

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

Symbol kwalifikacji: **AU.68**

Wersja arkusza: **SG**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

AU.68-SG-26.01

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2026

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 14 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 krerek 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”:

	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.

	B	C	
---	---	---	---
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.

Który z wymienionych aktów jest aktem normatywnym?

- A. Ugoda.
- B. Decyzja.
- C. Postanowienie.
- D. Rozporządzenie.

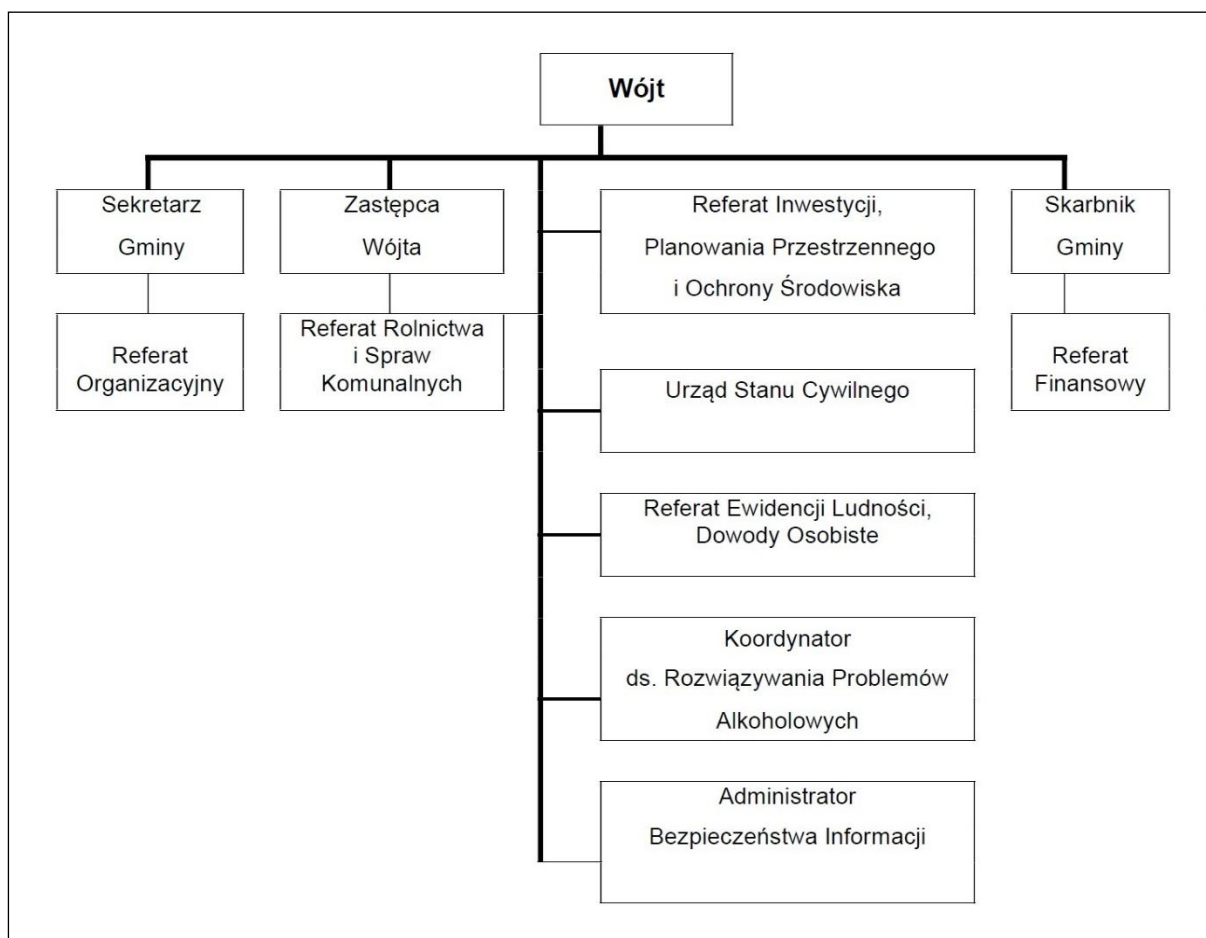
Zadanie 2.

