



BADANIE TAJEMNICZY KLIENT

CZĘŚĆ II

Poszczególne scenki

RAPORT

Przygotowano dla: Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy

Warszawa, grudzień 2009

NAZWA SCENKI	OPIS SCENKI	MIEJSCE REALIZACJI
„Nowy samochód”	Rejestracja nowego pojazdu zakupionego w Polsce	PI
„Sklep z alkoholem”	Wydawanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych przeznaczonych do spożycia poza miejscem sprzedaży	WOM
„Remont zabytkowego mieszkania	Wydawanie pozwoleń na prowadzenie: prac konserwatorskich, restauratorskich, robót budowlanych, badań konserwatorskich i architektonicznych, a także innych działań przy zabytku nieruchomym wpisanym do rejestru zabytków.	PI
„Pierwszy dowód”	Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy.	BAiSO
„Działalność gospodarcza”	Zgłoszenie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej.	WOM
„Przerejestrowanie pojazdu”	Wydanie nowego dowodu rejestracyjnego w związku ze zmianą adresu.	WOM
„Wtórnik karty pojazdu”	Wydanie wtórnika karty pojazdu.	WOM
„Sprzedaż mieszkania”	Wydawanie wypisów z operatu ewidencji gruntów i budynków.	WOM
„Przyznanie dodatku mieszkaniowego”	Przyznanie dodatku mieszkaniowego.	PI
„Rozbiórka”	Wydanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę.	WOM
„Mieszkanie komunalne po dziadku/ojcu, babci/mamie”	Regulacja tytułu prawnego do komunalnego lokalu mieszkalnego.	WOM
„Wymeldowanie”	Wymeldowanie z pobytu stałego lub czasowego ponad 3 miesiące.	BAiSO
„Wymiana zniszczonego dowodu osobistego”	Wymiana zniszczonego dowodu osobistego.	BAiSO
„Dowód dla nieletniego”	Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy.	BAiSO
„Wydanie wtórnika prawa jazdy”	Wydanie wtórnika prawa jazdy.	WOM
„Cudzoziemiec”	Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy ponad 2 miesiące cudzoziemca, obywatela państwa członkowskiego UE.	BAiSO
„Etat”	Wydanie decyzji o wykreśleniu z ewidencji działalności gospodarczej.	WOM
„Kasztan”	Wydawanie zezwoleń na usuwanie drzew lub krzewów z terenu nieruchomości oraz ustalanie opłat za usunięcie drzew lub krzewów.	PI
„Zmiana dowodu”	Wymiana dowodu osobistego.	PI
„Międzynarodowe prawo jazdy”	Wydanie międzynarodowego prawa jazdy.	WOM



Nowy samochód

Rejestracja pojazdu nowego zakupionego w Polsce

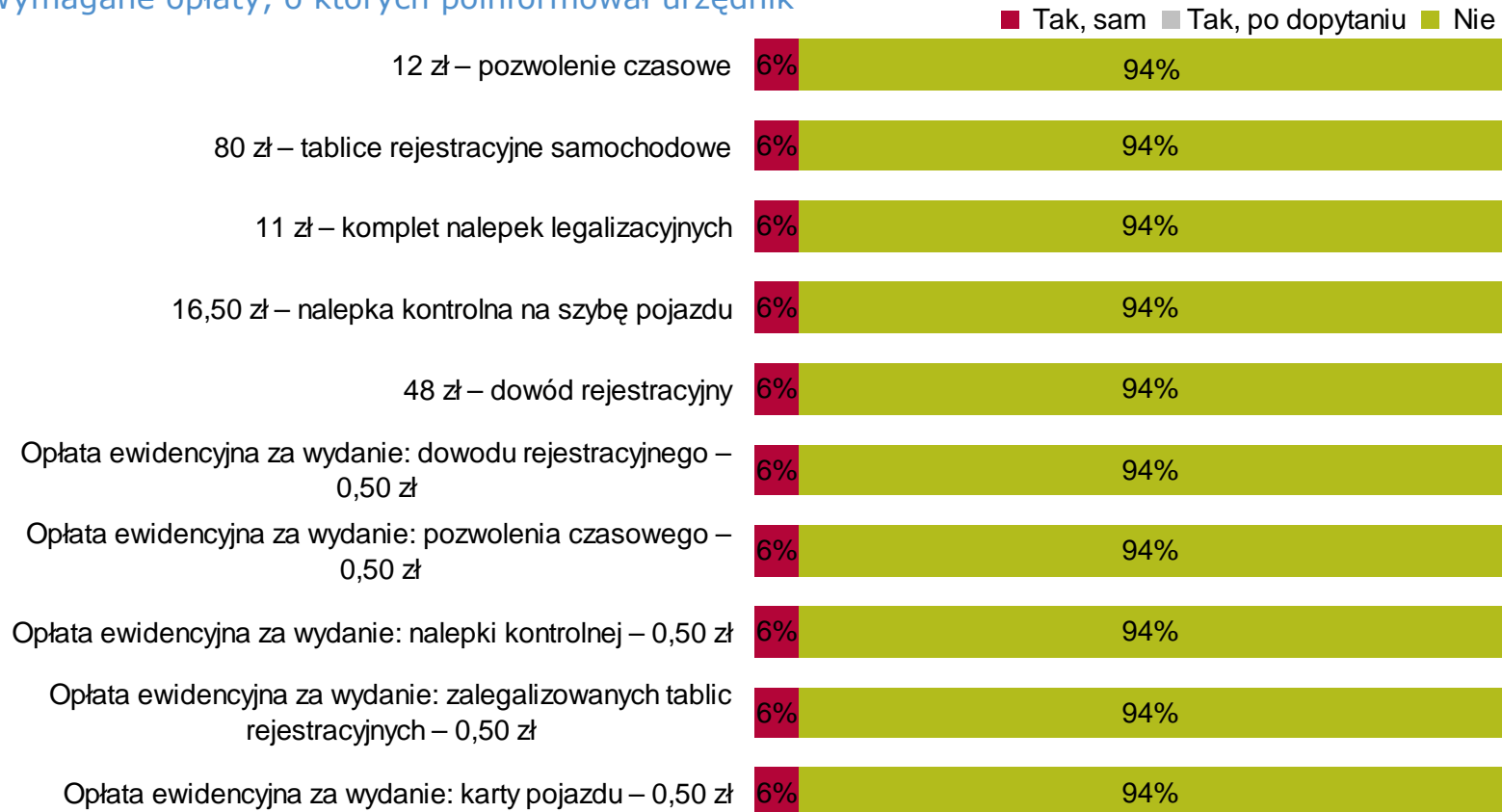
Rejestracja pojazdu nowego zakupionego w Polsce

