

podinsp. Dariusz Szewczuk
Zastępca Naczelnika
Laboratorium Kryminalistycznego
KWP w Lublinie

Analiza wyników ankiety badającej poziom zadowolenia oraz potrzeb klientów Laboratorium Kryminalistycznego Komendy Wojewódzkiej Policji w Lublinie

I. Cel ankiety

Laboratorium Kryminalistyczne Komendy Wojewódzkiej Policji w Lublinie, dążąc do podniesienia jakości prowadzonych badań oraz poznania opinii zlecniodawców, korzystających z usług jakim jest wydanie opinii kryminalistycznej, w dniach od 31 marca 2021 roku do 31 maja 2021 roku, przeprowadziło badania poziomu zadowolenia oraz potrzeb klientów Laboratorium.

Ankieta składa się z dziesięciu pytań mających na celu uzyskanie informacji od respondentów na temat:

- rodzaju usług z jakich korzystał ankietowany
- oceny jakości świadczonych usług
- rodzaju badań zleczanych instytucjom pozapolicyjnym
- rodzaju badań nieświadczonych obecnie przez laboratorium, na które istnieje zapotrzebowanie ze strony respondenta
- uzyskiwania informacji zwrotnych z laboratorium
- reprezentowanej instytucji

Treść ankiety stanowi załącznik nr 1 do analizy.

II. Adresaci ankiety

Adresatami ankiety byli pracownicy niżej wymienionych instytucji, korzystający z usług Laboratorium Kryminalistycznego Komendy Wojewódzkiej Policji w Lublinie:

1. Sąd Apelacyjny w Lublinie
2. Sąd Okręgowy w Lublinie i jednostki podległe
3. Sąd Okręgowy w Zamościu i jednostki podległe
4. Prokuratura Regionalna w Lublinie
5. Prokuratura Okręgowa w Lublinie i jednostki podległe
6. Prokuratura Okręgowa w Zamościu i jednostki podległe
7. Zarząd w Lublinie Centralnego Biura Śledczego Policji
8. Wydział w Lublinie Biura Spraw Wewnętrznych Policji
9. Komórki organizacyjne Komendy Wojewódzkiej Policji w Lublinie:
 - a) Wydział Kryminalny
 - b) Wydział d/w z Przestępczością Gospodarczą
 - c) Wydział d/w z Korupcją
10. Komendy miejskie i powiatowe Policji województwa lubelskiego

III. Data prowadzenia badań:

Badania rozpoczęto w dniu 31 marca 2021 roku (data wysłania ankiet) i prowadzono do dnia 31 maja 2021 roku (data zakończenia przyjmowania wypełnionych ankiet).

IV. Omówienie wyników ankiety

W badaniach wzięło udział 275 respondentów, odsyłając wypełnione ankiety badające poziom zadowolenia oraz potrzeb klientów Laboratorium Kryminalistycznego Komendy Wojewódzkiej Policji w Lublinie.

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi (ankiety są przechowywane w Laboratorium Kryminalistycznym KWP w Lublinie) przedstawiono poniższe wyniki, zachowując kolejność zadanych pytań i uzyskanych odpowiedzi.

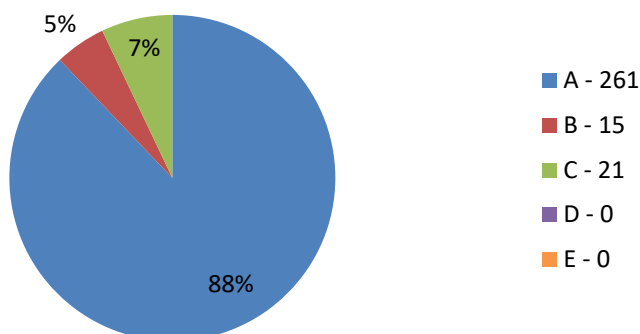
Wyniki przedstawiono w formie diagramów kołowych, powyżej których zamieszczono treść pytania a poniżej opatrzone komentarzem.

Pytanie nr 1

Z jakich usług świadczonych przez Laboratorium Kryminalistyczne KWP w Lublinie korzystał(a) Pan/Pani ? (proszę zaznaczyć właściwe odpowiedzi):

- a) zlecenie wykonania opinii kryminalistycznej
- b) przeprowadzona w Laboratorium Kryminalistycznym KWP w Lublinie konsultacja
- c) uczestnictwo w szkoleniu
- d) współpraca naukowa
- e) inne (jakie)

PYTANIE NR 1



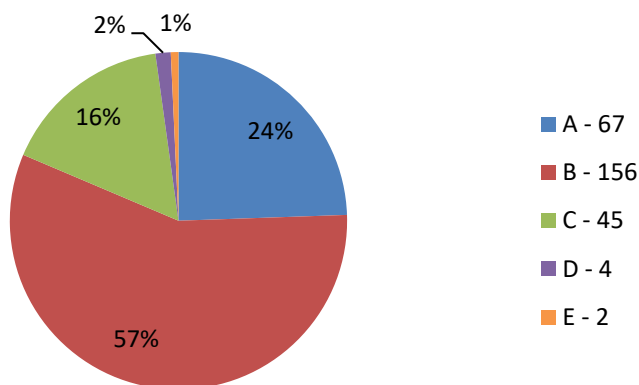
Jak wynika z diagramu zdecydowana większość ankietowanych korzystała ze zlecenia wykonania opinii kryminalistycznej – 261 osób, co stanowi 88% respondentów. Piętnaście osób wskazało, że korzystały z konsultacji przeprowadzonej w Laboratorium Kryminalistycznym KWP w Lublinie – stanowi to 5% ogółu respondentów. 7% ankietowanych – 21 osób – wskazało, że korzystały z uczestnictwa w szkoleniu organizowanym przez Laboratorium.

