



EUROPA-KOMMISSIONEN

Generaldirektoratet for det Indre Marked og Tjenesteydelser

Tjenesteydelser

Administrativt samarbejde og netværk mellem medlemsstaterne

Informationssystemet for det indre marked (IMI)

Ofte stillede spørgsmål

(Marts 2011)

Indholdsfortegnelse

1.	REGISTRERING I IMI.....	3
2.	ADGANG TIL IMI	6
3.	FORVALTNING AF MYNDIGHEDERS DATA I IMI.....	8
4.	BRUGERSTYRING I IMI.....	11
5.	FORESPØRGSLER	12
5.1.	Afsendelse af forespørgsler	12
5.2.	Besvarelse af forespørgsler	15
5.3.	Accept af svar på forespørgsler i IMI.....	18

1. REGISTRERING I IMI

➤ **Jeg vil gerne registrere min myndighed i IMI. Hvad skal jeg gøre?**

Du kan kun registrere din myndighed i IMI efter at have modtaget en opfordring fra en IMI-koordinator. Hvis du gerne vil bruge IMI, bedes du kontakte den nationale IMI-koordinator (NIMIC) i dit hjemland. Listen over nationale koordinators finder du på IMI-webstedet: <http://ec.europa.eu/imi-net/>. Din NIMIC vil så give dig navnet på IMI-koordinatoren for din region eller dit lovgivningsområde. Den pågældende koordinator vil tage stilling til, om han eller hun selv vil registrere din myndighed eller sende dig en opfordring til selvregistrering.

➤ **Min myndighed har kompetencer på forskellige lovgivningsområder. Hvordan skal jeg registrere det i IMI?**

IMI er udformet til at støtte forskellige områder inden for lovgivningen om det indre marked. Hvis din myndighed er kompetent inden for mere end ét af de lovgivningsområder, IMI dækker, skal du kun registrere din myndighed i IMI én gang. Du kan derefter afgrænse din myndigheds kompetence ved at vælge passende nøgleord, tjenesteydelser eller erhverv fra en struktureret liste. Du får også mulighed for at registrere forskellige brugere for hvert lovgivningsområde og give dem brugerrettigheder, der svarer til deres rolle i din organisation.

➤ **Kan samme kompetente myndighed have forskellige roller i IMI for forskellige lovgivningsområder?**

Hver myndighed kan have forskellige roller inden for forskellige lovgivningsområder. Indenrigsministeriet kan f.eks. være den nationale IMI-koordinator og dermed have til opgave at sørge for, at IMI kører problemfrit i landet. Det samme ministerium kan fungere som forespørgende myndighed i arbejdsgangen for erhvervsmæssige kvalifikationer og som advarselspostkasse i arbejdsgangen for servicedirektivet. På samme måde kan et lands handels- og industrikammer være delegeret IMI-koordinator under servicedirektivet, fungere som forespørgselskoordinator i arbejdsgangen for forespørgsler og advarselsmyndighed i arbejdsgangen for advarsler.

Læs mere om myndigheders roller i IMI i vores [ordliste over IMI-begreber](#).

➤ **Hvordan skal jeg registrere et ministerium, hvis forskellige afdelinger er ansvarlige for forskellige erhverv, der er omfattet af direktivet om anerkendelse af erhvervsmæssige kvalifikationer?**

Hvis forskellige afdelinger i en myndighed er ansvarlige for forskellige erhverv (f.eks. kan Sundhedsministeriet have én afdeling, der er ansvarlig for læger, mens en anden er ansvarlig for apotekere), er der to muligheder for at registrere myndigheden. Du kan enten:

- ⇒ Registrere **to særskilte kompetente myndigheder i IMI**, med angivelse af navnet på afdelingen som en del af myndighedens navn for at undgå forvirring. Det anbefales at vælge denne løsning, hvis de to afdelinger er adskilte enheder med hvert sit dedikerede personale.
- ⇒ Registrere **en enkelt kompetent myndighed** med ansvar for begge erhverv i IMI. I så fald kan du eventuelt anvende fordelingsproceduren for at sørge for, at nye forespørgsler havner i den rette afdeling.
- **Hvordan registrerer jeg en kompetent myndighed, der har ansvar for tre erhverv, når jeg kun er koordinator for to af de tre erhverv?**

I visse tilfælde kan en kompetent myndighed være ansvarlig for tre erhverv, f.eks. læger, apotekere og fysioterapeuter. Det er dog to forskellige IMI-koordinators, der er ansvarlige for disse tre erhverv. Sundhedsministeriet tager sig af læger og apotekere, mens Undervisningsministeriet er ansvarligt for fysioterapeuter. Det kan man løse på følgende måde:

Sundhedsministeriet registrerer den kompetente myndighed. Ved registreringen vælger ministeriet de tre erhverv, når det fastlægger myndighedens kompetenceområder.

Sundhedsministeriet vil automatisk fremstå som "tilknyttet koordinator" for myndigheden. Da den kompetente myndighed også er ansvarlig for fysioterapeuter, skal Undervisningsministeriet også vælges som tilknyttet koordinator. Det kan gøres ved registreringen (i dette eksempel af Sundhedsministeriet) eller efter registreringen af den kompetente myndighed selv.

Når en myndighed har to tilknyttede koordinators, skal dens sagsbehandlere vælge den rette koordinator, hver gang de sender eller modtager en forespørgsel. Hvis forespørgslen f.eks. handler om læger, vælger sagsbehandleren Sundhedsministeriet som koordinator. Hvis forespørgslen handler om fysioterapeuter, vælger myndigheden Undervisningsministeriet.

