

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2018-2020

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Radek Tocháček

Management kvality a interní audity forenzních laboratoří

Praha 2020

Vedoucí diplomové práce: JUDr. Aleš Zpěvák Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER COMBINED (PART TIME) STUDIES

2018-2020

DIPLOMA THESIS

Bc. Radek Tocháček

**Quality management and internal audits of forensic
laboratories**

Prague 2020

The Diploma Thesis Work Supervisor: JUDr. Aleš Zpěvák Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Jméno autora: Radek Tocháček

Poděkování

Děkuji svému vedoucímu práce panu JUDr. Aleši Zpěvákovi Ph.D. za profesionální přístup a odborné vedení diplomové práce. Dále bych rád poděkoval panu pplk. Ing. Bc. Tomáši Vokálkovi za vstřícný přístup a pomoc při odborné konzultaci při vytváření dotazníkového šetření v rámci výzkumu. V neposlední řadě také mé ženě za vytvoření podmínek pro zpracování této diplomové práce.

Anotace

V diplomové práci se autor zabývá problematikou systému managementu kvality a interními audity ve specializovaných forenzních laboratořích Policie České republiky a Vojenské policie. Specializované forenzní laboratoře jsou pracoviště, kde se zkoumají zajištěné stopy z místa trestných činů nebo stopy zajištěné v souvislosti se šetřením trestné činnosti orgánů činných v trestním řízení. V práci se autor snaží přiblížit proces systému managementu kvality dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na kompetence zkušebních a kalibračních laboratoří. Jednoduše řečeno se jedná o proces průběhu vzorku laboratoří, v tomto případě o zajištěnou kriminalistickou stopu. Autor se ve své diplomové práci mimo jiné zabývá také personálním obsazením v těchto specializovaných forenzních laboratořích a vzděláváním těchto pracovníků (znalců).

Ve druhé části diplomové práce se autor zabývá výzkumem formou dotazníkového šetření, jehož cílem bylo zjistit, zda má nastavený systém managementu kvality přínos pro výstupy z laboratoří. Jedná se o znalecké posudky a odborná vyjádření. Dále se autor zabývá procesem zvyšování kvalifikace (vzdělávání) pracovníků laboratoří. A posledním faktorem výzkumné části je zjistit, zda má systém managementu kvality vliv na vybavení a prostředí ve specializovaných forenzních laboratořích.

Klíčová slova

Důvěrnost, forenzní laboratoř, interní audit, kvalita, management kvality, nestrannost, proces, soudní znalec, systém managementu, technická norma (ČSN), vzdělávání.

Annotation

In this thesis the author deals with the issue of quality management system and internal audits in specialized forensic laboratories of the Police of the Czech Republic and the Military Police. Specialized forensic laboratories are workplaces where the detained traces of crime or those detained in connection with criminal investigations of law enforcement authorities are investigated. In this work, the author tries to describe the process of quality management system according to the standard ČSN EN ISO / IEC 17025: 2018 - general requirements for the competence of testing and calibration laboratories. Simply put, it is a process of sample laboratory workflow, in this case it is a secured forensic track. The author deals with the selection of personnel in the above-mentioned specialized forensic laboratories. The author mentions in the diploma thesis also the lifelong education of experts (experts).

In the second part of the thesis, the author deals with research in the form of a questionnaire survey, where he aims to find out whether the quality management system is beneficial for laboratory outputs. These are expert opinions and expert opinions. Furthermore, the author deals with the process of increasing the qualification of laboratory staff. And the last factor of the research part is to find out if the quality management system affects the equipment and environment in specialized forensic laboratories.

Keywords

Confidentiality, forensic laboratory, internal audit, quality, quality management, impartiality, process, forensic expert, management system, technical standard (CSN), education.

ÚVOD	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	11
2 ZÁKLADNÍ DOKUMENTY PRO FORENZNÍ LABORATOŘE	13
2.1 Norma ČSN.....	14
3 ZÁKLADNÍ NORMA ČSN EN ISO/IEC 17025 PRO SPECIALIZOVANÉ FORENZNÍ LABORATOŘE	16
3.1 Povinnosti laboratoře	16
3.2 Nestrannost	17
3.3 Důvěrnost.....	17
3.4 Pracovníci	18
3.4.1 Prostory	18
3.4.2 Vybavení.....	19
3.5 Požadavky na proces.....	19
3.6 Výběr vhodných metod.....	20
3.7 Validace metod	20
3.8 Stížnosti	21
3.9 Neshodná práce.....	21
3.10 Nápravná opatření.....	22
4 SPECIALIZOVANÉ FORENZNÍ LABORATOŘE	23
4.1 Kriminalistický Ústav	23
4.2 Pyrotechnická služba	24
4.3 Odbory Kriminalistické techniky a expertiz.....	25
4.4 Oddělení kriminalistické techniky a expertiz Vojenské policie	26
4.5 Celně technická laboratoř	27
5 SPECIFIKA FOREZNÍCH LABORATOŘÍ V SYSTÉMU MANAGEMENTU	29
5.1 Dokumentace systému managementu.....	29
6 INTERNÍ AUDITY VE FOREZNÍCH LABORATOŘÍCH	31
6.1 Přezkoumání systému managementu.....	32

6.2	Vstupy do přezkoumání systému managementu	32
6.3	Výstupy z přezkoumání systému managementu.....	33
7	VZDĚLÁVÁNÍ ZNALCŮ.....	34
7.1	Profesní příprava znalců	34
7.1.1	Kriminalistický znalec	35
7.1.2	Znalec – odvětví Pyrotechnika	37
8	POŽADAVKY NA LIDSKÉ ZDROJE.....	39
8.1	Legislativa znalecké činnosti	40
8.2	Zvyšování Kvalifikace znalců	42
	PRAKTICKÁ ČÁST	43
9	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ U PRACOVNÍKŮ SPECIALIZOVANÝCH FORENZNÍCH LABORATOŘÍ.....	43
9.1	Cíl dotazníkového šetření	44
9.2	Vytvoření dotazníkového šetření	44
	ZÁVĚR	69
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	71
	SEZNAM ZKRATEK	73
	SEZNAM GRAFŮ	74
	SEZNAM PŘÍLOH.....	76

ÚVOD

Autor se v diplomové práci věnuje problematice akreditovaných specializovaných forenzních laboratoří. Předmětné laboratoře jsou součástí rezortu Ministerstva vnitra organizační struktury Policie České republiky a jedná se o Odbory kriminalistické techniky a expertiz jednotlivých krajských ředitelství, dále pak Kriminalistický ústav a v neposlední řadě Oddělení kriminalistické techniky a expertiz Vojenské policie, která je v organizační struktuře Vojenské policie a resortu Ministerstva obrany. Všechny uvedené specializované forenzní laboratoře jsou zapsány pod Ministerstvem spravedlnosti České republiky jako znalecké ústavy v oboru „Kriminalistika“. Již zmíněné forenzní akreditované laboratoře poskytují zkoumání vzorků (zajištěných kriminalistických stop na místě trestných činů a kriminalistických stop zajištěných v přímé souvislosti s trestnou činností) pro účely trestního řízení dle trestního zákoníku. Autor se rozhodl pro zpracování tohoto tématu, protože v současné době pracuje v jedné z těchto specializovaných forenzních laboratoří, konkrétně se jedná o Oddělení kriminalistické techniky a expertiz Vojenské policie, kde je zodpovědný za systém managementu kvality. Management kvality je zde nově zaváděn a autor v současné době zpracovává potřebnou dokumentaci. Zmíněná dokumentace představuje ucelený a popsany proces průběhu vzorku samotnou laboratoří a je nezbytnou součástí a podmínkou pro udělení akreditace od České instituce pro akreditaci (ČIA). Zjednodušeně mluvíme o průběhu vzorku laboratoří od samotného doručení nebo přijetí až po výstup v podobě „Odborného vyjádření“ nebo „Znaleckého posudku“. Autor má za cíl seznámit a objasnit systém řízení kvality v akreditovaných kalibrovaných forenzních laboratořích a jeho důležitost v trestním řízení, kdy jsou zkoumané vzorky (kriminalistické stopy zajištěné na místech trestných činů nebo kriminalistické stopy zajištěné v souvislosti se šetřením trestné činnosti) vyhodnoceny a prezentovány v podobě „Odborných vyjádření“ nebo „Znaleckých posudků“. Velký důraz je kladen na nestrannost a odbornost všech pracovníků akreditovaných specializovaných forenzních laboratoří, dále pak tomu, aby během zkoumání zmiňovaných vzorků nedošlo k záměně nebo jakémukoli jejich pozměnění nebo poškození. V diplomové práci jsou vysvětleny základní pojmy a normy v problematice specializovaných forenzních laboratoří. Velký důraz je kladen na vymezení a rozsah povinností, jak

vedoucích pracovníků (manažerů), tak i ostatních pracovníků (zinců) včetně důležitosti jejich celoživotního vzdělávání, které je nedílnou součástí jejich odbornosti v daném odvětví oboru kriminalistiky.

TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Kvalita – lze také chápat jako „3 S“ (spolehlivost, stabilita, systémovost).

Systém – soubor vzájemně propojených nebo vzájemně působících činností, které přeměňují vstupy na výstupy.

Systém managementu kvality – systém managementu pro vedení a řízení organizace v oblasti kvality.

Management kvality – management naplňující koordinované činnosti vedení a řízení organizace v oblasti kvality.

Spolehlivost – ve vztahu ke kvalitě souhrnný pojem, zahrnující bezporuchovost, provozní schopnost, udržitelnost.

Manažer kvality – řídicí zaměstnanec laboratoře zodpovědný za vedení a řízení v oblasti kvality.¹

Nestrannost – znamená, že neexistuje střet zájmů nebo je tento střet zájmů vyřešen tak, že negativně neovlivňuje činnost laboratoře.²

Důvěrnost – je pojem z oblasti řízení bezpečnosti v organizaci a znamená, že k informacím či datům mají přístup pouze odpovědné osoby.³

Validace – je to proces, při kterém se určuje vhodnost použití daného systému pro získání relevantních dat.⁴

¹ ČASTORÁL, Z. *Management kvality a výkonnosti*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2015. s. 29. ISBN 978-80-7452-101-0.

² ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří

³ Důvěrnost [online]. [cit. 2020-01-07]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/duvernost-confidentiality>

⁴ Definice:validace[online].[cit. 2020-01-07]. Dostupné z: <http://www.hplc.cz/Validace/definice.html>

Stopa (vzorek) – v podmínkách forenzní laboratoře se jedná o zajištěnou kriminalistickou stopu, která je zajištěna na místě trestného činu nebo v souvislosti se šetřenou trestnou činností.

Znalecký posudek – využívá se především jako jeden z možných důkazů, a to většinou v soudním řízení, jehož účelem je získání informací, které jsou v daném řízení podstatné, a kvalita jeho zpracování závisí na odborných znalostech toho, kdo tento posudek zpracovává.

Odborné vyjádření – je listinný důkaz, který si vyžadují orgány činné v trestním řízení od osob nebo orgánů k tomu způsobilých.

Audit – je úřední hodnocení a přezkoumání dokumentů nezávislou osobou. Účelem auditu je zjistit, zda dokumenty obsahují a podávají platné a spolehlivé informace o skutečnosti. Je to také jakási kontrola systému procesů kvality.

Interní audit – má obdobné cíle jako audit, ale týká se především kontroly procesů v podniku nebo organizaci. Tuto činnost provádí interní auditor.

2 ZÁKLADNÍ DOKUMENTY PRO FORENZNÍ LABORATOŘE

Aby mohla být forenzní laboratoř brána, uznána a zapsána do seznamu ústavů kvalifikovaných pro znaleckou činnost, musí být jmenována a zapsána na základě „rozhodnutí“ Ministerstva spravedlnosti České republiky v souladu s ustanovením § 21 odst. 3 zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, ve znění pozdějších předpisů.⁵ Nově toto upravuje novela zákona č. 254/2019 Sb., o znalcích, znaleckých kancelářích a znaleckých ústavech, která je platná od 1. 1. 2019 s účinností od 1. 1. 2020, kde musí znalecký ústav splňovat podmínky podle § 7 tohoto zákona. Znaleckým ústavem může být ten, kdo:

- je organizační složkou státu, například vysokou školou nebo její součástí, veřejnou výzkumnou institucí, státním podnikem, ústavem, organizační složkou státu, vnitřní organizační jednotkou této složky nebo osobou veřejného práva;
- vykonává vědecko-výzkumnou činnost v příslušném oboru a odvětví a případně specializaci alespoň po dobu tří let bezprostředně předcházejících dni podání žádosti o zápis do seznamu znalců;
- bude vykonávat znaleckou činnost pomocí alespoň jednoho znalce oprávněného k výkonu znalecké činnosti ve stejném oboru a odvětví a případně specializaci, pro které si podal žádost o zápis do seznamu znalců, nebo prostřednictvím osob zapojených do vědecko-výzkumné činnosti v příslušném oboru, odvětví, případně specializaci;
- má odpovídající materiálně-technické zázemí, přístrojové vybavení a personální zázemí, které dává záruku řádného výkonu znalecké činnosti;
- má vypracována pravidla pracovních postupů zajišťujících řádný výkon znalecké činnosti;
- má vnitřními předpisy stanoven postup, jak bude znalecké posudky brát na vědomí.

⁵ Zákon č. 36 ze dne 20. dubna 1967, o znalcích a tlumočnících [online]. [cit. 2020-01-17]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1967-36>

Je-li žadatelem o zápis do seznamu znalců organizační složka státu nebo vnitřní organizační jednotka této složky, je podmínka pro výkon znalecké činnosti uvedená v odstavci 1 písm. b) splněna, pokud prokáže dostatečnou odbornost nezbytnou k výkonu znalecké činnosti s odbornou péčí v daném oboru a odvětví a případně specializaci jiným způsobem; podmínka pro výkon znalecké činnosti uvedená v odstavci 1 písm. c) je splněna, pokud bude činnost vykonávat prostřednictvím osob ve služebním poměru, u kterých prokáže nezbytnou odbornost podle věty první.⁶

Výchozí a základní normou, kterou se specializované forenzní laboratoře v České republice musí řídit je norma ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. Normou v tomto smyslu je dokument, který řeší všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních laboratoří, kdy forenzní laboratoře do této kategorie patří. V současné době většina specializovaných forenzních laboratoří, které jsou již akreditovány Českým institutem pro akreditaci, přechází ze staré normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2005 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří na novou platnou normu ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. Přechodné období ze staré normy na novou je stanoveno na tři roky. Po tuto dobu platí obě normy současně a všechny forenzní laboratoře, které jsou akreditovány Českým institutem pro akreditaci, podle staré normy shora uvedené, musí požádat o akreditaci novou, dle nové normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018.⁷

Současně s přechodem na novou normu, musí laboratoře přepracovat dokumentaci laboratoře a aplikovat v ní novou normu.

2.1 NORMA ČSN

Norma ČSN je vyjádřením požadavků na to, aby proces nebo služba byly za specifických podmínek vhodné pro daný účel. Stanoví základní požadavky na kvalitu a bezpečnost, slučitelnost, zaměnitelnost, ochranu zdraví a životního prostředí.

⁶ Zákon č. 254 ze dne 10. září 2019, o znalcích, znaleckých kancelářích a znaleckých ústavech. In: Sbírka zákonů, Česká republika. 2019, částka 110, s. 2458-2488. ISSN 1211-1244

⁷ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří

V současné době je technická norma kvalifikované doporučení. Norma je veřejně dostupný dokument, to znamená, že je přípustná ve všech fázích vzniku a používání v praxi. Pod pojmem česká technická norma rozumíme, že je to česká technická norma, která může být vytvořena pouze v prostředí, kde již neexistuje norma evropská nebo mezinárodní. Je označena označením ČSN + šestimístné číslo a tvoří pouze cca 10 % z celkové roční produkce technických norem v České republice. Evropské či mezinárodní normy (označené např. EN, ETSI, ISO, IEC), které jsou přejaty do soustavy českých norem, se stávají normami českými, označení tvoří značka české technické normy a značka přejímané normy (nebo přejímaných norem) např. ČSN EN, ČSN ISO, ČSN EN ISO, ČSN IEC, ČSN ETS (např. ČSN EN 115, ČSN ISO 1735, ČSN EN ISO 9001, ČSN IEC 61713, ČSN ETS 300 976). Současně s jejich převzetím do národní soustavy norem se ruší překonané či konfliktní původní české technické normy.⁸

Nedílnou normou, kterou se musí specializované forenzní laboratoře řídit, je norma ČSN EN ISO 9001 Systémy managementu kvality – Požadavky, Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, 2010.⁹

⁸ Co je to technická norma [online]. [cit. 2020-01-18]. Dostupné z: <http://www.unmz.cz/urad/co-je-to-technicka-norma->

⁹ ČASTORÁL, Z. *Management kvality a výkonnosti*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2015. ISBN 978-80-7452-101-0. s. 27-28

3 ZÁKLADNÍ NORMA ČSN EN ISO/IEC 17025 PRO SPECIALIZOVANÉ FORENZNÍ LABORATOŘE

Norma ČSN EN ISO/IEC 17025 je dokument, který specifikuje obecné požadavky na kompetenci, nestrannost a činnost laboratoří. Dokument obsahuje požadavky pro laboratoře, které jim umožní prokázat, že pracují kompetentně a jsou schopny poskytovat platné výsledky. Norma vyžaduje, aby laboratoř plánovala opatření zaměřená na řešení rizik a příležitostí. Zohlednění rizik a příležitostí vytváří základ pro zvýšení efektivity systému managementu, dosažení lepších výsledků a předcházení negativním dopadům.¹⁰ Tato norma je pro všechny organizace, které provádějí laboratorní činnost. Pokud se laboratoř rozhodne k tomu, že bude akreditovaná podle této normy, musí se vedení laboratoře zavázat k nestrannosti.¹¹ Tato norma je základním dokumentem pro specializované forenzní laboratoře. Cílem normy je podpořit důvěru v pracovní činnosti laboratoří. Dokument normy obsahuje požadavky pro laboratoře, které jim umožní prokázat, že pracují kompetentně a jsou tak schopny poskytovat platné výsledky. Laboratoře, které vykazují soulad s touto normou, budou také pracovat obecně v souladu se zásadami normy ISO 9001. Používání normy usnadní také spolupráci mezi laboratořemi a dalšími subjekty a pomůže při výměně informací a zkušeností a při harmonizaci norem a postupů. Přijímání výsledků v různých zemích se usnadní, pokud se laboratoře budou řídit touto normou ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří.

3.1 POVINNOSTI LABORATOŘE

Dále musí být laboratoř právním subjektem nebo jeho definovanou součástí, která je právně odpovědná za své laboratorní činnosti. Organizace, která má ve své organizační struktuře laboratoř, musí určit vedení, které má celkovou odpovědnost za laboratoř.

