

Probiernictwo w czasie pandemii

The hallmarking during the time of pandemic

Maria Magdalena Ulaczyk (Okręgowy Urząd Probierny w Warszawie)

W artykule omówiono problemy, jakie w powstały w urzędach probiernych w związku z panującą pandemią oraz jej negatywne skutki.

The article presents the problems that arose in assay offices in connection with the prevailing pandemic and its negative effects.

Słowa kluczowe: probiernictwo, pandemia

Keywords: hallmarking, pandemic

Marzenia i plany

Po trudnej końcówce ubiegłego roku – pełnej problemów związanych z niedoborem pracowników oraz nierytmicznym i momentami nadmiernym obciążeniem zgłoszeniami – krajowe urzędy probiercze wkraczały z nadzieją w nowy, 2020 rok. To miał być dobry rok – kilka udanych naborów zaowocowało przyjęciem młodych i dynamicznych pracowników, obiecywana od dawna, mająca nastąpić od stycznia, indeksacja płac, nadzieje na oczekiwane od tylu lat, dodatkowe podwyżki. Do tego dość stabilna sytuacja w branży jubilerskiej, co zawsze znajduje pozytywne odzwierciedlenie w pracy urzędów probiernych. Dodać jeszcze należy, że w ostatnich latach zmodernizowane zostało wyposażenie, a fundusz inwestycyjny na ten rok wydawał się zadowalający. Było się z czego cieszyć.

Towarzyszyło temu również wiele ciekawych planów dotyczących współpracy zagranicznej, związanych przede wszystkim z organizacją Posiedzenia Stałego Komitetu Konwencji w Gdańsku, zaplanowanego na 17–19 marca 2020 roku. Planowano też udział pracowników w kilku imprezach targowych, krajowych i zagranicznych. Wydawało się, że największym problemem, z jakim w tym roku przyjdzie się zmierzyć w urzędach probiernych, będzie wdrożenie nowego programu finansowo-księgowego Quantum, co od początku przysparzało wielu trudności.

Mimo napływających od grudnia informacji o rozprzestrzeniającej się w Chinach epidemii oraz o kolejnych, już bliższych terytorialnie, przypadkach zarażenia wirusem COVID-19, przez pierwsze dwa miesiące okręgowe urzędy probiercze funkcjonowały w normalnym trybie. Z trudem, ale skutecznie, pokonywano pierwsze bariery związane z programem Quantum. Było bardzo dużo bieżącej pracy, bowiem krajowi przedsiębiorcy szykowali wyroby do ekspozycji na targach w Monachium,

Mediolanie, Gdańsku, Wilnie i Hongkongu, dostarczając dużo biżuterii do badania i oznaczania.

Dobiegały końca działania organizacyjne, związane z posiedzeniem Stałego Komitetu Konwencji – bardzo ważnym – bo pierwszym, jakie miało się odbyć po reorganizacji Konwencji i włączeniu w jej struktury Międzynarodowego Stowarzyszenia Urzędów Probiernych. Organizatorami spotkania były cztery instytucje: Ministerstwo Rozwoju, Główny Urząd Miar i obydwie okręgowe urzędy probiercze. Było ono planowane od lat, a jego marcowy termin pokrywał się z datą targów „Amberif”, których zwiedzanie było ujęte w programie spotkania. Ze względu na wysoki prestiż spotkania oraz liczną grupę uczestników, program ten był bardzo skrupulatnie przygotowywany. Poza merytoryczną stronę posiedzenia, miało być ono okazją do zaprezentowania dorobku polskich artystów i rzemieślników złotników, promocją krajowego probiernictwa oraz Polski i regionu Gdańska – jako krajowego królestwa srebra i bursztynu. Obawy dotyczące pogody i korków na ulicach Trójmiasta, jako potencjalnych barier w organizacji spotkania, okazały się mało istotne w perspektywie tego, co miało się wkrótce wydarzyć.