Pytanie nr 2

Jak ocenia Pan/Pani jakość w/w usług świadczonych przez LK KWP

- a) bardzo wysoko
- b) wysoko
- c) przeciętnie
- d) nisko
- e) bardzo nisko

PYTANIE NR 2



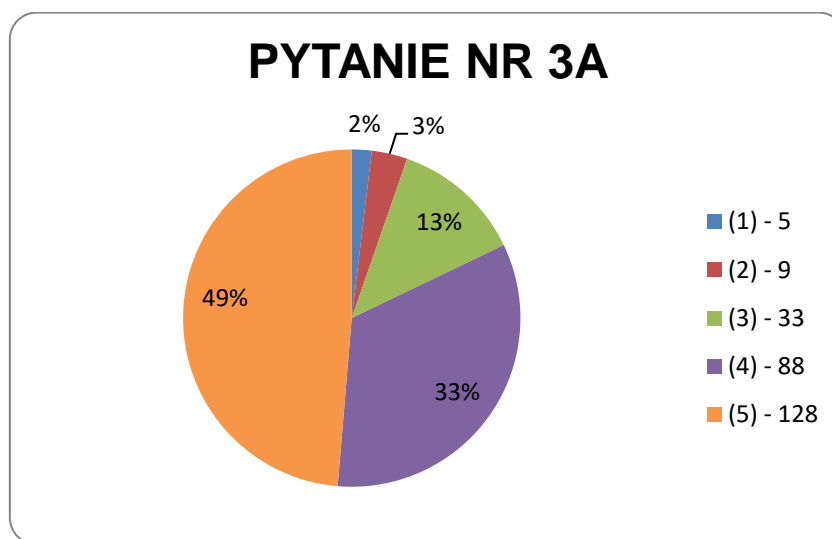
Sześćdziesiąt siedem osób tj. 24% ankietowanych przyznało ocenę bardzo wysoką, sto pięćdziesiąt sześć osób (57% respondentów) oceniło jakość usług jako wysoką. 16% uczestników badań ankietowych (45 osób) wskazało, że jakość usług ocenia przeciętnie. Czterech ankietowanych (2%) oceniło nisko jakość usług. dwóch respondentów wskazało odpowiedź „bardzo nisko” (1%).

Warto zauważyć, że 223 ankietowanych tj. 81% ogółu ocenia dobrze lub bardzo dobrze jakość usług świadczonych przez Laboratorium Kryminalistyczne KWP w Lublinie, natomiast jedynie 6 ankietowanych – tj. 3%, jakość usług ocenia nisko lub bardzo nisko.

PYTANIE nr 3

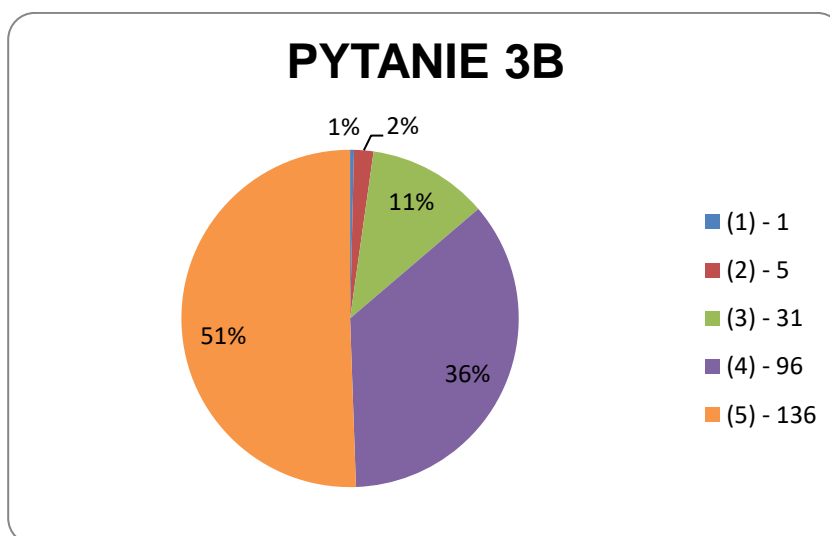
Jak ocenia Pani/Pan, LK KWP, biorąc pod uwagę poniższe kryteria? Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie (1) jest oceną najniższą a (5) najwyższą. Proszę ustosunkować się do każdego kryterium.

a) uprzejmość, troska o klienta (1) (2) (3) (4) (5)



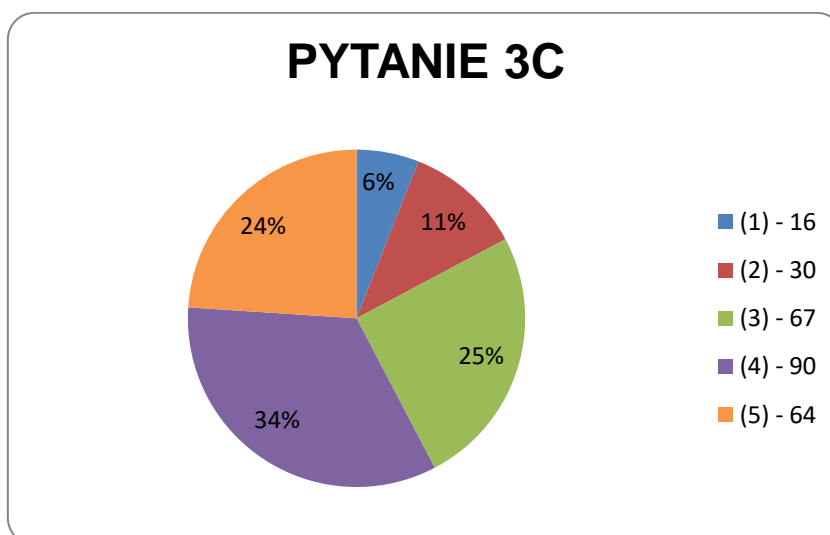
Spośród ankietowanych, sto dwadzieścia osiem osób (49%) bardzo wysoko oceniło uprzejmość i troskę o klientów Laboratorium, z kolei osiemdziesiąt osiem osób (33%) przyznało temu kryterium ocenę dobrą. Ocenę (3) zaznaczyło trzydziestu trzech ankietowanych co stanowi 13% ogółu badanych. Dziewięciu respondentów tj. 3% wybrało ocenę (2), natomiast pięciu tj. 2% - ocenę (1).

b) pomocność w załatwianej sprawie (1) (2) (3) (4) (5)



Ankietowani, oceniając pomocność w załatwianej w Laboratorium Kryminalistycznym KWP w Lublinie sprawie, zakreślili ocenę (5) w stu trzydziestu sześciu przypadkach (51%), ocenę (4) w dziewięćdziesięciu sześciu (36%). Ocenę (3) wybrało trzydziestu jeden ankietowanych (11%), ocenę (2) – pięciu respondentów (2%). Najniższą ocenę wskazał jeden z badanych – co stanowi poniżej 1% ogółu.

