



# BADANIE TAJEMNICZY KLIENT

## CZĘŚĆ II

### Poszczególne Scenki

Raport przygotowany dla: Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy

Przygotowane przez: Marek Zajic  
Warszawa, listopad 2008



- ✓ Rejestracja pojazdu nowego zakupionego w Polsce (WOM)
- ✓ Zgłoszenie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej (WOM)
- ✓ Wydanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych przeznaczonych do spożycia poza miejscem sprzedaży (WOM).
- ✓ Wydawanie pozwoleń na prowadzenie: prac konserwatorskich, restauratorskich, robót budowlanych, badań konserwatorskich i architektonicznych, a także innych działań przy zabytku nieruchomym wpisanym do rejestru zabytków (WOM)
- ✓ Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy (delegatura BAiSO)
- ✓ Zgłoszenie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej (WOM)
- ✓ Utrata lub zniszczenie tablic/y rejestracyjnej/y wydanie wtórnika tablic/y rejestracyjnej/y (WOM)
- ✓ Wydanie wtórnika nalepki kontrolnej lub wydanie znaków legalizacyjnych w przypadku ich zniszczenia lub utraty (PI)
- ✓ Wydanie wypisów z operatu ewidencji gruntów i budynków (WOM)
- ✓ Wydawanie zezwoleń na prowadzenie hodowli lub utrzymanie psa rasy uznawanej za agresywną (WOM)
- ✓ Wydawanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę (WOM)
- ✓ Regulacja tytułu prawnego do komunalnego lokalu mieszkalnego (WOM)
- ✓ Wymeldowanie z pobytu stałego lub czasowego ponad 3 miesiące (delegatura BAiSO)
- ✓ Wymiana dowodu osobistego (Delegatura BAiSO)
- ✓ Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy dla osoby niepełnoletniej (delegatura BAiSO)
- ✓ Wydanie wtórnika prawa jazdy (PI)
- ✓ Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy ponad dwa miesiące cudzoziemca, obywatela państwa członkowskiego UE i członka jego rodziny niebędącego obywatelem państwa członkowskiego UE (delegatura BAiSO)
- ✓ Wydanie decyzji o wykreśleniu z ewidencji działalności gospodarczej (PI)
- ✓ Wydawanie zezwoleń na usuwanie drzew lub krzewów z terenu nieruchomości (WOM)
- ✓ Wymiana dowodu osobistego (PI)
- ✓ Wydanie międzynarodowego prawa jazdy (PI)

# Nowy samochód

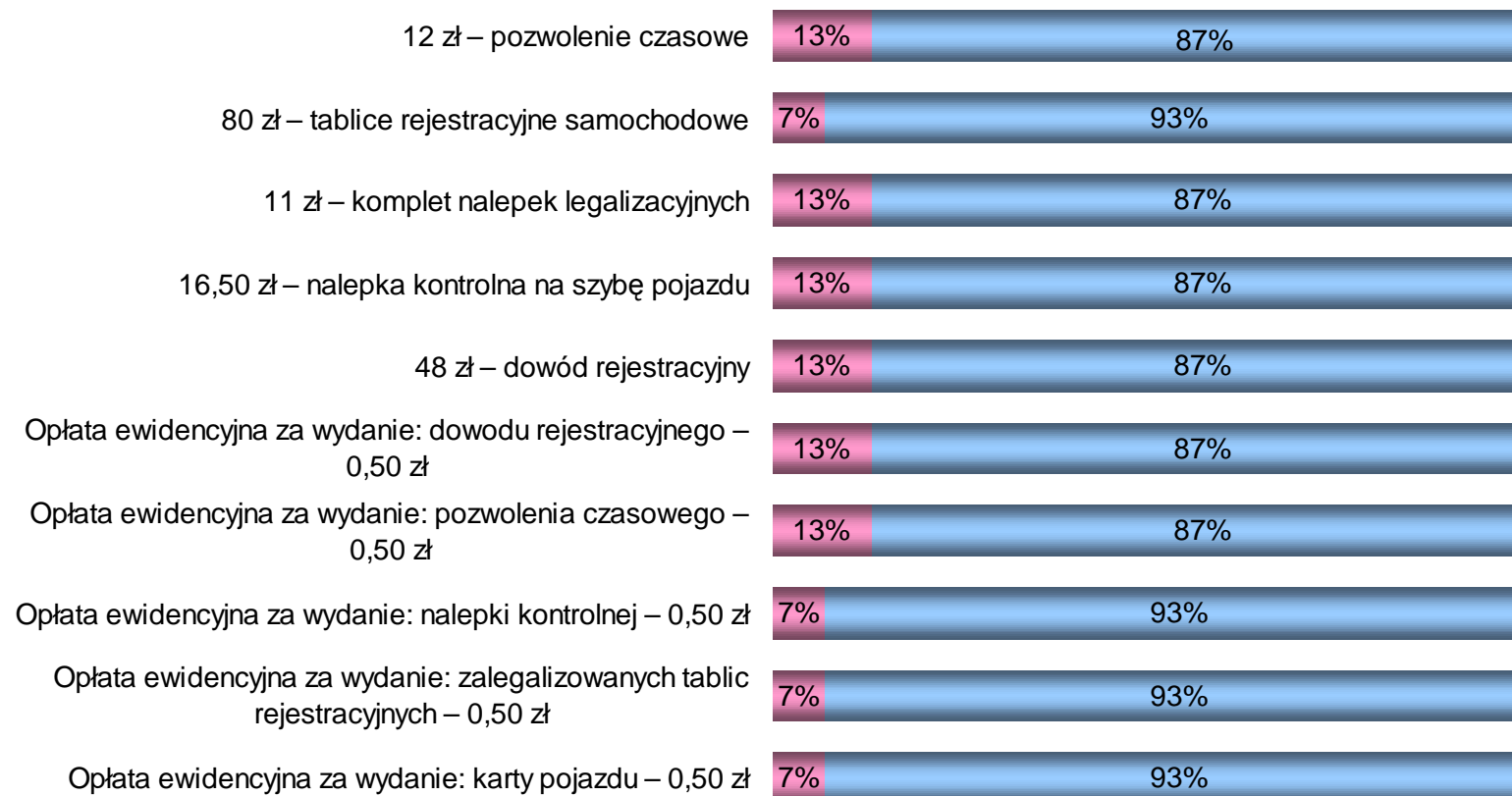
Rejestracja pojazdu nowego zakupionego w Polsce

# Rejestracja pojazdu nowego zakupionego w Polsce

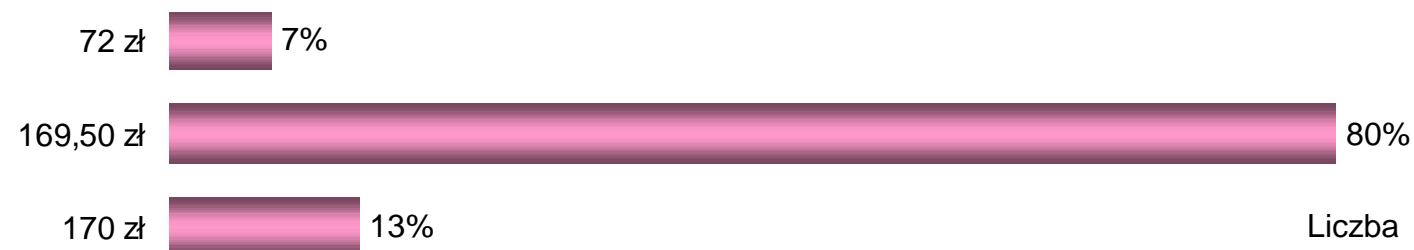


## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik

■ Tak, sam ■ Tak, po dopytaniu ■ Nie

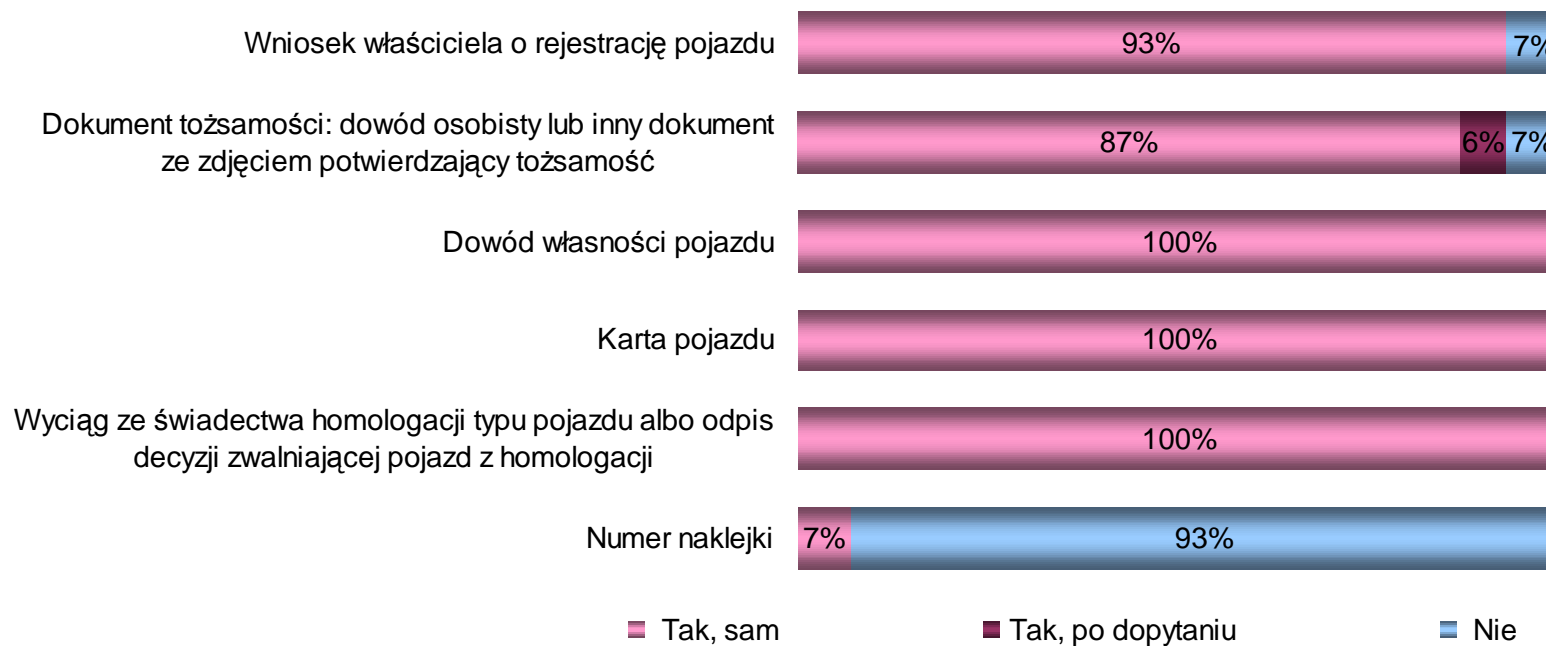


## Kwota całkowita, którą podał urzędnik



Liczba wizyt. N=15

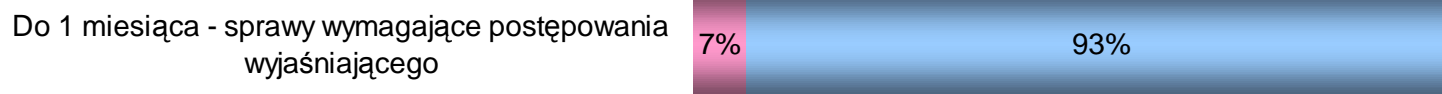
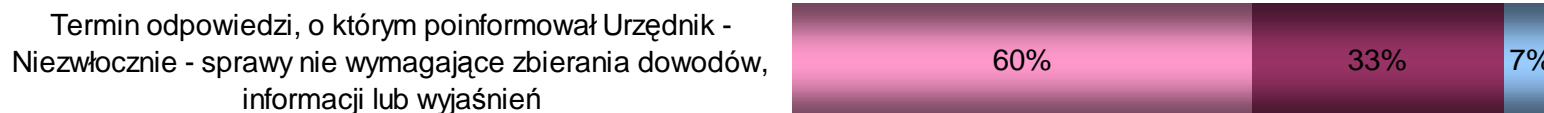
## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



■ Tak, sam                      ■ Tak, po dopytaniu                      ■ Nie

# Sklep

Zgłoszenie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej.

## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik

Wypełniony formularz Zgłoszenie o dokonanie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej

100%

Dowód osobisty do wglądu

60%

40%

## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik

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

33%

54%

13%

■ Tak, sam

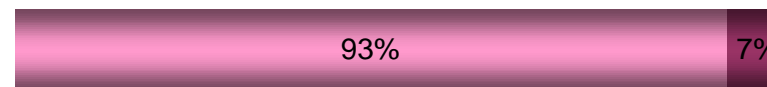
■ Tak, po dopytaniu

■ Nie



## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik

Miejsce złożenia dokumentów, o którym poinformował  
Urzędnik - Wydział Obsługi Mieszkańców dla  
Dzielnicy/Wydział Działalności Gospodarczej i Zezwoleń dla  
Dzielnicy



## Termin odpowiedzi o którym poinformował urzędnik

Do 14 dni

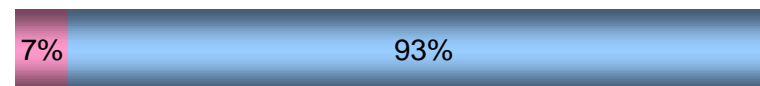


## Inne

Czy urzędnik poinformował Ciebie dlaczego w tym roku nie  
płacimy za rejestrację działalności gospodarczej?



