የአዲስ አበባ ሲቪል ሰርቪስ

የሥራ ላይ ብቃት የልምምድ ፈተና

ለአስተዳደር ሠራተኞች

ማሳሰቢያ፦ ይህ ለልምምድና ለራስ-ግምገማ የተዘጋጀ ናሙና ፈተና ነው፤ ይፋዊ የመንግሥት ፈተና ወይም የተቋም የተረጋገጠ የፈተና ይዘት አይደለም።

ጠቅላላ ጥያቄ		ጠቅላላ ነጥብ	
የፈተና ጊዜ	ደቂቃ	የፈተና ዓይነት	ምርጫና አጭር መልስ

የሚመዘኑ የብቃት ዘርፎች

የሲቪል ሰርቪስ ሥነ-ምግባር፣ የቢሮና የሰነድ አስተዳደር፣ የደንበኛ አገልግሎት፣ የሥራ እቅድና ጊዜ አጠቃቀም፣ የቡድን ሥራ፣ ችግር አፈታት፣ የመረጃ ደህንነትና መሠረታዊ የኮምፒውተር አጠቃቀም።

የተፈታኙ ስም፦ ቀን፦

መመሪያ፦ ጥያቄዎቹን በጥንቃቄ ያንብቡ። በክፍል ከተሰጡት አማራጮች አንዱን ይምረጡ። በክፍል እውነት ወይም ሐሰት ብለው ይመልሱ። በክፍል ምላሽዎን በአጭርና ግልጽ መንገድ ያቅርቡ።