Odwoływanie planowanych konferencji i działań

W chwili, kiedy „dopinane” były ostatnie szczegóły organizacyjne, z Danii wpłynęła pierwsza informacja o rezygnacji jej przedstawicieli z udziału w spotkaniu, początkowo przyjęta przez kierownictwo i sekretariat Konwencji bardzo sceptycznie. Wkrótce jednak swój udział odwołały także Mongolia, Szwajcaria, Finlandia, a następnie Litwa i Łotwa. Lawinowy napływ tego rodzaju e-maili zaowocował decyzją o odwołaniu spotkania. Decyzją trudną i precedensową, bowiem w ponad

45-letniej historii Konwencji Wiedeńskiej nigdy żadne spotkanie nie było przesunięte w terminie ani odwołane.

Odwołanie gdańskiego spotkania, komunikaty organizatorów o przesunięciu imprez targowych, rezygnacja z udziału pracowników OUP w targach „Ambertrip” w Wilnie, przesunięcie na jesień posiedzenia Grupy Wyszehradzkiej, czasowa rezygnacja z wynajmu dodatkowych pomieszczeń dla WZ w Bydgoszczy, wstrzymanie kontroli i wizytacji wydziałów zamiejscowych. Wszystko to były postanowienia podejmowane z rozsądku, z zalem i pewną desperacją, ale bez świadomości, że są zwiastunem jeszcze głębszych zmian organizacyjnych.

Narastające obawy i działania zabezpieczające

Te pierwsze działania, będące skutkiem rozszerzającej się epidemii, nie miały wpływu na podstawową działalność urzędów probierczych oraz realizację ich ustawowych zadań. Ostatnie dni lutego i pierwsza dekada marca to jak zwykle czas wyjątkowego obciążenia urzędów napływem zgłoszeń związanych z imprezami targowymi – poczekalnie pełne klientów, kurierzy z przesyłkami od dużych firm jubilerskich, tysiące wyrobów, oczekujących na zbadanie i oznaczenie cechami probierczymi.

Równocześnie – w poczekalniach OUP pojawiali się pierwsi klienci w maskach ochronnych – napływały sygnały o zwiększającej się liczbie osób zarażonych wirusem oraz niepokojące informacje z Włoch, Hiszpanii i Niemiec.

Narastał niepokój, wywołany informacją, iż wirus może być przenoszony nie tylko kropelkowo, ale także na powierzchni przedmiotów. Świadomość, że badane w urzędach wyroby mogą pochodzić z obszarów szczególnie opanowanych pandemią, spowodowała wdrażanie w urzędach probierczych pierwszych czynności dezynfekcyjnych w poczekalniach i na stanowiskach pracy.

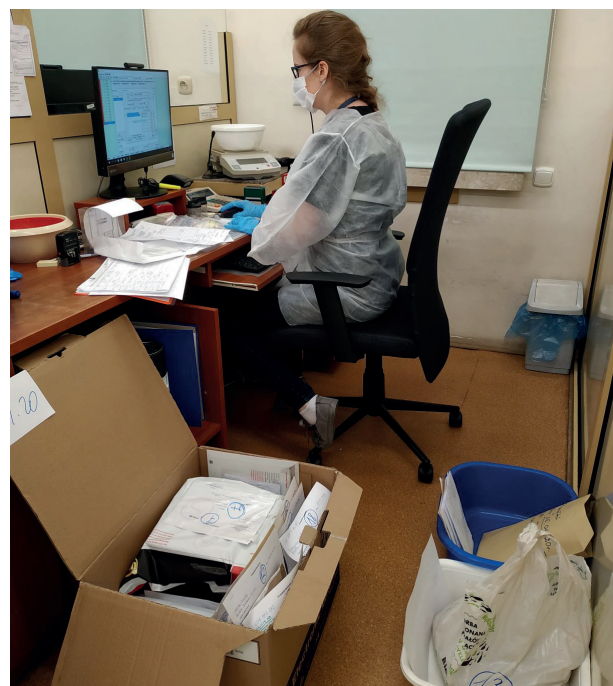
Rozpoczęto starania o zaopatrzenie urzędów w sprzęt i materiały zabezpieczające, takie jak rękawiczki, maski i fartuchy ochronne. Były nadzieje, że uda się skorzystać z dostaw Agencji Rezerw Materiałowych, ale ze względu na inne priorytety, zakres dostępu do tego rodzaju dostaw był i jest bardzo ograniczony. OUP w niewielkim stopniu skorzystały z pomocy GUM w postaci zaopatrzenia w płyny dezynfekcyjne. Większość środków została zakupiona z budżetu urzędów i można stwierdzić, że pieniądze niewydane na organizację posiedzenia Konwencji, przydały się na zakup sprzętu ochronnego. Są to nadal spore wydatki, towarzyszy im niepokój, czy nie zabraknie funduszy na systematyczne uzupełnianie tego rodzaju zasobów, tym bardziej, że nie wiadomo, kiedy będzie można z tego wszystkiego zrezygnować.