Czy urzędnik wręczył Ci instrukcję dotyczącą założenia  
działalności gospodarczej?



Czy urzędnik wytłumaczył Ci co trzeba jeszcze zrobić, aby  
założyć działalność gospodarczą?

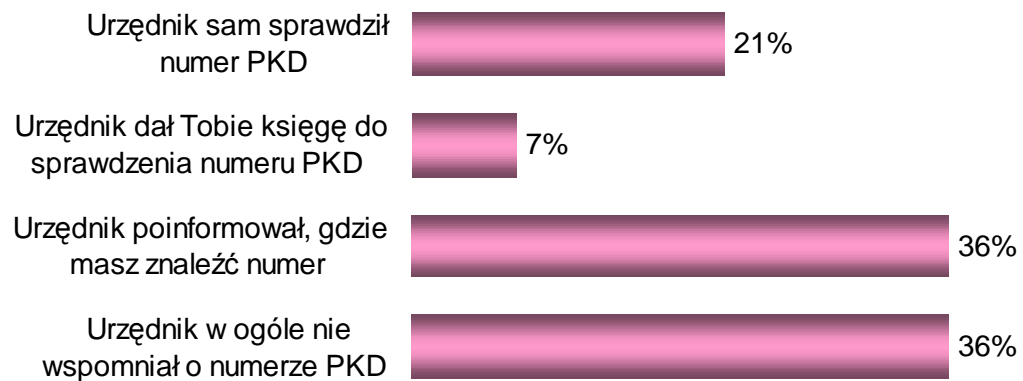


■ Tak, sam

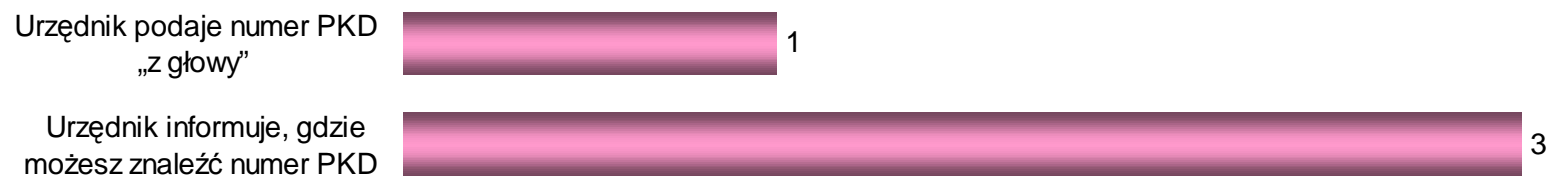
■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

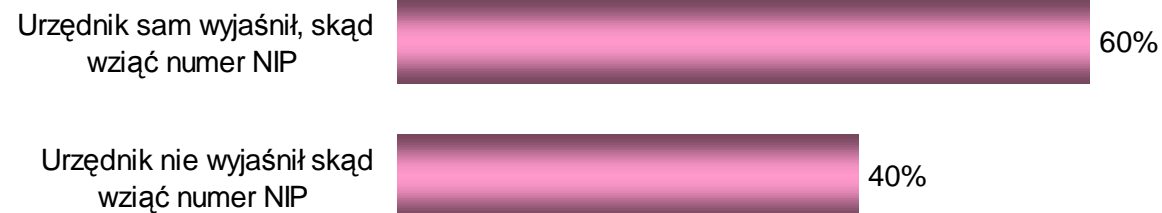
## Zachowanie urzędnika podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy – dotyczy numeru PKD



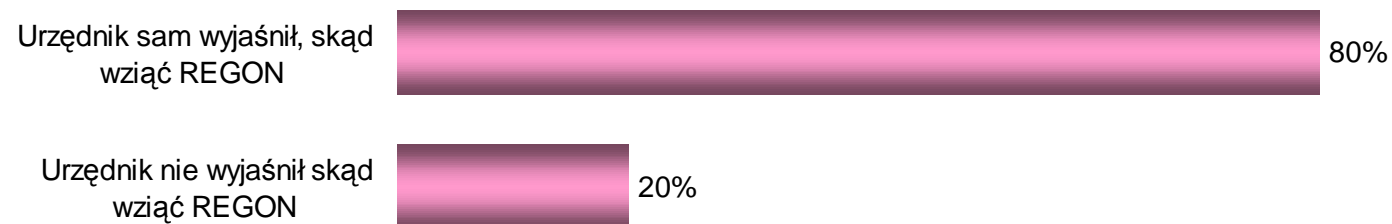
## Zachowanie urzędnika zapytanego o numer PKD (N=4)



## Zachowanie urzędnika podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy – dotyczy NIP



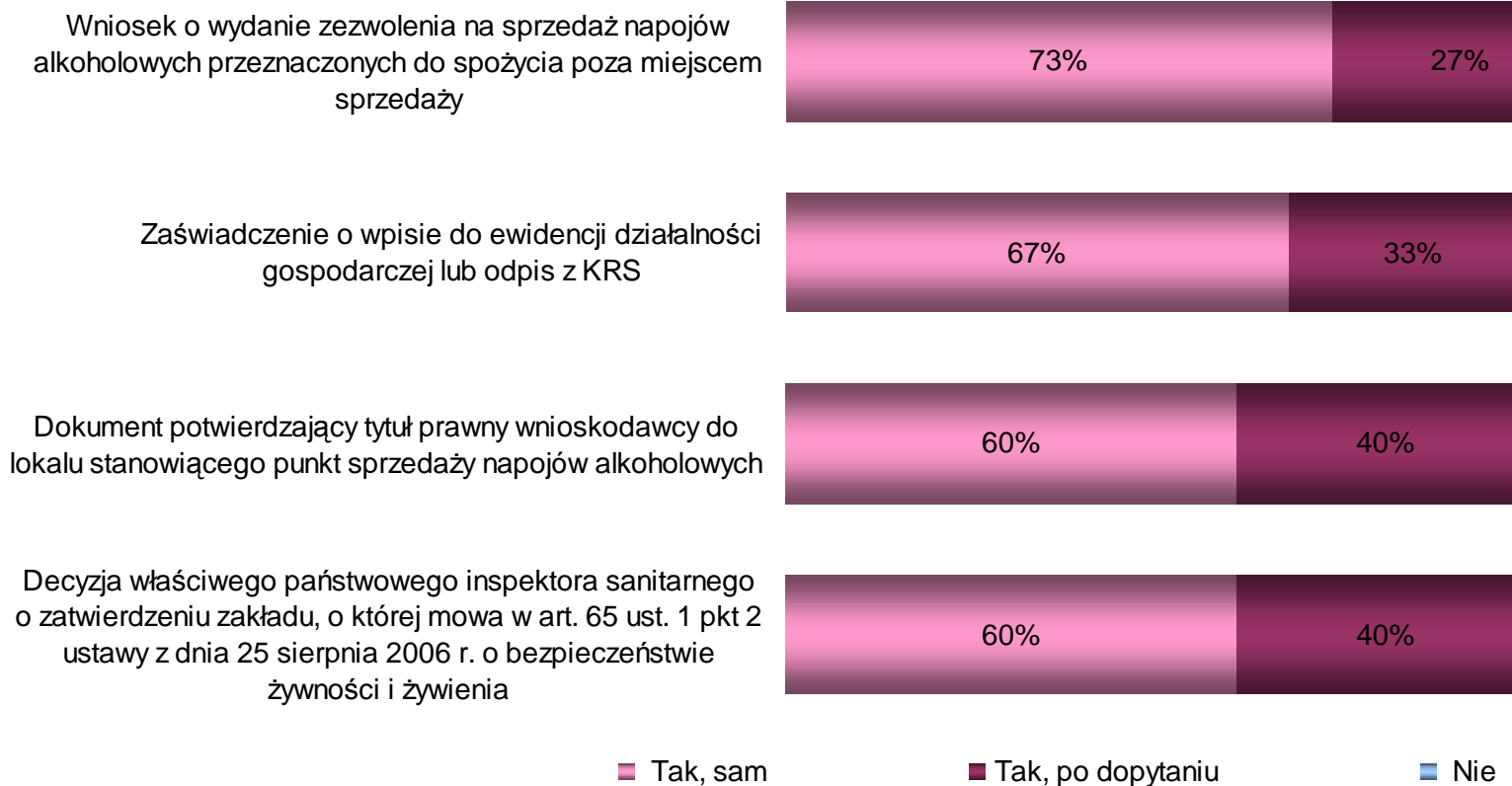
## Zachowanie urzędnika podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy – dotyczy REGON



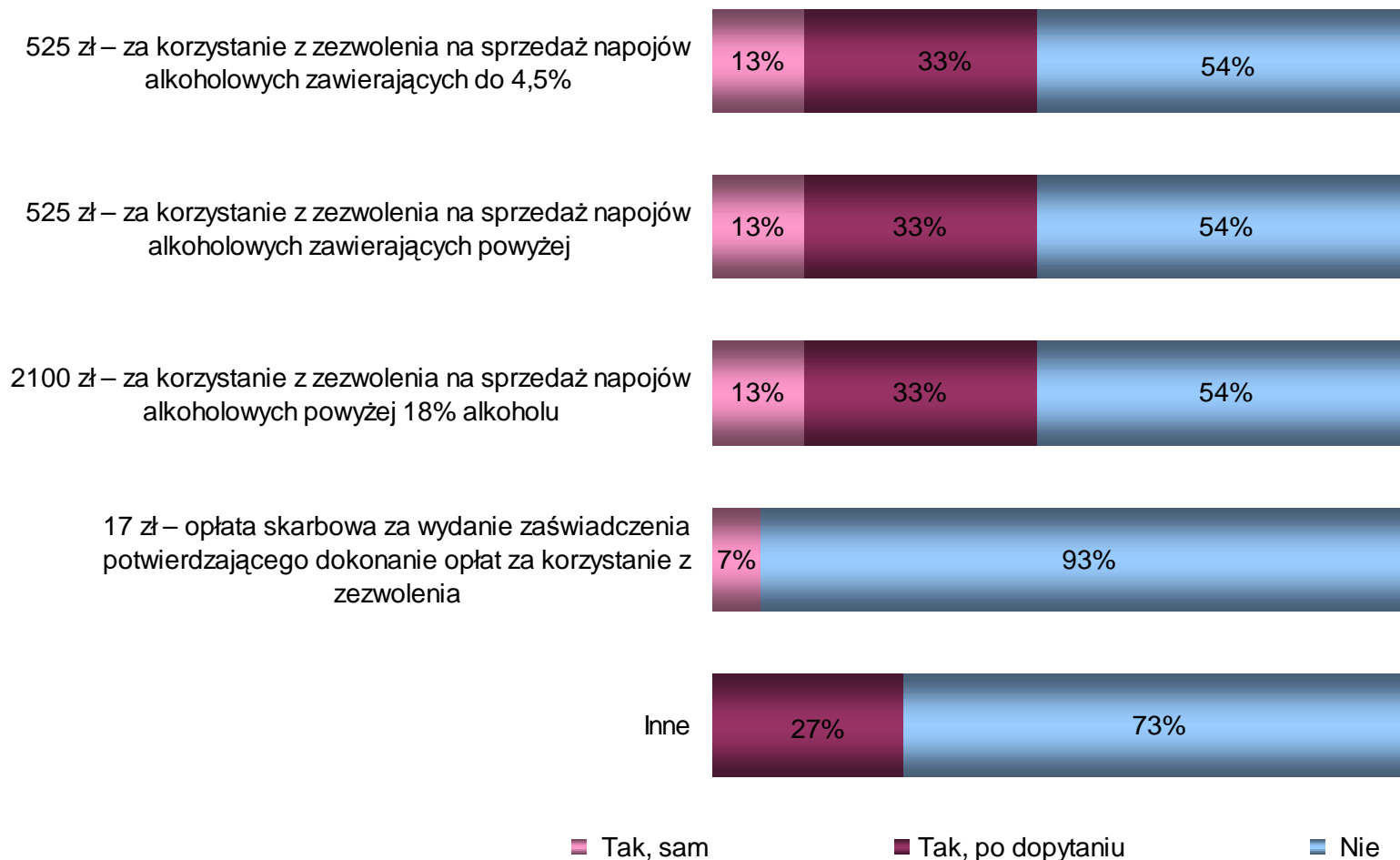
# Sklep - alkohol

Wydanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych przeznaczonych do spożycia poza miejscem sprzedaży.

## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik

Miejsce złożenia dokumentów, o którym poinformował  
Urzędnik - Wydział Obsługi Mieszkańców dla  
Dzielnicy/Wydział Działalności Gospodarczej i



## Termin odpowiedzi , o którym poinformował urzędnik

Do 1 miesiąca



## Inne

Czy urzędnik poinformował Ciebie, że zezwolenie  
wydaje się gdy usytuowanie punktu sprzedaży jest  
zgodne z zapisami uchwały Rady Miasta Stołecznego



Czy urzędnik poinformował Ciebie, że zezwolenie  
wydaje się na czas oznaczony, nie krótszy niż 2 lata?



