

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ
(РОСПАТЕНТ)**

ПРИКАЗ

14.06.2022

№ 103

Москва

**О внедрении принципов клиентоцентричности в деятельности
Федеральной службы по интеллектуальной собственности**

Документ с изменениями, внесенными:
[приказом Роспатента от 30.12.2022 № 203](#)

В целях совершенствования деятельности Федеральной службы по интеллектуальной собственности (Роспатент) при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Роспатента и в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р, приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Концепцию внедрения принципов клиентоцентричности в деятельности Роспатента.

2. Пункт 1 приказа Роспатента от 18 марта 2022 г. № 55 «О распределении обязанностей между руководителем и заместителями руководителя Роспатента» после слов «организует работу по вопросам, связанным с проведением аттестации кандидатов в патентные поверенные и деятельностью патентных поверенных» дополнить абзацем следующего содержания:

«Обеспечивает внедрение принципов клиентоцентричности в сфере установленных функций Роспатента.».

3. В Положении об Управлении организации предоставления государственных услуг, утвержденном приказом Роспатента от 21 ноября 2013 г. № 137:

а) пункты 5.2-5.7 считать соответственно пунктами 5.3 - 5.8; а) дополнить пунктом 5.2 следующего содержания:

«5.2. Осуществляет функции уполномоченного структурного подразделения по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности;»;

4. Создать Рабочую группу Роспатента по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности (далее - Рабочая группа) в следующем составе:

Зубов Юрий Сергеевич - руководитель Роспатента, руководитель Рабочей группы;

Галковская Виктория Геннадьевна - заместитель руководителя Роспатента, заместитель руководителя Рабочей группы;

Травников Дмитрий Владимирович - начальник Управления организации предоставления государственных услуг Роспатента;

Бобрышев Антон Александрович - заместитель начальника Управления организации предоставления государственных услуг Роспатента;

Змеевская Татьяна Евгеньевна - начальник отдела средств индивидуализации Управления организации предоставления государственных услуг Роспатента;

Шевырева Жанна Игоревна - начальник отдела правового обеспечения предоставления государственных услуг Управления организации предоставления государственных услуг Роспатента;

Неретин Олег Петрович - директор Федерального института промышленной собственности (ФИПС);

Захаров Роман Алексеевич - заместитель директора ФИПС;

Кирий Любовь Леонидовна - заместитель директора ФИПС;

Масалов Павел Валерьевич - заместитель директора ФИПС;

Эриванцева Татьяна Николаевна - заместитель директора ФИПС;

Алексеева Ольга Ленаоровна - начальник Центра мониторинга качества ФИПС;

Ренжин Сергей Александрович - заведующий отделением товарных знаков и промышленных образцов ФИПС;

Руднев Александр Алексеевич - заведующий отделением административных процедур по объектам патентного права ФИПС;

Егорова Анна Владимировна - заведующий отделом сопровождения государственных услуг, относящихся к объектам патентного права ФИПС;

Назин Максим Станиславович - заведующий отделом сопровождения предоставления государственных услуг, относящихся к средствами индивидуализации ФИПС;

Сорокина Елена Владимировна - заведующий отделом по общим вопросам предоставления государственных услуг ФИПС;

Патрин Андрей Викторович - заведующий сектором исследования цифровых трансформаций ФИПС;

Шипицына Дарья Николаевна - заведующий Центром стратегических коммуникаций ФИПС.

5. Рабочей группе в срок до 1 июля 2022 г. подготовить предложения по определению перечня функций/сервисов Роспатента, подлежащих оптимизации в соответствии с принципами клиентоцентричности, кандидатурам ответственных по каждой функции/сервису.

6. Организационно-техническое обеспечение деятельности рабочей группы возложить на Управление организации предоставление государственных услуг (Травников Д.В.).

7. ФИПС (Неретин О.П.) определить заместителя директора, координирующего внедрение принципов клиентоцентричности в деятельности ФИПС.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Роспатента В.Г. Галковскую.

