCENKA 3 - „SPADEK”

### WYDANIE DECYZJI O POZWOLENIE NA ROZBIÓRKĘ (3)

#### MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



#### TERMIN ODPOWIEDZI:

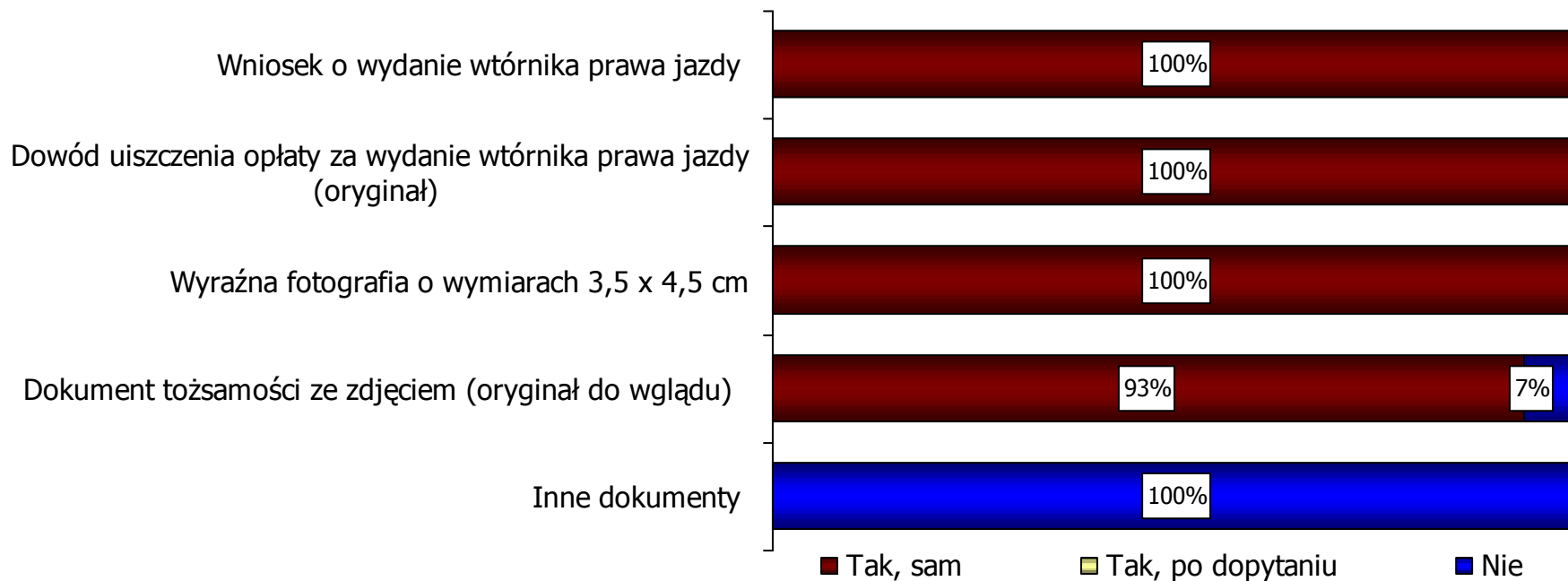


SCENKA 4

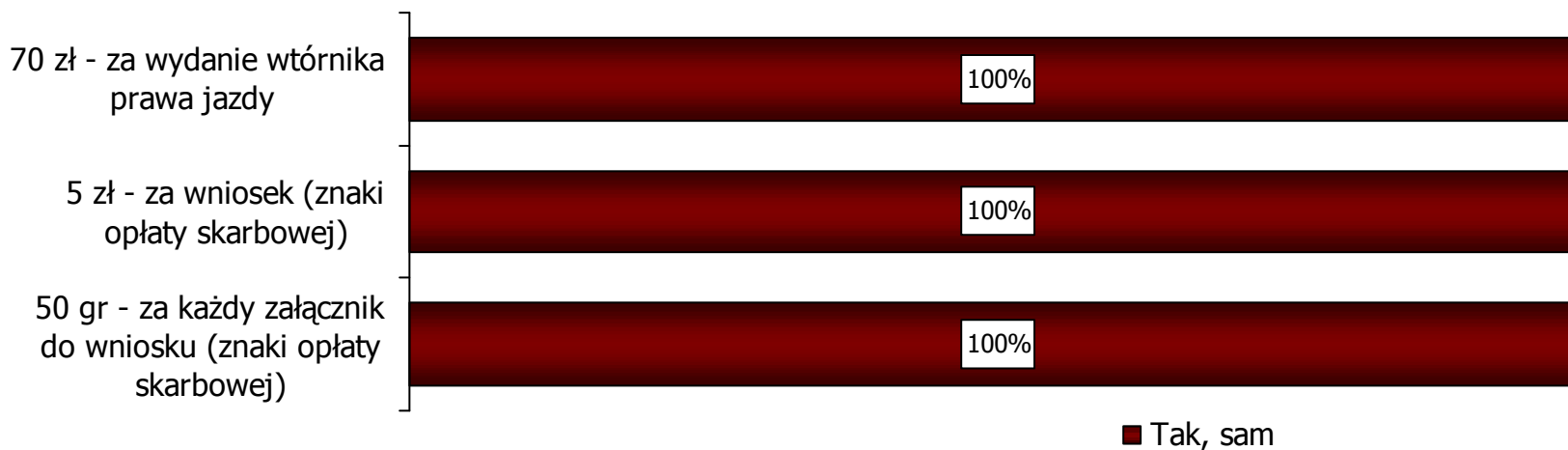
„WYDANIE WTÓRNIKA PRAWA  
JAZDY”

## SCENKA 4 - „WYDANIE WTÓRNIKA PRAWA JAZDY”

### WYMAGANE DOKUMENTY:



### WYMAGANE OPŁATY:

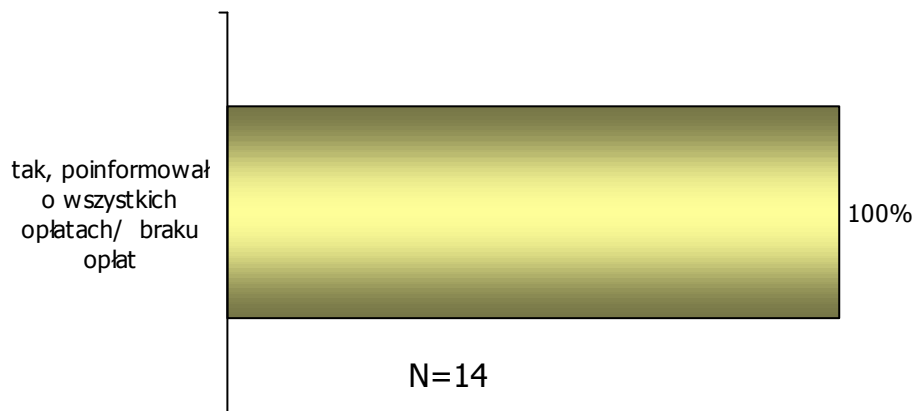


N=14

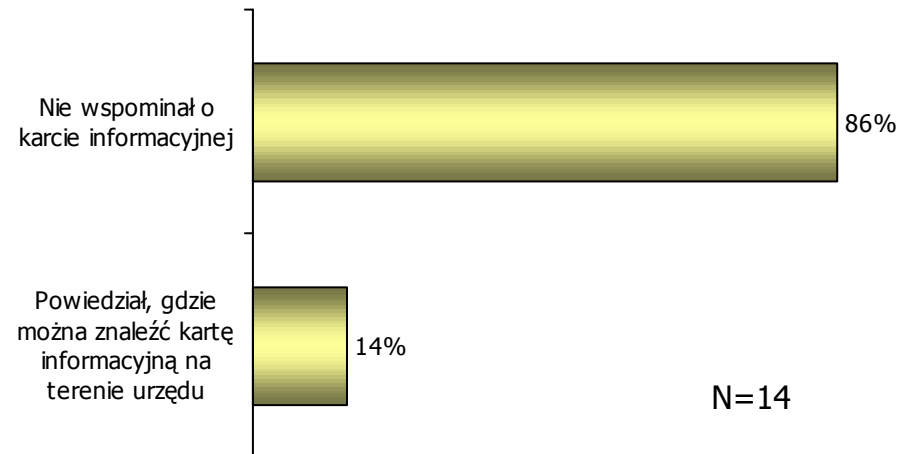
■ Tak, sam

## SCENKA 4 - „WYDANIE WTÓRNIKA PRAWA JAZDY”

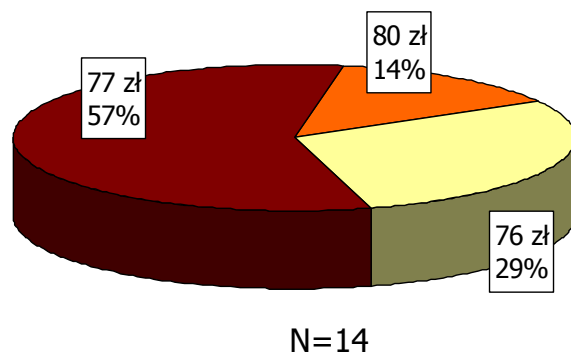
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

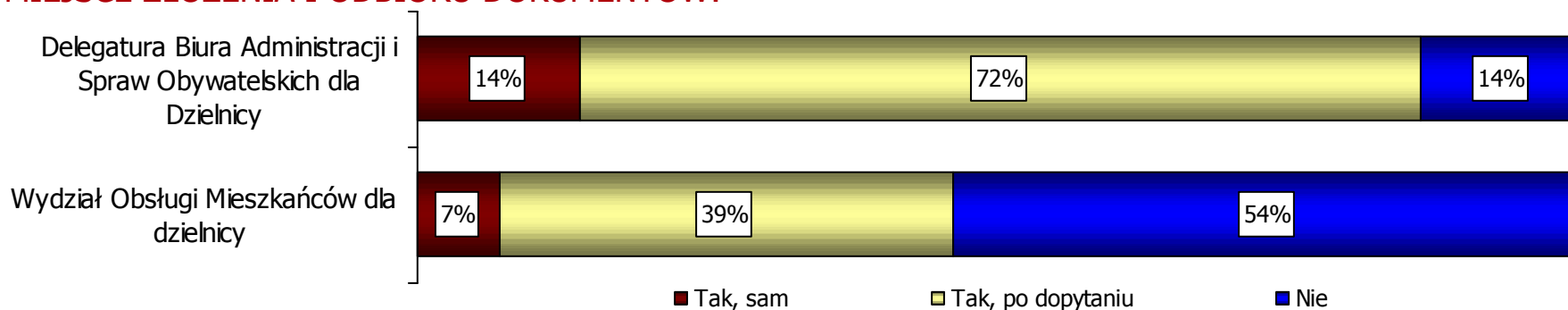


- W czasie wszystkich wizyt urzędnicy podali pełne kwoty oraz kwoty częściowe.
- Całkowite kwoty podane przez urzędników (od 76 do 80 zł) przedstawia poniższy wykres:

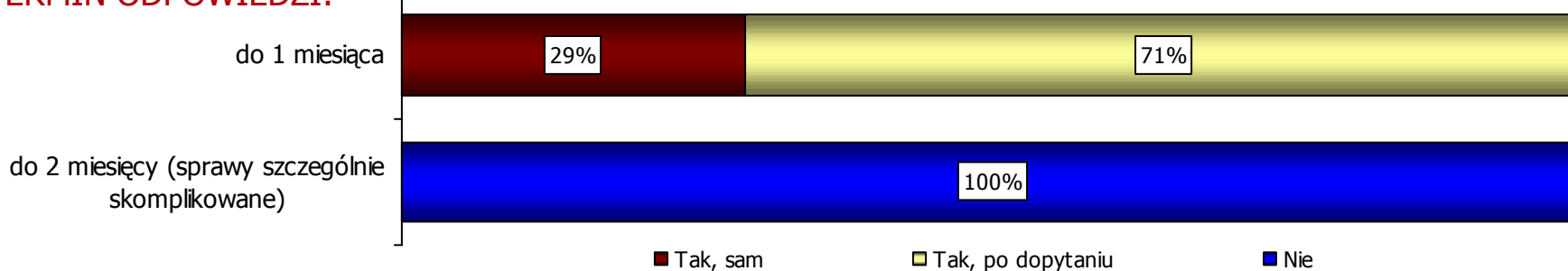


## SCENKA 4 - „WYDANIE WTÓRNIKA PRAWA JAZDY”

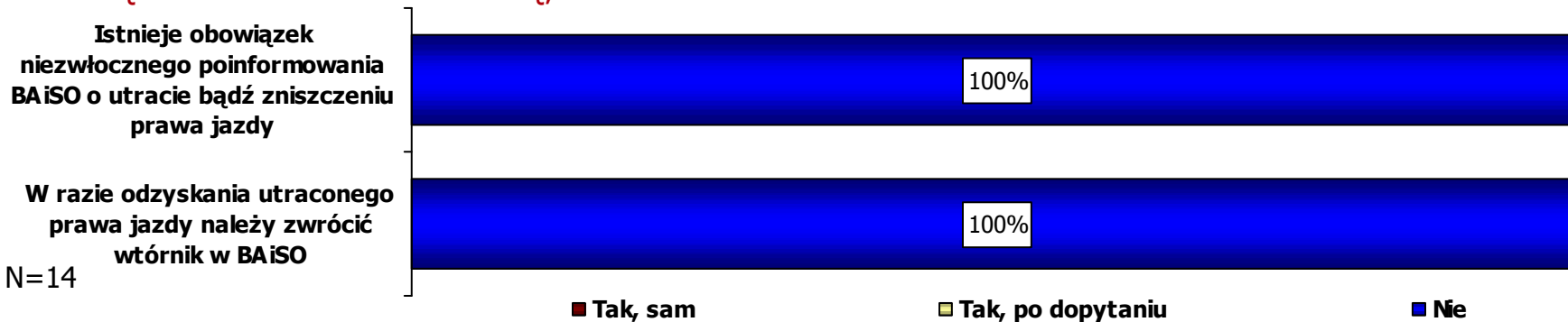
### MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