¹⁰ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. s. 11

¹¹ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. s. 12

Laboratoř musí přesně definovat a dokumentovat rozsah laboratorních činností, které jsou v souladu s tímto dokumentem. Laboratoř musí stanovit odpovědnost, pravomoci a vzájemné vztahy všech pracovníků.

3.2 NESTRANNOST

Laboratorní činnosti musí být prováděny nestranně a musí být uspořádány a řízeny tak, aby byla zajištěna nestrannost. Laboratoř musí být zodpovědná za nestrannost své činnosti, nesmí dovolit, aby jakékoliv vlivy (finanční, obchodní, nadřízené orgány a tak podobně) způsobovaly ohrožení nestrannosti. Laboratoř musí průběžně identifikovat rizika týkající se její nestrannosti. Tato identifikace se musí týkat těch rizik, která vyplývají z jejich činností nebo z jejich vztahů nebo ze vztahů jejich pracovníků. Pokud nastane situace, kdy je zjištěno riziko ohrožení nestrannosti, laboratoř musí být schopna prokázat, jak je riziko eliminováno nebo alespoň minimalizováno.¹²

3.3 DŮVĚRNOST

Laboratoř musí být odpovědná prostřednictvím právně vymahatelných závazků za správu všech informací, které jsou získány nebo vytvořeny během samotného provádění laboratorních činností. Laboratoř musí předem informovat zákazníka, v případě specializovaných forenzních laboratoří se jedná o dožadující orgán, které informace hodlá veřejně zpřístupnit. S výjimkou informací, které dožadující orgán veřejně zpřístupní nebo v případě, kdy se laboratoř a dožadující orgán dohodnou (např. reakce, stížnosti), se všechny ostatní informace považují za chráněné a musí být považovány za důvěrné. Je-li vyžadováno zákonem, aby laboratoř uvolnila důvěrné informace, musí být dožadující orgán informován o poskytnutí takových informací, pokud to není zakázáno zákonem. Pracovníci, včetně všech externích subjektů nebo osob jednajících jménem laboratoře, musí zachovávat důvěrnost veškerých informací získaných nebo vytvořených během provádění laboratorních činností.¹³

¹² ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. s. 14-15

¹³ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. s. 15

3.4 PRACOVNÍCI

Laboratoř musí mít k dispozici pracovníky, prostory, vybavení, systémy a podpůrné služby nezbytné k řízení a provádění svých laboratorních činností. Všichni pracovníci specializované forenzní laboratoře, ať už se jedná o interní či externí, kteří by mohli mít vliv na laboratorní činnosti, musí jednat nestranně, musí být kompetentní a pracovat v souladu se systémem managementu laboratoře. Laboratoř musí dokumentovat kompetenci pro každou funkci jejího pracovníka. Každá laboratoř dokumentuje a řídí kompletní vzdělávání jednotlivých pracovníků laboratoře. Dále každá laboratoř plánuje a zajišťuje každému pracovníkovi laboratoře průběžné školení a odborné vzdělávání cestou vedoucích nebo manažerů kvality. Organizace, pod kterou laboratoř spadá, musí zajistit, aby pracovníci měli veškeré kompetence pro provádění laboratorních činností, za které odpovídají. Každý vedoucí laboratoře musí informovat všechny pracovníky o jejich povinnostech, odpovědnostech, ale také o pravomocích. Každá laboratoř by měla mít zpracovaný postup a uchovávat záznamy o výběru, výcviku, dohledu, pravomocech a sledování kompetencí svých pracovníků.¹⁴

3.4.1 PROSTORY

Prostory a podmínky prostředí musí být vhodné pro výkon laboratorních činností a nesmí mít nepříznivý vliv na platnost výsledků zkoumání. Požadavky na prostory a podmínky prostředí nezbytné pro provádění laboratorních činností se musí určeným postupem dokumentovat. Laboratoř tak musí sledovat, řídit a zaznamenávat podmínky prostředí v souladu s příslušnými specifikacemi, metodami, postupy, a to zejména v případech, kdy mají tyto podmínky vliv na platnost výsledků. Pokud laboratoř provádí laboratorní činnosti na místech nebo zařízeních mimo její trvalou kontrolu, musí zajistit, že splňují požadavky normy, týkající se prostor a podmínek prostředí. Laboratoř musí zabezpečit provedení opatření k zajištění kontroly prostor, kdy zavádí, sleduje a pravidelně přezkoumává přístup do prostor ovlivňující laboratorní činnosti. Laboratoř dále sleduje a přezkoumává efektivní oddělení prostor s neslučitelnými laboratorními činnostmi.

¹⁴ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. s. 17.

3.4.2 VYBAVENÍ

Laboratoř musí mít přístup k vybavení (zahrnující měřidla, software, etalony, referenční materiály, referenční data, činidla, spotřební materiál nebo pomocné přístroje), které je nezbytné pro správné provádění laboratorních činností, a které může mít vliv na její výsledky. Jestliže laboratoř využívá vybavení, které je mimo její stálou kontrolu, musí zajistit, že splňuje požadavky pro vybavení dané touto normou. Předtím, než je zařízení uvedeno nebo navraceno do provozu, musí laboratoř prověřit, zda vyhovuje určeným specifikovaným požadavkům. Laboratoř musí stanovit program kalibrací, který musí být pravidelně přezkoumáván a podle potřeby upravován tak, aby se udržovala důvěra ve stavu kalibrace. Veškerá zařízení, která vyžadují kalibraci nebo která mají definovanou dobu platnosti kalibrace, musí být označena štítkem, kódována nebo označena tak, aby uživatel zařízení mohl snadno identifikovat stav kalibrace nebo doby její platnosti. Zařízení, které bylo vystaveno nesprávnému zacházení, díky němuž může poskytovat pochybné nebo nesprávné výsledky, musí být staženo z provozu. Aby se zabránilo jeho užívání, musí být takové zařízení umístěno odděleně nebo jasně označeno štítkem či jinak, a to jako zařízení mimo provoz, do té doby, než se ověří, že pracuje správně. Aby byla zachována důvěra ve funkčnost daného zařízení používaného v laboratoři, musí být kontroly těchto zařízení prováděny pravidelně a řídit se určeným postupem. Laboratoř musí přijmout praktická opatření, aby zabránila neúmyslným změnám v nastavení zařízení a znehodnocení tak jejich výsledků.¹⁵

3.5 POŽADAVKY NA PROCES

Laboratoř musí mít zpracován postup pro přezkoumávání poptávek, nabídek a smluv. Takový postup musí zajišťovat, aby:

- požadavky byly dostatečně definovány, dokumentovány a pochopeny;
- laboratoř byla schopna splnit tyto požadavky a měla pro jejich splnění dané prostředky;

¹⁵ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. s. 18-19.

- tam, kde jsou využíváni externí poskytovatelé (to je v případě, kdy laboratoř není schopna splnit požadavek zákazníka), musí o tomto informovat zákazníka;
- byly zvoleny vhodné metody a postupy, které jsou schopny plnit požadavky zákazníka (ve specializovaných forenzních laboratořích se jedná o dožadující orgán).

Laboratoř musí spolupracovat se zákazníky nebo jejich zástupci při objasňování požadavku zákazníka a při sledování výkonu laboratoře ve vztahu k vykonané práci. Dále musí uchovávat veškeré záznamy o komunikaci se zákazníkem, které se týkají výsledků všech laboratorních činností.¹⁶

3.6 VÝBĚR VHODNÝCH METOD

Laboratoř by měla používat vhodné metody a postupy pro veškerou činnost v laboratoři. Všechny metody, postupy, normy, příručky, které se týkají laboratorní činnosti. Laboratoř by měla zajistit, že používá nejnovější patné metody zkoumání. Pokud by se jednalo o vývoj nové metody, musí jít o plánovanou činnost a měla by být přidělena kompetentním pracovníkům, kteří mají odpovídající vybavení pro samotnou činnost zkoumání.¹⁷

3.7 VALIDACE METOD

Laboratoř musí validovat nestandartní metody, laboratorní metody vyvinuté laboratoří a standartní metody používané mimo určený rozsah nebo jinak upravené. Validace musí být tak rozsáhlá, jak je to nezbytné pro splnění potřeb dané aplikace nebo oblasti použití.

Když se provedou změny validované metody, musí se stanovit vliv takových změn a když se zjistí, že mají vliv na původní validaci, musí se provést nová validace metody.

¹⁶ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. s. 22-23

¹⁷ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. s. 22-23

Výkonnostní charakteristiky validovaných metod posuzovaných pro zamýšlené použití musí odpovídat potřebám zákazníků a být v souladu se stanovenými požadavky. Laboratoř musí uchovávat následující záznamy o validaci:

- použitý postup validace;
- specifikaci požadavků;
- stanovení výkonnostních charakteristik metody;
- získané výsledky;
- prohlášení o platnosti metody, podrobně popisující její vhodnost pro předpokládané použití.

Pokud se provedou změny u validované metody, musí se stanovit vliv takových změn a pokud se zjistí, že mají vliv na původní validaci, musí se provést nová validace metody.

3.8 STÍŽNOSTI

Laboratoř musí mít dokumentovaný proces, který zajistí přijímání stížností jejich hodnocení a rozhodování o nich. Kompletní popis procesu vyřizování stížností musí být na vyžádání k dispozici všem zúčastněným stranám. Jestliže laboratoř obdrží stížnost, musí se jí zabývat a zodpovídat za všechna rozhodnutí na všech úrovních procesu.

3.9 NESHODNÁ PRÁCE

Laboratoř musí mít zvolený postup, který uplatňuje v případě zjištění, že jakékoliv hledisko jejich laboratorních činností nebo výsledky těchto činností neodpovídají vlastním specifikovaným postupům nebo dohodnutým požadavkům ze strany zákazníka (dožadujícího orgánu). Takový postup musí zajišťovat, že:

- jsou určeny odpovědnosti a pravomoci při managementu neshodné práce;
- opatření (včetně zastavení nebo opakování práce a zadržení zpráv, podle potřeby) jsou založena na úrovních rizik stanovených laboratoři;
- je provedeno zhodnocení významu neshodné práce;
- je učiněno rozhodnutí o přijatelnosti neshodné práce;

- v případě nutnosti je zákazník upozorněn a práce je anulována;
- je stanovena odpovědnost pro pověření k opětovnému zahájení prací.

Laboratoř musí uchovávat záznamy o neshodné práci a opatřeních. Pokud hodnocení indikuje, že by se neshodná práce mohla opět vyskytnout nebo pokud existují pochyby o souladu pracovních činností laboratoře s jejím vlastním systémem managementu, musí laboratoř zavést nápravná opatření.¹⁸

3.10 NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ

Pokud se v laboratoři vyskytne neshoda, musí na ní laboratoř reagovat a přijmout opatření k řízení a nápravě této neshody a řešit také její důsledky. Laboratoř musí hodnotit potřebu přijmout opatření pro odstranění příčiny neshody, aby se již tato neshoda neopakovala nebo se nevyskytla někde jinde. Laboratoř musí přezkoumat efektivnost všech přijatých nápravných opatření a měla by aktualizovat rizika a příležitosti stanovené v průběhu plánování, pokud je to potřeba. Nápravná opatření musí být přiměřená účinkům neshod, které se vyskytly. Laboratoř musí uchovávat záznamy jako důkazy o povaze neshod, příčinách a o všech přijatých následných opatřeních.

¹⁸ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří, s. 24.

4 SPECIALIZOVANÉ FORENZNÍ LABORATOŘE

Forezními laboratořemi v České republice disponují pouze Ministerstvo vnitra, Ministerstva financí a Ministerstvo obrany. V rámci těchto tří resortů, jak Ministerstva vnitra, Ministerstva financí, tak Ministerstva obrany je hlavním nejvyšším odborným garantem specializovaných forezních laboratoří „**Kriminalistický ústav**“.

4.1 KRIMINALISTICKÝ ÚSTAV

Kriminalistický ústav vznikl dne 1. ledna 1966 v Praze na základě usnesení předsednictva ÚV KSČ tehdejšího státního zřízení. Je nejstarším odborným policejním pracovištěm v České republice s celorepublikovou působností, který se specializuje na výkon kriminalistickotechnické a znalecké (expertizní) činnosti, a to v oborech elektrotechnika, chemie, kriminalistika, písmoznalectví a strojírenství. Jako ústav specializovaný na znaleckou činnost a vědecký výzkum, ve smyslu § 21 odst. 1, 2 zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících,¹⁹ je Kriminalistický ústav Praha zapsán v I. a II. oddílu seznamu ústavů kvalifikovaných pro znaleckou činnost vedeném Ministerstvem spravedlnosti České republiky. Obor kriminalistika je v současné době představována odvětvími: mechanoskopie, trasologie, elektrotechnika, defektoskopie, metalografie a technická diagnostika, balistika, zkoumání ručního písma, zkoumání písma psacích strojů, technické zkoumání dokladů a písemností, technické zkoumání platidel a cenin, daktyloskopie, chemie, fyzikální chemie, biologie, genetika, antropologie, fonoskopie, zkoumání videozáznamů, zkoumání fotografií a fotografické techniky, analýza dat a zkoumání nosičů dat.

Kriminalistický Ústav zpracovává znalecké posudky a odborná vyjádření pro orgány činné v trestním řízení. Mimo vlastního výkonu kriminalistickotechnické činnosti a znalecké činnosti se podílí na výchově a vzdělávání specialistů ve shora uvedených odvětvích. Dále je metodicko-řídícím orgánem ostatních specializovaných forezních laboratoří, kterými jsou specializované útvary policie a Vojenské policie na území České republiky. Jsou to Odbory kriminalistické techniky a expertiz a u Vojenské policie se jedná o Oddělení kriminalistické techniky a expertiz. Nezastupitelný podíl

¹⁹ Zákon č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících ve znění pozdějších předpisů.

ústavu je v oblasti vědeckého výzkumu, zejména při zavádění nových metod a postupů do kriminalistickotechnické a znalecké praxe. Kriminalistický Ústav se také věnuje publikaci odborných studií a vydává interní policejní časopis Kriminalistický sborník.

Mimo jiné Kriminalistický Ústav spolupracuje na mezinárodní úrovni se svými protějšky v rámci ENFSI (Evropská síť forenzních institucí). Významným dnem pro Kriminalistický Ústav byl 1. listopad 2017, kdy získal a obhájil akreditaci v oblasti znalecké činnosti a stal se mezinárodně uznávanou laboratoří v oboru forenzního zkoušení. Tato akreditace byla udělena Českým institutem pro akreditaci o. p. s. pod číslem 625/2007, kterým se osvědčuje, že splnil akreditační kritéria podle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2005 Posuzování shody²⁰ – všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří a je objektivně a nezávisle vykonávat činnosti uvedené v rozsahu předmětu akreditace.²¹

4.2 PYROTECHNICKÁ SLUŽBA

Pyrotechnická služba spadá do organizační struktury Policie České republiky. Tento policejní útvar zabezpečuje celorepublikovou působnost. Výkon pyrotechnických prací u Policie České republiky je rozčleněn do příslušných celků podle zaměření plněných úkolů a působnosti jednotlivých útvarů policie. Provádí pyrotechnické prohlídky. Prověřuje podezřelé předměty a zneškodňuje nastražené výbušné systémy. Zajišťuje nálezy munice, výbušnin nebo výbušných předmětů a ničí je. Provádí kriminalistickotechnickou činnost a znaleckou činnost v oborech kriminalistika a střelivo a výbušniny s rozsahem znaleckého oprávnění pyrotechnika, munice a výbušniny.²² Kriminalistická pyrotechnika se zabývá zkoumáním objektů, které mohou být přivedeny k výbuchu, objektů s výbuchem bezprostředně souvisejících a všemi objekty a stopami, které nesou informaci o výbuchu, a zkoumáním zákonitostí stop vzniklých po výbuchu, zabývá se i účinky výbuchu na okolí a příčinami jeho vzniku. Kriminalistická pyrotechnika zahrnuje:

²⁰ Norma ČSN EN ISO/IEC 17025:2005 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří

²¹ Policie České republiky – Kriminalistický ústav [online]. [cit. 2019-12-05]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-56.aspx>

²² Pokyn policejního prezidenta č. 75, ze dne 7. květen 2014, str. 4.

- znaleckou činnost v oborech kriminalistika a střelivo a výbušniny s rozsahem znaleckého oprávnění pyrotechnika, munice a výbušniny;
- výkon dalších činností souvisejících s výkonem kriminalisticko-technické činnosti a výkonem znalecké činnosti.

Pyrotechnická služba není akreditovaná Českým institutem pro akreditaci, dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří, a to jako jediná ze zmíněných specializovaných forenzních laboratoří. Je tomu tak s ohledem na její výjimečnost prováděného kriminalisticko-technického znaleckého zkoumání.²³

4.3 ODBORY KRIMINALISTICKÉ TECHNIKY A EXPERTIZ

Odbory kriminalistické techniky a expertiz (OKTE) jsou specializované krajské útvary, které patří do organizační struktury Policie České republiky. Tyto odbory byly zřízeny na základě zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, ve znění pozdějších předpisů a jsou zapsány v I. oddílu seznamu ústavů kvalifikovaných pro znaleckou činnost vedeném Ministerstvem spravedlnosti České republiky. Policie České republiky disponuje ve své struktuře osmi specializovanými forenzními útvary, které byly zřízeny pro orgány činné v trestním řízení a pro vlastní kriminalistickotechnickou činnost. Odbory kriminalistické techniky a expertiz jsou dislokovány v rámci České republiky v těchto krajských městech a jsou místně příslušné útvarům Policie České republiky těchto krajů:

OKTE Praha je místně příslušné pro dožadující orgány činné v trestním řízení a útvary Policie České republiky s dislokací v Praze.

OKTE Kladno je místně příslušné pro dožadující orgány činné v trestním řízení a útvary Policie České republiky Středočeského kraje.

OKTE Hradec Králové je místně příslušné pro dožadující orgány činné v trestním řízení a útvary Policie České republiky Východočeského kraje a Pardubického kraje.

²³ Pokyn policejního prezidenta č. 75, ze dne 7. květen 2014, str. 9.

OKTE Ústí nad Labem je místně příslušné pro dožadující orgány činné v trestním řízení a útvary Policie České republiky Ústeckého kraje a Libereckého kraje.

OKTE České Budějovice je místně příslušné pro dožadující orgány činné v trestním řízení a útvary Policie České republiky Jihočeského kraje.

OKTE Plzeň je místně příslušné pro dožadující orgány činné v trestním řízení a útvary Policie České republiky Plzeňského kraje a Karlovarského kraje.