- **Min myndighed har modtaget en opfordring til at registrere sig i IMI, men systemet vil ikke lade mig registrere min myndighed, fordi registreringskoden er ugyldig. Hvad skal jeg gøre?**

E-mailen med opfordringen indeholder en registreringskode, som du skal indtaste for at begynde registreringen. Registreringskoden gælder kun i 30 dage. Systemet sender dig en påmindelse, 5 dage inden registreringskoden udløber. Efter udløbsdatoen er du nødt til at kontakte den koordinator, der sendte opfordringen, og bede om at få sendt opfordringen på ny.

Det er også muligt, at en anden person i din myndighed allerede har brugt koden til at registrere myndigheden. I så fald skal du også kontakte den koordinator, der sendte opfordringen.

- **Jeg har sendt en række opfordringer til at blive registreret i IMI, men en eller flere af dem er blevet afvist. Gjørde jeg noget forkert? (Kun koordinatorer)**

En opfordring til at blive registreret i IMI kan blive afvist af tre årsager:

- ⇒ *E-mail-adressen er i brug:* Den e-mail-adresse, du har angivet i opfordringen, er allerede registreret i IMI, eller også er der allerede oprettet en opfordring med den samme e-mail-adresse.
- ⇒ *E-mail-adressen er ugyldig:* e-mail-adressens format er ikke gyldigt.
- ⇒ *Der er ikke valgt lovgivningsområde og arbejdsgang.*

Når du indgiver opfordringer til selvregistrering, vil IMI-systemet med det samme informere dig om, hvor mange opfordringer der allerede er indgivet, og hvor mange der er afvist. Du får altid en begrundelse for, at en opfordring er afvist, så du kan redigere den (f.eks. rette e-mail-adressen eller indsætte en ny eller vælge lovgivningsområde og arbejdsgang). Når du har lavet de nødvendige opdateringer, kan du igen indgive de opfordringer, der blev afvist i første omgang.

- **Hvor mange myndigheder kan jeg opfordre til at lade sig registrere i IMI? (Kun koordinatorer)**

Du kan indgive alle de opfordringer, du vil. Du skal dog være opmærksom på, at hvis du sender over 100 opfordringer ad gangen, vil systemet automatisk blokere dem. Det sker af sikkerhedshensyn for ikke at give uautoriserede adgang til at bruge IMI. En IMI-administrator i Europa-Kommissionen vil tage kontakt til dig og bede dig om at bekræfte, at du rent faktisk vil indgive de mange opfordringer. Når du har bekræftet, ophæver Kommissionen blokeringen af dine opfordringer.

- **En myndighed reagerer ikke på min opfordring til at blive registreret i IMI. Hvad skal jeg gøre? (Kun koordinatorer)**

Med opfordringen får man en registreringskode, der kun er gyldig i 30 dage. Hvis den kompetente myndighed ikke registrerer sig inden registreringskodens udløbsdato, får opfordringen status af "opfordring udløbet". Hvis det sker, skal du kontakte myndigheden igen og derefter eventuelt sende opfordringen på ny.

- **Hvordan modtager en myndigheds superbruger sit brugernavn og midlertidige password? (Kun koordinatorer)**

Med selvregistrering behøver du ikke længere underrette superbrugere om deres brugernavne uden for systemet, som du skal gøre, hvis du selv registrerer en myndighed. Når en myndighed registrerer sig selv i IMI, beder systemet den person, der foretog registreringen, om at gemme eller printe et resumé med alle de afgivne data og et systemgenereret brugernavn til superbrugeren. Når du har valideret myndigheden, modtager superbrugeren en e-mail med et midlertidigt password.

2. ADGANG TIL IMI

- **Jeg har fået en e-mail med et midlertidig password til IMI. Men jeg har ikke noget brugernavn. Hvordan får jeg adgang til IMI?**

Når du registrerer dig som ny bruger i IMI, genererer systemet automatisk et brugernavn og et midlertidigt password til dig. Det midlertidige password bliver sendt til dig automatisk pr. e-mail. Brugernavnet får du af den person, der registrerede dig. Af sikkerhedsårsager sker det uden for IMI-systemet, f.eks. personligt eller telefonisk. Hvis du ikke har fået dit brugernavn, og du er den første bruger i din myndighed, kontakter du den IMI-koordinator, der registrerede din myndighed. Alle øvrige brugere kan kontakte den IMI-ansvarlige person i myndigheden.

Hvis du registrerer din myndighed efter en opfordring, får du brugernavnet for myndighedens superbruger, når selvregistreringen er afsluttet. Du kan printe bekræftelsen af registreringen, som indeholder brugernavnet.

- **Jeg har glemt mine brugeroplysninger. Hvad skal jeg gøre?**

Hvis du har glemt dit brugernavn, dit password eller din 12-cifrede sikkerhedskode, skal du kontakte din myndigheds lokale dataadministrator. Hvis du er den eneste lokale dataadministrator i din myndighed, skal du kontakte den koordinator, der registrerede dig eller validerede din selvregistrering (din validerende koordinator). Hvis du har glemt dit brugernavn, kan din lokale dataadministrator eller den validerende koordinator fortælle dig, hvad det er. Hvis du har glemt dit password eller den 12-cifrede sikkerhedskode, er den lokale dataadministrator eller koordinatoren nødt til at nulstille dit password. Du modtager så en e-mail med et nyt midlertidigt password.

- **Systemet kan ikke genkende mit password/min sikkerhedskode, og nu er adgangen blokeret. Hvem skal jeg henvende mig til?**

Hvis adgangen er blokeret, skal du kontakte din myndigheds lokale dataadministrator. Hvis du er den eneste lokale dataadministrator i din myndighed, skal du kontakte den IMI-koordinator, der registrerede dig eller validerede din myndighed i IMI (din validerende koordinator). Din lokale dataadministrator eller din koordinators dataadministrator nulstiller dit password. Du modtager så en e-mail med et nyt midlertidigt password.

