

EUROPEISKA KOMMISSIONEN

Generaldirektoratet för inre marknaden och tjänster

TJÄNSTER Administrativt samarbete och nätverk mellan medlemsstaterna

Informationssystemet för den inre marknaden

Vanliga frågor

(Mars 2011)

Innehållsförteckning

1.	REGISTRERING I IMI		3
2.	TILLGÅNG TILL IMI		5
3.	HANTERING AV MYNDIGHETSUPPGIFTER I IMI		7
4.	HANTERING AV ANVÄNDARE I IMI		10
5.	FÖRFRÅGNINGAR		.12
	5.1.	Skicka förfrågningar	.12
	5.2.	Svara på förfrågningar	.14
	5.3.	Godta svar på en förfrågan	.17

1. **REGISTRERING I IMI**

> Jag vill registrera mig i IMI. Hur gör jag?

Du kan bara registrera din myndighet i IMI om du först har uppmanats till detta av en IMI-samordnare. Om du anser att du behöver använda IMI bör du kontakta ditt lands nationella IMI-samordnare (NIMIC). Du hittar en förteckning över de nationella IMI-samordnarna på IMI:s webbplats: <u>http://ec.europa.eu/imi-net/</u>. NIMIC-myndigheten kan upplysa dig om vem som är IMI-samordnare för din region och ditt lagstiftningsområde. Samordnaren kan antingen själv registrera din myndighet eller skicka en uppmaning till självregistrering.

Min myndighet har behörighet på flera olika lagstiftningsområden. Hur får jag detta att synas i IMI?

IMI kan användas på olika områden inom lagstiftningen för den inre marknaden. Även om din myndighet har behörighet på flera lagstiftningsområden behöver du bara registrera myndigheten en gång. För vart och ett av områdena beskriver du sedan myndighetens behörighet genom att välja olika alternativ i de strukturerade listorna med nyckelord, tjänsteverksamheter och yrken. Du kan också registrera olika användare för varje lagstiftningsområde och ge dem användarrättigheter som motsvarar deras funktioner i din organisation.

Kan en och samma myndighet ha olika roller på olika lagstiftningsområden?

Varje myndighet kan ha olika roller på olika lagstiftningsområden. Exempel: Ministeriet för offentlig förvaltning kan fungera som nationell IMI-samordnare och se till att IMI fungerar smidigt i det egna landet. Samma ministerium kan dessutom både ha rollen som förfrågningsmyndighet i arbetsflödet för förfrågningar om yrkeskvalifikationer och rollen som varningsbrevlåda i arbetsflödet för tjänster. På samma sätt kan en nationell näringsoch handelskammare både vara delegerad IMI-samordnare för tjänster, förfrågningssamordnare i arbetsflödet för förfrågningar och varningsmyndighet i arbetsflödet för varningar.

Läs mer om myndighetsroller i IMI i vår ordlista över IMI-termer.

> Hur registrerar jag ett ministerium där olika avdelningar ansvarar för olika yrken i direktivet om erkännande av yrkeskvalifikationer?

Olika avdelningar inom en och samma myndighet kan ansvara för olika yrken (hälsoministeriet kan exempelvis ha en avdelning för läkare och en annan för apotekare). Det finns två sätt att registrera en sådan myndighet:

⇒ Registrera **två separata behöriga myndigheter i IMI** och ange avdelningens namn i myndighetens namn för att undvika förväxlingar. Det här alternativet rekommenderas om avdelningarna är åtskilda och har egen personal. ⇒ Registrera **en enda behörig myndighet** för bägge yrkena i IMI. I så fall bör myndigheten använda fördelningsfunktionen för att styra nya förfrågningar till rätt avdelning.

Hur registrerar jag en behörig myndighet som ansvarar för tre yrken när jag bara är samordnare för två av dem?

Det kan förekomma att en behörig myndighet ansvarar för tre yrken, t.ex. läkare, apotekare och sjukgymnaster men att två olika IMI-samordnare ansvarar för yrkena, t.ex. att hälsoministeriet ansvarar för läkare och apotekare medan utbildningsministeriet ansvarar för sjukgymnaster. Detta kan hanteras så här:

Hälsoministeriet registrerar den behöriga myndigheten och markerar alla tre yrkena som myndighetens behörighetsområden.

I och med detta blir hälsoministeriet automatiskt "inkopplad samordnare" för myndigheten. Eftersom den behöriga myndigheten också är ansvarig för sjukgymnaster bör även utbildningsministeriet anges som inkopplad samordnare. Detta kan antingen göras i samband med att myndigheten registreras (i det här exemplet av hälsoministeriet) eller så gör den behöriga myndigheten det själv efter registreringen.

Att myndigheten har två inkopplade samordnare innebär att varje gång myndigheten skickar eller tar emot en förfrågan måste myndighetens handläggare välja vilken samordnare som ska kopplas in. Om förfrågan t.ex. rör läkare ska handläggaren välja hälsoministeriet, och om förfrågan rör sjukgymnaster ska handläggaren välja utbildningsministeriet.

Min myndighet har uppmanats att självregistrera sig i IMI, men systemet tillåter det inte utan säger att registreringskoden är ogiltig. Vad ska jag göra?