OKTE Brno je místně příslušné pro dožadující orgány činné v trestním řízení a útvary Policie České republiky kraje Vysočina, Olomouckého a Jihomoravského kraje.

OKTE Frýdek Místek je místně příslušné pro dožadující orgány činné v trestním řízení a útvary Policie České republiky Severomoravského kraje a Zlínského kraje.

4.4 ODDĚLENÍ KRIMINALISTICKÉ TECHNIKY A EXPERTIZ VOJENSKÉ POLICIE

Oddělení kriminalistické techniky a expertiz Vojenské policie (OdKTE VP) je specializované forenzní pracoviště ve struktuře Vojenské policie. Uvedené pracoviště je zapsáno jako Znalecký ústav Ministerstva obrany vedený v prvním oddílu seznamu ústavů kvalifikovaných pro znaleckou činnost v oboru „KRIMINALISTIKA“. Pracoviště Oddělení kriminalistické techniky a expertiz Vojenské policie zpracovává a vydává „Znalecké posudky“ a „Odborná vyjádření“ vyžadované orgány činnými v trestním řízení a znalecké posudky vyžadované v řízení o přestupcích orgány Vojenské policie a Policie České republiky v oboru Kriminalistika v odvětvích daktyloskopie, mechanoskopie, trasologie, analýza dat a zkoumání nosičů dat, balistika a pyrotechnika. V současné době již zmiňované pracoviště OdKTE VP zavádí systém managementu kvality dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 – všeobecné požadavky na kompetence zkušebních a kalibračních laboratoří. Zjednodušeně se jedná o ucelení a sjednocení kriminalisticko-technických postupů při daných zkoumání a popsání procesu průběhu vzorku v tomto případě stopy (zjištěné a zajištěné z místa trestného činu nebo v souvislosti s protiprávním jednáním). S tím

souvisí tvorba směrnic a nezbytné dokumentace. Znalecké pracoviště OdKTE VP zpracovává kriminalistické stopy zajištěné na místech trestných činů a kriminalistické stopy zajištěné v souvislosti se šetřením trestné činnosti. Pracoviště Vojenské policie také spolupracuje se všemi orgány činnými v trestním řízení (Vojenské obranné zpravodajství, BIS - Bezpečnostní informační služba, GIBS - Generální inspekce bezpečnostních sborů, všechny útvary Policie České republiky a Generální ředitelství cel). OdKTE VP má stejně jako Kriminalistický Ústav a Pyrotechnická služba celorepublikovou působnost.

Na každém z těchto uvedených odvětví kriminalistiky je na tomto pracovišti příslušný pracovník (dále jen znalec) zapsaný a jmenovaný předsedou krajského soudu spadající do pravomoci dle místa trvalého bydliště daného znalce dle zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, ve znění pozdějších předpisů.

4.5 CELNĚ TECHNICKÁ LABORATOŘ

Celně kriminalistické pracoviště (CKP) bylo zřízeno v roce 1997 jako součást odboru boje proti podloudnictví při MF-GŘC. Nutnost vzniku tohoto samostatného odborného pracoviště byla dána především snahou zintenzivnit činnosti celní správy při odhalování podloudnické činnosti. Pracoviště se zabývá zejména metodami tzv. grafické diagnostiky. Ta je v laboratoři zaměřena především na případy, které souvisí s odhalováním padělání a pozměňování grafické a obsahové podoby cenin, etiket a ochranných známek. S uvedenou oblastí velmi úzce souvisí i obory mechanoskopie a trasologie, které umožňují zkoumat a posuzovat pravost a neporušenost otisků a následných zásahů do celních uzávěr. V oblasti preventivní činnosti pracoviště spolupracuje s certifikovanými výrobci, kteří zajišťují vývoj a tisk dokladů a předtisků pro celní správu. Pracoviště posuzuje a doporučuje zavádění ochranných prvků pečeti, plomb a dalších prostředků používaných v celní správě.

Přirozeným vyústěním rozvoje CTL, rozšiřujících se kompetencí celní správy a s ohledem na vyskytující se soudní spory zpochybňující laboratorní zkoušení se stala nutnost akreditace CTL. V říjnu 1997 bylo po více než ročním období příprav přiznáno akreditační osvědčení. Získání akreditace mělo pro CTL mimořádný význam, a to zejména v oblasti posílení důvěry ve správnost prováděných měření, právních

záležitostí a také pro vzájemné uznávání výsledků na národní i mezinárodní úrovni. Vybrané zkušební metody, které akreditaci podléhají, jsou předmětem pravidelných dozorů Českého institutu pro akreditaci jako národního akreditačního orgánu.

Na provedenou akreditaci navázala certifikace celého systému řízení kvality podle ČSN EN ISO 9001 v CTL a do řízení laboratoře byl aplikován procesní přístup. První certifikaci CTL provedla společnost RWTÜV (nyní TÜV NORD Czech), která má mezinárodní působnost a to od roku 1999. V roce 2008 pak došlo na rozšíření certifikace práce se vzorkem na celou celní správu.

Dobré fungování CTL se nedostalo pouze do podvědomí celní správy, ale i ostatních orgánů státní správy. CTL dále spolupracuje s výzkumnými ústavy, vysokými školami, odbornými výzkumnými a vědeckými úseky průmyslu, ale i na mezinárodní úrovni, a to zejména v rámci činnosti koordinační skupiny evropských celních laboratoří (CLEN).²⁴

²⁴ Celně technická laboratoř [online]. [cit. 2020-12-06]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/onas/celni-technicke-laboratore/Stranky/default.aspx>

5 SPECIFIKA FORENZNÍCH LABORATOŘÍ V SYSTÉMU MANAGEMENTU

Jak již autor uvedl, systém managementu kvality ve specializovaných forezních laboratořích je v současné době nedílnou součástí každé z nich. Dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří spadá specializovaná forezní laboratoř do kategorie laboratoří, a proto se musí touto normou řídit.²⁵

5.1 DOKUMENTACE SYSTÉMU MANAGEMENTU

Management laboratoře musí vytvořit, dokumentovat a udržovat postupy a cíle pro splnění účelu normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. Dále by měl management laboratoře zajistit, aby postupy a cíle byly brány na vědomí a byly realizovány na všech úrovních dané organizace laboratoře. Laboratoř musí vytvořit, dokumentovat, zavést a udržovat systém tohoto managementu tak, aby byl schopen podporovat a prokazovat důsledné plnění požadavků normy a zajišťování kvality laboratorních výsledků.

Postupy a cíle se musí zabývat kompetencí, nestranností a konzistentní činností laboratoře. Management laboratoře musí poskytnout důkaz o závazku managementu k přípravě a zavedení systému managementu a k trvalému zlepšování jeho efektivnosti.

Veškerá dokumentace, procesy, systémy, záznamy, týkající se plnění požadavků normy, musí být zahrnuta do systému managementu nebo musí být odkazovány na něj. Všichni pracovníci, kteří jsou zapojeni do laboratorních činností, musí mít přístup k těm částem dokumentace systému managementu a souvisejícím informacím, které se vztahují k jejich povinnostem.²⁶

²⁵ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří, s. 38.

²⁶ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří, s. 36.

Pracovníci specializovaných forenzních laboratoří se dále musí řídit jinými zákony, předpisy a interními normativními akty, které upravují běžnou činnost v laboratoři té dané organizace.

6 INTERNÍ AUDITY VE FORENZNÍCH LABORATOŘÍCH

Každá specializovaná forenzní laboratoř, která je akreditována dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří, musí provádět interní audity v plánovaných intervalech, aby získala informace, zda systém managementu odpovídá vlastním požadavkům laboratoře na její systém managementu, včetně laboratorních činností a požadavkům již zmíněné normy. Laboratoř díky interním auditům prověřuje, zda je systém efektivně zaveden a udržován. Pracovník laboratoře zodpovědný za systém managementu kvality (manažer kvality) musí plánovat, stanovovat, zavádět a udržovat program auditů včetně četnosti, metod odpovědnosti, požadavky na plánování a předávání zpráv. Laboratoř musí mít stanovena kritéria auditu a předmět každého auditu. Manažer kvality dané laboratoře musí zajistit, aby výsledky auditů byly předány ve formě zprávy managementu laboratoře. Většinou se jedná o vedoucího a jeho zástupce každé laboratoře. Každá laboratoř musí uchovávat záznamy z interních auditů jako důkazy o realizaci programu auditů a o výsledcích auditů.

Pokud se v rámci interního auditu zjistí, že systému managementu kvality není zcela v souladu s normou, musí laboratoř bez zbytečného odkladu učinit náležitě opravy a zajistit nápravná opatření.²⁷ Interní audity prováděné na shora uvedených specializovaných pracovištích jsou prováděny pracovníky daných laboratoří. Interní audit je plně v kompetenci manažera kvality každé specializované forenzní laboratoře, společně s interními nebo externími auditory. Tito auditori jsou určeni z řad pracovníků laboratoře, kteří provádějí znaleckou činnost a mají oprávnění a jsou certifikováni provádět audity. Každá laboratoř má více auditorů, aby byla zajištěna nestrannost při vykonávání interních auditů, kdy si znalec - auditor nemůže provádět audit sám na svém pracovišti. Interní audit musí být vždy všem pracovníkům laboratoře dopředu dobře znám a tito musí být s termínem auditu spolehlivě a prokazatelně seznámeni. Standardně termíny těchto auditů plánuje manažer kvality nebo vedoucí laboratoře.

²⁷ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. s. 69.

Termíny jsou poté vyvěšeny na pracovišti a pracovníci, kterých se audit týká, jsou seznámeni elektronickou cestou v rámci pracoviště. Interní audity musí proběhnout minimálně dvakrát za rok, a to na každé odvětví zkoumání. Z každého provedeného interního auditu je vyhotoven zápis v několika výtiscích, kdy jeden výtisk zůstává na konkrétním pracovišti laboratoře.

6.1 PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU

Vedení každé z uvedených laboratoří musí přezkoumávat systém managementu laboratoře v plánovaných intervalech tak, aby byla zajištěna jeho trvalá vhodnost, přiměřenost a efektivnost, včetně deklarovaných politik a cílů vztahujících se k plnění normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří.

6.2 VSTUPY DO PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU

Vstupy do přezkoumání systému managementu laboratoře musí být zaznamenány a musí obsahovat informace vztahující se k následujícímu:

- změnám interních a externích záležitostí, které jsou relevantní pro laboratoř;
- plnění cílů;
- vhodnosti politik a postupů;
- stavu opatření vyplývající z předchozích přezkoumání systému managementu;
- výsledkům posledních interních auditů;
- nápravným opatřením;
- posuzováním externími orgány;
- změnám v objemu a typu prováděných prací nebo v rozsahu laboratorních činností;
- zpětné vazbě od dožadujících orgánů a vlastních pracovníků;
- stížnostem;
- efektivnosti všech realizovaných zlepšení;
- přiměřenosti zdrojů;
- výsledkům identifikace rizik;

- závěrům ze zajišťování platnosti výsledků a dalších relevantním faktorům, například monitorovacím činnostem a školení.

6.3 VÝSTUPY Z PŘEZKOUMÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU

Výstupy z přezkoumání systému managementu musí obsahovat záznam všech rozhodnutí a opatření týkajících se přinejmenším:

- efektivnosti systému managementu a jeho procesů;
- zlepšení laboratorních činností souvisejících s plněním požadavků normy;
- zajištění požadavků zdrojů, jakékoli potřeby a změny.²⁸

²⁸ ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. s. 40.

7 VZDĚLÁVÁNÍ ZNALCŮ

„Vzdělávání má výrazně procesní charakter. V procesu vzdělávání konkrétní osoba (tým) se seznamuje, získává, absorbuje a rozvíjí nové znalosti do nových schopností a dovedností, do nového profesního chování a jednání. Proto je důležité, aby vzdělávání bylo systémové, cíleně a cílově zaměřené.“²⁹

Důležitým faktorem ve vzdělávání v organizaci je příprava kvalifikovaných pracovníků s nezbytnými znalostmi, schopnostmi, dovednostmi a rozvojem lidí pro současné a budoucí potřeby organizace.³⁰

„Management (řízení) lidských zdrojů je součástí metod managementu využívající strategický přístup k analýze, rozhodování a implementaci výběru a práce s lidmi jako zdroji, vstupujícími do organizace.“³¹

Součástí systému managementu kvality ve specializované forenzní laboratoři je pravidelné vzdělávání a školení všech pracovníků laboratoře. Cílem systému managementu ve vztahu ke vzdělávání je průběžné udržování znalostí, schopností, vědomostí a zvyšování kvalifikace celého personálu specializované forenzní laboratoře. Systém managementu kvality klade velký důraz na to, aby bylo kdykoli možno prokazatelně doložit vzdělávání pracovníků v laboratoři. Laboratoř vede na každého svého pracovníka složku, ve které dokumentuje celkové vzdělání každého pracovníka laboratoře.

7.1 PROFESNÍ PŘÍPRAVA ZNALCŮ

Profesní příprava znalců je upravena Pokynem Policejního Prezidenta č.175/ 2016 ze dne 22. července 2016 o odborné způsobilosti k vykonávání znalecké a

²⁹ ČASTORÁL, Z. *Management lidského faktoru*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2013. ISBN 978-80-7452-038-9. s. 270.

³⁰ ČASTORÁL, Z. *Management lidského faktoru*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2013. ISBN 978-80-7452-038-9. s. 270-273.

³¹ ČASTORÁL, Z. *Základy moderního managementu*, 2. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2016. ISBN 978-80-7452-129-4. s. 97.

kriminalisticko-technické činnosti. Tento pokyn upravuje vstupní profesní přípravu, vydávání znaleckého osvědčení a prolongaci příslušníka Policie České republiky k vykonávání činnosti kriminalistického znalce ve specializovaných forenzních laboratořích v organizační struktuře Policie České republiky.

7.1.1 KRIMINALISTICKÝ ZNALEC

Kriminalistickým znalcem je policista zařazený ve znaleckém pracovišti v souladu se zákonem č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů.³² Aby se mohl tento policista stát znalcem a vykonávat tak znaleckou činnost, musí úspěšně absolvovat tak zvanou vstupní profesní přípravu. Ta se skládá ze znalecké odborné přípravy, znaleckého studijního pobytu, kvalifikačního kurzu kriminalistických znalců, znalecké zkoušky a slibu kriminalistického znalce.

- Znalecká odborná příprava

Znaleckou odbornou přípravu absolvuje odborný pracovník ve znaleckém pracovišti, v němž je služebně zařazen, pod vedením zkušeného kriminalistického znalce. Znalecká odborná příprava trvá nejméně jeden rok. V ojedinělých a odůvodněných případech lze znaleckou přípravu zkrátit, vždy ale musí trvat nejméně půl roku.

- Znalecký studijní pobyt

Znalecký studijní pobyt absolvuje odborný pracovník na Kriminalistickém Ústavu nebo na Odboru kriminalistické techniky a expertiz. V případě, že v daném odvětví není k dispozici zkušenější znalec, vykonává tento pracovník studijní pobyt na mimo-resortním odborném pracovišti (např. ve vědeckých nebo znaleckých ústavech na vysokých školách, případně v jiných odborných institucích). Znalecký studijní pobyt trvá nejdéle jeden rok a nejméně deset pracovních dnů a to pouze v ojedinělých případech.

- Kvalifikační kurz kriminalistických znalců

³² Zákon č. 361 ze dne 23. září 2003 o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. In: Sbírka zákonů České republiky. 2003, s. 5850-5910.

Kvalifikační kurz kriminalistických znalců probíhá podle interních aktů řízení v resortu Ministerstva vnitra³³ a je určen jen pro policisty, kteří jsou zařazeni ve znaleckém pracovišti. Kvalifikační kurz kriminalistických znalců je realizován na základě profilu absolventa a vzdělávacího programu.³⁴

- Znalecká zkouška

Znaleckou zkouškou se ověřují znalosti odborného pracovníka v příslušném oboru (odvětví), v němž bude vykonávat znaleckou činnost, včetně znalostí postupů a metod zkoumání a ovládnutí standartní přístrojové techniky používané v daném oboru znalecké činnosti. Součástí znalecké zkoušky je i vyhodnocení výsledků znalecké odborné přípravy a znaleckého studijního pobytu odborného pracovníka. Termíny znaleckých zkoušek pro každý kalendářní rok a pro všechna znalecká pracoviště, včetně počtu zkoušených v jednotlivých termínech, stanoví ředitel Kriminalistického Ústavu.

Znalecká zkouška může být vykonána nejdříve jeden měsíc po absolvování znaleckého studijního pobytu. Nejméně deset pracovních dní před provedením znalecké zkoušky musí být řediteli Kriminalistického Ústavu předložen plán a vyhodnocení znalecké odborné přípravy a znaleckého studijního programu. V případě nedoložení není odborný pracovník připuštěn ke znalecké zkoušce. Znalecká zkouška probíhá nejméně před tříčlennou komisí, která je taktéž jmenována ředitelem Kriminalistického Ústavu.

- Slib kriminalistického znalce

Pokud jsou splněny všechny podmínky pro vydání znaleckého osvědčení, složí odborný pracovník slib kriminalistického znalce. Tento slib skládá kriminalistický znalec hned po úspěšném složení závěrečné zkoušky. Slib zní: **„Slibuji, že při výkonu znalecké činnosti budu přesně dodržovat právní**

³³ Nařízení Ministerstva vnitra č. 37/2013 o vzdělávání v policejních školách a školských zařízeních Ministerstva vnitra a v dalších vzdělávacích zařízeních.

