

**Обзор обращений граждан и организаций  
(физических и юридических лиц), обобщенная информация о результатах  
рассмотрения в 1 квартале 2017 года**

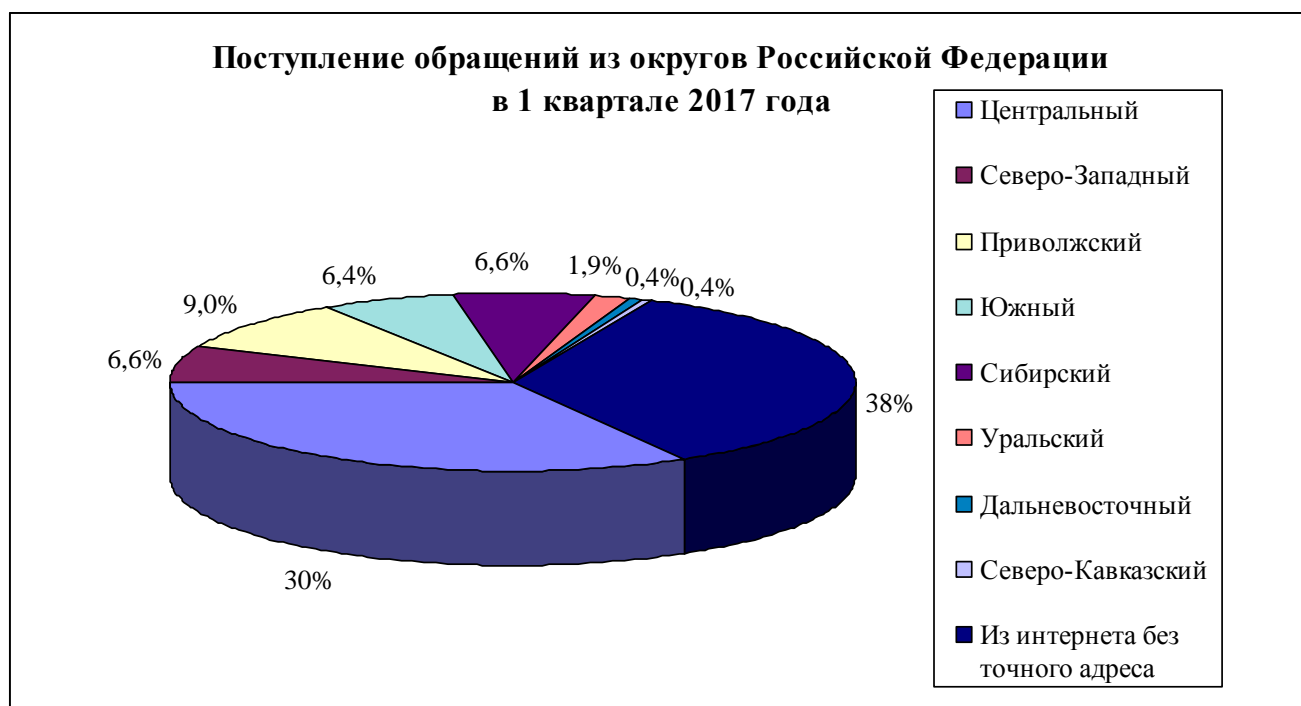
В 1 квартале 2017 года в системе Роспатента рассмотрено 489 обращений: физических (347) и юридических лиц (142), адресованных:

в органы государственной и исполнительной власти	- 60
в Общественную палату	- 1
в Роспатент	- 252
в подведомственные Роспатенту организации (ФИПС)	- 176

География поступления обращений:

из Российской Федерации	- 467
из стран СНГ	- 18
из стран дальнего зарубежья	- 4

Обращения, поступившие из Российской Федерации, распределяются по округам следующим образом: Центральный – 30%, Приволжский – 9%, Северо-Западный и Сибирский по 6,6% каждый, Южный – 6,4%, Уральский – 1,9%, , Дальневосточный и Северо-Кавказский по 0,4% каждый. Количество электронных обращений, поступивших из интернета без указания почтового адреса составили 38% от общего количества рассмотренных обращений (см. диаграмму).



От физических лиц поступило 71% от всех поступивших обращений, от юридических лиц – 29% .

Более половины обращений (70%) связано с предоставлением государственных услуг, в частности в них затронуты вопросы (сведения приведены в процентном отношении от общего количества рассмотренных обращений):

31% - 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);

13% - 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.);

16,6% - 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% - 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% - публикации (вопросы, касающиеся: публикации сведений на сайте ФИПС, в т.ч. ошибки при публикации сведений об объекте).

Остальные поступившие в отчетный период обращения (30%) 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. – 9,8%;

- 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.) – 17,2%;

- другое – 3%.

Из общего объема рассмотренных обращений 91% составляют заявления, 8,4% - жалобы и 0,6% - 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 11<sup>2</sup> 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», одна из которых признана обоснованной.

Доля обоснованных жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, приходящаяся на тысячу поданных заявок на объекты интеллектуальной собственности в 1 квартале 2017 года составила – 0,20 (подано более 30 тыс. заявок на все объекты интеллектуальной собственности, 6 жалоб признаны обоснованными).

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