

*Babilai Ildikó**

**AZ ISO 9001:2008 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ÉS AZ
ISO/IEC 27001:2005 INFORMÁCIÓBIZTONSÁG-IRÁNYÍTÁSI RENDSZER
INTEGRÁLT BEVEZETÉSE
A SZELLEMI TULAJDON NEMZETI HIVATALÁBAN**

Magyarországon az 1980-as évek közepén, elsősorban a termelési szférában fogalmazódott meg a minőségszabványosítás igénye. Az akkori ISO szabványok követelményeit sorban adaptálták az iparvállalatok termelési folyamataira, a folyamatok szabályozásával, a gyártás-közi ellenőrzések tapasztalatainak visszacsatolásával biztosították a selejt csökkenését és a végtermék minőségét. Az extra minőségű vagy első osztályú termékek gyártásával a fogyasztás minél magasabb szintű kielégítése volt a cél. A '90-es években lezajló globalizációs események a termelői szektor teljes átalakulását hozták, aminek következtében a szolgáltatási szféra olyan mértékű növekedését tapasztalhattuk, amely megkövetelte az ISO szabványok követelményrendszerének a szolgáltatásokra való kiterjesztését. Minőségirányítási szempontból a szolgáltatások különböző típusait különböztethetjük meg: viszonylag egyszerűen lehet az ISO 9001-es szabvány követelményeit adaptálni a piaci szolgáltatásokra, ahol az ár-érték arány dominál, és egyértelmű a vevő kiléte is. Sokkal bonyolultabb az igazgatásra mint szolgáltatásra alkalmazni a szabvány követelményeit, hiszen ahol az állam szolgáltat az állampolgárok felé, ott az érdekeltek köre sokkal bővebb, mint egy egyszerű piaci szolgáltatás érdekelti köre. Az is bonyolítja a helyzetet, hogy az igazgatási feladatok gyakrabban változnak, a tevékenység nem fogható fel állandó lépésekből álló folyamatként, és a „vevő”, a szolgáltatást igénybevevő személye sem könnyen azonosítható. A fentiek alapján a szabvány igazgatásra való adaptálhatóságának három alapfeltételét rögzíthetjük: a tevékenység állandósíthatósága, a tevékenység szabályozható folyamattá szervezhetősége és az érdekeltek, valamint az ő igényüknek az azonosíthatósága.

Amennyiben e három feltétel alapján csoportosítjuk az igazgatás szereplőit, akkor azt mondhatjuk, hogy az igazgatás csúcán lévő minisztériumok körében nehezen elképzelhető az ISO 9001-es minőségirányítási szabvány követelményeinek bevezetése, hiszen tevékenységük nem állandó folyamatként szabályozható, és az érdekeltek igénye is változó. Ezzel szemben például a kormányzathoz tartozó, vagy azon kívül eső, szakmai feladatokat ellátó szakhivatalokban mindhárom feltétel teljesül, így ezekben a hivatalokban nincs elvi akadálya az ISO 9001-es minőségirányítási szabvány követelményei adaptálásának. Itt említjük meg a magyar közigazgatást, az önkormányzatokat, amelyek közül sokan már tanúsított minőségirányítási rendszerben működnek.

* Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala, minőségirányítási szakmérnök, a témáról írta szakdolgozatát a Pannon Egyetemen (a Magyar Szabadalmi Hivatal minőségirányításának fejlesztése).

A fenti szempontok alapján, átgondolva a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala tevékenységét, megállapítható, hogy rendelkezik mindazon feltételekkel, amelyek alkalmassá tesznek egy – az igazgatás területén működő – szervezetet az ISO 9001-es minőségirányítási rendszer bevezetésére.

A hivatal a Magyar Köztársaság Kormánya irányítása alatt álló kormányhivatal, felügyeletét a közigazgatási és igazságügyi miniszter látja el, Szervezeti és Működési Szabályzatát a felügyeletét ellátó miniszter normatív utasításban adja ki.

A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala a szellemi tulajdon védelméért felelős, közfeladatait a találmányok szabadalmi oltalmáról szóló 1995. évi XXXIII. törvény 115/G. §-a sorolja fel az alábbiak szerint:

- a) az iparjogvédelmi hatósági vizsgálatok és eljárások lefolytatása;
- b) a szerzői és a szerzői joghoz kapcsolódó jogokkal összefüggő egyes feladatok ellátása;
- c) az állami dokumentációs és információs tevékenység a szellemi tulajdon területén;
- d) a szellemi tulajdon védelmét szabályozó jogszabályok előkészítésében való részvétel;
- e) a szellemi tulajdon védelmére irányuló kormányzati stratégia kidolgozása és érvényesítése, az ehhez szükséges állami intézkedések kezdeményezése, illetve végrehajtása;
- f) a szellemi tulajdon területén folyó nemzetközi, illetve európai együttműködés szakmai feladatainak ellátása.¹

A 2010-es év több szempontból fordulópontot jelentett a hivatal számára, 115 éves fennállását ünnepelhetette, 20 év telt el – a tevékenységében és nevében is átalakulást hozó – rendszerváltozást követően, és elérkezett egy stratégiai ciklus végére. Ilyenkor illik számba venni, hogyan is alakultak a stratégiai célkitűzések, illetve a célkitűzések által generált feladatokat milyen mértékben sikerült teljesíteni.

A hivatal 2007–2010 közötti időszakra vonatkozó stratégiáját négy pillérré alapozta, e pillérek mindegyikében megjelenik a minőség követelménye.

- Hatósági tevékenységét úgy újította meg, hogy az a magyar nemzetgazdaság versenyképességének, az európai és nemzetközi együttműködés követelményeinek és az ügyfelek differenciált igényeinek szolgálatában álljon.
- Ügyfélbarát szabályozást célzó jogszabály-előkészítést végzett, valamint az európai és globális feltételrendszert a nemzeti érdekekkel összhangban alakító – a proaktív gazdasági diplomáciához illeszkedő – sikeres szakdiplomáciát folytatott.
- A hazai innováció támogatása és a versenyt élénkítő eszköztár gyarapítása érdekében erősítette a hivatal „minőségi szolgáltató hivatali” jellegét.
- A működés fejlesztése során feladatvezérelt, hatékony hivatali működést alakított ki, biztosítva az ehhez szükséges intézményi tudástőke hasznosítását, továbbá az informatikai és kommunikációs eszközvagyon ennek érdekében történő célkövető és összhangolt fejlesztését és felhasználását.

¹ A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala alapító okirata.

A stratégiai célkitűzésekben megfogalmazott minőségi elvárásokat elsősorban a hivatal önmagával szemben fogalmazta meg, azonban természetes, hogy ezeket az elvárásokat az ügyfelek, a partnerek igényeinek minél magasabb minőségi színvonalon való kielégítésének igénye motiválta.

A MINŐSÉGÜGY ELMÉLETI ALAPJAINAK ADAPTÁLÁSA A HIVATAL TEVÉKENYSÉGÉRE

A szolgáltatások minőségének biztosítása

A szolgáltatási folyamat és annak jellemzői

A minőségügy – szolgáltatásokra vonatkozó – elméleti alapjainak értelmezésében dr. Veress Gábor² e tárgyban írt tanulmányát vesszük alapul, illetve a tanulmány egyes részeit szó szerint átvesszük.

A minőség fogalmából kiindulva ismerhetjük meg azokat a kifejezéseket, amelyek segítségünkre lehetnek a szolgáltatás minőségirányítási szempontú értelmezéséhez. Természetesen külön fogalomrendszere van a termelés, és külön a szolgáltatás minőségének, azonban minőségügyi értelemben a használt kifejezések tartalma azonosnak tekinthető.

A szabvány³ 3. pontja így fogalmaz: „Mindenhol, ahol a 'termék' kifejezés előfordul ennek a nemzetközi szabványnak a szövegében, ez egyben 'szolgáltatás'-t is jelenthet”.

Ahhoz, hogy a szolgáltatás minőségét értelmezni tudjuk, először a termelés minőségét kell megértenünk.

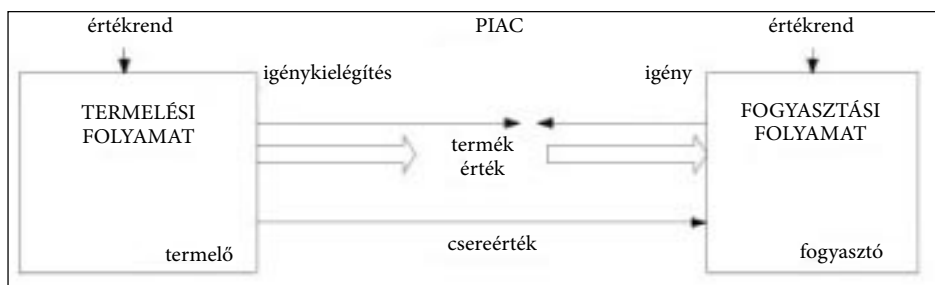
A termelés minősége

A korszerű minőségügy értelmezése szerint a termelési és fogyasztási folyamatokból álló piaciigény-kielégítési folyamat minősége elsősorban a fogyasztóknak, a termelőknek, a beszállítóknak a társadalom értékrendjén alapuló értékítélete arra vonatkozóan, hogy a termelési és a fogyasztási folyamatok mennyire elégítik ki az érdekeltek igényeit, az érdekeltek – az igényeik kielégítése által – mennyire elégedettek, azaz mennyi értéket kapnak.⁴ A termelés igénykielégítési folyamatát a 1. ábra mutatja.

² Dr. Veress Gábor: A szolgáltatások értelmezése, minőségének biztosítása. Minőség és Megbízhatóság, 2008. 2. sz.

³ ISO 9001:2008 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények.

