



EURÓPAI BIZOTTSÁG

Belső Piaci és Szolgáltatási Főigazgatóság

SZOLGÁLTATÁSOK

Tagállamok közötti igazgatási együttműködés és hálózatok

A belső piaci információs rendszer

Gyakori kérdések

(2011. március)

Tartalomjegyzék

1.	REGISZTRÁCIÓ AZ IMI RENDSZERBEN	3
2.	BEJELENTKEZÉS	6
3.	A HATÓSÁGOK ADATAINAK KEZELÉSE AZ IMI RENDSZERBEN	8
4.	A FELHASZNÁLÓK JOGOSULTSÁGAINAK ÉS ADATAINAK KEZELÉSE AZ IMI RENDSZERBEN	12
5.	INFORMÁCIÓKÉRÉS	14
5.1.	Kérések küldése	14
5.2.	Kérések megválaszolása	16
5.3.	IMI-kérésekre adott válaszok elfogadása	20

1. REGISZTRÁCIÓ AZ IMI RENDSZERBEN

➤ Szeretném hatóságomat regisztrálni az IMI rendszerben. Mi a teendőm?

Ön csak akkor regisztrálhatja hatóságát az IMI rendszerben, ha erre felkérést kap az IMI-koordinátortól. Ha úgy ítéli meg, hogy hatóságának indokolt lenne a rendszert használnia, forduljon saját országában a nemzeti IMI-koordinátorhoz (NIMIC). A nemzeti koordinátorok listája megtalálható az IMI-honlapon: <http://ec.europa.eu/imi-net/>. A NIMIC felvilágosítással tud szolgálni azt illetően, ki az IMI-koordinátor abban a régióban, illetve azon a jogterületen, ahol az Ön hatósága az IMI rendszert használni szeretné. Az illetékes IMI-koordinátor vagy maga regisztrálja majd az Ön hatóságát a rendszerben, vagy e-mailben önregisztrációra kéri fel Önöket.

➤ Hatóságom több jogterületen is illetékes. Hogyan lehet ezt az IMI rendszerben feltüntetni?

A tervezők úgy alakították ki az IMI-t, hogy a rendszer több különböző belső piaci jogszabály végrehajtását támogassa. Önnek akkor is csak egyszer kell hatóságát regisztrálnia a rendszerben, ha hatósága több olyan jogterületen is illetékes, amelyet az IMI támogat. A regisztráció során ugyanis minden egyes jogterület esetében módja nyílik arra, hogy hatósága illetékességét a listák formájában megjelenített kulcsszavak, szolgáltatási tevékenységek és szakmák kiválasztása révén meghatározza. Arra is lehetősége lesz, hogy jogterületenként más-más felhasználókat regisztráljon, és hogy – a hatóságánál betöltött szerepüknek megfelelő – felhasználói jogosultságokkal ruházza fel őket.

➤ Betölthet-e ugyanaz az illetékes hatóság különböző szerepeket az IMI rendszerben a különböző jogterületeken?

Az IMI rendszerben lehetőség van arra, hogy az egyes hatóságok eltérő szerepeket töltsenek be a különböző jogterületeken. Elképzelhető például, hogy a tagállamok valamelyikében a Közigazgatási Minisztérium országos szinten a nemzeti IMI-koordinátor feladatait látja el, azaz a rendszer zavartalan működését segíti elő az adott országban, ezzel párhuzamosan viszont a „szakmai képesítések” jogterület „információkérések” munkafolyamatában hatóságként működik, a „szolgáltatások” jogterület riasztási munkafolyamatában pedig a „beérkező riasztásokat kezelő koordinátor” szerepét tölti be. Hasonlóképpen előfordulhat az is, hogy valamelyik tagállami kereskedelmi és iparkamara delegált IMI-koordinátorként tevékenykedik a „szolgáltatások” jogterületen, miközben az információkérésekkel kapcsolatos munkafolyamatban a kéréskoordinátor, a riasztási munkafolyamatban pedig a riasztási hatóság szerepét tölti be.

Az IMI rendszerben betölthető hatósági szerepekkel kapcsolatban Fogalommeghatározások című kiadványunk szolgál részletes információkkal.

➤ **Hogyan regisztrálhatok olyan minisztériumot, amelynél más-más osztály illetékes a szakmai képzések elismeréséről szóló irányelv hatálya alá tartozó különböző szakmákkal kapcsolatban?**

Ha ugyanazon a hatóságon belül különböző osztályok illetékesek a különböző szakmák tekintetében (például ha az egészségügyi minisztérium egyik osztálya felelős az orvosokkal, egy másik pedig a gyógyszerészekkel kapcsolatos ügyekben), Ön a hatóság regisztrálásakor az alábbi két eljárás közül választhat:

- ⇒ Regisztráljon **két külön illetékes hatóságot az IMI rendszerben**. Az esetleges félreértések elkerülése céljából a hatóság nevébe mindkét esetben foglalja bele a kérdéses osztály nevét. Ezt a regisztrációs eljárást javasoljuk abban az esetben, ha két külön osztályról van szó, melyeknek feladatait más-más munkatársak látják el.
- ⇒ Regisztráljon **egyetlen illetékes hatóságot**, feltüntetve, hogy annak illetékessége mindkét szakmára kiterjed. Ilyenkor célszerűnek bizonyulhat a kérésallokációs eljárás alkalmazása révén a beérkező új kéréseket a megfelelő osztályhoz rendelni.

➤ **Hogyan regisztráljak olyan illetékes hatóságot, mely három foglalkozás tekintetében illetékes, ha IMI-koordinátorként a háromból csak két szakma esetében rendelkezem illetékességgel?**

Előfordulhat, hogy egy adott hatóság három – például az orvosi, a gyógyszerészi és a gyógytornászi – szakma tekintetében illetékes, a három területtel kapcsolatos koordinációs feladatok azonban megoszlanak két IMI-koordinátor között: az egészségügyi minisztérium látja el az orvosi és a gyógyszerészi, az oktatási minisztérium pedig a gyógytornászi szakma felügyeletét. Ebben az esetben a regisztráció során a következőképpen kell eljárni:

az egészségügyi minisztérium regisztrálja az illetékes hatóságot. Ennek során mindhárom szakmát ki kell választania a hatóság illetékességi körének meghatározásakor.

Az egészségügyi minisztériumot a rendszer automatikusan a hatóság kapcsolt koordinátoraként azonosítja. Mivel a kérdéses hatóság illetékességi körébe a gyógytornászi szakma is beletartozik, melyet az oktatási minisztérium felügyel, az utóbbi intézményt is fel kell tüntetni a kapcsolt koordinátorok között. Ezt meg lehet tenni a regisztráció alatt (ekkor – példánk esetében – az egészségügyi minisztérium feladata, hogy az oktatási minisztériumot kapcsolt koordinátornak kiválassza), de arra is lehetőség van, hogy a kérdéses intézményt a regisztrációt követően maga az illetékes hatóság tüntesse fel kapcsolt koordinátorai között.

Annak következtében, hogy a hatóság két kapcsolt koordinátorral rendelkezik, kérestervezőnek/kérestervezőnek minden egyes kérés küldésekor és fogadásakor ki kell választania/választaniuk, melyik koordinátor illetékes az adott kérdésben. Ha például a kérés az orvosi szakmával kapcsolatos, a kérestervezőnek az egészségügyi minisztériumot kell a kéréshez rendelnie kérestervezőnek. Ha viszont a kérés a gyógytornászi foglalkozással kapcsolatos, az oktatási minisztériumot kell kiválasztania.

- **Hatóságom felkérést kapott arra, hogy regisztrálja magát az IMI rendszerben, de az önregisztrációt nem tudom elvégezni, mert érvénytelen a regisztrációs kód. Mit tegyek?**

Mindegyik felkérés tartalmaz egy egyedi regisztrációs kódot, melyet Önnek be kell gépelnie a rendszerbe ahhoz, hogy a regisztrációt megkezdhesse. A regisztrációs kód azonban csak 30 napig érvényes. A kód érvényességének lejártá előtt 5 nappal a rendszer emlékeztető üzenetet küld Önnek. Ha Ön a 30 napos időszak alatt nem regisztrálja hatóságát, fel kell vennie a kapcsolatot a felkérést kiküldő koordinátorral, és a felkérés újbóli kiküldését kell kérnie.

