



# **Patendiameti juhtimissüsteemi käsiraamat**

## Käsiraamatu sissejuhatus

Juhtimissüsteemi käsiraamat on mõeldud meie töötajatele sisemisest töökorraldusest ülevaate andmiseks ja organisatsiooni kui terviku toimimise mõistmiseks.

Käsiraamat ei sisalda kasutatavate kordade, juhendite jm tekste, vaid annab lühikese ülevaate, kuidas on üks või teine valdkond Patendiameti juhtimissüsteemis lahendatud. Küll aga sisaldab käsiraamat viiteid dokumentidele, mis aitavad töötajatel vajaliku korra, juhendi või eeskirja kiiresti ja vaevata üles leida.

Käsiraamatu aluseks on [Patendiameti protsesside üldskeem](#). Juhtimissüsteemi arendamisel on lähtutud ISO 9001:2015 nõuetest.

## Käsiraamatu sisukord

Käsiraamatu sissejuhatus .....	2
1. Patendiameti põhiprotsessid .....	5
1.1. Taotluste menetlemisega seonduvad protsessid .....	5
1.1.1. Taotluste vastuvõtmisega seonduvad protsessid .....	5
1.1.2. Eelmenetluse läbiviimisega seonduvad protsessid.....	6
1.1.3. Ekspertiisi läbiviimisega seonduvad protsessid.....	6
1.1.4. Registrisse kandmisega seotud protsessid.....	7
1.2. Valdkonna huviliste teavitamise protsessid.....	7
1.2.1. Teavituste kava väljatöötamine.....	7
1.2.2. Teavituste kava elluviimine (teavitused, väljaanded, üritused) .....	7
1.2.3. Teavituste tagasiside kokkuvõtte läbiarutamine .....	8
2. Põhiprotsessi toetavad protsessid .....	8
2.1. Hankimine .....	8
2.1.1. Hangete korraldamine .....	8
2.1.2. Väikeostuna hankimine .....	8
2.1.3. Ostutellimuste tegemine ja vastuvõtmine .....	9
2.2. Rendipindade haldamine, põhitegevuseks vajaliku keskkonna ja turvalisuse tagamine.....	9
2.2.1. Kontoriruumide korrashoid ja valve .....	9
2.2.2. Protsesside toimivuse keskkonna tagamine .....	10
2.3. Infosüsteemide toimimise tagamine .....	10
2.3.1. IT-seadmete, võrgu ja töövahendite toimivana hoidmine .....	10
2.3.2. Tarkvara toimivana hoidmine ja failide säilitamine .....	10
2.4. Seire ja analüüsimine .....	11

2.4.1.	Teenuste nõuetele vastavuse seire ja analüüsimine .....	11
2.4.2.	Klientide ja väliste osapoolte rahulolu uurimine.....	12
2.4.3.	Osalemine uuringutes.....	12
2.4.4.	Andmete ja aruannete analüüsimine.....	12
2.5.	Ebakõlade käsitlemine ja parendustegevused .....	13
2.5.1.	Ebakõlad ja nende käsitlemine .....	13
2.5.2.	Parendustegevused .....	15
2.6.	Rahvusvaheline koostöö .....	15
2.6.1.	Euroopa Patendiorganisatsioon ja Euroopa Patendiamet (EPO).....	15
2.6.2.	Euroopa Liidu Intellektuaalomandi Amet (EUIPO) .....	16
2.6.3.	Maailma Intellektuaalomandi Organisatsioon (WIPO).....	16
3.	Juhtimissüsteemi tervikuna toetavad protsessid .....	17
3.1.	Eestvedamine .....	17
3.1.1.	Juhtkonna eestvedamine, pühendumus ja kliendikesksus.....	17
3.1.2.	Kvaliteedialased juhtpõhimõtted .....	17
3.1.3.	Riskid ja võimalused ning arengu eesmärgid .....	18
3.1.4.	Ressursside hankimine .....	18
3.1.5.	Kohustused/volitused.....	18
3.1.6.	Juhtkonnapoolne ülevaatus.....	19
3.1.7.	Muudatuste planeerimine .....	20
3.2.	Personalijuhtimine, töötajate arendamine .....	20
3.2.1.	Töötajate valik ja värbamine .....	20
3.2.2.	Töötajate arendamine.....	21
3.2.3.	Kompetentsi puudutava teabe säilitamine.....	21
3.2.4.	Teadlikkuse tagamine.....	21
3.2.5.	Töötajate lahkumine.....	21
3.3.	Teadmuse juhtimine.....	22
3.4.	Kommunikatsioon ja avalikud suhted.....	22
3.4.1.	Asutusesisene teabevahetus.....	22
3.4.2.	Otsesuhtluse kanalid.....	23
3.4.3.	Skype'i kasutamine .....	23
3.4.4.	Meililistide kasutamine.....	23

3.4.5.	Koosolekute läbiviimine .....	23
3.4.6.	Teabe talletamine .....	24
3.4.7.	Teabevahetus asutuseväliste osapooltega .....	24
3.4.8.	Koduleht jt avalikkusele nähtavad kanalid .....	24
3.4.9.	Suhtlemine avalikkusega .....	24
3.4.10.	Infoväljaanded .....	25
3.4.11.	Kommunikatsiooniplaan .....	25
3.5.	Haldus- ja menetlusedokumentide haldamine .....	25
3.5.1.	Dokumendihaldus .....	25
3.5.2.	Tõendusdokumentide haldus .....	25
3.6.	Juhtimissüsteemi siseauditite läbiviimine .....	25
3.7.	Eelarvestamine ja finantsjuhtimine * .....	26
3.8.	Juhtimissüsteemi toimimise tagamine .....	26
3.8.1.	Patendiameti visioon .....	27
3.8.2.	Patendiameti missioon .....	27
3.8.3.	Organisatsiooni kontekst ja huvipooled .....	27
	Sisemised ja välised teemad .....	27
	Olulised huvipooled .....	27
3.8.4.	Juhtimissüsteemi käsitusala .....	28
3.8.5.	Juhtimissüsteemi välistused .....	28
4.	Patendiameti protsesside üldskeem .....	29

## 1. Patendiameti põhiprotsessid

Patendiameti põhiprotsessid jagunevad järgmiste protsesside vahel:

- 1) taotluste menetlemisega seonduvad protsessid,
- 2) valdkonna huviliste teavitamise protsessid.

### 1.1. Taotluste menetlemisega seonduvad protsessid

Peatüki haldurid: registriosakonna juhataja, kaubamärgiosakonna juhataja, patendiosakonna juhataja  
Taotluste menetlemisega seonduvad protsessid koosnevad üldistatult järgmistest sammudest:

- 1) taotluste vastuvõtmine,
- 2) eelmenetlus,
- 3) ekspertiisi läbiviimine,
- 4) registrisse kandmine.

Taotluste menetlemisega seonduvad protsessid on suunatud taotlejate/omanike või nende esindajate taotluste nõuetekohasele menetlemisele. Protsesside oodatavaks tulemuseks on otsuste vastuvõtmine, registrikannete tegemine ning taotlejate rahulolu protsesside läbiviimisega.

Patendiamet tegeleb tööstusomandile õiguskaitse saamise taotluste vastuvõtmise ja menetlemisega (patent (sh täiendava kaitse), kasulik mudel, kaubamärk, disainilahendus, geograafiline tähis). Ülevaade taotluste menetlemisega seonduvatest olulisematest sammudest on esitatud [Taotluste käsitlemise protsessiskeemil](#). Taotluste vastuvõtmise alusnõuded on sätestatud õigusaktides, rahvusvahelistes lepingutes jm nõudeid kehtestavates dokumentides. Üldjuhul on skeemil esitatud protsessietappide kohta koostatud ka vastava etapi tegevusi iseloomustav menetlusjuhis, mis selgitab, mida vastavat liiki taotluse puhul peab silmas pidama ja kuidas käituma.

Viidatud protsesside läbiviimiseks on kindlaks määratud osalevate isikute kompetentsikriteeriumid. Peamiseks seire sisuks on kuupäevade jälgimine, ekspertiis ja tehnikataseme otsingu puhul ka vastavasisuliste andmebaaside ja andmete varasema avaldamise seire.

Sisuliselt on kõik taotlustega seonduvad protsessid seotud kliendi või organisatsiooniväliste tarnijate omandi käsitlemisega. Patendiamet hoolitseb selle eest, et see omand ei kaoks, ei kahjustuks või ei muutuks mõnel muul viisil kasutuskõlbmatuks meie protsesside raames. Me käsitleme omandina vaid teavet (intellektuaalset loomingut) ja ei võta vastutavale hoiule taotlustega seonduvaid ega taotlejate esemeid. Mistahes probleemi tekkimisel kliendi/taotleja intellektuaalse loominguga informeeritakse sellest kohe klienti/taotlejat kirjalikult taasesitataval viisil.

Kogu protsess, alates taotluse esitamisest kuni vastavalt loomule kas registrisse kandmise ja avaldamise või tagasilükkamise otsuse või menetluse lõpetamise teateni, on jälgitav andmebaasi kannete või vastavasisulistel vormidel andmete ja tegevuste talletamise kaudu. Teenuse üleandmiseks (väljastamiseks) loetakse vastavalt taotluse loomule kas registrisse kandmist ja avaldamist koos vastavasisulise teavitusega või menetluse lõpetamise teate või tagasilükkamise otsuse edastamist. Asjakohane teave säilitatakse.

#### 1.1.1. Taotluste vastuvõtmisega seonduvad protsessid

Peatüki haldur: registriosakonna juhataja

Patendiamet suhtleb organisatsiooniväliste klientidega (nt taotlejad, omanikud) ja nende esindajatega peamiselt taotluste vastuvõtmise ja sellele järgneva menetluse käigus, samuti nõustamise ja teavituspäevade kaudu. Samas on taotluste vastuvõtmine ja nõustamine-teavitused selgelt eristatud. Nõustamisel ja teavitamisel ei võta Patendiamet kohustusi väliste osapoolte ees. Samuti ei võta Patendiameti töötajad nõustamise ja teavitusürituste käigus vastutavale hoiule kliendi/taotleja omandit (ei intellektuaalset loomingut ega muud vara).

Taotluste vastuvõtmisel ei ole lubatud viia läbi sisulist nõustamist. Küll aga selgitatakse vajadusel, milliseid vorme tuleb kasutada, millised on protsessi edasised sammud, kuidas toimub kaebuste/vaiete käsitlemine. Tähtaegade osas järgime kehtestatud reegleid. Me ei võta taotlejate ees täiendavaid kohustusi.

Nõustamine võib toimuda suuliselt või kirjalikult. Taotluste vastuvõtmine eeldab taotluse esitamist kas elektrooniliselt või paberil. Taotlused peavad olema esitatud taasesitamist võimaldaval kujul. Suulisi taotlusi ei menetleta.

Taotluse esitamisel viiakse läbi taotluse miinimumnõuete täitmise kontrolli ja nende täitmisel võetakse taotlus menetlusse. Puuduste tuvastamisel saadetakse taotlejale teade puuduste kõrvaldamiseks koos tähtaegade määramisega. Kui taotleja soovib nõustamist, siis vajadusel lepatakse eraldi kokku nõustamisaeg. Taotluse muutmisel lähtutakse samuti kindlastest reeglitest. Kõik muudatused ja seonduv suhtlus talletatakse.

Suhtlemisel klientidega lähtutakse õigusaktides sätestatud reeglitest. Seoses Patendiameti töö eripärade ja õigusaktides sätestatud piirangutega kuulub süsteemselt talletamisele vaid taotluse menetlemisega seonduv suhtlus. Nõustamiste, teavitusürituste jms käigus käsitletud teave ei kuulu säilitamisele.

Taotluste vastuvõtmise protsessid on üldistatult seotud taotluse nõuete täidetuse kontrollimise, registreerimise ja vajadusel asjakohasesse menetlusse suunamisega. Taotluste vastuvõtmise alusnõuded on sätestatud õigusaktides, rahvusvahelistes lepingutes jm nõudeid kehtestavates dokumentides. Üldjuhul on skeemil esitatud protsessietappide kohta koostatud ka vastava etapi tegevusi iseloomustav menetlusjuhis, mis selgitab, mida vastavat liiki taotluse puhul peab silmas pidama ja kuidas käituma.