Руководитель

Ю.С. Зубов

УТВЕРЖДЕНА
приказом Федеральной службы
по интеллектуальной собственности
от 14.06.2022 № 103

Концепция внедрения принципов клиентоцентричности в деятельности Федеральной службы по интеллектуальной собственности

1. Общие положения

1.1. Целью разработки Концепции является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Роспатенте и подведомственном ему Федеральном институте промышленной собственности (ФИПС) при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности на основе Декларации ценностей клиентоцентричного государства (далее - клиент).

1.2. В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

- 1) удовлетворенность клиентов за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним (незаметного, когда нет потребностей, и заботливого, когда они возникают);
- 2) снижения издержек бизнеса при взаимодействии с Роспатентом и ФИПС за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций;
- 3) повышение привлекательности Российской Федерации для жизни, работы и ведения бизнеса.

2. Область применения Концепции

2.1. Клиентами в соответствии с настоящей Концепцией являются:

- граждане Российской Федерации;
- лица без гражданства;
- иностранные граждане;
- самозанятые;
- индивидуальные предприниматели;
- юридические лица, осуществляющие как предпринимательскую, так и некоммерческую деятельность.

2.2. Концепция применяется в целях формирования клиентоцентричного подхода в Роспатенте и ФИПС, позволяющего выявлять и изучать потребности клиента, постоянно улучшать взаимодействие с клиентом для удовлетворения его потребностей исходя из жизненной ситуации клиента, в том числе в части постоянного улучшения взаимодействия с клиентом в рамках соблюдения обязательных требований, а также стимулирования клиента исполнять обязательные требования добровольно.

2.3. Концепцией устанавливаются требования к взаимодействию государства с клиентами по следующим направлениям:

- 1) предоставление государственных услуг,
- 2) предоставление сервисов при предоставлении государственных услуг и исполнении иных функций.

3. Термины и определения

Для целей применения настоящей Концепции используются следующие основные термины и определения:

- 1) клиент: физическое лицо, в том числе иностранный гражданин или лицо без гражданства, а также осуществляющее предпринимательскую или иную экономическую деятельность российское или иностранное физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Роспатентом и ФИПС с целью удовлетворения своих потребностей;
- 2) потребность клиента: необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством взаимодействия с Роспатентом и ФИПС;
- 3) клиентоцентричный подход в государственном управлении: подход в государственном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия Роспатента и ФИПС с клиентом для гарантированного удовлетворения его потребностей;
- 4) услуги: государственные услуги в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 5) сервисы: предоставляемые клиенту цифровыми системами Роспатента и ФИПС услуги, меры поддержки, их части, а также автоматические исполняемые части государственных функций;
- 6) проактивное предоставление услуг и сервисов: предоставление клиенту услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации без запроса клиента по его предварительному согласию;
- 7) органы власти и уполномоченные организации: органы государственной власти, государственные учреждения (предприятия) и иные организации, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, осуществлять взаимодействие с клиентами;
- 8) жизненная ситуация: наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Роспатентом и ФИПС;
- 9) удовлетворенность клиента: измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей;
- 10) профиль клиента: совокупность сведений о клиенте, которые используются для определения их предпочтений с целью улучшения клиентского опыта;
- 11) профиль клиентского сегмента: совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;
- 12) клиентский путь: последовательность действий клиента, которые он осуществляет от момента возникновения ожидания (потребности) до момента их удовлетворения, в том числе при взаимодействии с сервисами;
- 13) карта клиентского пути: описание клиентского пути в виде алгоритмов и схем в табличной, графической или смешанной формах;
- 14) клиентский опыт: измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов, в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя;
- 15) клиентский сценарий: последовательность действий клиентов или иных субъектов взаимодействия в рамках предоставления услуги, в том числе при взаимодействии с сервисами, направленная на получение определенного административными процедурами результата прохождения отдельных этапов клиентского пути;
- 16) уровень клиентоцентричности: измеримая оценка степени достижения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

17) проектирование: деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на разработку услуг, мер поддержки и сервисов в соответствии с требованиями клиентоцентричного подхода;

18) реинжиниринг: деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности Роспатента и ФИПС, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям настоящего Стандарта.