Varje mejl med en uppmaning till självregistrering innehåller en unik registreringskod som behövs för registreringen. Koden gäller i 30 dagar, Du får en påminnelse fem dagar innan tiden går ut. Därefter måste du be samordnaren att skicka en ny uppmaning till självregistrering.

Tänk också på att någon annan vid din myndighet kanske redan har använt registreringskoden. Även i detta fall bör du kontakta samordnaren.

Jag har lagt in flera uppmaningar till självregistrering i IMI och några av dem blev inte godkända. Vad har jag gjort för fel? (endast samordnare)

Det kan finnas tre skäl till att systemet inte godkänner en uppmaning till självregistrering:

- \Rightarrow Dubbla mejladresser: Mejladressen i uppmaningen har redan lagts in i IMI eller så har det redan skapats en uppmaning till självregistrering med samma mejladress.
- \Rightarrow Ogiltig mejladress: Mejladressen har fel format.

\Rightarrow Du har inte valt lagstiftningsområde och arbetsflöde.

När du lägger in dina uppmaningar i systemet får du genast veta hur många som har registrerats och hur många som inte har godkänts. Du får också veta varför en uppmaning inte blev godkänd, så att du kan ändra den för att åtgärda problemet (t.ex. genom att rätta mejladressen eller ange lagstiftningsområde och arbetsflöden). När du har rättat uppmaningen kan du lägga in den i systemet på nytt.

Hur många uppmaningar till självregistrering i IMI kan jag skicka? (endast samordnare)

Du kan skicka hur många uppmaningar du vill. Men om du registrerar fler än 100 uppmaningar samma dag blockeras de av säkerhetsskäl, så att inte obehöriga kan använda IMI. EU-kommissionens IMI-administratörer kommer att kontakta dig och be dig bekräfta att du verkligen vill registrera alla uppmaningar. När du har bekräftat att allt står rätt till, hävs blockeringen.

> En myndighet svarar inte på min uppmaning till självregistrering i IMI. Vad ska jag göra? (endast samordnare)

Varje uppmaning till självregistrering innehåller en unik registreringskod som bara gäller i 30 dagar. Om den berörda myndigheten inte självregistrerar sig inom denna tid får uppmaningen följande status: "Svarsdatum har gått ut". I så fall bör du kontakta myndigheten igen och eventuellt skicka uppmaningen en gång till.

Jag har validerat en myndighets självregistrering. Hur får den första användaren sitt användarnamn och ett tillfälligt lösenord? (endast samordnare)

Självregistreringsfunktionen gör att samordnaren inte behöver ge den första användaren ett användarnamn utanför systemet i motsats till när samordnaren registrerar myndigheten själv. När myndigheten lägger in sin självregistrering i IMI genereras användarnamnet automatiskt. Systemet uppmanar myndigheten dessutom att spara eller skriva ut alla registrerade uppgifter. När du har validerat myndigheten får den första användaren ett mejl med ett tillfälligt lösenord.

2. TILLGÅNG TILL IMI

> Jag har fått ett mejl med ett tillfälligt lösenord till IMI, men jag har inget användarnamn. Hur får jag tillgång till IMI?

När du registreras som ny användare i IMI genererar systemet automatiskt ett användarnamn och ett tillfälligt lösenord åt dig. Det tillfälliga lösenordet skickas automatiskt till dig med mejl. Den person som registrerade dig ska meddela dig användarnamnet. Av säkerhetsskäl sker detta utanför IMI-systemet, till exempel personligen eller per telefon. Om du är den första IMI-användaren inom myndigheten och inte har fått något användarnamn bör du kontakta den IMI-samordnare som registrerade din myndighet. Om du är en senare användare kontaktar du den IMIansvariga vid din myndighet.

Om du har registrerat din myndighet efter att ha uppmanats till självregistrering får du automatiskt ett användarnamn som första användare vid myndigheten. Du kan skriva ut registreringsbekräftelsen med användarnamnet.

> Jag har glömt mina inloggningsuppgifter. Vad ska jag göra?

Om du inte längre kommer ihåg ditt användarnamn, ditt lösenord eller din tolvställiga säkerhetskod, kontakta en lokal dataadministratör vid din myndighet. Om du är myndighetens enda lokala dataadministratör, ska du kontakta den samordnare som registrerade dig eller som validerade din självregistrering (valideringssamordnaren). Om du har glömt ditt användarnamn, kan den lokala dataadministratören eller valideringssamordnaren hjälpa dig. Om du har glömt ditt lösenord eller din säkerhetskod, måste den lokala dataadministratören eller samordnaren återställa lösenordet. Därefter får du ett mejl med ett nytt tillfälligt lösenord.

Systemet känner inte igen mitt lösenord/min säkerhetskod och nu har mitt användarnamn spärrats. Vem kontaktar jag?

Om ditt användarnamn har spärrats, kontakta en lokal dataadministratör vid din myndighet. Om du är myndighetens enda lokala dataadministratör, ska du kontakta den samordnare som registrerade dig eller som validerade din självregistrering (valideringssamordnaren). Din lokala dataadministratör eller samordnarens dataadministratör kommer att återställa ditt lösenord. Därefter får du ett mejl med ett nytt tillfälligt lösenord.