Ülevaade eri liiki taotluste vastuvõtmise sammudest on esitatud [Taotluste käsitlemise protsessiskeemil](#). Parema ülevaatlikkuse huvides on registriosakonna tegevused markeeritud skeemil roosa taustaga. Teiste osakondade protsessidel taustavärvi ei kasutata. Skeemil on kirjeldatud ka see, kuidas käituda nõuetele mittevastavate taotluste ja/või lõivu tasumata jätnud taotleja korral.

### 1.1.2. **Eelmenetluse läbiviimisega seonduvad protsessid**

Peatüki haldurid: kaubamärgiosakonna juhataja ja patendiosakonna juhataja

Vastavalt taotluse loomule suunatakse nõuetekohased taotlused vastavasisulise eelmenetluse või menetluse läbiviimisse.

Ülevaade taotluste eelmenetluse või menetlusega seotud sammudest on esitatud [Taotluste käsitlemise protsessiskeemil](#). Patenditaotluse ja kasuliku mudeli menetluse kohta on koostatud ka alamprotsesside skemaatilised kirjeldused (need protsessid on skeemil tähistatud plussmärgiga). Skeemil ja alamskeemidel on kirjeldatud ka see, kuidas käituda nõuetele mittevastavate taotluste ja/või lõivu tasumata jätnud taotleja korral.

Taotluste eelmenetluse ja/või menetluse alusnõuded on sätestatud õigusaktides, rahvusvahelistes lepingutes jm nõudeid kehtestavates dokumentides. Üldjuhul on skeemil esitatud protsessietappide kohta koostatud ka vastava etapi tegevusi iseloomustav menetlusjuhis, mis selgitab, mida vastavat liiki taotluse puhul peab silmas pidama ja kuidas käituma.

### 1.1.3. **Ekspertiisi läbiviimisega seonduvad protsessid**

Peatüki haldur: kaubamärgiosakonna juhataja ja patendiosakonna juhataja

Vastavalt taotluse loomule suunatakse nõuetekohased taotlused vajadusel ekspertiisi.

Ülevaade, milliste taotluste puhul on vaja läbida ekspertiis, on esitatud [Taotluste käsitlemise protsessiskeemil](#). Patenditaotluse ekspertiisi kohta on koostatud ka alamprotsessi skemaatiline kirjeldus (see protsess on skeemil tähistatud plussmärgiga). Skeemil ja alamskeemil on kirjeldatud ka see, kuidas käituda nõuetele mittevastavate taotluste ja/või lõivu tasumata jätnud taotleja korral.

Taotluste ekspertiisi läbiviimise alusnõuded on sätestatud õigusaktides, rahvusvahelistes lepingutes jm nõudeid kehtestavates dokumentides. Üldjuhul on skeemil esitatud protsessietappide kohta koostatud ka vastava etapi tegevusi iseloomustav menetlusjuhis, mis selgitab, mida vastavat liiki taotluse puhul peab silmas pidama ja kuidas käituma.

#### 1.1.4. **Registrisse kandmisega seotud protsessid**

Peatüki haldur: registriosakonna juhataja

Vastavalt taotluse loomule kantakse nõuetekohased taotlused registrisse, väljastatakse asjakohane tunnistus ja avaldatakse asjakohane teave ka valdkondlikus ametlikus väljaandes (nt patendi (sh täiendava kaitse) või kasuliku mudeli avaldamine Eesti Patendilehes / Eesti Kasuliku Mudeli Lehes, kaubamärgi avaldamine Eesti Kaubamärgilehes või tööstusdisainilahenduse avaldamine Eesti Tööstusdisainilahenduse Lehes).

Ülevaade registrisse kandmisega seonduvatest protsessidest on esitatud [Taotluste käsitlemise protsessiskeemil](#). Skeemil on kirjeldatud ka see, kuidas käituda nõuetele mittevastavate taotluste ja/või lõivu tasumata jätnud taotleja korral. Parema ülevaatlikkuse huvides on registriosakonna tegevused markeeritud skeemil roosa taustaga. Teiste osakondade protsessidel taustavärvi ei kasutata.

Taotluste registrisse kandmise alusnõuded on sätestatud õigusaktides, rahvusvahelistes lepingutes jm nõudeid kehtestavates dokumentides. Üldjuhul on skeemil esitatud protsessietappide kohta koostatud ka vastava etapi tegevusi iseloomustav menetlusjuhis, mis selgitab, mida vastavat liiki taotluse puhul peab silmas pidama ja kuidas käituma.

### 1.2. **Valdkonna huviliste teavitamise protsessid**

Selleks, et pakkuda huvilistele võimalusi saada asjakohast teavet Patendiameti valdkonda puudutava kohta, korraldatakse teabe jagamiseks mõeldud üritusi (nt teabepäevad, seminarid, ümarlauad jms). Loomulikult aitavad teavitamisele kaasa ka kodulehel jm kanalites teabe jagamine (vt ptk „[Kommunikatsioon ja avalikud suhted](#)“) ja osalemine rahvusvahelistes projektides (vt ptk „[Rahvusvaheline koostöö](#)“).

Valdkonna huviliste teavitamise protsessid koosnevad üldistatult järgmistest sammudest:

- 1) [teavituste kava väljatöötamine](#),
- 2) [teavituste kava elluviimine](#) (teavitused, väljaanded, üritused),
- 3) [teavituste tagasiside kokkuvõtte läbiarutamine](#).

#### 1.2.1. **Teavituste kava väljatöötamine**

Peatüki haldur: kommunikatsioonijuht

Valdkonna huvilistele teabe pakkumiseks valmistatakse ette teavituste kava. Kava koostamisel arvestatakse võimalusel eelnevatelt üritustelt, aga ka eri liiki suhtluse käigus saadud tagasisidet ja ettepanekuid. Programmi kirjeldusega püüame tabada sihtgrupi ootusi (eelneva tagasiside ja ootuste põhjal). Kuna tegemist ei ole koolitustega, ei võta Patendiamet endale lepingulisi kohustusi programmi läbiviimise osas. Teavituste kava on osa kommunikatsiooniplaanist.

#### 1.2.2. **Teavituste kava elluviimine (teavitused, väljaanded, üritused)**

Peatüki haldur: kommunikatsioonijuht

Vastavalt ettevalmistatud teavituste kavale Patendiamet

- 1) valmistab ette ja saadab teavitusi (vt [kommunikatsiooniplaani dokument](#));
- 2) valmistab ette ja avaldab väljaandeid, nt:
  - a) perioodilised väljaanded
    - i. Eesti Patendileht
    - ii. Eesti Kasuliku Mudeli Leht

- iii. Eesti Kaubamärgileht
- iv. Eesti Tööstusdisainilahenduse Leht,
- b) metoodilised väljaanded
  - i. väljaanded leiutistest
  - ii. väljaanded kaubamärgist
  - iii. väljaanded tööstusdisainilahendusest,
- c) aastaraamatud,
- d) väljaanded koostöös EUIPOga,
- e) videod;
- 3) korraldab teavitusüritusi, sh ümarlauad patendivolinikega (vt täpsemalt ptk „[Kommunikatsioon ja avalikud suhted / koosolekute läbiviimine](#)“).

Täpsem ülevaade läbiviidavatest teavitustest on vastava [aasta teavituste kavas](#). Väliste osapooltega suhtlemise plaan on koos asjakohase taustinfoga kirjeldatud iga aasta koostatavas [kommunikatsiooniplaani dokumendis](#), mida koostab ja täidab kommunikatsioonijuht.

### 1.2.3. Teavituste tagasiside kokkuvõtte läbiarutamine

Peatüki haldur: teabeürituste koordinaator

Teavitusürituste puhul küsitakse osalejatelt ka tagasisidet. See arutatakse ürituse läbiviimise järel läbi ja tagasisidet püütakse arvestada järgmiste ürituste ning teavituste korraldamise juures. Samuti püütakse arvestada muude kanalite kaudu saadud huvipoolte tagasisidet.

## 2. Põhiprotsessi toetavad protsessid

### 2.1. Hankimine

Peatüki haldur: peadirektori asetäitja

#### 2.1.1. Hangete korraldamine

Patendiamet lähtub hangete korraldamisel ja ostuprotsesside juures [Justiitsministeeriumi riigihangete korraldamise ja lepingute sõlmimise korras](#) sätestatud nõuetest.

Teenuste ja asjade ostmiseks osaleb Patendiamet Riigi Tugiteenuste Keskuse (RTK) poolt läbiviidavates kesketes ühishangetes juhul, kui vajalik ostumaht pole ebamõistlikult väike. Näiteks oli kantseleitarvete ostmise ühishankesse soovitatud tulla asutustel, kelle aastane kantseleitarvete maksumus ületab vähemalt 5000 eurot (km-ta summa). Korraldatavatest kesketest ühishangetest teavitab asutust RTK.

Hanke korraldaja teavitab asutust läbiviidud ühishangete tulemustest ja tingimustest ning asutus lähtub tellimuste tegemisel nimetatud tingimustest.

Võimalusel ostetakse põhitegevuse kvaliteeti mõjutavad teenused ja tooted sisse riigihangete kaudu. Hankedokumentatsioonis sätestatakse ka tarnijate hindamiskriteeriumid ja tarnijatele rakendatavate ohjemeetmete kirjeldus ning ostetavate toodete-teenuste nõuetekohase tõendamise seonduvad tegevused. Kui hanke sisuks on teenustöö, mille raames tellitakse sisse protsesse, kus väliste partnerite töötajad tegutsevad Patendiameti nimel, sätestatakse hankedokumentatsioonis ka tarnijate meeskonnaliikmete kompetentsinõuded ja koostöölepingu raames nähakse ette Patendiameti nimel tegutsevate isikute teavitamine vajaliku teadlikkuse tagamiseks. Teabevahetus pakkujatega toimub vastavalt hankedokumentatsioonis sätestatule. Sisseostetavad protsessid püütakse võimalusel lõimida asutusesiseste protsessidega.

#### 2.1.2. Väikeostuna hankimine

Kui toodete-teenuste hankimise eeldatavad maksumused jäävad alla piirmäärade, millega ei kaasne riigihangete seaduse kohaselt nõutavaid toiminguid riigihangete registris, viib asutus väikeostu ise läbi. Teenuste-toodete ostmiseks küsitakse pakkumusi (nt infovoldikud, reklaammaterjalid ja -videod,



tunnistuste kujundamine, küljendamine, trükkimine, üritusteks ruumide rentimine ja seminaride korraldamine vms). Patendiameti soovid ja nõuded esitatakse sellisel juhul pakkumuse küsimise käigus.

Sellised ostutellimused seonduvad tavaliselt projektide elluviimisega ja seetõttu säilitatakse ostutellimustega seonduv teave vastava projekti dokumentide juures. Tavaliselt küsitakse kolm pakkumust. Pakkumuste peamiseks hindamiskriteeriumiks on vastavus nõuetele ja hind. Vastavalt projekti iseloomule kasutatakse vajadusel ka teisi kriteeriume (nt kvaliteet, kiirus, seminariruumide asukoht, ruumide mahutavus vms). Pakkumuste hindamise järel koostatakse kokkuvõtte "Pakkumuse valik", mida säilitatakse vastava projekti kaustas. Selliste ostutellimuste puhul üldjuhul lepinguid ei sõlmita.

Teavitusürituste läbiviimisel kaasame sageli esinejatena ka teiste organisatsioonide esindajaid. Seminaride läbiviimisel püüame kasutada mitmeid lektoreid ja partnereid. Lektorite osas on valiku peamine kriteerium kompetentsus ja kogemus vastavas valdkonnas, võimalusel ka oskus teemat võimalikult hästi edasi anda. Sõltuvalt teavitusürituse iseloomust võib kriteeriumiks olla ka see, millistel ettevõtjatel või taotlejatel on huvitavaid juhtumeid, mida teistega jagada.

### **2.1.3. Ostutellimuste tegemine ja vastuvõtmine**

Ostutellimuste tegemine toimub vastavalt hanketingimustes ettenähtule. Teenuste ja/või toodete tellija või valdkonna vastutaja veendub, et tellitu sisu vastab meie poolt tellitule (aktsepteeritud pakkumisele). Hange korral toimub hangitu vastuvõtmine vastavalt hanketingimustes sätestatule.