- **Hvordan får jeg mit brugernavn og password?**

Når en ny bruger registrerer sig i IMI, genererer systemet automatisk et brugernavn og et midlertidigt password. Du får automatisk tilsendt en e-mail med dit midlertidige password. Brugernavnet får du dog af den person, der registrerede dig i IMI. Af sikkerhedsårsager skal det ske uden for systemet (f.eks. personligt, telefonisk, pr. fax eller brev). Hvis du registrerer din myndighed efter en opfordring, får du brugernavnet for myndighedens superbruger, når selvregistreringen er afsluttet. Du kan printe bekræftelsen af registreringen, som indeholder brugernavnet.

➤ **Jeg har ikke fået en e-mail med et password. Hvad skal jeg gøre?**

Hvis du er registreret i IMI, men ikke modtager de automatiske e-mail, systemet sender, f.eks. den med dit midlertidige password, foreslår vi, at du gør følgende:

- ⇒ Tjek din spamfolder og sørg for, at din indboks har tilstrækkeligt ledig plads til, at du kan modtage nye e-mails.
- ⇒ Bed din lokale dataadministrator om at tjekke, at din e-mail-adresse er registreret korrekt i IMI. Hvis du er den eneste lokale dataadministrator i din myndighed, skal du bede din validerende koordinators dataadministrator om at tjekke det for dig.
- ⇒ Kontakt din lokale it-helpdesk og bed dem om at kontrollere, om din organisations sikkerhedsopsætning tillader dig at modtage e-mails fra domænet "ec.europa.eu".
- ⇒ Hvis problemet stadig ikke er løst, når du har tjekket alle disse muligheder, skal du bede din IMI-koordinator om at kontakte Kommissionens IMI-helpdesk.

➤ **Jeg er lokal dataadministrator for min myndighed. Hvordan kan jeg hjælpe en kollega, som har glemt sit brugernavn?**

Som lokal dataadministrator kan du forvalte din myndigheds brugere i IMI. I menuen vælger du "Administration – Forvalt min myndighed – Forvalt min myndigheds brugere". Så får du en liste over alle brugerne i din myndighed. På denne skærm kan du nulstille en brugers password og se brugernavnene på alle, der er registreret i IMI under din myndighed.

➤ **Jeg er lokal dataadministrator for min myndighed. Hvor finder jeg sikkerhedskoden for en kollega, som har glemt den?**

Som lokal dataadministrator er du ansvarlig for at hjælpe din myndigheds brugere, hvis de har problemer med at få adgang til systemet. Hvis brugerne har glemt deres sikkerhedskode, kan du kun hjælpe dem ved at nulstille deres password. Brugeren modtager derefter en automatisk e-mail med det nye midlertidige password. Med sit nye midlertidige password og sit brugernavn kan brugeren igen få adgang til IMI. Når brugeren logger på første gang, skal han eller hun vælge et nyt password og en ny sikkerhedskode, som skal bruges til at logge på derefter. Af sikkerhedshensyn kan du ikke få adgang til din myndigheds brugers password eller sikkerhedskode.

➤ **Jeg kan ikke få adgang til IMI – er der nogen krav til webbrowser og sikkerhedsindstillinger?**

IMI er ikke indrettet til bestemte platforme og skulle virke på de seneste browsere. Du kan læse mere om IMI's kompatibilitet med browsere og understøttede platforme her: http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/docs/imi_release_notes_en.pdf.

Hvis din browsers sikkerhedsindstillinger er restriktive, kan det begrænse IMI's funktionalitet. Hvis JavaScript f.eks. er slået fra, er der ikke adgang til visse IMI-

funktioner. Det samme er tilfældet, hvis IMI føjes til listen over "restricted sites/klassificerede websteder" i Internet Explorer.

Hvis du har problemer med at få adgang til IMI, bedes du kontakte den person, der er ansvarlig for din organisations it-netværk.

3. FORVALTNING AF MYNDIGHEDERS DATA I IMI

- **Hvad er meningen med den "uformelle betegnelse", og hvorfor er den nødvendig?**

Ud over myndighedens officielle navn rummer databasen over kompetente myndigheder også en såkaldt uformel titel for hver enkelt myndighed. Det officielle navn bliver stående på originalsproget, mens den uformelle betegnelse oversættes til alle officielle EU-sprog. Brugere i andre lande kan bruge denne betegnelse til at tjekke, at de har fundet den rigtige myndighed. Derfor skal den uformelle titel gengive myndighedens rolle på en klar og utvetydig måde. Den irske kompetente myndighed "The Honorable Society of Kings Inns" er f.eks. ansvarlig for adgangen til advokaterhvervet. Det er dog ikke indlysende for en læser uden et godt kendskab til opbygningen af det irske administrative apparat. En mulig uformel betegnelse kunne være "faglig organisation med ansvar for advokatbeskikkelse", hvilket tydeligt beskriver den kompetente myndigheds rolle.

- **Systemet beder om min myndigheds e-mail-adresse. Hvilken adresse skal jeg angive?**

Myndighedens e-mail-adresse sættes i kopi, når IMI-systemet sender vigtige meddelelser til din myndigheds brugere. Dermed sikrer man, at meddelelsen også bliver modtaget i tilfælde af ferie eller sygdom. Samme e-mail-adresse vises under din myndigheds kontaktoplysninger, som alle IMI-brugere har adgang til. Så vidt muligt skal den e-mail-adresse, der er registreret for din myndighed i IMI, være en anden end de personlige e-mail-adresser på myndighedens brugere. Vi anbefaler dig at bruge en særskilt adresse (f.eks. imi@organisation.dk), som flere af din myndigheds brugere har adgang til. Automatiske e-mails indeholder ikke detaljerede oplysninger fra IMI-forespørgsler, men kun et link til at logge sig ind på i den pågældende del af systemet.

