

특허청 고객지원실 운영규정

[소관 : 출원과]

제정	2005. 6.17.	특허청훈령 제418호
개정	2007. 6.11.	특허청훈령 제503호
개정	2008. 6.27.	특허청훈령 제560호
개정	2010. 3. 4.	특허청훈령 제658호
전부개정	2011. 7. 1.	특허청훈령 제695호
개정	2016. 6. 1.	특허청훈령 제847호
개정	2020.11.16.	특허청훈령 제1022호

제1조(목적) 이 규정은 고객지원실 운영의 효율화를 기하고 민원 및 상담을 신속·친절·공정·정확하게 처리함으로써 국민이 만족하는 최고의 서비스 제공을 목적으로 한다.

제2조(고객지원실의 설치) 「민원처리에 관한 법률」 제12조의 규정에 의한 민원실의 역할과 본 규정 제5조에 규정된 업무를 수행하기 위하여 고객지원실을 설치·운영한다.

제3조(고객지원실의 조직) ①고객지원실에는 실장 1인을 포함하여 15인 이내의 공무원을 두되 근무성적이 우수하고, 사명감이 투철한 자를 우선 배치한다.

②고객지원실 근무 공무원의 근무기간은 원칙적으로 1년 이상으로 하되, 방식(서무)업무자 결원 시 고객지원실 장기근무자 순으로 방식(서무)업무로 변경, 배치할 수 있다.

③실장은 특허청장(출원과장, 이하 ‘과장’이라 한다)의 명을 받아 고객지원실 근무자의 복무에 대하여 지휘·감독한다.

④실장은 고객지원실 소속 공무원 중 1인을 서무담당 직원으로 지명할 수 있다.

제4조 삭제

제5조(고객지원실의 업무) ①고객지원실은 다음 각호에 관한 업무를 담당

한다.

1. 출원관련 업무 중

가. 특허·실용신안·디자인·상표에 관한 출원서 접수

나. 특허협력조약, 마드리드 의정서, 헤이그 협정에 따른 국제출원서의 접수

다. 출원에 관한 기간연장신청서 접수

라. 출원의 취하·포기서 접수

마. 우선심사신청서 접수

바. 출원에 관한 중간서류의 접수

사. 대 외국 우선권 주장 증명서 발급 신청서 접수 및 발급

아. 출원에 관한 등(초)본 복사·열람 및 출원사실 증명서 교부

자. 출원인변경신고서 접수

차. 특허권존속기간연장등록출원서 접수

카. 출원에 관한 정보제출서 접수

타. 특허고객번호 부여신청서, 포괄위임등록 신청서, 특허고객번호 정보 변경신고서, 특허고객번호 정보 등 자동변경 신청서 접수

파. 공보의 주소 게재방식 변경 신청서 접수

2. 등록관련 업무 중

가. 산업재산권의 설정·이전·소멸·회복 또는 처분의 제한 등록신청서 접수

나. 실시권·사용권·질권의 설정·이전·변경·소멸 또는 처분의 제한 등록신청서 접수

다. 등록사항 표시변경(경정) 등록신청서 접수

라. 신탁등록 또는 그 변경등록신청서 접수

마. 특허권·실용신안권·디자인권의 연차 등록료 납부서 접수

바. 존속기간갱신등록신청서 접수

사. 상표권존속기간갱신등록 및 지정상품 추가등록료 납부서 접수

아. 상표권 설정등록료 납부기간 연장승인 신청서 접수

자. 특허(등록)료 보전서 접수

차. 서류제출서, 등록보정서 접수

카. 특허(등록)원부 및 등록에 관한 서류의 등(초)본, 사본의 교부 및
증명의 발급

타. 특허(등록)증 재교부 신청서 접수 및 교부

파. 이의신청 관련 서류 접수

하. 기술평가청구 관련 서류 접수

②고객지원실에서는 다음 사항에 관련된 내방 민원인의 상담·안내, 비
방문 민원인의 전화·인터넷 문의에 대한 상담·안내 및 기타 특허넷
시스템 등과 관련한 상담·안내 업무를 한다.