> Hur får jag mitt användarnamn och lösenord?

När en ny användare registreras i IMI genererar systemet automatiskt ett användarnamn och ett tillfälligt lösenord. Det tillfälliga lösenordet skickas automatiskt till dig med mejl. Ditt användarnamn får du däremot direkt av den person som registrerade dig i IMI. Av säkerhetsskäl måste detta ske utanför systemet (t.ex. via post, fax, telefon eller personligen). Om du har registrerat din myndighet efter att ha uppmanats till självregistrering får du automatiskt ett användarnamn som första användare vid myndigheten. Du kan skriva ut registreringsbekräftelsen med användarnamnet.

> Jag har inte fått något mejl med lösenordet. Vad ska jag göra?

Om du är registrerad i IMI men inte får några automatiska mejl från systemet, och inte heller något tillfälligt lösenord, bör du göra följande:

⇒ Titta i din mapp med skräppost (spam) och frigör utrymme i din brevlåda så att du kan ta emot nya mejl.

- ⇒ Stämmer din mejladress i IMI? Be din lokala dataadministratör att kontrollera detta. Om du är myndighetens enda lokala dataadministratör ber du valideringssamordnarens dataadministratör om hjälp.
- ⇒ Hör med din lokala hjälpcentral om din organisations säkerhetsinställningar tillåter mejl från domänen "ec.europa.eu".
- ⇒ Om problemet kvarstår, be din IMI-samordnare att kontakta kommissionens IMI-hjälpcentral.

Jag är lokal dataadministratör vid min myndighet. Hur hjälper jag en kollega som har glömt sitt användarnamn?

Som lokal dataadministratör har du hand om din myndighets IMI-användare. Gå till IMImenyn och klicka på "Administration – Handlägg min myndighet – Handlägg min myndighets användare" för att se användarna. Här kan du se deras användarnamn och återställa deras lösenord.

> Jag är lokal dataadministratör vid min myndighet. Hur hjälper jag en kollega som har glömt sin säkerhetskod?

Som lokal dataadministratör är det din uppgift att hjälpa IMI-användarna vid din myndighet att komma in i systemet. Om en användare har glömt sin säkerhetskod måste du återställa användarens lösenord. Han eller hon får då ett automatiskt mejl med ett nytt tillfälligt lösenord och kan logga in i IMI igen med sitt användarnamn. Vid denna första inloggning uppmanas användaren av systemet att skapa ett nytt lösenord och en säkerhetskod som behövs för framtida inloggningar. Av säkerhetskäl kan du varken se användarnas lösenord eller säkerhetskoder.

> Jag kommer inte in i IMI. Finns det några krav på webbläsare och säkerhetsinställningar?

IMI har konstruerats för att undvika plattformsspecifika funktioner. Det borde alltså fungera med de flesta nya webbläsare. Läs mer om IMI:s kompatibilitet med olika webbläsare och operativsystem här: <u>http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/docs/imi_release_notes_en.pdf</u>.

Tänk på att stränga säkerhetsinställningar i webbläsaren kan begränsa möjligheterna att använda IMI. Om exempelvis JavaScript har avaktiverats kan du inte använda vissa IMI-funktioner. Samma sak inträffar om IMI sätts upp på listan över "ej tillförlitliga platser" (restricted sites) i Internet Explorer.

Om du har problem med att komma in i IMI, kontaktar du den person som ansvarar för din organisations IT-nät.

3. HANTERING AV MYNDIGHETSUPPGIFTER I IMI

> Vad menas med informellt namn och varför behövs det?

Förutom myndighetens officiella namn innehåller databasen över behöriga myndigheter också ett informellt namn. Myndigheternas officiella namn står på originalspråket men det informella namnet översätts till samtliga officiella EU-språk. Tanken är att användare i andra länder med hjälp av det informella namnet ska kunna avgöra om de har hittat rätt myndighet. Det informella namnet bör därför beskriva myndighetens uppgifter på ett klart och begripligt sätt. Exempelvis är den irländska myndigheten "The Honorable Society of King's Inns" ansvarig för advokatyrket. Detta är förstås inte uppenbart för en läsare som inte känner till den irländska förvaltningen. Ett tänkbart informellt namn är "Professional Body for Admission of Barristers", dvs. "branschorganisation för tillträde till advokatyrket", som tydligt beskriver myndighetens funktion.

> Systemet vill ha en mejladress till min myndighet. Vilken adress ska jag ange?

Myndighetens mejladress sätts i kopia till alla viktiga meddelanden som IMI skickar ut till myndighetens användare, så att informationen kommer fram även om någon är sjuk eller på semester. Mejladressen står bland myndighetens allmänna kontaktuppgifter som alla IMI-användare kan se. Myndighetens mejladress i IMI bör inte vara en IMI-användares personliga mejladress. Använd i stället en funktionsbrevlåda (t.ex. imi@organisation.se) som flera av myndighetens användare har tillgång till. Automatiska mejl innehåller inga uppgifter om innehållet i IMI-förfrågningar utan bara länkar, så att man kan logga in i rätt del av systemet.

Min myndighets officiella namn har ändrats. Hur får jag detta att synas i IMI?