### TERMIN ODPOWIEDZI:



### CZY URZĘDNIK POINFORMOWAŁ CIĘ, ŻE...?



N=14

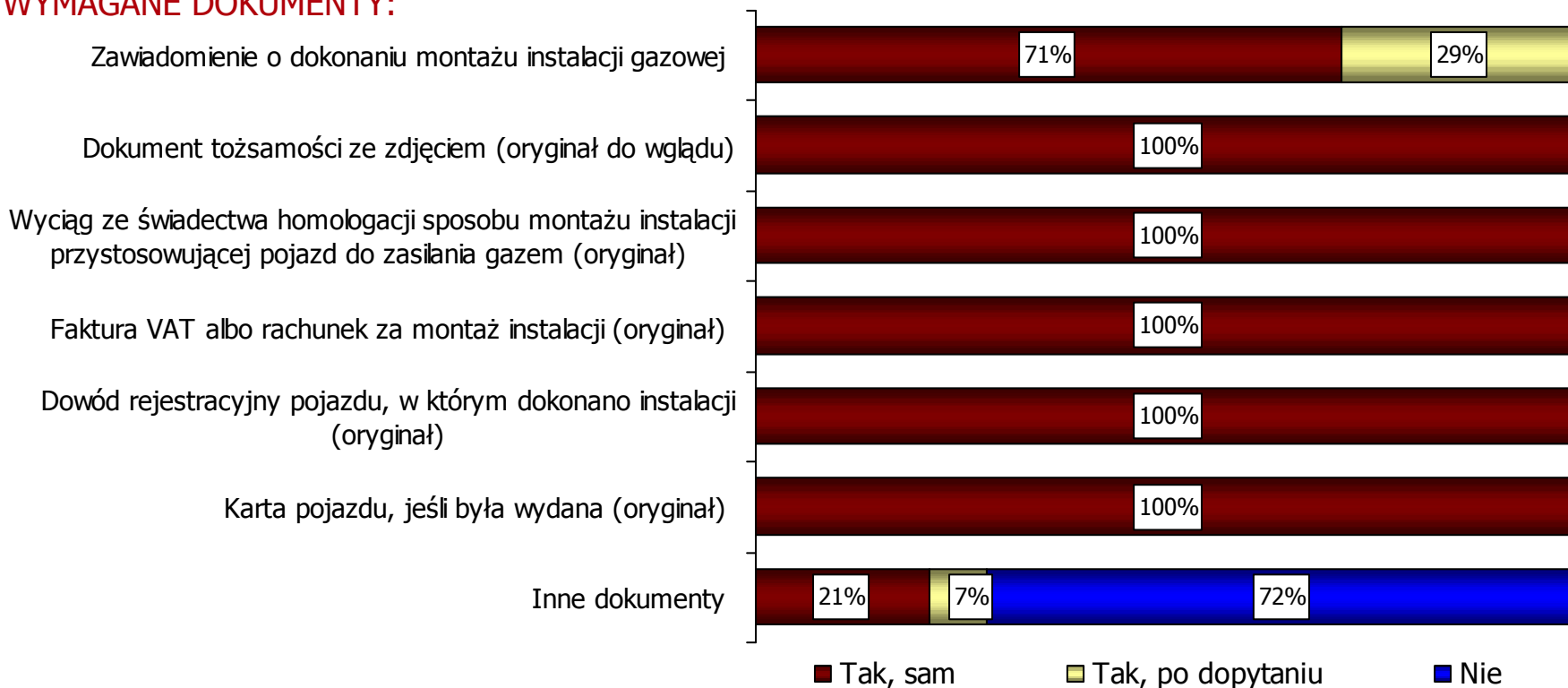
# SCENKA 5

## „INSTALACJA GAZOWA”

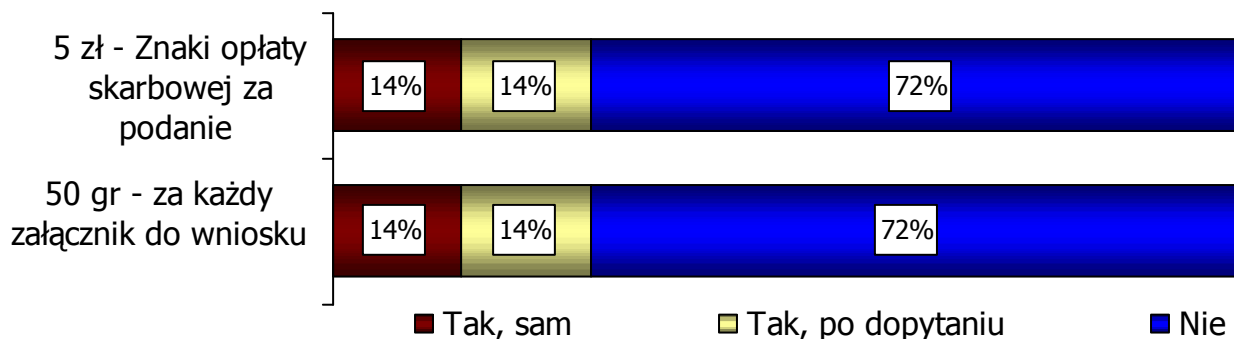
# SCENKA 5 - „INSTALACJA GAZOWA”

## ZAWIADOMIENIE O DOKONANIU MONTAŻU INSTALACJI GAZOWEJ (1)

### WYMAGANE DOKUMENTY:



### WYMAGANE OPŁATY - ZNAKI OPŁATY SKARBOWEJ:

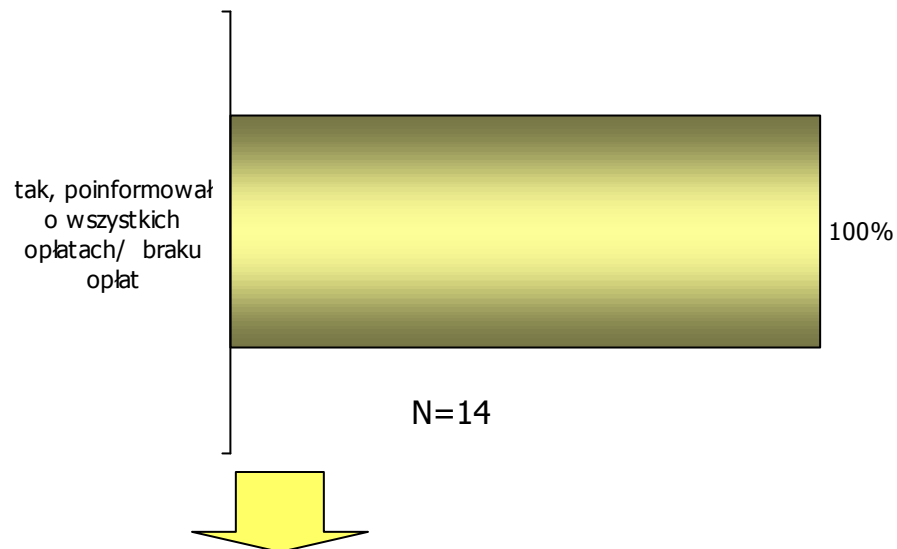


N=14

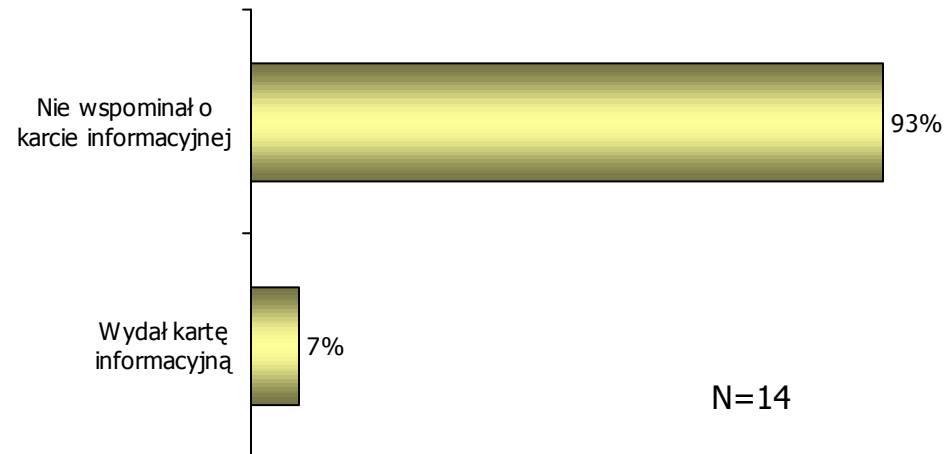
## SCENKA 5 - „INSTALACJA GAZOWA”

### ZAWIADOMIENIE O DOKONANIU MONTAŻU INSTALACJI GAZOWEJ (2)

Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



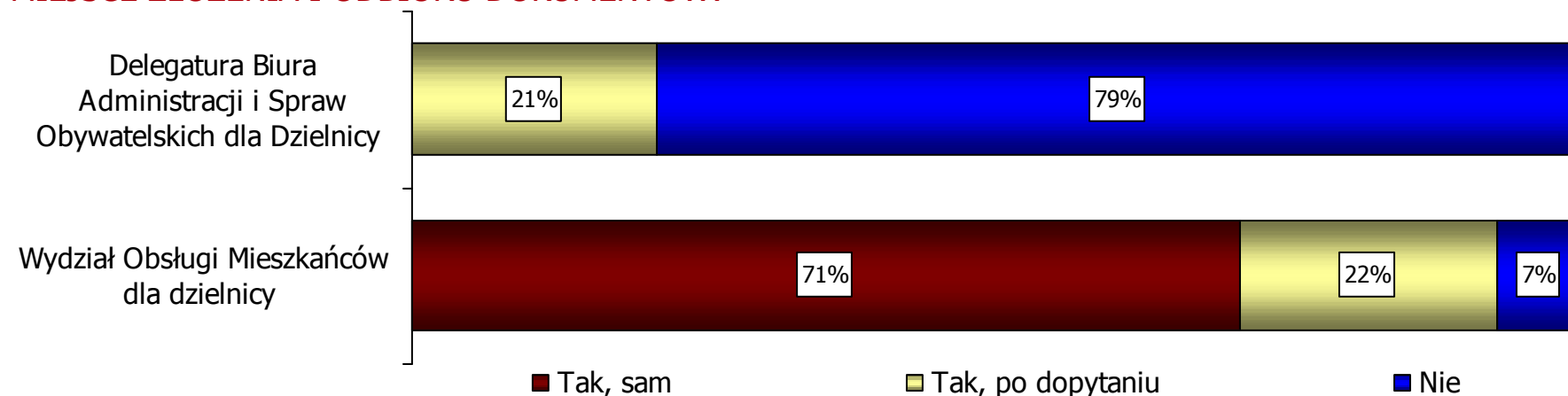
- Całkowita kwota podana przez urzędnika została zapisana jedynie w czasie 1 wizyty: 7,00 zł
- W przypadku 28% wizyt interesanci zostali poinformowani o wymaganych opłatach za znaki skarbowe
- W przypadku 72% wizyt urzędnicy nie udzielili informacji o opłatach za znaki skarbowe - zatem interesanci uznali, że nie wymagane są dodatkowe opłaty (brak opłat).



## SCENKA 5 - „INSTALACJA GAZOWA”

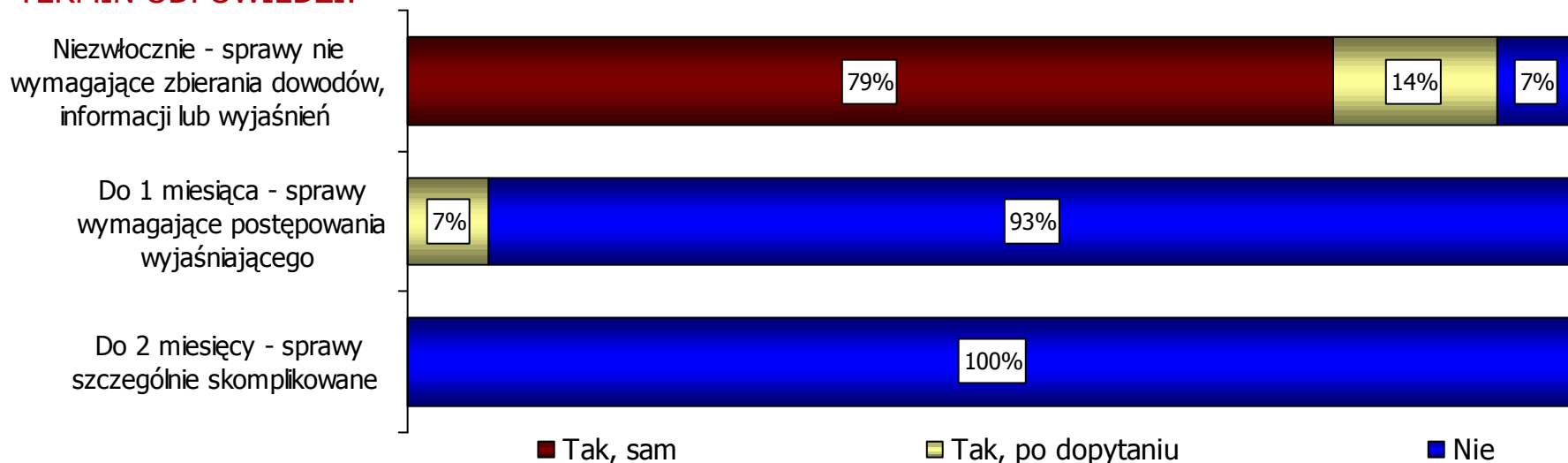
### ZAWIADOMIENIE O DOKONANIU MONTAŻU INSTALACJI GAZOWEJ (3)

#### MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



#### TERMIN ODPOWIEDZI:

N=14



- Urzędnicy nie informowali o tym z czego wynikają różne terminy, ani co oznacza „postępowanie wyjaśniające”.

