

Μητρώο Θεμάτων Γνώσεων Γνωστικό Αντικείμενο: Κώδικας συμπεριφοράς δημοσίων Υπαλλήλων

1. Ποια είναι η νομική φύση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς;
 - α. Δεσμευτικός κανονισμός της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
 - β. Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης με υποχρεωτική ενσωμάτωση στο εθνικό δίκαιο
 - γ. Μη νομικά δεσμευτικό κείμενο που εξειδικεύει το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση**
 - δ. Απόφαση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης
2. Σύμφωνα με τον Οδηγό Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς είναι δυνατή η χορήγηση εγγράφων στις περιπτώσεις που αυτά:
 - α. Σχετίζονται με την ιδιωτική ζωή του πολίτη
 - β. Σχετίζονται με την οικογενειακή ζωή του πολίτη
 - γ. Αναφέρονται στις συνεδριάσεις του Υπουργικού Συμβουλίου
 - δ. Επηρεάζουν τις αποφάσεις ή τα συμφέροντα των πολιτών**
3. Σύμφωνα με τον Οδηγό Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς αν μία αίτηση πολίτη υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία:
 - α. Ο/Η υπάλληλος φροντίζει μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να γνωστοποιήσει τούτο στον/στην ενδιαφερόμενο/η**
 - β. Ο/Η υπάλληλος φροντίζει μέσα σε τρεις (3) ημέρες μόνο να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία
 - γ. Ο/Η υπάλληλος φροντίζει μέσα σε πέντε (5) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να γνωστοποιήσει τούτο στον/στην ενδιαφερόμενο/η
 - δ. Ο/Η υπάλληλος φροντίζει μέσα σε πέντε (5) ημέρες μόνο να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία
4. Σύμφωνα με τον Οδηγό Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς:
 - α. Οι θρησκευτικές πεποιθήσεις των δημοσίων υπαλλήλων δεν εμπίπτουν στην έννοια των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων
 - β. Οι θρησκευτικές, πολιτικές και φιλοσοφικές πεποιθήσεις δεν πρέπει να επηρεάζουν τους/τις δημοσίους υπαλλήλους κατά τη συναλλαγή με τους πολίτες**
 - γ. Οι θρησκευτικές πεποιθήσεις επιτρέπεται να εκδηλώνονται κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των καθηκόντων των δημοσίων υπαλλήλων όχι όμως οι πολιτικές και φιλοσοφικές πεποιθήσεις τους
 - δ. Οι φιλοσοφικές πεποιθήσεις επιτρέπεται να εκδηλώνονται κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των καθηκόντων των δημοσίων υπαλλήλων όχι όμως οι πολιτικές και θρησκευτικές πεποιθήσεις τους

5. Ποια από τις παρακάτω προτάσεις ΔΕΝ αποτελεί υποχρέωση των δημοσίων υπαλλήλων σύμφωνα με τον Οδηγό Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς;
- α. Καθ' όλο το διάστημα της υπαλληλικής τους σταδιοδρομίας οφείλουν να παρακολουθούν τα νέα δεδομένα του επιστημονικού κλάδου και της εξειδίκευσής τους, να ενημερώνονται και να επιμορφώνονται επ' αυτών
 - β. Οι δημόσιοι υπάλληλοι οφείλουν να διατυπώνουν προφορικά ή/και γραπτά τις προτάσεις βελτίωσης και αποδοτικότερης διαχείρισης της εργασίας τους**
 - γ. Οι δημόσιοι υπάλληλοι οφείλουν να συνεργάζονται πρόθυμα και ουσιαστικά με τους ελεγκτικούς μηχανισμούς και τις ανεξάρτητες αρχές καταβάλλοντας κάθε δυνατή προσπάθεια για τη συμμόρφωση της υπηρεσίας σε τυχόν προτάσεις και υποδείξεις
 - δ. Οι δημόσιοι υπάλληλοι οφείλουν να ενημερώνονται διαρκώς για το νέο θεσμικό πλαίσιο συμπεριλαμβανομένου και εκείνου του κοινοτικού και διεθνούς δικαίου
6. Σύμφωνα με τον Οδηγό Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς των Δημοσίων Υπαλλήλων, ο/η δημόσιος/α υπάλληλος:
- α. Αντλεί ο/η ίδιος/α από το διαδίκτυο τις κρίσιμες ή ζητούμενες πληροφορίες, ή καθοδηγεί τους πολίτες ώστε να τις αναζητήσουν μόνοι τους**
 - β. Καθοδηγεί τους πολίτες ώστε να αναζητούν τις κρίσιμες ή ζητούμενες πληροφορίες και αποφεύγει να τις αντλεί ο/η ίδιος/α από το διαδίκτυο
 - γ. Παραδίδει στους πολίτες τυπωμένες οδηγίες σχετικά με τις κρίσιμες πληροφορίες για την υπόθεσή τους και τους επισημαίνει την ευθύνη τους
 - δ. Προσπαθεί να πείσει τους πολίτες να επισκεφτούν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) για να πάρουν τις πληροφορίες που θέλουν
7. Σύμφωνα με τον Οδηγό Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς ο/η δημόσιος/α υπάλληλος:
- α. Εξυπηρετεί τους πολίτες αποκλειστικά κατά το ωράριο που έχει ορίσει η υπηρεσία
 - β. Εξυπηρετεί τους πολίτες κατά το ωράριο που έχει ορίσει η υπηρεσία και παραμένει και πέραν του ισχύοντος χρόνου εργασίας, εφόσον έκτακτες και εξαιρετικές υπηρεσιακές ανάγκες το επιβάλλουν**
 - γ. Εξυπηρετεί τους πολίτες κατά το ωράριο που έχει ορίσει η υπηρεσία και παραμένει και πέραν του ισχύοντος χρόνου εργασίας, εφόσον θα αποζημιωθεί για αυτό
 - δ. Εξυπηρετεί τους πολίτες κατά το ωράριο που έχει ορίσει η υπηρεσία και παραμένει και πέραν του ισχύοντος χρόνου εργασίας μόνο για τις περιπτώσεις που ζητείται από τον/την προϊστάμενο/η
8. Σύμφωνα με τον Οδηγό Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς ο/η δημόσιος/α υπάλληλος:
- α. Διακόπτει για προσωπικές του/της υποθέσεις την επικοινωνία με τους πολίτες που συναλλάσσεται
 - β. Διακόπτει για προσωπικές του/της υποθέσεις την επικοινωνία με τους πολίτες που συναλλάσσεται μόνο εάν προκύψει σοβαρός λόγος αφού ορίσει νεότερη συνάντηση για την εξυπηρέτηση του πολίτη
 - γ. Διακόπτει μόνο αν συντρέχει σοβαρός λόγος στο τμήμα/διεύθυνση/οργανισμό του/της την επικοινωνία με τους πολίτες που συναλλάσσεται
 - δ. Διακόπτει την επικοινωνία με τους πολίτες που συναλλάσσεται μόνο αν προκύψει σοβαρός λόγος και παρακαλεί συνάδελφό του/της να συνεχίσει τη συναλλαγή**

9. Ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς:

- α. Προσδιορίζει το κλίμα που πρέπει να επικρατεί στη δημόσια υπηρεσία και διατυπώνει σαφείς κανόνες συμπεριφοράς για τους/τις δημόσιους/ες υπαλλήλους**
- β. Είναι αποτέλεσμα συνεργασίας του Υπουργείου Εσωτερικών και της Εθνικής Αρχής Διαφάνειας κατόπιν διαβούλευσης με τον Συνήγορο του Πολίτη
- γ. Είναι αποτέλεσμα συνεργασίας του Υπουργείου Εσωτερικών, του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (Α.Σ.Ε.Π.) και της Εθνικής Αρχής Διαφάνειας
- δ. Δεν υπάρχει Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς

10. Βάσει του Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς πιο ενδεδειγμένος τρόπος για την απάντηση δημοσίου/ας υπαλλήλου σε μια τηλεφωνική κλήση είναι:

- α. «Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού, πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;»
- β. «Καλημέρα σας. Ονομάζομαι (όνομα).....(επώνυμο), πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;»**
- γ. «Τμήμα Νομοθετικής Πρωτοβουλίας, πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;»
- δ. «Καλημέρα. Πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;»

11. Ο/Η δημόσιος/α υπάλληλος εξυπηρετεί τους πολίτες κατά το ωράριο που έχει επιλέξει και έχει ενημερώσει την υπηρεσία του, αφιερώνοντας εξολοκλήρου και αποκλειστικά τον χρόνο εργασίας του/της στα καθήκοντά του/της. Παραμένει και πέρα του ισχύοντος χρόνου εργασίας:

- α. Εάν του/της ζητήσει συνάδελφος/ισσα του/της να τον/την βοηθήσει να ολοκληρώσουν κάποιες εκκρεμότητες
- β. Προκειμένου να διευκολύνει τον/την Προϊστάμενο/η ο/η οποίος/α του/της ζήτησε να παραμείνει για να ολοκληρώσουν κάποιες εκκρεμότητες
- γ. Εφόσον έκτακτες και εξαιρετικές υπηρεσιακές ανάγκες το επιβάλλουν**
- δ. Προκειμένου να ολοκληρώσει κάποιες εκκρεμότητες και επιθυμεί να πληρωθεί υπερωρίες

12. Σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων του Δημόσιου Τομέα, οι αξίες που συμβάλλουν στην προώθηση της ακεραιότητας στο δημόσιο τομέα είναι:

- α. Διαφάνεια, λογοδοσία, ευγένεια, αποφυγή διακρίσεων και δικαιοσύνη
- β. Αντικειμενικότητα, αποφυγή διακρίσεων, εμπιστευτικότητα και ευγένεια
- γ. Αμεροληψία, ευγένεια, ακεραιότητα, εμπιστευτικότητα και δικαιοσύνη
- δ. Λογοδοσία, αμεροληψία, αντικειμενικότητα, εμπιστευτικότητα και διαφάνεια**

13. Μία από τις θεμελιώδεις αξίες του Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς είναι:

- α. Η ομαδικότητα
- β. Η ακεραιότητα**
- γ. Η ηθική
- δ. Η εντιμότητα

14. Με ποια από τις παρακάτω αρχές προστατεύεται ο σεβασμός στους ανθρώπους και το περιβάλλον σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς;
- α. Διαφάνεια
 - β. Αντικειμενικότητα
 - γ. Εμπιστευτικότητα
 - δ. Δικαιοσύνη**
15. Με ποια από τις παρακάτω αρχές προστατεύεται η προώθηση της ακεραιότητας στον δημόσιο τομέα σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς;
- α. Ευγένεια
 - β. Αμεροληψία**
 - γ. Αποτελεσματικότητα
 - δ. Δικαιοσύνη
16. Στην ενίσχυση του επαγγελματισμού των υπαλλήλων σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς συμβάλλει:
- α. Η ευγένεια
 - β. Η αμεροληψία
 - γ. Η καινοτομία**
 - δ. Η δικαιοσύνη
17. Την αρμοδιότητα άσκησης της ανώτατης εποπτείας για την εφαρμογή του Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς ασκεί/ασκούν:
- α. Η Εθνική Αρχή Διαφάνειας
 - β. Οι Σύμβουλοι Ακεραιότητας της Δημόσιας Διοίκησης
 - γ. Ο/Η επικεφαλής του κάθε φορέα**
 - δ. Ο/Η Συνήγορος του Πολίτη
18. Ποιος είναι ο βασικός σκοπός του Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς;
- α. Η πειθαρχική τιμωρία των υπαλλήλων
 - β. Η εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος**
 - γ. Η αύξηση των αποδοχών και των κινήτρων
 - δ. Η διοικητική αποκέντρωση
19. Σε ποιους εφαρμόζεται ο Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς;
- α. Μόνο σε μόνιμους/ες δημοσίους υπαλλήλους
 - β. Μόνο σε προϊστάμενους/ες
 - γ. Στο σύνολο των δημοσίων υπαλλήλων ανεξαρτήτως σχέσης εργασίας**
 - δ. Μόνο σε νεοδιοριζόμενους/ες δημοσίους υπαλλήλους
20. Η έννοια της καινοτομίας στον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς αφορά:
- α. Την εισαγωγή νέων ψηφιακών εργαλείων στη διοικητική λειτουργία
 - β. Τη βελτίωση διαδικασιών και υπηρεσιών**
 - γ. Την παράκαμψη των τυπικών διαδικασιών για την επίτευξη άμεσου αποτελέσματος
 - δ. Τη μείωση των ελέγχων στους/στις υφιστάμενους/ες