Seminaridel esinemiste kohta sõlmitakse üldjuhul väliste lektoritega lepingud ja koostatakse tööde üleandmise-vastuvõtmise aktid. Seminaride puhul kasutatakse teenuse taseme hindamisel ka tagasisidelehtesid. Osalejate tagasiside kokkuvõtted (seminari aruanne) talletatakse DHSis.

Kui avastatakse kõrvalekaldeid kokkulepitust, lähtutakse [ebakõlade käsitlemise reeglitest](#).

## **2.2. Rendipindade haldamine, põhitegevuseks vajaliku keskkonna ja turvalisuse tagamine**

Peatüki haldur: KTT haldus- ja töötervishoiu spetsialist

Taristu korrashoid, keskkonna ja turvalisuse tagamine jaguneb järgmiste valdkondade vahel:

- 1) [kontoriruumide korrashoid ja valve](#);
- 2) [protsesside toimivuse keskkonna tagamine](#).

### **2.2.1. Kontoriruumide korrashoid ja valve**

Patendiameti kontor asub rendipinnal. Selle heakorra ja tehniliste süsteemide korrashoiu korraldab ning selle eest vastutab rendileandja. Koristusteenuse osutamine toimub nii, et see ei segaks meie teenuste osutamist ja oleks tagatud ruumide puhtus.

Kaabelduse ja infoturbe teemasid (IT-kommunikatsioonid) koordineerib Riigi IKT Keskus (edaspidi RIT).

Ametiruumides on tagatud tehniline valve. Ruumide valvestamine on automatiseeritud. Juurdepääs arhiiviruumidele on tagatud piiratud isikutele. Juurdepääsukaarte haldab KTT haldus- ja töötervishoiuspetsialist. Kontoritööga seonduvad turvareeglid on täpsemalt kirjeldatud [Patendiameti töökorralduse reeglites](#).

Kinnisvaraga seotud küsimuste korral tuleb pöörduda KTT haldus- ja töötervishoiuspetsialisti poole, kes korraldab küsimuste lahendamise ja vajadusel Works-süsteemi sisestamise.

### 2.2.2. *Protsesside toimivuse keskkonna tagamine*

Ruumides on tagatud tavapärase kontoritööks vajalik töökeskkond. Arhiiviruumis jälgitakse ka ruumi niiskust ja temperatuuri. Samas on tegemist indikatiivsete kontrollivahenditega, mille näitude fikseerimist ega ka seadmete kalibreerimist ei peeta vajalikuks.

Teavitussüsteemide läbiviimisel on selleks sobivate ruumidega kindlustamine üldjuhul ruumide rentimist pakkuvate organisatsioonide ülesanne, mistõttu Patendiameti töötajate esitatavad ettepanekud selles osas on üksnes soovitusliku iseloomuga.

Patendiameti ruumides läbiviidavate koolituste ja nõustamiste puhul hoolitseb Patendiamet tööks sobilike ruumide ja tingimuste olemasolu eest. Tagatavateks parameetriteks on peamiselt temperatuur, piisav õhu juurdevool ja valgustugevus. Vastavalt vajadusele tehakse teenuse osutamisel paus ja tuulutatakse kasutatavaid ruume.

### 2.3. *Infosüsteemide toimimise tagamine*

Peatüki haldur: infosüsteemide juht

Infosüsteemide toimimise tagamine jaguneb järgmiste valdkondade vahel:

- 1) [IT-seadmete, võrgu ja töövahendite toimivana hoidmine;](#)
- 2) [tarkvara toimivana hoidmine ja failide säilitamine.](#)

#### 2.3.1. *IT-seadmete, võrgu ja töövahendite toimivana hoidmine*

Patendiamet kasutab oma töös IT-seadmeid. IT-seadmete hooldamise ja korrashoiu eest vastutavad RITI töötajad. Kasutatavate seadmete ja töövahendite seisukorda jälgitakse tööprotsessi käigus ning seadmete töökindluse tagab asjakohane hooldus ja vajadusel katkiste või amortiseerunud seadmete/kuluosade väljavahetamine. IT-seadmete kulumaterjalide asendamisega tegelevad vastava ettevõtte teenuse saanud töötajad. Vajadusel tellitakse kohale hooldusfirma. Arvutitöökohaga seonduvate murede korral tuleb pöörduda IT-abi poole.

Patendiamet ei kasuta oma töös kontroll-, mõõte- ja testimisseadmeid, mis oleksid vajalikud teenuse kindlaksmääratud nõuetele vastavuse tõendamiseks. Teenuste vastavus spetsifitseeritud nõuetele on tagatud muude asjakohaste kontrollimeetoditega.

Sisemiste teenuste toimimiseks on seadistatud alusvõrk, millega on ühendatud vajalikud seadmed (arvutid, printerid jm töö- ja kommunikatsioonivahendid). Võrgu toimivana hoidmise, sh tulemüüri, viirustõrje jm süsteemide toimimise eest vastutab teenuslepingu alusel RIT.

Arvutite kasutamisega seonduvad infoturbenõuded on kirjeldatud Justiitsministeeriumi infotehnoloogia valdkonna planeerimise, juhtimise ja haldamise korras ja selle lisades:

lisa 1 – „IT-teenuste arenduste algatamine ja läbiviimine ning IT-teenuse haldamine ja lõpetamine“;

lisa 2 - „[Ministeeriumi sisevõrgu kasutamise ning IT-teenuste kasutamise õiguste andmise, muutmise ja äravõtmise ning sisevõrgu ressursside kasutamise kord](#)“;

lisa 3 – „[Teenustasemete haldamise ja talituspidevuse kord](#)“.

#### 2.3.2. *Tarkvara toimivana hoidmine ja failide säilitamine*

Patendiameti töötajate arvutitesse on paigaldatud tarkvara, mida vastava töö tegemisel on vaja. Kasutajatele on üldjuhul antud tavakasutaja õigused, kuid IT-abi keskkonna kaudu saavad kasutajad

paigaldada eelnevalt välja valitud tarkvara ja lisada oma arvutile võrguprintereid. Kui on vaja täiendavat tarkvara, tuleb pöörduda IT-abi poole.

Tarkvara uuendamine on korraldatud keskhalduse abil, mida korraldab RIT. Uuenduste paigaldamisest ja arvuti väljalülitamistest teavitatakse kasutajaid tavaliselt ette. Seiret arvutitesse paigaldatud tarkvara üle teostab teenusepakkuja.

Arvutitesse on paigaldatud viirustõrjeprogramm, mis kontrollib arvutisse salvestatavaid või arvutiga avatavaid faile viiruste suhtes ning mis kontrollib regulaarselt ka arvutisse varem salvestatud faile. Viirustõrjeprogrammi uuendused laaditakse alla regulaarselt. Arvutivõrku ühendatud arvutites toimub programmiuuenduste paigaldamine automaatselt.

Tööfailid peavad olema salvestatud kokkulepitud võrguketastele, millest on tagatud varukoopiate tegemine. Kohtarvuti kõvaketastele salvestatud failidest varukoopiaid ei tehta. Dokumendihaldus toimub DHSi keskkonnas. Ka sellesse keskkonda salvestatud failidest tehakse regulaarselt varukoopiaid. Varukoopiate tegemise eest vastutab RIT.

## **2.4. Seire ja analüüsimine**

Peatüki haldur: peadirektor

Seire, mõõtmise ja analüüsi protsessid on vajalikud, et hoida Patendiameti pakutavad teenused vastavuses kliendi, oluliste huvipoolte, õigusaktide jm meile kohalduvate nõuetega, samuti tagamaks kvaliteedijuhtimissüsteemi vastavust nõuetele ning selle järjepidevat parendamist.

Patendiamet kogub ja analüüsib andmeid järgmiste valdkondade kohta:

- 1) teenuste nõuetele vastavus;
- 2) klientide rahulolu määr;
- 3) juhtimissüsteemi tulemuslikkus ja mõjus;
- 4) planeerimise rakendamise mõjus;
- 5) riskide ja võimaluste käsitlemiseks rakendatud meetmete mõjus;
- 6) organisatsiooniväliste tarnijate tulemuslikkus;
- 7) juhtimissüsteemi parendusvajadused.

### **2.4.1. Teenuste nõuetele vastavuse seire ja analüüsimine**

Teenuste nõuetele (nii kliendi, oluliste huvipoolte kui ka õigusaktide jm nõuetele) vastavust seiratakse ja analüüsitakse regulaarselt (vt igakuine aruandlus), samuti igapäevatöö käigus, asjakohased toimingud on täpsemalt kirjeldatud [põhiprotsessi peatükkide kirjeldustes](#) ja neis viidatud dokumentides.

Samuti hinnatakse teenuste nõuetele vastavust pisteliselt läbiviidavate [juhtimissüsteemi siseauditite](#) raames. Juhtimissüsteemi siseauditite raames hinnatakse ka juhtimissüsteemi tulemuslikkust ja mõjust, planeerimise rakendamise mõjust; riskide ja võimaluste käsitlemiseks rakendatud meetmete mõjust ning juhtimissüsteemi parendusvajadusi.

Juhtimissüsteemi protsesside seire toimub peamiselt koosolekute abil. Hinnangu juhtimissüsteemi toimivusele ja seotud teemadele annab [juhtkond ülevaatus](#) raames.

Tarnijate tulemuslikkust hinnatakse regulaarselt vastavasisuliste teenuste kasutamisel. Kuna mitmetes valdkondades on tarnijate valik ja hindamine korraldatud väljaspool Patendiametit, siis anname omapoolsed kommentaarid ja hinnangud edasi Justiitsministeeriumile, RKASile jt huvipooltele, kes viivad läbi tarnijate tulemuslikkuse regulaarseid hindamisi.

#### 2.4.2. Klientide ja väliste osapoolte rahulolu uurimine

Klientide rahulolu uurimisel on oluline tagasiside talletamine töökorralduse analüüsimise ning parendamise eesmärgil. Sellega seondult kogutakse teavet klientide rahulolu kohta järgmiselt:

- 1) üldjuhul kaks korda aastas viiakse läbi ümarlaud patendivolinikega. Ümarlaua arutelu tulemused talletatakse ja registreeritakse DHSis;
- 2) üldjuhul üks kord aastas viiakse läbi kaubamärgitaotlejate / tööstusdisainilahenduste taotlejate rahulolu-uuring. Uuringu kokkuvõtte esitatakse kaubamärgiosakonna juhatajale ja juhtkonnale;
- 3) üldjuhul üks kord aastas viiakse läbi patenditaotlejate / kasuliku mudeli taotlejate rahulolu-uuring. Uuringu kokkuvõtte esitatakse patendiosakonna juhatajale ja juhtkonnale;
- 4) üldjuhul üks kord aastas viiakse läbi patendivolinike rahulolu-uuring. Uuringu kokkuvõtte esitatakse juhtkonnale;
- 5) teavitussürituste tagasiside kohta koostatakse kokkuvõtted, mis talletatakse ja registreeritakse DHSis.

Tulemused arutatakse läbi koosolekutel ja vajadusel kavandatakse asjakohased meetmed.

#### 2.4.3. Osalemine uuringutes

Seoses Patendiameti rolliga on meil võimalik osaleda uuringutes, mis võimaldab meie tulemusi kõrvutada teiste organisatsioonidega. Üldjuhul **osaleme järgmistes uuringutes**:

- 1) **töötajate pühendumus- ja tööga rahulolu-uuring** sagedusega üle-aasta
  - a) uuringufirma tutvustab uuringu tulemusi nii juhtkonnale kui ka kõikidele osakondadele,
  - b) võimalike meetmete rakendamine arutatakse läbi osakondades. Vajadusel rakendatakse ka asutuseüleseid meetmeid,
  - c) järgmiste uuringute tulemuste põhjal hinnatakse ka vahepeal rakendatud meetmete mõjusust;
- 2) iga-aastane **palgauuring**  
uuringu tulemused arutab läbi juhtkond. Asjakohased ettepanekud esitatakse Justiitsministeeriumile järgmise aasta eelarves arvestamiseks. Vahendite eraldamine sõltub ministeeriumi otsusest;
- 3) iga-aastane **Põhjamaade ja Baltimaade patendiametite võrdlusuuring**
  - a) uuring puudutab kaubamärkide, tööstusdisainilahenduste ja patentide taotlemise võtmenäitajaid. Saadame kokkulepitud näitajad uuringu koordinaatorile,
  - b) tulemused arutatakse läbi kaubamärgi- ja patendiosakonnas ning juhtkonnas ning kavandatakse asjakohased meetmed;
- 4) iga-aastane **institutsioonide usaldusväarsuse uuring**

#### 2.4.4. Andmete ja aruannete analüüsimine

Andmete analüüsimisel kasutatakse teadaolevaid metoodikaid, mille dokumenteerimise vajadus otsustatakse töö käigus. Andmete analüüsi levinud võtteks on tulemuste arutamine koosolekute ja arutelude raames, intervjuude ja analüütiliste vestluste läbiviimine kliendi esindajatega, dokumenteeritud teabe analüüsimine vms.