Varje myndighet som registrerats i IMI ansvarar för att hålla sina uppgifter uppdaterade i systemet. Det är dock bara valideringssamordnaren (den myndighet som registrerade eller validerade din myndighet i IMI) som kan ändra myndighetens officiella namn. Om din myndighet fungerar som nationell IMI-samordnare är det bara kommissionen som kan ändra det officiella namnet i IMI.

Vad gör jag om jag inte hittar något nyckelord som beskriver min myndighets behörighet på ett lagstiftningsområde?

För varje lagstiftningsområde finns en lista med nyckelord. Om du inte hittar något ord som exakt stämmer överens med din myndighets verksamhet väljer du det nyckelord som kommer så nära som möjligt eller en kombination av flera nyckelord. Om du upptäcker att ett viktigt nyckelord saknas ber vi dig kontakta din nationella IMI-samordnare så att listan kan uppdateras.

Bland uppgifterna om min myndighet finns det ett avsnitt som heter "Behörighetsområden". Varför ska jag mata in den här informationen?

Genom att lämna mer utförlig information om din myndighets behörighetsområden hjälper du andra IMI-användare att hitta rätt när de behöver kontakta en myndighet i ett annat land. Det finns tre fält: nyckelord, näringsverksamheter och politikområden. Listan med nyckelord ska hjälpa dig att ge en så exakt bild som möjligt av din myndighet. Listorna med näringsverksamheter och politikområden innehåller beteckningar som fastställts på EU-nivå. Du kanske inte hittar något som exakt stämmer in på din myndighets behörighetsområden i listorna. Var pragmatisk och välj bästa möjliga kombination av näringsverksamheter och politikområden för att beskriva din myndighet och hjälpa användare i andra medlemsländer att hitta dig.

Behörighetsområdena kan uppdateras av din myndighets lokala dataadministratör eller valideringssamordnarens dataadministratör (valideringssamordnaren är den myndighet som registrerade eller validerade din myndighet i IMI).

> Jag vill koppla en samordnare till min myndighet. Kan jag göra det själv?

Bara en lokal dataadministratör kan koppla en samordnare till din myndighet. Om din myndighet har ansvar för fler än ett lagstiftningsområde eller arbetsflöde i IMI måste detta göras särskilt för vart och ett av dem.

Kan man ändra en myndighets roll i IMI? Hur fungerar det i så fall?

Myndigheter som har registrerats i IMI kan ha olika administrativa eller innehållsrelaterade roller i systemet. När IMI-samordnarna registrerar eller validerar en myndighet bestämmer de vilka roller den ska ha. Samordnarna kan vid behov ändra rollerna. Kontakta din IMI-samordnare om du anser att din myndighet borde ha en annan roll på något av lagstiftningsområdena eller i de tillhörande arbetsflödena.

> Var hittar jag min IMI-samordnares kontaktuppgifter?

Namnet på den IMI-samordnare som registrerade eller validerade din myndighet i IMI hittar du i avsnittet med basuppgifter om din myndighet (se fliken "Myndighet" under "Administration – Handlägg min myndighet – Handlägg min myndighets uppgifter"). Använd IMI:s allmänna sökfunktion för att söka på samordnarens namn och få fram övriga kontaktuppgifter.

Om lagstiftningsområdenas samordnare skiljer sig från den samordnare som registrerade eller validerade din myndighet i IMI hittar du namnen under fliken "Allmän information" bland inställningarna för respektive lagstiftningsområde (under "Administration – Handlägg min myndighet – Handlägg min myndighets uppgifter").

Om du har en användarprofil som inte ger dig tillgång till IMI:s menypunkt "Administration" kan du kontakta en lokal dataadministratör vid din myndighet eller en nationell hjälpcentral som du hittar i menyn under "Hjälp – IMI-hjälpcentraler".

> En av de myndigheter som jag samordnar i IMI har bett mig registrera en ny användare. Hur gör jag?

När du som IMI-samordnare registrerar en ny myndighet i IMI uppmanas du också att registrera myndighetens första användare. Den första användaren får automatiskt alla användarrättigheter, bl.a. som lokal dataadministratör, och kan registrera andra användare vid sin myndighet. Normalt är det de lokala dataadministratörerna som har hand om sin myndighets användare.

I undantagsfall (t.ex. när den lokala dataadministratören är på semester eller har lämnat organisationen) kan valideringssamordnarens dataadministratörer hjälpa en myndighet som de samordnar genom att registrera nya användare där. Klicka på "Administration – Handlägg andra myndigheter – Handlägg annan myndighets uppgifter" i menyn. Öppna relevant myndighet och gå sedan till fliken "Användare". Tänk på att du måste underrätta den nya användaren om hans eller hennes användarnamn utanför systemet (t.ex. via telefon eller personligen). Tala också om för den nya användaren att han eller hon kommer att få ett automatiskt mejl med ett tillfälligt lösenord och kan logga in på IMI med sitt användarnamn och det tillfälliga lösenordet.

> En myndighet som jag samordnar kan inte komma in i IMI eftersom den enda registrerade användaren har lämnat organisationen. Vad kan jag göra?

