

Arviointiraportti

SERHEH0558

Patentti- ja rekisterihallitus

28.-29.10.2019



kiwa 

Tämä on kopio Inspecta Sertifiointi Oy:n arviointiraportista. Kopiosta on poistettu henkilönimet ja viittaukset yksittäisiin asiakkaisiin.

**Trust
Quality
Progress**

Versio 2019-10-29

Patentti- ja rekisterihallitus

Arviointiaika:	28.-29.10.2019
Referenssi:	SERHEH0558
Arvioidut järjestelmät ja kohteet:	4725-07, Laatu, ISO 9001:2015 Johto, laadunhallintajärjestelmä, HR / Osaamisen johtaminen, asiakkuudet ja kumppanuudet, valitut organisaatioyksiköt ja tutkimusryhmät
Kiwa Inspectan edustajat:	
Organisaation edustajat:	haastateltavat erillisen agendan mukaisesti

Arvioinnin tulokset

Uudelleensertifiointi ISO 9001:2015 (4725-07)	Ei ole todettu poikkeamia Suositellaan sertifikaatin voimassaolon uusimista
--	--

JOHTAMISKÄYTÄNNÖT JA LAADUNHALLINTA

Positiivisia havaintoja

Kokonaisuudessaan faktapohjainen johtaminen on jatkunut vaikuttavana. Strategiset tavoitteet on viety tulostavoitteisiin tuloskortin kautta.

Hakemusten käsittelyajat ovat olleet asetettujen tavoitteiden mukaiset paria poikkeusta lukuun ottamatta.

Riskejä on arvioitu monipuolisesti. Riskitasot ja riskejä pienentävät toimenpiteet on kuvattu IMS –järjestelmän Riskit –osiossa. Oli tunnistettu konkreettisia riskejä pienentäviä toimenpiteitä.

Valmius- ja jatkuvuussuunnittelua on tehty ja tähän liittyvää skenaariopohjaista harjoittelua.

Käytössä on monia eri asiakaspalautekanavia, joskin koetaan että palautetta saadaan suhteellisen vähän. Asiakasvastaavien saama suora palaute on koettu erityisen hyödylliseksi. Niin ikään isoille IPR-asiakkaille vuosittain toteutettu haastattelupohjainen kyselytutkimus tukee hyvin jatkuvaa parantamista.

Lean Master I ja II koulutuksiin on PTM:stä osallistunut 12 henkeä. Parhailaan on menossa PRH johdolle suunnattu Lean Leader koulutus. Käytiin läpi TM-prosessin työohjeiden jatkuvaan parantamiseen ja ylläpitoon liittynyt Lean harjoitustyö, millä on saatu aikaan pysyvää parannusta.

Ollaan mukana EPO vs. PRH PCT-hakemusprosessin laajassa benchmark tutkimuksessa. Vaiheen 1 (kevät 2019) tulosten perusteella hakemuskäsittelyä on toteutettu korkealaatuisesti.

Käsiteltävän tiedon luottamuksellisuuteen kiinnitetään toiminnassa hyvin huomiota.

Kommentteja / kehittämiskohteita

Johdon katselmuksessa sidosryhmäpalautetta oli kirjattu asiakkaiden ja tuomioistuinten osalta. Kaikki oleelliset sidosryhmät huomioiden palauteanalyysin laajuuteen on hyvä kiinnittää huomiota.

Nykyiset sisäiset auditoijat on pätevoidetty asianmukaisesti, mutta sisäisen auditoijan pätevyysvaatimukset olisi hyvä olla määriteltynä dokumentoidusti.

Sisäisen auditoinnin suunnittelussa on syytä varmistaa, että prosessikattavuuden ohella myös kaikki ISO 9001 standardin vaatimuskohdat tulevat katetuiksi (esim. 3 vuoden syklin sisällä).

Jatkuvan parantamisen aihoiden kirjaus- ja käsittelymekanismiin liittyy kehittämispotentiaalia. Tällä hetkellä asioita (kuten sisäisten auditointien havainnot) käsitellään pitkälti muistioiden ja raporttien kautta. Käsittely voisi olla läpinäkyvämpää ja automatisoidumpaa? Vrt. ketterä kehittäminen ja JIRA:n kehitysbacklog filosofia.

Prosessia tukevien välineiden käytössä on toisinaan havaittavissa hitautta ("jumittumista") ja joitakin käyttökatkojakin on ollut IT infrassa.