³⁴ Pokyn policejního prezidenta č. 1/2014, kterým se upravuje profesní vzdělávání

předpisy, že znaleckou činnost budu konat nestranně podle svého nejlepšího vědomí, že budu plně využívat svých znalostí a že zachovám mlčenlivost o skutečnostech, o nichž jsem se při výkonu znalecké činnosti dozvěděl“.³⁵

Na soustavné zvyšování kvalifikace znalců také pamatuje nový zákon č. 254/2019 Sb., o znalcích, znaleckých kancelářích a znaleckých ústavech, který je platný od 9. 10. 2019 s účinností od 1. 1. 2021. V tomto zákoně jsou uvedeny podmínky pro vykonávání znalecké činnosti.³⁶

7.1.2 ZNALEC – ODVĚTVÍ PYROTECHNIKA

Znalec pro obor kriminalistika odvětví pyrotechnika, musí pro výkon své funkce splňovat podmínky a požadavky pro systematizované místo dle zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů.³⁷

Systém pyrotechnického vzdělávání upravuje interní předpis Policie České republiky, který byl vydán Policejním prezidentem a jedná se o Pokyn policejního prezidenta č. 75/2014. Pyrotechnické vzdělávání organizuje Vyšší policejní škola Ministerstva vnitra pro kriminální policii ve spolupráci s Pyrotechnickou službou, která je věcným gestorem vzdělávacích aktivit v oblasti pyrotechniky. Systém pyrotechnického vzdělávání tvoří tyto pyrotechnické kurzy:

- pyrotechnický kurz základní;
- pyrotechnický kurz Pyrotechnické služby;
- pyrotechnický kurz pro průlomovou pyrotechniku a krizové trhání;
- pyrotechnický kurz pro ochranu objektů, prostorů a osob;

³⁵ Pokyn policejního prezidenta č. 175 ze dne 22. červenec 2016 2016 o odborné způsobilosti k vykonávání znalecké a kriminalistickotechnické činnosti

³⁶ Zákon č. 254 ze dne 10. září 2019, o znalcích, znaleckých kancelářích a znaleckých ústavech. In: Sbírka zákonů, Česká republika. 2019, částka 110, s. 2458-2488. ISSN 1211-1244

³⁷ Zákon č. 361 ze dne 23. září 2003, o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. In: Sbírka zákonů Česká republika. 2003, částka 121, s. 5850-5928

- pyrotechnický kurz munice;
- pyrotechnický kurz nástražných výbušných systémů;
- pyrotechnický kurz prodloužení příslušného pyrotechnického oprávnění.

Nezbytným předpokladem pro výkon pyrotechnických činností u policie je osobní iniciativa a celoživotní sebezdokonalování v oblasti pyrotechnických činností.

8 POŽADAVKY NA LIDSKÉ ZDROJE

Znalec, který provádí znaleckou činnost u shora uvedených policejních útvarů Policie ČR, musí být ve služebním poměru. Služební poměr je stanoven zákonem č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů.

Do služebního poměru dle výše uvedeného zákona může být přijat státní občan České republiky a to na základě písemné žádosti, který je starší osmnácti let, je bezúhonný, splňuje stupeň vzdělání stanovený pro dané služební místo, na které má být ustanoven. Je zdravotně, osobně a také fyzicky způsobilý k výkonu služby a plně svéprávný. Po doručení písemné žádosti občana o přijetí do služebního poměru k bezpečnostnímu sboru, a pokud je v tomto sboru volné služební místo, může být zahájeno přijímací řízení. Před tímto řízením je možné si tohoto žadatele ověřit například vyžádáním opisu z evidence Rejstříku trestů, zda splňuje podmínky přijetí do služebního poměru a zpracovávat tak jeho osobní údaje. Žadatel o přijetí do služebního poměru musí být o výsledku přijímacího řízení vyrozuměn, a to písemně. Při přijetí do služebního poměru je příslušník zároveň jmenován do služební hodnosti, která je stanovena na dané služební místo.³⁸

Dle zákona č. 221/1999 Sb., o vojácích z povolání, ve znění pozdějších předpisů, může být do služebního poměru povolán občan České republiky, pokud je starší osmnácti let, který:

- „**a)** složil vojenskou přísahu,
- b)** není členem politické strany, politického hnutí, odborové organizace, nepodporuje, nepropaguje nebo nesympatizuje s hnutím, které prokazatelně směřuje k potlačování práv a svobod člověka nebo hlásá národnostní, náboženskou anebo rasovou zášť nebo zášť vůči jiné skupině osob,
- c)** je trestně bezúhonný,
- d)** je zdravotně způsobilý k výkonu služby,

³⁸ Zákon č. 361 ze dne 23. září 2003, o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. In: Sbírka zákonů Česká republika. 2003, částka 121, s. 5850-5928.

e) splňuje kvalifikační předpoklady stanovené pro služební zařazení.³⁹

Výběr uchazeče je zahájen doručáním písemné žádosti o povolání do služebního poměru. Výběr provádějí služební orgány, které taktéž ověřují, zda uchazeč splňuje výše uvedené podmínky. V případě přijetí nového příslušníka na znalecké pracoviště laboratoře musí již splňovat dosaženou kvalifikaci na dané služební tabulkové místo, na které je ustanoven. Další nezbytnou podmínkou pro přijetí k Vojenské policii jsou minimálně dva roky výkonu služby ve služebním poměru jako voják z povolání v Armádě České republiky nebo ve služebním poměru příslušníka bezpečnostních sborů.

8.1 LEGISLATIVA ZNALECKÉ ČINNOSTI

Pro vykonávání znalecké činnosti musí znalec splňovat požadavky dle zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon platí do 31. 12. 2020, protože byl novelizován a bude nahrazen již platným zákonem č. 254/2019 Sb., o znalcích a znaleckých kancelářích a znaleckých ústavech, který je platný od 9. 10. 2019 s účinností od 1. 1. 2021.

Znalec, který získal oprávnění k výkonu znalecké činnosti podle zákona č. 36/1967 Sb., ve znění účinném přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, je zapsán jako znalec do seznamu znalců podle tohoto zákona.

Znalec, který je oprávněn vykonávat znaleckou činnost podle zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, může vykonávat činnost nejdéle po dobu pěti let ode dne nabytí účinnosti zákona č. 254/2019 Sb., o znalcích a znaleckých kancelářích a znaleckých ústavech, ve znění pozdějších předpisů. Uplynutím této doby nebo zápisem do seznamu znalců podle tohoto zákona ve stejném oboru a odvětví, dosavadní znalecké oprávnění zaniká.

Podá-li znalec jmenovaný podle zákona č. 36/1967 Sb., ve znění účinném přede dnem nabytí účinnosti zákona č. 254/2019 Sb., žádost o zápis do seznamu znalců podle tohoto zákona, považuje se zvláštní část vstupní zkoušky za splněnou.

Znalcem může být fyzická osoba, která:

³⁹ Zákon č. 221 ze dne 12. říjen 1999, o vojácích z povolání [online]. [cit. 2019-12-6]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-221>

- je odborně způsobilá k výkonu znalecké činnosti v daném oboru a odvětví a případně specializaci, pro které má být zapsána;
- má odpovídající materiálně technické zázemí a přístrojové vybavení, které dává záruku řádného výkonu znalecké činnosti;
- je plně svéprávná;
- po splnění podmínek složila bez výhrady do rukou ministra spravedlnosti slib.⁴⁰

„Slib znalce zní: „Slibuji, že při své znalecké činnosti budu dodržovat právní předpisy, že znaleckou činnost budu vykonávat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nezávisle a nestranně, že budu plně využívat všech svých znalostí a dbát o jejich rozvoj a že zachovám mlčenlivost o skutečnostech, o nichž jsem se při výkonu znalecké činnosti dozvěděl.“⁴¹

Dalším faktorem je splnění požadavků na dané systemizované tabulkové místo, jak v resortu Ministerstva vnitra, tak i v resortu Ministerstva obrany.

Resort Ministerstva vnitra se řídí dle zákona č. 273/2008, Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 17. července. Ve zmíněném zákoně jsou uvedeny podmínky přijetí do služebního poměru.⁴²

Resort Ministerstva obrany se řídí zákonem č. 221/1999 Sb., o vojácích z povolání, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 14. září, kde jsou také uvedeny podmínky přijetí do služebního poměru jako „Voják z povolání“⁴³. Aby se mohl kdokoli stát znalcem na Oddělení Kriminalistické techniky a expertiz, musí nejen splnit podmínky dle zákona č. 221/1999 Sb., o vojácích z povolání, ve znění pozdějších předpisů, ale musí také splnit podmínky dle zákona č. 300/2013 Sb., o Vojenské policii, ve znění

⁴⁰ Zákon č. 254 ze dne 10. září 2019, o znalcích, znaleckých kancelářích a znaleckých ústavech. In: Sběrka zákonů, Česká republika. 2019, částka 110, s. 2458-2488. ISSN 1211-1244

⁴¹ Zákon č. 254 ze dne 10. září 2019, o znalcích, znaleckých kancelářích a znaleckých ústavech. In: Sběrka zákonů, Česká republika. 2019, částka 110, s. 2458-2488. ISSN 1211-1244

⁴² Zákon č. 273 ze dne 17. červenec 2008 o Policii České republiky [online]. [cit. 2019-12-11] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>

⁴³ Zákon č. 221 ze dne 12. říjen 1999, o vojácích z povolání [online]. [cit. 2019-12-6]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-221>

pozdějších předpisů. V tomto zákoně jsou uvedeny další podmínky pro přijetí k Vojenské polici.⁴⁴

8.2 ZVYŠOVÁNÍ KVALIFIKACE ZNALCŮ

Součástí systému managementu kvality ve specializované forenzní laboratoři je soustavné školení všech pracovníků laboratoře. Cílem systému managementu kvality ve vztahu ke vzdělávání je průběžné udržování znalostí, dovedností, vědomostí a zvyšování kvalifikace celého personálu pracoviště. Velký důraz je kladen na to, aby kdykoli bylo možno prokazatelně doložit průběžné vzdělávání pracovníků ve specializované forenzní laboratoři. Každý znalec je povinen na základě zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, ve znění pozdějších předpisů, průběžně dokládat svou znaleckou činnost příslušnému soudu předložením znaleckého deníku, který má za povinnost vést. Udržovat a zvyšovat svou kvalifikaci musí znalci a pracovníci laboratoří průběžně, aby byli stále seznámeni s novými trendy a novými postupy v jejich odbornosti, ve které vykonávají znaleckou činnost.

Jak již bylo výše uvedeno, na zvyšování kvalifikace znalců již pamatuje nový zákon č. 254/2019 Sb., o znalcích, znaleckých kancelářích a znaleckých ústavech, který je platný od 9. 10. 2019 s účinností od 1. 1. 2021.⁴⁵ V tomto zákoně jsou uvedeny podmínky pro vykonávání znalecké činnosti.

⁴⁴ Zákon č. 300 ze dne 21. srpna 2013, o Vojenské policii [online]. [cit. 2019-12-6]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-300>

⁴⁵ Zákon č. 254 ze dne 10. září 2019, o znalcích, znaleckých kancelářích a znaleckých ústavech. In: Sběrka zákonů, Česká republika. 2019, částka 110, s. 2458-2488. ISSN 1211-1244

PRAKTICKÁ ČÁST

9 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ U PRACOVNÍKŮ SPECIALIZOVANÝCH FORENZNÍCH LABORATOŘÍ

Autor se v praktické části práce rozhodl pro dotazníkové šetření u všech pracovníků specializovaných forenzních laboratoří. Jedná se o relativně úzký okruh lidí, kteří pracují ve specializovaných forenzních laboratořích uvedených v kapitole 4.

V dotazníkovém šetření autor záměrně, nespecifikoval a nerozdělil pohlaví respondentů ve specifikovaných forenzních laboratořích. Ve většině zmíněných specializovaných forenzních laboratořích zastávají již několikrát zmiňované pozice nejen muži, ale i ženy. Nikde není striktně dáno a žádným zákonem, normou, předpisem či interním aktem určeno, že tu danou pozici musí zastávat pouze muž nebo žena. Jsou samozřejmě jistá specifika pro každé odvětví v oboru kriminalistika, ale jde spíše o znalosti a některých odvětvích i cit pro daný typ zkoumání. Na pozici vedoucího pracovníka, jsou ve všech shora zmíněných specializovaných forenzních laboratořích jasně určeny a předepsány kvalifikační předpoklady pracovníků.

Záměrně autor také nezjišťoval věk pracovníků specializovaných forenzních laboratořích, a to z důvodu, že věk pro vstup a výstup ze služebního poměru je učen a specifikován zákonem. Jak už bylo zmíněno, u většiny zkoumání jsou pro znalce důležitým faktorem znalosti, vědomosti a ve velké míře zkušenosti.

Autorem byl vytvořen elektronický dotazník na internetové stránce [survio.com](https://www.surveymonkey.com), která nabízí zdarma vytvoření jakéhokoli dotazníku. Autor vytvořil dotazník, který byl na stránce <https://www.surveymonkey.com/survey/d/K2Q3A6F7O1W5Q6R8P> online dostupný k vyplnění od 18. listopadu 2019 až do 18. ledna 2020. Vzhledem k tomu, že dotazník byl vytvořen pro specializované forenzní laboratoře, byl internetový odkaz na vyplnění dotazníku rozeslán cestou vedoucích všech deseti výše uvedených specializovaných forenzních laboratořích, které jsou akreditovány buď dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 nebo ještě dle staré normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2005 Posuzování shody – všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratořích. Jak již autor uvedl, zastává funkci manažera kvality specializované forenzní laboratoře

oddělení kriminalistické techniky a expertiz Vojenské policie, a proto byl dotazník rozeslán jeho nadřízeným vedoucím, panem pplk. Ing. Bc. Tomášem Vokálkem, cestou e-mailové korespondence všem vedoucím pracovníkům všech specializovaných forenzních laboratoří. Tímto způsobem bylo zaručeno, že dotazník vyplní pouze stávající personál specializovaných forenzních laboratoří Kriminalistický Ústav, OKTE PČR a OdKTE VP. Celkový počet zaměstnanců na zmíněných specializovaných forenzních laboratoří tvoří cca 500 pracovníků.

9.1 CÍL DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

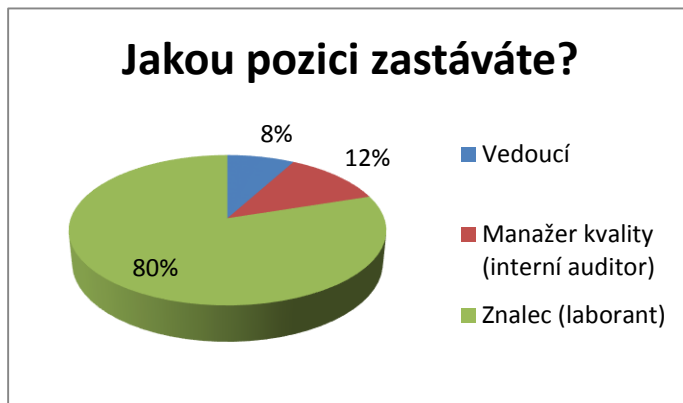
Cílem dotazníkového šetření této práce bylo zjistit tři důležité faktory týkající se systému managementu kvality, jak je vnímají všichni pracovníci specializovaných forenzních laboratoří.

1. Zjistit, zda systém managementu kvality má přínos pro výstupy z laboratoří v podobě Znaleckých posudků nebo Odborných vyjádření.
2. Zjistit, zda systém managementu kvality má vliv na rozvoj a zvyšování kvalifikace pracovníků laboratoří.
3. Zjistit, zda systém managementu kvality má vliv na vybavení a prostředí ve specializovaných forenzních laboratoří.

9.2 Vytvoření dotazníkového šetření

Autor práce vytvořil jednoduchý dotazník s šestnácti otázkami, kde si první otázkou „Jakou pozici zastáváte?“ rozdělil pracovníky podle vykonávané funkce v laboratoři na tři skupiny, tedy vedoucí, znalec (laborant) a manažer kvality (auditor). První skupina respondentů představuje vedoucí pracovníky specializovaných forenzních laboratoří a jejich zástupce. Druhá skupina je tvořena z manažerů kvality a interních auditorů specializovaných forenzních laboratoří. Třetí skupinou respondentů jsou přímo pracovníci laboratoří, znalci a laboranti. Na většině pracovišť je běžné, že znalci ve specializovaných forenzních laboratořích jsou ustanoveni zároveň jako interní auditori. Tímto se některým respondentům naskytla příležitost dotazník vyplnit jak z pozice znalce, tak i z pozice interního auditora (viz graf 1). Ostatní otázky v dotazníku jsou

vytvořeny tak, aby byly pro respondenty co nejsrozumitelnější a oni tak měli možnost odpovídat pouze „ANO“ nebo „NE“.



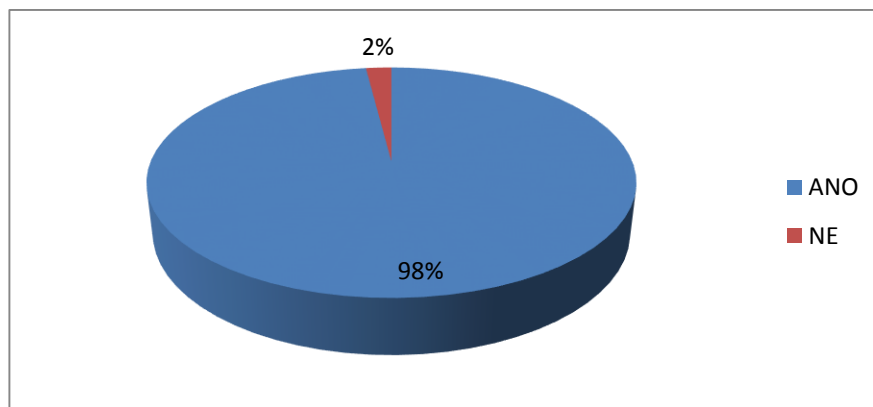
Celkový přehled
Graf 1: Pozice respondentů

Na dotazník celkem odpovědělo 100 respondentů, což odpovídá zhruba 20 % z celkového počtu všech pracovníků specializovaných forenzních laboratoří, které autor shora uvedl. Z celkového přehledu grafu 1 vyplývá, že na dotazník odpovědělo 8 % vedoucích pracovníků, 12 % manažerů kvality a interních auditorů a 80 % znalců (laborantů).

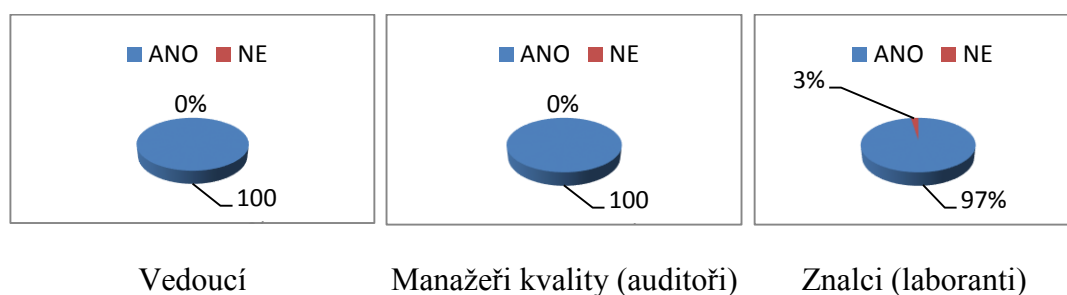
Předpokládáme-li, že autor práce oslovil 10 specializovaných forenzních laboratoří (Kriminalistický Ústav, 8 pracovišť Odborů kriminalistických technik a expertiz Policie České republiky a Oddělení kriminalistické techniky a expertiz Vojenské Policie, kde má každá z uvedených laboratoří vedoucího zaměstnance a jeho zástupce, můžeme předpokládat, že celkový počet vedoucích pracovníků těchto laboratoří je 20. Z předpokládaného celkového počtu vedoucích pracovníků jich tedy odpovědělo pouze 40 %. Z výše uvedeného grafu se tak lze domnívat, že rozeslaný internetový odkaz s dotazníkem dostatečně nepronikl ke koncovým respondentům, tak na něj jedna z cílových skupin respondentů (vedoucí a zástupci) jednoduše nijak nereagovala a dotazník nepředala svým podřízeným na daných pracovištích laboratoří anebo dotazník těmito pracovníky rozeslán byl, ale přesto na něj reagovalo pouze 40 % celkového počtu pracovníků.

