



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ
(РОСПАТЕНТ)

ПРИКАЗ

04.05.2023

№ 58

Москва

**О внесении изменений в Ведомственный план мероприятий
по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Федеральной службе
по интеллектуальной собственности**

В целях уточнения сроков исполнения мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Федеральной службе по интеллектуальной собственности п р и к а з ы в а ю:

1. Внести изменения в Ведомственный план мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Федеральной службе по интеллектуальной собственности, утвержденный приказом Роспатента от 29 ноября 2022 г. № 175, согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио руководителя

А.В. Солонович

УТВЕРЖДЕНЫ
 приказом Федеральной службы
 по интеллектуальной собственности
 от «04» мая 2023 № 52

**Изменения в Ведомственный план мероприятий по внедрению
 Стандартов клиентоцентричности в Федеральной службе по интеллектуальной собственности, утвержденный
 приказом Роспатента от 29 ноября 2022 г. № 175**

1. Пункты 4.2 - 4.4 изложить в следующей редакции:

№	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
4.2.	Создание медиаплана ведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения	9 января 2023 г.	30 июня 2023 г.	УОПГУ УКНП УМС УОФАДиЦТ ФИПС	План мероприятий, направленных на информирование пользователей ЕПГУ об услугах и формировании у этой целевой аудитории лояльности к услугам ведомства. Каждый квартал в рамках плана будут оцениваться следующие показатели: • Охват целевой аудитории; • Уровень информированности пользователей об услугах; • Количество обращений и регистраций;

					- Цитируемость ключевых информационных сообщений для целевой аудитории в СМИ (уровень представленности нужного контента в паблике); - Отклик и реакция целевой аудитории на ключевые сообщения в digital-каналах.
4.3.	Разработка системы внешней обратной связи	9 января 2023 г.	30 июня 2023 г.	УОПУ УКНП УОФАДиЦТ ФИПС РГАИС	Порядок регулирования сбора, анализа и исполнения обратной связи от внешних пользователей и внутреннего клиента
4.4.	Проведение мониторинга удовлетворенности основными услугами\функциями	30 июня 2023 г.	Ежеквартально до 31 декабря 2024 г.	УОПУ УКНП УОФАДиЦТ ФИПС РГАИС	Поручение ответственного по клиентоцентричности

2. Пункт 6.3.5 изложить в следующей редакции:

№	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
6.3.5	Приоритизация процессов по рассмотрению обращений и запросов реинжиниринга	3 апреля 2023 г.	31 мая 2023 г.	УОФАДиЦТ УОПГУ ФИПС РГАИС	Справка (отчет)

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Вид документа:

Приказ

Заголовок:

№ ПР-03731 от 28.04.2023

Регистрационный номер:

ПР-03731

Ответственный за согласование:

Эфендиев Теймур Илхамович

ФИО	Дата согласования	Статус согласования	Комментарии
Шевырева Ж. И	28.04.2023	Завершена	
Неретин О. П	28.04.2023	Завершена	
Шипицына Д. Н	28.04.2023	Завершена	
Травников Д. В	28.04.2023	Завершена	
Киселёва Е. А	28.04.2023	Завершена	

СПИСОК

на рассылку

Ср. № 58 от 04.05.2023

Руководитель Ю.С. Зубов		
Заместитель Руководителя В.Г. Галковская		
Заместитель Руководителя А.В. Солонович	✓	
Заместитель Руководителя В. Е. Фролов		
Советник Руководителя А.Н. Зотов		
Управление организации финансово-административной деятельности и цифровой трансформации	✓	
Отдел цифрового развития		
Отдел бюджетного планирования и обеспечения деятельности		
Отдел администрирования доходов и учета		
Отдел государственной службы и кадров, контроля и специальной деятельности		
Кириченко И.И. (Доркина Е.Ю.)		
Управление организации предоставления государственных услуг	✓	
Отдел правового обеспечения предоставления государственных услуг		
Отдел патентного права		
Отдел средств индивидуализации		
Управление контроля, надзора и правовой защиты интересов	✓	
Отдел контроля РИД гражданского назначения		
Отдел контроля РИД военного, специального и двойного назначения		
Отдел нормативно-правового обеспечения		
Отдел обеспечения правовой защиты интересов государства		
Управление международного сотрудничества	✓	
Отдел многостороннего сотрудничества		
Отдел региональной интеграции		
Отдел анализа и планирования международного сотрудничества		
ФГБУ «ФИПС»	✓	
ФГБОУ ВПО «РГАИС»		
ФГБУ «ФАПРИД»		
Итого:		

Подпись исполнителя



Дата