HR / OSAAMISEN JOHTAMINEN

Positiivisia havaintoja

Esimiehen työpöydälle on koottu kaikki keskeiset HR menettelyt ja mallipohjat.

HR on järjestänyt useita esimiesvalmennuksia ja 360 arviointi on toteutettu kaikille esimiehille. Koko henkilöstön koulutuksiin panostetaan kiitettävästi.

Tutkijahaku on ollut aktiivisessa käytössä erityisosaamisen tunnistamisessa. Käytössä on erillinen teknisten toimistojen resurssilaskelma, minkä avulla voidaan laskea myös kokonaisresurssitarve.

VMBaro tutkimus 2018: PTM tulokset olivat kautta linjan jonkin verran PRH:n tulosten yläpuolella.

Uudet työntekijät olivat kokeneet tarjotun perusperehdytyksen erittäin kattavaksi.

Kommentteja / kehittämiskohteita

Työterveyshuollon tekemä työpaikkaselvitys toteutettiin viime keväänä. Epäselväksi jäi miten loppuraportin jakelu ja käsittely henkilöstön kanssa on toteutettu.

ASIAKKUUDET JA KUMPPANUUDET

Positiivisia havaintoja

Yleinen asiakaslähtöisyys on hyvällä tasolla esimerkkinä se, että tutkimustilaukset tehdään korkeammalla prioriteetilla.

Toimintaympäristötyöryhmän kvartaaliraportti antaa hyvän yleiskuvan johdolle. Toimintaympäristöä on muutenkin seurattu ja analysoitu mm. oikeustapausten, yliopistoyhteistyön, EU:n toimintojen ja muiden sidosryhmien ja yhdistysten osalta,

Massaviestintään on kiinnitetty huomiota tavaramerkkien ja mallioikeuksien kannalta.

Asiakkuuksien vuosikello, segmentointi ja toimenpiteet segmenttejä vasten oli mietitty.

Asiakasvastaavien "vapaamuotoinen" yhteydenpitomalli tuntuu toimivan ja esimerkkinä asiakkaat kertovat omasta tuotekehityksestään vapaasti, jolloin asiakasvastaavat voivat auttaa mm. kilpailijaseurannassa. Riippumattomuus on kuitenkin hoidettu erottamalla asiakastyö hakemuskäsittelystä.

Kilpailijoita nopeampi riittävän hyvänlaatuinen välipäätös on tunnistettu yksikön kilpailueduksi.

Kommentteja / kehittämiskohteita

Käynnissä oleva asiamiestoimistojen haastattelukierros kasvattaa varmasti tilannekuvan tarkkuutta, kirkastaa syitä hakemuserien muutoksiin ja parantaa toimintaympäristön ennustettavuutta ja on syytä saattaa loppuun.

Toimintakäsikirjassa oli linkki vuoden 2014 viestintästrategiaan, kun intrassa oli jo vähän tuoreempi 2016-2017 viestintästrategia.

Segmentin "muut asiakkaat" hoitomalli on kehitteillä tavoitteena vuoden 2019 loppu. Tämä malli on hyvä saattaa valmiiksi, jolloin suurin asiakasjoukko saa systemaattisen asiakkuuden hoitomallin.

Asiakkuuden kehittämisen top3 parannukset on: systemaattinen hoitomalli, asiamiestoimistojen haastattelujen ja analysoinnin tekeminen ja startup rahoittajien asiakasvastaavien palvelun kehittäminen.

TAVARAMERKIT JA MALLIOIKEUDET YKSIKKÖ

Positiivisia havaintoja

Tavaramerkit ja mallioikeudet tiimijako on selkeästi käsittelyvaiheiden mukaan. Toiminnan tehokkuus on selkeästi parempaa kuin verrokeilla ja kehittynyt aikaisemmasta.

Sertifiointiin piiriin lisääminen on kehittänyt dokumentointia mm. Wiki hyväksymiskäytäntö on lisätty.

Sisäinen auditointi on auttanut varmistamaan toiminnan ohjeidenmukaisuutta ja samalla ohjeiden ajantasaisuutta.

Laadunvalvontapalaverit ovat tarpeellisia virheiden löytämiseksi ja auttavat uusien toimintaohjeiden kehittämisessä.