- **Min myndigheds officielle navn har ændret sig. Hvordan skal jeg angive denne ændring i IMI?**

Alle myndigheder, der er registreret i IMI, er selv ansvarlige for at opdatere deres data i systemet. Det er dog kun den "validerende koordinator" (som registrerede eller validerede din myndighed i IMI), der kan opdatere koordinerede myndigheders officielle navne. Hvis din myndighed er registreret som national IMI-koordinator, kan kun Kommissionen opdatere din organisations officielle navn i IMI.

- **Hvad skal jeg gøre, hvis jeg ikke finde det rette nøgleord til at beskrive min myndigheds kompetence inden for et lovgivningsområde?**

Hvis du ikke finder et perfekt match i listen med foruddefinerede nøgleord for et lovgivningsområde, skal du vælge det nøgleord eller den kombination af nøgleord, der kommer tættest. Hvis du mener, at der mangler et vigtigt nøgleord, bedes du kontakte din nationale koordinator, således at listen om nødvendigt kan blive opdateret.

➤ **Blandt oplysningerne om min myndighed er der et afsnit om "kompetenceområder". Hvorfor skal jeg give alle de oplysninger?**

For at gøre det lettere for andre IMI-brugere at finde den rette myndighed at kontakte i et andet medlemsland skal hver myndighed afgive detaljerede oplysninger om sine kompetenceområder. Der er tre felter: en liste med foruddefinerede nøgleord, økonomiske aktivitetsområder og politikområder.

Listen med nøgleord er udarbejdet for at hjælpe dig med at give så præcist et billede af din myndighed som muligt. Disse områder kan vælges fra lister, der er opstillet på forhånd på EU-plan. Det kan være, du ikke finder et perfekt match til din myndigheds kompetenceområder på listerne. I så fald bør du være pragmatisk og vælge den kombination af økonomiske aktiviteter og politikområder, der bedst beskriver din myndighed og hjælper brugere i andre medlemslande med at finde jer.

Kompetenceområder kan opdateres af din myndigheds brugere med rettigheder som lokale dataadministratorer eller af brugere hos din validerende koordinator (den koordinator, som registrerede eller validerede din myndighed i IMI) med rettigheder som dataadministratorer.

➤ **Jeg vil gerne knytte en koordinator til min myndighed. Kan jeg gøre det selv?**

Kun lokale dataadministratorer kan knytte en koordinator til din myndighed. Hvis din myndighed er aktiv inden for mere end ét lovgivningsområde eller én arbejdsgang, skal det gøres særskilt for hver af dem.

➤ **Er det muligt at ændre en myndigheds rolle i systemet? Hvad skal jeg i givet fald gøre/hvem skal jeg kontakte?**

Kompetente myndigheder, der er registreret i IMI, kan have forskellige administrative eller indholdsrelaterede roller i systemet. IMI-kordinatorer fastlægger disse roller ved registreringen eller valideringen af myndighederne og kan eventuelt ændre dem. Hvis du mener, at din rolle for et lovgivningsområde eller dets arbejdsgange i IMI er angivet forkert, bedes du kontakte din IMI-koordinator.

➤ **Hvordan finder jeg min IMI-kordinators kontaktoplysninger?**

Navnet på den IMI-koordinator, der registrerede eller validerede din myndighed i IMI, står i afsnittet med generelle oplysninger om din myndighed (se fanebladet "Grundlæggende oplysninger" under "Administration – Forvalt min myndighed – Forvalt min myndigheds data"). Du kan søge på koordinatorens navn med IMI's generelle søgefunktion.

Hvis koordinatoren af dit lovgivningsområde er en anden end den koordinator, der registrerede eller validerede din myndighed i IMI, kan du se navnet i fanebladet "Generelle oplysninger" i afsnittet om indstillingerne for de enkelte lovgivningsområder. Indstillingerne kan også ses under "Administration – Forvalt min myndighed – Forvalt min myndigheds data".

Hvis din brugerprofil ikke giver dig adgang til administrationsmenuen i IMI, kan du kontakte din myndigheds lokale dataadministrator eller de nationale helpdeskkontakter, som du finder i menuen under "Hjælp – IMI-helpdeske".

➤ **En af de myndigheder, jeg koordinerer i IMI, har bedt mig om at registrere en ny bruger for deres myndighed. Hvordan gør jeg det?**

Når du som IMI-koordinator registrerer en ny myndighed i IMI, bliver du bedt om også at registrere myndighedens superbruger. Denne superbruger – som automatisk får alle brugerrettigheder, bl.a. som lokal dataadministrator – bliver så ansvarlig for at registrere yderligere brugere for sin egen myndighed. Normalt er det de enkelte myndigheders lokale dataadministratorer, der er ansvarlige for brugerforvaltning.

Undtagelsesvis kan "validerende koordinators" dataadministratorer også registrere en ny bruger for en koordineret myndighed for at hjælpe den (f.eks. når myndighedens lokale dataadministrator er på ferie eller netop har forladt myndigheden). For at gøre det skal du i menuen vælge "Administration – Forvalt andre myndigheder – Forvalt andre myndigheders data", finde den pågældende kompetente myndighed og derefter klikke på "Brugere". Når du registrerer den nye bruger, skal du huske at meddele vedkommende brugernavnet uden for IMI (dvs. telefonisk eller personligt). Du skal også fortælle den nye bruger, at han eller hun vil modtage en automatisk e-mail med et midlertidigt password, som sammen med brugernavnet skal bruges til at logge på IMI-systemet første gang.

➤ **En kompetent myndighed, jeg koordinerer, kan ikke få adgang til IMI, fordi deres eneste registrerede bruger har forladt myndigheden. Hvordan kan jeg hjælpe dem?**

Som validerende koordinator kan du udskifte den oprindelige superbruger med en ny bruger. For at kunne gøre det skal du være dataadministrator. Vælg i menuen "Administration – Forvalt andre myndigheders data" og angiv den pågældende kompetente myndighed. Under "Brugere" kan du redigere oplysningerne om myndighedens superbruger. Du skal indtaste de nye brugeroplysninger i stedet for de gamle (herunder et nyt brugernavn og en ny e-mail-adresse) og så klikke på "Gem brugeroplysninger".

