

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa klienta w jednostkach administracji**

Oznaczenie kwalifikacji: **A.68**

Wersja arkusza: **X**

A.68-X-16.05

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2016
CZEŚĆ PISEMNA**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której w oznaczonych miejscach:
 - wpisz oznaczenie kwalifikacji,
 - zamaluj kratkę z oznaczeniem wersji arkusza,
 - wpisz swój numer PESEL*,
 - wpisz swoją datę urodzenia,
 - przyklej naklejkę ze swoim numerem PESEL.
3. Arkusz egzaminacyjny zawiera test składający się z 40 zadań.
4. Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać 1 punkt.
5. Aby zdać część pisemną egzaminu musisz uzyskać co najmniej 20 punktów.
6. Czytaj uważnie wszystkie zadania.
7. Rozwiązania zaznaczaj na KARCIE ODPOWIEDZI długopisem lub piórem z czarnym tuszem/atramentem.
8. Do każdego zadania podane są cztery możliwe odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ kratek w KARCIE ODPOWIEDZI:

A	B	C	D
---	---	---	---

9. Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
10. Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np., gdy wybrałeś odpowiedź „A”:

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	D
-------------------------------------	---	---	---

11. Staraj się wyraźnie zaznaczać odpowiedzi. Jeżeli się pomylisz i błędnie zaznaczysz odpowiedź, otocz ją kółkiem i zaznacz odpowiedź, którą uważasz za poprawną, np.

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------------------	---	---	-------------------------------------

12. Po rozwiązaniu testu sprawdź, czy zaznaczyłeś wszystkie odpowiedzi na KARCIE ODPOWIEDZI i wprowadziłeś wszystkie dane, o których mowa w punkcie 2 tej instrukcji.

Pamiętaj, że oddajesz przewodniczącemu zespołu nadzorującego tylko KARTĘ ODPOWIEDZI.

Powodzenia!

* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

Zadanie 1.

Akt organu państwa, wydany na podstawie konstytucyjnie lub ustawowo przyznanych uprawnień, mocą którego ustanawiane są generalne i abstrakcyjne normy postępowania, to akt

- A. normatywny.
- B. deklaratoryjny.
- C. administracyjny.
- D. nienormatywny.

Zadanie 2.

Uchwała rady gminy w sprawie stawek podatku od nieruchomości jest aktem prawa

- A. ustrojowego.
- B. proceduralnego.
- C. wewnątrznie obowiązującego.
- D. powszechnie obowiązującego.

Zadanie 3.

Sposób zorganizowania aparatu administracyjnego państwa, w którym organy niższego rzędu są hierarchicznie podporządkowane organowi wyższego rzędu, określany jest mianem

- A. kooperacji.
- B. koordynacji.
- C. centralizacji.
- D. decentralizacji.

Zadanie 4.

Zarząd województwa jest organem

- A. centralnej administracji rządowej.
- B. terenowej administracji rządowej.
- C. stanowiącym samorządu województwa.
- D. wykonawczym samorządu województwa.

Zadanie 5.

W skład Rady Ministrów **nie wchodzi**

- A. premier.
- B. minister.
- C. wicepremier.
- D. kierownik centralnego urzędu.

Zadanie 6.

Sołectwa są jednostkami

- A. pomocniczymi gminy.
- B. pomocniczymi powiatu.
- C. zasadniczego podziału terytorialnego państwa.
- D. podziału terytorialnego państwa dla celów specjalnych.

Zadanie 7.

Organem właściwym w sprawach zarządzania kryzysowego w województwie, do którego zadań należy kierowanie działaniami związanymi z monitorowaniem, planowaniem, reagowaniem i usuwaniem skutków zagrożeń na terenie województwa, jest

- A. minister.
- B. wojewoda.
- C. marszałek województwa.
- D. komendant wojewódzkiej Policji.

Zadanie 8.

Zgodnie z ustawą o utrzymaniu czystości i porządku w gminach nadzór nad gospodarowaniem odpadami komunalnymi, w tym realizacją zadań powierzonych podmiotom odbierającym odpady komunalne od właścicieli nieruchomości, należy do

- A. gminy.
- B. osiedla.
- C. powiatu.
- D. sołectwa.