21. Οι θεμελιώδεις αξίες της Δημόσιας Διοίκησης σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς είναι:

- α. Σεβασμός στο Σύνταγμα, τους νόμους, τους θεσμούς, τους ανθρώπους και το περιβάλλον, ακεραιότητα, επαγγελματισμός**
- β. Ακεραιότητα, επαγγελματισμός, καινοτομία και δικαιοσύνη
- γ. Αμεροληψία, τήρηση νομοθεσίας, καινοτομία και επαγγελματισμός
- δ. Αμεροληψία, ακεραιότητα, τήρηση νομοθεσίας, εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος και καινοτομία

22. Ο Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς προάγει κυρίως:

- α. Τον έλεγχο και τον περιορισμό των σφαλμάτων
- β. Την πειθαρχία και την αυστηρότητα
- γ. Την ομοιομορφία στην άσκηση των καθηκόντων
- δ. Τον επαγγελματισμό και την ακεραιότητα**

23. Σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, η χρήση κοινωνικών δικτύων από δημόσιους/ες υπαλλήλους:

- α. Υπάγεται αποκλειστικά στη σφαίρα της ιδιωτικής ζωής και δεν συνδέεται με την υπηρεσιακή ιδιότητα
- β. Επιτρέπεται πλήρως, εφόσον δεν γίνεται κατά τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας
- γ. Οφείλει να μην θίγει το κύρος, την αξιοπιστία και τα συμφέροντα του φορέα**
- δ. Περιορίζεται μόνο σε περιπτώσεις προηγούμενης ρητής υπηρεσιακής εξουσιοδότησης

24. Ποια είναι η σχέση του Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο;

- α. Αντικαθιστά πλήρως το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο
- β. Εφαρμόζεται μόνο αν δεν υπάρχει νομοθετική ρύθμιση
- γ. Εφαρμόζεται συμπληρωματικά και επικουρικά**
- δ. Υπερισχύει κάθε διάταξης

25. Σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, ποια από τις παρακάτω κατηγορίες προσωπικού εξαιρείται ρητά από το πεδίο εφαρμογής του;

- α. Οι δικαστικοί λειτουργοί**
- β. Το διοικητικό προσωπικό των ανεξάρτητων αρχών
- γ. Οι μόνιμοι πολιτικοί διοικητικοί υπάλληλοι των Υπουργείων
- δ. Οι υπάλληλοι με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου των Ο.Τ.Α.

26. Ο Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς αποτελεί δομικό στοιχείο ποιας λειτουργίας;

- α. Της διοικητικής ιεραρχίας
- β. Του συστήματος εσωτερικού ελέγχου**
- γ. Του πειθαρχικού δικαίου
- δ. Της αξιολόγησης προσωπικού

27. Ποια συμπεριφορά προϊστάμενων αντίκειται στις αρχές του Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς;
- α. **Ο συστηματικός περιορισμός της επαγγελματικής ανάπτυξης των υπαλλήλων**
 - β. Η εποπτεία και ο έλεγχος για την τήρηση των υπηρεσιακών προθεσμιών
 - γ. Η κατανομή των εργασιών με βάση αντικειμενικά και υπηρεσιακά κριτήρια
 - δ. Η απαίτηση για λογοδοσία και τακτική ενημέρωση από τους/τις υπαλλήλους
28. Σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, ποια από τις παρακάτω ΔΕΝ αποτελεί θεμελιώδη αξία της Δημόσιας Διοίκησης;
- α. Η ακεραιότητα
 - β. Ο επαγγελματισμός
 - γ. **Η αποχή από την άσκηση δημόσιων πολιτικών**
 - δ. Ο σεβασμός στο Σύνταγμα και τους νόμους
29. Αρμόδιος φορέας για τις περιπτώσεις παραβίασης της αρχής της ίσης μεταχείρισης από τις δημόσιες υπηρεσίες είναι:
- α. Η Γενική Γραμματεία Ισότητας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
 - β. Το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους
 - γ. Η Επιτροπή παραβίασης δικαιωμάτων του Υπουργείου Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας
 - δ. **Ο/Η Συνήγορος του Πολίτη**
30. Καθ' ύλην αρμόδιος φορέας για την παρακολούθηση και την προώθηση της εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης και των ίσων ευκαιριών είναι:
- α. Ο/Η Σύμβουλος Ακεραιότητας της Δημόσιας Διοίκησης
 - β. **Ο/Η Συνήγορος του Πολίτη**
 - γ. Η Γενική Γραμματεία Ισότητας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
 - δ. Η Εθνική Αρχή Διαφάνειας
31. Σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης, πώς νοείται η ισότιμη μεταχείριση των πολιτών από τη Δημόσια Διοίκηση;
- α. Η εφαρμογή ίδιων διαδικασιών ανεξαρτήτως ιδιαίτερων συνθηκών
 - β. **Η απουσία διακρίσεων με δυνατότητα διαφοροποίησης εφόσον απαιτείται**
 - γ. Η αυστηρή ουδετερότητα χωρίς καμία εξαίρεση ή προσαρμογή
 - δ. Η τυπικά ίδια χρονική προτεραιότητα εξέτασης όλων των αιτημάτων
32. Σύμφωνα με τον Οδηγό Διαφορετικότητας, ποια στάση απέναντι στα διεμφυλικά άτομα είναι σύμφωνη με τις αρχές ίσης μεταχείρισης;
- α. Η αναμονή ολοκλήρωσης ιατρικών παρεμβάσεων για την αναγνώριση της ταυτότητας φύλου
 - β. Η προσαρμογή της διοικητικής συμπεριφοράς μόνο κατόπιν δικαστικής απόφασης
 - γ. **Ο σεβασμός της αυτοαντίληψης και του αυτοπροσδιορισμού, ανεξαρτήτως ιατρικών επιλογών**
 - δ. Η εξυπηρέτηση με βάση τα καταχωρισμένα διοικητικά στοιχεία, χωρίς συνεκτίμηση της δηλωθείσας ταυτότητας φύλου

33. Σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο στις «ευάλωτες» κοινωνικές ομάδες ΔΕΝ περιλαμβάνονται:

- α. Άτομα με μακροχρόνιες σωματικές ή διανοητικές ασθένειες
- β. Άτομα με προβλήματα εξάρτησης από ουσίες
- γ. Άτομα με μακροχρόνιες αισθητηριακές δυσχέρειες
- δ. Άτομα σε μακροχρόνια ανεργία μεταξύ 30 και 50 ετών**

34. Ποια από τις παρακάτω κατηγορίες πληθυσμού ΔΕΝ ανήκει στις «ευάλωτες» ομάδες σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία;

- α. Τα άτομα με οποιασδήποτε μορφής αναπηρία
- β. Τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας**
- γ. Τα άτομα με προβλήματα εξάρτησης από ουσίες ή τα απεξαρτημένα άτομα
- δ. Οι ανήλικοι/ες με παραβατική συμπεριφορά, οι φυλακισμένοι/ες και αποφυλακισμένοι/ες

35. Ποια από τις παρακάτω κατηγορίες πληθυσμού ανήκει στις «ευάλωτες» ομάδες σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία;

- α. Οι πρόσφυγες και οι αιτούντες άσυλο
- β. Οι άστεγοι/ες
- γ. Τα άτομα που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας
- δ. Οι ανήλικοι/ες με παραβατική συμπεριφορά**

36. Ποιο είναι το κυριότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης όταν εξυπηρετούν συνοδούς ευάλωτων κοινωνικών ομάδων;

- α. Εκνευρισμός/κρίσεις από την πλευρά διοικουμένων/διοικούντων
- β. Δυσκολία στην πρόσβαση φυσική ή ηλεκτρονική στην υπηρεσία
- γ. Δυσχέρεια κατά την επικοινωνία ή/και καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση
- δ. Καθυστερήσεις λόγω γραφειοκρατίας**

37. Ποια από τις παρακάτω κατηγορίες πληθυσμού ΔΕΝ ανήκει στις «ειδικές» ομάδες;

- α. Τα θύματα παράνομης διακίνησης και εμπορίας ανθρώπων
- β. Οι αποφυλακισμένοι/ες**
- γ. Οι οικονομικοί/ές μετανάστες/τριες
- δ. Οι αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών

38. Ποια από τις παρακάτω κατηγορίες πληθυσμού ανήκει στις «ειδικές» ομάδες;

- α. Οι μακροχρόνια άνεργοι/ες έως 25 ετών και άνω των 50 ετών**
- β. Οι φυλακισμένοι/ες
- γ. Οι ανήλικοι/ες με παραβατική συμπεριφορά
- δ. Τα απεξαρτημένα άτομα

39. Ποια από τις παρακάτω προτάσεις είναι ορθή σύμφωνα με την μικροκοινωνιολογική προσέγγιση:

- α. Η μείωση στις δημόσιες δαπάνες οδηγεί σε αύξηση της αστεγίας
- β. Η αστεγία οφείλεται κυρίως σε ατομικά χαρακτηριστικά και επιλογές**
- γ. Η αστεγία είναι αποτέλεσμα κοινωνικών και οικονομικών ανισοτήτων
- δ. Η αστεγία σχετίζεται με αποτυχίες ή κενά στο σύστημα πρόνοιας

- 40. Τι είναι η «αόρατη αστεγία»;**
- α. Η έλλειψη συστηματικής καταγραφής των αστέγων
 - β. Η ύπαρξη δημοτικών δομών για άστεγους/ες που δεν καταγράφονται ως άστεγοι/ες
 - γ. Άτομα που ζουν σε ακατάλληλες ή επισφαλείς συνθήκες στέγασης**
 - δ. Δεν υπάρχει αόρατη αστεγία
- 41. Έρευνες δείχνουν ότι ένα σημαντικό ποσοστό των Ελλήνων θεωρεί ότι η κύρια αιτία της αστεγίας είναι:**
- α. Οι πολιτικές λιτότητας
 - β. Η μείωση των δημοσίων δαπανών
 - γ. Η ψυχική ασθένεια
 - δ. Οι εθισμοί**
- 42. Όταν εντοπίζουμε κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών άτομα με σημάδια που φανερώνουν την άσκηση βίας εις βάρος τους:**
- α. Παρέχουμε πληροφορίες για τον φορέα που μπορούν να απευθυνθούν για βοήθεια**
 - β. Σεβόμαστε την ενδεχόμενη παράκληση ή άρνηση του θύματος να καταγγείλουμε το περιστατικό
 - γ. Υποκαθιστούμε τα αρμόδια όργανα σεβόμενοι/ες την παράκληση του θύματος να καταγγείλουμε το περιστατικό
 - δ. Πιέζουμε το θύμα να μας μιλήσει και το διαβεβαιώνουμε ότι θα τηρηθεί εχεμύθεια
- 43. Ποια από τις παρακάτω προτάσεις για την ενδοοικογενειακή βία ΔΕΝ είναι ορθή:**
- α. Η ενδοοικογενειακή βία είναι έγκλημα που διώκεται αυτεπάγγελα
 - β. Για την υποβολή καταγγελίας περιστατικού ενδοοικογενειακής βίας δεν προβλέπεται η προσκόμιση παραβόλου για τον/την καταγγέλλοντα/ουσα
 - γ. Η ενδοοικογενειακή βία είναι μόνο σωματική**
 - δ. Τα θύματα είναι συνήθως τα πιο αδύναμα μέλη της οικογένειας που δεν μπορούν να προστατεύσουν τον εαυτό τους
- 44. Ποια από τις παρακάτω συμπεριφορές των δημοσίων υπαλλήλων απέναντι σε άστεγους/ες ΔΕΝ είναι ορθή;**
- α. Παρέχουν τις ίδιες πληροφορίες και υπηρεσίες που δικαιούται κάθε πολίτης
 - β. Απαιτούν αποδεικτικά κατοικίας για διαδικασίες, όπου αυτό δεν είναι απαραίτητο από τον νόμο**
 - γ. Ενισχύουν την αυτοεκτίμησή του/της αστέγου/ης με λόγια υποστήριξης, όχι οίκτου
 - δ. Προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα του/της αστέγου/ης
- 45. Τα άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ) συναντούν συνεχώς:**
- α. Μόνο φυσικά εμπόδια που δυσχεραίνουν την κινητικότητά τους
 - β. Κυρίως κοινωνικά και συμπεριφορικά εμπόδια
 - γ. Αποκλειστικά εμπόδια επικοινωνίας
 - δ. Κοινωνικά, συμπεριφορικά, εμπόδια επικοινωνίας και φυσικά εμπόδια που δυσχεραίνουν την κινητικότητά τους**

