



Työ- ja elinkeinoministeriö  
Arbets- och näringsministeriet

Työ- ja elinkeinoministeriö

Tulostavoiteasiakirja

1/9

09.01.2017

Patentti- ja rekisterihallitus

**TEM/1009/00.03.01.01/201**

## **PATENTTI- JA REKISTERIHALLITUKSEN TULOSTAVOITEASIAKIRJA 2017-2020**

### **I VIRASTON STRATEGIA**

#### **1.1. Toiminta-ajatus**

PRH:n tavoitteena on edistää uutta ja kasvavaa yritystoimintaa, ylläpitää yrityksiä ja yhteisöjä koskevia perusrekistereitä sekä toimia arvostettuna yksinoikeuksien myöntäjänä ja sähköisen asioinnin edelläkävijänä. PRH saattaa rekistereissään olevat tiedot koko yhteiskunnan tehokkaaseen käyttöön.

Patentti- ja rekisterihallitus (PRH) toimii työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) hallinnonalalla tehtävänänsä edistää teknistä ja taloudellista kehitystä ja yhteisöllistä toimintaa Suomessa ja kansainvälisesti. Se käsittelee patenttia, integroidun piirin piirimallia, hyödyllisyysmallioikeutta, mallioikeutta, tavaramerkkiä, yritys kiinnitystä, kaupparekisteriä, yhdistysrekisteriä, uskonnollisten yhdyskuntien rekisteriä, säätiörekisteriä ja säätiölaissa tarkoitettua säätiöiden valvontaa, tilinpäätösasiakirjojen julkistamista ja toiminimeä koskevat asiat sekä tarjoaa alansa tietopalveluja.

#### **1.2. Visio**

PRH tarjoaa helpon ja luotettavan tavan yritysten, yhteisöjen ja säätiöiden rekisteröintiin sekä teollisoikeuksien suojaamiseen. Viraston sähköiset tietopalvelut tukevat monipuolisesti yritysten ja yhteisöjen toimintaa. Tavoitteena on tuottaa PRH:n palvelut asiakaslähtöisesti siten, että eri viranomaisten palveluprosessit sovitetaan asiakkaan prosesseihin ilman hallinnonalarajoitteita.

#### **1.3. Toimintaympäristön muutokset**

PRH on tavoitekauden alussa nettobudjetoitu virasto ja sen toiminnan rahoitus perustuu asiakkailta perittäviin maksuihin. Yrityksiä ja yhteisöjä palvelevana virastona PRH:n rahoitus on riippuvainen talouden suhdanteista ja yritystoiminnan aktiivisuudesta. Normaalisissa taloudellisissa tilanteissa PRH:n suoritteiden kysyntä on varsin vakaata.

Patentti- ja rekisterihallituksen toimintaympäristössä voidaan vuoden 2016 aikana havaita hienoista taloudellisen toiminnan pirstymistä, mikä on näkynyt mm. uusien yritysten perustamisen kasvuna.

Suunnittelukaudella PRH:n toimintaympäristö digitalisoituu ja tiedon yhteiskäyttöisyys ja avoimuus ovat keskiössä toimintojen ja palvelujen kehittämisessä. Palkkatyön korvautuminen yrittäjyydellä lisää PRH:n palvelujen kysyntää ja pienyritystoiminnan osuutta PRH:n asiakaskunnassa.

Yhtenäispatentti. PRH jatkaa valmistautumistaan yhtenäispatentin voimaantuloon, vaikka Iso-Britannian kansanäänestyksen tulos aiheuttaa sen suhteen epävarmuutta. Toteutuessaan yhtenäispatentin voimaantulo vähentää PRH:n maksutuloja, mihin varaudutaan talousarvion valmistelussa.

Edunsaajarekisteri. Yhdistys- säätö- ja kaupparekisterin tietosisältöä ollaan laajentamassa EU:n IV rahanpesudirektiivin täytäntöönpanon yhtyedessä. Jatkossa rekistereihin merkittäisiin tietoja oikeushenkilöiden omistajista ja määräysvaltaa käyttävistä henkilöistä.

Yritys- ja yhteistietojärjestelmän jatkokehitys. PRH valmistautuu YTJ-tietojärjestelmän siirtämiseen PRH:n ja Verohallinnon yhteisestä hallinnasta PRH:n alaisuuteen ja ottamaan kokonaisvastuun YTJ-järjestelmän hallinnoinnista ja sähköisen asiointin uudistamisesta vaiheittain vuosien 2017-2022 aikana. Siirron toteuttaminen edellyttää muutoslain säädäntöön.