Zadanie 9.

Fragment rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011, nr 14, poz. 67)

(...)

§ 41. 1. W trakcie odbioru przesyłek dostarczonych w kopertach lub paczkach punkt kancelaryjny sprawdza prawidłowość wskazanego adresu na przesyłce oraz stan jej opakowania.

2. W razie stwierdzenia uszkodzenia lub naruszenia przesyłki w stopniu, który umożliwił osobom trzecim ingerencję w zawartość przesyłki, sporządza się w obecności doręczającego adnotację na kopercie lub opakowaniu oraz na potwierdzeniu odbioru.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, sporządza się protokół o doręczeniu przesyłki uszkodzonej.

(...)

Z przytoczonych przepisów rozporządzenia wynika, że w razie stwierdzenia uszkodzenia lub naruszenia przesyłki w stopniu, który umożliwił osobom trzecim ingerencję w zawartość przesyłki, należy sporządzić

- A. wyłącznie protokół o doręczeniu przesyłki uszkodzonej.
- B. wyłącznie adnotację na opakowaniu i potwierdzeniu odbioru przesyłki.
- C. adnotację utrwaloną w aktach oraz protokół o doręczeniu przesyłki uszkodzonej.
- D. adnotację na opakowaniu i potwierdzeniu odbioru oraz protokół o doręczeniu przesyłki uszkodzonej.

Zadanie 10.

Udostępnianie informacji publicznych następuje w drodze ogłaszania informacji publicznych, w tym dokumentów urzędowych,

- A. w Krajowym Rejestrze Firm.
- B. w Krajowym Rejestrze Sądowym.
- C. w Biuletynie Informacji Publicznej.
- D. w Państwowym Biuletynie Urzędowym.

Zadanie 11.

Akt normatywny, wydany na podstawie szczegółowego upoważnienia zawartego w ustawie i w celu jej wykonania, będący źródłem prawa powszechnie obowiązującego, to

- A. instrukcja.
- B. zarządzenie.
- C. pismo okólne.
- D. rozporządzenie.

Zadanie 12.

Fragment ustawy z dnia 20.07.2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych
(Dz.U. z 2015 r. poz. 1484)

(...)

Art. 14. 1. Przepisy porządkowe ogłasza się w drodze obwieszczeń, a także w sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub w środkach masowego przekazu.

2. Za dzień ogłoszenia przepisów porządkowych uważa się dzień wskazany w obwieszczeniu.

3. Ogłoszenie przepisów porządkowych w sposób określony w ust. 1 nie zwalnia z obowiązku ich ogłoszenia w wojewódzkim dzienniku urzędowym.

(...)

Z zamieszczonych przepisów ustawy wynika, że uchwała rady powiatu w sprawie zapewnienia spokoju i bezpieczeństwa na terenie powiatu, podlega ogłoszeniu

- A. tylko w środkach masowego przekazu.
- B. zawsze w wojewódzkim dzienniku urzędowym.
- C. wyłącznie w wojewódzkim dzienniku urzędowym.
- D. wyłącznie w sposób zwyczajowo przyjęty w powiecie.

Zadanie 13.

Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością uzyskuje osobowość prawną z chwilą

- A. zawarcia umowy spółki.
- B. powołania organów spółki.
- C. wniesienia przez wspólników wkładów.
- D. wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego.

Zadanie 14.

Spółka cywilna

- A. posiada osobowość prawną.
- B. nie jest podmiotem prawa cywilnego.
- C. jest uregulowana przepisami Kodeksu spółek handlowych.
- D. jest przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Zadanie 15.

Fragment ustawy z dnia 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2014 r., poz. 121)

(...)

Art. 118. Jeżeli przepis szczególny nie stanowi inaczej, termin przedawnienia wynosi lat dziesięć, a dla roszczeń o świadczenia okresowe oraz roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej – trzy lata.

(...)

Roszczenie o zapłatę czynszu najmu, płatnego co miesiąc do 10 dnia miesiąca z góry, należnego za miesiąc kwiecień 2015 r., ulegnie przedawnieniu

- A. 10 marca 2025 roku.
- B. 10 marca 2018 roku.
- C. 10 kwietnia 2025 roku.
- D. 10 kwietnia 2018 roku.