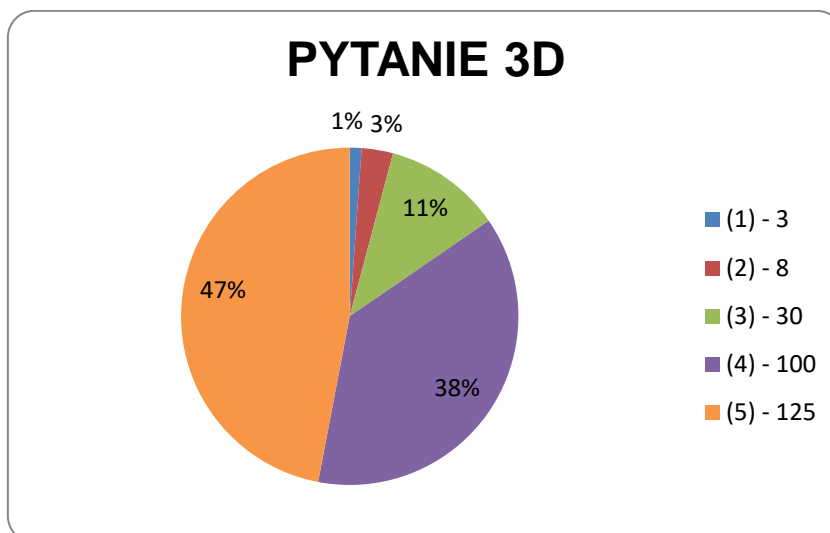
c) terminowość załatwionej sprawy (1) (2) (3) (4) (5)



Analizując odpowiedzi dotyczące terminowości załatwionej sprawy, uzyskano następujące wyniki:

- (1) – szesnaście wskazań (6%)
- (2) – trzydzieści odpowiedzi (11%)
- (3) – sześćdziesiąt siedem wyników (25%)
- (4) – dziewięćdziesiąt przypadków (34%)
- (5) – sześćdziesiąt cztery zaznaczenia (24%)

d) uzyskanie pełnej informacji na temat sprawy (1) (2) (3) (4) (5)

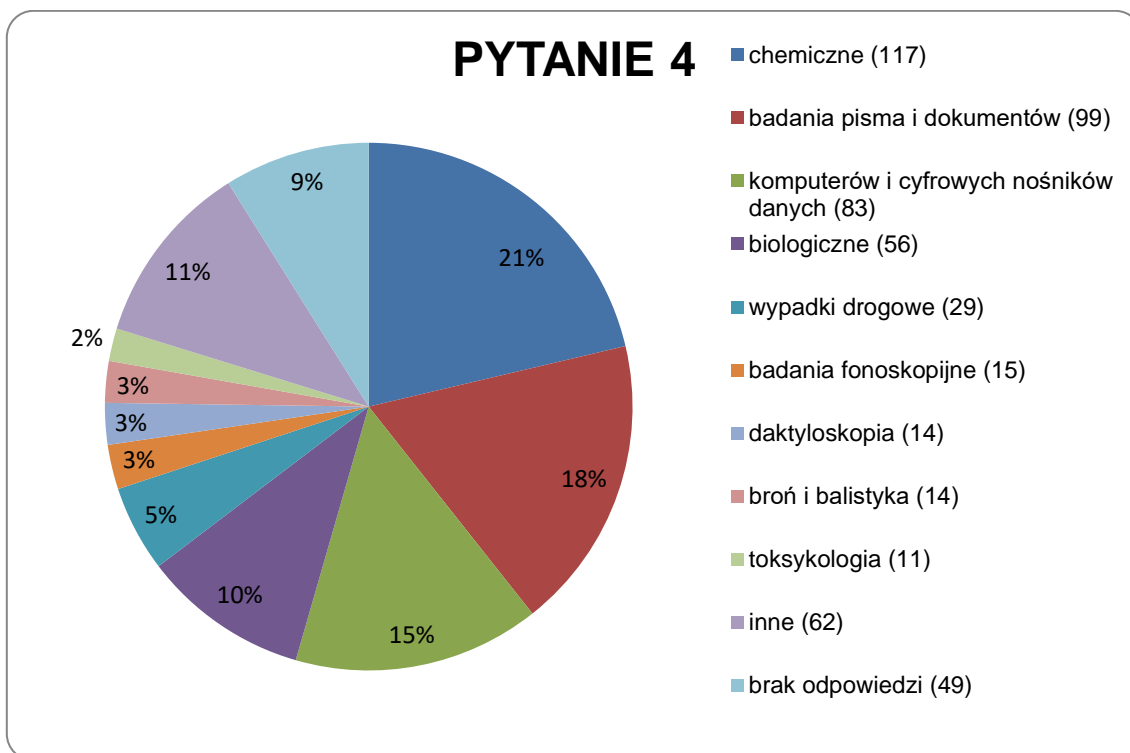


Biorąc pod uwagę kolejne kryterium oceny Laboratorium, jakim jest uzyskanie pełnej informacji na temat sprawy, ankietowani wskazali następujące wartości:

- (1) – trzy osoby (1%)
- (2) – osiem odpowiedzi (3%)
- (3) – trzydzieści wyników (11%)
- (4) – stu ankietowanych (38%)
- (5) – sto dwadzieścia pięć zaznaczeń (47%)

PYTANIE nr 4

Jakie rodzaje badań wykonywanych przez LK KWP są zlecane przez Państwa także podmiotom pozapolicyjnym ?



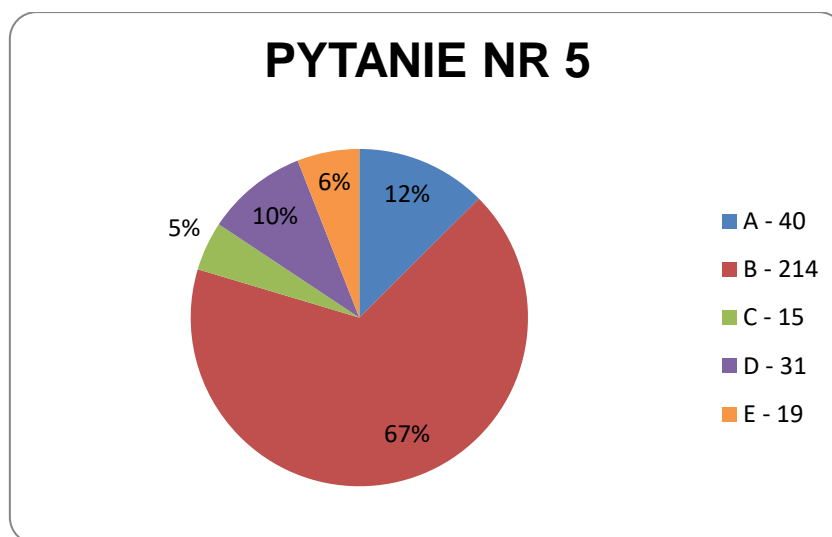
W diagramie „hasłowo” wypisano rodzaje specjalności, z których ankietowani zlecają badania laboratoriom pozapolicyjnym. W wielu przypadkach respondenci wskazywali więcej niż jedną specjalność. Do najczęściej zleczanych „na zewnątrz” badań należą badania: chemiczne (117 odpowiedzi), pisma i dokumentów (99 odpowiedzi), komputerów i cyfrowych nośników danych (83 odpowiedzi), biologiczne (56 odpowiedzi) oraz badania z zakresu wypadków drogowych (29). Grupa pięciu najczęściej zleczanych badań stanowi 69% całości badań zleczanych laboratoriom pozapolicyjnym. Kolejne cztery specjalności tj. fonoskopia, daktyloskopia, badania broni i balistyka oraz niewykonywane w LK KWP w Lublinie badania toksykologiczne stanowią 11% ogółu badań zleczanych podmiotom zewnętrznym.

