

## **A SZELLEMI TULAJDON NEMZETI HIVATALÁNAK MINŐSÉGPOLITIKÁJA**

**A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala (továbbiakban: SZTNH) a szellemi tulajdon védelméért felelős kormányzati főhivatal. Az ISO 9001:2015 szabvány szerinti minőségirányítási rendszer fenntartásával alapvető célja, hogy feladatai ellátása során olyan megbízható alapot biztosítson a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő, szakszerű, pártatlan, igazságos, etikus, kulturált és színvonalas működéséhez és a szolgáltatások fejlesztéséhez, amely a minőségirányítási rendszer szempontjából lényeges érdekelti kör (a továbbiakban: ügyfélkör) javát szolgálja.**

Az SZTNH vezetői és munkatársai elkötelezettek abban, hogy stratégiai céljaik tervezése és azok megvalósítása során – az előző bekezdésben megfogalmazottakkal együtt – a minőségirányítás alapelveit, mint

- az ügyfélközpontúságot,
- a vezetői szerepvállalást,
- a munkatársak elkötelezettségét,
- a folyamatszempléletű megközelítést,
- a fejlesztést,
- a jogszerű, szakmai előírásoknak megfelelő és bizonyítékokon alapuló döntéshozatalt,
- a kapcsolatok kezelését

az ügyfélkör releváns elvárásainak, követelményeinek figyelembevételével érvényesítsék.

A kitűzött célok elérése érdekében az SZTNH:

- Kezdeményező szerepet vállal a szellemi tulajdonra vonatkozó szakpolitika és hazai szabályozási környezet továbbfejlesztésében, modernizálásában, a szellemi tulajdonra vonatkozó jogok erősebb érvényesítésének elősegítésében.
- A nemzeti innovációs szervezetrendszer szellemi tulajdon védelméért felelős szolgáltatójaként holisztikus szemléletformálással, a mindenkori szolgáltatási portfóliójának folyamatos felülvizsgálatával és szükség szerinti megújításával, új szolgáltatások bevezetésével, új ügyfélkapcsolat-építő lehetőségek kidolgozásával, új típusú ügyfélkapcsolati rendszer-, korszerű ügyfélszolgálat működtetésével, a hatósági ügyfélkapcsolatok modernizálásával, a tudatosság növelésével érvényesíti az ügyfélközpontúság alapelveinek gyakorlati megvalósítását.
- A digitális technológiák- és szolgáltatások fejlesztésével, az intézményi folyamatok digitalizációjával, továbbá a digitális ügyfélélmény fejlesztésével a közszféra leginnovatívabb szereplőjévé kíván válni.
- Szakmai és szervezeti függetlensége megtartásával, az ügyfélkörrel együttműködő, a részükre vonzó szervezetté válás érdekében az intézményi együttműködési készségek fejlesztése, a vonzó munkáltatói légkör kialakítása mellett értékteremtő partnerségre törekszik a változó ügyfélkör minden tagjával, a szakmai és piaci szereplőkkel, az egyetemekkel, az akadémiai és egyéb szakmai intézményekkel, valamint a kormányzati szervezetekkel.
- Törekszik működése és döntéshozatala során a fenntarthatósági és energia hatékonysági szempontokat követni, azokat alkalmazni és képviselni szervezeti szinten.