Postanowienie o zatwierdzeniu ugody, zawartej w toku postępowania administracyjnego, jest

- A. aktem normatywnym.
- B. aktem administracyjnym.
- C. czynnością materialno-techniczną.
- D. porozumieniem administracyjnym.

Zadanie 3.

Schemat organizacyjny urzędu gminy



Zgodnie z zamieszczonym schematem organizacyjnym bezpośrednim przełożonym Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego jest

- A. wójt.
- B. zastępcę wójta.
- C. skarbnik gminy.
- D. sekretarz gminy.

Zadanie 4.

Urząd wojewódzki jest jednostką pomocniczą, która zapewnia wykonywanie zadań

- A. wojewodzie.
- B. zarządowi województwa.
- C. sejmikowi województwa.
- D. marszałkowi województwa.

Zadanie 5.

Kto wybiera starostę powiatu?

- A. Rada powiatu.
- B. Mieszkańcy powiatu w wyborach bezpośrednich.
- C. Wojewoda spośród przedstawionych mu kandydatów.
- D. Marszałek województwa spośród przedstawionych mu kandydatów.

Zadanie 6.

Wyciąg z *Instrukcji kancelaryjnej*

(...)

§ 5. 1. Dokumentacja tworząca akta spraw to dokumentacja, która została przyporządkowana do sprawy i otrzymała znak sprawy.

2. Znak sprawy jest stałą cechą rozpoznawczą całości akt danej sprawy.

3. Znak sprawy zawiera następujące elementy:

- 1) oznaczenie komórki organizacyjnej;
- 2) symbol klasyfikacyjny z wykazu akt;
- 3) kolejny numer sprawy, wynikający ze spisu spraw;
- 4) cztery cyfry roku kalendarzowego, w którym sprawa się rozpoczęła.

4. Poszczególne elementy znaku sprawy umieszcza się w kolejności, o której mowa w ust. 3, i oddziela kropką w następujący sposób: ABC.123.77.2011, (...)

8. Oznaczając pismo znakiem sprawy, można po znaku sprawy umieścić symbol prowadzącego sprawę, oddzielając go od znaku sprawy kropką w następujący sposób: ABC.123.78.2011.JK2, gdzie „JK2” jest symbolem prowadzącego sprawę, dodanym do znaku sprawy (...)

Który znak sprawy powinno otrzymać pismo zredagowane w 2025 roku przez Jana Nowaka, referenta Wydziału Organizacyjnego (symbol komórki organizacyjnej: WO), w sprawie oznaczonej symbolem klasyfikacyjnym z wykazu akt – 220, zarejestrowane w spisie spraw pod pozycją 10?

- A. WO.220.10.2025.JN
- B. WO/JN/220/10/2025
- C. WO-JN.10.220.2025
- D. WO-JN-220-10/2025

Zadanie 7.

Wyciąg z rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych

(...)

§ 1. 1. Rozporządzenie określa:

- 1) instrukcję kancelaryjną,
- 2) sposób klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji w formie jednolitych rzeczowych wykazów akt,
- 3) instrukcję w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, zwaną dalej „instrukcją archiwalną”

dla organów gminy i związków międzygminnych, organów powiatu, organów samorządu województwa i organów zespolonej administracji rządowej w województwie, a także urzędów obsługujących te organy, zwanych dalej „podmiotami”.

(...)

Które organy, zgodnie z przytoczonym przepisem prawa, mają obowiązek posługiwania się w bieżącej pracy instrukcją kancelaryjną, archiwalną i jednolitym rzeczowym wykazem akt?