Czy urzędnik poinformował Ciebie, że opłata za  
korzystanie z zezwolenia wnoszona jest w każdym roku  
kalendarzowym objętym zezwoleniem?



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

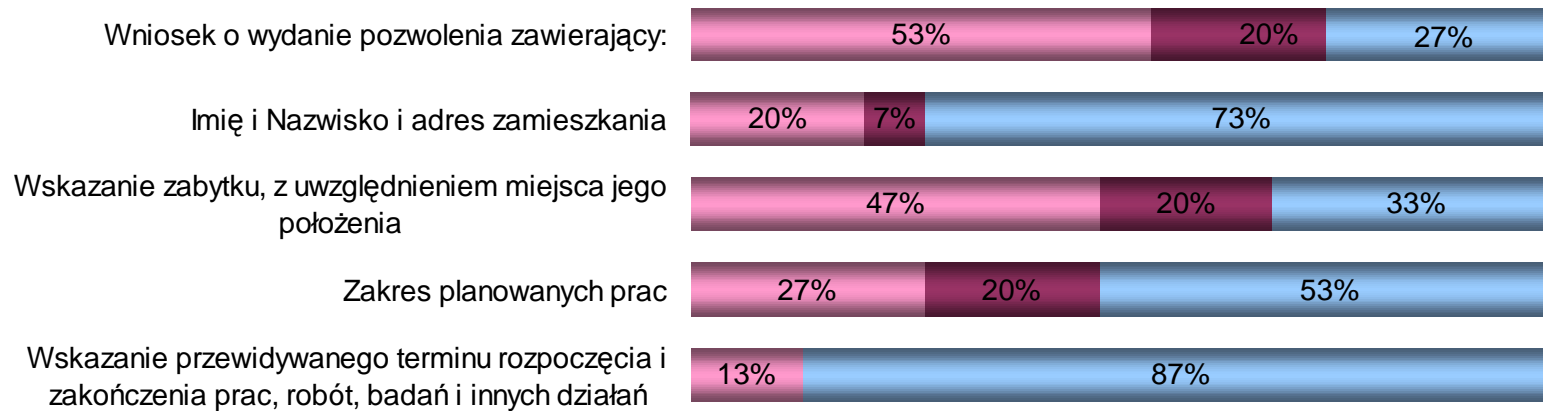
■ Nie

# Konserwacja zabytku

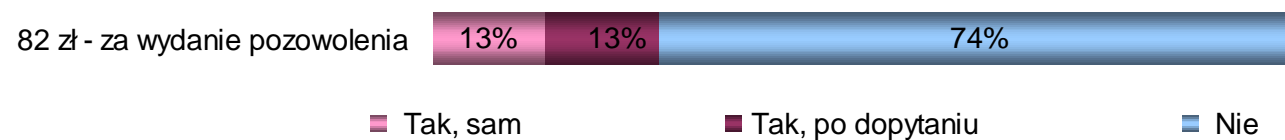
Wydawanie pozwoleń na prowadzenie: prac konserwatorskich, restauratorskich, robót budowlanych, badań konserwatorskich i architektonicznych, a także innych działań przy zabytku nieruchomym wpisanym do rejestru zabytków.



## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

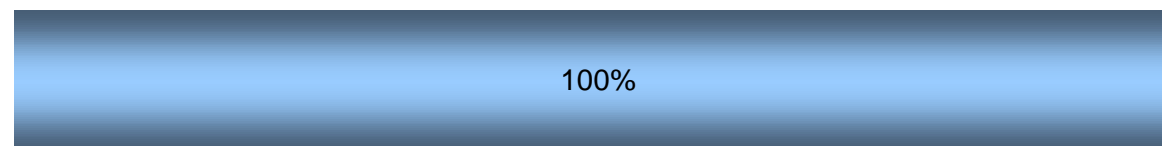
## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik

Wydział Obsługi  
Mieszkańców dla Dzielnicy

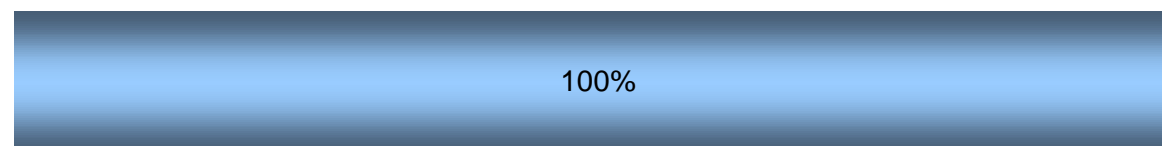


## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik

Do 1 miesiąca - sprawy  
wymagające postępowania  
wyjaśniającego



Do 2 miesięcy - sprawy  
szczególnie skomplikowane



■ Tak, sam

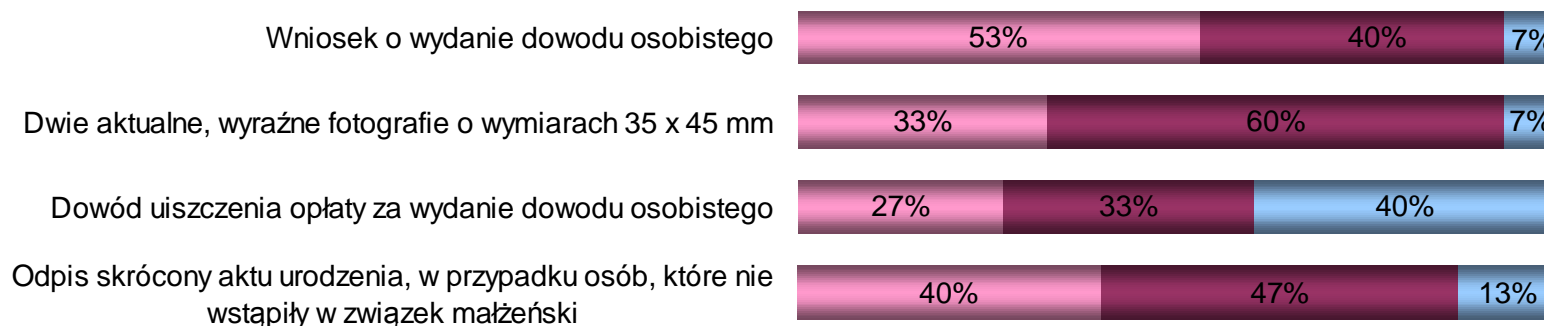
■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

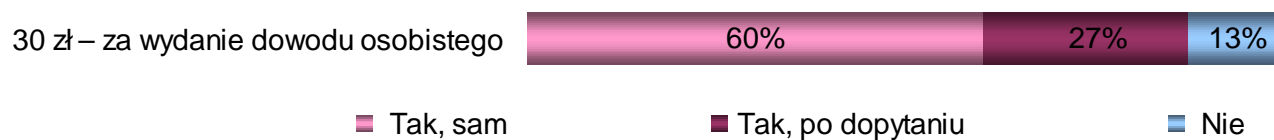
# Pierwszy dowód

Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy.

## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik

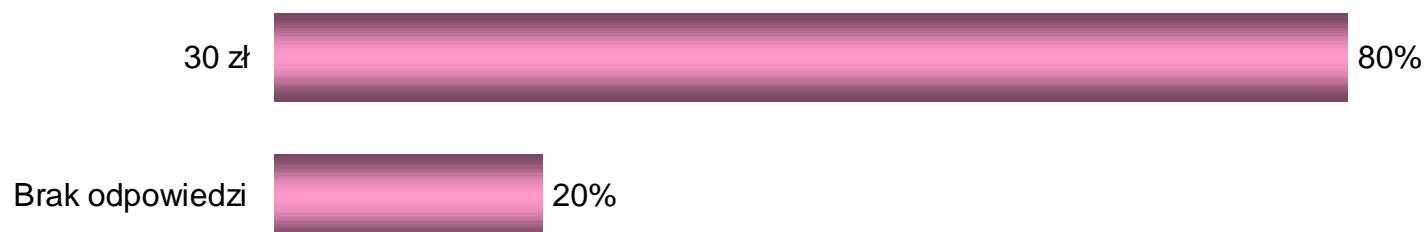


■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

## Kwota całkowita



## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik

Delegatura Biura Administracji i Spraw Obywatelskich dla  
Dzielnicy



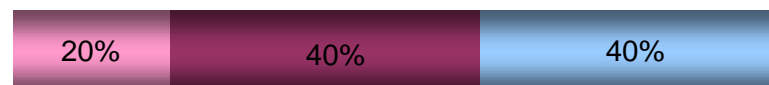
## Termin odpowiedzi, o których poinformował urzędnik

Do 1 miesiąca



## Inne

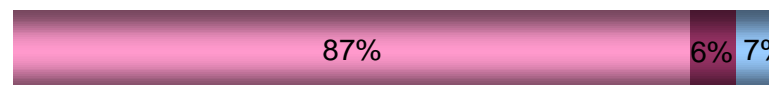
Czy urzędnik poinformował Ciebie, że wniosek składa się  
osobiście?



Czy urzędnik poinformował Ciebie, że wniosek odbiera się  
osobiście?



Czy poinformował Ciebie o tym, że jeśli teraz złożysz  
wniosek, to Twój dowód będzie ważny tylko 5 lat?



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

# Sklep – rozpoczęcie działalności

Zgłoszenie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej.

## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik

Wypełniony formularz Zgłoszenie o dokonanie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej

100%

Dowód osobisty do wglądu

100%

## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik

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

73%

27%

■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik

Miejsce złożenia dokumentów, o którym poinformował  
Urzędnik - Wydział Obsługi Mieszkańców dla  
Dzielnicy/Wydział Działalności Gospodarczej i Zezwoleń dla  
Dzielnicy



## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik

Do 14 dni



## Inne

Czy urzędnik poinformował Ciebie dlaczego w tym roku nie  
płacimy za rejestrację działalności gospodarczej?



Czy urzędnik wręczył Ci instrukcję dotyczącą założenia  
działalności gospodarczej?



Czy urzędnik wytłumaczył Ci co trzeba jeszcze zrobić, aby  
założyć działalność gospodarczą?



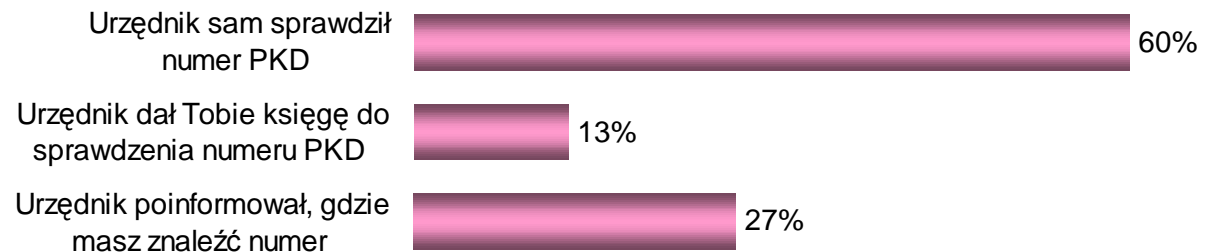
■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie



## Zachowanie urzędnika podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy – dotyczy numeru PKD



## Zachowanie urzędnika podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy – dotyczy NIP



## Zachowanie urzędnika podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy – dotyczy REGON



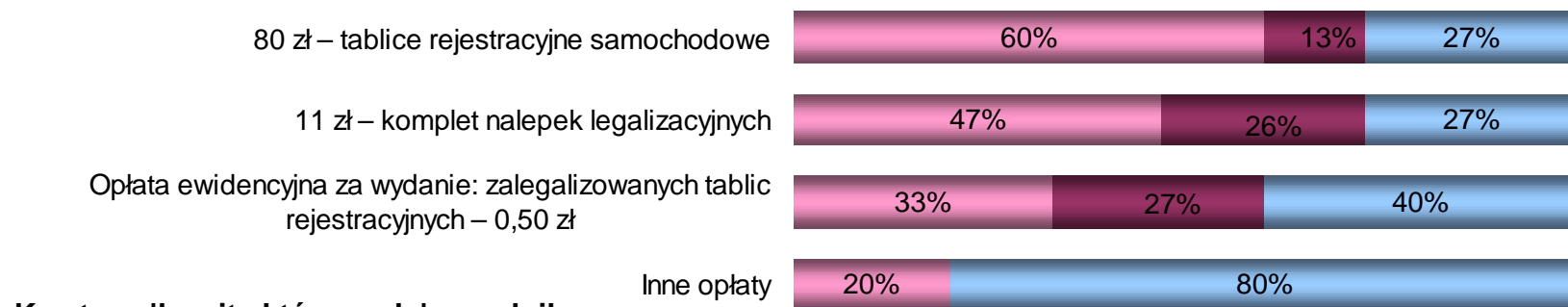
# Tablice rejestracyjne

Utrata lub zniszczenie tablic/y rejestracyjnej/ych (przerejestrowanie pojazdu na nowe numery rejestracyjne, wydanie wtórnika tablic/y rejestracyjnej/ych).

