



**ZARZĄD WOJEWÓDZTWA OPOLSKIEGO**

Sejmik Województwa Opolskiego  
Sekretariat  
Przewodniczącego Sejmiku

Wpłynęło

04 -03- 2016

L. dz. .... 185  
podpis ..... *Stepka*

*P. E. Stepka*  
*Do 14. Przew. z interp.*  
*+ do wiad. p. radnej*  
*4.03.2016r.*  
*Dyrektor*  
*Biurowo Sejmiku*  
*Janina Cedro*

DOA-I.0003.26.2016

Opole, dnia 4 marca 2016r.



*Pani*

*Elżbieta Kurek*

*Radna Województwa Opolskiego*

Szanowna Pani Radna,

W odpowiedzi na Pani interpelację z dnia 11 lutego 2016r. w sprawie zdawalności egzaminu praktycznego na prawo jazdy w województwie opolskim, poniżej przedstawiam stosowną informację.

**1. Czy analizowano, jaka jest przyczyna, że zdawalność egzaminu praktycznego w innych województwach była wyższa?**

W pierwszej kolejności należy zaznaczyć, że wskaźnik zdawalności jest przede wszystkim miernikiem poziomu szkolenia a nie jakości egzaminowania. Główną przyczyną wyniku negatywnego każdego egzaminu jest brak odpowiedniej wiedzy i umiejętności. Tak samo jest w przypadku egzaminu państwowego na prawo jazdy. Dokonując analizy zdawalności poszczególnych ośrodków szkolenia kierowców z terenu województwa opolskiego można zauważyć, że są Ośrodki które uzyskują wyniki znacznie powyżej średniej (ok. 50 %) i są takie które uzyskują wyniki jednocyfrowe. Przy takich rozbieżnościach w poziomie szkolenia uzyskujemy średnią zdawalność w skali województwa na poziomie niższym niż średnia krajowa. Elementem wpływającym na zdawalność w zakresie egzaminu praktycznego na prawo jazdy jest miejsce zdawania egzaminu. Porównując wyniki zdawalności można wywnioskować, że zdawalność w WORD-ach jest zdecydowanie większa w mniejszych miastach (tj. Ostrołęka, Ciechanów, Łomża, Jelenia Góra itp.). Potwierdzeniem tej zależności jest też różnica w zdawalności pomiędzy Opolem a Oddziałem terenowym w Kędzierzynie- Koźlu. Porównując zdawalność w tych miastach w Kędzierzynie jest ona wyższa o ok. 2% , a egzaminy przeprowadzane są przez tych samych egzaminatorów, na takich samych pojazdach. Wynika to z istniejących różnic w rozwiązaniach komunikacyjnych i natężeniu ruchu. Wpływ na wynik każdego egzaminu ma również stres i w tym zakresie WORD podjął działania aby go minimalizować. W różnych WORD na terenie kraju (obecnie funkcjonuje w Polsce 49 WORD) przeprowadza się różne ilości egzaminów. Opolski WORD, pod względem ilości przeprowadzanych egzaminów, jest na 8 miejscu. Porównując WORD Opole do innych WORD, przeprowadzających podobną ilość egzaminów, zdawalność nie odbiega od średniej.



ZARZĄD WOJEWÓDZTWA OPOLSKIEGO

ul. Piastowska 14, 45-082 Opole, tel. (+48) 77 54 16 521, fax: (+48) 77 54 16 520, e-mail: [umwo@opolskie.pl](mailto:umwo@opolskie.pl)

[www.opolskie.pl](http://www.opolskie.pl)



## 2. Dlaczego w naszym województwie ta zdawalność na przestrzeni kilku lat spadała?

Analizując zdawalność w WORD Opolu w okresie od 2009 r. do 2015 r. można zauważyć ustabilizowany poziom, a nie tendencję spadkową. Odchyłki są zauważalne w okresach kiedy następowały istotne zmiany przepisów związane z przeprowadzaniem egzaminów państwowych na prawo jazdy.

2009 r.	2010 r.	2011 r.	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015r.
29%	29 %	27 %	29 %	26 %	27%	27 %

Porównując wskaźnik zdawalności WORD Opolu do średniej krajowej, można natomiast wskazać tendencję wzrostową średniej krajowej. To była przesłanka do przygotowania i wdrożenia programu „Stop stres”.

## 3. Czy w innych ośrodkach egzaminacyjnych w kraju były realizowane podobne do „Stop-stres” programy?

Program „Stop stres” jako całość jest autorskim programem opracowanym przez Wojewódzki Ośrodek Ruchu Drogowego w Opolu, nie posiadamy wiedzy o podobnych programach realizowanych w innych ośrodkach w Polsce. Natomiast pewne elementy programu takie jak: planowanie egzaminów online czy wynajem placu manewrowego są realizowane w niektórych WORD w kraju. Planowanie egzaminów online jest rozwiązaniem wynikającym z funkcjonalności systemu teleinformatycznego SI WORD który obsługuje Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych S.A. Wynajem placu egzaminacyjnego wynika z możliwości prawnych w tym zakresie. Po zmianie przepisów w przedmiotowym zakresie kilka WORD w kraju zdecydowało się wynajmować plac egzaminacyjny.