Sześćdziesięciu dwóch respondentów wskazało odpowiedź „inne”, wymieniając m.in.: medycynę sądową (10), mechanoskopię (10), badania z zakresu techniki samochodowej (8), badania krwi na zawartość alkoholu (7), badania krwi na zawartość narkotyków (6), badania retrospektywne (3), traseologię (3), rachunkowość i księgowość (3), antroposkopię (2), antropologię (2), osmologię (2), badania z zakresu plam krwawych (1), pożarnictwo (1) oraz badania z zakresu materiałów wybuchowych (1). Dwóch ankietowanych udzieliło odpowiedzi „wszystkie” a jeden „nie znam zakresu badań wykonywanych przez LK KWP w Lublinie”. Czterdziestu dziewięciu ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi na pytanie nr 4.

PYTANIE nr 5

Co w głównej mierze decyduje o tym, że zleca Pan/Pani badania podmiotom pozapolicyjnym ?

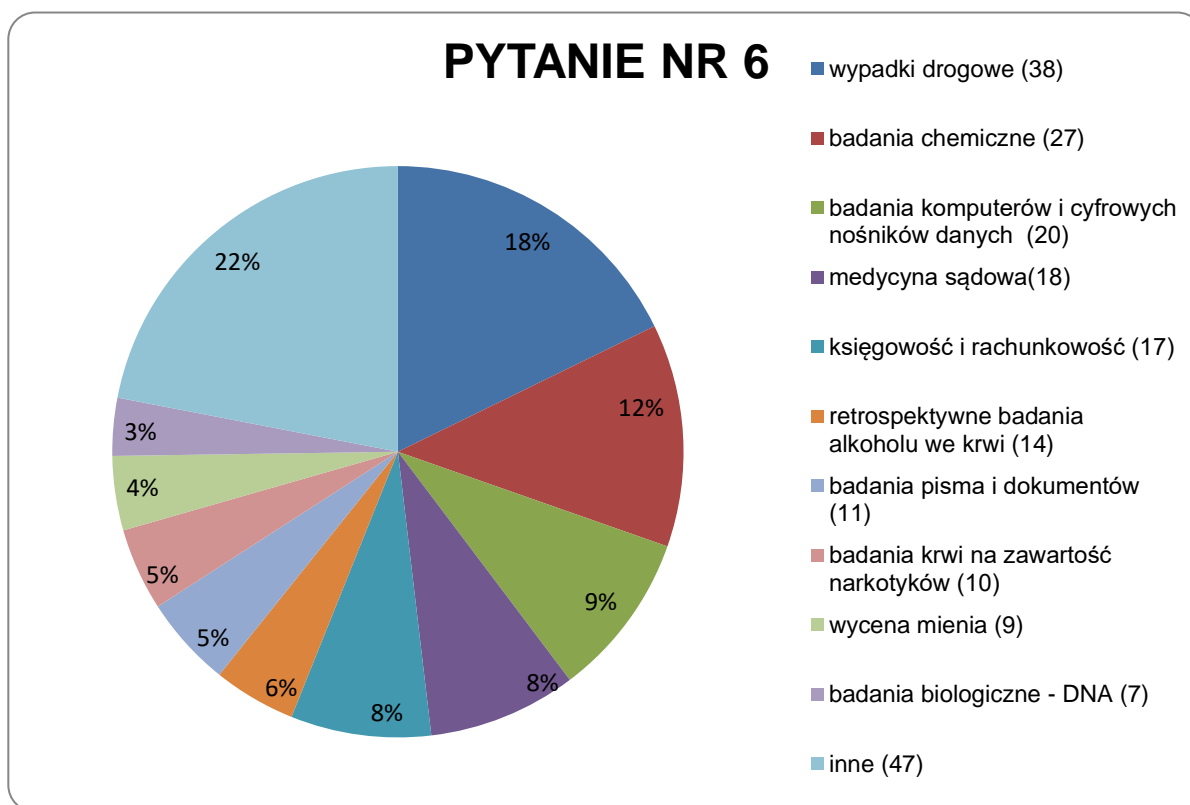
- a) wyższy poziom merytoryczny wykonywanych badań
- b) krótszy termin realizacji
- c) polecenie przełożonego
- d) polecenie nadzorującego
- e) inne (jakie ?)



Oceniając przyczyny zlecenia wykonania opinii kryminalistycznych podmiotom pozapolicyjnym stwierdzono, że czterdzieści odpowiedzi (12%) wskazywały na wyższy poziom merytoryczny wykonywanych badań przez laboratorium pozapolicyjne. Zdecydowana większość – 67% (214 odpowiedzi) informowało, że o takim wyborze decydował krótszy termin realizacji. W piętnastu przypadkach (5%) wskazano „polecenie przełożonego” a w trzydziestu jeden polecenie nadzorującego (10%). Dziewiętnastu ankietowanych zakreśliło odpowiedź „inne” – udzielając następujących odpowiedzi: „brak biegłego w LK KWP” (7), „niższe koszty badań (5), kompletność, rzetelność i jednoznaczność opinii (2), lepszy kontakt z biegłym, pomocność i elastyczne terminy (1), wiarygodność procesowa opinii (1), forma postępowania (1), zbyt długi okres oczekiwania (1), specyfika badań (1).

PYTANIE nr 6

Na jaki rodzaj badań nieświadczonych przez LK KWP istnieje największe zapotrzebowanie ze strony Państwa?



Na diagramie zaznaczono jedynie specjalności (dziedziny), w których pojawiło się co najmniej siedem jednakowych odpowiedzi. Ankietowani wskazali, że ich zdaniem największe zapotrzebowanie na badania niewykonywane przez Laboratorium Kryminalistyczne KWP w Lublinie istnieje na następujące specjalności:

- badania wypadków drogowych – 38 ankietowanych
- badania chemiczne – 27 odpowiedzi
- badania komputerów i cyfrowych nośników danych – 20 wskazań
- medycyna sądowa – 18 odpowiedzi

