

The logo for PRH (Patent- och registerstyrelsen) is centered on the page. It consists of the letters 'PRH' in a bold, white, sans-serif font, set against a dark blue rectangular background. This rectangle is tilted slightly to the right and is framed by a thin, magenta border. The background of the entire page is a complex, abstract geometric pattern of overlapping triangles in various shades of blue and green, with a white area at the bottom where the text is located.

**PRH**

# **Ansvarsrapport 2021**

**Patent- och registerstyrelsen**

PRS/1984/02/2022

## Innehållsförteckning

Ledningens översikt .....	3
Patent- och registerstyrelsens (PRS) uppgifter .....	4
PRS mål för ansvarsfullhet.....	4
Delområdet Socialt ansvar .....	5
Jämställd, jämlik och mångsidig personal.....	5
Personalens könsfördelning, medelålder och utbildningsbakgrund.....	5
Personalen nöjd med det jämlika bemötandet vid PRS .....	6
Bra nivå på lönejämställdheten.....	6
Målet är att vara en bra arbetsgivare .....	7
Företagshälsotjänster och stöd för arbetshälsan .....	7
Arbetshälsa och tillfredsställelse i arbetet .....	8
Case: En bra kommunikation på arbetsplatsen är på allas ansvar.....	8
Delområdet Ekonomiskt ansvar .....	9
Effektiv verksamhet och flexibelt beslutsfattande.....	9
Ett resultatrikt år för ekonomin.....	9
Aktuella registeruppgifter gynnar våra kunder och det finländska samhället .....	10
Bekämpning av penningtvätt .....	10
Våra upphandlingar är ekonomiskt hållbara.....	11
En effektiv informations- och riskhantering stöder ansvarsarbetet .....	11
Delområdet Intressentgruppsansvar .....	11
Delområdet Serviceansvar .....	12
Våra kunder är mycket nöjda.....	13
Handläggningstiderna på en bra nivå, men utmaningar förekommer tidvis .....	13
Case: En allt bättre kundupplevelse .....	14
Vi förbättrade vår digitala mognad.....	14
Stabila och säkra tjänster .....	15
Case: Informationssäkerhetsincident i handelsregistrets elektroniska arkiv .....	15
Delområdet Miljöansvar .....	15
Främjande av hållbar infrastruktur och innovationer .....	16
Case: "Gröna" patent.....	16
Ekologisk hållbarhet i upphandlingar .....	17
Andra miljömål.....	17
Fotavtrycket, dvs. verksamhetens negativa konsekvenser för verksamhetsmiljön .....	18

# Ledningens översikt

Att handla på ett ansvarsfullt sätt har alltid varit grunden för vår verksamhet som register- och IPR-myndighet. Alla organisationer inom statsförvaltningen ska från och med innevarande år rapportera om sin ansvarsfullhet. För oss är detta en ny skyldighet som vi övar oss i att uppfylla för första gången. Vår första ansvarsrapport beskriver 2021.

Arbetet vid PRS inleddes för drygt ett år sedan, då vi i enlighet med Statskontorets anvisningar identifierade vilka mål bland FN:s mål för hållbar utveckling som vi bäst kan främja genom vår verksamhet.

En arbetsgrupp har tillsatts för ansvarsarbetet. Arbetsgruppen leds av en medlem i PRS ledningsgrupp. Arbetsgruppen har preliminärt definierat delområdena i PRS ansvarsfullhet och identifierat vilka av FN:s mål för hållbar utveckling som är väsentliga för verksamheten vid PRS. Dessa har behandlats och godkänts av PRS ledningsgrupp.

De mål som vi har identifierat hör samman med våra strategiska mål, som åren 2018–2022 är:

- Våra kunder lyckas
- Våra data och informationstjänster är öppna och enkla att använda
- Vår verksamhet är verkningsfull och effektiv
- Vi är ett exempel på välfungerande samarbete.

PRS femåriga strategiperiod håller på att gå ut och vi har börjat uppdatera strategin. Ansvarsfullhet och hållbarhet är en väsentlig del av vår framtida strategi.

Även i vår framtida verksamhet kommer ansvarsfullheten att synas tydligare än tidigare, eftersom vi i år börjar organisera ansvarsarbetet vid ämbetsverket. Hur målen för samhällsansvaret fortskrider i fortsättningen rapporteras kvartalsvis till ledningsgruppen.

5.9.2022

Antti Riivari  
generaldirektör  
Patent- och registerstyrelsen

# Patent- och registerstyrelsens (PRS) uppgifter

Vi arbetar för företag och sammanslutningar:

- Vi registrerar företag, föreningar, stiftelser och andra sammanslutningar samt företagsinteckningar och LEI-nummer.
- Vi undersöker och beviljar patent och nyttighetsmodeller för uppfinningar.
- Vi registrerar varumärken för produkter och tjänster samt mönsterskydd för formgivning.
- Vi godkänner och utövar tillsyn över revisorer.
- Vi övervakar stiftelsernas verksamhet och den kollektiva förvaltningen av upphovsrätt.