ክፍል ፡ ምርጫ ጥያቄዎች ነጥብ

የሲቪል ሰርቫንት ዋና ተግባር ምንድን ነው

ሀ ለግል ጥቅም መሥራት
ለ ለሕዝብ ጥቅም በታማኝነት ማገልገል
ሐ ለዘመድ ቅድሚያ መስጠት
መ የሥራ ሰዓትን ማሳለፍ

በቢሮ ውስጥ የሚገባ ደብዳቤ ሲደርስ ተገቢው የመጀመሪያ እርምጃ የትኛው ነው

ሀ መጣል
ለ ሳይመዘገብ ማስቀመጥ
ሐ መመዝገብና ለሚመለከተው ክፍል ማስተላለፍ
መ ለሌላ ሰው መስጠት

የሥራ እቅድ ዋና ዓላማ ምንድን ነው

ሀ ሥራን ማዘግየት
ለ ሀብትን ማባከን
ሐ ተግባራትን በጊዜና በግብ ማከናወን
መ ሠራተኞችን ማስተናገድ

ደንበኛ በቁጣ ሲያነጋግርዎ ምን ማድረግ ይገባል

ሀ በቁጣ መመለስ
ለ በትዕግሥት ማዳመጥና በአክብሮት መመለስ
ሐ መተው
መ ከቢሮ ማስወጣት

የሥራ ሚስጥርን መጠበቅ ከየትኛው መርህ ጋር ይያያዛል

ሀ ታማኝነትና ሙያዊ ሥነ-ምግባር
ለ የግል ፍላጎት
ሐ የሥራ መዘግየት
መ የሥራ ግጭት

በቡድን ሥራ ውስጥ ዋናው መርህ የትኛው ነው

ሀ መወዳደር ብቻ

ለ መረጃ መደበቅ

ሐ መተባበርና መግባባት

መ ሌሎችን መክሰስ

የሥራ አፈጻጸም ምዘና ዓላማ ምንድን ነው

ሀ ሠራተኛን ለመቅጣት ብቻ

ለ የሥራ ውጤትን ለመገምገምና ማሻሻያ ለማድረግ

ሐ ሠራተኛን ለማስፈራራት

መ ሥራን ለማቆም

የቢሮ መረጃ ሲያስተላልፉ ምን ማድረግ አለብዎት

ሀ ማንኛውንም ሰው ጋር ማጋራት

ለ ትክክለኛነቱንና ፈቃድን ማረጋገጥ

ሐ መረጃውን መቀየር

መ ምንጩን መደበቅ

በሥራ ቦታ ግጭት ሲፈጠር ተገቢው አሠራር የትኛው ነው

ሀ ችግሩን ማባባስ

ለ በስሜት መወሰን

ሐ በውይይትና በሥርዓት መፍታት

መ ሥራን መተው

የፋይል አደረጃጀት ጥቅሙ ምንድን ነው

ሀ ሰነድ እንዲጠፋ

ለ ሰነድን በቀላሉ ለማግኘትና ለመጠበቅ

ሐ የቢሮ ሥራን ለማዘግየት

መ የወረቀት ብዛት ለመጨመር

የጊዜ አስተዳደር ምንን ይጨምራል

ሀ ቅድሚያ መስጠትና የጊዜ ሰሌዳ ማውጣት

ለ ሁሉንም ሥራ ለመጨረሻ ቀን መተው

ሐ የሥራ ሰዓትን ማባከን

መ ያለ እቅድ መሥራት

የሥራ ችግር ሲያጋጥም በመጀመሪያ ምን ማድረግ ይገባል

ሀ መደበቅ

ለ ምክንያቱን መለየትና መረጃ መሰብሰብ

ሐ ሌላውን መውቀስ

መ ሥራውን ማቆም

የጥቅም ግጭት ሲኖር ሠራተኛው ምን ማድረግ አለበት

ሀ መደበቅ

ለ በግል ጥቅሙ መወሰን

ሐ ለኃላፊው ማሳወቅና የተቋሙን ሥርዓት መከተል

መ የሥራ ውሳኔውን በራሱ መቀየር

የውጤት መለኪያ በዋናነት ምን ይረዳል

ሀ የሥራ ውጤትን በመለኪያ መከታተል

ለ የሠራተኛን ዕድሜ መለየት

ሐ የቢሮ ዕቃ መቁጠር ብቻ

መ የሥራ ሰዓትን መቀነስ

የሕዝብ ቅሬታ ሲቀርብ ተገቢው ምላሽ ምንድን ነው

ሀ ቅሬታውን መተው

ለ በሥርዓት መመዝገብ፣ መመርመርና ምላሽ መስጠት

ሐ ቅሬታ አቅራቢውን መውቀስ

መ ሰነዱን መደበቅ

የኢሜይል ደህንነትን ለመጠበቅ የትኛው ተግባር ተገቢ ነው

ሀ ያልታወቀ አገናኝ መክፈት

ለ የይለፍ ቃልን ለሁሉም ማጋራት

ሐ የላኪውን አድራሻ ማረጋገጥና አጠራጣሪ አባሪን አለመክፈት

መ የደህንነት ማስጠንቀቂያን መተው

በስብሰባ ውስጥ ውጤታማ ተሳትፎ ምንን ይጠይቃል

ሀ ያለ ዝግጅት መግባት

ለ አጀንዳን ማንበብ፣ ማዳመጥና ተገቢ ሀሳብ ማቅረብ

ሐ ሌሎችን ማቋረጥ

መ ውሳኔን መቃወም ብቻ

የተሳሳተ መረጃ በሰነድ ላይ እንዳለ ሲገኝ ምን ማድረግ ይገባል