Når du får en besked om, at brugeroplysningerne er blevet opdateret, skal du nulstille brugerens password (med knappen "Nulstil password" i højre side af brugeroplysningerne). Glem ikke at give den nye bruger besked om hans eller hendes brugernavn. Det skal du gøre uden for IMI-systemet (f.eks. pr. telefon, fax eller brev). Du skal også fortælle den nye bruger, at han eller hun vil modtage en automatisk e-mail med et midlertidigt password, som sammen med brugernavnet skal bruges til at logge på IMI-systemet første gang.

Du kan også vælge at registrere en ny bruger for myndigheden og underrette vedkommende om brugernavnet. Det er vigtigt, at du giver denne bruger rettigheder som "lokal dataadministrator". Når den nye bruger er registreret, kan du eller den nye bruger selv slette den tidligere kollega i IMI.

4. BRUGERSTYRING I IMI

- **Jeg har fået at vide, at jeg er min myndigheds "superbruger". Hvad vil det sige?**

Hver registreret myndighed i IMI udpeger mindst én person som IMI-bruger. Når IMI-koordinatoren registrerer din myndighed i IMI, registreres superbrugeren samtidig.

Som superbruger får du automatisk alle brugerrettigheder, blandt andet som lokal dataadministrator. Du får en automatisk e-mail fra IMI-systemet, hvor du bliver bedt om at opdatere oplysningerne om din myndighed, når du logger på systemet for første gang. Noget af det vigtigste er, at du som superbruger har ansvaret for at registrere nye brugere for din myndighed. Senere kan alle brugere, der er registrerede som lokale dataadministratorer, registrere nye brugere

Hvis du har problemer med at logge på systemet, bør du kontakte den koordinator, der registrerede din myndighed i IMI.

Hvis du er usikker på, hvem du skal kontakte, kan du henvende dig til din nationale IMI-koordinator, hvis kontaktoplysninger du kan finde i afsnittet "Kontakt IMI" på IMI's websted (<http://ec.europa.eu/imi-net>).

- **Vores lokale dataadministrator er ved at skifte job, og en anden skal overtage hans rolle i IMI. Hvordan skal vi gøre det?**

Inden den nuværende lokale dataadministrator rejser, skal han eller hun sørge for at registrere den nye kollega i IMI og give ham rettigheder som lokal dataadministrator. Den nye lokale dataadministrator kan så slette den bruger, der forlader IMI. Det er en god idé at have mindst to brugere, som er lokale dataadministratorer, så myndigheden er dækket ind.

Du kan læse mere om at registrere flere brugere i IMI i vores undervisningsmateriale på IMI's websted: <http://ec.europa.eu/imi-net/>.

Hvis myndighedens eneste lokale dataadministrator allerede er rejst, bedes du kontakte din validerende koordinator (som registrerede eller validerede din myndighed i IMI) og bede om hjælp. Din validerende koordinators dataadministrator kan registrere en ny bruger for din myndighed eller erstatte den foregående brugers data med oplysninger om din nye kollega.

- **Vores myndighed er registreret i IMI med en superbruger. Denne bruger har forladt myndigheden uden at registrere flere brugere. Hvordan får vi adgang til IMI?**

Vi anbefaler, at hver myndighed har mindst to registrerede brugere med rettigheder som lokal dataadministrator. Hvis en myndighed kun har en enkelt registreret bruger, og denne bruger forlader myndigheden uden at registrere andre brugere, kan myndigheden ikke længere anvende IMI. I det tilfælde skal myndigheden kontakte sin IMI-koordinator. Din validerende koordinators dataadministrator kan registrere en ny bruger for din myndighed eller erstatte den foregående brugers data med oplysninger om din nye kollega.

➤ **Hvor mange brugere bør min myndighed registrere?**

Den enkelte myndighed bestemmer selv, hvor mange brugere den vil registrere i IMI. Når en myndighed registrerer sig, skal den have mindst én bruger, som automatisk får alle brugerrettigheder. Denne "superbruger" kan registrere flere brugere. Når du beslutter, hvor mange brugere der skal registreres, skal du tænke på, hvor stor din myndighed er, og hvor meget informationsudveksling du forventer at få med myndigheder i andre medlemslande. Du kan vælge kun at registrere nogle få brugere, men give dem omfattende brugerrettigheder. Du kan også vælge at skelne klart mellem brugere, som har med anmodninger om oplysninger at gøre (sagsbehandlere), og brugere, som er ansvarlige for data- og brugerstyring (lokale dataadministratorer). Det er en god idé at registrere mindst to brugere for hver brugerprofil, så myndigheden er dækket ind i tilfælde af ferie og sygdom.

➤ **Jeg er blevet registreret som ny bruger i IMI. Hvordan finder jeg ud af, hvilke brugerrettigheder jeg har?**

Du kan se, hvilke brugerrettigheder, du har i IMI, ved at kigge på punkterne i menuen. Hvis du f.eks. har adgang til punktet "Opret forespørgsel", har du rettigheder som "sagsbehandler". Hvis du kan se punktet "Opret advarsel", betyder det, at du er "advarselsbehandler". Hvis du har adgang til modulet "Administration", har du rettigheder som "lokal dataadministrator". Hvis din myndighed er IMI-koordinator, og du kan se menupunktet "Forvalt andre myndigheder", har du rettigheder som "dataadministrator".