- A. Wyłącznie organy samorządu terytorialnego.
- B. Organy niezespolonej administracji rządowej.
- C. Wyłącznie organy zespolonej i niezespolonej administracji rządowej w województwie.
- D. Organy samorządu terytorialnego i zespolonej administracji rządowej w województwie.

Zadanie 8.

Który skrót określa elektroniczną platformę umożliwiającą załatwianie spraw z zakresu administracji publicznej za pośrednictwem Internetu?

- A. BIP
- B. EZD
- C. ePUAP
- D. CEIDG

Zadanie 9.

W jakim celu utworzono, znajdujący się pod adresem www.gov.pl/bip, Biuletyn Informacji Publicznej?

- A. Załatwiania spraw urzędowych.
- B. Powszechnego udostępniania informacji publicznej.
- C. Ułatwienia obywatelom uzyskania profilu zaufanego.
- D. Rejestracji podmiotów wykonujących zadania publiczne.

Zadanie 10.

Wyciąg z Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej

(...)

Art.93. 1. Uchwały Rady Ministrów oraz zarządzenia Prezesa Rady Ministrów i ministrów mają charakter wewnętrzny i obowiązują tylko jednostki organizacyjne podległe organowi wydającemu te akty.

(...)

Zgodnie z przytoczonym przepisem, akt normatywny o charakterze wewnętrznym wydany przez ministra, określający zasady wykonywania zadań przez pracowników jednostek organizacyjnych służbowo mu podporządkowanych, to

- A. uchwała.
- B. dyrektywa.
- C. zarządzenie.
- D. rozporządzenie.

Zadanie 11.

Który z wymienionych podmiotów **nie posiada** osobowości prawnej, ale posiada zdolność prawną?

- A. Gmina.
- B. Powiat.
- C. Spółka jawna.
- D. Spółka akcyjna.

Zadanie 12.

Która spółka prawa handlowego może być utworzona tylko przez osoby fizyczne?

- A. Spółka jawna.
- B. Spółka akcyjna.
- C. Spółka partnerska.
- D. Spółka komandytowa.

Zadanie 13.

Pełnomocnictwo do zawarcia umowy sprzedaży nieruchomości powinno być udzielone w formie

- A. pisemnej.
- B. dokumentowej.
- C. aktu notarialnego.
- D. pisemnej pod rygorem nieważności.

Zadanie 14.

Wyciąg z *Kodeksu cywilnego*

(...)

Art. 415.

Kto z winy swej wyrządził drugiemu szkodę, obowiązany jest do jej naprawienia.

(...)

Jakiego rodzaju odpowiedzialność reguluje przytoczony przepis?

- A. Solidarną.
- B. Deliktową.
- C. Kontraktową.
- D. Porządkową.

Zadanie 15.

Która z wymienionych umów jest umową jednostronnie zobowiązującą?

- A. Umowa najmu.
- B. Umowa zlecenia.
- C. Umowa sprzedaży.
- D. Umowa darowizny.

Zadanie 16.

Wyciąg z *Kodeksu cywilnego*

(...)

Art.118. Jeżeli przepis szczególny nie stanowi inaczej, termin przedawnienia wynosi sześć lat, a dla roszczeń o świadczenia okresowe oraz roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej – trzy lata. Jednakże koniec terminu przedawnienia przypada na ostatni dzień roku kalendarzowego, chyba że termin przedawnienia jest krótszy niż dwa lata.

(...)

Przedsiębiorstwo transportowe za świadczone usługi wystawiło fakturę z terminem zapłaty ustalonym na 10 kwietnia 2022 roku i do 10 marca 2025 roku nie otrzymało należnej kwoty. Korzystając z przepisu Kodeksu cywilnego, ustal skutki prawne wynikające z zaistniałej sytuacji dla przedsiębiorstwa.

- A. Jego roszczenia uległy już przedawnieniu.
- B. Może dochodzić swoich roszczeń do 31 grudnia 2025 roku.
- C. Może wystąpić z powództwem cywilnym do końca kwietnia 2025 roku.
- D. Może dochodzić swoich roszczeń przed sądem do 10 kwietnia 2028 roku.