1. 출원절차

가. 출원서류 작성방법 및 절차

나. 명세서 작성방법

다. 도면 작성방법

2. 중간절차

가. 보정서 작성방법 및 제출절차

나. 의견서 작성방법 및 제출절차

다. 이의신청서 및 답변서 작성방법과 제출절차

라. 명의변경 신고서 작성방법 및 신고절차

마. 주소변경 신고서 작성방법 및 신고절차

바. 취하·포기절차

사. 기타 법령에 규정된 각종 중간절차

3. 등록절차

가. 등록료 납부기간 및 납부방법

나. 권리이전등록 신청서 작성방법 및 신청절차

다. 실시권(사용권) 설정등록 신청서 작성방법 및 신청절차

라. 명의인 표시변경 등록신청서 작성방법 및 신청절차

마. 특허(등록)증 재교부 신청서 작성방법 및 신청절차

바. 기타 등록령에 규정된 각종 등록절차

4. 심사 진행 사항

가. 심사청구서· 재심사청구서 작성방법 및 제출절차

나. 기타 법령에 규정된 각종 심사절차 등

5. 심판절차

가. 심판청구서 작성방법 및 심판절차

나. 심판사건 답변서 작성방법 및 제출절차

다. 기타 법령에 규정된 각종 심판절차 등

6. 외국 출원

가. 외국 출원절차 및 출원비용

나. 산업재산권에 관한 국제조약 등

7. 특허넷 시스템 관련

가. 전자출원 작성 소프트웨어 사용방법

나. 특허넷 발송통지서 관련 문의

다. 기타 특허넷 시스템과 관련된 문의사항

8. 특허기술정보 검색 관련

가. 특허기술 정보서비스 이용방법

나. 인터넷을 통한 해외특허정보 이용방법

다. 기타 특허기술 정보이용과 관련된 문의사항

제6조(민원업무의 처리) 고객지원실에 접수된 서류가 고객지원실의 업무소관에 속하지 아니하는 것인 때에는 당해 서류를 해당 소관부서에 이송하여 처리한다.

제7조(민원서식 등의 비치) ①고객지원실에는 민원업무편람, 민원사무처리기준표 및 안내책자를 비치하여 민원인이 열람할 수 있도록 하여야 한다. ②고객지원실에는 민원인의 편의를 도모하기 위하여 특허행정의 민원사무에 관한 서식과 필기구 등을 비치하여야 하며 민원인이 필요한 상담 또는 정보를 요청하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제8조(복무) ①고객지원실에 근무하는 공무원은 민원 처리에 관한 법률, 동법률시행령, 동법률시행규칙 및 산업재산권 관계법령 등의 규정에 의하여 민원업무를 처리하여야 한다.

②고객지원실에 근무하는 공무원은 단정한 용모와 복장, 친절한 근무자세를 견지하여야 하고, 업무를 처리함에 있어서는 정직하고 성실하며 신속하고 공정하여야 한다.

③고객지원실에 근무하는 공무원은 1건의 민원해결을 위해 2회 이상 방문하거나 2회 이상 전화하는 민원인이 발생하지 않도록 최선을 다하여야 하며, 타부서의 확인이 필요한 민원에 대해서도 직접 확인하여 처리하는 등 민원인의 편의를 최대한 도모하여야 한다.

제9조(민원사항의 접수방법 등) 민원인의 의사표시를 서류로 증명할 필요가 없거나, 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 직접 방문하여 의사표시를 할 필요가 없는 민원사항은 전화 또는 모사전송에 의하여 신청하는 경우에도 이를 접수할 수 있다.

제10조(각 해당 소관부서의 협조) ①실장은 청내 각 해당 소관부서에서 보관중인 출원서류철에 대한 증명·복사신청이 고객지원실에 접수된 경우에는 즉시 전화·모사전송 또는 서면으로 각 해당 소관부서에 그 민원신청 사실을 통보하고 통보를 받은 각 해당부서는 타 업무에 우선하여 즉시 처리되도록 협조하여야 한다.

②각 해당부서는 고객지원실에서 민원 사안과 관련하여 전화로 확인·문의·요청을 하는 때에는 법령이나 특별한 사정에 의하여 응할 수 없는 경우를 제외하고는 신속·정확하게 응답하여 고객지원실의 신속한 민원업무처리에 협조하여야 한다.

③각 해당 부서는 법령개정, 제도개선 사항이 있는 때에는 그 법령 등의 시행 이전에 그 개정사항 등을 고객지원실에 사전 통보하여 민원인에 대한 원스톱(One-Stop)서비스 제공에 적극 협조하여야 한다.

제11조(민원사무 처리실적의 보고) 과장은 고객지원실에서 접수 및 처리한 민원처리실적과 민원제도의 개선실적을 주기적으로 청장에게 보고할 수 있다.

제12조 삭제

제13조(고객지원실 근무 공무원의 우대 등) ①고객지원실에서 근무하는 공무원에 대하여는 근무성적평정 또는 업무성과평가지 가점을 부여한다.

②고객지원실 근무기간 중 대민 봉사에 모범적으로 헌신한 공무원에 대하여는 우선적으로 포상한다.

③고객지원실에 3년 이상 근속한 직원에 대하여는 보직 변경시 본인의 희망을 최대한 반영한다.

제14조(민원수당의 지급) 고객지원실에 근무하는 공무원에 대하여는 예산의 범위 내에서 「공무원 수당규정」 제14조의 규정에 의한 민원업무수당을 지급한다.

제15조(적용례) 민원사무 및 상담사무에 관하여는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 의한다. 다만, 이 규정에 정하지 아니한 사항은 당해 사항에 관한 관계규정에 의한다.

부칙 <제695호, 2011.7.1>

이 규정은 공포한 날로부터 시행한다.

부칙 <제847호, 2016.6.1>

이 규정은 2016년 9월 1일부터 시행한다.

부칙 <제1022호, 2020.11.16>

이 규정은 2020년 11월 16일부터 시행한다.