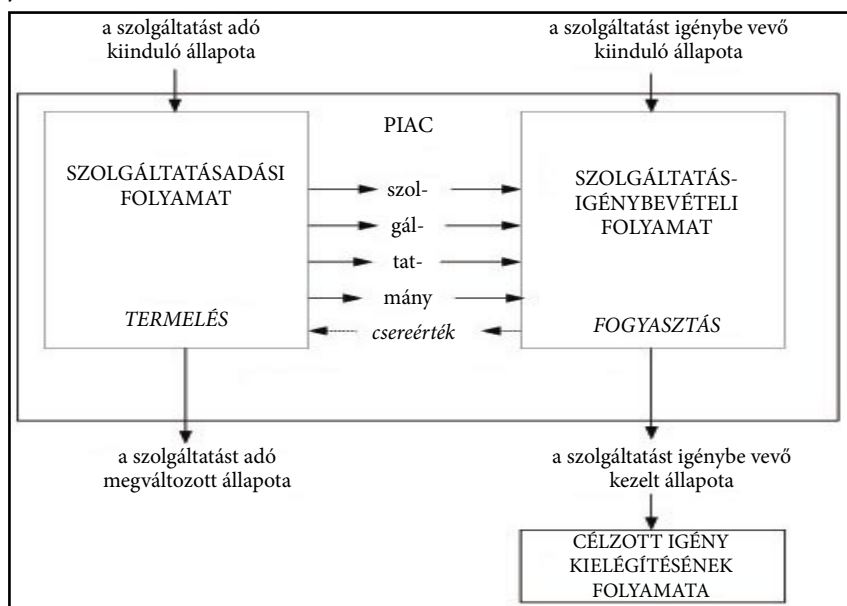
⁴ Dr. Veress Gábor, Birher Nándor, Nyilas Mihály: A minőségbiztosítás filozófiája. JEL Kiadó, Budapest, 2005.



1. ábra: A termelés igénykielégítési folyamata⁵

A szolgáltatás minősége

A termelés minőségéből levezetve a szolgáltatási folyamat minősége a szolgáltatási folyamatban érdekeltek, azaz elsősorban a szolgáltatást igénybe vevő és a szolgáltatást adó, továbbá a szolgáltatási folyamatot követő, a kezelt állapotú szolgáltatást igénybe vevő részvételével lezajló, a célzott igény kielégítésének folyamatában érdekeltek, továbbá a társadalom igényeinek a kielégítése által átadott érték.⁶ A szolgáltatások igénykielégítési folyamatát a 2. ábra mutatja.



2. ábra: A szolgáltatás igénykielégítési folyamata⁷

⁵ Veress: i. m. (2).

⁶ Veress: i. m. (2).

⁷ Veress: i. m. (2).

A minőségügyel foglalkozó szabványokban és egyéb szakirodalomban már kialakult és elkülönült egymástól a termelés és a szolgáltatás szereplőinek megnevezése, ennek kapcsán a szolgáltatást nyújtó szervezetet szolgáltatónak (gyártónak), aki ezt igénybe veszi, azt szolgáltatást igénybe vevőnek (vevőnek) nevezik, és a szolgáltatás tárgya pedig a szolgáltatmány (termék). Az igénykielégítés és ennek folyamata, az érdekeltek, az érték ugyanolyan tartalommal bír, mint a termelés megfogalmazásában.

A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala számára a szolgáltatások igénykielégítési folyamata lényeges, hiszen tevékenységi köre nem a termelői, hanem a szolgáltatói ághoz, annak is egy speciális válfajához, az igazgatáshoz tartozik.

A szolgáltatás folyamatszabályozása

A minőségi szolgáltatás olyan interaktív folyamat, amelyben a szolgáltatást adó és az igénybe vevő folyamat együttes szabályozása révén valósul meg az érdekeltek igényének kielégítése.

A szolgáltatások minőségszabályozásának rendszere is, éppúgy, mint egy termelési rendszer, alapvetően háromszintű szabályozási rendszernek tekinthető, amelynek alsó szintjén történik a szolgáltatás folyamatszabályozása, középső szintjén a szolgáltatási folyamat megfelelésének szabályozása, és a felső szintjén történik az érdekeltek elégedettségének becslése alapján a szolgáltatási folyamat minőségszabályozása.

A fentieket értelmezve egy adott hivatali hatósági eljárásra az alsó szinten meg kell határozni az eljárás lépéseit, ésszerűen kell szakaszolni az eljárási lépéseket, és az egyes eljárási lépésekből álló folyamatot kell szabályozni.

A folyamatszabályozás célja, hogy az egyes lépések olyan szervezett rendben kövessék egymást, amely a rendelkezésre álló erőforrások leoptimalisabb kihasználása mellett biztosítja a folyamat végrehajthatóságát. Ennek érdekében a folyamatban egyértelműen meg kell határozni, hogy mely esetekben, kinek van hatásköre az adott intézkedés meghozatalára.

A második szinten a folyamat megfelelését kell megállapítani, illetve szabályozni. A megfelelés megállapíthatósága érdekében meg kell határozni a vonatkozó előírásokat, az ügyvitel menetét, és be kell állítani a referenciaértékeket.

A harmadik szinten, az összes érdekelt elégedettségének becslése alapján a teljes folyamat minőségét szabályozzuk.

A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala hatósági tevékenységére vonatkozó igénykielégítési lánc meghatározása

A minőségügy elméleti alapjainál kialakított fogalomrendszernek megfelelően a hivatal a szolgáltatást adó, és az ügyfél (bejelentő, kérelmező) a szolgáltatást igénybe vevő. Közöttük ügyfélkapcsolat áll fenn a különböző eljárásokban. Ha a hatósági eljárásokat egyenként egy-egy minőségszabályozási, szolgáltatási folyamatként értelmezzük, akkor lényegé-

ben ezen eljárások lefolytatása révén keletkezett döntések képezik a szolgáltatás tárgyát, a szolgáltatmányt. A szolgáltatmány formálisan, tárgyszerűen az eljárások lefolytatásában, illetve az eljárás eredményeként meghozott jogerős döntésben testesül meg.

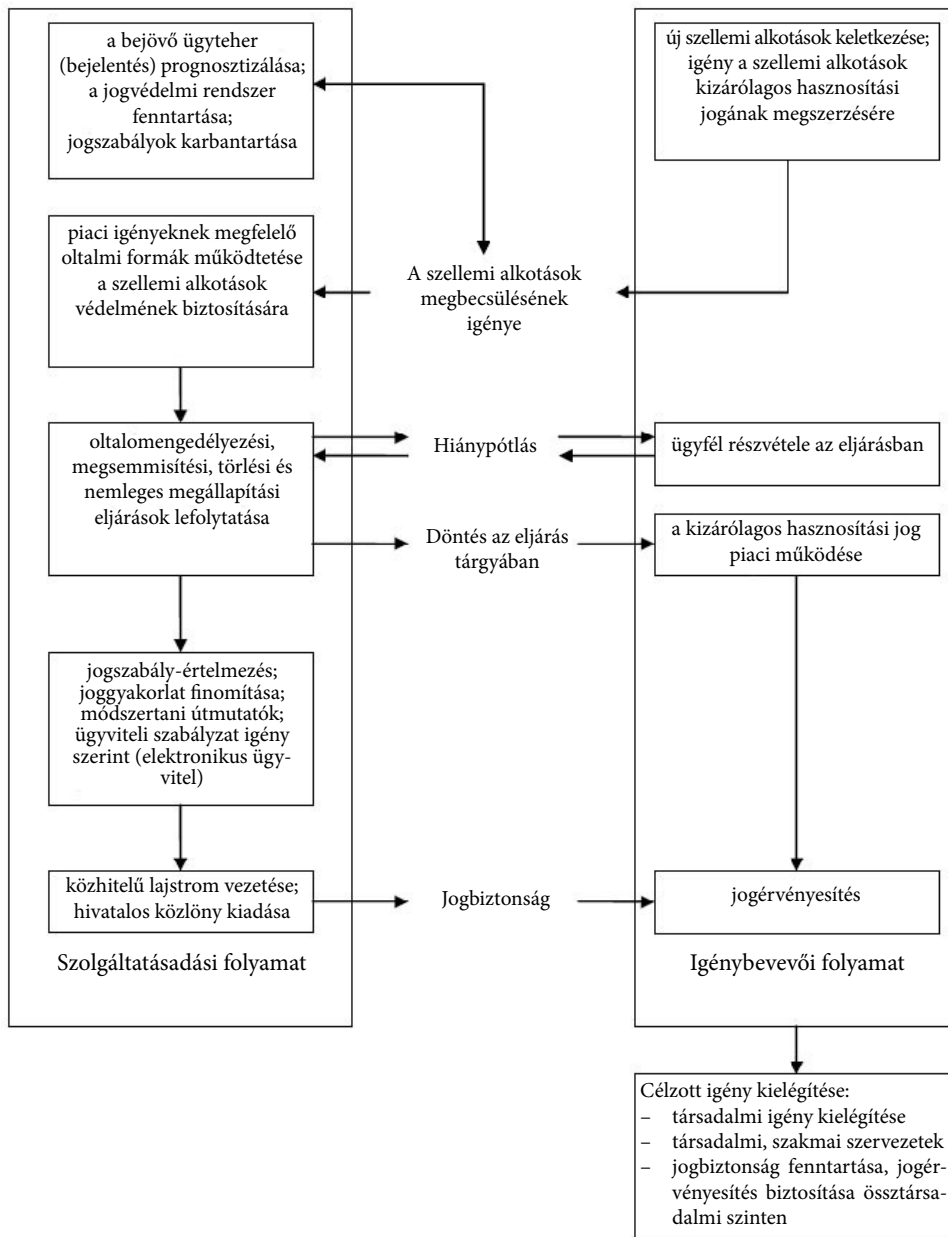
A fentiekben bevezetett új fogalmak közül – minőségügyi szempontból – lényeges elemezni az igénykielégítés folyamatát, és célszerű feltárni az érdekeltek körét, valamint minőséggel összefüggő igényeiket.