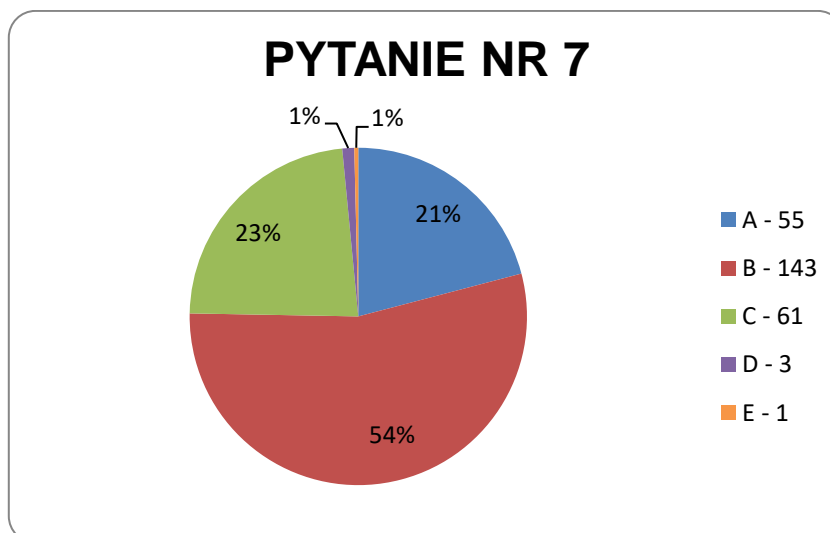
- księgowość i rachunkowość – 17 wskazań
- retrospektywne badania alkoholu we krwi – 14 odpowiedzi
- badania pisma i dokumentów – 11 odpowiedzi
- badania krwi na zawartość narkotyków – 10 wskazań
- wycena mienia – 9 wskazań
- badania biologiczne (DNA) – siedem odpowiedzi
- inne – 47 wskazań

Czterdziestu siedmiu uczestników badań ankietowych wskazało odpowiedź zakwalifikowaną do grupy „inne” udzielając następujących wskazówek: badania psychiatryczne (4), pożarnictwo (4), antropologia (4), fonoskopia (3), mechanika samochodowa (3), toksykologia (3), badania urządzeń i materiałów wybuchowych (3), daktyloskopia (3), broń i balistyka (2), badania legalności oprogramowania (2), analiza plam krwawych (2), badania błędu w sztuce lekarskiej (1), analiza kryminalna (1), badania teleinformatyczne (1), badania slangu narkotykowego (1), gazownictwo (1), przełamywanie zabezpieczeń telefonów komórkowych (1), leśnictwo (1), weterynaria (1), mechanoskopia (1), traseologia (1) oraz antroposkopia (1). Kilku ankietowanych wykazało brak wiedzy na temat badań kryminalistycznych odpowiadając: „nie mam zdania” (1), „nie wiem” (1), „a jakie są świadczone?” (1). Odpowiadając na pytanie nr 6, siedemdziesięciu trzech ankietowanych (33% ogółu respondentów) wskazało na specjalności, z zakresu których Laboratorium Kryminalistyczne KWP w Lublinie realizuje zlecenia.

PYTANIE nr 7

Jak Pani/Pan ocenia możliwość dostępu do LK KWP, w celu pozyskania informacji związanych z załatwianą sprawą (*proszę o uzasadnienie wyboru*)

- bardzo wysoko
- wysoko
- przeciętnie
- nisko
- bardzo nisko



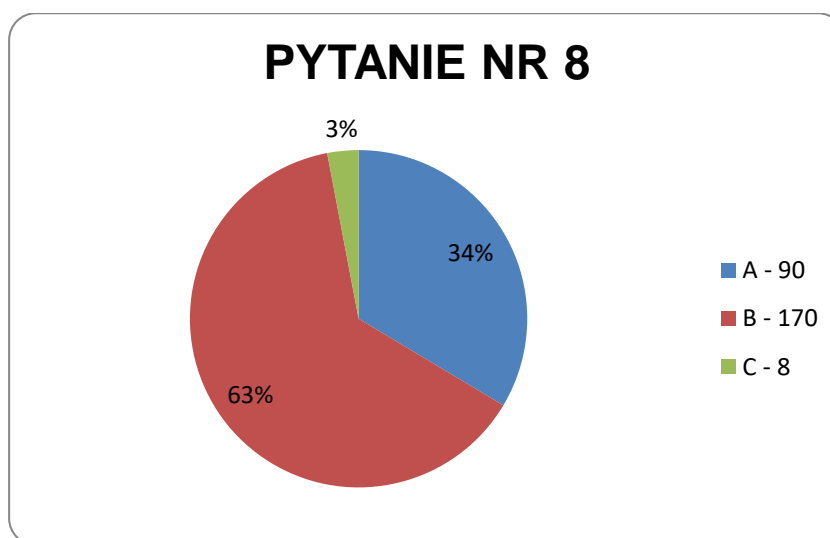
Opisując możliwość dostępu do Laboratorium Kryminalistycznego KWP w Lublinie, w celu pozyskania informacji związanych z załatwianą sprawą, pięćdziesięciu pięciu ankietowanych (21%) oceniło bardzo wysoko to kryterium, ocenę „wysoko” wystawiło stu czterdziestu trzech respondentów (54%). Sześćdziesiąt jeden osób (23%) taką możliwość uznały za „przeciętną”. Trzech ankietowanych (1%) wskazało na niską a jeden (poniżej 1%) na bardzo niską możliwość dostępu do Laboratorium w celu pozyskania informacji.

Kryterium wskazane w pytaniu ocenia bardzo wysoko oraz wysoko 198 ankietowanych (75% ogółu), natomiast nisko i bardzo nisko taką możliwość ocenia 2% ankietowanych – 4 osoby.

PYTANIE nr 8

Czy uważa Pani/Pan, że praca LK KWP w ostatnich dwóch latach:

- a) poprawiła się
- b) nie uległa zmianie
- c) pogorszyła się



Dziewięćdziesięciu ankietowanych (34%) stwierdziło, że w ostatnich dwóch latach praca Laboratorium Kryminalistycznego KWP w Lublinie uległa poprawie, 63% - stu siedemdziesięciu respondentów wskazało, że praca Laboratorium nie uległa zmianie. Ośmiu (3%) ankietowanych wybrało odpowiedź „c” – określając, że praca Laboratorium pogorszyła się w ciągu dwóch ostatnich lat.

PYTANIE nr 9

Inne uwagi:

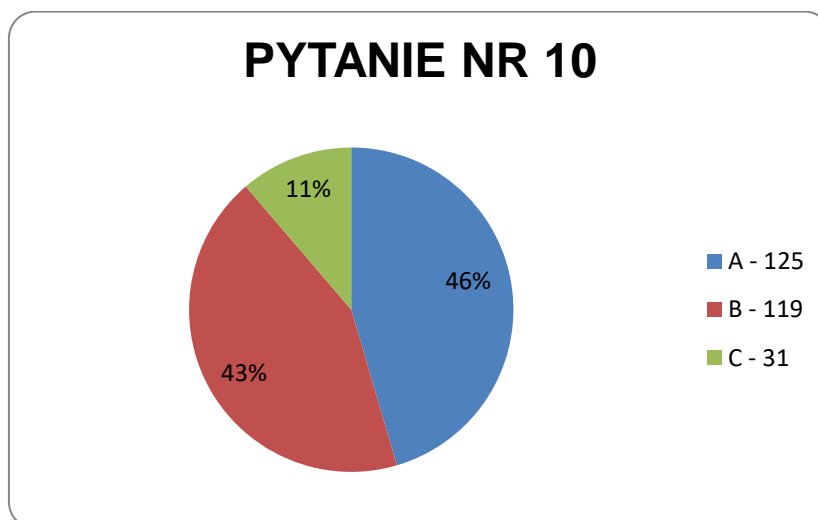
Spośród 279 respondentów jedynie 10 udzieliło odpowiedzi na ww. pytanie. Trzech respondentów zwróciło uwagę na zbyt długi czas oczekiwania na wykonanie opinii w Laboratorium, pozostałe odpowiedzi zaprezentowano poniżej:

„brak mobilności ze strony biegłych i otwarcia na współpracę ze zlecającym”, „wyniki badania na zawartość alkoholu są ok natomiast pozostałe badania bez komentarza”, „problemy z badaniami pisma ręcznego, gdzie zawsze jest zbyt mało materiału wg. LK KWP, podczas gdy inni biegli bez problemu są w stanie sporządzić opinię na podstawie tych samych materiałów”, „pracowników Laboratorium ograniczają dziwne polecenia przełożonych”, „problemy stwarzane przez Kierownictwo LK w dostępie do informacji telefonicznej”, „na szkoleniach kilkugodzinnych brak wody do picia”, „brak informacji o zakresie świadczonych usług i terminach realizacji”.

PYTANIE nr 10

Jaką instytucję Pani/Pan reprezentuje?

- a) Policję
- b) Prokuraturę
- c) Sąd
- d) Inną



Spośród adresatów badania ankietowego najliczniejszą grupę stanowili policjanci – 125 respondentów (46%). Drugą co do wielkości grupą były osoby reprezentujące Prokuraturę – 119 osób (43% badanych). Istotną grupą byli również przedstawiciele sądów – 31 osób (11% ogółu).

V. PODSUMOWANIE ORAZ ANALIZA WYNIKÓW

1. Zdecydowana większość respondentów – 261 osób (88%) korzystało ze zlecenia wykonania opinii kryminalistycznej. Można zatem stwierdzić, że ocena funkcjonowania Laboratorium została dokonana głównie w oparciu o doświadczenia wynikające z otrzymywanych opinii kryminalistycznych. Porównywalne wyniki uzyskano w ankiecie przeprowadzonej w 2019 roku.
2. Analizując jakość usług świadczonych przez Laboratorium Kryminalistyczne KWP w Lublinie należy zauważyć, że 81% ankietowanych wskazało ocenę wysoką bądź bardzo wysoką (wzrost o 5% w porównaniu z ankietą z 2019 roku), niską lub bardzo niską ocenę wybrało 3% respondentów (1% spadek w porównaniu z wynikami z roku 2019)
3. Oceniając uprzejmość i troskę o klienta, 82% ankietowanych – 216 osób, przyznało temu kryterium ocenę dobrą lub bardzo dobrą (wzrost o 7% w porównaniu z ankietą w roku 2019), ocenę (1) bądź (2) wskazało 14 osób co stanowi 5% respondentów (spadek o 4% w porównaniu z poprzednią ankietą).
4. Ocenę dobrą i bardzo dobrą w kategorii „pomocność w załatwianej sprawie” przyznało 236 osób co stanowi 87% uczestników badań ankietowych (wzrost o 6% w porównaniu z ankietą w 2019 roku), natomiast najniższe oceny wskazało 6 osób – 3% ogółu (spadek o 3% w stosunku do wyników z poprzedniej ankiety).
5. Uzasadnionym wydaje się być stwierdzenie, że odpowiadając na pytanie dotyczące kryterium „terminowość załatwionej sprawy”, ankietowani kierowali się terminem realizacji zleceń, szczególnie tych, na które istnieje największe zapotrzebowanie – tym samym okres wykonywania badań jest niesatysfakcjonujący. Można się domyślać, że nie mieli na myśli terminowości jako dotrzymania terminu wyznaczonego w postanowieniu o dopuszczeniu dowodu z opinii biegłego bądź przekazanego w korespondencji z organem procesowym. Analizując odpowiedzi, należy stwierdzić, że 46 respondentów wystawiło Laboratorium ocenę (1) lub (2), natomiast 154 uczestników zaznaczyło odpowiedź (4) bądź (5). Sześćdziesiąt siedem osób przyznało temu kryterium ocenę (3). W porównaniu z rokiem 2019 daje się zauważyć znaczny, albowiem 12%, wzrost ocen dobrych i bardzo dobrych, przy 9% spadku dwóch ocen najniższych. Liczba osób oceniających „terminowość” na ocenę (3) wzrosła o 3%.

6. Oceniając możliwość uzyskania pełnej informacji na temat sprawy, ankietowani przyznali ocenę (4) lub (5) w 225 przypadkach (85%), natomiast oceny (1) i (2) wybrało 12 osób (4%). Podobne wyniki uzyskano w ankiecie z 2019 roku.

7. Odpowiadając na pytanie nr 4, uczestnicy badań ankietowych wskazali, że spośród badań wykonywanych przez Laboratorium Kryminalistyczne KWP w Lublinie, zlecają podmiotom pozapolicyjnym następujące badania:

- chemiczne (117 odpowiedzi)
- pisma i dokumentów (99 odpowiedzi)
- komputerów i cyfrowych nośników danych (83 odpowiedzi)
- biologiczne (56 odpowiedzi)
- wypadków drogowych (29 odpowiedzi)
- fonoskopijne (15 odpowiedzi)
- daktyloskopijne (14 odpowiedzi)
- broni i balistyka (14 odpowiedzi)
- toksykologiczne (11 odpowiedzi)

69% badań zleczanych innym podmiotom stanowi grupa pięciu specjalności tj.: badania chemiczne, pisma i dokumentów, komputerów i cyfrowych nośników danych, biologiczne i wypadków drogowych. Kolejne cztery specjalności, spośród których ankietowani zlecali wykonanie badań innemu laboratorium, stanowią 11% ogółu badań zleczanych podmiotom pozapolicyjnym. Warto nadmienić, że badań toksykologicznych nie wykonuje się w policyjnych laboratoriach w kraju. Struktura zleczanych badań ww. podmiotom w porównaniu z rokiem 2019 uległa następującej zmianie; spośród dziesięciu specjalności z których badania były najczęściej zlecane nie są już wymieniane: medycyna sądowa oraz mechanoskopia, natomiast pojawiły się: badania broni i balistyka oraz badania fonoskopijne

8. Przy wyborze wykonawcy opinii kryminalistycznej, ankietowani kierowali się następującymi kryteriami:

- krótszy termin realizacji – 214 wskazań (67%)
- wyższy poziom merytoryczny wykonywanych badań – 40 odpowiedzi (12%)
- polecenie przełożonego – 15 osób (5%)
- polecenie nadzorującego – 31 przypadków (10%)

Widoczne jest, że głównym kryterium decydującym o wyborze podmiotu pozapolicyjnego jest krótszy termin realizacji zlecenia. Czynniki, którymi kierowali się ankietowani przy wyborze wykonawcy opinii kryminalistycznej nie uległy większym zmianom w porównaniu z rezultatami uzyskanymi w ankiecie z roku 2019.

