

Arviointiraportti

SERKVI0089

Patentti- ja rekisterihallitus
8.11.2021 - 9.11.2021



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

**Trust
Quality
Progress**



Versio 2021-11-09

Patentti- ja rekisterihallitus

Arviointiaika:	8.11.2021-9.11.2021
Referenssi:	SERKVI0089
Arvioidut järjestelmät ja kohteet:	4725-09, Laatu, ISO 9001:2015 Johto, Prosessit ja laadunhallinta, PCT-prosessi ja muodollinen tarkastaminen, Kansallisten patentihakemusten käsittely ja muodollinen tarkastaminen, Hyödyllisyysmallihakemusten käsittely ja muodollinen tarkastaminen

Kiwa Inspectan edustajat:

Organisaation edustajat:

Arvioinnin tulokset

Seuranta-arviointi ISO 9001:2015 (4725-09)	Ei ole todettu poikkeamia. Suositellaan sertifikaatin voimassaolon jatkamista.
---	---

Positiiviset havainnot

Organisaation palveluiden käyttöaste on säilynyt hyvänä ja hakemusmäärät ovat kasvaneet. Talous on tasapainossa. Tuottavuus on myös kehittynyt tavoitetta paremmin. Työntekijöiden työtyytyväisyys on tutkimuksen perusteella erittäin korkealla tasolla. Asiakaspalaute korostaa hyvää palvelutasoa. Vastaavasti haasteina on korostunut työmäärän kasvu ja rekrytointihaasteet.

Pandemia ja sen vaikutukset ovat näkyneet toimintaympäristössä etätöinä ja yhteistyön virtualisointina. Työpaikalle on pikkuhiljaa alettu palaila. Pitkään seurattu yhtenäispatenttihanke ei ole vielä lopullisesti ratkennut eivätkä sen vaikutuksetkaan ole vielä ajankohtaisia.

Asiakastytyväisyyskysely on tehty ja tuloksia käsitellään parhaillaan ja niistä tiedotetaan lähiaikoina. Asiakkailta ei ole tullut suoraan sellaista kritiikkiä, joka vaikuttaisi hallintajärjestelmään tai tavoitteisiin.

Organisaation laatupäällikkö vaihtuu 15.11.2021 Muuten prosessien laatuvaastavat, sisäiset auditoijat ja laatukoordinaattorit ovat pysyneet viime vuodesta samoina. Työvaliokunta tekee johdon katselmukset kaksi kertaa vuodessa. Prosessien oma säännöllinen laadunvalvonta on järjestetty prosessikohtaisesti. Tulokortilla seurataan hallintajärjestelmän alaisten tavoitteiden toteutumista.

Versio 2021-11-09

Sisäisten auditointien auditointiohjelma on vuodelle 2023 asti ja sitä vuosittain tarkennetaan vuosisuunnitelmalla. Hyödyllisyyssmallihakemusten käsittelyn sisäisessä auditoinnissa tehtiin 11 havaintoa korjausehdotuksineen. Prosessin omistaja vastaa korjausten toteutuksesta.

PCT Quality Subgroupissa on mahdollista ristiin läpikäydä toisen viranomaisen raportti ja kommentoida.

Tietosuojaryhmä on kokoontunut säännöllisesti.

Riskit ja riskienhallintatoimenpiteet on selkeästi kirjattu. Jäännösriskit ovat seurannassa. PRH virastotasolla on käynnissä riskienhallinnan hanke, jonka tulokset ja vaikutukset eivät ole vielä tiedossa.

Käytiin läpi PCT-hakemusten, kansallisten patenttihakemusten ja hyödyllisyyssmallihakemusten käsittely ja muodolliset tarkastamiset. Roolit ja vastuut ovat selkeät. Noudatettavat lait, säädökset ja määräykset ovat tiedossa ja hyvin saatavilla. Prosessit on kuvattu. Toimintaohjeet on selkeästi kirjattu ja hyväksytyt. Käsittelyille on asetettu tavoitteet, joita seurataan monipuolisesti. Laadun kehittämisen ja johtamisen palaverikäytännöt toimivat. Nykyiset työkalut tukevat prosessia.

