

# ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΑΣΕΠ 2022

**ΜΑΘΗΜΑ: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

## **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**

**Εισηγητής: Μαυροειδάκου Αλεξάνδρα**

**Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής (Εργασιακή αποτελεσματικότητα και ποιότητα εργασίας)**

**Των οποίων η απάντησή τους αιτιολογείται στα μαθήματα**

**1. Σε περίπτωση μετάταξης δημοσίων υπαλλήλων το σημαντικότερο στοιχείο για την διασφάλιση της εργασιακής τους αποτελεσματικότητας είναι:**

- A) η ύπαρξη ακαδημαϊκής εξειδίκευσης
- B) η προηγούμενη εργασιακή εργασία
- Γ) η ύπαρξη ομαδικού πνεύματος
- Δ) η υιοθέτηση της ευελιξίας ως νοοτροπία ζωής

**2. Στις υπηρεσίες κοινωνικής ωφελείας η εργασιακή αποτελεσματικότητα καθορίζεται κυρίως από:**

- A) την ύπαρξη αρμονικών σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων
- B) την αύξηση των παρεχομένων ειδών ή υπηρεσιών/προσφορά
- Γ) την επίτευξη του δημοσίου συμφέροντος
- Δ) την άριστη εξυπηρέτηση των πολιτών

**3. Για την άρτια ιεράρχηση προτεραιοτήτων στο δημόσιο τομέα παραδοσιακά ακολουθείται:**

- A) το ιεραρχικό μοντέλο
- B) το συμμετοχικό μοντέλο
- Γ) το δημοκρατικό μοντέλο
- Δ) το σκοποκρατικό μοντέλο

**4. Η εργασιακή αποτελεσματικότητα στο δημόσιο τομέα εξαρτάται:**

- A) από την ικανοποίηση των προσωπικών τους αναγκών
- B) από την παροχή οικονομικών κινήτρων

Γ) από την αφοσίωση στον εκάστοτε στόχο που τίθεται και την εμπειρία στο συγκεκριμένο τμήμα της δημόσιας υπηρεσίας

Δ) από την απαραίτητη τήρηση των κανονισμών της επιχείρησης χωρίς δυνατότητα αυτενέργειας και ανάπτυξης πρωτοβουλιών εκ μέρους του εργαζομένου.

**5. Οι απαραίτητες ικανότητες και δεξιότητες που θα πρέπει να διαθέτουν οι δημόσιοι υπάλληλοι καθορίζονται:**

A) από την εκδοθείσα προκήρυξη

B) από την ύπαρξη μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος συναφούς με τη θέση εργασίας

Γ) από τις ανάγκες της θέσης εργασίας, όπως αυτές προσαρμόζονται ανά το χρόνο

Δ) από την εκδοθείσα προκήρυξη και τις ανάγκες της θέσης εργασίας, όπως αυτές προσδιορίζονται ανά το χρόνο.

**6. Η επίπληξη ως μορφή κινήτρου για την αύξηση της εργασιακής αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπαλλήλων χρησιμοποιείται:**

A) την πρώτη φορά που ο εκάστοτε δημόσιος υπάλληλος υποπίπτει σε κάποιο σφάλμα, με σκοπό την αποφυγή αυτού στο μέλλον

B) μετά από έναν εύλογο αριθμό σφαλμάτων με σκοπό την αποφυγή αυτών στο μέλλον

Γ) όταν η σύσταση δεν αποτελεί πρόσφορο μέτρο για την αποφυγή λαθών στο μέλλον και εφόσον συνδέεται με επεξήγηση των αιτιών που οδήγησαν στο αυτό αποτέλεσμα.

