
 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELEKTUALNO LASTNINO	POSLOVNIK VODENJA KAKOVOSTI		
	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13	Stran: 1/22

UVODNA BESEDA DIREKTORJA

S svojim delovanjem lahko prispevamo k ustvarjalnosti in inovativnosti, učinkovitemu in mednarodno primerljivemu sistemu intelektualne lastnine, razvoju kulture in gospodarstva, zvišanju konkurenčnosti ter s tem dvigu kakovosti življenja v Republiki Sloveniji. Sistem vodenja kakovosti je orodje, ki nam je pri tem v oporo.

Pripravlil/a: Janez Kukec Mezek, sekretar	Datum: 13.11.2017	 ISO 9001 Q-855
Odobril/a: dr. Vojko Toman, direktor	Velja od: 15.01.2018	
Lastnik/ica izpisa:	Izpis številka: 13.46432	

Dokumenti so obvladovani računalniško. V primeru razlik med dokumenti se uporabi izviren elektronski dokument.




KAZALO

UVODNA BESEDA DIREKTORJA.....	1
1. KONTEKST URADA.....	4
1.1. PREDSTAVITEV URADA IN KONTEKSTA.....	4
1.2. PODROČJE UPORABE SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI	6
1.3. OPIS SISTEMA.....	6
2. VODITELJSTVO.....	8
2.1. ZAVEZANOST VODSTVA	8
2.2. OSREDOTOČENOST NA STRANKE IN DRUGE DELEŽNIKE	8
2.3. POLITIKA KAKOVOSTI URADA.....	8
2.4. ODGOVORNOSTI IN POOBLASTILA	10
3. PLANIRANJE.....	11
3.1. OBVLADOVANJE TVEGANJ IN PRILOŽNOSTI	11
3.2. PLANIRANJE KAKOVOSTI	11
3.2.1. Cilji kakovosti.....	11
3.3. PLANIRANJE IN OBVLADOVANJE SPREMEMB.....	11
4. VODENJE VIROV.....	12
4.1. ZAPOSLENI	12
4.1.1. Zagotavljanje kompetentnih zaposlenih	12
4.1.2. Usposabljanje, zavedanje in kompetentnost	12
4.2. ZNANJE URADA.....	12
4.3. NOTRANJE KOMUNICIRANJE	12
4.4. MATERIALNI VIRI.....	13
4.5. DELOVNO OKOLJE.....	13
4.6. INFORMACIJSKI VIRI.....	13
4.7. OBVLADOVANJE DOKUMENTOV IN PODATKOV	13
5. DELOVANJE	14
5.1. PLANIRANJE PROCESOV.....	14
5.2. PROCESI, POVEZANI Z DELEŽNIKI	14
5.2.1. Prepoznavanje, pregledovanje in določanje zahtev	14
5.2.2. Komuniciranje z deležniki.....	14
5.3. NAČRTOVANJE IN RAZVOJ.....	15
5.4. NABAVA.....	15
5.4.1. Planiranje nabave.....	15
5.4.2. Izbor in ocena izvajalcev ter naročanje	16
5.5. STORITVE URADA.....	16
5.5.1. Obvladovanje izvedbe storitev urada	16
5.5.2. Potrditev (validacija) procesov.....	16
5.5.3. Identifikacija in sledljivost ter označevanje statusa kakovosti	17
5.5.4. Hramba in arhiviranje dokumentov in podatkov	17
5.5.5. Lastnina deležnikov.....	17
6. NADZOROVANJE, MERJENJE, ANALIZIRANJE IN VREDNOTENJE.....	18
6.1. SPREMLJANJE ZADOVOLJSTVA STRANK IN DRUGIH DELEŽNIKOV	18
6.2. NADZOROVANJE PROCESOV IN STORITEV.....	18
6.3. OBVLADOVANJE NESKLADNIH STORITEV	18
6.4. OBVLADOVANJE NADZORNIH IN MERILNIH NAPRAV	19
6.5. NOTRANJE PRESOJE	19



6.6.	ANALIZE PODATKOV	20
6.7.	VODSTVENI PREGLED	20
7.	IZBOLJŠEVANJE	21
7.1.	NESKLADNOSTI IN KOREKTIVNI UKREPI	21
7.2.	STALNO IZBOLJŠEVANJE	21
8.	PRILOGE	22
8.1.	SEZNAM REFERENČNIH DOKUMENTOV	22
8.2.	SLOVAR UPORABLJENIH IZRAZOV	22
8.3.	SPREMEMBE POSLOVNIKA VODENJA KAKOVOSTI	22
8.3.1.	Spremembe v izdaji 13	22

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELKTUALNO LASTNINO	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
	Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13

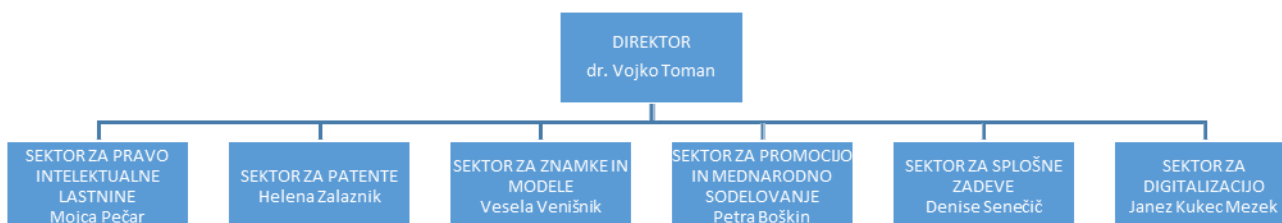
1. KONTEKST URADA

1.1. PREDSTAVITEV URADA IN KONTEKSTA


Urad Republike Slovenije za intelektualno lastnino (urad) deluje v sestavi Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo in je pri svojem delu samostojen. Delovno področje urada določajo Zakon o državni upravi, Uredba o organih v sestavi ministrstev in veljavni predpisi s področja intelektualne lastnine, ki so objavljeni na domači strani urada.

Urad zastopa Republiko Slovenijo v Svetovni organizaciji za intelektualno lastnino (WIPO), v Evropski patentni organizaciji (EPO) in v Uradu Evropske unije za intelektualno lastnino (EUIPO). V okviru izvajanja mednarodnih konvencij, katerih članica je Slovenija, urad sodeluje z WIPO, EPO ter nacionalnimi uradi drugih držav, s katerimi ima sklenjene ustrezne sporazume. Urad sodeluje z EUIPO pri vseh aktivnostih v zvezi z znamko EU in modelom Skupnosti ter v zvezi s približevanjem praks in orodij na področju znamk in modelov.

Organigram urada je predstavljen v sliki 1. Urad vodi direktor. Urad je razdeljen na šest sektorjev, ki jih vodijo vodje sektorjev. V uradu je 79 % zaposlenih z visokošolsko ali univerzitetno izobrazbo.