Koondhinnangu juhtimissüsteemi toimimise, tulemuslikkuse ja piisavuse kohta annab [juhtkond ülevaatus](#) käigus. Selle põhjal otsustatakse vajadusel asjakohaste meetmete rakendamine.

**Igas kuus** analüüsitakse järgmisi tulemusi:

- otsuste arv,
- taotluste arv,

- registrikannete arv,
- statistilised näitajad,
- tööplaani täitmise aruanne,
- eelarve täitmise kumulatiivne aruanne.

Neid näitajaid analüüsitakse regulaarselt juhtkonna koosolekul, vajadusel täpsemalt ka osakondade koosolekul. Aruannete ettevalmistamise korraldavad osakondade juhid.

**Igas kvartalis** analüüsitakse iga osakonna tegevusaruannet.

**Kaks korda aastas** analüüsitakse menetlusaega.

**Kord aastas** analüüsitakse järgmisi tulemusi/aruandeid:

- **tööplaani täitmise aruanne**, mis esitatakse lisaks sisemisele analüüsimisele ka Justiitsministeeriumile;
- **Patendiameti aastaaruanne**, mis kajastab olulisemaid näitajaid, sh võrdluses eelnevate perioodidega.

Aruanded arutatakse läbi ka juhtkonna koosolekul, vajadusel täpsemalt valdkonnapõhistel koosolekul.

**Kord aastas** esitatakse WIPOle nõutav aruanne, mille tulemused kajastatakse kord aastas ilmuvates väljaannetes „Global Innovation Index“ ja „World Intellectual Property Indicators“. Nimetatud väljaannetes kõrvutatakse Patendiameti tulemusi maailma teiste sarnaste organisatsioonidega. Tulemused arutatakse juhtkonna koosolekul läbi ja vajadusel kavandatakse asjakohased meetmed.

## **2.5. Ebakõlade käsitlemine ja parendustegevused**

Peatüki haldur: peadirektor

### **2.5.1. Ebakõlad ja nende käsitlemine**

Patendiametis käsitletakse ebakõladena järgmisi juhtumeid:

- 1) negatiivne tagasiside taotlejalt või tema esindajalt, sh nt
  - a) kaebus süsteemi andmete sisestamise kohta,
  - b) selgitustaotlus (taotleja ei saanud aru),
  - c) pahameeleavaldus,
  - d) telefonitsi/e-kirjaga/kirjalikult esitatud negatiivne tagasiside,
  - e) kodulehe vormide kaudu edastatav negatiivne tagasiside,
  - f) vaidlustusavaldus (käsitletakse apellatsiooniprotsessis);
- 2) taotlejaga seonduvad eksimused, nt
  - a) taotlemisel vale vormi kasutamine,
  - b) taotlejapoolsete toimingute tegemata jätmine (nt ei esita vajalikke andmeid, jätab lõivud tasumata vms);
- 3) avastatud eksimused menetlusprotsessis, nt
  - a) vigase dokumendi väljastamine,
  - b) valel ajal välja saadetud dokumendid;
- 4) infolekked;
- 5) sisereeglite rikkumine;
- 6) IT-tõrked, nt
  - a) andmebaasidesse ei ilmu andmed,

- b) e-kanalist tulnud e-taotluse kadumine;
- 7) juhtimissüsteemi siseauditite käigus tuvastatud ebakõlad.

Kokkuleppeliselt ei käsitleta ebakõladena sotsiaalmeedias kajastatud negatiivset tagasisidet ega ka vihakirju (ebaviisaka ja ebakonstruktiivse sisuga kirju).

Üldjuhul korraldatakse ebakõla ja selle lahendamise asjakohane dokumenteerimine, sh meetmete üle otsustanud isikute tuvastamine DHSis. Järgnevalt on tegevused täpsemalt lahti kirjutatud.

**Taotlejalt või tema esindajalt negatiivse tagasiside saamise korral** toimitakse järgmiselt:

- 1) kui negatiivset tagasisidet antakse konsultatsiooni või telefonivestluse käigus, annab tagasiside saaja taotlejale asjakohaseid selgitusi, vajadusel saadab teabe vastuvõtja asjakohase kokkuvõtte ka DHSis registreerimiseks;
- 2) tagasiside saaja suunab kirjalikult saadud negatiivse tagasiside vajadusel koos asjakohaste lisaselgitustega RTK DHSi spetsialistile sisestamiseks koos edasise töövoogu ettepanekuga;
- 3) RTK spetsialist registreerib tagasiside DHSis ja suunab selle viidatud isikutele täitmiseks;
- 4) viidatud isikud selgitavad välja rahulolematuse põhjuse ja korraldavad asjakohaste meetmete rakendamise ning kajastamise DHSis ja vajadusel taotlejale vastamise.

Kui negatiivne tagasiside seondub:

- 1) vaide esitamisega, käsitletakse seda apellatsiooniprotsessi raames (vastavalt [tööstusomandi apellatsioonikomisjoni põhimääruses](#) sätestatud korrale);
- 2) ametliku kirja esitamisega, koostatakse ja saadetakse sellele ka ametlik kirjalik vastus.

**Taotlejaga seotud eksimuste korral** toimitakse vastavalt taotluse käsitlemise protsessiskeemil kirjeldatud sammudele.

**Menetlusprotsessis avastatud ebakõlade korral** toimitakse järgmiselt:

- 1) avastaja suunab ebakõla RTK spetsialistile, märkides teema real „menetlustõrge“ ning kirjutades sisu lühidalt ja arusaadavalt ebakõla/parendusvõimaluse sisu ning töövoogu ettepanek ja tähtaeg;
- 2) avastaja annab sellest vajadusel teada vahetule juhile.

**IT-ga seonduvate tõrgete korral** toimitakse järgmiselt:

tõrke avastaja toimib nii, nagu on kirjas „[Arvutikasutaja meelespea](#)“ punktis „Pöördumine IT-abisse“. Sisemiselt eristatakse kahte liiki IT-tõrkeid:

- 1) kasutajaga (nt arvuti, printeri vms) seotud:
  - a) IT-probleemi avastamisel selgitatakse välja probleemi olemus; kui see on kasutajaga seotud, siis annab probleemi käsitleja kasutajale suuniseid, kuidas probleem lahendada;
  - b) selliste juhtumite sisu me üldjuhul DHSis ei registreeri;
- 2) süsteemi ja andmebaasi tõrgetega seotud, tõrke avastaja annab sellest teada infosüsteemide juhile, kes
  - a) viib läbi esmase uurimise ja rakendab esmaseid meetmeid,
  - b) otsustab, kas seda on põhjust edasi käsitleda – kui jah, registreerib tõrked Jira keskkonnas, mida haldab RIK; kui ei, siis lõpetab tõrke edasise käsitlemise.

Kui tõrke käsitlemine suunatakse RIKi, tegelevad edasise menetlemisega (sh prioriteetsuse määramise ja dokumenteerimisega) RIKi töötajad. Pärast tõrke lahendamist vaatab infosüsteemide juht lahenduse üle ja lahenduse sobivuse korral sulgeb probleemi.

**Infolekete korral** toimitakse järgmiselt:

- 1) avastaja teavitab lekkest andmekaitse spetsialisti (vt [koduleht](#));
- 2) andmekaitse spetsialist otsustab edasised tegevused ja korraldab nende dokumenteerimise.

**Sisereeglite rikkumise korral** toimitakse järgmiselt:

- 1) avastaja teavitab rikkumisest oma vahetat juhti;
- 2) vahetu juht otsustab edasised tegevused ja korraldab ka nende dokumenteerimise.

**Juhtimissüsteemi siseauditite käigus tuvastatud ebakõlade** korral toimitakse vastavalt peatükile „[Siseauditite läbiviimine](#)“.

### 2.5.2. *Parendustegevused*

Tavaliselt kord kvartalis teeb RTK spetsialist DHSist väljavõtte registreeritud ebakõlade kohta ja esitab selle arutamiseks juhtkonna koosolekule. Juhtkonna koosolekul arutatakse kokkuvõtte läbi ja otsustatakse, kas ebakõlade hulgas leidub selliseid üksikjuhtumeid või korduva iseloomuga ebakõlasid, mille osas tuleb käivitada juurpõhjuste analüüs ning nende kõrvaldamisele suunatud tegevused.

Kui otsustatakse käivitada ebakõlade juurpõhjuste analüüs, määratakse koosolekul vastutav isik, kes kutsub kokku meeskonna ja korraldab edasised tegevused. Tavaliselt toimub põhjuste analüüsimine ja meetmete väljatöötamine koosolekutel. Vajadusel selliste koosolekute sisu protokollitakse. Koosolekutel antakse ka esmane hinnang rakendatud meetmete mõjususele. Vajadusel ajakohastatakse ka riskide ja võimaluste määratlusi ning viiakse sisse asjakohased muudatused juhtimissüsteemis.

Hinnang rakendatud korrigeerivate tegevuste mõjususe ning juhtimissüsteemi sobivuse, piisavuse ja mõjususe kohta antakse juhtkonna ülevaatus käigus (vt alampeatükk „[Juhtkonnapoolne ülevaatus](#)“). Ühtlasi püstitatakse seal juhtimissüsteemi parendamisega seonduvad eesmärgid ja suunatakse parendustegevuste elluviimist.

## 2.6. *Rahvusvaheline koostöö*

Peatüki haldur: peadirektor

Patendiamet teeb koostööd mitmete rahvusvaheliste organisatsioonidega. Kõige tihedam suhtlus käib Põhjamaade ja Balti riikidega.

Soome Patendi- ja Registrivalitsusega (PRH) toimub koostöö 15. aprillil 1992 alla kirjutatud koostööprotokolli alusel. Selle raames toimuvad regulaarsed kohtumised Soome ja Eesti ametites, ühised koolitused, kogemuste vahetamine infosüsteemide loomisel jms. Läti ja Leeduga toimub igapäevane suhtlus ja telefoninõupidamised. Koostöö Soome, Leedu, Läti ja Eesti patendiametite vahel toimub 5. detsembril 2006 allkirjastatud vastastikuse mõistmise memorandumil alusel.

### 2.6.1. *Euroopa Patendiorganisatsioon ja Euroopa Patendiamet (EPO)*

Eesti ühines 1. juulil 2002 Euroopa patendikonventsiooniga (EPC) ja on samast ajast Euroopa Patendiorganisatsiooni täisliige. Patendiameti esindajad osalevad Euroopa Patendiorganisatsiooni haldusnõukogu (*Administrative Council*), eelarve- ja finantskomitee ning patendiõiguse komitee töös ja mitmesuguste töögruppide töös. Haldusnõukogu ja komiteede töö raames toimub tihe koostöö Põhjamaade ja Baltimaade patendiametitega.

Patendiameti ja Euroopa Patendiorganisatsiooni (EPO) vaheline koostöö on reguleeritud EPO strateegilise plaaniga, mis koosneb sisulistest koostööprojektidest ning hõlmab muu hulgas järgmisi valdkondi:

- 1) koolitus,
- 2) patendivolinike kutseksamiks valmistumine (Eesti patendivolinikud, kes taotlevad Euroopa patendivoliniku kutset),
- 3) ühtsete infosüsteemide ja registrite arendamine,
- 4) andmekvaliteedi tagamine,
- 5) ühine Euroopa patendiandmebaas Espacenet,
- 6) patendialase teadlikkuse tõstmiseks suunatud ürituste korraldamine (sh väljaanded),
- 7) patendiklassifikatsioonialane koostöö (*Cooperative Patent Classification at National Offices*),
- 8) Euroopa patendikoostöövõrgustikus osalemine (*European Patent Network*),
- 9) osalemine töögruppides.

