

Praca Wydziału Nadzoru Okręgowego Urzędu Probierniczego w Warszawie w dobie pandemii

How the Supervision Division of Regional Assay Office in Warsaw works during global pandemic time

Jacek Motyka

Okręgowy Urząd Probierniczy w Warszawie

W artykule opisano zmiany oraz nowe zadania, które wykonywane są w Wydziale Nadzoru OUP w Warszawie w związku z panującą epidemią.

The article describes changes and new tasks caused by the global pandemic, that are performed in the Supervision Division of Regional Assay Office in Warsaw.

Słowa kluczowe: probiernictwo, nadzór, pandemia

Keywords: hallmarking, supervision, pandemic

Okręgowy Urząd Probierniczy w Warszawie, tak jak niemal wszystkie urzędy administracji państwowej oraz samorządowej w kraju, bezpośrednio świadczące usługi dla klientów, od marca ubiegłego roku znalazł się w bardzo trudnym położeniu z powodu panującej epidemii koronawirusa SARS-CoV-2, która w bardzo krótkim czasie radykalnie odmieniła otaczającą nas rzeczywistość.

Zmieniły się, funkcjonujące od lat w niezmiennionej formie, zasady utrzymywania relacji społecznych. Zmieniła się sytuacja gospodarcza w kraju i dla wielu ludzi, w tym pracowników służby cywilnej, zmienił się również sposób, w jaki pracują. Okazało się, że nie wszystko jesteśmy w stanie kontrolować, a sposób wykonywania codziennych, rutynowych obowiązków zawodowych, musiał ulec poważnej modyfikacji. W okręgowych urzędach probierniczych szczególnie wyraźnie zmiany te widać na przykładzie, funkcjonujących w tych urzędach, wydziałów nadzoru. W Wydziale Nadzoru OUP w Warszawie pracuje pięć osób, które dotychczas wykonywały zadania opisane w Regulaminie organizacyjnym OUP w Warszawie oraz w zakresach obowiązków. Rozwój pandemii i sytuacja stałego, realnego

zagrożenia epidemicznego wymusiła zmianę dotychczas obowiązującego modelu pracy, jej trybu i rodzaju wykonywanych zadań.

Zawieszenie wykonywania kontroli probierniczych

Po krótkotrwałym, całkowitym zamknięciu urzędów probierniczych dla klientów, co miało miejsce na przełomie marca i kwietnia ubiegłego roku, należało szybko przystąpić do pracy w zmienionych warunkach. Właściwość terytorialna Okręgowego Urzędu Probierniczego w Warszawie, obowiązująca w dziedzinie nadzoru, obejmuje obszar siedmiu województw, stanowiący około połowę terytorium RP. Wykonywanie czynności kontrolnych wiąże się zatem z koniecznością odbywania dalekich podróży, nocowania w hotelach, a także spożywania posiłków w barach lub restauracjach. Specyfika pracy wydziału wymagała ze strony zespołów kontrolujących utrzymywania stałych kontaktów z klientami - spotkań „twarzą w twarz” z poddawanymi kontroli przedsiębiorcami, dokonywania oględzin ekspozowanej do sprzedaży

biżuterii z metali szlachetnych, przyjmowania dokumentów, które przechodziły przez wiele rąk. Wykonywanie tych czynności w okresie epidemii stanowiłoby zagrożenie dla pracowników urzędów i dla kontrolowanych.

Z tych przyczyn już ponad rok temu całkowicie zrezygnowano z wykonywania kontroli probierczych w tradycyjnej formie, choć – licząc się z negatywnymi konsekwencjami tej sytuacji – wielokrotnie rozważano możliwość ich wznowienia. Ustalano nawet wstępne terminy przywrócenia kontroli, ale uniemożliwiły to kolejne, nasilające się fale pandemii.

Wprowadzenie systemu pracy zdalnej

Zgodnie z wytycznymi Ministra Zdrowia, Szefa Służby Cywilnej, KPRM i normami prawnymi zawartymi w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 2 listopada 2020 r., zmieniającym rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz.U. 2020, poz. 1931), wprowadzającymi w urzędach administracji publicznej pracę zdalną, powinna ona być dominującą formą świadczenia pracy, jednak specyfika działalności i rodzaj zadań, jakie realizuje administracja probiercza, nie pozwalają na przyjęcie jej jako jedynego sposobu funkcjonowania instytucji. W Wydziale Nadzoru wprowadzono tryb pracy hybrydowej, to znaczy system mieszany – zarówno pracy stacjonarnej w urzędzie, jak i zdalnej, wykonywanej w miejscu zamieszkania. Wyposażenie pracowników w odpowiedni sprzęt i narzędzia do pracy on-line umożliwiły pracę w tym systemie.