Slika 1: Organigram urada

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELKTUALNO LASTNINO			
	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13	Stran: 5/22

Na sliki 2 so prikazani deležniki urada:




Slika 2: Deležniki urada

Pričakovanja deležnikov so opisana v tabeli 1:

Deležnik	Potrebe in pričakovanja
Stranke	
prijavitelji	hitri, enostavni, poceni in dokumentirani postopki, pomoč pri postopkih
imetniki pravic	pravna varnost, pomoč pri komercializaciji, pomoč pri upravljanju z lastnimi portfelji intelektualne lastnine
kolektivne organizacije	hitri, enostavni, poceni in dokumentirani postopki, želijo več sodelovanja z uradom
zastopniki	hitri, enostavni, poceni in dokumentirani postopki, želijo več sodelovanja z uradom
vložniki	hitri, enostavni, poceni in dokumentirani postopki, pomoč pri postopkih
Drugi uporabniki storitev	
izumitelji, ustvarjalni ljudje	pomoč pri realizaciji idej
avtorji	učinkovito upravljanje pravic, pomoč pri upravljanju pravic
gospodarski subjekti, zbornice (GZS, OPZ)	podatki o varovanih pravicah intelektualne lastnine, pomoč pri upravljanju z lastnimi portfelji intelektualne lastnine, pomoč pri pridobivanju pravic
mediji / novinarji	zanimive zgodbe, takojšnje in podrobne informacije
širša javnost	podatki o pravicah intelektualne lastnine
Zaposleni	stabilno delovno okolje, ustrezna motivacija, usposabljanje in izobraževanje
Državne in druge institucije	
pristojni minister	stabilno in učinkovito poslovanje urada
javna in državna uprava	stabilno in učinkovito poslovanje, zakonski predlogi za ustrezno urejanje področja intelektualne lastnine
sodišča	predvidljivo in stabilno pravno okolje
mednarodne organizacije	izmenjava podatkov o pravicah intelektualne lastnine, aktivno delovanje v skupnih aktivnostih, izmenjava dobrih praks
tuji uradi	izmenjava podatkov o pravicah intelektualne lastnine, izmenjava dobrih praks, sodelovanje v skupnih aktivnostih

Tabela 1: Potrebe in pričakovanja deležnikov

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELKTUALNO LASTNINO	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
	Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13

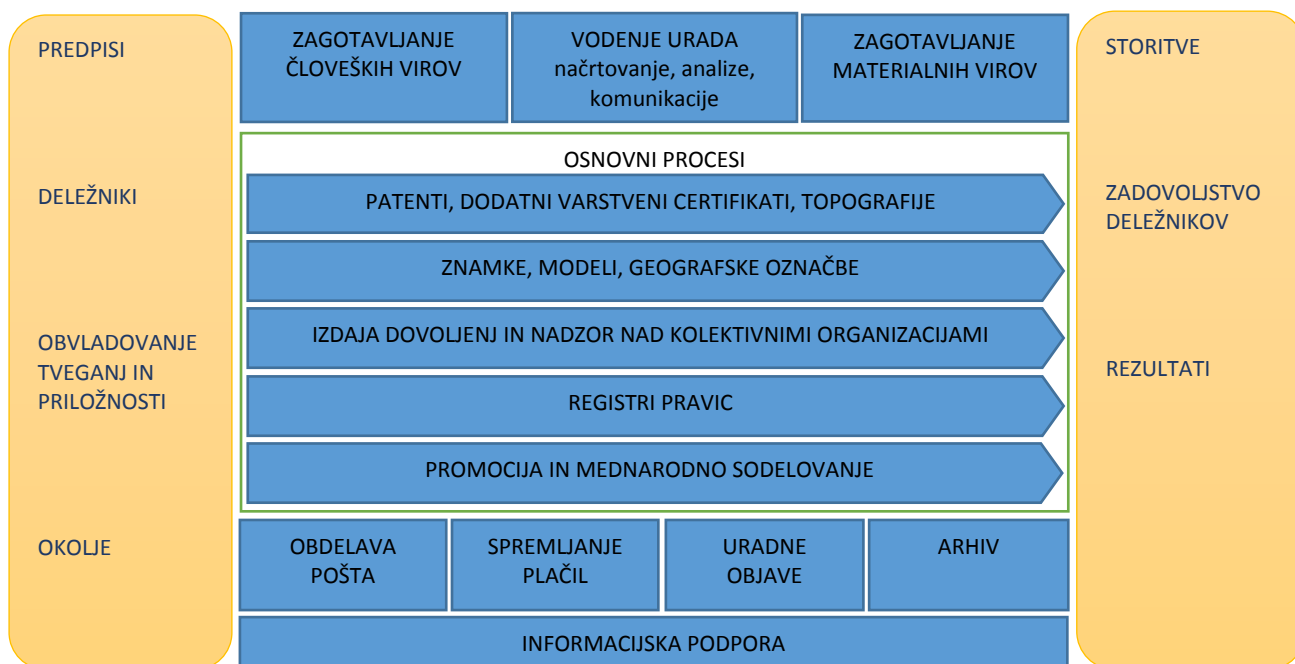
Vodstvo urada v okviru priprave strateških usmeritev in/ali priprave letnega programa dela analizira in po potrebi upošteva morebitne spremembe konteksta ter potreb in pričakovanj relevantnih deležnikov. Vpliv teh sprememb na sistem vodenja preveri v okviru vsakoletnega vodstvenega pregleda in sprejme ustrezne ukrepe.

1.2. PODROČJE UPORABE SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI


Sistem vodenja kakovosti in njegove zahteve veljajo za vse dejavnosti in storitve urada.