Zadanie 16.

Umowa zobowiązująca do przeniesienia własności nieruchomości, zawarta w zwykłej formie pisemnej

- A. jest bezwzględnie nieważna.
- B. jest ważna, gdyż formę tę zastrzegają przepisy dla tej umowy.
- C. staje się nieważna tylko w razie odpowiedniego orzeczenia sądu.
- D. staje się nieważna tylko w razie podważenia jej ważności przez podmiot wskazany w ustawie.

Zadanie 17.

Gość pensjonatu został pogryziony na terenie pensjonatu przez psa należącego do innego gościa. Powodem pogryzienia było niedopilnowanie psa przez właściciela psa. Za szkody wynikające z tego tytułu odpowiada

- A. właściciel psa według zasad odpowiedzialności deliktowej.
- B. właściciel psa według zasad odpowiedzialności kontraktowej.
- C. osoba prowadząca pensjonat według zasad odpowiedzialności deliktowej.
- D. osoba prowadząca pensjonat według zasad odpowiedzialności kontraktowej.

Zadanie 18.

Grający w piłkę 12-latek wybił szybę w mieszkaniu sąsiadującym z osiedlowym boiskiem. Obowiązek naprawienia tej szkody ciąży

- A. na rodzicach sprawcy.
- B. wyłącznie na sprawcy szkody.
- C. na wszystkich uczestnikach gry solidarnie.
- D. na rodzicach wszystkich grających solidarnie.

Zadanie 19.

Dla zabezpieczenia wykonania umowy kupna samochodu, kupująca Jolanta Borowska dała sprzedającej Ewie Śmiałowskiej 2 000 zł zadatku. W kwestii skutków zadatku panie zdały się na przepisy Kodeksu cywilnego. Ewa Śmiałowska nie wywiązała się jednak z umowy, sprzedając za wyższą cenę samochód Zbigniewowi Kutowskiemu. Czego może zażądać Jolanta Borowska od Ewy Śmiałowskiej w związku z niewykonaniem umowy?

- A. Zwrotu danego zadatku.
- B. Zwrotu połowy kwoty zadatku.
- C. Zapłaty sumy dwukrotnie wyższej od kwoty zadatku.
- D. Zapłaty sumy czterokrotnie wyższej od kwoty zadatku.

Zadanie 20.

W której części akt osobowych pracownika należy przechowywać orzeczenie lekarskie wydane w związku z przeprowadzonymi badaniami kontrolnymi pracownika?

- A. W części A.
- B. W części B.
- C. W części C.
- D. W części D.

Zadanie 21.

Umowa o zakazie konkurencji między pracodawcą a pracownikiem mającym dostęp do szczególnie ważnych informacji, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę, może przewidywać

- A. zakaz konkurencji tylko w okresie zatrudnienia, z zastrzeżeniem prawa pracodawcy do odszkodowania w określonej wysokości w razie poniesienia przez niego szkody wskutek naruszenia przez pracownika zakazu konkurencji.
- B. zakaz konkurencji tylko w okresie zatrudnienia, bez możliwości zastrzeżenia prawa pracodawcy do odszkodowania w razie poniesienia przez niego szkody wskutek naruszenia przez pracownika zakazu konkurencji.
- C. zakaz konkurencji w okresie zatrudnienia, a także po ustaniu stosunku pracy, z zastrzeżeniem prawa pracodawcy do odszkodowania w określonej wysokości w razie poniesienia przez niego szkody wskutek naruszenia przez pracownika zakazu konkurencji.
- D. zakaz konkurencji w okresie zatrudnienia, a także po ustaniu stosunku pracy, bez możliwości zastrzeżenia prawa pracodawcy do odszkodowania w razie poniesienia przez niego szkody wskutek naruszenia przez pracownika zakazu konkurencji.

Zadanie 22.

Fragment ustawy z dnia 14.06.1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego
(Dz. U. z 2013 r., poz. 267)

(...)

Art. 61. § 4. O wszczęciu postępowania z urzędu lub na żądanie jednej ze stron należy zawiadomić wszystkie osoby będące stronami w sprawie.