Minőségügyi oldalról szemlélve az igazgatást mint szolgáltatást, számos érdekes kérdés vetődik fel. Ilyen például a „piac” kérdése, a szolgáltatmány (az eljárásban hozott döntés) ugyanis egy speciális közpiacon keresztül, közvetlenül a döntés kibocsátásával jut el az igénybevevőhöz, a szolgáltatónál lezajló szolgáltatási folyamat eredményeként. A folyamat interaktív, mert egyes lépések függenek az ügyfélnél zajló folyamattól, az ügyfél cselekményeitől. Minőségügyi szempontból a szolgáltatási folyamatnak van bemenete, ez azonos lehet az igénybevevő kiinduló állapotával, és van kimenete, amely azonos lehet a szolgáltatást igénybe vevő kezelt állapotával. A bemenet (kérelem) minősége akár döntő is lehet arra nézve, hogy egyáltalán elindul-e az eljárás a hatóságnál. A szolgáltatási folyamatban a szolgáltató által történik az értékhozzáadás, és ugyanennek a folyamatnak a kimenetelét befolyásolhatja a szolgáltatást igénybe vevő kiinduló állapota. Ha egy igazgatásban benyújtott kérelem (okmánykérelem, jogosultság, státuszmegváltoztatási kérelem stb.) nem szabályszerű, akkor nem válik jogosulttá a kérelmező, nem eredményez igazán állapotváltozást a szolgáltatási folyamat, mert a bemenet nem volt megfelelő, a kimenet pedig nem tekinthető állapotváltozást eredményező kimenetnek. Mindkét oldalon – a szolgáltatónál és a szolgáltatást igénybe vevőnél is – valamilyen állapotváltozás következik be. A szolgáltatási folyamatban a szolgáltatást nyújtó is egy állapotváltozáson megy keresztül, mialatt biztosítja a törvényes eljárás lefolytathatóságának minden feltételét. Ez az állapotváltozás garantálja az ügyfeleknek, hogy a mindenkor szabályozásnak megfelelő döntést kap kézhez.

Hogy miként hasznosítja, „fogyasztja” az elnyert szolgáltatást (tudást, jogosultságot stb.) az igénybe vevő, az nem hozható közvetlen összefüggésbe a szolgáltatásadási folyamattal. Talán ez felel meg a „cél igénykielégítési folyamatnak”.

Az igénykielégítési folyamat minőségének értelmezéséhez szükséges a folyamatban érdekeltek meghatározása. Az igénykielégítési folyamat érdekeltjeinek a meghatározásához feltétlenül szükséges az adott folyamathoz kapcsolódó teljes igénykielégítési lánc meghatározása.

A hivatali szolgáltatás teljes igénykielégítési folyamatát a 3. ábra mutatja.



3. ábra: A hatósági eljárás teljes igénykielégítési folyamata

A szolgáltatásadási folyamat

A 3. ábra bal oldalán látható szolgáltatásadási folyamat a gyakorlatban a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatalában lejátszódó folyamat menetét mutatja. A hivatal – az új szellemi alkotások társadalmi szükségességétől motiváltan – az ügyfél, a bejelentő kérelem szerinti igényének kielégítése érdekében a kérelemmel összefüggő eljárást – a törvényes kereteknek megfelelően – lefolytatja, majd a kérelem tárgyában döntést hoz, amelyet a kérelmező ügyféllel írásbeli formában hivatalosan közöl.

A hivatal időről időre felméri, hogy melyik oltalmi formában, milyen mennyiségű bejelentésre számíthat. A bejelentések számára és oltalmi formánként várható megoszlására egyrészt az előző évi bejelentésekből, illetve az európai nemzetközi tendenciákból, a különböző iparjogvédelmi rendszerekhez, az Európai Unióhoz való csatlakozás hatásaiból, másrészt a nemzetközi, illetve hazai gazdasági körülményekből lehet következtetni.

Az erőforrások biztosítása érdekében meg kell tervezni – az egyes igényelt oltalmi formák, egyéb kérelmek mennyiségének függvényében – a szükséges létszám- és egyéb feltételeket.

A kérelmekkel kapcsolatos eljárásokat a lehető legrövidebb idő alatt le kell folytatni, mégpedig a bejelentés elismert bejelentési napján érvényes jogszabályok alapján. Az engedélyezési eljárás például háromféle döntéssel végződhet, optimális esetben a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala engedélyezi az oltalmat, ha a bejelentés nem felel meg a törvényes követelményeknek, elutasítja, illetve visszavontnak tekinti a kérelmet. Az engedélyezett oltalmak lajstromszámot kapnak, meghirdetésre kerülnek a hivatalos közlönyben. A lajstromozott oltalmakról a hivatal közhitelű lajstromot vezet.

A szolgáltatásnyújtás egész folyamata alatt a hivatalnak biztosítania kell, hogy az eljárásokat a hatályos jogszabályok, egyéb utasítások, kötelezően alkalmazandó rendszerek alapján folytassák le az eljárásban részt vevő ügyintézők. A hivatal a folyamatban felmerülő kérdésekben állást foglal, joggyakorlatát finomítja, módszertani útmutatót készít a vizsgálat módszerére, ügyviteli előírásban rögzíti az egyes szervezeti egységek közötti konkrét tennivalókat, illetve leírja, hogy kinek hogyan kell eljárni, mit kell tenni egy-egy eljárástípus lefolytatása alatt.

A közhitelű lajstrom vezetésével és a változások hivatalos közlönyben való publikálásával a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala gyakorlatilag az oltalmak működését, „fogyasztását” segíti elő. Jobbiztonságot tart fenn azzal, hogy kontradiktórus eljárások (megsemmisítési, törlési, nemleges megállapítási eljárások) keretében lehetőséget ad a piacnak a bitorlás megelőzésére, illetve – ha az engedélyezett oltalomról kiderül, hogy az elsőbbség időpontjában nem felelt meg a jogszabályi feltételeknek – az oltalom megsemmisítésére.

A folyamat során a szolgáltatást adó hivatal oldalán végbemegy egy átalakulás, állapotváltozás azáltal, hogy mi mindent (anyagi, humán erőforrás, infrastruktúra, jogszabályok, utasítások, egyéb kapcsolódó rendszerek stb.) használt fel a folyamat közben annak érdekében, hogy kielégítse a kérelmező igényét.

A szolgáltatás igénybevételi (fogyasztási) folyamata

A 3. ábra jobb oldalán gyakorlatilag az ügyfeleinknél lezajló folyamatot ábrázoltuk, ahol a kérelmek elbírálásával elégtűjük ki a bejelentő/kérelmező igényét. A bejelentő azért igényel oltalmat, mert valami új szellemi terméket hozott létre, és szeretné, ha az a szellemi energia, amit az alkotásba fektetett, megtérülne neki. Akkor van esélye a megtérülésnek, ha az oltalom tárgyát képes hasznosítani, vagy licenciat adni másnak a hasznosításra.

Az ügyfélnél is lezajlik egy folyamat, és ennek végén hozzájut a hivatal döntéséhez, amely megváltoztatja az ő kiinduló állapotát. Ha kérelmének megfelelően intéződik el az ügye, akkor belőle egy kizárólagos hasznosítási jog jogosultja lesz, amely monopoljogot biztosít számára a piac többi szereplőjéhez képest. Ha a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala elutasítja a kérelmét, akkor egy csomó energiája (szellemi és anyagi is) kárba vesztettnek tekinthető. Itt azért meg kell jegyezni, hogy az oltalmi igény elutasítása nem jelenti azt, hogy nem hasznosíthatja, gyárthatja, forgalmazhatja a piacon saját szellemi termékét, csupán nem élvezhet a piacon kizárólagos jogot a hasznosításra.

Az a kérelmező, aki nem ért egyet a hivatal döntésével, megváltoztatási kérelemben kérheti a Fővárosi Bíróságtól a döntés megváltoztatását.

A célzott igény kielégítésének folyamata

Az ügyfeleknél bekövetkező állapotváltozás célja látható a 3. ábrán. Az engedélyezett oltalmak piaci működtetése már nem köthető sem a szolgáltatást adó, sem pedig a szolgáltatást igénylő oldalán lezajló igénykielégítési folyamathoz. Itt az érdekeltek köre is megváltozik, végső soron egy olyan, más piaci szereplőket, piaci versenyt korlátozó jog piacra kerüléséről van szó, amelynél nagy áttétellel lehet azt mondani, hogy az új szellemi alkotások gazdaságba való bekerülése a kizárólagos jog jogosultjának személyes érdekein túl társadalmi érdek is. Az oltalomból eredő kizárólagos hasznosítási jog piacon való érvényesítésével az oltalom jogosultja (bejelentő) haszonra tehet szert az oltalom fennállásának időtartama alatt. A bejelentő az engedélyezést követően fenntartási, illetve megújítási díjat fizethet. Az oltalom megszűnik, ha az oltalmi idő lejár, ha az oltalmi idő megújítás nélkül lejár, ha a jogosult nem fizet fenntartási díjat, ha a jogosult lemond az oltalomról, vagy ha az oltalmat a hivatal megsemmisíti. Az oltalom megszűnését követően az oltalom tárgya közkinccsé válik, ami azt jelenti, hogy bárki szabadon hasznosíthatja azt.

A kizárólagos jog hasznosítása a piacon zajlik, ez a piac azonban nem tisztán szabad- vagy közpiac, hanem speciális piac. Szabadpiac olyan szempontból, hogy ha az oltalom tárgyára kereslet mutatkozik, akkor hasznot hajthat vele a jogosult, közpiac viszont azért, mert a kizárólagos hasznosítási jog egyben eltiltja a versenytársakat az oltalom tárgyának hasznosításától. Tehát nem kifejezetten a kereslet-kínálat viszonya szabályozza ezt a piacot, mert az oltalom egy ideig monopolhelyzetet biztosít a jogosult részére. A közbeszerzési eljárásokban is speciálisan működnek ezek a kizárólagos jogok, a versenytörvény szabályai sem érvényesek egy kizárólagos hasznosítási joggal szemben.