1.3. OPIS SISTEMA

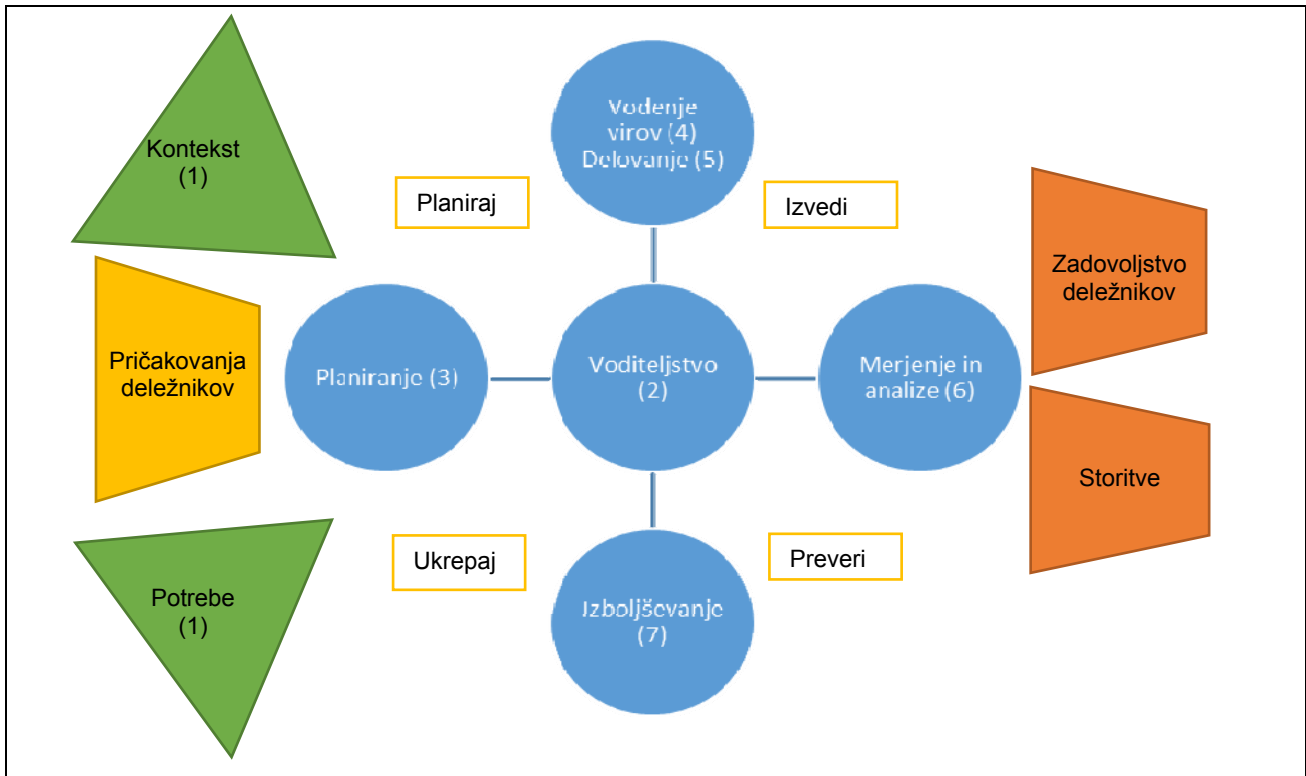
Sistem vodenja kakovosti na uradu je procesno naravnán (glej sliko 3), zasnován na osnovi standarda SIST EN ISO 9001:2015 in omogoča nenehno spremljanje sistema, njegovo analiziranje in izboljševanje. Ta postopek je podrobneje opisan z organizacijskim predpisom OP.01 Nenehno izboljševanje kakovosti.




Slika 3: Prikaz sistema vodenja kakovosti urada

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELEKTUALNO LASTNINO	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
	Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13

Struktura sistema vodenja kakovosti je prikazana na sliki 4 (številke v oklepajih so točke poslovníka):



Slika 4: Struktura sistema vodenja kakovosti

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELKTUALNO LASTNINO			
	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13	Stran: 8/22

2. VODITELJSTVO

2.1. ZAVEZANOST VODSTVA

Vodstvo urada je trdno odločeno pri izpolnjevanju poslanstva in nalog urada izvajati vse potrebne in možne aktivnosti na tak način, da bo delovanje zakonito, ekonomično in pregledno ter v zakonskih okvirih tudi enostavno za vse deležnike. V ta namen se določa dolgoročne usmeritve razvoja in delovanja urada in na njihovi osnovi vsakoletni cilji kakovosti.

Pri tem se vodstvo zavezuje, da bo naredilo vse potrebno za objavo politike in ciljev kakovosti, za njihovo razlago in izvajanje. V ta namen bo vodstvo aktivno izvajalo predvidene aktivnosti tako, da bo:

- s svojim delovanjem dajalo zgled zaposlenim urada,
- stalno spremljalo, analiziralo in dopolnjevalo politiko in cilje kakovosti skladno s kontekstom ter potrebami in pričakovanji deležnikov,
- izvajalo vse potrebne aktivnosti za uspešno uresničevanje politik in ciljev ter nenehno izboljšanje delovanja urada,
- vzpodbujalo delovanje na osnovi obvladovanja tveganj in priložnosti,
- prilagajalo organizacijsko strukturo urada potrebam hitrejšega in kakovostnejšega odziva na potrebe deležnikov,
- zagotavljalo primerne vire za delovanje in motiviralo zaposlene za aktivno sodelovanje pri razvijanju sistema vodenja kakovosti ter
- vzpodbujalo razvijanje voditeljskih veščin.

2.2. OSREDOTOČENOST NA STRANKE IN DRUGE DELEŽNIKE

Kot upravni organ, katerega poslovanje je namenjeno strankam, je urad zavezan izpolnjevanju zahtev zakonodaje. V tem okviru si prizadeva za prijazen odnos do strank. Urad izvaja različne aktivnosti, s katerimi deležnike seznanja s postopki na uradu, EUIPO, EPO in WIPO, z različnimi možnostmi upravljanja s svojimi pravicami in z možnostmi varovanja pred kršitvami.

Urad od strank in drugih deležnikov pridobiva tudi mnenja in predloge za izboljševanje dela. Tako pridobivanje mnenj in predlogov poteka na primer prek anketnih vprašalnikov ter rednih srečanj z zastopniki in večjimi deležniki.

2.3. POLITIKA KAKOVOSTI URADA

Poslanstvo

Urad:

- pravočasno, učinkovito, predvidljivo in kakovostno podeljuje in registrira pravice industrijske lastnine ter vodi registre;
- pravočasno, učinkovito, predvidljivo in kakovostno podeljuje dovoljenja pravnim osebam za kolektivno upravljanje avtorske in sorodnih pravic ter nadzira njihovo delovanje;
- kot strokovni organ spremlja in soustvarja nacionalno, evropsko in mednarodno pravno ureditev na področju intelektualne lastnine, podaja strokovne pobude za spremembo predpisov s področja intelektualne lastnine in skupaj s pristojnim ministrom sodeluje pri celotnem zakonodajnem postopku;



- ozavešča javnost o pomenu pravic intelektualne lastnine;
- krepí sodelovanje z vsemi deležniki, vključenimi v sistem intelektualne lastnine (kot so imetniki pravic, predstavniki gospodarstva, raziskovalne institucije, pisarne za prenos tehnologij na univerzah in raziskovalnih organizacijah, zastopniki, sodišča, državni organi, kolektivne organizacije, nevladne organizacije in združenja ter druga zainteresirana javnost);
- nudi informacijske storitve v zvezi s pravicami industrijske lastnine;
- zastopa Republiko Slovenijo in njene interese v EU ter mednarodnih organizacijah s področja intelektualne lastnine.

S tem prispeva k:

- spodbujanju ustvarjalnosti in inovativnosti,
- učinkovitemu in mednarodno primerljivemu sistemu intelektualne lastnine,
- razvoju kulture in gospodarstva,
- zvišanju konkurenčnosti,
- dvigu kakovosti življenja v Republiki Sloveniji.

Vrednote

- medsebojno spoštovanje in zaupanje
- verodostojnost
- učinkovitost
- naprednost

Vizija (leto 2021)

- Urad je ključni akter na področju intelektualne lastnine v Republiki Sloveniji, ki ga javnost vidi kot strokoven, hiter, učinkovit, kakovosten, dostopen, verodostojen in prijazen partner vsem deležnikom.
- Zaposleni na uradu imajo interdisciplinarna znanja, zelo dobro poznajo področje intelektualne lastnine, so strokovni, motivirani in predani svojemu delu.
- Dodatno izpostavljene prednosti urada so hitra odzivnost in odločanje, preglednost delovanja, lastne podatkovne baze (ki jih uporabljajo tudi drugi uradi, medvladne in mednarodne organizacije) in največ znanja s področja intelektualne lastnine v Republiki Sloveniji.

