

Обзор обращений граждан и организаций (физических и юридических лиц), обобщенная информация о результатах рассмотрения за 9 месяцев 2017 года

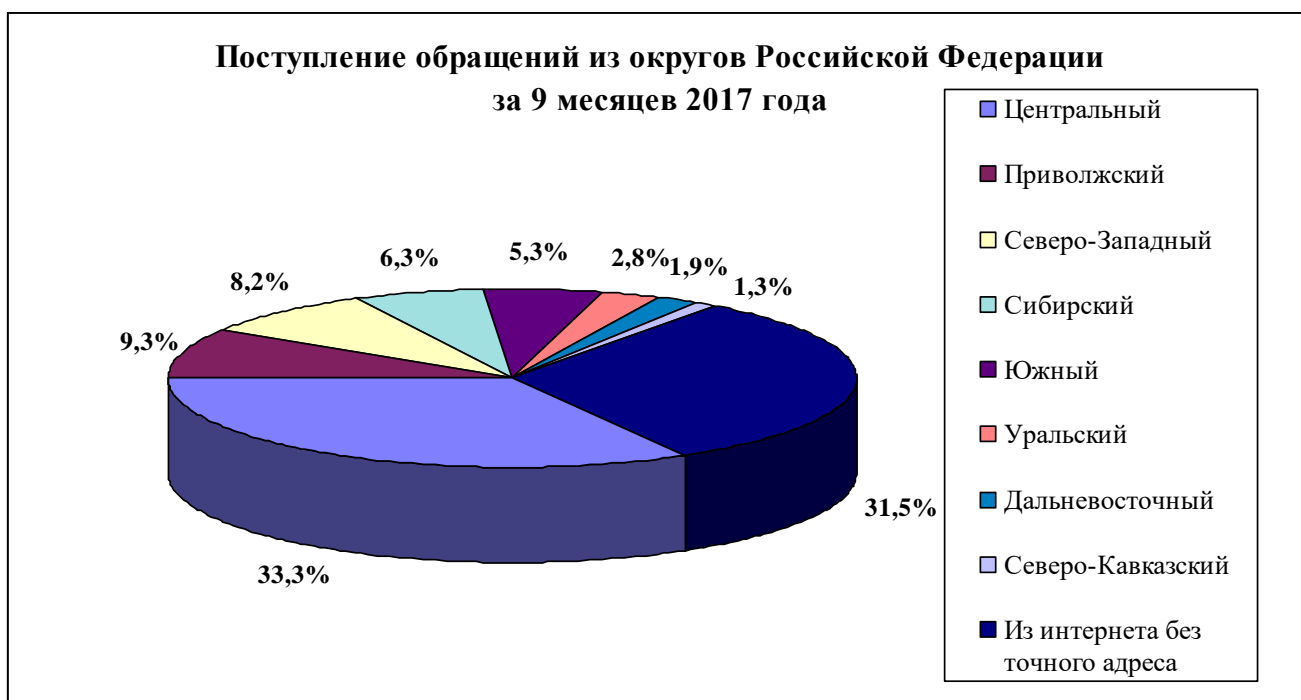
За 9 месяцев 2017 года в системе Роспатента рассмотрено 1415 обращений: физических (1008) и юридических лиц (407), адресованных:

в органы государственной и исполнительной власти	- 219
в Общественную палату	- 1
в Роспатент	- 639
в подведомственные Роспатенту организации (ФИПС)	- 556

География поступления обращений:

из Российской Федерации	- 1370
из стран СНГ	- 34
из стран дальнего зарубежья	- 11

Обращения, поступившие из Российской Федерации, распределяются по округам следующим образом: Центральный – 33,3%, Приволжский – 9,3%, Северо-Западный – 8,2%, Сибирский – 6,3%, Южный – 5,3%, Уральский – 2,8%, , Дальневосточный – 1,9%, Северо-Кавказский – 1,3%. Количество электронных обращений, поступивших из интернета без указания почтового адреса составили 31,5% от общего количества рассмотренных обращений (см. диаграмму).