A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala által nyújtott szolgáltatás érdekeltjeinek és igényeiknek azonosítása

A minőségügy, a minőség szabályozás lényeges kérdése, hogy az adott igénykielégítési folyamatban kik az érdekeltek, és a folyamat szabályozása során a termelő (gyártó, szolgáltatást adó) kinek az igényeit, milyen mértékben kívánja vagy tudja kielégíteni. Egy adott szolgáltatás minőségének értelmezésénél is alapvető kérdés a főbb érdekeltek meghatározása. Szolgáltatás esetében alapvető érdekelt a szolgáltatást igénybe vevő (közvetlen fogyasztó) és a szolgáltatást adó (szolgáltató), továbbá a szolgáltatási folyamatot követő célzott igénykielégítése folyamatának érdekeltje, a társadalom.⁸

A hivatali hatósági tevékenység képezte igénykielégítési folyamatok érdekeltjei a szolgáltatási folyamatban részt vevő hivatal, a vezetők, az elbírálók, valamint a szolgáltatást igénybe vevő bejelentők, jogosultak, illetve a teljes igénykielégítési folyamatban érdekelt társadalom. Az érdekeltek igényei eltérőek, és saját értékrendjüktől függenek. Az érdekeltek közös célja a jogszabályoknak megfelelő eljárások lefolytatása, a piacon működőképes oltalmak engedélyezése, nyilvántartása, közhitelű, naprakész lajstrom vezetése, és az érdekeltek ekkor lesznek elégedettek, ha ezek az igények kielégítésre kerülnek.

Az érdekeltek és igényeik

A hivatal mint az egyik érdekelt igénye: állami feladatainak maximálisan eleget tudjon tenni; a törvényes keretek között hatékonyan folytassa le a különböző eljárásokat; azonos elbánást biztosítson minden ügyfelének.

A kérelmezők/ügyfelek mint a másik érdekelt igénye: a jogszabályi feltételeknek megfelelő eljáráson keresztül meghozott döntések; a jogorvoslati lehetőség biztosított legyen; megfelelő tájékoztatásban részesüljenek; az ügyintézés átfutási ideje a törvényes minimum legyen.

A társadalom mint érdekelt igénye: mindenki által hozzáférhető, közhitelű lajstrom álljon rendelkezésre; a jogbiztonság fenntartása; az új megoldások bekerülése a gazdaságba; a lejárt oltalmak közkinccsé válása.

Részletesen kifejtve a fenti három érdekcsoport igényét, a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala mint szolgáltató érdekei nem kívánnak bővebb magyarázatot, az ügyfelek és a társadalom érdekeihez azonban érdemes néhány gondolatot hozzáfűzni.

Gyakran előfordul, hogy *az ügyfél* igénye a hatósággal szemben nem reális. Természetesen minden kérelmező szeretne oltalmat kapni, a minőségbiztosításban azonban szigorúan a reális igényeket szabad csak kielégíteni, nem hagyva figyelmen kívül azt, hogy az ügyfél magatartásán, cselekményein is múlik a szolgáltatás eredményessége. Az oltalmak engedélyezése kapcsán nem tekinthető reális igénynek, hogy bármire oltalmat engedélyezzen a

⁸ Veress: i. m. (2).

hivatal. Reális igény viszont az, hogy az eljárást a jogszabályi keretek között folytassa le, és ha a kérelem tárgya megfelel a törvényes követelményeknek, akkor a lehető legrövidebb idő alatt engedélyezze az oltalmat. A „lehető legrövidebb idő” az, amivel a minőségsszabályozásban leginkább szolgálhatjuk az ügyfelek érdekeit. Az ügyfelet nem szabad indokolatlanul hosszú ideig várakoztatni, az ügyfélnek az az érdeke, hogy a lehető legkorábban tudja meg, hogy engedélyezték vagy elutasították kérelmét. Az ügyfelek a piacon mozognak, így minden nap fontos lehet számukra egy-egy üzleti döntés meghozatalában. Ha viszont hosszú idő telik el az oltalom engedélyezéséig, komoly piaci hátrányba kerülhetnek, hiszen addig, amíg legalább ideiglenes oltalom nem keletkezik, az oltalomból eredő jogaikra nem hivatkozhatnak.

A *társadalmi* érdek közvetlenül a két fél (a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő) között nem jelenik meg, igényeivel nem befolyásolja a folyamatokat, azonban végső soron mindenképpen a társadalom kell, hogy haszonélvezője legyen az egész iparjogvédelmi jogintézménynek. A hivatalt végül is az „állam” hozta létre azért, hogy a társadalom ez irányú szükségleteit kielégítse, kezelje. Úgy is mondhatjuk, hogy közérdek fűződik egyrészt a hivatal működéséhez, másrészt a kizárólagos jogok piaci érvényesítéséhez.

AZ INTEGRÁLT RENDSZER KIALAKÍTÁSÁNAK FÁZISAI A SZELLEMI TULAJDON NEMZETI HIVATALÁBAN

Munkacsoport felállítása

A hivatalban 2009 júniusának elején munkacsoport felállítására került sor a hivatali tevékenységek ISO 9001:2009 minőségirányítási szabványnak megfelelő tanúsításának előkészítésével kapcsolatos feladatok elvégzésére. A munkacsoport házon belüli szakemberekből, többnyire vezetőkből, és egy fő minőségügyi szakmérnökből állt.

A munkacsoport feladatai az alábbiak voltak:

- a hivatali tevékenységek áttekintése, a rájuk vonatkozó jogszabályi és belső szabályozási, ügyviteli szabályokkal együtt;
- döntés-előkészítő anyag összeállítása arról, hogy a hivatal tevékenységeinek egészére vagy valamely részére, egyszerre vagy több lépésben, milyen ütemezéssel, milyen költségkalkuláció mellett történhet meg a rendszer bevezetése;
- belföldi és külföldi intézmények minőségtanúsítási gyakorlati tapasztalatainak áttekintése (legalább 3-4 belföldi és 3-4 külföldi példa alapján);
- külső partner kiválasztásához szükséges feltételek összeállítása, javaslat a közreműködő külsős partner kiválasztására, ha szükséges, ehhez közbeszerzési eljárás lefolytatása.

A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala tevékenységének csoportosítása, a rendszer kiterjedését meghatározó folyamatmodell felállítása

A hivatal tevékenységének meghatározásakor az alapító okirat és az abban foglalt alapfeladatok részletes lebontását tartalmazó szervezeti és működési szabályzat volt irányadó. A munkacsoport az ISO 9001-es szabvány elvárásának megfelelően a hivatali tevékenységeket az alábbi három fő csoportra osztotta:

- irányítási, menedzsmenttevékenységek,
- alaptevékenység és alaptevékenység körében nyújtott térítéses szolgáltatások,
- az alaptevékenység ellátását támogató tevékenységek.

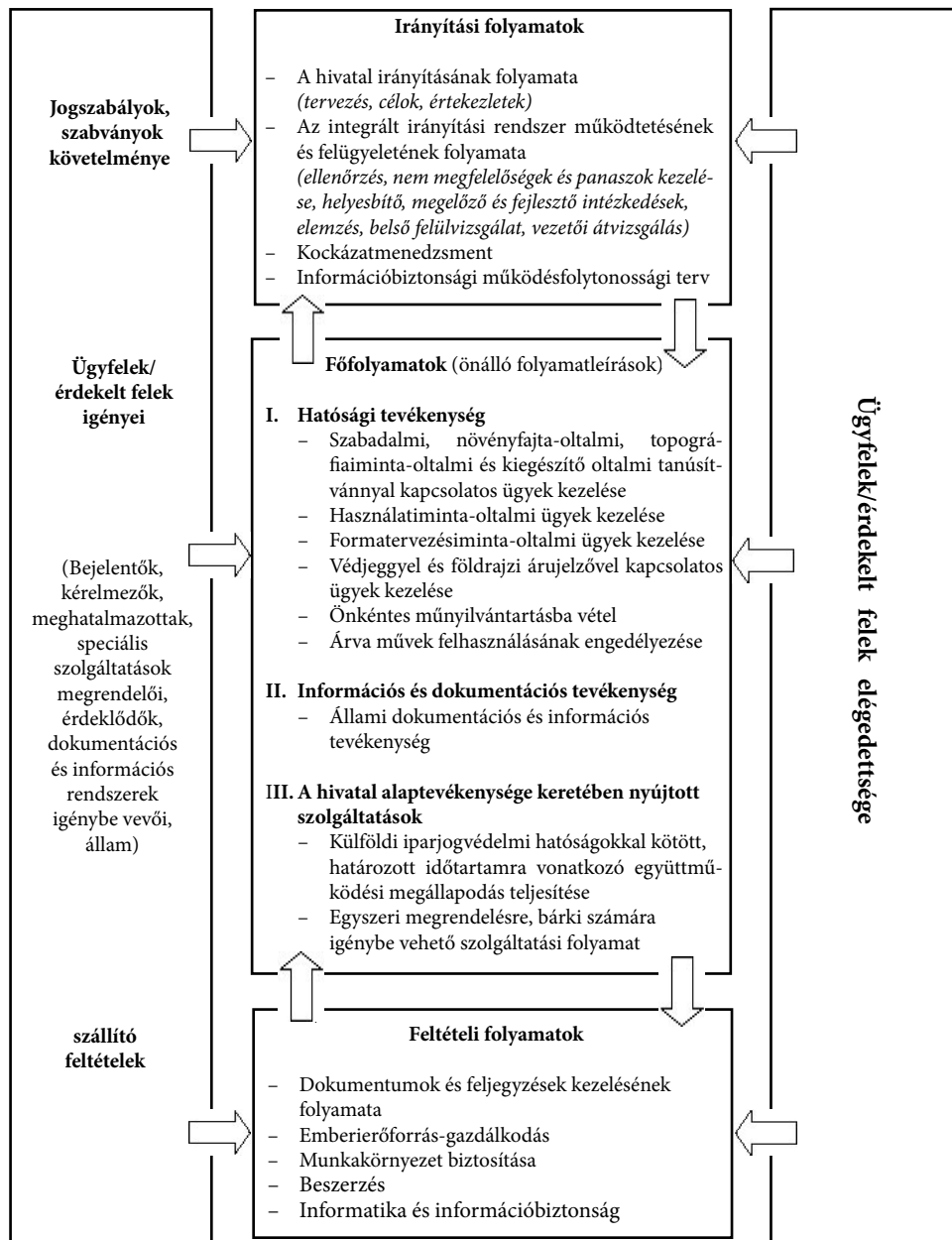
Az ISO 9001:2008 minőségirányítási szabvány folyamatszemplétét figyelembe vevő fenti tevékenységcsoportosítás és a szolgáltatásokra vonatkozó teljes igénykielégítési folyamat alapján megterveztük a hivatali minőségirányítási rendszer folyamatmodelljét. Ez a folyamatmodell képezi az egész rendszer kiindulási alapját.