Nowe zadania wykonywane w Wydziale Nadzoru

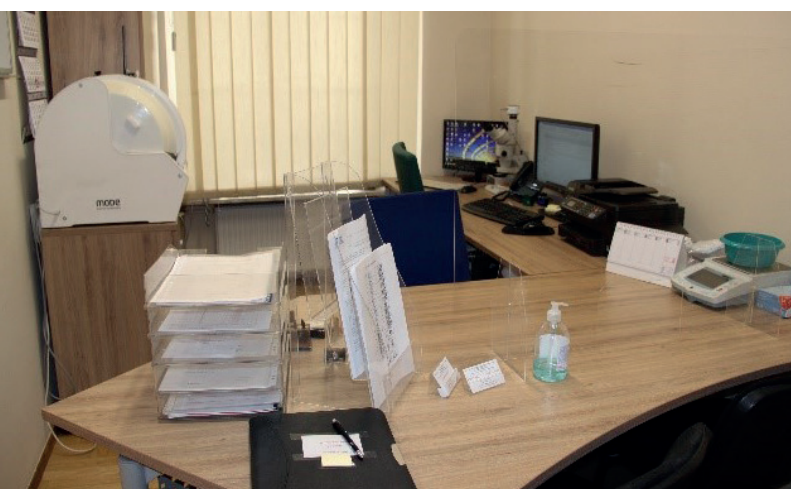
Z powodu zawieszenia kontroli w terenie pracownikom Wydziału Nadzoru przydzielono nowe zadania,

skorelowane z bieżącymi potrzebami urzędu. W pierwszej kolejności zaangażowano ich do pomocy innych wydziałów urzędu. Na przykład, dla Wydziału Budżetowego wprowadzali i aktualizowali oni dane klientów w systemie finansowo-księgowym QNT.

W Wydziale Technicznym pracownicy WN wykonywali zadania na stanowisku kontroli końcowej, służącym ocenianiu poprawności prowadzonej dokumentacji i jakości umieszczanych cech probierczych. Uczestniczyli też w pracach nad wystawianiem świadectw badania dla wyrobów z metali szlachetnych. W trakcie wspólnej pracy z pracownikami Wydziału Technicznego i w wyniku prowadzonych z nimi rozmów, wyłoniła się potrzeba przygotowania odpowiedniego programu i zorganizowania szkolenia dla pracowników obsługujących klientów w zakresie przyjmowania do badania i oznaczania wyrobów z metali szlachetnych, zakwestionowanych w trakcie kontroli probierczych. Takie szkolenie odbyło się w grudniu ubiegłego roku.

W ramach wzajemnego edukowania rozpoczęto szkolenia pracowników wydziałów zamiejscowych, wchodzących w skład zespołów kontrolujących, z prawidłowego wypełnienia protokołu kontroli probierczych. Jest to dobry i praktyczny przykład edukowania młodych stażem pracowników przez bardziej doświadczonych kolegów – z wykorzystaniem modelu tzw. szkolenia kaskadowego.

Ważnym wydarzeniem usprawniającym obsługę klientów urzędów probierczych stało się zainstalowanie i wprowadzenie do użytkowania terminali płatniczych, umożliwiających dokonywanie opłat przy użyciu kart. Pracownicy Wydziału Nadzoru znacząco przyczynili się do wprowadzenia tego korzystnego usprawnienia w skali całego urzędu, wyszukując na rynku odpowiednie oferty oraz prowadząc elektroniczną korespondencję, w celu



■ Stanowisko przeznaczone do obsługi klientów w Wydziale Nadzoru OUP w Warszawie

znalezienia i wyboru najkorzystniejszej propozycji w tym zakresie.