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



Rejestracja pojazdu nowego zakupionego w Polsce

Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



Rejestracja pojazdu nowego zakupionego w Polsce

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



■ Tak, sam
 ■ Tak, po dopytaniu
 ■ Nie

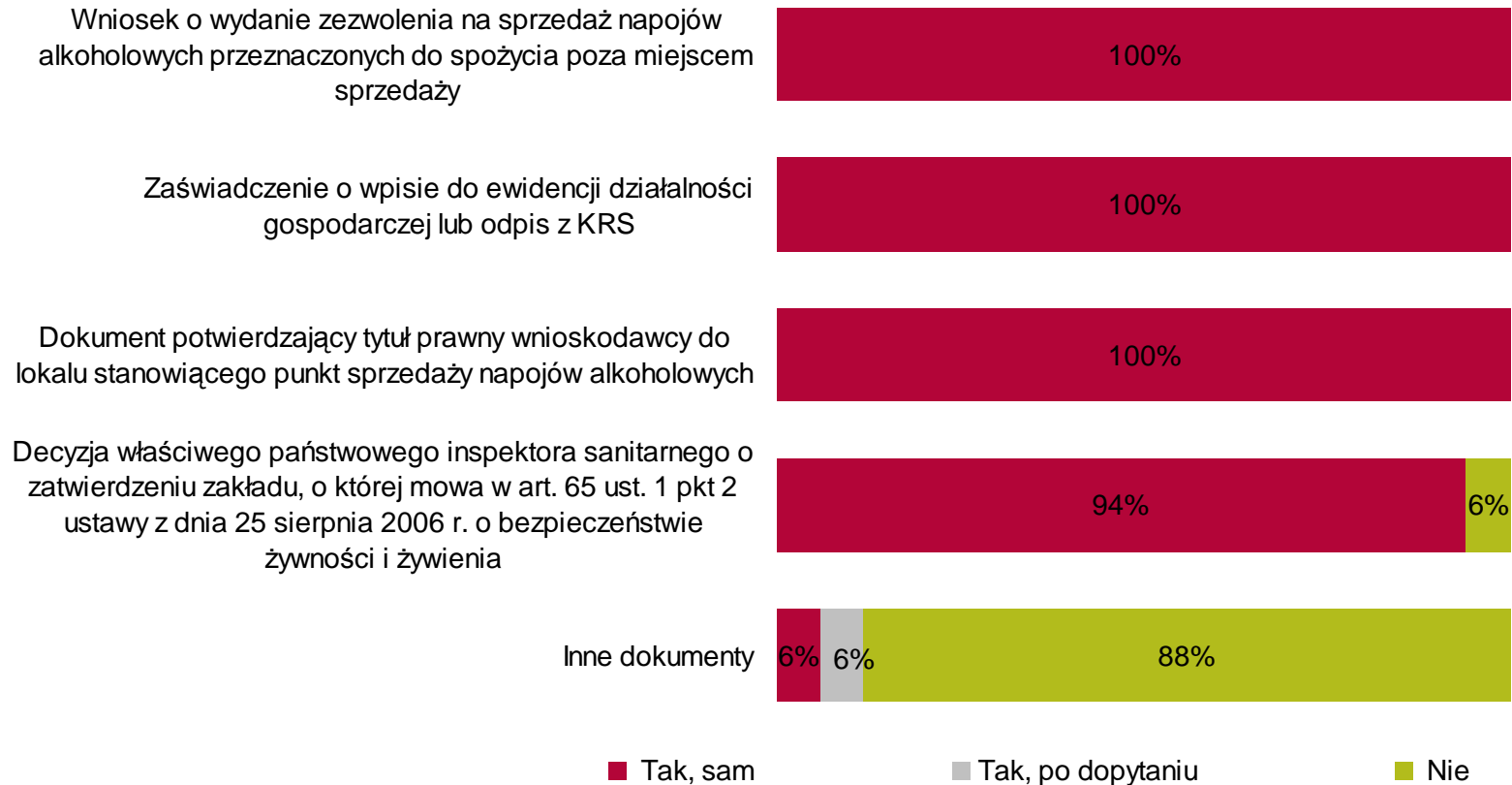


Sklep z alkoholem

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

Sklep z alkoholem

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



Sklep z alkoholem

Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik

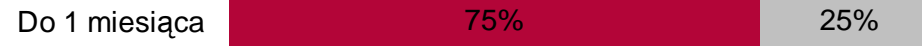


Sklep z alkoholem

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



Inne



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

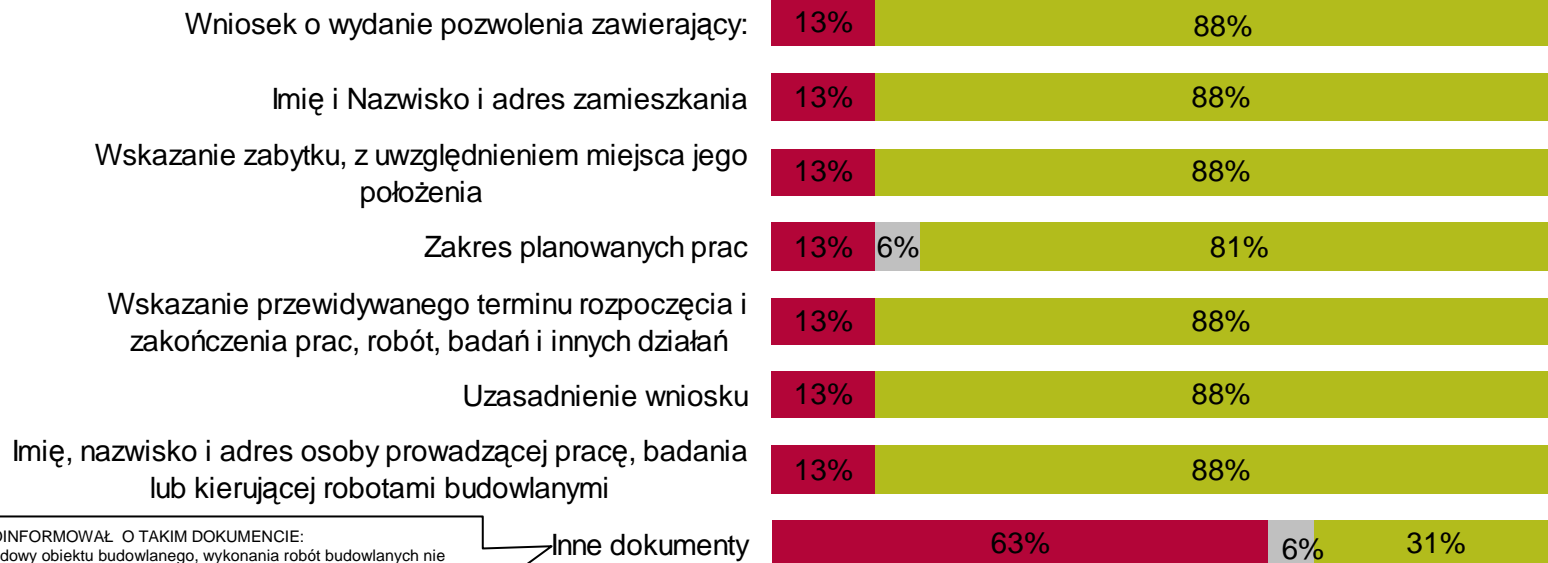


Remont zabytkowego mieszkania

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

Remont zabytkowego mieszkania

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



URZĘDNIK POINFORMOWAŁ O TAKIM DOKUMENCIE:

- Zgłoszenie budowy obiektu budowlanego, wykonania robót budowlanych nie wymagających pozwolenia na budowę.
- Wniosek o wydanie zaleceń konserwatorskich określających sposób korzystania z zabytku, jego zabezpieczenia i wykonania prac konserwatorskich oraz zakres dopuszczalnych zmian w tym zabytku.
- Wniosek o pozwolenie na budowę / rozbiórkę i oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością.

■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

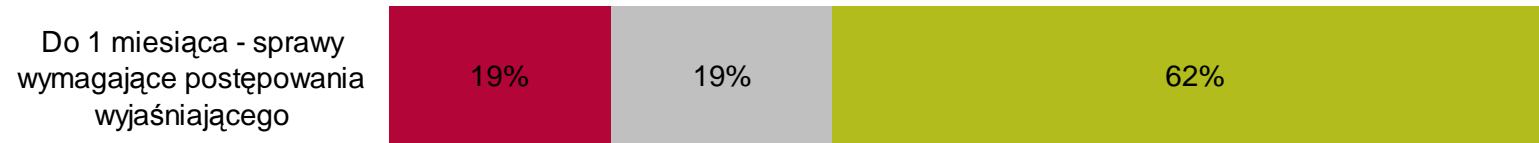
Liczba wizyt. N=16

Remont zabytkowego mieszkania

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

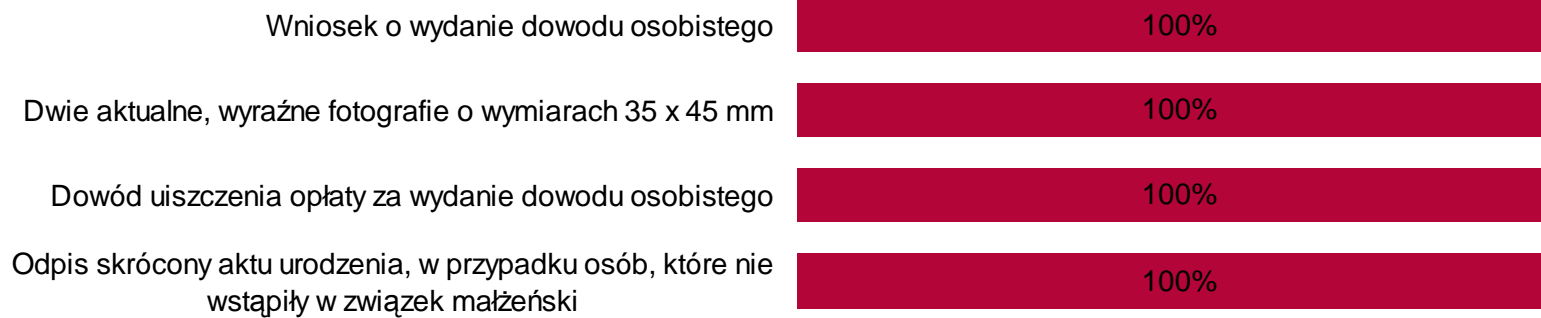


Pierwszy dowód

Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy.

Pierwszy dowód

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

Pierwszy dowód

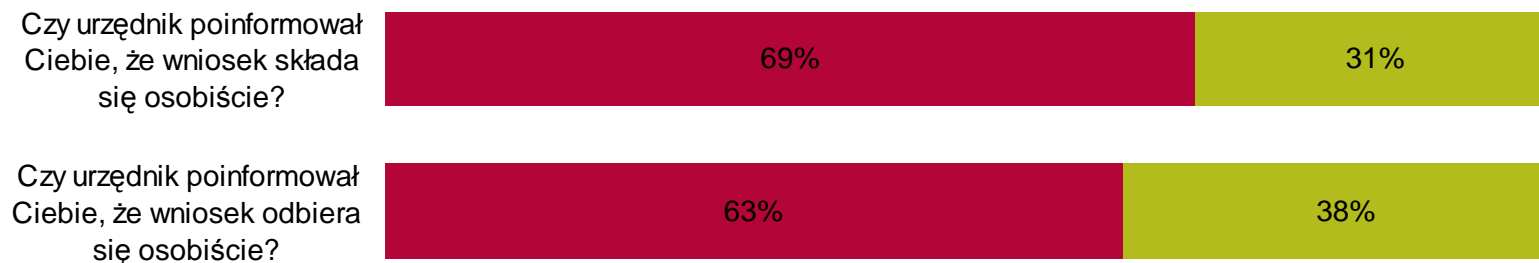
Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



Inne



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

Liczba wizyt. N=16



Działalność gospodarcza

Zgłoszenie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej.

Działalność gospodarcza

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik

Wypełniony formularz EDG-1 wniosku o wpis do ewidencji działalności gospodarczej

100%

Dowód osobisty do wglądu

63%

25%

13%

Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik

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

13%

69%

19%

■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

Działalność gospodarcza

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



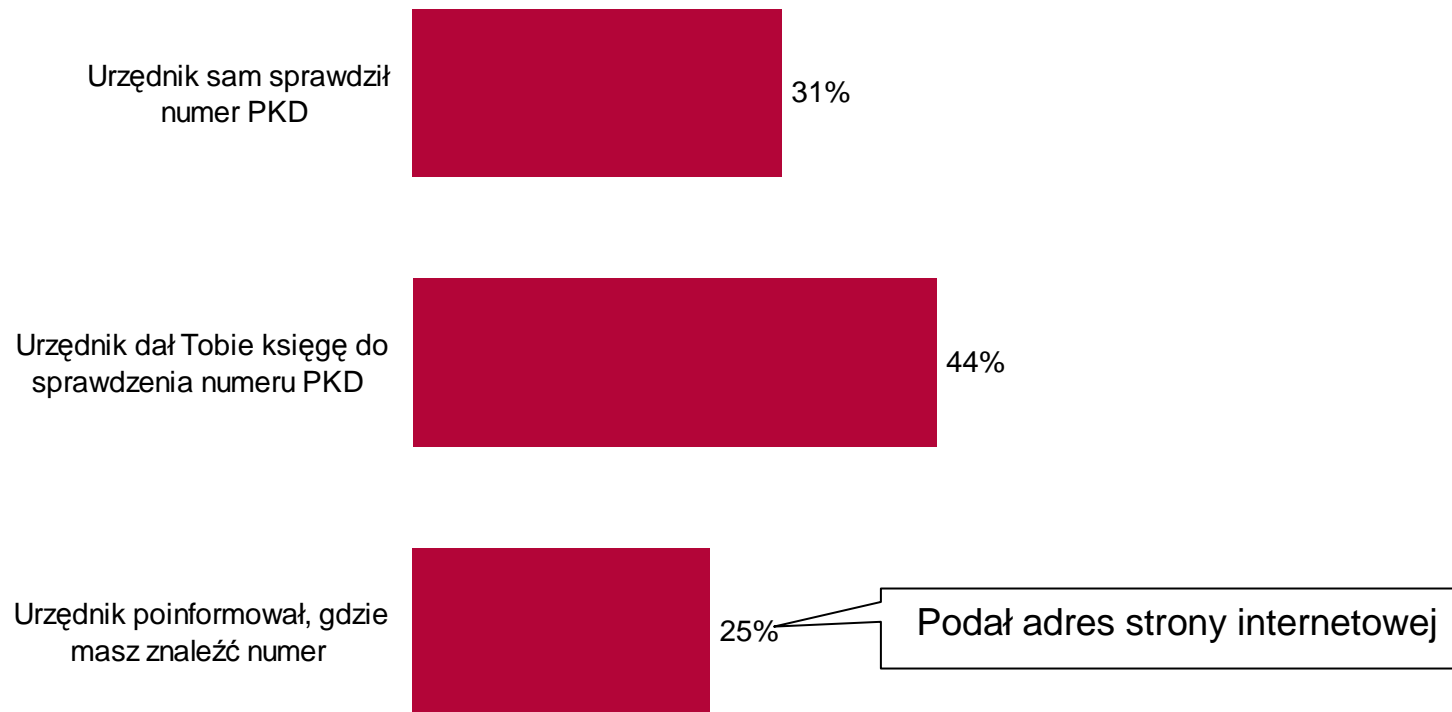
Inne



■ Tak, sam ■ Tak, po dopytaniu ■ Nie

Działalność gospodarcza

Zachowanie urzędnika podczas wyjaśniania przedstawionej sprawy – dotyczy numeru PKD