Az is elképzelhető, hogy hatóságán belül egy másik személy már felhasználta regisztráció céljából a kérdéses kódot. Önnek ekkor is a felkérést kiküldő koordinátorhoz kell segítségért fordulnia.

- **Több regisztrációs felkérést is kiküldtem, és közülük egy vagy több kézbesítése sikertelennek bizonyult. Rosszul csináltam valamit? (csak koordinátorok esetében)**

Három oka lehet annak, ha a rendszer nem tudja kézbesíteni a regisztrációs IMI-felkérést:

- ⇒ *Már regisztrált/felhasznált e-mail cím:* az Ön által kiküldött felkérésben feltüntetett e-mail cím már regisztrálva van az IMI rendszerben, vagy pedig a létrehozott felkérések valamelyike már tartalmazta ugyanezt az e-mail címet.
- ⇒ *Érvénytelen e-mail cím:* az e-mail cím formátuma nem érvényes.
- ⇒ *Nincs kiválasztva jogterület és munkafolyamat.*

A regisztrációs felkérések kiküldésekor a rendszer azonnal tájékoztatja Önt a kiküldött felkérések számáról, és arról, hogy hány kézbesítése volt sikertelen. Mindazoknak a felkéréseknek az esetében, melyeknek a kézbesítése megghiúsul, Ön értesítést kap arról, miért nem lehetett a kérdéses felkérést a címzetthez eljuttatni. Ön a kapott információ alapján módosíthatja a felkérést (pl. javíthatja az e-mail címet, másik e-mail címet adhat meg, illetve kiválaszthatja, mely jogterület(ek)re és munkafolyamat(ok)ra vonatkozik a felkérés). Azután, hogy a szükséges módosításokat elvégzi, a felkérést újbóli kiküldheti.

- **Hány hatóságot kérhetek fel arra, hogy regisztrálja magát az IMI rendszerben? (csak koordinátorok esetében)**

Ön annyi regisztrációs felkérést küldhet ki a hatóságoknak, ahányat csak szeretne. Fontos tudnia azonban, hogy ha egyetlen napon belül 100-nál több felkérést küld ki, a rendszer automatikusan letiltja azok kézbesítését. Ez biztonsági okokból van így, annak érdekében, hogy jogosulatlan személyek ne használhassák az IMI-t. Ha Ön 100-nál több felkérést küld ki egyetlen nap leforgása alatt, az Európai Bizottság egyik IMI-rendszergazdája kapcsolatba lép Önnel, és megkérdezi, hogy szándékosan küldte-e ki az összes felkérést a kérdéses napon. Igenlő válasz esetén az IMI-rendszergazda gondoskodik arról, hogy a rendszer a felkéréseket kézbesítse.

- **Az egyik hatóság nem válaszol az általam kiküldött regisztrációs felkérésre. Mit tegyek? (csak koordinátorok esetében)**

Mindegyik felkérés tartalmaz egy egyedi regisztrációs kódot, mely mindössze 30 napig érvényes. Ha a regisztrációra felkért illetékes hatóság nem regisztrálja magát a kód érvényességének lejártá előtt, a felkérés státusza megváltozik. Az új státusz neve „Lejárt” lesz. Ilyen esetben Önnek célszerű ismét felvennie a kapcsolatot a kérdéses hatósággal, illetve – ha szükséges – újra kiküldenie a felkérést.

- **Hogyan kapja meg felhasználónevét és ideiglenes jelszavát az általam érvényesített hatóság első regisztrált felhasználója? (csak koordinátorok esetében)**

Ellentétben azzal, amikor koordinátorként Ön regisztrál hatóságokat az IMI-ben, az önregisztráció esetében nincs szükség arra, hogy a rendszeren kívül tájékoztassa az első regisztrált felhasználókat felhasználónevükről. Amikor a hatóságok regisztrálják magukat, az IMI rendszer felkéri a regisztrációt elvégző személyt arra, hogy mentse el vagy nyomtassa ki az önregisztráció során megadott adatok összesítését, mely egyúttal a hatóságok első regisztrált felhasználója számára automatikusan létrehozott felhasználónevet is tartalmazza. Azt követően, hogy Ön érvényesíti a kérdéses hatóságot, az első regisztrált hatósági felhasználó e-mail üzenetet kap, benne ideiglenes jelszavával.

2. BEJELENTKEZÉS

- **E-mail üzenetet kaptam, benne ideiglenes IMI-jelszavammal, viszont nincs felhasználónevem. Hogyan léphetek be a rendszerbe?**

Az IMI-ben regisztrált új felhasználók számára a rendszer automatikusan felhasználónevet és ideiglenes jelszót hoz létre. Ön ideiglenes jelszaváról automatikus e-mail üzenetben kap értesítést. Felhasználónevéről az a személy tájékoztatja majd, aki Önt regisztrálta. Biztonsági okokból a nevet a rendszeren kívül – pl. személyesen vagy telefonon – közli majd Önnel. Ha hatóságának munkatársai közül elsőként Önt regisztrálják felhasználóként, és felhasználónevét nem tudatják Önnel, kérjük, forduljon ahhoz az IMI-koordinátorhoz, aki az Ön hatóságát regisztrálta. A később regisztrált felhasználók hasonló esetben ahhoz a személyhez is fordulhatnak, aki hatóságuknál az IMI rendszerért felelős.

Ha a regisztrációs felkérés kézhezvételét követően Ön regisztrálja hatóságát az IMI rendszerben, a folyamat végén látni fogja, milyen felhasználónevet rendelt a rendszer az első regisztrált hatósági felhasználóhoz. Önnek ekkor lehetősége lesz arra, hogy kinyomtassa a regisztrált adatokat és a kérdéses felhasználónevet.

- **Elfelejtettem a bejelentkezéshez szükséges azonosítóimat. Mit tegyek?**

Ha elfelejti felhasználónevét, jelszavát vagy 12 karakterből álló biztonsági kódját, kérjük, forduljon hatósága helyi adatkezelőjéhez. Ha saját hatóságán belül Ön az egyetlen helyi adatkezelő, forduljon ahhoz a koordinátorhoz, aki az Ön hatóságának regisztrációjáért felelős. Elfelejtett felhasználónevét a helyi adatkezelő vagy az

érvényesítő koordinátor közli majd Önnel. Ha Ön jelszavát vagy 12 karakterből álló biztonsági kódját felejtí el, a helyi adatkezelőnek vagy a koordinátornak új jelszót kell létrehoznia az Ön számára. Ön e-mail üzenetben kap majd értesítést új ideiglenes jelszaváról.

➤ **A rendszer nem ismeri fel jelszavam/biztonsági kódomb, ezért nem tudok bejelentkezni az IMI-be. Kitől kérjek segítséget?**

Ha hozzáférését letiltották, forduljon hatósága helyi adatkezelőjéhez. Ha saját hatóságán belül Ön az egyetlen helyi adatkezelő, forduljon ahhoz az IMI-koordinátorhoz, aki az Ön hatóságát regisztrálta, illetve érvényesítette a rendszerben (lásd: érvényesítő koordinátor). Hatóságának helyi adatkezelője, illetve a hatóság koordinátorának adatkezelője új jelszót fog létrehozni az Ön számára. Ön e-mail üzenetben kap majd értesítést új ideiglenes jelszaváról.

