



POSZCZEGÓLNE SCENKI

LISTA SCENEK

NUMER SCENKI	NAZWA SCENKI	MIEJSCE REALIZACJI
1	MARKETING	WOM
2	NOWY SAMOCHÓD	WOM
3	MAZURY	WOM
4	WYDANIE WTÓRNIKA PRAWA JAZDY	WOM
5	INSTALACJA GAZOWA	WOM
6	ZMIANA ADRESU	WOM
7	DODATEK MIESZKANIOWY	WOM
8	UTRATA DOWODU OSOBISTEGO	BAiSO
9	WYMIANA DOWODU OSOBISTEGO	BAiSO
10	BRATANICA	BAiSO
11	NALEPKA	WOM
12	GÓRKA	WOM
13	ETAT	WOM
14	PIERWSZY DOWÓD	BAiSO
15	NOWE MIESZKANIE	BAiSO
16	INFORMATYK	PUNKT INFORMACYJNY
17	WYMIANA DOWODU OSOBISTEGO	PUNKT INFORMACYJNY
18	NOWY SAMOCHÓD - PREZENT OD RODZICÓW	PUNKT INFORMACYJNY
19	WYNAJEM MIESZKANIA	PUNKT INFORMACYJNY
20	MIĘDZYNARODOWE PRAWO JAZDY	PUNKT INFORMACYJNY



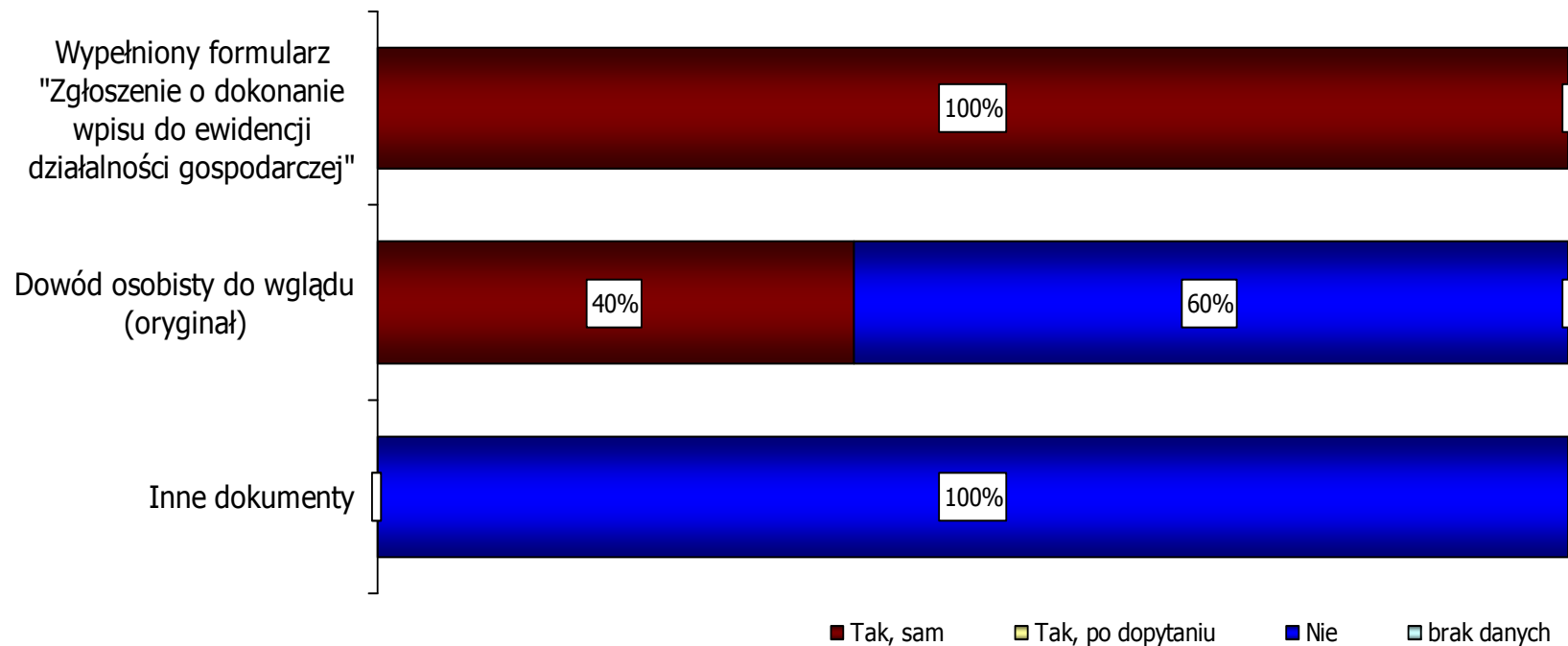


SCENKA 1
„MARKETING“

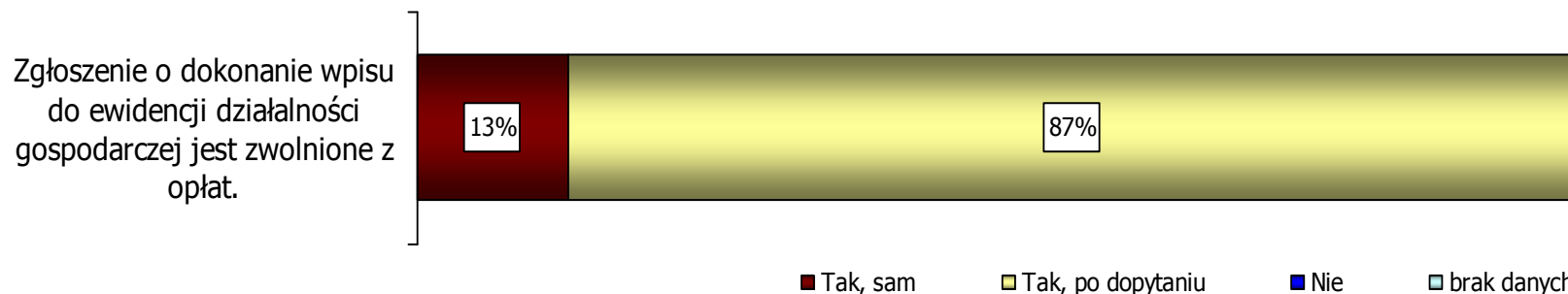
SCENKA 1 - „MARKETING”

ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (1)

WYMAGANE DOKUMENTY:



WYMAGANE OPŁATY:



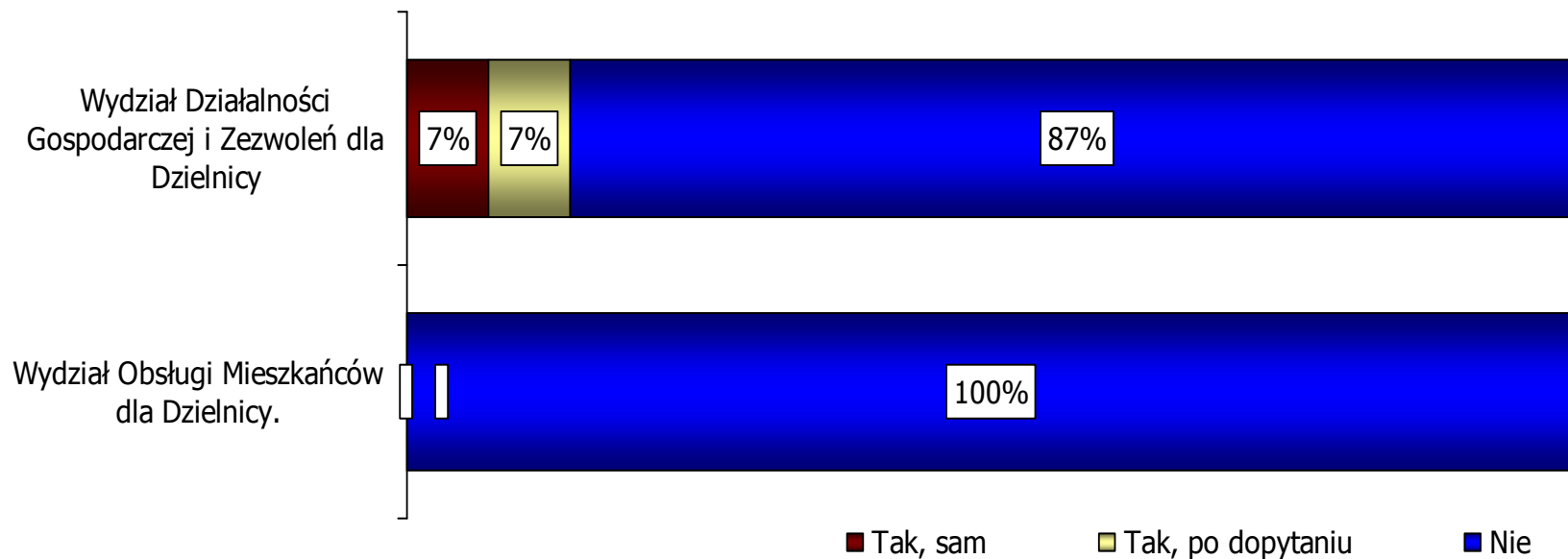
N=15



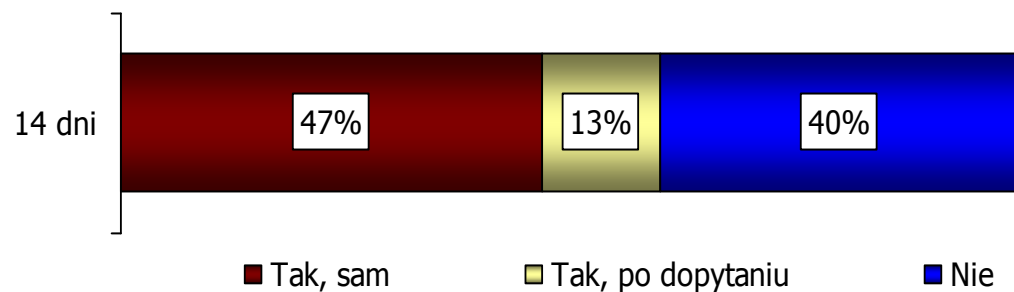
SCENKA 1 - „MARKETING”

ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (2)

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



TERMIN ODPOWIEDZI:



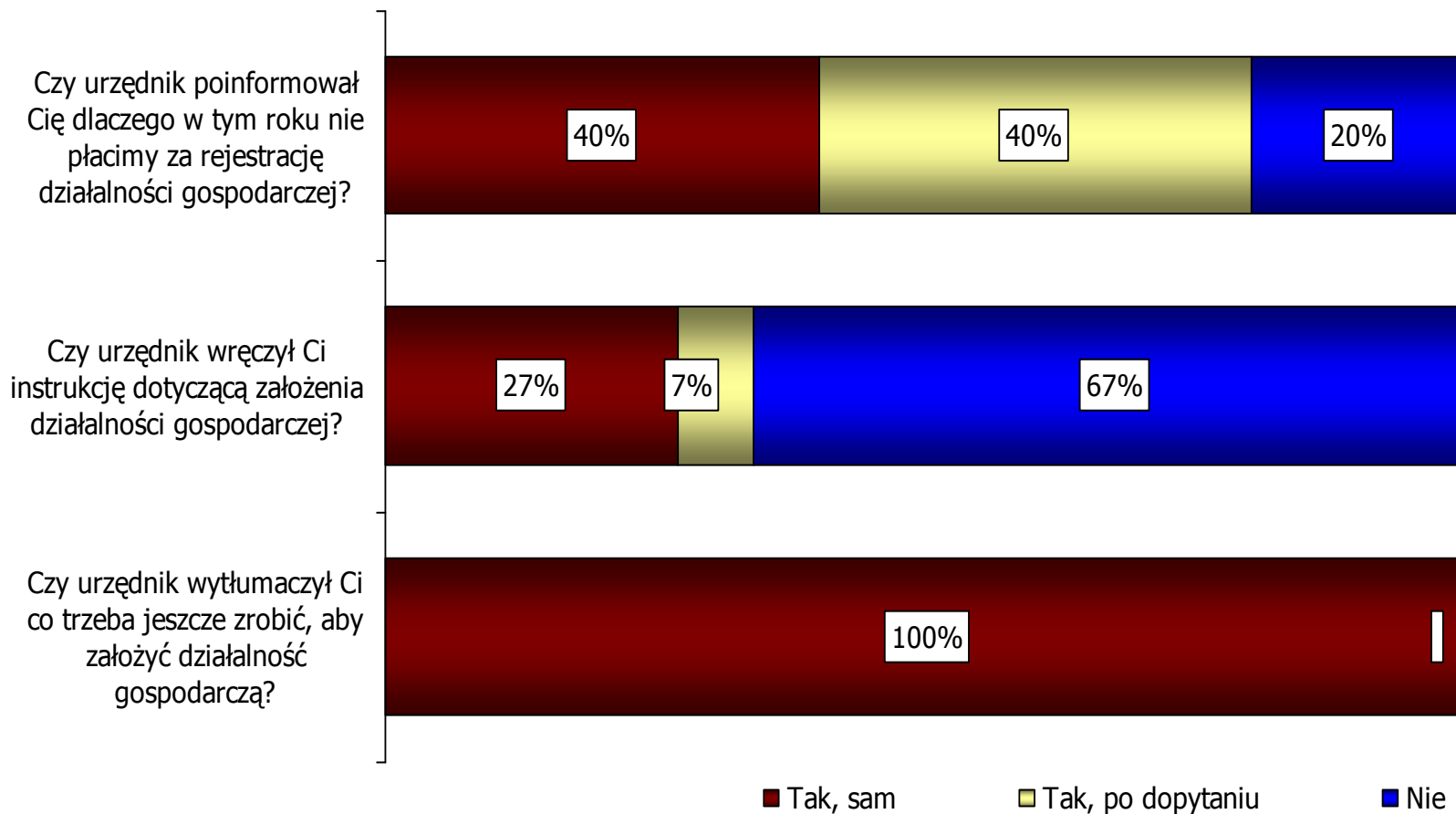
N=15



SCENKA 1 - „MARKETING”

ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (3)

INNE INFORMACJE:



N=15

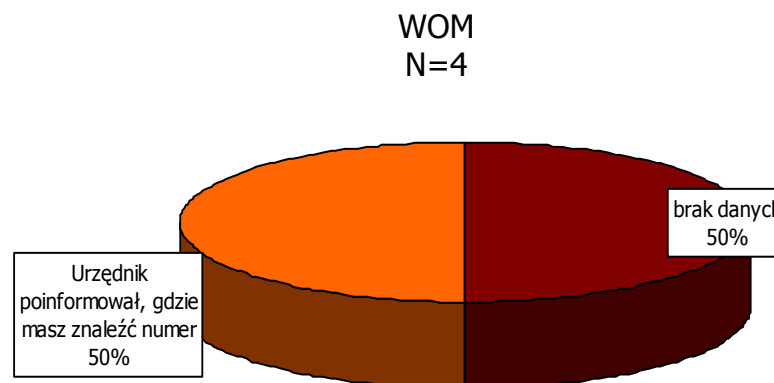
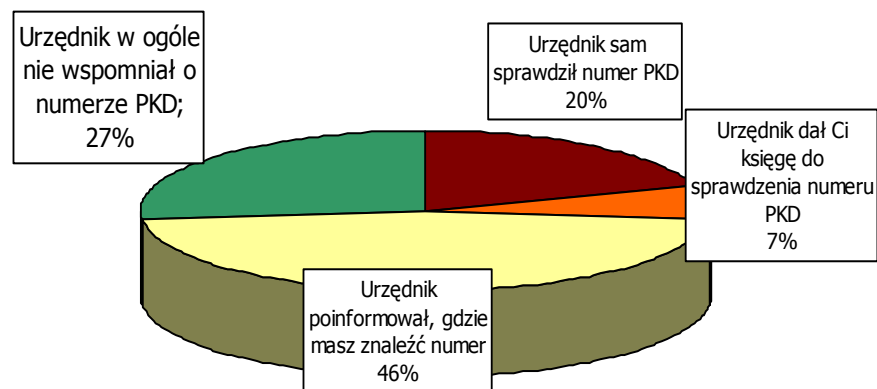


SCENKA 1 - „MARKETING”

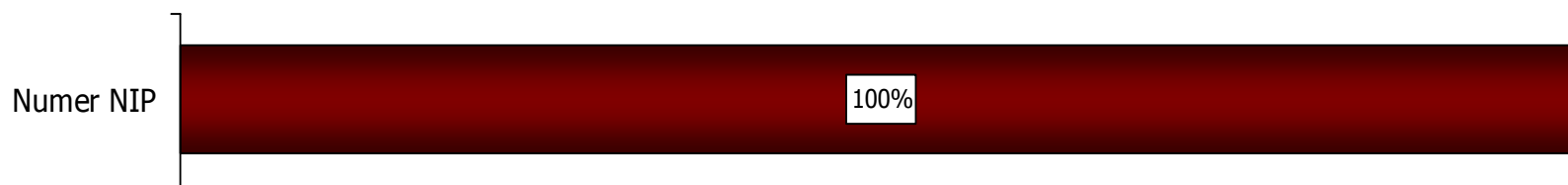
ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (4)

ZACHOWANIE URZĘDNIKA - NUMER „PKD” – ZACHOWANIE SPONTANICZNE

ZACHOWANIE URZĘDNIKA - NUMER „PKD” – ZAPYTANY URZĘDNIK



ZACHOWANIE URZĘDNIKA DOTYCZĄCE PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY:



■ Urządnik sam wyjaśnił, skąd wziąć numer NIP

N=15



■ Urządnik sam wyjaśnił, skąd wziąć numer REGON





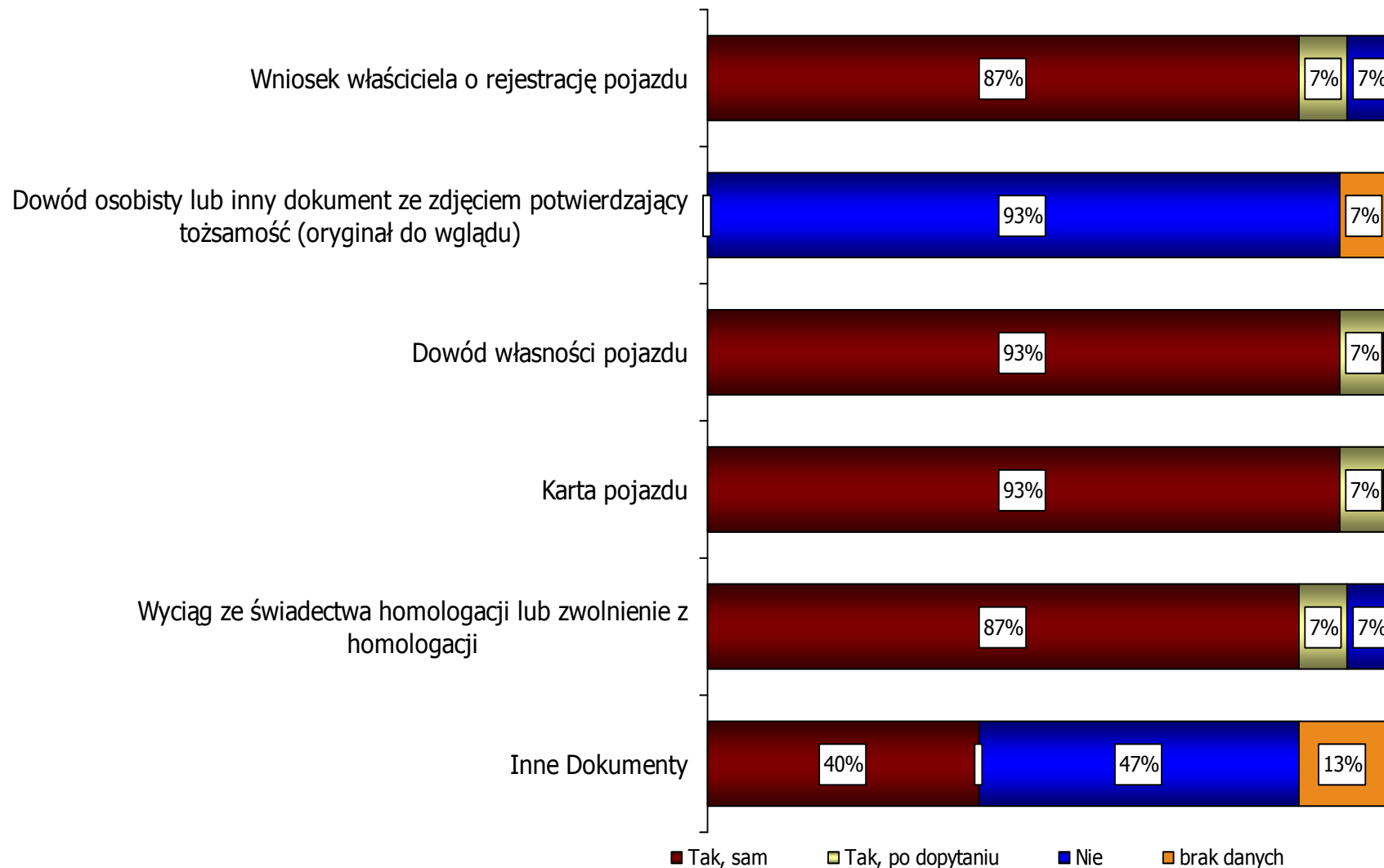
SCENKA 2

„NOWY SAMOCHÓD”

SCENKA 2 - „NOWY SAMOCHÓD”

REJESTRACJA NOWEGO POJAZDU ZAKUPIONEGO W POLSCE (1)

WYMAGANE DOKUMENTY:



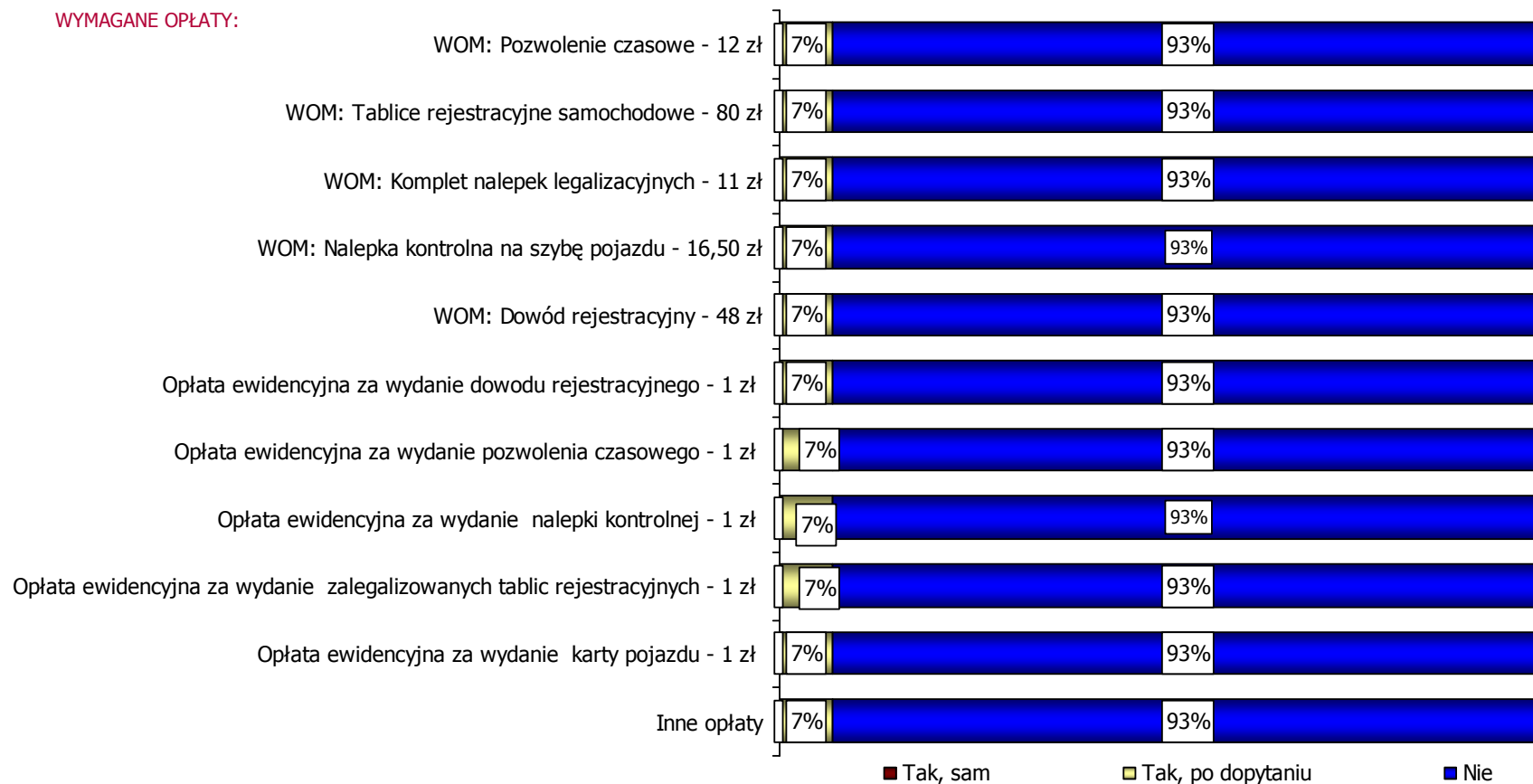
N=15



SCENKA 2 - „NOWY SAMOCHÓD”

REJESTRACJA NOWEGO POJAZDU ZAKUPIONEGO W POLSCE (2)

WYMAGANE OPŁATY:



- **Łącznie urzędnicy informowali interesanta po dopytaniu o wszystkich opłatach z listy w przypadku 60% wizyt:**

– **53% wizyt w WOM**

(suma wszystkich opłat 171,50 zł)

– **7% wizyt w WOM**

(suma wszystkich opłat 180,00 zł)

