

고객의 눈높이를 찾아서

특허청, 고객중심의 민원서비스 제공

특허청은 지난 5월 중앙행정기관으로서는 최초로 기업형 책임행정기관으로 전환하였다. 또, 기업형 책임운영기관으로서 민간부문에 대한 경쟁력을 갖추기 위하여 고객감동경영을 선언하였고, 지난 6월 이를 추진하기 위한 담당부서로 고객서비스본부를 신설하여 고객중심의 조직체계를 구축하였다.

이에 따라 특허청은 '05년도 기관행정 이용자 및 민원서비스 만족도가 여전히 다른 기관과 비슷한 보통등급으로 평가되었음을 감안하여, 다음과 같이 고객감동수준의 민원서비스 개선방안을 마련하여 시행하기로 하였다.

우선, 특허청은 고객참여를 통한 상시적인 민원·제도개선을 위하여 고객이 중심이 된 외부위원과 특허청의 내부위원으로 구성된 민원·제도개선협의회를 지속적으로 활성화시킴으로써 각종 경로를 통해서 제안된 고객의 의견을 특허청에 적극적으로 반영하기로 하는 한편, 고객의 다양한 여론을 수렴하여 제도개선에 반영하기 위하여 고객이 중심이 된 명예옴부즈만제도를 도입하여 시행할 예정이다.

또한, 특허청은 특허출원방법 등이 어렵다는 고객의 소리를 감안하여, 각종 출원 및 등록 관련 사항이 기재된 견본을 홈페이지에 게재하여 고객의 서류 작성을 지원하

고, 고객이 직접 사용할 수 있는 출원시스템인 ARS시스템을 개발 보급할 예정이며, 출원서 작성순서를 지도화하여 고객이 가상의 공간에서 출원서를 작성하여 출원할 수 있도록 지원할 예정이다.

또한, 특허청은 고객들이 서류제출을 용이하게 하도록 하기 위하여 이미 제출한 서류를 원용할 경우, 동일한 사본 제출을 폐지하도록 하고, 특허청에 제출해야 할 서류의 양식을 통·폐합하여 대폭 감축해 나갈 예정이며, 인감증명서 등 고객이 특허청에 제출해야 할 증명서류를 생략할 수 있도록 하여 고객이 이용하기 편리한 민원서비스를 제공할 계획이다.

한편, 특허청은 특허수수료를 신용카드로 납부할 수 있는 제도와 인터넷 बैं킹을 통한 계좌이체로 수수료를 납부할 수 있는 제도를 도입하여 시행하기 위하여 검토 중이며, 고객이 매년 납부해야 하는 연차료 납부방법을 개선하여 가칭「연차등록료 납부의 달」을 지정하여 일괄 납부할 수 있도록 하고, 현재 각종 서류 제출시 인장(도장)으로 날인할 수 있도록 되어 있는 것을 서명에 의하여도 날인할 수 있는 방안을 검토하여 시행함으로써 고객이 특허절차를 수행하면서 느끼게 되는 불편을 최소화할 예정이다.

특허청은 고객이 미리 예측할 수 있는 서

특허청 전자민원 한 단계 업그레이드

특허청은 지난 7월 31일 한 단계 업그레이드된 「전자민원 신청」코너를 도입했다고 밝혔다.

지금까지는 FAQ 또는 Q&A 형태의 단순한 업무질문에 적합한 전자 민원 처리 제도를 가지고 있었으나, 이번에 도입된 「전자민원 신청」은 특허청 내 여러 부서에 걸친 질의 등 복합민원사항에 크게 도움이 되는 제도이다.

예를 들어 중소기업을 운영하는 A씨가 특허 출원 수수료와 국제출원 절차에 대한 각각의 질의를 묶어서 특허청 웹 사이트의 「전자민원 신청」코너에 접수시킨 경우를 보자.

과거 민원처리과정에서는 전자민원 형태의 Q&A의 경우 정확하고 책임 있는 답

변을 기대하기 어려웠고, 서류 형태로 접수 되면 많은 시간이 소비되는 불편이 있었다.

이번에 도입된 「전자민원 신청」을 활용 하면, 질의 내용이 아무리 복잡해도 책임 있는 부서에 전달되어 정확한 답변을 신속 하게 받을 수 있게 된다.