Patendiamet teeb koostööprogrammide raames igapäevast tihedat koostööd EPO struktuuriüksustega. Patendiekspertiisi tegemisel kasutatakse EPO andmebaase ja EPO ekspertiisjuhendeid. Pidevalt täiendatakse EPO andmebaase Eestis välja antud patentide ja kasulike mudelite andmetega. Patendiamet lähtub koostöös EPOga tasakaalustatud tööjaotusest. Euroopa patendivõrgustiku (*European Patent Network*) raames teeb Patendiamet standard- ja eriottinguid Eesti ja teiste riikide ettevõtjatele.

#### 2.6.2. **Euroopa Liidu Intellektuaalomandi Amet (EUIPO)**

1. mail 2004 ühines Eesti Vabariik Euroopa Liidu kaubamärkide kaitse ja tööstusdisainilahenduste kaitse süsteemidega. Ühinemine tõi kaasa ühenduse kaubamärkide ja ühenduse disainilahenduste automaatse jõustumise Eesti territooriumil. Patendiameti esindajad osalevad EUIPO haldusnõukogu (*Management Board*), eelarvekomitee ja ekspertide töögruppide töös. Regulaarselt toimuvad temaatilised kohtumised EUIPO ja rahvusametite esindajate vahel.

Iga aasta alguses sõlmitakse koostööleping EUIPOga. Koostööprogramm sisaldab mitmesuguse mahuga kaubamärgi- ja disainialaseid projekte. Teemad: õiguskaitsealane teavitustegevus (seminarid, infokirjad, teavitusmaterjalid, reklaamkampaaniad), andmebaaside ja infosüsteemide arendamine, menetluspraktikate ühtlustamine. Toimub igapäevane tihe koostöö. Kommunikatsioon toimub CoCoNeti võrgustikus, mis ühendab kõiki Euroopa Liidu intellektuaalomandiameteid.

#### 2.6.3. **Maaailma Intellektuaalomandi Organisatsioon (WIPO)**

Alates 5. veebruarist 1994 on Eesti Vabariik Maaailma Intellektuaalomandi Organisatsiooni (WIPO) liige. Eesti Vabariik on ühinenud kõigi põhiliste WIPO hallatavate tööstusomandi kaitse alaste konventsioonide ja lepingutega. WIPO juures osaleme peaassambleede töös (*General Assemblies*) ning mitmete komisjonide ja nende alamtöörühmade töös. See töö on jagatud Justiitsministeeriumi intellektuaalse omandi ja konkurentsiõiguse talituse ja Patendiameti vahel vastavalt temaatikale, osa komisjone katab Eesti esindus Genfis, kellega toimub samuti tihe suhtlus. Patendiamet teeb tihedat igapäevast ekspertiisialast koostööd WIPO Rahvusvahelise Bürooga patendikoostöölepingu (PCT), märkide rahvusvahelise registreerimise Madridi kokkuleppe protokolli ja tööstusdisainilahenduste rahvusvahelise registreerimise Haagi kokkuleppe Genfi redaktsiooni alusel.

WIPO korraldab Eesti ettevõtjatele, patendivolinikele, ülikoolidele suunatud koolitusi, konverentse ja seminare nii Eestis kui ka piirkondlikke seminare lähiriikides (Soome, Leedu, Läti). Patendiamet vahendab oma klientidele paljusid WIPO e-teenuseid ning regulaarselt uuendab informatsiooni Eestis kehtestatud regulatsiooni osas. Patendiamet tegeleb WIPO juhendite ja määruste muudatuste ning rahvusvaheliste klassifikaatorite uute redaktsioonide rakendamise ja avalikkuse teavitamisega ning samuti võimaluse piires nende tõlkimisega eesti keelde.



### 3. Juhtimissüsteemi tervikuna toetavad protsessid

#### 3.1. Eestvedamine

Peatüki haldur: peadirektor

Patendiameti juhtkond on võtnud eestvedaja rolli nii strateegiliste eesmärkide saavutamise kui ka juhtimissüsteemi arendamise osas. Järgnevalt on esitatud lühike kokkuvõte tippjuhtkonna kohustustest. Tippjuhtkond koosneb peadirektorist ja tema asetäitjast. Juhtimissüsteemi arendamisel on kaasatud laiendatud juhtkond. Laiendatud juhtkond koosneb tippjuhtkonnast, osakonnajuhatajatest ja valdkonna juhtidest.

##### 3.1.1. Juhtkonna eestvedamine, pühendumus ja kliendikesksus

Kvaliteedijuhtimissüsteemi väljaarendamise eestvedajaks on olnud juhtkond, kes on vastutav ka selle mõjusa toimimise eest. Koosolekutel ning vestlustel antakse asutuse töötajatele teada kliendi nõuete mõistmise ja rahuldamise tähtsusest, samuti regulatiivsete ja õiguslike nõuete täitmise vajadusest.

Juhtkond hoolitseb süsteemi arengu eest, seades sisse kvaliteedi juhtpõhimõtted ja püstitades arengu eesmärgid, ning jälgib kogu organisatsiooni arengut, pidades regulaarselt juhtkonna koosolekuid. Juhtkond tagab ka selle, et kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjusaks toimimiseks oleksid olemas vajalikud ressursid.

Juhtkond tagab kliendi nõuete määratlemise ja järgimise organisatsioonis hästi töötava sise- ning väliskommunikatsiooni ja kvaliteedijuhtimissüsteemi abil. Kliendi vajaduste väljaselgitamine ja töötajaskonnale teatavaks tegemine on lähemalt kirjeldatud käsiraamatu peatükkides

- [„Taotluste vastuvõtmisega seonduvad protsessid“](#),
- [„Rahvusvaheline koostöö“](#),
- [„Teavituste kava väljatöötamine“](#).

##### 3.1.2. Kvaliteedialased juhtpõhimõtted

Patendiameti juhtkond on välja töötanud ja sõnastanud kvaliteedi juhtpõhimõtted, mis annavad edasi asutuse kvaliteedialaseid veendumusi ja taotlusi. Need on kõikidele töötajatele teatavaks tehtud ühiste arutelude kaudu, ühtlasi on need kättesaadavad ameti kodulehel ja siseveebis. Juhtpõhimõtted organisatsiooni tegevuse alusena vaatab juhtkond ülevaatuste käigus regulaarselt läbi ning selle põhjal püstitatakse organisatsioonisisese arengu eesmärgid. Täpsemalt on ülevaatuse läbiviimine ja eesmärkide püstitamine käsitletud juhtimissüsteemi käsiraamatu alampeatükis [„Juhtkonnapoolne ülevaatus“](#).

#### Patendiameti juhtpõhimõtted

Patendiameti meeskond lähtub oma töös järgmistest põhimõtetest:

- peame kinni Patendiameti väärtustest (vt allpool);
- järgime klientide ja riigi esindajate ootusi, õigusaktide jm meile kohaldatavaid nõudeid, sh sisemiselt kohaldatavaid reegleid ja lepingutega võetud kohustusi;
- järgime Patendiameti strateegiadokumendis kirjeldatud suundasid;
- hoiame toimivana ja järjepidevalt parendame oma juhtimissüsteemi.

#### Patendiameti väärtused:

##### 1) asjatundlikkus

oleme pädevad, põhjalikud ja järjepidevad, sest langetame otsuseid Eesti Vabariigi nimel. Väärtustame tarkust ja laia silmaringi ning oleme töökad ja õpihimulised, et olla oma valdkonnas jätkuvalt kompetentsed;

**2) usaldusväärsus**

oleme oma töös ausad, erapooletud, kohusetundlikud ja täpsed, järgides seadusi ja langetades otsuseid avatult;

**3) uuendusmeelsus**

tahame ennast arendada ning oleme oma töös vastuvõtlikud uuendustele ja kriitikale, et Patendiamet saaks olla tulemuslik ja innovatiivne;

**4) sõbralikkus**

oleme abivalmid ja hoolivad, toetame ja austame oma kolleege ning teeme igakülselt koostööd klientidega, töötame kiirelt ja suhtleme selgelt.

**3.1.3. Riskid ja võimalused ning arengu eesmärgid**

Patendiameti juhtkond on koostanud [Patendiameti strateegia](#) ja [arengukava](#) dokumendid, mille täitmist ja eesolevaid eesmärke ning eelnevate eesmärkide täitmist vaadatakse üle iga-aastaste ülevaatuste raames. Aastapõhised eesmärgid pannakse paika tööplaanis. Selliseid ülevaatusi tehakse tavaliselt juhtkonna koosolekul.

Tööplaani üle vaadates viiakse läbi ka asutuse eesmärkide täitmist mõjutavate riskide ja võimaluste analüüs. Järgneb olulisemate tegurite valik ja nende osas asjakohaste meetmete kavandamine ja elluviimine, meetmete mõjusust hinnatakse [juhtkonnapoolsete ülevaatuste](#) raames.

**3.1.4. Ressursside hankimine**

Patendiameti eesmärkidest tulenevalt on välja arendatud organisatsiooni struktuur, põhimäärused, koostatud ametijuhendid, tagatud vajalikud töövahendid ja töökeskkond.

Patendiameti juhtkond on kindlaks määranud ja hankinud ressursid, mis on vajalikud püstitatud eesmärkide saavutamiseks, sh kvaliteedijuhtimissüsteemi jt protsesside elluviimiseks ning parendamiseks, samuti kliendi rahulolu saavutamiseks. Eesmärkide saavutamiseks seotud [tööplaani](#) valmistavad ette vastutajad ja tegevuste elluviimisega seotud küsimusi arutatakse ka regulaarsete koosolekute raames. Eesoleva aasta eesmärkide ja ministeeriumist tuleneva teabe baasil koostatakse ka aasta eelarve, milles jaotatakse rahalised vahendid valdkondade ja tegevuste vahel.

Ressursside vajadused vaadatakse regulaarselt üle juhtkonna koosolekul, kus analüüsitakse protsesside toimivust ja vajadust täiendavate ressursside järele. Ülevaatuste läbiviimine on käsitletud juhtimissüsteemi käsiraamatu alampeatükis „[Juhtkonnapoolne ülevaatus](#)“. Ressursside hankimise tagab juhtkond, võttes arvesse koosolekute otsuseid ja nähes selleks ette vajalikud ja piisavad vahendid organisatsiooni aastaeelarves.

**3.1.5. Kohustused/volitused**

Patendiameti töötajate volitused, vastutused ja vastastikused suhted on määratletud nii [organisatsioonistruktuuri](#) kui ka asutuse ja osakondade põhimääruste ning töötajate ametijuhenditega.

Ametijuhendit ei koostata peadirektori ning apellatsioonikomisjoni esimehe ja aseesimehe jaoks. Peadirektori ülesannete-vastutuse jaotus on kirjeldatud põhimääruses. Apellatsioonikomisjoni esimehe ja aseesimehe rollide ja ülesannete vastutuse jaotus on kirjeldatud tööstusomandi õiguskorralduse aluste seaduses ja apellatsioonikomisjoni põhimääruses. Peadirektoril on õigus sekkuda kõikidesse organisatsiooni tegevustesse ja jagada ülesandeid ning anda õigusi kõikidele töötajatele. Peadirektori asetäitja ja ülejäänud töötajate tööülesanded ja vastutus on kirjeldatud ametijuhendites. Täiendavad rollid määratakse peadirektori käskkirjaga.

Peadirektor ja tema asetäitja vastutavad kogu Patendiameti tegevuse, kvaliteedijuhtimissüsteemi ja teenuste kvaliteedi eest. Peadirektor vastutab majandamise, investeringute, eesmärkide püstitamise ja täitmise ning organisatsiooni arendamise eest.

Iga töötaja vastutab oma tööülesannete täitmise eest. Eri protsessidest tulenevad kohustused ja vastutused on määratletud ka neid protsesse kirjeldavates dokumentides (kordades, juhendites jm). Iga töötaja võib teha ettepanekuid töökorralduse täiustamiseks, algatada tegevusi oma töö ja kvaliteedijuhtimissüsteemiga seonduvate ebakõlade likvideerimiseks ning vältimiseks.