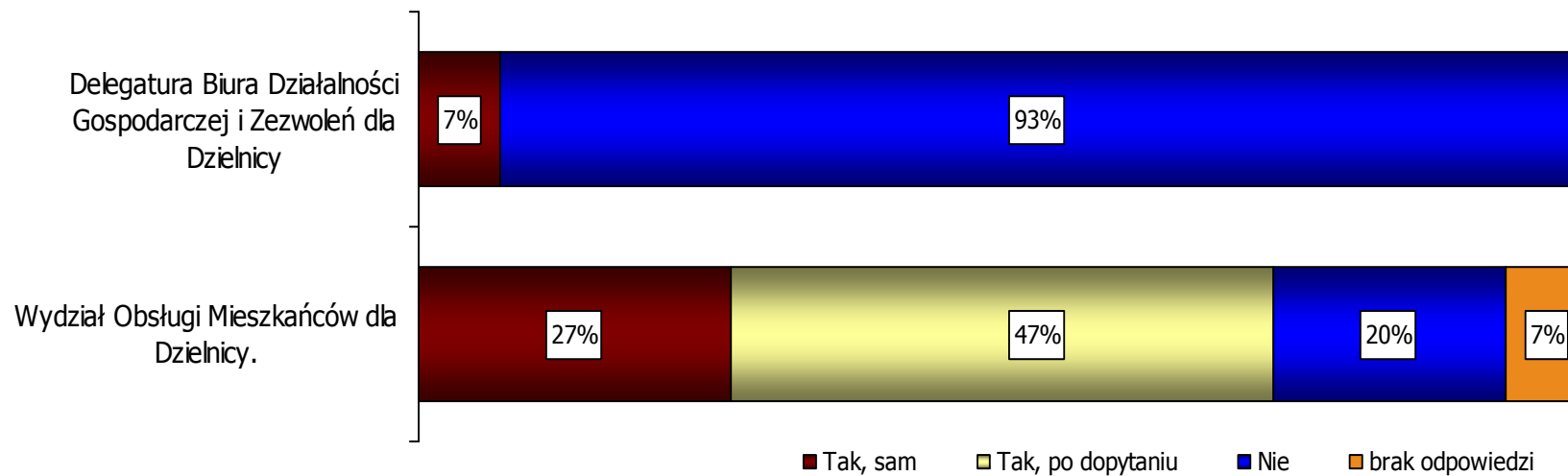
N=15



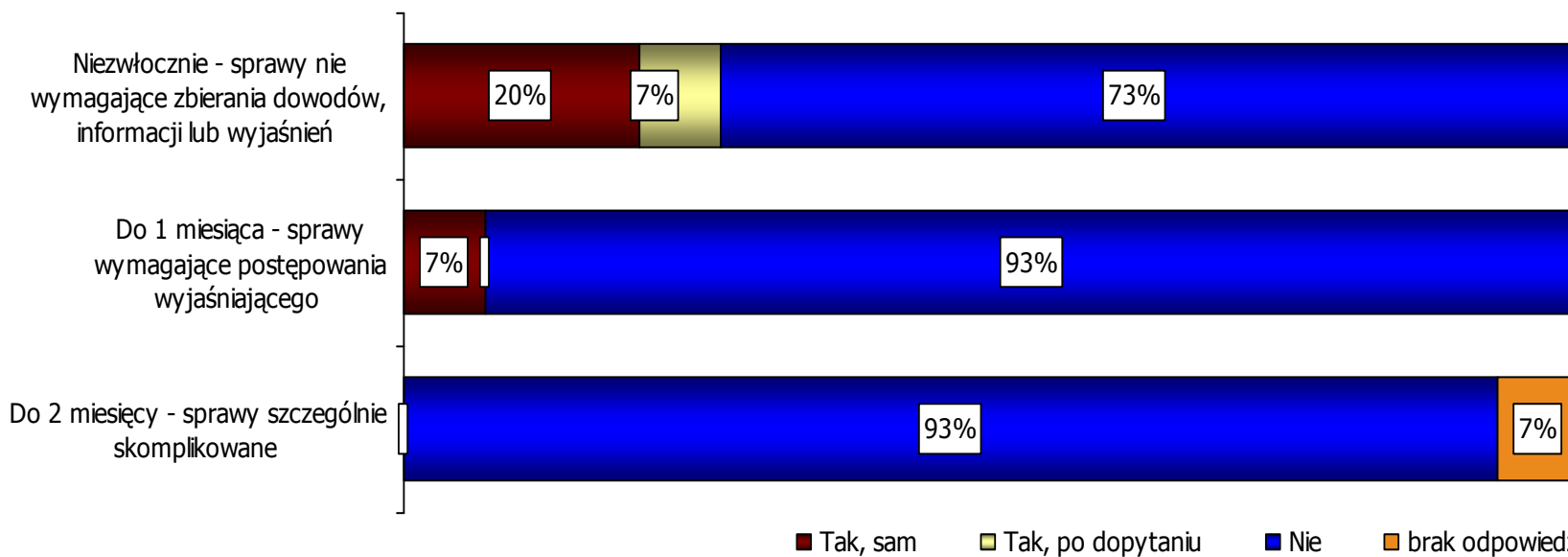
SCENKA 2 - „NOWY SAMOCHÓD”

REJESTRACJA NOWEGO POJAZDU ZAKUPIONEGO W POLSCE (3)

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



TERMIN ODPOWIEDZI:



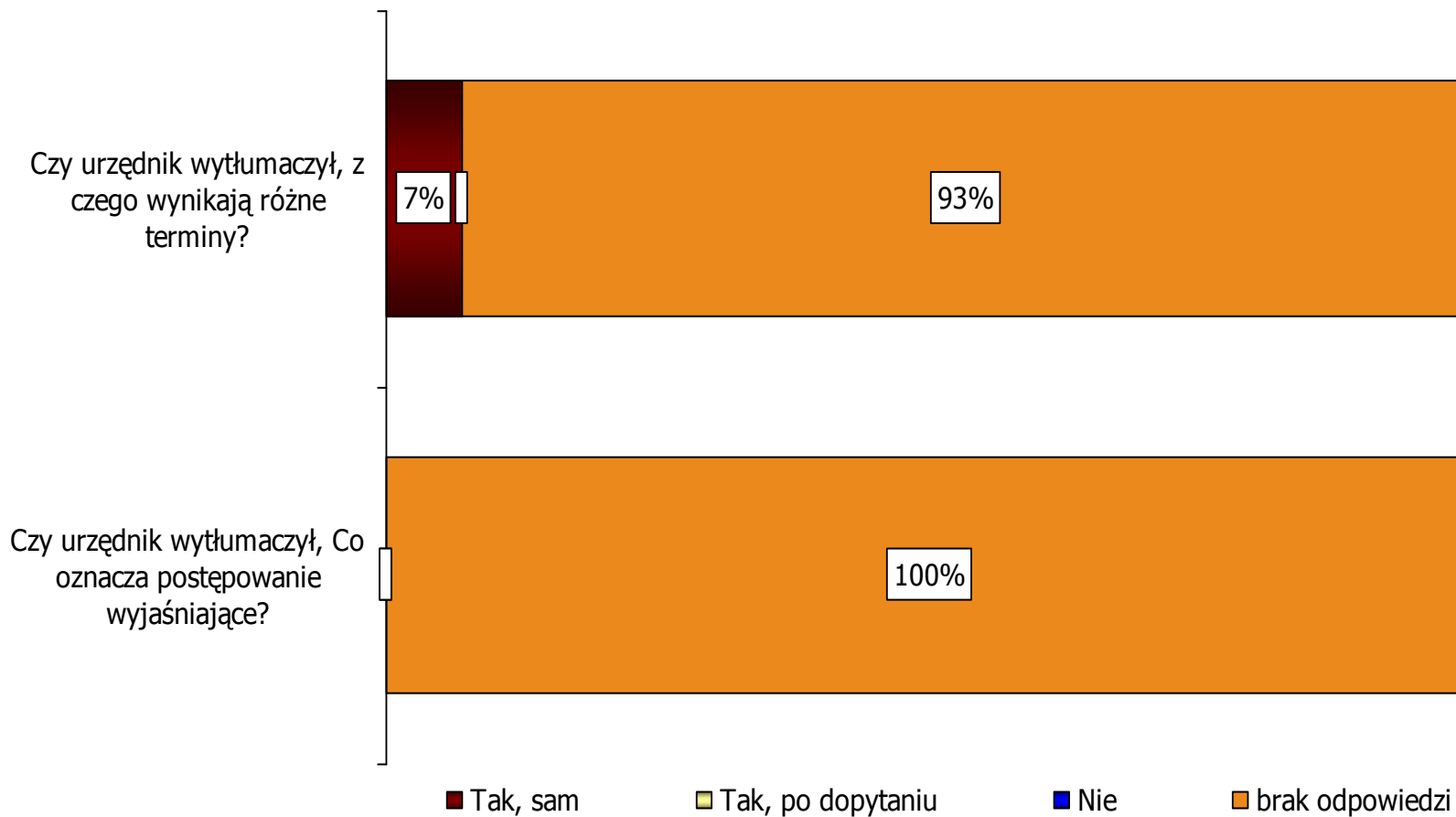
N=15



SCENKA 2 - „NOWY SAMOCHÓD”

REJESTRACJA NOWEGO POJAZDU ZAKUPIONEGO W POLSCE (4)

INNE INFORMACJE:



N=15



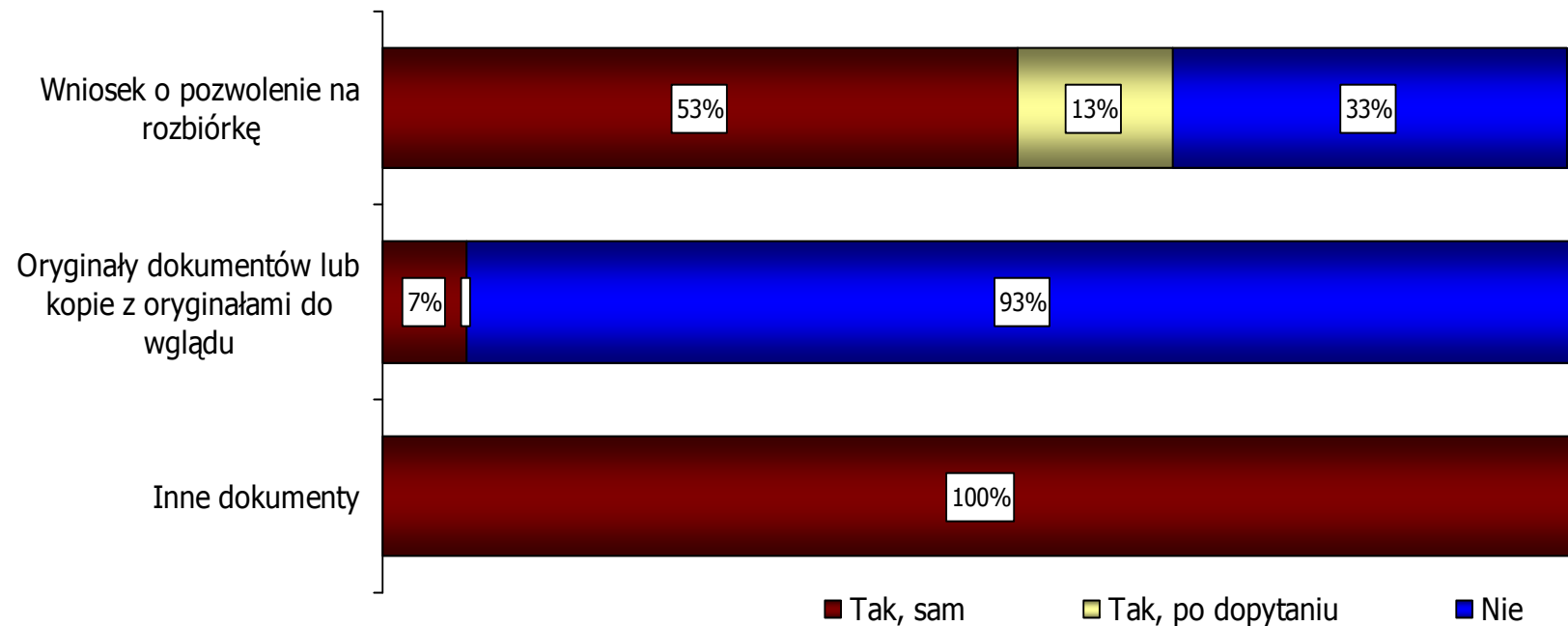


SCENKA 3
„MAZURY”

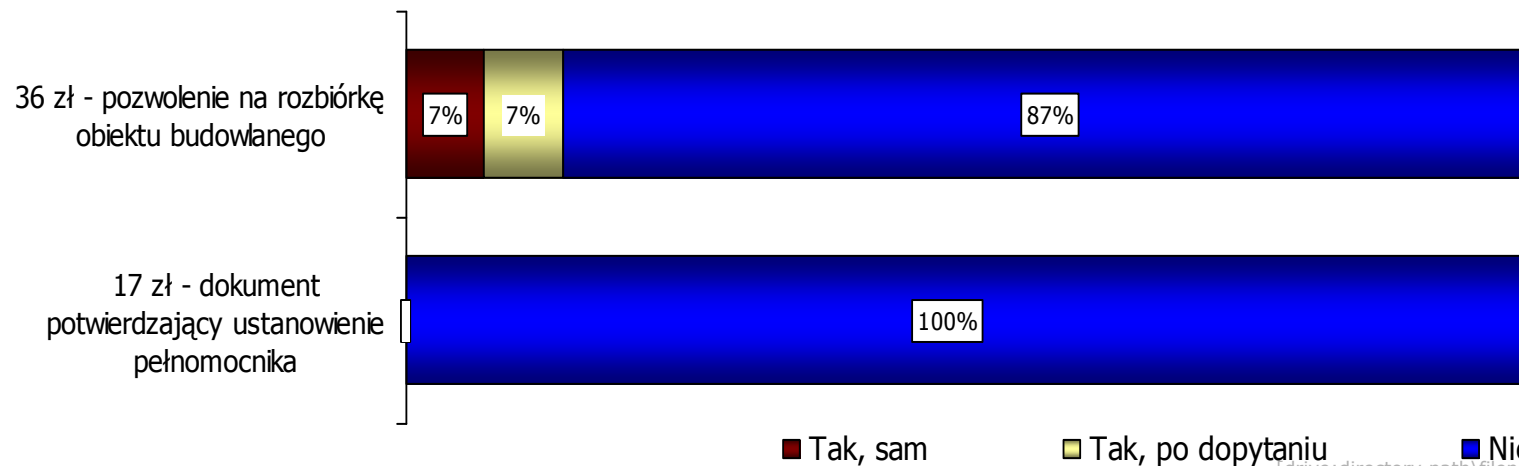
SCENKA 3 - „MAZURY”

WYDANIE DECYZJI O POZWOLENIE NA ROZBIÓRKĘ

WYMAGANE DOKUMENTY:



WYMAGANE OPŁATY:



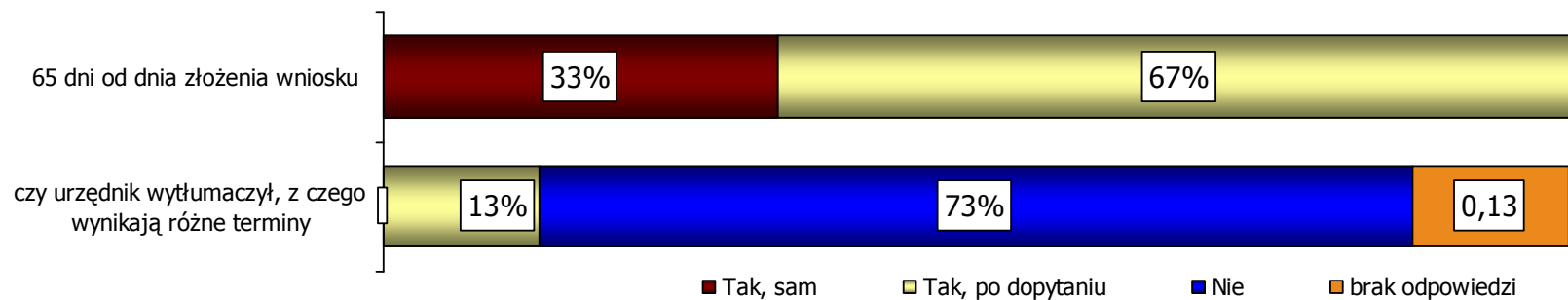
N=15



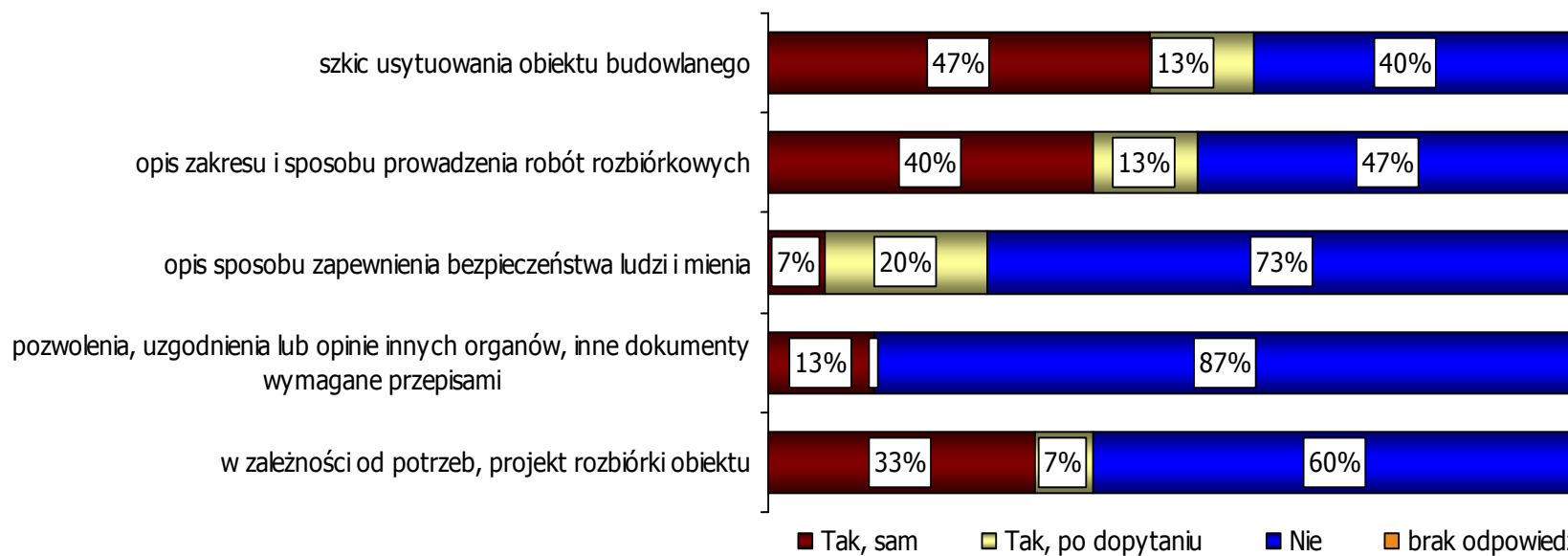
SCENKA 3 - „MAZURY”

WYDANIE DECYZJI O POZWOLENIE NA ROZBIÓRKĘ

TERMIN ODPOWIEDZI:



WYMAGANE ZAŁĄCZNIKI:



N=15

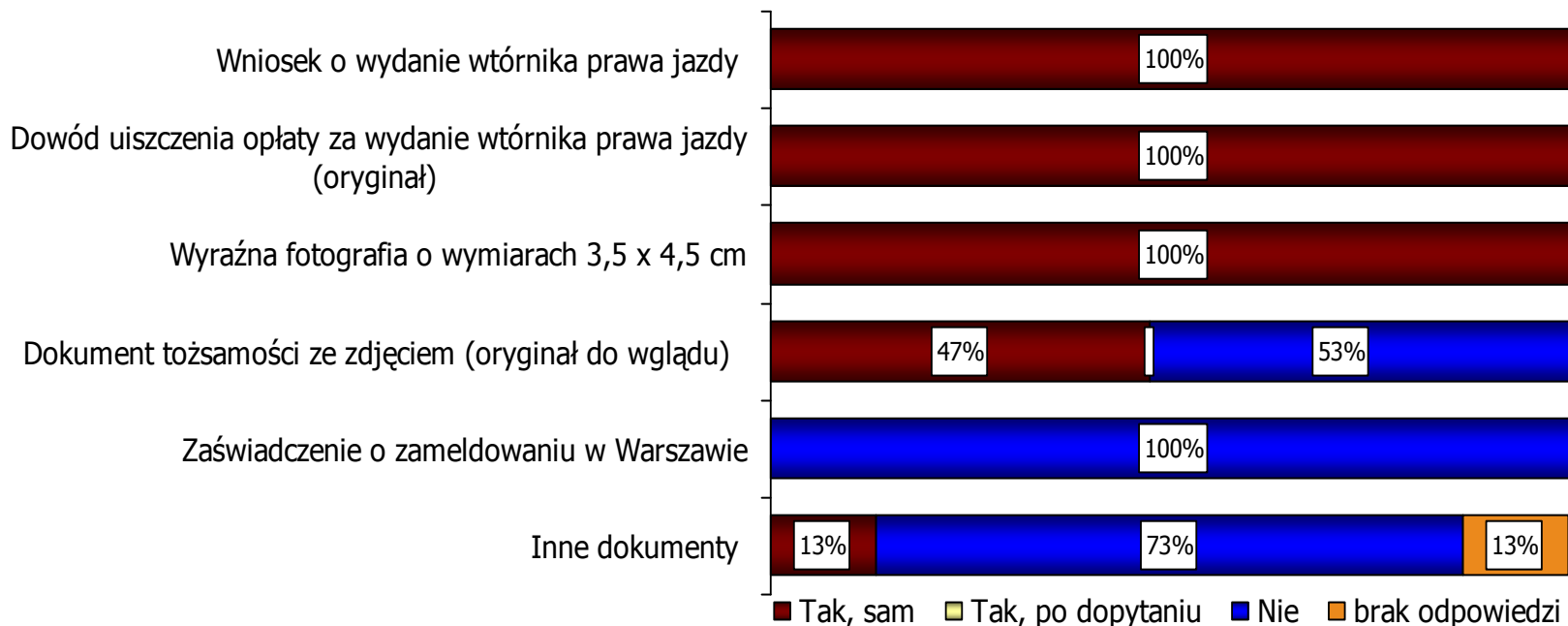




SCENKA 4
„WYDANIE WTÓRNIKA PRAWA
JAZDY”

SCENKA 4 - „WYDANIE WTÓRNIKA PRAWA JAZDY”

WYMAGANE DOKUMENTY:



WYMAGANE OPŁATY:

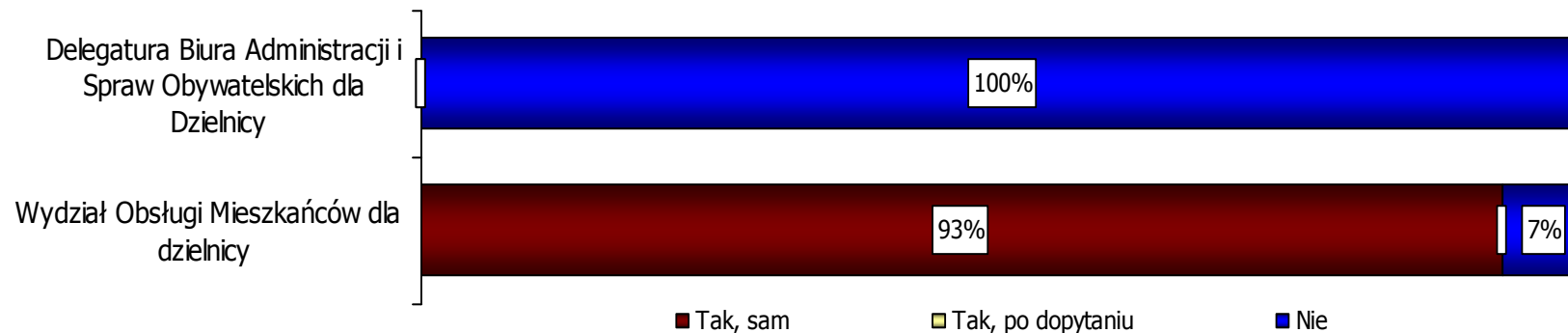


N=15

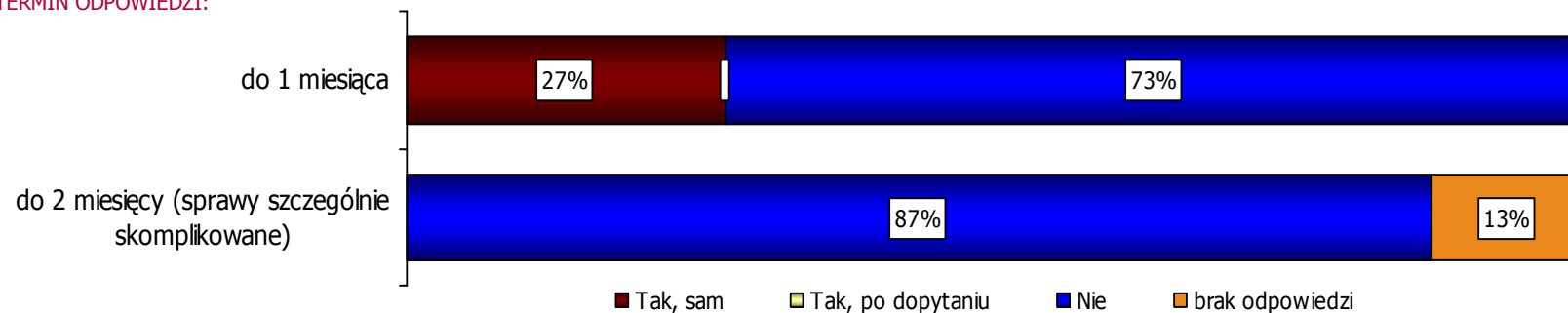


SCENKA 4 - „WYDANIE WTÓRNIKA PRAWA JAZDY”

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



TERMIN ODPOWIEDZI:



CZY URZĘDNIK POINFORMOWAŁ CIĘ, ŻE...?



