

信阳市市场监督管理局办公室文件

信市监办〔2022〕96号

信阳市市场监督管理局关于印发 信阳市知识产权公共服务需求监测 和服务评价实施方案的通知

各县、区市场监督管理局（知识产权局），局属各分局：

为满足社会公众和创新主体需求、提高人民群众满意度和获得感，推动形成便民利民的知识产权公共服务体系，不断提升知识产权公共服务能力和水平，市局制订了《信阳市知识产权公共服务需求监测和服务评价实施方案》，现予印发，请遵照执行。

2022年12月2日



信阳市知识产权公共服务 需求监测和服务评价实施方案

为贯彻落实《信阳市人民政府关于进一步加强知识产权工作的实施意见》（信政〔2021〕12号）和《信阳市知识产权强市建设规划（2022-2035年）》（信发〔2022〕10号），推动知识产权公共服务工作的持续改进，知识产权公共服务体系更加便民利民、公共服务信息化基础设施更加智慧便捷、公共服务供给更加丰富多元、公共服务发展基础更加牢固坚实，特制定本知识产权公共服务需求监测和服务评价实施方案。

一、指导思想

高举中国特色社会主义伟大旗帜，深入贯彻党的二十大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记关于知识产权工作的重要讲话精神和“两个更好”的殷殷嘱托，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，坚持稳中求进工作总基调，以推动知识产权公共服务高质量发展为主线，以信息服务供给可及性和便利化为重点，以满足社会公众和创新主体需求、提高人民群众满意度和获得感为根本目的，推动形成便民利民的知识产权公共服务体系，不断提升知识产权公共服务能力和水平，为知识产权强市建设提供强有力

支撑。

二、基本原则

(一)需求导向,服务规范。坚持以人民为中心的服务理念,深化知识产权公共服务的深度、广度和力度,进一步健全完善知识产权公共服务体系运行体制机制,统一公共服务规范标准,创新公共服务方式,丰富公共服务内容,加大新技术在知识产权公共服务领域的应用。

(二)问题导向,提升效能。围绕知识产权公共服务工作中的堵点和难点问题,着力固根基、扬优势、补短板、强弱项。强化知识产权信息化基础设施建设,加强知识产权基础数据开放共享和平台互联互通,促进线上线下融合发展,提升服务效能。

三、目标任务

依托知识产权管理部门和社会公共服务机构,开展知识产权公共服务需求监测,加强需求信息的整理、归纳和分析,呼应社会公众和创新主体的知识产权公共服务需求。组织开展知识产权公共服务满意度测评。通过知识产权公共服务需求监测和服务评价,达到知识产权公共服务体系更加便民利民、公共服务信息化基础设施更加智慧便捷、公共服务供给更加丰富多元、公共服务发展基础更加牢固的坚实目标。

四、方法步骤

(一) 知识产权公共服务需求监测。知识产权公共服务需求监测是一项动态的、长期的工作。全年要持续开展对知识产权公共服务需求信息的整理、归纳和分析工作，积极呼应社会公众和创新主体的知识产权公共服务需求。承办单位要充分做好知识产权公共服务需求监测的项目启动、监测准备、监测开展、报告发布、结果运用等阶段的工作。

(二) 知识产权公共服务需求评价。每年年末，组织一次对本年度知识产权公共服务需求满意度调查，承办单位要做好调查前预案的策划，确定合理的调查对象，拟定科学的调查问卷，采取拦截面访、入户访问、网络调查等方式，认真开展知识产权公共服务需求评价工作。

五、有关要求

(一) 坚持价值导向。监测应以提高知识产权公共服务质量为目标，把人民对美好生活的向往作为出发点和落脚点，坚持“以人民核心”的价值取向，以切实解决知识产权公共服务领域存在的问题为工作抓手，致力于知识产权公共服务均等化、标准化和体系化建设，保障人民群众获得知识产权公共服务的机会。

(二) 坚持精准识别。精准识别是监测实现价值的内在要求。通过分析对比和监测机制，研判出当前知识产权公共服务质量方

面存在的问题，处理好当前改善和未来发展关系，处理好有限资源和突出问题的关系，处理好问题改善和公众满意的关系。以高标准来解决知识产权公共服务质量方面存在的短板，以公共服务“补短板强弱项提质量”为主攻方向，结合我市知识产权公共服务发展情况，分析知识产权公共服务主要领域存在的问题与不足。

（三）建立长效机制。建立动态化的知识产权公共服务需求监测和服务评价机制，促进知识产权公共服务监测体系的不断完善、监测和评价政策的灵活持续调整。及时发现知识产权公共服务提升过程中的问题，建立预警机制，有利于常态化改善公共服务质量。

（四）完善技术方法。知识产权公共服务需求监测应依据我市实际情况，多渠道、连续性地收集数据和资料，问卷调查方法应科学合理，要注重公共服务需求监测过程中的大数据技术的应用，强化公共服务需求的关联分析，通过分析关键指标提高监测的深度。建立监测制度体系，让监测全流程做到有章可依，确保监测工作高质量完成。

（五）充分发挥第三方机构作用。充分发挥第三方机构（科研机构、调查机构、咨询机构）的作用，提高知识产权公共服务需求监测的标准化、科学化和精细化水平。加快与科研院所、高

校、智库企业等第三方科研机构共享、开发、利用数据，每年度对知识产权公共服务需求监测能力进行客观评价，同时进行公众满意度调查，把主观评价和客观评价相结合，探索科学评价方式方法，更好地提高监测公共服务需求的有效性。