PRS har cirka 430 anställda och våra lokaler finns i Hagnäs i Helsingfors.

[Läs mer om PRS.](#)

## PRS mål för ansvarsfullhet

Vi har identifierat vilka mål bland FN:s mål för hållbar utveckling som är bäst tillämpliga på PRS verksamhet:

- Jämställdhet mellan könen (mål 5)
- Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt (mål 8)
- Hållbar industri, innovationer och infrastruktur (mål 9)
- Fredliga och inkluderande samhällen (mål 16).

Likaså har vi definierat följande delområden inom ansvarsfullhet som väsentliga för PRS verksamhet:

- ekonomiskt ansvar
- socialt ansvar
- miljöansvar
- intressentgruppsansvar
- serviceansvar.

Varje delområde är förknippat med flera konkreta mål och indikatorer för dem.

Målen för hållbar utveckling identifierades denna första gång som ett eget arbete. I fortsättningen kommer vi också att engagera våra intressentgrupper och kunder i arbetet.

## Delområdet Socialt ansvar

FN:s mål för hållbar utveckling: Jämställdhet mellan könen (5) och Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt (8)

PRS sociala ansvar består framför allt av ansvar för att utveckla personalens arbetsförhållanden, arbetshälsa, arbetssäkerhet och kompetens samt ansvar för att minska ojämlikheten och öka jämställdheten mellan könen.

### Jämställd, jämlik och mångsidig personal

Vi vill vara en arbetsplats där alla har jämlika arbetsförhållanden och jämlika möjligheter att utvecklas i en uppmuntrande och accepterande atmosfär.

Vi vill säkerställa lika möjligheter för könen att delta och leda genom följande åtgärder:

I framtiden kommer vi att fästa större uppmärksamhet än tidigare vid personalens mångfald. Se avsnittet *Personalens könsfördelning, medelålder och utbildningsbakgrund* nedan.

Vi ser till att arbetsgruppernas sammansättning iakttar jämställdhet och likabehandling. Se avsnittet *Personalen nöjd med det jämlika bemötandet vid PRS* nedan.

Vi säkerställer att jämlikheten förverkligas i rekryteringen och personalens karriärutveckling. Se avsnittet *Lönejämsställdhet* nedan.

Vi följer PRS verksamhetsprinciper (öppen, uppskattande, sakkunnig) i allt beslutsfattande och samarbete och i all växelverkan.

### Personalens könsfördelning, medelålder och utbildningsbakgrund

År 2021 arbetade 426 personer vid PRS, varav 241 (57 %) var kvinnor och 185 (43 %) män. Personer av annat kön har inte registrerats separat.

Vår medelålder är 48,7 år och personalens utbildningsbakgrund varierar beroende på uppdrag. 59,1 procent har avlagt forskarutbildning eller högre högskoleexamen, 10,8 procent har avlagt lägre högskoleexamen, 11,7 procent har avlagt lägsta högskoleexamen, 0,5 procent har avlagt examen på specialyrkesutbildningsnivå, 14,8 procent har avlagt examen på andra stadiet och 1,9 procent har avlagt grundskoleexamen (1,2 procent har okänd utbildningsbakgrund).

Vår personal har en mycket homogen etnisk bakgrund. Målet för de kommande åren är att så småningom öka mångfalden bland de anställda även ur denna synvinkel. Utmaningen med att öka diversiteten är dock till exempel statsförvaltningens lagstadgade kompetenskrav,

som omfattar åtminstone nöjaktiga kunskaper i svenska. Detta krav är svårt, om inte omöjligt, för många experter med utländsk bakgrund.

## Personalen nöjd med det jämlika bemötandet vid PRS

Vi ställer upp våra mål för utvecklingen av jämställdhet och likabehandling i den jämställdhetsplan som utarbetas vartannat år samt i den likabehandlingsplan som utarbetas vart fjärde år. Båda planerna uppdateras 2022.

Vi följer upp personalens erfarenhet av jämställdhet och likabehandling med hjälp av den årliga VMBaro-undersökningen samt fristående jämställdhets- och likabehandlingsenkäter.

Personalen har i dessa enkäter varit anmärkningsvärt nöjd med jämställdheten och likabehandlingen vid PRS. I statsförvaltningens årliga VMBaro-enkät 2021 fick förverkligandet av jämställdheten betyget 4,5 (hos staten i genomsnitt 4,1) av PRS personal och förverkligandet av likabehandlingen 4,4 (hos staten i genomsnitt 3,9) på skalan 1–5.

### *Jämställdhet och likabehandling vid PRS 2019–2021 (VMBaro)*

	2019	2020	2021
Likabehandling	4,2	4,2	4,4
Jämställdhet	4,4	4,4	4,5

## Bra nivå på lönejämställdheten

Vi följer upp löneutvecklingen för kvinnor och män vid PRS i den årliga jämförelserapporten om lönesättningen. I rapporten följer vi upp både kvinnors och mäns löner inom olika kravnivåer samt fördelningen av kvinnor och män på olika kravnivåer.