과거 7일 정도 소요되던 것이 빠른 경우 1일 이내에 처리될 수 있게 되었다. 또한 접수 사실과 답변발송 사실은 모바일 메시지나, 이메일 형태 등을 통해 신청인이 받아 볼 수 있게 된다.

특허청 관계자는 질의·답변 내용이 온라인상 DB화되어 민원 당사자에게 공개되기 때문에, FAQ 작성이나 제도 개선 뿐 아니라 민원해결에 크게 도움이 될 것이라고 말했다.

비스를 제공하기 위하여 출원·등록 관련 서류의 처리기간 목표제(6일 이내 처리)를 운영하여 신속한 민원서비스가 실현되도록 하고, 출원사실 증명 등 간단한 서류를 대상으로 직장인 또는 원거리에 거주하는 고객의 불편을 최소화하기 위하여 전화, 팩스 또는 우편 등으로 접수하여 고객이 원하는 시간에 교부하는 민원예약처리제를 운영하고 있다.

또, 담당자 부재중에 고객으로부터 온 전화에 대하여 Return Call을 실시함으로써

고객이 다시 전화하게 되는 불편을 해소하도록 하고, 특허청에서 고객에게 직접 전화를 하여 권리의 소멸 등 고객이 입을 수 있는 불이익을 사전에 알려줌으로써 고객의 예측할 수 없는 피해를 예방할 수 있는 Angel Call 서비스를 확대해 나가고, 고객에게 직접 찾아가 특허제도에 관한 고충을 상담 해결해주는 서비스인「고충민원 안방 해결 서비스」를 확대함으로써 고객의 눈높이에 맞는 민원서비스를 강화해 나갈 예정이다.

우리나라 지재권 검색률 '가파른 상승세'

상반기 KIPRIS 지재권 검색률 전년 동기 대비 54% 급증

최 근 지식재산의 중요성에 대한 사회적 인식이 높아지고 발명 및 특허에 대한 관심이 증대되면서 우리나라 국민들의 지재권 검색률이 가파르게 상승하고 있다.

특허청은 대국민 지재권 무료검색서비스인 특허기술 정보서비스(KIPRIS)의 2006년 상반기 이용 실태를 분석한 결과, 올 들어 KIPRIS 검색횟수가 지난해 같은 기간(410만 여 건) 대비 무려 230만 여 건이나 증가하여 총 640만 여 건에 달하였고, 지재권 검색률은 전년대비 54.6%나 급증하였다고 밝혔다.

그동안 KIPRIS를 통한 우리나라 국민들의 지재권 검색건수는 2003년 550만 여 건, 2004년 680만 여 건에 이어 작년에 910만 여 건에 이르는 등 꾸준한 증가 추세에 있었다.

이러한 지재권 검색 증가 추세에 이어 올해는 그 증가 추세가 예년의 추세를 훨씬 뛰어넘는 급격한 상승세를 보여 작년 전체 순증가건수 230만 건을 올해 이미 달성하게 되었으며, 금년 말 기준으로는 사상 최초로 검색건수 천만 건을 돌파해 천삼백만 건 수준에 달할 것으로 예상되고 있다.

이러한 국가 지재권 검색활동의 증가는 지식재산 기본전략 수립 추진 등의 범정부적 활동과 "특허경영"을 내세우며 지식재산을 기업경영에 적극 활용하고자 하는 민간기업의 활동 등으로 인해 지식재산의 중요성과 그 활용에 대한 사회적 공감대가 확산된 결과로 보인다.

이와 더불어 올해의 급격한 상승 추세의 또 다른 요인은 고객감동경영을 선포하며 고객만족도를 높이기 위해 실시한 특허청의 다양한 검색서비스개선 노력의 결과로 풀이되고 있다.

올해 들어 특허청은 KIPRIS 검색서비스를 기존의 회원인증방식에서 로그인 없이 직접 검색 가능하도록 사용자 이용환경을 대폭 개선하였으며, KIPRIS에 직접 접속하지 않고도 자사의 홈페이지에서 특허를 자유롭게 검색할 수 있도록 하는 "찾아가는 특허검색서비스"를 개설하여 지식재산권에 대한 고객 접근성을 크게 향상시킨 바 있다.

또한, 해외특허에 대한 고객의 요구에 부응하여 금년 2월부터는 해외특허 전문(全文)서비스를 본격 실시하여 해외특허에 대한 고객의 수요를 만족시키고 있다.

