



Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá riêng cho dịch vụ đại diện sở hữu công nghiệp tại Việt Nam là một việc làm cần thiết trong giai đoạn hiện nay. Nguồn: VnEconomy.

XÂY DỰNG TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐẠI DIỆN SỞ HỮU CÔNG NGHIỆP TẠI VIỆT NAM

ThS Nguyễn Thị Tuyền

Văn phòng Bộ, Bộ Khoa học và Công nghệ

“

Hệ thống dịch vụ đại diện sở hữu công nghiệp (SHCN) tại Việt Nam trải qua gần 30 năm hình thành, phát triển và đã lớn mạnh lên nhiều cả về số lượng, chất lượng, khẳng định được vai trò quan trọng của mình trong hệ thống bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ (SHTT). Tuy nhiên, việc đánh giá chất lượng hệ thống dịch vụ này để phục vụ công tác quản lý nhà nước, cũng như cung cấp thông tin cho người tiêu dùng còn đang bỏ ngỏ. Bài viết khái quát thực trạng hoạt động đánh giá chất lượng dịch vụ này tại Việt Nam và thế giới, từ đó đề xuất xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ đại diện SHCN phù hợp với điều kiện của Việt Nam.

”

Thực tiễn tại Việt Nam

Hiện nay, công tác đánh giá hiệu quả của hoạt động đại diện SHCN là một trong những nội dung quản lý nhà nước về đại diện SHCN, được thực hiện định kỳ hằng năm tại Cục SHTT (Bộ Khoa học và Công nghệ), chủ yếu tập trung vào việc tự thống kê nội bộ để đánh giá mức độ ổn định về nhân sự của tổ chức, thông qua theo dõi số liệu về sự thay đổi cơ cấu thành viên trong danh sách người đại diện của tổ chức, số đơn nộp vào Cục thông qua đại diện, số lượt xử lý các vi phạm liên quan đến hoạt động đại diện SHCN... chưa đi sâu vào phân tích ý nghĩa và đánh giá các số liệu để thấy được điểm mạnh, điểm yếu của cả hệ thống đại diện, cũng như của từng đại diện SHCN riêng lẻ. Đặc biệt, do chưa có sự thống kê về chất lượng, hiệu quả đơn nộp vào qua đại diện nên công tác đánh giá hiệu quả hoạt động đại diện SHCN còn hạn chế, công tác xếp hạng đại diện SHCN mặc dù đã được định hướng nhưng cho đến nay vẫn chưa thể triển khai trong thực tế.

Xét về góc độ nghiên cứu, ở Việt Nam, trong khoảng thời gian 10-15 năm trở lại đây, chưa có nghiên cứu nào về việc đánh giá chất lượng hoạt động dịch vụ đại diện SHCN một cách toàn diện, để có cơ sở xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ đại diện SHCN, cũng như chưa có nghiên cứu nào tập trung cho việc đánh giá chất lượng dịch vụ đại diện SHCN dưới góc độ quản lý nhà nước. Trong khi đó, dịch vụ đại diện SHCN cũng có những đặc thù riêng, khó có thể áp dụng mô hình đánh giá dịch vụ nói chung. Vì vậy, việc tham khảo tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ của ngành nghề tương tự, cùng với việc nghiên cứu các quy định pháp luật về đại diện SHCN để xây dựng bộ tiêu chí đánh giá riêng cho dịch vụ đại diện SHCN tại Việt Nam là việc làm cần thiết trong giai đoạn hiện nay.

Một trong những loại hình dịch vụ có tính chất tương đồng với hoạt động đại diện SHCN là dịch vụ luật sư, đặc biệt là dịch vụ pháp lý chuyên sâu trong lĩnh vực thương mại có yếu tố nước ngoài. Nhằm nâng

cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các tổ chức hành nghề trong lĩnh vực này, ngày 23/01/2017, Bộ trưởng Bộ Tư pháp đã ban hành Quyết định số 110/QĐ-BTP về Hệ tiêu chí đánh giá, phân loại tổ chức hành nghề luật sư chuyên sâu trong lĩnh vực thương mại có yếu tố nước ngoài. Bộ tiêu chí bao gồm các nhóm nội dung như: hiệu quả hoạt động chuyên môn trong lĩnh vực thương mại quốc tế; uy tín và thương hiệu của tổ chức; quy mô tổ chức về nhân lực, cơ sở vật chất; mức độ tuân thủ pháp luật và trách nhiệm xã hội của tổ chức luật sư.