Tekijänoikeusjärjestöjen valvonta. Eduskunnalle on annettu esitys tekijänoikeuslain muutoksesta, jonka mukaan tekijänoikeuksien kollektiivihallinnoinnin ja tekijänoikeusjärjestöjen valvonta tulisi vuoden 2017 aikana PRH:n tehtäväksi. Kaupparekisterilain kokonaisuudistusta pohditaan puolestaan parhaillaan TEM:n työryhmässä.

## 1.4. Strategiset valinnat

PRH osallistuu ja edistää hallitusohjelmatavoitteiden ja kasvun agendan toteuttamista tulossuunnitteluasiakirjassa kuvatulla tavalla. PRH:n toiminnan kannalta keskeisimmät toimenpiteet liittyvät digitalisaatioon.

### 1.4.1. Digitalisoidaan julkiset palvelut

#### *Kansallinen palveluväylä ja PRH:n rekisteritiedot*

PRH:n sähköisiä palveluja kehitetään kaksisuuntaisiksi asiointipalveluiksi kansallisen sähköisten palvelujen infrastruktuurin avulla (kansallinen palveluväylä, kansallinen tunnistusratkaisu, rooli- ja valtuuspalvelu, Valtiokonttorin verkkomaksaminen).

KaPA-ohjelmaan liittyvät keskeiset tietokyselyliitännät on toteutettu kaupparekisteritietojen ja YTJ-tietokyselyiden osalta. Palveluiden kehittämistä jatketaan asiakaspalautteen ja KaPan vaatimusten mukaisesti laajentaen nykyisten rekisterikyselyiden käyttöä. Samalla arvioidaan tarvetta uusien tietopalveluiden liittämiseksi KaPaan.

Kansalliseen palveluväylään liittyvien muiden perusrekisterien tietojen käyttämistä lisätään, jotta PRH:n omat rekisteritiedot pysyisivät entistä ajantasaisempina. Esimerkiksi Oikeusrekisterikeskuksen rekisteritiedoilla (mm. yritysten konkurssitiedot) voidaan tukea PRH:n valvontatoimintoja.

*Tietoa kysytään vain kerran ja sitä hyödynnetään monipuolisesti. Vahvistetaan kansalaisen oikeutta omiin tietoihin ja viranomaisen mahdollisuuksia käyttää tietoa.*

PRH edistää kaupparekisteritietojen hyödyntämistä muussa viranomaistoiminnassa. Tavoitteena on, että muut viranomaiset hyödyntävät omissa menettelyissään aina kaupparekisterin sähköisiä tietoja, eikä asiakkailta enää edellytetä kaupparekisteriotteen toimittamista.

Y-tunnus ja henkilötunnus otetaan mahdollisimman kattavasti käyttöön PRH:n rekistereissä (uusina yhdistys-, tavaramerkki-, mallioikeus ja patenttirekisterit). Henkilötunnuksen avulla rekisteriin merkityjä henkilöitä koskevat yhteystiedot voidaan päivittää väestötietojärjestelmästä ilman eri ilmoitusta. Vastaavasti y-tunnuksen avulla voidaan päivittää yrityksen perustiedot PRH:n rekistereissä ilman eri ilmoitusta.

PRH:lla ja Verolla on valmiudet digitaalisten XBRL-muotoisten tilinpäätösten vastaanottoon ja Tilinpäätös 2.0 -palvelun laajentamiseen kaikkiin yksityisiin osakeyhtiöihin ja osuuskuntiin vuonna 2017.

#### *Digitaalisen toimintaympäristön luominen*

PRH on mukana sähköisen asunto-osakerekisterin (ASREK) valmistelussa. Rekisterin perustaminen liittyy julkisten palvelujen digitalisointiin, joka on yksi hallituksen kärkihankkeista. ASREK on maa- ja metsätalousministeriön johtama poikkihallinnollinen yhteistyöhanke, jossa Maanmittauslaitos on keskeisessä valmisteluroolissa. Hankkeen on määrä valmistua vuonna 2019.

YTJ SA:n sähköisen ilmoittamisen palveluja lisätään. Vuonna 2016 otetaan käyttöön yhtiöiden yleinen sähköinen ilmoittaminen ja vuoden 2017 aikana yksityisen elinkeinonharjoittajan sähköinen perusilmoitus. Näiden jälkeen kaupparekisteri-ilmoituksista on mahdollista tehdä yli 90 prosenttia sähköisesti.