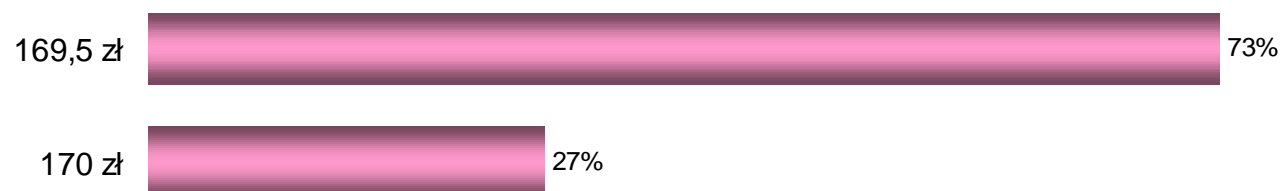
## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



## Kwota całkowita którą podał urzędnik



## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik



## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



## Inne



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

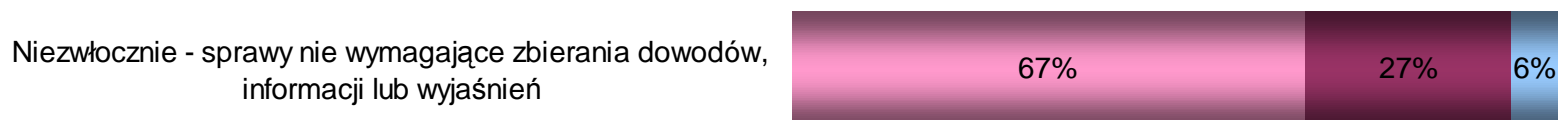
# Nalepka rejestracyjna

Wydanie wtórnika nalepki kontrolnej lub wydanie znaków legalizacyjnych w przypadku ich zniszczenia lub utraty.

## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik



## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik

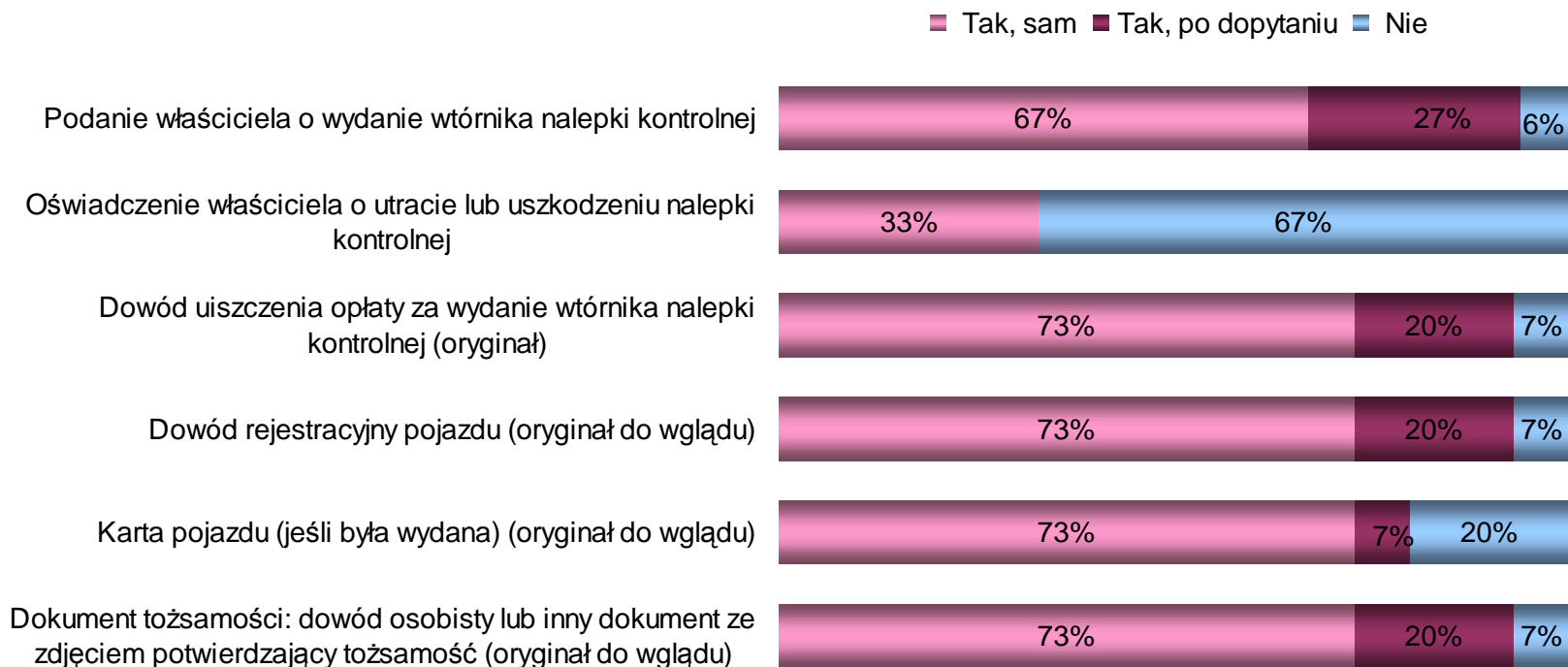


■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

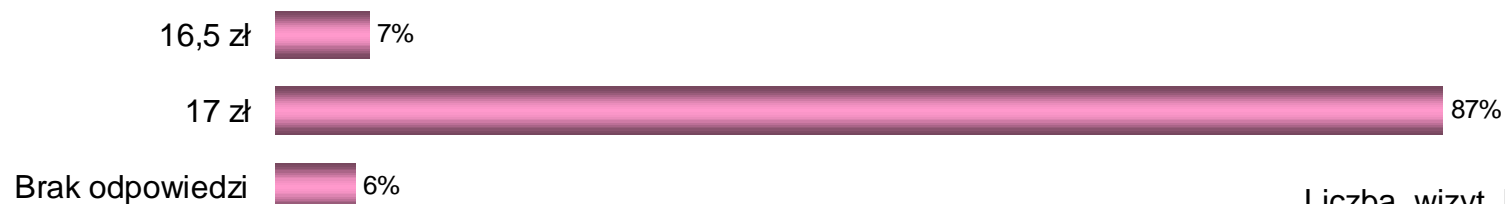
## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



## Kwota całkowita która podał urzędnik

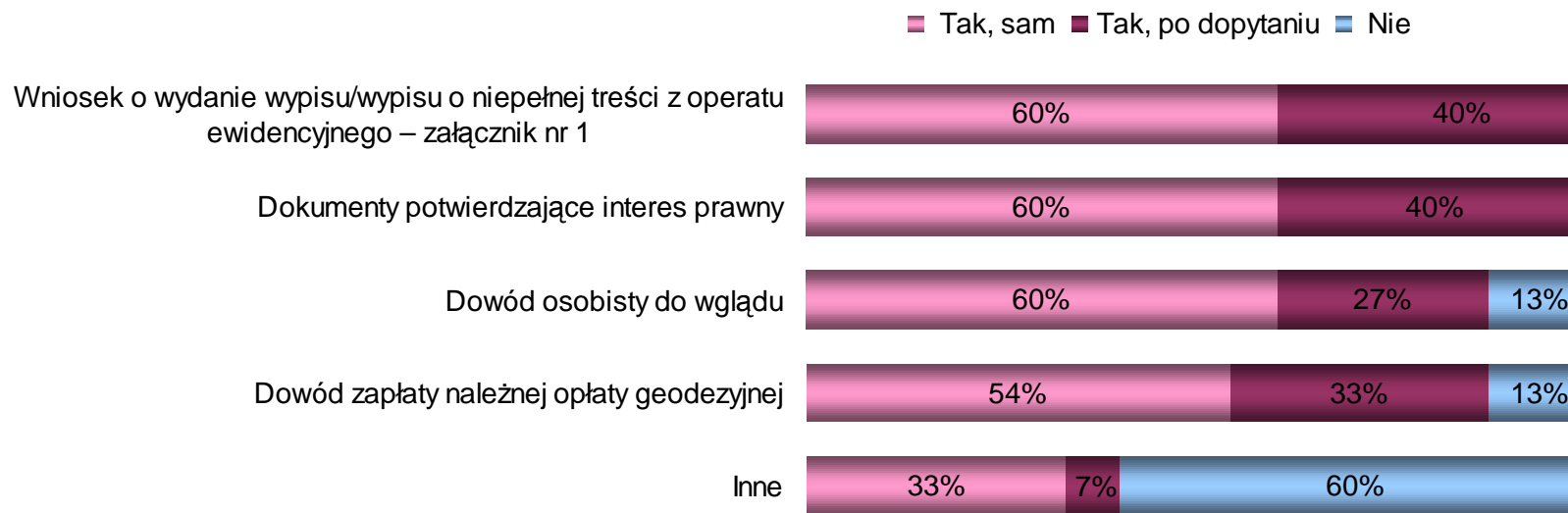


# Wypis z rejestru gruntów

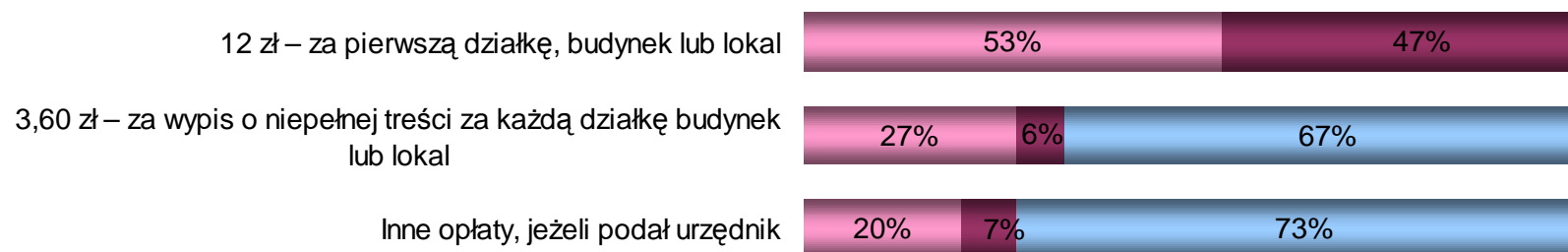
Wydanie wypisów z operatu ewidencji gruntów i budynków.



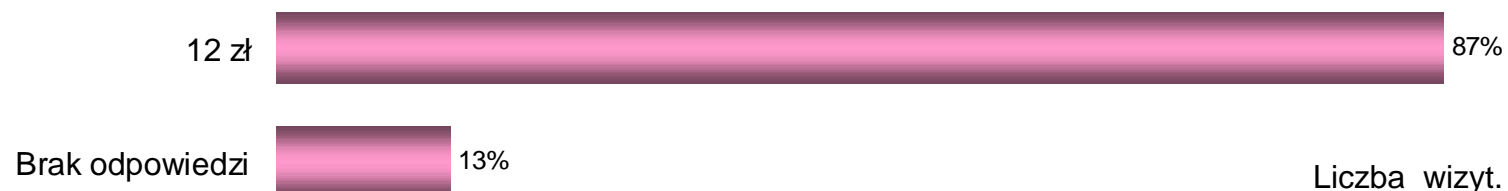
## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



## Kwota całkowita, którą podał urzędnik



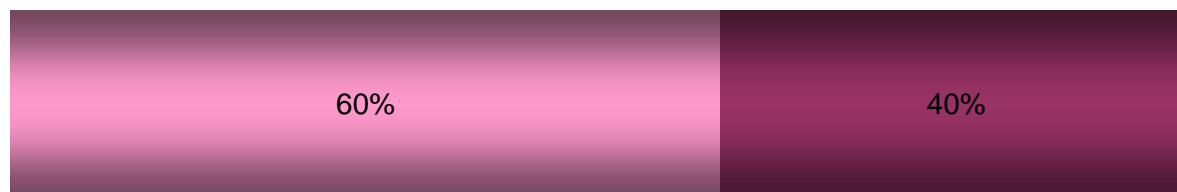
## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik

Wydział Obsługi  
Mieszkańców dla  
Dzielnicy/Delegatura Biura  
Geodezji i Katastru



## Termin odpowiedzi, o których poinformował urzędnik

Do 7 dni



■ Tak, sam

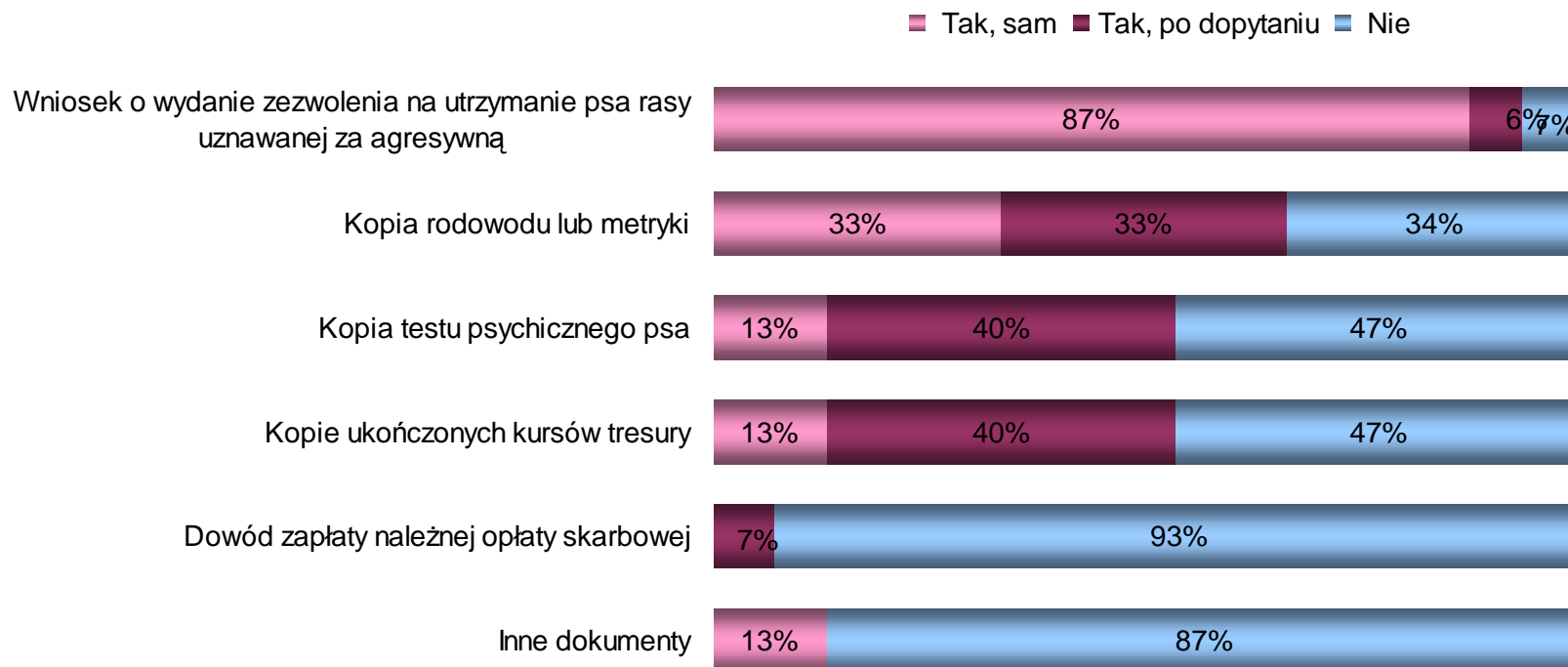
■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

# Pies agresywny

Wydawanie zezwoleń na prowadzenie hodowli lub utrzymanie psa rasy uznawanej za agresywną.

## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



## Kwota całkowita, którą podał urzędnik

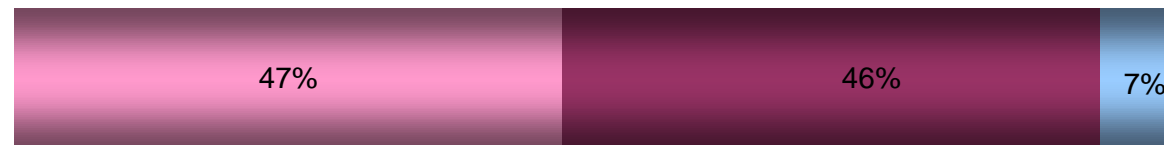


Liczba wizyt. N=15



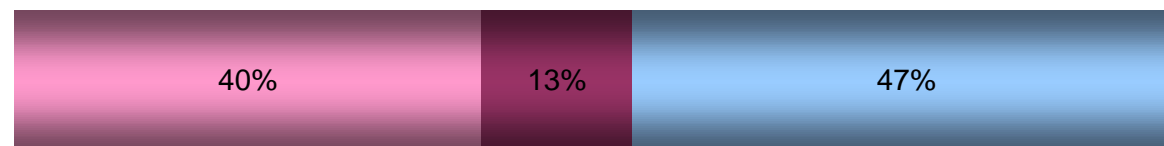
## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik

Wydział Obsługi  
Mieszkańców dla Dzielnicy/  
Delegatura Biura  
Administracji i Spraw  
Obywatelskich dla Dzielnicy

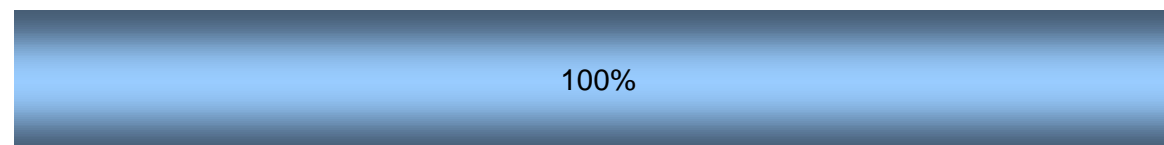


## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik

Do 1 miesiąca



Do 2 miesięcy - sprawy  
szczególnie skomplikowane



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

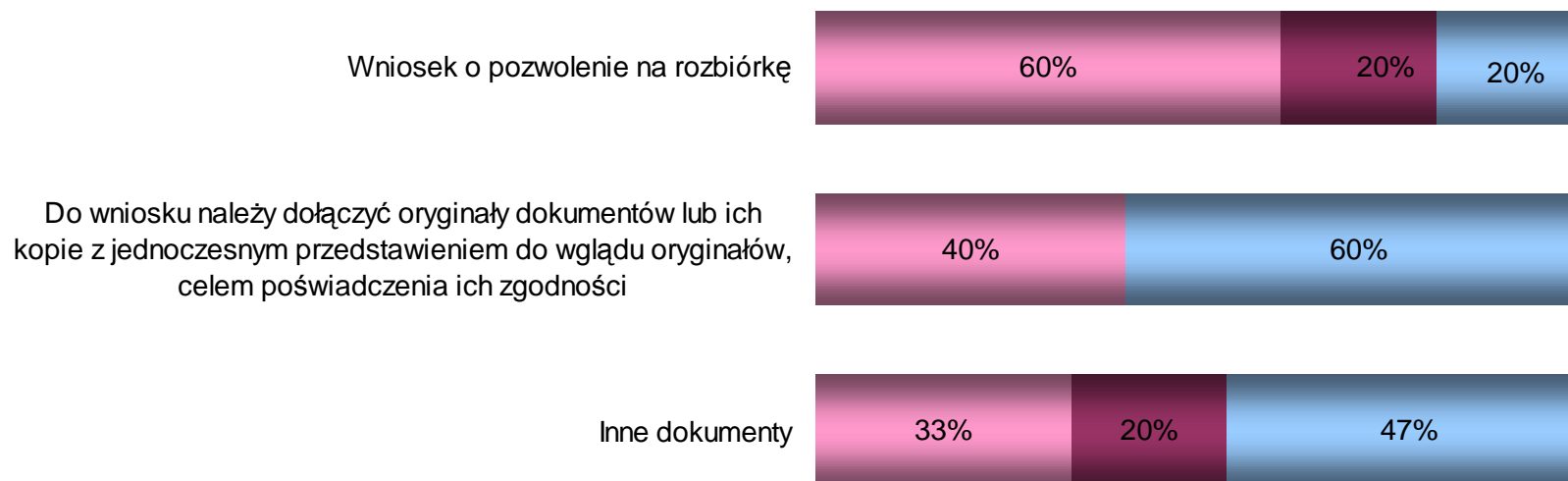
■ Nie

# Rozbiórka

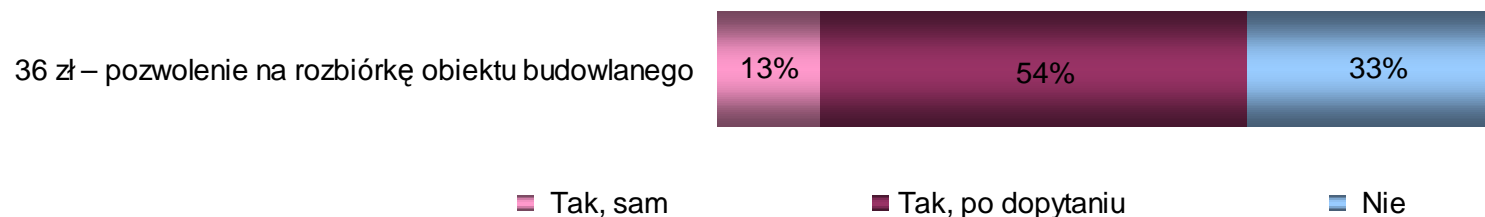
Wydawanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę.

Liczba wizyt. N=15

## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

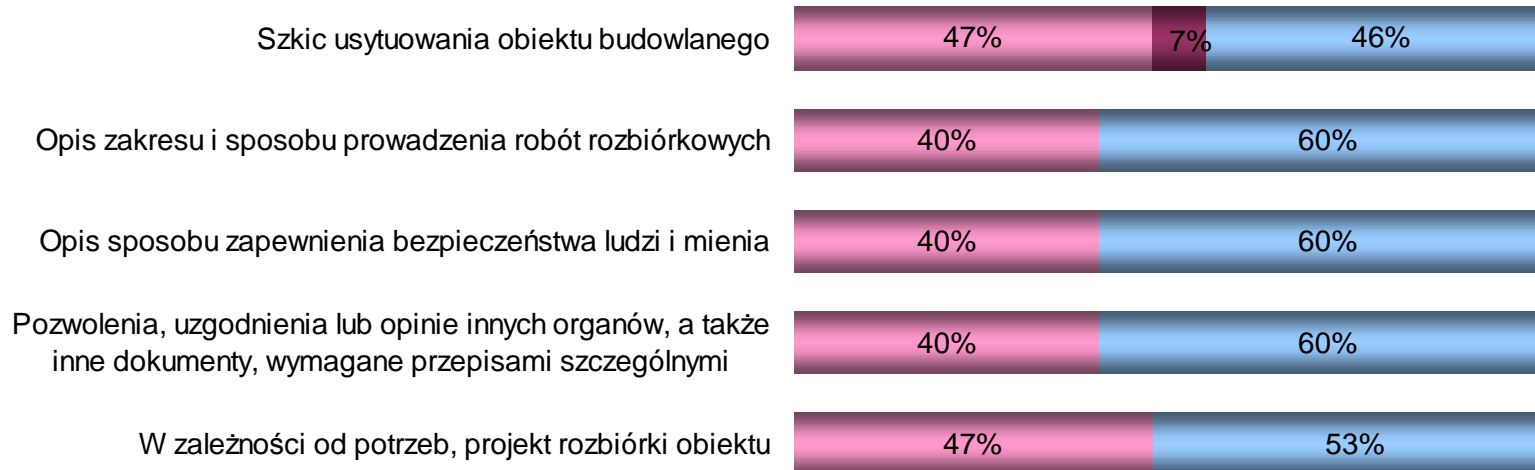
## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik



## Termin odpowiedzi, o których poinformował urzędnik



## Wymagane załączniki, o których poinformował urzędnik



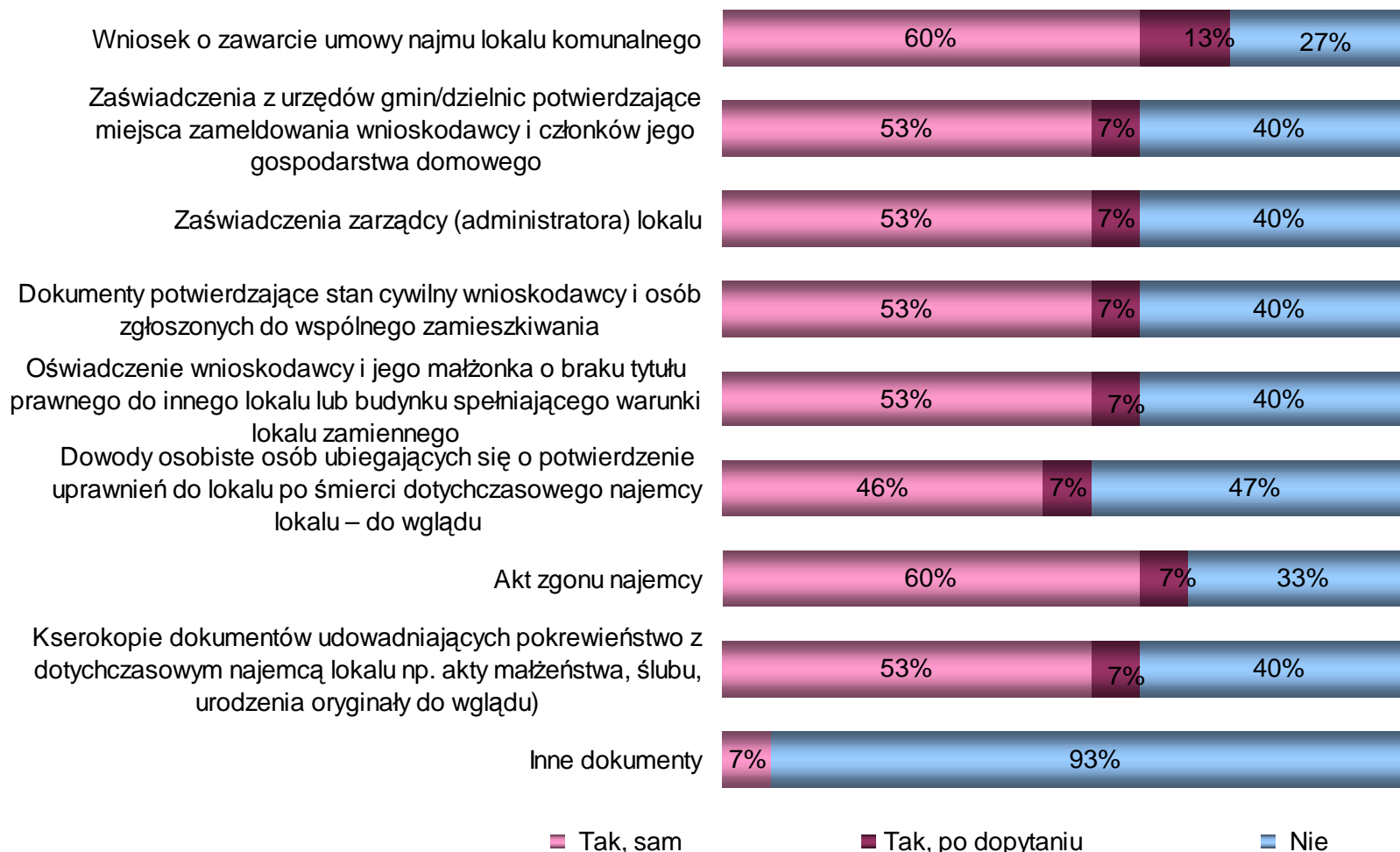
■ Tak, sam     
 ■ Tak, po dopytaniu     
 ■ Nie



# Mieszkanie komunalne

Regulacja tytułu prawnego do komunalnego lokalu mieszkalnego.