46. Το αρμόδιο όργανο για τη γνωμοδότηση επί ζητημάτων προσβασιμότητας των ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) είναι:
- α. **Η Περιφερειακή Επιτροπή Προσβασιμότητας**
 - β. Η Επιτροπή Προσβασιμότητας του Υπουργείου Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας
 - γ. Η Επιτροπή Προσβασιμότητας του εκάστοτε οργανισμού
 - δ. Η Επιτροπή Προσβασιμότητας του οικείου Δήμου
47. Για την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ποια πρακτική πρέπει να αποφεύγεται από δημόσιους/ες υπαλλήλους;
- α. Η προσαρμογή της στάσης του σώματος ώστε να διευκολύνεται η οπτική επαφή
 - β. **Η κύρια επικοινωνία με τον/την συνοδό ή διερμηνέα του ατόμου με αναπηρία**
 - γ. Η χρήση σαφούς και κατανοητής γλώσσας χωρίς υπεραπλούστευση
 - δ. Η διαφοροποίηση της εξυπηρέτησης ανάλογα με το είδος της αναπηρίας
48. Με τον ν. 3868/2010 θεσμοθετήθηκε η δυνατότητα των τυφλών να εισέρχονται σε δημόσια κτίρια με:
- α. Συνοδό από το οικογενειακό τους περιβάλλον
 - β. **Σκύλο-οδηγό**
 - γ. Όποιο άτομο επιθυμούν
 - δ. Τον/την νόμιμο/η εκπρόσωπό τους
49. Η εμπορία ανθρώπων (trafficking):
- α. Αφορά μόνο τη μεταφορά και κράτηση ανθρώπων με τη χρήση βίας
 - β. Δεν αποτελεί πρόβλημα για τη χώρα μας αφού αποτελεί μόνο χώρα διέλευσης και όχι προορισμό
 - γ. Αφορά αποκλειστικά τη διακίνηση παιδιών με σκοπό τη σεξουαλική εκμετάλλευση
 - δ. **Αποτελεί έγκλημα και μία σύγχρονη μορφή δουλείας**
50. Ένδειξη εξαναγκαστικής εργασίας ΔΕΝ αποτελεί/ούν:
- α. Η αδήλωτη-ανασφάλιστη εργασία
 - β. Οι ενδείξεις σωματικής-ψυχολογικής βίας
 - γ. **Η ύπαρξη σύμβαση εργασίας**
 - δ. Η διαμονή σε ενιαίο χώρο πολλών ατόμων μαζί
51. Ένδειξη εξαναγκαστικής επαιτείας ΔΕΝ αποτελεί/ούν:
- α. Παιδί που δεν εμπιστεύεται ενήλικες
 - β. **Παιδί που έχει πρόσβαση στην εκπαίδευση αλλά δεν έχει παρέες και χρόνο για παιχνίδι**
 - γ. Παιδί ασυνόδευτο που ταξιδεύει με μη μέλη της οικογένειας του
 - δ. Παιδί που φοβάται ότι θα απελαθεί από τις αρχές
52. Οι παράτυποι/ες μετανάστες/στριες:
- α. Δεν έχουν δικαιώματα και συνεπώς αποκλείονται από την εξυπηρέτησή τους
 - β. Εξυπηρετούνται από τις δημόσιες υπηρεσίες σε περιορισμένες ώρες και ημέρες
 - γ. **Έχουν δικαίωμα να εξυπηρετηθούν και χωρίς τα απαραίτητα έγγραφα**
 - δ. Εξυπηρετούνται μόνο με διερμηνέα

53. Οι Ρομά είναι μια ανομοιογενής κοινότητα η οποία περιλαμβάνει:

- α. Μόνο Έλληνες/ Ελληνίδες Ρομά
- β. Μόνο Ρομά πολίτες χωρών της Ε.Ε.
- γ. Μόνο Ρομά υπηκόους τρίτων χωρών
- δ. Μεταξύ άλλων, Ρομά υπηκόους τρίτων χωρών με γλωσσικές και πολιτισμικές διαφοροποιήσεις**

54. Ποια από τις παρακάτω προτάσεις για τους/τις Ρομά ΔΕΝ είναι ορθή:

- α. Αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα ως προς την εργασία ως αποτέλεσμα της ύφεσης των παραδοσιακών τους επαγγελμάτων
- β. Στη συντριπτική πλειονότητα βρίσκονται πολύ κάτω από το όριο της φτώχειας
- γ. Έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας και συνεπώς υψηλό προσδόκιμο ζωής**
- δ. Είναι ψηφιακά αποκλεισμένοι/ες