Druhou skupinou respondentů jsou pracovníci laboratoří na pozicích manažerů kvality a interních auditorů. Na dotazník odpovědělo pouze 12 % pracovníků z předpokládaného celkového počtu. Budeme-li brát v úvahu, že na každém z 10 pracovišť vykonává funkci manažera kvality jeden pracovník, a většina pracovišť má k dispozici 4 a více interních auditorů, můžeme předpokládat, že tyto funkce může zastávat celkem asi 50 pracovníků na pozicích manažerů kvality a interních auditorů. Z této skupiny respondentů odpovědělo na dotazník pouze 24 % pracovníků. Z předchozího hodnocení vedoucích pracovníků se může autor pouze domnívat, proč na dotazník odpověděla tak malá skupina pracovníků z celkového předpokládaného počtu.

Poslední skupinou respondentů, kteří odpověděli na dotazníkové šetření, jsou pracovníci z řad znalců (laborantů). Vyhodnocením dotazníkového šetření vyplynulo, že na dotazník odpovědělo pouze 80 pracovníků. Lze předpokládat, že celkový počet znalců (laborantů) všech specializovaných forenzních laboratoří činí cca 470 pracovníků. Z vyhodnocení dotazníkového šetření lze konstatovat, že na dotazník odpovědělo pouze 17 % z celkového počtu respondentů zastávajících funkce znalců a laborantů. Z výše uvedeného se lze domnívat, že rozeslaný internetový odkaz na dotazník dostatečně nepronikl ke všem pracovníkům specializovaných forenzních laboratoří z řad znalců (laborantů) a pokud ano, nabízí se otázka, proč byl vyplněn jen tak malým počtem pracovníků.



Celkový přehled

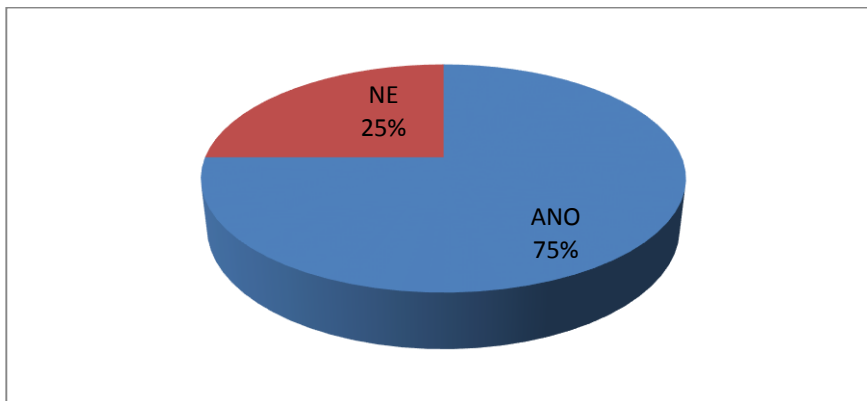


Graf 2: Víte, co je systém managementu kvality?

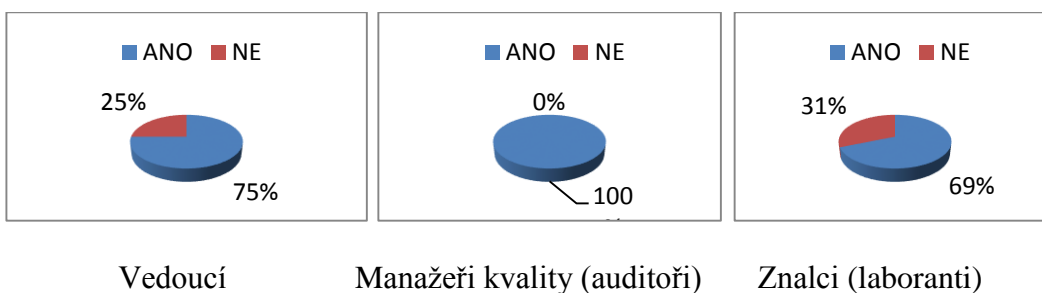
Druhou otázkou dotazníku (viz graf 2), chtěl autor zjistit a prověřit, zda všichni pracovníci specializovaných forenzních laboratoří znají a vědí, co je systém managementu kvality. Z celkového přehledu vyplývá, že 97 % respondentů ví a zná, co systém managementu kvality je. Velkým překvapením pro autora bylo zjištění, že 3% respondentů, kteří vyplnili dotazník, neznají a nevědí, co systém managementu kvality je.

Pod celkovým přehledem jsou na grafu 2 znázorněny odpovědi tak, jak odpověděli pracovníci podle jednotlivých funkcí, tedy vedoucí, manažeři kvality (auditoři) a znalci (laboranti). Vzhledem k tomu, že jsou všichni pracovníci specializovaných forenzních laboratoří prokazatelně seznamováni v rámci systému managementu kvality dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 ostatní předepsané dokumentace, kterou řídí management kvality, a to v pravidelných intervalech, můžeme se zamyslet nad otázkou, zda výsledky dotazníku respondenti úmyslně nezkrášlovali nebo nebyli dostatečně v daném rozsahu proškoleni. V tomto případě se jedná

o pracovníky z řad znalců (laborantů). Z výše uvedeného grafu je jednoznačné patrné, že 3% dotazovaných pracovníků laboratoří z řad znalců (laborantů) neví a neznají, co systém managementu je.



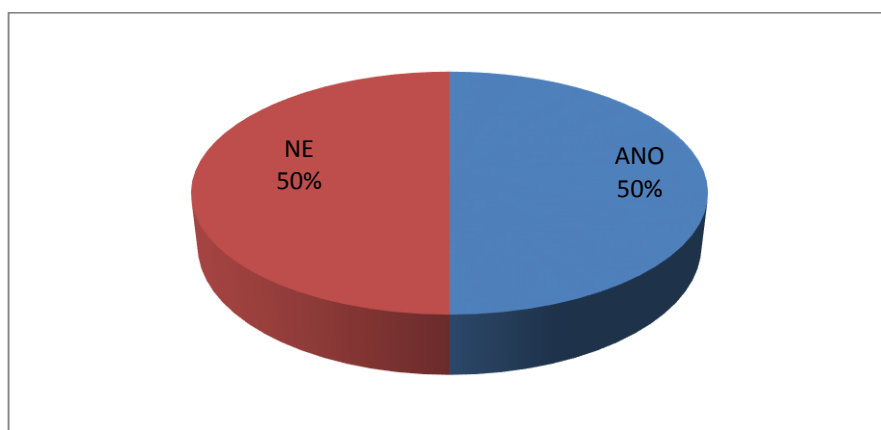
Celkový přehled



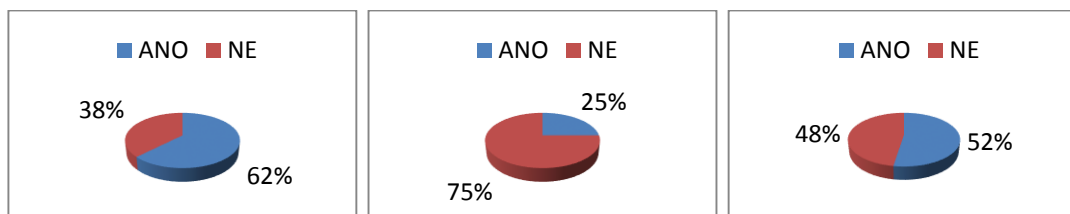
Graf 3: Myslíte, že management kvality má význam a přínos pro kvalitu výsledků laboratoře?

Ve třetí otázce dotazníkového šetření (viz graf 3) se autor zabýval otázkou, zda si pracovníci specializovaných forenzních laboratoří myslí, že management kvality má přímý vliv a nedílný význam pro kvalitu výstupů nebo výsledků laboratoře. Z celkového přehledu grafu 3 je patrné, že 75 % respondentů odpovědělo kladně a myslí si, že management kvality má přínos a přímý vliv na kvalitu výsledků z laboratoře. Naopak 25 % respondentů odpovědělo záporně a nemyslí si, že management kvality má význam a přínos pro kvalitu výsledků laboratoře. Vyhodnocením této otázky se lze domnívat, že respondenti, kteří takto odpověděli, vůbec nemohou znát, co management kvality je. Hlavním a prioritním úkolem a cílem managementu kvality je, aby výstupy z laboratoře byly zpracovány v co nejlepší kvalitě.

Z grafu 3 dále vyplývá, že 25 % vedoucích pracovníků si myslí, že management kvality nemá význam a přínos pro kvalitu výsledků laboratoře. Na znázorněném grafu č. 3 manažeři kvality (auditoři) je zcela jasné, že všichni tito respondenti, kteří jsou zařazeni na pozici manažera kvality nebo vykonávají auditorskou činnost, své práci rozumí a management kvality znají. Grafické znázornění u znalců (laborantů) nám ukazuje, že 31 % těchto pracovníků laboratoří si nemyslí, že management kvality má přínos a význam pro kvalitu výsledků laboratoře. Autor práce se opět může jen domnívat a zamýšlet nad tímto relativně vysokým počtem respondentů, kteří buď neznají management kvality a nejsou v daném rozsahu a kvalitě dostatečně proškoleni nebo odpověděli ne zcela poctivě dle reálné skutečnosti a výsledku dotazníku tak mohou být zkresleny.



Celkový přehled



Vedoucí

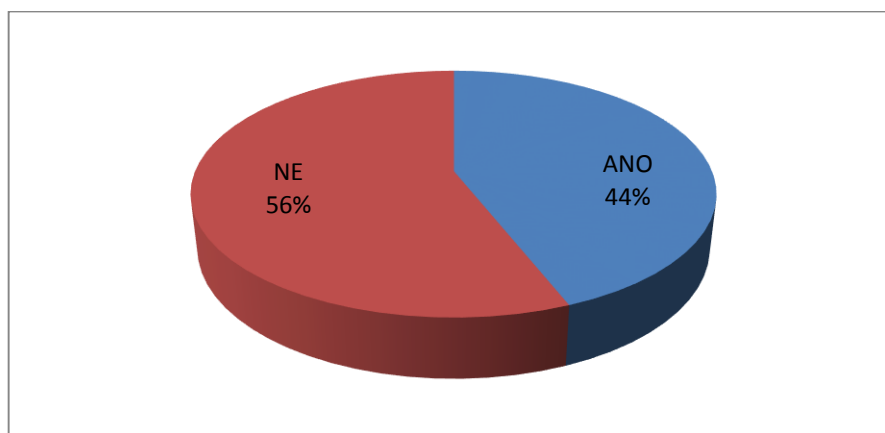
Manažeři kvality (auditoři)

Znalci (laboranti)

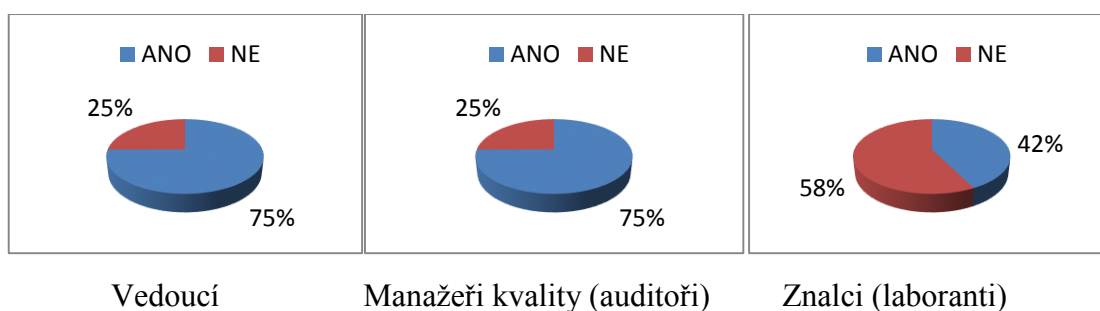
Graf 4: Je management kvality náročný, co se týče personálního obsazení (auditoři, management)?

Na další v pořadí čtvrtou položenou otázku v dotazníku, zda je management kvality náročný, co se týče personálního obsazení, z celkového přehledu grafu 4 vyplývá, že 50% respondentů si myslí, že management kvality je náročný, co se týče personálního obsazení. Naopak 50 % respondentů si nemyslí, že by byl v tomto ohledu management kvality náročný na personální obsazení.

Graf 4 - vedoucí nám názorně ukazuje, jaké byly odpovědi vedoucích pracovníků. Celých 62 % respondentů z řad vedoucích pracovníků odpovědělo kladně a myslí si, že management kvality je náročný na personální obsazení. Záporně odpovědělo 38 % vedoucích pracovníků a ti si myslí, že management kvality není náročný na personální obsazení. Z vyhodnocení grafu, kde odpovídali manažeři kvality (auditoři) je zřejmé, že 75 % respondentů si nemyslí, že by byl management kvality náročný na personální obsazení a 25 % respondentů na těchto pozicích si myslí, že management kvality je náročný na personální obsazení. Procentuální grafické znázornění odpovědí znalců (laborantů) nám zobrazuje, že 48 % respondentů z řad znalců (laborantů) si nemyslí, že management kvality je náročný na personální obsazení. Právý opak si myslí 52 % respondentů znalců (laborantů). Autor se zamýšlí nad tím, co vede respondenty, kteří odpověděli kladně a myslí si, že je management kvality náročný z hlediska personálního obsazení, k této odpovědi. Uvážíme-li hypoteticky, že máme v každé výše uvedené specializované forenzní laboratoři pouze jednu pozici pro funkci manažera kvality, jedná se o číslo zcela zanedbatelné oproti ostatnímu potřebnému personálu daného pracoviště. Respondenti, kteří odpověděli kladně, a myslí si, že je management kvality náročný na personální obsazení se tak podle autora mohou domnívat, že obsazením jednoho tabulkového místa, které zastává manažer kvality, by toto tabulkové místo lépe využili a obsadili třeba dalším znalcem či laborantem. Autor se v tomto případě spíše domnívá, že respondenti, kteří si myslí, že management kvality je náročný na personální obsazení, mají spíše na mysli znalce, kteří ke své práci ještě zastávají funkce interních auditorů a provádí audity na daných pracovištích na úkor své zastávané pozice. Pokud by tomu opravdu tak bylo, měli by se tímto problémem zabývat vedoucí pracovníci daných specializovaných forenzních laboratoří, kteří řídí chod svých pracovišť laboratoří a měli by se alespoň zamyslet nad tím, jak úměrně rozložit pracovní vytížení těchto znalců, kteří v podstatě zastávají dvě tabulková místa.



Celkový přehled

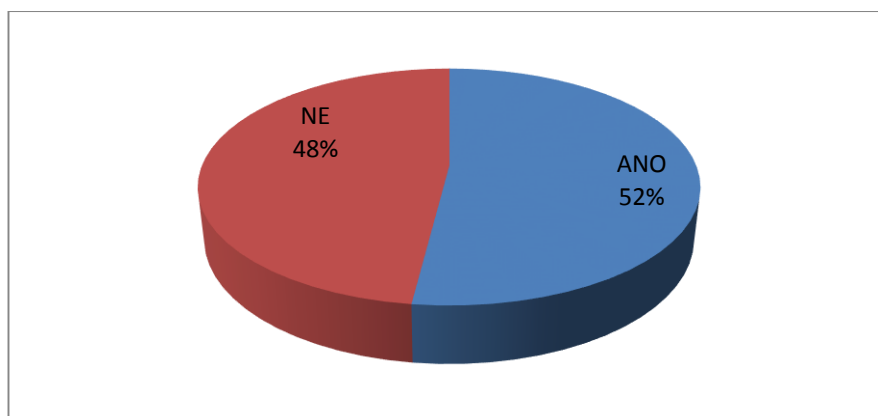


Graf 5: Zatěžuje Vás management kvality časově na úkor Vaší práce?

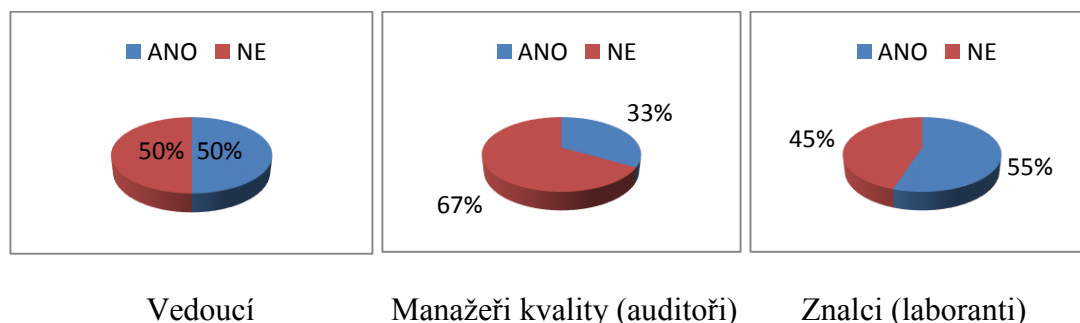
Pátou otázkou v dotazníkovém šetření chtěl autor zjistit, zda systém managementu kvality časově zatěžuje pracovníky laboratoří na úkor jejich běžných pracovních povinností. Z celkového přehledu grafu 5 vyplývá, že 44 % respondentů odpovědělo kladně v souvislosti s tím, že je management kvality zatěžuje nad rámec jejich běžné pracovní činnosti. Naopak celkově 56 % respondentů odpovědělo, že je management kvality nijak nezatěžuje nad rámec jejich pracovních činností a povinností.