#### **1.4.2. Sujuvoitetaan säädöksiä**

TEM:n asettama työryhmä valmistelee kaupparekisterilainsäädännön uudistamista (vi-reillä). Uudistuksella pyritään siirtymään kokonaan sähköiseen asiointiin ilmoittamisessa, parantamaan tietojen oikeellisuutta ja ajantasaisuutta sekä vähentämään yritysten hallinnollista taakkaa. Tavoitteena on muun muassa, ettei yritysten tarvitsisi tilata ja toimittaa kaupparekisteriotteita viranomaisille. Lisäksi osa rekisteritiedoista siirtyisi jatkossa asiakkaan ylläpidettäväksi, jolloin viranomaisen tarkastuksista ja liitteiden toimitamisesta luovuttaisiin. PRH osallistuu uudistamista valmistelevan työryhmän työhön.

## **II TULOSSOPIMUS VUOSILLE 2017 – 2020**

### **Yhteiskunnallinen vaikuttavuus**

Osana kilpailukykyistä elinkeinoelämän toimintaympäristöä PRH edistää toiminnallaan uutta ja kasvavaa yritystoimintaa. PRH vaikuttaa asiakkaiden toimintaedellytysten parantamiseen kehittämällä palveluitaan vastaamaan yritysten elinkaaren tarpeita. Tämä

on PRH:n ydintehtäviä. Vaikuttavuuden kannalta keskeistä on myös se, että PRH on kansainvälisesti ja kansallisesti arvostettu yritysten tunnusmerkkien sekä keksintöjen yksinoikeuksien myöntäjä. PRH pyrkii olemaan kilpailukykyinen vaihtoehto immateriaalioikeuksien haltijoiden arvioissa kansallisen ja kansainvälisten rekisteröintipalvelujen käyttöä.

Yhdistystoiminnan edellytyksiä tukevat käsittelyajat turvaavat perusoikeutena turvattua yhdistymisvapautta. Tehokas ja reagoitukykyinen säätiövalvonta omalta osaltaan luo säätiövarallisuuden suojaa eli säätiövarallisuutta käytetään säätiöiden hyödyllisten ja yhteiskuntaa tukevien tarkoitusten toteuttamiseen. Tilintarkastusvalvonnassa julkisen viranomaisvalvonnan merkitys on korostunut tilintarkastuksen luotettavuuden ja laadun edistäjänä sekä toimialan valvonnassa. Tilintarkastusvalvonnan rooli on kasvanut myös tilintarkastusta koskevan normiston kehittämisessä sekä EU- ja kansainvälisessä yhteistyössä.

PRH:n yhteiskunnallisessa vaikuttavuudessa korostuu PRH:n menestys IPR -virastona kansainvälisessä kentässä sekä rekisteriviranomaisena PRH:n rekisterien ajantasaisuus ja käytettävyys. PRH:n tehtäväkentästä johtuen viraston yhteiskunnalliselle vaikuttavuudelle on vaikea ajatella yksittäisiä mitattavissa olevia kriteerejä. Voidaan ajatella, että vaikuttavuus toteutuu viraston toiminnan tehokkuuden välityksellä, jolloin yhteiskunnallista vaikuttavuutta voidaan seurata jäljempänä asetettavien toiminnallista tuloksellisuutta kuvaavilla mittareilla.

## Toiminnallinen tehokkuus

### Asiakastyytyväisyys

PRH:n toiminnan lähtökohtana on tyytyväinen asiakas. PRH selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä monin eri tavoin ja kehittää toimintaansa saadun palautteen pohjalta.

	2015 Toteuma	2016 Tavoite	2017 Tavoite	2018 Suunnitelma	2019 Suunnitelma	2020 Suunnitelma
Asiakastyytyväisyys (TAE) <sup>1</sup>	3,9	≥ 4	≥ 4	≥ 4	≥ 4	≥ 4

### Työn tuottavuus

Työn tuottavuus paranee toiminnan tavoitteellisella kehittämisellä. Kustannustietoisuus pitää yksikkökustannukset kohtuullisella tasolla.