55. Ποιος από τους παρακάτω κανόνες είναι ασύμβατος με την ελληνική νομοθεσία;

- α. Η άρνηση στράτευσης για τους Μάρτυρες του Ιεχωβά
- β. Η κατανάλωση βοδινού κρέατος για τους/τις Ινδουιστές/ριες
- γ. Η δυνατότητα για πολυγαμία αντρών**
- δ. Η απαγόρευση αλκοόλ για τους/τις Μουσουλμάνους/ες

56. Μακροχρόνια άνεργος/η θεωρείτε το άτομο που παραμένει εγγεγραμμένο στα μητρώα ανέργων της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α):

- α. Για χρονικό διάστημα άνω των 12 μηνών
- β. Για χρονικό διάστημα άνω των 12 συνεχόμενων μηνών**
- γ. Για χρονικό διάστημα άνω των 24 μηνών
- δ. Για χρονικό διάστημα άνω των 24 συνεχόμενων μηνών

57. Πότε υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων;

- α. Όταν υπάρχει φόρτος εργασίας και πίεση
- β. Όταν εκδίδεται μια αντιφατική διοικητική πράξη
- γ. Όταν το προσωπικό συμφέρον επηρεάζει την κρίση των υπαλλήλων**
- δ. Όταν υπάρχει έντονη διαφωνία ανάμεσα σε υπαλλήλους και σε προϊστάμενους/ες

58. Τι οφείλουν να κάνουν οι υπάλληλοι σε περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων;

- α. Να συνεχίσουν κανονικά την ενασχόληση με την υπόθεση
- β. Να ζητήσουν εξαίρεση από την υπόθεση**
- γ. Να ενημερώσουν τους πολίτες για την σύγκρουση συμφερόντων
- δ. Να αλλάξουν τμήμα και αντικείμενο εργασίας

59. Η αποδοχή δώρων επιτρέπεται όταν:

- α. Είναι μέτριας αξίας αντικείμενο και όχι χρηματικό ποσό
- β. Προέρχεται από πολίτη που εξυπηρετήθηκε γρήγορα και θέλει να εκφράσει ευγνωμοσύνη
- γ. Εντάσσεται στη συνήθη ευγένεια και δεν επηρεάζει την κρίση των υπαλλήλων**
- δ. Προσφέρεται μετά την οριστική διεκπεραίωση της υπόθεσης και δεν αφορά εκκρεμή αίτηση

60. Η εχεμύθεια αφορά:

- α. Μόνο απόρρητα έγγραφα και πληροφορίες
- β. Κάθε πληροφορία που αποκτάται λόγω υπηρεσιακής ιδιότητας**
- γ. Αποκλειστικά τη διακίνηση των ηλεκτρονικών αρχείων
- δ. Αποκλειστικά τη διακίνηση πληροφοριών από την υπηρεσία προς τους πολίτες

61. Τι υποχρεούται να πράξει υπάλληλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης όταν μια απόφαση ενδέχεται να επηρεάσει δυσμενώς τα δικαιώματα πολιτών;

- α. Να ενημερώσει προφορικά τους/τις ενδιαφερόμενους/ες
- β. Να παραπέμψει υποχρεωτικά και αυτομάτως την υπόθεση στον/στην Ευρωπαίο/α Διαμεσολαβητή
- γ. Να αιτιολογήσει σαφώς την απόφαση, αναφέροντας την πραγματική και νομική της θεμελίωση**
- δ. Να εκδώσει τυποποιημένη απάντηση χωρίς ιδιαίτερη αναφορά σε λεπτομέρειες της υπόθεσης

62. Πώς οφείλουν να συμπεριφέρονται οι υπάλληλοι στους πολίτες;

- α. Τυπικά, αυστηρά και αποστασιοποιημένα
- β. Με ευγένεια και διάθεση εξυπηρέτησης**
- γ. Μόνο γραπτώς μέσω επιστολής ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- δ. Με υπηρεσιακή ουδετερότητα, αποφεύγοντας παροχή πληροφοριών πέραν των απολύτως απαραίτητων

63. Πότε μια συμπεριφορά στον χώρο εργασίας συνιστά εκφοβισμό και παραβίαση των αρχών χρηστής διοίκησης;

- α. Όταν ασκείται αυστηρή διοικητική εποπτεία στο πλαίσιο της ιεραρχίας
- β. Όταν προκαλεί υπηρεσιακή πίεση για την τήρηση προθεσμιών
- γ. Όταν δημιουργεί επαναλαμβανόμενα εχθρικό ή ταπεινωτικό εργασιακό περιβάλλον**
- δ. Όταν αποφασίζεται η μετακίνηση του/της υπαλλήλου για την κάλυψη υπηρεσιακών αναγκών

64. Ποια θέση αποδίδει ορθά τη διοικητική αντιμετώπιση αστείων με σεξουαλικό ή ρατσιστικό περιεχόμενο στον χώρο εργασίας;

- α. Είναι αποδεκτά όταν εκφράζονται σε κλειστό κύκλο συναδέλφων
- β. Είναι ανεκτά όταν δεν διατυπώνονται κατά την άσκηση υπηρεσιακών καθηκόντων
- γ. Απαγορεύονται ανεξάρτητα από πρόθεση, πλαίσιο ή αντίδραση των αποδεκτών**
- δ. Επιτρέπονται εφόσον δεν υπάρχει ρητή διαμαρτυρία

65. Σύμφωνα με τις αρχές βιώσιμης λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, ο σεβασμός στο περιβάλλον προϋποθέτει:

- α. Την αποκλειστική εστίαση στην ανακύκλωση αναλώσιμων υλικών
- β. Τη συστηματική και ορθολογική διαχείριση των φυσικών και διοικητικών πόρων**
- γ. Την προτεραιοποίηση περιβαλλοντικών στόχων έναντι όλων των λοιπών λειτουργικών αναγκών
- δ. Την εφαρμογή ψηφιακών μορφών εργασίας ως κύριο μέσο περιβαλλοντικής πολιτικής