N=15



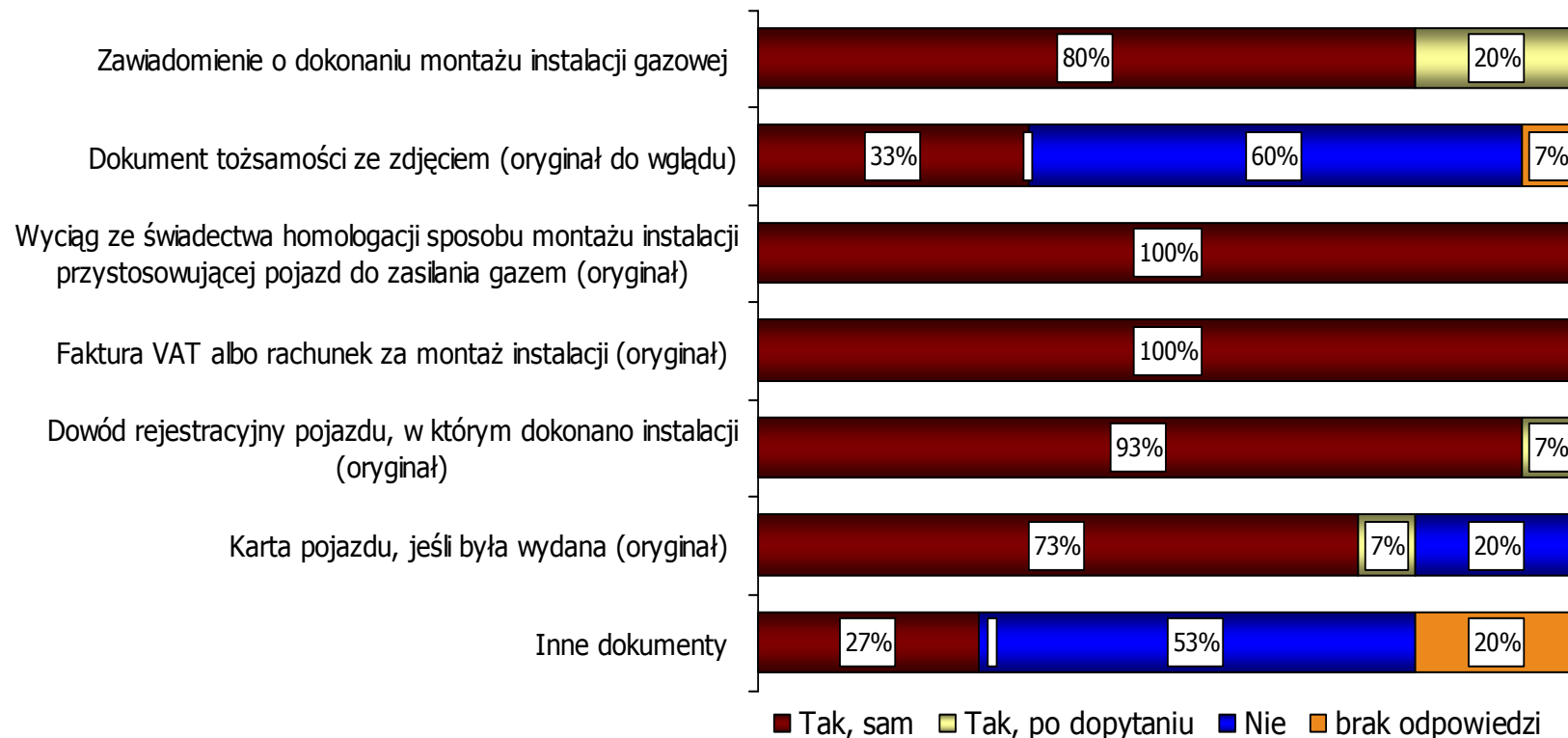


SCENKA 5
„INSTALACJA GAZOWA”

SCENKA 5 - „INSTALACJA GAZOWA”

ZAWIADOMIENIE O DOKONANIU MONTAŻU INSTALACJI GAZOWEJ (1)

WYMAGANE DOKUMENTY:



WYMAGANE OPŁATY:



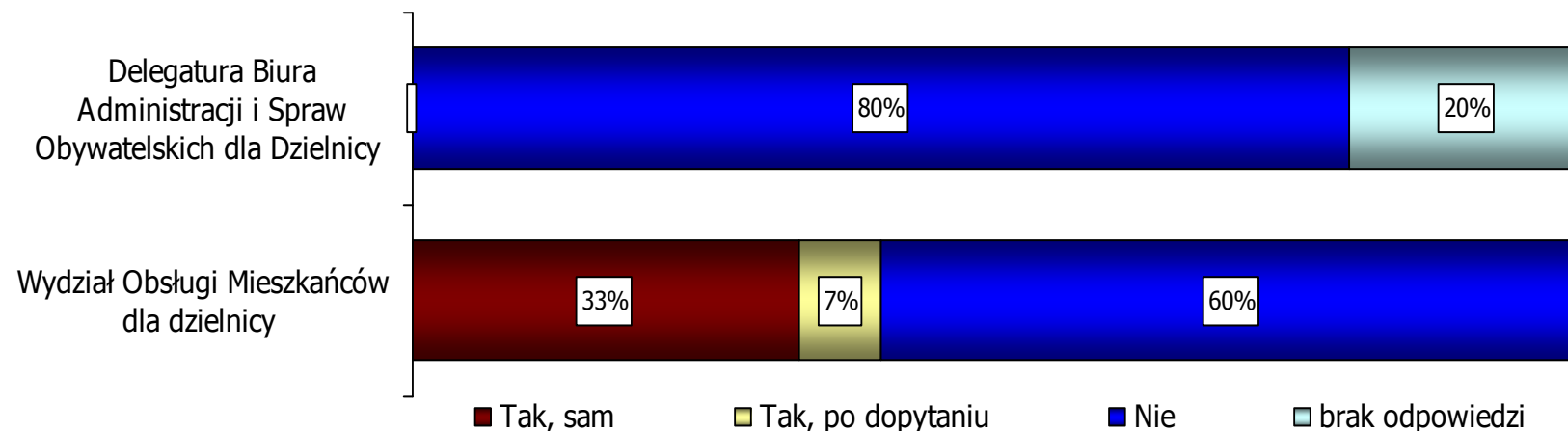
N=15



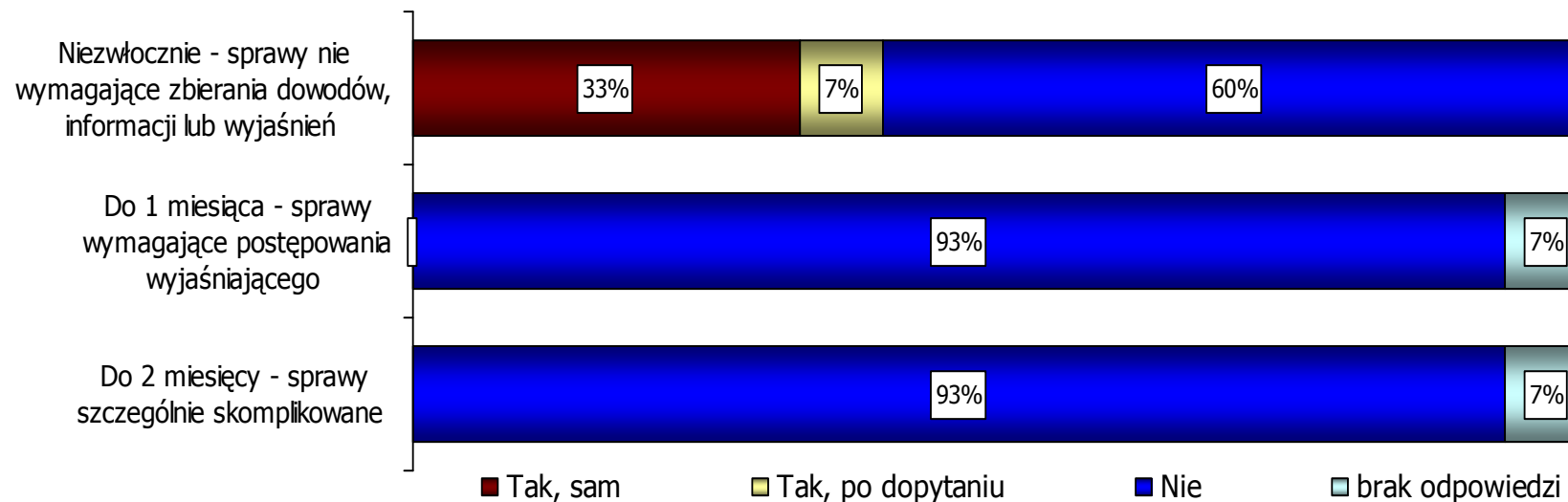
SCENKA 5 - „INSTALACJA GAZOWA”

ZAWIADOMIENIE O DOKONANIU MONTAŻU INSTALACJI GAZOWEJ (2)

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



TERMIN ODPOWIEDZI:



N=15



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



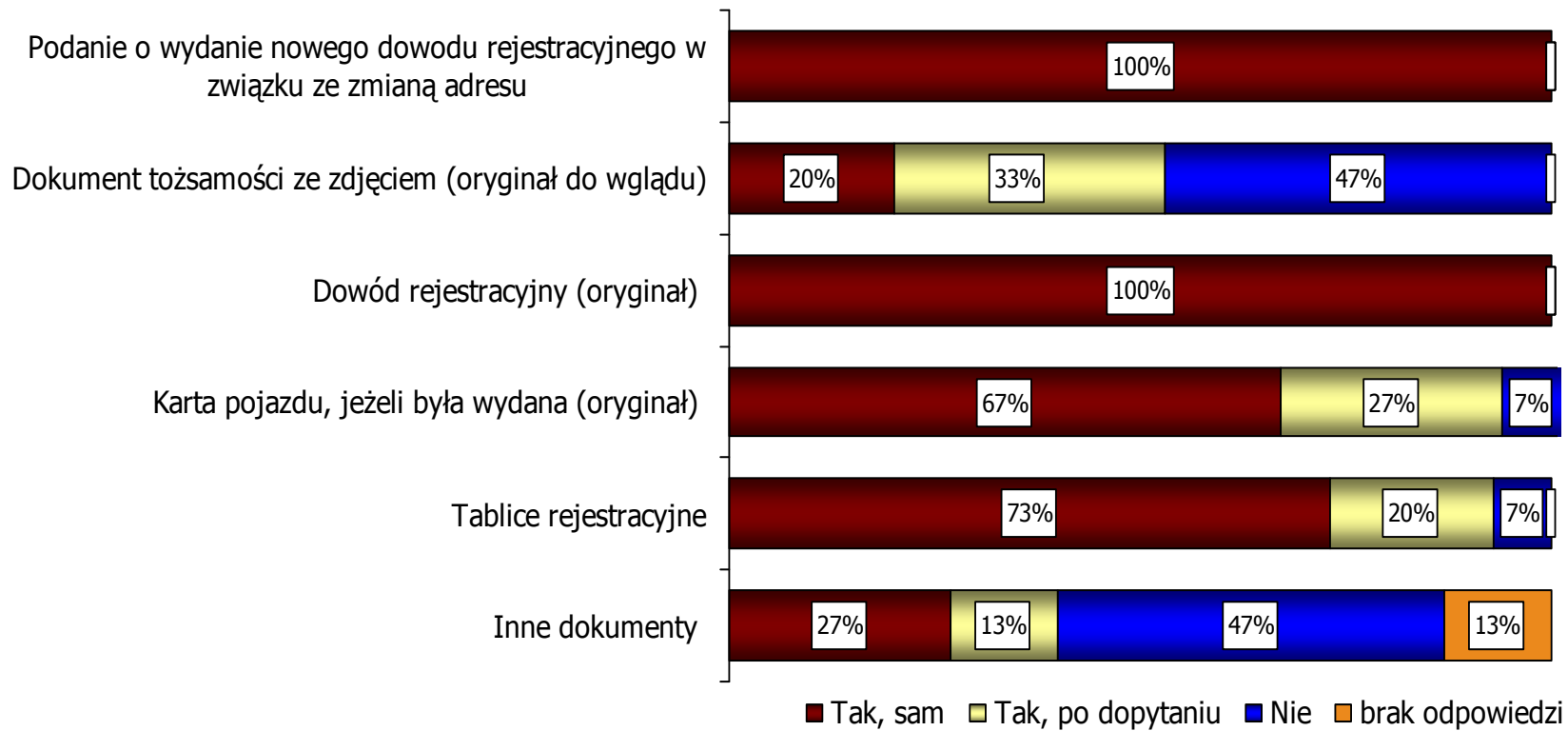
SCENKA 6

„ZMIANA ADRESU”

SCENKA 6 - „ZMIANA ADRESU”

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

WYMAGANE DOKUMENTY:



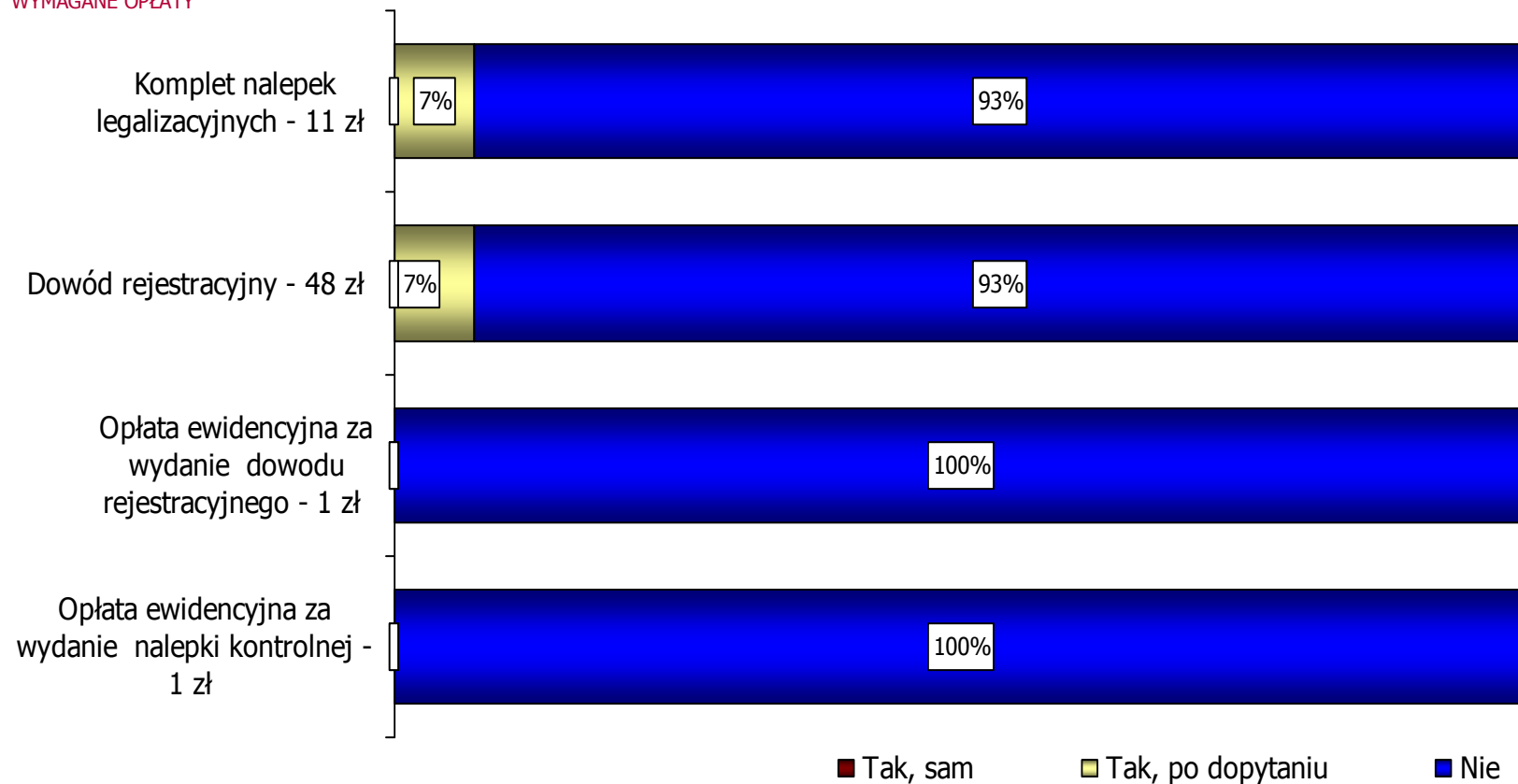
N=15



SCENKA 6 - „ZMIANA ADRESU”

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

WYMAGANE OPŁATY



• **CAŁKOWITA KWOTA PODANA W 11 PRZYPADKACH:**

- 60 zł -> 13%
- 61 zł -> 13%
- 70 zł -> 7%
- 73 zł -> 27%
- 180 zł -> 7%

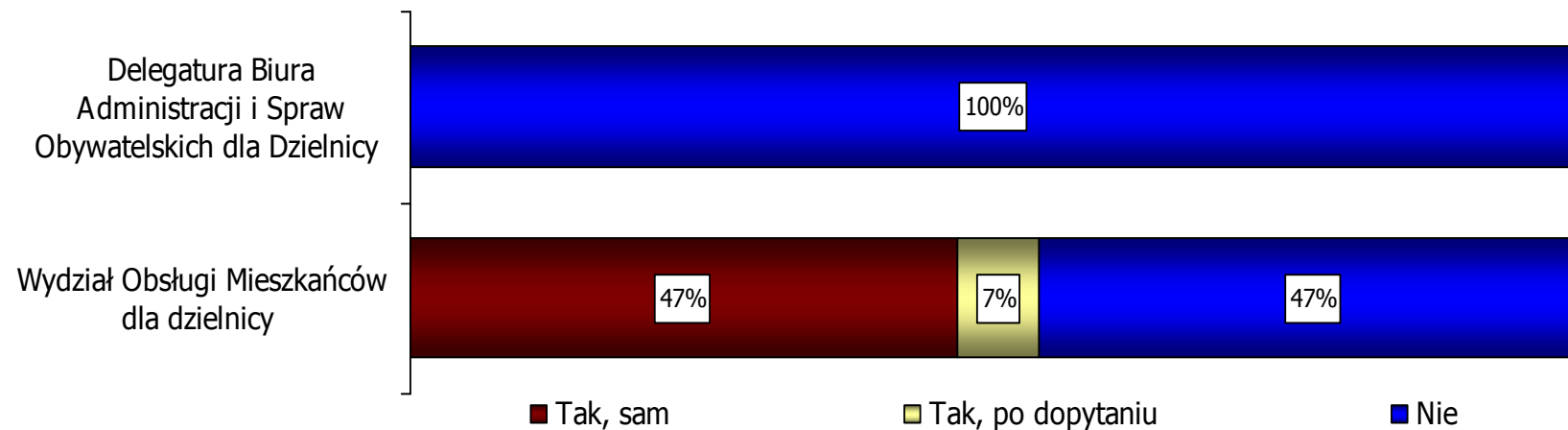
N=15



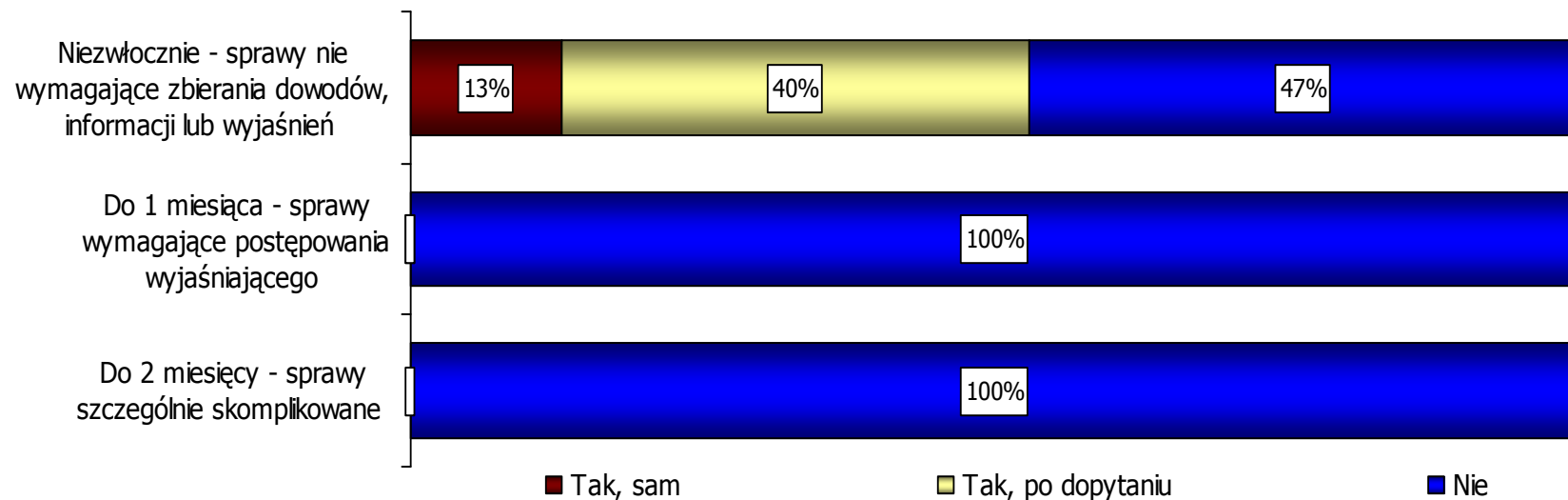
SCENKA 6 - „ZMIANA ADRESU”

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

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



TERMIN ODPOWIEDZI:



N=15



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



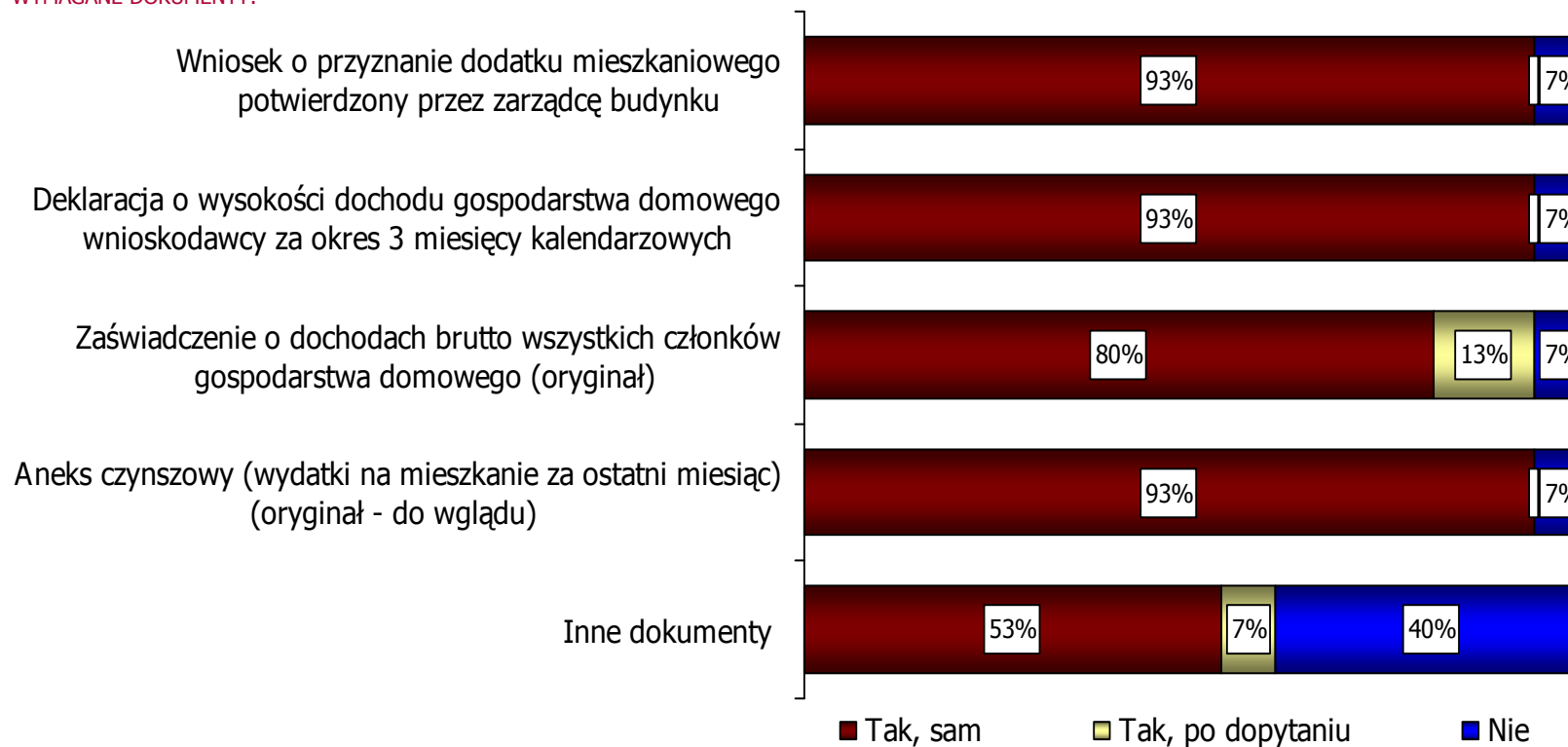
SCENKA 7

„DODATEK MIESZKANIOWY”

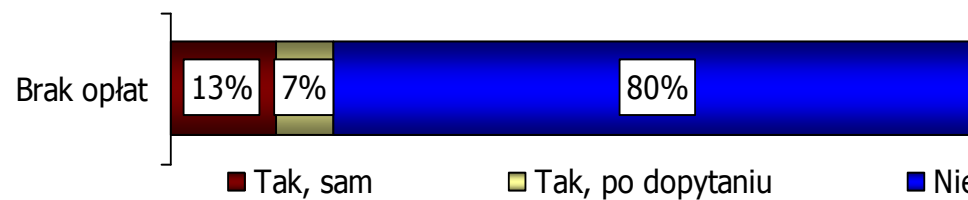
SCENKA 7 - „DODATEK MIESZKANIOWY”

PRYZYNIANIE DODATKU MIESZKANIOWEGO (1)

WYMAGANE DOKUMENTY:



WYMAGANE OPŁATY:



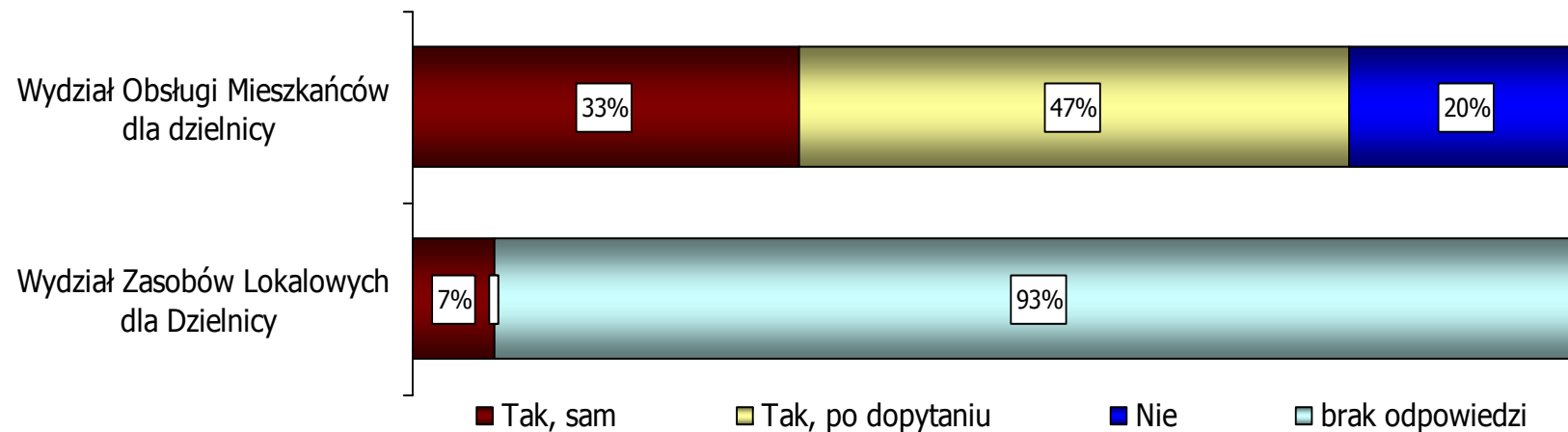
N=15



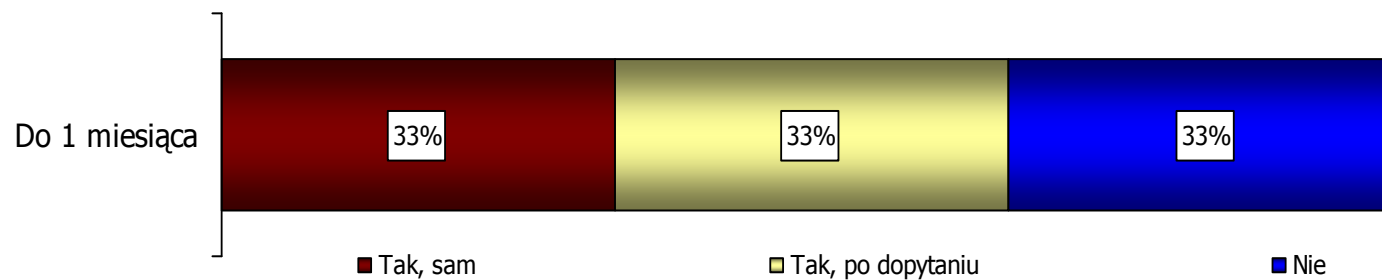
SCENKA 7 - „DODATEK MIESZKANIOWY”

PRYZYCNANIE DODATKU MIESZKANIOWEGO (2)

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



TERMIN ODPOWIEDZI:



N=15





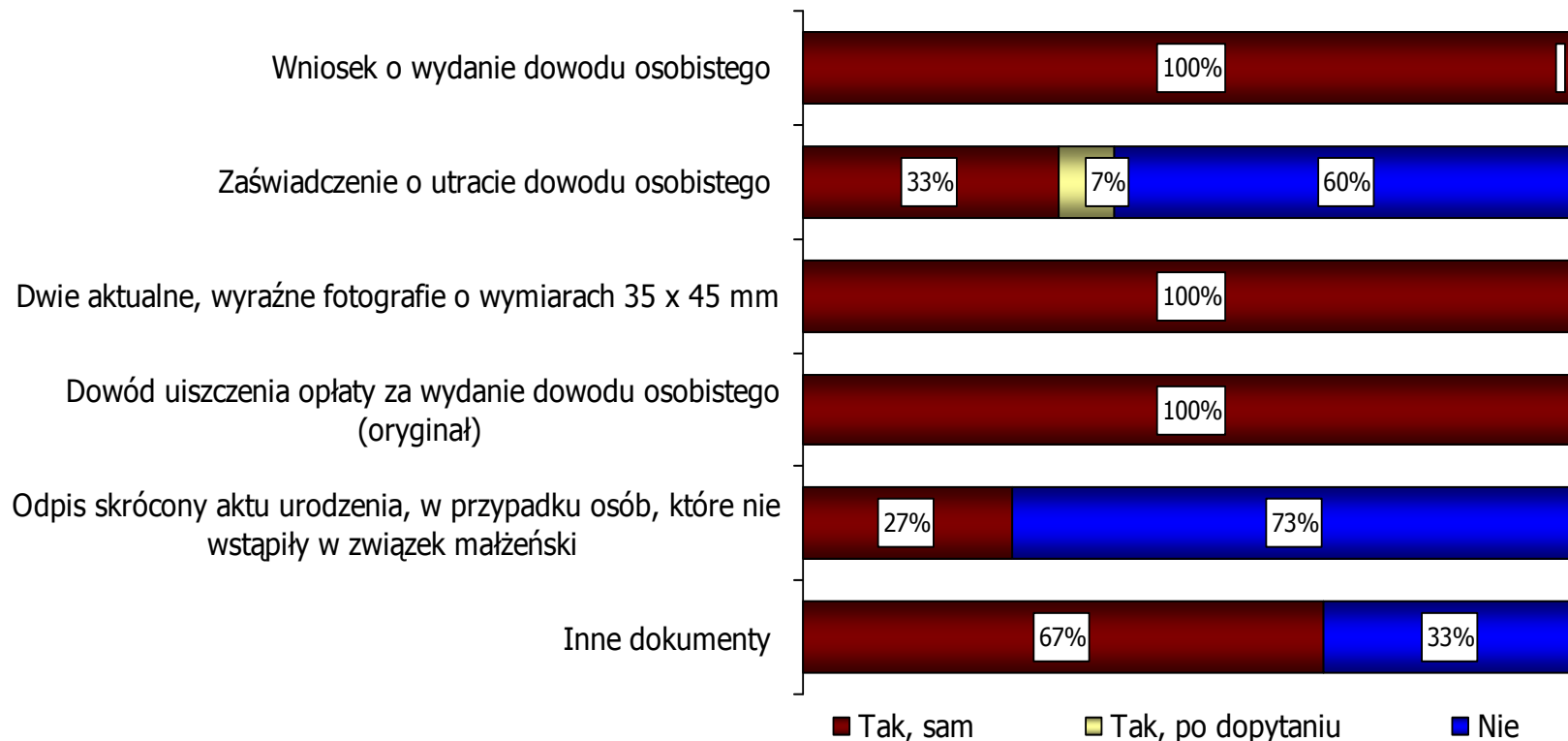
SCENKA 8

„UTRATA DOWODU”

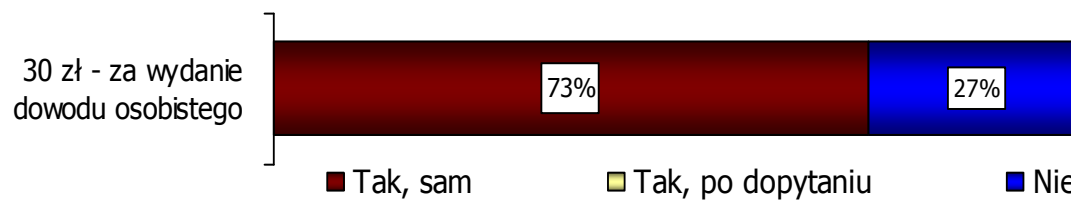
SCENKA 8 - „UTRATA DOWODU”

WYDANIE DOWODU OSOBISTEGO W PRZYPADKU JEGO UTRATY (1)

WYMAGANE DOKUMENTY:



WYMAGANE OPŁATY:



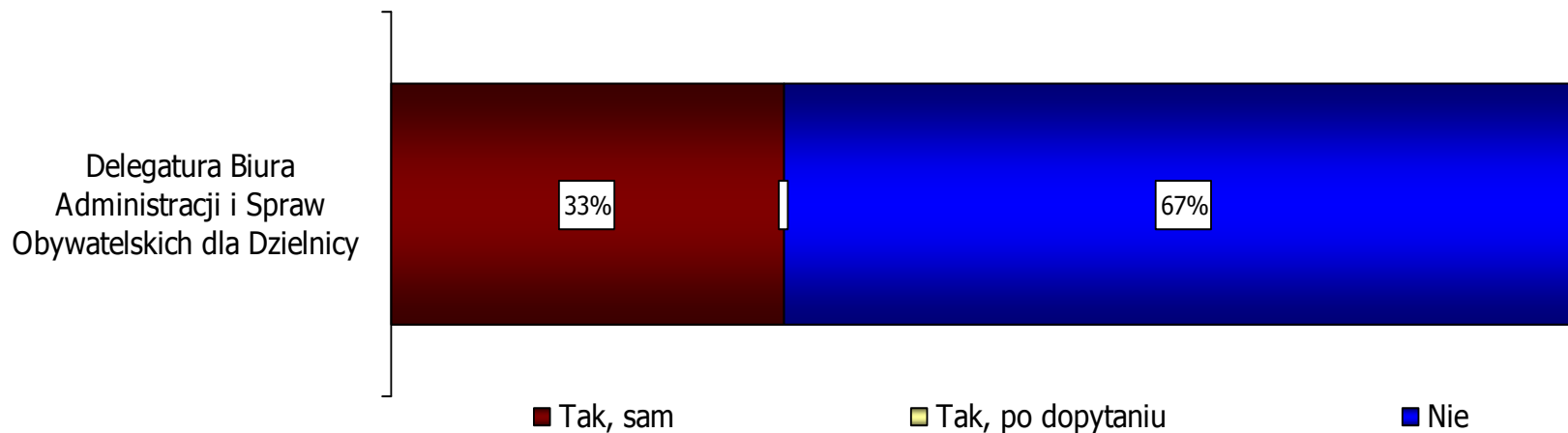
N=15



SCENKA 8 - „UTRATA DOWODU”

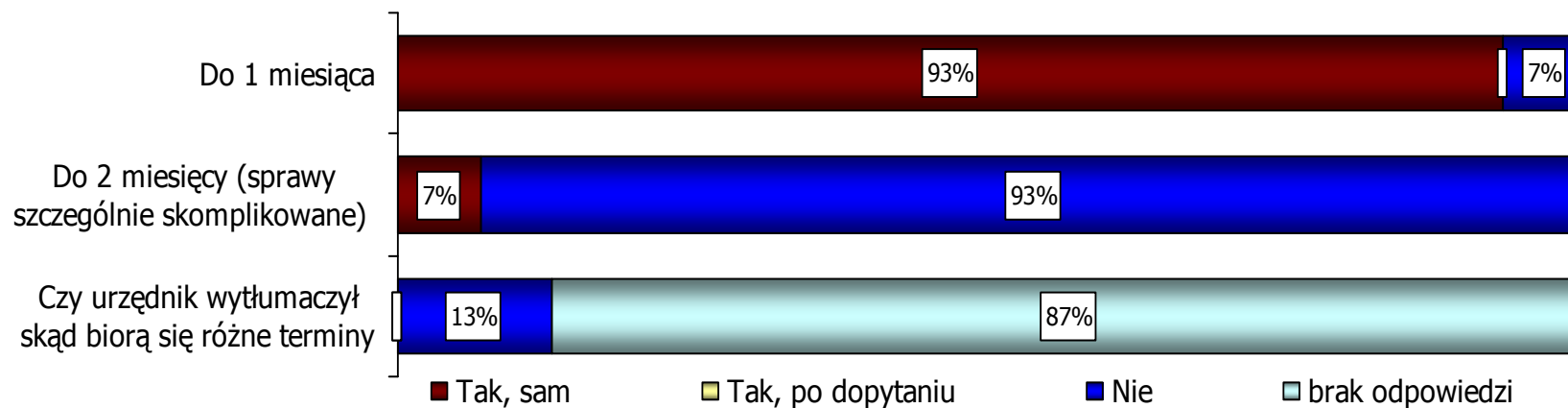
WYDANIE DOWODU OSOBISTEGO W PRZYPADKU JEGO UTRATY (2)

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



TERMIN ODPOWIEDZI:

N=14



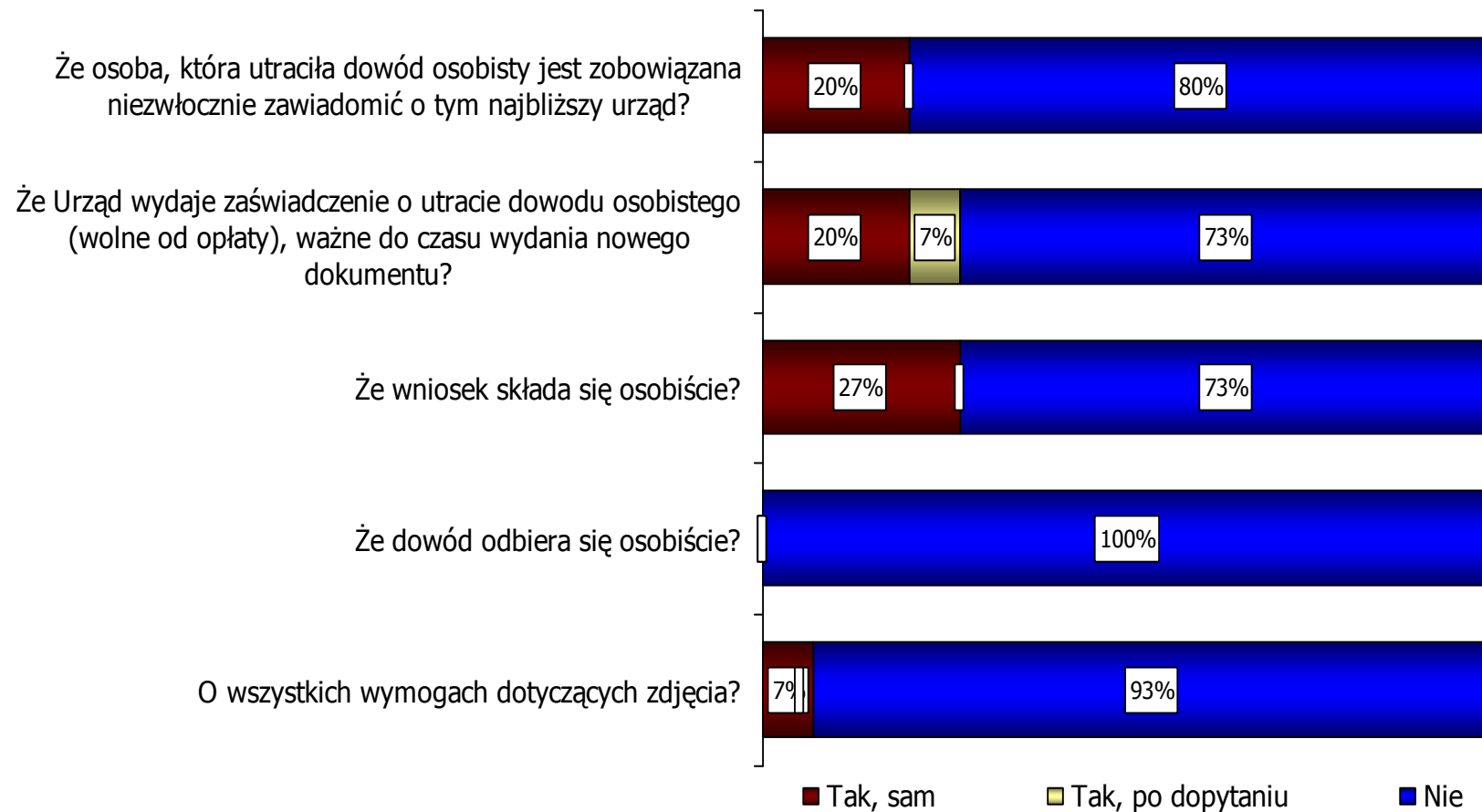
N=15



SCENKA 8 - „UTRATA DOWODU”

WYDANIE DOWODU OSOBISTEGO W PRZYPADKU JEGO UTRATY (3)

CZY URZĘDNIK POINFORMOWAŁ CIĘ, ŻE:



N=15





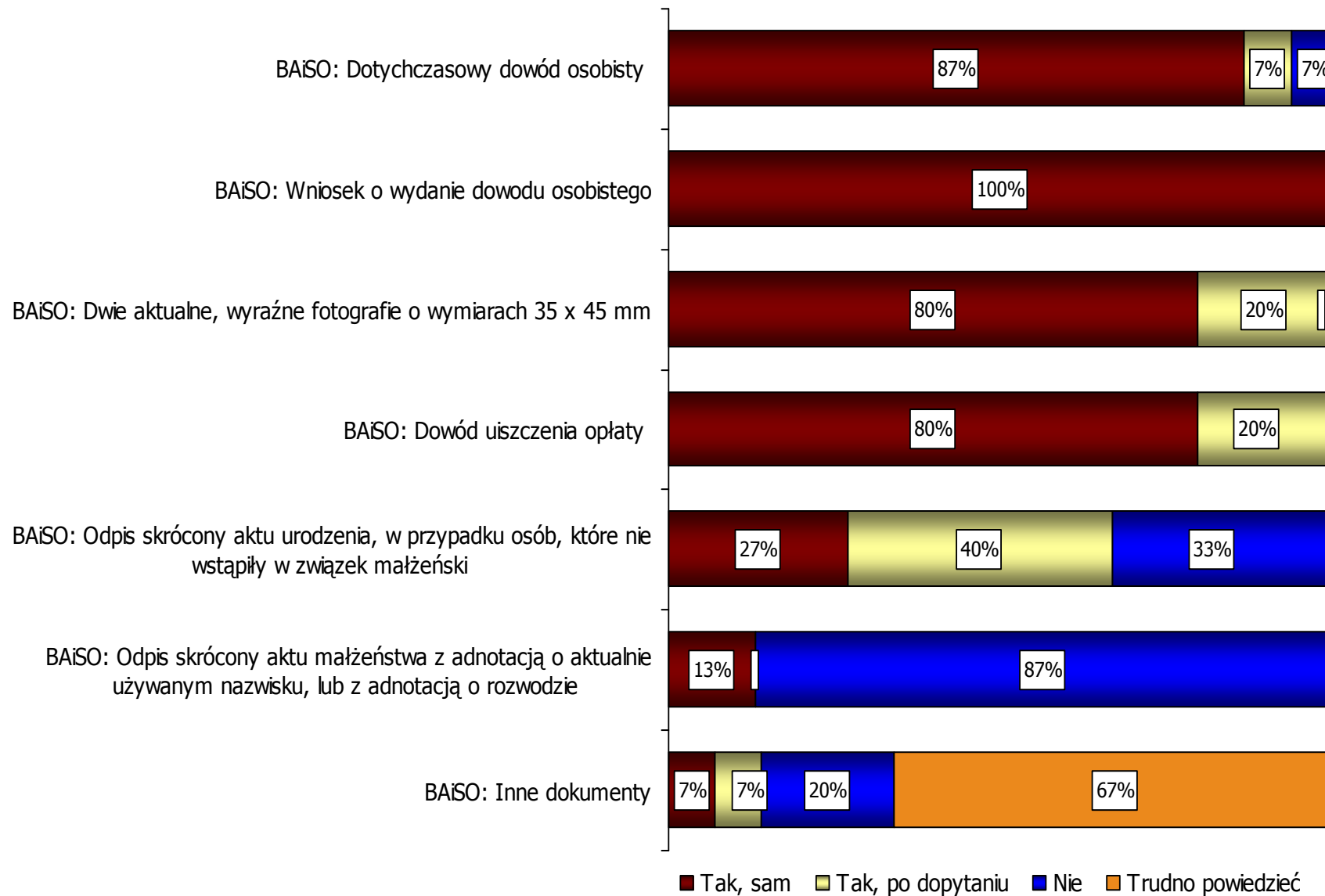
SCENKA 9

„WYMIANA DOWODU”

SCENKA 9 - „WYMIANA DOWODU”

WYMIANA DOWODU OSOBISTEGO WYDANEGO W 1994 ROKU (1)

WYMAGANE DOKUMENTY:



N=15

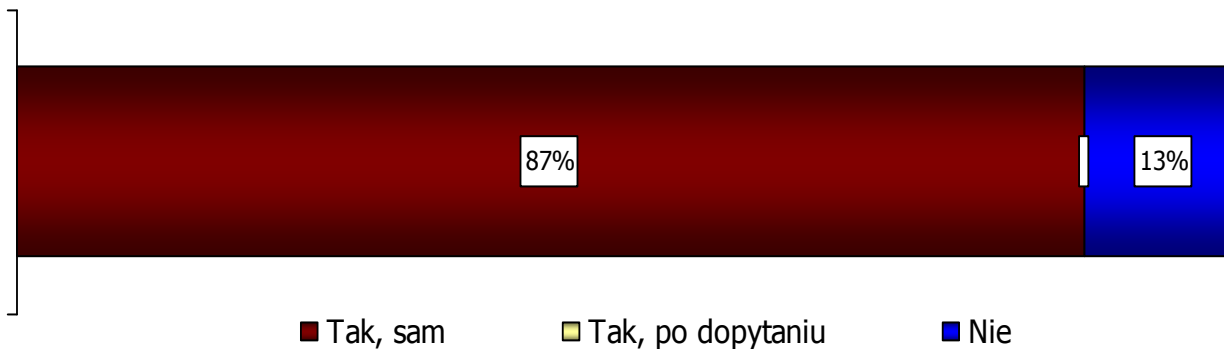


SCENKA 9 - „WYMIANA DOWODU”

WYMIANA DOWODU OSOBISTEGO WYDANEGO W 1994 ROKU (2)

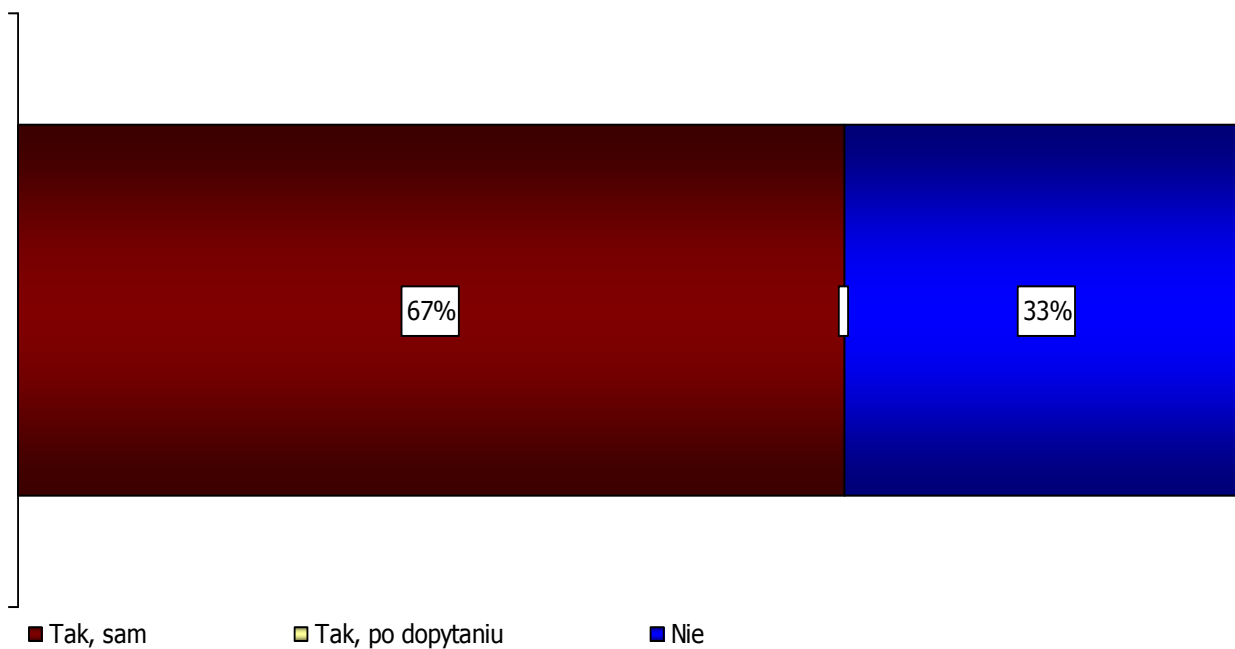
WYMAGANE OPŁATY:

BAiSO: 30 zł - za wydanie dowodu osobistego



MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:

BAiSO: Delegatura Biura Administracji i Spraw Obywatelskich dla Dzielnicy



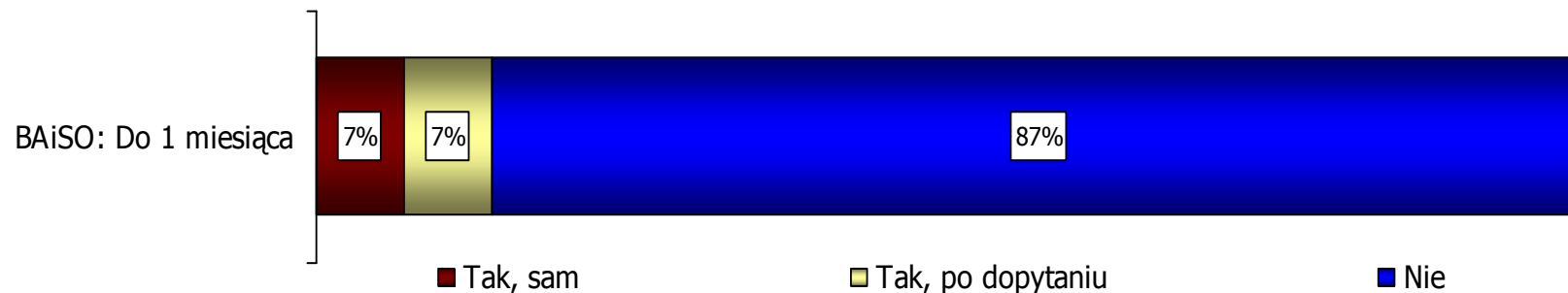
N=15



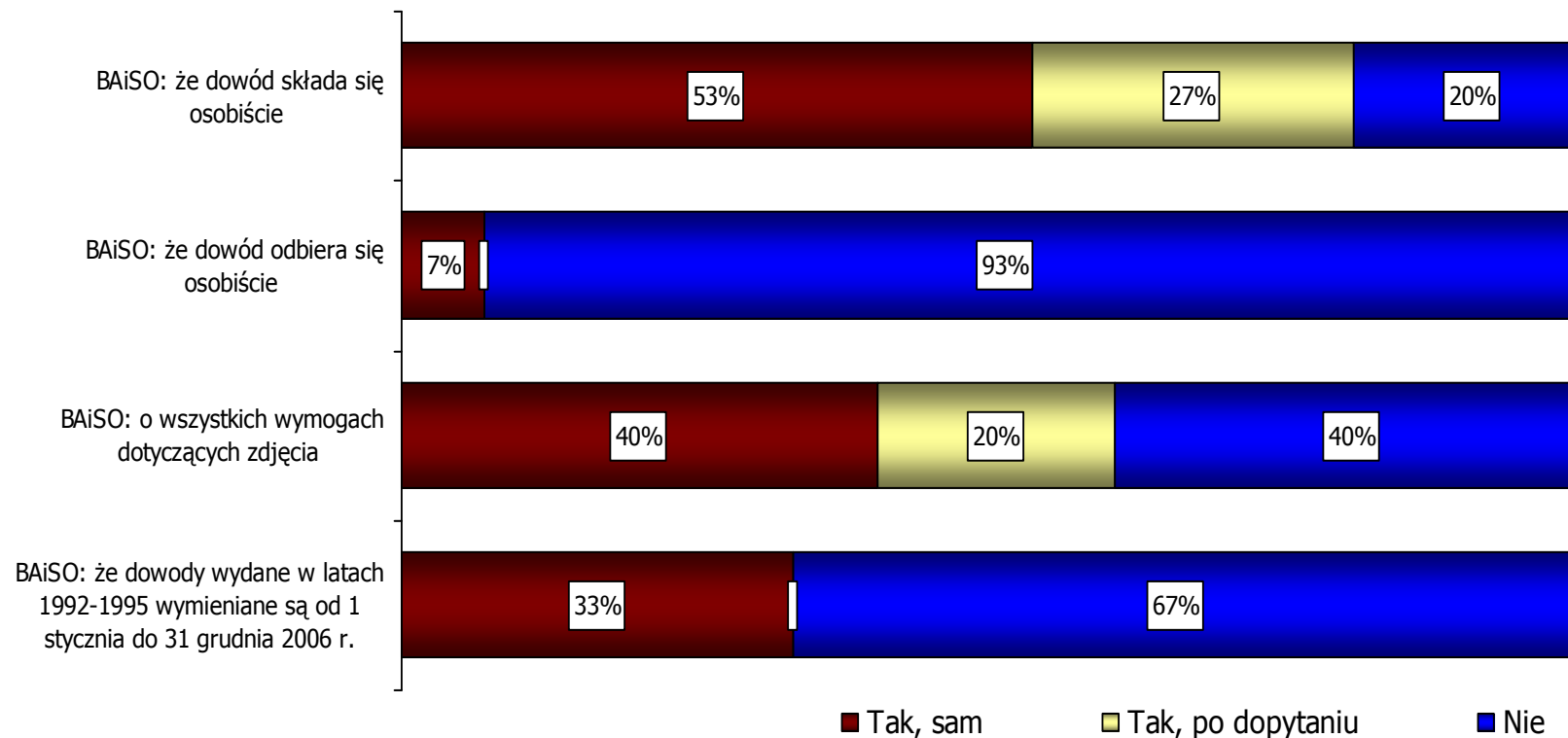
SCENKA 9 - „WYMIANA DOWODU”

WYMIANA DOWODU OSOBISTEGO WYDANEGO W 1994 ROKU (3)

TERMIN ODPOWIEDZI:



CZY URZĘDNIK POINFORMOWAŁ CIĘ...?