Z vyhodnocení grafu 5 - vedoucí, je patrné, že 75 % vedoucích pracovníků systém managementu kvality zatěžuje. Naopak 25 % vedoucích odpovědělo, že je management kvality časově nezatěžuje na úkor jejich práce. Autor se zamýšlí nad tím, do jaké míry může management kvality zatěžovat vedoucí pracovníky? Otázkou také může být, zda mají schopné manažery kvality nebo zda jsou tito pracovníci na pozicích vedoucích

skutečně schopni zastávat vedoucí funkci? Ještě více se autor pozastavil nad grafickým vyhodnocením odpovědí manažerů kvality (auditorů), z kterého vyplývá, že 75 % těchto respondentů odpovědělo kladně a myslí si, že je management kvality zatěžuje časově na úkor jejich práce. Zde si autor myslí, že zde spíše odpovídali znalci, kteří vykonávají znaleckou činnost a k tomu ještě vykonávají interní auditory. Zde by bylo na zvážení, zda si tuto skutečnost uvědomují i jejich vedoucí, kteří mohou ovlivnit a zabezpečit vyváženost jejich pracovního zatížení. Autor práce koketuje i s možnou variantou, že pokud tímto způsobem odpověděl některý manažer kvality, nemá jednoznačně na zastávané pozici manažera, co dělat. Z grafického znázornění vyplynulo, že 25 % respondentů manažerů kvality (auditorů) management kvality nezatěžuje. Dále bylo dotazníkovým šetřením zjištěno, že 58 % respondentů znalců (laborantů) odpovědělo, že je management kvality nezatěžuje. Zbýlých 42 % znalců (laborantů) systém managementu kvality časově zatěžuje na úkor jejich pracovních povinností a činností.



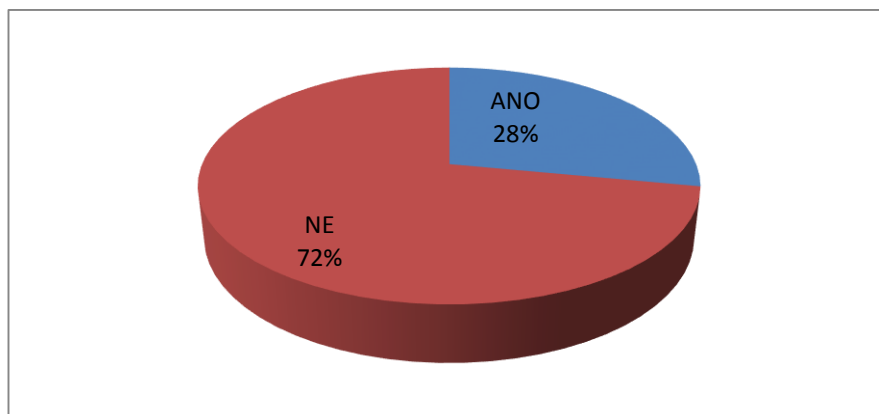
Celkový přehled



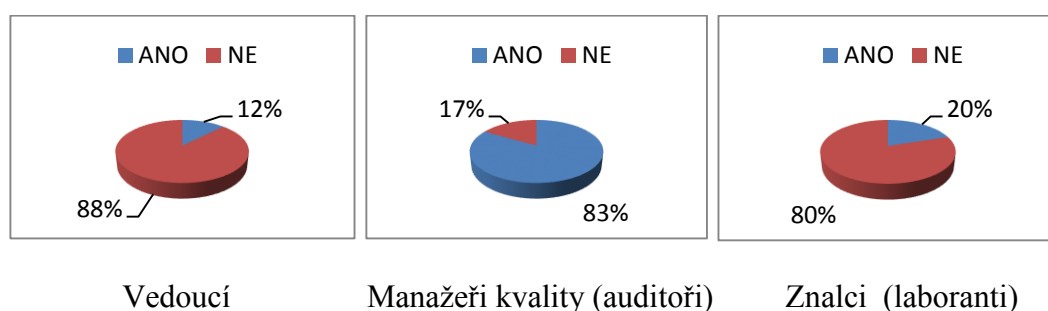
Graf 6: Vnímají pracovníci forenzních laboratoří systém managementu jako „zbytečnost“?

V této šesté otázce dotazníku se chtěl autor utvrdit v tom, zda pracovníci specializovaných forenzních laboratoří znají systém managementu kvality. Na celkovém přehledu grafu 6 můžeme přehledně vidět, že 52 % respondentů specializovaných forenzních laboratoří vnímá systém managementu jako zbytečnost. Z této odpovědi se můžeme domnívat, že tito respondenti zřejmě v dostatečném rozsahu nepochopili systém managementu kvality. Zde se můžeme pozastavit nad otázkou, jakým způsobem jsou průběžně školeni dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří, tito pracovníci laboratoří? Zde autora práce zaujala skutečnost, že pouze 48 % respondentů odpovědělo, že nevnímají systém managementu jako zbytečnost. Takto mohli odpovědět pouze pracovníci, kteří systém managementu dobře znají a jsou podrobně seznámeni s danou problematikou.

Grafickým znázorněním odpovědí vedoucích pracovníků laboratoří vyplynulo, že 50 % vnímá management kvality jako zbytečnost. U této skupiny respondentů z řad vedoucích pracovníků se autor zamýšlí nad tím, jak mohou tito vedoucí pracovníci vůbec řídit a vést své podřízené, posléze pak celý provoz laboratoře, vzhledem k tomu, že jejich laboratoř disponuje akreditací od České instituce pro akreditaci, a především tito pracovníci by měli být vzorem pro své podřízené a měli by znát celý proces managementu kvality včetně platných norem, zákonů a interních nařízení. Pouze 50 % vedoucích pracovníků nevnímá management kvality, jako zbytečnost. Z grafického znázornění odpovědí manažerů kvality (auditorů) vyplývá, že 67 % z nich nevnímá management kvality jako zbytečnost, ale 33 % těchto manažerů kvality (auditorů) vnímají management kvality jako zbytečnost. Autor se zde zabývá, již po několikáté, myšlenkou, která skupina takto odpověděla, zda manažeři kvality nebo znalci, kteří provádějí interní audity (auditoři). Pro autora již není překvapení, že 55 % respondentů z řad znalců (laborantů) odpovědělo kladně a vnímají management kvality jako zbytečnost. Tato skupina respondentů znalců (laborantů) není zřejmě dostatečně a kvalitně seznámena se systémem managementu kvality. Autor se také zamýšlel, stejně jako u předešlých odpovědí, nad tím, zda nejsou odpovědi zkresleny. 45 % pracovníků znalců (laborantů) nevnímá management kvality jako zbytečnost.



Celkový přehled

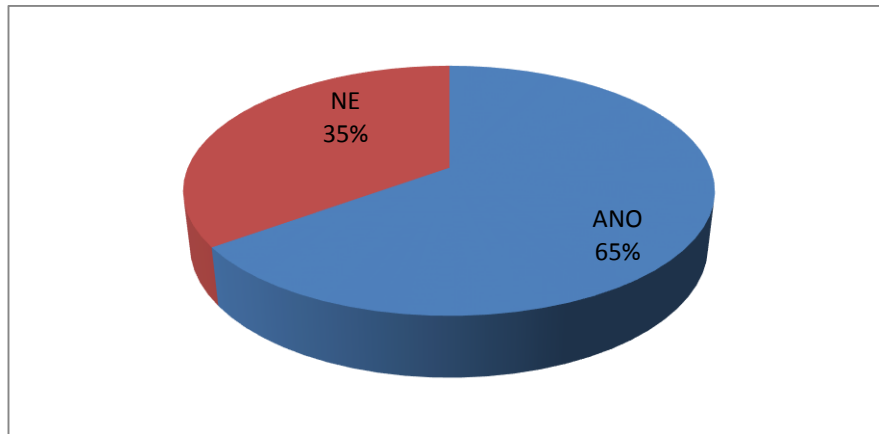


Graf 7: Zvyšuje management kvality výkonnost pracovníků?

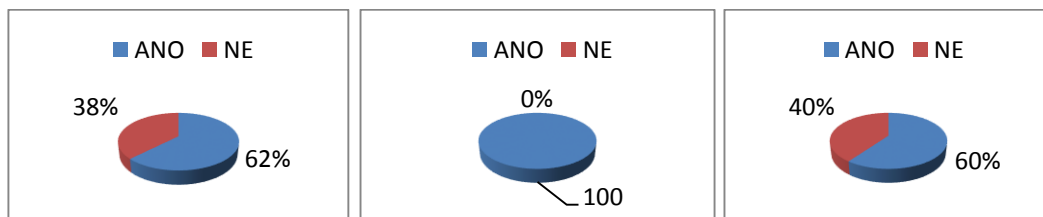
Na položenou otázku č. 7, zda zvyšuje management kvality výkonnost pracovníků, odpovědělo z celkového přehledu 72 % respondentů záporně a nemyslí si, že by management kvality zvyšoval jejich výkonnost. Naopak 28 % respondentů odpovědělo, že management kvality jejich výkonnost zvyšuje. Zde se autor zabývá myšlenkou, proč tomu tak je.

Z grafu 7 můžeme porovnat jednotlivé odpovědi, jak odpovídali vedoucí pracovníci, manažeři kvality (auditoři) a znalci (laboranti). 12 % vedoucích odpovědělo kladně a 88 % odpovědělo záporně. Úplně naopak odpověděli manažeři kvality (auditoři). 82 % z nich odpovědělo kladně a myslí si, že management kvality zvyšuje výkonnost pracovníků. Jen 17 % si nemyslí, že management kvality zvyšuje výkonnost pracovníků. 20 % znalců (laborantů) odpovědělo kladně a myslí si, že jim systém managementu kvality zvyšuje výkonnost. Naopak 80 % znalců (laborantů) odpovědělo záporně a nemyslí si, že by jim management kvality zvyšoval výkonnost. Uvážíme-li, že v systému managementu kvality je podrobně popsán postup a průběh vzorku laboratoří,

můžeme se domnívat, že záporně odpověděli zřejmě zkušenější pracovníci laboratoří, pro které je jejich zkoumání rutinou a nemyslí si, že by management kvality zvýšil jejich výkonnost. Naopak pro jejich mladší kolegy, kteří nemají až takové zkušenosti, pomáhá management kvality v jejich činnosti v rámci zkoumání.



Celkový přehled



Vedoucí

Manažeři kvality (auditoři)

Znalci (laboranti)

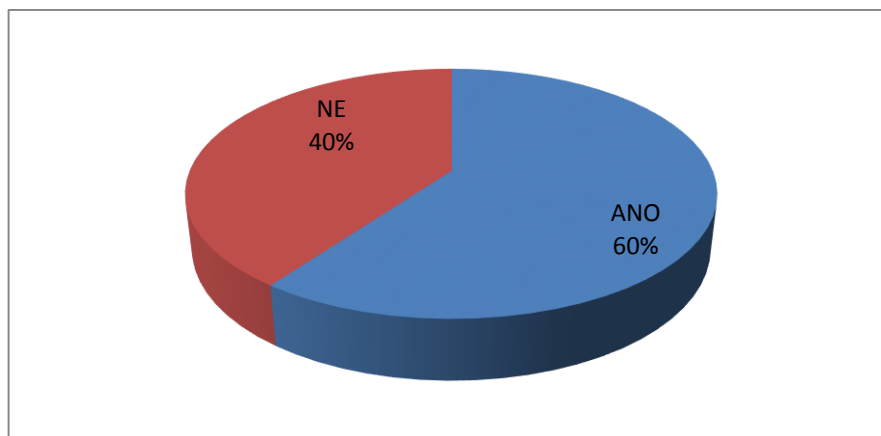
Graf 8: Myslíte si, že management kvality má vliv na kvalitu výstupů z laboratoře (ZP, OV)?

V celkovém přehledu grafu 8 jsou znázorněny odpovědi respondentů na otázku, zda si pracovníci specializovaných forenzních laboratoří myslí, že management kvality má vliv na kvalitu výstupů z laboratoře. Na tuto otázku v dotazníku záporně odpovědělo 35 % respondentů. Kladně odpovědělo 65 % dotazovaných. Porovnáme-li tyto odpovědi s tím, jak odpovídali respondenti v otázce č. 6, tak musíme konstatovat, že si respondenti celkem protiřečí a my se můžeme ptát, proč tomu tak je. V otázce č. 6 si myslí, že je management kvality zbytečnost a v této otázce si myslí, že management kvality má vliv na kvalitu výstupů. Zamysleme-li se nad tímto zjištěním, můžeme říci,

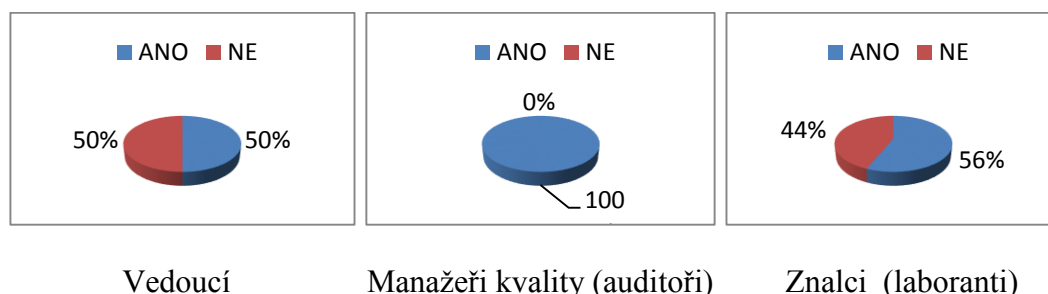
že buď dostatečně nepochopili jednoduše položené otázky, nebo se snažili záměrně zkreslit výstup z dotazníkového šetření. Další myšlenka, která autora napadá je, že opět respondenti neznají a zřejmě nechtějí znát systém managementu kvality. Výsledek tohoto výstupu je tak překvapující, uvážíme-li fakt, že převážná většina pracovníků specializovaných forenzních laboratoří jsou vysokoškolsky vzdělaní lidé.

Z grafického znázornění odpovědí jednotlivých pracovníků laboratoří vyplývá, že manažeři kvality (auditoři) odpověděli ve 100% kladně, protože vědí, že management kvality má jednoznačně vliv na kvalitu výstupů z laboratoře. Autor se pozastavil nad tím, jak odpověděli vedoucí pracovníci, kdy kladně odpovědělo 62 %, ale celých 38 % vedoucích pracovníků odpovědělo záporně. Dle odpovědí respondentů z řad vedoucích pracovníků je možné se domnívat, že nemají absolutně žádné povědomí a patřičné vědomosti o tom, co systém managementu kvality obnáší. Jak tato skupina vedoucích pracovníků může správně řídit a hodnotit práci svých podřízených? Od těchto vedoucích, kteří neznají management kvality, se odrážejí i odpovědi znalců (laborantů).

Z grafu 8 znalci (laboranti) můžeme vidět, že 40 % odpovědělo záporně. Tito pracovníci nemohou v žádném případě znát systém managementu kvality. Zde se autor zabývá otázkou, jak byli tito pracovníci seznámeni s managementem kvality dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. I přestože jsou všichni pracovníci specializovaných forenzních laboratoří školeni a seznámeni s interní dokumentací laboratoře je evidentní, že neznají celý proces dokumentace systému managementu kvality.



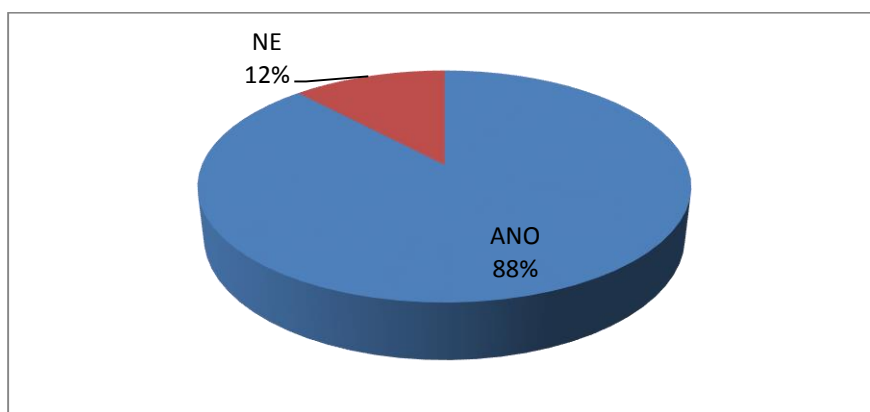
Celkový přehled



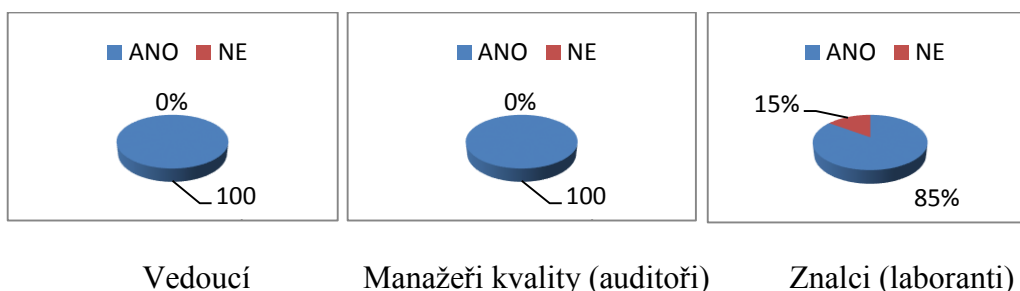
Graf 9: Myslíte si, že management kvality má vliv na lepší prostředí v laboratoři (čistota, osvětlení, prostředky...)?

Otázkou č. 9 chtěl autor zjistit, zda si pracovníci laboratoří myslí, že má management kvality vliv na lepší prostředí jejich pracoviště. Z celkového přehledu grafu č. 9, můžeme vidět, že kladně odpovědělo 60 % respondentů, kteří si myslí, že management kvality ovlivňuje prostředí na jejich pracovišti. Naopak celých 40 % respondentů si nemyslí, že by management kvality ovlivňoval prostředí v laboratořích. Na grafickém znázornění můžeme porovnat, jak odpověděli jednotliví pracovníci laboratoří. Na tuto otázku kladně odpovědělo 50 % vedoucích, ale 50 % vedoucích pracovníků si nemyslí, že by měl management kvality vliv na lepší prostředí v laboratoři. Manažeři kvality (auditoři) odpověděli všichni kladně, zřejmě proto, že management kvality znají, jsou v daném rozsahu seznámeni s normou ČSN EN ISO/IEC 17025:2005 a novou normou ČSN EN ISO/IEC 17025:2008/ Posuzování shody – všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří a z toho také jasně vyplývá jednoznačná odpověď.

Z řad pracovníků znalců (laborantů) odpovědělo 56 % kladně, naopak 44 % respondentů znalců (laborantů) si nemyslí, že by management kvality měl vliv na lepší prostředí v laboratoři. Zde bychom se mohli zamyslet spíše nad tím, jak moc schopného vedoucího laboratoře mají pracovníci, kteří odpověděli záporně, protože je to především manažerská úloha vedoucích pracovníků laboratoří, zajistit co nejlepší podmínky pro pracovní činnost svých podřízených pracovníků, jak po stránce technického vybavení, tak i po stránce prostředí na pracovišti, kde probíhají znalecká zkoumání. V současné době je vědecky dokázaný fakt, že když má jedinec pěkné a příjemné prostředí pro práci, je spokojen a podává mnohem větší výkony ve větší kvalitě. Respondenti s kladnou odpovědí musejí vědět, jak kvalitní vedení v laboratoři mají, protože jsou spokojeni, jinak by kladně neodpověděli.