이와 같은 국가 지재권 검색률의 증가에 따라 앞으로 발명 등 지식재산 활동이 좀 더 활성화되고 연구자들의 연구·개발 활동의 효율성이 높아질 것으로 기대된다. 또한, 이는 국가 전체의 지식재산 역량 상승에도 기여할 것으로 기대되고 있다.

특허기술 정보서비스(KIPRIS)

- KIPRIS¹⁾ 개요
- 국내 산업재산권(특허, 실용신안, 디자인, 상표) 및 미·일·유럽의 특허를 데이터베이스로 구축하여 일반인이 인터넷을 통하여 검색·열람할 수 있도록 제

특허청, 「지방자치단체 브랜드 지원사업 백서」 발간

국내 향토 브랜드, '세계적인 명품 브랜드화' 시동 걸었다

특허청은 지난 7월 14일, 지난 2002년부터 지식재산 창출을 통한 지역경제 활성화를 위해 추진 중인 『지방자치단체 브랜드 지원사업』의 내용과 성과를 백서로 발간하였다.

특허청과 지자체의 지역특산물에 대한 브랜드화 노력을 총 5편으로 구성한 백서는, 특허청의 지자체 상표·디자인 권리화 순회 설명회 사업을 중심으로 지방화 및 국제화 시대에서 향토 브랜드의 중요성을 언급한 총론, 최근 지자체 명의를 상표·디자인 출원/등록 현황 및 분석, 2005년 본격 시행중인 지리적 표시 단체표장제도, 향토 브랜드의 해외 진출을 위한 마드리드의정서 제도에 대한 설명으로 구성되어 있다.

본 백서에 의하면 최근 기업 경영의 핵심 전략으로 부각된 '브랜드 경영'이 지자체들의 지역 경영에서도 정착되고 있는 것을 확인할 수 있다. 1995년 지방자치제도 실시 이후 전국의 지자체들이 '자립'이라는 치열한 생존의 장에서 기업과 마찬가지로 지자체 나름의 아이덴티티(Identity)와 브랜드 파워를 지니기 위해 활발한 노력을 하고 있다. 대표적인 예가 최근 본격적으로 생겨나고 있는 '브랜드슬로건'과 '지역축제'이다. 기업에서 제품과 서비스를 소비자 대상으로 마케팅 활동을 하듯이 전국 대부분의 지자체는 지역을 상품과 같이 마케팅을 하는, 이른바 지역 마케팅(place marketing)을 하고 있는 것이다.

공하는 특허정보 무료 검색서비스

- KIPRIS 서비스 종류
- 지식재산정보 검색서비스 제공
 - 특허·실용신안, 디자인, 상표, 한국특허영문초록(KPA), BM특허, 생명공학특허, 해외특허(미국, 일본, 유럽)
- 특허청 행정진행사항 조회서비스 제공
 - 나의 출원은? (심사진행사항), 나의 등록은? (등록진행사항), 나의 심판은?

(심판소송 진행사항)

- 방문 및 비방문 고객을 위한 민원창구 운영
 - 특허정보열람실(서울) : 방문고객 대상 특허검색 안내
 - 전자출원지원실(서울, 대전) : 방문고객 대상 전자출원 안내
 - KIPRIS 헬프데스크 : KIPRIS 사용법 전화안내 및 질의답변

1) KIPRIS(Korea Industrial Property Rights Information Service): www.kipris.or.kr 접속

특허청, 정보보호마크(ePRIVACY, i-Safe) 획득

특허청은 한국정보통신산업협회로부터 더 개인정보보호마크(ePRIVACY) 및 인터넷사이트 안전마크(i-Safe)를 획득하고 지난 7월 10일, 특허청 멀티미디어센터에서 김성환 정보기획본부장과 이교용 한국정보통신산업협회 부회장 등 관계자들이 참석한 가운데 인증서 수여식을 가졌다.

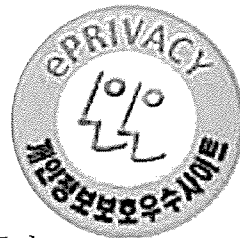
특허청은 홈페이지를 이용하는 민원인에 대한 개인정보 유출 등의 우려를 해소하고 안전한 인터넷 사용 여건을 조성하기 위해 지난 5월부터 정보보호마크 획득을 추진해 왔다.