9. Uczestnicy badań ankietowych wskazali, że spośród badań nieświadczonych przez Laboratorium Kryminalistyczne KWP w Lublinie, istnieje największe zapotrzebowanie na badania z zakresu:

- wypadków drogowych – 18% odpowiedzi
- badań chemicznych – 12% wskazań
- badań komputerów i cyfrowych nośników danych – 9% przypadków
- medycyny sądowej oraz badań księgowości i rachunkowości – po 8% wskazań
- retrospektywnych badań stężenia alkoholu we krwi – 6% wskazań
- badań pisma i dokumentów oraz badań krwi na zawartość narkotyków – po 5% odpowiedzi
- wyceny mienia – 4% przypadków
- badań biologicznych (DNA) – 3% wskazań

Spośród dziesięciu najczęściej wskazywanych specjalności, tutejsze Laboratorium wykonuje badania z czterech tj. badania komputerów i cyfrowych nośników danych, badania chemiczne, badania biologiczne (DNA) oraz badania pisma i dokumentów (w sumie 29% wskazań). Za niepokojący należy uznać fakt niewystarczającej świadomości ankietowanych co do oferty badawczej LK KWP w Lublinie o której świadczą również odpowiedzi udzielone w ankiecie np. „nie znam zakresu badań wykonywanych przez LK KWP w Lublinie”, „nie wiem”, „nie mam zdania” „a jakie badania są świadczone w LK KWP?”. Ww. oferta umieszczona jest na stronie internetowej Komendy Wojewódzkiej Policji w Lublinie: www.lubelska.policja.gov.pl w zakładce „struktura organizacyjna/laboratorium kryminalistyczne”.

Po odseparowaniu specjalności z których badania wykonuje się w LK KWP w Lublinie pozostaną, wg zmniejszającej się ilości wskazań, następujące badania: wypadki drogowe (10% spadek odsetek wskazań w porównaniu z ankietą przeprowadzaną w roku 2019) medycyna sądowa (7% spadek w stosunku do roku 2019), księgowość i rachunkowość, retrospektywne

badania zawartości alkoholu we krwi, badania krwi na zawartość narkotyków, wycena mienia, badania psychiatryczne, pożarnictwo, antropologia, mechanika samochodowa, toksykologia, badania urządzeń i materiałów wybuchowych, badania legalności oprogramowania, badania błędów w sztuce lekarskiej, leśnictwo, weterynaria, gazownictwo, przełamywanie zabezpieczeń telefonów komórkowych oraz badania slangu narkotykowego.

Specjalności funkcjonujące w policyjnych laboratoriach kryminalistycznych z zakresu których wydawane są opinie lub sprawozdania z przeprowadzonych czynności ustala w formie decyzji Dyrektor Centralnego Laboratorium Kryminalistycznego Policji.

Badania wypadków drogowych, zgodnie z „Koncepcją funkcjonowania policyjnych laboratoriów kryminalistycznych” zatwierdzoną przez Komendanta Głównego Policji w dniu 06.09.2013 roku zostały w Laboratorium Kryminalistycznym KWP w Lublinie wygaszone do końca 2016 roku. Niestety planowane w ww. „Koncepcji” wykonawstwo badań z zakresu wypadków drogowych dla jednostek Policji z terenu województwa lubelskiego przez Laboratorium Kryminalistyczne KWP z siedzibą w Radomiu po krótkim okresie funkcjonowania zostało wstrzymane („Regionalizacja wykonywanych badań i czynności” przez poszczególne LK KWP/KSP zatwierdzona przez I Zastępcę Komendanta Głównego Policji w dniu 02.02.2017r.).

10. Większość ankietowanych (75%) tj. 198 osób uznało możliwość dostępu do Laboratorium w celu pozyskania informacji związanych z załatwianą sprawą, za bardzo wysoką lub wysoką, odmiennego zdania było 2% respondentów tj. 4 uczestników, wskazując ocenę niską bądź bardzo niską. Uzyskane wyniki są porównywalne z danymi uzyskanymi w ankiecie z roku 2019.

11. Poproszeni o ocenę pracy Laboratorium w ciągu ostatnich dwóch lat respondenci wskazali, że praca Laboratorium:

- poprawiła się – 90 ankietowanych (34%)
- nie uległa zmianie – 170 uczestników (63%)
- pogorszyła się – 8 badanych (3%)

W porównaniu z wynikami ankiety z roku 2019 zanotowano duży 9% wzrost odpowiedzi wskazujących na poprawę pracy Laboratorium w ciągu ostatnich dwóch lat, przy jednoczesnym 9% spadku ilości respondentów twierdzących, że praca Laboratorium się pogorszyła.

Uwagi zgłoszone przez uczestników badań ankietowych, dotyczą w większości zbyt długiego czasu oczekiwania na wykonanie badań w Laboratorium (pomimo zdecydowanej 12% poprawy ocen dotyczących terminowości badań w stosunku do wyników osiągniętych w ankiecie przeprowadzanej w roku 2019). Zdając sobie sprawę ze złożoności oraz wagi problemu Laboratorium Kryminalistyczne KWP w Lublinie wprowadziło szereg usprawnień starając się dostosować formę wykonywanych zleceń do aktualnego zapotrzebowania na określony rodzaj badań i biorąc pod uwagę również względy przemawiające za szybkością wykonania zlecenia:

- Sprawy, w których zastosowano środek zapobiegawczy w postaci tymczasowego aresztowania są traktowane priorytetowo, bez względu na specjalność.
- Najdłuższy termin oczekiwania na badanie w tutejszym Laboratorium występuje w przypadku zleceń z zakresu genetyki sądowej. W związku z powyższym w 2019 roku w zespole biologii przeprowadzono reorganizację badań wprowadzając jednocześnie do stosowania automaty badawcze. Przeprowadzona automatyzacja umożliwiła wzrost wykonawstwa obiektów badań o ok. 33%. Powiększono kadrowo zespół i dwójka kandydatów rozpoczęła proces kształcenia na biegłych z zakresu genetyki sądowej.
- W latach 2019-2020 7 kandydatów na biegłych tut. Laboratorium zakończyło proces szkolenia i uzyskało uprawnienia do wydawania opinii w imieniu policyjnych laboratoriów kryminalistycznych (z zakresu badań: broni i balistyki, osmologicznych, śladów rękawiczek, informatycznych, traseologicznych i chemicznych).
- Oprócz wymienionego wcześniej sprzętu do badań DNA w latach 2019-2020 pozyskano lub zakupiono m.in.: spektrofotometr w podczerwieni FTIR dla zespołu chemii, komorę klimatyzowaną ninhydrynową dla zespołu daktyloskopii i osmologii. Zespół technik audiowizualnych doposażono w stanowiska do badań informatycznych, aktualizowano lub dokonano zakupu licencji specjalistycznego oprogramowania do informatyki śledczej: X-Ways Forensic, XRY, UFED.
- W Laboratorium Kryminalistycznym KWP w Lublinie wprowadzono do użytkowania system elektronicznego obiegu dokumentów (SEOD).