Przerejestrowanie pojazdu

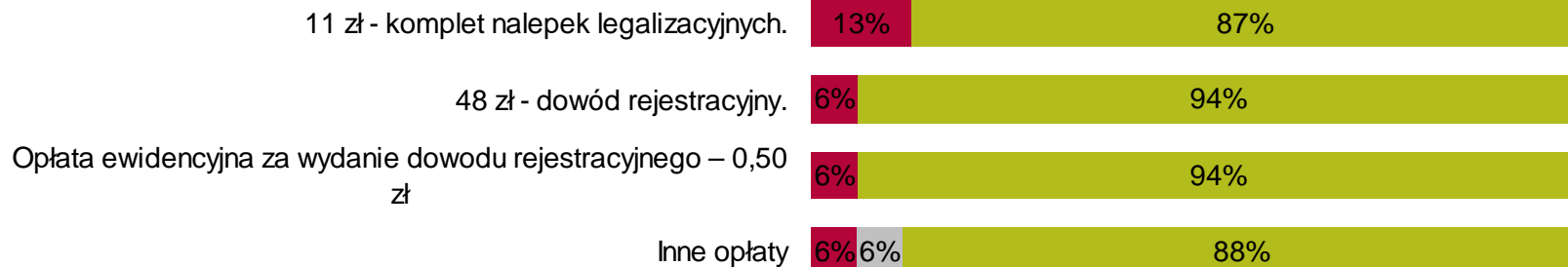
Wydanie nowego dowodu rejestracyjnego w związku ze zmianą adresu.

Przerejestrowanie pojazdu

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



Przerejestrowanie pojazdu

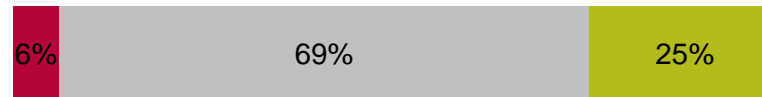
Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik

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

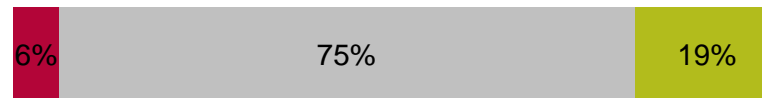


Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik

Niezwłocznie - sprawy nie wymagające zbierania dowodów,
informacji lub wyjaśnień



Do 1 miesiąca - sprawy wymagające postępowania
wyjaśniającego



Do 2 miesięcy - sprawy szczególnie skomplikowane



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

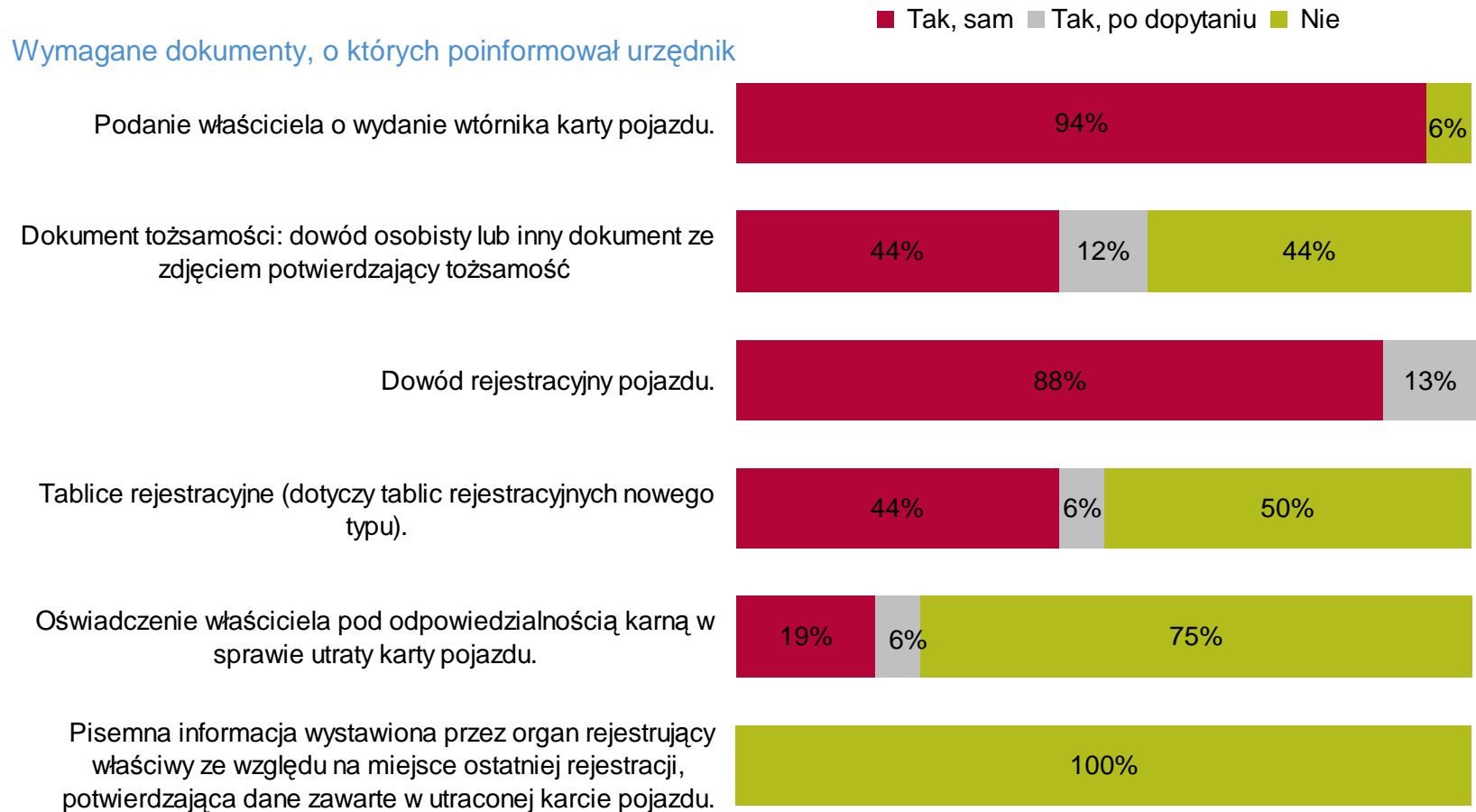
■ Nie



Wtórnik karty pojazdu

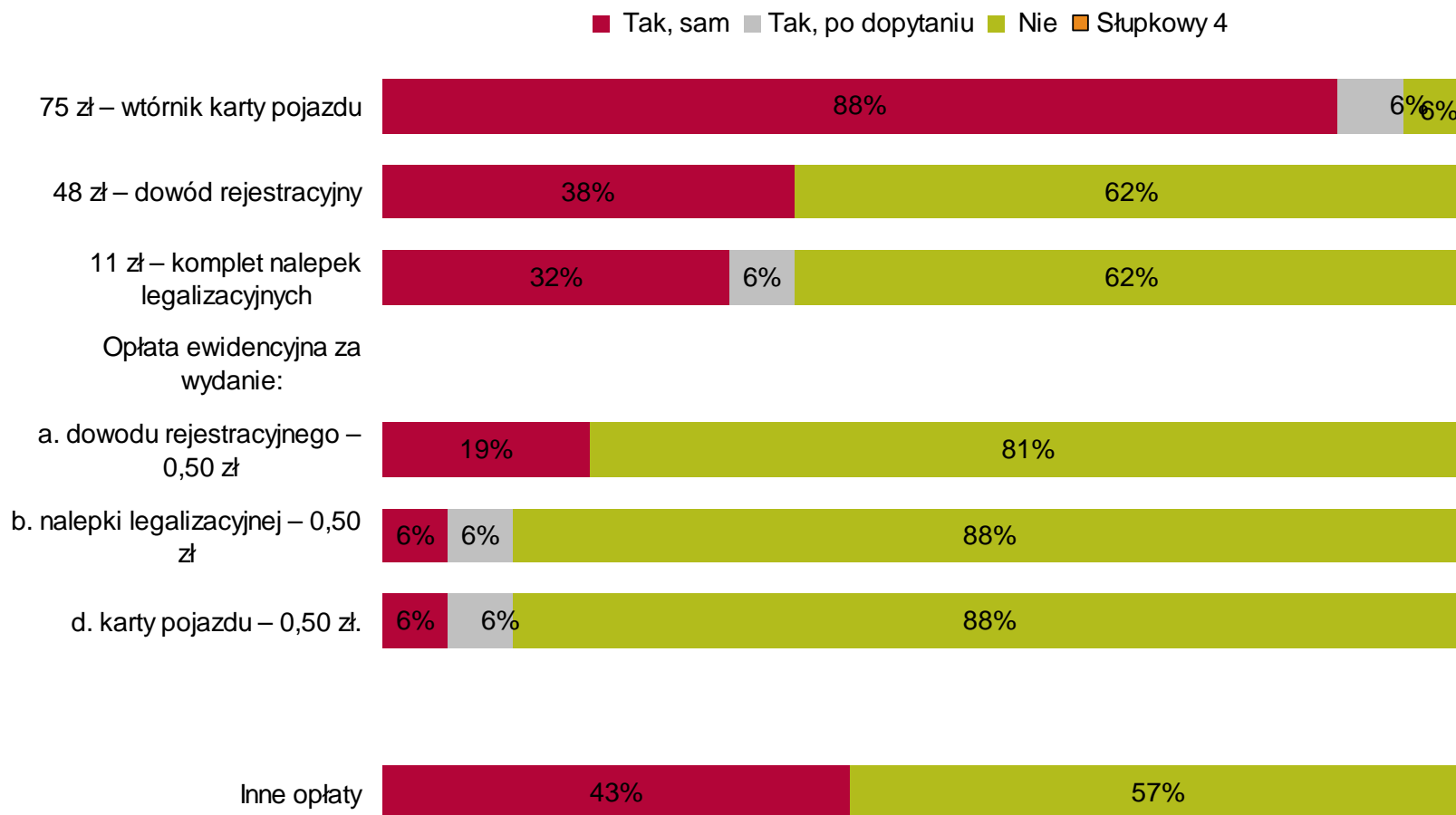
Wydanie wtórnika karty pojazdu.