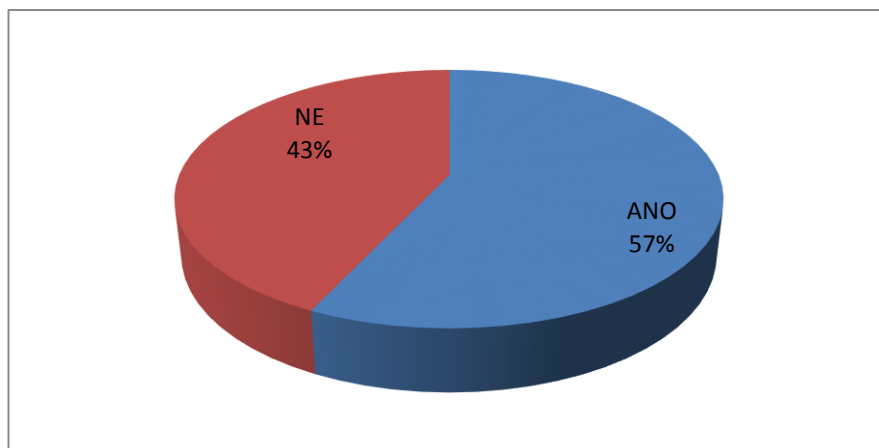
Celkový přehled



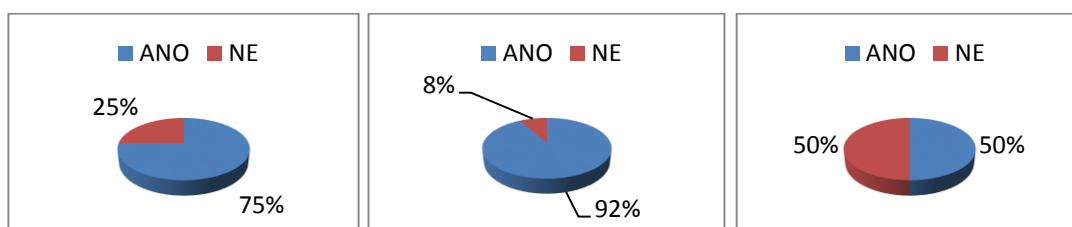
Graf 10: Znáte cíle managementu kvality?

Na celkovém přehledu grafu 10, zda pracovníci znají cíle managementu kvality, je zřejmé, že na tuto otázku odpovědělo kladně 88 % respondentů. Překvapením pro autora bylo, že 12 % respondentů uvedlo, že nezná cíle managementu kvality.

Z grafického znázornění grafu 10 můžeme porovnat odpovědi pracovníků dle jejich vykonávané pozice. Zde se překvapivě všichni respondenti (vedoucí pracovníci, manažeři kvality (auditoři) jednomyslně shodli. Pouze 15 % respondentů zastávajících pozici znalec nebo laborant uvedlo, že neví, co jsou cíle managementu kvality. Tato skutečnost, může mít zase několik možností vysvětlení. Jedním z nich je zkreslení výsledku dotazníku nebo neznalost toho, jaké cíle má management kvality. Pokud by tomu tak bylo, možná bychom se měli ptát na odpověď vedoucích pracovníků, jak je možné, že jejich podřízení neznají cíle managementu kvality, když jsou pravidelně školeni a seznamováni s dokumentací v rámci zákonů, norem a interních nařízení. Z těchto odpovědí se autor zabývá tím, jak a proč respondenti laboratoří odpovídali v předchozích otázkách dotazníkového šetření protichůdně. Zde všichni vedoucí odpověděli, že znají cíle managementu kvality, ale v předchozí otázce č. 3, odpovědělo 25 % záporně a nemyslí si, že management kvality má přínos na kvalitu výstupů z laboratoře, v otázce č. 5 celých 75 % vedoucích pracovníků zatěžuje management kvality, v otázce č. 6 polovina respondentů vnímá systém managementu kvality jako zbytečnost, v otázce č. 7 si 88 % vedoucích nemyslí, že systém managementu kvality zvyšuje výkonost, v otázce č. 8 odpovědělo 38 % vedoucích záporně a nemyslí si, že by měl systém managementu kvality vliv na výstupy z laboratoře, přitom to jsou hlavní cíle managementu kvality a v otázce č. 9 si celá polovina respondentů nemyslí, že by měl management kvality vliv na prostředí v laboratoři.



Celkový přehled



Vedoucí

Manažeři kvality (auditoři)

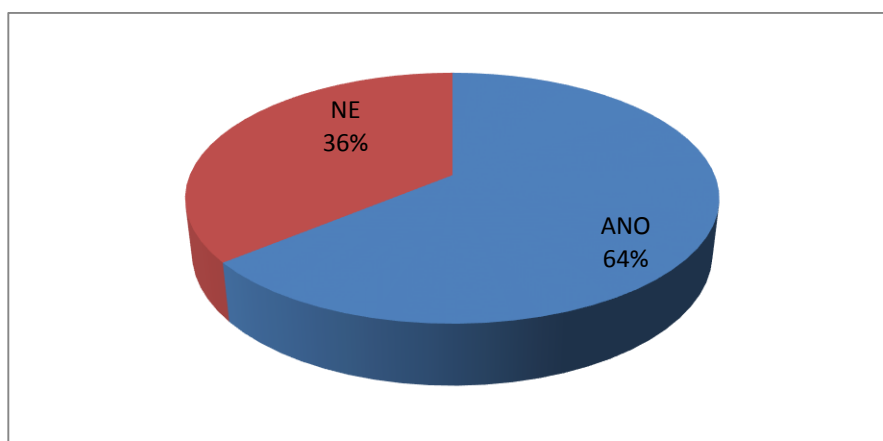
Znalci (laboranti)

Graf 11: Je pro Vás systém managementu kvality přínosem?

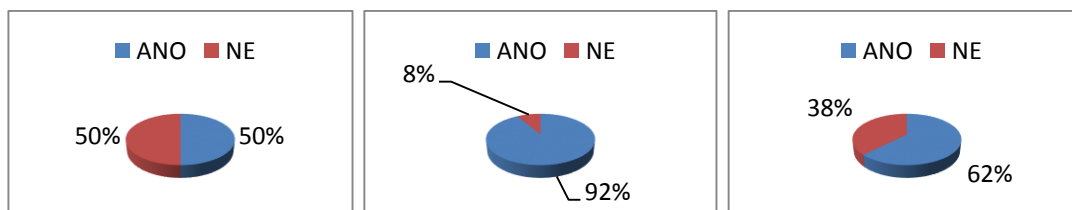
Na jedenáctou otázku dotazníkového šetření, zda je systém managementu kvality přínosem, odpovědělo celkem kladně 57 % respondentů. Záporně odpovědělo 43 % respondentů a pro ty systém managementu přínosem není.

Z grafu 11 je patrné, jak odpovídali jednotliví pracovníci laboratoří. Respondenti, kteří jsou na pozici vedoucích, odpověděli v 75 % kladně a vnímají management kvality jako přínos. Zbýlých 25 % vedoucích pracovníků odpovědělo záporně. Z toho vyplývá, že pro 25 % vedoucích pracovníků laboratoří nemá systém managementu přínos. Již po několikáté musí autor konstatovat, že 25 % vedoucích pracovníků nezná nebo neumí využít systému managementu kvality. Je otázkou, zda těchto 25 % vedoucích pracovníků zastává danou pozici oprávněně nebo ne? Manažeři kvality (auditoři) odpověděli o něco lépe, kde 92 % z nich odpovědělo kladně a vnímají systém managementu jako přínos a 8 % z nich odpovědělo záporně a systém managementu kvality pro ně přínosem není. Zde by si autor dovolil říci, že se spíše jedná o odpovědi z řad znalců (auditorů). Tito pracovníci zastávají pozice znalec a auditor najednou, jsou

zřejmě více zatíženi prací, a proto pro ně není management kvality přínosem. V tomto případě by stálo nad uvážením jednotlivých vedoucích pracovníků, zda nejsou tito zmínění pracovníci přetěžováni nebo nemají více úkolů oproti ostatním pracovníkům laboratoře.



Celkový přehled



Vedoucí

Manažeři kvality (auditoři)

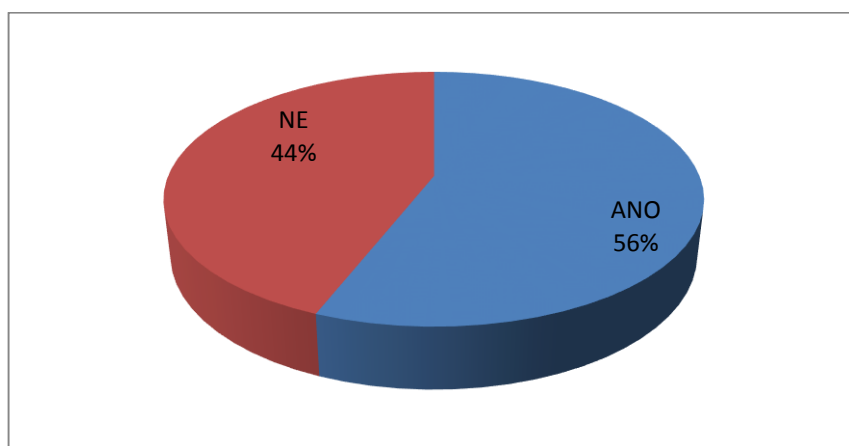
Znalci (laboranti)

Graf 12: Umožňuje (podporuje) systém management kvality zvyšování kvalifikace pracovníků?

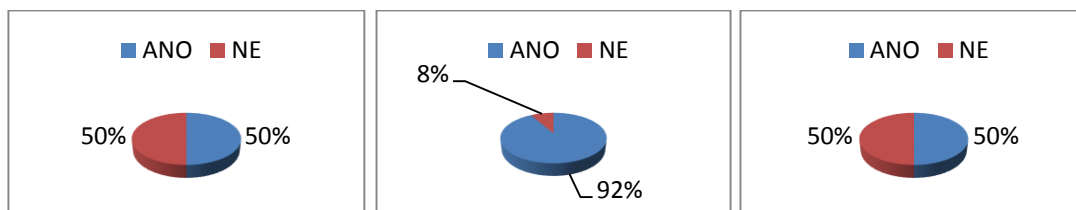
Položenou otázkou číslo 12 v dotazníku chtěl autor práce zjistit a prověřit, zda systém managementu kvality umožňuje zvyšovat kvalifikaci pracovníků laboratoří. Z celkového přehledu výsledků je patrné, že 64 % respondentů si myslí, že jim systém managementu kvality umožňuje zvyšovat svou kvalifikaci. Naopak 36 % dotázaných respondentů si nemyslí, že by jim systém managementu kvality umožňoval zvyšovat jejich odbornou kvalifikaci.

U přehledu respondentů z řad vedoucích pracovníků je zřejmé, že polovina z nich odpověděla kladně a polovina záporně. Jedna polovina vedoucích si myslí a vnímají

system managementu kvality tak, že system umožňuje zvyšovat kvalifikaci jejich podřízených. Druhá polovina odpověděla záporně a 50 % vedoucích pracovníků laboratoří si nemyslí, že by system managementu kvality umožňoval zvyšovat kvalifikaci pracovníků laboratoří. Zde si autor myslí, že 50 % respondentů z řad vedoucích pracovníků neumí správně uchopit nebo využít system managementu tak, aby umožnili zvyšovat kvalifikaci svých podřízených. Z grafického znázornění odpovědí je jasné, jak odpověděli znalci (laboranti). Kladně odpovědělo 62 % z nich a naopak záporně se vyjádřilo zbylých 38 %. U těchto 38 % se autor domnívá, že se jedná o znalce (laboranty), kteří svou pozici zastávají již dlouhou dobu, jsou odborníci ve svém odvětví a žijí z toho, co se naučili před x lety a jsou spokojeni sami se sebou, proto nemají snahu se cokoli nového učit a z těchto důvodů vnímají system managementu jako zbytečnost.



Celkový přehled



Vedoucí

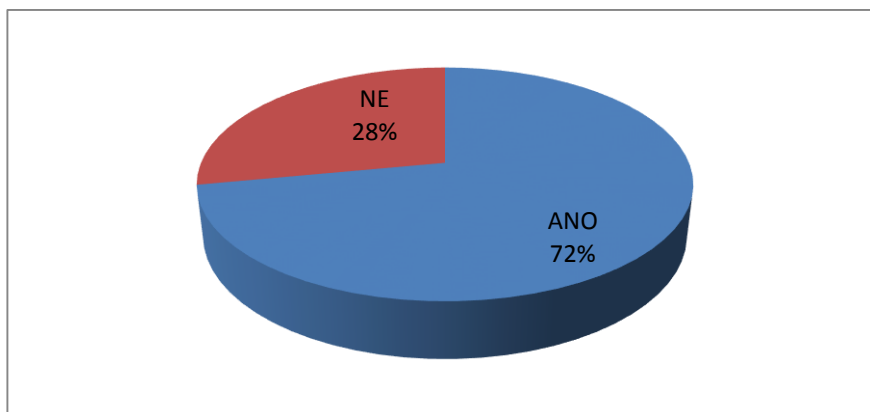
Manažeři kvality (auditoři)

Znalci (laboranti)

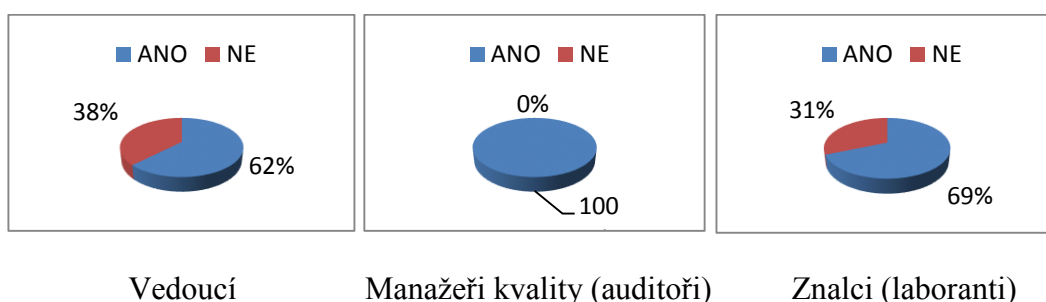
Graf 13: Myslíte si, že díky systému managementu kvality se zvyšuje úroveň vybavení laboratoře?

V otázce číslo 13 se autor chtěl dozvědět, zda si pracovníci specializovaných forenzních laboratoří myslí, že díky systému managementu kvality se zvyšuje úroveň vybavení laboratoře. Celkový přehled grafu 13 ukazuje, že 56 % respondentů odpovědělo kladně a myslí si, že díky systému managementu kvality se jim zvyšuje úroveň a vybavení laboratoře. Na druhé straně si 44 % z celkového počtu respondentů nemyslí, že by se díky managementu kvality zvyšovala úroveň a vybavení laboratoře.

Porovnáním odpovědí jednotlivých zastávaných pracovních pozic laboratoře z grafu 13 můžeme pozorovat, jak odpověděli vedoucí, manažeři kvality (auditoři) a znalci (laboranti). Odpovědi vedoucích pracovníků jsou stejné jako v otázce č. 12, kde 50 % dotazovaných odpovědělo kladně a myslí si, že systém managementu kvality zvyšuje úroveň vybavení laboratoří. Záporně odpovědělo 50 % vedoucích, kteří si nemyslí, že systém managementu kvality zvyšuje úroveň vybavení laboratoří. Zde si autor opakovaně myslí, že 50 % respondentů z řad vedoucích pracovníků neumí správně uchopit nebo využít možnosti systému managementu kvality tak, aby díky managementu kvality průběžně zvyšovali úroveň vybavení laboratoří. Autor se musí opakovaně zamyslet nad tím, co dělají vedoucí pracovníci proto, aby zvyšovali úroveň vybavení na pracovištích svých podřízených. Autor sice chápe, že vedoucí pracovníci mají mnohdy omezený finanční rozpočet pro svou laboratoř, a proto musejí hledat priority, na co přidělené finanční prostředky vynaloží. Zde by měl spíše zamyslet vrcholný management Policie České republiky a hledat tak vhodná řešení. Odpovědi z řad manažerů kvality a auditorů jsou podobné, jako v předchozí otázce č. 12. Kladně odpovědělo 98 % respondentů a ti si myslí, že díky systému managementu kvality se zvyšuje úroveň vybavení laboratoře. S tímto faktem se neshoduje 8 % respondentů manažerů kvality (auditorů), kteří si nemyslí, že systém managementu kvality zvyšuje úroveň vybavení laboratoře. V tomto případě se autor může pouze domnívat, zda takto odpovědělo 8 % manažerů kvality nebo auditorů z řad znalců. V této otázce je na první pohled zřejmé, že stejně odpovídali vedoucí pracovníci a znalci (laboranti). Jak již bylo zmíněno výše, pracoviště laboratoře a jeho pracovníci, jsou přímým obrazem vedoucího, který řídí a vede, jak pracovníky, tak i danou laboratoř.



Celkový přehled

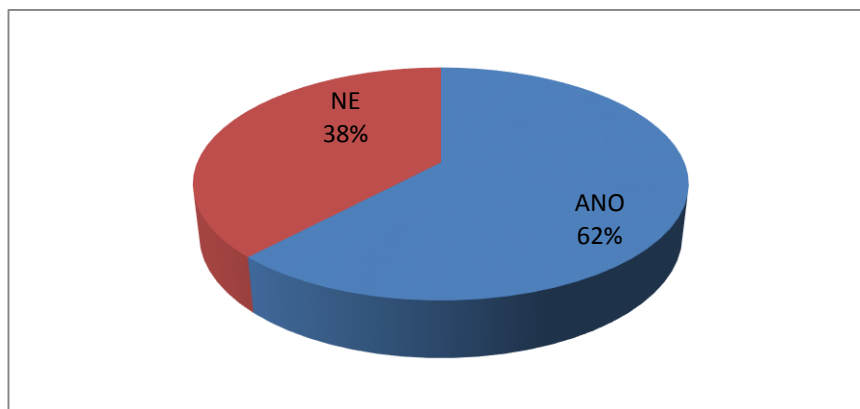


Graf 14: Napomáhá systém managementu kvality zjišťovat a předcházet možným chybám ve zkoumání?

