



Dyrektor

Biura Badań Kryminalistycznych
Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego

POLITYKA JAKOŚCI

BIURA BADAŃ KRYMINALISTYCZNYCH ABW

Zgodnie z POLITYKĄ JAKOŚCI BBK ABW zadeklarowaną przez Szefa ABW oświadczam, co następuje:

1. PRZEDMIOT DZIAŁALNOŚCI

1. Zapewnienie jednostkom organizacyjnym ABW wsparcia w zakresie wykonywania ekspertyz techniczno-kryminalistycznych niezbędnych w toku prowadzenia przez nie czynności dochodzeniowo-śledczych i operacyjno-rozpoznawczych oraz ekspertyz na potrzeby postępowań przygotowawczych prowadzonych przez inne organy ścigania oraz organy wymiaru sprawiedliwości.
2. Prowadzenie prac naukowo-badawczych zmierzających do opracowania nowych metod kryminalistycznych i technik specjalnych, mogących mieć zastosowanie w działaniach ABW oraz realizowanie projektów badawczych i racjonalizatorskich dotyczących wdrażania nowych metod i sposobów ujawniania, zabezpieczania i badania śladów kryminalistycznych.
3. Współpraca z instytucjami naukowymi w kraju i za granicą w celu adaptacji nowych gałęzi naukowych w dziedzinie kryminalistyki.
4. Do zadań Biura należy ponadto:
 - a) wdrażanie i adaptacja metod oraz technik badawczych w oparciu o prowadzone prace naukowo-badawcze przydatnych dla prowadzenia czynności operacyjno-rozpoznawczych i dochodzeniowo śledczych,
 - b) popularyzowanie wśród funkcjonariuszy jednostek ABW technik i metod kryminalistycznych,
 - c) określenie rodzajów wyposażenia dla funkcjonariuszy ABW realizujących zadania z zakresu technik kryminalistycznych,
 - d) projektowanie, testowanie i opiniowanie sprzętu, środków i materiałów techniki kryminalistycznej,
 - e) tworzenie i aktualizacja baz danych niezbędnych do prowadzenia badań identyfikacyjnych,
 - f) bieżące monitorowanie rozwoju naukowego w celu opracowania i wdrażania nowych metod badawczych oraz standardów funkcjonowania dotychczasowych metod analitycznych,
 - g) sprawowanie nadzoru merytorycznego nad jakością wykonywanych zadań przez funkcjonariuszy innych jednostek ABW realizujących w ramach obowiązków służbowych czynności techniczno-kryminalistyczne,
 - h) analiza informacji napływających z jednostek ABW i opracowywanie wniosków służących do tworzenia nowych metod i technik badawczych oraz strategii ich wdrożeń.
5. Szef ABW stwarza warunki do prowadzenia prac naukowo-badawczych w dziedzinach kryminalistyki oraz publikacje ich wyników.
6. Szef ABW dopuszcza możliwość odstępstw od przyjętej Polityki Jakości w szczególnie uzasadnionych przypadkach. Odstępstwa od Polityki Jakości są dokumentowane w formie przewidzianej we właściwych procedurach obowiązujących w BBK ABW.