➤ **Hogyan kapom meg felhasználónevem és jelszavam?**

Az IMI-ben regisztrált új felhasználók számára a rendszer automatikusan felhasználónevet és ideiglenes jelszót hoz létre. Ön ideiglenes jelszaváról automatikus e-mail üzenetben kap majd értesítést. Felhasználónevéről azonban attól a személytől kell tájékoztatást kapnia, aki Önt a rendszerben regisztrálta. Biztonsági okok miatt ezt az információt a rendszeren kívül (személyesen, telefonon, faxon vagy levélben) kell az Ön számára megadni. Ha a regisztrációs felkérés kézhezvételét követően Ön regisztrálja hatóságát az IMI rendszerben, a folyamat végén látni fogja, milyen felhasználónevet rendelt a rendszer az első regisztrált hatósági felhasználóhoz. Önnek ekkor lehetősége lesz arra, hogy kinyomtassa a regisztrált adatokat és a kérdéses felhasználónevet.

➤ **Nem kaptam meg a jelszót tartalmazó e-mail üzenetet. Mit tegyek?**

Ha Ön regisztrálva van a rendszerben, de nem kapja meg az IMI által küldött automatikus üzeneteket, mint például az ideiglenes jelszavát tartalmazó e-mailt, célszerű a következőket tennie:

- ⇒ Ellenőrizze postaládájában a *Levélszemét* mappát, és gondoskodjon arról, hogy a *Beérkezett üzenetek* mappa kellő szabad kapacitással rendelkezzen ahhoz, hogy új e-maileket tudjon fogadni.
- ⇒ Kérje meg a helyi adatkezelőt, hogy ellenőrizze, nem hibás-e az Ön e-mail címe az IMI rendszerben. Ha hatóságán belül Ön az egyetlen helyi adatkezelő, kérje meg az érvényesítő koordinátor adatkezelőjét, hogy az e-mail címet ellenőrizze.
- ⇒ Kérje meg a helyi informatikai ügyfélszolgálatot, gondoskodjanak arról, hogy hatósága informatikai rendszerének biztonsági beállításai lehetővé tegyék az *ec.europa.eu* tartománynévvel érkező e-mail üzenetek fogadását.
- ⇒ Ha a probléma a fenti lépések elvégzése ellenére továbbra is fennáll, kérje meg IMI-koordinátorát, hogy vegye fel a kapcsolatot az Európai Bizottság IMI Helpdesk ügyfélszolgálatával.

- **Én vagyok hatóságom helyi adatkezelője. Hogyan tudok segíteni, ha valamelyik kollégám elfelejti jelszavát?**

Helyi adatkezelőként Ön kezelni tudja a hatóságához tartozó felhasználók jelszavát az IMI rendszerben. Az „Adminisztráció – Hatóságom kezelése – Felhasználók adatainak kezelése” menüpont elvezeti Önt ahhoz a listához, mely a hatóságához tartozó összes felhasználót feltünteti. A listát megjelenítő képernyőn létrehozhatja az új jelszót, és hatósága összes regisztrált IMI-felhasználójának felhasználónevét is áttekintheti.

- **Én vagyok hatóságom helyi adatkezelője. Ha valamelyik kollégám elfelejti a biztonsági kódját, hol tudom a kódot visszakeresni?**

Helyi adatkezelőként az Ön feladata, hogy saját hatóságán belül segítsen azoknak a felhasználóknak, akik nem tudnak az IMI rendszerbe bejelentkezni. Ha valamelyik felhasználó elfelejti biztonsági kódját, az egyedüli megoldást az jelenti, ha Ön új jelszót hoz létre a számára. Ilyen esetben a kérdéses felhasználó automatikus rendszerüzenetet kap, mely tartalmazni fogja új ideiglenes jelszavát. Az új ideiglenes jelszó és a felhasználónév birtokában az illető már be tud jelentkezni az IMI rendszerbe. Az első bejelentkezéskor a felhasználónak új jelszót és biztonsági kódot kell választania saját maga számára. Minden további bejelentkezéskor ezeket az azonosítókat kell megadnia ahhoz, hogy a rendszerbe be tudjon lépni. Biztonsági okokból Ön soha nem láthatja, milyen jelszót és biztonsági kódot használnak hatóságának felhasználói.

- **Nem tudok belépni az IMI rendszerbe. Vannak-e olyan követelmények, melyeknek az internetböngésző és a biztonsági beállítások tekintetében meg kell felelni?**

A rendszer kialakítása során a tervezők arra törekedtek, hogy az IMI ne tartalmazzon platformspecifikus jellemzőket. Ennélfogva a rendszer elvileg kompatibilis a manapság használatos webböngészők többségével. Az IMI-vel kompatibilis internetböngészőkről és a támogatott platformokról további információk olvashatók a következő weboldalon: http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/docs/imi_release_notes_en.pdf.

Felhívjuk figyelmét, hogy a böngésző túl szigorú biztonsági beállításai korlátozhatják az IMI funkcionalitását. Ha például az Ön böngészője nem engedélyezi a JavaScript futtatását, az IMI funkcióinak egy része nem használható. Ugyanez a helyzet abban az esetben, ha az Internet Explorer böngésző az IMI rendszert a „tiltott helyek” közé sorolta.

Ha Ön a rendszerbe történő belépés során nehézségeket tapasztal, kérjük, forduljon ahhoz a szakemberhez, aki hatósága IT-hálózatáért felelős.

3. A HATÓSÁGOK ADATAINAK KEZELÉSE AZ IMI RENDSZERBEN

- **Mi a „rövid megnevezés”, és miért van rá szükség?**

Az illetékes hatóságok adatait tartalmazó adatbázis a hivatalos néven kívül minden hatóság esetében rögzíti annak ún. rövid megnevezését is. A hivatalos nevet az IMI az eredeti nyelven tünteti fel, a rövid megnevezést azonban a Bizottság az EU összes hivatalos nyelvére lefordíttatja. A más tagállamokban élő felhasználók az utóbbi segítségével tudják ellenőrizni, hogy valóban a keresett intézményt sikerült-e megtalálniuk. Ennélfogva a rövid megnevezésnek világosan és egyértelműen jeleznie kell a többi felhasználó számára, milyen szerepkört tölt be a kérdéses hatóság. Így például a „The Honorable Society of Kings Inns” elnevezésű ír illetékes hatóság végzi az ügyvédi szakma gyakorlásának engedélyezését, de ez a név alapján egyáltalán nem nyilvánvaló annak, aki nem ismeri alaposabban az ír közigazgatási rendszert. A példában szereplő intézmény számára találó rövid megnevezés lehetne „Az ügyvédi szakma gyakorlását engedélyező szervezet”, mivel világosan jelezné az olvasó számára, milyen tevékenységet végez a szóban forgó illetékes hatóság.

➤ **Meg kell adnunk a rendszerben hatóságunk értesítési e-mail címét. Pontosan milyen címet kell feltüntetnünk?**

Az IMI a hatóság e-mail címére is megküldi másolatban a felhasználóknak kiküldött fontos e-mail értesítések mindegyikét annak érdekében, hogy a kérdéses felhasználók éves szabadsága és esetleges betegszabadsága idején is rendelkezésre álljon biztonsági másolat. A rendszer az értesítési e-mail címet a hatóság általános elérhetőségi adatai között is megjeleníti, melyek mindegyik IMI-felhasználó számára elérhetőek. Amennyire lehetséges, a hatóság IMI rendszerben regisztrált e-mail címének különböznie kell a hatóságnál dolgozó felhasználók e-mail címétől. Tanácsos az IMI-üzenetek fogadására külön funkcionális e-mail címet (pl. imi@hivatal.hu) létrehozni, melyhez több hatósági felhasználó is hozzá tud férni. Az automatikus rendszerüzenetek nem tartalmazzák az IMI-kérésekben szereplő részletes adatokat, egyedül azt a linket tüntetik fel, ahol – bejelentkezést követően – az adott kérés közvetlenül megjeleníthető.