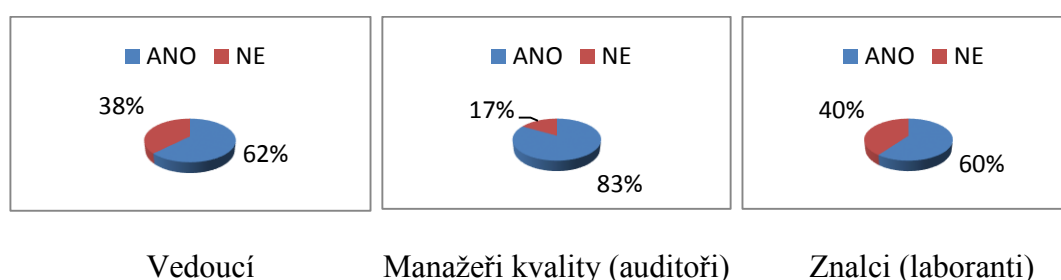
Otázka č. 14 dotazníkového šetření měla za cíl zjistit, zda systém managementu kvality napomáhá zjišťovat a předcházet možným chybám ve zkoumání. Z vyhodnocených výsledků je z celkového přehledu patrné, že 72 % respondentů odpovědělo kladně. Záporně odpovědělo 28 % respondentů, kteří si nemyslí, že systém managementu kvality napomáhá zjišťovat a předcházet možným chybám.

Jak můžeme porovnat jednotlivé odpovědi dle zařazení pracovníků na jednotlivých pozicích, tak 62 % vedoucích souhlasí s tím, že systém managementu kvality napomáhá zjišťovat a předcházet možným chybám ve zkoumání. Autor se znovu pozastavil nad tím, jak odpovědělo 38 % vedoucích pracovníků, kteří se domnívají, že systém managementu kvality nijak nenapomáhá zjišťovat a předcházet chybám ve zkoumání. Autor si myslí, že tyto pracovníci nemohou absolutně znát ani rozumět systému managementu kvality. V tomto případě se autor zamýšlí nad tím, zda jsou skutečně takovíto pracovníci opravdu školeni v systému managementu kvality a zda by měli zastávat pozici vedoucího. Takovíto pracovníci nemohou být žádným přínosem pro

danou laboratoř i pro pracovníky laboratoře. Autor se nad tímto zjištěním podivuje, protože každá specializovaná forenzní laboratoř, která byla požádána o vyplnění dotazníku, je akreditovaná dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2005 nebo dle nové normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2008/ Posuzování shody – všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoř. Manažeři kvality (auditoři) v této otázce odpověděli souhlasně ano, protože systém managementu kvality znají, rozumí dané problematice a jiná odpověď pro ně ani nemůže být. Znalci (laboranti) odpověděli celkem v podobném poměru jako vedoucí pracovníci, i když na tom byli o něco lépe. Celých 69 % respondentů z řad znalců (laborantů) odpovědělo kladně. Na druhé straně 31 % dotazovaných odpovědělo záporně a tito pracovníci si nemyslí, že systém managementu kvality napomáhá zjišťovat a předcházet možné chyby ve zkoumání. Zde by se autor mohl zamýšlet nad tím, jací pracovníci mohli takto odpovědět. Buď to byli noví, mladí ještě nezkušení pracovníci, kteří systém managementu kvality úplně neznají, nebo to byli staří zkušení znalci, kteří si naopak zřejmě myslí, že vše znají a nemohou se mýlit ve svém znaleckém zkoumání.



Celkový přehled

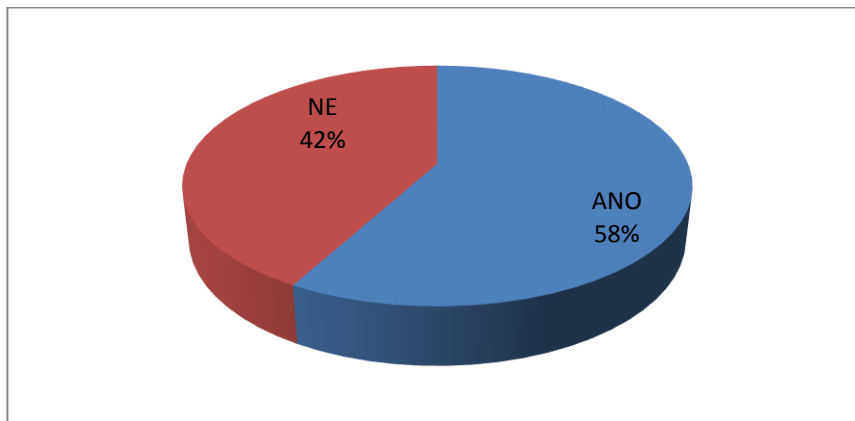


Graf 15: Souhlasíte s tím, že management kvality díky (SOP) zjednodušuje způsob interpretace výsledků zkoumání?

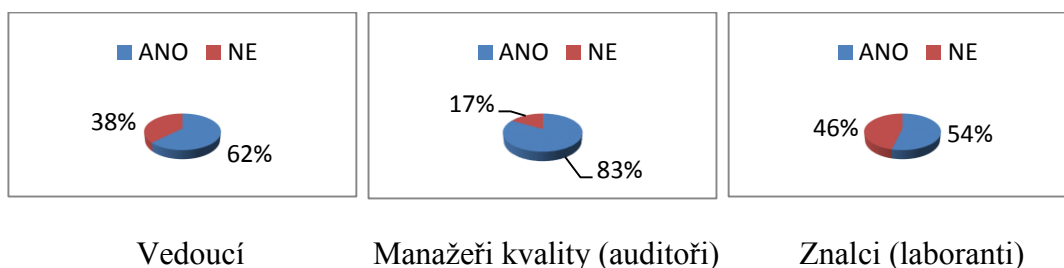
V předposlední otázce dotazníkového šetření se autor zabýval tím, zda pracovníci laboratoří souhlasí s tím, že management kvality zjednodušuje interpretaci výsledku zkoumání. Z celkového přehledu vyplývajícího z grafu 15 a zjištěných výsledků je patrné, že 62 % respondentů souhlasí s tím, že management kvality zjednodušuje způsob interpretace výsledků zkoumání. Zbylých 38 % respondentů si nemyslí, že by jim systém managementu kvality nějak zjednodušoval způsob interpretace výsledků zkoumání.

Na grafu 15 vidíme v grafickém znázornění jistou podobnost u odpovědí vedoucích a znalců (laborantů). Zde 62 % vedoucích odpovědělo kladně, stejně jako 60 % znalců (laborantů). Tito pracovníci souhlasí, že management kvality zjednodušuje způsob interpretace výsledku zkoumání. Podobně odpověděli obě skupiny v záporném stanovisku, kde 38 % vedoucích a 40 % znalců (laborantů) se neztotožňuje s tím, že by management kvality zjednodušoval způsob interpretace výsledků zkoumání. Manažeři kvality v tomto případě odpověděli v poměru 83 % kladně a 17 % záporně. Zde by stálo

za zmínku, toto téma hlouběji zkonzultovat v širším plénu odborníků a posoudit tak klady a zápory zmíněné problematiky.



Celkový přehled



Graf 16: Napomáhá systém managementu kvality (SOP) v rychlejší orientaci v problémech novým pracovníkům?

U poslední otázky v dotazníku chtěl autor zjistit, zda napomáhá systém managementu kvality v rychlejší orientaci v problémech novým pracovníkům laboratoře. V celkovém přehledu grafu 15 si 58 % respondentů myslí, že systém managementu kvality pomáhá novým méně zkušeným pracovníkům v lepší orientaci v problémech při práci. Dále z dotazníku vyplývá, že 42 % pracovníků si nemyslí, že by novým pracovníkům systém managementu kvality napomáhal při jejich práci nebo v jejich rychlejší orientaci v rámci činnosti zkoumání. Máme zde podobnou shodu odpovědí, jako tomu bylo u předchozí otázky č. 15.

Z dotázaných pracovníků vedoucích pozic odpovědělo 62 % kladně. Podobně tak odpovědělo 54 % znalců (laborantů). Tito pracovníci si myslí, stejně jako 83 % manažerů kvality (auditorů), že systém managementu kvality díky (SOP) napomáhá

rychlejší orientaci v problémech novým pracovníkům laboratoří. Opačné stanovisko zastává 38 % vedoucích pracovníků, 17 % manažerů kvality (auditorů) a 46 % znalců (laborantů). Tato skupina pracovníků nezastává názor, že by systém managementu kvality napomáhal v rychlejší orientaci v problémech novým pracovníkům. Autor nerozumí tomuto výsledku vzhledem k tomu, že každá laboratoř má nebo by měla mít naveden systém dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2005 nebo již nové normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2008/ Posuzování shody – všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. Zde bychom opět mohli konstatovat, že u těchto pracovníků se zápornou odpovědí jsou jisté mezery ve znalosti základní normy a interních dokumentů, kterými by se měli na svých pracovištích řídit.

ZÁVĚR

V závěru práce autor kladl důraz na vyhodnocení, zda bylo naplněno očekávání, že systém managementu kvality je v recentní době nedílnou a nezbytnou součástí větších firem a v rámci akreditovaných specializovaných forenzních laboratoří má akreditace a sjednocení forenzních postupů znaleckých zkoumání svůj význam v rámci trestního řízení a dokazování před soudy nejen v rámci soustavy soudů v České republice, ale i v Evropě. Dále pak, zda má systém managementu kvality přímý vliv na vzdělávání všech pracovníků specializovaných forenzních laboratoří.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že většina pracovníků specializovaných forenzních laboratoří si myslí, že systém managementu kvality má přínos pro výstupy z laboratoří v podobě znaleckých posudků a odborných vyjádření.

Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že ne všichni pracovníci zmiňovaných specializovaných forenzních laboratoří si myslí, že systém managementu kvality má vliv na rozvoj a zvyšování kvalifikace pracovníků ve zmiňovaných laboratořích. Vyhodnocením dotazníkového šetření se také potvrdilo, že ne všichni pracovníci specializovaných forenzních laboratoří jsou dostatečně seznámeni a proškoleni normou ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří. Autor si myslí, že by se vedoucí pracovníci výše uvedených specializovaných forenzních laboratoří měli ve spolupráci s manažery kvality zaměřit na zlepšení znalostí a vědomostí svých podřízených pracovníků daných laboratoří ve vztahu k normě ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří a ostatních interních aktů laboratoří. Jak autor popsal jednotlivé obrázky s grafickým znázorněním odpovědí jednotlivých skupin, můžeme konstatovat, že v tomto ohledu nejsou dostatečně seznámeni a proškoleni znalci (laboranti), ale především i vedoucí pracovníci. Zde by se měli zamyslet odpovědní funkcionáři daných organizací, zda bude stačit pouze zvýšená osvěta pracovníků nebo bude zapotřebí jiných přijatých opatření (změna systému řízení apod.).

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že cca polovina vedoucích pracovníků a polovina znalců (laborantů) si nemyslí, že systém managementu kvality má vliv na vybavení a prostředí v laboratořích. Na grafu 13 můžeme vidět grafické znázornění odpovědí všech pracovníků. Jak již autor zhodnotil graf 13, můžeme se jen domnívat,

zda jsou odpovědi relevantní, protože nemáme jistotu, zda jsou odpovědi skutečně pravdivé. Jelikož bylo dotazníkové šetření anonymní, nemůžeme s určitostí říci, že výsledky jsou skutečně pravdivé, ale i přesto by výsledky dotazníkového šetření měly vést k zamyšlení. Autor se zde může pouze domnívat a vycházet z vyhodnocených výsledků. Pokud by měl autor skutečný počet odpovědí všech pracovníků zmíněných laboratoří, mohl by pak pracovat se skutečnými čísly a procenty, a potom by mohl být výsledek relevantní a mohl by posloužit k dalšímu využití možných změn ve vztahu k systému managementu kvality. V závěru by autor zmínil, že systém managementu kvality má v dnešní uspěchané době, kde je tlak na zvyšování kvality ze strany zákazníků (dožadující orgán), nepochybně své pevné místo a účel. Zpracování daného tématu autora posunulo v oblasti managementu kvality zase o krok dále, a díky zpracování této práce má širší pohled na zmiňovanou problematiku managementu kvality a interních auditů.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

ČASTORÁL, Z. *Management kvality a výkonnosti*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2015. ISBN 978-80-7452-101-0.

ČASTORÁL, Z. *Management lidského faktoru*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2013. ISBN 978-80-7452-038-9.

ČASTORÁL, Z. *Základy moderního managementu*, 2. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2016. ISBN 978-80-7452-129-4.

Zákon č. 254 ze dne 10. září 2019, o znalcích, znaleckých kancelářích a znaleckých ústavech. In: Sbíрка zákonů, Česká republika. 2019, částka 110, s. 2458-2488. ISSN 1211-1244.

Zákon č. 361 ze dne 23. září 2003 o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2003, s. 5850-5910.

ČSN EN ISO/IEC 17025:2005 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří.

ČSN EN ISO/IEC 17025:2018 - všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří.

Nářízení Ministerstva vnitra č. 37/2013 o vzdělávání v policejních školách a školských zařízeních Ministerstva vnitra a v dalších vzdělávacích zařízeních.

Pokyn policejního prezidenta č. 1/2014, kterým se upravuje profesní vzdělávání.

Pokyn policejního prezidenta č. 75, ze dne 7. květen 2014, kterým se upravuje výkon pyrotechnických činností (pyrotechnická směrnice)

Pokyn policejního prezidenta č. 175 ze dne 22. červenec 2016 2016 o odborné způsobilosti k vykonávání znalecké a kriminalistickotechnické činnosti.

Seznam použitých internetových zdrojů

Zákon č. 36 ze dne 20. dubna 1967, o znalcích a tlumočnících [online]. [cit. 2020-01-17]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1967-36>.

Zákon č. 221 ze dne 12. říjen 1999, o vojácích z povolání. [online]. [cit. 2019-12-6]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-221>.

Zákon č. 273 ze dne 17. červenec 2008, o Policii České republiky [online]. [cit. 2019-12-11] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>.

Zákon č. 300 ze dne 21. srpen 2013, o Vojenské policii [online]. [cit. 2019-12-6]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-300>.

Celně technická laboratoř [online]. [cit. 2020-12-06]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/o-nas/celni-technicke-laboratore/Stranky/default.aspx>

Co je to technická norma [online]. [cit. 2020-01-18]. Dostupné z: <http://www.unmz.cz/urad/co-je-to-technicka-norma->

Definice: validace [online]. [cit. 2020-02-07]. Dostupné z: <http://www.hplc.cz/Validace/definice.html>

Důvěrnost [online]. [cit. 2020-02-07]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/duvernost-confidentiality>

Policie České republiky – Kriminalistický ústav [online]. [cit. 2019-12-05]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-56.aspx>

SEZNAM ZKRATEK

BIS – Bezpečnostní informační služba

CKP – Celně kriminalistické pracoviště

CLEN – evropské celní laboratoře

CTL – celně technická laboratoř

ČIA – Česká instituce pro akreditaci

ČSN – Česká technická norma

GIBS – generální inspekce bezpečnostních sborů

ISO – federace národních normalizačních organizací

OdKTE VP – Oddělení kriminalistické techniky a expertiz Vojenské policie

OKTE – Odbor kriminalistické techniky a expertiz

OV – odborné vyjádření

PČR – Policie České republiky

SOP – Standard Operating Procedure (standartní pracovní postup)

VP – Vojenská policie

ZP – znalecký posudek

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Pozice respondentů	45
Graf 2: Víte, co je systém managementu kvality?	47
Graf 3: Myslíte, že management kvality, má význam a přínos pro kvalitu výsledků laboratoře?	48
Graf 4: Je management kvality náročný, co se týče personálního obsazení (auditoři, management)?	49
Graf 5: Zatěžuje Vás management kvality časově na úkor Vaší práce?	51
Graf 6: Vnímají pracovníci forenzních laboratoří systém managementu jako „zbytečnost“?	52
Graf 7: Zvyšuje management kvality výkonnost pracovníků?	54
Graf 8: Myslíte si, že management kvality má vliv na kvalitu výstupů z laboratoře (ZP, OV)?	55
Graf 9: Myslíte si, že management kvality má vliv na lepší prostředí v laboratoři (čistota, osvětlení, prostředky...)?	57
Graf 10: Znáte cíle managementu kvality?	58
Graf 11: Je pro Vás systém managementu kvality přínosem?	60
Graf 12: Umožňuje (podporuje) systém management kvality zvyšování kvalifikace pracovníků?	61
Graf 13: Myslíte si, že díky systému managementu kvality se zvyšuje úroveň vybavení laboratoře?	62
Graf 14: Napomáhá systém managementu kvality zjišťovat a předcházet možným chybám ve zkoumání?	64
Graf 15: Souhlasíte s tím, že management kvality díky (SOP) zjednodušuje způsob interpretace výsledků zkoumání?	66

Graf 16: Napomáhá systém managementu kvality (SOP) v rychlejší orientaci
v problémech novým pracovníkům? 67

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník.....	I
----------------------------------	----------

Management kvality - forenzní laboratoře

Dobrý den,

věnujte prosím několik minut svého času vyplnění následujícího dotazníku.

1. Jakou pozici zastáváte?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Vedoucí
- Laborant (znalec)
- Manager kvality (auditor)

2. Víte, co je systém managementu kvality?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
- ne

3. Myslíte si, že management kvality má význam a přínos pro kvalitu výsledků laboratoře?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
- ne

4. Je management kvality náročný, co se týče personálního obsazení? (auditoři, management)

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
- ne

5. Zatěžuje Vás management kvality časově na úkor Vaší práce?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

6. Vnímají pracovníci forenzních laboratoří systém managementu jako "zbytečnost"?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

7. Zvyšuje management kvality výkonnost pracovníků?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

8. Myslíte si, že management kvality má vliv na kvalitu výstupů z laboratoře (OV, ZP)?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

9. Myslíte si, že management kvality má vliv na lepší prostředí v laboratoři (čistota, osvětlení, prostředky...)?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

10. Znáte cíle managementu kvality?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

11. Je pro Vás systém managementu kvality přínosem?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

12. Umožňuje (podporuje) systém managementu kvality zvyšování kvalifikace pracovníků?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

13. Myslíte si, že díky systému managementu kvality se zvyšuje úroveň vybavení laboratoře?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

14. Napomáhá systém managementu kvality zjišťovat a předcházet možným chybám ve zkoumání?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

15. Souhlasíte s tím, že systém managementu kvality díky SOP zjednodušuje způsob interpretace výsledků zkoumání?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

16. Napomáhá systém managementu kvality (SOP) v rychlejší orientaci v problémech novým pracovníkům?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- ano
 ne

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Bc. Radek Tocháček

Obor: Andragogika

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Management kvality a interní audity ve forenzních laboratořích

Rok: 2019/2020

Počet stran textu bez příloh: 75

Celkový počet stran příloh: 4

Počet titulů českých použitých zdrojů: 11

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 9

Vedoucí práce: JUDr. Aleš ZPĚVÁK