Lika lön för kvinnor och män inom kravnivåerna mäts med det s.k. likalönsindexet. Indexet 100 innebär att kvinnor och män har en lika hög lön inom kravnivåerna. Ett index över 100 innebär att kvinnor har högre löner än män inom kravnivåerna.

Utifrån likalönsindexet vidtar vi eventuella behövliga korrigerande åtgärder.

Under de senaste fem åren har indexet vid PRS varit mycket nära indextalet 100. Statens likalönsindex är tyvärr inte tillämpligt på PRS klassificering av kravnivåer och bör därför inte heller användas som jämförelseobjekt.

### **Likalönsindexet vid PRS (jämförelsemånad augusti)**

<b>År</b>	<b>Index</b>
2021	101,9
2020	100,7
2019	100,9
2018	101,0

## **Målet är att vara en bra arbetsgivare**

PRS vill vara en bra arbetsgivare. Vårt mål är att garantera en trygg arbetsmiljö för alla anställda genom att sörja för personalens välbefinnande och för att verksamheten är stabil och förenlig med lagen.

Vi ser också till arbetsbetingelserna, arbetshälsan och -säkerheten samt möjligheterna till utbildning och kompetensutveckling. Vi strävar också efter att minska ojämlikhet.

Vi vill säkerställa en trygg och hälsosam arbetsmiljö genom följande åtgärder:

Vi sörjer för företagshälsotjänsterna och stöder arbetshälsan. Se avsnittet *Företagshälsotjänster och stöd för arbetshälsan* nedan.

Vi följer regelbundet upp arbetstillfredsställelsen och arbetshälsan och ingriper i avvikelser. Se avsnittet *Arbetshälsa och tillfredsställelse i arbetet* nedan.

Vi utvecklar arbetskulturen och kommunikationen i arbetsgemenskapen inom ramen för ett tvåårigt projekt. *Case: Utvecklingsprojekt för kommunikationen på arbetsplatsen.*

## **Företagshälsotjänster och stöd för arbetshälsan**

Vi har heltäckande företagshälsotjänster och stöder arbetshälsan på många olika sätt, såsom med bra lednings- och chefsarbete, tidigt stöd, utveckling av ergonomi, verksamhet för att upprätthålla arbetsförmågan samt kultur- och motionssedlar.

PRS lednings- och chefsarbete har fått bra betyg i statsförvaltningens årliga enkät om arbetstillfredsställelse (VMBaro).

### **Ledarskapsindexet vid PRS 2019–2021 (VMBaro)**

2019	2020	2021
3,84	3,92	3,98

## Arbetshälsa och tillfredsställelse i arbetet

Vi följer regelbundet upp arbetshälsan och arbetssäkerheten och ingriper i avvikelser.

Svarsprocenten i den årliga VMBaro-enkäten om arbetstillfredsställelse var liksom tidigare år hög 2021; 74 procent. Den totala arbetstillfredsställelsen ökade ytterligare och fick det bästa betyget någonsin: 4,0 på skalan 1–5, vilket är över målet 3,9 i PRS och arbets- och näringsministeriets resultatavtal.

Under 2021 genomfördes utöver den egentliga arbetshälsoenkäten tre kortare enkäter som fokuserade på arbetshälsan. Resultaten var också mycket goda även i dessa enkäter.

### **Personalens arbetstillfredsställelse vid PRS (VMBaro) 2019–2021**

Utfall	2019	2020	2021
Arbetstillfredsställelse (1–5)	3,9	4,0	4,0
Arbetshälsa (4–10)	8,1	8,3	8,5
Arbetsgemenskapsindex (1–5)	4,10	4,18	4,31

[I årsberättelsen redogör vi närmare för resultaten från VMBaro-enkäten, som mäter arbetstillfredsställelsen.](#)

## Case: En bra kommunikation på arbetsplatsen är på allas ansvar

Mer varierande arbetsätt än tidigare förutsätter också att arbetsgemenskapens verksamhetssätt och interna kommunikation behandlas på ett nytt sätt. Därför inledde vi hösten 2021 ett tvåårigt projekt för att utveckla arbetskulturen och kommunikationen på arbetsplatsen.

Projektets mål är bland annat att öka gemenskapen, göra kommunikationen mellan resultatområdena smidigare samt säkerställa att kommunikationsverktygen och kommunikationskanalerna fungerar.

År 2021 gjorde vi en enkät som kartlade nuläget och utifrån resultaten valde vi fyra utvecklingsteman:

- kommunikationskanaler
- kommunikation mellan resultatområdena
- arbetskultur och växelverkan
- utveckling av intranätet

Under hösten behandlades temat kommunikationskanaler och i februari 2022 inleddes en arbetskultur- och interaktionsträning för ledningen, cheferna och experterna som pågick hela vårperioden. Responsen på



workshopparna har varit mycket bra: medeltalet för enkäterna har varit 4 på skalan 1–5.