Wtórnik karty pojazdu



Wtórnik karty pojazdu

Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



Wtórnik karty pojazdu

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik

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



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik

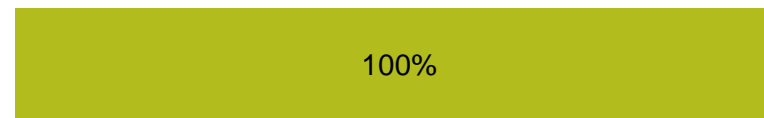
Niezwłocznie - sprawy nie wymagające zbierania dowodów,
informacji lub wyjaśnień



Do 1 miesiąca - sprawy wymagające postępowania
wyjaśniającego



Do 2 miesięcy - sprawy szczególnie skomplikowane



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie



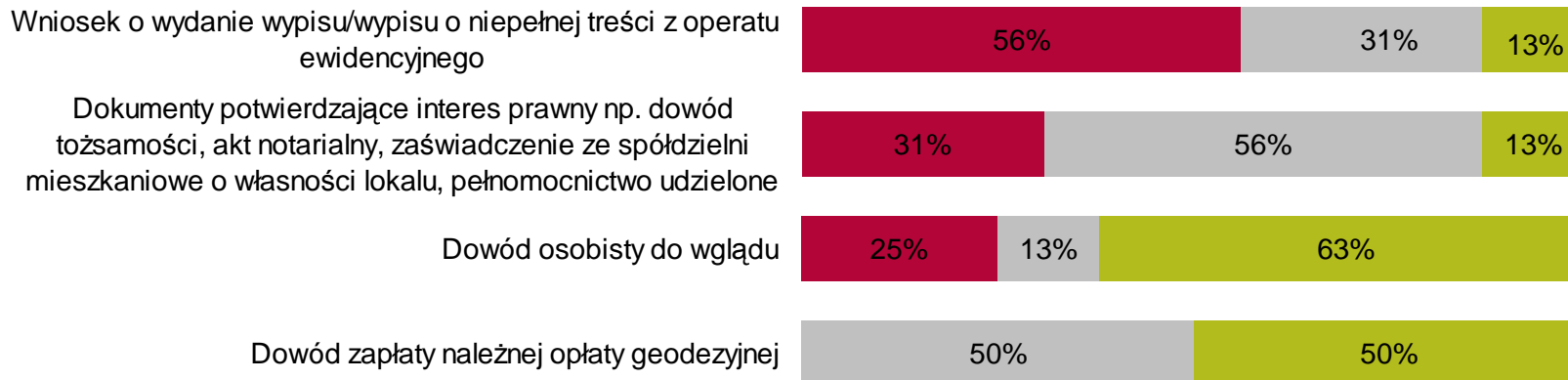
Sprzedaż mieszkania

Wydawanie wypisów z operatu ewidencji gruntów i budynków.

Sprzedaż mieszkania

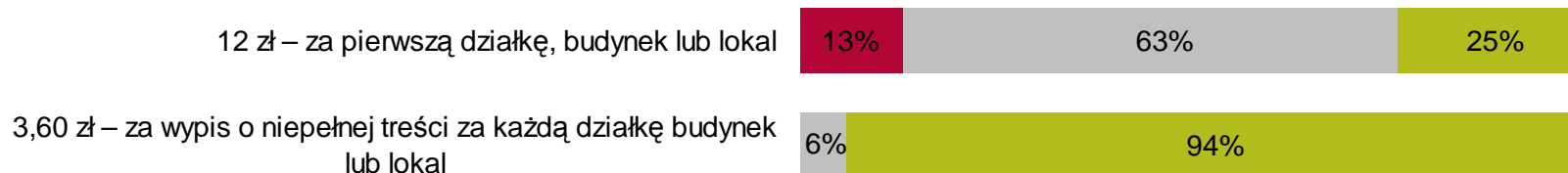
Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik

■ Tak, sam ■ Tak, po dopytaniu ■ Nie



Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik

Opata geodezyjna



Sprzedaż mieszkania

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik

WOM dla Dzielnicy /
Delegatura Biura Geodezji i
Katastru w Dzielnicy / Biuro
Geodezji i Katastru



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik

Do 7 dni



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie



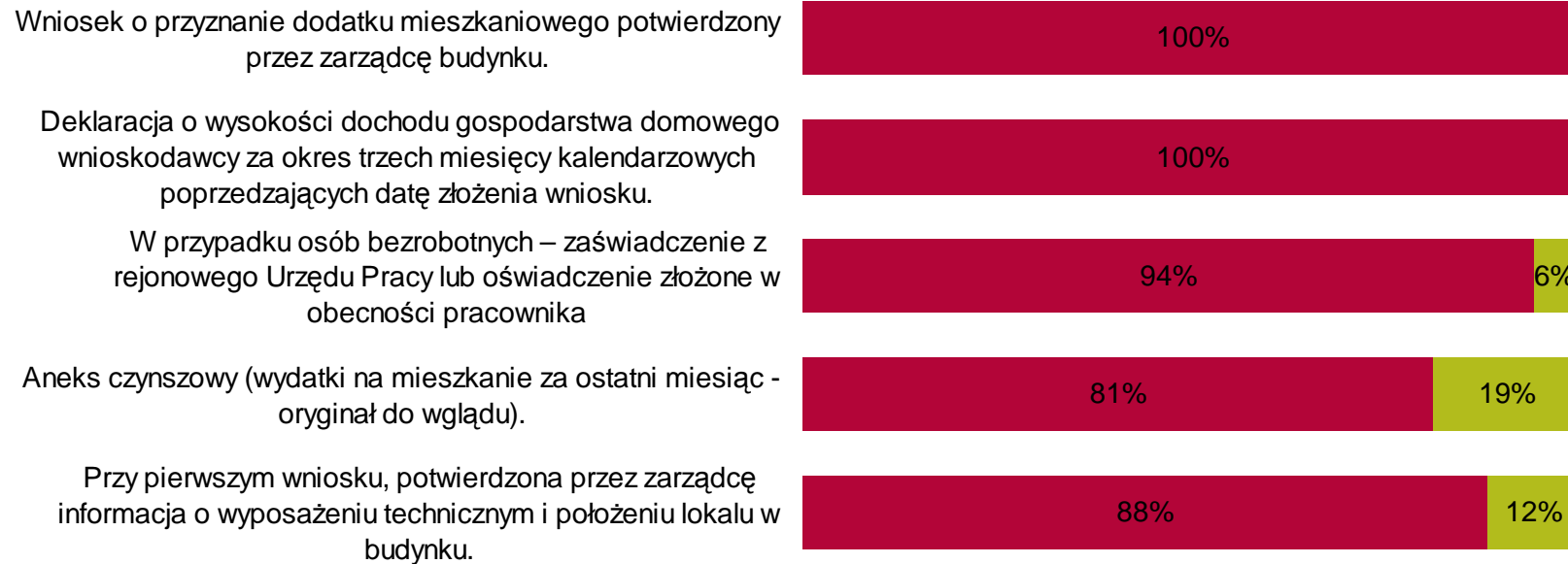
Przyznanie dodatku mieszkaniowego

Przyznanie dodatku mieszkaniowego.

Przyznanie dodatku mieszkaniowego

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik

■ Tak, sam ■ Tak, po dopytaniu ■ Nie



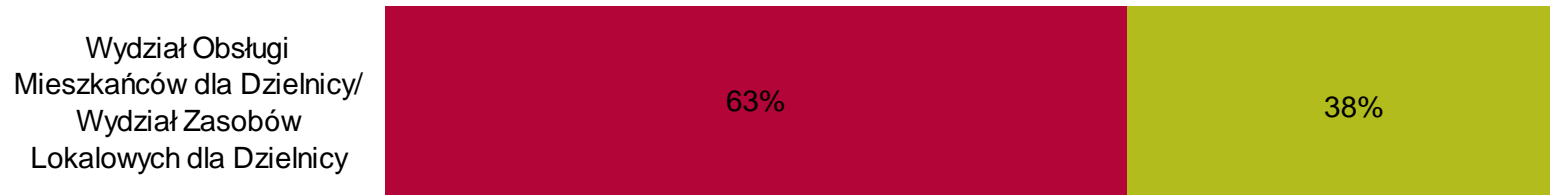
Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