Hvis du er i tvivl, kan du kontakte en lokal dataadministrator i din myndighed, som kan se og eventuelt ændre dine brugerrettigheder. Hvis du ikke kan komme i kontakt med din myndigheds lokale dataadministrator, kan du henvende dig til din validerende koordinator (som registrerede din myndighed eller validerede dens selvregistrering i IMI).

5. FORESPØRGSER

5.1. Afsendelse af forespørgsler

➤ **Hvad skal jeg gøre, hvis jeg ikke kan finde den rette myndighed at kontakte i et andet medlemsland?**

IMI har en database over kompetente myndigheder i hele EØS, som står for gennemførelsen af lovgivningen om det indre marked i deres område. Alle IMI-brugere kan søge efter kompetente myndigheder ved hjælp af en række søgekriterier.

Hvis du ikke kan finde den rette kompetente myndighed i et andet medlemsland, kan du kontakte en IMI-koordinator i det pågældende land. Du kan:

- Oprette og sende en forespørgsel til en IMI-koordinator i det medlemsland, du vil kontakte. Du kan tilføje en kommentar til koordinatoren om, at du ikke kunne finde den rette kompetente myndighed, og at du gerne vil have din forespørgsel videresendt til den rette myndighed.
 - Sende en e-mail til en IMI-koordinator i det medlemsland, du vil kontakte. Du kan bruge den generelle søgefunktion til at finde den rette IMI-koordinator. Du kan f.eks. søge på geografisk område eller et bestemt erhverv. I søgeresultaterne finder du koordinatorens kontaktoplysninger, bl.a. e-mail-adressen. På den måde kan du kontakte IMI-koordinatoren og bede om hjælp til at finde den rette myndighed. Du kan så oprette en forespørgsel i IMI og sende den direkte til den rette myndighed i det medlemsland, du vil kontakte. Hvis du sender en e-mail til IMI-koordinatoren, kan du se i kontaktoplysningerne, hvilke sprog vedkommende forstår.
- **Når jeg opretter en ny forespørgsel for erhvervsmæssige kvalifikationer, giver systemet mig besked på at angive adressen på den person, jeg vil have oplysninger om. Hvilken adresse skal jeg angive?**

Adressen på den migrerende erhvervsudøver skal gøre det muligt for den myndighed, der modtager forespørgslen, at finde frem til vedkommende og give de rette svar.

Du kan skrive erhvervsudøverens adresse uden at oplyse, hvilken adresse det er. I hvert enkelt tilfælde skal du tage stilling til, hvilken adresse det er passende eller nyttigt at angive, afhængigt af hvilke oplysninger der foreligger. Det kan være:

- ⇒ erhvervsudøverens faste adresse i sit hjemland
- ⇒ midlertidig adresse i det medlemsland, som stiller forespørgslen
- ⇒ arbejdsadresse
- ⇒ bopælsadresse.

- **Kan jeg vedlægge forespørgslen mere end ét dokument?**

Ja, du kan godt vedlægge mere end ét dokument, når du opretter en forespørgsel. Du kan dog kun uploade et dokument ad gangen. Du skal klikke på "Vedhæft dokument" for hvert af dem. Du skal også angive, hvilket sprog de enkelte dokumenter er på, og give dem et navn (f.eks. "Certifikat").

- **Min myndighed er tilknyttet mere end én koordinator for samme lovgivningsområde. Hvem af dem skal jeg vælge, når jeg opretter eller besvarer en forespørgsel?**

Hvis du kun er knyttet til én koordinator, vil han eller hun automatisk blive knyttet til alle dine forespørgsler. Hvis du er knyttet til mere end én koordinator, bliver du bedt om at vælge en forespørgselskoordinator, hver gang du opretter en forespørgsel. For at vælge

den rette koordinator til en forespørgsel skal du sikre dig, at hans eller hendes kompetence dækker forespørgslens indhold. Koordinatoren kan så deltage i godkendelsen af din forespørgsel og udtale sig, hvis du ikke er tilfreds med svaret fra den besvarende myndighed.

➤ **Hvordan giver jeg min forespørgselskoordinator tilladelse til at se detaljerede oplysninger om min myndigheds forespørgsler?**

IMI-koodinatorer har som standard kun tilsyns adgang til din myndigheds forespørgsler. Hvis koodinatorerne imidlertid skal gribe ind i en udveksling af oplysninger (godkendelse eller henvisning), kan de have behov for at se detaljerede oplysninger om udvekslingen for at kunne tage stilling til den. For at din koordinator kan få adgang til at se detaljerede oplysninger om en forespørgsel, han eller hun skal gribe ind i, skal en lokal dataadministrator i din myndighed redigere indstillingerne for lovgivningsområdet og arbejdsgangen. De findes i afsnittet "Forespørgsel" under "Administration – Forvalt min myndighed – Forvalt min myndigheds data". Her skal koodinatoren s adgang til at se forespørgsler være indstillet til "ja".

For at beskytte den person, forespørgslen vedrører, får koodinatoren ikke adgang til den pågældendes personoplysninger, selv om koodinatoren har fuld adgang til forespørgslen.

➤ **Hvorfor kan jeg ikke se alle oplysninger om min myndigheds forespørgsler?**

Du skal have rettigheder som sagsbehandler for at få fuld adgang til en forespørgsel. Som almindelig bruger eller lokal dataadministrator har du kun ret til at få en generel oversigt ("tilsyns adgang") over din myndigheds forespørgsler. Brugerrettighederne fastlægges af din myndigheds lokale dataadministrator. Dataadministratoren kan eventuelt tilpasse dine adgangsrettigheder.

➤ **Jeg sendte en forespørgsel gennem IMI for lang tid siden, men jeg har stadig ikke fået svar. Hvad kan jeg gøre?**

I første række kan du sende en e-mail til den besvarende myndighed og minde dem om, at du venter på et svar på din anmodning. Myndighedens e-mail-adresse indgår i dens kontaktoplysninger i IMI. Du kan se oplysningerne i den pågældende forespørgsel i afsnittet "Forvaltning af forespørgsel". Hvis det ikke hjælper, kan du bede din IMI-koordinator om at kontakte sin modpart i det pågældende land. Kontaktoplysningerne for den koordinator, der er ansvarlig for forespørgslen, finder du også under "Forvaltning af forespørgsel".