➤ **Megváltozott hatóságunk hivatalos neve. Hogyan lehet ezt a változást az IMI rendszerben feltüntetni?**

Az IMI-ben regisztrált hatóságok mindegyikének frissítenie kell a rendszerben szereplő adatait. Arra azonban egyedül az érvényesítő koordinátor (a hatóságot az IMI rendszerben regisztráló, illetve érvényesítő koordinátor) jogosult, hogy az általa koordinált hatóságok hivatalos nevét a rendszerben módosítsa. Az IMI rendszerben nemzeti IMI-koordinátorként regisztrált hatóságok hivatalos nevét kizárólag a Bizottság frissítheti a rendszerben.

➤ **Mit tegyek, ha nem tudom, milyen kulcsszó írja le legjobban hatóságom illetékességét egy adott jogterülettel kapcsolatban?**

Ha Ön egy adott jogterület esetében az előre meghatározott kulcsszavakat feltüntető listán nem talál olyan kifejezést, mely tökéletesen jellemzi hatósága illetékességét, válassza ki az ahhoz legjobban közelítő kulcsszót, vagy adjon meg több kulcsszót. Ha úgy találja, hogy a kiválasztható kulcsszavak közül egy vagy több fontos kifejezés hiányzik, kérjük, tájékoztassa erről nemzeti IMI-koordinátorát annak érdekében, hogy a lista módosítására szükség esetén sor kerüljön.

- **Hatóságom adatai között fel kell tüntetni az „illetékességet” is. Miért van szükség erre az információra?**

Annak érdekében, hogy az IMI-felhasználók a lehető legkönnyebben kiválaszthassák, melyik hatósághoz kell fordulniuk más tagállamokban, fontos, hogy mindegyik hatóság részletes információkkal szolgáljon az illetékességébe tartozó területekről. Ezt a célt három rovat szolgálja: egy előre meghatározott kulcsszavakat feltüntető szójegyzék, valamint a „Gazdasági tevékenységek” és a „Szakpolitikai területek” elnevezésű adatmező.

A listába rendezett kulcsszavak rendeltetése az, hogy segítségükkel a lehető legpontosabb képet lehessen adni az egyes hatóságok illetékességi köréről. Mind a „Gazdasági tevékenységek”, mind a „Szakpolitikai területek” adatmező esetében előre meghatározott, uniós szintű listák állnak a felhasználók rendelkezésére. Elképzelhető, hogy a megadott elemek egyike sem írja le tökéletesen az Ön hatóságának illetékességi területét. E tekintetben tanácsos a gyakorlati szempontokat szem előtt tartva eljárnia, azaz azokat a gazdasági tevékenységeket és szakpolitikai területeket kiválasztania, amelyek a lehető legjobban jellemzik hatóságát, és a leginkább segítik más tagállamok felhasználóit abban, hogy szükség esetén megtalálják Önöket.

Az illetékességgel kapcsolatban megadott adatokat vagy hatóságának helyi adatkezelői jogosultsággal rendelkező felhasználói, vagy pedig az érvényesítő koordinátor (azaz a hatóságát az IMI rendszerben regisztráló, illetve érvényesítő koordinátor) adatkezelői jogosultsággal rendelkező felhasználói frissíthetik.

- **Koordinátort szeretnék csatolni a saját hatóságomhoz. Elvégezhetem-e én magam ezt a műveletet?**

Egyedül a helyi adatkezelők jogosultak arra, hogy az Ön hatóságához koordinátort csatoljanak. Felhívjuk figyelmét arra, hogy ha hatósága több jogterületen vagy több munkafolyamatban is szerepet tölt be az IMI rendszerben, akkor minden egyes jogterület, illetve munkafolyamat esetében külön-külön meg kell adni a csatolt koordinátort.

- **Módosítani lehet-e egy adott hatóság IMI rendszerben betöltött szerepét? Ha igen, mi a teendőm? Kihez forduljak?**

Az IMI-ben regisztrált illetékes hatóságok különböző szerepeket tölthetnek be az adatkezeléssel, illetve a tartalommal kapcsolatban. Az IMI-koordinátorok a hatóságok regisztrálásakor, illetve érvényesítésekor határozzák meg ezeket a szerepeket, melyeket a későbbiekben szükség esetén meg is változtathatnak. Ha Ön úgy ítéli, hogy módosítani kell a rendszerben azt a szerepet, amit hatósága valamelyik jogterületen vagy a kapcsolódó munkafolyamatok valamelyikében betölt, kérjük, vegye fel a kapcsolatot hatósága koordinátorával.

- **Hol találhatom meg hatóságom IMI-koordinátorának elérhetőségi adatait?**

Ön a hatóságát regisztráló, illetve érvényesítő IMI-koordinátor nevét abban a rovatban találhatja meg, mely az Ön hatóságával kapcsolatos általános információkat tünteti fel (lásd az „Alapinformációk” lapot az „Adminisztráció – Hatóságom kezelése –

Hatóságom adatainak kezelése” menüpontban). A koordinátor elérhetőségi adatainak úgy tud utánanézni, ha a koordinátor neve alapján keresést végez az IMI általános keresőfunkciójának segítségével.

Ha hatóságának jogterület-koordinátora nem ugyanaz a koordinátor, mint aki az Önök regisztrációjáért felelős, akkor a jogterület-koordinátor(ok) nevét a jogterülethez tartozó „Beállítások – Általános információk” lapon találja meg. Ezeket a beállításokat a rendszer az „Adminisztráció – Hatóságom kezelése – Hatóságom adatainak kezelése” menüpont alatt is megjeleníti.

Ha felhasználói profilja alapján Ön nem jogosult hozzáférni az IMI rendszer „Adminisztráció” menüjéhez, felveheti a kapcsolatot hatósága egyik helyi adatkezelőjével, de segítségért fordulhat a tagállamában működő nemzeti ügyfélszolgálat munkatársaihoz is, akiknek elérhetőségéről a „Kapcsolat” menü „IMI Helpdesk – Információs segítségnyújtó szolgálatok” menüpontjában tájékozódhat.

➤ **Az általam koordinált hatóságok egyike felkért arra, hogy regisztráljam új felhasználójukat az IMI rendszerben. Hogyan tudok kérésüknek eleget tenni?**

Új hatóság regisztrálásakor az IMI-koordinátornak az adott hatóság első felhasználóját is regisztrálnia kell. Az első regisztrált felhasználót a rendszer alapértelmezés szerint mindegyik felhasználói jogosultsággal – így helyi adatkezelői jogosultsággal is – felruházza. A későbbiekben az illető feladatát jelenti majd, hogy saját hatósága számára további felhasználókat regisztráljon. Általánosságban elmondható, hogy az IMI rendszerben az egyes hatóságok felhasználóival kapcsolatos jogosultságok és adatok kezeléséért a hatóságok saját adatkezelői felelősek.

Annak érdekében, hogy a koordinált hatóság kivételes esetekben (például ha helyi adatkezelője szabadságon van, vagy megvált a kérdéses szervezettől) segítséget kaphasson, az érvényesítő koordinátor adatkezelői is regisztrálhatnak új hatósági felhasználót. Ehhez az „Adminisztráció – Más hatóságok kezelése – Más hatóságok adatainak kezelése” menüpont kiválasztását követően meg kell adni a kérdéses illetékes hatóság adatait, majd a „Felhasználók” lapon regisztrálni kell az új felhasználót. A regisztrációt követően az illetővel a rendszeren kívül (pl. telefonon vagy személyesen) közölni kell, milyen felhasználónevet kapott az IMI-ben. Kérjük, arról is tájékoztassa az új felhasználót, hogy ideiglenes jelszavát automatikus e-mailben kapja majd meg, s hogy az ideiglenes jelszó és a felhasználónév birtokában már be fog tudni jelentkezni az IMI rendszerbe.