Juhtkond on määranud ametisse ka siseaudiitorid jt rollide täitjad, kes aitavad tagada juhtimissüsteemi toimimise. Ühtlasi on juhtkond määranud juhtimissüsteemi arendamise koordinaatoriks finantsjuhi, kellele on antud kvaliteedijuhtimissüsteemi loomiseks, rakendamiseks ja töökorras hoidmiseks muudest kohustustest sõltumata järgmised volitused ja kohustused:

- koguda kokku ja valmistada ette vajalik info ning materjalid kvaliteedijuhtimissüsteemi ja selle vajaliku muutmise kohta ning esitada need juhtkonnale ülevaatamiseks;
- kvaliteedijuhtimissüsteemi jaoks vajalike protsesside loomise, elluviimise ja alalhoidmise tagamine, et protsessid tagaks vajalikud väljundid ja süsteem püsiks vastavuses ISO 9001 nõuetega;
- teha ettepanekuid ja nõuda vajalike muudatuste ning täiustuste sisseviimist kvaliteedijuhtimissüsteemi kõikidelt asjakohastelt isikutelt;
- hoolitseda selle eest, et kliendikesksust edendataks kogu organisatsioonis;
- hoolitseda selle eest, et juhtimissüsteemi terviklikkus hoitakse toimivana ka siis, kui kavandatakse ja viiakse ellu muudatusi juhtimissüsteemis;
- suhelda kvaliteedijuhtimissüsteemi puudutavates küsimustes väliste organisatsioonidega (sertifitseerijad, kliendid, allhankijad, partnerid).

Töötajaskonna teadlikkuse tagamiseks selgitab juhtimissüsteemi koordinaator vähemalt üks kord aastas koosolekute käigus kõikidele töötajatele kvaliteedijuhtimissüsteemi nõudeid, sh juhtpõhimõtteid, eesmärgi ja kliendi nõuete olulisust.

### 3.1.6. Juhtkonnapoolne ülevaatus

Juhtkond jälgib ja analüüsib kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjusust regulaarsete juhtkonnapoolsete ülevaatuste kaudu. Sellega püütakse tagada süsteemi pidevat sobivust ja mõjusust strateegiliste eesmärkide, ISO 9001 nõuete ja juhtpõhimõtete rahuldamisel. Juhtkonnapoolsel ülevaatusel osalejad määrab peadirektor. Juhtkonnapoolse ülevaatus läbiviimine on jagatud eri koosolekute vahel.

Ülevaatus hõlmab üldjuhul:

- juhtimissüsteemi asjakohaste väliste ja sisemiste teemade muudatuste läbivaatamist;
- teavet juhtimissüsteemi tulemuslikkuse ja mõjususe kohta, sh
  - kliendirahulolu ja asjakohaste huvipoolte tagasiside,
  - eesmärkide saavutamise määr,
  - protsesside tulemuslikkus ning toodete ja teenuste vastavus,
  - ebakõlad ja korrigeerivad tegevused,
  - seire-, mõõtmis- ning auditite tulemused,
  - tarnijate tegevuse tulemuslikkus;
- ressursside piisavuse analüüsimist;
- riskide ja võimaluste käsitlemiseks rakendatud meetmete mõjusust;
- varasemate juhtkonnapoolsete ülevaatuste järeltegevusi;
- muid muutusi, mis võivad mõjutada kvaliteedijuhtimissüsteemi;
- parendusettepanekute ülevaatus.

Ülevaatus väljundid on vormistatud otsustena seoses

- kvaliteedijuhtimissüsteemi ja selle protsesside mõjususe parendamisega, sh juhtimissüsteemi muutmise vajadustega;
- vajadusel kliendile osutatavate teenuste parendamisega;
- piisavate ressursside tagamisega.

Ülevaatuste protokollid säilitatakse vastavalt [Patendiameti asjaajamiskorras](#) toodud nõuetele.

### 3.1.7. Muudatuste planeerimine

Juhtimissüsteemi toimimist mõjutavate muudatuste ettepanekud võivad tekkida nii Justiitsministeeriumi, koostööpartnerite kui ka töötajate ettepanekul. Ministeeriumi esitatud muudatused esitab üldjuhul meie tegevust kureeriv intellektuaalomandi ja konkurentsioiguse talitus esmalt ettepanekutena ja pärast õigusaktidena ning nende sisu arutatakse kõigepealt läbi juhtkonnas.

Kui koostööprojektide raames tuleb Patendiameti töötajatele täiendavaid rolle, siis arutatakse need juhtkonnas läbi ja kavandatakse asjakohased meetmed (nt töögruppide loomised, ressursside eraldamised jms). Üldjuhul määratakse täiendavad rollid peadirektori käskkirja alusel.

Kui muutuvad seadused vm meie tööd mõjutavad õigusaktid, siis määratakse üldjuhul ka nende muudatuste ettevalmistamiseks vastavasisulised töögrupid. Töögrupid moodustatakse vastavalt vajadusele kas kandideerimise või määramise alusel.

Võimalikud muudatused töökorralduses arutatakse eelnevalt läbi regulaarsetel koosolekutel. Arutelude käigus hinnatakse muudatuste sisu ja eesmärki ning veendutakse, et muudatus ei seaks ohtu juhtimissüsteemi terviklikkust ja toimimist ning püstitatud eesmärkide saavutamist, samuti tagatakse ressursside olemasolu ning vajadusel kohustuste ja volituste jaotus/ümberjaotamine.

Olulisemate muudatuste kavandamisel saadetakse selle sisu e-kirjaga asjasse puutuvatele isikutele, et kõikidel oleks võimalik kaasa rääkida ja tuua välja võimalikud ebakõlad. Muudatuste planeerimisega seotud läbirääkimised viib läbi peadirektor.

## 3.2. Personalijuhtimine, töötajate arendamine

Peatüki haldur: KTT personalipartner

Patendiametis jagunevad personalijuhtimise ja töötajate arendamisega seotud tegevused järgmiste valdkondade vahel:

- [töötajate valik ja värbamine.](#)
- [töötajate arendamine.](#)
- [kompetentsi puudutava teabe säilitamine.](#)
- [teadlikkuse tagamine.](#)
- [töötajate lahkumine.](#)

### 3.2.1. Töötajate valik ja värbamine

Patendiamet valib töö- või ametikohale (edaspidi teenistuskohale) vastava hariduse, koolituse, oskuste ja kogemustega kandidaadid. Kui tegemist on olemasoleva teenistuskoha täitmisega, siis on ametniku või töötaja (edaspidi teenistuja) värbamise aluseks ametijuhend, mis kirjeldab Patendiametis vajatavaid kompetentse. Ametijuhendid leiab kodulehelt alajaotisest „[Kõik kontaktid](#)“. Kompetentside kirjeldamisel lähtub Patendiamet Vabariigi valitsuse 08.11.2012 määruse nr 92 „Riigi ametiasutuste teenistuskohade koosseisude kehtestamise kord, teenistuskohade klassifikaator ja teenistuskohade liigitamise kord“ lisas 4 kirjeldatud nõuetest. Selle alusel kehtestab peadirektor asutusesisese teenistuskohade liigitamise teenistusgruppidesse.

Ameti ja struktuurüksuste põhiülesanded on kirjeldatud nii asutuse [põhimääruses](#) ja detailsemalt osakondade põhimäärustes.

Värbamisel korraldatakse tulenevalt vajadusest kas sise- või avalikke konkursse. Uue inimese sobivust hinnatakse kandidaadi esitatud dokumentide (CV, motivatsioonikiri ja vajadusel essee) ja vestlus(t)e põhjal, vajadusel antakse kandideerijale täita lisaülesanne.

Teenistuja tööle asumisel valmistatakse talle ette sisseelamisprogramm (Patendiameti organisatsiooni, töökorralduse, vajalike kordade ja juhendite tutvustamine) ja määratakse juhendaja, kes aitab kiiremini sisse elada ning oma ülesandeid täitma hakata. Uuele teenistujale määratakse katseaeg neli kuud. Katseaja lõpul viib vahetu juht uue teenistujaga läbi katseaja vestluse, mille tulemused talletatakse ja mille

põhjal otsustatakse, kas töösuhe jätkub. Üldjuhul toetatakse ja juhendatakse uut teenistujat vastavalt vajadusele ka pärast katseaja lõppu (nt keerukamate otsuste vastuvõtmise jms tegevuste puhul).

### 3.2.2. **Töötajate arendamine**

Töötajate arendamise süsteemi eesmärk on teenistujate arendus- ja koolitusvajaduste väljaselgitamine ning järjepidev arendamine vastavuses organisatsiooni eesmärkidega, nõudmistega ametikohale ja ärikeskkonna muutustega.

Üldjuhul viiakse kord aastas läbi arenguveestlused kõikide töötajatega. Arenguveestluse käigus arutatakse läbi nii eesmärgid, kompetentsus kui ka töötaja arendamisega seotud teemad. Arenguveestluse kokkuvõtte säilitab vahetu juht digitaalselt. Arenguveestluse sisu on konfidentsiaalne ega kuulu avaldamisele kolmandatele isikutele.

Vestluste põhjal teeb juht ettepaneku koolitusel osalemiseks, mida üldjuhul arvestatakse asutuse koolitusplaani koostamisel.

Lisaks personaalsele arendamisele viiakse Patendiametis läbi sisekoolitusi, seminare, arutelusid, jagatakse kogemusi, samuti toimub õppimine läbi praktika nii iseseisva tööna kui ka kogenud kolleegide kõrval. Koolituse vm meetmete mõjususe hindamine toimub juhi hinnangute põhjal hiljemalt järgmisel arenguveestlusel.

### 3.2.3. **Kompetentsi puudutava teabe säilitamine**

Töötajate tausta ja kompetentse puudutav teave on talletatud isikutoimikus ja RTIPis.

Kui töötaja osaleb koolitusel, kus väljastati tunnistus, esitab koolitusel osalenu koopia tunnistusest personalipartnerile. Personalipartner tagab, et koopia lisatakse RTIPis isikuandmete moodulisse (Minu andmed -> dokumendid). RTIPi kaudu koolitusel osalemine kandub automaatselt SAP süsteemis isikukaardile.

Koolitusmaterjalid salvestatakse asutuse avalikel ketastel.

### 3.2.4. **Teadlikkuse tagamine**

Töötajate arendamisel hoolitsetakse selle eest, et nad oleksid teadlikud:

- õigustest ja kohustustest;
- tehtava töö olemusest ning seostest kliendi ootuste täitmisega;
- teenuse kvaliteeti mõjutavatest teguritest;
- tegevusele kehtestatud nõuetest;
- kvaliteedialastest juhtpõhimõtetest ja töötaja tööga seonduvatest eesmärkidest;
- töötaja panusest juhtimissüsteemi mõjususe saavutamisse;
- käitumisreeglitest nõuete täitmata jätmise korral ning nõuete eiramise tagajärgedest.

Iga juht vastutab oma alluvate teadlikkuse tagamise eest.

Patendiameti nimel tegutsevate asutuste/ettevõtete töötajate kompetentside ja teadlikkuse tagamise korraldus on fikseeritud partneritega sõlmitud lepingutes. Üldjuhul hoolitsevad teadlikkuse tagamise, sh [Patendiameti juhtpõhimõtete](#) jms teavitamise eest koostööpartnerid.

### 3.2.5. **Töötajate lahkumine**

Töötaja lahkumisel viib personalipartner või otsene juht läbi lahkumisvestluse. Enne teenistuja lahkumist käivitatakse RTIPis lahkumismenetlus, mille raames annavad osakondade juhid ning valdkonnajuhid oma kooskõlastuse. Lahkumise ringkäigulehe eesmärk on üle vaadata lahkuva teenistujaga seotud pooleliolevad tööd ja temaga seotud kohustused.

### 3.3. Teadmuse juhtimine

Peatüki haldur: KTT personalipartner

Patendiamet tegeleb igapäevaselt ka protsesside toimimise ja teenuste vastavuse saavutamiseks vajaliku teadmuse juhtimisega.