Zadanie 17.

Który rodzaj odpowiedzialności cywilnoprawnej poniesie elektrownia wodna w przypadku, gdy na terenie zakładu do niezabezpieczonego wykopu wpadła osoba postronna i doznała uszczerbku na zdrowiu?

- A. Deliktową.
- B. Kontraktową.
- C. Gwarancyjną.
- D. Repartycyjną.

Zadanie 18.

Wyciąg z *Kodeksu cywilnego*

(...)

Art. 471. Dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.

(...)

W której z wymienionych sytuacji, dłużnik ma zawsze obowiązek naprawienia szkody wyrządzonej wierzycielowi wskutek niewykonania zawartej umowy?

- A. Niewykonanie umowy nastąpiło z winy dłużnika.
- B. Niewykonanie umowy nastąpiło bez winy dłużnika.
- C. Niewykonanie umowy nastąpiło z winy osoby trzeciej.
- D. Niewykonanie umowy było zawinione przez wierzyciela.

Zadanie 19.

Wyciąg z Kodeksu cywilnego

(...)

Art. 475. § 1. Jeżeli świadczenie stało się niemożliwe skutkiem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi, zobowiązanie wygasa.

§2. Jeżeli rzecz będąca przedmiotem świadczenia została zbyta, utracona lub uszkodzona, dłużnik obowiązany jest wydać wszystko, co uzyskał w zamian za tę rzecz albo jako naprawienie szkody.

(...)

Właściciel samochodu umówił się z właścicielem warsztatu samochodowego, że ten wyremontuje pojazd w ciągu jednego miesiąca od daty zawarcia umowy. W wyniku nawałnicy, która miała miejsce wkrótce po zawarciu umowy, warsztat został całkowicie zniszczony. Korzystając z przepisów *Kodeksu cywilnego*, ustal skutki prawne wynikające z zaistniałej sytuacji.

- A. Umowa jest nieważna.
- B. Zobowiązanie wygaśnie.
- C. Dłużnik poniesie odpowiedzialność kontraktową.
- D. Termin wykonania umowy ulegnie przesunięciu w czasie.

Zadanie 20.

Fragment umowy

(...)

1. Za wykonanie czynności określonych w umowie Wykonawca otrzyma wynagrodzenie brutto w wysokości 2 500,00 zł (słownie: dwa tysiące pięćset złotych).
2. Wypłata wynagrodzenia nastąpi w ciągu 14 dni, po przedłożeniu rachunku przez Wykonawcę.
3. W sprawach spornych dotyczących niniejszej umowy zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.

(...)

Z zamieszczonego fragmentu umowy wynika, że strony zawarły

- A. umowę o dzieło.
- B. umowę zlecenia.
- C. umowę o pracę na czas określony.
- D. umowę o pracę na czas nieokreślony.

Zadanie 21.

Maria Podolska po otrzymaniu decyzji od wójta w sprawie odmowy umorzenia zaległości podatkowej odwołała się do samorządowego kolegium odwoławczego. Która z zasad postępowania administracyjnego została zastosowana w tym przypadku?

- A. Zasada dwuinstancyjności postępowania.
- B. Zasada szybkości i prostoty postępowania.
- C. Zasada trwałości decyzji administracyjnych.
- D. Zasada ugodowego załatwiania spornych spraw.

Zadanie 22.

Która z wymienionych spraw zostanie załatwiona w postępowaniu niejurysdykcyjnym?

- A. Umorzenie podatku gruntowego.
- B. Wydanie zaświadczenia o zameldowaniu.
- C. Uzyskanie zezwolenia na sprzedaż alkoholu.
- D. Wymeldowanie w drodze decyzji administracyjnej.

Zadanie 23.

Jan Nowak zarejestrował działalność gospodarczą, która będzie prowadzona na terenie Jeleniej Góry. Który organ administracji jest organem właściwym do nadania mu numeru NIP?