➤ **Az általam koordinált egyik illetékes hatóság nem tud hozzáférni az IMI rendszerhez, mert az egyedüli regisztrált felhasználó kilépett tőlük. Hogyan tudok segíteni nekik az adott helyzetben?**

Érvényesítő koordinátorként Ön új felhasználót léptethet a hatóság eredeti első regisztrált felhasználójának helyébe. Ehhez adatkezelői jogosultsággal kell rendelkeznie. Válassza ki az „Adminisztráció – Más hatóságok kezelése – Más hatóságok adatainak kezelése” menüpontot, és keresse ki a megfelelő illetékes hatóságot. A „Felhasználók” lapon lehetősége nyílik arra, hogy a hatóság első regisztrált felhasználójának adatait szerkessze. Egész pontosan a következőket kell tennie: írja felül az eredeti felhasználó adatait az új

felhasználó adataival (köztük az új felhasználónévvel és az új e-mail címmel), majd nyomja meg a „Felhasználó adatainak mentése” gombot.

Amikor a rendszer üzenet formájában megerősíti, hogy a felhasználói adatok mentése megtörtént, Önnek új jelszót kell létrehoznia az új felhasználó számára (ezt a felhasználó adatait megjelenítő lap jobb oldalán található „Új jelszó létrehozása” gomb segítségével teheti meg). Kérjük, ne felejtse el az új felhasználót tájékoztatni a részére létrehozott felhasználónévéről. Ezt az IMI rendszeren kívül kell megtennie (pl. telefonon, faxon vagy postai úton). Tájékoztassa az illetőt arról is, hogy a rendszer hamarosan automatikus üzenetet küld számára, mely tartalmazni fogja ideiglenes jelszavát, és hívja fel a figyelmét arra, hogy a felhasználónév és az ideiglenes jelszó birtokában már be fog tudni lépni az IMI rendszerbe.

A leírtak helyett Ön választhatja azt a megoldást is, hogy új felhasználót regisztrál a hatóság számára, és az illetőt tájékoztatja arról, milyen felhasználónevet rendelt hozzá a rendszer. Fontos, hogy a kérdéses felhasználót felruházza helyi adatkezelői jogosultsággal. Az új felhasználó regisztrációjának lezárultát követően Önnek és az új felhasználónak egyaránt módjában áll majd, hogy az eredetileg első felhasználóként regisztrált személyt törölje a rendszerből.

4. A FELHASZNÁLÓK JOGOSULTSÁGAINAK ÉS ADATAINAK KEZELÉSE AZ IMI RENDSZERBEN

➤ Azt mondták, én vagyok hatóságom „első regisztrált felhasználója”. Ez mit jelent?

A rendszerben regisztrált hatóságok mindegyikének ki kell jelölnie munkatársai közül egy vagy több olyan személyt, aki jogosultságot nyer az IMI használatára. Az IMI-koordinátor a hatóság regisztrálásával egyidejűleg az első hatósági felhasználót is regisztrálja.

Az első felhasználót a rendszer alapértelmezés szerint mindegyik felhasználói jogosultsággal – így helyi adatkezelői jogosultsággal is – felruházza. Az illető automatikus üzenetet kap, melyben a rendszer felkéri arra, hogy az első bejelentkezéskor frissítse hatóságának adatait. Kiemelten fontos feladatot jelent az első felhasználó számára, hogy saját hatóságán belül további felhasználókat regisztráljon. A későbbiekben a helyi adatkezelői jogosultsággal rendelkező felhasználók mindegyike regisztrálhat majd új felhasználókat saját hatósága számára

Ha Ön a bejelentkezés során bármilyen problémát észlel, forduljon ahhoz a koordinátorhoz, aki hatóságát regisztrálta az IMI rendszerben. Ha bizonytalan azt illetően, kivel kell felvennie a kapcsolatot, segítséget kérhet nemzeti IMI-koordinátortól, akinek elérhetőségi adatai megtalálhatók az IMI-honlap (<http://ec.europa.eu/imi-net>) „Kapcsolatfelvétel” elnevezésű rovatában.

➤ Helyi adatkezelőnk rövidesen kilép tőlünk, ezért valaki másnak kell átvennie szerepét az IMI rendszerben. Mi a teendőnk?

Mielőtt végleg távozik hatóságuktól, az Önök helyi adatkezelőjének gondoskodnia kell arról, hogy a helyébe lépő új kollégát regisztrálja az IMI rendszerben, és felruházza helyi

adatkezelői jogosultsággal. Az új helyi adatkezelő ezt követően törölni tudja a rendszerből a hatóságtól távozó kollégáját. Tanácsos legalább két felhasználóhoz helyi adatkezelői jogosultságot rendelni annak érdekében, hogy az éves szabadságok és az esetleges betegszabadságok idején ne legyen fennakadás.

Ha Ön részletesebben tájékozódni szeretne arról, hogyan tud további IMI-felhasználókat regisztrálni hatósága számára, kérjük, tekintse át az erről szóló online oktatóanyagot, mely az IMI-honlapon (<http://ec.europa.eu/imi-net>) érhető el.

Ha hatóságának egyetlen helyi adatkezelői jogosultsággal rendelkező felhasználója már megvált az Önök szervezetétől, kérjük, hogy az érvényesítő koordinátorhoz forduljon segítségért (azaz ahhoz a koordinátorhoz, aki hatóságát regisztrálta, illetve érvényesítette az IMI rendszerben). Az érvényesítő koordinátor adatkezelői új felhasználót regisztrálhatnak az Ön hatósága számára, de arra is jogosultak, hogy a korábbi felhasználó adatait felülírják az új helyi adatkezelő adataival.

➤ **Egyetlen regisztrált IMI-felhasználónk, az első felhasználó megvált hatóságunktól anélkül, hogy további felhasználókat regisztrált volna. Hogyan léphetünk be a rendszerbe?**

Mindegyik hatóságnak tanácsos legalább két olyan regisztrált felhasználóval rendelkeznie, aki jogosult helyi adatkezelőként eljárni. Ha valamelyik hatóságnál csupán egyetlen regisztrált felhasználó dolgozik, és az illető úgy lép ki a cégtől, hogy nem regisztrál további felhasználókat, a hatóság a továbbiakban nem tud belépni az IMI rendszerbe. Ebben az esetben az IMI-koordinátorhoz kell fordulni. Az érvényesítő koordinátor adatkezelői új felhasználót regisztrálhatnak az Ön hatósága számára, de arra is jogosultak, hogy a korábbi felhasználó adatait felülírják az új helyi adatkezelő adataival.

➤ **Hány regisztrált felhasználóval kell hatóságomnak rendelkeznie?**

Mindegyik hatóság maga döntheti el, hány felhasználót kíván regisztráltatni az IMI rendszerben. Alapértelmezés szerint a regisztrált hatóságok mindegyikének rendelkeznie kell legalább egy felhasználóval. Ezt a személyt a rendszer automatikusan mindegyik felhasználói jogosultsággal felruhazza. Az első regisztrált felhasználó saját hatóságán belül további felhasználókat regisztrálhat. Hogy eldönthessék, hány felhasználót kívánnak regisztrálni, Önöknek tanácsos figyelembe venniük hatóságuk méretét, illetve annak az adatforgalomnak a várható nagyságát, melyet más tagországok hatóságaival bonyolítanak majd le. Megoldást jelenthet, ha úgy döntenek, hogy csak néhány felhasználót regisztrálnak, ám részükre széles körű felhasználói jogosultságokat biztosítanak. Ugyanakkor azt a lehetőséget is választhatják, hogy más-más felhasználókat jelölnek ki arra, hogy kérekezelőként az információkérésekben részt vegyenek, illetve arra, hogy helyi adatkezelőként a felhasználók és adatok kezelésével kapcsolatos feladatokat ellássák. Általánosságban tanácsos minden felhasználói profilhoz legalább két felhasználót rendelni annak érdekében, hogy az éves szabadságok és az esetleges betegszabadságok idején ne legyen fennakadás.