특허청은 이를 위해 시스템보안 및 안정성, 개인정보보호, 소비자 보호 등 3대 분야, 187개 항목에 대해 서면심사를 받았으며, 지난 6월 한국정보보호진흥원 및 업계의 정보보안 전문가들로부터 개인정보보호 실태 및 시스템 안정성 등에 대한 현장 실사를 거친 바 있다.

지난 2003년 국가정보원의 정보보호대상을 수상한바 있는 특허청은 지난해 11월 24시간 전자출원 서비스가 본격화됨에 따라 재난복구센터 및 통합보안관제센터 운영, 모의해킹훈련 등을 통해 시스템의 정보보안강화를 위해 꾸준히 노력해 왔으며, 이번 정보보호마크 획득을 계기로 개인정보보호 및 사이트 안전관리에 더욱더 최선의 노력을 다할 계획이라고 밝혔다.

<참고 자료>

- 개인정보보호마크 (ePRIVACY)
 - 웹 사이트의 개인정보보호 수준 및 내부 관리 체계를 중점적으로 평가하여 일정기준을 충족하는 경우 개인정보보호 마크 부여
 - 신청 대상 : 인터넷사이트를 통해 개인정보를 수집·취급·관리하는 국내 단체(기관)
 - 심사 기준 : 정보통신망법, 개인정보보호지침, 전자상거래소보법 등에 기초하여 개인정보 수집, 이용 및 관리, 이용자 권리보호 등에 관한 70개 평가항목
 - 주요 획득기관(공공) : 정보통신부, 관세청, 부산시청, 울산시청, 종로구청 외 21개 기관
- 인터넷사이트안전마크(i-Safe)
 - 인터넷사이트의 시스템보안, 개인정보보호, 소비자보호 수준 및 내부관리 체계를 종합적으로 평가하여 일정기준을 충족시 마크 부여
 - 신청 대상 : 국내 인터넷사이트 운영



췁! 디자인의 비밀을 지켜라

비밀디자인 청구기간 확대

비밀디자인을 청구할 수 있는 시기가 크게 확대된다. 지금까지 비밀디자인을 청구할 수 있는 시기는 디자인등록출원시로 한정되어 있었으나 앞으로 출원시부터 최초 디자인등록료 납부시까지로 늘어난다.

특허청은 이러한 내용을 포함한 디자인보호법 개정안을 법제처에 심사요청하고 내년 7월 1일 시행 목표로 법개정을 추진중에 있다.

비밀디자인은 디자인등록출원한 디자인의 상품화에 상당한 시일이 소요되어 디자인 등록시까지 개발이 완료되지 못할 것이 예상될 때 청구하여 이용할 수 있는 제도이다.

그 기간은 디자인권의 설정등록일로부터 3년 이내의 기간을 정하여 청구할 수 있으며, 그 기간의 범위내에서 연장할 수도 있고 비밀디자인은 청구된 기간동안 공개가 금지되고 비밀을 유지하게 된다.

그러나 그 청구시기가 디자인등록출원

시로 한정되어 있어서 출원후 예상치 못한 사유로 등록시까지 디자인의 상품화 개발이 되지 않는 경우에 디자인의 비밀유지를 위한 적절한 대처방법이 없었다.

더욱이 특허청의 심사대기기간 단축목표에 따라 디자인의 심사대기기간이 2002년도 8·4월에서 2006년도 6월 기준 5·9월로 점점 단축되어 가고 있어 출원후 비밀디자인청구의 필요성이 증가하게 되었다.

이와 같은 디자인 심사환경 및 여건의 변화에 적절히 대응하고 비밀을 요하는 디자인의 적절한 보호를 위하여 그 청구시기를 대폭적으로 확대 개선하게 된 것이다.

이로써 출원인은 출원후의 사정변경에 보다 유연하게 대처할 수 있게 되었을 뿐만 아니라 등록디자인의 공개에 의한 타인의 모방실시 등을 방지할 수 있게 되어 출원인의 편익도모는 물론 디자인산업발전과 지식재산권 질서확립에 큰 기여를 할 것으로 기대된다.