- A. Prezydent miasta.
- B. Naczelnik urzędu skarbowego.
- C. Dyrektor urzędu statystycznego.
- D. Kierownik inspektoratu zakładu ubezpieczeń społecznych.

Zadanie 24.

Organ administracji publicznej zawiesił postępowanie administracyjne na wniosek strony. Nie sprzeciwiały się temu inne strony i nie zagrażało to interesowi społecznemu. Jaką decyzję podejmie organ administracji, jeżeli w okresie trzech lat od daty zawieszenia postępowania strona nie zwróci się o jego podjęcie?

- A. Wznowi postępowanie z urzędu.
- B. Pozostawi podanie bez rozpoznania.
- C. Umorzy postępowanie administracyjne.
- D. Uzna żądanie wszczęcia postępowania za wycofane.

Zadanie 25.

Wyciąg z ustawy *Kodeks postępowania administracyjnego*

(...)

Art. 156. § 1. Organ administracji publicznej stwierdza nieważność decyzji, która:

- 1) wydana została z naruszeniem przepisów o właściwości;
- 2) wydana została bez podstawy prawnej lub z rażącym naruszeniem prawa;
- 3) dotyczy sprawy już poprzednio rozstrzygniętej inną decyzją ostateczną albo sprawy, którą załatwiono milcząco;
- 4) została skierowana do osoby niebędącej stroną w sprawie;
- 5) była niewykonalna w dniu jej wydania i jej niewykonalność ma charakter trwały;
- 6) w razie jej wykonania wywołałaby czyn zagrożony karą;
- 7) zawiera wadę powodującą jej nieważność z mocy prawa.

§ 2. Nie stwierdza się nieważności decyzji z przyczyn wymienionych w § 1, jeżeli od dnia jej doręczenia lub ogłoszenia upłynęło dziesięć lat, a także gdy decyzja wywołała nieodwracalne skutki prawne.

(...)

Która decyzja, w świetle powołanego przepisu Kodeksu postępowania administracyjnego, może być uznana przez organ administracji publicznej za nieważną przed upływem dziesięciu lat od jej ogłoszenia?

- A. Decyzja została wydana bez podstawy prawnej.
- B. Decyzja została wydana w wyniku przestępstwa.
- C. Decyzja została wydana przez pracownika, który podlega wyłączeniu.
- D. Decyzja została wydana bez uzyskania wymaganego prawem stanowiska innego organu.

Zadanie 26.

W postępowaniu administracyjnym stronie przysługuje prawo do odwołania się tylko do jednego organu wyższego stopnia, który po ponownym rozpatrzeniu sprawy utrzymuje w mocy zaskarżoną decyzję. Którą zasadę postępowania administracyjnego wyraża ten zapis?

- A. Praworządności.
- B. Dwuinstancyjności.
- C. Prawdy obiektywnej.
- D. Trwałości decyzji ostatecznej.

Zadanie 27.

Zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego, który z wymienionych podmiotów **nie może** sam uwierzytelnić odpisu udzielonego mu pełnomocnictwa?

- A. Adwokat.
- B. Komornik.
- C. Radca prawny.
- D. Rzecznik patentowy.

Zadanie 28.

Właściciel samochodu Janusz Ząbek złożył wniosek o rejestrację pojazdu bez wymaganych przepisami prawa załączników. Jeżeli nie uzupełni braków we wniosku w wyznaczonym przez organ administracji terminie, to

- A. postępowanie zostanie umorzone.
- B. postępowanie zostanie zawieszone.
- C. wniosek zostanie zwrócony wnioskodawcy.
- D. wniosek zostanie pozostawiony bez rozpoznania.

Zadanie 29.

Adam Stolarski złożył wniosek o przyznanie mu lokalu socjalnego. Przed wydaniem decyzji w sprawie zmarł. W tej sytuacji postępowanie administracyjne zostanie

- A. fakultatywnie umorzone.
- B. obligatoryjnie umorzone.
- C. fakultatywnie zawieszone.
- D. obligatoryjnie zawieszone.