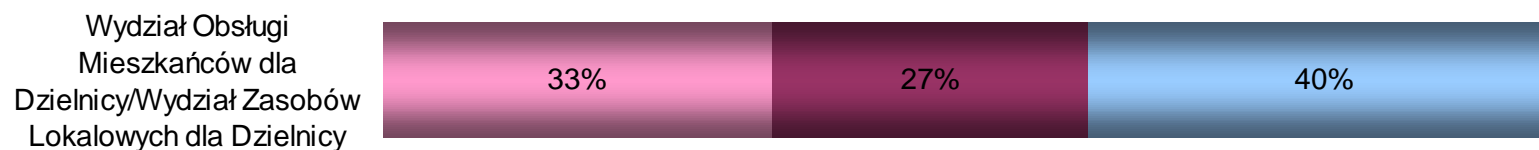
## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik



## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



Tak, sam

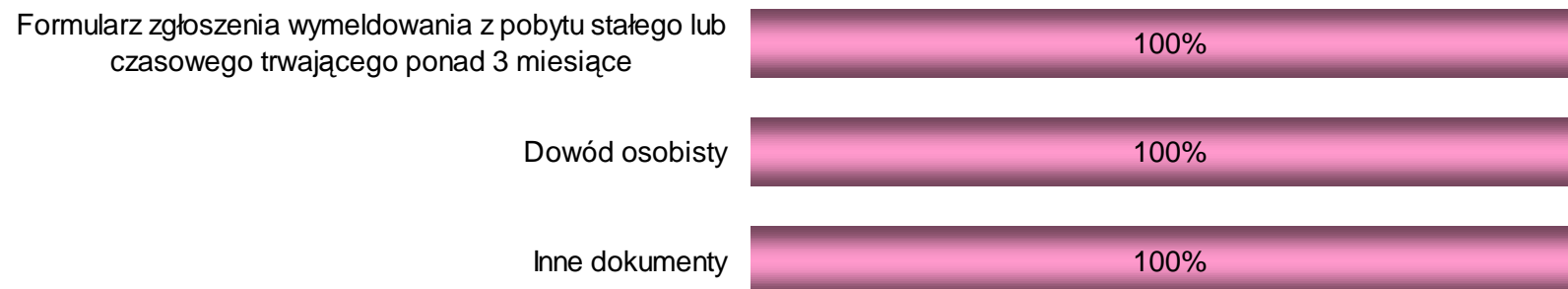
Tak, po dopytaniu

Nie

# Wymeldowanie

Wymeldowanie z pobytu stałego lub czasowego ponad 3 miesiące.

## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów o których poinformował urzędnik



## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik

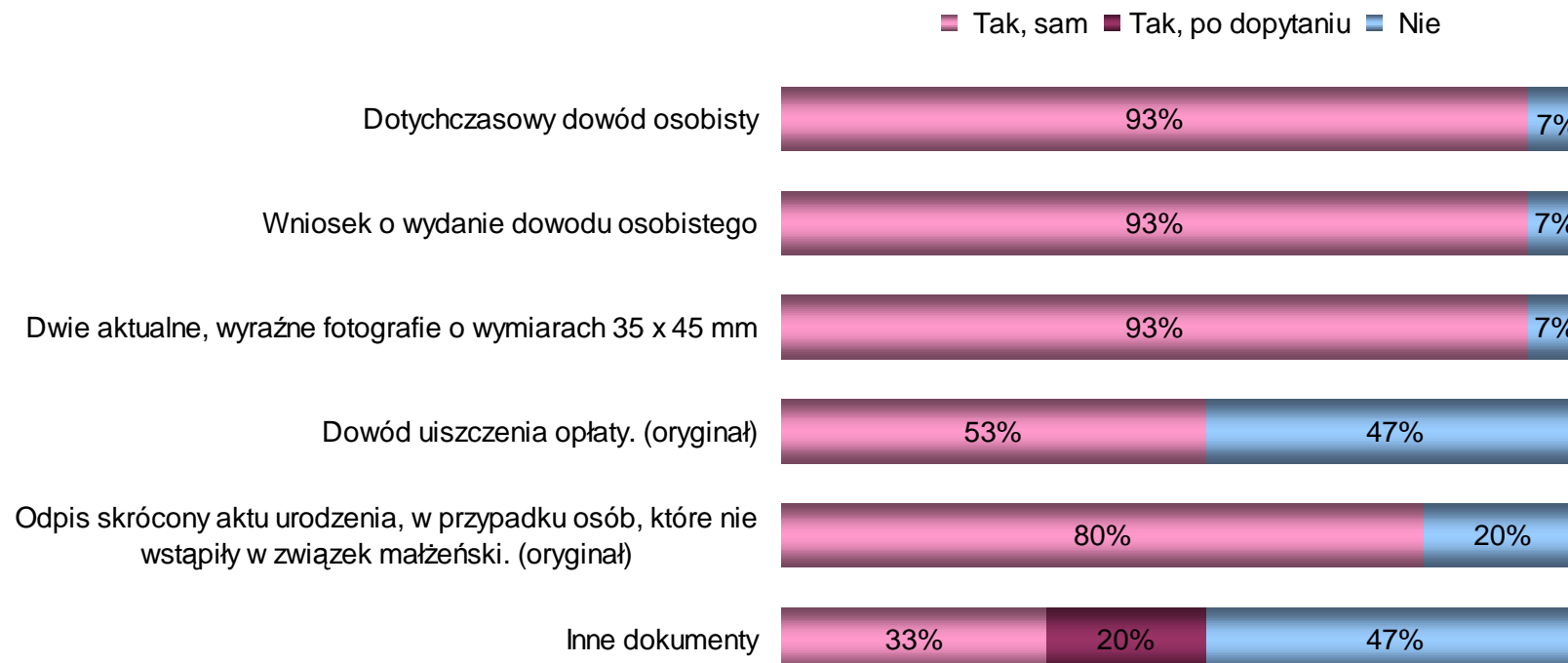


■ Tak, sam      ■ Tak, po dopytaniu      ■ Nie

# Wymiana dowodu

Wymiana dowodu osobistego.

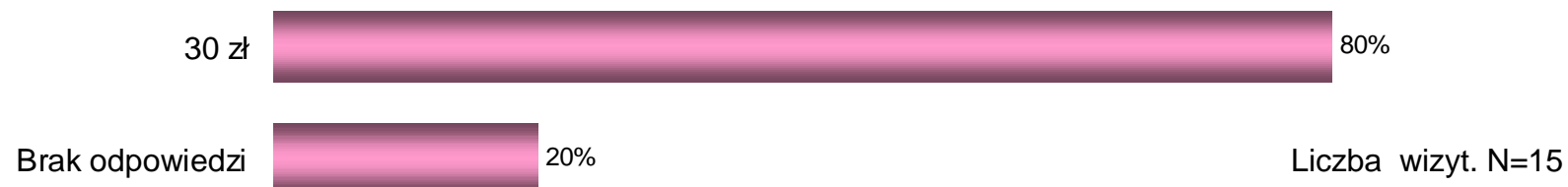
## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



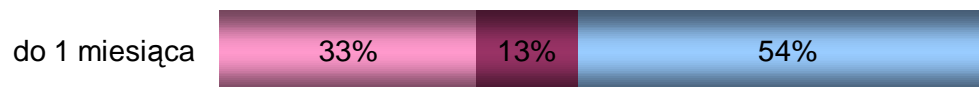
## Kwota całkowita, którą podał urzędnik



## Miejsce złożenia i odbioru, dokumentów, o którym poinformował urzędnik



## Termin odpowiedzi o którym poinformował urzędnik



## Inne



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

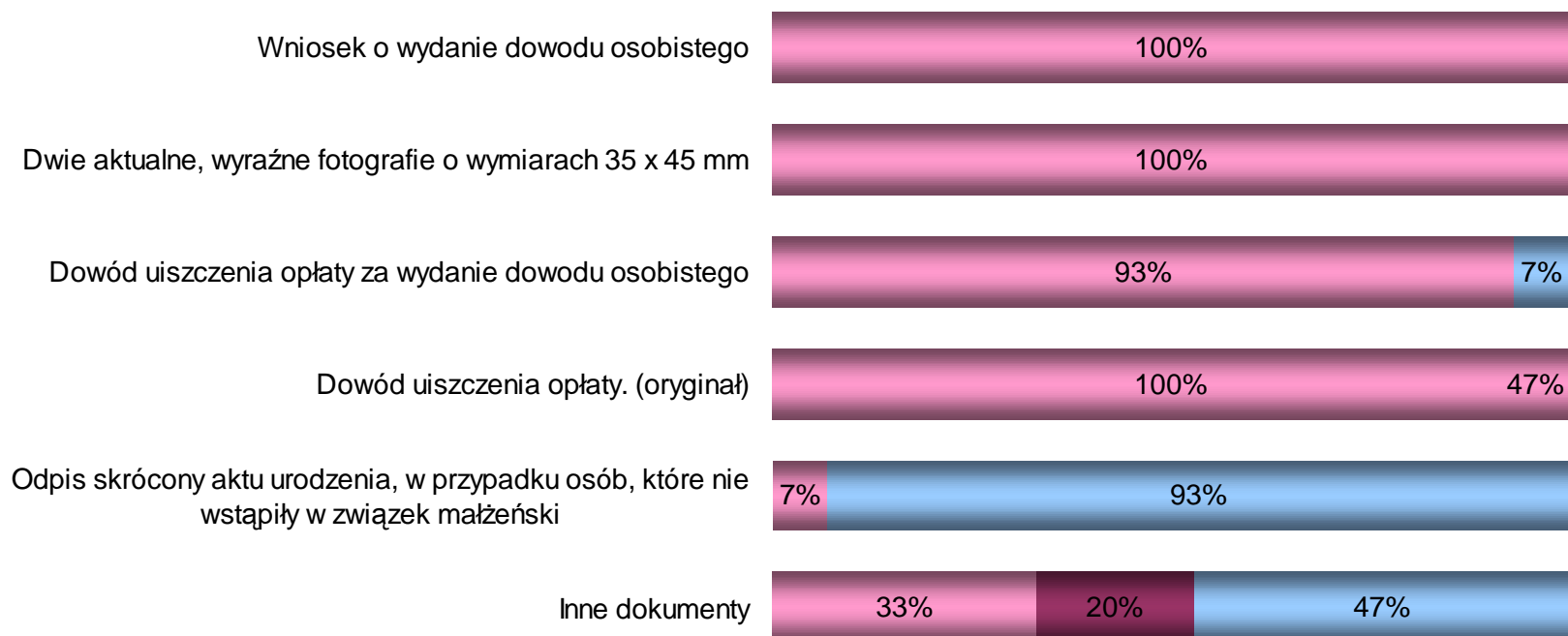
■ Nie



# Dowód dla małoletniego

Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy.

## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam      ■ Tak, po dopytaniu      ■ Nie

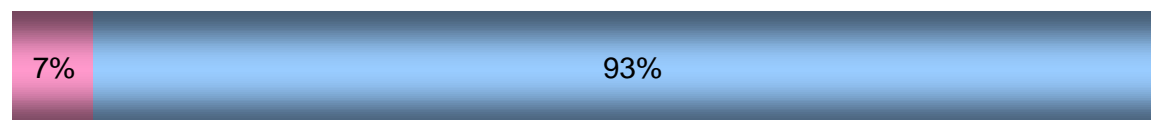
## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik

Delegatura Biura  
Administracji i Spraw  
Obywatelskich dla Dzielnicy



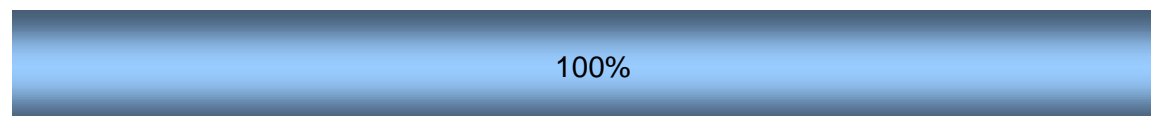
## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik

do 1 miesiąca



## Inne

Czy poinformował Ciebie o  
tym, że dowód będzie ważny  
tylko 5 lat?