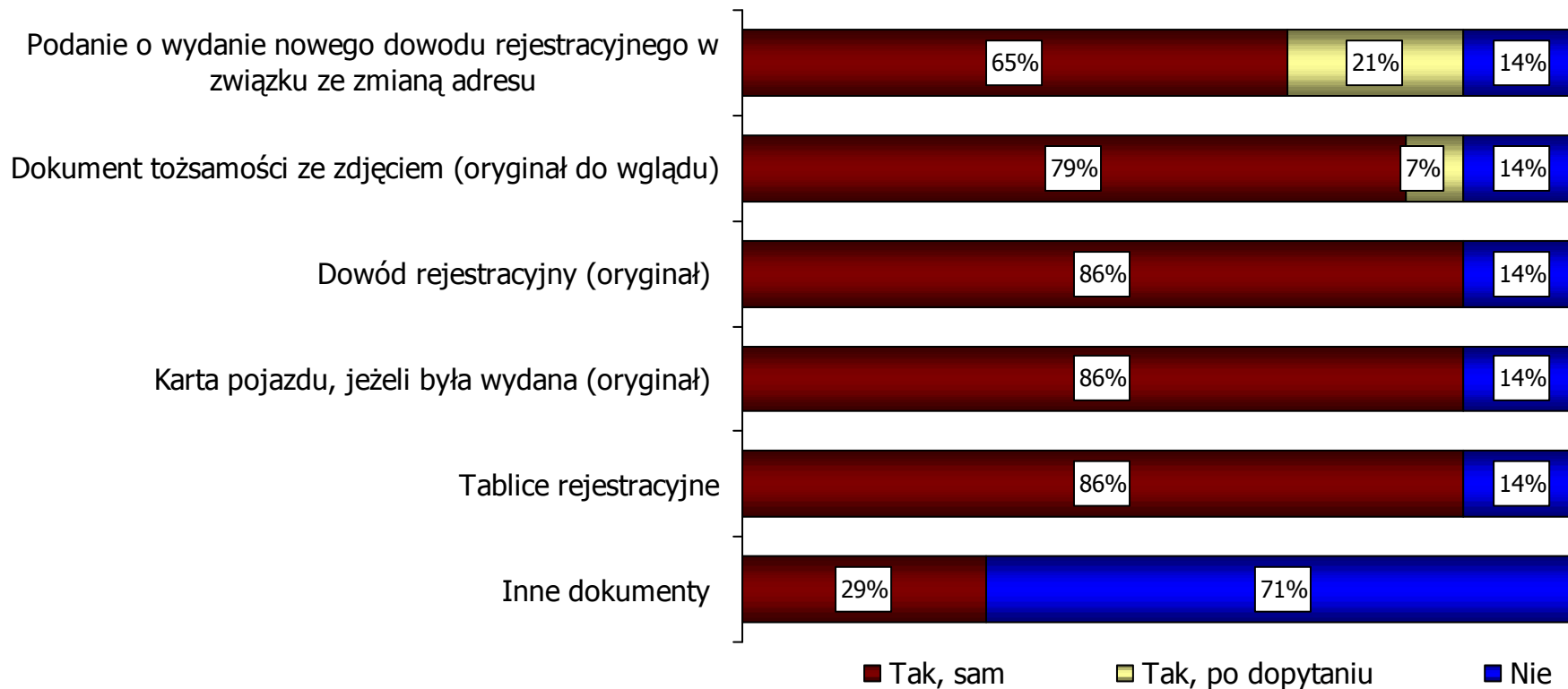
# SCENKA 6

## „ZMIANA ADRESU“

## SCENKA 6 - „ZMIANA ADRESU”

### WYDANIE NOWEGO DOWODU REJESTRACYJNEGO W ZWIĄZKU ZE ZMIANĄ ADRESU (1)

#### WYMAGANE DOKUMENTY:

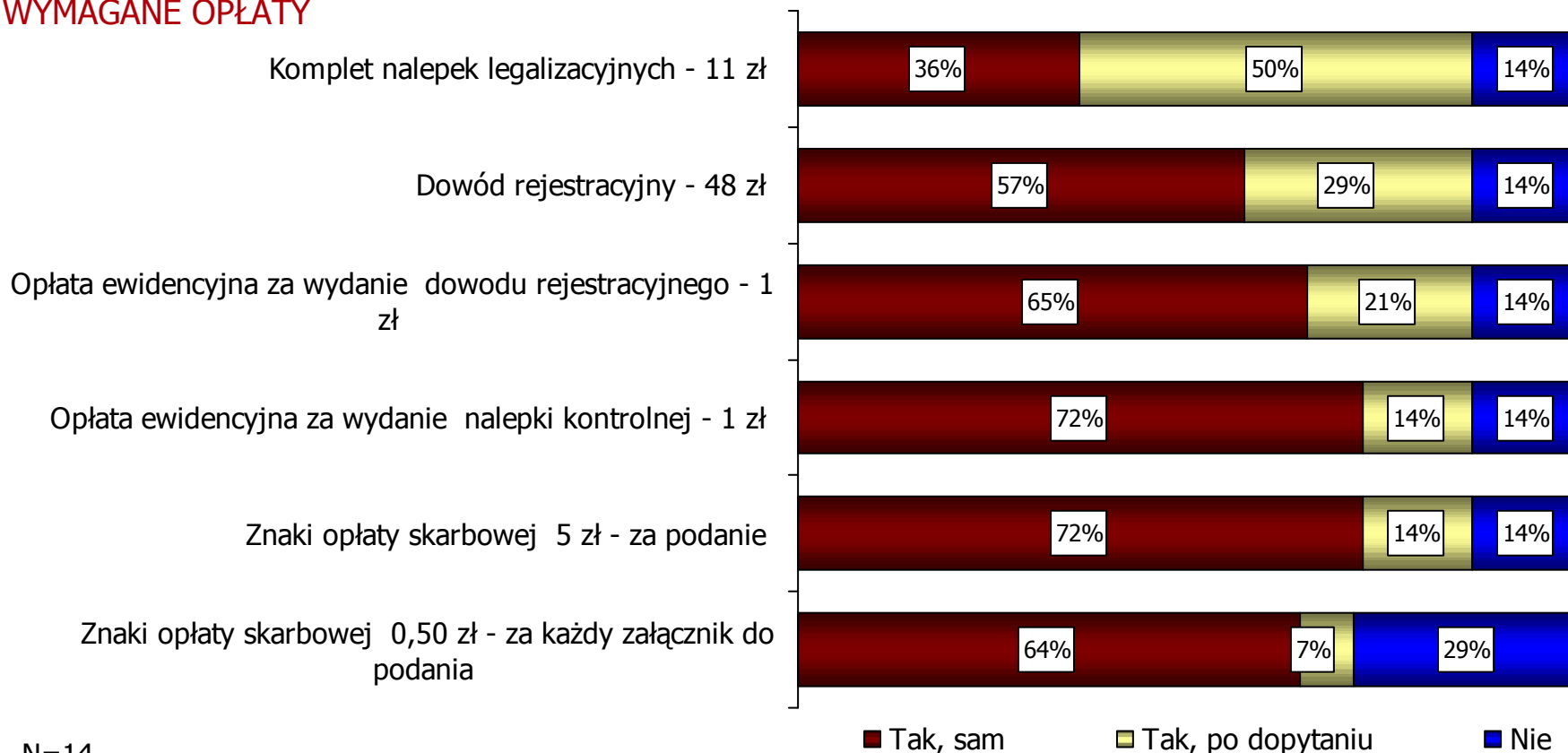


N=14

## SCENKA 6 - „ZMIANA ADRESU”

### WYDANIE NOWEGO DOWODU REJESTRACYJNEGO W ZWIĄZKU ZE ZMIANĄ ADRESU (2)

#### WYMAGANE OPŁATY



- **Suma wszystkich opłat powinna wynieść co najmniej 67,00 zł**  
**OPŁATY CZĄSTKOWE**

- O wszystkich opłatach częściowych informowano interesanta w przypadku 71% wizyt
- Jak widać na powyższym wykresie, urzędnicy najczęściej zapominają o znakach opłaty skarbowej za załączniki

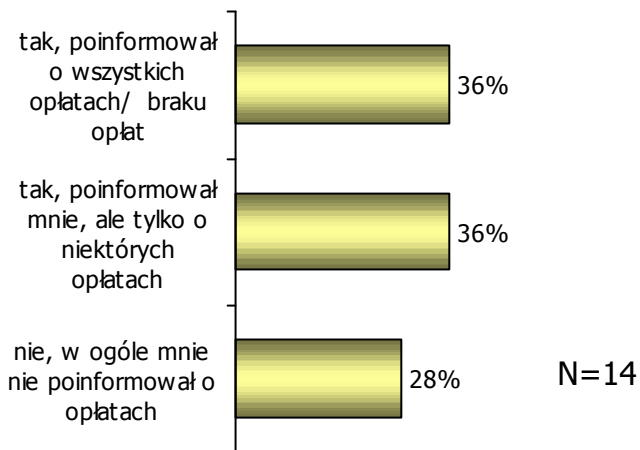
- **CAŁKOWITA KWOTA**

- Całkowitą kwotę podało 8 (na 14 urzędników) - były to kwoty od 67 do 100 zł. Część z nich informowała interesantów tylko o pełnych kwotach nie informując o kwotach częściowych.

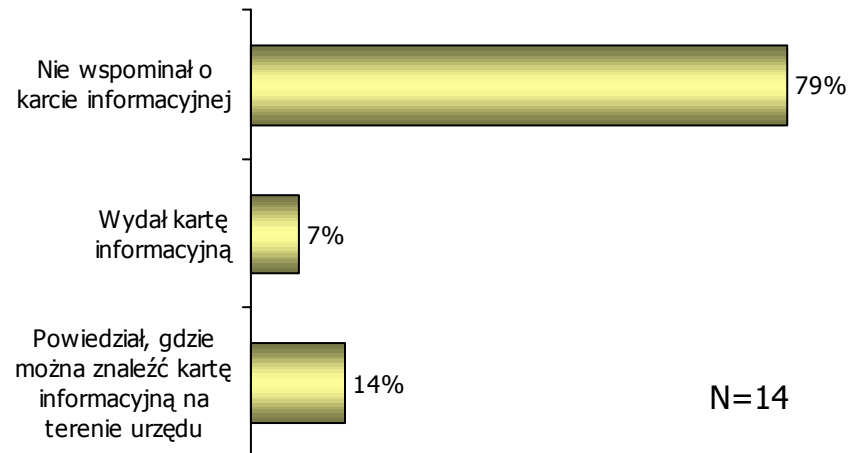
## SCENKA 6 - „ZMIANA ADRESU”

### WYDANIE NOWEGO DOWODU REJESTRACYJNEGO W ZWIĄZKU ZE ZMIANĄ ADRESU (3)

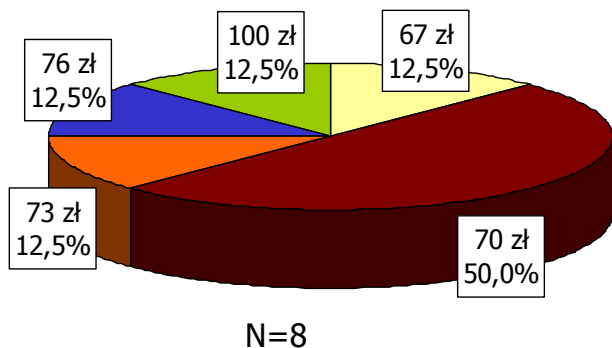
**Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?**



**Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?**



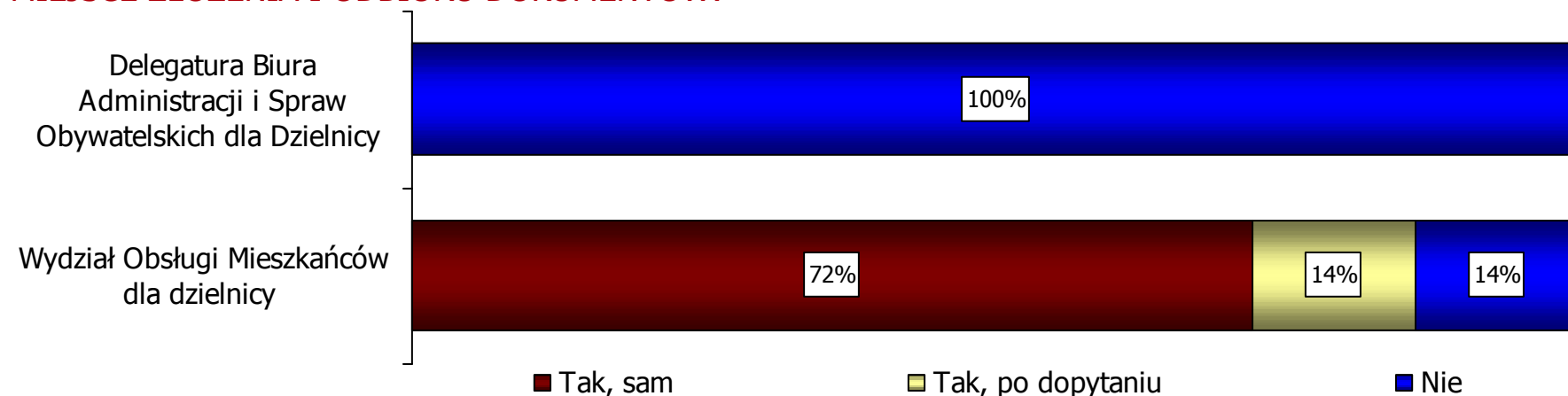
**Podawane całkowite kwoty (8 wizyt)**



## SCENKA 6 - „ZMIANA ADRESU”

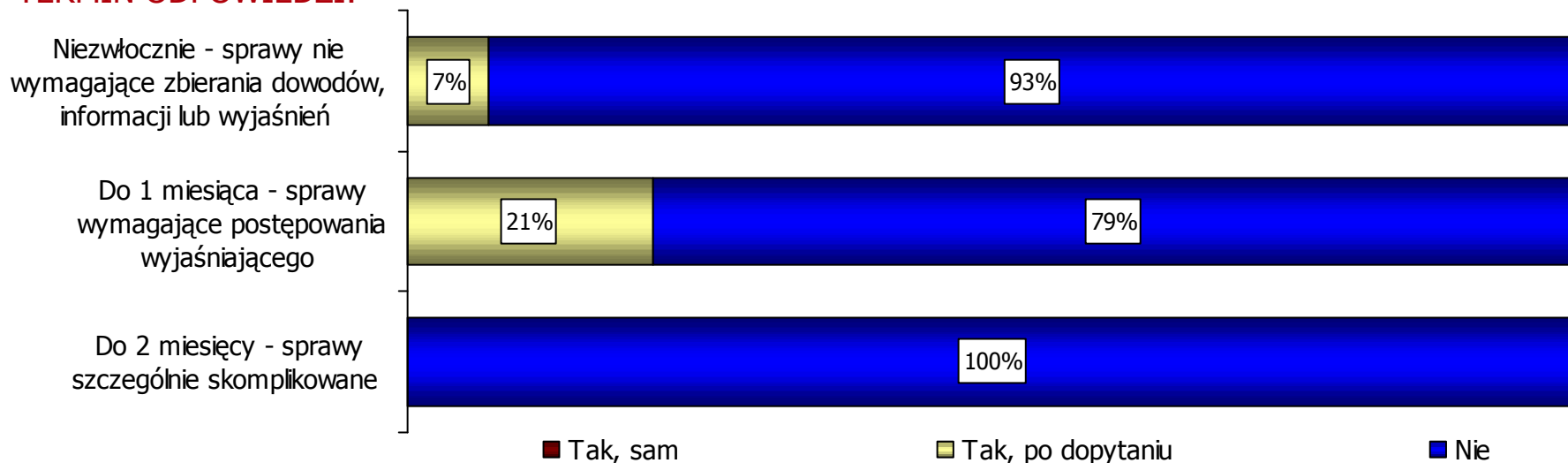
WYDANIE NOWEGO DOWODU REJESTRACYJNEGO W ZWIĄZKU ZE ZMIANĄ ADRESU (4)

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



TERMIN ODPOWIEDZI:

N=14



- Urzędnicy nie informowali o tym z czego wynikają różne terminy, ani co oznacza „postępowanie wyjaśniające”.