От физических лиц поступило 71,2% от всех поступивших обращений, от юридических лиц – 28,8% .

Более половины обращений (71,7%) связано с предоставлением государственных услуг, в частности в них затронуты вопросы (сведения приведены в процентном отношении от общего количества рассмотренных обращений):

37,5% - экспертизы заявок на объекты интеллектуальной собственности (из них 50,6% касаются заявок на изобретения; 31,5% - на регистрацию товарных знаков, 14,4% - на полезные модели, 2% - на промышленные образцы и 1,3% - на программы ЭВМ);

11,7% - действия охранных документов (вопросы, касающиеся действий патентов: продления срока действия, сроков регистрации и выдачи; просьбы о содействии в восстановлении действия патентов, внесении изменений, о выдаче дубликатов; вопросы правомерности выдачи охранных документов, регистрации программ для ЭВМ и др.);

12,7% - уплаты патентных пошлин (вопросы, касающиеся: уплаты пошлин за регистрацию и поддержание действия патента, разъяснений относительно размера и порядка уплаты пошлин, льгот, перерасчета или возврата денежных средств и др.);

2,5% - предоставления патентно-информационных услуг на платной основе (вопросы, касающиеся: предоставления копий материалов заявок и патентных документов; сведений о правообладателе, о регистрации и наличии охранных документов, проведения информационного поиска, предоставления платных консультаций, тематических баз данных и др.);

6% - регистрации договоров (разъяснения по вопросам регистрации лицензионных и иных договоров, нарушение условий договора, прекращение действия и др.);

1,3% - публикации (вопросы, касающиеся: публикации сведений на сайте ФИПС, в т.ч. ошибки при публикации сведений об объекте).

Остальные поступившие в отчетный период обращения (28,3%) напрямую не касаются предоставления государственных услуг. Такие обращения касаются:

- помощи в оформлении и подаче заявок, внедрения и использования патентов, выплаты вознаграждения за использование изобретений, оказания финансовой и иной помощи изобретателям при патентовании и реализации инноваций, патентования в других странах и др. – 10,7%;

- правовых вопросов (охрана прав на объекты интеллектуальной собственности, нарушение прав при использовании патентов и средств индивидуализации; разъяснения по вопросам применения законодательства в области интеллектуальной собственности и предложения по внесению изменений в него; вопросы, связанные с судебными разбирательствами и др.) – 13,6%;

- другое – 4%.

Из общего объема рассмотренных обращений 87,4% составляют заявления, 11% - жалобы и 1,5% - предложения.

По каждому из рассмотренных обращений в установленный срок был направлен ответ обратившемуся лицу с подробными разъяснениями по затронутым в обращении вопросам. Поступившие жалобы касались порядка предоставления государственных услуг и были рассмотрены в порядке, установленном статьей 11² Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210-ФЗ. Жалобы, не касающиеся порядка предоставления государственных услуг, рассматривались в соответствии с законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», три из которых признаны обоснованными.

Количество обоснованных жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, приходящееся на тысячу поданных заявок на объекты интеллектуальной собственности за 9 месяцев 2017 года составила – 0,27 (подано более 100 тыс. заявок на все объекты интеллектуальной собственности, 28 жалоб признаны обоснованными).

В связи с поступлением жалоб, признанных по результатам их рассмотрения обоснованными, приняты меры по устранению выявленных нарушений и предотвращению в дальнейшем причин, которые привели к их поступлению:

- устранены допущенные нарушения и удовлетворены требования заявителей, в том числе, приняты решения о возобновлении делопроизводства по заявкам и отзыве ранее направленных по ним уведомлений и решений;

- выпущены организационно-распорядительные документы (приказы и иные формы поручений руководства ФИПС);

- проведены учебные, индивидуальные занятия с экспертами и разъяснительная работа в отделах ФИПС;

- к работникам, допустившим нарушения, применены меры материального воздействия.