■ Tak, sam

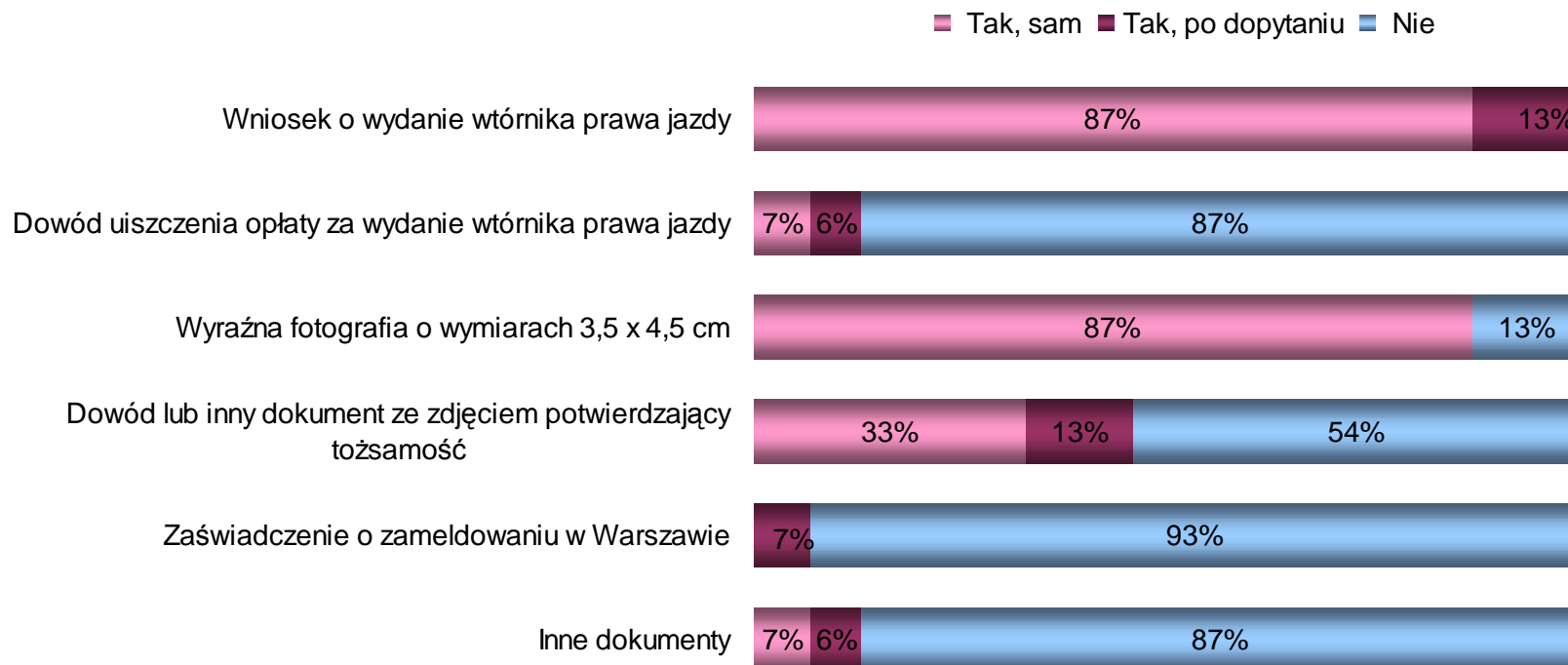
■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

# Wydanie wtórnika prawa jazdy

Wydanie wtórnika prawa jazdy.

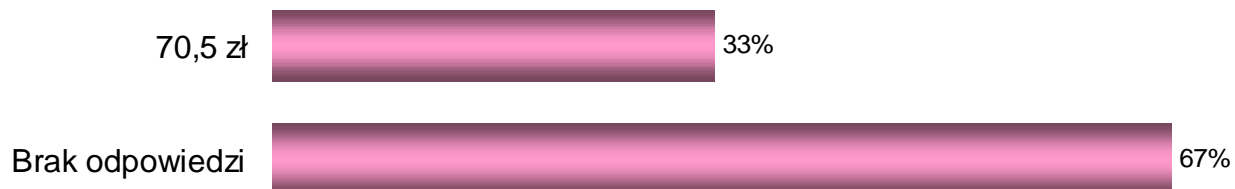
## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



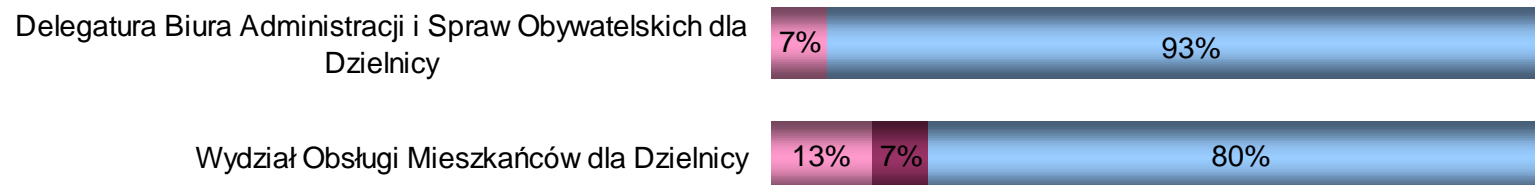
## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



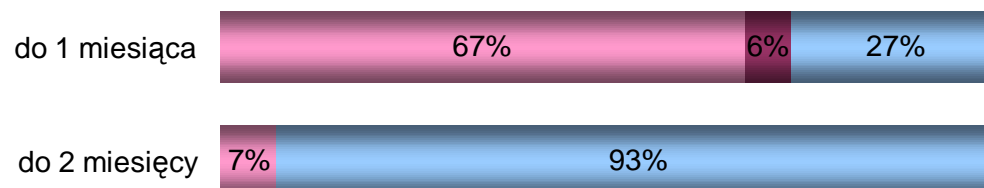
## Kwota całkowita, którą podał urzędnik



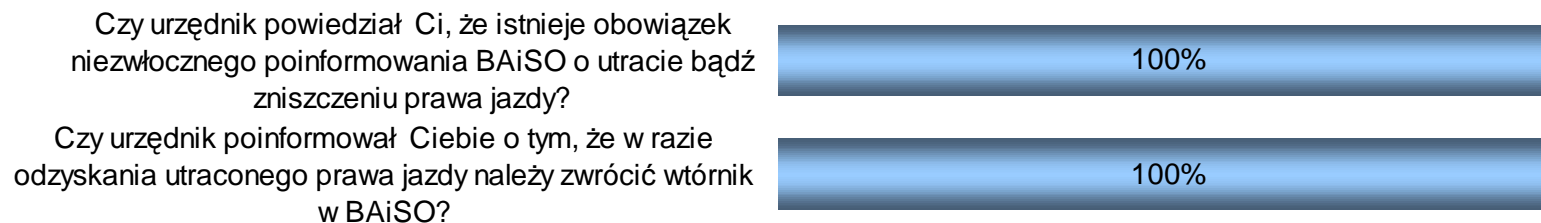
## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik



## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



## Inne

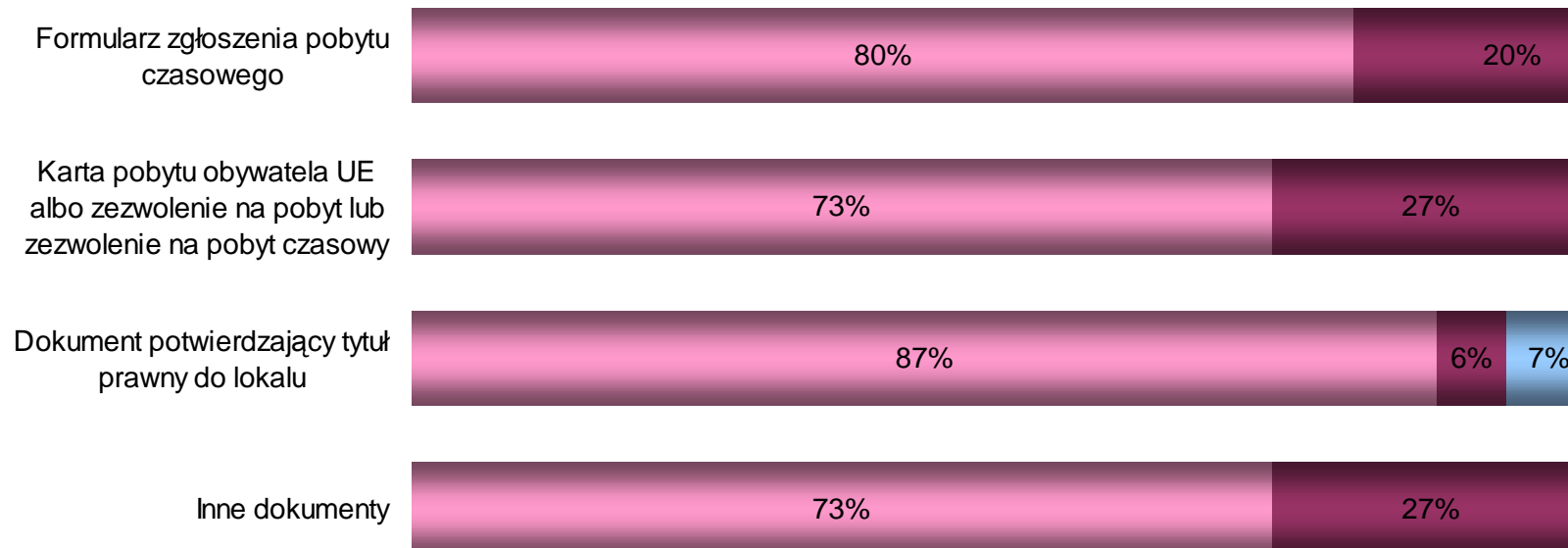


■ Tak, sam      ■ Tak, po dopytaniu      ■ Nie

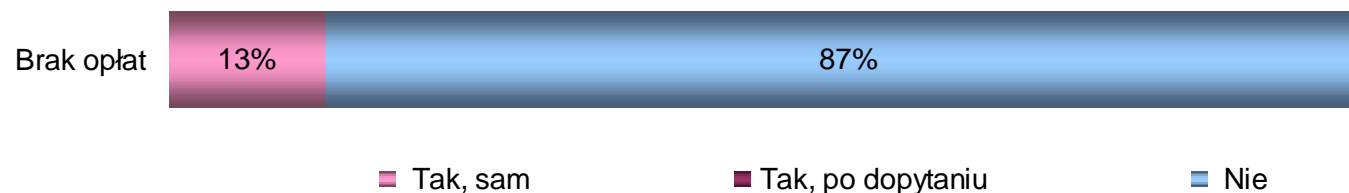
# Cudzoziemiec

Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy ponad dwa miesiące cudzoziemca, obywatela państwa członkowskiego UE i członka jego rodziny niebędącego obywatelem państwa członkowskiego UE.

## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik





## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik



## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



## Inne



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

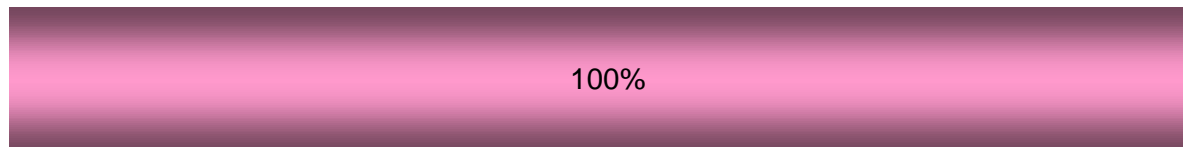
■ Nie

# Etat

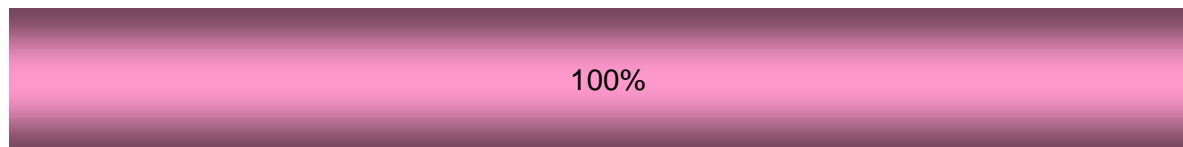
Wydanie decyzji o wykreśleniu z ewidencji działalności gospodarczej.

## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik

Wypełniony formularz „Pisemne zawiadomienie o zaprzestaniu wykonywania działalności gospodarczej”



Inne dokumenty



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik

Zawiadomienie o zaprzestaniu wykonywania działalności gospodarczej jest zwolnione z opłat

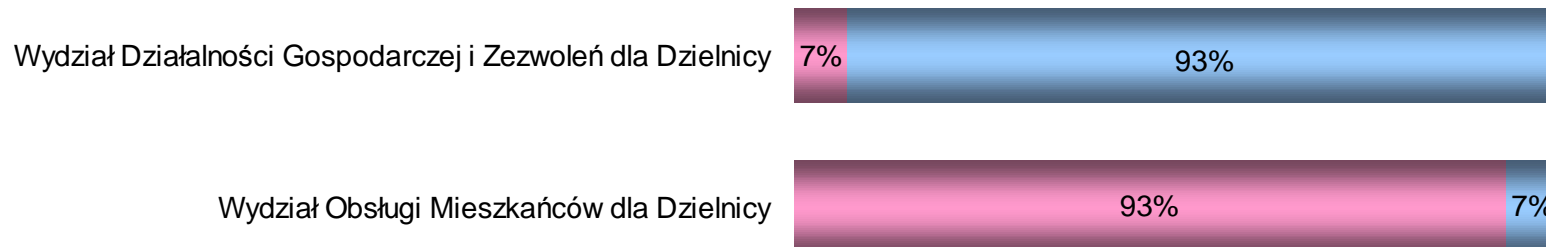


■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik



## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



## Inne

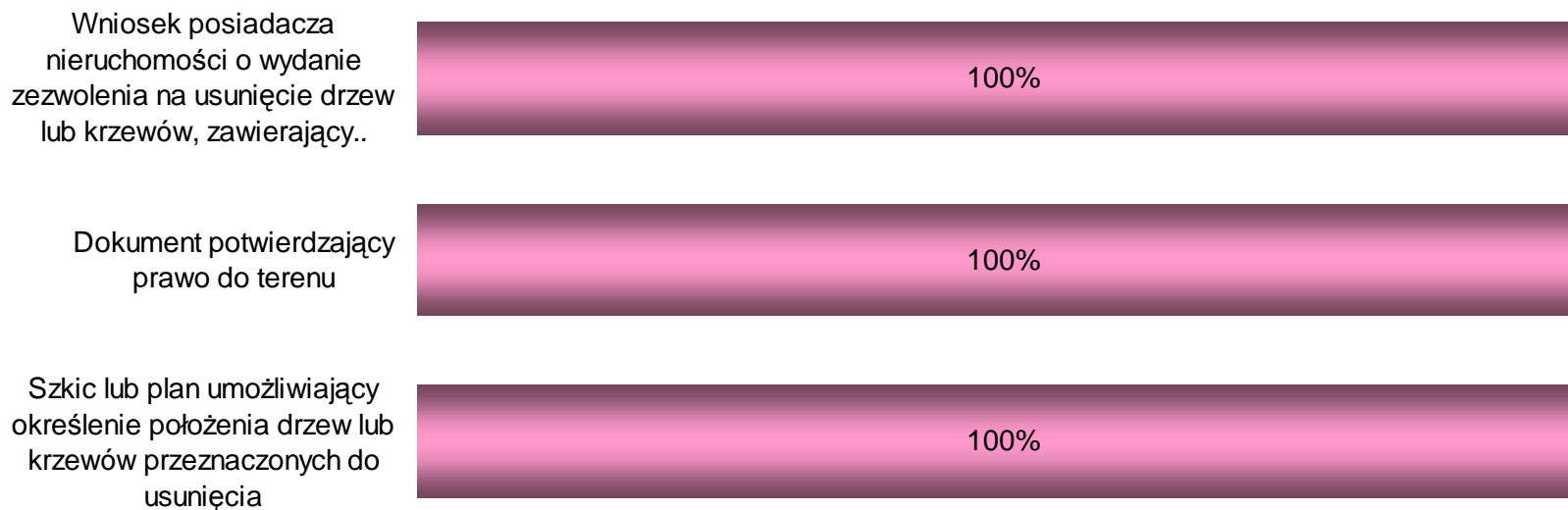


■ Tak, sam     
 ■ Tak, po dopytaniu     
 ■ Nie

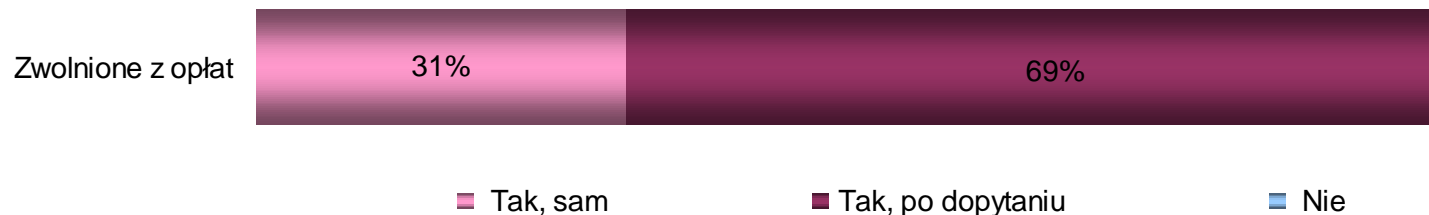
# Brzoza

Wydawanie zezwoleń na usuwanie drzew lub krzewów z terenu nieruchomości oraz ustalanie opłat za usunięcie drzew lub krzewów.

## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik

Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy/ Wydział Ochrony Środowiska dla Dzielnicy właściwej ze względu na położenie nieruchomości



## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik

do 1 miesiąca



do 2 miesięcy w sprawach szczególnie skomplikowanych



Jeśli Urzędnik wskazał więcej niż 1 termin, czy urzędnik wytłumaczył, z czego wynikają różne terminy? (N=6)



## Inne

Czy urzędnik poinformował o konieczności dokonania oględzin drzewa przez inspektorów Wydziału Ochrony Środowiska przed wydaniem decyzji w celu weryfikacji informacji zawartych we wniosku i spisaniu protokołu



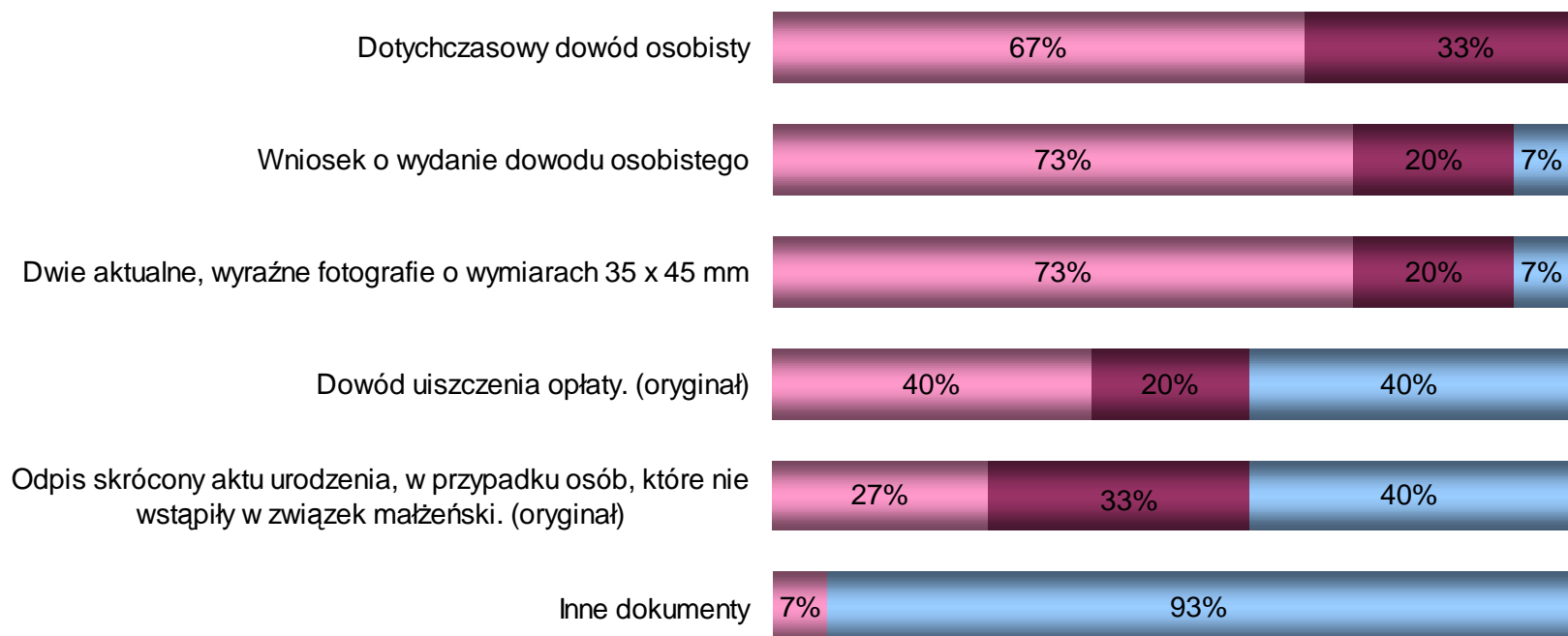
■ Tak, sam                     
 ■ Tak, po dopytaniu                     
 ■ Nie

# Wymiana dowodu

Wymiana dowodu osobistego.



## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik

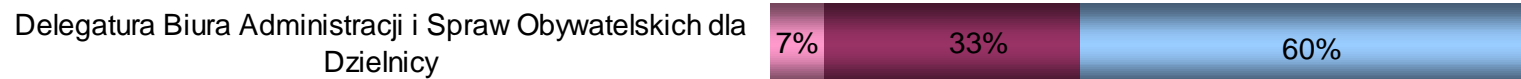


## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam     
 ■ Tak, po dopytaniu     
 ■ Nie

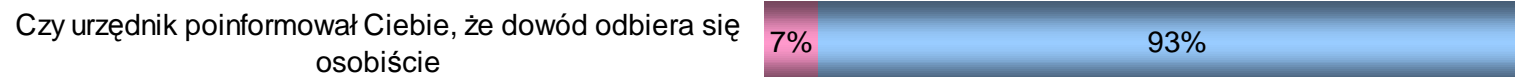
## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik



## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



## Inne



Tak, sam

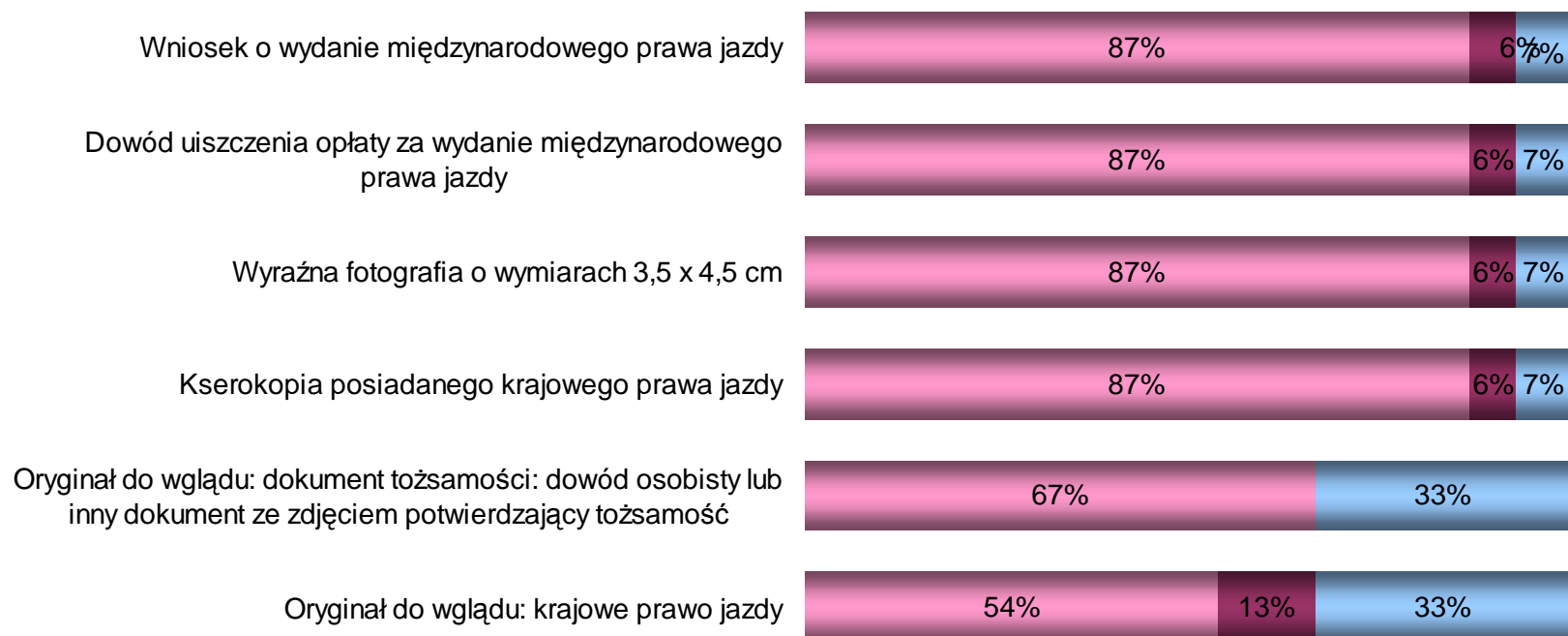
Tak, po dopytaniu

Nie

# Międzynarodowe prawo jazdy

Wydanie międzynarodowego prawa jazdy.

## Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



## Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam     
 ■ Tak, po dopytaniu     
 ■ Nie

## Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o którym poinformował urzędnik

Wydział Obsługi Mieszkańców/Delegatura Biura Administracji i Spraw Obywatelskich dla Dzielnicy



## Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik

do 3 dni



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

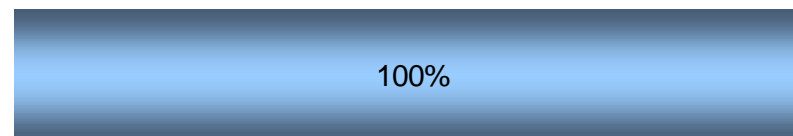
■ Nie

## Inne

Czy urzędnik poinformował Ciebie, że międzynarodowe prawo jazdy wydawane jest na okres do 3 lat?



Czy urzędnik poinformował Ciebie o tym, że okres ważności międzynarodowego prawa jazdy nie może przekraczać terminu ważności krajowego prawa jazdy?



■ Tak

■ Nie