사업자 및 단체(기관)

- 심사 기준 : 인터넷사이트 시스템보안 및 안정성(66개 항목), 개인정보보호(92개 항목), 소비자보호(29개

항목)에 관한 187개 항목

- 주요 획득기관(공공) : 정보통신부, 관세청, 부산시청, 울산시청, 종로구청 외 10개 기관

심사기간 짧아지고, 특허받기 쉬워지고

심사관행 파괴, 특허 받을 수 없는 거절이유통지에서 특허 받으려면
우리나라에서 심사받아 보고, 외국에 출원할지 결정

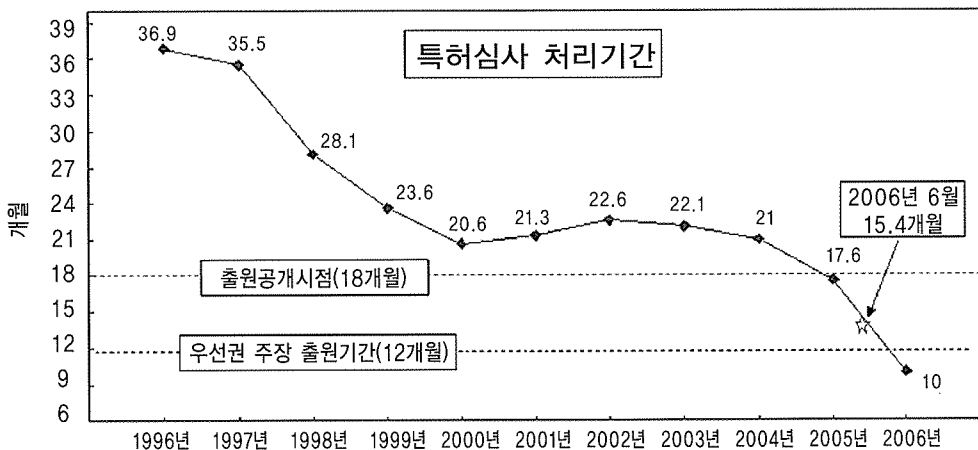
‘96년 37개월에 달하던 특허 심사기간이 특허청의 지속적인 심사기간 단축 노력으로 '06년말에는 10개월까지 단축될 것으로 예상되고 있다.

이에 따라 출원인은 기존 출원을 포기하고 내용을 보완하여 새로운 출원을 하거나, 우선권주장출원을 통해 특허를 받기가 보다 쉬워지게 되었다.

특허출원을 하면 출원일로부터 18개월 이후에 내용이 자동공개되는데, 내용이 공개된 이후에는 자신의 발명을 보완하여 새로운 출원을 하게 되면, 이미 공개된 원출원 내용에 저촉되어 나중에 출원한 발명은 특허를 받기 어려웠다.(특허심사시 이미 공개된 발명과 당해 출원 발명을 비교하므로)

그러나 심사기간이 단축되면서 출원이 공개되기 전에 심사가 이루어지게 되었고, 이에 따라 출원인이 내용을 보완하여 새로운 출원을 하거나, 우선권주장출원을 하더라도 원출원 내용의 저촉여부에 관계없이(원출원이 미공개된 상태이므로) 보다 용이하게 특허를 받을 수 있게 되었다.

또한 PCT 출원 제도 등을 이용하여 외국에서 특허를 받고자 하는 경우에도 PCT 출원전에 미리 우리나라에 출원하여 1차 심사 결과를 받아보고, 필요한 보완을 할 수 있는 시간적인 여유를 확보할 수 있게 되어(PCT 출원은 국내 출원일로부터 1년 이내에 하면 되므로), 외국 출원을 하고자 하는 출원인의 경우 특허 가능성도 높일 수 있고, 관련 비용도 절감할 수 있게 되었다.



한편, 출원인이 심사기간 단축의 잇점을 십분 활용하기 위해서는 경미한 출원서 흠결사항은 미리 보완하여 적시에 심사를 받을 수 있도록 준비하여야 할 것이고, 필요한 경우 기존 출원을 포기하고 새로운 출원을 하거나, 우선권주장출원제도를 활용하는 등 특허전략을 다양하게 할 필요가 있다.

특허청도 이와 같은 심사환경 변화에 맞춰 출원인이 보다 용이하게 필요한 보완을 할 수 있도록 기존의 거절이유만을 단순 통지하는 네거티브 심사방식에서 보완할 점을 미리 알려주는 포지티브 심사방식으로의 전환을 추진중에 있다.