Czasowe zamknięcie OUP dla klientów

Formalną podstawą do podjęcia decyzji o wstrzymaniu (z dniem 16 marca 2020 r.) przyjęć wyrobów z metali szlachetnych do badania i oznaczania oraz zaprzestaniu wykonywania kontroli probierczych, stały się decyzje o ogłoszeniu na terytorium Polski stanu zagrożenia



Transport przyjętych przesyłek



Wprowadzanie danych o przyjętych wyrobach

epidemicznego. Po ogłoszeniu epidemii, z dniem 20 marca, zdecydowano o utrzymaniu wprowadzonych ograniczeń na czas nieokreślony. Przyczyną tych działań była troska o bezpieczeństwo pracowników. Pojawiły się też obiektywne przeszkody, polegające na braku dostępu do części budynków, w których znajdują się siedziby wydziałów zamiejscowych OUP. Pierwszego zamknięcia budynku dokonało Starostwo Powiatowe w Bydgoszczy, potem nastąpiło to w Łodzi, Poznaniu, Białymstoku i Wrocławiu, w budynkach OUM.

Wstrzymanie obsługi klientów zostało źle przyjęte przez środowisko złotników. Wnioskowano o ponowne otwarcie urzędów i wznowienie czynności probierczych lub o zmianę prawa probierczego, polegającą na czasowym odstąpieniu od obowiązku oznaczania wyrobów z metali szlachetnych wprowadzanych do obrotu.

O ile jednak w wielu dziedzinach prawa, między innymi w przepisach metrologicznych, tego rodzaju przejściowe rozwiązania legislacyjne mogły mieć miejsce, o tyle wprowadzenie ich w obrocie wyrobami z metali szlachetnych wprowadziłoby wieloletni chaos i stałoby się polem do nadużyć. Wprowadzone do obrotu produkty – niezbadane i nieoznaczone w urzędzie – pozostawałyby w obrocie przez długie lata, a przejściowa ulga w przepisach otworzyłaby przysłowiową „furtkę” na sprzedawanie takich wyrobów w terminach nie dających się czasowo ograniczyć. Z tych przyczyn czasowej zmiany prawa nie brano pod uwagę.

Sytuacja w urzędach probierczych innych państw

Żadne z grupy państw, w których obowiązuje obligatoryjny system probierczy, nie przyjął rozwiązań liberalizujących prawo, choć wiele urzędów, podobnie jak polskie, ograniczyło czasowo obsługę klientów i wykonywanie czynności probierczych. Z nadesłanych informacji wynika, iż całkowite zamknięcie urzędu probierczego dla klientów nastąpiło w Portugalii, Hiszpanii, Słowenii, Chorwacji i Wielkiej Brytanii. Na Litwie wyznaczono dyżury pracowników, limitując ich równoczesną obecność w pracy. W Czechach funkcjonowanie urzędu ograniczono do dwóch dni w tygodniu, po dwie godziny. W krajach, w których urzędy działały i nie limitowano przyjęć, liczba zgłoszeń drastycznie zmalała: na Węgrzech o 80 %, na Łotwie o 75 %, na Cyprze o 90 %. We wszystkich tych krajach sklepy z biżuterią zostały zamknięte, a obrót wyrobami z metali szlachetnych, też w ograniczonym zakresie, odbywał się głównie drogą internetową.