	2015 Toteuma	2016 Tavoite	2017 Tavoite	2018 Suunnitelma	2019 Suunnitelma	2020 Suunnitelma
Työn tuottavuuden muutos, % <sup>2</sup> (TAE)	2,1 %	≥ 1 %	≥ 1 %	≥ 1 %	≥ 1 %	≥ 1 %
Yksikkökustannusten muutos, % (TAE)	6,2 %	≤ 2 %	≤ 2 %	≤ 2 %	≤ 2 %	≤ 2 %

### Käsittelyajat (DIGI KH 1)

<sup>1</sup> Mittari: PRH:n asiakaskysely, asteikko 1-5

<sup>2</sup> PRH:n työn tuottavuuden muutos lasketaan tulosalueiden tuottavuuksien muutosprosenttien keskiarvoista. Painoina keskiarvon laskennassa käytetään tulosalueiden henkilötyövuosien määrää. Tulosalueen työn tuottavuus saadaan, kun vuoden aikana tehdyt suoritteet jaetaan henkilötyövuosien lukumäärällä.

Hakemusten ja ilmoitusten käsittelyajat lyhenevät edelleen, ja ne ovat asiakkaiden kannalta kohtuulliset. Käsittelyprosesseja sujuvoitetaan.

	2015 Toteuma	2016 Tavoite	2017 Tavoite	2018 Suunnitelma	2019 Suunnitelma	2020 Suunnitelma
Kansalliset patenttihakemukset(v) (TAE)	2,8	≤ 2,4	≤ 2,4	≤ 2,4	≤ 2,4	≤ 2,4
PCT-hakemukset, tutkimukset annetuissa määräajoissa, %(TAE)	91,5	≤ 90	≤ 90	≤ 90	≤ 95	≤ 95
Kansalliset tavaramerkkihakemukset (kk) (TAE)	4,3	≤ 3,8	≤ 3,2	≤ 3,2	≤ 3	≤ 2,5
Kaupparekisteri-ilmoitukset (pv) <sup>3</sup> (TAE)	7,4	≤ 6	≤ 5	≤ 5	≤ 4	≤ 3
Yhdistysrekisteri-ilmoitukset (pv) (TAE)	6,0	≤ 10	≤ 5	≤ 5	≤ 4	≤ 3

Virastolle asetetaan lisäksi palvelulupausta koskeva tulostavoite liitteen mukaisesti.

### **Sähköinen asiointi (DIGI, KH 1)**

Sähköisten palvelujen käyttöaste kasvaa. Sähköisen asioinnin mahdollisuus laajenee kattamaan valtaosan PRH:n palveluista.

Sähköinen asiointi(%)	2015 Toteuma	2016 Tavoite	2017 Tavoite	2018 Suunnitelma	2019 Suunnitelma	2020 Suunnitelma
Sähköinen vireillepano, PRH keskimäärin	78,3	≥ 75	≥ 77	≥ 82	≥ 85	≥ 89
Patenttihakemukset (TAE)	92,1	≥ 92	≥ 92	≥ 92	≥ 92	≥ 92
Tavaramerkkihakemukset(TAE)	84,1	≥ 80	≥ 85	≥ 90	≥ 90	≥ 90
Kaupparekisteri-ilmoitukset, (ei sisällä tilinpäätösilmoituksia) (TAE)	30,0	≥ 55	≥ 55	≥ 70	≥ 80	≥ 90
Yhdistysrekisteri-ilmoitukset(TAE)	74,2	≥ 67	≥ 70	≥ 80	≥ 80	≥ 90

<sup>3</sup> Mittari ei sisällä tilinpäätösilmoituksia eikä paperisia kaupparekisteri-ilmoituksia

## VOIMAVAROJEN HALLINTA

### Henkisten voimavarojen hallinta

Johtaminen on tavoitteellista ja esimerkillistä. Henkilöstö on asiantuntevaa ja motivoitunutta. Osaamisen ylläpitämiselle ja kehittämiselle on toimivat menettelyt.

	2015 Toteuma	2016 Tavoite	2017 Tavoite	2018 Suunnitelma	2019 Suunnitelma	2020 Suunnitelma
Henkilötyövuodet (TAE)	384,4	418	411	389	384	379
Kokonaistyötyytyväisyys <sup>4</sup> (TAE)	3,8	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8
Johdon toiminta esimerkkinä ja suunnannäyttäjänä <sup>5</sup> (DIGI, KH 5)	3,7	3,5	3,6	3,7	3,8	3,9

### Rahoitus

Tavoite: PRH toimii kustannustehokkaasti ja suoritteiden hinnoittelussa ennakoidaan kysynnän muutokset. Henkilöstö on asiantuntevaa ja motivoitunutta