Som valideringssamordnare kan du ersätta den ursprungliga första användaren med en ny användare. För att kunna göra detta måste du ha rättigheter som dataadministratör. Klicka på "Administration – Handlägg andra myndigheter – Handlägg annan myndighets uppgifter" i menyn. Öppna relevant myndighet och gå sedan till fliken "Användare" där du kan redigera uppgifterna om myndighetens första användare. Ersätt den gamla användaren med en ny användare (inklusive nytt användarnamn och ny mejladress) och klicka sedan på "Spara användaruppgifterna".

När du har fått ett meddelande som bekräftar att användaruppgifterna har uppdaterats måste du återställa användarens lösenord (klicka på "Återställ lösenord" till höger om användaruppgifterna). Glöm inte att underrätta den nya användaren om hans eller hennes användarnamn utanför systemet (t.ex. via telefon, fax eller vanlig post). Tala också om för den nya användaren att han eller hon kommer att få ett automatiskt mejl med ett tillfälligt lösenord och kan logga in på IMI med sitt användarnamn och det tillfälliga lösenordet.

Alternativt kan du registrera en ny användare för myndigheten och ge honom eller henne ett användarnamn. I så fall måste du ge användaren rättigheter som lokal dataadministratör. När registreringen är klar kan du eller den nya användaren radera den gamla användaren.

4. HANTERING AV ANVÄNDARE I IMI

Jag har fått veta att jag är den "första användaren" vid min myndighet. Vad betyder det?

Varje myndighet som registrerats i IMI måste ange minst en person som IMI-användare. När IMI-samordnaren registrerar din myndighet i IMI registreras samtidigt den "första användaren".

Som den första användaren får du automatiskt alla användarrättigheter och fungerar också som lokal dataadministratör. Du får automatiskt ett mejl från IMI-systemet där du uppmanas att uppdatera informationen om din myndighet när du loggar in i systemet för första gången. Din viktigaste uppgift som första användare är att registrera fler användare vid myndigheten. Senare kan alla användare som har rättigheter som lokala dataadministratörer registrera nya användare för myndigheten.

Om du har problem med att logga in i systemet bör du kontakta den samordnare som registrerade din myndighet i IMI. Om du inte vet vem du ska kontakta kan du vända dig till din nationella IMI-samordnare. Kontaktuppgifterna hittar du under "Kontakta IMI" på IMI:s webbplats (http://ec.europa.eu/imi-net).

> Vår lokala dataadministratör byter jobb och behöver ersättas. Hur gör man?

Innan den lokala dataadministratören lämnar sitt jobb bör han eller hon registrera åtminstone en ny användare vid sin myndighet och ge en eller flera av dem rättigheter som lokal dataadministratör. Den nya dataadministratören kan sedan radera användare som lämnar IMI. För att gardera sig bör myndigheten ha åtminstone två användare med användarprofil som lokala dataadministratörer.

Läs mer om registrering av ytterligare IMI-användare i utbildningsmaterialet på IMI:s webbplats: <u>http://ec.europa.eu/imi-net</u>.

Om din lokala dataadministratör redan har lämnat myndigheten, bör du kontakta din valideringssamordnare (den myndighet som registrerade eller validerade din myndighet i IMI) och be om hjälp. Valideringssamordnarens dataadministratör kan registrera en ny användare för din myndighet eller ersätta de gamla användaruppgifterna med uppgifterna för en ny person.

Vår myndighet är registrerad i IMI med en första användare. Användaren i fråga har emellertid lämnat myndigheten utan att ha registrerat några fler användare. Hur får vi tillgång till IMI?

Vi rekommenderar att varje myndighet har minst två registrerade användare med rättigheter som lokal dataadministratör. Om en myndighet bara har en användare och den användaren sedan lämnar myndigheten utan att registrera några fler användare kan myndigheten inte längre använda IMI. Myndigheten måste i så fall kontakta sin valideringssamordnare. Valideringssamordnarens dataadministratör kan registrera en ny användare för din myndighet eller ersätta de gamla användaruppgifterna med uppgifterna för en ny person.

> Hur många användare bör min myndighet registrera?

Varje myndighet avgör själv hur många användare den registrerar i IMI. När en myndighet ansluter sig måste den ha minst en registrerad användare som automatiskt får alla användarrättigheter. Denna "första användare" kan registrera fler användare. När ni bestämmer hur många användare ni vill registrera bör ni tänka på hur stor er myndighet är och hur många informationsutbyten med myndigheter i andra medlemsländer som ni förväntar er. En variant kan vara att ni registrerar bara några få användare men ger dem omfattande användare som handlägger förfrågningar (handläggare) och de användare som ansvarar för data- och användarhanteringen (lokala dataadministratörer). Ni bör dock

registrera minst två användare för varje användarprofil, så att ni kan täcka upp för semestrar och sjukfrånvaro.

> Jag har registrerats som ny användare i IMI. Hur tar jag reda på mina användarrättigheter i systemet?

Ett sätt att ta reda på dina användarrättigheter är att se vilka menypunkter du kan använda i IMI. Om du t.ex. har tillgång till menypunkten "Skapa förfrågan" betyder det att du har användarrättigheter som "handläggare". Om du kan se menypunkten "Skapa varning" har du användarrättigheter som "varningsansvarig". Om du har tillgång till menypunkten "Administration" betyder det att du har användarrättigheter som "lokal dataadministratör". Om din myndighet fungerar som IMI-samordnare och du har tillgång till menypunkten "Handlägg andra myndigheter" betyder det att du har användarrättigheter som "dataadministratör".