# SCENKA 7

## „DODATEK MIESZKANIOWY”

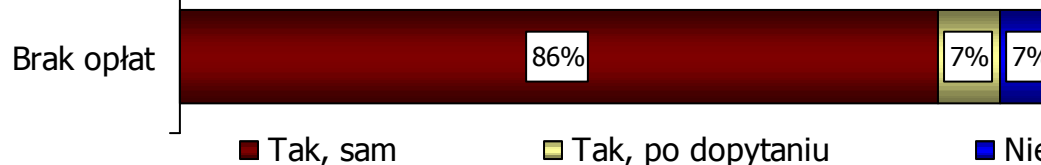
# SCENKA 7 - „DODATEK MIESZKANIOWY”

## PRYZYCNANIE DODATKU MIESZKANIOWEGO (1)

### WYMAGANE DOKUMENTY:



### WYMAGANE OPŁATY:



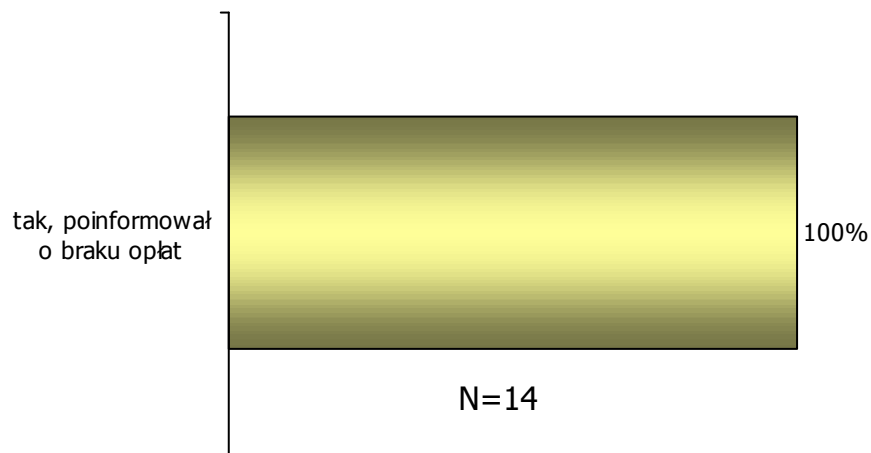
N=14



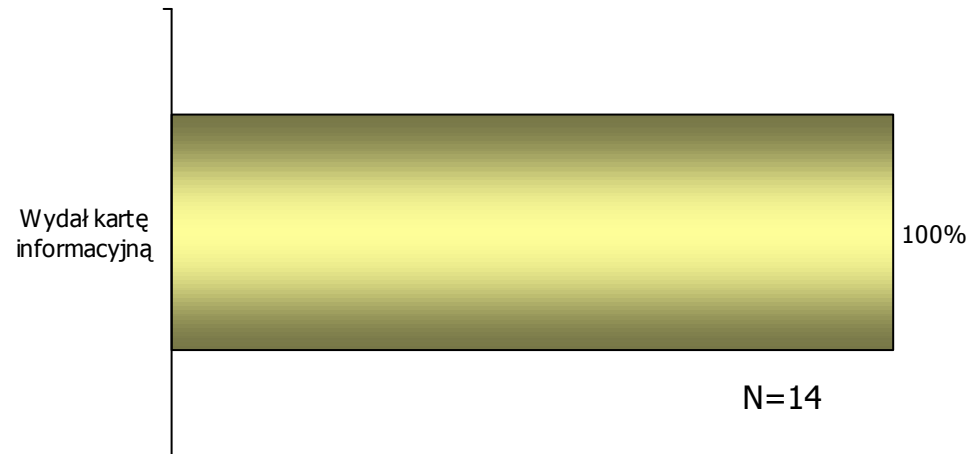
## SCENKA 7 - „DODATEK MIESZKANIOWY”

### PRYZYCNANIE DODATKU MIESZKANIOWEGO (2)

Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?

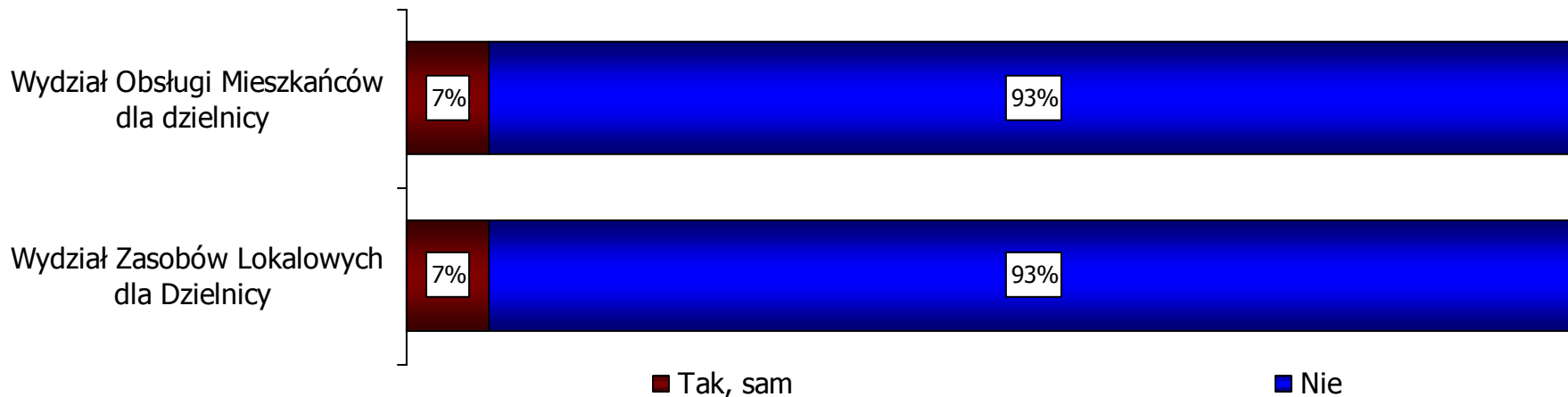


**We wszystkich przypadkach urzędnicy informowali interesanta o braku opłat**

## SCENKA 7 - „DODATEK MIESZKANIOWY”

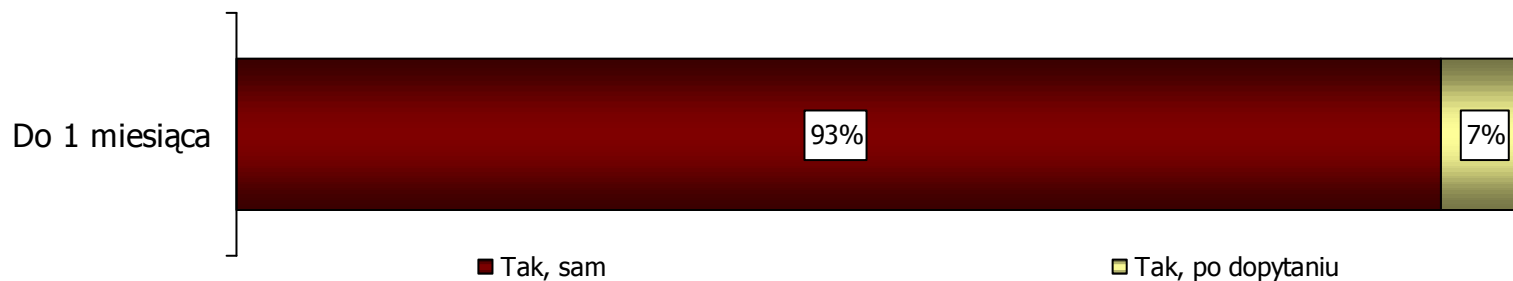
### PRYZYCNANIE DODATKU MIESZKANIOWEGO (3)

#### MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



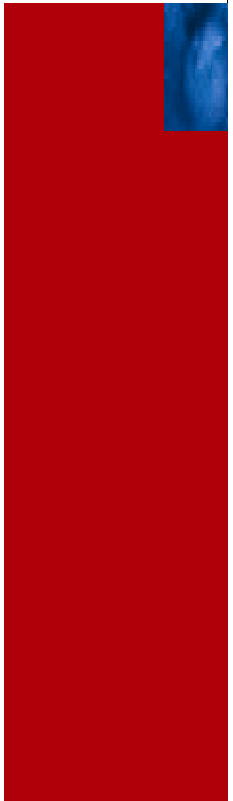
#### TERMIN ODPOWIEDZI:

N=14



# SCENKA 8

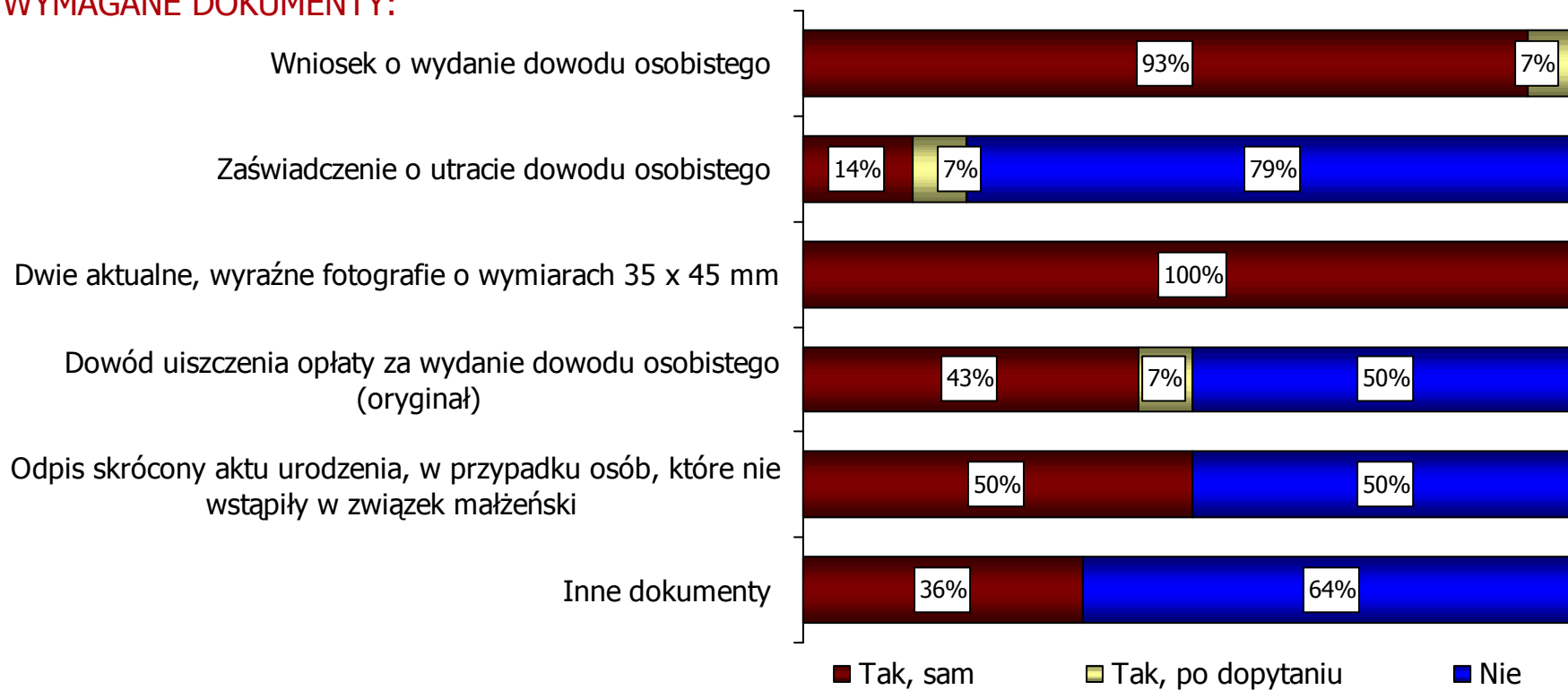
## „UTRATA DOWODU”



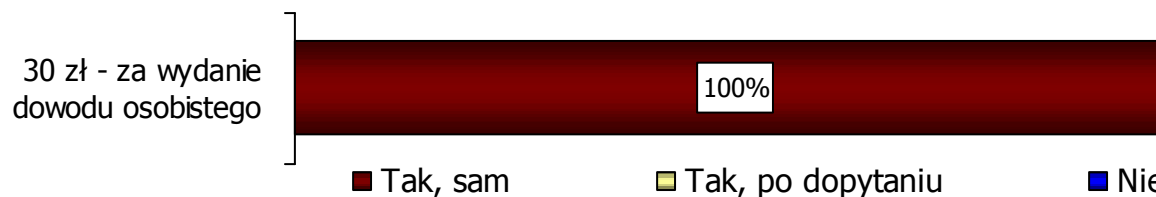
## SCENKA 8 - „UTRATA DOWODU”

### WYDANIE DOWODU OSOBISTEGO W PRZYPADKU JEGO UTRATY (1)

#### WYMAGANE DOKUMENTY:



#### WYMAGANE OPŁATY:

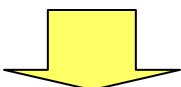
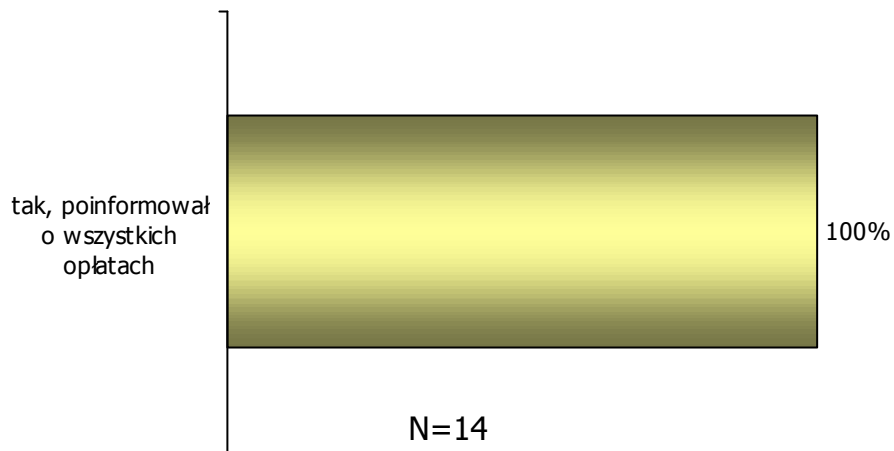


N=14

## SCENKA 8 - „UTRATA DOWODU”

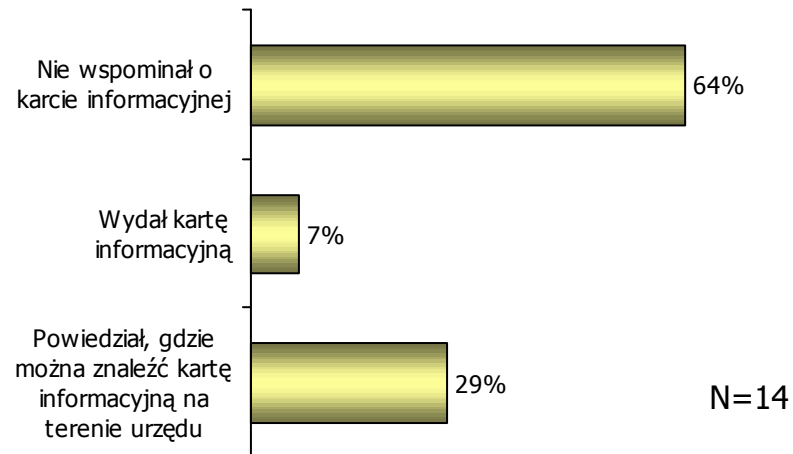
### WYDANIE DOWODU OSOBISTEGO W PRZYPADKU JEGO UTRATY (2)

Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



**Urzędnicy zawsze informowali interesanta o opłacie 30,00 zł za wydanie nowego dowodu osobistego**

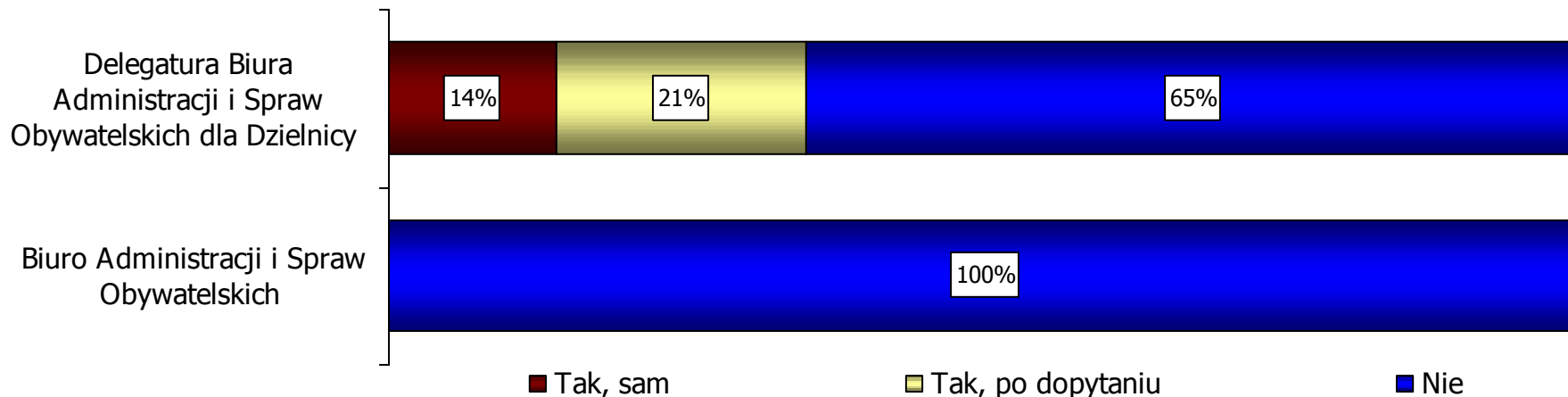
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