A 4. ábrán látható folyamatmodell, azon túl, hogy pontosan meghatározza a rendszer terjedelmét, méretét, azt is megmutatja, hogy a rendszerben az egyes feladatok jellegüknél fogva mely tevékenységi – irányítási, fő- vagy támogató – folyamatok körébe tartoznak.

Az alábbiakban részletezzük, hogy mely feladatok tartoznak konkrétan az egyes tevékenységcsoportokhoz.

Irányítási, menedzsmenttevékenység

Idetartoznak a hivatal menedzsment- és azt segítő tevékenységei, valamint az egyéb, az irányítással, a testületekkel, a tanácsokkal, az Elnökségi Kabinet munkájával összefüggő feladatok.



4. ábra: Az IIR (integrált irányítási rendszer) folyamatmodellje

Alaptevékenység és alaptevékenység körében nyújtott térítéses szolgáltatások

A hivatal hatósági tevékenysége terén ellátott feladatok:

- Iparjogvédelmi hatósági vizsgálatok és eljárások lefolytatása. Ezen belül a szabadalmi, növényfajta-oltalmi, topográfiai, kiegészítő oltalmi tanúsítványra vonatkozó, használatiminta-oltalmi, formatervezésiminta-oltalmi, védjegy- és földrajziárjelző-oltalmi bejelentések vizsgálata, a bejelentések alapján az oltalom megadására, nyilvántartására, valamint a megadott jogokkal összefüggő eljárások lefolytatására irányuló tevékenységek.
- Szerzői és a szerzői joghoz kapcsolódó jogokkal összefüggő egyes feladatok ellátása. Ezen belül az önkéntes műnyilvántartás, az árva művek felhasználásának engedélyezése, a jogdíjközlemények véleményezése, és a Szerzői Jogi Szakértői Testület működtetésére vonatkozó tevékenységek.

Az állami dokumentációs, tájékoztatási és oktatási tevékenység terén ellátott feladatok:

- a dokumentációs, tájékoztatási tevékenységgel összefüggésben a nyilvános szabadalmi tár és könyvtár működtetése,
- az ügyfélszolgálat működtetése,
- iparjogvédelmi képzés, oktatás,
- a közlöny kiadásával, egyéb publikációkkal és promócióval összefüggő tevékenységek.

Az alaptevékenység keretében nyújtott térítéses szolgáltatások:

- együttműködési megállapodás keretében, külföldi társhivataloknak, nemzetközi szervezeteknek nyújtott szolgáltatás,
- egyszerű megrendelés keretében, bárki számára igénybe vehető szolgáltatások.

Az alaptevékenység ellátását támogató tevékenységek

A támogató tevékenységek közé tartozik:

- a hivatal informatikai tevékenysége, az üzemeltetési, a fejlesztési és a „help-desk” szolgáltatási feladat,
- a hivatal gazdálkodásával összefüggő feladatok, az épületüzemeltetési, a karbantartási, a védelmi, a beszerzési, az eszközközelési, a költségvetési, a pénzgazdálkodási, a beszámolási, az egyeztetési, az adózási és az ellenőrzési feladatok,
- a humánerőforrás-gazdálkodással, a munkaüggyel és bérkifizetéssel kapcsolatos feladatok.

Mivel az ISO 9001 szabvány irányítási rendszerszabvány, egy szervezetnél elegendő az alaptevékenységet szabályozni, mivel az egyéb, az irányítási és támogató tevékenységek szükségszerűen tartoznak a rendszer hatálya alá. Így tehát rendszerünk kialakítása kapcsán az volt a fő feladat, hogy a folyamatmodell középső blokkjában feltüntetett tevékenységünket – egy-egy szolgáltatási egységnek tekintve – folyamattá szervezzük, szabályozzuk, figyelembe véve természetesen irányító és támogató tevékenységünk hatását főfolyamatainkra.

A folyamatszervezés koncepciójának kialakítása során alkalmaztuk az ISO 9001-es szabvány folyamatszemplétű megközelítését, meghatároztuk a különböző eljárástípusokat, amelyek önmagukban egy-egy folyamatot képeztek, majd az egyes folyamatokat tevékenységi lépésekre bontottuk. Az eljárástípusokhoz, illetve az ezeken belüli tevékenységi lépésekhez hozzárendeltük az adott tevékenységet szabályozó fontosabb jogszabályok és/vagy belső szabályozások hivatkozásait is.

A szabvány, az alaptevékenység folyamatainak részletes PDCA-szabályozásán (Plan, Do, Check, Act) túl, egyértelműen rögzíti, hogy milyen követelmények vonatkoznak az irányító és a támogató folyamatokra, így ezek természetesen a rendszer hatálya alá tartoznak anélkül, hogy külön folyamatként szabályoznánk őket.

A bel- és külföldi tapasztalatok felmérése során világossá vált, hogy a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala számára nagyon fontos az információbiztonság kérdése, ezért úgy döntött a vezetés, hogy a minőségirányítással együtt az információbiztonsági ISO/IEC 27001:2005 szabvány követelményeire vonatkozóan is kiépíti az irányítási rendszert. Mivel az információbiztonság nem korlátozódik a hivatal egyes tevékenységeire, hanem minden területen fontos, ezt a teljes hivatali működésre vonatkozóan tervezte kiépíteni.

Döntés született arról is, hogy a két szabvány követelményeit kielégítő rendszert – hatékony erőforrás-felhasználási okokból – egyszerre, integráltan fogja kiépíteni a hivatal, és célul tűztük ki a két szabvány követelményeinek való megfelelés tanúsíttatását 2010. év.

Projekt létrehozása a rendszer kialakítására

A rendszer kereteinek meghatározását követően 2010 januárjában kezdődött az érdemi rendszerépítési munka. A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala – a rendelkezésre álló szűkös kapacitás miatt és a gyakorlott szakértelem biztosítása érdekében – külső tanácsadót, a Szenzor Gazdaságmérnöki Kft.-t kérte fel a munka külső szakértői támogatására. A hivatal vezetője a feladatok koordinálására, projektvezetőként, függetlenített munkakörben jelölt ki egy belső munkatársat.

Az elnöki értekezlet döntése alapján társított munkakörben kijelölésre kerültek azok a munkatársak, vezetők, akik a projektvezető irányításával végezték a rendszer bevezetésével járó tevékenységüket. Ebben a körben a területi felelősök szerepét általában a főosztályvezetők vagy helyetteseik, a folyamatgazdák szerepét pedig az osztályvezetők látták el. A leendő belső auditorok kiválasztásával kapcsolatban fontos szempont volt, hogy a munkájukban és a kollégák között elismert, megbecsült szakemberek, általában osztályvezető-helyettesek legyenek.

A rendszer bevezetésével járó konkrét feladatok

Első lépésként a tanácsadó

- áttekintette a hivatal – az ISO-szabvány folyamatszemplélete mentén előzetesen felmért – tevékenységeit, folyamatait (az outsource folyamatokat is), információs és informatikai rendszereit és ezek működését megfelelőség és információbiztonság szempontjából,
- azonosította a szervezettel kapcsolatos működési és információbiztonsági követelményeket, a fő információs értékeket és fenyegetéseket, sérülékenységeket;
- áttekintette a szervezet működésével, az információbiztonsággal kapcsolatban már működő intézkedéseket, szabályozásokat, összhangjukat;
- meghatározta azokat a tevékenységeket, amelyeket ahhoz kell elvégezni, hogy eleget tegyünk az ISO 9001:2008 és az ISO/IEC 27001:2005 szabvány követelményeinek.

Az információbiztonsági rendszer kialakítása

Az információbiztonsági rendszer kiépítésének alapját képező kockázatelemzés elkészítéséhez kialakítottuk a kockázatértékelés módszertanát. A módszertan kidolgozása és jóváhagyása alapját képezi az információbiztonsági irányítási rendszer vagyoneleltára összeállításának és a kockázatok felmérésének. A kijelölt munkatársak részére képzést szerveztünk az információvédelemmel kapcsolatos követelményekről, a kockázatelemzési módszerekről. A kijelölt területi felelősöket felkértük, hogy szervezeti egységenként mérjék fel az információs vagyonelemeket, készítsék el a vagyonelemléltárt. A fenyegetések, sérülékenységek felmérése, a kockázatok (a károk és következmények súlyossága, az előfordulás valószínűsége) kiértékelése, az elfogadható kockázati szint meghatározása a tanácsadó feladata volt, amit helyi interjúk során bonyolított le. Meghatározásra került az a kockázati érték, amely még elfogadható, és meghatároztuk azt is, amely a szervezet számára már nem fogadható el, tehát beavatkozást igényel. Az információbiztonsággal kapcsolatos céljainkat a nem elfogadható szintű kockázatok javítására összeállított kockázatjavítási tervben rögzítettük.