Töötajate arendamise süsteemi eesmärk on tagada töötajate järjepidev ning süstemaatiline areng ja organisatsioonilise teadmuse säilimine vastavuses Patendiameti eesmärkidega ja nõudmistega ametikohale. Selle kaudu tagatakse töötaja vajalik väljaõpe tema erialal, asutuse sisemiste kordade osas ja teistel tööks olulistel aladel. Töötajate arendamisega seonduvad tegevused on täpsemalt kirjeldatud peatükis „[Personalijuhtimine, töötajate arendamine](#)“.

Lisaks töötajate arendamise süsteemile hoolitsetakse vajaliku teadmuse jagamise ja arendamise eest koosolekute, seminaride ja arutelude läbiviimisega. Kasulikud teadmised, õpikogemused, nipid jm tööks vajalik teadmus arutatakse läbi koosolekute raames, vt ptk „[Kommunikatsioon ja avalikud suhted](#)“. Vajadusel koostatakse teadmuse põhjal ka asjakohased juhendmaterjalid (nt menetlusjuhendid) või meelepead, mida hoitakse toimivana [Patendiameti juhendmaterjalide haldamise korra](#) alusel.

Projektide läbiviimisega seotud teadmust jagatakse töötajatega arutelude käigus. Uute projektide käivitamisel püütakse arvestada eelnevatest projektidest saadud teadmust. Projekti käigus loodud dokumendid jm väärtusliku teabe talletavad projekti liikmed siseveebi või sisevõrgu keskkonnas.

IT-teemad ja -teadmuse peavad tagama RITi ja RIKi meeskonnad. Majasisene teadmus andmete liikumise ja seoste osas on välja kujunenud aastate käigus. Asendajate süsteemiga suudetakse katta enamik Patendiameti ülesannetest.

Personaliriskidega seotud teemad arutatakse läbi juhtkonna koosolekul. Selliste vestluste tulemusi üldjuhul ei säilitata dokumenteeritud teabena. Juhid korraldavad töö nii, et vajalik teadmus oleks olemas ja areneks edasi.

### 3.4. Kommunikatsioon ja avalikud suhted

Peatüki haldur: kommunikatsioonijuht

Patendiametis jaguneb kommunikatsioon järgmiste teemade vahel:

- [asutusesisene teabevahetus](#),
- [teabevahetus asutuseväliste osapooltega](#).

#### 3.4.1. Asutusesisene teabevahetus

Asutusesisese teabevahetuse eesmärk on kõigi töötajate kaasamine juhtimissüsteemi ja selle mõjususega seotud küsimuste lahendamisse. Töötajate suhtlemist hõlbustab mitmete kommunikatsioonikanalite ja -vahendite kasutamine, nt koosolekute ja arutelude läbiviimine, formaalne ja mitteformaalne suhtlemine, seda nii vahetult kui ka tänapäevaste suhtlusvahendite abil.

Siseveebi kaudu edastatakse järgmist infot:

- aktuaalne
  - uudised (koordineerib kommunikatsioonijuht),
  - artikleid ajakirjandusest – Patendiametiga haakuvate artiklite väljavõte (koordineerib kommunikatsioonijuht),
  - kokkuvõtte viimati lisatust, registreerimised ja foorum – automaatselt;
- töötajate kontaktandmed, sünnipäevad puhkused ja lähetused (tulevad automaatselt SAPist);
- asutusest (haldajaks KTT);

- korrad ja juhendid,
- uuele töötajale,
- osakonda puudutav info, mis on mõeldud teiste osakondadega jagamiseks (vastutajaks osakonna vastutavad isikud);
- juhtimissüsteem;
- IT-abi (viib RITi vastavale lehele);
- kiirlingid,
- *varia* (tööväline info, sisestada võivad kõik).

Siseveebis avaldatavat infot uuendatakse vastavalt vajadusele. Teemati on kokku lepitud vastutajad või koordinaatorid.

Siseveeb annab võimaluse ka kommentaaride lisamiseks, kolleegide tunnustamiseks.

### 3.4.2. **Otsesuhtluse kanalid**

- 1) olulisemaid teemasid tutvustatakse esmalt peadirektorile,
- 2) otsesuhtlus peadirektorilt kõigile,
- 3) otsesuhtlus peadirektorilt osakonna- ja valdkonnajuhtidele,
- 4) otsesuhtlus osakonnajuhatajalt töötajatele,
- 5) otsesuhtlus töötajate vahel ja projektisiseselt.

### 3.4.3. **Skype'i kasutamine**

Kiiret vastust vajava küsimuse korral on soovitatav esitada küsimus ametis kasutatava Skype'i vahendusel.

### 3.4.4. **Meililistide kasutamine**

Kolleegide kiireks teavitamiseks kasutatakse eelnevalt seadistatud meililiste. Meililiste haldab RIT.

Patendiametisse tööle tulija pannakse alguses vaikimisi oma osakonna listi ja asutuse pealisti, millega kaasneb ka juurdepääsuõiguse asutuse üldvõrgukettale [\\fs2.just.sise.pa\\$\\](#). Kõik muud õigused ja listidesse kuulumised tellitakse vastavalt töökohale hiljem täpsemalt. Selleks tuleb kontakteeruda vahetu juhiga või kommunikatsioonijuhiga, kes tellib listiga liitumise RITil.

### 3.4.5. **Koosolekute läbiviimine**

Regulaarselt viiakse läbi järgmisi koosolekuid:

- 1) **juhtkonna laiendatud koosolekud**
  - a) sagedus: tavaliselt kord kuus,
  - b) osalevad osakondade ja valdkondade juhid, peadirektor ja asetäitja,
  - c) sisu: aktuaalsed teemad (eelneva kuu tegemised ja edasised plaanid),
  - d) koosolekute protokollid on siseveebis;
- 2) **kaubamärgiosakonna koosolekud**
  - a) sagedus: ekspertiisikoosolekud tavaliselt kord nädalas, osakonna infokoosolekud kord kvartalis,
  - b) ekspertiisikoosolekul osalevad eksperdid, nõunik, osakonnajuhataja, jurist. Osakonna infokoosolekul osalevad kõik osakonna töötajad,
  - c) sisu: ekspertiisikoosolekul menetlusega seonduvad küsimused, raskemate juhtumite arutelu; osakonna infokoosolekul ülevaade tööst, plaanid, aktuaalne info,
  - d) koosolekuid ei protokollita;
- 3) **patendiosakonna koosolekud**
  - a) sagedus: vastavalt vajadusele, tavaliselt kuus korda aastas,
  - b) osalevad osakonna töötajad,
  - c) sisu: menetlusega seonduvad küsimused, taotluste menetluse kvaliteedi kontroll ja aktuaalsed teemad,
  - d) protokoll saadetakse e-kirjaga osalejatele ja salvestatakse ka osakonna koosolekute kataloogi;



**4) ümarlauad patendivolinikega**

- a) sagedus: tavaliselt kaks korda aastas patendiosakonna töötajatega, kaks korda aastas kaubamärgiosakonna töötajatega,
- b) osalevad patendivolinikud ja patendiosakonna või kaubamärgiosakonna töötajad (eraldi ümarlauad), juristid, teised töötajad vastavalt vajadusele,
- c) sisu: aktuaalsed teemad, vastavalt ümarlauale leiutiste ja kaubamärgi teemadel,
- d) koosolekud protokollitakse, salvestatakse DHSis;

**5) konkursikomisjonide koosolekud**

- a) sagedus: vastavalt vajadusele (konkursside läbiviimisele),
- b) osalevad komisjoni koosseisu kuuluvad teenistujad,
- c) koosolekud protokollitakse, talletatakse DHSis juurdepääsupiiranguga;

**6) koosolekud koostööpartneritega**

- a) enamasti toimuvad koosolekud partnerite ettepanekul,
- b) vajadusel koosolekud protokollitakse ja protokoll/memo saadetakse edasi ka teistele asjaosalistele.

Teiste osakondade jm koosolekud viiakse läbi vastavalt vajadusele. Need protokollitakse vastavalt vajadusele ja protokollid salvestatakse vastava osakonna kettale.

**3.4.6. Teabe talletamine**

Tööga seonduv teave on üldjuhul salvestatud vastava osakonna kataloogidesse, DHSi ja siseveebi, kust teenistujad saavad kätte oma tööks vajaliku teabe. Siseveebis on ka *varia*-kanal, kus kajastatakse töövälisest teavet. Infoseminaride ettevalmistajad saavad tutvuda DHSis talletatud varasemate seminaride ja koolituste aruannetega.

Nii koosolekud kui ka kontorist väljas viibimised kajastatakse Outlooki ühiskalendris.

**3.4.7. Teabevahetus asutuseväliste osapooltega**

Väliste osapooltega suhtlemise eesmärk on tagada asjakohane teabevahetus olemasolevate ja potentsiaalsete taotlejatega, ministeeriumide, riigivõimu esindajate, partnerite ja teiste isikutega. Patendiameti juhtpõhimõtted ja väärtused on asjast huvitatud osapooltele kättesaadavad kodulehel <https://www.epa.ee/amet-uudised-kontakt/patendiamet/tutvustus>.

Taotlejate jt huvipooltega suhtlemist käsitletakse täpsemalt põhiprotsessidega seotud peatükkides.

**3.4.8. Koduleht jt avalikkusele nähtavad kanalid**

Kodulehel avaldatavat infot koordineerib kommunikatsioonijuht, sisu peatükkide eest vastutavad valdkondade juhid. Kodulehele lingitud andmebaaside sisu eest vastutab Eesti andmete osas RIT, välisandmete eest vastavad rahvusvahelised organisatsioonid nagu WIPO, EPO ja EUIPO. Info jagamiseks kasutatakse ka sotsiaalmeediakanaleid. Asutusevälistes kanalites teabe avaldamist koordineerib kommunikatsioonijuht. Sotsiaalmeedias suhtlemisel lähtutakse töökorralduse reeglitest ja ametniku eetikast käsitlevates dokumentides sätestatud põhimõtetest. Ametniku meelepea sotsiaalmeedias osalemiseks tuleneb dokumendist „[Valitsuskommunikatsiooni käsiraamat](#)“.

**3.4.9. Suhtlemine avalikkusega**

Avalikkusega suhtlemisel on kõneisikuteks peadirektor ja peadirektori asetäitja ning vastavalt teemale ka teised isikud (osakondade juhatajad, eksperdid, valdkonnajuhid jt spetsialistid). Kõneisikud laiemalt: kõik ameti töötajad. Igaüks on oma tööloigu info valdaja ja peab olema valmis seda vajadusel jagama. Ametliku infovahetuse puhul teavitatakse selle sisust ka peadirektorit ja asetäitjat. Ajakirjanikega ja sotsiaalmeedias suhtlemise reeglid on kirjeldatud [Patendiameti töökorralduse reeglite](#) punktides 3.9 ja 3.10.



Meediaga suhtlemist koordineerib kommunikatsioonijuht. Suhtlemine toimub:

- 1) proaktiivselt pressiteadete vahendusel,
- 2) reaktiivselt kontaktivõttudele reageerimisena.

#### 3.4.10. Infoväljaanded

Patendiamet korraldab väljaannete (raamatud, bülletäänid, voldikud, filmiklipid jmt) koostamist, avaldamist, levitamist. Sellega seotud tegevused on täpsemalt kirjeldatud teabe jagamisega seonduvas põhiprotsessis (vt „[Teavituste kava väljatöötamine](#)“; „[Teavituste kava elluviimine](#)“).

#### 3.4.11. Kommunikatsiooniplaan

Väliste osapooltega suhtlemise plaan on koos asjakohase taustinfoga kirjeldatud igal aastal koostatavas [kommunikatsiooniplaani dokumendis](#), mida koostab ja täidab kommunikatsioonijuht.

### 3.5. Haldus- ja menetlusedokumentide haldamine

Peatüki haldur: KTT teabehalduspartner

Patendiametis kasutatav dokumentatsioon jaguneb juhtimise vaates üldjoontes kaheks:

- nõudeid kehtestavad dokumendid (nende haldamine on kirjeldatud lühidalt alampeatükis „[Dokumendihaldus](#)“ ja [Patendiameti juhendmaterjalide haldamise korras](#)),
- tõendavad dokumendid (nende haldamine on kirjeldatud alampeatükis „[Tõendusdokumentide haldus](#)“ ja [asjaajamiskorras](#)).