Zadanie 30.

W której formie organ administracji zawiesza postępowanie administracyjne?

- A. Postanowienia, na które przysługuje zażalenie.
- B. Postanowienia, na które nie przysługuje zażalenie.
- C. Decyzji administracyjnej, od której przysługuje odwołanie.
- D. Decyzji administracyjnej, od której nie przysługuje odwołanie.

Zadanie 31.

Strona otrzymała decyzję administracyjną, która kończyła postępowanie w toczącej się sprawie i nie wniosła odwołania. Decyzja stała się ostateczna. Jeżeli np. po dwóch latach wyjdą na jaw istotne dla sprawy nowe dowody, które istniały w dniu wydania decyzji, a nie były znane organowi, to stronie przysługuje prawo

- A. żądania unieważnienia decyzji.
- B. żądania wznowienia postępowania.
- C. złożenia odwołania od otrzymanej decyzji.
- D. złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.

Zadanie 32.

Który z wymienionych środków egzekucyjnych jest środkiem egzekucji należności pieniężnych?

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

Zadanie 33.

Starosta, realizując zadania własne powiatu, nie przestrzega prawa. Organem właściwym do rozpatrzenia wniesionej na niego skargi jest

- A. wojewoda.
- B. rada powiatu.
- C. sejmik województwa.
- D. marszałek województwa.

Zadanie 34.

Co decyduje o uznaniu złożonego do organu administracji pisma za skargę lub wniosek?

- A. Treść pisma.
- B. Nagłówek pisma.
- C. Decyzja wnoszącego pismo.
- D. Decyzja organu administracji, do którego pismo zostało wniesione.

Zadanie 35.

Skarga kasacyjna **nie może** być sporządzona przez

- A. stronę
- B. adwokata.
- C. radcę prawnego.
- D. rzecznika patentowego.

Zadanie 36.

W dniu 25.04.2025 r. strona otrzymała decyzję wydaną z naruszeniem przepisów o właściwości.

W przedstawionej sytuacji stronie przysługuje prawo

- A. żądania wznowienia postępowania.
- B. żądania stwierdzenia nieważności decyzji.
- C. wniesienia odwołania od otrzymanej decyzji.
- D. wniesienia wniosku o ponowne rozpoznanie sprawy.

Zadanie 37.

Rodzice siedmioletniego dziecka otrzymali upomnienie wystosowane przez dyrektora szkoły podstawowej, że nie dopełnili czynności związanych ze zgłoszeniem dziecka do szkoły. W upomnieniu wskazano termin wykonania ciążyącego na rodzicach obowiązku z zagrożeniem skierowania sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego. Który środek egzekucyjny zastosuje organ egzekucyjny wobec rodziców?

- A. Przymus bezpośredni.
- B. Wykonanie zastępcze.
- C. Egzekucję z pieniędzy.
- D. Grzywnę w celu przymuszenia.

Zadanie 38.

Który z wymienionych podmiotów sektora finansów publicznych, rozlicza się z budżetem państwa metodą budżetowania brutto?

- A. Agencja wykonawcza.
- B. Państwowy fundusz celowy.
- C. Samorządowy zakład budżetowy.
- D. Państwowa jednostka budżetowa.

Zadanie 39.

Wyciąg z uchwały budżetowej powiatu na 2025 rok

Dochody w zł		Wydatki w zł	
bieżące	majątkowe	bieżące	majątkowe
164 620 000	20 100 000	156 400 000	30 860 000

W jakiej wysokości zaplanowano deficyt budżetowy w powiecie na 2025 rok?

- A. 2 540 000 zł
- B. 8 220 000 zł
- C. 10 760 000 zł
- D. 22 640 000 zł

Zadanie 40.

Dochodami budżetu gminy są wpływy z podatku

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