A minőségirányítási rendszer kialakítása

A kockázatelemzéssel párhuzamosan megkezdjük a minőségirányításhoz kapcsolódó folyamatok szervezését. Első lépésként a folyamatgazdák képzése során ismertetésre került a folyamatszervezés lényege és a hivatali folyamatszabályozásra előzetesen kialakított alapkoncepció. Az egységes folyamatszervezési koncepció alapján a kiképzett folyamatgazdák közreműködésével a korábban meghatározott folyamatokat ábrázoltuk, a hozzájuk tartozó folyamatleírásokat elkészítettük, az alkalmazott szabályozókat a tevékenységi lépéshez rendeltük, és azonosítottuk az eljárás során használt dokumentumtípusokat is. A megfelelőség szabályozása érdekében ezt követően meghatároztuk azokat a mérőindikátorokat, amelyek alapján a folyamatok teljesítményének mérését terveztük, majd meghatároztuk a mérőpon-

tok helyét az egyes folyamatokban. A folyamatok minőségének és mennyiségének, illetve átfutási idejének mérésére szolgáló pontokhoz referenciaértékeket rendeltünk, kidolgoztuk a tartalmi követelményrendszert, és megterveztük a mérések dokumentálhatóságát.

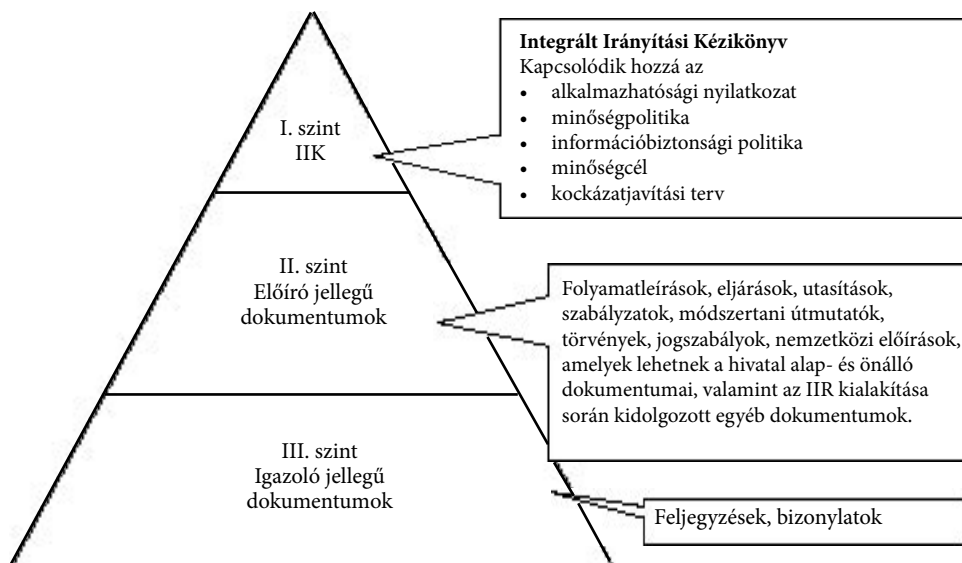
A minőségirányítási és az információbiztonsági rendszer integrálása

A rendszer integrált volta nem csupán azt jelenti, hogy egyszerre építettük ki azt, hanem azt is, hogy valójában egy rendszert működtet a hivatal, amely egyidejűleg elégíti ki mindkét szabvány követelményeit. Ez az egyidejűség a rendszer alapidokumentációjában követhető nyomon leginkább.

Az 5. ábrán látható dokumentációs piramisból megismerhetjük a hivatali integrált irányítási rendszer összes dokumentumát. A piramis csúcsán lévő Integrált Irányítási Kézikönyv és annak mellékletei valójában a két szabvány követelményrendszerének a hivatali tevékenységre való leképezését tartalmazzák. A két szabvány szerkezetét összehasonlítva megállapítható, hogy a negyedik fejezettől azonos a fejezetekre tagoltsága, és ezen az alapon lehetőséget teremtett arra, hogy egyes fejezeteiben azonos fejezetcím alatt, egy helyen fejtjük ki mindkét szabvány vonatkozó követelményeit.

A piramis részeihez csupán példaként soroltunk fel néhány odatartozó dokumentumot, természetesen ennél jóval nagyobb a rendszerdokumentáció. Az integrált rendszer dokumentumpiramisa tehát az alábbiak szerint alakult.

- *A felső szintű szabályozó dokumentumok között van a kézikönyv és mellékletei, az Alkalmazhatósági Nyilatkozat, a politikák, a célok, a kockázatkezelés dokumentumai. Ezek a dokumentumok határozzák meg az integrált irányítási rendszer kereteit, a két szabvány követelményeit a hivatal tevékenységére adaptálva.*
- *A középső szinten, az előíró jellegű dokumentumok között helyezkednek el a jogszabályok, a nemzetközi előírások, ajánlások, az egyéb belső szabályozó dokumentumok, a folyamatábrák, folyamat-előírások, mintalevelek, módszertani útmutatók stb., tehát mindazon dokumentumfajták, amelyek előírják, hogy mikor, mit kell csinálni.*
- *Az alsó szinthez, az igazoló jellegű dokumentumok körébe tartoznak azok a szakterületi szinten használt dokumentumok, amelyek a végrehajtás során keletkeznek, végzések, határozatok, feljegyzések, bizonylatok stb.*



5. ábra: Dokumentációs piramis

Az Integrált Irányítási Rendszer hatálybaléptetése

A rendszer alapidokumentumát az Integrált Irányítási Kézikönyv és a hozzá tartozó mellékletek adják, ezért amikor 2010. augusztus 1-jén hatályba léptettük a rendszert, elegendő volt a kézikönyvet hatályosítani egy elnöki utasítás formájában. Az elnöki utasításban kitértünk a folyamatban lévő ügyek kezelésére is, értjük ezalatt azt, hogy a szabadalmi területen csak bizonyos évjáratú bejelentések vonatkozásában kell az ISO-utasítás szerint végezni az ügyek kezelését. A szabadalmi területen ugyanis a szakaszolt eljárás miatt nagy mennyiségű a jelenleg elbírálás alatt álló ügyek száma.

2010. júliusban fejeztük be a rendszerépítést, ekkor állt készen az integrált rendszerdokumentáció, amelyet a hatálybalépés időpontjában minden munkatárs számára elérhetővé tettünk intranet hálózatunkon. Kötelező munkatársi képzés keretében biztosítottuk, hogy minden munkatárs megismerhesse azon elvárásokat, amelyek a rendszer hatálybalépésével járnak. Ezen kötelezettségeket a munkatársak munkaköri leírásában is rögzítettük. Véglegesítettük az irányítási rendszer szervezeti struktúráját, a szerepköröket és az ezekkel járó feladat- és hatásköröket. Ezeket szintén a munkaköri leírásokban rögzítettük. Az irányítási rendszer felügyeletét a hivatal elnöke gyakorolja.

A belső felülvizsgálatok lebonyolíthatósága érdekében 20 belső auditort képeztünk ki az ISO 9001-es szabvány követelményeire, és ebből a 20-ból 8 fő önálló auditori képzésben részesült az ISO 27001-es szabvány szerint.

A hivatal minőségi célkitűzésként fogalmazta meg, hogy 2010 végére tanúsíttatja a rendszert. A rendszertanúsítás előfeltétele, hogy a rendszer legalább három hónapig működjön, és minden előírást ez idő alatt teljesítsen. A működés során a szervezetnek bizonyítani kell, hogy kielégít minden olyan követelményt, amelyet a szabványkövetelmények adaptálásakor a kézikönyvben vállalt.

A rendszer működtetése

Annak érdekében, hogy a három hónapos „próbaüzem” biztonsággal teljesüljön, már a nyári szabadságok idején, augusztus elsején megkezdtük a rendszer működtetését. A gyakorlatban tehát négy hónapunk volt arra, hogy az éves viszonylatban kötelezően előírt feladatokat végrehajtsuk. A rendszer működésével ciklikusan jelentkező feladatok az alábbiak:

- a minőségi célkitűzés megfogalmazása;
- kockázatjavítási terv készítése;
- az előző időszakban feltárt eltérések vagy felmerülő változások kezelése, helyesbítő intézkedések megtevése;
- a belső felülvizsgálat lefolytatása;
- a beszállítók értékelése;
- az ügyfél-elégedettség értékelése;
- a vezetőségi átvizsgálás lefolytatása;
- szükség esetén a dokumentációverzió váltása.

A fent felsorolt feladatokat tehát igyekeztünk szeptember, október és november hónapban lebonyolítani, dokumentálni. Már augusztusban összeállítottuk a belső audit tervét, amely alapján szeptemberben le is folytattuk az auditálást. Az eltéréseket jelentésben rögzítettük, a javítható eltéréseket azonnal kezeltük.

Közben – a beszállítók értékelése és az ügyfél-elégedettség mérése kapcsán – bekértük a szervezeti egységeknél megbízással foglalkoztatott személyek értékelését, és a honlapon lévő ügyfél-elégedettség-mérő kérdőívek értékelése mellett három képviseleti irodától külön kértünk véleményt a megadott szempontok szerint. Az információkat összesítettük és előkészítettük a vezetőségi átvizsgálásra.

A rendszerépítés évében abban a szerencsés helyzetben voltunk, hogy a tanácsadóként közreműködő kft. – önmaga ellenőrzésére is – előauditot tartott a hivatalban, amit egyben próbatanúsításnak is tekinthettünk. Az előauditot a tanácsadó azon munkatársai végezték, akik nem vettek részt a rendszerépítésben. Az előaudit célja egyrészt az volt, hogy tanácsadónk önmagát is minősítse, másrészt pedig hogy feltárja azokat a hiányosságokat, amelyek a rendszer gyenge pontjai lehetnek az éles tanúsító auditon.