Politika kakovosti

Urad je zavezan k uresničevanju poslanstva, vrednot in vizije. Pri tem:

- je osredotočen na potrebe in pričakovanja deležnikov,
- stalno izboljšuje vse procese in organizacijo,
- spoštuje predpise,
- posluje strokovno, objektivno, nepristransko, ažurno in pregledno,
- uvaja učinkovite postopke dela, sodobne informacijske podpore procesom in sodobne oblike delovanja organov državne uprave.

Temeljni cilji

- vse upravne zadeve rešene v zakonitem roku
- vse vloge za mednarodno varstvo rešene v roku
- aktivno ozaveščanje deležnikov o intelektualni lastnini
- digitalizirano poslovanje urada do leta 2020
- nič izgubljenih upravnih sporov

Politika kakovosti je v okviru poslovníka dostopna vsem deležnikom na spletni strani urada.



2.4. ODGOVORNOSTI IN POOBLASTILA

Vodstvo urada je odgovorno za določitev in dokumentiranje politike in ciljev kakovosti. Ti so vsebinsko opredeljeni v sistemskih dokumentih, predvsem v poslovníku vodenja kakovosti, terminsko pa v ciljnih kakovosti za posamezno obdobje. Te cilje vodstvo sprejema enkrat letno in stalno spremlja njihovo izvajanje.


Vodstvo urada je odgovorno tudi za izvajanje in vzdrževanje sistema vodenja kakovosti na vseh nivojih urada.

Zaposleni na uradu so odgovorni za izvajanje procesov v skladu s predpisi in dogovorjenim sistemom vodenja kakovosti, pri čemer s svojimi predlogi sistem tudi dopolnjujejo in izboljšujejo. Odgovornosti in zadolžitve zaposlenih so navedene v Aktu o notranji organizaciji in sistemizaciji delovnih mest v uradu.

Direktor urada imenuje predstavnika vodstva izmed članov vodstva. Z imenovanjem novega predstavnika vodstva se razreši predhodni predstavnik, ki mora nasledniku predati celotno dokumentacijo, o čemer se napravi zapisnik, in ga uvesti v delo.

Predstavnik vodstva ima pooblastila in je odgovoren za:

- uvedbo in vzdrževanje sistema vodenja kakovosti,
- izdelavo, izvajanje sprememb in razdelitev poslovníka in ostalih dokumentov vodenja kakovosti,
- planiranje, koordiniranje in spremljanje izvajanja notranjih presoj kakovosti,
- poročanje vodstvu o delovanju sistema kakovosti,
- sprejem in obdelavo priporočil in izboljššav ter nadzor nad primernostjo in učinkovitostjo korektivnih ukrepov,
- usposabljanje za vodenje kakovosti in dvigovanje zavesti zaposlenih o pomembnosti izpolnjevanja zahtev deležnikov,
- zastopanje urada navzven z vidika dokazovanja učinkovitega delovanja sistema vodenja kakovosti.

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELKTUALNO LASTNINO			
	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13	Stran: 11/22

3. PLANIRANJE

3.1. OBVLADOVANJE TVEGANJ IN PRILOŽNOSTI

V procesih načrtovanja sistematično prepoznavamo tveganja in priložnosti, jih ocenjujemo in sprejemamo ustrezne ukrepe za njihovo obvladovanje.

Tveganja vodimo v skupnem registru tveganj. Celoten cikel obvladovanja je opisan v organizacijskem predpisu OP.04 Metodologija obvladovanja tveganj.

Naloga vseh zaposlenih je prepoznavanje priložnosti pri svojem vsakodnevnem delu, njihovo izkoriščanje ali posredovanje nosilcu procesa v nadaljnje odločanje o priložnosti. Vodstvo urada za prepoznane priložnosti oceni koristnost in jih vključi v operativne plane in po potrebi v program dela.

3.2. PLANIRANJE KAKOVOSTI

Kot za vse ostale aktivnosti na uradu se tudi za sistem kakovosti izvajajo aktivnosti planiranja na podlagi konteksta, analize potreb in pričakovanj deležnikov in dobrih izkušenj primerljivih tujih uradov. Za planiranje kakovosti je zadolženo vodstvo urada, zanj pa predloge in ustrezne dokumente pripravlja predstavnik vodstva, ki te aktivnosti tudi usklajuje. Nosilci procesov in predstavnik vodstva so dolžni uvesti cilje kakovosti v letni program dela urada. O planiranju sistema in izvedbi planiranega predstavnik vodstva poroča vodstvu urada najmanj enkrat letno.


3.2.1. Cilji kakovosti

Cilji kakovosti urada so usmerjeni k izvajanju procesov in storitev na uradu v taki obliki, ki bo čimbolj odgovarjala potrebam in pričakovanjem deležnikov. To velja tudi v primerih, ko zakonske omejitve ne dovoljujejo pozitivne rešitve zahteve deležnika. Urad bo svojo dejavnost izvajal znotraj zakonsko določenih časovnih omejitev in na način, s katerim bo deležnikom povzročil le najnujnejše stroške.

Cilji kakovosti so opredeljeni v poglavju 2.3 Politika kakovosti urada, posebej in podrobneje pa v opisih procesov, ki se izvajajo na uradu.

3.3. PLANIRANJE IN OBVLADOVANJE SPREMEMB

Urad izvaja zahtevnejše spremembe planirano in sistematično v skladu s projektnim načinom dela, pri čemer opredeli namen in cilje sprememb, možna tveganja in priložnosti, sistem vodenja projekta, potrebne vire in vloge, odgovornosti in pooblastila.

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELEKTUALNO LASTNINO	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
	Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13

4. VODENJE VIROV

Procesi preskrbe virov potekajo v skladu z veljavno zakonodajo, zanje pa je odgovoren direktor urada. Vire za delovanje urada predstavljajo človeški, materialni in informacijski viri.

4.1. ZAPOSLENI

4.1.1. Zagotavljanje kompetentnih zaposlenih

Proces zagotavljanja ustreznega števila in kompetentnosti zaposlenih je zapisan v opisu procesa P.08.02 Ravnanje s človeškimi viri. Urad ima opredeljena potrebna znanja zaposlenih v katalogu delovnih mest, ki je del Akta o notranji organizaciji in sistemizaciji delovnih mest v uradu.

Kompetentnost zaposlenih se meri z njihovim poznavanjem procesov, področja dela in zakonodaje ter usposobljenosti za pravilno in hitro odločanje v vseh aktivnostih urada ter odnosom do deležnikov.