Vi följer regelbundet upp hur nöjda vi är med kommunikationen på arbetsplatsen och utvecklingen av arbetskulturen med hjälp av fristående enkäter utöver VMBaro.

## Delområdet Ekonomiskt ansvar

*FN:s mål för hållbar utveckling: Fredliga och inkluderande samhällen (mål 16).*

Vårt ekonomiska ansvar är bland annat hållbar användning av medel, lagenlig verksamhet och uppdatering av våra registeruppgifter och således produktion av ett så effektivt kundvärde som möjligt för våra kunder, för företag och samfund samt för det finländska samhället.

### Effektiv verksamhet och flexibelt beslutsfattande

Vi utvecklar ständigt vår verksamhet så att den är effektiv, effektiv och hållbar. Vi främjar detta bland annat på följande sätt:

- Vi ser till att vår ekonomi är balanserad och att våra investeringar är lönsamma. Se avsnittet *Ett resultatrikt år för ekonomin* nedan.
- Vi ser till att våra myndighetsbeslut är lagenliga, av hög kvalitet, opartiska, oberoende och skäliga.
- Vi ser till att våra registeruppgifter är så aktuella som möjligt. Se avsnittet *Aktuella registeruppgifter gynnar våra kunder och det finländska samhället* nedan.
- Hos oss förekommer inga oegentligheter.
- Vi medverkar i bekämpningen av penningtvätt. Se avsnittet *Bekämpning av penningtvätt* nedan.
- Vi utvecklar informationshanteringen, informationsledningen och riskhanteringen. Se avsnittet *En effektiv informations- och riskhantering stöder ansvarsarbetet* nedan.

### Ett resultatrikt år för ekonomin

Vi uppnådde de ekonomiska målen i resultatavtalet mellan arbets- och näringsministeriet och PRS för 2021, och vår ekonomiska situation var stabil. Inkomsterna från den avgiftsbelagda verksamheten och budgetfinansieringen räckte till för att täcka utgifterna för verksamheten.

År 2021 uppgick inkomsterna (inklusive nettointäkterna och anslagen från statsbudgeten) till sammanlagt 60,8 miljoner euro och utgifterna till 59,4 miljoner euro.

[Läs mer om ekonomin i årsberättelsen.](#)

## Aktuella registeruppgifter gynnar våra kunder och det finländska samhället

Aktuella, korrekta och heltäckande registeruppgifter betjänar det finländska samhället och våra kunder på många olika sätt.

Under de senaste åren har vi förbättrat uppdateringen av handelsregisteruppgifterna bl.a. genom att informera och på olika sätt påminna företagen om skyldigheten att hålla uppgifterna uppdaterade i handelsregistret.

I vår verktygslåda ingår också förfaranden där ett företag som försummar att göra anmälan i sista hand avförs ur handelsregistret.

År 2021 främjade vi uppdateringen av handelsregistrets uppgifter enligt följande:

- Vi skickade en påminnelse till över 35 000 aktiebolag och andelslag som ännu inte hade anmält sitt bokslut till handelsregistret och för vilka tidsfristen för anmälan höll på att löpa ut.
- Vi skickade en uppmaning till cirka 18 000 aktiebolag och andelslag att anmäla saknade styrelse- eller bokslutsuppgifter i handelsregistret vid äventyr av avförande ur handelsregistret. Trots uppmaningarna anmälde cirka 10 000 företag inte sina uppgifter och vi avförde dem ur registret.
- Vi korrigerade företagsformen för 8 500 ömsesidiga fastighetsaktiebolag och lade till 19 000 räkenskapsperiodsanteckningar som hade saknats.

Även aktiv kundkommunikation och kundanvisningar som påminner om anmälningsskyldigheten har haft en positiv inverkan på aktualiteten i handels- och föreningsregisteruppgifterna.

Till följd av våra åtgärder har bokslutsuppgifternas omfattning i handelsregistret förbättrats avsevärt under de senaste åren:

### ***Bokslutsuppgifternas omfattning i handelsregistret 2019–2021***

2019	2020	2021
78,7 %	83,6 %	89,8 %

## Bekämpning av penningtvätt

Företagen förknippas med en förhöjd risk för penningtvätt och finansiering av terrorism, eftersom de personer som ligger bakom företagens verksamhet inte alltid agerar i eget namn.

För att minska risken är företagen skyldiga att anmäla uppgifter om sina verkliga förmånstagare till handelsregistret och hålla uppgifterna uppdaterade. PRS har registrerat uppgifter om förmånstagare sedan juli 2019.