3. DEKLARACJA KIEROWNICTWA BBK

1. BBK ABW pragnie być instytucją pierwszego wyboru dla zleceniodawców, którzy cenią profesjonalne i skuteczne usługi z zakresu kryminalistyki.
2. Celem BBK ABW jest zdobycie pozycji rzetelnej i bezstronnej instytucji, świadczącej profesjonalne usługi z kryminalistyki w zakresie badań BIOLOGICZNYCH, CHEMICZNYCH, DAKTYLOSKOPIJNYCH, FONOSKOPIJNYCH, OBRÓBK I OBRAZU I DŹWIĘKU, PISMA RĘCZNEGO, TECHNICZNEJ ANALIZY DOKUMENTÓW.
3. Dyrektor BBK deklaruje, iż personel Biura w swej działalności kieruje się zasadami określonymi w niniejszej Polityce Jakości. Personel posiada świadomość istoty i ważności swych działań dla dobra zleceniodawców, a także sposobu, w jaki przyczynia się do osiągania następujących celów Systemu Zarządzania Jakością:
 - a) określanie i realizacja jak najlepszych sposobów spełnienia potrzeb zleceniodawców,
 - b) stały nadzór nad procesami przebiegającymi w BBK,
 - c) regularną ocenę skuteczności, efektywności przyjętej polityki oraz sposobu zarządzania BBK,
 - d) ustanowienia właściwych procesów komunikacyjnych, w tym dotyczących skuteczności systemu zarządzania, sposobu jego realizacji oraz stopnia zadowolenia zleceniodawców.
4. Wszyscy Pracownicy BBK ABW zobowiązują się do przestrzegania Polityki Jakości.
5. Powyższe cele zamierza osiągnąć się poprzez:
 - a) dobór i zatrudnianie wysoko wykwalifikowanych pracowników, którzy stale podnoszą swoje kompetencje w zakresie wykształcenia, umiejętności i doświadczenia zawodowego,
 - b) zapewnienie, z właściwym wyprzedzeniem, dopływu kompetentnego personelu gwarantującego ciągłość świadczonych usług,
 - c) profesjonalizm, doświadczenie i stałe uaktualnianie wiedzy poprzez studium literatury fachowej oraz szkolenia specjalistyczne,
 - d) stworzenie warunków umożliwiających pracownikom rozwinięcie własnych inicjatyw w zakresie doskonalenia stosowanych metod badawczych oraz opracowania nowych metod autorskich,
 - e) wykonywanie badań przy zastosowaniu nowoczesnych technologii,
 - f) zapewnienie wyposażenia technicznego odpowiedniego do wykonywanego zakresu badań,
 - g) wykonywanie zleconych badań zgodnie z przyjętymi procedurami badawczymi oraz aktualnie obowiązującymi przepisami prawnymi i normami, a także wymaganiami Klienta,
 - h) przekazywanie Klientowi informacji umożliwiających diagnostykę stanu faktycznego oraz pozwalających na podjęcie właściwych działań procesowych,
 - i) terminowe sporządzanie sprawozdań z badań, zawierających wszystkie informacje potrzebne zleceniodawcy, przedstawione w formie obiektywnej, jasnej i przejrzystej,
 - j) zachowanie poufności wyników badań i innych uzyskanych informacji,
 - k) umożliwienie składania przez Zleceniodawców reklamacji i ich dogłębną analizę,
 - l) zapewnienie efektywności oraz ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania poprzez jego regularne przeglądy i audyty wewnętrzne,

2. DEKLARACJA KIEROWNICTWA ABW

POSTANOWIENIE: Uznając jakość za fundamentalny czynnik zapewniania profesjonalnych usług ustanawiam dla BBK ABW następującą Politykę Jakości:

1. Polityka Jakości służy utrzymaniu wysokiego i stabilnego poziomu jakości prowadzonych badań oraz uzyskiwanych wyników. Instrumentem do realizacji niniejszej Polityki Jakości jest wdrożenie i utrzymywanie Systemu Zarządzania Jakością (SZJ), zgodnego z normą PN-EN ISO/IEC 17025:2005, który zapewni właściwy poziom świadczonych usług oraz ciągłe ich doskonalenie, co powinno być podstawą budowy dobrych i trwałych relacji z zleceniodawcami.
2. Od Systemu Zarządzania Jakością oczekuje się:
 - a) lepszego i szybszego rozpoznawania i zrozumienia potrzeb zleceniodawców,
 - b) usprawnienia sposobu zarządzania i logistyki,
 - c) zapewnienia pełnej odtwarzalności wszelkich wydarzeń, okoliczności i decyzji istotnych dla wyników pracy BBK.
3. Skuteczność i sprawność Systemu Zarządzania Jakością jest przedmiotem stałej troski Szefa ABW i Dyrektora BBK ABW.
4. Szef ABW zapewnia niezbędne zasoby umożliwiające wdrożenie, utrzymanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością.

- m) zapewnienie integralności Systemu Zarządzania Jakością w trakcie planowania i wdrażania zmian,
- n) planowanie, wdrażanie, nadzorowanie i dokumentowanie Systemu Zarządzania Jakością na podstawie zgodnych ze sobą dokumentów,
- o) zapewnienie reidentyfikacji wyników badań poprzez dokumentowanie i archiwizowanie roboczych wyników pomiarów oraz danych o warunkach ich przeprowadzania,
- p) zachowanie pełnego obiektywizmu poprzez unikanie niemerytorycznych wpływów lub nacisków mogących wpłynąć na wyniki badań.