Positiivisena esimerkkinä havaittu hyödyllisyyssmallihakemuksen käsittelyn menettelytapamuutos on viety systemaattisesti prosessiin ja ohjeisiin.

Johdon näkemyksestä hallintajärjestelmä on edelleen vaikuttava.

Kommentit ja kehittämismahdollisuudet

PCT-tutkimusten tekemisessä ollaan alle tavoitteen osassa tutkimusluokkia. On hyvä miettiä keinoja tavoitteeseen pääsemiseen ja siinä pysymiseen.

Uuden järjestelmäkehityksen yhteydessä Sparxiin tehdään yritysarkkitehtuurikuvaukset. On hyvä miettiä myös, miten hallintajärjestelmän prosessikuvauksia ylläpidetään jatkossa.

On hyvä miettiä hallintajärjestelmän kannalta, miten töitä tehdään tulevaisuudessa. Pohdittavia ja ainakin joiltain osin sovittavia asioita on mm. työterveys ja työturvallisuus, ympäristövaikutukset, tietosuoja, tietojen käsittelyn luottamuksellisuus ja tietojen eheys ja saatavuus.

Patenttilainsäädännön uudistaminen on nykyhallituksen työlliställä, ja työ ehkä käynnistyy ensi vuonna. On hyvä miettiä, mitä mahdollisuuksia uudistaminen tarjoaa ja miten PRH voi vaikuttaa.

Versio 2021-11-09

Nyt, kun kaupallisista tutkimuksista on tehty ensimmäinen laadunvalvontakierros, on hyvä miettiä järkevä ja systemaattinen jaksotus tuleville laatutarkasteluille.

Keskusteluissa tuli ilmi työn alla oleva asiakkaille menevien päätösten tekstien yhtenäistäminen. Tämä on hyvä työn yksinkertaistamiseen pyrkivä kehitysmahdollisuus.

Standardi edellyttää, että on määriteltävä pätevydet hallintajärjestelmän suorituskykyyn ja vaikuttavuuteen vaikuttaville työntekijöille. Pätevydet on varmistettava, hankittava ja näyttönä pätevyksistä on pidettävä yllä dokumentoitua tietoa. Voisi miettiä miten Osaava tms. HR-järjestelmää voitaisiin parhaiten hyödyntää standardin kohdan 7.2 viimeisen vaatimuksen täyttämiseksi.

On hyvä selvittää, miksi PCT-hakemusten uutuustutkimuspyyntöjen jakauma on kääntynyt Euroopan patenttiviraston eduksi, ja miettiä, onko PRH:lla keinoja vaikuttaa asiakkaan valintaan.

Hakemusten muodollisen tarkastamisen käsittelymäärät ovat tällä hetkellä suhteellisen isoja. Voisi miettiä, onko prosessissa ja työkaluissa kehitettävää. Keskusteltiin mm. automaattisesta lajittelusta, jossa alustavasti valmiimmat hakemukset nostettaisiin esiin. Vastaavasti puhuttiin automatisoiduista määräaikojen täytöistä ja mahdollisuudesta lisätä järjestelmään asiakaskohtaisia muistutuksia tai määräaikoja.

PAIBO-järjestelmän käyttöönotto on lähestymässä. Hallintajärjestelmän kannalta kyse on erittäin tärkeästä muutoksenhallintaprojektista.

Hyödyllisyysmallihakemusprosessissa puhuttiin mahdollisesta englanninkielisestä käsittelystä, jolloin hyödyllisyysmallin tarjoaman suojan näkyvyys parantuisi.

Hyödyllisyysmallihakemuksilla ei ole yhtä kattavaa laadunvalvontaa kuin patenti- ja tavaramerkkihakemusten käsittelyllä. Voisi miettiä analyysin lisäämistä hyödyllisyysmallihakemusten välipäätösten laadunvalvontatyöryhmän työlistalle.