	2015 toteuma	2016 TA	2017 TAE	2018 arvio	2019 arvio	2020 arvio
Budjettirahoitus	2 016 000 €	4 541 000 €	8 055 000 €	9297 000 €	9 743 000€	10922 000 €
Omakustannusarvion hinnoiteltavat, %	102 (noin 44,6M€)	95 <sup>6</sup>	95	100	100	100
Alle omakustannusarvoon hinnoiteltavat, kustannusvastaavuus, kun maksut + toimintamääräraha huomioidaan, %	[42] (noin 1M€)	100	100	100	100	100
Liiketaloudelliset suoritteet	89 (noin 3,6M€)	101	101	101	101	101

PRH:n budjettirahoitus kasvaa edellisvuodesta vuonna 2017 muun muassa virastolle tulevien uusien tehtävien (rahanpesulainsäädäntö ja tekijänoikeusjärjestöjen valvonta) ja niihin osoitettavan budjettirahoituksen johdosta.

PRH jatkaa LEI –tunnusten myöntämistä vuonna 2017, mikä edellyttää budjettirahoi-  
tusta vuodelle 2017. TEM tekee sitä koskevan määrärahaesityksen 1. Lisätalousarvioon.

### Muut resursseja ja taloutta koskevat näkökohdat

<sup>4</sup> Mittari: VM-Baro henkilöstökysely, asteikko 1-5

<sup>5</sup> Mittari: VM-Baro henkilöstökysely, asteikko 1-5

<sup>6</sup> Tavoite on poikkeuksellisesti asetettu alle omakustannusarvon vuosille 2015 – 2017, mikä johtuu siitä, että tietojärjestelmähankkeiden (pääasiassa NOVUS) poistot rasittavat PRH:n tulosta

Yhtenäispatentin voimaantulon vuoden 2017 kuluessa on arvioitu alentavan patenteista saatavia tuloja. Voimaantulon aikatauluun ja maksutulojen kehitykseen liittyy kuitenkin vielä epävarmuustekijöitä. Yhtenäispatentin tuleva vuosimaksutaso, Suomen osuus vuosimaksutuloista sekä kysyntätekijät vaikuttavat lopulliseen määrärahatarpeeseen. Tulojen väheneminen saattaa edellyttää budjettitukea kansallisen tutkivan patenttiviranomaistehtävän ylläpitämiseksi.

Kustannusvaikutukset tarkentuvat, kun yhtenäispatentin vuosimaksutaso ja jakosuhteet jäsenvaltioille selviävät samoin kuin järjestelmän todellinen aloitusaika sekä käytöaste. Tarkoituksena on, että tulonmenetys korvataan PRH:lle täysimääräisesti.

## Riskienhallinta

- **Asiakkuudet ja sidosryhmät**

PRH muokkaa palvelujaan eri asiakasryhmien tunnistettujen tarpeiden perusteella sekä tiivistää verkostomaista yhteistyötä sidosryhmiensä kanssa.

- **Yhteiskunnalliset muutokset**

PRH osallistuu toimialansa säädösvalmisteluun. PRH jatkaa varautumista yhtenäispatentin voimaantuloon vuosina 2017 - 2019 vahvistamalla asemaansa kansainvälisenä tutkivana patenttiviranomaisena sekä luomalla yhteistyöjärjestelyjä muiden kansainvälisten tutkivien viranomaisten kanssa.

- **Tietojärjestelmät**

PRH:n tietojärjestelmien toimivuus, käytettävyys ja turvallisuus varmistetaan kaikissa olosuhteissa.

Virasto toteuttaa sähköisiä asiointi-, käsittely- ja tietopalveluratkaisuja ePRH 3.0 -ohjelman tiekartan 2015 - 2019 mukaisesti. Tiekartta pohjautuu PRH:n strategisiin linjauksiin, JulkICT-strategiaan, hallitusohjelman digistrategiaan ja tavoitteisiin ja linjauksiin. PRH jatkaa kehittämistä valtion yhteisellä kokonaisarkkitehtuurimallilla.

- **Henkilöstö**

PRH varmistaa, että henkilöstön osaaminen vastaa viraston nykyisten ja tulevien tehtävien vaatimuksia ja että työkyky ja motivaatio ovat korkealla tasolla. Toimenpiteinä virasto jatkaa säännöllisiä esimiestapaamisia, esimies- ja työyhteisökoulutusta sekä parantaa edelleen työyhteisöviestinnän kanavia. Liikkuvuuden lisääminen ja PRH:n henkilökiertomalli vakiinnutetaan osaksi osaamisen kehittämistä ja varmistamista.