## SCENKA 8 - „UTRATA DOWODU”

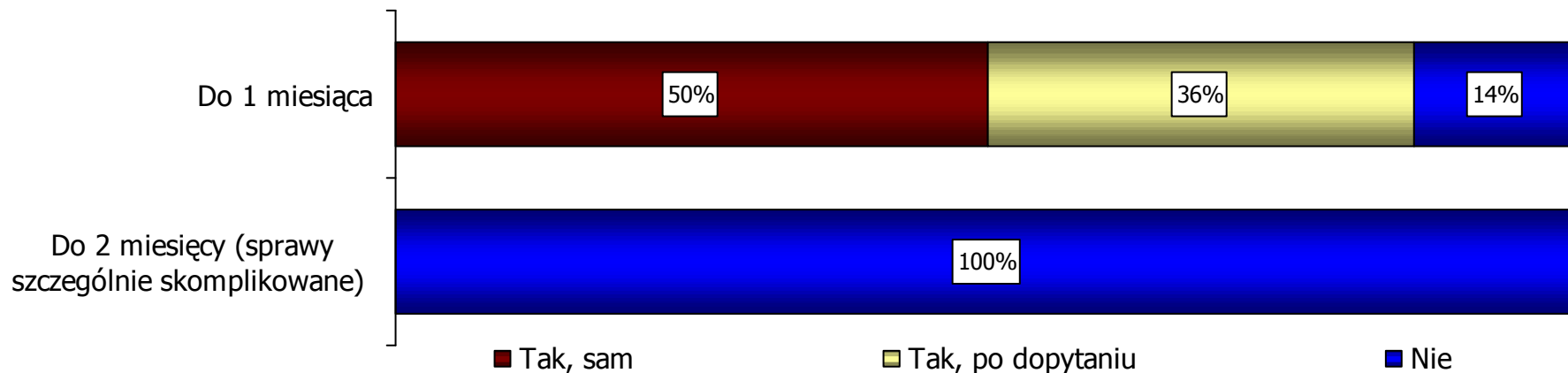
WYDANIE DOWODU OSOBISTEGO W PRZYPADKU JEGO UTRATY (3)

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



TERMIN ODPOWIEDZI:

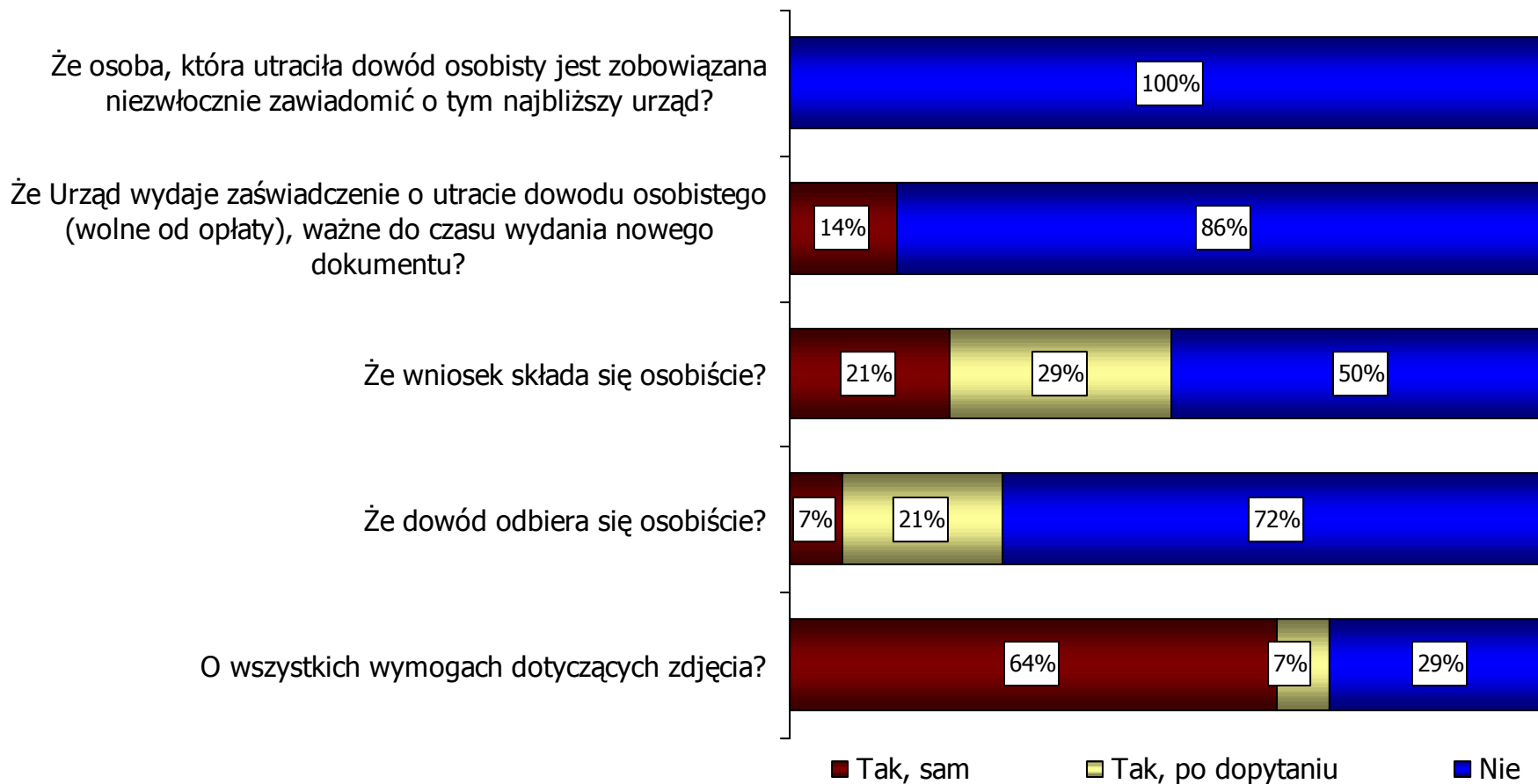
N=14



## SCENKA 8 - „UTRATA DOWODU”

WYDANIE DOWODU OSOBISTEGO W PRZYPADKU JEGO UTRATY (4)

CZY URZĘDNIK POINFORMOWAŁ CIĘ, ŻE:



N=14

# SCENKA 9

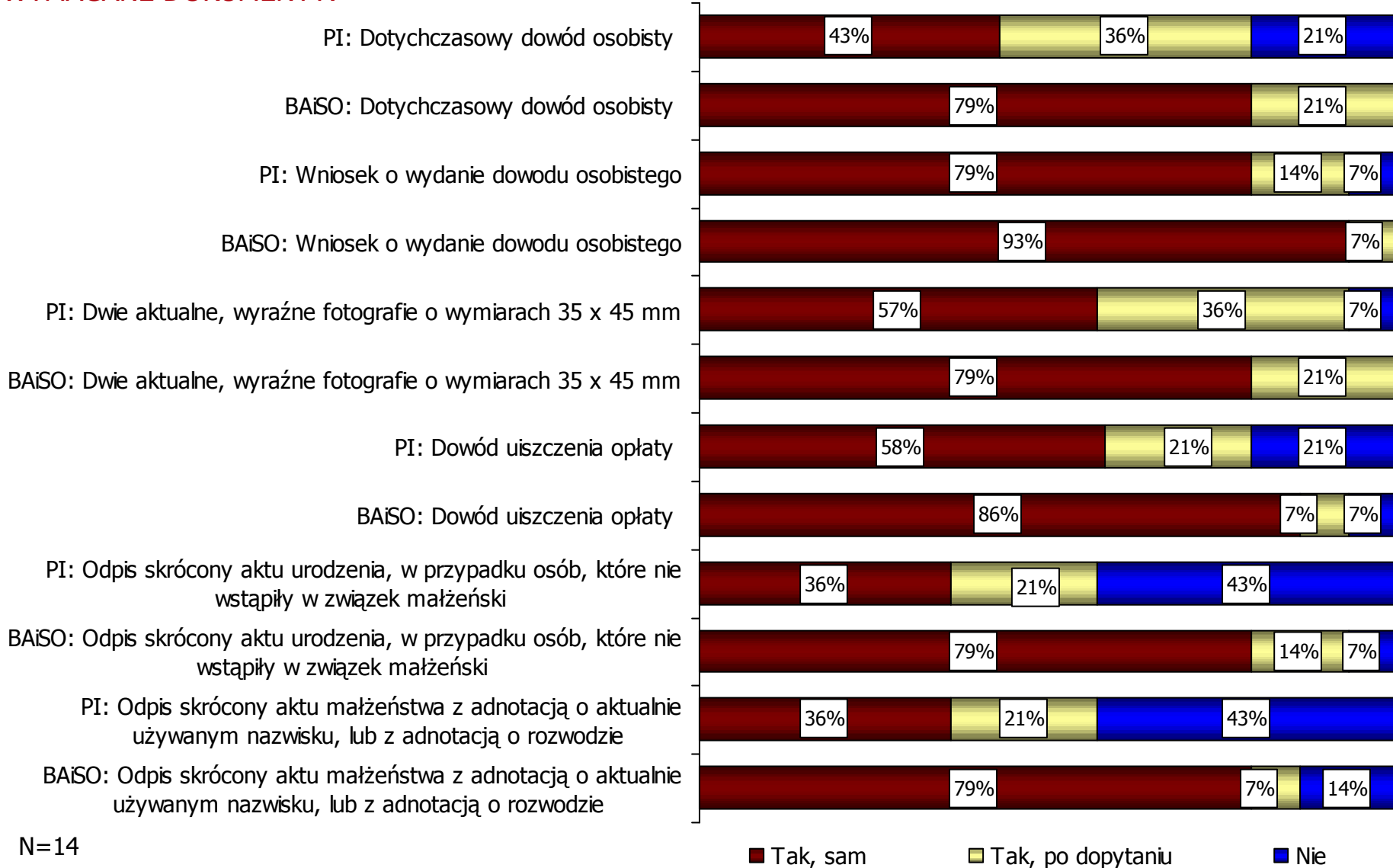
## „WYMIANA DOWODU”



# SCENKA 9 - „WYMIANA DOWODU”

## WYMIANA DOWODU OSOBISTEGO WYDANEGO W 1994 ROKU (1)

### WYMAGANE DOKUMENTY:



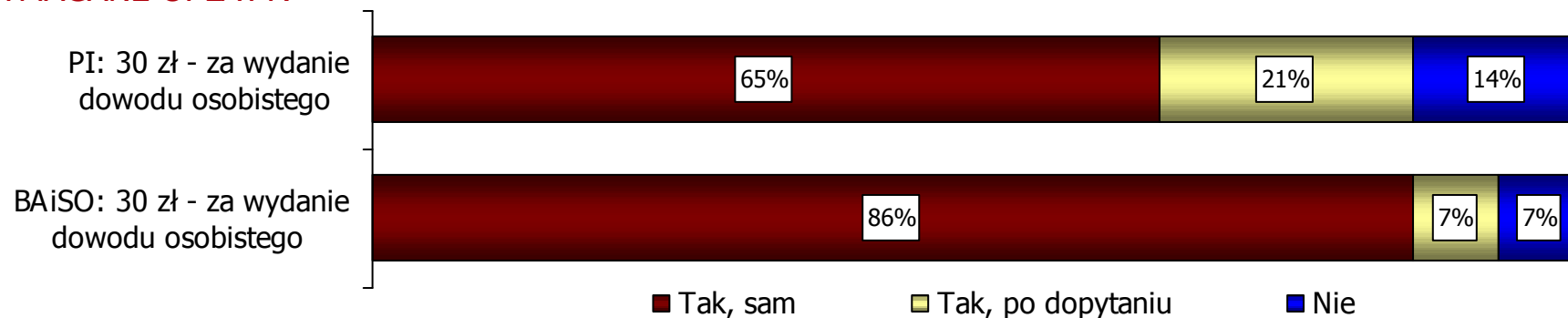
N=14

■ Tak, sam    ■ Tak, po dopytaniu    ■ Nie

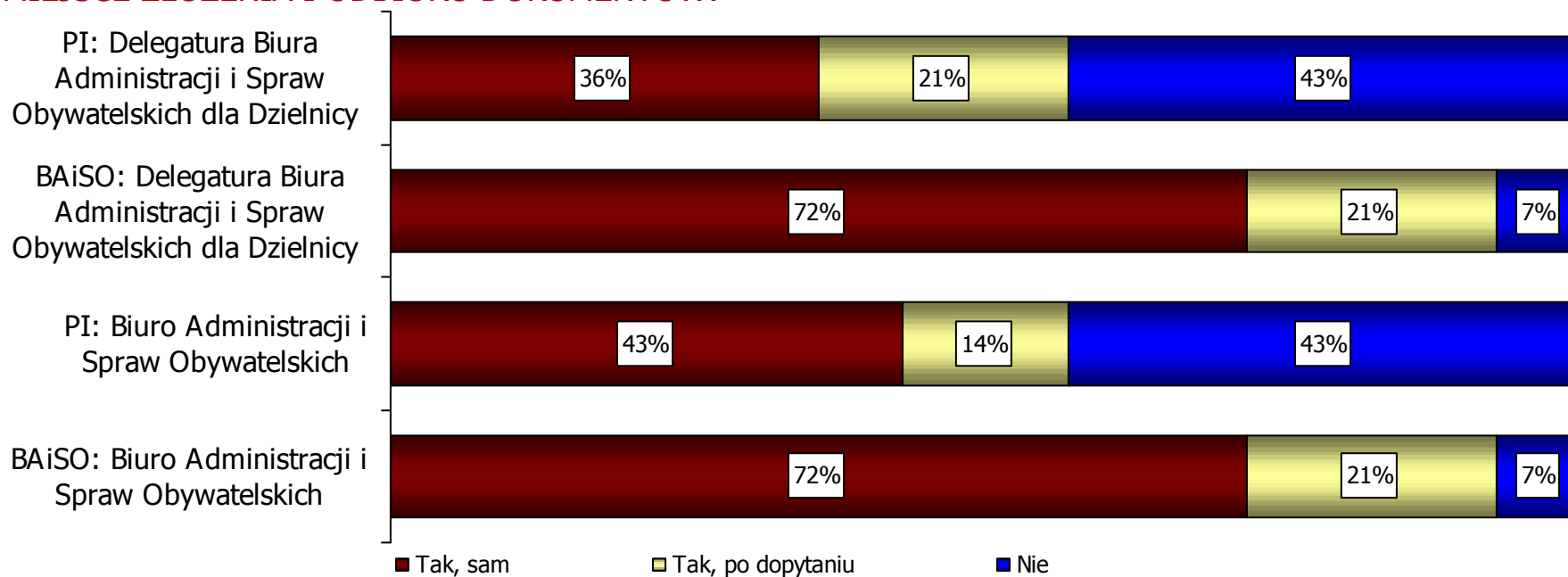
## SCENKA 9 - „WYMIANA DOWODU”