4.1.2. Usposabljanje, zavedanje in kompetentnost

Urad s stalnim usposabljanjem in izobraževanjem svojih zaposlenih skrbi za njihovo kompetentnost za izvajanje procesov, zavedanje o novostih in trendih na področju intelektualne lastnine ter za zviševanje njihove kompetentnosti pri delu. V ta namen urad organizira izobraževanja za zaposlene ali pa jih usmerja na ustrezne izobraževalne aktivnosti, ki jih organizirajo druge organizacije znotraj ali izven državne uprave ter uradu sorodne organizacije izven Republike Slovenije. Vse te aktivnosti potekajo v skladu z letnim programom dela urada.

Doseženo stanje in učinkovitost usposabljanja se enkrat letno preverja predvsem prek osebnih letnih razgovorov z vsemi zaposlenimi. Med temi razgovori se poskuša zbrati tudi predloge zaposlenih za izboljšave dela urada.

4.2. ZNANJE URADA

Velik del znanja urada se nahaja v dokumentih in zapisih sistema vodenja in kot dokumentirane informacije v različnih aplikacijah in bazah. Vseeno pa imajo večino znanja zaposleni, zato urad namenja posebno skrb ohranjanju znanja z gradnjo baz znanja, prenosom znanja med zaposlenimi in mentorstvu ter uvajanju novo zaposlenih.

4.3. NOTRANJE KOMUNICIRANJE

Delovanje organa, kot je urad, je nemogoče zagotoviti brez ustreznega pretoka podatkov med vsemi zaposlenimi znotraj urada ter med uradom in deležniki. S komuniciranjem na obeh nivojih zagotavlja vodstvo stalen pretok podatkov in nadzor nad postopki, ki tečejo na uradu. Proces načrtovanja, analiziranja in komunikacij je zapisan v opisu procesa P.08.01. Vodenje urada (načrtovanje, analize, komunikacije).

Vodstvo je dolžno obveščati vse zaposlene o politiki in ciljih kakovosti. To poteka v obliki:



- stalnega seznanjanja zaposlenih z določili sistemskih dokumentov
- pisnih ali elektronskih informacij o spremembah in dopolnilih sistema
- usposabljanja v obliki seminarjev, za katerih načrtovanje, pripravo in koordiniranje je zadolžen predstavnik vodstva.

Procesi notranjega komuniciranja so:

- sestanki urada, sestanki kolegija urada, sestanki sektorjev
- objava zapisnikov kolegija urada in ostalih relevantnih dokumentov na intranetu
- obveščanje zaposlenih prek elektronske pošte
- letni razgovori
- oglasna deska
- nabiralnik
- neformalni sestanki.

4.4. MATERIALNI VIRI

Proces zagotavljanja ustreznega finančnega delovanja in ostalih materialnih virov za delovanje urada je zapisan v opisu procesa P.08.03. Ravnanje z materialnimi viri.

4.5. DELOVNO OKOLJE

Vodstvo urada zagotavlja ustrezno delovno okolje za delo zaposlenih in ostalih deležnikov, ki se udeležujejo procesov in aktivnosti v uradu. Pri tem posveča posebno pozornost predvsem medsebojnim odnosom in dobremu vzdušju med zaposlenimi.

4.6. INFORMACIJSKI VIRI


Informacijske vire za delo urada sestavljajo zaledni sistem in baze urada ter podporni sistem procesom na uradu. Do ustreznih baz prihaja urad z vodenjem procesov na uradu in z izmenjavo podatkov z drugimi sorodnimi uradi izven Slovenije.

Proces zagotavljanja informacijske podpore procesom urada je zapisan v opisu procesa P.09.01 Informacijska podpora procesom urada.

4.7. OBVLADOVANJE DOKUMENTOV IN PODATKOV

Sistem vodenja kakovosti je dokumentiran v poslovníku vodenja kakovosti, organizacijskih predpisih, opisih procesov dela in ostalih dokumentih in zapisih, s katerimi se zagotavlja transparentno in kontrolirano delovanje sistema in urada. Dokumentacija in ravnanje z njo je podrobneje opisano v organizacijskem predpisu OP.02 Obvladovanje dokumentov in podatkov.

Glede na področje dejavnosti daje urad poseben poudarek varovanju tajnosti vlog in prijav deležnikov ter postopkom arhiviranja prejete dokumentacije.

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELKTUALNO LASTNINO	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
	Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13

5. DELOVANJE

5.1. PLANIRANJE PROCESOV

Procesi dela v uradu potekajo v skladu z veljavno zakonodajo, zaradi česar so relativno stabilni tudi v daljšem časovnem obdobju, vendar pa se z letnim programom dela urada planirajo tudi potrebne spremembe. Letni program dela urada pripravi direktor, ki je po njegovi potrditvi s strani ministra, pristojnega za področje intelektualne lastnine, zadolžen tudi za njegovo izvedbo in pripravo poročila o izvedbi. Na podlagi letnega programa dela urada pripravijo nosilci procesov po potrebi ustrezne prilagoditve opisov procesov in plan njihovega izvajanja.

5.2. PROCESI, POVEZANI Z DELEŽNIKI

5.2.1. *Prepoznavanje, pregledovanje in določanje zahtev*

Ker so vsi procesi, ki potekajo na uradu, povezani z deležniki, ki pa vstopajo v odnose z uradom z zelo različnimi zahtevami, je prva aktivnost, ki se na uradu izvede, pregled zahteve deležnika in njeno prepoznavanje. Razen v posebnih primerih, kjer se za zahtevo izvede poseben proces izvedbe, se v vseh drugih primerih izvede zakonsko predpisan proces, ki je večinoma v naprej opredeljen in ki ne dopušča odstopanj.

Prepoznavanje, pregledovanje in določanje zahtev se začne v sektorju za splošne zadeve, kjer se prvič pregleda vse vloge (sprejme, razvrsti in klasificira), vpiše v ustrezne računalniške evidence in posreduje v nadaljnjo obravnavo (dodeli oz. signira). Postopki v sektorju za splošne zadeve so opisani v opisu procesa P.05.03 Obdelava prejete pošte.

V sektorju, kateremu je vloga posredovana v nadaljnjo obravnavo in odločanje, uradna oseba, ki ga vodja sektorja pooblasti za skrbništvo nad zadevo, kateri vloga pripada, izvede dokončno prepoznavanje in pregledovanje zahteve in na osnovi tega izvede predpisani postopek v skladu s predpisi in opisi procesov.


5.2.2. *Komuniciranje z deležniki*

Na podlagi predpisov urad s strankami komunicira v vseh stopnjah izvajanja procesov v zvezi z njihovimi vlogami.

Urad zagotavlja tudi ustrezno seznanjanje deležnikov z zahtevami procesov na uradu prek navodil, ki so dostopna v elektronski obliki na domači strani urada in v papirni obliki v sprejemni pisarni in čitalnici urada.

Urad komunicira z deležniki in ostalimi javnostmi tako, da:

- jih stalno in pravočasno seznanja z vsemi aktivnostmi, ki potekajo ali bodo potekale na uradu
- jih seznanja z novostmi v zakonodaji
- jih seznanja z mednarodnimi trendi z delovnega področja urada
- izvaja različne promocijske in izobraževalne aktivnosti, s katerimi širi zavedanje o pomenu intelektualne lastnine in njenega varovanja
- resno obravnava vse pritožbe in pohvale, ki jih deležniki naslovijo na urad.