4. ZASADY SYSTEMU ZARZĄDZANIA

W Systemie Zarządzania Jakością BBK ABW obowiązują następujące zasady:

1. Relacje ze zleceniodawcami BBK ABW

BBK ABW rozpoznaje potrzeby zleceniodawcy i poprzez stosowanie najwyższych standardów współczesnej wiedzy i technologii dąży do zaspokojenia tych potrzeb. BBK ABW na bieżąco informuje zleceniodawców o aktualnym stanie wiedzy i technologiach mogących być w polu zainteresowania podmiotów zlecających badania oraz o aktualnych możliwościach BBK ABW. BBK ABW służy radą, pomocą i udziela informacji, które mogą rozwiązać problemy zleceniodawców.

2. Przegląd zapytań, ofert, zleceń i umów

W celu dostarczenia zleceniodawcy niezbędnych informacji BBK ABW ustala jego oczekiwania i precyzuje wszelkie zadania oraz specyfikacje techniczne wyników, które są niezbędne do realizacji zlecenia. Powyższe ustalenia dokonywane są zarówno w momencie zapytania ze strony zleceniodawcy, jak również po otrzymaniu zlecenia. Jeżeli w trakcie realizacji zlecenia pojawią się nowe aspekty, BBK ABW niezwłocznie informuje zleceniodawcę i ustala dalszy tok postępowania. Wszelkie uzgodnienia ze zleceniodawcą są dokumentowane w formie przewidzianej we właściwych procedurach obowiązujących w BBK ABW.

3. Jakość dostarczanych wyników

- 1) BBK ABW gwarantuje:
 - a) zachowanie i przestrzeganie dobrej praktyki profesjonalnej w badaniach i opiniach,
 - b) wyniki zgodne ze specyfikacjami technicznymi zawartymi w umowie,
 - c) wiarygodność wyników poprzez odtwarzalność i porównywalność.
- 2) BBK ABW zapewnia poprawność metrologiczną i spójność pomiarową wyników badań opartych na pomiarach. W pozostałych przypadkach niepewność wyniku BBK ABW szacuje na podstawie wiedzy i doświadczenia ekspertów.

4. Przestrzeganie wymogów merytorycznych i formalnych

BBK ABW stosuje metody badań zalecane przez międzynarodowe zespoły specjalistów. Badania wykonywane są zgodnie z zatwierdzonymi procedurami, jak również pozostają w zgodzie z wymogami procesowymi wynikającymi z przepisów prawa. Poszczególne etapy pracy są odpowiednio dokumentowane w formie przewidzianej we właściwych procedurach obowiązujących w BBK ABW.

5. Jakość wydawanych opinii

Wyniki zawarte w opinii są zgodne z faktami zmierzonymi, zbadanymi lub zaobserwowanymi przez ekspertów BBK ABW i stanowią odpowiedź na postawione przez zleceniodawcę pytania. Wyniki i wnioski przedstawione są w sposób jasny i logiczny, tak, aby były zrozumiałe dla zleceniodawcy. Do opinii dołączane są materiały poglądowe. Zawartość opinii odpowiada wymaganiom normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005, k.p.k. i ustawie o ochronie informacji niejawnych.

6. Terminy wykonania

Terminy wykonania zleceń ustalane są każdorazowo ze zleceniodawcą. W przypadku stwierdzenia braków w dostarczonej dokumentacji lub materiale do badań lub zaistnienia innych okoliczności (np. konieczność wykonania dodatkowych badań) mających wpływ na przebieg i termin ukończenia badań, BBK ABW niezwłocznie zawiadamia zleceniodawcę i uzgadnia zmianę terminu wydania opinii.

Ze względu na ważny interes służby BBK zastrzega sobie ewentualność jednostronnego odstąpienia od ustalonego terminu wydania opinii. O tym fakcie BBK ABW niezwłocznie powiadomi zleceniodawcę i wyznaczy nowy termin ukończenia.

7. Poufność i tajność zleceń i wyników

BBK ABW zapewnia poufność i tajność procesów związanych z realizacją zlecenia oraz wyników przeprowadzonych badań. Obowiązek zachowania tajemnicy dotyczy wszystkich pracowników BBK ABW. Jedynym dysponentem uzyskanych wyników jest zleceniodawca.