### WYMIANA DOWODU OSOBISTEGO WYDANEGO W 1994 ROKU (2)

#### WYMAGANE OPŁATY:



#### MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:

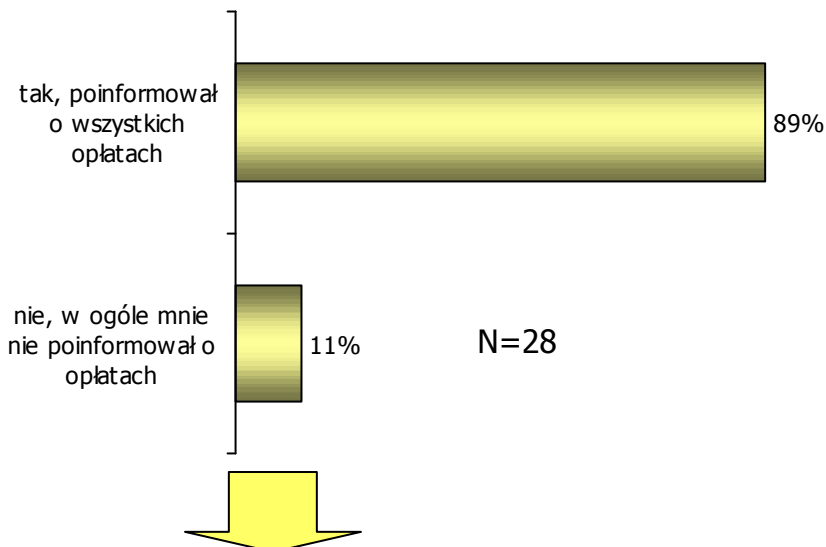


N=14

## SCENKA 9 - „WYMIANA DOWODU”

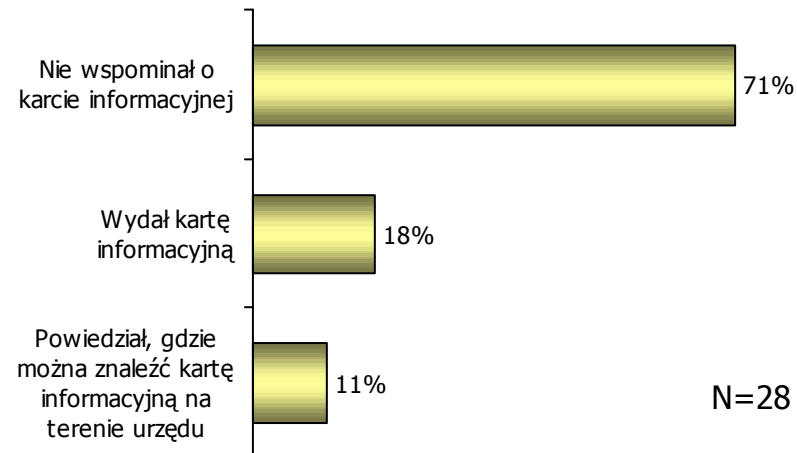
### WYMIANA DOWODU OSOBISTEGO WYDANEGO W 1994 ROKU (3)

Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Wysokość opłaty podana przez urzędnika w czasie 25 wizyt to 30,00 zł

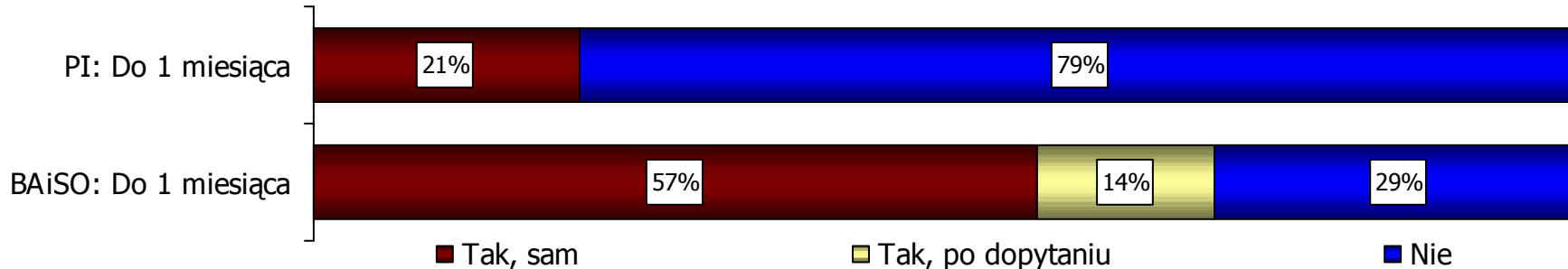
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



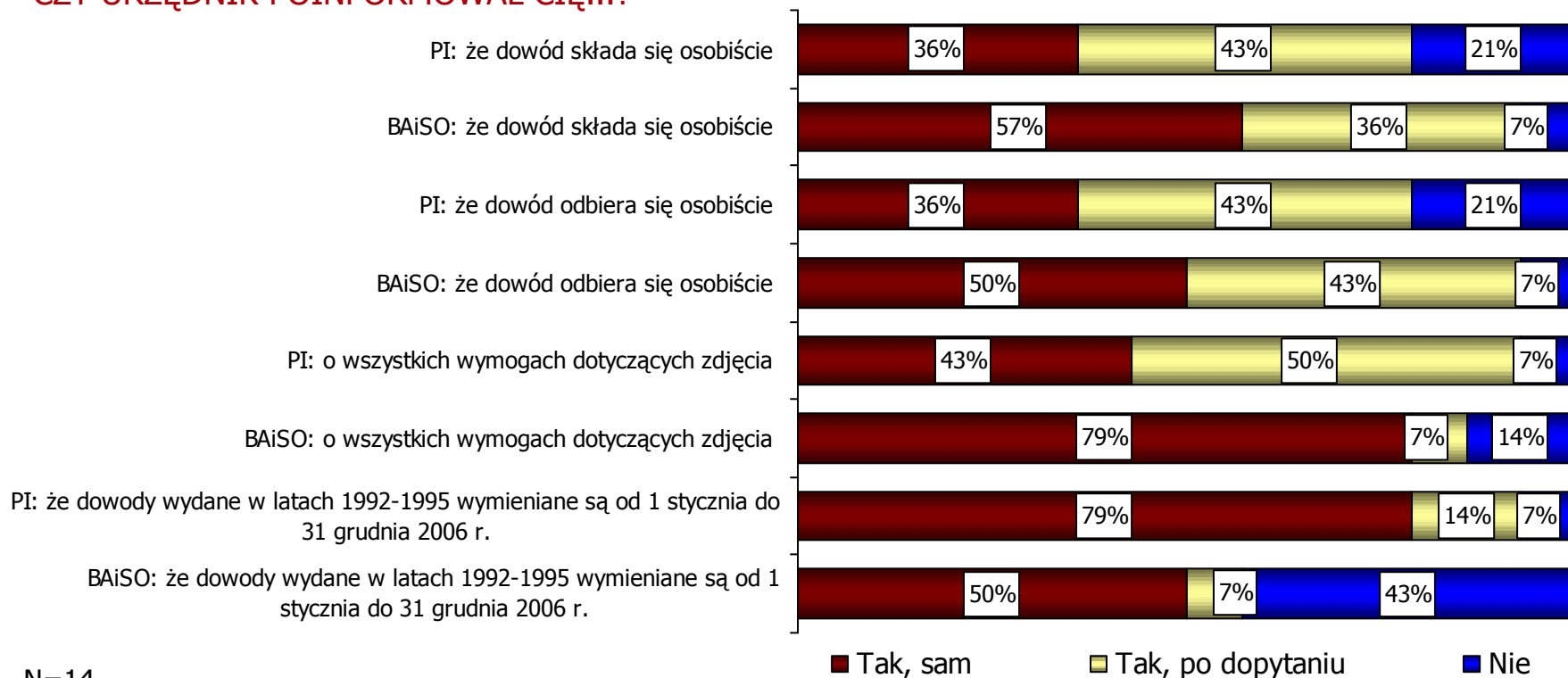
## SCENKA 9 - „WYMIANA DOWODU”

### WYMIANA DOWODU OSOBISTEGO WYDANEGO W 1994 ROKU (4)

#### TERMIN ODPOWIEDZI:



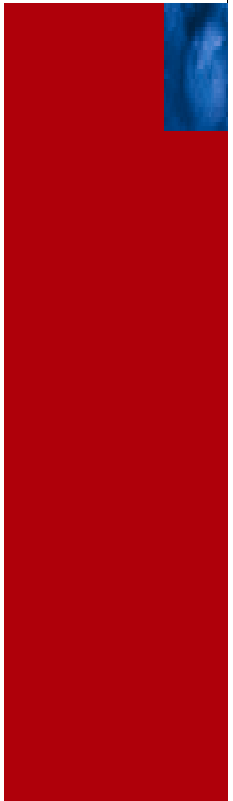
#### CZY URZĘDNIK POINFORMOWAŁ CIĘ...?



N=14

# SCENKA 10

## „SIOSTRZENICA”



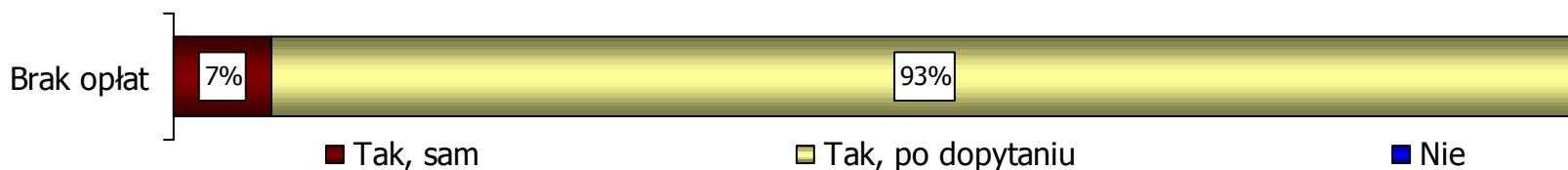
## SCENKA 10 - „SIOSTRZENICA”

### ZAMELDOWANIE NA POBYT CZASOWY CUDZOZIEMCA, OBYWATELA PAŃSTWA CZŁONKOWSKIEGO UE (1)

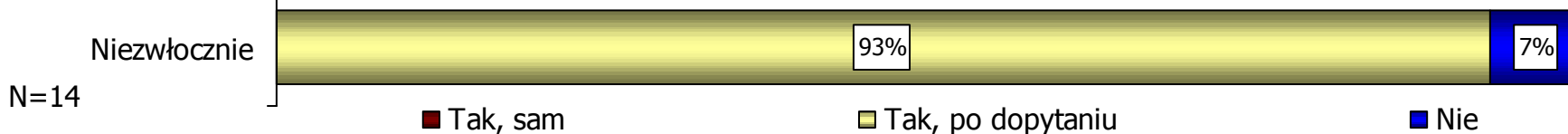
#### WYMAGANE DOKUMENTY:



#### WYMAGANE OPŁATY:



#### TERMIN ODPOWIEDZI:

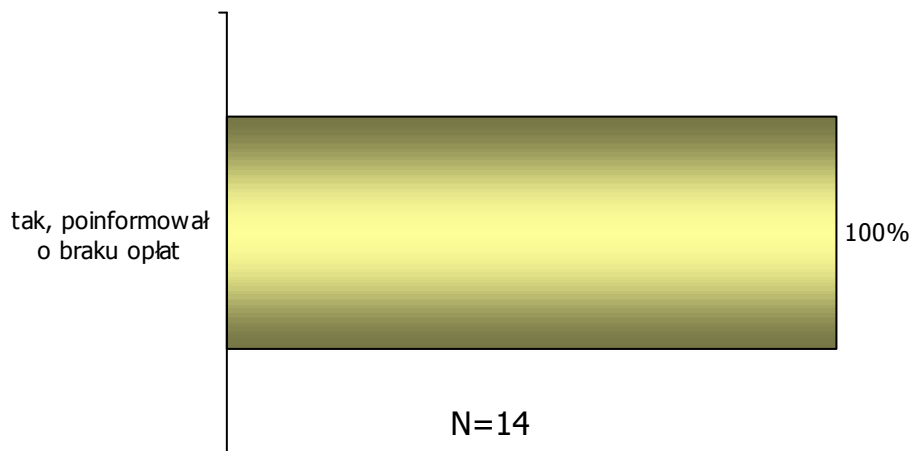


N=14

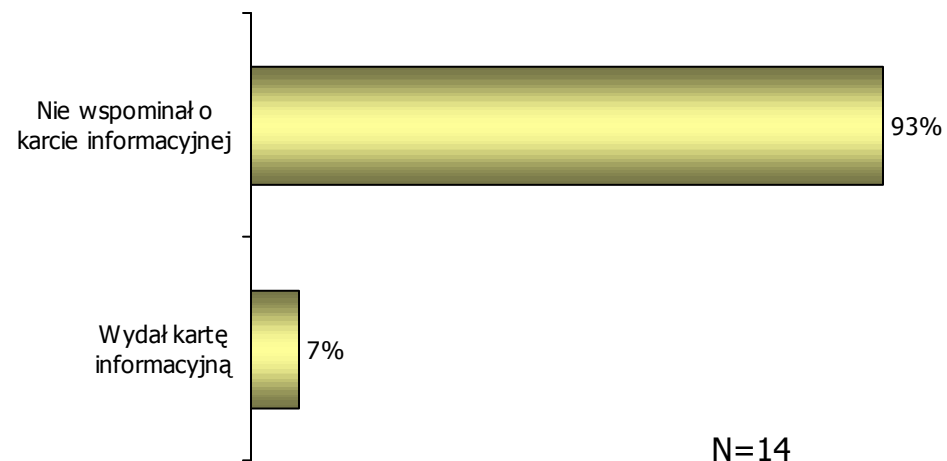
## SCENKA 10 - „SIOSTRZENICA”

ZAMELDOWANIE NA POBYT CZASOWY CUDZOZIEMCA, OBYWATELA PAŃSTWA CZŁONKOWSKIEGO UE (2)

Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



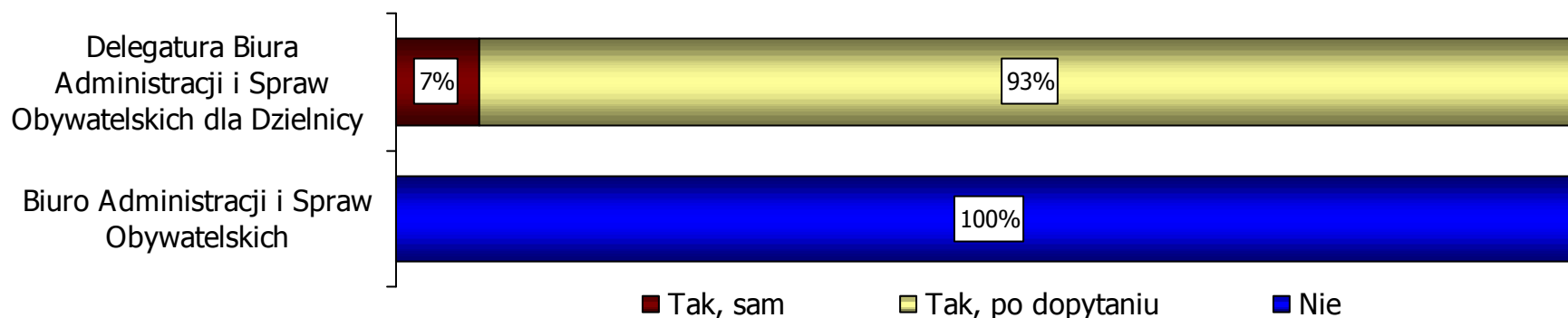
Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



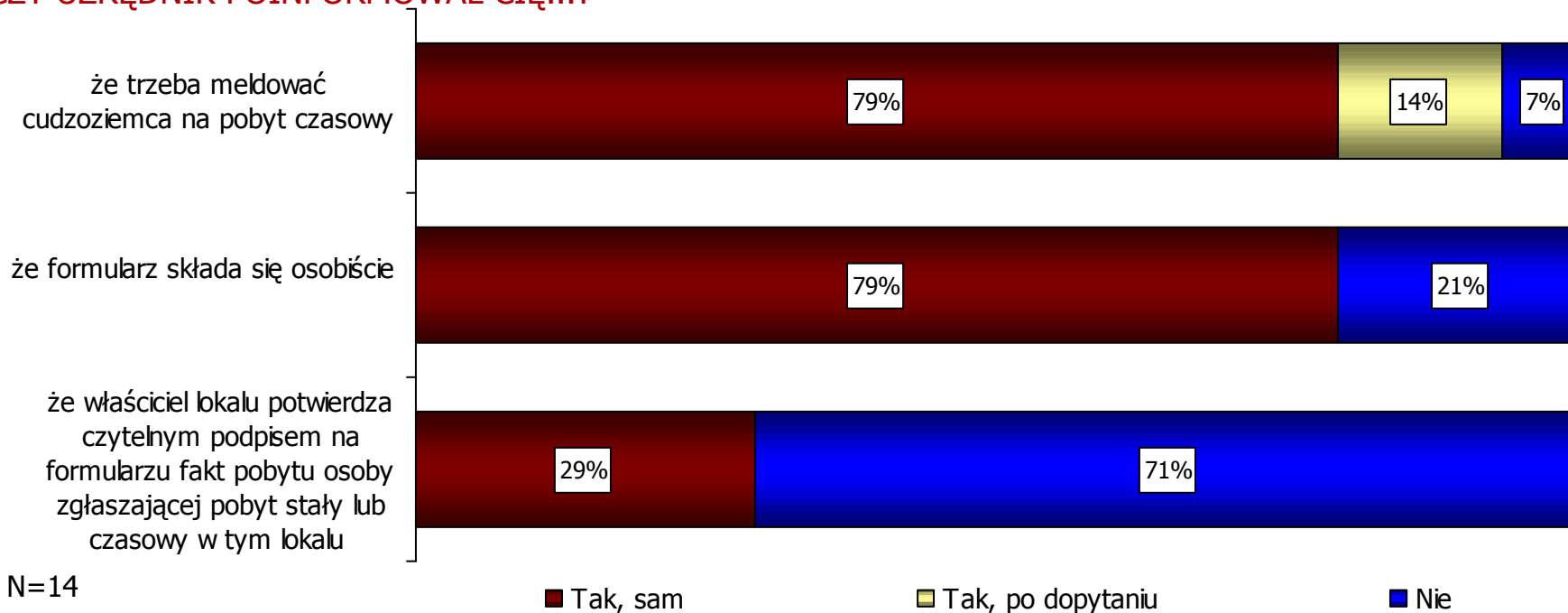
## SCENKA 10 - „SIOSTRZENICA”

ZAMELDOWANIE NA POBYT CZASOWY CUDZOZIEMCA, OBYWATELA PAŃSTWA CZŁONKOWSKIEGO UE (3)

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



CZY URZĘDNIK POINFORMOWAŁ CIĘ...?

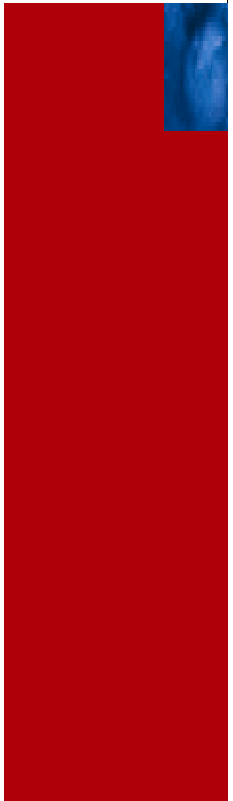


N=14



# SCENKA 11

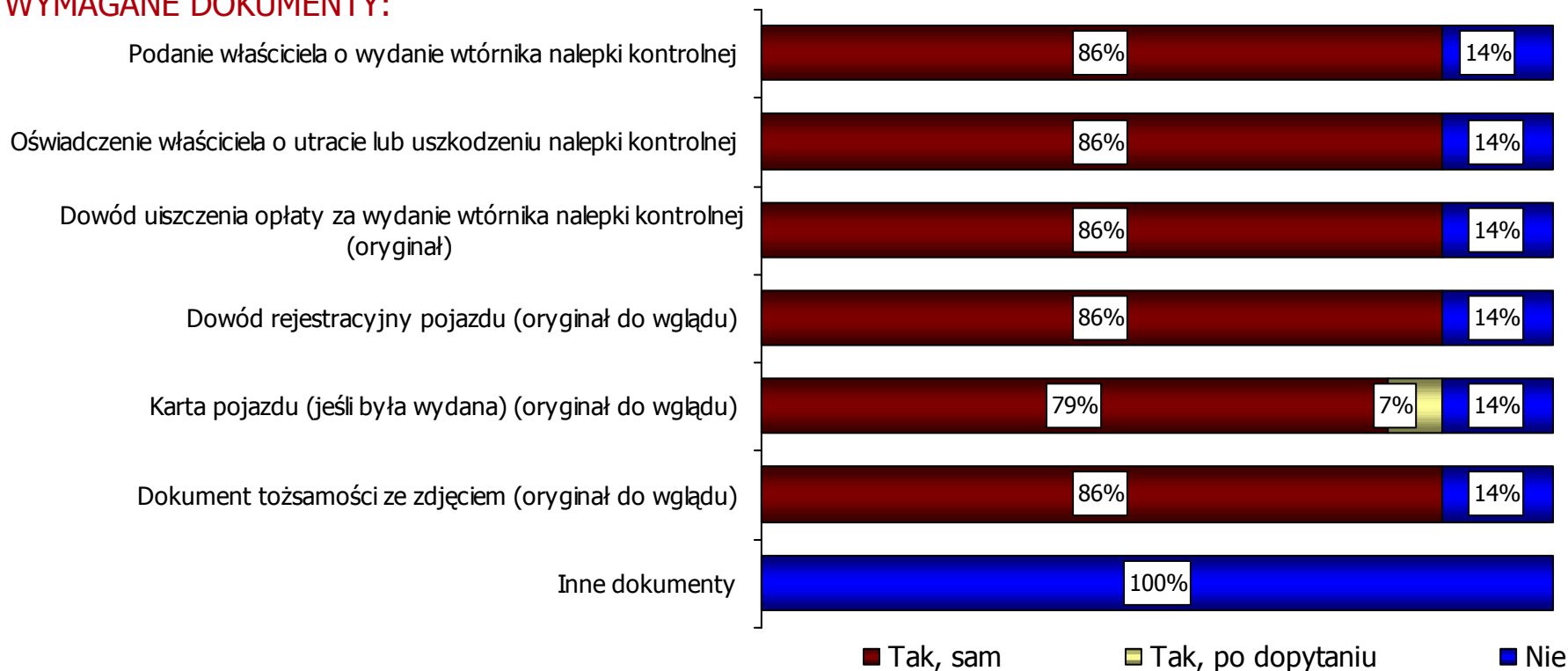
## „NALEPKA“



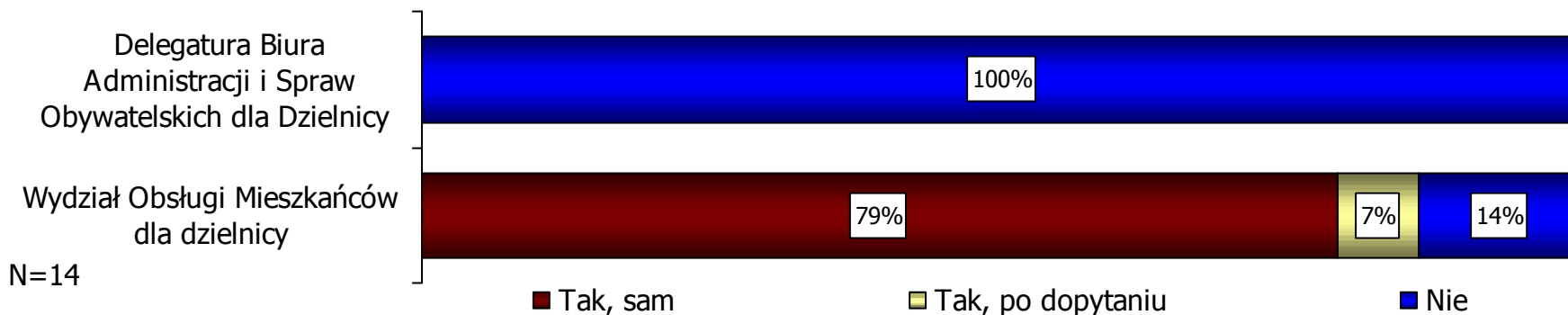
## SCENKA 11 - „NALEPKA”

### WYDANIE WTÓRNIKA NALEPKI KONTROLNEJ W PRZYPADKU UTRATY LUB ZNISZCZENIA (1)

#### WYMAGANE DOKUMENTY:



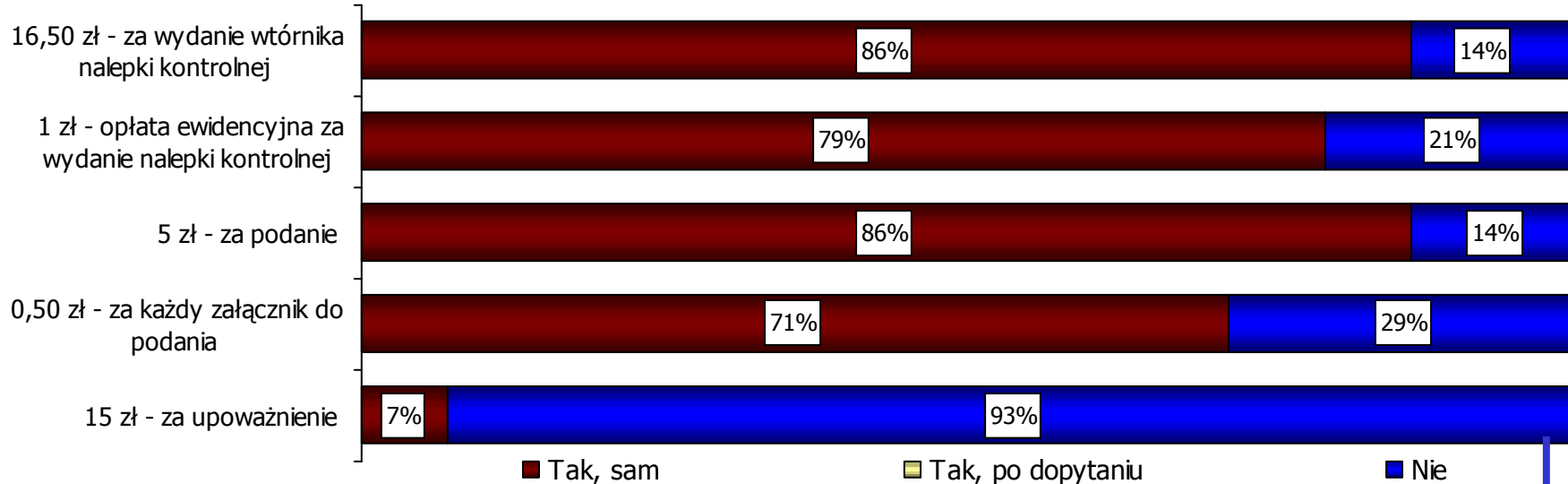
#### MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



## SCENKA 11 - „NALEPKA”

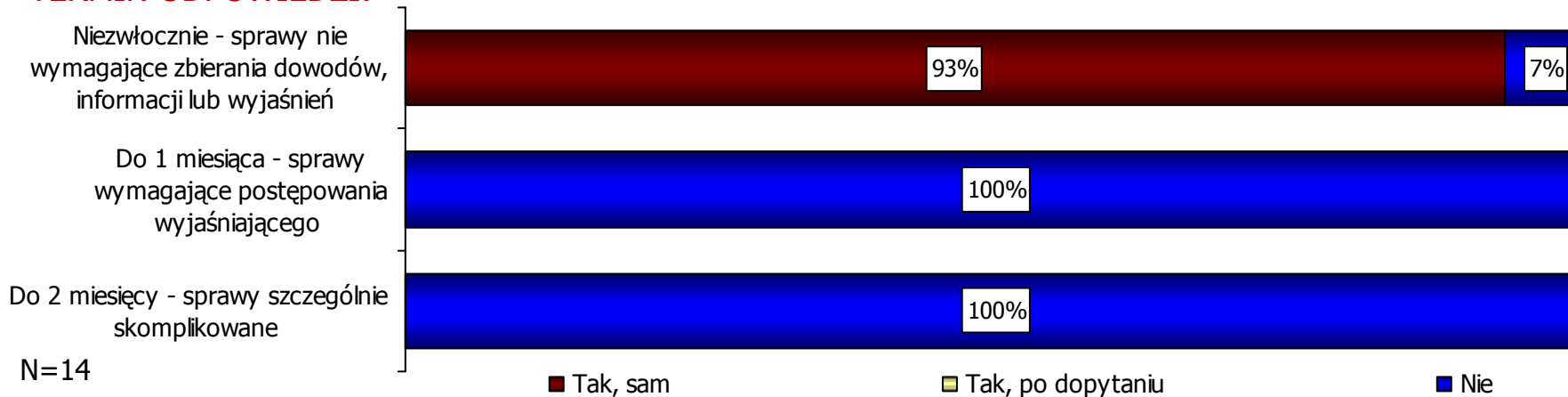
### WYDANIE WTÓRNIKA NALEPKI KONTROLNEJ W PRZYPADKU UTRATY LUB ZNISZCZENIA (2)

#### WYMAGANE OPŁATY:



- Urzędnicy w niektórych przypadkach nie podawali opłat cząstkowych, ale w czasie 13 wizyt (na 14) była podawana kwota całkowita: 22-23 zł (w pełnych kwotach nie było uwzględniana opłata 15 zł za upoważnienie)