Novemberben vezetőségi átvizsgáló értekezletet tartottunk, ahol megtárgyaltuk a működés tapasztalatait, a kockázatjavítási terv és a minőségcélok teljesítését, az auditokon

feltárt eltéréseket, a beszállítók értékelését és az ügyfélelégedettség-mérés eredményét. A vezetőség határozatban rögzítette azokat a feladatokat, amelyek a feltárt eltérések kezelését, a hiányosságok kiküszöbölését célozták, és egyben meghatározta a felelősöket és a teljesítési határidőket.

Tanúsítás

Az ISO integrált irányítási rendszer bevezetése kapcsán fontos azt megjegyeznünk, hogy egy szervezet saját döntése alapján bármikor tervezhet, bevezethet és működtethet ISO-rendszert anélkül, hogy arra tanúsítványt szerezne. A tanúsítvány megszerzése azonban – általában – komoly piaci előnyökkel járhat, egyrészt a versenytársak, másrészt a vevők körében. A hivatal esetében a tanúsítvány megszerzésére való törekvést nem elsősorban a hagyományos értelemben vett versenytársak közötti megkülönböztetés motiválta, hanem a közigazgatás fejlesztésének gyakorlati megvalósítása, költségvetési pozíciónk kedvezőbb alakítása, illetve a nemzetközi szellemi tulajdon terén működő szervezetek és hivatalok között kivívott elismertségünk fenntartása, fokozása. Ügyfeleink minél magasabb szintű kiszolgáltatásának igénye természetes motiváló erő volt számunkra, hiszen az „ügyfélbarát” és a „minőségi szolgáltató” hivatal már a korábbi évek stratégiai céljai között is szerepelt.

A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala vezetőinek a rendszer bevezetése melletti elkötelezettségét mi sem bizonyította jobban, mint már a rendszerépítés kezdetén meghirdetett cél: 2010 végére olyan rendszert kell kialakítani és működtetni, amely minden elemében teljesíti az ISO szerinti tanúsíthatóság feltételeit.

Az előaudit során már érzékelhető volt, hogy rendszerünk felkészült a nagy megmértetésre, ezért felkértük a nemzetközi akkreditációval is rendelkező SGS Hungária Kft.-t, hogy folytassa le a hivatal integrált irányítási rendszerének tanúsítását.

A tanúsító szervezet első körben átvizsgálta a rendszerdokumentációt, és megállapította, hogy a rendszer jól kiépített elvi alapokon nyugszik, tehát potenciálisan kielégíti a szabványok követelményeit. Ezt követően helyszíni audit során győződött meg arról, hogy a rendszer a gyakorlatban mennyire teljesíti a szabványkövetelményeket.

A tanúsító audit sikeres volt, erősségként kiemelte, hogy a minőségirányítási rendszerben alkalmazott folyamatszemplélet példaértékű, az információbiztonsági rendszer pedig összességében túlhaladta az ISO 27001-es szabvány követelményét, kevés fejlesztéssel magasabb fokozatú elvárásoknak is képes megfelelni. A tanúsítás során öt ponton tártak fel olyan kis jelentőségű nem megfeleléseket, amelyet három hónapon belüli korrigáltunk, de ez nem akadályozta a tanúsítvány kiállítását. A nem megfelelésegek kezelésére intézkedési tervet állítottunk össze, amelyben meghatároztuk a feladatokat, a felelősöket és a végrehajtás menetét.

A tanúsítvány értelmében a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala 2011. januártól tanúsított integrált irányítási rendszerben végzi tevékenységét, amelynek során megfelel az ISO

9001:2008 minőségirányítási és az ISO/IEC 27001:2005 információbiztonság-irányítási szabvány követelményeinek.

Az integrált irányítási rendszer hatálya

- az ISO 9001:2008 minőségirányítási szabvány szerint kiterjed a hivatal hatáskörébe tartozó iparjogvédelmi és szerzői jogi hatósági vizsgálatokra és eljárásokra, az állami dokumentációs és információs tevékenységre, valamint az alaptevékenység keretében nyújtott szolgáltatásokra;
- az ISO/IEC 27001:2005 információbiztonság-irányítási szabvány szerint kiterjed a hivatal hatáskörébe tartozó iparjogvédelmi és szerzői jogi hatósági vizsgálatokra és eljárásokra, az állami dokumentációs és információs tevékenységre, az alaptevékenység keretében nyújtott szolgáltatásokra, valamint az alapító okiratban felsorolt további feladatok során használt információs rendszerek biztonságára.

A tanúsítványt a világon a legelismertebb és legelfogadottabb UKAS akkreditációs rendszerben lefolytatott, sikeres audit alapján az SGS System & Services Certification akkreditált tanúsító részlege állította ki.

A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala, 2011. januártól jogosult – az SGS rendszertanúsítási jelképek használatára vonatkozó szabályzata szerint – az alábbi rendszertanúsítványi logók használatára.



KÖVETKEZTETÉSEK, FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEK

A munkatársak szerepe a rendszer bevezetésében

A rendszerépítés során szerzett tapasztalataink alapján mondhatjuk, hogy a munkatársak bevonása nélkül nem lehet megoldani egy ekkora feladatot. Éppen ezért a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala 2010-ben tartott éves nyitóértekezletén a vezetők tájékoztattak minden munkatársat arról, hogy alapos előkészületek után 2010-ben kiépítésre és bevezetésre kerül a minőségirányítási és információbiztonság-irányítási rendszer. A munkatársak, főként a vezetők bevonásától azt reméltük, (és ezt igazolta a gyakorlat), hogy ha az elejétől részt

vesznek a munkákban, meghallgatjuk véleményüket, támaszkodunk szakmai tudásukra, magukénak érzik majd a rendszert és megértik azt, hogy milyen előnyöket jelent számukra, illetve a hivatal számára annak bevezetése.

Célkitűzésként megfogalmaztuk, hogy év végére – a középtávú hivatali stratégiával összhangban – tevékenységünk hazai, nemzetközi és európai elismertetése érdekében megszerezük az ISO-tanúsítványokat. A vezetés kért minden munkatársat, hogy kormánytisztviselői elhivatottsággal, legjobb szakmai tudásával vegyen részt a munkálatokban.

A hivatal szervezeti felépítéséhez igazodóan létrehoztuk az ISO szervezeti struktúráját, amelyben a projektvezetőt közvetlenül a hivatal elnöke irányította. A struktúra ilyen módú felállítása már a működési struktúrát is előrevetítette. A projektvezető koordinálásával a főosztályvezetők vagy helyetteseik személyében társított munkakörben kerültek kijelölésre a területi felelősök. Az osztályvezetőkre, akik egyébként is felelnek egy osztály operatív munkájáért, ruháztuk a folyamatgazda szerepkörét, hiszen ők a legautentikusabb személyek a folyamatokat illetően. A belső auditorokat a főosztályvezetők javaslatára választottuk ki, szempont volt, hogy elismert szaktudással rendelkezzenek, illetve a hivatali kollégák között megbecsülésnek örvendjenek.

A közép- és felsővezetőktől, illetve a kijelölt szerepkört betöltő kollégáktól alapvető elvárásaként fogalmazódott meg az ISO bevezetése melletti elkötelezettség, annak felismerése, megértése, hogy a rendszer a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala számára miért fontos, és hogy képes legyen ezt a munkatársaival is megértetni. A rendszer működése során ugyan-ezen szerepkörök maradtak meg, és a kézikönyv 5. fejezetében egyértelműen rögzítettük a szerepkörökhöz tartozó feladat- és hatásköröket. A munkaköri leírásokat ennek megfelelően módosítottuk.

A rendszer hatálybalépését követően kiscsoportokban képeztünk ki minden munkatársat annak érdekében, hogy biztosak legyünk abban, hogy megértették és elsajátították a rendszer lényegét, ismerik a szabványkövetelményeket, illetve a konkrétan rájuk, illetve munkájukra vonatkozó előírásokat.

Az oktatásokon azt kellett hangsúlyoznunk, hogy az ISO-rendszer nem egy külön munkaterület, nem jelent pluszmunkát a dolgozók számára, sőt, megkönnyíti a mindennapi munkavégzést azzal, hogy biztosítja a folyamatba szervezett, egyértelműen előírt keretek között való munkavégzést; arról nem kell külön beszélni, hanem abban kell dolgozni. Ha fenntartást észleltünk esetlegesen a kollégák részéről, akkor azt megvizsgáltuk és orvosoltuk.

A munkaköri leírásokat a hivatal minden munkatársánál módosítottuk, belevettük, hogy az adott munkatárs tudomásul veszi, hogy a hivatal ISO irányítási rendszerben végzi tevékenységét, kötelezően megismeri, és munkája során alkalmazza a rá vonatkozó ezirányú előírásokat.

A munkatársak együttműködése, mély rendszerismerete már a belső felülvizsgálaton tapasztalható volt, az elő- és a tanúsító auditon pedig a külső tanúsító szervezetek egyenesen példásnak ítélték a munkatársak felkészültségét, rendszerismeretét.

A rendszer fenntarthatóságának alapfeltétele, hogy a rendszerben dolgozó munkatársak ismerjék és értsék a hivatal politikáját, a rendszer alapidokumentumát (Integrált Irányítási Kézikönyv), a célkitűzéseket, a szabványkövetelményeket, és legyenek tisztában azzal, hogy ezeket az ismereteket napi tevékenységükben hol, hogyan kell alkalmazniuk.

Az ismeretek elsajátítása érdekében az új belépő kollégáknak kötelezően részt kell venni ISO-képzésen, és ezt dokumentálni is kell. A képzésen, az ISO-rendszeren keresztül ismerkedhetnek meg a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala tevékenységével, céljaival, beazonosíthatóvá válik számukra az a terület, amelyen várhatóan dolgozni fognak, megtudhatják, hogy konkrétan milyen előírások vonatkoznak az adott területre, és ezeket az előírásokat hol érhetik el. A kialakított rendszer nagyban megkönnyíti az új belépők szakmai betanítását is.