PRH on solminut Senaatin kanssa vuokrasopimuksen uudesta toimitilasta osoitteessa Sörnäisten Rantatie 13 alkaen 1.1.2018. Muuttoa suunnitellaan yhteistyössä Senaatin ja tiiviissä vuorovaikutuksessa PRH:n henkilöstön kanssa.

## Voimassaolo ja seuranta

Tulostavoiteasiakirjassa tavoitteet asetetaan neljälle vuodelle. Tavoitteet asetetaan sitovasti seuraavalle vuodelle ja kolmen seuraavan vuoden tavoitteet asetetaan alustavina. Tulostavoiteasiakirja päivitetään rullaavasti vuosittain. Erityisesti hallituskauden vaihtuessa tavoitteet päivitetään kattavasti.

Tulostavoiteasiakirjan budjettivuoden tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan tilinpäätöksessä ja siihen kuuluvassa toimintakertomuksessa. Tulossopimuksen toteutumista arvioidaan ministeriön antamassa tilinpäätöskannanotossa toimintavuotta seuraavan vuoden kesäkuussa sekä puolivuotistoteumaa syksyn tulosneuvottelujen yhteydessä. Raportointi tulostavoitteiden toteumista tapahtuu lisäksi kaksi kertaa vuodessa valtion tulostietojärjestelmään Netraan 30.6. tilanteesta 30.8. ja 31.12. tilanteesta 15.3. mennessä

## Allekirjoitukset

Helsingissä 9.1.2017



Pekka Timonen  
Ylijohtaja  
Työ- ja elinkeinoministeriö



Antti Riivari  
Johtaja, pääjohtajan sijaisena  
Patentti- ja rekisterihallitus



Liisa Huhtala  
Hallitusneuvos  
Työ- ja elinkeinoministeriö



## LIITE

PRH:n palvelulupaus

**Palvelulupaukset**

PRH antaa asiakkailleen käsittely- tai palvelutilanteen mukaisen arvion palvelun kestosta, esimerkiksi milloin asiakas todennäköisesti saa asiassaan joko lopullisen tai välipäätöksen.

Suunnittelukauden alussa PRH lisää asiakkaille annettavia palvelulupauksia. Palvelulupauksilla voidaan vaikuttaa asiakkaan käyttäytymiseen molempien osapuolten eduksi, esimerkiksi lupaamalla asiakkaan jättämälle sähköiselle ilmoitukselle nopeampi ja edullisempi käsittely. PRH:n hyöty tulee vaivattomammasta ilmoituskäsittelystä, koska asiakas tekee asian kirjaamisen verkossa itse. Järjestelmät mahdollistavat ilmoituksen osittaisen koneellisen tarkastuksen sekä maksujen tilityttämisen oikein. Näin pystytään muun muassa vähentämään paperisten ilmoitusten epätarkkuuksien aiheuttamia kustannuksia. Asiakas puolestaan hyötty nopeammasta ilmoitusprosessista ja edullisemmista ilmoitusmaksuista.

PRH antaa suunnittelukauden alussa palvelulupaukset keskeisimmille palveluilleen ja ilmoitusten ja hakemusten käsittelyn maksimikestolle. Käsittelyn kestolla tarkoitetaan aikaa, joka kuluu ilmoituksen tai hakemuksen saapumisesta ensimmäiseen asiakkaalle annettavaan päätökseen. Ensimmäinen päätös voi olla ilmoituksen rekisteröinti, kirjallinen välipäätös tai puhelinyhteydenotto. Palvelulupauksia voidaan antaa myös palvelujen muille laatutekijöille.

Seuraavassa taulukossa on PRH:n keskeisten palvelujen palvelulupaukset, joiden käyttöönottoon valmistaudutaan vuoden 2017 aikana, jonka jälkeen ne voidaan ottaa asteittain käyttöön. Suunnitellut luvut perustuvat vuoden 2016 käsittelytilanteeseen. Suunnitelmat voivat vielä täsmentyä.

Palvelulupaukset	<i>Palvelulupaus</i>	<i>Palvelulupaus saavutettavissa</i>
Kaupparekisteri-ilmoitukset, sähköinen; käsittelyaika	4 pv	2018
Kaupparekisteri-ilmoitukset, paperinen; käsittelyaika	21 pv	2018
Patenttihakemukset, 1. tekninen välipäätös; käsittelyaika	8 kk	2018
Patenttihakemukset, 1. tekninen välipäätös, nopeutettu käsittely; käsittelyaika	4 kk	2018
Tavaramerkkihakemukset, 1. ratkaisu; käsittelyaika	4 kk	2018