Bên cạnh đó, hoạt động trợ giúp pháp lý cũng được xem là có nhiều điểm tương đồng với hoạt động đại diện SHCN, đặc biệt ở tính chất phục vụ và hỗ trợ pháp lý cho đối tượng có nhu cầu. Nhằm chuẩn hóa và nâng cao chất lượng công tác này, Bộ trưởng Bộ Tư pháp đã ban hành Thông tư số 12/2018/TT-BTP ngày 28/08/2018, hướng dẫn một số hoạt động nghiệp vụ trợ giúp pháp lý quản lý chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý*. Theo đó, việc thẩm định và đánh giá chất lượng được thực hiện trên cơ sở các tiêu chí như: trách nhiệm nghề nghiệp của người thực hiện; mức độ hoàn thành vụ việc trợ giúp; sự hài lòng của người được trợ giúp dựa trên phản hồi trực tiếp hoặc từ người thân thích. Đây là các kinh nghiệm hữu ích có thể tham khảo trong quá trình xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ đại diện SHCN.

Kinh nghiệm trên thế giới

Xét về góc độ nghiên cứu và thực tiễn trên phạm vi quốc tế, việc đánh giá, xếp hạng tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ đại diện SHTT cũng đã được nhiều tổ chức, quốc gia trên thế giới quan tâm. Một số trang có uy tín về đánh giá, xếp hạng như:

Website và Tạp chí về Luật Nhãn hiệu quốc tế World Trademark Review (WTR) trong nhiều năm qua, đã thực hiện đánh giá chuyên sâu và công bố

*Được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 03/2021/TT-BTP ngày 25/05/2021.

danh sách các tổ chức, chuyên gia nhãn hiệu và sáng chế hàng đầu thế giới. Danh sách này được xây dựng dựa trên phản hồi từ các luật sư, khách hàng và tổ chức hoạt động trong lĩnh vực SHTT, thông qua phỏng vấn trực tiếp, trao đổi qua điện thoại và thư từ trong thời gian 4 tháng. Hằng năm, WTR tiến hành nghiên cứu chuyên sâu và xuất bản ấn phẩm "WTR 1000: The World's Leading Trademark Professionals" (WTR 1000: Những chuyên gia hàng đầu thế giới về nhãn hiệu) giới thiệu danh sách các công ty và chuyên gia nhãn hiệu uy tín tại hơn 80 khu vực pháp lý trên khắp thế giới.

IAM Patent 1000 là một website xếp hạng dựa trên việc xác định chuyên môn của những tổ chức, cá nhân hành nghề dịch vụ liên quan đến sáng chế hàng đầu ở Hoa Kỳ. Để đánh giá, xếp hạng, hàng năm IAM phải thực hiện một dự án nghiên cứu định tính toàn diện, để xác định các công ty và cá nhân xuất sắc trên nhiều lĩnh vực pháp lý (tất cả các yếu tố như kiến thức chuyên sâu, sự phản hồi tích cực của khách hàng và đồng nghiệp đều được tính đến).

IP STARS là một website xếp hạng chuyên môn cho các công ty và các luật sư hành nghề trong lĩnh vực SHTT trên toàn thế giới. Sản phẩm của website này là một ấn phẩm xếp hạng các công ty và cá nhân cung cấp dịch vụ SHTT. Bảng xếp hạng dựa trên đánh giá có trọng số thông tin từ các nguồn khác nhau, bao gồm dữ liệu công việc do các công ty gửi, kết quả nghiên cứu độc lập và phản hồi thị trường.