#### 3.5.1. Dokumendihaldus

Nõudeid kehtestavad ehk juhenddokumendid jagunevad lähtuvalt allikast omakorda kaheks:

- asutusesisese päritoluga dokumendid (nt käsiraamat, korrad, eeskirjad, reeglid, juhendid, vormid, põhjad),
- asutusevälise päritoluga dokumendid (nt standardid, õigusaktid).

Dokumendihalduse peamine eesmärk on tagada kehtivate juhenddokumentide (nt protseduurid jms) kättesaadavus Patendiameti töötajatele. Halduse alla kuuluvad dokumendid on hõlpsasti leitavad [DHSis](#) ja [siseveebis](#).

Täpsemalt on dokumendihalduse sisu kirjeldatud [juhendmaterjalide haldamise korras](#), mis sätestab juhenddokumentide koostamise, vormistamise, identifitseerimise, kooskõlastamise, kehtestamise, kättesaadavuse, hoidmise, loetavuse tagamise, ülevaatamise, uuendamise, muutmise ja vajadusel tühistamise korra.

#### 3.5.2. Tõendusdokumentide haldus

Tõendusdokumentide haldamise eesmärk on tagada tööks vajaliku info olemasolu, nõuetekohasus ja kiire leitavus. Patendiametis on kasutusel [asjaajamiskord](#), mis käsitleb juhtimissüsteemis kasutatavate tõendava või analüütilise väärtusega tõendusdokumentide (nt memod, aruanded, aktid jms) ja andmete (nt andmebaaside kanded, logid) haldust, et tõendada tegevusi, nõutud taseme (kvaliteedi) saavutamist ja juhtimissüsteemi mõjusat toimimist.

Eesmärk on tagada tõendusdokumentide ja andmete säilivus, arusaadavus, kättesaadavus ja vajadusel kasutuselt kõrvaldamine. Kõik tõendusdokumendid säilitatakse nii, et andmed oleksid vajadusel kergesti leitavad ja et need oleks kaitstud.

### 3.6. Juhtimissüsteemi siseauditite läbiviimine

Peatüki haldur: peadirektori asetäitja

Juhtimissüsteemi regulaarsete siseaudititega selgitatakse välja, kas Patendiameti juhtimissüsteem on ajakohane ja mõjusalt rakendatud ning vastab standardi ISO 9001:2015 nõuetele. Auditid viiakse tavaliselt läbi kord aastas. Auditil läbiviimise eel koostatakse auditi kava, mis kuulub säilitamisele [siseauditi aruande vormil](#).

Auditi viib läbi siseaudiitorite koolituse läbinud personal, kes otseselt ei sõltu auditeeritavast valdkonnast. Auditil läbiviimise käigus kontrollib audiitor aluseks olevate nõuete järgimist ja teeb leidude kohta kokkuvõtte. Auditil läbiviimine on pistelise iseloomuga – nõuete täitmist kontrollitakse iseloomulike näidete alusel. Iga siseauditi kohta koostab audiitor siseauditi aruande, milles kajastatakse ka leidude kirjeldused, ning esitab selle auditeeritava valdkonna eest vastutavale töötajale.

Auditi käigus mittevastavuste või parendusvõimaluste tuvastamise korral töötab auditeeritava valdkonna eest vastutaja välja korrigeerivate tegevuste plaani ning viib ellu selles määratud tegevused. Korrigeerivate tegevuste ülevaatuse ja sellele hinnangu andmise eest vastutab audiitor. Korrigeerivad tegevused ja järeldused tulemused kajastatakse samuti siseauditi aruande vormil.

Sisemiste auditite tulemused on [juhtkonnapoolse ülevaatuse](#) üheks sisendiks juhtimissüsteemi toimivusele hinnangu andmiseks.

### **3.7. Eelarvestamine ja finantsjuhtimine \***

Peatüki haldur: finantsjuht

Eelarvestamine, raamatupidamine ja finantsjuhtimine on juhtimissüsteemi osa, mis ei kuulu kvaliteedijuhtimissüsteemi käsitusalasasse ja seega ei kuulu ka auditeerimisele juhtimissüsteemiga koos. Raamatupidamist auditeerivad asutusevälised audiitorid vastavalt seaduses ettenähtud nõuetele.

Patendiamet lähtub järgmistest nõuetest:

- 1) Justiitsministeeriumi valitsemisala raamatupidamise sise-eeskiri;
- 2) riigi raamatupidamise üldeeskiri;
- 3) riigi tugiteenuste toimimise mudel;
- 4) Justiitsministeeriumi valitsemisel oleva riigivara kasutamise ja käsutamise kord;
- 5) Rahandusministeeriumi saadetud suunised.

Raamatupidamine on tsentraliseeritud ja toimub vastavalt Riigi Tugiteenuste Keskuse regulatsioonile. Eelarvestamine toimub vastavalt Justiitsministeeriumist esitatud suunistele ja etteantud summadele.

### **3.8. Juhtimissüsteemi toimimise tagamine**

Peatüki haldur: peadirektor

Patendiamet on välja arendanud ISO 9001:2015 nõuetele vastava kvaliteedijuhtimissüsteemi. Juhtimissüsteemi aluseks on [Patendiameti protsesside üldskeem](#), mis annab ülevaate meie põhi- ja tugiprotsessidest ning nendevahelistest seostest.

Juhtimissüsteemi muutmisel püüame Patendiameti protsesside üldskeemi põhjal arvestada organisatsiooni kui tervikut ja vältida tervikliku toimivuse rikkumist. Skeemil on kajastatud asutuse olulisemad protsessid ja nendevahelised seosed. Iga etapi pealkirjal klõpsamine viib valdkonna lühikirjelduseni, milles omakorda viidatakse vajadusel dokumentidele, kus töökorraldus täpsemalt lahti on kirjutatud.

Juhtimissüsteemi toimimise toetamiseks

- 1) on koostatud ja hoitakse toimivana mitmesuguseid kordasid, eeskirju, juhendeid jm nõudeid kehtestava sisuga dokumente;
- 2) säilitatakse asjakohast dokumenteeritud teavet läbiviidud tegevuste tõestamiseks ja analüüsimiseks.

Mõlemat liiki dokumenteeritud teabe haldamine on täpsemalt kirjeldatud peatükis „[Haldus- ja menetlusedokumentide haldamine](#)“.

### 3.8.1. *Patendiameti visioon*

Patendiameti visioon on saada intellektuaalomandi kompetentsikeskuseks, kust igaüks saab abi ja nõu nii leiutiste, kaubamärkide, tööstusdisaini kui ka autoriõiguse alal. Selleks tahame olla uuendusmeelne ja laialt tunnustatud teenäitaja oma valdkonnas ning innustada inimesi otsima võimalusi oma loomingule õiguskaitse saamiseks.

### 3.8.2. *Patendiameti missioon*

Patendiamet on valitsusasutus, kes annab Eestis tööstusomandile õiguskaitse. Nõustame ettevõtjaid ja leiutajaid ning tõstame avalikkuse teadlikkust intellektuaalomandist, et edendada innovatsiooni ja majandust ning elavdada teaduse ja ettevõtluse koostööd.

### 3.8.3. *Organisatsiooni kontekst ja huvipooled*

#### Sisemised ja välised teemad

Patendiameti visiooni ja missiooni elluviimiseks arvestame juhtimissüsteemis järgmiste sisemiste ja väliste teemadega:

- personali olemasolu ja kompetentsus, teadmus – töötajatel on üldjuhul pikk staaž, teadmus antakse üle inimeselt inimesele, seetõttu ei ole paljude valdkondade jaoks koostatud põhjalikke juhendmaterjale;
- vaja on väga erinevate tehniliste teadmistega spetsialiste, kes peavad töötama ametnikuna, ekspertiisi ei saa teenusena sisse osta;
- juhtimissüsteemi dokumentatsioon on kättesaadav siseveebis;
- meie spetsialistide arendamine-koolitamine toimub sisemise arendamise, aga suures ulatuses rahvusvaheliste koostööorganisatsioonide korraldatud koolituste ja rahvusvahelistes projektides osalemise kaudu;
- oleme ministeeriumi haldusala asutus – meie ülesannete elluviimine sõltub otseselt riigieelarve rahastamisest ja on mõjutatav ka poliitilistest otsustest (nt valimislubaduste elluviimisest);
- finantseerimine toimub eelarvest ja arendusprojektide osas ka rahvusvahelistest koostööprojektidest – peame kinni pidama seonduvatest reeglitest;
- meie põhitegevus on tugevalt reglementeeritud nii riigisiseste kui ka rahvusvaheliste õigusaktidega, seetõttu lähtume juhtimissüsteemis väga suures osas organisatsioonivälise päritoluga dokumentides esitatud nõuetest;
- oleme tugevalt seotud riigi valitud partneritega – RKAS, RIK, RIT, RTK – kinnisvara, infosüsteeme ja raamatupidamisega seonduvaid protsesse mõjutavad/juhivad suures osas teised organisatsioonid;
- kodulehe puhul lähtume riigiveebi reeglitest – seetõttu on info esitamine kasutajatele mõneti keerulise ülesehituse ja pika teekonnaga. Ka siseveebi puhul saame kasutada RIKi pakutud platvormi ja teenust.

#### Olulised huvipooled

Patendiamet käsitleb juhtimissüsteemi vaates oluliste huvipooltena

- **taotlejaid**, sh:
  - ettevõtjad, eraisikud,
  - uurimis- ja õppeasutused,
  - patendivolinikud (taotlejate esindajad),
  - taotlejad/omanikud või nende esindajad,

kes kõik ootavad taotluste kiiret ja kvaliteetset menetlemist ning otsust;

- **Justiitsministeeriumi**, kes ootab ametile pandud ülesannete ja püstitatud eesmärkide täitmist;
- **rahvusvahelisi organisatsioone (WIPO, EPO, EUIPO, UPC)**, kes ootavad osalemist ühistes projektides, rahvusvaheliste kokkulepete täitmist ja andmete esitamist;

- **töötajaid**, kes ootavad töötasu, töökeskkonda, tehnilisi lahendusi, võrdset kohtlemist;
- **valdkonna huvilisi**, kes ootavad teavet neid huvitava valdkonna kohta.

Arvestame nende huvipoolte ootuste ja vajadustega ning oleme nende ootuste täitmisega seonduvalt püstitanud endale ka arengualased eesmärgid (vt peatükk „[Eestvedamine](#)“). Huvipoolte ootuste ja nende täitmise ülevaatus viib läbi juhtkond ülevaatuste raames (vt alampeatükk „[Juhtkonnapoolne ülevaatus](#)“).

#### 3.8.4. **Juhtimissüsteemi käsitusala**

**Patendiameti kvaliteedijuhtimissüsteem on välja arendatud tööstusomandiga seotud avalduste käsitlemise ning seonduvate registrite pidamise, nõustamise ja teavitamise valdkonnas.**

#### 3.8.5. **Juhtimissüsteemi välistused**

Juhtimissüsteem hõlmab kõiki standardis ISO 9001:2015 esitatud nõudeid, v.a järgnevalt toodud välistused:

- Patendiamet ei kasuta oma töös kontroll-, mõõte- ja testimisressursse, mis oleksid vajalikud teenuse kindlaksmääratud nõuetele vastavuse tõendamiseks ja kus oleks nõutav mõõte jälgitavus (ISO 9001:2015 alapunkt 7.1.5). Seetõttu on 7.1.5 nõuded süsteemi käsitusalt välja jäetud;
- kuna Patendiameti osutatavate teenuste sisu on reguleeritud õigusaktidega, mille muutmine ei ole Patendiameti pädevuses, ja e-lahenduste arendamise eest vastutab RIK, siis ei kohaldata Patendiameti juhtimissüsteemis kavandamise ja arendamise (ISO 9001:2015 alapunkt 8.3) nõudeid. Patendiameti rolliks on vaid osaleda arendusprojektides, mitte neid juhtida;
- kuna Patendiamet ei osuta kättetoimetamisele järgnevaid teenuseid, siis ei kohaldata Patendiameti juhtimissüsteemis ka ISO 9001:2015 alapunkti 8.5.5 „Kättetoimetamisele järgnevad tegevused“ nõudeid.

#### 4. Patendiameti protsesside üldskeem