Δ) ως φόβητρο για την αποφυγή λαθών μελλοντικά

**7. Ποιο είναι το αρμόδιο όργανο για τον έλεγχο της χαμηλής παραγωγικότητας και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των δημοσίων υπαλλήλων;**

A) Ο Συνήγορος του Πολίτη

B) Το Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης

Γ) Το Υπουργείο Εσωτερικών

Δ) Το Υπουργείο Οικονομικών

**8. Η διαφθορά στο δημόσιο τομέα αποτελεί έναν παράγοντα, ο οποίος επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την εργασιακή αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των δημοσίων υπαλλήλων. Ποιο είναι το αρμόδιο όργανο για τον έλεγχο φαινομένων διαφθοράς κατά την άσκηση των καθηκόντων των δημοσίων υπαλλήλων;**

A) Ο υπουργός Εσωτερικών

B) Ο Υπουργός Δικαιοσύνης

Γ) Ο Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης

Δ) Τα Ελεγκτικά Σώματα της Διοίκησης

**9. Ποιο όργανο, το οποίο έχει διαμεσολαβητικό χαρακτήρα ελέγχει φαινόμενα κακοδιοίκησης που επηρεάζουν τα δικαιώματα του πολίτη;**

A) Ο Υπουργός Δικαιοσύνης

B) Ο Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης

Γ) Ο Συνήγορος του Πολίτη

Δ) Τα Ελεγκτικά Σώματα της Διοίκησης

**10. Ποιο είναι το αρμόδιο όργανο για το έλεγχο των διαδικασιών προσλήψεων υπαλλήλων στο δημόσιο τομέα;**

A) Ο Υπουργός Εσωτερικών

B) Τα Ελεγκτικά Σώματα της Διοίκησης

Γ) Το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού

Δ) Το ΔΙΚΑΤΣΑ

**11. Ποια είναι τα κεντρικά προβλήματα, τα οποία ανάγκασαν το Δημόσιο Τομέα να συμπεριλάβει στις πρακτικές του ρυθμίσεις, οι οποίες ισχύουν και ακολουθούνται στο πλαίσιο της ιδιωτικής-επιχειρηματικής σφαίρας;**

- A) Η έλλειψη ευέλικτων πρακτικών που οδηγούν στην επιτάχυνση του χρόνου εξυπηρέτησης των πελατών
- B) Η ύπαρξη γραφειοκρατίας και το πελατειακό σύστημα
- Γ) Η έλλειψη ή η ανεπάρκεια μηχανισμών ελέγχου και αξιολόγησης των δημοσίων υπαλλήλων ως προς την παραγωγικότητά τους
- Δ) Όλα τα παραπάνω

**12. Ποιο είναι το βασικότερο ζήτημα αναποτελεσματικότητας των εργαζομένων στο Δημόσιο τομέα σε σχέση με τον προϊστάμενο των διαφόρων φορέων;**

- A) Η έλλειψη των απαραίτητων ικανοτήτων για την διοίκηση του εκάστοτε τμήματος
- B) η συχνή εναλλαγή των προϊσταμένων των διαφόρων φορέων που δημιουργεί κατάσταση διοικητικής αστάθειας και αποπροσανατολισμού δραστηριοτήτων και στόχων
- Γ) το απυρόβλητο στο οποίο βρίσκονται τα εν λόγω πρόσωπα
- Δ) η έλλειψη υποχρέωσης συνεχούς εποπτείας των εργαζομένων

**13. Στόχος του Νέου Μοντέλου Δημόσιας Διοίκησης είναι:**

- A) η υπερίσχυση των στοιχείων των ιδιωτικών επιχειρήσεων
- B) η διατήρηση των στοιχείων του παραδοσιακού μοντέλου διοίκησης
- Γ) η σύζευξη του δημόσιου χαρακτήρα της δημόσιας διοίκησης και ο εμπλουτισμός του με στοιχεία των ιδιωτικών επιχειρήσεων
- Δ) ο μετασχηματισμός των πρακτικών του δημόσιου τομέα σε ιδιωτικό