4. Основные положения

4.1. Руководящие принципы

В соответствии с Декларацией ценностей клиентоцентричного государства при реализации Концепции применяются следующие принципы. В части равного доступа:

4.1.1. Клиент — в центре деятельности

Роспатент и ФИПС обеспечивают создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом предпринимательских и иных инициатив. Потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих услуг и сервисов. Подход к работе с клиентом персонализирован и обусловлен конкретной жизненной ситуацией.

4.1.2. Доступность

Обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением услуг и сервисов вне зависимости от места нахождения клиента и сферы его деятельности. Простота и понятность последовательности процедур. Упрощение языка нормативно-правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями.

В части эффективности и удобства:

4.1.3. Удобство и скорость

Проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени. Выстраивается проактивное видение жизненной ситуации клиента, исходя из которой формируется набор услуг и сервисов.

4.1.4. Сервисная культура

Роспатент и ФИПС обеспечивают комфортную, дружественную среду и высокую культуру взаимодействия. Они обладают четким пониманием потребностей клиента и действуют в соответствии с этими потребностями. Их сотрудники проявляют уважение деловой репутации, отзывчивость и заботу. Недопустимо совершение действий или бездействий, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам. Вводится институт персональных менеджеров для однородных типов услуг, мер поддержки и сервисов.

4.1.5. Результативность

Роспатент и ФИПС ориентируются не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат, требуемый исходя из жизненной ситуации, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие. Любое действие, влекущее приостановление, прекращение предоставления услуг и сервисов, сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту получить положительный результат.

В части единства и целостности:

4.1.6. Принятие решений на основе достоверных данных

Выявление и изучение потребностей клиентов, проектирование и реинжиниринг услуг и сервисов, а также механизмов оценки соблюдения обязательных требований осуществляется на основании объективных данных, а не стереотипов.

4.1.7. Последовательность в принятии решений и осуществлении действий
Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных преференций. В части постоянного повышения качества и проактивности:

4.1.8. Открытость и вовлеченность

Информирование клиента о деятельности Роспатента и ФИПС по единым стандартам. Внедрение онлайн-отслеживания прохождения заявления клиента для обеспечения прозрачности и возможности мониторинга клиентом процесса предоставления услуг. Обеспечение обратной связи с клиентами, учет ее результатов. Каналы сбора инициатив и получения обратной связи являются общедоступными и удобными. Тестирование услуг осуществляется в лабораториях пользовательского тестирования. Постоянный мониторинг удовлетворенности клиентов, доступность для поиска и использования информации об уровне удовлетворенности клиентов.

4.1.9. Внедрение инноваций

Роспатент и ФИПС применяют новые технологии и другие возможности для улучшения услуг и сервисов. Нововведения проходят обязательное тестирование и внедряются оперативно.

4.1.10. Проактивность

Проактивное предоставление услуг (исполнение функций) и сервисов при наличии объективной возможности с согласия клиента в рамках жизненных ситуаций.

В части объективности и беспристрастности:

4.1.11. Разумность регулирования

Роспатент и ФИПС обеспечивают оптимальность административных процедур, обоснованность принимаемых решений, приводящих к быстроте и выгоде соблюдения обязательных требований. Сведения из информационных систем клиентов передаются в контрольные (надзорные) органы, которые анализируют и предупреждают о возможных проблемах, рисках и нарушениях. Рациональная связь между преследуемой целью и выбранными средствами регулирования обеспечивает достижение цели и соответствие потребностям клиента. Контроль направлен не на применение санкций, а на стимулирование правомерного поведения. Государство создает условия для минимизации контрольных (надзорных) мероприятий.

4.1.12. Недопустимость возложения избыточных издержек

Требования Роспатента и ФИПС к клиенту возлагают на него минимум издержек, прямо вытекающих из необходимости их выполнения (пошлины, сборы, расходы на предоставление документов и информации, не имеющейся в распоряжении органов власти или уполномоченных организаций).

4.1.13. Справедливость

Роспатент и ФИПС обеспечивают равный доступ к услугам, мерам поддержки, сервисам, а также обеспечивает их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работником Роспатента или ФИПС необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем. Обеспечивается законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований.