Rejestracja znaków imiennych oraz wykonywanie ekspertyz

Procedury dotyczące rejestracji znaków imiennych uległy mniejszym zmianom niż inne dziedziny pracy Wydziału Nadzoru. Formularze wniosków o wpis znaku imiennego do rejestru są nadal przyjmowane od klientów w tradycyjny sposób, w siedzibie OUP w Warszawie, to znaczy klient dostarcza papierowy formularz i metalową blaszkę z wizerunkiem znaku imiennego. Dla ułatwienia realizacji procedury wnioskodawca może przedstawić znak w każdym wydziale zamiejscowym właściwego terytorialnie OUP, bez konieczności podróżowania do OUP w Warszawie. Wydziały zamiejscowe przekazują odbitki do Wydziału Nadzoru OUP, który prowadzi Rejestr znaków imiennych. Istnieje również możliwość składania dokumentu drogą elektroniczną poprzez platformę ePUAP, pod warunkiem, że przyszły posiadacz znaku imiennego ma założony profil zaufany. W takich wypadkach blaszkę z umieszczonym na niej wizerunkiem znaku imiennego może dostarczyć kurier.

Wydział Nadzoru zachęca interesantów OUP do korzystania z usług urzędu przez Internet, ponieważ jest to szybki i wygodny, a w czasie pandemii najbardziej bezpieczny dla stron, sposób załatwiania spraw urzędowych. W tym celu informuje się klientów o procedurze ustalania znaków imiennych wytwórców drogą elektroniczną.

Jeden z pracowników Wydziału Nadzoru, odpowiedzialny za stronę internetową OUP, jest upoważniony do zamieszczania komunikatów, które – szczególnie w okresie pandemii – są bardzo istotne, bo często zmienia się system obsługi, godziny przyjęć czy wydawania wyrobów. Wydział Nadzoru wspomaga Sekretariat OUP w obsłudze platformy ePUAP.

W niezmiennym trybie wykonuje się ekspertyzy, które polegają na identyfikacji oznaczeń probierczych, wydawaniu opinii o autentyczności krajowych cech probierczych oraz badań określających próbę, we współpracy z Laboratorium Analiz Chemicznych lub Wydziałem Technicznym OUP w Warszawie. Zakres wykonywanych ekspertyz jest określany we wniosku o ich przeprowadzenie, składanym przez osoby fizyczne, przedsiębiorców albo instytucję.

Do wykonania kompleksowej ekspertyzy niezbędna jest współpraca specjalistów oraz odpowiedni sprzęt, znajdujący się w siedzibie OUP. W bieżącym roku w OUP wykonano już osiem ekspertyz różnego rodzaju wyrobów. Przykłady zgłaszanych do ekspertyzy wyrobów ilustrują fotografie.



Bransoleta o masie 20,6 g, wykonana ze stopu metali nieszlachetnych. Badania wykazały, że powłoka zewnętrzna została wykonana ze srebra (0,903 – 0,908) Ag. Co ciekawe, zawiera szczątkowe ilości bizmutu, ołowiu i cyny. Wnętrze wyrobu – metal nieszlachetny



Sztabka o masie 31,0 g, dostarczona w opakowaniu australijskiej mennicy (Perth Mint Australia). Według oznaczeń złoto próby 0,999. Badania wykazały, że została wykonana ze stopu metali nieszlachetnych

Przygotowania do prowadzenia nadzoru i kontroli internetowych

Na początku roku 2021 należało opracować sprawozdania z działalności kontrolnej wydziału za rok 2020 oraz ułożyć kalendarz planowych działań na rok bieżący, mając na uwadze ryzyka i stale zmieniającą się sytuację epidemiczną w kraju. W planowaniu działań kontrolnych, uwzględniających przyszłe zmiany w prawie probierczym, dużo uwagi poświęcono na przygotowanie zespołu do przeprowadzania kontroli przedsiębiorców prowadzących obrót wyrobami z metali szlachetnych za pośrednictwem Internetu. Członkowie tego zespołu zajmują się zbieraniem informacji o podmiotach gospodarczych, prowadzących e-obrót wyrobami z metali

szlachetnych. Są one ogólnodostępne w bazach CEDIG, KRS oraz na branżowych stronach „www”. Po uzyskaniu tego rodzaju danych do przedsiębiorców, dokonujących obrotu w Internecie, rozsyłane są pisma informacyjne o zasadach sprzedaży takich wyrobów.

W zamieszczonych w Internecie ofertach sprzedaży sprawdza się, czy podana jest informacja o masie i próbie wyrobu oraz o tym, że wyrób jest oznaczony zgodnie z wymogami prawa probierczego. E-obrót wyrobami z metali szlachetnych podlega tym samym przepisom ustawy Prawo probiercze co handel tradycyjny. Wnioski zebrane przez zespół kontrolujący, na podstawie przeglądu witryn internetowych, nie są optymistyczne. Handlowcy prowadzący działalność w cyberprzestrzeni nie przestrzegają skrupulatnie norm prawa probierczego i zdarza się, że popełniają wykroczenia, a nawet dopuszczają się oszustw. Przykładem nieuczciwego, internetowego handlu jest zakupiona na jednym z portali aukcyjnych bransoleta zrobiona rzekomo ze stopu złota,

a w rzeczywistości wykonana z metalu nieszlachetnego. Potwierdziła to wykonana w urzędzie ekspertyza.