N=15



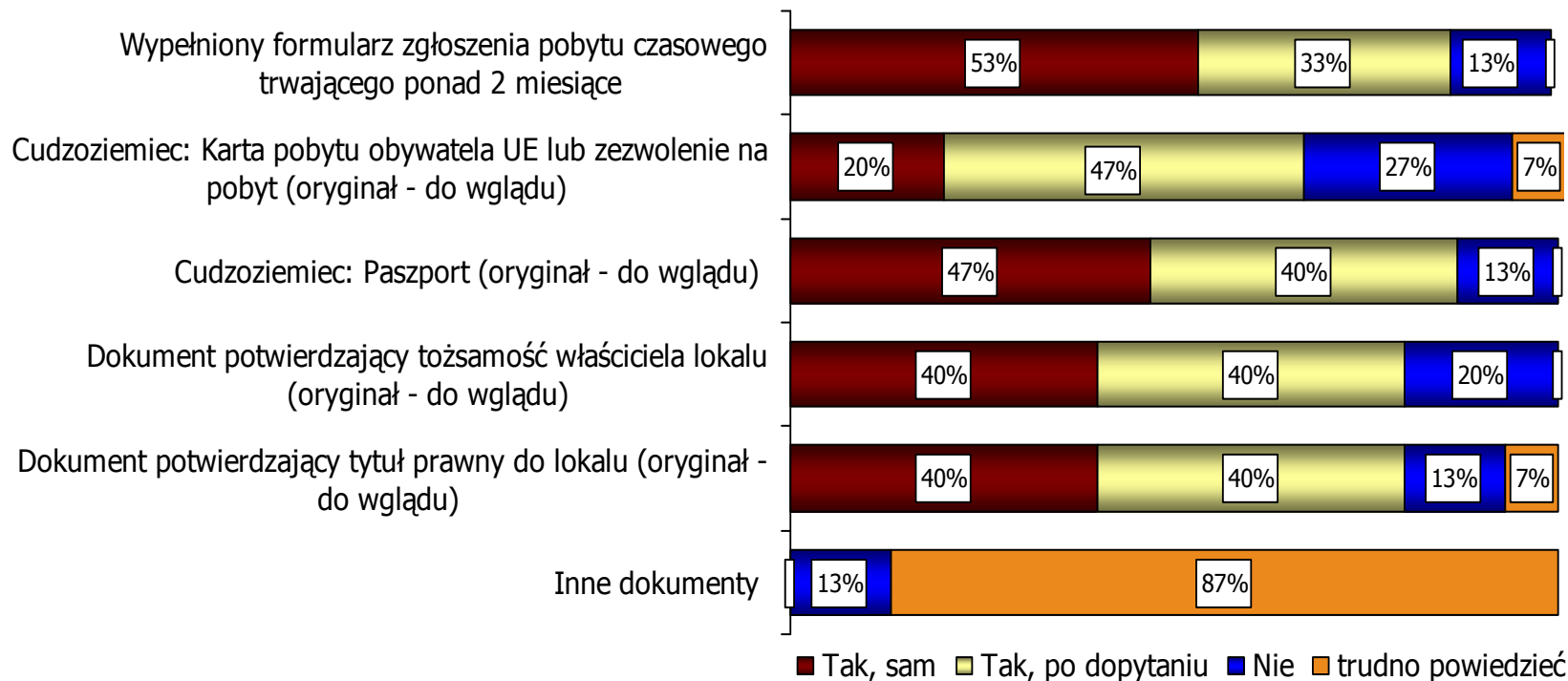


SCENKA 10
„SIOSTRZENICA”

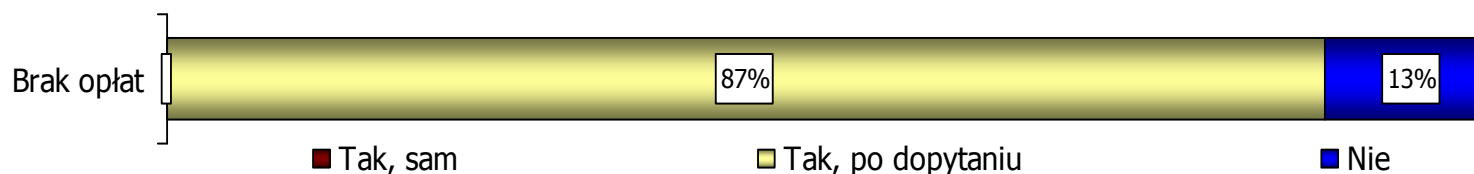
SCENKA 10 - „SIOSTRZENICA”

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

WYMAGANE DOKUMENTY:

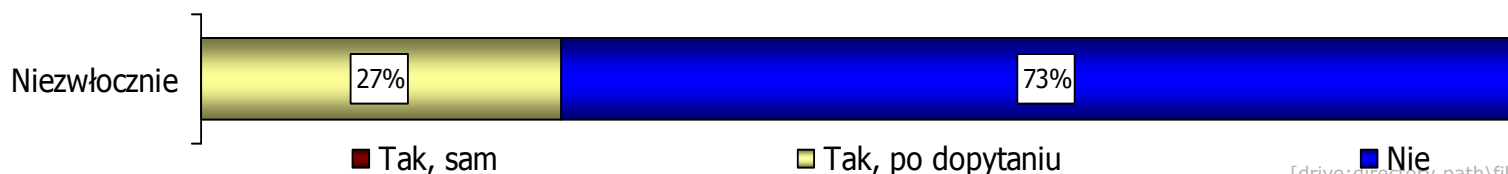


WYMAGANE OPŁATY:



N=15

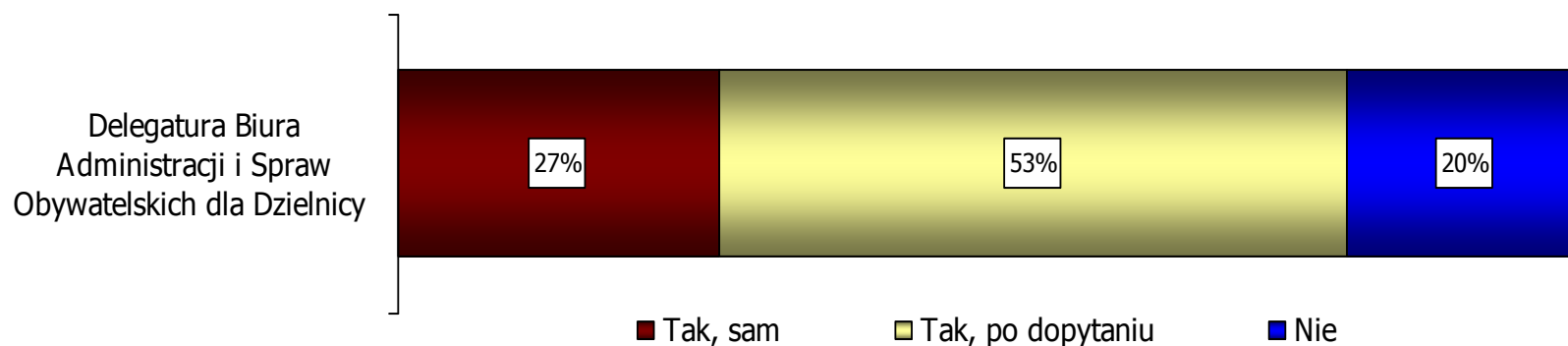
TERMIN ODPOWIEDZI:



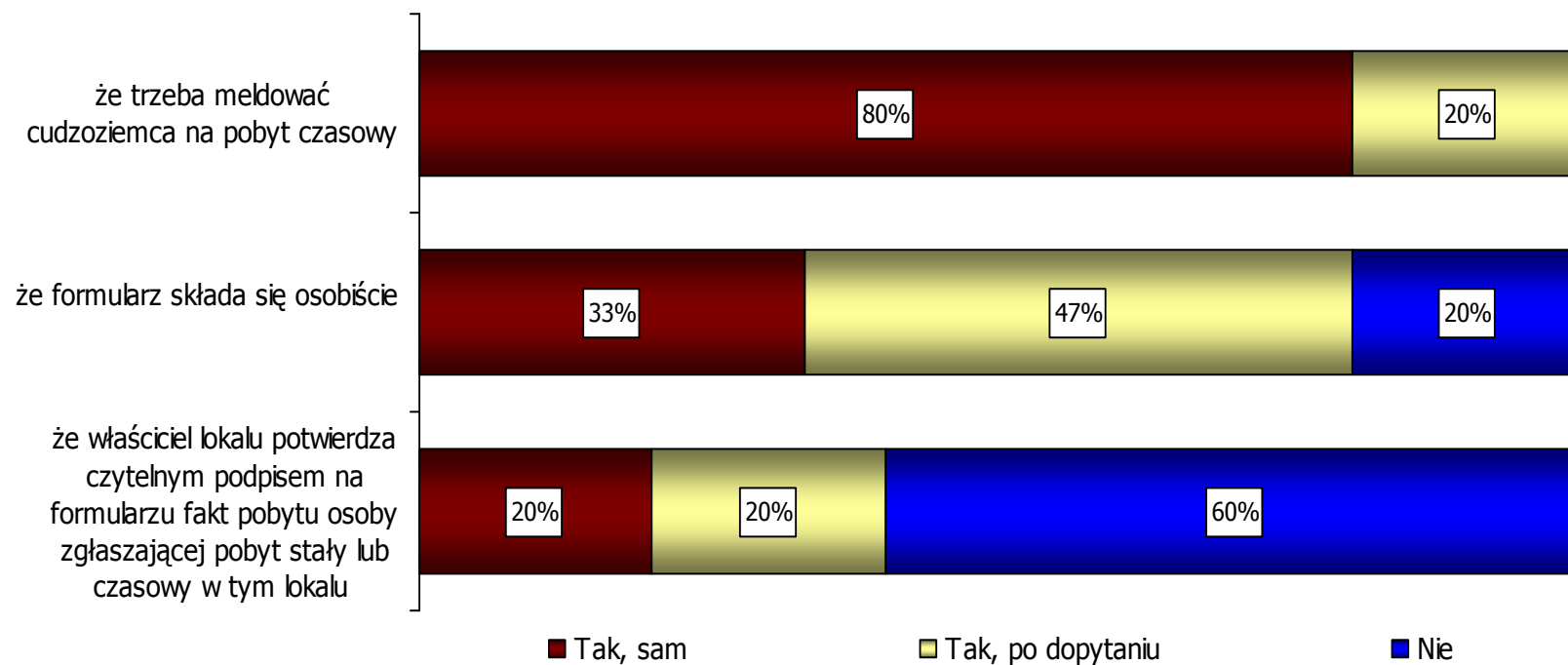
SCENKA 10 - „SIOSTRZENICA”

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

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



CZY URZĘDNIK POINFORMOWAŁ CIĘ...?



N=15





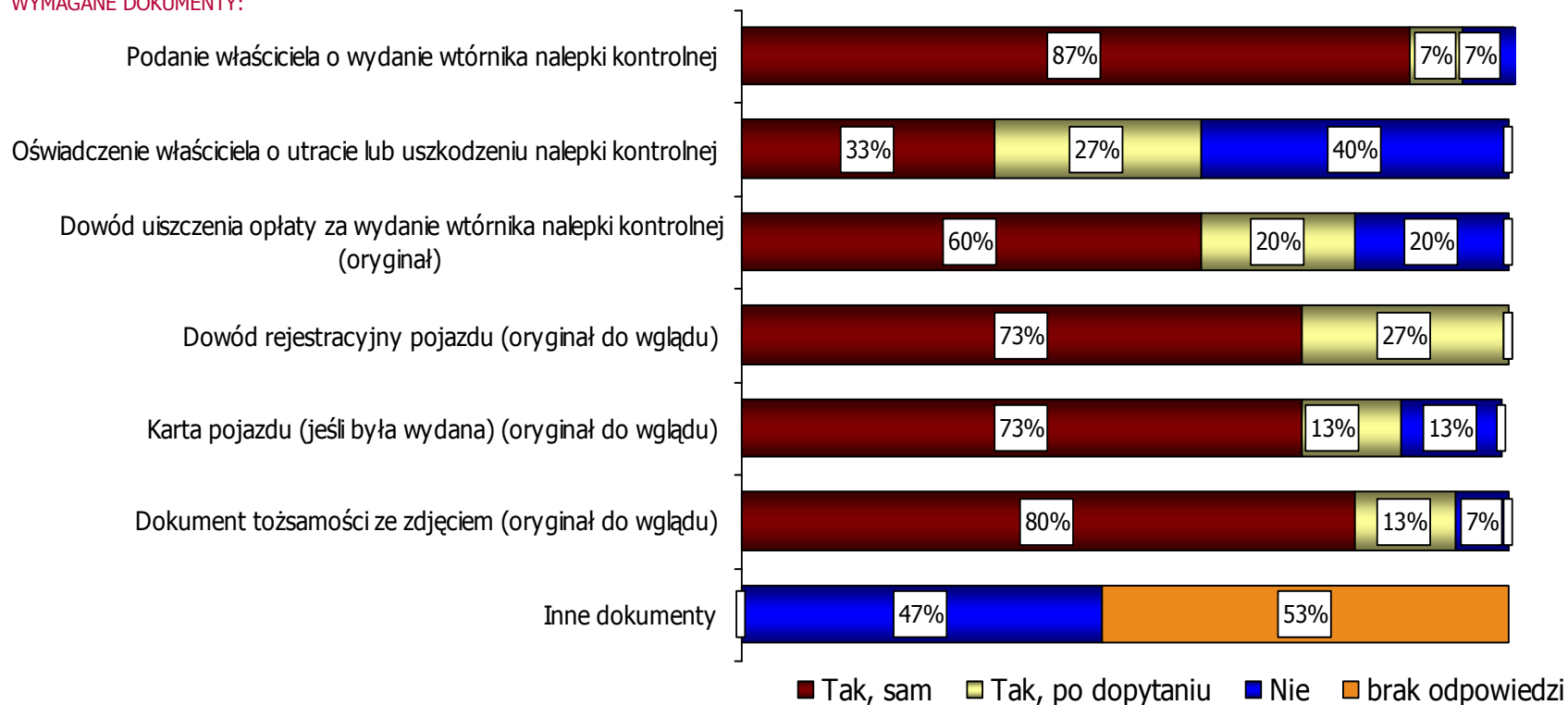
SCENKA 11

„NALEPKA“

SCENKA 11 - „NALEPKA”

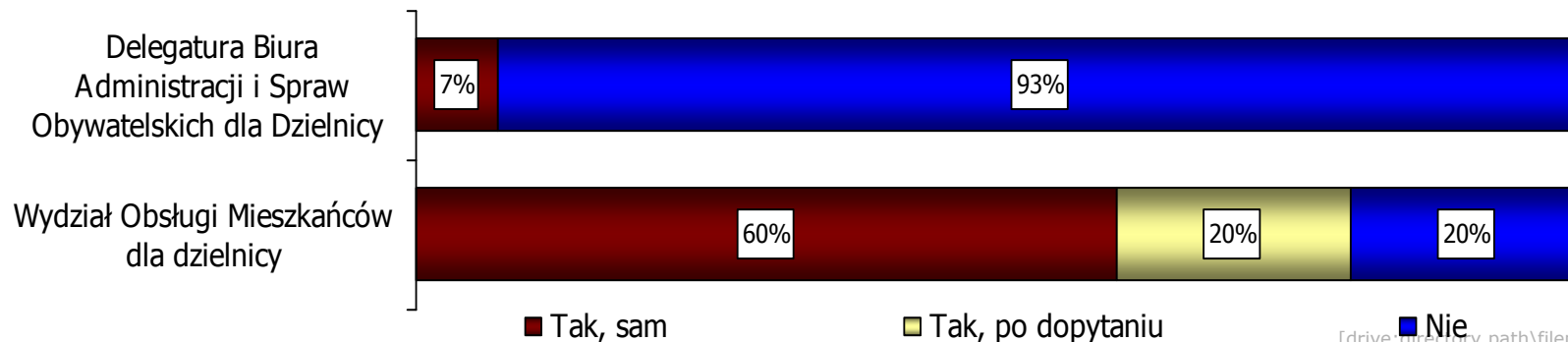
WYDANIE WTÓRNIKA NALEPKI KONTROLNEJ W PRZYPADKU UTRATY LUB ZNISZCZENIA (1)

WYMAGANE DOKUMENTY:



MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:

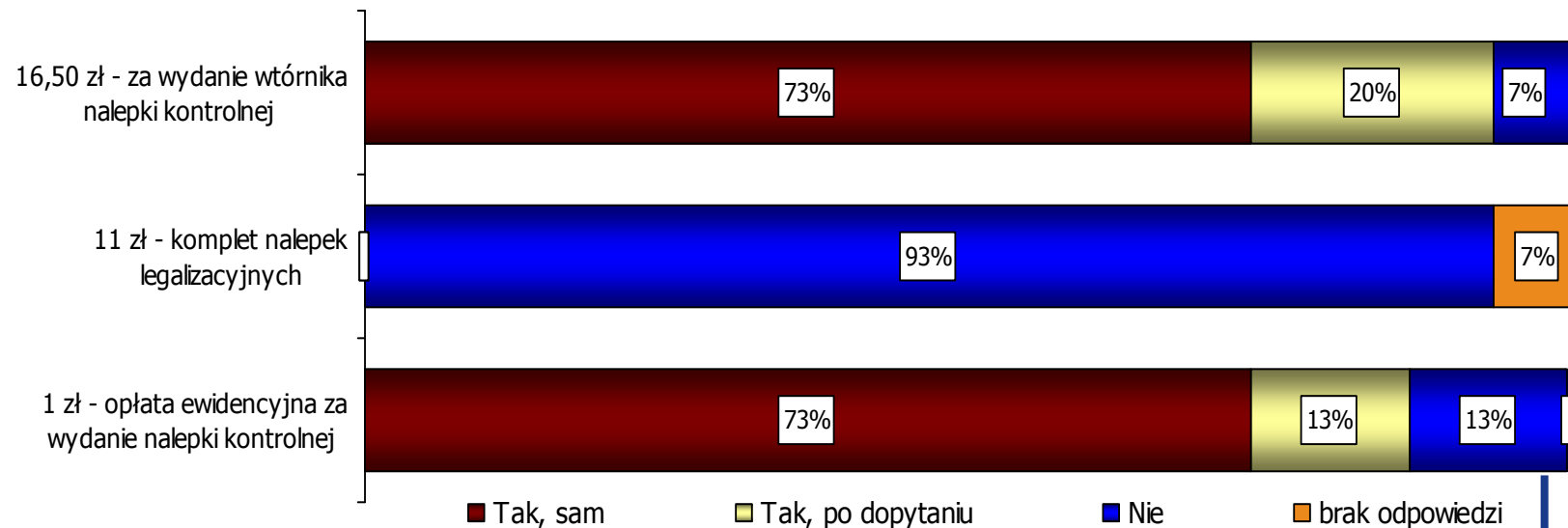
N=15



SCENKA 11 - „NALEPKA”

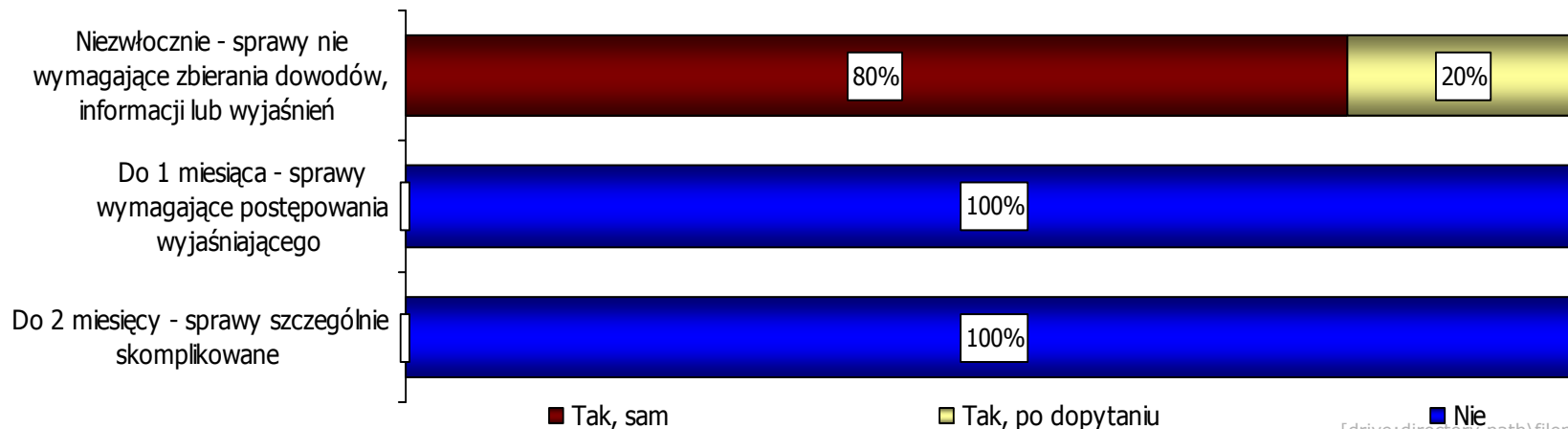
WYDANIE WTÓRNIKA NALEPKI KONTROLNEJ W PRZYPADKU UTRATY LUB ZNISZCZENIA (2)

WYMAGANE OPŁATY:



- **Urzednicy w niektórych przypadkach nie podawali opłat cząstkowych, ale w czasie 14 wizyt (na 15) była podawana kwota całkowita: 17,50 zł**

TERMIN ODPOWIEDZI:



N=15





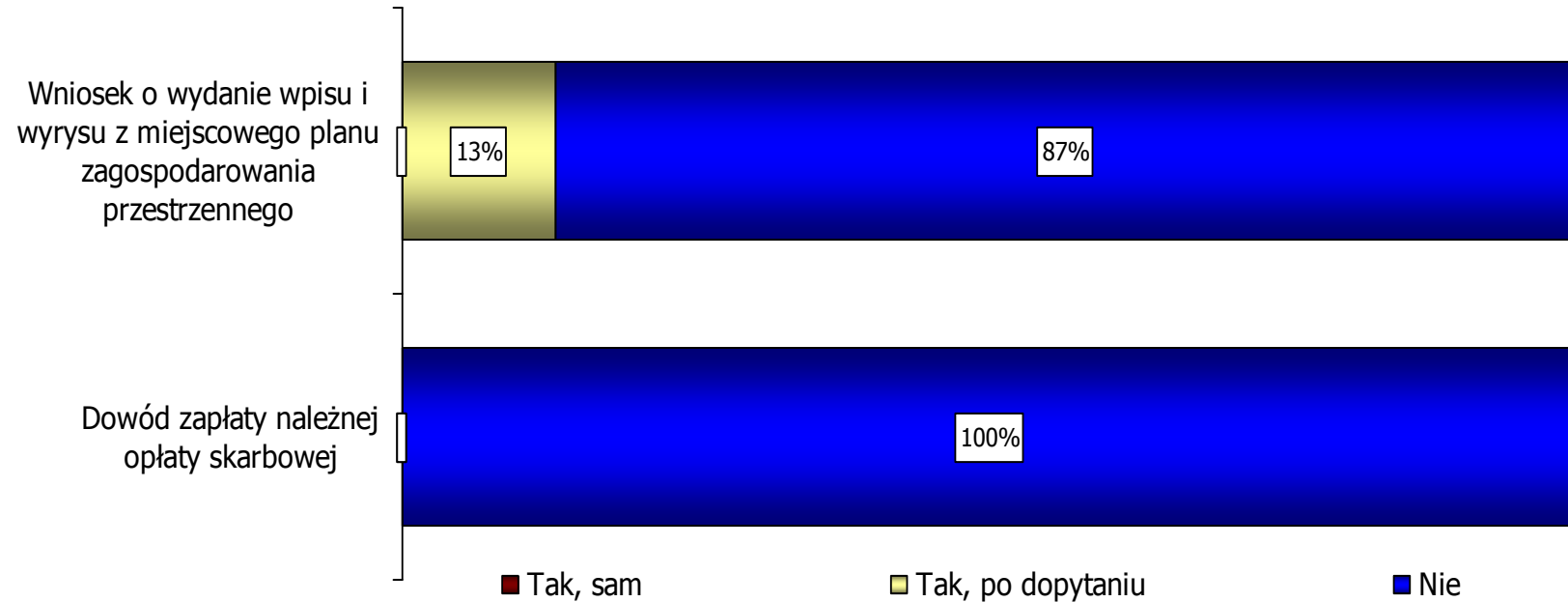
SCENKA 12

„GÓRKA“

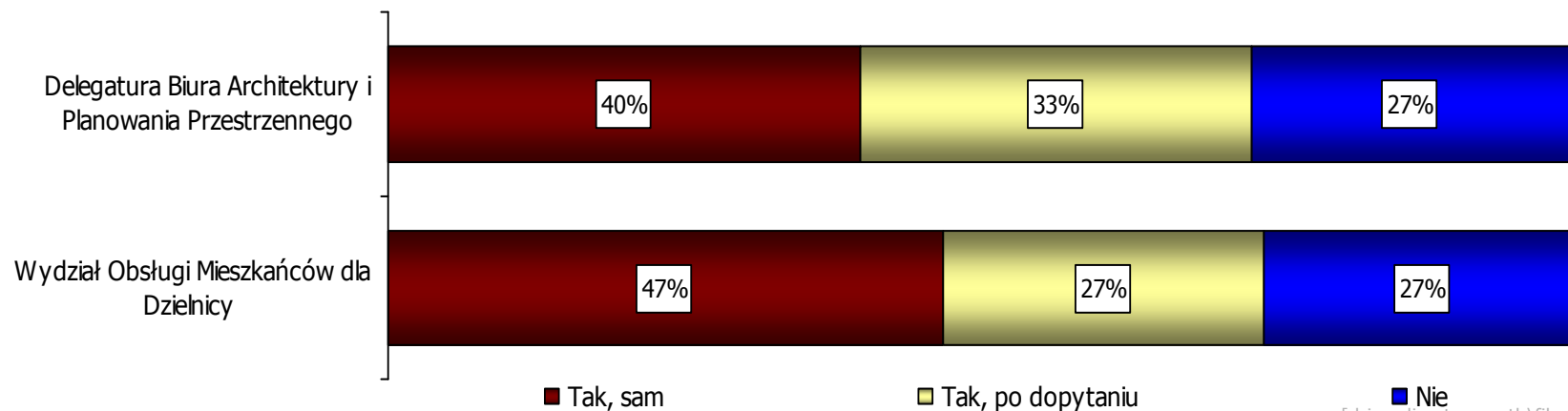
SCENKA 12 - „GÓRKA”

WYDANIE WYPISU U WYRYSU ZAGOSPODAROWANIA PRZESTRZENNEGO

WYMAGANE DOKUMENTY:



MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



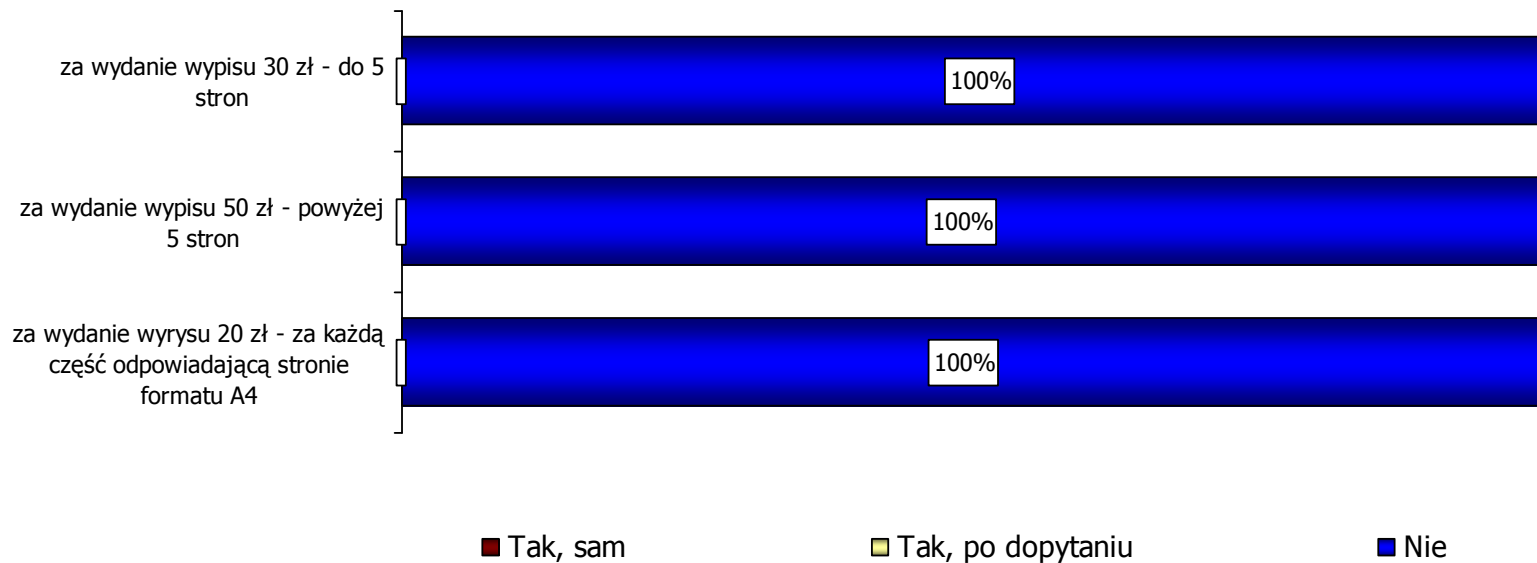
N=15



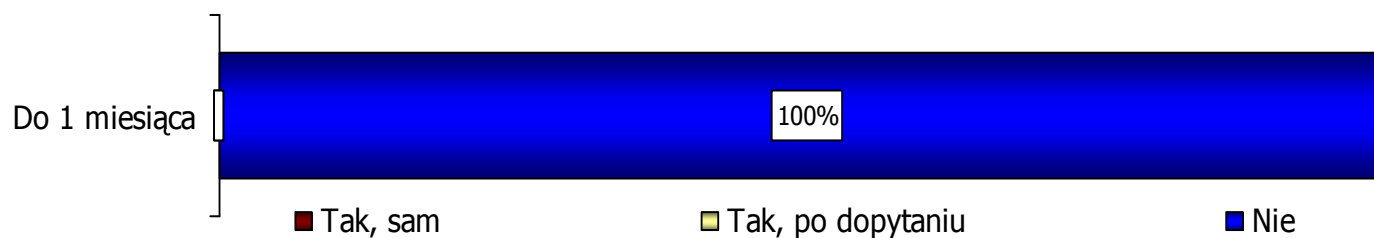
SCENKA 12 - „GÓRKA”

WYDANIE WYPISU U WYRYSU ZAGOSPODAROWANIA PRZESTRZENNEGO

WYMAGANE OPŁATY:



TERMIN ODPOWIEDZI:



INNE:



N=15





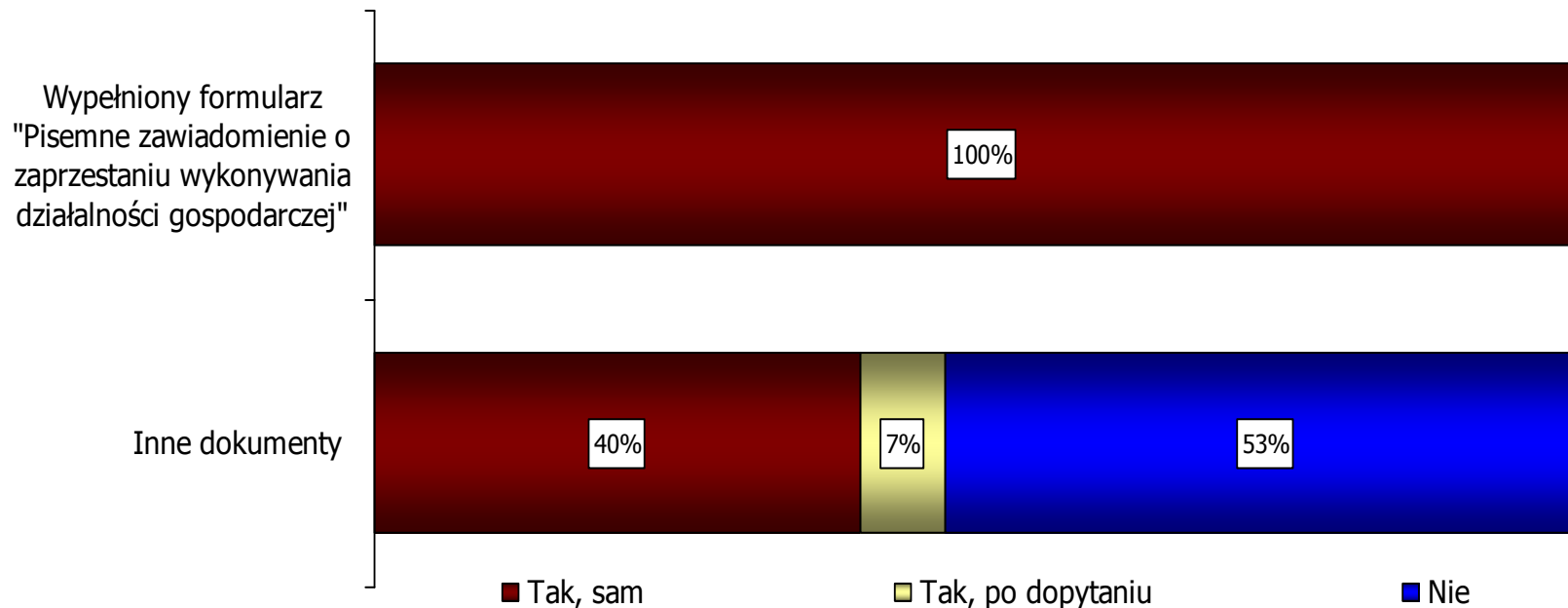
SCENKA 13

„ETAT“

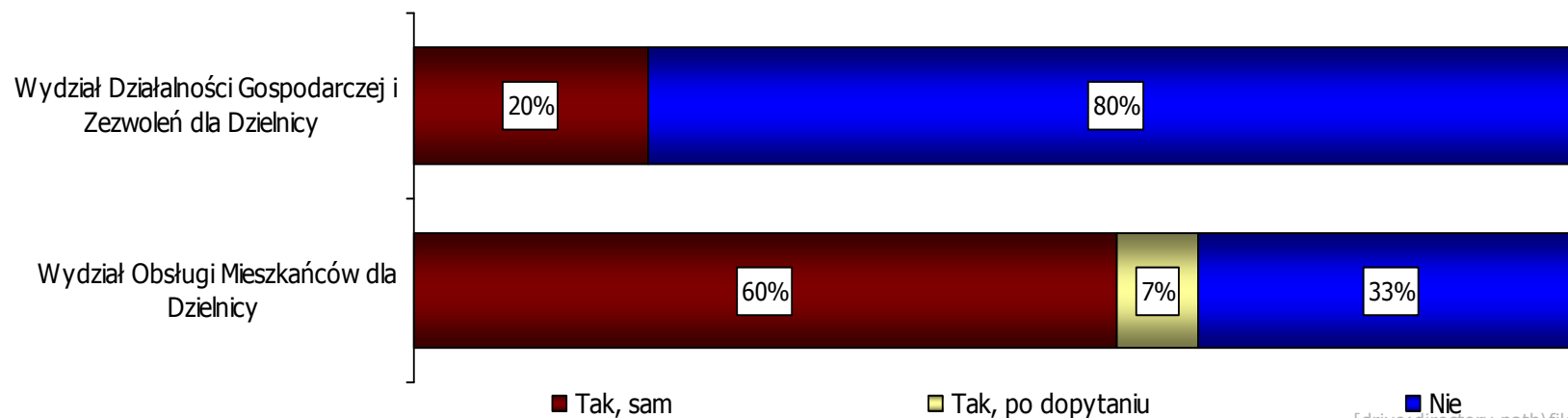
SCENKA 13 - „ETAT”

WYDANIE DECYZJI O WYKRĘŚLENIU Z EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (1)

WYMAGANE DOKUMENTY:



MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



N=15

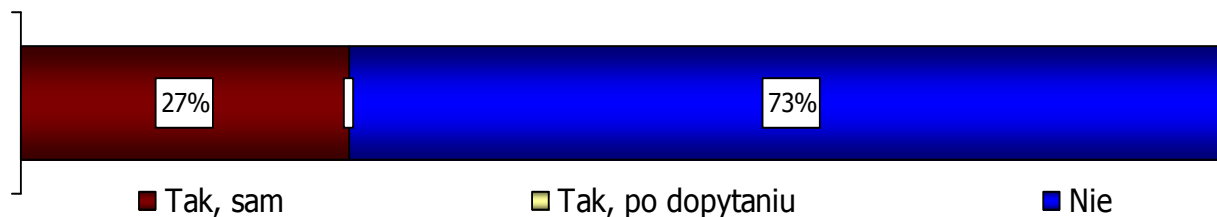


SCENKA 13 - „ETAT”

WYDANIE DECYZJI O WYKREŚLENIU Z EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (2)

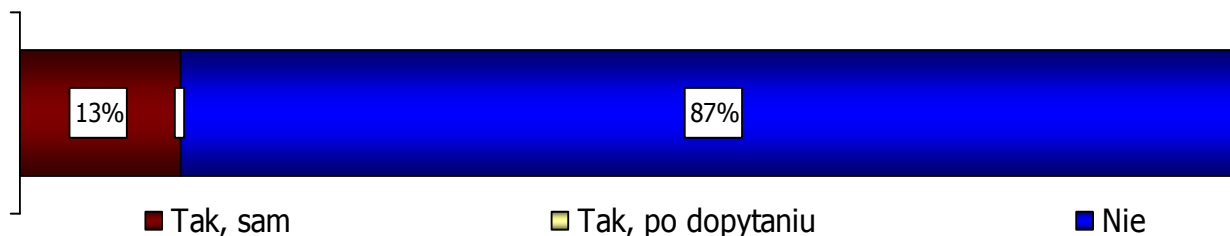
WYMAGANE OPŁATY:

Zawiadomienie o zaprzestaniu wykonywania działalności gospodarczej jest zwolnione z opłat



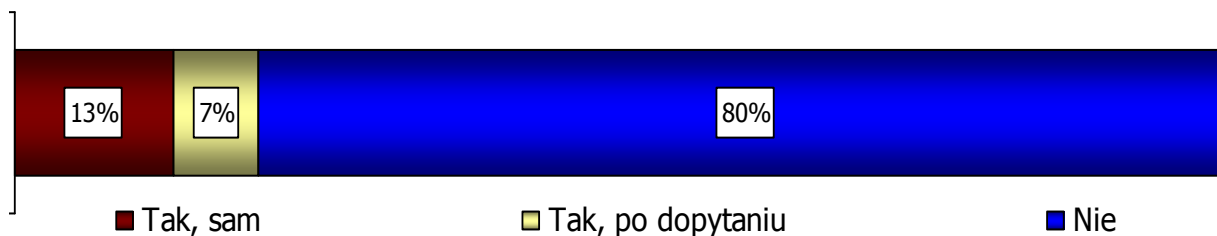
TERMIN ODPOWIEDZI:

Do 30 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=15





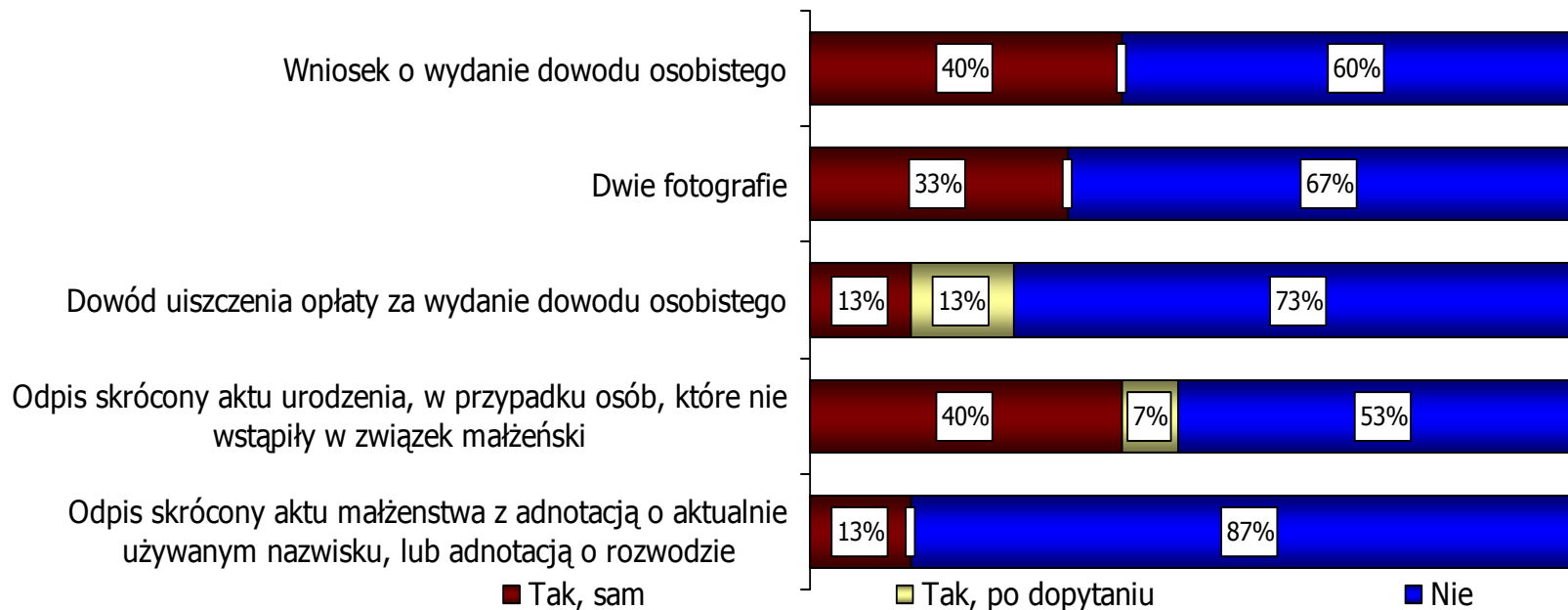
SCENKA 14

„PIERWSZY DOWÓD”

SCENKA 14 - „PIERWSZY DOWÓD”

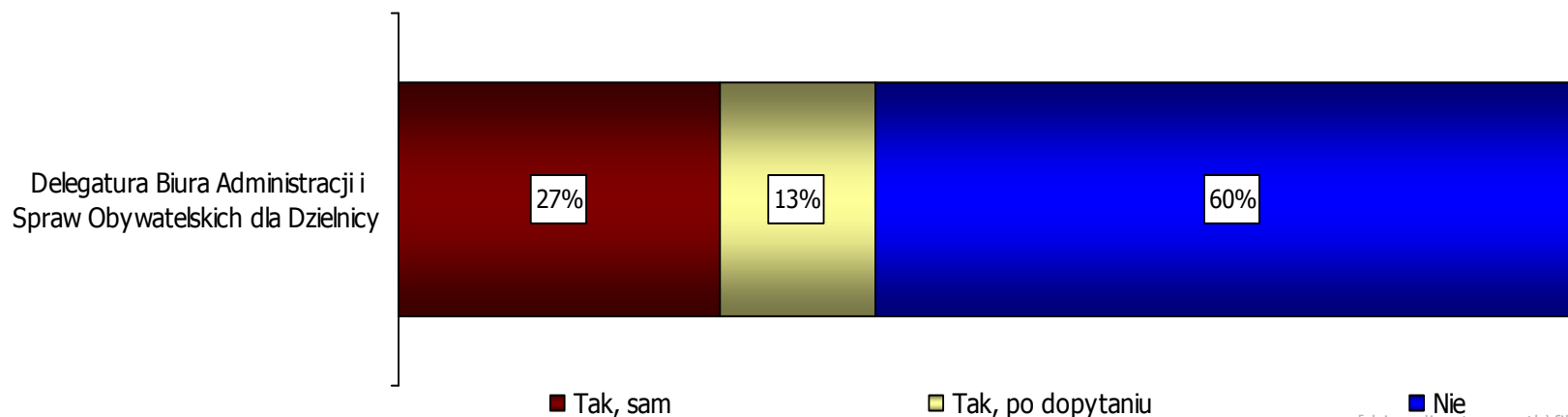
WYDANIE DOWODU OSOBISTEGO PO RAZ PIERWSZY

WYMAGANE DOKUMENTY:



MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:

N=15



SCENKA 14 - „PIERWSZY DOWÓD”

WYDANIE DOWODU OSOBISTEGO PO RAZ PIERWSZY

WYMAGANE OPŁATY:

30 zł - za wydanie dowodu osobistego



TERMIN ODPOWIEDZI:

Do 1 miesiąca



CZY URZĘDNIK POINFORMOWAŁ CIĘ, ŻE:

Wniosek składa się osobiście



Wniosek odbiera się osobiście



Jeśli dowód zostanie złożony teraz to będzie ważny tylko 5 lat



Składasz w obecności prawnych opiekunów, którzy podpisują ten wniosek



N=15

■ Tak

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie



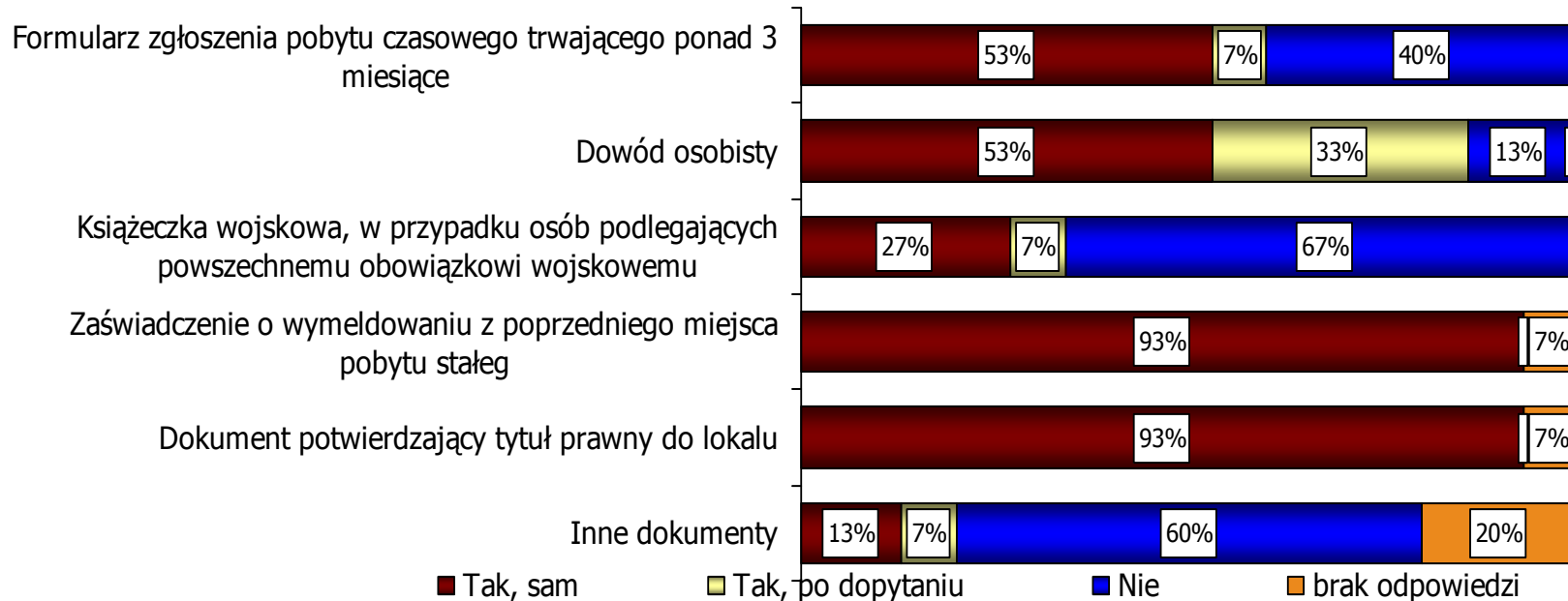
SCENKA 15

„NOWE MIESZKANIE”

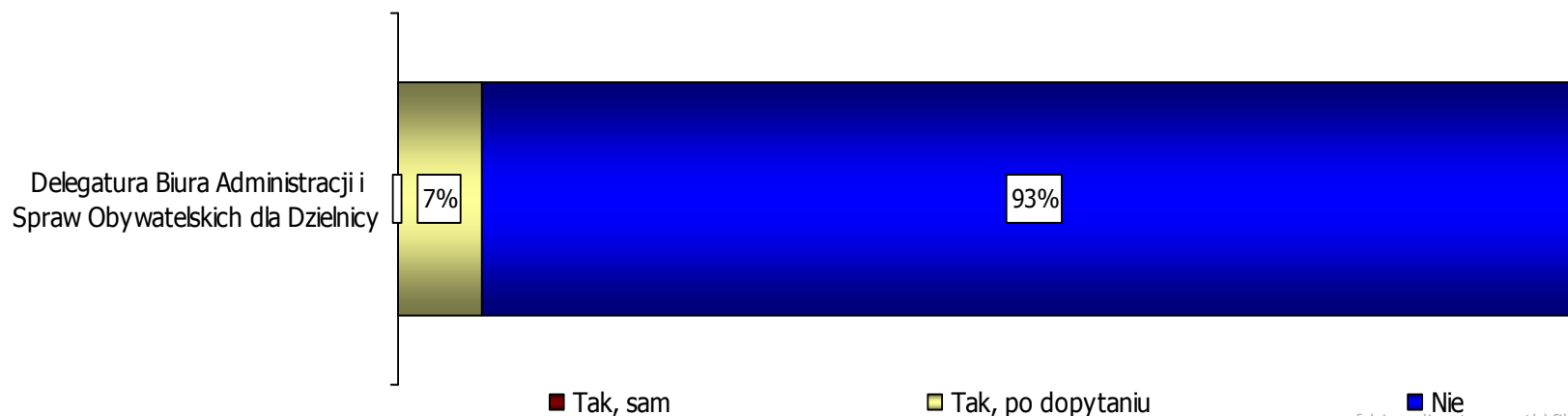
SCENKA 15 - „NOWE MIESZKANIE”