#### TERMIN ODPOWIEDZI:

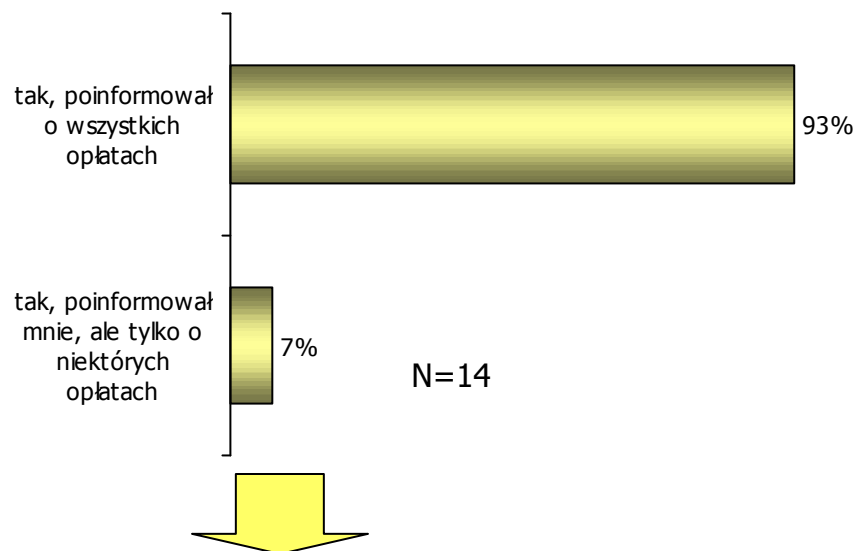


N=14

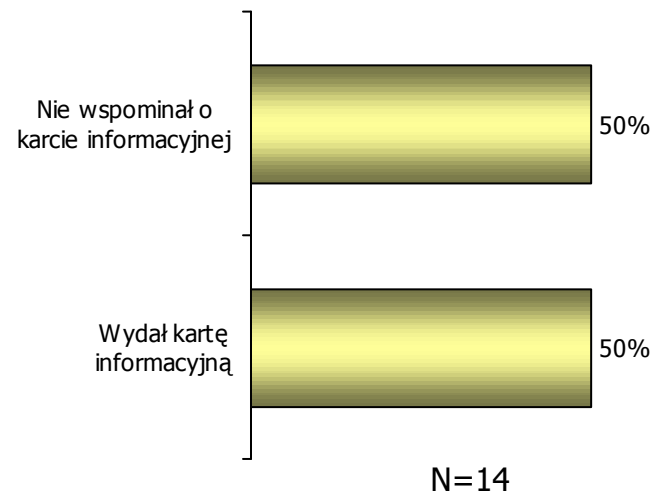
## SCENKA 11 - „NALEPKA”

### WYDANIE WTÓRNIKA NALEPKI KONTROLNEJ W PRZYPADKU UTRATY LUB ZNISZCZENIA (3)

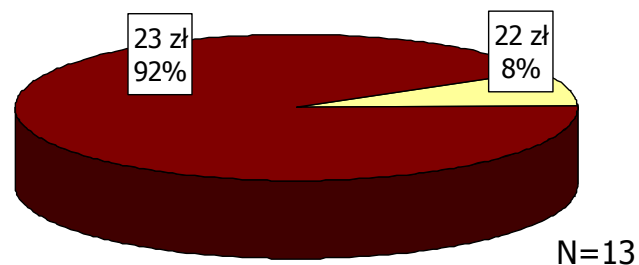
Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?



Podane przez urzędników pełne kwoty



Urzędnicy najczęściej nie informowali interesanta o kwocie 15,00 zł za upoważnienie, pamiętając o wszystkich innych opłatach (łącznie 23,00 zł)

# SCENKA 13

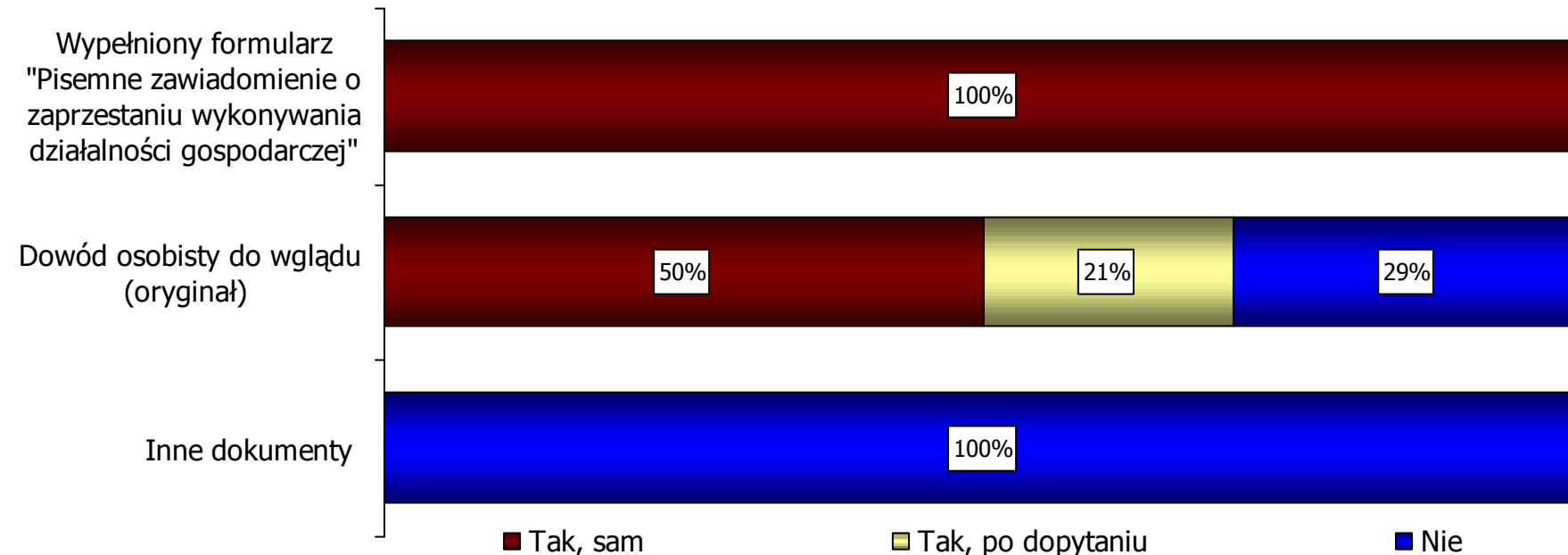
„ETAT“



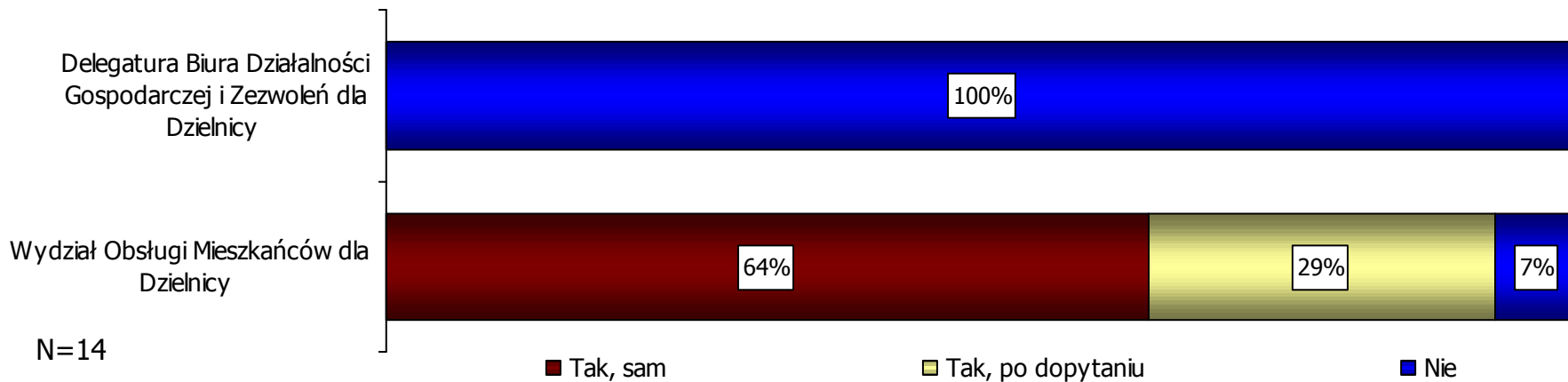
## SCENKA 13 - „ETAT”

### WYDANIE DECYZJI O WYKREŚLENIU Z EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (1)

#### WYMAGANE DOKUMENTY:



#### MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:

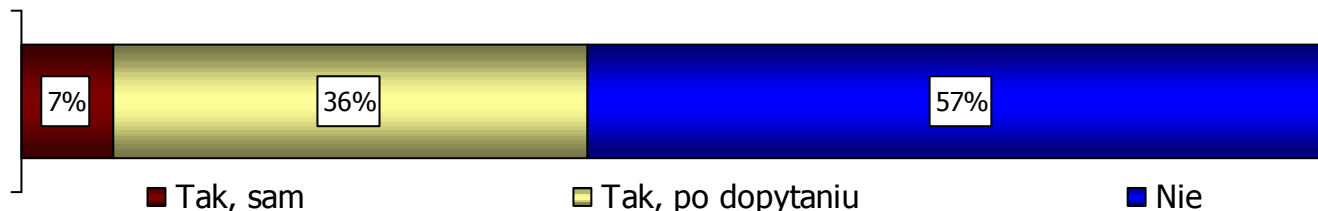


## SCENKA 13 - „ETAT”

### WYDANIE DECYZJI O WYKREŚLENIU Z EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (2)

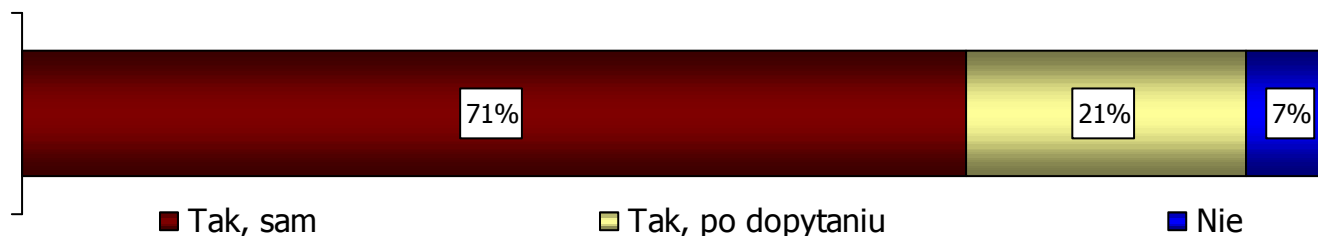
#### WYMAGANE OPŁATY:

Zawiadomienie o zaprzestaniu wykonywania działalności gospodarczej jest zwolnione z opłat



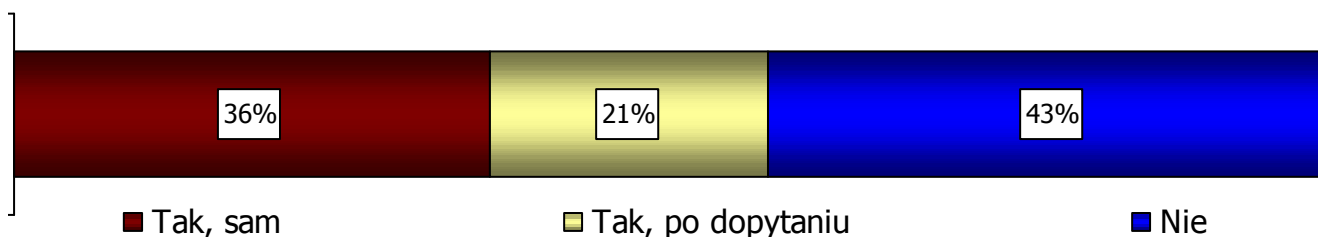
#### TERMIN ODPOWIEDZI:

Do 14 dni



#### INNE:

Czy urzędnik poinformował Cię, że data wykreślenia z ewidencji działalności gospodarczej nie może być wcześniejsza niż 14 dni wstecz od dnia złożenia wniosku?

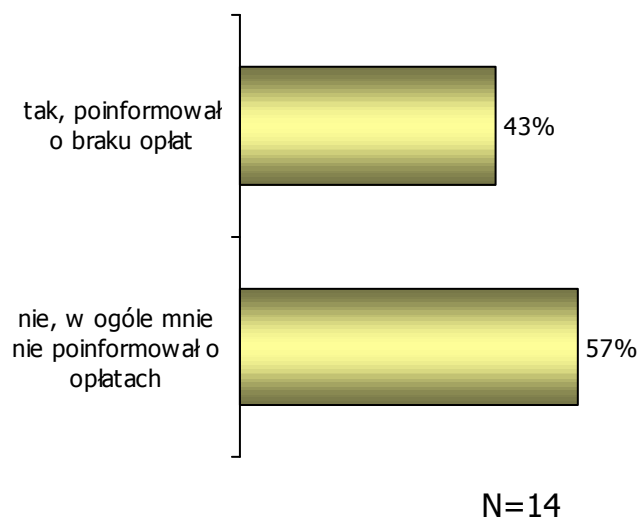


N=14

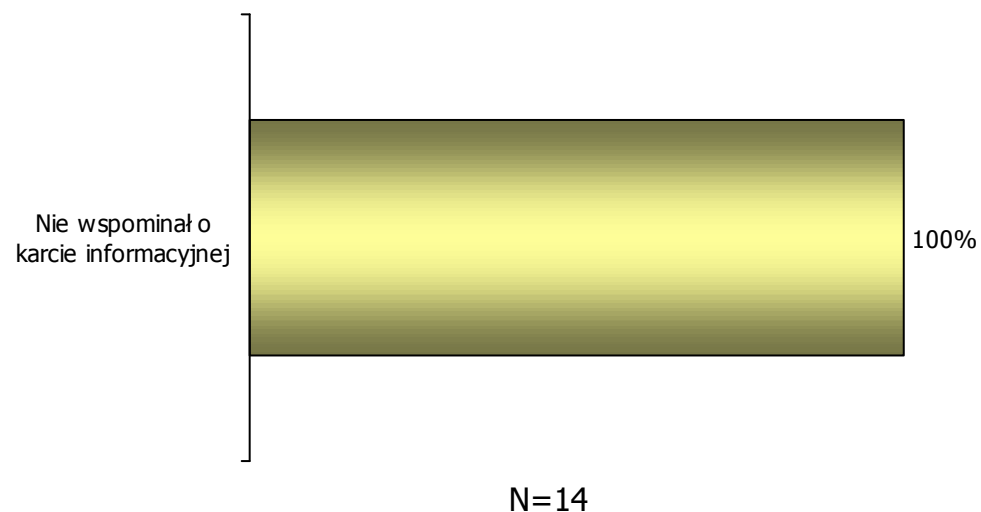
## SCENKA 13 - „ETAT”

### WYDANIE DECYZJI O WYKREŚLENIU Z EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (3)

Czy urzędnik poinformował o wszystkich opłatach, jakie są wymagane przy załatwianiu przedstawionej sprawy?



Czy urzędnik podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy wydał kartę informacyjną?







# IQS AND QUANT GROUP

ul. Lekarska 7

00-610 Warsaw

tel. +48 (22) 592 63 00

fax +48 (22) 825 48 70