Inne zadania Wydziału Nadzoru

Kierownictwo Wydziału Nadzoru zaangażowane jest w koordynację wielu istotnych procesów funkcjonowania OUP – takich jak system zarządzania jakością, system kontroli zarządczej, procedury dotyczące bezpieczeństwa i obrony cywilnej, procedury likwidacyjne dotyczące mienia OUP. Pracownicy Wydziału uczestniczą także w przygotowaniu projektów wewnętrznych regulaminów, zarządzeń i procedur.

W ciągu ostatniego roku szczególnie dużo czasu poświęcono na udział w żmudnych, wymagających wielu uzgodnień, pracach legislacyjnych związanych z nowelizacją ustawy Prawo probiercze oraz aktów wykonawczych do ustawy. Projektowane zmiany obejmują w części działalność nadzorczą organów administracji probierczej, co automatycznie wymaga aktywnego zaangażowania w kształtowaniu nowych, dostosowanych



Bransoleta o masie 61,7 g. Na elemencie zapięcia bransolety (języku) zidentyfikowano oznaczenia liczbowe 18K, 0750 oraz 100. Bransoleta wykonana ze stopu metali nieszlachetnych

do aktualnej sytuacji, norm prawnych w zakresie kontroli i innych czynników kształtujących nadzór nad rynkiem wyrobów z metali szlachetnych. Proces legislacyjno-nowelizacyjny ustawy jest kontynuowany do chwili obecnej. Jego uzupełnieniem były prace nad zarządzeniami wewnętrznymi, regulującymi pracę urzędu oraz prawa i obowiązki pracowników służby cywilnej.

W Wydziale Nadzoru, oprócz wyżej wymienionego zarządzenia o zasadach wykonywania pracy zdalnej, na nowo opracowano zarządzenia dyrektora OUP, dotyczące zasad sporządzania opisów i wartościowania stanowisk pracy w OUP w Warszawie oraz sprawy powołania nowego zespołu wartościującego stanowiska pracy. Przygotowano także projekt nowego regulaminu dysponowania funduszem świadczeń socjalnych. Opracowanie treści tych zarządzeń wymagało uważnego monitorowania zmian w ustawach i rozporządzeniach oraz pogłębienia wiedzy.

Pracownicy Wydziału Nadzoru biorą udział w przygotowaniu projektów odpowiedzi na pytania klientów, dotyczące zasad obrotu wyrobami z metali szlachetnych na terytorium RP oraz na temat przepisów prawa probierczego w innych krajach. Niektóre odpowiedzi przygotowywane są w języku angielskim.

Udział w pracach generowanych przez Komisję Europejską

W związku z inkorporowaniem do krajowego systemu prawnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/515 z dnia 19 marca 2019 r. w sprawie wzajemnego uznawania towarów, zgodnie z prawem wprowadzonych do obrotu w innym państwie członkowskim, pracownicy Wydziału Nadzoru zapoznawali się z regulacjami, wytycznymi, opiniami w tym zakresie. Część materiałów opublikowanych przez Komisję Europejską jest dostępna wyłącznie w języku angielskim, w związku z czym należało przetłumaczyć je na język polski w celu szerszego rozpowszechnienia, czego pracownicy Wydziału dokonali w koniecznym, wyjątkowo szybkim, tempie.

W związku z planami realizacji pilotażowego projektu w zakresie wzajemnego uznawania wyrobów z metali szlachetnych, będących w obrocie na obszarze UE, OUP w Warszawie został zaproszony do udziału w Telekonferencji zespołu ekspertów, która odbyła się w dniu 23 lutego bieżącego roku. Pracownicy WN pomogli w przygotowaniu prezentacji na to spotkanie, a Naczelnik Wydziału wziął w nim udział.