(...)

Którą zasadę postępowania administracyjnego realizuje przytoczony przepis Kodeksu postępowania administracyjnego?

- A. Przekonywania.
- B. Praworządności.
- C. Prawdy obiektywnej.
- D. Czynnego udziału strony.

Zadanie 23.

Interesantka zgłosiła się w urzędzie gminy i wyraziła chęć ustnego wniesienia podania w indywidualnej sprawie. W jaki sposób fakt ten należy utrwalić w aktach sprawy?

- A. Pracownik urzędu powinien sporządzić adnotację i podpisać ją.
- B. Pracownik urzędu powinien napisać podanie w imieniu interesantki i podpisać je.
- C. Pracownik urzędu powinien sporządzić i podpisać protokół z ustnego wniesienia podania.
- D. Pracownik urzędu powinien sporządzić i podpisać protokół z ustnego wniesienia podania, a ponadto podanie powinna podpisać wnosząca.

Zadanie 24.

Właściwość organu administracji publicznej do rozstrzygnięcia sprawy w postępowaniu administracyjnym, ustalana według miejsca zamieszkania strony, to właściwość

- A. rzeczowa.
- B. miejscowa.
- C. instancyjna.
- D. funkcjonalna.

Zadanie 25.

Spór kompetencyjny pomiędzy marszałkiem województwa śląskiego a wojewodą śląskim co do zasady rozstrzyga

- A. sąd administracyjny.
- B. Prezes Rady Ministrów.
- C. samorządowe kolegium odwoławcze.
- D. minister właściwy do spraw administracji.

Zadanie 26.

W trakcie postępowania strona, która wniosła podanie o przyznanie zasiłku dla bezrobotnych, zmarła. Co w tej sytuacji powinien zrobić organ administracji?

- A. Zawiesić postępowanie.
- B. Umorzyć postępowanie.
- C. Pozostawić podanie w aktach bez rozpoznania.
- D. Wyznaczyć pełnomocnika reprezentującego stronę.

Zadanie 27.

Osoba obowiązana do zachowania w tajemnicy informacji niejawnych może być świadkiem na okoliczności objęte tajemnicą, jeżeli

- A. uczestnicy postępowania dają rękojmię zachowania tej tajemnicy.
- B. organ prowadzący postępowanie zwolni ją od obowiązku zachowania tej tajemnicy.
- C. zostanie ona w trybie określonym obowiązującymi przepisami zwolniona od obowiązku zachowania tej tajemnicy.
- D. ujawnienie tej tajemnicy nie będzie miało szkodliwego wpływu na wykonywanie przez organy władzy publicznej ich zadań.

Zadanie 28.

Organ administracji publicznej stwierdza nieważność decyzji, jeżeli

- A. decyzja wydana została w wyniku przestępstwa.
- B. decyzja wydana została z rażącym naruszeniem prawa.
- C. decyzja wydana została przez pracownika, który podlega wyłączeniu.
- D. dowody, na których podstawie ustalono istotne dla sprawy okoliczności faktyczne, okazały się fałszywe.

Zadanie 29.

Fragment ustawy z dnia 14.06.1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego
(Dz. U. z 2013 r., poz. 267)

(...)

Art. 114. W sprawie, w której toczy się postępowanie przed organem administracji publicznej, strony mogą zawrzeć ugodę – jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, przyczyni się to do uproszczenia lub przyspieszenia postępowania i nie sprzeciwia się temu przepis prawa.

Art. 115. Ugoda może być zawarta przed organem administracji publicznej, przed którym toczy się postępowanie w pierwszej instancji lub postępowanie odwoławcze, do czasu wydania przez organ decyzji w sprawie.

(...)

Z przytoczonych przepisów wynika, że ugoda w postępowaniu administracyjnym może być zawarta

- A. na każde żądanie strony.
- B. jeżeli przemawia za tym charakter sprawy.
- C. tylko w postępowaniu w pierwszej instancji.
- D. pod jednym warunkiem, że nie sprzeciwia się temu przepis prawa.

Zadanie 30.