The Legal 500 là một website đánh giá, xếp hạng cho các hãng và cá nhân cung cấp dịch vụ pháp lý nói chung và đại diện về SHTT nói riêng, dựa trên những tiêu chí riêng biệt như phỏng vấn tập khách hàng và cả đối thủ cạnh tranh của tổ chức, cá nhân tham gia đánh giá.

Tạp chí China Intellectual Property Magazine (Trung Quốc), cũng đã thực hiện đánh giá, xếp hạng các tổ chức cung cấp dịch vụ nhãn hiệu hàng đầu, định kỳ hàng năm...

Tại Việt Nam, mặc dù đã có nhiều bộ chỉ số, tiêu chí được áp dụng để đánh giá các hãng luật, người đại diện sáng chế..., tuy nhiên chưa có một bộ tiêu chí có tính phổ quát, áp dụng cho việc đánh giá riêng các tổ chức dịch vụ đại diện SHCN, đặc biệt là việc đánh giá từ góc độ quản lý nhà nước. Do đó, việc xây dựng bộ tiêu chí đánh giá một cách riêng biệt dành riêng cho hoạt động dịch vụ đại diện SHCN ở Việt Nam là rất cần thiết. Đây sẽ là một công cụ hữu hiệu để đánh giá, kiểm định chất lượng hoạt động dịch vụ đại diện SHCN.

Một số đề xuất

Trên cơ sở kế thừa kinh nghiệm đánh giá chất lượng các hoạt động dịch vụ tương tự, liên quan trong nước và quốc tế, cũng như căn cứ tình hình thực tiễn hoạt động của hệ thống đại diện SHCN tại Việt Nam, tác giả đề xuất xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng hoạt động dịch vụ đại diện SHCN tại Việt Nam với các nhóm tiêu chí chính sau:

Mức độ chấp hành quy định pháp luật về đại diện SHCN của tổ chức: Khi đánh giá chất lượng dịch vụ đại diện SHCN của các tổ chức, cần tập trung vào các vấn đề sau đây: i) Việc chấp hành quy định về điều kiện kinh doanh của tổ chức, theo quy định tại Điều 154 của Luật SHTT; ii) Việc chấp hành quy định về ghi nhận các thay đổi thông tin về tổ chức và thay đổi thông tin về người đại diện thuộc tổ chức, theo quy định tại Điều 156 Luật SHTT; iii) Việc chấp hành quy định về điều kiện hành nghề dịch vụ của người đại diện trong tổ chức đó, theo quy định tại Điều 155 của Luật SHTT; iv) Việc chấp hành quy định về phạm vi quyền của đại diện SHCN, theo quy định tại Điều 152 của Luật SHTT; v) Việc chấp hành quy định về thực hiện trách nhiệm của đại diện SHCN, theo quy định tại Điều 153 của Luật SHTT.

Chất lượng của các hoạt động chuyên môn nghiệp vụ: Đây được xem là nhóm tiêu chí quan trọng và chiếm phần lớn điểm số trong thang điểm đánh giá chất lượng, tập trung vào các nghiệp vụ cụ thể: i) Hoạt

động dịch vụ đại diện SHCN được thể hiện cụ thể bởi các kết quả thống kê về số lượng đơn đăng ký SHCN (theo từng đối tượng SHCN) qua đại diện SHCN, các tỷ lệ về số văn bằng được cấp/số đơn đại diện SHCN, số đơn có thiếu sót về mặt hình thức/số đơn đại diện SHCN, số đơn có thiếu sót về mặt nội dung/số đơn đại diện SHCN, số đơn bị từ chối về mặt hình thức/số đơn đại diện SHCN và số đơn bị từ chối về mặt nội dung/số đơn đại diện SHCN; ii) Hoạt động tư vấn thủ tục xác lập quyền; iii) Hoạt động xử lý thông tin hai chiều giữa khách hàng với Cục SHTT; iv) Hoạt động lưu trữ và bảo quản hồ sơ, dữ liệu của khách hàng, được thể hiện ở cả hai khía cạnh, lưu trữ và bảo quản dữ liệu khách hàng dạng giấy và dạng điện tử.