ZAMELDOWANIE NA POBYT STAŁY LUB CZASOWY

WYMAGANE DOKUMENTY:



MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



N=15



SCENKA 15 - „NOWE MIESZKANIE”

ZAMELDOWANIE NA POBYT STAŁY LUB CZASOWY

WYMAGANE OPŁATY:

brak opłat

100%

Tak, sam

Tak, po dopytaniu

Nie

TERMIN ODPOWIEDZI:

niezwłocznie

13%

87%

Tak, sam

Tak, po dopytaniu

Nie

N=15



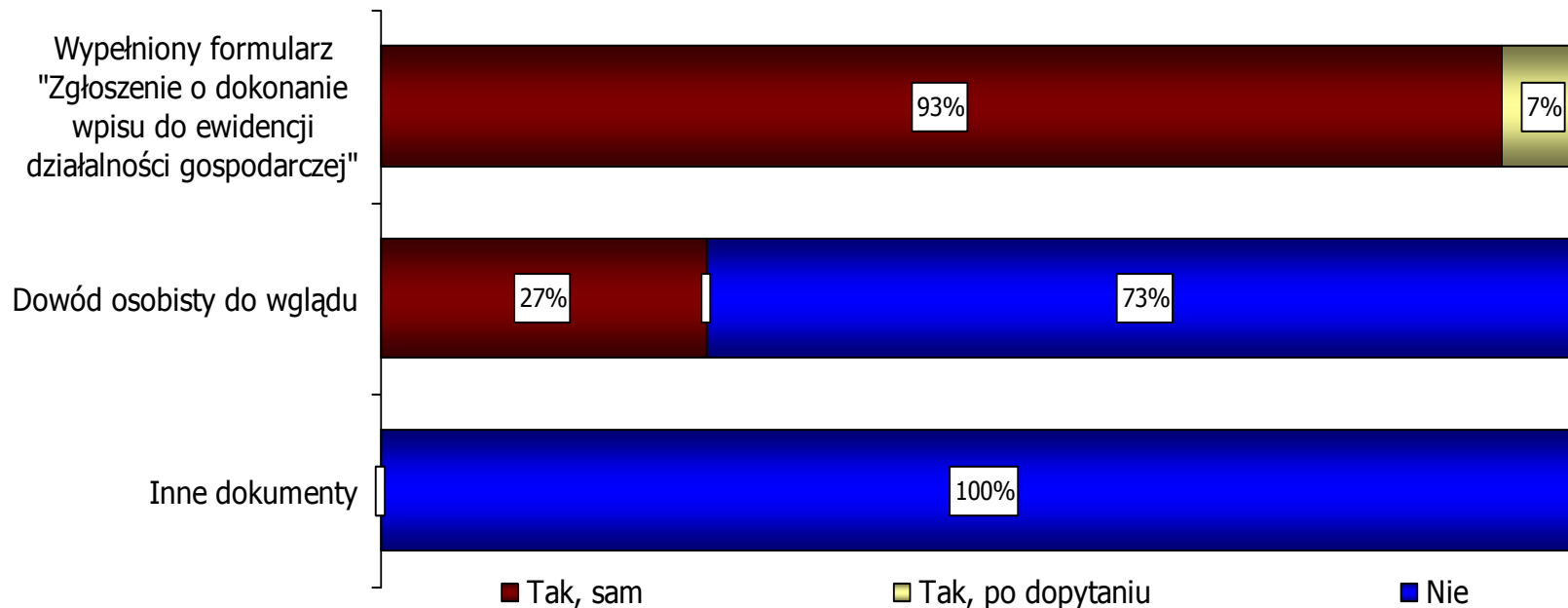


SCENKA 16
„INFORMATYK”

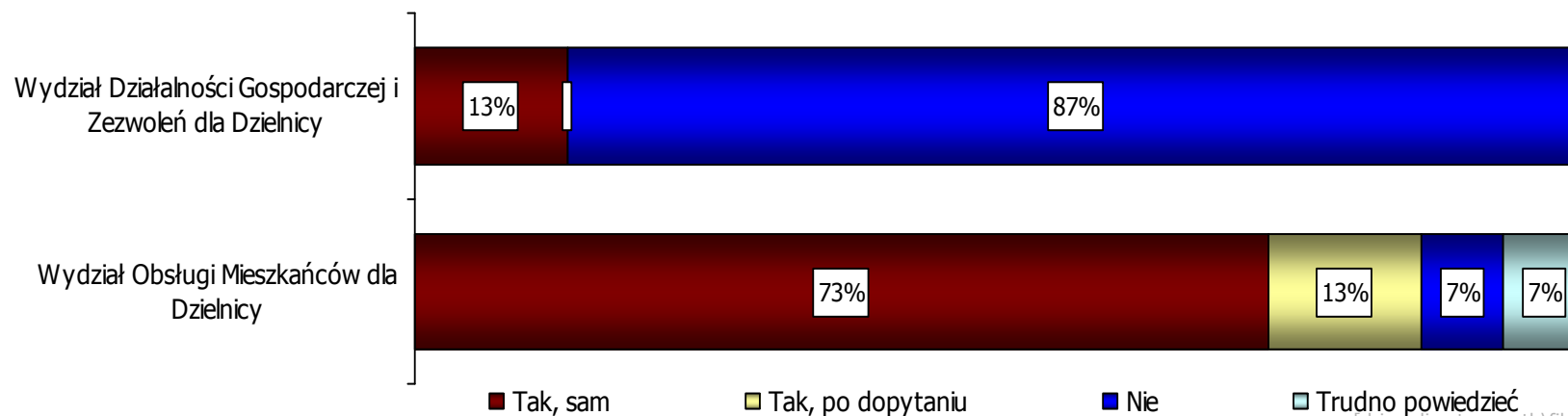
SCENKA 16 - „INFORMATYK”

ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ

WYMAGANE DOKUMENTY:



MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



N=15

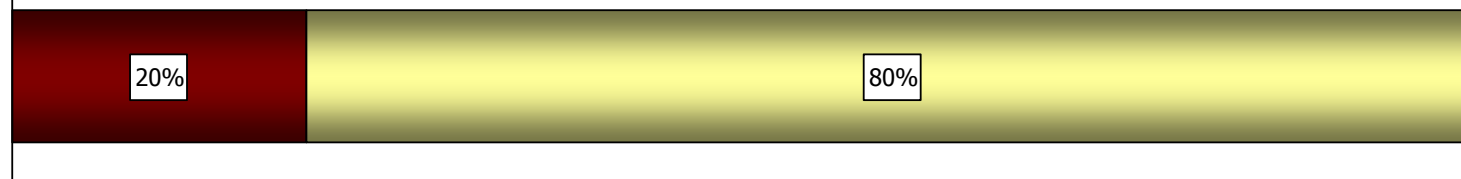


SCENKA 16 - „INFORMATYK”

ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ

WYMAGANE OPŁATY:

brak opłat



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

TERMIN ODPOWIEDZI:

Do 14 dni



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

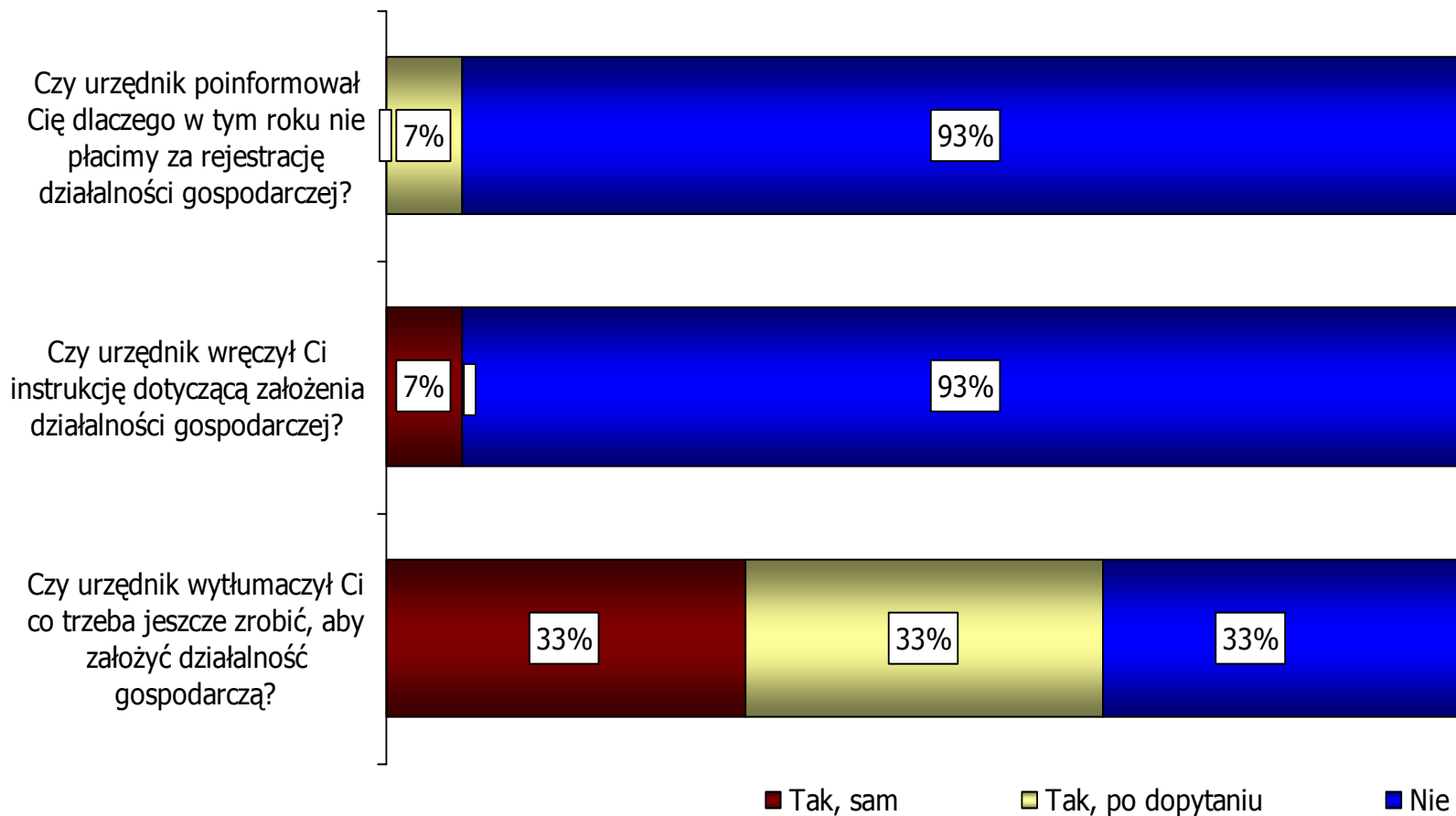
N=15



SCENKA 16 - „INFORMATYK”

ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ

INNE INFORMACJE:



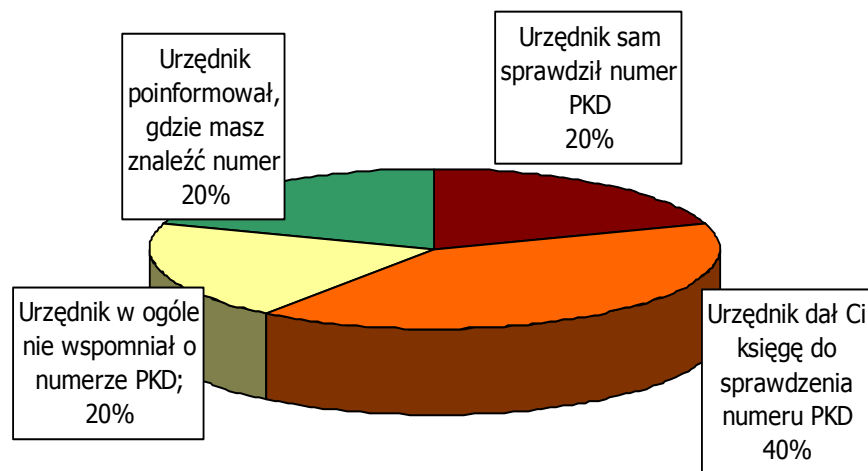
N=15



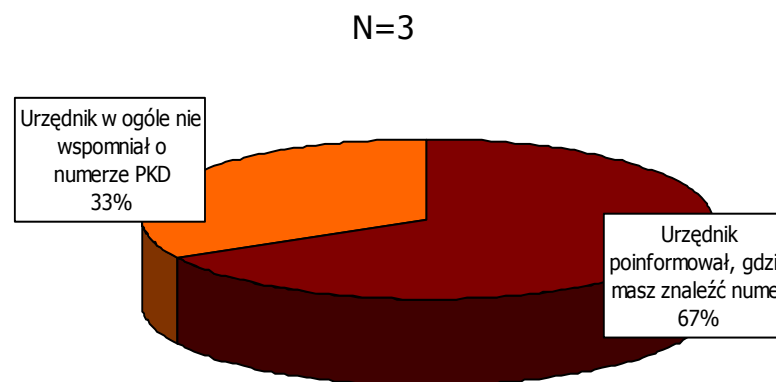
SCENKA 16 - „INFORMATYK”

ZGŁOSZENIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ

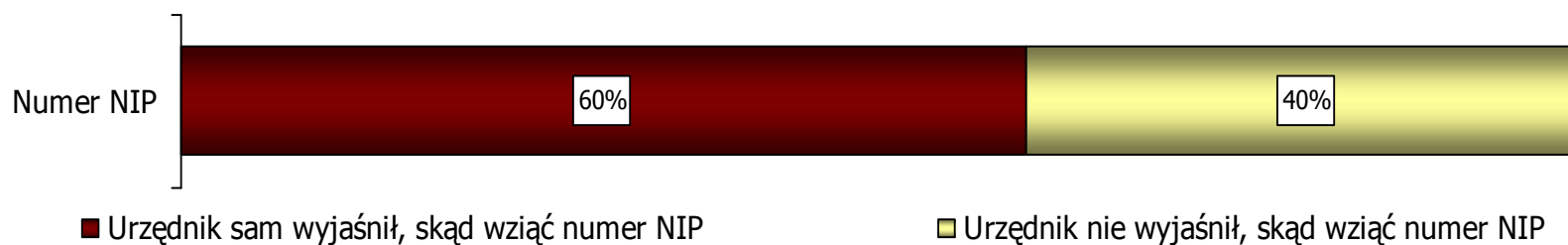
ZACHOWANIE URZĘDNIKA - NUMER „PKD” – ZACHOWANIE SPONTANICZNE



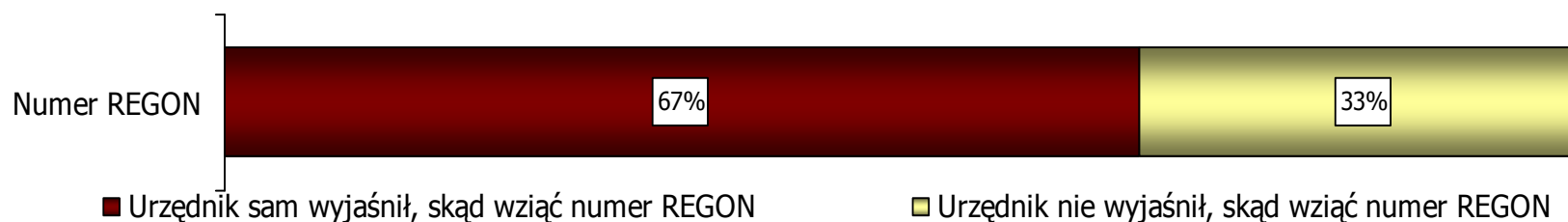
ZACHOWANIE URZĘDNIKA - NUMER „PKD” – ZAPYTANY URZĘDNIK



ZACHOWANIE URZĘDNIKA DOTYCZĄCE PRZEDSTAWIONEJ SPRAWY:



N=15





SCENKA 17

„WYMIANA DOWODU
OSOBISTEGO”

SCENKA 17 - „WYMIANA DOWODU OSOBISTEGO”

WYMIANA DOWODU WYDANEGO W 1997 ROKU

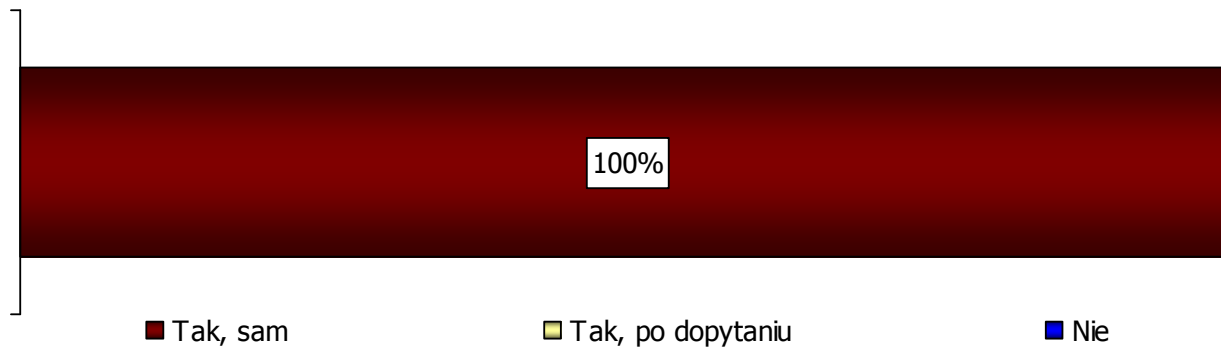
WYMAGANE DOKUMENTY:



MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:

N=15

Delegatura Biura Administracji i Spraw Obywatelskich dla Dzielnicy

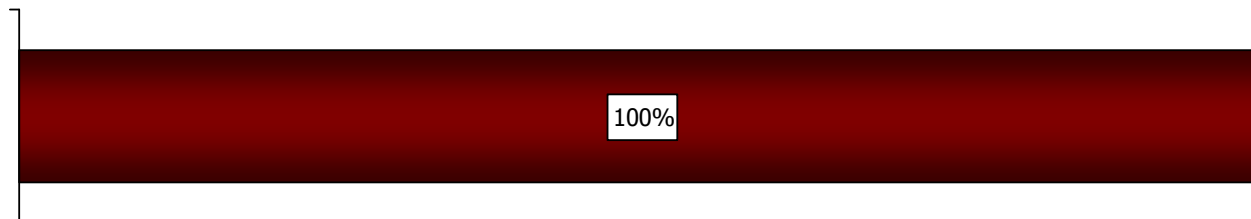


SCENKA 17 - „WYMIANA DOWODU OSOBISTEGO”

WYMIANA DOWODU WYDANEGO W 1997 ROKU

WYMAGANE OPŁATY:

30 zł - za wydanie dowodu osobistego



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

TERMIN ODPOWIEDZI:

Do 1 miesiąca



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

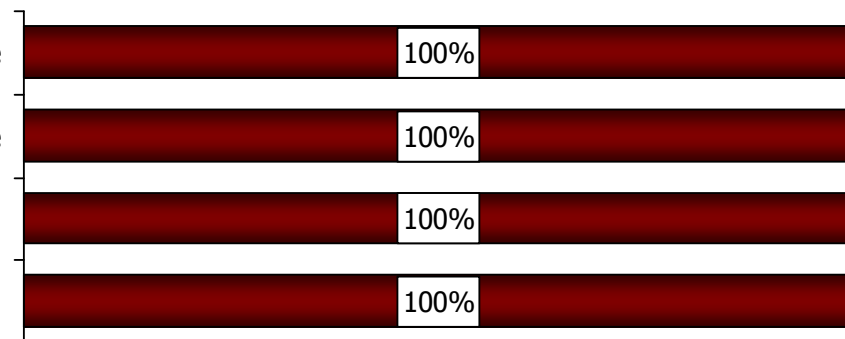
CZY URZĘDNIK POINFORMOWAŁ CIĘ, ŻE:

Wniosek składa się osobiście

Dowód odbiera się osobiście

O wszystkich wymogach dotyczących zdjęcia

Dowody wydane w latach 1996-2000 wymieniane są od 1 stycznia do 31 grudnia 2007 r.



■ Tak

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

N=15



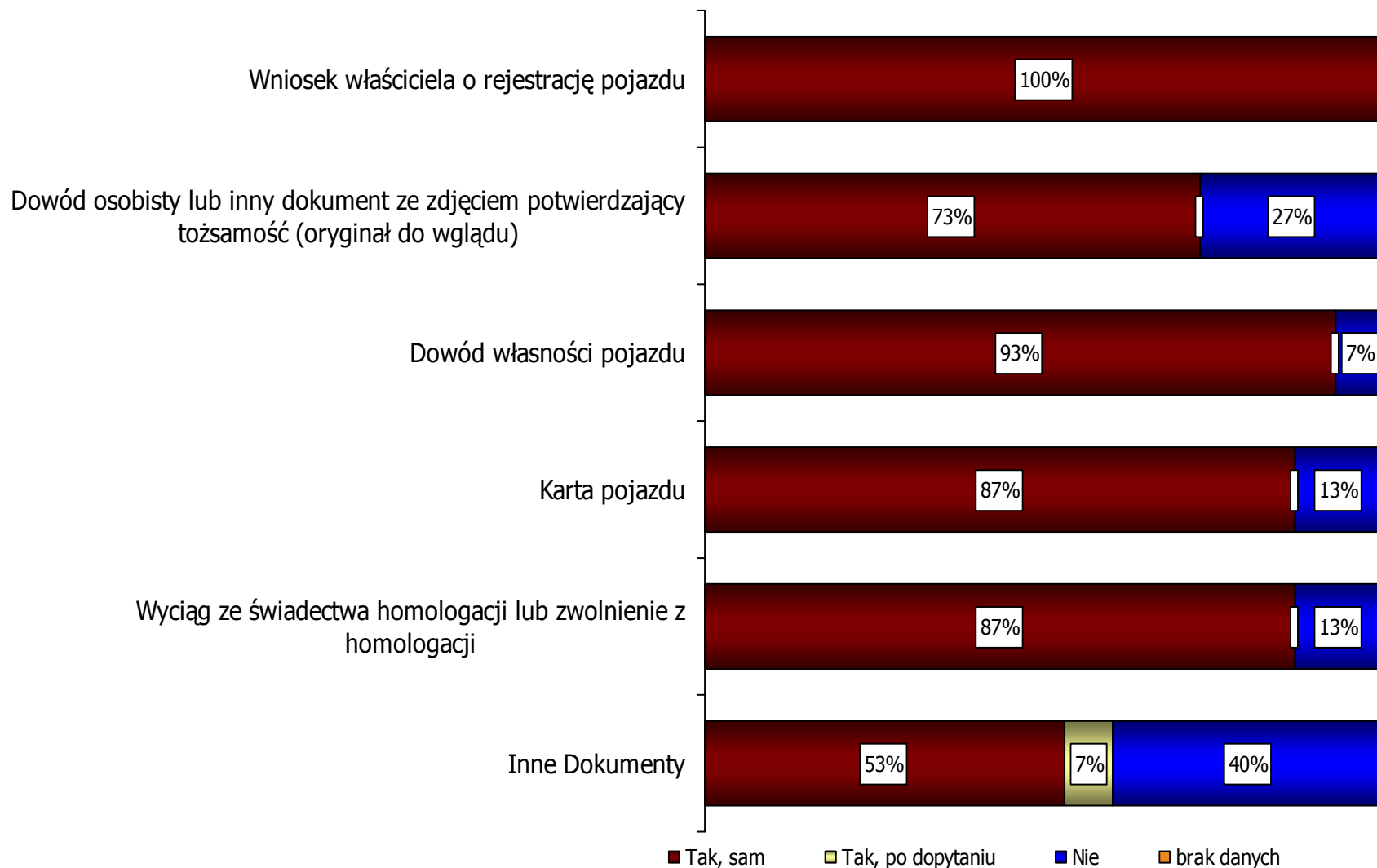
SCENKA 18

„NOWY SAMOCHÓD – PREZENT OD
RODZICÓW”

SCENKA 18 - „NOWY SAMOCHÓD – PREZENT OD RODZICÓW”

REJESTRACJA POJAZDU NOWEGO ZAKUPIONEGO W POLSCE

WYMAGANE DOKUMENTY:



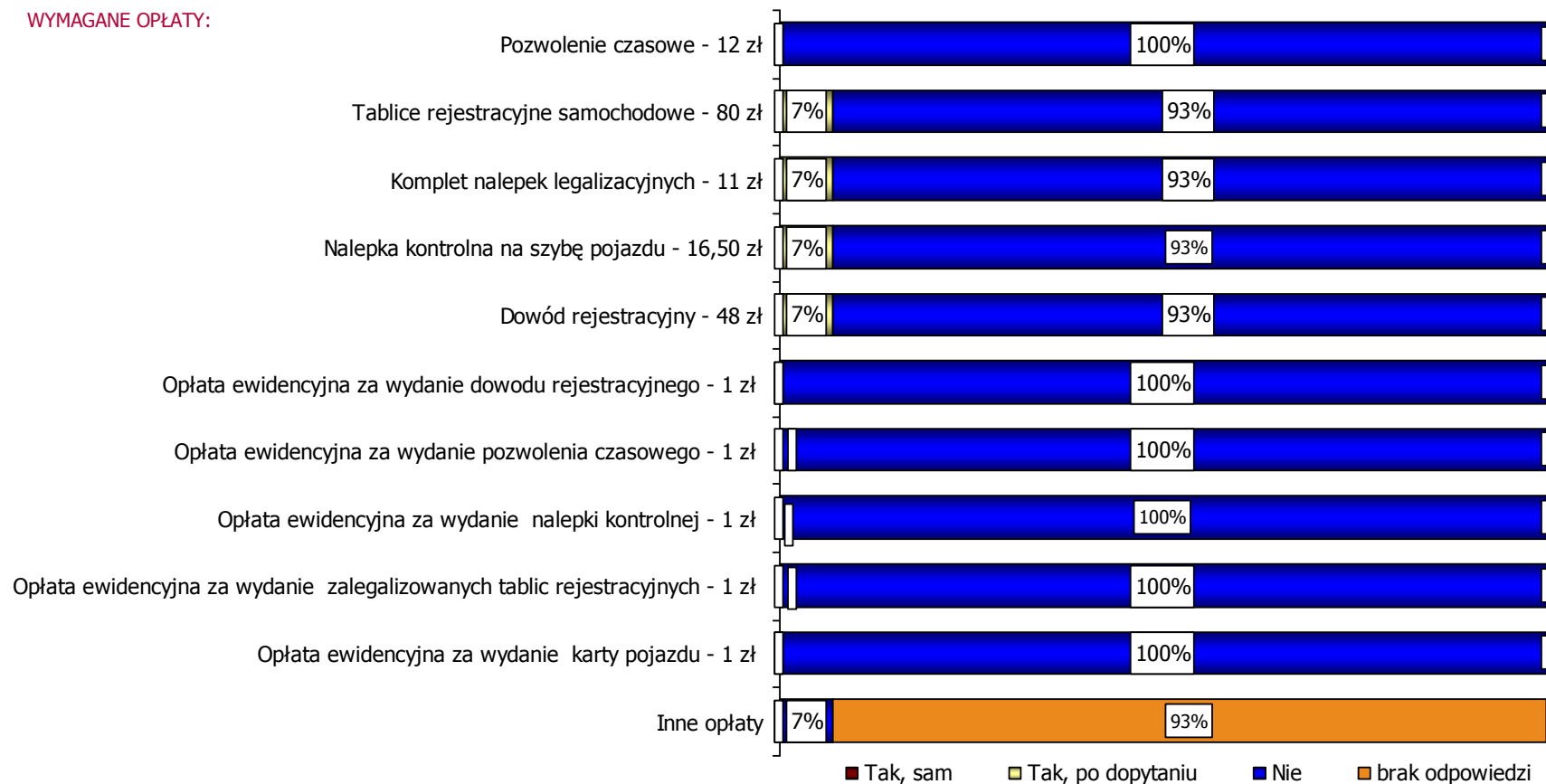
N=15



SCENKA 18 - „NOWY SAMOCHÓD – PREZENT OD RODZICÓW”