➤ **Újonnan regisztrált IMI-felhasználó vagyok. Hol nézhetek utána, milyen felhasználói jogosultságok illetnek meg?**

Ha tudni szeretné, milyen felhasználói jogosultságok illetik meg az IMI rendszerben, az egyik lehetőség az, hogy megnézi, milyen menüpontok érhetők el az Ön számára. Így például ha hozzáfér a „Kérés létrehozása” menüponthoz, az azt jelenti, hogy kérestervezési jogosultsággal rendelkezik. Hasonlóképpen, ha látja a „Riasztás létrehozása” menüpontot, abból az következik, hogy Önt riasztastervezési jogosultsággal ruházták fel. Az „Adminisztráció” menühöz való hozzáférés azt jelzi, hogy helyi adatstervezőként járhat el. Ha pedig hatósága IMI-koordinátor, és az Ön számára elérhető a „Más hatóságok kezelése” menüpont, abból tudhatja, hogy adatstervezési jogosultságok illetik meg.

Ha kétségei vannak, segítségért fordulhat hatósága helyi adatstervezőjéhez, aki meg tudja nézni, és szükség esetén módosítani is tudja az Ön felhasználói jogosultságait. Ha nem tudja elérni hatóságának helyi adatstervezőjét, az érteztető koordinátorral is felveheti a kapcsolatot (az érteztető koordinátor felelős azért, hogy az Ön hatóságát regisztrálja, illetve hogy a hatóság önregisztrációját érteztetse az IMI rendszerben).

5. INFORMÁCIÓKÉRÉS

5.1. Kérések küldése

➤ **Mit tegyek, ha nem tudom, hogy melyik illetékes hatósággal kell felvennem a kapcsolatot egy másik tagállamban?**

Az IMI rendszer adatbázisban tárolja azoknak az Európai Gazdasági Térségben működő illetékes hatóságoknak az adatait, amelyek saját országukban részt vesznek a belső piaci jogszabályok alkalmazásában. Az IMI minden felhasználójának módjában áll illetékes hatóságokat keresni az adatbázisban. A művelet során több különböző keresési feltételt lehet megadni.

Ha Ön nem tudja azonosítani, hogy egy másik tagállamban melyik illetékes hatósággal kell felvennie a kapcsolatot információcsere céljából, azt tanácsoljuk, forduljon az adott tagállam valamelyik IMI-koordinátorához. Ezt két módon teheti meg:

- Hozzon létre tájékoztatásra irányuló kérést, és küldje azt el a kérdéses tagállam egyik IMI-koordinátorának. A kéréshez célszerű megjegyzést fűznie, melyben jelzi, hogy nem tudta azonosítani az illetékes hatóságot, és arra kéri koordinátort, hogy a kérést továbbítsa a megfelelő hatósághoz.
- Küldjön e-mail üzenetet a kérdéses tagállam egyik IMI-koordinátorának. A legmegfelelőbb IMI-koordinátort az általános keresőfunkció segítségével választhatja ki. A keresést a kérdéses földrajzi terület vagy szakma feltüntetése révén szűkítheti. A találati adatok révén tájékozódhat a koordinátor elérhetőségéről, köztük e-mail címéről is. Ezek birtokában felveheti a kapcsolatot az IMI-koordinátorral abból a célból, hogy segítségét kérje a megfelelő illetékes hatóság azonosításához. Ha ez megtörtént, létrehozhatja az IMI rendszerben a kérést, melyet ekkor már közvetlenül a másik tagállambeli megfelelő illetékes hatóságnak tud megküldeni. Ha e-mailben veszi fel a kapcsolatot az IMI-koordinátorral, kérjük, nézzen utána az elérhetőségi adatok között, milyen nyelveken értenek a kérdéses IMI-koordinátor munkatársai.

- **Amikor a „szakmai képesítések” jogterületen új kérést hozok létre, a rendszer azt kéri, adjam meg az információcsere tárgyát képező személy címét. Pontosan milyen címet kell feltüntetnem?**

A migráns munkavállaló címét megadva Ön megkönnyítheti a kérést fogadó hatóság munkatársai számára, hogy a kérdéses szakembert azonosítsák és a feltett kérdéseket megválaszolják.

A rendszer lehetővé teszi az Ön számára, hogy a szakember címét úgy adja meg a rendszerben, hogy nem határozza meg, milyen típusú címről van szó. A rendelkezésre álló információk függvényében Önnek minden egyes alkalommal el kell döntenie, hogy az adott kérés esetében a szakember melyik címét a legcélszerűbb feltüntetnie. Az egyes esetekben a következő címtípusok közül választhat:

- ⇒ a szakember állandó címe a származás helye szerinti tagállamban VAGY
- ⇒ a szakember ideiglenes címe a megkereső tagállamban, ILLETVE
- ⇒ a szakember üzleti címe VAGY
- ⇒ a szakember lakcíme.

- **Csatolhatok-e egynél több dokumentumot a kérésemhez?**

Igen, Önnek lehetősége van arra, hogy a létrehozni kívánt új kéréshez egynél több dokumentumot csatoljon. Felhívjuk figyelmét arra, hogy egyszerre csak egy dokumentumot tölthet fel, és hogy mindegyikük esetében újra meg kell nyomnia a „Dokumentum csatolása” gombot. Minden egyes dokumentum csatolásakor fel kell tüntetni azt is, milyen nyelven íródott a kérdéses szöveg, és nevet kell adni a dokumentumnak (pl. diploma).

- **Hatóságomnak egy adott jogterületen több kapcsolt koordinátora is van. Melyiküket kell kiválasztanom akkor, amikor kérést hozok létre, vagy válaszolok meg?**

Ha az Ön hatósága csak egy kapcsolt koordinátorral rendelkezik, minden esetben automatikusan a kérdéses koordinátor lesz az új kéréshez kapcsolt koordinátor. Ha hatóságának több kapcsolt koordinátora is van, Önnek minden egyes új kérés létrehozásakor el kell döntenie, melyik koordinátor lesz az illetékes az adott kérés tekintetében. Fontos, hogy olyan koordinátort válasszon, aki – a kérdés tartalmát tekintve – rendelkezik a koordinációhoz szükséges kompetenciákkal. A kapcsolt koordinátor ezt követően részt vehet a kérés engedélyezésében, illetve a véleményezési eljárásban. Utóbbira akkor kerül sor, ha az Ön hatósága nem ítéli kielégítőnek a megkeresett hatóság által adott választ.

- **Hogyan tudom lehetővé tenni kéréskoordinátorunk számára, hogy megtekintse hatóságom kéréseinek részletes adatait?**

Alapértelmezés szerint az IMI-koordinátorok csupán korlátozott mértékben tekinthetnek be az Ön hatóságának kéréseibe. Ha azonban valamilyen műveletet kell végrehajtaniuk egy adott információcserével kapcsolatban (lásd: engedélyezési, illetve véleményezési

eljárás), szükségesnek bizonyulhat, hogy betekintsenek az információcsere részletes adataiba ahhoz, hogy arról véleményt tudjanak mondani. Ha tehát a koordinátor közbenjárására van szükség, az Ön hatóságánál dolgozó egyik helyi adatkezelőnek módosítania kell a megfelelő jogterülettel és munkafolyamattal kapcsolatos beállításokat abból a célból, hogy a koordinátor láthassa az adott kérés részletes adatait. Ezek a beállítások az „Adminisztráció – Hatóságom kezelése – Hatóságom adatainak kezelése” menüpont alatt, az „Információkérések” lapokon találhatók. Ezeken a lapokon a megfelelő beállításokat úgy kell megadni, hogy a koordinátor betekinthessen a kérés részletes adataiba.

A kérés tárgyát képező személy adatainak védelme érdekében a koordinátor soha nem láthatja az illető személyes adatait – még akkor sem, ha teljes betekintést kapott a kérésbe.

➤ **Miért nem láthatom hatóságom kéréseinek összes adatát?**

A kérések részletes adataiba csak a kéréskezelői jogosultsággal rendelkező felhasználók tekinthetnek be teljes mértékben. Ön alapfelhasználóként vagy helyi adatkezelőként a saját illetékes hatóságához tartozó kérések vonatkozásában csak áttekintési (korlátozott betekintési) jogosultsággal rendelkezik. A felhasználói jogosultságokat hatósága helyi adatkezelője állítja be. Ha szükséges, a helyi adatkezelő módosíthatja az Ön felhasználói jogosultságait.