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELKTUALNO LASTNINO			
	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13	Stran: 15/22

5.3. NAČRTOVANJE IN RAZVOJ

Razvoj na uradu poteka v okviru treh področij:

- področje zakonodaje
- nove storitve
- notranji razvoj urada, ki vključuje informacijske tehnologije, procese in podobno.

Razvoj na vseh treh področjih poteka najprej prek analize obstoječega stanja in iskanja možnosti za izboljšave ali odpravo pomanjkljivosti (glej tabelo 2). Na podlagi te analize vodstvo urada določi odgovornega za zbiranje in pripravo predlogov za izboljšave ter določi rok, v katerem mora ta poročati o teh predlogih. Na podlagi predlogov vodstvo urada oceni, ali gre za projekt, ki bo za izvedbo zahteval večja sredstva in vključitev večjega števila zaposlenih ali celo sodelavcev izven urada in odpre razvojni projekt. Pri tem določi odgovornega za ta projekt in rok, v katerem morajo biti pripravljene predlogi novih procesov ali zakonodajnih tekstov. Vodstvo te predloge znova pregleda, dopolni in oceni ter določi rok, do katerega je potrebno spremembe uvesti v delo urada. Oseba, ki je odgovorna za pripravo predlogov, je odgovorna tudi za uvajanje sprememb v delu urada in za poročanje vodstvu o poteku in učinkovitosti izvajanih sprememb. Po dokončni uveljavitvi vodstvo urada preveri učinkovitost in jo primerja s pričakovanji ter v primeru skladnosti obojega postopek razvoja zaključi. Če se pričakovanja razlikujejo od dejanske učinkovitosti uvedenih sprememb, vodstvo določi nadaljnje ukrepe.


	Področje zakonodaje	Nove storitve	Notranji razvoj (primer informacijskih tehnologij)
Pregled stanja	Pregled zunanjih zahtev	Pregled predlogov strank in nove tehnične možnosti za nove storitve	Pregled računalniške podpore procesom
Planiranje	Predlog novih oz. spremenjenih členov predpisa	Priprava na nove storitve	Priprava plana razvoja ustreznih orodij na osnovi zahteve
Preverjanje napredka	Potrditev predloga	Potrditev predloga in sprejem osnutka Odredbe o cenah informacijskih storitev urada	Potrditev plana razvoja
Verifikacija	Postopki v vladi in parlamentu	Promocija novih storitev	Spremljanje napredovanja razvoja
Potrditev	Objava predpisa v Uradnem listu - uporaba predpisa	Število naročil za nove storitve in mnenje naročnikov	Uvedba in uporaba podpornega sistema

Tabela 2: Primeri načrtovanja razvoja na treh področjih

5.4. NABAVA

5.4.1. Planiranje nabave

Nabava delovnih sredstev in storitev se načrtuje na podlagi potreb, preteklih javnih naročil in razpoložljivih sredstev.

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELKTUALNO LASTNINO	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
	Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13

5.4.2. Izbor in ocena izvajalcev ter naročanje

Izbor in ocena izvajalcev se izvaja v skladu z Zakonom o javnih naročilih in Pravilnikom o postopku oddaje javnih naročil na Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Naročila se zagotavljajo samostojno ali prek skupnih javnih naročil Ministrstva za javno upravo.

Zaposleni, ki so pooblaščenici za spremljanje naročil, ob vsaki izvedbi naročila preverijo izvedbo glede na kakovost in pravočasnost ter predlagajo ukrepe, če je zahteve urada niso izpolnjene.

5.5. STORITVE URADA

5.5.1. Obvladovanje izvedbe storitev urada


Za nadzor in obvladovanje izvedbe storitev je urad ustrezno opisal in ovrednotil osnovne procese, s katerimi izvaja storitve na zahtevo deležnikov, ter pomožne procese, ki podpirajo izvajanje osnovne dejavnosti. Opisi procesov vsebujejo vse pomembne značilnosti, s katerimi lahko spremljamo izvajanje procesov.

Storitve urada so opredeljene v naslednjih skupinah procesov:

- Patenti - skupina procesov s področja patentov vsebuje procese, ki so opredeljeni v opisih procesov P.01.01 do P.01.06
- Modeli - skupina procesov s področja modelov vsebuje procese, ki so opredeljeni v opisih procesov P.02.01 do P.02.03
- Znamke - skupina procesov s področja znamk vsebuje procese, ki so opredeljeni v opisih procesov P.03.01 do P.03.05
- Promocija in mednarodno sodelovanje - skupina procesov s področja poizvedb in promocije vsebuje procese, ki so opredeljeni v opisih procesov P.06.01 do P.06.05
- Registri pravic – opisa procesov P.04.01 in P.04.02
- Kolektivno upravljanje avtorske in sorodnih pravic – opisi procesov P.12.01 in P.12.02
- Skupina podprocesov, ki pokrivajo več področij:
 - vzdrževanje pravic industrijske lastnine (opredeljeno v opisu procesa P.05.01)
 - evidentiranje in spremljanje plačil (opredeljeno v opisu procesa P.05.02)
 - obdelava prejete in odposlane pošte (opredeljeno v opisih procesov P.05.03 in P.05.04)
 - uradne objave (opredeljeno v opisu procesa P.07.01)
 - vodenje urada z zagotavljanjem človeških in materialnih virov (opredeljeno v opisih procesov P.08.01 do P.08.03)
 - informacijska podpora procesom urada (opredeljen v opisu procesa P.09.01)
 - arhiviranje (opredeljeno v opisu procesa P.10.01)
 - upravni spori (opredeljeno v opisih procesov P.11.01 in P.11.03)
 - stik z deležniki in ugotavljanje njihovega zadovoljstva (opredeljeno v opisu procesa P.06.04)

5.5.2. Potrditev (validacija) procesov

Zaradi narave storitev, ki jih urad izvaja, in zaradi zakonskih omejitev, zaradi katerih rezultatov procesov dela ni mogoče overiti s poznejšim nadzorovanjem in merjenjem, urad dokazuje sposobnost teh procesov za planirano kakovost z zagotavljanjem kompetentnih izvajalcev ter z zagotavljanjem nadzora nad vsemi točkami postopka. V ta namen so pri vseh procesih določene kritične kontrolne točke, z nadzorom katerih

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELEKTUALNO LASTNINO	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
	Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13

lahko izvajalci, nosilci procesa in vodstvo spremljajo potek procesa in kakovost storitve. Poteke procesov, ki so sicer večinoma zakonsko določeni, pripravijo nosilci procesov, pregleda in oceni pa jih vodstvo urada, ter tako potrdi ustreznost poteka procesa in s tem tudi ustrezno kakovost storitve, ki iz procesa izhaja.