Om du är osäker kan du vända dig till en lokal dataadministratör vid din myndighet. Han eller hon kan se vilka användarrättigheter du har och vid behov ändra dem. Om den lokala dataadministratören vid din myndighet inte är tillgänglig kan du i stället kontakta din valideringssamordnare (den myndighet som registrerade eller validerade din myndighet i IMI).

5. FÖRFRÅGNINGAR

5.1. Skicka förfrågningar

> Jag behöver information från ett annat medlemsland men hittar inte rätt myndighet. Hur vet jag vem jag ska kontakta?

IMI har en databas över alla EES-länders behöriga myndigheter med ansvar för tillämpningen av lagstiftningen om den inre marknaden i respektive land. Som IMIanvändare kan du söka efter behöriga myndigheter med hjälp av olika sökkriterier.

Om du inte hittar det andra landets behöriga myndighet kan du ta kontakt med IMIsamordnaren i det landet på något av följande sätt:

- <u>Skapa en förfrågan och skicka den till en IMI-samordnare i det land som du vill</u> <u>kontakta.</u> I så fall bör du lägga till en kommentar där du talar om för samordnaren att du inte kunde hitta den behöriga myndigheten och att du vill att förfrågan ska vidarebefordras till rätt myndighet.
- <u>Skicka ett mejl till en IMI-samordnare i det land som du vill kontakta.</u> Använd den allmänna sökfunktionen för att hitta den IMI-samordnare som är lämpligast. Du kan t.ex. söka på yrke eller geografiskt område. I sökresultaten står samordnarens kontaktuppgifter, inklusive mejladress. Kontakta IMI-samordnaren och be om hjälp med att ta reda på vilken myndighet som är behörig. Du kan sedan skapa en förfrågan i IMI och skicka den direkt till den rätta myndigheten. Om du kontaktar IMI-samordnaren via mejl bör du först kontrollera vilka språk man förstår på myndigheten. Språken framgår av kontaktuppgifterna.

När jag skapar en ny förfrågan om yrkeskvalifikationer uppmanar systemet mig att ange en adress för den person som förfrågan avser. Vilken adress ska jag ange?

Genom att ange den migrerande yrkesutövarens adress hjälper du den myndighet som tar emot förfrågan att identifiera yrkesutövaren och lämna rätt svar.

Du kan lägga in valfri adress utan att specificera vilken adress det är fråga om. Beroende på vilken information du har tillgänglig måste du i varje enskilt fall själv avgöra vilken adress som är lämpligast eller mest användbar. Du kan t.ex. ange

- \Rightarrow yrkesutövarens permanenta adress i hemlandet
- \Rightarrow yrkesutövarens tillfälliga adress i ditt land
- \Rightarrow adressen till arbetsplatsen
- \Rightarrow bostadsadressen.

> Kan jag bifoga fler än en handling till min förfrågan?

Ja, du kan bifoga flera handlingar när du skapar en förfrågan. Tänk dock på att du bara kan ladda upp ett dokument i taget och måste klicka på uppladdningsknappen för var och en av handlingarna. Dessutom måste du namnge varje handling (t.ex. "Intyg") och ange vilket språk den är skrivet på.

Min myndighet är kopplad till fler än en samordnare. Vilken ska jag välja när jag skapar en förfrågan eller svarar på en förfrågan?

I myndigheter med bara en samordnare kopplas denna automatiskt till alla förfrågningar. Om din myndighet däremot är kopplad till flera samordnare måste du välja en samordnare för varje förfrågan som du skapar. När du väljer samordnare bör du se till att myndigheten i fråga är behörig på det område som förfrågan gäller. Samordnaren kan då delta i godkännandet av din förfrågan och yttra sig om du inte är nöjd med ett svar från den svarande myndigheten.

Hur kan jag låta min förfrågningssamordnare se alla uppgifter om mina förfrågningar?

Standardinställningen är att IMI-samordnarna bara har en allmän överblick över din myndighets förfrågningar. Om de behöver ingripa i ett enskilt informationsutbyte (godkännande- och hänskjutningsförfarandet) måste de givetvis kunna se hela innehållet för att kunna yttra sig. I så fall måste en lokal dataadministratör vid din myndighet ändra inställningarna för det relevanta lagstiftningsområdet och arbetsflödet (under "Administration – Handlägg min myndighet – Handlägg min myndighets uppgifter") och svara "Ja" på frågan om samordnaren ska få se de begärda upplysningarna i förfrågan.

För att skydda personuppgifterna om den person som förfrågan rör kan den samordnande myndigheten aldrig se personuppgifterna, även om den har beviljats full inblick i förfrågan.

> Varför kan jag inte se alla uppgifter om min myndighets förfrågningar?

Du måste ha rättigheter som "handläggare" för att kunna se alla uppgifter. Som "enkel användare" eller "lokal dataadministratör" får du bara en "allmän överblick" över din myndighets förfrågningar. Användarrättigheter tilldelas av din myndighets lokala dataadministratör som också kan ändra dem vid behov.