12. Spośród dwustu siedemdziesięciu pięciu ankietowanych, najliczniejszą grupę stanowili policjanci 125 funkcjonariuszy (46% uczestników). Drugą co do wielkości grupą byli przedstawiciele Prokuratury – 119 osób (43% badanych). Istotną grupę stanowili przedstawiciele Sądów – 31 osób (11% respondentów). W porównaniu z poprzednią ankietą wzrosła ilość uczestników w postaci przedstawicieli Prokuratury (o 12 %), natomiast spadła liczba respondentów reprezentujących Policję (o 8%) i Sądów (o 4%).

VI. WNIOSKI

1. Porównując otrzymane wyniki badań z rezultatami uzyskanymi w ankiecie z roku 2019 stwierdzono duży 9% wzrost liczby zleceniodawców twierdzących, że praca Laboratorium w ciągu ostatnich dwóch lat się poprawiła. Badania ankietowe wykazały, że do mocnych stron Laboratorium Kryminalistycznego Komendy Wojewódzkiej Policji w Lublinie należą: możliwość uzyskania pełnej informacji na temat realizowanego zlecenia, jakość świadczonych usług oraz pomocność w załatwianej sprawie. Według ankietowanych wśród słabych stron wymienić należy: terminowość załatwianej sprawy (pomimo wyraźnej poprawy o 12% w stosunku do badań ankietowych w roku 2019) oraz brak w ofercie badawczej badań z zakresu wypadków drogowych, medycyny sądowej oraz badań z zakresu księgowości i rachunkowości.
2. Ankieta satysfakcji klienta pozwala lepiej zrozumieć oczekiwania zleceniodawców i daje szansę otrzymania szczerych opinii na temat pracy Laboratorium. Regularne badanie satysfakcji chroni Laboratorium przed nieprzewidywanymi sytuacjami. Problem zdiagnozowany i naprawiony wcześniej dotyka dużo mniejszej liczby klientów. Jest to badanie, które ma bezpośredni związek z rozwojem Laboratorium i pozwala prognozować zmiany na rynku badań kryminalistycznych. W związku z powyższym, z analizą wyników ankiety zapoznano cały stan osobowy Laboratorium Kryminalistycznego KWP w Lublinie.
3. Wersja elektroniczna niniejszego opracowania zostanie umieszczona na stronie internetowej Komendy Wojewódzkiej Policji w Lublinie: www.lubelska.policja.gov.pl w zakładce „struktura organizacyjna/laboratorium kryminalistyczne”.

4. Doceniając zaangażowanie respondentów ankiety, zostaną wystosowane podziękowania do kierownictwa instytucji biorących udział w badaniach oraz informacja o możliwości zapoznania się z analizą wyników badań na stronie internetowej Laboratorium Kryminalistycznego.

Załącznik nr 1 – ankieta

Szanowni Państwo !

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety, która zgodnie z wymaganiami pkt. 7.1 normy ISO/IEC 17025:2018 jest elementem składowym funkcjonującego w naszym laboratorium systemu zarządzania jakością i służy do pomiarów, analizy i doskonalenia naszej pracy. Odpowiedzi Państwa pozwolą nam dostosować nasze usługi do Waszych potrzeb, co sprawi, że będą one jeszcze bardziej przydatne w Państwa pracy, a także pozwolą na lepszą współpracę. Wszystkie przekazane informacje są i pozostaną poufne. Wypełnioną ankietę prosimy wysłać na adres pocztowy lub e-mail:

Proszę o podkreślenie wybranej odpowiedzi i krótkie uzasadnienie tam gdzie to wskazano.

1. Z jakich usług świadczonych przez Laboratorium Kryminalistyczne KWP w Lublinie korzystał(a) Pan/Pani (proszę zaznaczyć właściwe odpowiedzi):

- a) zlecenie wykonania opinii kryminalistycznej
- b) przeprowadzona w LK KWP konsultacja
- c) uczestnictwo w szkoleniu
- d) współpraca naukowa
- e) inne (jakie)

2. Jak ocenia Pan/Pani jakość w/w usług świadczonych przez LK KWP

- a) bardzo wysoko
- b) wysoko
- c) przeciętnie
- d) nisko
- e) bardzo nisko

3. Jak ocenia Pani/Pan, LK KWP, biorąc pod uwagę poniższe kryteria ? Proszę zaznaczyć na skali od 1 do 5, gdzie (1) jest oceną najniższą a (5) najwyższą. Proszę ustosunkować się do każdego kryterium.

- a) uprzejmość, troska o klienta (1) (2) (3) (4) (5)
- b) pomocność w prowadzonym postępowaniem (1) (2) (3) (4) (5)
- c) terminowość załatwionej sprawy (1) (2) (3) (4) (5)
- d) uzyskanie pełnej informacji na temat sprawy (1) (2) (3) (4) (5)

4. Jakie rodzaje badań wykonywanych przez LK KWP są zlecane przez Państwa także podmiotom pozapolicyjnym ?

.....
.....
.....

5. Co w głównej mierze decyduje o tym, że zleca Pan/Pani badania podmiotom pozapolicyjnym ?

- a) wyższy poziom merytoryczny wykonywanych badań
- b) krótszy termin realizacji
- c) polecenie przełożonego
- d) polecenie nadzorującego
- e) inne (jakie ?)

6. Na jaki rodzaj badań nieświadczonych przez LK KWP istnieje największe zapotrzebowanie ze strony Państwa ?

.....
.....
.....
.....
.....

7. Jak Pani/Pan ocenia możliwość dostępu do LK KWP, w celu pozyskania informacji związanych z załatwianą sprawą (proszę o uzasadnienie wyboru).

- a) bardzo wysoko
- b) wysoko
- c) przeciętnie
- d) nisko
- e) bardzo nisko

.....
.....
.....
.....

8. Czy uważa Pani/Pan, że praca LK KWP w Lublinie w ostatnich dwóch latach:

- a) poprawiła się
- b) nie uległa zmianie
- c) pogorszyła się

9. Inne uwagi:

.....
.....
.....
.....

10. Jaką instytucję Pani/Pan reprezentuje:

- a) Policję
- b) Prokuraturę
- c) Sąd
- d) Inne