5.5.3. Identifikacija in sledljivost ter označevanje statusa kakovosti


Urad vse zahteve deležnikov za izvedbo storitev ob prejemu označi z enolično številko, pod katero vodi to zahtevo skozi celoten postopek. Na osnovi te številke je možno v vseh fazah postopka spremljati stanje storitve in njeno napredovanje. O poteku postopka se vodi ustrezna dokumentacija v papirni obliki (spremnica) in elektronski obliki, iz katere je možno slediti izvajanje procesa in njegovo stanje v kateremkoli trenutku.

5.5.4. Hramba in arhiviranje dokumentov in podatkov

Ker urad pri izvajanju procesov deluje le z dokumenti in podatki, sta točki standarda 8.5.3. »Lastnina odjemalcev in zunanjih ponudnikov« in 8.5.4 »Ohranitev« zajeti v določilih o hrambi in arhiviranju dokumentov in podatkov ter opisani v organizacijskem predpisu OP.02 Obvladovanje dokumentov in podatkov.

5.5.5. Lastnina deležnikov

Lastnino deležnikov v procesih dela urada predstavljajo dokumenti in podatki, ki so sestavni del vlog in ki vstopajo v procese kot njihov sestavni del. Ravnanje z lastnino deležnikov je zato smiselno zajeto v določilih o hrambi in arhiviranju dokumentov in podatkov, ki so opisani v organizacijskem predpisu OP.02 Obvladovanje dokumentov in podatkov, in v opisih procesov.

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELKTUALNO LASTNINO			
	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13	Stran: 18/22

6. NADZOROVANJE, MERJENJE, ANALIZIRANJE IN VREDNOTENJE

Urad načrtuje nadzor in meritve, ter analize stanja in izboljševanje svojih storitev z različnimi metodami, predvsem pa s stalnim spremljanjem izvajanja procesov in na tem temelječih predlogih za njihove spremembe. Za te aktivnosti so zadolženi nosilci procesov (vodje sektorjev), ki so procese postavili, spremljajo njihovo izvajanje, analizirajo podatke o rezultatih procesov, zbirajo podatke o pomanjkljivosti procesov in pripravljajo predloge za njihove spremembe. Kot člani vodstva o tem poročajo vodstvu urada in s tem omogočajo širšo ocenjevanje kakovosti izvajanja procesov in s tem končnih storitev.

6.1. SPREMLJANJE ZADOVOLJSTVA STRANK IN DRUGIH DELEŽNIKOV

Nosilci procesov so dolžni proučiti vse pritožbe zoper delo urada in analizirati vzroke za tako reakcijo. V primeru pisnih pritožb ali pritožb, prispelih po elektronski pošti, se pritožniku odgovarja na enak način – pisno ali prek elektronske pošte. V primeru telefonsko posredovanih pritožb ali pritožb, posredovanih med obiskom deležnika, pa se v zadevo zavede uradni zaznamek o pritožbi in o ukrepu.

V primeru upravičenih pritožb nosilec procesa v skladu z organizacijskim predpisom OP.01 Nenehno izboljševanje kakovosti odredi potrebne korektivne ukrepe. Če so rezultati analize taki, da bi bili lahko zanimivi tudi pri vodenju drugih procesov, nosilec procesa o tem poroča vodstvu urada, ki odredi nadaljnje ukrepanje.

Urad občasno spremlja mnenje deležnikov z anketami o delovanju urada ali posameznih področij znotraj uradovega delokroga. Član vodstva urada, ki je zadolžen za posamezno anketo, rezultate predstavi vodstvu, ravno tako pa tudi predloge za ukrepanje. Na tej podlagi vodstvo odredi ukrepe in nosilca aktivnosti, ki je zadolžen za poročanje o poteku ukrepov in njihovih rezultatih.

Urad vodi knjigo pohval in pritožb, ter spremlja vse reakcije na svoje delo, ki prihajajo na urad prek elektronske pošte. V primeru večjih reklamacij ali pritožb na delo urada član vodstva urada, ki je zadolžen za spremljanje teh dveh virov podatkov, o tem poroča vodstvu urada, ki odredi nadaljnje aktivnosti. Če pa večjih reklamacij in pritožb ni, pa član vodstva urada, ki je zadolžen za spremljanje teh dveh virov podatkov, o njih poroča vodstvu urada enkrat letno.


Urad občasno organizira tudi srečanja s svojimi deležniki. V ta namen organizira razna srečanja in okrogle mize, kjer urad predstavi svoje aktivnosti v določenem časovnem obdobju in zbere mnenja o svojem delu in predloge za dopolnitve ali izboljševanje.

6.2. NADZOROVANJE PROCESOV IN STORITEV

Kontrolne točke za nadzor in kazalniki za merjenje procesov so sestavni del opisov procesov. Nosilci procesov so dolžni spremljati izvajanje procesov in kakovost storitev in ukrepati, v kolikor prihaja do odstopanj ali neskladij, v skladu z organizacijskim predpisom OP.01 Nenehno izboljševanje kakovosti.

6.3. OBVLADOVANJE NESKLADNIH STORITEV

Odgovorne osebe v skladu s pooblastili, ki jih imajo v izvajanju procesov, skozi ustrezne kontrole preverjajo skladnost storitev in dokumentov z zahtevami zanje in jih s podpisi dokumentov ali navedbo imena potrjujejo.

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELKTUALNO LASTNINO	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
	Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13

V primeru ugotovitve odstopanj oziroma potrebe po dopolnitvah ali spremembah, odgovorna oseba dokument z ustrežno opombo vrne v nadaljnjo obravnavo uradni osebi, ki je postopek vodila. V primeru, da se v upravnih sporih ugotovijo nepravilne ali napačne odločitve urada, se postopek vrne v ponovno odločanje.

6.4. OBVLADOVANJE NADZORNIH IN MERILNIH NAPRAV

Materialno varstvo dokumentarnega in arhivskega gradiva zagotavlja urad z ustreznimi prostori in opremo ter z ustreznimi nadzornimi in merilnimi napravami, katerih obvladovanje poteka v skladu s postopkom, opisanim v organizacijskem predpisu OP.03 Obvladovanje nadzornih in merilnih naprav.

6.5. NOTRANJE PRESOJE

Poglavje opisuje izvajanje notranjih presoj, ki bi naj v okvirih neodvisnega in sistematičnega pregleda ocenile uporabnost, delovanje in učinkovitost sistema vodenja kakovosti. Na osnovi plana notranjih presoj se, glede na potrebnost oziroma nujnost, le-ta izvrši najmanj enkrat letno na vseh področjih dela in po vseh elementih sistema vodenja kakovosti. Ugotovljene slabosti naj vodijo h korektivnim ukrepom, katerih rezultat se preveri z naknadno presojo, s čimer se zagotavlja smotnost in gospodarnost ukrepov.

Izredne notranje presoje se izvajajo na pobudo direktorja ali predstavnika vodstva.

Notranje presoje izvajajo presojevalci, ki jih imenuje direktor, ki pa do presojanega procesa ne smejo imeti neposredne odgovornosti.