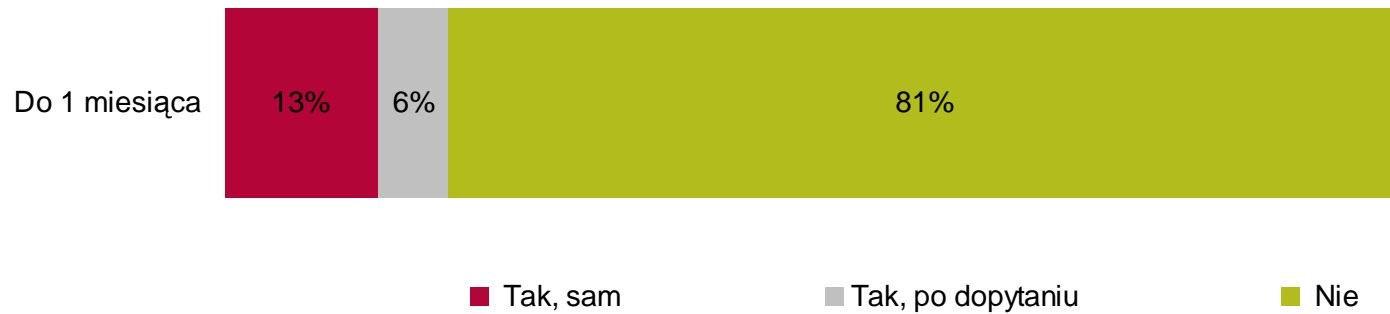
Liczba wizyt. N=16

Przyznanie dodatku mieszkaniowego

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



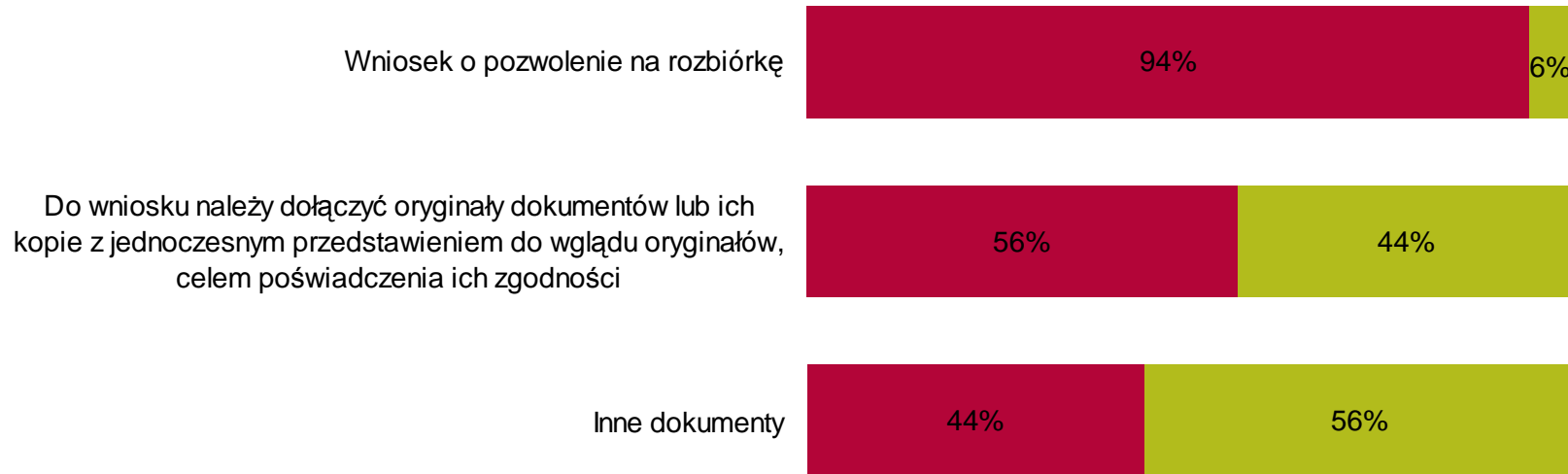


Rozbiórka

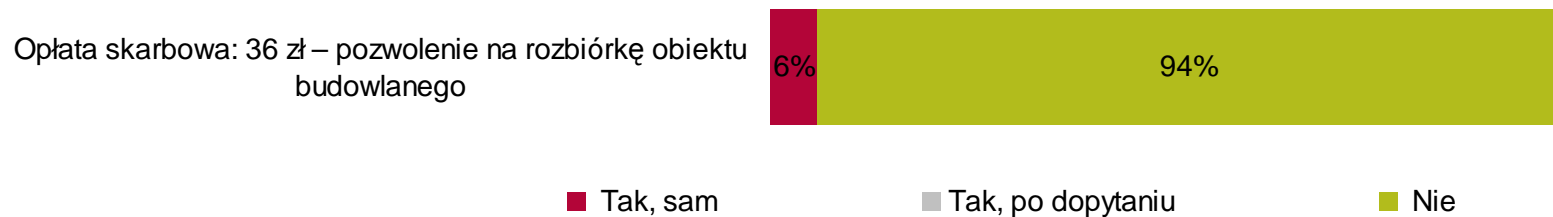
Wydanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę.

Rozbiórka

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

Rozbiórka

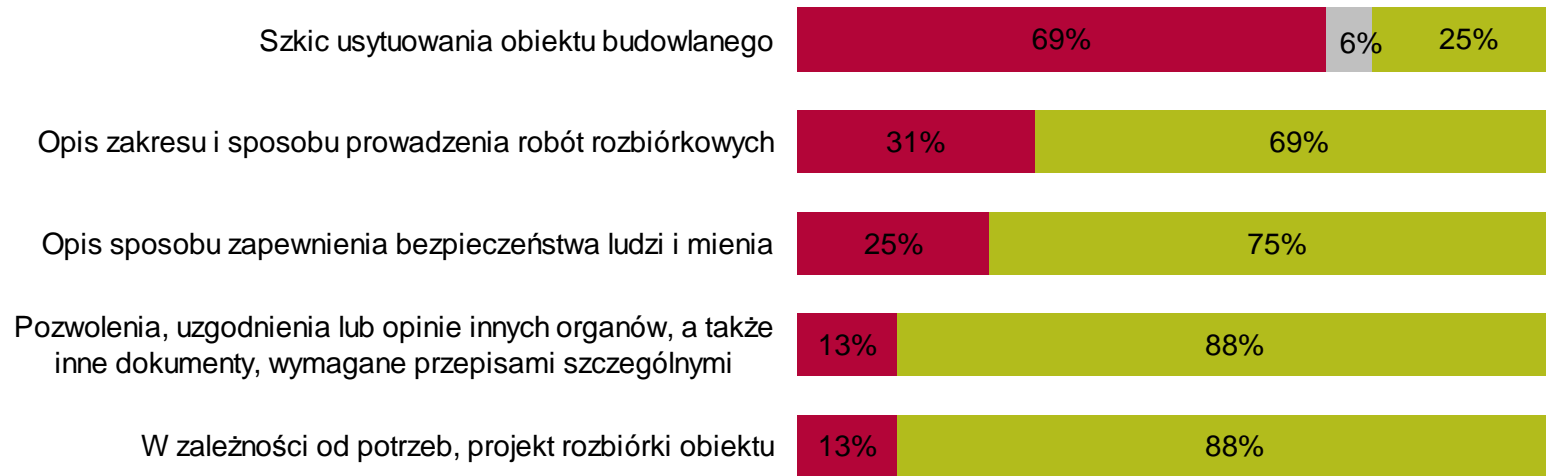
Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



Wymagane załączniki, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

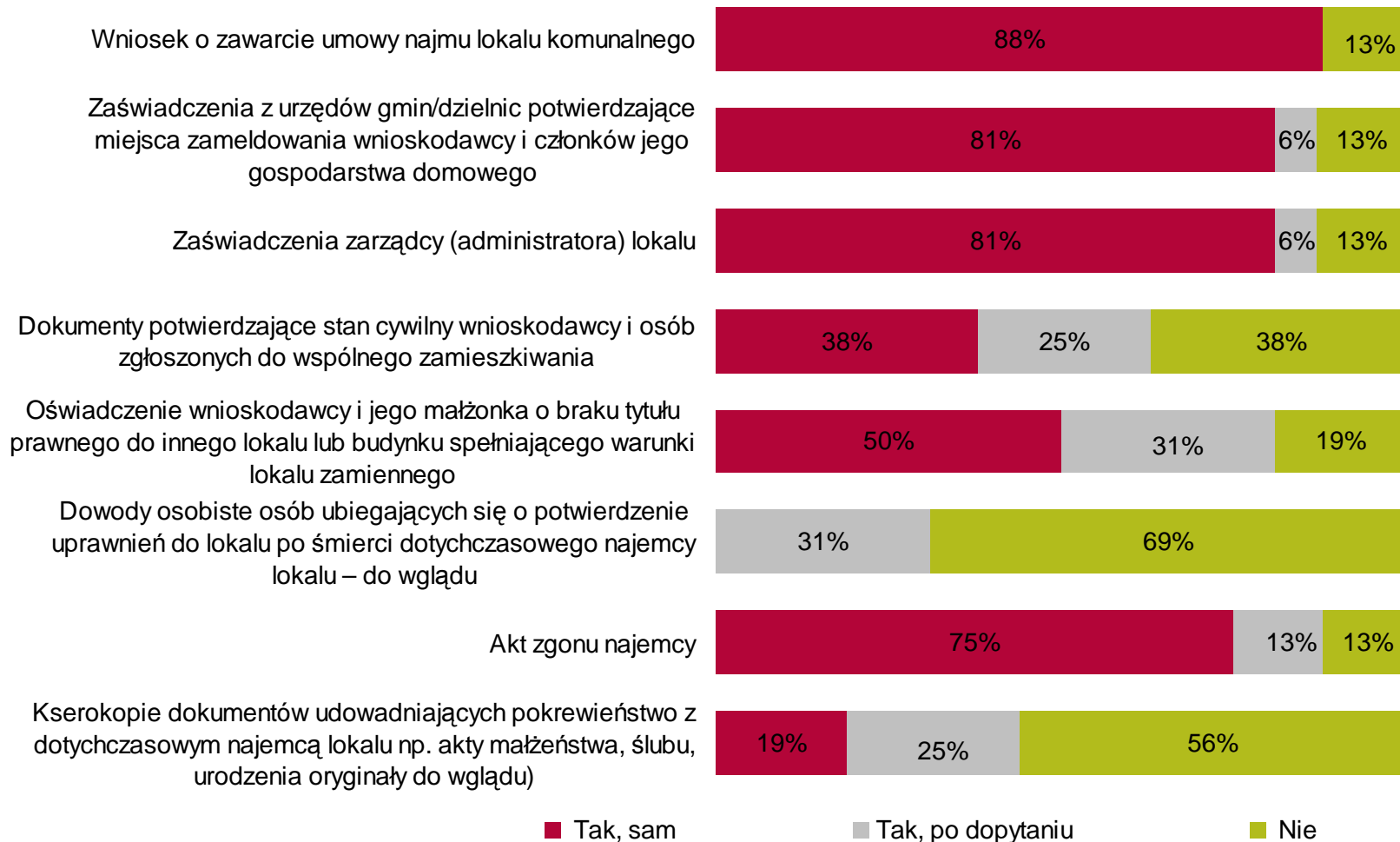


Mieszkanie komunalne

Regulacja tytułu prawnego do komunalnego lokalu mieszkalnego.