**14. Βασική αρχή του Νέου Μοντέλου Δημόσιας Διοίκησης είναι**

- A) η συγκέντρωση των αρμοδιοτήτων και των δημοσίων πόρων
- B) η θέσπιση άκαμπτων κανόνων και κανονισμών στο πλαίσιο της συμπεριφοράς
- Γ) η σχεδίαση των δημοσίων πολιτικών με λογική ανταγωνισμού
- Δ) η ιεραρχική ευθύνη

**15. Η ποιότητα στον δημόσιο τομέα σε σχέση με το βασικό στόχο της, ήτοι την καλύτερη παροχή υπηρεσιών στον πολίτη έχει ως απόρροια ο πολίτης να λογίζεται ως:**

- A) αποκλειστικά υποκείμενο συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων
- B) ως υποκείμενο συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων και πελάτης
- Γ) ως μέρος μιας συλλογικής κοινότητας
- Δ) ως αποδέκτης των υπηρεσιών αυτών

**16. Τα παρεχόμενα αγαθά ή υπηρεσίες από το δημόσιο τομέα διέπονται από την αρχή**

- A) της ισότιμης πρόσβασης όλων των πολιτών σε αυτά
- B) της διαφανούς πρόσβασης όλων των πολιτών σε αυτά
- Γ) την ανταπόδοση υπό την έννοια ότι τα αγαθά ή οι υπηρεσίες παρέχονται έναντι ανταλλαγμάτων που καταβάλλονται από τους πολίτες
- Δ) την αρχή της ισότιμης και διαφανούς πρόσβασης όλων των πολιτών σε αυτά.

**17. Η ταύτιση του όρου πελάτης και πολίτης στο δημόσιο τομέα είναι**

- A) Λανθασμένη, διότι η έννοια πολίτης παραπέμπει σε μια κοινωνική συλλογικότητα, η οποία αποβλέπει για κάθε μέλος της κοινωνίας δικαιώματα και υποχρεώσεις
- B) Λανθασμένη, διότι στον πελάτη διατίθεται προϊόντα, αγαθά και υπηρεσίες έναντι χρηματικού τμήματος σε μια διαδικασία καθορισμένη από τους κανόνες της αγοράς

Γ) Είναι σωστή μόνο εάν θεωρηθεί ότι αμφότερες οι έννοιες παραπέμπουν στην έννοια του αποδέκτη/χρήστη των υπηρεσιών.

Δ) Είναι σωστή, διότι το Δημόσιο λειτουργεί ως μορφή μεγάλης ιδιωτικής οντότητας στο πλαίσιο της οποίας ο πολίτης υποχρεούται σε καταβολή οικονομικών ανταλλαγμάτων, συνήθως υπό την μορφή φόρων, προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση σε δημόσια αγαθά.

**18. Ο αριθμός των εργατωρών που απαιτούνται για την παροχή μιας ορισμένης υπηρεσίας στο κοινωνικό σύνολο στο πλαίσιο του δημόσιου τομέα είναι δείκτης**

- A) αποτελεσμάτων
- B) εκροών
- Γ) εισροών
- Δ) αποτελεσματικότητας

**19. Η ύπαρξη ομαδικού πνεύματος εργασίας θεωρείται καίριος παράγοντας για την απόδοση κινήτρων στους δημοσίους υπαλλήλους προς αύξηση της εργασιακής τους αποτελεσματικότητας. Παρόλα αυτά, ο στόχος αυτός δεν είναι εύκολο να επιτευχθεί κυρίως λόγω**

- A) της ιεραρχικής διάρθρωσης της δημόσιας διοίκησης
- B) του ότι κάθε δημόσιος υπάλληλος έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες
- Γ) του ότι υπάρχει ασάφεια ως προς τους οριζόμενους στόχους
- Δ) του ότι υπάρχει πλημμελής εποπτεία εκ μέρους των προϊσταμένων

**20. Ένας κομβικό στοιχείο για την αύξηση της εργασιακής αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπαλλήλων, το οποίο εκλείπει από τη δημόσια διοίκηση είναι:**