➤ **Meglehetősen sok idő eltelt azóta, hogy tájékoztatásra irányuló kérést küldtem az IMI rendszerben a megkeresett hatóságnak, de ők azóta sem válaszoltak rá. Mit tegyek?**

Első körben azt tanácsoljuk, e-mail üzenetben emlékeztesse a megkeresett hatóságot arra, hogy választ vár tőlük kérésére. A kérdéses hatóság e-mail címének az IMI rendszerben, a hatóság általános elérhetőségi adatai között tud utánanézni. Ezeket az adatokat a tájékoztatásra irányuló kérés „Kérés kezelése” elnevezésű rovatában tekintheti át. Ha ez nem segít, kérjen segítséget hatósága IMI-koordinátorától. Kérje meg a koordinátort, hogy vegye fel a kapcsolatot a megkeresett tagállamban dolgozó partnerkoordinátorral. A szóban forgó kérésért felelős koordinátor elérhetőségi adatairól ugyancsak a „Kérés kezelése” rovatban lehet tájékozódni.

Ha Ön bizonytalan azt illetően, hogy ki hatóságának IMI-koordinátora, tekintse át a rendszerben az „IMI Helpdesk – Információs segítségnyújtó szolgálatok” menüpontban található információkat, vagy forduljon közvetlenül a nemzeti IMI-koordinátorhoz. A nemzeti IMI-koordinátorok listája elérhető az IMI-honlapon (<http://ec.europa.eu/imi-net/>), a „Kapcsolatfelvétel” rovatban.

5.2. Kérések megválaszolása

➤ **Hogyan értesülök arról, ha hatóságomhoz új kérés érkezik be?**

A kérések beérkezéséről hatósága automatikus rendszerüzenet formájában e-mail értesítést kap. Az e-mail értesítést a rendszer a hatóság minden kérekezelői jogosultsággal rendelkező felhasználójának e-mail címére és a hatóság értesítési e-mail címére is megküldi. Ezenfelül az új kérés a hatóság kérekezelői jogosultsággal rendelkező felhasználóinak feladatlistáján is megjelenik.

➤ **Miért nem válaszolhatok meg kéréseket saját hatóságom nevében?**

Önnek kérekezelői jogosultsággal kell rendelkeznie ahhoz, hogy kéréseket válaszolhasson meg. Ha nincs kérekezelői jogosultsága, kérjük, forduljon hatósága helyi adatkezelőjéhez. Kérekezelőként Ön a hatóságához beérkező kérések mindegyikére válaszolhat, azokat kivéve, melyeket hatósága az allokációs eljárás révén máshoz rendelt hozzá. Kérésallokáció esetén csak azok a kérekezelők hajthatnak végre műveleteket a kéreessel kapcsolatban, akikhez azt az allokátor hozzárendelte. A többi kérekezelő is megtekintheti a kérés összes adatát, műveletek végrehajtására azonban nekik nem nyílik lehetőségük.

➤ **Mi a teendőm abban az esetben, ha hatóságom nem a megfelelő hatóság arra, hogy a hozzá beérkezett kérést megválaszolja?**

Ha hatósága nem rendelkezik a megfelelő kompetenciákkal ahhoz, hogy a beérkező kérést megválaszolja, Ön nem köteles a kérést elfogadni. Ehelyett a kérést továbbíthatja saját tagállamán belül egy másik illetékes hatóságnak vagy IMI-koordinátornak. A továbbítást követően már semmilyen felelősséggel nem tartozik a kérésért, mely kéréslistájáról is eltűnik.

➤ **Van-e mód arra, hogy hatóságomon belül több felhasználó szerkesszen, illetve válaszoljon meg egy adott kérést?**

Ha az Ön hatóságán belül egynél több felhasználónak van kérekezelői jogosultsága egy adott jogterületen, akkor mindegyikük teljes mértékben hozzáfér azokhoz a kérésekhez, melyeket hatóságuk a kérdéses jogterületen küld vagy fogad. A kérekezelők bármelyike szerkesztheti és szabad szövegű megjegyzésekkel egészítheti ki ezeket a kéréseket, és választ adhat a bennük feltett kérdésekre. A tervezet formájában elmentett válaszokat és megjegyzéseket a továbbiakban más felhasználók még módosíthatják, a részleges vagy a teljes válasz formájában kiküldött kérések esetében azonban erre már nincs mód.

Figyelem: ha az Ön hatósága él a kérésallokáció lehetőségével, a kérést csak azok a kérekezelők szerkeszthetik, akikhez a kérést hozzárendelték.

Ha ugyanazt a kérést két felhasználó egyidejűleg próbálja meg szerkeszteni, a rendszer figyelmeztetést küld egyiküknek arról, hogy valaki más már dolgozik az anyagon, és hogy ennélfogva az általa elvégzett módosítások mentésére nincs lehetőség.

➤ **Csatolhatok-e dokumentumokat a kérésre adott válaszomhoz?**

Igen, Ön egy vagy akár több dokumentumot is csatolhat a válaszhoz. Felhívjuk figyelmét arra, hogy egyszerre csak egy dokumentumot tölthet fel, és hogy minden feltöltésnél újra

meg kell nyomnia a „Dokumentum csatolása” gombot. Minden egyes dokumentum csatolásakor fel kell tüntetni azt is, milyen nyelven íródott a kérdéses szöveg, és nevet kell adni a dokumentumnak (pl. diploma).

➤ **Ki láthatja az általam adott válasz összes adatát?**

A válaszok összes adatába (köztük a kérés tárgyát képező egyének személyes adataiba) csak a kéréssel kapcsolatos munkafolyamatokban közvetlenül részt vevő felek tekinthetnek be, azaz:

- a megkereső hatóság kérekezelői, valamint
- az Ön hatóságának kérekezelői.

Az információcserében részt vevő két hatóság allokátori jogosultsággal rendelkező felhasználói is láthatják a kérések összes adatát, kivéve a személyes adatokat, melyekre nem nyerne betekintést.

➤ **Elfogadtam egy kérést, és csak most ébredtem rá, hogy nem vagyok illetékes arra, hogy megválaszoljam. Mit tegyek?**

El kell magyaráznia a megkereső hatóságnak, hogy mégsem tudja a kérést megválaszolni, és meg kell kérnie a hatóság munkatársait, hogy a kérést vonják vissza. Ha tudja, hogy tagállamában melyik hatóság illetékes a kérést megválaszolni, célszerű erről tájékoztatnia a megkereső hatóságot. A magyarázatot a kérésen belül, a „Megjegyzések” mezőben lehet megadni. A megjegyzés elmentését követően a másik hatóság értesítést kap arról, hogy Ön új információval egészítette ki a kérést. Önnek arra is lehetősége van, hogy a kérdéses hatóságnak e-mailben magyarázza meg, miért nem tudja megválaszolni kérésüket. Az értesítési e-mail cím elérhető az IMI rendszerben, a hatóság általános elérhetőségi adatai között.

Az IMI jövőben bevezetésre kerülő, továbbfejlesztett verziói esetében továbbítani lehet majd más hatóságnak olyan kérést, amelyet a megkeresett hatóság már elfogadott.

➤ **Mi a teendő abban az esetben, ha nem tudom a választ a kérdésben szereplő kérdések valamelyikére?**

Ha tudja, melyik hatóság vagy szervezeti egység tud választ adni a kérdésben feltett kérdésekre, akkor – a megkeresett hatóság munkatársaként – Ön valószínűleg könnyebben utána tud járni a hiányzó információknak, mint a megkereső hatóság felhasználói. Ha utánakérdez a hiányzó adatoknak, képes lesz arra, hogy teljes választ küldjön a megkereső hatóságnak. Ha nem tudja, kitől kaphatja meg a kérdéses információkat, segítségért fordulhat az IMI-koordinátorok valamelyikéhez, vagy pedig megjegyzést fűzhet az adott kérdéshez, így jelezve a megkereső hatóság számára, hogy kérdésükre nem tud választ adni.

