



Váš dopis značky / ze dne	Naše značka (uveďte v odpovědi)	Vyřizuje / linka	Praha
8. 2. 2022	2022/D22014314/11/ÚPV	Š. Petřů/110	10. 2. 2022

Stížnost

Z pověření předsedy Úřadu průmyslového vlastnictví (dále jen „Úřad“) odpovídám na Vaši stížnost, doručenou do Úřadu dne 8. února 2022.

Obsahem Vašeho podání byla stížnost na informační středisko Úřadu, respektive na neposkytnutí relevantních informací k akreditaci poskytovatelů služeb IP scan.

Po důkladném prošetření spisu Vám k Vaší stížnosti sděluji následující.

Vámi popisovaná nekomfortní situace byla zřejmě způsobena technickým problémem na lince mezi Vámi a informačním střediskem. Obdobně totiž situaci popsala i kolegyně z informačního střediska – špatně Vám rozuměla a hovor často vypadal. Proto se rozhodla ihned Vám nabídnout přepojení na linku 470, což je linka kolegyně zabývající se Vámi poptávanou problematikou. Obecně a technicky – po přepojení na jinou linku musí přepojující osoba telefon položit, aby vůbec k přepojení mohlo dojít. Obdobný technický problém se včera ani v předchozích dnech nevyskytl, přičemž jen včera byly telefonické konzultace poskytnuty dalším 20 klientům.

Pokud jde o rozsah poskytovaných informací k možnosti akreditace poskytovatele služby IP sken, dovoluji si poukázat, že se jedná o velmi specifickou záležitost, která není určena široké veřejnosti. Pracovníci informačního střediska tedy poskytnou pouze základní informaci a pokud má volající zájem o detaily, mají instrukci přepojit ho právě na již zmíněnou linku. Informační služby našeho střediska jsou určeny zejména široké veřejnosti, která se zajímá o obecné principy ochrany průmyslového vlastnictví, o řízení o přihláškách průmyslových práv či správní poplatky.

Vážená paní magistro, jsme rádi, že i přes nastalou nepříjemnou situaci jste potřebné informace na určeném místě k Vaší spokojenosti získala.

Vaše nespokojenost se službami informačního střediska nás velmi mrzí. Poskytování informací z oblasti průmyslového vlastnictví a otevřená komunikace vůči veřejnosti je jednou z priorit Úřadu průmyslového vlastnictví.

Ing. Šárka Petru
auditor

podepsáno elektronicky