Kilka zagranicznych urzędów nadal jest zamkniętych, niektóre wznowiły działalność, dopiero w połowie maja, a więc później niż w Polsce. Pomiędzy urzędami, współpracującymi w ramach Grupy Wyszehradzkiej oraz

Stałego Komitetu Konwencji Wiedeńskiej, systematycznie wymieniane są informacje na temat sytuacji bieżącej, przyjętych procedur, sposobów ochrony pracowników, odkażania wyrobów.

Negatywne oceny zamknięcia OUP

Jednym z przykładów negatywnej oceny podjętej decyzji o zamknięciu OUP było wystąpienie Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorstw. Apelował do urzędników o powrót do pracy, dopatrując się w zamknięciu urzędów probierczych przyczyn upadku firm, a jako negatywny przykład instytucji, która zaprzestała obsługiwać klientów, wskazał właśnie urzędy probiercze. Krytyczne uwagi i negatywne emocje zawierały też wystąpienia Stowarzyszenia Twórców Form Złotniczych, firmy „Apart”, organizacji bursztyńniczych oraz indywidualnych złotników – głównie z Warszawy i Gdańska.

Osobną i specyficzną grupę niezadowolonych stanowili prywatni klienci OUP, którzy chcąc sprzedać posiadane przedmioty są odsyłani do urzędów przez antykwarium i komisje. Było też szereg telefonów od przyszłych małżonków, którym jubilerzy wydawali nieoświadczane obrączki.

Nie negując faktu, iż przerwa w badaniu i oznaczaniu wyrobów stanowiła utrudnienie dla przedsiębiorców i obiektywną barierę w obrocie, można z żalem stwierdzić, że we wszystkich krytycznych wystąpieniach klientów OUP pominięto główne przyczyny podjętych decyzji – ochronę zdrowia i życia. Skala krytyki była zbyt duża i nie zawsze obiektywna. Tak, jakby budowany latami przez kierownictwo i pracowników pozytywny wizerunek krajowych urzędów probierczych, doceniany do tej pory przez klientów, nagle runął, z czym niełatwo się pogodzić.

Działania umożliwiające wznowienie pracy urzędów

Miesięczna przerwa w obsłudze interesantów nie oznaczała całkowitego wstrzymania pracy OUP. Przez dwa tygodnie w większości wydziałów zajmowano się badaniem, oznaczaniem i sukcesywnym wydawaniem wyrobów, przyjętych w pierwszej połowie marca. Kilku wytwórców biżuterii przez dłuższy czas nie dokonywało odbioru wyrobów, prawdopodobnie z obawy o zdrowie.

Podczas przerwy w przyjmowaniu klientów przeprowadzono szereg działań umożliwiających wznowienie obsługi. Wdrożono w urzędach instrukcje dotyczące stosowania środków ochrony oraz zachowania ostrożności podczas wykonywania czynności służbowych, zakupiono środki ochrony osobistej, takie jak maseczki, przyłbice,



Odkazanie wyrobów promianiami UV



Doraźne stanowisko pracy w WZ w Białymstoku

rękawiczki, kombinezony ochronne, podjęto działania mające na celu dezynfekcję elementów ciągów komunikacyjnych w lokalach budynków (klamki, poręcze).

Analizowano przy tym możliwości zastosowania różnych rozwiązań zabezpieczających, takich jak ozonowanie pomieszczeń czy naświetlanie przedmiotów promieniami UV.