66. Η χρήση περιουσιακών στοιχείων του φορέα πρέπει να είναι:

- α. Επιτρεπτή και για ιδιωτικούς σκοπούς, εφόσον δεν επιβαρύνει οικονομικά την υπηρεσία
- β. Περιορισμένη αποκλειστικά σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης
- γ. Σύμφωνη με τους υπηρεσιακούς σκοπούς και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο**
- δ. Ελεύθερη κατά την εύλογη κρίση των υπαλλήλων, εφόσον δεν παρακωλύεται το έργο της υπηρεσίας

67. Ποιο από τα παρακάτω αποτυπώνει πληρέστερα την έννοια του επαγγελματισμού στη δημόσια διοίκηση;

- α. Η κατοχή και διαρκής επικαιροποίηση τυπικών προσόντων και δεξιοτήτων
- β. Η αποτελεσματική και υπεύθυνη άσκηση καθηκόντων σε συνδυασμό με συνεργατική συμπεριφορά**
- γ. Η αυστηρή τήρηση της ιεραρχίας και των διοικητικών κανόνων
- δ. Η υπηρεσιακή εξέλιξη με βάση την αρχαιότητα και τη διοικητική εμπειρία

68. Σύμφωνα με το παρόν κανονιστικό πλαίσιο για την τηλεργασία στον δημόσιο τομέα, ποια από τις παρακάτω αρχές ισχύει ανεξαρτήτως του τόπου παροχής της εργασίας;

- α. Η δυνατότητα διαφοροποίησης του ημερήσιου χρόνου εργασίας κατόπιν συμφωνίας
- β. Η μετατροπή της εργασιακής σχέσης πλήρους απασχόλησης σε μερική απασχόληση
- γ. Η υποχρέωση των υπαλλήλων να χρησιμοποιούν αποκλειστικά ίδιο τεχνικό εξοπλισμό
- δ. Η τήρηση του προβλεπόμενου ωραρίου και των υπηρεσιακών υποχρεώσεων**

69. Οι υπάλληλοι οφείλουν να:

- α. Εκφράζουν δημόσια τις προσωπικές τους απόψεις χωρίς περιορισμούς
- β. Διαχωρίζουν σαφώς τις προσωπικές τους απόψεις από τις απόψεις του φορέα**
- γ. Εκπροσωπούν τον φορέα σε κάθε δημόσια τοποθέτησή τους
- δ. Απέχουν από κάθε δημόσια έκφραση απόψεων, ανεξαρτήτως πλαισίου

70. Η λογοδοσία για δημόσιους/ες υπαλλήλους σημαίνει:

- α. Τήρηση των εντολών της διοικητικής ιεραρχίας
- β. Διαχείριση των δημοσίων πόρων με αποκλειστικό σκοπό τη μείωση του κόστους
- γ. Ανάλυση ευθύνης για τις πράξεις και τις αποφάσεις τους**
- δ. Υποχρέωση παροχής ενημέρωσης προς τα ιεραρχικά όργανα

71. Η δια βίου μάθηση σημαίνει:

- α. Υποχρεωτική εκπαίδευση όλων των υπαλλήλων
- β. Αυτομόρφωση των υπαλλήλων εκτός υπηρεσίας
- γ. Συνεχή ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων**
- δ. Μεταπτυχιακές σπουδές

72. Η αξιοκρατική αξιολόγηση στη δημόσια διοίκηση στοχεύει κυρίως:

- α. Στη σύνδεση της αξιολόγησης με πειθαρχικές κυρώσεις
- β. Στη βελτίωση της απόδοσης και της ανάπτυξης των υπαλλήλων**
- γ. Στον περιορισμό του αριθμού του ανθρώπινου δυναμικού
- δ. Στην τυπική συμμόρφωση με τις διοικητικές διαδικασίες

- 73. Ποιο είναι το πρώτο βήμα της μεθοδολογίας διαχείρισης και αντιμετώπισης ηθικών και δεοντολογικών διλημάτων που πρέπει να ακολουθήσουν οι δημόσιοι/ες υπάλληλοι;**
- α. Να ελέγξουν αν υπάρχει νομοθετική διάταξη για την αντιμετώπιση του θέματος**
 - β. Να μελετήσουν αν το ζήτημα καλύπτεται από τις αρχές του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας
 - γ. Να απευθυνθούν στους/στις προϊστάμενους/ές τους για παροχή βοήθειας και οδηγιών
 - δ. Να αποφύγουν να βρεθούν σε ηθικό και δεοντολογικό δίλημμα
- 74. Πότε συνιστάται η αναφορά ηθικού διλήματος;**
- α. Όταν υπάρχει προσωπική ενόχληση
 - β. Όταν υπάρχει κίνδυνος υπονόμευσης της ακεραιότητας**
 - γ. Μόνο μετά από παράβαση καθήκοντος
 - δ. Μόνο αν το ζητήσουν οι προϊστάμενοι/ες από τους/τις υπαλλήλους τους
- 75. Οι προϊστάμενοι/ες οφείλουν να:**
- α. Διασφαλίζουν τη συμμόρφωση των υπαλλήλων μέσω εντατικών ελέγχων και οδηγιών
 - β. Υποστηρίζουν και να καθοδηγούν την ομάδα τους προς την επίτευξη των στόχων**
 - γ. Επικεντρώνονται στη διοικητική εποπτεία και στις τυπικές διαδικασίες αξιολόγησης
 - δ. Παρεμβαίνουν ελάχιστα στο έργο των υπαλλήλων, ώστε να ενισχύεται η αυτονομία τους
- 76. Οι υπάλληλοι πρέπει να χειρίζονται υποθέσεις:**
- α. Με βάση τον αριθμό πρωτοκόλλησης των αιτημάτων**
 - β. Κατά την προσωπική τους κρίση
 - γ. Με βάση τις απαιτήσεις ή τις πιέσεις των πολιτών
 - δ. Με βάση τις απαιτήσεις ή τις πιέσεις των προϊστάμενων
- 77. Ποιος είναι ο ρόλος του/της Συμβούλου Ακεραιότητας;**
- α. Ο πειθαρχικός έλεγχος όσων εμπλέκονται σε περιπτώσεις διαφθοράς
 - β. Η νομική εκπροσώπηση της υπηρεσίας εάν εμπλέκεται σε οικονομικό σκάνδαλο
 - γ. Η συμβουλευτική και καθοδήγηση των υπαλλήλων μέσα στην υπηρεσία**
 - δ. Η παραλαβή και εξέταση καταγγελιών από πολίτες για κακοδιοίκηση
- 78. Πότε οφείλουν οι υπάλληλοι να αναφέρουν κίνδυνο μεροληψίας;**
- α. Μετά τη λήψη απόφασης πριν προκληθεί τυχόν ζημιά
 - β. Όταν τους ζητηθεί από προϊστάμενο/η
 - γ. Όταν εντοπιστεί πιθανός κίνδυνος πριν από τη λήψη απόφασης**
 - δ. Μόνο αν προκληθεί αρνητική συνέπεια για την υπηρεσία
- 79. Ποιο στοιχείο ΔΕΝ συνδέεται με τη λογοδοσία;**
- α. Η υποχρέωση αιτιολόγησης των αποφάσεων
 - β. Η αποφυγή ανάδειξης σφαλμάτων**
 - γ. Ο σεβασμός της ιεραρχίας
 - δ. Η διαφάνεια των ενεργειών