Az auditorok továbbképzésére olyan tematikát állítottunk össze, amely tartalmazza a minőségirányítás, az auditálás alapelveit, a folyamatszemplétű kérdésliszták összeállítását, az információgyűjtés módját, a megállapítások megfogalmazását és még sok más, akár az auditor személyes tulajdonságaival kapcsolatos elvárást, kommunikációs tréninget.

A rendszer továbbfejlesztési lehetőségei

A rendszer hatályának kiterjesztése

A hivatal tevékenységének felosztásból, illetve a rendszer hatálya alá vont tevékenységekből kiindulva megállapítható, hogy a hivatal alapító okiratában rögzített alábbi három feladatra, amelyek

- a szellemi tulajdon védelmét szabályozó jogszabályok előkészítésében való részvétel,
- a szellemi tulajdon védelmére irányuló kormányzati stratégia kidolgozása és érvényesítése, az ehhez szükséges állami intézkedések kezdeményezése, illetve végrehajtása,
- a szellemi tulajdon területén folyó nemzetközi, illetve európai együttműködés szakmai feladatainak ellátása,

a rendszer hatályát első körben nem terjesztettük ki.

A rendszer továbbfejlesztése során először azt célszerű megfontolni, hogy ezekre, az alaptevékenység körébe tartozó, ámde nem állandó és nem is mindig önálló feladattípusokra érdemes-e kiterjeszteni a rendszert.

Egy ISO-rendszer megtervezésénél fő szempont a tevékenység termékként való értelmezése, jelen esetben a szolgáltatás tárgyának a meghatározása, továbbá kérdés, hogy meghatározható-e egyértelműen az a folyamat, amelynek során a szolgáltatás tárgyát előállítják. A szabvány folyamatszemplétű filozófiáját és az igazgatási tevékenységre való adaptálhatóság

három alapfeltételét (a tevékenység állandósíthatósága, a tevékenység szabályozható folyamattá szervezhetősége és az érdekelték, valamint az ő igényüknek azonosíthatósága) már a bevezetésben kifejtettük. Amennyiben az előbbi három alapfeltétel szerint vizsgáljuk azokat a feladatokat, amelyeket az első körben nem vontunk az ISO-rendszer hatálya alá, akkor azt mondhatjuk, hogy mivel

- ezek a feladatok nem tartoznak olyan mértékben a napi, rendszeresen végzett feladataink közé, továbbá
- nem alkotnak olyan szabályozható folyamatot, amelyben a tevékenységi lépések rendre ismétlődnek, valamint
- a folyamat bemenete, kimenete, és az
- ügyfél fogalma és igénye sem olyan egyértelmű, mint a hatósági folyamatainkban, egyelőre nem célszerű ezeket a tevékenységeket tételesen az ISO-rendszer hatálya alá vonni.

Az előttünk álló három év, ami egy tanúsítási ciklus, igen nagy feladatot ró a hivatalra, hiszen biztosítanunk kell, hogy a rendszer hatálya alá vont fő folyamatok, az irányító és feltételi folyamatok, a kézikönyvben vállalt követelmények szerint működjenek. Amennyiben viszont a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala feladatai az alapító okirat szerint az ISO-szabvány folyamatszámításába illeszthető tevékenységgel bővülnek, akkor az új tevékenység menetét, folyamatát célszerű jól kidolgozni, és ha stabilizáltuk, állandósítottuk az eljárás menetét, akkor célszerű arra gondolni, hogy bevonjuk ezt is az ISO hatálya alá. Ha új tevékenységre terjesztjük ki az ISO-t, akkor a dokumentációt át kell dolgozni, és az új tevékenység tanúsítására külön fel kell kérni a független tanúsító szervezetet. Jó megoldás lehet, ha tanúsítási ciklus végére készítjük fel az új tevékenységet a tanúsításra.

A rendszer hatálya alá tartozó folyamatok fejlesztése, tökéletesítése

Az ISO szabvány előnye, hogy megteremti azokat a kereteket, amelyekben egy szervezet folyamatosan tökéletesítheti tevékenységét az érdekelték igényeinek minél magasabb szintű kielégítése érdekében. A hivatal a rendszer bevezetése során megtervezte azon alaptevékenységeinek folyamatait, amelyekre kiterjesztette a szabvány követelményeit. A szabályozhatóság érdekében megterveztük azt is, hogy mit, hol szeretnénk mérni egy folyamaton belül. A folyamatba épített minőségellenőrző pontok helyét ugyan egyértelműen meghatároztuk, azonban magát az ellenőrzés módszerét a rendszer kialakítása során nem dolgoztuk ki. Ezt minden szakterületnek – folyamatfejlesztésként – önállóan kell kimunkálnia, hiszen ez területenként eltérő megoldást, kapacitást kíván.

Nagyon fontos folyamatfejlesztési kérdés a folyamatok racionalizálása. A működés során meg kell állapítani, hol van a folyamatban redundancia, pl. felesleges lépés, dupla szabályozás, feleslegesen elhelyezett mérőpont. Ezzel szemben azt is meg kell állapítani, hogy hol van valamiféle hiány a folyamatban, rendelkezünk-e a folyamat teljesítményének mérésére szolgáló feltételekkel (pl. az elektronikus nyilvántartási rendszer alkalmas-e a statisztikai és az

átfutási idő mutatóinak kinyerésére), vagy milyen irányú ügyviteli fejlesztésre van szükség.

A folyamatfejlesztés kapcsán célszerű megemlíteni, hogy a folyamatba épített mutatók, azon túl, hogy a folyamat teljesítményének mérésére szolgálnak, alapját képezhetik az ügyintéző egyéni teljesítményértékelésének is. Mivel minden ügyet egy adott folyamatleírás szerint kell lefuttatni, és a folyamatokat úgy alakítottuk ki, hogy a mennyiségi, minőségi mutatók és az átfutási idő paraméterei mérhetőek legyenek, ezzel egyben megteremtettük az ügyintéző teljesítményének ugyanilyen paraméterek alapján való értékelési lehetőségét is. Szakterületi fejlesztési kérdés, hogy hogyan dokumentáljuk, honnan, hogyan mutatjuk ki, milyen struktúrában összesítjük ezeket a paramétereket, és hogyan vezetjük vissza az ügyintézőre.

Szintén folyamatfejlesztési kérdés a folyamatok végrehajtása során felhasznált előíró jellegű dokumentumok (mintalevelek) folyamatos aktualizálása. A jogszabályváltozás időbeni átvezetése egyrészt a folyamatleírásokban, másrészt az ügyfélhez kimenő döntésekben elengedhetlen követelmény.

ÖSSZEFOGLALÁS

A hivatal 2007–2010 közötti időszakra vonatkozó stratégiájának fő elemét képezte az ügyfelek differenciált igényeinek magas szintű kielégítése, az ügyfélbarát szabályozás, a minőségi szolgáltatást nyújtó, hatékony hivatal működtetése. Ennek érdekében vezette be és tanúsította 2010-ben a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala az ISO 9001-es minőségirányítási és az ISO 27001-es információbiztonság-irányítási integrált rendszert. A rendszer bevezetését komoly szakmai előkészítő munka előzte meg, áttekintettük a hivatal teljes tevékenységét, megvizsgáltuk a minőségirányítási szabvány tevékenységünkre való adaptálhatóságának lehetőségét, koncepciót dolgoztunk ki a rendszer kialakítási módjára. Az előkészítés során szerzett hazai és nemzetközi tapasztalatok alapján a hivatal vezetése úgy döntött, hogy nem csupán az ISO 9001 minőségirányítási, hanem ezzel párhuzamosan az ISO/IEC 27001 információbiztonság-irányítási rendszert is kiépíti, tehát a két szabvány követelményeit öszszesítő integrált rendszert épít ki és vezet be.

A rendszerépítésre egy fő függetlenített vezetővel és társított munkakörben közreműködő hivatali munkatársakkal projekt jött létre. A projekt munkáját külső tanácsadó segítette. A projekt feladata olyan szintű integrált irányítási rendszer kialakítása, bevezetése és működtetése volt, amely alkalmas a tanúsíttatásra és a tanúsított rendszerben való működésre.

A kiépített rendszert 2010. augusztus elsején léptettük hatályba, és ezzel kezdetét vette a tanúsítást megelőző „próbaműködés”. A tesztidőszakban belső felülvizsgálatot hajtottunk végre, ahol már feltérképeztük az esetleges gyenge pontjainkat, majd a vezetőségi átvizsgálás keretében meghatároztuk azokat a feladatokat, amelyekkel a feltárt eltérések kiküszöbölhetőek voltak. A tanácsadó az előaudit alkalmával megállapította, hogy a hivatal

integrált irányítási rendszere készen áll a tanúsításra, álláspontja szerint megfelel minden vállalt szabványkövetelménynek.

Ezt követően a nemzetközi akkreditációval rendelkező, svájci székhelyű, az igazgatásban nagy tapasztalattal rendelkező SGS Hungária Kft. végezte el a tanúsító auditot.

A tanúsítvány értelmében a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala 2011. januártól tanúsított integrált irányítási rendszerben végzi tevékenységét, amelynek során megfelel az ISO 9001:2008 minőségirányítási és az ISO/IEC 27001:2005 információbiztonság-irányítási szabvány követelményeinek. A hivatal a tanúsítvány birtokában elkötelezte magát a szisztematikus fejlesztés, a folyamatos tökéletesítés mellett.

A tanúsítással tehát nem befejeződött, hanem elkezdődött egy olyan folyamat a hivatal életében, amelyben a rendszer fenntartása, működtetése, fejlesztése talán még több erőfeszítést kíván, mint a rendszer bevezetése. Az irányítási rendszer fenntartásának alapfeltétele ugyanis a rendszer állapotának szinten tartása, illetve folyamatos tökéletesítése, amit a tanúsító szervezet évente felül fog vizsgálni. A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala az ISO-tanúsítvány megszerzésével vállalta, hogy a vonatkozó szabványkövetelményeknek megfelelően tartja fenn, működteti az ISO integrált irányítási rendszert.