ሀ በዝምታ መተው

ለ ሰነዱን መቀደድ

ሐ በተፈቀደው ሥርዓት ማረምና ለሚመለከተው ማሳወቅ

መ ማንንም ሳያሳውቁ መረጃውን መቀየር

ለሁሉም ዜጎች እኩል አገልግሎት መስጠት ምንን ያንጸባርቃል

ሀ አድልዎ

ለ ፍትሐዊነትና እኩልነት

ሐ የግል ጥቅም

መ የሥራ መዘግየት

የተቋም ሀብትና ዕቃዎች እንዴት መጠቀም አለባቸው

ሀ ለግል ጥቅም በፈለጉት ጊዜ

ለ ያለ ቁጥጥር

ሐ ለተፈቀደው የሥራ ዓላማ በቁጠባ

መ ለዘመድና ለጓደኛ

ክፍል ፡ እውነት ሐሰት ነጥብ

ሲቪል ሰርቫንት ለሁሉም ዜጎች ያለ አድልዎ አገልግሎት መስጠት አለበት። መልስ፦ እውነት ሐሰት

የቢሮ ሚስጥራዊ መረጃን ያለ ፈቃድ ለማንኛውም ሰው ማጋራት ይቻላል። መልስ፦ እውነት ሐሰት

የሥራ እቅድ አፈጻጸምን ለመከታተልና ለማሻሻል ይረዳል። መልስ፦ እውነት ሐሰት

ቅሬታን በሥርዓት መመዝገብና መመርመር የአገልግሎት ጥራትን ያሻሽላል። መልስ፦ እውነት ሐሰት

የይለፍ ቃልን ከሌሎች ጋር መጋራት የመረጃ ደህንነትን ይጠብቃል። መልስ፦ እውነት ሐሰት

ክፍል ፡ የሁኔታ ትንተናና አጭር መልስ ነጥብ

አንድ ዜጋ የአገልግሎት ጥያቄው በተደጋጋሚ ስለዘገየ በቁጣ ወደ ቢሮዎ መጣ። እንደ አስተዳደር ሠራተኛ ምን ዓይነት እርምጃዎችን ይወስዳሉ

መልስ፦

አስቸኳይ የሆኑ ሶስት ሥራዎች በአንድ ጊዜ ተሰጥተውዎታል። ጊዜዎንና ሥራዎን እንዴት ያደራጁሉ

መልስ፦

በሰነድ ላይ የዜጋ የግል መረጃ በስህተት ለሌላ ሰው ተልኳል። ምን እርምጃ ይወስዳሉ

መልስ፦

በክፍልዎ ውስጥ ሁለት ሠራተኞች በሥራ ክፍፍል ላይ ተጋጭተዋል። እንዴት ያስታርቃሉ እና ሥራው እንዲቀጥል ያደርጋሉ

መልስ፦

በወርሃዊ የሥራ ሪፖርት ውስጥ የተሳሳተ ቁጥር እንደገባ ከማስረከብ በኋላ አወቁ። ምን ያደርጋሉ

መልስ፦

የመልስ ቁልፍና የራስ-ግምገማ

ይህንን ክፍል ፈተናውን ከጨረሱ በኋላ ብቻ ይመልከቱ።

ክፍል ፡ የምርጫ ጥያቄዎች

ለ	ሐ	ሐ	ለ	ሀ
ሐ	ለ	ለ	ሐ	ለ
ሀ	ለ	ሐ	ሀ	ለ
ሐ	ለ	ሐ	ለ	ሐ

ክፍል ፡ እውነት ሐሰት

እውነት ሐሰት እውነት እውነት ሐሰት

ክፍል ፡ የሁኔታ ጥያቄዎች የምዘና መመሪያ

ዜጋውን በአክብሮት ማዳመጥ፣ ጉዳዩን መመዝገብና ማረጋገጥ፣ መፍትሔየጊዜ ገደብ ማሳወቅ፣ ክትትል ማድረግ።

ሥራዎችን በአስቸኳይነትና በአስፈላጊነት መለየት፣ የጊዜ ሰሌዳ ማውጣት፣ ሀብት መመደብ፣ እድገትን መከታተል።

በፍጥነት ለኃላፊና ለሚመለከተው የመረጃ ደህንነት አካል ማሳወቅ፣ ተጨማሪ ስርጭትን ማስቆም፣ የተቋሙን የጥሰት ሪፖርት ሥርዓት መከተል።

ሁለቱንም በተለይ ማዳመጥ፣ እውነታዎችን መለየት፣ ተግባራትን በግልጽ መንገድ መከፋፈል፣ የጋራ ስምምነትና ክትትል ማድረግ።

ስህተቱን መደበቅ ሳይሆን ለኃላፊ ማሳወቅ፣ ምንጩን ማረጋገጥ፣ በተፈቀደው ሥርዓት የተስተካከለ ሪፖርት ማቅረብ።

ለእያንዳንዱ የሁኔታ ጥያቄ ነጥብ፦ ችግሩን በትክክል መለየት ፣ ተገቢ የሥራ ሂደትን መጠቆም ፣ ሥነ-ምግባርና ሕጋዊ አሠራርን መጠበቅ ፣ ግልጽና ተግባራዊ መልስ ።

የውጤት ትርጓሜ

፦ በጣም ጥሩ ፦ ጥሩ ፦ መካከለኛ ከ በታች፦ ተጨማሪ ልምምድ ያስፈልጋል።

ማስታወሻ፦ የውጤት ክልሎቹ ለግል ልምምድ ብቻ የተቀመጡ ናቸው፤ የይፋዊ የቅጥርየደረጃ ምዘና መስፈርት አይደሉም።

መልካም የልምምድ ጊዜ