Jag skickade för länge sedan en förfrågan via IMI men har inte fått något svar. Vad ska jag göra?

Först bör du skicka ett mejl till den svarande myndigheten och påminna om att du väntar på svar. Myndighetens mejladress hittar du tillsammans med de allmänna kontaktuppgifter som lagts in i IMI under fliken "Handläggning av förfrågan". Annars kan du be din IMI-samordnare kontakta samordnaren i det svarande medlemslandet. Kontaktuppgifterna till den samordnare som ansvarar för förfrågan hittar du också under fliken "Handläggning av förfrågan".

Om du är osäker på vem som är din IMI-samordnare kan du hitta kontaktuppgifterna under "IMI-hjälpcentraler" i IMI-menyn eller kontakta din nationella IMI-samordnare direkt. En lista med de nationella samordnarna hittar du under "Kontakta IMI" på IMI:s webbplats (<u>http://ec.europa.eu//imi-net/</u>).

5.2. Svara på förfrågningar

> Hur vet jag att en ny förfrågan har kommit in till min myndighet?

När din myndighet får en förfrågan får den ett automatiskt mejl från IMI-systemet. Mejlet skickas till alla användare som fungerar som "handläggare" och till den mejlkontaktadress som har registrerats för myndigheten. Dessutom kan handläggarna se nya förfrågningar i sina åtgärdslistor i IMI.

> Varför kan jag inte svara på förfrågningar på min myndighets vägnar?

För att kunna svara på förfrågningar måste du ha användarrättigheter som "handläggare". Kontakta din myndighets "lokala dataadministratör" om du behöver sådana rättigheter. Som handläggare kan du svara på alla förfrågningar som kommer in till din myndighet, om inte din myndighet "fördelar" förfrågningarna på olika handläggare och förfrågan inte har tilldelats dig. I så fall får bara de handläggare som "arbetsfördelaren" har lämnat förfrågan till svara på förfrågan. Andra handläggare kan fortfarande se alla uppgifter om förfrågan men inte vidta några åtgärder.

Vad gör jag om min myndighet inte är rätt instans för att svara på en förfrågan?

Om din myndighet inte är den rätta är du inte skyldig att godta en inkommande förfrågan. Istället kan du vidarebefordra förfrågan till en behörig myndighet eller till IMI- samordnaren i ditt land. I och med att du vidarebefordrar förfrågan är du inte längre ansvarig och förfrågan försvinner från din lista över förfrågningar.

> Kan flera användare i min myndighet redigera och svara på samma förfrågan?

Om flera användare vid din myndighet har registrerats som "handläggare" för ett lagstiftningsområde har de obegränsad tillgång till de förfrågningar som din myndighet skickar eller tar emot på området. Var och en av dem kan därför redigera en befintlig förfrågan, svara på andra myndigheters förfrågningar och lägga in egna kommentarer. Svar och kommentarer som sparas som utkast kan redigeras av andra användare. Delsvar och fullständiga svar som en användare har skickat kan däremot inte längre ändras.

Annat är det om din myndighet fördelar förfrågningar på olika användare. I så fall kan förfrågan bara redigeras av de handläggare som ärendet har överlämnats till.

Om två användare försöker att redigera samma förfrågan samtidigt varnar systemet den ena användaren att någon annan arbetar med förfrågan och att de inlagda uppgifterna inte går att spara.

> Kan jag bifoga handlingar till mitt svar?

Ja, du kan bifoga en eller flera handlingar. Tänk dock på att du bara kan ladda upp ett dokument i taget och måste klicka på knappen "Lägg till bilaga" för varje handling. Dessutom måste du namnge varje handling (t.ex. "Intyg") och ange vilket språk den är skrivet på.

> Vem kan se alla uppgifter i de svar jag lämnar?

Allt innehåll i svaret (inklusive personuppgifterna om den som frågan rör) kan bara ses av dem som är direkt inblandade i förfrågan:

- Användare med rättigheter som "handläggare" vid den frågande myndigheten.
- Användare med rättigheter som "handläggare" vid din myndighet.

Användare med rättigheter som "arbetsfördelare" i de båda myndigheterna har visserligen full inblick i förfrågningarna men kan inte se personuppgifterna.

Jag har godtagit en förfrågan men inser nu att jag inte är behörig att svara. Vad ska jag göra?

Du måste förklara för den frågande myndigheten att du inte kan svara på deras förfrågan och be dem att återkalla den. Du kan hjälpa den frågande myndigheten genom att hänvisa den till den rätta myndigheten i ditt land. Öppna förfrågan i IMI och skriv din förklaring i rutan för allmänna kommentarer. När du har sparat kommentaren får den frågande myndigheten ett meddelande om att du har lagt till ny information i förfrågan. Du kan förstås också mejla myndigheten och förklara situationen. Mejladressen hittar du i IMI tillsammans med myndighetens allmänna kontaktuppgifter.

I framtida IMI-versioner kommer du att kunna vidarebefordra en förfrågan till andra behöriga myndigheter också efter att den har godtagits.

> Vad gör jag om jag inte själv vet alla svaren på frågorna i en förfrågan?