Mức độ đáp ứng nhu cầu của khách hàng: Dịch vụ đại diện SHCN tồn tại nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của khách hàng. Do đó, mức độ hài lòng và mức độ sử dụng dịch vụ là hai tiêu chí cốt lõi để đánh giá hiệu quả hoạt động, cụ thể: i) Mức độ sử dụng dịch vụ đại diện SHCN của khách hàng được xem xét trên các phương diện như lượt khách hàng sử dụng dịch vụ, sự trung thành của khách hàng đối với việc sử dụng dịch vụ của tổ chức dịch vụ đại diện SHCN...; ii) Mức độ hài lòng của khách hàng. Để đánh giá được theo tiêu chí này, cần xây dựng bảng khảo sát ý kiến khách hàng.

Mức độ đầu tư của tổ chức dịch vụ đại diện SHCN: Tiêu chí này được nhìn nhận thông qua các con số về mức độ đầu tư như: cơ sở vật chất của trụ sở làm việc, nguồn nhân lực dành cho hoạt động đại diện, các công cụ phục vụ cho hoạt động bảo quản, lưu trữ tài liệu, dữ liệu hồ sơ, khách hàng...

Mức độ ổn định của tổ chức: Hai khía cạnh cần được xem xét là: i) Sự ổn định về trụ sở kinh doanh dịch vụ đại diện SHCN, giúp cho việc liên lạc hai chiều giữa khách hàng với cơ quan quản lý nhà nước về SHTT được kịp thời, thuận tiện; ii) Sự ổn định về người đại diện SHCN của tổ chức: Do đặc thù của hoạt động dịch vụ đại diện SHCN, một tổ chức (được thành lập

và hoạt động hợp pháp theo quy định pháp luật) chỉ được coi là đủ điều kiện kinh doanh khi có ít nhất một người đại diện hoạt động trong tổ chức đó. Việc người đại diện từ bỏ hoạt động tại tổ chức sẽ ảnh hưởng rất lớn tới hoạt động đại diện SHCN của tổ chức, trong trường hợp tổ chức không tìm được người đại diện SHCN thay thế kịp thời thì tổ chức đó phải từ bỏ hoạt động đại diện SHCN, do đó sẽ ảnh hưởng đến việc đại diện cho khách hàng đối với những đơn đăng ký SHCN đã được nộp tại Cục SHTT và đang trong giai đoạn xử lý, đặc biệt là những khách hàng nước ngoài, khi mà việc nộp đơn đăng ký SHCN bắt buộc phải thông qua tổ chức dịch vụ đại diện.

Trách nhiệm xã hội của tổ chức dịch vụ đại diện SHCN: Có thể được đánh giá thông qua: số lượng bài viết tuyên truyền về SHCN trên các phương tiện thông tin đại chúng; số lượng các khóa đào tạo về SHCN đã tham gia; các lượt góp ý, phản biện chính sách pháp luật về SHCN do các cơ quan quản lý nhà nước xây dựng; các hoạt động hỗ trợ, tư vấn miễn phí về SHCN cho các nhóm yếu thế trong xã hội.

Qua các nhóm tiêu chí trên đây, việc xây dựng thang điểm phù hợp cho mỗi tiêu chí là cần thiết để đảm bảo thực hiện xếp loại chất lượng dịch vụ của đại diện SHCN một cách cụ thể.

*
* *

Hệ thống dịch vụ đại diện SHCN đóng vai trò quan trọng không chỉ tại Việt Nam mà còn trên toàn thế giới. Trước yêu cầu ngày càng cao của xã hội, hệ thống này cần cung cấp dịch vụ pháp lý chất lượng, hiệu quả. Bên cạnh việc hoàn thiện hành lang pháp lý và tăng cường quản lý chuyên môn, việc đánh giá chất lượng hoạt động của đội ngũ đại diện SHCN là yếu tố then chốt, cần sớm triển khai trên phạm vi quốc gia để đáp ứng sự phát triển mạnh mẽ của hệ thống SHTT Việt Nam