В части открытости и прозрачности:

4.1.14. Достоверность

Документы и информация, предоставляемые клиенту, являются достоверными, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, обеспечивают возможность их эффективного использования, не содержат

противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания клиентом.

4.1.15. Постоянное совершенствование

Административные процессы предоставления услуг и сервисов непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Роспатента и ФИПС. Внедрение механизма «владельца услуги, сервиса» предусматривает ответственность Роспатента, ФИПС, конкретного работника за формирование реестра жизненных ситуаций по услуге, за клиентский сценарий, эволюцию услуг, мер поддержки и сервисов.

В части взаимного доверия и безопасности:

4.1.16. Безопасность и конфиденциальность

Информация, полученная Роспатентом и ФИПС о клиенте и его жизненных ситуациях, используется исключительно для предоставления услуг, предоставления сервисов, аналитической работы и совершенствования деятельности Роспатента и ФИПС. Информация ограниченного доступа безусловно защищается, если ее раскрытие не является обязательной в силу закона, или если получено согласие на ее раскрытие от клиента. Исключаются негативные последствия для охраняемых законом интересов клиента.

4.1.17. Ответственность

Роспатент, ФИПС и их работники несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов Концепции. Роспатент, ФИПС и их работники не вправе требовать от клиентов принятия и несения избыточной ответственности, в том числе за совершение Роспатентом, ФИПС и их работниками действий (бездействие), а также за последствия таких действий (бездействия). Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Роспатента, ФИПС и их сотрудников при ненадлежащем качестве исполнения государственных функций или предоставления государственных услуг. Клиент всегда получает мотивированный и понятный ответ на жалобы и запросы в разумные сроки. Мониторинг качества оказанных услуг, устранение нарушений происходит в непрерывном режиме.

4.1.18. Минимизация контроля (надзора)

Государство доверяет клиенту. Контрольные (надзорные) мероприятия и иные мероприятия по оценке соблюдения обязательных требований осуществляются с целью помочь клиенту в соблюдении обязательных требований преимущественно без взаимодействия с клиентом и носят минимально необходимый характер.

4.2. Реализация клиентоцентричного подхода в государственном управлении
Клиентоцентричный подход в Роспатента и ФИПС внедряется посредством выполнения требований Концепции.

В целях внедрения клиентоцентричного подхода Роспатент и ФИПС вправе: 1) создать внутриведомственный рабочую группу, проектный офис или отдельное подразделение, ответственное за выполнение требований Стандарта

2) формировать для реализации планов кросс-функциональные (сквозные) команды с привлечением сотрудников органов власти, представителей уполномоченных организаций в зависимости от жизненной ситуации, а также общественных организаций предпринимателей, уполномоченных по защите прав предпринимателей, разработчиков прототипов услуг и сервисов, иных экспертов.

5. Этапы внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Федеральной службы по интеллектуальной собственности определены в таблице 1.

Таблица 1

**Этапы внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность
Федеральной службы по интеллектуальной собственности**

	1 этап	II этап	III этап	IV этап
Организация управления внедрением принципов клиентоцентричности	1. Определение формата управления проектом. 2. Определение персонального состава органов управления проектом (приказ Роспатента). 3. Включение в должностные обязанности (приказ Роспатента о распределении обязанностей, должностные регламенты, должностные инструкции)			
Утверждение методических документов	Утверждение концепции внедрением принципов клиентоцентричности		Утверждение стандарта клиентоцентричности	
Функции/сервисы			1. Определение перечня функций/сервисов	Реализация планов мероприятий реализации целевых
Кадровые вопросы	Обучение членов рабочей группы клиентоцентричному подходу		2. Назначение ответственных по каждой функции/сервису 3. Подготовка целевых клиентских сценариев по каждой функции/сервису 4. Подготовка планов мероприятий реализации целевых клиентских сценариев по каждой функции/сервису	клиентских сценариев по каждой функции/сервису 1. Назначение ответственных в подразделениях 2. Обучение ответственных в подразделениях 3. Мотивация
Медиа/фирменный стиль		Создание медиаплана ведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения		1. Создание портала на сайте Роспатента в сети Интернет 2. Изменение оформления мест контакта сотрудников Роспатента с заявителями