Az IMI következő verziói esetében a megkeresett hatóságnak módjában áll majd, hogy a beérkező kérésekben feltett kérdéseknek csak egy részét fogadja el, és a többit tagállamukon belül egy másik illetékes hatóságnak továbbítsa.

- **Mi a teendő abban az esetben, ha nem tudom megválaszolni a kérdésben szereplő kérdések valamelyikét?**

Elképzelhető, hogy Ön még abban az esetben sem tudja megválaszolni a kérdésben feltett kérdések mindegyikét, ha megpróbál más hatóságoknál utánajárni a hiányzó információknak. Ilyenkor tanácsos elmagyaráznia a megkereső hatóságnak, hogy nem tudja a részükre a kért felvilágosítást megadni. Ezt két módon teheti meg: kiválaszthatja a legördülő lista formájában biztosított lehetséges válaszok közül a megfelelőt, illetve szabad szövegű megjegyzést fűzhet a konkrét kérdéshez.

- **A megkereső hatóság további tájékoztatást kér hatóságomtól. Pontosan hogyan tehetek eleget ennek a kérdésnek?**

A megkereső hatóságnak akkor is módjában áll további tájékoztatást kérni a megkeresett hatóságtól, ha kérésére teljes választ kapott. (A kérdés státusza ekkor: „Nyitott kérdés – További tájékoztatás szükséges”.) A további tájékoztatásra irányuló kérdés elfogadása esetén a megkeresett hatóság aktualizálhatja korábban adott válaszait, illetve szabad szövegű megjegyzéseket fűzhet az egyes kérdésekhez az alattuk található szövegdobozban. Ezenfelül arra is módja van, hogy válaszát magyarázattal egészítse ki (illetve hogy lehetőség szerint a megkereső hatóság által kért minden további információt megadjon) a kérdéslista alatti általános „Megjegyzések” mezőben.

- **Technikai jellegű segítséget szeretnék kérni hatóságom koordinátorától ahhoz, hogy megválaszoljak egy bizonyos kérést. Be tud-e a koordinátor tekinteni a kérés összes adatába azt megelőzően, hogy a választ kiküldöm?**

A kéréskoordinátorok az általuk koordinált hatóságok által küldött és fogadott kérések vonatkozásában csak áttekintési (korlátozott betekintési) jogosultsággal rendelkeznek. Ha Ön egy adott kéréssel kapcsolatban koordinátorához szeretne fordulni, az egyik lehetőség az, hogy elküldje neki a kérés adatlapját. Az „Adatlap nyomtatása” gomb segítségével Ön bármikor létrehozhatja az Ön által kezelt kérés adatlapját. A „testre szabható” adatlaptípus kiválasztása révén azt is eldöntheti, milyen elemeket (kérdéseket, választervezeteket stb.) kíván az adatlapon rögzíteni. Azt tanácsoljuk, hogy az adatlapon ne nyomtasson ki személyes adatokat.

Felhívjuk figyelmét, hogy időnként (a véleményezési, illetve az engedélyezési eljárás esetében) szükség lehet a koordinátorok közbelépésére. Ahhoz, hogy a koordinátorok betekinthesse a szóban forgó kérés részletes adataiba, Önnek – hatóságának adatai között – a megfelelő munkafolyamat-beállításokat kell megadnia az adott jogterületen az információkérések esetében. Ehhez válassza ki a „Hatóságom adatainak kezelése” menüpontot, majd a megfelelő jogterületre vonatkozó beállításokon belül az „Információkérések” lapot. Végezetül a beállítások között válassza ki az „Igen” választ a következő kérdés esetében: „A hatóság lehetővé teszi-e a koordinátor számára, hogy megtekintse kéréseinek részletes adatait, amikor a koordinátor közbelépésére van szükség?”

- **Szabad szövegű választ szeretnék írni az egyik kérdésre, de túl kicsi a szövegmező. Mit tegyek?**

Az IMI rendszerben az előre meghatározott válaszok mindegyike alatt szabad szövegű megjegyzés megadására szolgáló szövegdoboz található. Általánosságban elmondható, hogy ha Ön és a partnerhatóságnál dolgozó kolléga nem beszél egyetlen egy közös nyelvet sem, akkor csak minimális mértékben tanácsos szabad szövegű megjegyzéseket fűzni a kérésekhez, mert a gépi fordítás ellenére is fennáll a lehetősége, hogy félreértik egymást. Mindazonáltal ha Ön olyan hosszú megjegyzést szeretne írni, melynek hossza meghaladná a szövegdoboz méretét, erre a célra igénybe veheti a „Megjegyzések” szövegmezőt is. Felhívjuk figyelmét arra, hogy a kérdéseket és a válaszokat megszámoztuk, így azokra könnyen tud hivatkozni a „Megjegyzések” szövegmezőben.

- **Hogyan szerez arról tudomást a koordinátorunk, ha megválaszolok egy adott kérést, és annak státusza megváltozik?**

Az illetékes hatóságoknak időben meg kell válaszolniuk a más tagállamokból beérkező kéréseket. Rendes körülmények között az IMI-koordinátorok nem kapnak értesítést mindegyik kérésről, hacsak nincs szükség a közbelépésükre. Annak érdekében viszont, hogy felügyelni tudják az IMI zavartalan működését az illetékességükbe tartozó régióban, illetve jogterületen, felhasználhatják a rendszerben hozzáférhető kéréslistákat. Példaként említhető a „Koordinátorként hozzám tartozó kérések” elnevezésű lista, mely a koordinált hatóságok által küldött és fogadott kérések mindegyikét megjeleníti. Az egyes kérések esetében a koordinátorok áttekintési (korlátozott betekintési) jogosultsággal rendelkeznek, így a kérés státuszát is megtekinthetik. Az ún. „Sürgősségi lista” révén pedig nyomon követhetik, mely ügyek elintézése késlekedik. Ez a lista jeleníti meg például azokat a kéréseket, melyeket a megkeresett hatóságnak már meg kellett volna válaszolnia, illetve amelyeket a hatóság még mindig nem fogadott el, noha már régen beérkeztek. A koordinátoroknak számos keresési feltétel áll a rendelkezésére ahhoz, hogy a különböző kéréslistákon konkrét esetekre keressenek rá.

5.3. IMI-kérésekre adott válaszok elfogadása

- **Mit tegyek, ha úgy vélem, hogy kérésemet nem válaszolták meg kielégítően?**

Ha úgy találja, hogy a kapott válasz nem kielégítő, módjában áll további tájékoztatást kérni a megkeresett hatóságtól. Kérjük, hogy a szabad szövegű megjegyzések megfogalmazására szolgáló szövegdobozokban jelezze, konkrétan mely kérdéssel/kérdésekkel kapcsolatban szeretne további tájékoztatást kapni. Mivel a rendszerben mindegyik kérdés meg van számozva, könnyen lehet hivatkozni rájuk a szövegmezőben. A kérést indoklással is el kell látnia, melyben kifejti, miért van szüksége további tájékoztatásra.

- **Mit tegyek akkor, ha kérésemre csupán részleges válasz érkezik?**

Előfordulhat, hogy a kérés beérkezésekor a megkeresett hatóság a válaszához szükséges információknak csupán egy részével rendelkezik. Így például megtörténhet, hogy egy adott oklevél hitelességét azonnal tanúsítani tudja, a kérésben feltüntetett többi

kérdés megválaszolásához viszont további információkat kell beszereznie, s ehhez időre van szüksége.

Ilyen esetekben a megkeresett hatóságnak lehetősége nyílik arra, hogy részleges választ adjon, azaz a feltett kérdések közül csak egyet vagy néhányat válaszoljon meg. Ha Ön kérésére részleges választ kap, a rendszer nem kéri fel arra, hogy a választ elfogadja. Ön ebben a szakaszban további tájékoztatást sem kérhet még. Erre csak a teljes válasz beérkezését követően nyílik majd módja.