Równolegle do opisanych wyżej działań dotyczących wspólnego rynku, od listopada ubiegłego roku trwają w Unii Europejskiej prace wdrożeniowe, mające określić szczegóły i funkcje systemu informacyjnego

i komunikacyjnego ICSMS (Information and Communication System for Market Surveillance). Ma on być stosowany do celów wyżej wymienionego rozporządzenia. Krajowe urzędy probiercze należą do grupy polskich instytucji zgłoszonych do ogólnoeuropejskiego systemu, a obsługi tego systemu ze strony OUP w Warszawie będzie dokonywał przedstawiciel Wydziału Nadzoru.

Przygotowywanie publikacji informacyjnych

Pokłosiem tych działań oraz reakcją na planowane zmiany, dotyczące zasad wzajemnego uznawania towarów na rynku europejskim, stała się konieczność przedagowania materiałów z informacjami o cechach umieszczanych na wyrobach z metali szlachetnych w krajach członkowskich UE i państwach członkowskich Konwencji o kontroli i cechowaniu wyrobów z metali szlachetnych. Jest to zbiór wizerunków cech probierczych, stanowiący drukowane kompendium wiedzy dla nabywców wyrobów jubilerskich. Pierwsza tego rodzaju publikacja została przygotowana w 2004 roku, wspólnie z OUP w Krakowie, obecnie w Wydziale Nadzoru trwają przygotowania do wydania kolejnej, poprawionej i rozszerzonej wersji. Bieżące zaangażowanie Wydziału jest ukierunkowane także na przygotowanie informacji dotyczących OUP w Warszawie do nowego opracowania „Vademecum administracji miar i administracji probierczej”.

Szkolenia

Pracownicy Wydziału Nadzoru pewną część czasu pracy poświęcają na samokształcenie, biorąc czynny udział w szkoleniach e-learningowych, organizowanych w ramach służby cywilnej. Ich zakres tematyczny jest bardzo szeroki. Dotyczą one, między innymi, stosowania k.p.a. w praktyce, zabezpieczenia i ochrony danych osobowych, sprawnej i asertywnej komunikacji w pracy urzędnika, sposobów radzenia sobie ze stresem i efektywnym zarządzaniem czasem, umiejętności tworzenia zrozumiałych i dopasowanych do odbiorcy komunikatów, wprowadzania nowoczesnych standardów obsługi klienta, a także projektowania usług publicznych, dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami.

Nabywane w ten sposób umiejętności poszerzają kompetencje kadry Wydziału oraz służą sprawniejszej obsłudze klientów. Przykładem praktycznego wykorzystania zdobytej wiedzy było opracowanie informacji do Biuletynu Informacji Publicznej oraz raportów do wojewodów – o działalności probierczej na terenie danego województwa oraz o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Zakończenie

Reasumując, mimo wstrzymania wykonywania kontroli probierczych i radykalnej zmiany sposobu funkcjonowania Wydziału Nadzoru, jego pracownicy wykonują liczne, bardzo różnorodne zadania, wspomagające pracę całego urzędu. Szkoląc się, przygotowują się do wznowienia czynności kontrolnych zarówno w formie tradycyjnej, jak też – po wejściu w życie znowelizowanego prawa – w formie kontroli internetowej.

Podstawowych zadań urzędów probierczych, polegających na badaniu wyrobów z metali szlachetnych i oznaczaniu ich cechami probierczymi, nie można wykonywać w trybie zdalnym i dlatego wydziały techniczne obydwu OUP oraz wszystkie wydziały zamiejscowe pozostają nadal otwarte dla klientów. Pomimo utrudnionych warunków pracy starają się one godzić, przy konieczności dostosowania się do obowiązujących zaostrzonych założeń sanitarnych, troskę o zdrowie pracowników z jednej strony, a z drugiej – potrzebę zachowania ciągłości pracy i utrzymania przyjętych standardów obsługi klientów.



Jacek Motyka

Naczelnik Wydziału Nadzoru w Okręgowym Urzędzie Probierczym w Warszawie oraz Pełnomocnik Dyrektora OUP w Warszawie ds. Jakości.
Absolwent Wydziału Prawa i Administracji UMCS w Rzeszowie. Studia wyższe ukończył w 1998 r. W OUP w Warszawie pracuje od 1998 r. Do zadań naczelnika należy nadzór nad sprawnym przeprowadzaniem kontroli zewnętrznych, rejestrem znaków imiennych, przeprowadzaniem ekspertyz autentyczności cech i oznaczeń probierczych, a także udział w opracowywaniu projektów aktów prawnych, dotyczących działalności administracji probierczej i wykonywanie zadań w ramach systemu kontroli zarządczej oraz systemu zarządzania jakością.