## 4. Czy realizacja programu generowała jakieś dodatkowe koszty?

Realizacja programu „stop stres” wygenerowała koszty związane z dostępem do darmowego WiFi w poczekalni (zakup rutera – koszt 204,98 zł) oraz koszt wydruku ulotek informacyjnych jak radzić sobie ze stresem przed egzaminem (koszt wydruku 1000 szt. – 709,52 zł).

## 5. Jak często szkoły jazdy korzystały z możliwości wynajmu placu manewrowego? Jakie zyski odnotowano z tego tytułu?

W okresie od października 2015 r. do stycznia 2016 r. zostało zrealizowanych 110 wynajmów placu egzaminacyjnego WORD w zakresie różnych kategorii prawa jazdy, a wpływy z tytułu wynajmu wyniosły 3510 zł.



Data	Ilość kat. B (30 zł)	Ilość kat. C, D, B+E, T (40 zł)	Ilość kat. A (40 zł)	Wartość ogólna
Październik 2015 r.	9	1	2	390 zł
Listopad 2015 r.	27	4	-----	970 zł
Grudzień 2015 r.	24	7	-----	1000 zł
Styczeń 2016 r.	29	7	-----	1150 zł
<b>Podsumowanie:</b>	<b>89</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>3510 zł</b>

Liczba wynajmów nie jest równoznaczna z ilością osób ćwiczących na placu. Liczbę osób szkolonych w ramach jednego wynajmu ustala instruktor nauki jazdy prowadzący szkolenie.

**6. Jakie jest zainteresowanie rezerwowaniem terminów egzaminów online?**

W okresie od października 2015 r. do stycznia 2016 r. zaplanowano ok. 4000 egzaminów online, co stanowi ok. 25 % wszystkich egzaminów (teoretycznych i praktycznych) zaplanowanych w tym okresie.

**7. Czy przeanalizowano już treść ankiet, w których kursanci mogli zamieszczać swoje sugestie i propozycje zmian?**

W miesiącu grudniu 2015 r. wśród klientów WORD Opole przeprowadzono anonimową ankietę. Celem badań było sprawdzenie poziomu zadowolenia z obsługi klientów oraz zdiagnozowanie kierunków kolejnych działań poprawiających jakość świadczonych usług. W ankiecie wzięło udział 113 klientów WORD Opole.

Wyniki ankiet będą brane pod uwagę przy realizacji programu „Stop Stres”, jednak część z wymienionych postulatów takich jak np.: zmniejszenie opłaty za egzamin lub łatwiejsze pytania na egzamin teoretyczny nie są zależne od WORD.

Przeprowadzoną przez Wojewódzki Ośrodek Ruchu Drogowego w Opolu analizę ankiet przekładam w załączeniu.

**8. Co w ocenie kierownictwa WORD miało większe znaczenie dla podniesienia wskaźnika zdawalności egzaminu praktycznego: program antystresowy czy warsztaty dla ośrodka szkolenia kierowców?**

Mając na uwadze fakt, że wskaźnik zdawalności jest miernikiem poziomu szkolenia, a nie jakości przeprowadzanych egzaminów można wskazać, że przede wszystkim wszelkie działania wpływające na poprawę przygotowania osoby do egzaminu mają decydujący wpływ na wynik egzaminu. W związku z tym, w ocenie Dyrektora Wojewódzkiego Ośrodka Ruchu Drogowego w Opolu to warsztaty dla instruktorów i kierowników OSK miały większe znaczenie dla podniesienia wskaźnika niż program antystresowy. Podejmowane przez WORD działania w ramach programu „stop stres” miały być przede wszystkim impulsem do działania dla branży szkoleniowej.





**9. Jakie wnioski po wprowadzeniu projektu „Stop-stres” płyną z analizy forów internetowych?**

Analizując wpisy na forach internetowych zwrócono uwagę na krytyczne uwagi w odniesieniu do jakości obsługi w Biurze Obsługi Klienta WORD Opole. Na tej podstawie podjęto działania umożliwiające odpowiednie monitorowanie jakości obsługi, które umożliwią weryfikację skarg i uwag skierowanych pod adresem BOI. Zostaną również przeprowadzone odpowiednie szkolenia kadry obsługującej klientów.

Z poważaniem

Szymon Ogłaza



Do wiadomości:  
Pan Norbert Krajczy – Przewodniczący Sejmiku Województwa Opolskiego.