År 2021 främjade vi bekämpningen av penningtvätt och uppdateringen av uppgifterna om förmånstagare med följande åtgärder:

- Vi gav revisorerna den första helhetsanvisningen om skyldigheterna enligt lagen om penningtvätt.
- Vi skickade en påminnelse till cirka 30 000 aktiebolag och andelslag om anmälan av uppgifter om förmånstagare.
- Vi började utveckla ett omfattande, aktuellt och kvalitetssäkrat register över förmånstagare.

[Läs mer om bekämpning av penningtvätt i årsberättelsen.](#)

## Våra upphandlingar är ekonomiskt hållbara

Vi strävar efter att våra upphandlingar ska vara ansvarsfullt genomförda, systematiska och kostnadseffektiva.

I enlighet med statens upphandlingsstrategi säkerställer vi att våra avtalspartner följer gällande lagstiftning. Vi kommer även i fortsättningen att utnyttja Hansels experttjänster för att säkerställa avtalsleverantörernas bakgrund.

Vi kontrollerar uppgifterna om våra avtalspartner i företags- och organisationsdatasystemet även vid små upphandlingar.

Vi effektiviserar alltjämt planeringen och uppföljningen av finansieringen av systeminvesteringar.

## En effektiv informations- och riskhantering stöder ansvarsarbetet

På senare år har vi identifierat behovet av att förbättra planmässigheten i informationshanteringen, informationsledningen och riskhanteringen. Det arbete för utvecklingen av informationshanteringen och den övergripande arkitekturen, som redan inletts vid PRS, skapar förutsättningar för informationsledningen. I år kommer vi dessutom att

- bilda oss en enhetlig uppfattning om informationsledningens betydelse för målen och
- utarbeta en informationsstrategi och en vision för informationsledning.

Vi började bygga upp PRS övergripande riskhanteringssystem 2020. Under det senaste året har PRS och enheternas ledning deltagit i arbetet och i fortsättningen utvidgas riskhanteringen till alla nivåer i organisationen.

## Delområdet Intressentgruppsansvar

*FN:s mål för hållbar utveckling: Fredliga och inkluderande samhällen (mål 16).*

Arbetet med intressentgrupperna har betydande effekter för våra kunder. Ett lyckat genomförande av våra uppgifter och tjänster förutsätter nära växelverkan och samarbete med våra intressentgrupper. Våra viktigaste intressentgrupper är andra myndigheter, ministerier, näringslivsorganisationer, nordiska myndigheter och EU-myndigheter inom vårt verksamhetsområde samt ett stort antal samarbetspartner.

Under den kommande strategiperioden ställer vi upp allt mer målinriktade mål för vårt arbete med intressentgrupperna, så att vi kan göra ärendehantering med olika myndigheter ännu smidigare för våra kunder.

Vi effektiviserar arbetet med intressentgrupperna bland annat genom att

- uppdatera vår intressegruppsstrategi och våra riktlinjer för arbetet med intressentgrupperna
- påverka lagstiftningen inom vår bransch för att förenkla bestämmelserna och minska företagens administrativa börda
- bedriva ett omfattande samarbete särskilt för att öka IPR-medvetenheten inom SMF-sektorn
- mäta samarbetets omfattning, kvalitet, effektivitet och hur nöjda samarbetspartnerna är (med målet att tillhandahålla bättre service för kunderna och samhället).

## Delområdet Serviceansvar

*FN:s mål för hållbar utveckling: Fredliga och inkluderande samhällen (mål 16).*

Vi ansvarar för att våra tjänster tillgodoser kundernas behov, är lätta att använda, tillgängliga, trygga och driftsäkra. Likaså ansvarar vi för att alla anvisningar och andra upplysningar som vi ger kunderna är aktuella och begripliga.

- Vi producerar ärende- och informationstjänster som anpassats efter kundernas behov. Se avsnittet *Våra kunder är mycket nöjda* nedan.
- Vi engagerar kunderna i utvecklingen av tjänsterna. *Case: En allt bättre kundupplevelse.*
- Vi förbättrar PRS-anställdas förståelse för kunderna. *Case: En allt bättre kundupplevelse.*
- Handläggningstiderna för anmälningar och ansökningar motsvarar kundernas behov. Se avsnittet *Handläggningstiderna på en bra nivå, men utmaningar förekommer tidvis* nedan.
- Vi främjar digitaliseringen av PRS tjänster, användningen av tjänsterna och vår digitala mognad. Se avsnittet *Vi förbättrade vår digitala mognad* nedan.
- Vi säkerställer att den information vi förvaltar är tillförlitlig, aktuell och informationssäker. Se avsnittet *Aktuella registeruppgifter gynnar våra kunder och det finländska samhället* ovan samt avsnittet *Stabila och säkra tjänster* nedan.
- Vi säkerställer stabiliteten och säkerheten i våra digitala tjänster. Se avsnittet *Stabila och säkra tjänster* nedan.