W przypadku zleceń opatrzonych klauzulą tajności BBK ABW stosuje przepisy ustawy z dnia 22 stycznia 1999 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U.05.196.1631, z późn. zm.)¹

8. Reklamacje i skargi

Reklamacje i skargi BBK ABW uznaje za zasadne, kiedy niespełnione zostały ustalenia ze zleceniodawcą. W razie zaistnienia uzasadnionej reklamacji lub skargi BBK ABW niezwłocznie analizuje przyczyny błędu lub niezgodności, usuwa przyczyny nieprawidłowości i wyciąga wnioski na przyszłość. Wszystkie działania związane z reklamacjami i skargami dokumentuje się odpowiednimi zapisami.

9. Koszty badań i ekspertyz

- 1) Koszty przeprowadzenia badań obejmują:
 - a) wynagrodzenie eksperta,
 - b) koszty zużytych materiałów,
 - c) inne wydatki niezbędne do wydania opinii.
- 2) Wynagrodzenie eksperta regulowane jest w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 grudnia 1975 r. w sprawie kosztów przeprowadzenia dowodu z opinii biegłych w postępowaniu sądowym (Dz.U.75.46.254, z późn. zm.)².

10. System Zarządzania Jakością (SZJ)

Celami Systemu Zarządzania Jakością w BBK ABW są:

1) Utrzymanie określonego i zadeklarowanego poziomu świadczonych usług.

BBK ABW zamierza osiągnąć ten cel poprzez:

- a) zatrudnianie wykwalifikowanego i kompetentnego personelu,
- b) nabywanie biegłości w wykonywaniu badań oraz zdobywaniu doświadczenia zawodowego przez wszystkich pracowników,
- c) zagwarantowanie szkoleń pracowników na poziomie odpowiadającym najlepszemu stanowi wiedzy oraz dostęp do literatury fachowej,
- d) nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów z laboratoriami i gremiami specjalistycznymi o takim samym lub podobnym profilu merytorycznym,
- e) stosowanie wyposażenia technicznego odpowiadającego współczesnemu stanowi wiedzy i technologii w dziedzinie swoich badań,
- f) walidację metod i wyposażenia badawczo – pomiarowego odnośnie ich przydatności do przewidywanych zadań,
- g) utrzymywanie warunków pracy dostosowanych do wymogów współczesnych technologii.

2) Zapewnienie pełnej odtwarzalności wszystkich wydarzeń, okoliczności i decyzji, które miały lub mogły mieć wpływ na wyniki badań, opinii i ekspertyz.

BBK ABW zamierza osiągnąć ten cel poprzez wdrożenie i utrzymanie SZJ zgodnego z normą międzynarodową PN-EN ISO/IEC 17025:2005, a w szczególności:

- a) stosowanie ściśle opisanych i biegłe opanowanych procedur,
- b) stosowanie jednoznacznych kryteriów postępowania, decyzji i oceny,
- c) jednoznaczne znakowanie i identyfikacja dokumentów, przedmiotów, osób, itd. biorących udział w badaniach,
- d) zapisy dotyczące przebiegu badania,
- e) archiwizację dokumentów i obiektów badań (o ile dotyczy).

DYREKTOR
Biura Badań Kryminalistycznych
Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego
Marta BYKAS - STREKOWSKA

¹ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2006 r. Nr 104, poz. 708 i 711, Nr 149, poz. 1078, Nr 220, poz. 1600 oraz Nr 218, poz. 1592

² Zmiany tekstu rozporządzenia zostały ogłoszone w Dz. U. z 1982 r. Nr 43, poz. 283, z 1986 r. Nr 30, poz. 154, z 1988 r. Nr 42, poz. 335, z 1989 r. Nr 66, poz. 405, z 1990 r. Nr 62, poz. 364, z 1991 r. Nr 81, poz. 357, z 1992 r. Nr 38, poz. 165, z 1994 r. Nr 31, poz. 115, z 2000 r. Nr 65, poz. 776, z 2001 r. Nr 16, poz. 181 i Nr 54, poz. 566, z 2005 r. Nr 167, poz. 1398