Predstavník vodstva je zadolžen za planiranje in koordiniranje izvajanja notranjih presoj. Pripravi letni načrt notranjih presoj, ga uskladi z vodji sektorjev ter preda v odobritev direktorju. Napoved točnega datuma presoje določi vodja presoje v dogovoru z vodjo sektorja in pripravi urnik presoje.

Redna notranja presoja se izvaja v skladu s potrjenim letnim planom notranjih presoj. Vsak terminski zamik na željo presojanca mora biti utemeljen in potrjen s strani direktorja.


O nujnosti izredne notranje presoje odloča direktor ali na lastno pobudo ali na predlog oziroma zahtevo predstavnika vodstva. Vzroki za izredno presojo so lahko:

- sprememba sistema vodenja kakovosti,
- sprememba organizacije,
- uvedba novih področij dela,
- upravičene pritožbe na kakovost dela ter
- pred in po zunanji presoji v primeru izdaje certifikata.

Notranje presoje se izvajajo z uporabo splošnih ali specifičnih vprašalnikov, ki jih pripravi vodja presoje. Preverja se ustreznost elementov kakovosti in dokumentacije vodenja kakovosti. V kolikor so razpoznavna odstopanja, se opozori na možne vzroke in na njihovo odpravljanje. Ugotovljeno odstopanje podpiše tudi odgovorni nosilec procesa.

Na zaključnem razgovoru vodja presoje seznaní nosilca procesa z rezultati in ugotovitvami. Poročilo o presoji vsebuje kratek opis in oceno eventualnih odstopanj, priporočila za korektivne ukrepe in smernice za sektor, ki je odgovorno za izvršitev korektivnega ukrepa, ki se ponovno preveri. Korektivni ukrep odredi vodja sektorja.

Predstavník vodstva letno obvešča vodstvo o rezultatih notranjih presoj.

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELEKTUALNO LASTNINO	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
	Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13

Načrt in poročilo o notranjih presojah so shranjeni v elektronskem dokumentnem sistemu urada; vsem zaposlenim pa so dostopni prek intraneta.

6.6. ANALIZE PODATKOV

Nosilci procesov so dolžni spremljati podatke o izvajanju procesov in drugih aktivnosti urada, jih analizirati, pri čemer uporabljajo ustrezne statistične metode, in na osnovi teh analiz načrtovati ukrepe za izboljšanje. O podatkih in analizah, ter morebitnih ukrepih so dolžni poročati direktorju najmanj enkrat letno in to pred vodstvenim pregledom.

Direktor urada pridobiva podatke na osnovi lastnih virov podatkov, na osnovi obdobjnih in letnih poročil vodij sektorjev. Pridobljene podatke ustrezno analizira in na tej osnovi načrtuje ukrepanje.

6.7. VODSTVENI PREGLED

Predstavniki vodstva redno obveščajo direktorja urada o delovanju in učinkovitosti sistema vodenja kakovosti, potrebnih korektivnih in preventivnih ukrepih ter izboljšavah.

Direktor urada najmanj enkrat letno pregleda dejansko stanje, to pomeni, da oceni primernost in uspešnost sistema vodenja kakovosti. Osnova za direktorjevo oceno je poročilo predstavnika vodstva o:

- uresničevanju politike in ciljev kakovosti,
- delovanje in učinkovitost procesov in kakovost storitev,
- mnenju deležnikov o delovanju urada, ki vključuje tudi poročilo o obravnavi pritožb in reklamacij,
- usklajenost s strateško usmeritvijo urada,
- spremembe pri zunanjih in notranjih vprašanjih, relevantne za sistem vodenja (kontekst),
- uspešnosti izvedenih ukrepov za obvladovanje tveganj in priložnosti,
- rezultatih notranjih in zunanjih presoj,
- uspešnost in stanju korektivnih ukrepov ter nenehnega izboljševanja,
- ukrepih na osnovi ugotovitev predhodnih vodstvenih pregledov,
- spremembah, ki lahko vplivajo na sistem vodenja kakovosti in
- priporočilih za izboljšave.

Na podlagi analize poročila direktor sprejme potrebne ukrepe za nadaljnje izboljševanje sistema vodenja. Poročilo o pregledu sistema vodenja kakovosti je del zapisnika kolegija.




7. IZBOLJŠEVANJE

7.1. NESKLADNOSTI IN KOREKTIVNI UKREPI

Postopki za obvladovanje neskladnosti so opisani v organizacijskem predpisu OP.01 Nenehno izboljševanje kakovosti, kjer so opisani tudi postopki izvajanja korektivnih ukrepov.

7.2. STALNO IZBOLJŠEVANJE

Na osnovi analiz podatkov in poslovanja se stalno načrtujejo izboljšave delovanja in kakovosti storitev urada. Postopek je opisan v organizacijskem predpisu OP.01 Nenehno izboljševanje kakovosti.

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO URAD RS ZA INTELEKTUALNO LASTNINO			
	PK.01 Poslovník vodenja kakovosti		
Številka: 01001-1/2007-2	Verzija: 0	Izdaja: 13	Stran: 22/22

8. PRILOGE

8.1. SEZNAM REFERENČNIH DOKUMENTOV

Seznam referenčnih dokumentov je dostopen na interni domači strani urada pod povezavo Sistem vodenja kakovosti.

8.2. SLOVAR UPORABLJENIH IZRAZOV

- vodstvo urada – vodstvo urada predstavljajo direktor in vodje sektorjev
- deležnik – katerakoli stranka, ki vstopa v kontakt z uradom ne glede na način in naravo teh kontaktov (npr. prijavitelji/imetniki, zastopniki, naročniki storitev, dobavitelji, zakonodajalec)
- proizvod – storitev, ki jo urad izvaja za deležnike na podlagi njihovih vlog ali naročil in na ustrezni zakonski podlagi

Besedilo poslovnika je pisano v moški slovnični obliki, vendar velja za oba spola.

8.3. SPREMEMBE POSLOVNIKA VODENJA KAKOVOSTI

Tokratne spremembe izvirajo iz spremembe organizacijske strukture, novih procesov in zaradi dodatnih zahtev standarda ISO 9001:2015. S ciljem racionalizacije in večje prijaznosti poslovnika je spremenjena njegova struktura in izločene priloge (Seznam zapisov, primerjalna tabela točk poslovnika z zahtevami standarda), ki jih vodi predstavnik vodstva.

8.3.1. Spremembe v izdaji 13

Št.	Sprememba v točki	Vsebina spremembe
1	celotno besedilo	uskladitev z zahtevami standarda in sprememba strukture dokumenta, za zagotovitev lažje primerljivosti s standardom ISO9001:2015
2	1.	zamenjan organigram in dodan kontekst urada
3	2.3	spremenjena celotna točka politike kakovosti urada
4	8.	izločene priloge (Seznam zapisov, Primerjalna tabela točk poslovnika z zahtevami standarda, Spremembe v predhodnih izdajah)
5	8.3	Vpisane spremembe Poslovnika vodenja kakovosti v izdaji 13