## Våra kunder är mycket nöjda

I resultatavtalet mellan arbets- och näringsministeriet och PRS har målet för kundnöjdheten fastställts till 4 på skalan 1–5. Även våra övriga mål för kundnöjdhet och kundupplevelse ligger på samma höga nivå.

Vi mäter vår serviceförmåga, kvaliteten på våra tjänster och deras effektivitet med årliga allmänna kundnöjdhetsenkäter samt riktade service- och kanalspecifika enkäter.

Helhetsvitsordet för kundnöjdheten var 4,0 (skala 1–5) och låg på samma nivå som året innan.

### **Viktat medeltal av kundnöjdhetsenkäterna 2019–2021**

2019	2020	2021
4,0	4,0	4,0

### [Läs mer om kundnöjdheten i årsberättelsen.](#)

Största delen av kunderna utträttar ärenden digitalt i PRS tjänster. Därför har det en stor betydelse för kundupplevelsen och kundnöjdheten att tjänsterna är enkla att använda och att de tillgodoser kundernas behov. I de servicespecifika enkäterna gav kunderna i genomsnitt svaret 4,0 på frågan om hur enkelt det är att använda tjänsterna. För nyttan med PRS serviceutbud gav kunderna också betyget 4,0.

Trots att kunderna är mycket nöjda finns det också mycket som kan förbättras.

Omfattande digitala tjänster som är lättare att använda än de nuvarande samt tydliga anvisningar både i tjänsterna och på webbplatserna är fortfarande högst på kundernas önskelista.

År 2021 fortsatte vi arbetet med att utveckla de nuvarande och nya elektroniska tjänsterna så att våra tjänster ska vara enkla att använda och tillgängliga. Flera helt nya och förnyade tjänster tas i bruk 2022 och 2023.

## Handläggningstiderna på en bra nivå, men utmaningar förekommer tidvis

Våra register- och IPR-funktioner har strikta mål för handläggningstiderna för anmälningar till handels- och föreningsregister samt patent- och varumärkesansökningar, eftersom snabbheten i behandlingen av anmälningar och ansökningar är en viktig faktor som beskriver servicenivån och påverkar kundnöjdheten.

Etableringsanmälningar som gjorts elektroniskt i handels- och föreningsregistren behandlas mycket snabbt, inom cirka fem vardagar. Däremot kan behandlingen av anmälningar som gjorts på pappersblanketter ha pågått i flera veckor, vilket har berott inte bara på

manuella arbetsskeden i behandlingen av pappersanmälningar, utan också på det ökade antalet anmälningar och personalomsättningen. Anhopningen av ansökningar har upplösts på många olika sätt.

Den målsatta tiden för det så kallade första tekniska föreläggandet för patentansökningar är åtta månader. Målet uppnåddes till 98 procent 2021. Handläggningstiden för varumärkesansökningar har varit mycket kort redan i flera år, cirka en månad från det att ansökan lämnades in.

## Case: En allt bättre kundupplevelse

Vår vision "Utmärkt kundupplevelse - bästa myndighetsservice i samverkan" förutsätter att kunden står i centrum i all vår verksamhet.

År 2021 utredde vi vad kundorientering innebär vid PRS och vilka våra styrkor och svagheter är. Vi beredde också ett kunderfarenhetsteam som i framtiden ska styra utvecklingen av kundorienteringen inom PRS.

I projekt för utveckling av tjänster tillämpar vi metoder för service design och involverar kunder och anställda i olika skeden av projekten.

Läs mer om hur vi förbättrar kundupplevelsen i årsberättelsen. LÄNK <https://vuosikertomus.prh.fi/2021/toiminta/asiakkaat.html>

## Vi förbättrade vår digitala mognad

Vi förbättrar våra förutsättningar att producera bättre digitala tjänster bl.a. genom att höja nivån på den så kallade digitala mognaden och förverkliga de gemensamma målen för digitaliseringen inom statsförvaltningen och arbets- och näringsministeriets förvaltningsområde.

År 2018 utvärderade vi vår digitala mognad för första gången i enlighet med arbets- och näringsministeriets utvärderingsram. Då var vår utgångsnivå 2,87 på skalan 0–5. År 2019 gjordes ingen utvärdering. I mätningen av mognadsnivån 2021 hade vi nått nivån 3,23. Den digitala mognadsnivån inom vårt förvaltningsområde var 3,36, så det finns ännu mycket att göra.

### ***PRS digitala mognadsnivå 2018–2021***

2018	2020	2021
2,87	3,15	3,23

Läs mer om främjande av digitalisering och elektroniska tjänster i årsberättelsen.

[Nya tjänster i handelsregistret](#)

[Nya tjänster inom patent](#)

[Nya tjänster inom varumärken](#)

[Myndighetssamarbete i Finland](#)

[Projektet Företagets digitala ekonomi](#)

[Samarbetet med EU:s immaterialrättsmyndighet \(EUIPO\)](#)

## Stabila och säkra tjänster

Stabilitet och säkerhet i våra digitala tjänster är av största vikt för att kunderna ska kunna uträtta ärenden smidigt och för att vår verksamhet ska vara tillförlitlig.