- A) η ύπαρξη ανταγωνιστικότητας
- B) η συνεχή επίβλεψη των εργαζομένων
- Γ) η απαρένγκλιτη τήρηση των διαδικασιών
- Δ) η ύπαρξη σαφήνειας ως προς τους εσωτερικούς κανονισμούς

**21. Ποια είναι η ορθότερη πρόταση;**

- A) Η αύξηση της αποδοτικότητας στο δημόσιο τομέα είναι σίγουρα θέμα ορθής αξιολόγησης των δημοσίων υπαλλήλων. Αυτό είναι ουσιαστικά μια "επανάσταση", μία τομή στις δομές του συστήματος διοίκησης
- B) Η ορθή αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων αποτελεί αποκλειστικά στόχο για την κορυφή της ιεραρχικής πυραμίδας
- Γ) Η ορθή αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων συντείνει στη νομιμοποίηση των μεταθέσεων αυτών
- Δ) Η ορθή αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων συντείνει στην εξοικονόμηση του δημόσιου χρήματος

**22. Η εφαρμογή πολιτικών ιδιωτικών επιχειρήσεων στο Δημόσιο τομέα**

- A) είναι αδύνατη, διότι στόχος των ιδιωτικών επιχειρήσεων είναι το κέρδος, σε αντίθεση με το δημόσιο τομέα.
- B) είναι δυνατή, εφόσον οι πολιτικές αυτές εφαρμόζονται προσαρμοσμένες στις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζει ο δημόσιος τομέας.
- Γ) είναι αδύνατη, διότι στερεί την αποτελεσματικότητα του δημοσίου τομέα που στηρίζεται στην ιεραρχική δομή του.
- Δ) είναι αδύνατη, διότι αποδέκτης των παρεχόμενων αγαθών ή υπηρεσιών στον ιδιωτικό τομέα είναι ο πελάτης, ενώ στο δημόσιο τομέα ο πολίτης

**23. Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ για την αύξηση της παραγωγικότητας των δημοσίων υπαλλήλων ξεκίνησε ως κίνημα**

- A) στα τέλη της δεκαετίας του 1970 και στις αρχές τις δεκαετίας του 1980
- B) στις ΗΠΑ κατά την δεκαετία του 1950
- Γ) στα τέλη της δεκαετίας του 1960
- Δ) στις αρχές της δεκαετίας του 1980

**24. Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ δίνει έμφαση**

- A) στην μείωση των ελέγχων παραγωγής
- B) στην μεταβολή προς μεγαλύτερο ανταγωνισμό στο δημόσιο τομέα
- Γ) στην εισαγωγή περισσότερων συμβάσεων αορίστου χρόνου
- Δ) στην αύξηση της πειθαρχίας στους εργαζόμενους στο δημόσιο τομέα

**25. Ο ανταγωνισμός στο δημόσιο τομέα, που κατατείνει στην αύξηση της αποδοτικότητας των δημοσίων υπαλλήλων επιτυγχάνεται**

- A) με τη θέσπιση νόμων σχετικών με τις δημόσιες συμβάσεις
- B) με την συνεχή συγκρισιμότητα των δημοσίων υπαλλήλων από άποψη ικανοτήτων
- Γ) με την υιοθέτηση της επίπληξης και στέρησης μισθού ως μέσου πίεσης για αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων σε σχέση με τους λοιπούς τοιαύτους
- Δ) με την σύγκριση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στο ιδιωτικό τομέα σε σχέση με τα προσφερόμενα στον δημόσιο τομέα

**26. Η μείωση του προσωπικού θεωρείται ότι συμβάλλει στην αύξηση της αποδοτικότητας του δημοσίου τομέα. Ο αποτελεσματικότερος τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι:**

- A) οι άμεσες απολύσεις
- B) η θέση των λιγότερων αποτελεσματικών υπαλλήλων σε διαθεσιμότητα
- Γ) η κατάργηση της μονιμότητας των θέσεων εργασίας στο Δημόσιο
- Δ) η αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων και η θέση σε διαθεσιμότητα αυτών που είναι σημαντικά λιγότερο παραγωγικοί