Mieszkanie komunalne

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



Mieszkanie komunalne

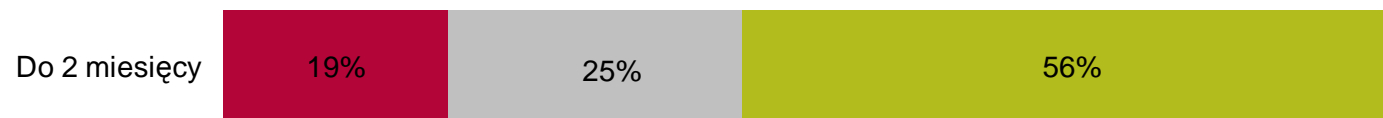
Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

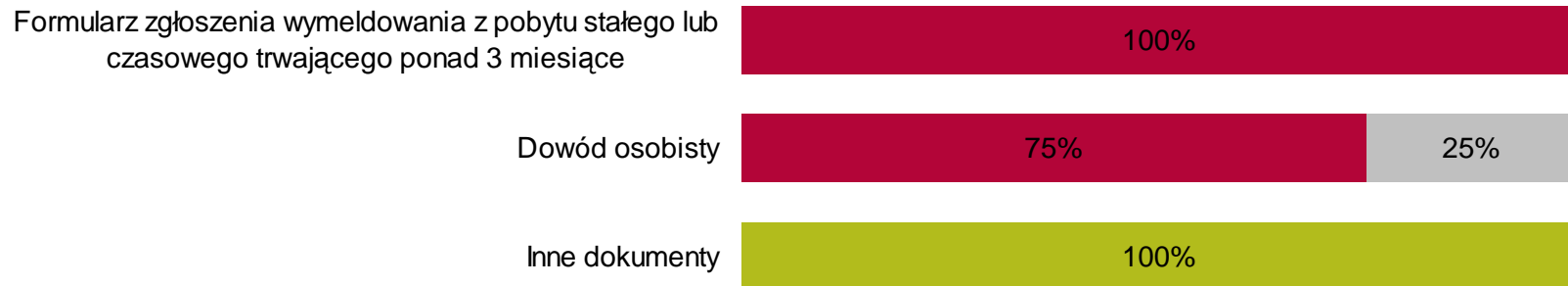


Wymeldowanie

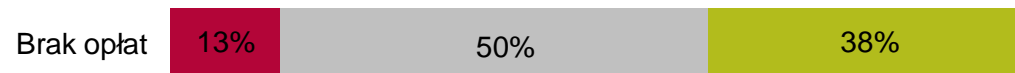
Wymeldowanie z pobytu stałego lub czasowego ponad 3 miesiące.

Wymeldowanie

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



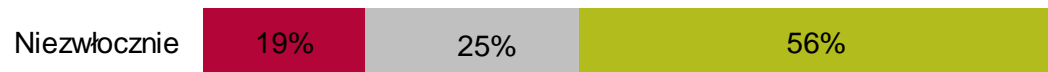
Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie



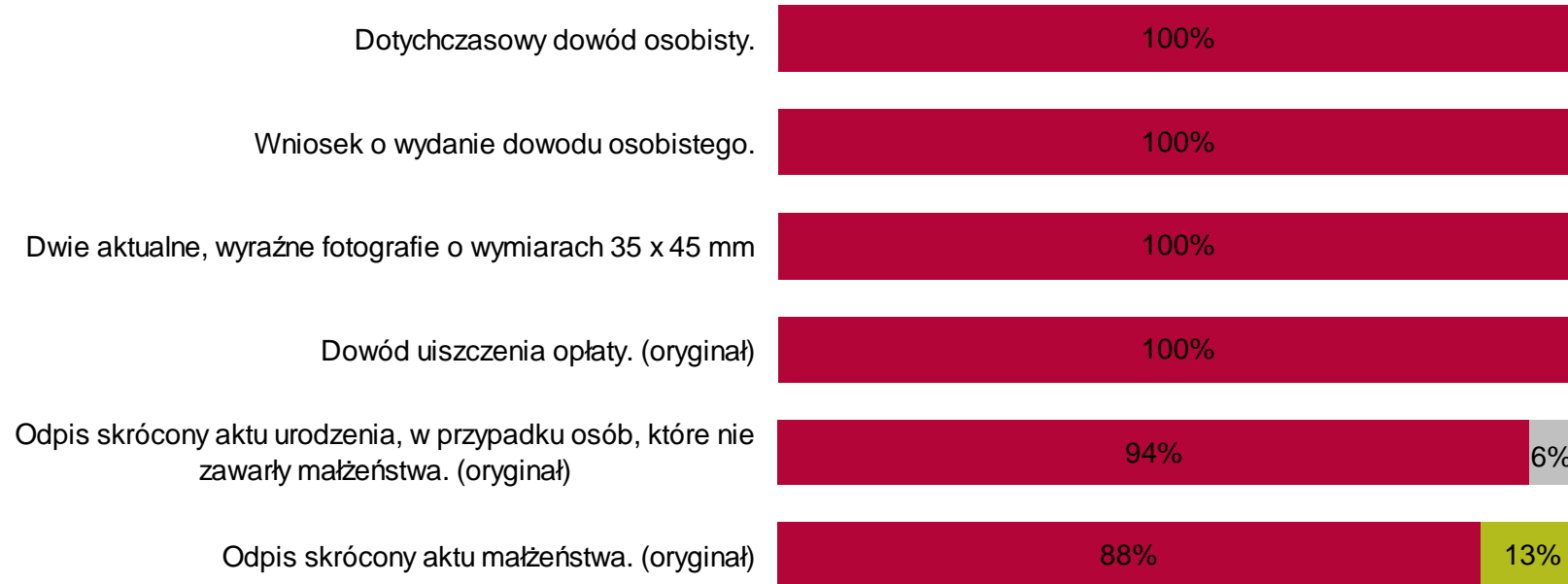
Wymiana zniszczonego dowodu

Wymiana zniszczonego dowodu osobistego.

Wymiana zniszczonego dowodu

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik

■ Tak, sam ■ Tak, po dopytaniu ■ Nie



Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik

30 zł – za wydanie dowodu osobistego 100%

Wymiana zniszczonego dowodu

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



Inne



■ Tak, sam
 ■ Tak, po dopytaniu
 ■ Nie

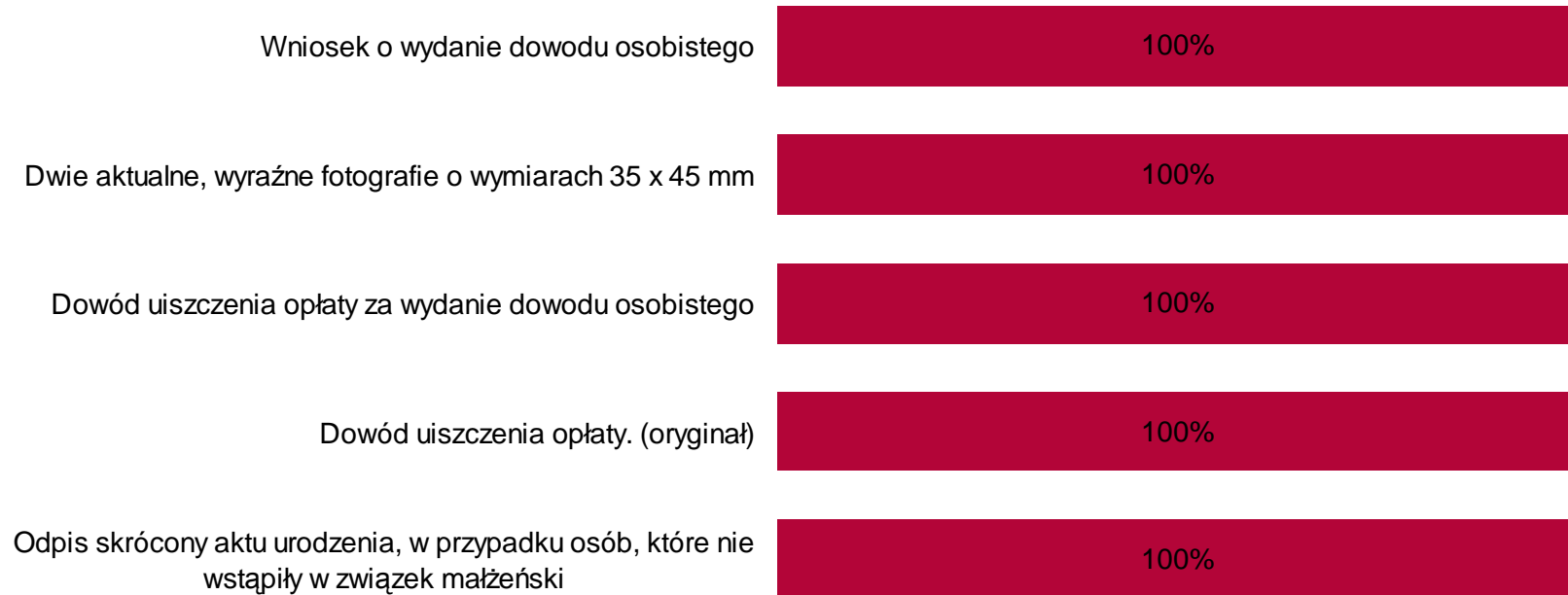


Dowód dla małego

Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy.

Dowód dla małoletniego

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

Dowód dla małoletniego

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



Inne



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie



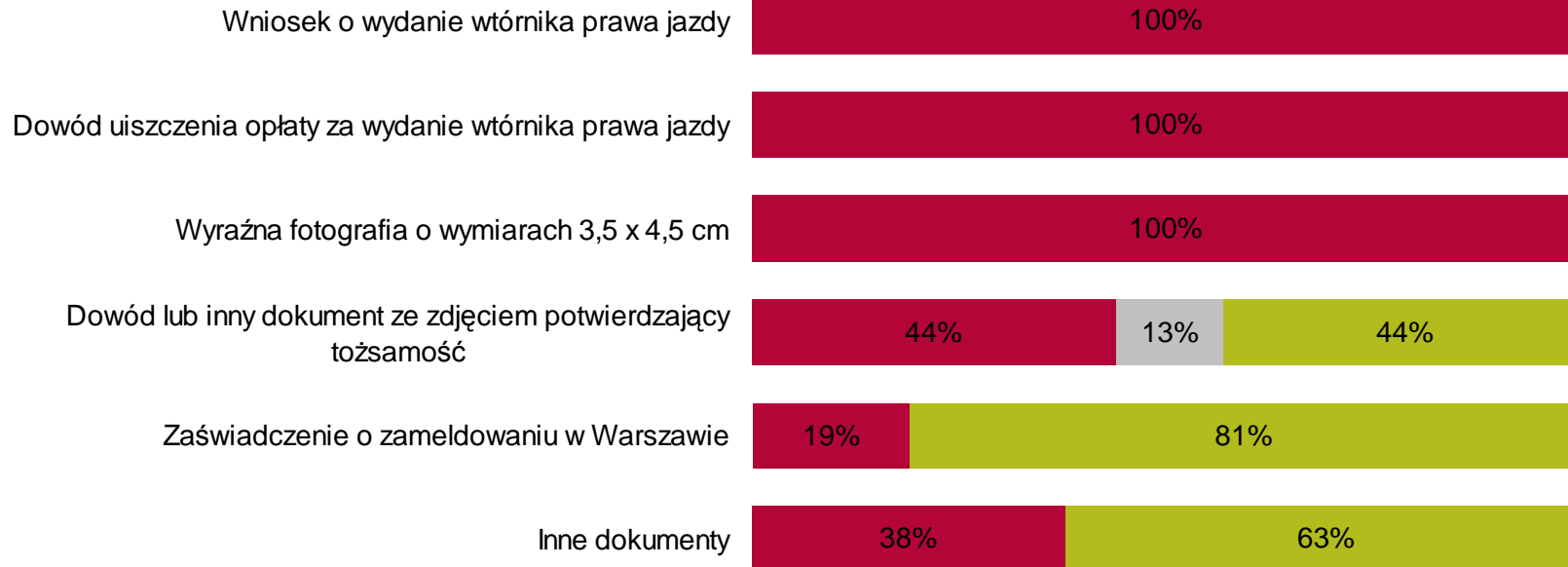
Wydanie wtórnika prawa jazdy

Wydanie wtórnika prawa jazdy.