Hvis du ikke er sikker på, hvem din IMI-koordinator er, kan du enten kontakte IMI's helpdesk eller gå direkte til din nationale IMI-koordinator. Listen over nationale koodinatorer finder du under "Kontakt IMI" på webstedet <http://ec.europa.eu/imi-net/>.

5.2. Besvarelse af forespørgsler

➤ Hvordan ved jeg, at en ny forespørgsel er blevet sendt til min myndighed?

Når din myndighed modtager en forespørgsel, får den en automatisk e-mail via IMI-systemet. E-mailen om den nye forespørgsel sendes til alle brugere med rettigheder som sagsbehandlere og til den e-mail-kontaktadresse, der er registreret for din myndighed. Sagsbehandlere vil også kunne se nye forespørgsler på deres handlingslister i IMI.

➤ Hvorfor kan jeg ikke svare på forespørgsler på min myndigheds vegne?

For at kunne svare på forespørgsler skal du have rettigheder som sagsbehandler. Hvis du ikke har det, skal du kontakte din myndigheds lokale dataadministrator. Som sagsbehandler kan du besvare alle de forespørgsler, din myndighed modtager, medmindre din myndighed benytter fordelingsproceduren, og du ikke har fået tildelt forespørgslen. I så fald er det kun de sagsbehandlere, som sagsfordeleren har tildelt forespørgslen, der kan svare på forespørgslen. Ikkeudpegede sagsbehandlere vil også have fuld adgang til forespørgslens indhold, men vil ikke kunne behandle den.

➤ Hvad gør jeg, hvis min myndighed ikke er den rette til at besvare en forespørgsel?

Hvis din myndighed ikke er den rette, er du ikke forpligtet til at acceptere en forespørgsel. I stedet kan du sende forespørgslen videre til en anden kompetent myndighed eller IMI-koordinator i dit medlemsland. Når du har videresendt en forespørgsel, har du ikke længere noget ansvar for den, og den forsvinder fra din liste over forespørgsler.

➤ Er det muligt for mere end én bruger i min myndighed at redigere og besvare en forespørgsel?

Hvis mere end én bruger i din myndighed har rettigheder som sagsbehandler for et lovgivningsområde, vil de alle have fuld adgang til forespørgsler inden for dette område, som din myndighed sender og modtager. Alle sagsbehandlere kan redigere forespørgslen og skrive svar eller kommentarer i fri tekst. Svar og kommentarer, der gemmes som udkast, kan redigeres af en anden bruger på et senere tidspunkt. Delvise eller fuldstændige svar, der sendes af en bruger, kan dog ikke længere ændres.

Hvis din myndighed bruger fordelingsproceduren, er det kun de forespørgselsansvarlige, der kan redigere en forespørgsel, de har fået tildelt.

Hvis to brugere forsøger at redigere samme forespørgsel samtidig, underretter systemet den ene af dem om, at en anden arbejder på forespørgslen, og at data, som den anden bruger tilføjer, derfor ikke kan gemmes.

➤ Kan jeg vedhæfte bilag til mit svar?

Ja, du kan vedhæfte dit svar ét eller flere dokumenter. Du kan dog kun uploade et dokument ad gangen. Du skal klikke på "Vedhæft dokument" for hvert af dem. Du skal også angive, hvilket sprog de enkelte dokumenter er på, og give dem et navn (f.eks. "Certifikat").

➤ **Hvem kan se alle oplysningerne i min myndigheds svar?**

Kun de, der deltager direkte i forespørgslen, har fuld adgang til svaret (herunder personoplysninger om den registrerede). Det drejer sig om:

- Brugere med rettigheder som sagsbehandler i den forespørgende myndighed
- Brugere med rettigheder som sagsbehandler i din myndighed

Brugere med rettigheder som sagsfordelere i en af de to myndigheder har også fuld adgang til forespørgslen, men ikke til personoplysninger.

➤ **Jeg har accepteret en forespørgsel, men nu er det gået op for mig, at jeg ikke er kompetent til at svare. Hvad skal jeg gøre?**

Du må forklare den forespørgende myndighed, at du ikke kan besvare deres forespørgsel, og bede dem om at trække den tilbage. Hvis du ved, hvilken myndighed i dit medlemsland der kunne besvare forespørgslen, bedes du oplyse den forespørgende myndighed om det. Du kan skrive din forklaring inde i forespørgslen i feltet "Generelle kommentarer". Når du gemmer dine kommentarer, vil den anden myndighed få besked om, at du har tilføjet nye oplysninger til forespørgslen. Du kan også bare sende den anden myndighed en e-mail og forklare situationen. E-mail-adressen finder du i IMI sammen med de generelle kontaktoplysninger.

I kommende udgaver af IMI bliver der mulighed for at videresende en forespørgsel selv efter accepten.

➤ **Hvad gør jeg, hvis jeg ikke kender alle svarene på spørgsmålene i forespørgslen?**

Hvis du kender den anden afdeling eller myndighed, der er i stand til at besvare de spørgsmål, du ikke kan, er det ofte lettere for dig end for den forespørgende myndighed at bede om de manglende oplysninger. Dermed får du mulighed for at sende et fuldstændigt svar til den forespørgende myndighed. Hvis du ikke ved, hvem der kunne have oplysningerne, kan du kontakte en IMI-koordinator eller underrette den forespørgende myndighed ved at føje en kommentar til det pågældende spørgsmål.