Rozprawę w postępowaniu administracyjnym przeprowadza się

- A. na każde żądanie strony.
- B. w postępowaniu w każdej sprawie.
- C. między innymi, gdy zapewni to przyspieszenie lub uproszczenie postępowania.
- D. zawsze, gdy organ przeprowadza dowód z zeznań świadków i przesłuchania stron.

Zadanie 31.

Jeżeli odwołanie od decyzji administracyjnej wniosła tylko jedna z kilku stron postępowania, a organ, który wydał decyzję, uzna, że to odwołanie zasługuje w całości na uwzględnienie, może wydać nową decyzję, w której zmieni zaskarżoną decyzję zgodnie z żądaniem odwołania

- A. i nie musi pytać o zgodę na to pozostałych stron.
- B. pod warunkiem, że pozostałe strony wyrażą na to zgodę.
- C. pod warunkiem, że pozostałe strony zostaną o tym powiadomione.
- D. pod warunkiem, że pozostałe strony zostaną o tym powiadomione i również wniosą odwołania.

Zadanie 32.

Wznowienie postępowania administracyjnego

- A. jest możliwe w każdej sprawie.
- B. ma na celu stwierdzenie nieważności decyzji.
- C. następuje w razie wniesienia odwołania od decyzji.
- D. jest możliwe w sprawie zakończonej decyzją ostateczną.

Zadanie 33.

Wznowienie postępowania administracyjnego może nastąpić, jeżeli decyzja

- A. wydana została w wyniku przestępstwa.
- B. wydana została z rażącym naruszeniem prawa.
- C. wydana została z naruszeniem przepisów o właściwości.
- D. była niewykonalna w dniu jej wydania, a jej niewykonalność ma charakter trwały.

Zadanie 34.

Organ egzekucyjny wszczyna egzekucję administracyjną na podstawie

- A. wystawionego przez wierzyciela tytułu wykonawczego.
- B. decyzji administracyjnej nakładającej na zobowiązanego określony obowiązek.
- C. skierowanego do zobowiązanego pisemnego wezwania do wykonania obowiązku.
- D. wydanego przez organ postanowienia o wszczęciu postępowania egzekucyjnego wobec zobowiązanego.

Zadanie 35.

Który środek egzekucyjny powinien zastosować organ egzekucyjny prowadzący egzekucję administracyjną obowiązku rozbiórki budynku zagrażającemu życiu lub zdrowiu ludzi?

- A. Przymus bezpośredni.
- B. Wykonanie zastępcze.
- C. Odebranie nieruchomości.
- D. Egzekucja z nieruchomości.

Zadanie 36.

Fragment rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002, nr 5, poz. 46)

(...)

§ 11. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

(...)

Została złożona skarga na zastępcę kierownika działu finansowego. W skład tego działu, obok kierownika i jego zastępcy, wchodzi referent i starszy referent. Z zamieszczonego przepisu wynika, że skarga ta może być przekazana do rozpatrzenia

- A. referentowi.
- B. kierownikowi działu.
- C. starszemu referentowi.
- D. zastępcy kierownika działu.

Zadanie 37.

W obecnym stanie prawnym jednostką sektora finansów publicznych **nie jest**

- A. jednostka budżetowa.
- B. agencja wykonawcza.
- C. gospodarstwo pomocnicze.
- D. państwowy fundusz celowy.

Zadanie 38.

Państwowa jednostka budżetowa

- A. posiada zdolność prawną.
- B. posiada osobowość prawną.
- C. pokrywa swoje wydatki z przychodów własnych.
- D. pokrywa swoje wydatki bezpośrednio z budżetu, a pobrane dochody odprowadza do budżetu państwa.

Zadanie 39.

Źródłami dochodów własnych gminy są wpływy z podatku

- A. od spadków i darowizn.
- B. od towarów i usług.
- C. akcyzowego.
- D. od gier.

Zadanie 40.

Samorządowy zakład budżetowy

- A. wykonuje swoje zadania nieodpłatnie.
- B. nadwyżkę środków obrotowych wpłaca na rachunek budżetu państwa.
- C. nie może otrzymywać dotacji z budżetu jednostki samorządu terytorialnego.
- D. nadwyżkę środków obrotowych wpłaca na rachunek budżetu jednostki samorządu terytorialnego.