Om du vet vilken annan avdelning eller myndighet som kan svara på de resterande frågorna är det normalt enklare för dig att ta reda på svaren än för den frågande myndigheten. På så sätt kan du skicka ett fullständigt svar. Om du inte vet vem du ska fråga kan du vända dig till en IMI-samordnare eller informera den frågande myndigheten genom att lägga till en kommentar till den obesvarade frågan.

I framtida IMI-versioner kommer du att kunna godta bara en del av frågorna i en förfrågan och vidarebefordra resten till en annan behörig myndighet i ditt land.

> Vad gör jag om jag inte kan svara på en viss fråga i en förfrågan?

Om du inte kan svara på en viss fråga även efter att ha rådfrågat andra myndigheter bör du förklara att du inte kan lämna den begärda informationen. Du kan antingen använda alternativen i rullgardinsmenyn eller lägga till en kommentar till den obesvarade frågan.

> Den frågande myndigheten ber mig om mer information. Hur kompletterar jag mina svar?

Även om du (dvs. den svarande myndigheten) har skickat ett uttömmande svar på en förfrågan kan det ändå hända att den frågande myndigheten ber dig om mer information (förfrågan har då status *"Förfrågan öppen, ytterligare information begärd"*). Om du godtar att lämna mer information kan du uppdatera dina tidigare svar och kommentarer i kommentarrutorna till varje fråga. Du kan lämna ytterligare information (eller all kompletterande information) i den allmänna kommentarrutan i slutet av frågelistan.

Jag måste be min samordnare om teknisk hjälp för att kunna svara på en förfrågan. Kan samordnaren gå igenom alla uppgifter i min förfrågan innan jag skickar mitt svar?

Förfrågningssamordnarna har normalt bara en allmän överblick över de förfrågningar som de samordnade myndigheterna skickar eller tar emot. Om du behöver rådfråga din samordnare om en enskild förfrågan kan du exempelvis skicka en rapport om förfrågan. Du kan när som helst ta fram en rapport genom att klicka på "Skriv ut rapport". Du kan anpassa rapporten till dina behov genom att välja vad den ska innehålla (t.ex. bara frågorna och dina svar). Du bör utelämna alla personuppgifter.

Tänk på att samordnarna ibland behöver ha full i inblick i en förfrågan för att kunna ingripa (hänskjutnings- och godkännandeförfarandet). Kontrollera i så fall att din myndighet har rätt inställningar för förfrågningar på det relevanta lagstiftningsområdet. Klicka på menypunkten "Handlägg min myndighets uppgifter" och gå till fliken "Förfrågan" för lagstiftningsområdet i fråga. Välj "Ja" som svar på frågan "Får en samordnare som ingriper i informationsflödet se de begärda upplysningarna i myndighetens förfrågan?".

Jag skriver ett fritextsvar som är längre än vad textrutan tillåter. Vad ska jag göra?

Alla förinställda svar i IMI följs av en textruta där du kan lägga in egna kommentarer. Om du och din motpart inte har något språk gemensamt bör du inte använda kommentarrutorna mer än absolut nödvändigt. Risken för missförstånd är nämligen stor, även med maskinöversättning. Om din kommentar är för lång kan du använda rutan för allmänna kommentarer för att lägga till egen text. De förinställda frågorna och svaren är numrerade. Du kan alltså lätt hänvisa till dem i rutan för allmänna kommentarer.

Hur vet min samordnare att jag har svarat på en förfrågan och att förfrågans status har ändrats?

De behöriga myndigheterna ska se till att förfrågningar från andra medlemsländer besvaras i tid. Normalt får IMI-samordnarna inga meddelanden om förfrågningar där de inte behöver ingripa. För att se till att IMI fungerar smidigt i den egna regionen eller på det egna lagstiftningsområdet kan IMI-samordnarna i stället använda de listor över förfrågningar som finns i systemet. I listan "Förfrågningar där jag är samordnare" visas t.ex. alla förfrågningar som de samordnade myndigheterna har skickat eller tagit emot. Samordnaren har en allmän överblick över varje förfrågan och kan också se dess status. I "Bråttomlistan" kan samordnarna se vilka ärenden som är försenade. Samordnarna kan söka specifika förfrågningar med hjälp av olika sökkriterier.

5.3. Godta svar på en förfrågan

> Jag är inte nöjd med svaret på min förfrågan. Vad gör jag?

Om du anser att svaret inte är tillfredsställande kan du uppmana den svarande myndigheten att lämna ytterligare upplysningar. Använd rutorna för egna kommentarer för att specificera vilka frågor som kräver kompletterande information. Alla frågor är numrerade, så du kan lätt hänvisa till dem i kommentarrutan. Tänk på att du måste motivera varför svaret behöver kompletteras.

> Vad är ett delsvar?

Om den svarande myndigheten bara har tillgång till en del av de begärda upplysningarna, kan den ge ett delsvar. Myndigheten kan exempelvis bekräfta att ett intyg är äkta men behöver lämna övriga frågor obesvarade, eftersom det krävs ytterligare efterforskningar.

Ett delsvar kan innehålla svar på en eller flera av de förinställda frågor som du har markerat i din förfrågan. Så länge du bara har fått ett delsvar behöver du inte godta den andra myndighetens svar. Du kan inte heller be om ytterligare information. Det kan du göra först när du har fått ett uttömmande svar.