I kommende udgaver af IMI bliver der mulighed for kun at acceptere en del af spørgsmålene i en forespørgsel og sende de resterende spørgsmål videre til en anden kompetent myndighed i dit medlemsland.

➤ **Hvad gør jeg, hvis jeg ikke kan svare på et af spørgsmålene i forespørgslen?**

Måske kan du ikke svare på et bestemt spørgsmål, selv om du har prøvet at få oplysningerne fra andre myndigheder. I så fald bør du forklare, at du ikke kan skaffe de ønskede oplysninger. Det kan du gøre ved at vælge et svar på rullemenuen eller ved at tilføje en kommentar i fri tekst.

➤ **Den forespørgende myndighed anmoder mig om at afgive yderligere oplysninger. Hvordan gør jeg det?**

Efter at have sendt et fuldstændigt svar på en forespørgsel kan den besvarende myndighed stadig blive bedt om at afgive yderligere oplysninger (forespørgslen har status af "*Forespørgsel sendt, yderligere oplysninger nødvendige*"). Hvis den besvarende myndighed accepterer at afgive yderligere oplysninger, kan den opdatere sine tidligere svar og/eller tilføje kommentarer i fri tekst i feltet for kommentarer ud for det pågældende spørgsmål. Myndigheden kan også komme med flere oplysninger (eller eventuelt alle "yderligere oplysninger") i det generelle kommentarfelt sidst på listen over spørgsmål.

➤ **Jeg vil gerne bede min koordinator om teknisk bistand til at besvare en forespørgsel. Kan koordinatoren få adgang til alle oplysninger om forespørgslen, inden jeg sender mit svar?**

Forespørgselskoordinatoren har kun en generel oversigt over de forespørgsler, deres myndigheder sender og modtager. Hvis du vil høre din koordinators mening om en bestemt forespørgsel, kan du f.eks. sende ham eller hende en rapport om forespørgslen. Du kan oprette en rapport om en forespørgsel når som helst ved at klikke på "Udskriv rapport". Ved at vælge en personlig rapport kan du også afgøre, hvad der skal med i din rapport (f.eks. spørgsmålene og dine udkast til svar). Vi anbefaler, at du ikke medtager personoplysninger.

Koordinatorer er undertiden nødt til at gribe ind i en forespørgsel (godkendelse eller henvisning). For at give dem en detaljeret indsigt i sagerne skal du kontrollere din myndigheds indstillinger for arbejdsgangen for forespørgsler inden for lovgivningsområdet. Mere specifikt skal du i menuen vælge "Forvalt min myndigheds data" og klikke på fanebladet "Forespørgsel" for det pågældende lovgivningsområde. Her skal du svare "ja" på spørgsmålet "*Tillader denne myndighed, at koordinatoren får adgang til detaljerede oplysninger om forespørgslen, hvis vedkommendes medvirken er påkrævet?*".

➤ **Jeg er ved at skrive et svar i fri tekst, men feltet er for kort til mit svar. Hvad kan jeg gøre?**

Alle svar i IMI, der er fastsat på forhånd, følges af et felt til fri tekst. Hvis du og den anden myndighed ikke har noget fælles sprog, bør du generelt forsøge at begrænse den frie tekst mest muligt, da der selv med maskinoversættelse er en risiko for misforståelser. Hvis dit svar i fri tekst er for langt, kan du dog bruge feltet "Generelle kommentarer" til yderligere bemærkninger. Bemærk, at spørgsmålene og svarene er nummererede, så du let kan henvise til i feltet med generelle kommentarer.

- **Hvordan kan min koordinator vide, at jeg har besvaret en forespørgsel, og at forespørgslen har ændret status?**

Kompetente myndigheder er ansvarlige for, at forespørgsler fra andre medlemslande bliver besvaret i tide. Normalt modtager IMI-koordinatorer ikke meddelelser om de enkelte forespørgsler, medmindre de er nødt til at gribe ind. For at overvåge, at IMI kører gnidningsløst i deres region eller inden for deres lovgivningsområde, kan IMI-koordinatorerne bruge systemets lister over forespørgsler. For eksempel viser listen "Forespørgsler, som jeg er koordinator for" alle forespørgsler, som de koordinerede myndigheder har sendt og modtaget. For hver forespørgsel får koordinatorerne en generel oversigt, som blandt andet viser forespørgslens status. I listen over hasteforespørgsler kan koordinatorerne se forsinkede forespørgsler, f.eks. forespørgsler, som skulle have været besvaret, eller som stadig ikke er blevet accepteret. En række søgekriterier giver koordinatorerne mulighed for at søge på specifikke forespørgsler på listen.

5.3. Accept af svar på forespørgsler i IMI

- **Hvad skal jeg gøre, hvis jeg mener, at svaret på min forespørgsel ikke er tilfredsstillende?**

Hvis du mener, at svaret ikke er tilfredsstillende, kan du bede den besvarende myndighed om yderligere oplysninger. Brug feltet til kommentarer i fri tekst til at angive, præcis hvilke spørgsmål du gerne vil have besvaret grundigere. Alle spørgsmål er nummererede, så du let kan henvise til dem i kommentarfeltet. Du skal også begrunde dit ønske om yderligere oplysninger.

- **Hvad nu, hvis du kun får et delvist svar?**

Når den besvarende myndighed svarer på forespørgslen, ligger den måske inde med nogle oplysninger, men er stadig nødt til at indhente supplerende oplysninger. Den kan f.eks. være i stand til straks at bekræfte, at et certifikat er autentisk, men skal måske bruge mere tid for at indhente svar på andre spørgsmål i forespørgslen.

Et delvist svar kan indeholde svar på et eller flere spørgsmål i forespørgslen. Hvis du modtager et delvist svar, bliver du ikke bedt om at acceptere svaret. Du kan heller ikke anmode om yderligere oplysninger endnu. Det kan du først, når der er afgivet et fuldstændigt svar.