Ze względu na brak miarodajnych opinii, dotyczących działania ozonatorów, zrezygnowano z ich zakupu. W Wydziale Technicznym w Warszawie eksperymentalnie wprowadzono natomiast procedurę odkazania wyrobów z metali szlachetnych promieniami UV. COVID-19 stanowi ciągle wielką niewiadomą i nie ma obiektywnych danych na temat ochrony przed nim, co powoduje sytuację, w której każde działanie obciążone jest ryzykiem błędu i może to być zarówno nadmiar działań, jak też ich niedostatek lub niewłaściwy dobór.

Dyrektorzy obu okręgowych urzędów probierczych, we współpracy z Głównym Urzędem Miar, opracowali zasady pracy, które zostały wdrożone po otwarciu urzędów 16 kwietnia. Zdecydowano, że urzędy probiercze będą

przyjmować tylko zapakowane pakiety, dostarczane przez kurierów lub konwojentów. Informację o planowanym dostarczeniu przesyłki oraz o liczbie sztuk zgłaszanych wyrobów z metali szlachetnych, a następnie o terminie ich odbioru, należało uzgodnić telefonicznie z naczelnikiem danego wydziału. Ograniczono przyjęcia przesyłek do trzech dni w tygodniu i wprowadzono, w odniesieniu do nich, dwudniową kwarantannę. Zdecydowano, iż po otwarciu pakietów, wyroby będą odkazane środkiem dezynfekującym na bazie spirytusu. Wstrzymano opłaty gotówkowe i jako formę płatności przyjęto przelew. Ze względu na system obliczania wielu opłat probierczych na podstawie masy zgłaszanych wyrobów oraz brak możliwości weryfikacji tej masy w chwili przyjmowania przesyłek – w związku z wprowadzoną kwarantanną – stanowi to utrudnienie w pracy urzędów.

Klienci narzekają na konieczność dokonywania przelewów, szczególnie, kiedy opiewają na niewielkie kwoty. Zaistniała sytuacja potwierdziła pilną potrzebę wprowadzenia w probiernictwie systemu opłat za pomocą kart płatniczych i przyspieszyła działania, zmierzające do zawarcia umów z operatorami instalacji terminali płatniczych. Jest nadzieja, że uda się to wkrótce zrealizować.



Badanie wyrobów po kwarantannie

Praca w trybie zdalnym

Problemem, który pojawił się w urzędach probierczych w związku z epidemią koronawirusa i wstrzymaniem realizacji niektórych zadań, była sprawa wdrożenia nowej, niestosowanej dotychczas, formy pracy zdalnej. Pracownicy biurowi i administracyjni, po wyposażeniu ich w przenośny sprzęt komputerowy i nadaniu im odpowiednich upoważnień, mogli bez przeszkód wykonywać swoje zadania poza siedzibami urzędów. Znacznie trudniej było w sposób racjonalny zorganizować pracę zdalną personelu technicznego. Po dwóch miesiącach wdrażania tego modelu pracy można jednak stwierdzić, iż był to okres



W laboratorium podczas pandemii

dobrze wykorzystany na zadania, na które jest mało czasu na co dzień.

Pracownicy OUP odbyli kilkadziesiąt szkoleń online, średnio na osobę przypadało około 6 szkoleń. Korzystano głównie z darmowej oferty e-learningowej KPRM. Tematyka szkoleń była bardzo różnorodna, poczynając od zagadnień z dziedziny etyki, zarządzania i obsługi klienta, kończąc na aktualnych sprawach związanych z ochroną przed koronawirusem. Dwóch niedawno przyjętych młodych pracowników Wydziału Technicznego poświęciło czas pracy zdalnej na przygotowanie teoretyczne do egzaminu, jaki muszą zdać po ukończeniu służby przygotowawczej. Pracownicy przeczytali dużo literatury i prasy specjalistycznej, książek i publikacji dotyczących złotnictwa i probiernictwa, napisanych przez nieżyjących już: pana dr. Franciszka Zastawniaka, dawnego dyrektora Urzędu Probierniczego w Krakowie oraz historyka sztuki, pana Michała Gradowskiego. Pracownicy zapoznali się z wydanymi w ostatnich latach przez artystę złotnika, pana Jacka Rochackiego, bardzo cennymi opracowaniami, dotyczącymi warsztatu złotniczego i związanej z tym terminologią.