Kaikkien Tavaramerkit ja mallioikeudet tiimien omat kehittämistaulukot ovat erinomainen työkalu jatkuvaan parantamiseen. Lista voi lisätä vapaasti parannusehdotuksia, riskejä tai ongelmia ja listassa ylläpidetään käsittelyn status, vastuullinen ja päätös toteutuksesta/korjauksesta. Jos toimenpide/parannus edellyttää järjestelmämuutosta, luodaan siitä tiketti.

Patenttikäsittelystä vähän erilainen itsenäinen töiden noutaminen/jakaminen vähentää ohjaustarvetta. Työkuorman seuranta, laadunvalvonta ja tavoitteidenseuranta varmistavat tilannekuvan hallinnan.

Asiakastyytyväisyys on hyvin seurannassa ja jokaiselle palautteen antajalle vastataan. Web sivuja on päivitetty asiakaspalautteen perusteella

TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIIKAN TUTKIMUSYKSIKKÖ

- Johtamiskäytännöt
- Tietoliikenne- ja tietoverkkotekniikan tutkimusryhmä

Positiivisia havaintoja

Yksikkötasolla suoritustavoitteet 2019 on saavutettu ja jopa ylitetty.

Toimistokokoukset pidetään kuukausittain; käytiin läpi muistioesimerkkejä.

EPO ohjeistuksen ja standardien kehittymistä seurataan aktiivisesti.

PCT hakemusten käsittelyprosessi toteutuu suunnitellusti ja tutkijan työpöytä ohjaa selkeästi prosessin etenemistä; käytiin läpi esimerkkejä. Monitasoinen laadunvarmistus (tarkastukset) toteutuu systemaattisesti.

Osaamistallennetta on hyödynnetty aktiivisesti parhaan asiantuntemuksen varmistamiseksi tutkimushankkeissa.

Uusien tekniikoiden osaamiseen panostetaan hyvin esim. AI ja IoT. Ollaan aktiivisesti mukana selvittämässä keinoälyn hyödyntämismahdollisuuksia.

Esimiesten 360 kyselyn tulokset ovat kokonaisuudessaan hyvällä tasolla.

Versio 2019-10-29

Nopeutettu käsittely on saanut asiakkailta erittäin positiivista palautetta ja ko. prosessia on edelleen kehitetty enemmän asiakasta konsultoivaan suuntaan: "puhelinkeskustelut".

Tiedonkulun avoimuutta on pyritty lisäämään mm. wikin ja erillisten asiakaskohtaisten kokousten avulla.

Kommentteja / kehittämiskohteita

Yksikön toimintaan liittyy jonkin verran resurssihaasteita, mikä näkyy erityisesti 7 kk mittarissa; nyt ollaan tasolla 71,9 % kun tavoite on 80 %.

FYSIIKAN JA SÄHKÖTEKNIIKAN TUTKIMUSYKSIKÖ

- Johtamiskäytännöt
- Radiotekniikan ja optiikan tutkimusryhmä

Positiivisia havaintoja

Tiedon saatavuutta tietoturvallisesti on parannettu järjestämällä muutamia yhteisiä koneita, joilla pääsee ei niin turvallisten maiden lähdetietoihin käsiksi hallitulla tietoturvaluusuriskillä ilman Valtorin estoja.

Wiki sivujen päivittämisen käytäntö on hyvä, jossa epävirallisia saa kuka tahansa luoda ja päivittää mutta virallisia toimintaohjeita, jotka myös tarkastetaan, saa päivittää vain vastuullinen ja muut voivat vain lisätä kommentteja.

Valmentava työote on selkeä esimerkki jatkuvasta parantamisesta ja kehittää myös yrityskulttuuria.

Jokaisesta tutkijainsinööristä on osaamistallenne, joka hyvin kertoo osaamisen tason ja kurssituksen. Osaamisen taso tietoa käytetään hyväksi työnjaossa mutta työnjako ei ole pelkästään mustavalkoista vaan joustavaa.

Toimistokohtainen tavoiteraportti on selkeästi liikennevaloilla ja suuntanuolilla esitetty ja tarjoaa hyvän näkyvyyden korjausliikkeisiin.

Tutkimusryhmien työkuormanäkymä on värikoodeineen selkeä työkalu.

Kommentteja / kehittämiskohteita

Työn tuottavuuden mittari ei selkeästi ole optimi, jos rokotetaan kehitystyöhön osallistumisesta, joka tähtää työn laadun ja tehokkuuden parantamiseen?