심사기간 단축에 따라 알아두면 유용한 특허 TIP

1. 1차 거절된 출원이라도 다시 출원하여 특허를 받을 수 있다.
 - 심사기간 단축으로 출원이 미공개된 상태에서 심사가 진행되므로 1차 거절된 경우라도 발명 내용을 적절히 수정하여 재출원할 경우 특허를 받을 수 있다. (단, 당해 출원이 공개된 이후라면 공지기술로 간주되어 후출원은 특허를 받을 수 없으므로 선출원의 공개여부에 주의)
2. “우선권 주장” 시기를 놓치지 말자.
 - 우선권주장은 당해 출원의 특허여부가 결정되기 전 또는 출원일로부터 1년 이내에 할 수 있다. 따라서 심사가 1년 이

내에 조기 마무리될 경우 우선권 주장을 적기에 못할 수가 있으므로 우선권 주장 시기에 주의.

3. 출원에 대한 보정은 가급적 조기에 하자.
 - 특허출원에 대한 자진보정은 특허결정 등본의 송달전까지 가능한데 종전에는 심사기간이 2년 가까이 소요되었으므로 보정기간도 넉넉하였으나, 심사기간이 단축되면서 보정기간도 상대적으로 단축되었다. 따라서 출원에 대한 보정 사항이 있으면 미루지 말고 가급적 1년 이내에 보정할 것
4. 선출원의 지위를 확보하려면 거절결정 확정전에 조기공개 신청하자.
 - 자신의 출원이 거절결정 되더라도 자신이 다시 출원하지 않은 경우로써 동일한 발명에 관하여 다른 사람이 특허를 받지 못하게 하기 위해서는 거절결정이 확정되기 이전에 자신의 출원에 관하여 조기 공개 신청하도록 할 것
5. 외국에 출원하기 전에는 우리나라에서 미리 심사를 받아보고 하자.
 - 조약에 의한 우선권주장 제도나 PCT 출원 제도를 이용하여 외국에 출원하고자하는 경우 먼저 우리나라에 출원하여 조기에 심사를 받아 특허가능성을 확인하고 심사관이 지적한 사항을 보완하여 출원할 것

특허청, 금년 상반기 미국 국제특허출원(PCT) 심사 118건 유치

특허청이 금년 상반기 중 미국에 접수된 PCT 국제특허출원에 대한 심사 118건을 유치한 것으로 나타났다.

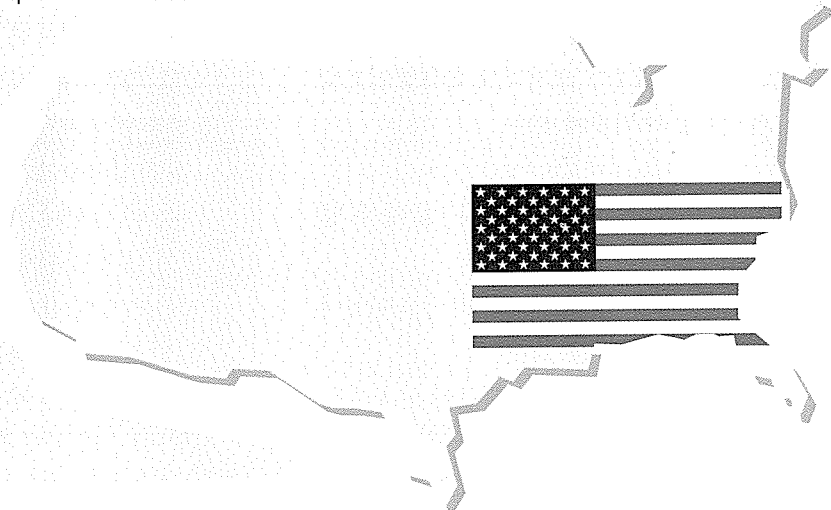
※ PCT 국제특허출원
특허협력조약(PCT, Patent Cooperation Treaty)에 의한 특허출원으로 자국에 출원 후 특허획득을 원하는 국가를 지정하면 지정 국가에 출원한 것으로 인정받는 제도. 통상 특허를 받고자 하는 국가가 많을수록 유리한 제도임.

특허청은 지난해 9월 27일 제네바에서 개최된 한·미 특허청장 회담의 결과에 따라 올해부터 미국에 출원된 PCT 출원에 대해서도 심사 서비스를 제공할 수 있게 되었는데 시행 첫 해인 올 상반기에만 이 같은 실적을 거둔 것이다.