Wydanie wtórnika prawa jazdy

■ Tak, sam ■ Tak, po dopytaniu ■ Nie

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik

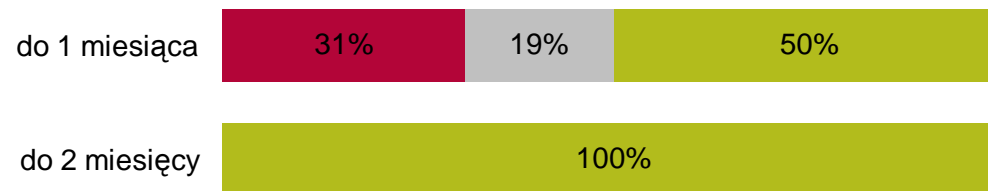


Wydanie wtórnika prawa jazdy

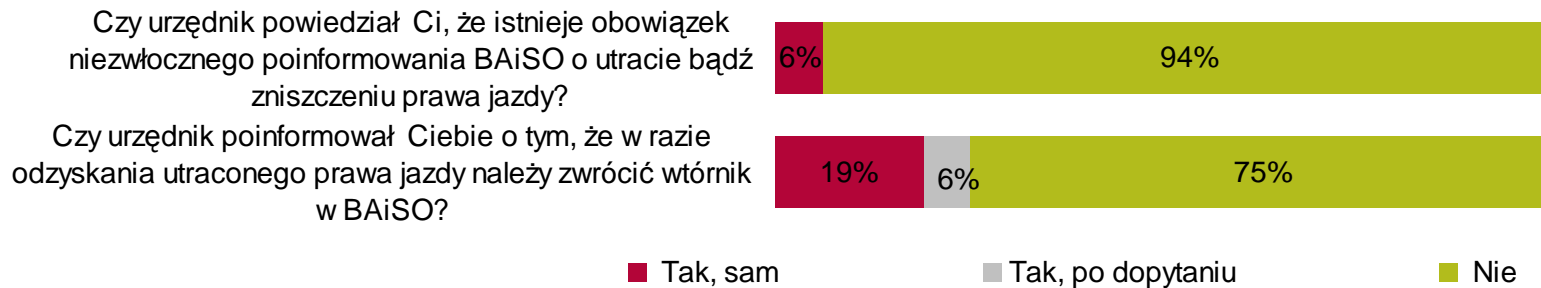
Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



Inne



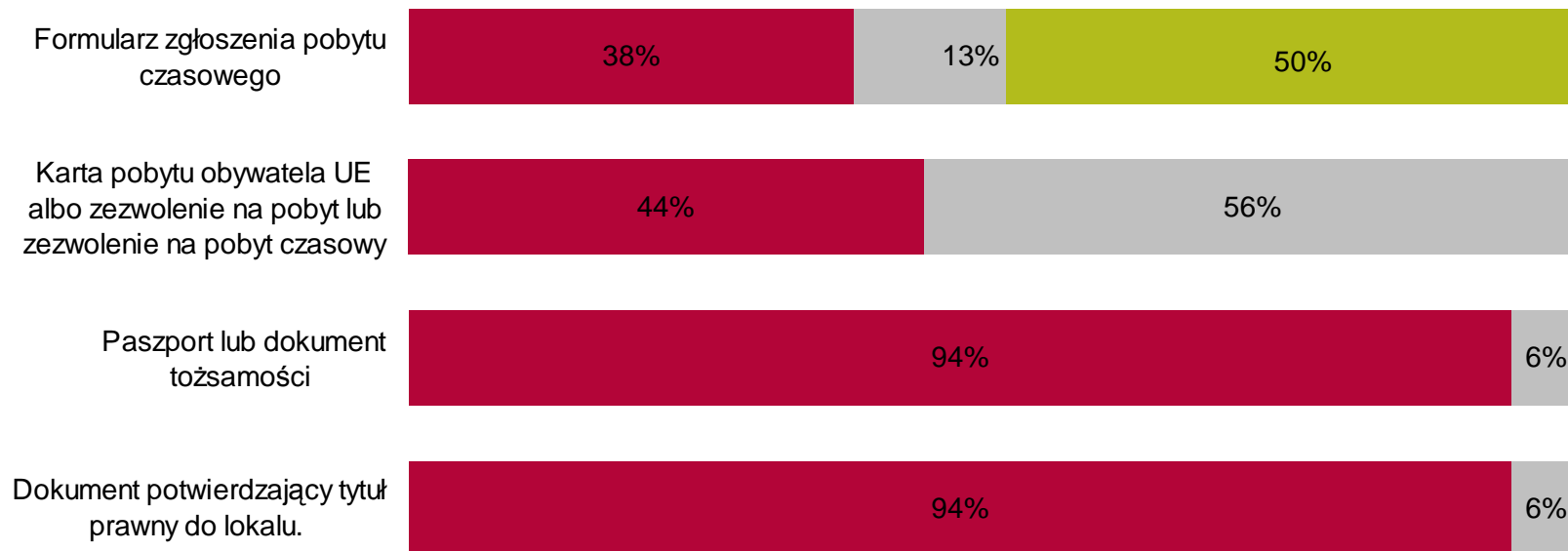


Cudzoziemiec

Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy ponad dwa miesiące cudzoziemca, obywatela państwa członkowskiego UE .

Cudzoziemiec

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

Cudzoziemiec

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



Inne



■ Tak, sam ■ Tak, po dopytaniu ■ Nie



Etat

Wydanie decyzji o wykreśleniu z ewidencji działalności gospodarczej.

Etat

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik

Wypełniony formularz EDG-1 wniosku o wpis do ewidencji działalności gospodarczej.

100%

Inne dokumenty

19%

81%

Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik

Brak opłat

13%

87%

■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

Etat

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik

Wydział właściwy do spraw działalności gospodarczej i zezwoleń dla Dzielnicy



Wydział Obsługi Mieszkańców dla Dzielnicy



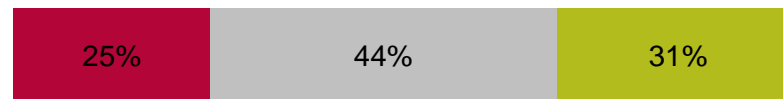
Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik

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?



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

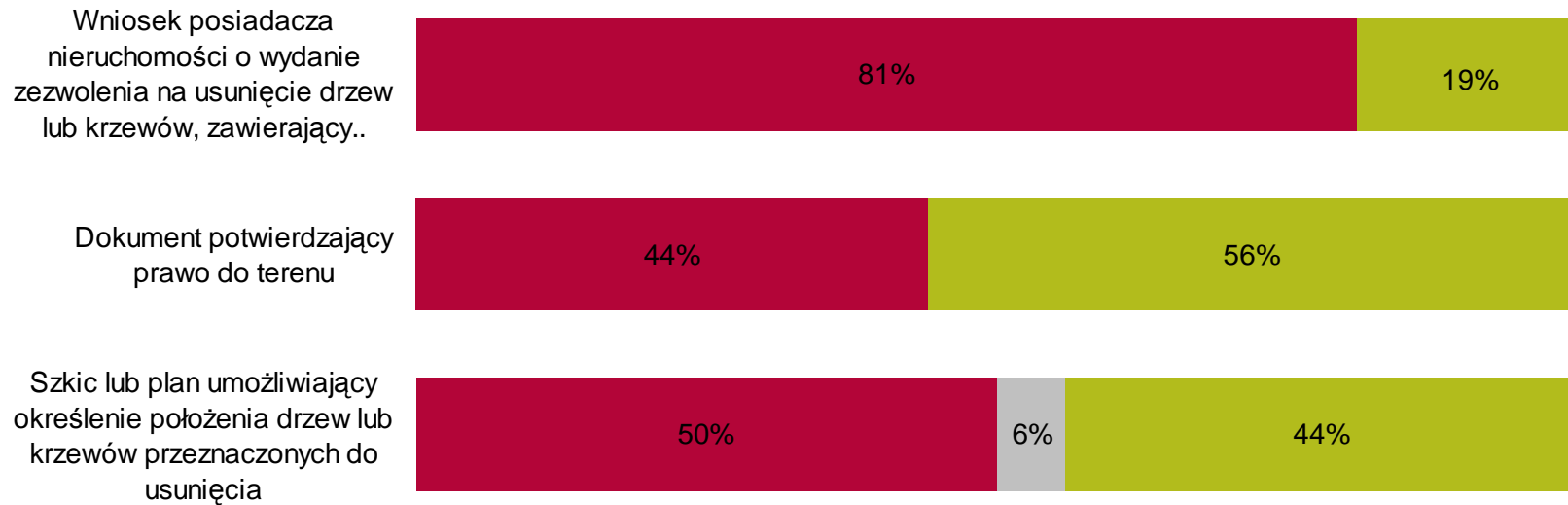


Kasztan

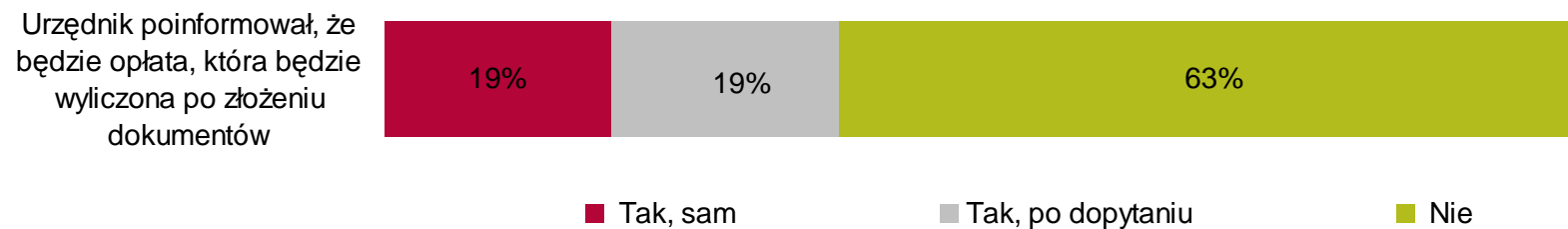
Wydawanie zezwoleń na usuwanie drzew lub krzewów z terenu nieruchomości oraz ustalanie opłat za usunięcie drzew lub krzewów.