**27. Ένας βέλτιστος τρόπος αύξησης της παραγωγικότητας των δημοσίων υπαλλήλων είναι η αναδιάρθρωση της στρατηγικής διαχείρισης των δημοσίων πόρων. Στο Νέο Μοντέλο Δημόσιας Διοίκησης αυτό επιτυγχάνεται:**

- A) δίνοντας έμφαση στην προσωπική ευθύνη και την ατομική επίδοση του υπαλλήλου
- B) με την εμφύσηση της νοοτροπίας ότι ο δημόσιος υπάλληλος συνιστά όργανο για την υλοποίηση της βούλησης του προϊσταμένου του
- Γ) με την αυστηρή τήρηση του ετήσιου προϋπολογισμού και συγκεκριμένα των κονδυλίων που αφορούν το συγκεκριμένο τμήμα Δημόσιας Διοίκησης
- Δ) με την αύξηση του μισθού των δημοσίων υπαλλήλων, προκειμένου να αποτρέπονται συμπεριφορές καταχρήσεων ή σπαταλών των χρησιμοποιούμενων πρώτων υλών κλπ.

**28. Συχνά λέγεται ότι στο πυρήνα της κουλτούρας της δημόσιας διοίκησης βρίσκονται οι πελατειακές σχέσεις. Αυτές ευνοούνται από :**

- A) την ύπαρξη γραφειοκρατικού μοντέλου δημόσιας διοίκησης
- B) την ύπαρξη συμμετοχικού μοντέλου διοίκησης, αφού οι δημόσιοι υπάλληλοι λειτουργούν ως ομάδα, προκειμένου να επιφέρουν το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα
- Γ) την έντονη πολιτική ανάμιξη
- Δ) το Α και το Γ

**29. Ποια πρόταση είναι σωστή;**

- A) Η δημόσια διοίκηση είναι η εφαρμογή ιδιωτικών πολιτικών που εφαρμόζονται από ιδιώτες υπαλλήλους.

Β) Η δημόσια διοίκηση είναι η εφαρμογή ιδιωτικών πολιτικών που εφαρμόζονται από δημοσίους υπαλλήλους.

Γ) Η δημόσια διοίκηση είναι η εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής και ασχολείται κυρίως με την οργάνωση κυβερνητικών πολιτικών και προγραμμάτων καθώς και των υπαλλήλων που είναι υπεύθυνοι για την εκτέλεση τους.

Δ) η δημόσια διοίκηση συνεφέλκεται αποκλειστικά από κυβερνητικές πολιτικές και από την ανάμιξη των πολιτικών στο δημόσιο τομέα

**30. Κεντρικό ρόλο στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων και στην ευημερία του Δημοσίου είναι η ύπαρξη επικοινωνίας και συντονισμού των διοικητικών υπηρεσιών. Ο στόχος αυτός δεν επιτυγχάνεται κυρίως και πρωτίστως διότι:**

Α) η κάθε υπηρεσία έχει διοικητική αυτοτέλεια σε σχέση με τις λοιπές ακόμη και οι συναφείς

Β) κάθε υπηρεσία έχει συγκεκριμένο άτομο, διορισμένο ως προϊστάμενο των εκάστοτε τμημάτων, με αποτέλεσμα οι δημόσιοι υπάλληλοι εργαζόμενοι στο συγκεκριμένο τμήμα να υπακούουν αποκλειστικά τις εντολές του χωρίς δυνατότητα διατύπωση γνώμων μετά από συνδιαλλαγή με δημοσίους υπαλλήλους που ανήκουν σε διαφορετικό τμήμα της δημόσιας διοίκησης

Γ) υπάρχει πολυδιάσπαση των κτιρίων του Δημοσίου και έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής κυρίως σύγχρονης τεχνολογίας

Δ) όλα τα παραπάνω