Våra elektroniska ärende- och informationstjänster fungerade störningsfritt till 99,9 procent 2021. Samma stabilitet uppnåddes också föregående år.

Inga dataintrång eller allvarliga datasäkerhetsförseelser rapporterades under 2019–2021. Den största informationssäkerhetsincidenten 2019 var en omfattande överbelastningsattack mot statsförvaltningens centraliserade identifieringstjänst, som också påverkade PRS system och orsakade ett driftsavbrott.

I slutet av 2021 utredde PRS effekterna av den omfattande Log4j-sårbarheten för sina tjänster och vidtog nödvändiga korrigeringsåtgärder.

År 2020 observerades två allvarliga informationssäkerhetsincidenter och 2021 en, som beskrivs närmare nedan.

### Case: Informationssäkerhetsincident i handelsregistrets elektroniska arkiv

Hösten 2021 framkom det att våra informationstjänstkunder i vårt elektroniska arkiv kunde köpa offentliga handelsregisterhandlingar med icke-offentliga personuppgifter, såsom personbeteckningar.

Felet upptäcktes i en intern satskörningskontroll, där 5,7 miljoner dokument som förvaras i arkivet gick igenom för att öka säkerheten. Felaktigt hade cirka 3 500 uppgifter lämnats ut, vilket är cirka 0,06 procent av alla handlingar.

Icke-offentliga uppgifter doldes genast när informationssäkerhetsincidenten uppdagades. Dessutom togs satskörningen i bruk permanent för att undvika att en liknande situation uppstår i framtiden.

Incidenten anmäldes till dataombudsmannen, ett meddelande publicerades om incidenten och därtill informerades alla företag vars handelsregisteranmälningar icke-offentliga uppgifter hade fogats till. Vi ordnade också separat kundrådgivning för företag och personer som berördes av informationssäkerhetsincidenten.

## Delområdet Miljöansvar

*FN:s mål för hållbar utveckling 9: Hållbar industri, innovationer och infrastruktur*



Miljöansvaret omfattar förutom miljökonsekvenserna av våra lokaler, upphandlingar och evenemang även andra miljökonsekvenser av vår verksamhet. Dessa är bland annat användningsgraden hos de elektroniska tjänster som vi tillhandahåller och utvecklingsprojekt för främjande av digitalisering.

I miljöansvaret ingår också de patent och registrerade varumärken som vi beviljar och som hänför sig till hållbar utveckling.

## Främjande av hållbar infrastruktur och innovationer

Vi utvecklar en högklassig och pålitlig infrastruktur. På så sätt kan vi bidra till uppkomsten av innovationer som stöder en hållbar utveckling.

Vi främjar ekologiska innovationer och verksamhetssätt på följande sätt:

- Vi främjar offentliggörandet och kommersialiseringen av uppfinningar genom att undersöka om de kan patenteras och bevilja dem patent.
- Vi prioriterar handläggningen av patent på "grön" teknik. Case: *"Gröna" patent*.
- I fortsättningen strävar vi efter att främja ekologisk hållbarhet i våra upphandlingar. Se avsnittet *Hållbara upphandlingar* nedan.
- Vi sörjer för ett ekologiskt verksamhetssätt. Se avsnittet *Andra miljömål* nedan.
- Vi följer upp hur vår verksamhet påverkar miljön. Se avsnittet *Fotavtrycket, dvs. verksamhetens negativa konsekvenser för verksamhetsmiljön*.

## Case: "Gröna" patent

Klimatförändringen, mikroplast i vattendragen, luftföroreningar och många andra problem i vår miljö tas ständigt upp i den offentliga debatten som förs av politiska beslutsfattare, organisationer, företag och enskilda medborgare. Nya tekniska lösningar spelar en viktig roll när man söker lösningar på problem.

I den offentliga debatten hänvisar man på olika sätt till miljövänliga tekniker. OECD eftersträvar grön ekonomisk tillväxt med hjälp av hållbar utveckling (sustainable development). FN:s klimatprogram (UNEP) använder termen Environmentally Sound Technologies, som fritt översatt avser tekniker för hållbar utveckling. Man kan också tala om ren teknik.

[Läs mer om begreppet Environmentally Sound Technologies på UNEPs webbplats.](#)

Syftet med olika överordnade begrepp är att göra det lättare att skapa en helhetsbild av hållbar utveckling, vilket är viktigt särskilt för politiska beslutsfattare och organisationer. Av samma anledning har man tagit fram metoder för att bland patentskyddade uppfinningar hitta sådana som bygger på tekniker för hållbar utveckling.



I de internationella systemen för klassificering av patent har man utvecklat tilläggsklassificeringen Y02 för uppfinningar som bromsar upp klimatförändringen. Även inom PRS klassificerar vi de patentansökningar som vi handlägger i enlighet med det internationella systemet och ger dem vid behov tilläggsklassen Y02.