Dokonano też przeglądu zarządzeń wewnętrznych i procedur OUP, dotyczących obiegu wyrobów z metali szlachetnych oraz ich badania i oznaczania i zaproponowano szereg zmian do tych zarządzeń. Ze złożonych przez pracowników sprawozdań wynika, iż wykonali oni w trybie zdalnym dużo kreatywnych zadań, wykazując przy tym pomysłowość i samodzielność. Osobom posiadającym dzieci, zmuszonym do zorganizowania nad nimi domowej opieki, udaje się godzić obowiązki domowe z pracą,

wykonywaną w warunkach bardziej elastycznych niż zwykle.

Mimo chwilowej zmiany trybu pracy, utrzymywano systematyczny kontakt z naczelnikami Wydziału Technicznego i wydziałów zamiejscowych, którzy w tych szczególnych warunkach potwierdzili swoją sprawność, odpowiedzialność, profesjonalizm i umiejętność zarządzania. Pomocnym narzędziem w wymianie informacji okazały się telekonferencje, zarówno te organizowane przez Prezesa GUM i Dyrektora BNiK z dyrektorami OUM i OUP, jak też spotkania kierownictwa OUP z naczelnikami wydziałów. Jak zwykle bardzo ważnym czynnikiem było harmonijne współdziałanie obydwu OUP i stała wymiana informacji pomiędzy okręgami.

Starano się zorganizować bezpieczne dojazdy osób dyżurujących w siedzibach OUP, angażując do tego celu samochód służbowy oraz prywatne samochody pracowników, którzy podwozili się nawzajem, zmniejszając częstotliwość korzystania z komunikacji miejskiej. Kilku osobom przydzielono ryczałty na dojazdy.

Nawiązano kontakt z emerytowanymi pracownikami OUP i zaoferowano im pomoc w zakupach lub niezbędnym transporcie.

Zagrożenie wirusem paraliżowało wprawdzie normalne funkcjonowanie urzędu, generując konflikty z klientami, ale miało też pozytywne skutki, takie jak wzrost kreatywności, pogłębienie empatii i poprawa relacji między pracownikami, którzy bardziej niż zwykle martwili się o siebie nawzajem.

Podsumowanie

Ze względu na konieczność oszczędzania środków finansowych wstrzymano w OUP nabory do pracy oraz niektóre planowane zmiany organizacyjne. Daje się odczuć zmniejszony obrót biżuterią, a nasze wydziały – po ich otwarciu – nie są tak obciążone, jak dawniej. Pogarszająca się sytuacja ekonomiczna, będąca skutkiem panującej epidemii, nie może pozostać bez wpływu na handel wyrobami z metali szlachetnych. Z jednej strony wzrasta ich wartość lokacyjna, z drugiej strony – nie należąc do grupy towarów pierwszej potrzeby – nie znajdują się one na listach najważniejszych zakupów. Można zatem spodziewać się kolejnego załamania w branży złotniczej, która dopiero niedawno wyszła z recesji, panującej od 2009 roku. Nie jest to dobra prognoza dla urzędów probierniczych, w których spodziewamy się nawet 35-procentowego spadku liczby zgłoszeń. Ważne jest jednak, żeby ten kolejny już w historii urzędów probierniczych kryzys, jakże odmienny od poprzednich, przetrwać bez strat personalnych i w dobrej kondycji technicznej.