이는 지난 한해 동안 우리 특허청에 심사

의뢰된 외국 출원인의 PCT 건수가 20건에 그쳤던 점을 감안하면 큰 폭의 증가임을 알 수 있다.

한편, 올해 유치한 미국 PCT 출원 118건의 기술분야는 전기전자·정보통신분야가 44건, 화학·생명공학 분야가 42건, 기계·금



속 분야가 32건으로 나타나 분야별로 고른 분포를 나타냈으며, 단일 기술 분야별로는 디지털 데이터 처리 기술(G06F)¹⁾이 12건으로 가장 많았고, 의약품, 치과용 또는 화장용 제제에 관한 기술(A61K)이 7건으로 그다음이었다.

1) 국제특허분류(IPC)에 의한 기술분류 코드를 의미함

대학 특허관리 어드바이저 활동 눈에 띄네!

기술이전 건수 50건 기술료 수입 15억 이상 올려

지 재권 관리능력이 상대적으로 취약한 지역대학에서 활동 중인 특허관리 어드바이저들이 대학의 지식재산 관리 체계 구축, 대학의 지식재산 창출·활용 지원분야 뿐만 아니라 기술이전 실적에 있어서도 큰 성과를 거두고 있는 것으로 나타났다.

특허청은 올해 초부터 인하대, 전남대 등 10개의 지역대학에 대학의 지식재산관리 역량 강화를 목적으로 특허관리 전문가인 어드바이저를 파견하는 사업을 시행하고 있다.

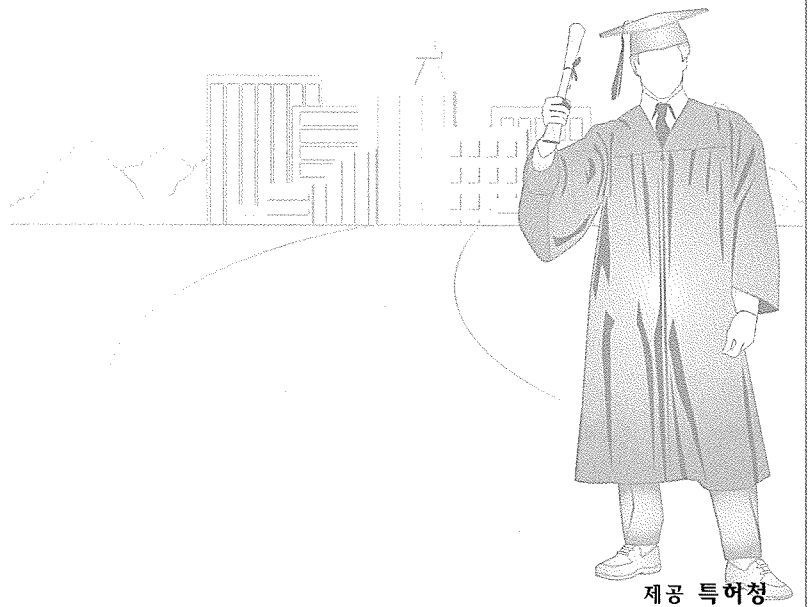
이들 어드바이저들은 변리사, 기술이전 전문가, 지재권 분야 경력자들로 구성되어 있는데 각 대학에서 직무발명 규정 정비, 지재권관리 프로세스 표준화, 학내 지식재산 가치 극대화를 위한 특허 포트폴리오 전략수립 등 다양한 활동을 통해 해당 대학의 지식재산 창출과 활용을 지원하고 있다.

특히 어드바이저들은 대학 내의 특허기술을 민간 기업에 이전하여 큰 수익을 창출하고 있는데 올해

상반기에만 50건의 기술이전을 통해 16억 원에 가까운 기술료 수입을 올린 것으로 나타났다.

그 외에도 대학 지식재산권 세미나 및 설명회 개최, 대학 산학협력단 전담직원 및 교원, 학생들 대상 지재권 상담 및 자문제공 등을 통해 대학의 지식재산에 대한 인식 수준을 크게 높이고 있다.

특허청은 상반기 실적을 바탕으로 금년 말까지 대학의 지식재산 관리능력을 한 단계 높이는 한편, 내년도 관련예산 확보를 통해 참여대학 수를 확대해 나갈 계획이다.



제공 특허청