REJESTRACJA POJAZDU NOWEGO ZAKUPIONEGO W POLSCE

WYMAGANE OPŁATY:



- **Informacje o całości opłat (14 z 15 wizyt)**

- **67% wizyt** (suma wszystkich opłat 171,50 zł)
- **7% wizyt** (suma wszystkich opłat 172,00 zł)
- **13% wizyt** (suma wszystkich opłat 180,00 zł)
- **7% wizyt** (suma wszystkich opłat 200,00 zł)

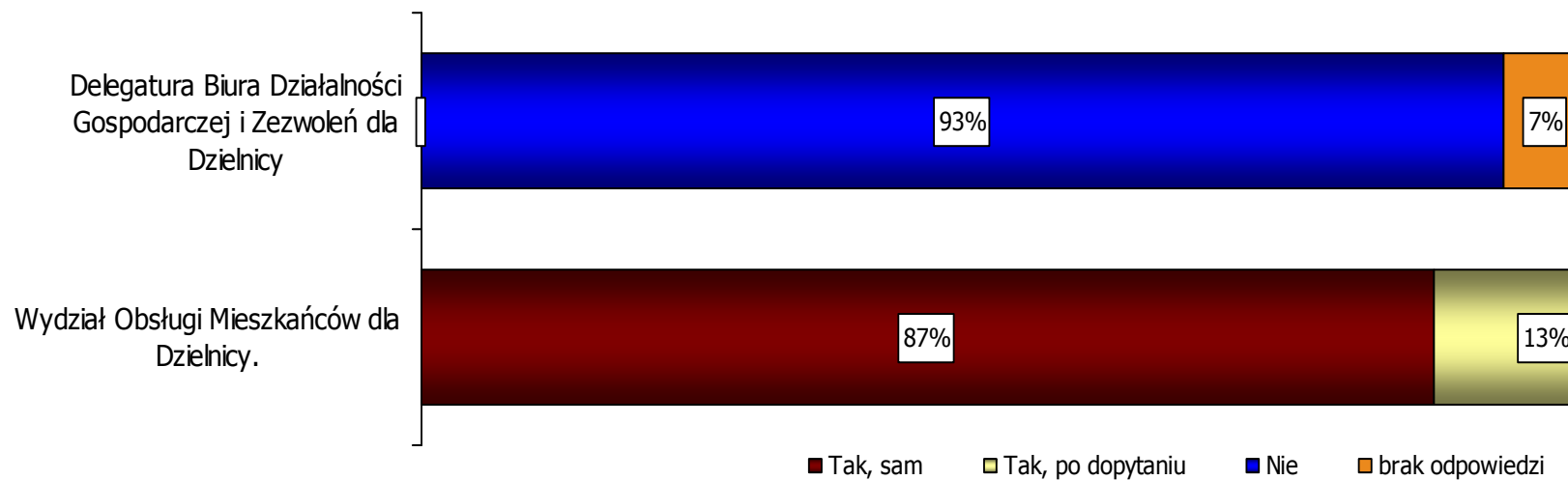
N=15



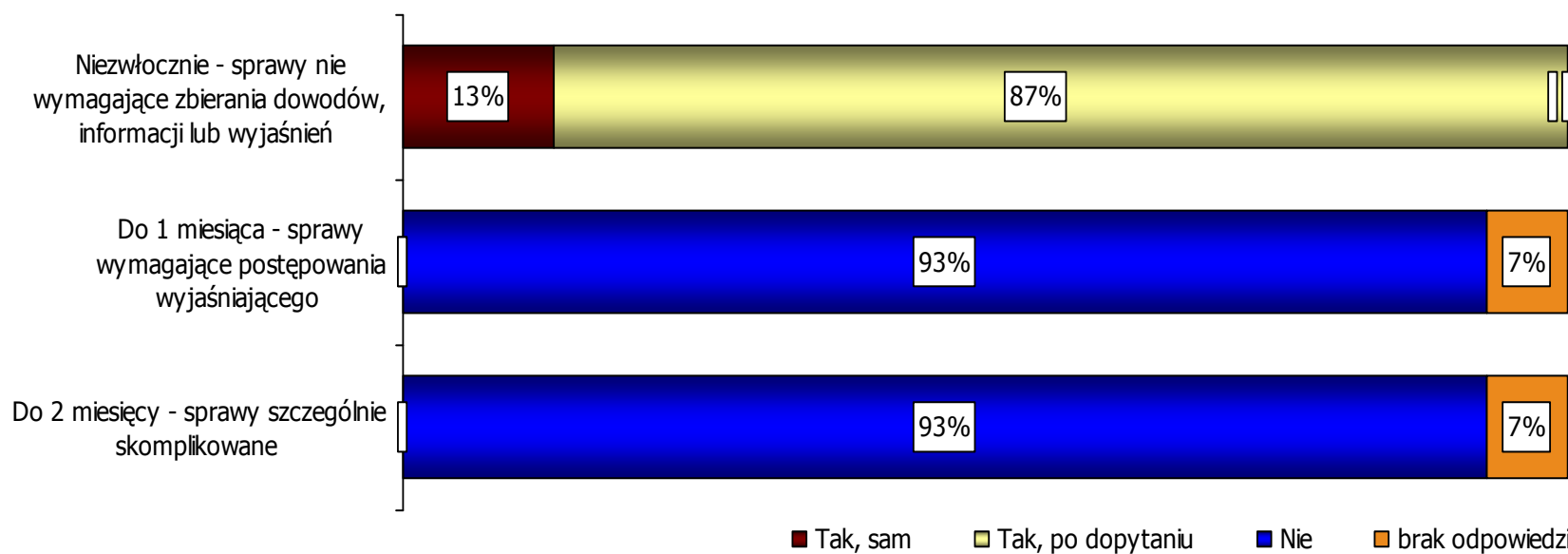
SCENKA 18 - „NOWY SAMOCHÓD – PREZENT OD RODZICÓW”

REJESTRACJA POJAZDU NOWEGO ZAKUPIONEGO W POLSCE

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



TERMIN ODPOWIEDZI:



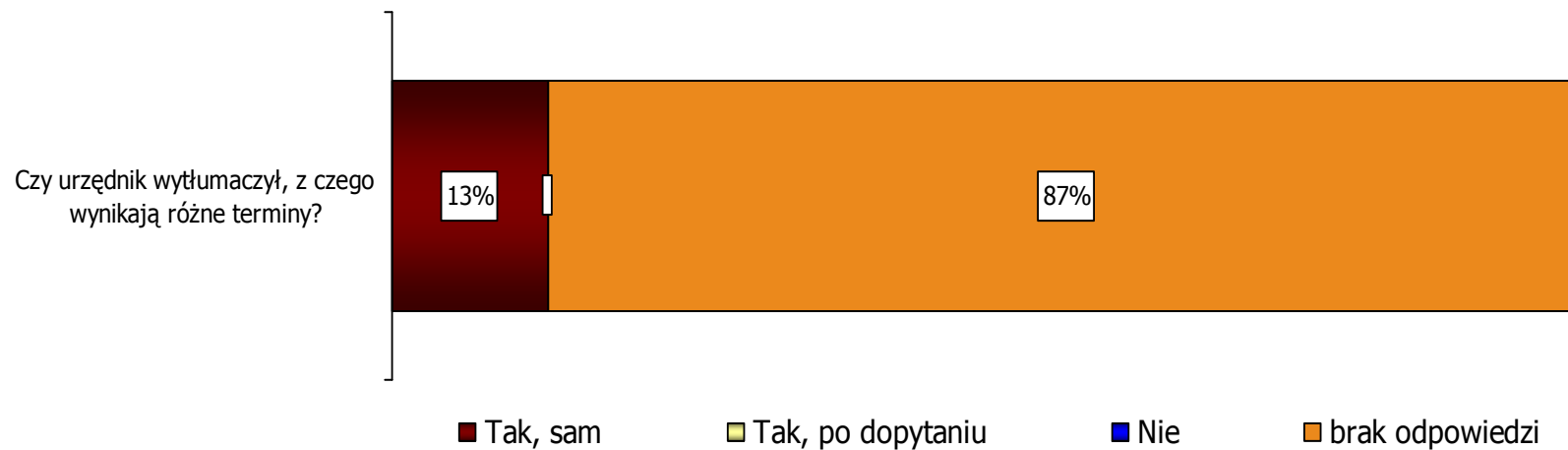
N=15



SCENKA 18 - „NOWY SAMOCHÓD – PREZENT OD RODZICÓW”

REJESTRACJA POJAZDU NOWEGO ZAKUPIONEGO W POLSCE

INNE INFORMACJE:



N=15





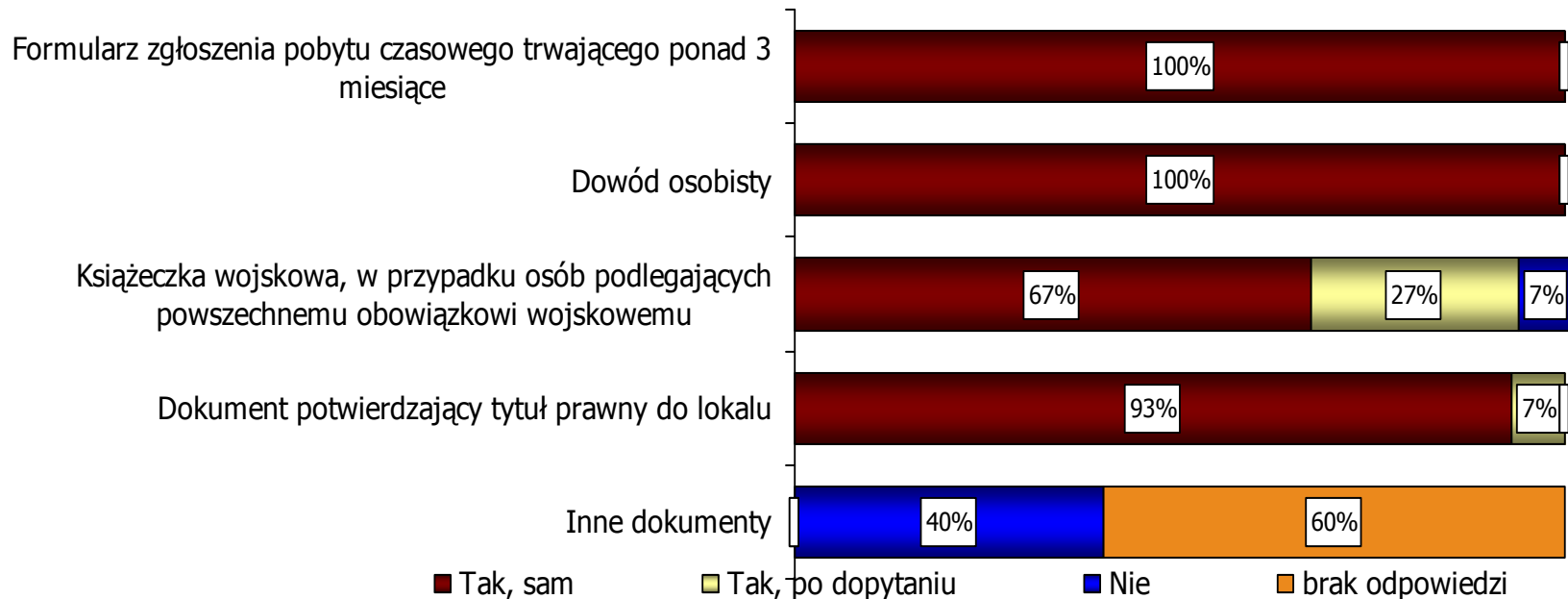
SCENKA 19

„WYNAJEM MIESZKANIA”

SCENKA 19 - „WYNAJEM MIESZKANIA”

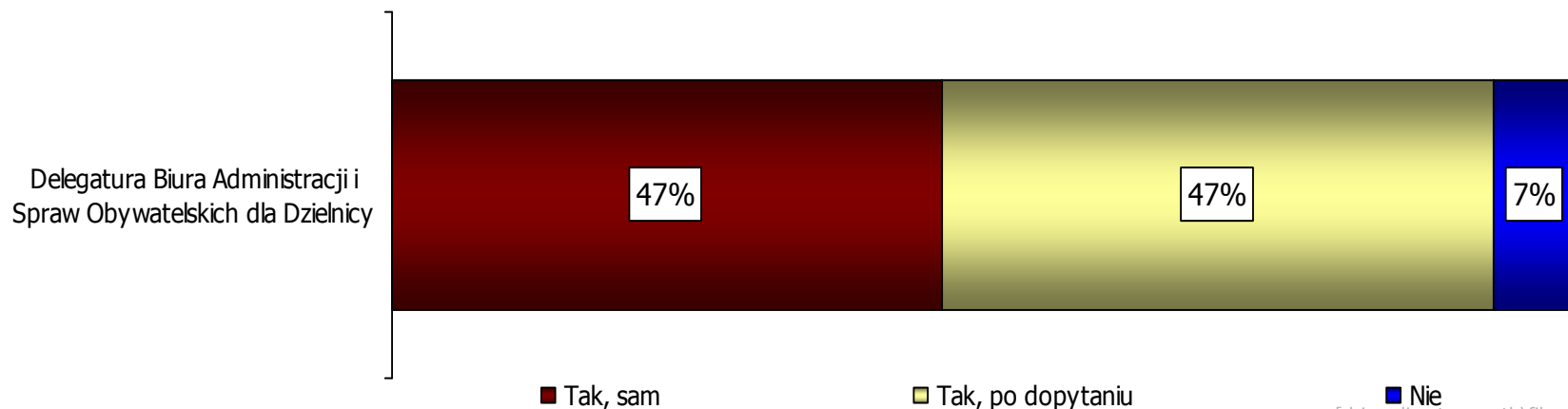
ZAMELDOWANIE NA POBYT STAŁY LUB CZASOWY PONAD 3 MIESIĄCE

WYMAGANE DOKUMENTY:



MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:

N=15



SCENKA 19 - „WYNAJEM MIESZKANIA”

ZAMELDOWANIE NA POBYT STAŁY LUB CZASOWY PONAD 3 MIESIĄCE

WYMAGANE OPŁATY:

brak opłat



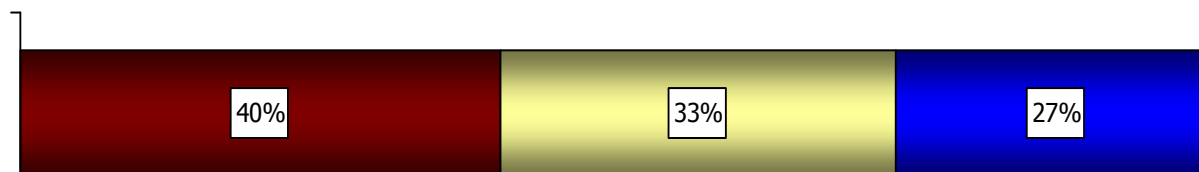
Tak, sam

Tak, po dopytaniu

Nie

TERMIN ODPOWIEDZI:

niezwłocznie



Tak, sam

Tak, po dopytaniu

Nie

N=15

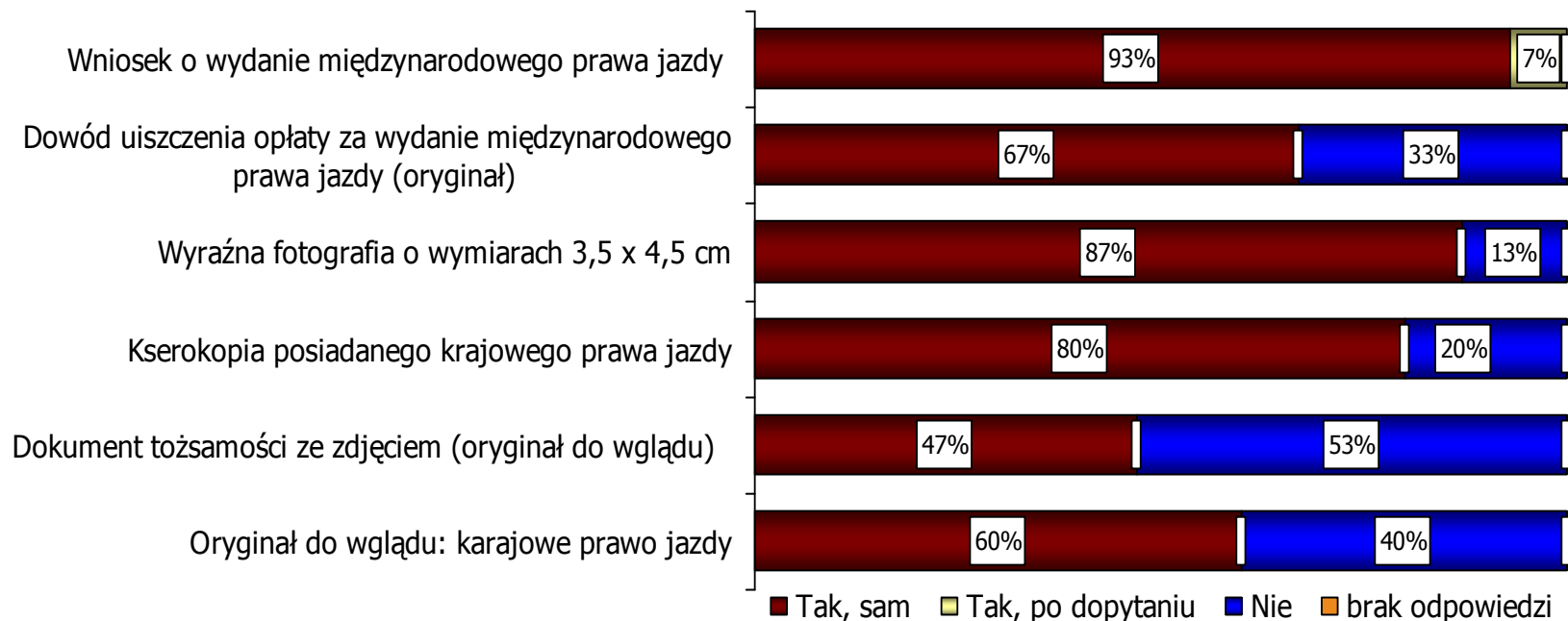


SCENKA 20

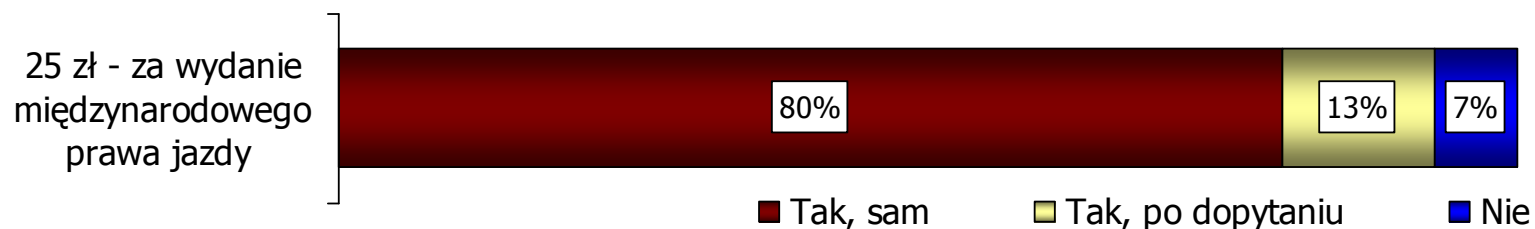
„MIĘDZYNARODOWE PRAWO
JAZDY”

SCENKA 20 - „MIĘDZYNARODOWE PRAWO JAZDY”

WYMAGANE DOKUMENTY:



WYMAGANE OPŁATY:



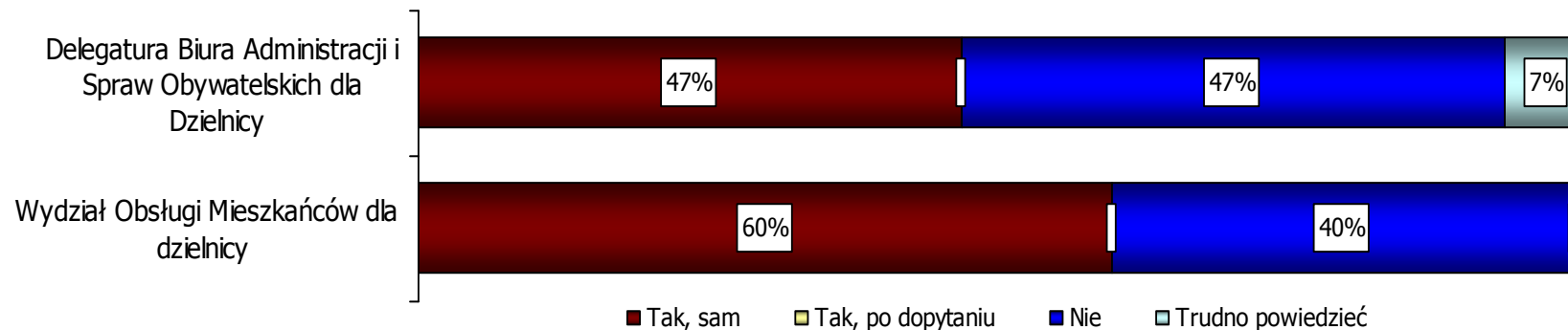
N=15

- **Informacje o całości opłat (13 z 15 wizyt)**
 - **7% wizyt** (suma wszystkich opłat 5,00 zł)
 - **80% wizyt** (suma wszystkich opłat 25,00 zł)

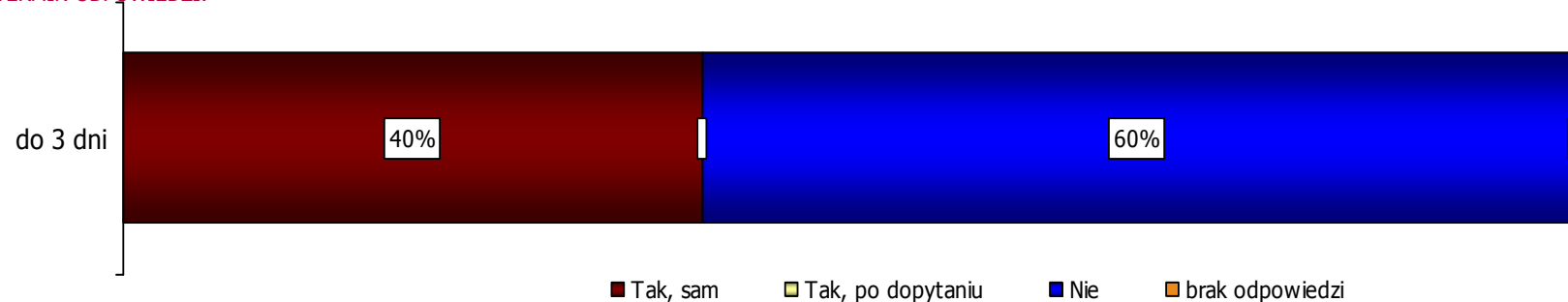


SCENKA 20 - „MIĘDZYNARODOWE PRAWO JAZDY”

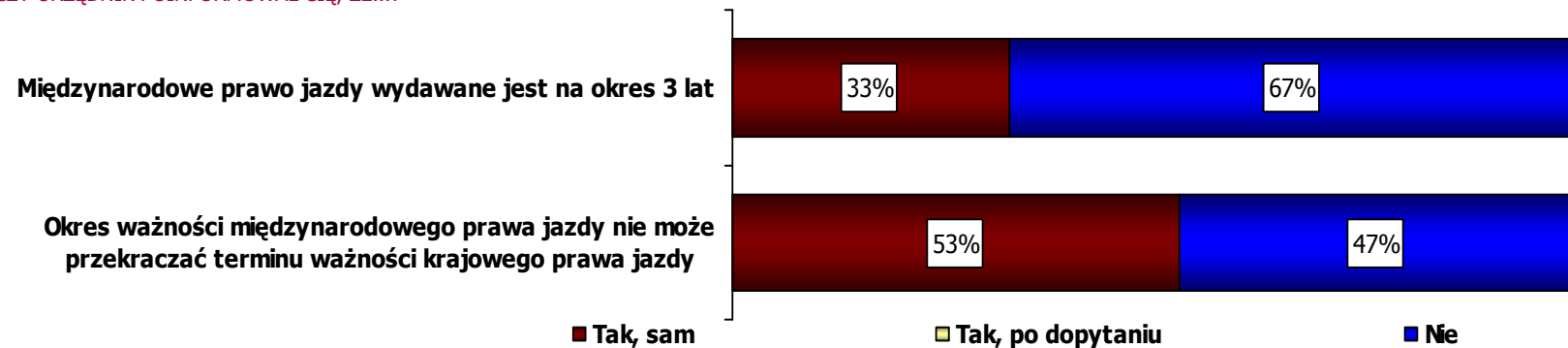
MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU DOKUMENTÓW:



TERMIN ODPOWIEDZI:



CZY URZĘDNIK POINFORMOWAŁ CIĘ, ŻE...?



N=15