Kasztan

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



Kasztan

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których 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



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



Czy urzędnik poinformował, że wniosek musi być podpisany przez wszystkich właścicieli nieruchomości?



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

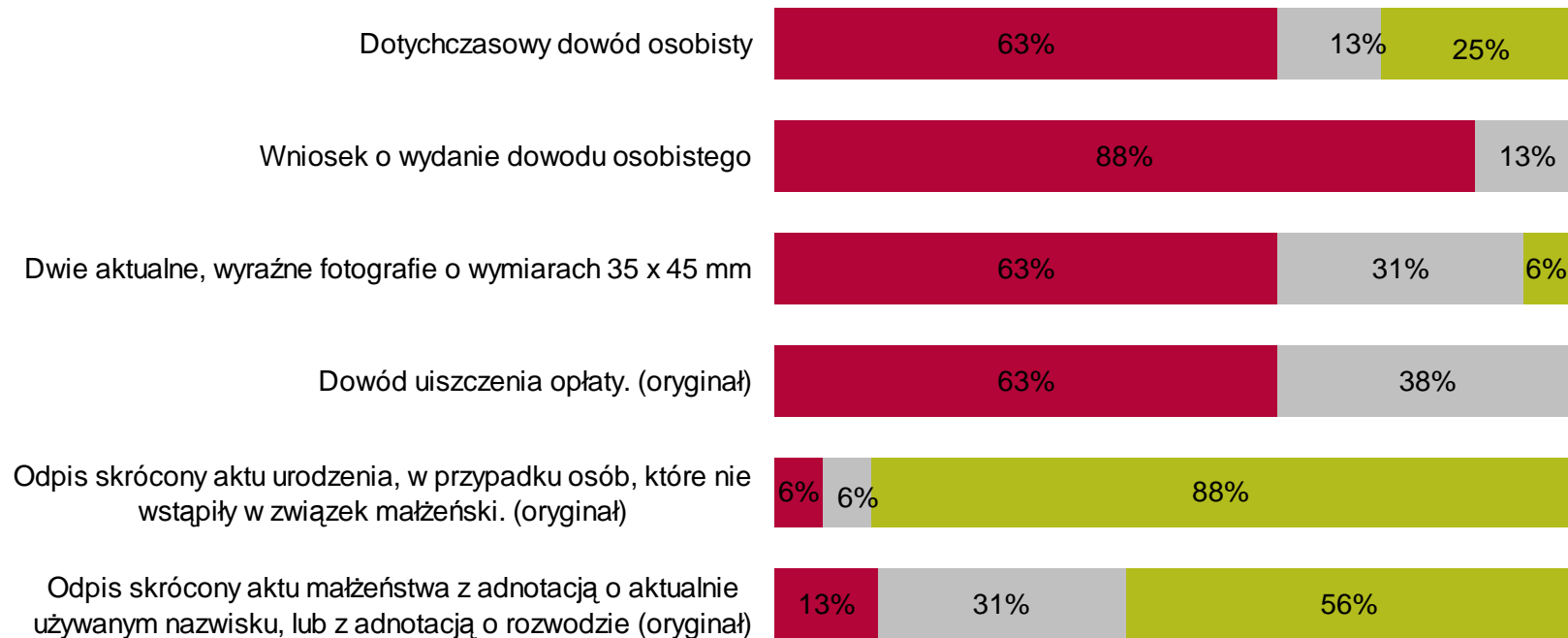


Zmiana dowodu

Wymiana dowodu osobistego.

Zmiana dowodu

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

Liczba wizyt. N=16

Zmiana dowodu

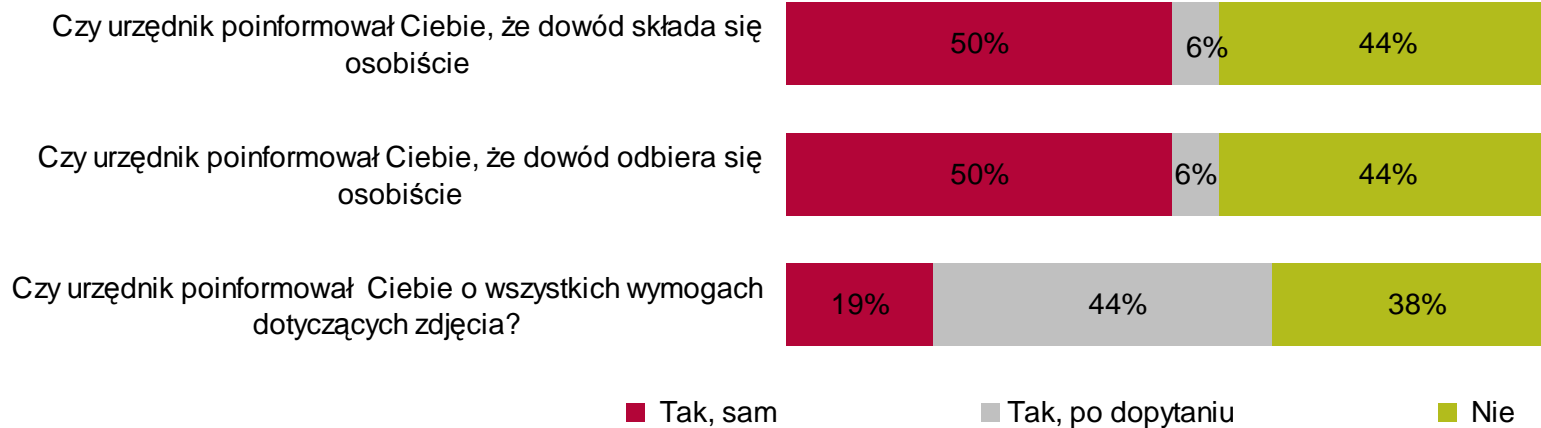
Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



Inne



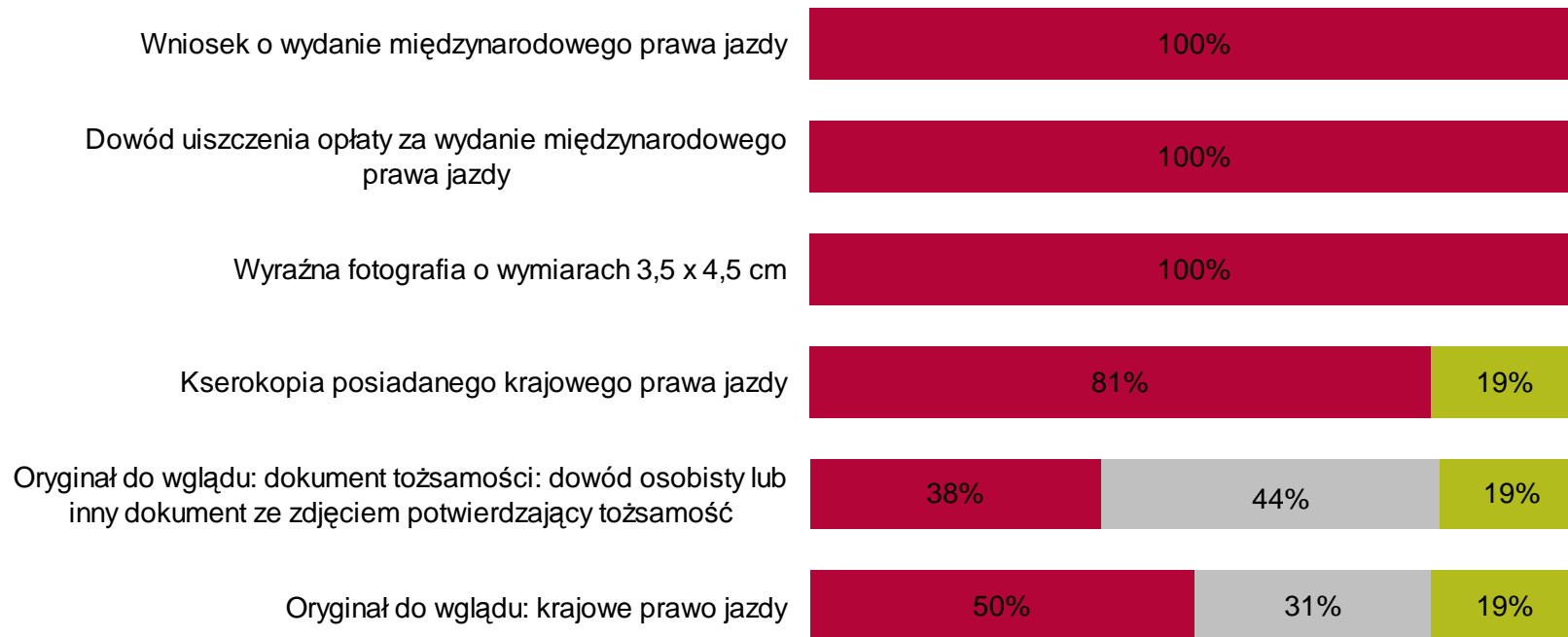


Międzynarodowe prawo jazdy

Wydanie międzynarodowego prawa jazdy.

Międzynarodowe prawo jazdy

Wymagane dokumenty, o których poinformował urzędnik



Wymagane opłaty, o których poinformował urzędnik



■ Tak, sam

■ Tak, po dopytaniu

■ Nie

Liczba wizyt. N=16

Międzynarodowe prawo jazdy

Miejsce złożenia i odbioru dokumentów, o których poinformował urzędnik

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



Termin odpowiedzi, o którym poinformował urzędnik



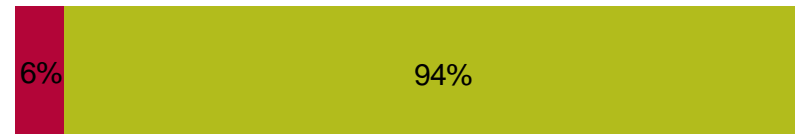
■ Tak, sam

■ 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

Liczba wizyt. N=16