Världsorganisationen för den intellektuella äganderätten (WIPO) identifierar *gröna patent* av det här slaget med hjälp av den internationella klassificeringen på patentansökan.

Gröna patent i finländska ansökningar kan således sökas och granskas i PRS, WIPO:s och EPO:s databaser.

Åren 2019–2021 gavs det första tekniska mellanbeslutet vid s.k. normal handläggning inom cirka 6,7 månader (median). Under samma tid gavs ett interimistiskt beslut på en ansökan som behandlades inom ramen för påskyndad handläggning när det hade gått cirka 3,7 månader (median) från ansökan.

Åren 2019–2021 var den totala handläggningstiden för alla beviljade patent (median) cirka 2,3 år. Inom ramen för påskyndad handläggning var handläggningstiden cirka 1,3 år (median) 2019–2021.

Åren 2019–2021 omfattade den påskyndade handläggningen sammanlagt 774 ansökningar, av vilka en del på basis av uppfinningens ekologiska karaktär. Grunderna för beviljande av påskyndad handläggning antecknas tills vidare inte separat, så det exakta antalet påskyndade handläggningar som beviljas på basis av "grönheten" är inte exakt känt.

## Ekologisk hållbarhet i upphandlingar

I fortsättningen strävar vi efter att främja ekologisk hållbarhet i våra upphandlingar genom att definiera vad ekologisk hållbarhet innebär i våra upphandlingar och hur den beaktas i praktiken.

Vi kommer i fortsättningen att ta som mätbart mål att minska koldioxidavtrycket i upphandlingar som gäller lokaler, transporter och arbetssätt.

PRS preliminära åtgärder:

- Vi definierar vad ekologisk hållbarhet innebär i PRS upphandlingar och hur den beaktas i praktiken.
- I upphandlingar som gäller lokaler, transporter och arbetssätt fastställs som ett mätbart mål att minska koldioxidavtrycket.

## Andra miljömål

Coronatiden har klart minskat användningen av våra lokaler och arbetsrelaterade resor. Eftersom antalet resor ökar igen efter att pandemin har gett vika, fastställer vi i fortsättningen miljömål för arbetsresorna.

Vi beaktar miljön också i fråga om lokalernas effektivitet, energiförbrukningen och avfallsmängden. Här har vi hjälp av Senatfastigheters program för kolneutralitet. Enligt programmet ska man under de närmaste åren sträva efter att nollställa utsläppen från underhållet, och före 2035 ska alla fastigheter vara utsläppsfria.

## Fotavtrycket, dvs. verksamhetens negativa konsekvenser för verksamhetsmiljön

Vår lokal på Sörnäs strandväg 13 har hyrts av Senatfastigheter. Senatfastigheter följer kontinuerligt upp el- och värmeförbrukningen samt annan energiförbrukning i lokalerna. Förutom PRS har även Statskontoret lokaler i byggnaden.

PRS lokaler på Sörnäs strandväg 13, 2021:

- elförbrukning 347,31 MWh
- värmeförbrukning 784,12 MWh och
- kylning 124,38 MWh.

Utsläppen från energiförbrukningen i lokalerna på Sörnäs strandväg uppgick år 2010 till 0 kg, eftersom Senatfastigheter köper kolneutral fjärrvärme och el som producerats med förnybar energi. Fjärrkylan från Helen hade nollutsläpp 2021.

PRS arkiv på Anttigatan 1 är ett s.k. andrahandsuthyrningsobjekt där Senatfastigheter inte har någon uppföljning av energiförbrukningen. I Senatfastigheters lokalförvaltningssystem kan man dock också uppskatta energiförbrukningen för objekt som inte omfattas av förbrukningsuppföljningen. Arkivet på Anttigatan 1, 2021:

- kalkylmässig elförbrukning 36,35 MWh och
- värmeförbrukning 80,68 MWh.

Beräknat enligt utsläppskoefficienten för Finland i medeltal 89 g/kWh orsakade elförbrukningen 3 235,12 kg CO<sub>2</sub>-utsläpp. Beräknat på motsvarande sätt enligt utsläppskoefficienten för Helens fjärrvärme 182g/kWh för 2021 var utsläppen från Anttigatan 14 638,76 kg, sammanlagt alltså cirka 18 ton.

Statskontoret håller tillsammans med koncernaktörerna på att ta fram en beräkning av statsförvaltningens koldioxidavtryck och därför behandlas PRS koldioxidavtryck inte närmare i denna rapport.



**Mer information om rapporten**

Patent- och registerstyrelsen

Direktör Anna Luttamus-Kaupila

tfn 029 509 5800

[anna.luttamus-kaupila@prh.fi](mailto:anna.luttamus-kaupila@prh.fi)

[www.prh.fi](http://www.prh.fi)