80. Για την εξυπηρέτηση ατόμων εξαρτημένων από ουσίες ποια πρακτική ΔΕΝ συνάδει με τον ρόλο δημοσίου/ας υπαλλήλου;

- α. **Η ανάληψη πρωτοβουλίας για ψυχολογική υποστήριξη μέσω ερωτήσεων σχετικά με τον εθισμό εξαρτημένων ατόμων**
- β. Η ολοκλήρωση της διοικητικής διαδικασίας χωρίς αξιολογικές κρίσεις που αφορούν την προσωπική κατάσταση των πολιτών
- γ. Η τήρηση επαγγελματικής στάσης, ακόμη και σε περίπτωση επιθετικότητας των πολιτών
- δ. Η προσπάθεια διεκπεραίωσης του αιτήματος ανεξάρτητα από τη συμπεριφορά ή το ιστορικό των εξαρτημένων ατόμων

81. Για να εξυπηρετήσουν οι δημόσιοι/ες υπάλληλοι πρόσφυγες ή μετανάστες/στρίες που δεν ομιλούν την ελληνική γλώσσα, εάν δεν υπάρχει διερμηνέας:

- α. **Επιχειρούν να χρησιμοποιήσουν μια ενδιάμεση γλώσσα, όπως τα αγγλικά ή τα γαλλικά**
- β. Ζητούν από τους/τις ενδιαφερόμενους/ες να επιστρέψουν με άτομο που μιλάει ελληνικά για να συνεννοηθούν
- γ. Παραπέμπουν τους/τις ενδιαφερόμενους/ες αποκλειστικά στις Υπηρεσίες Ασύλου
- δ. Προσπαθούν να βοηθήσουν τα άτομα από χώρα της αλλοδαπής να βρουν διερμηνέα

82. Σε περίπτωση που το άτομο αντιδρά έντονα ζητώντας να μιλήσει με κάποιον/α αρμόδιο/α αποφεύγουμε:

- α. Να του διαθέσουμε χώρο όπου θα αισθανθεί άνετα και να ηρεμήσει
- β. Να ζητήσουμε τη βοήθεια συναδέλφων
- γ. **Την εμπλοκή της αστυνομίας**
- δ. Να ζητήσουμε τη συνδρομή του αρμόδιου προϊσταμένου/ης

83. Προσβλητική αντίδραση απέναντι σε πολίτη ΔΕΝ εκδηλώνεται με:

- α. Απροθυμία εξυπηρέτησης
- β. Αναβολή εξυπηρέτησης
- γ. Επίκληση αναρμοδιότητας
- δ. **Ενημέρωση για τα δικαιώματά του**

84. Η μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων από τις δράσεις της Διοίκησης με δεδομένους πόρους ονομάζεται:

- α. Ανταγωνιστικότητα
- β. **Αποδοτικότητα**
- γ. Αποτελεσματικότητα
- δ. Παραγωγικότητα

85. Όταν ο νόμος επιτρέπει στον/στη δημόσιο/α υπάλληλο να επιλέξει μεταξύ περισσότερων νόμιμων λύσεων που δεν βλάπτουν το δημόσιο συμφέρον, ποια λύση οφείλει να επιλέξει;

- α. Τη λύση που θεωρεί πως θα τον/την βοηθήσει να εξυπηρετήσει ταχύτερα τον πολίτη
- β. Την επιεικέστερη για τον πολίτη λύση**
- γ. Τη λύση που θα αποδώσει περισσότερα έσοδα στην υπηρεσία
- δ. Τη λύση που εγκρίνει ο/η προϊστάμενος/η του

86. Αν μια υπόθεση είναι περίπλοκη και δεν μπορεί να τη διεκπεραιώσει ο/η δημόσιος/α υπάλληλος:

- α. Ζητάει ευγενικά από τον/την πολίτη να επανέλθει με κατάλληλες πληροφορίες
- β. Προτείνει στον/στην πολίτη να υποβάλει γραπτώς το αίτημά του/της προς την υπηρεσία**
- γ. Παραπέμπει τον/την πολίτη στον/στην προϊστάμενο/η του για να ολοκληρωθεί η συναλλαγή
- δ. Απαιτεί από τον/την πολίτη να παράσχει πληροφορίες ή διευκρινίσεις διαφορετικά δεν θα ολοκληρωθεί η συναλλαγή του/της