



EVROPSKÁ KOMISE
Generální ředitelství pro vnitřní trh a služby
SLUŽBY
Správní spolupráce a síť členských států

Systém pro výměnu informací o vnitřním trhu

Časté otázky

(březen 2011)

Obsah

1.	REGISTRACE V IMI	3
2.	VSTUP DO IMI	5
3.	SPRÁVA ÚDAJŮ O ORGÁNECH ZADANÝCH DO SYSTÉMU IMI	8
4.	SPRÁVA ÚDAJŮ O UŽIVATELÍCH.....	10
5.	ŽÁDOSTI O INFORMACE.....	12
5.1.	Odesílání žádostí o informace	12
5.2.	Zodpovídání žádostí	14
5.3.	Přijímání odpovědí na žádosti	17

1. REGISTRACE V IMI

➤ **Chci se registrovat v IMI. Jak se to dělá?**

Registraci je možné provést výhradně na základě výzvy zasláné koordinátorem IMI. Pokud chcete systém IMI používat, obraťte se na koordinátora IMI ve vaší zemi (tzv. koordinátora NIMIC). Seznam národních koordinátorů IMI najdete na internetových stránkách věnovaných systému IMI: <http://ec.europa.eu/imi-net>. Koordinátor NIMIC vám sdělí, kdo je koordinátorem pro váš region nebo danou legislativní oblast. Příslušný koordinátor pak rozhodne, zda provede registraci vašeho orgánu sám nebo zda vám zašle výzvu k autoregistraci.

➤ **Náš orgán je příslušný pro více legislativních oblastí. Jak se to řeší v IMI?**

Systém IMI byl vytvořen k provádění různých právních předpisů o vnitřním trhu. I když vašemu orgánu přísluší kompetence v různých legislativních oblastech, na které se vztahuje IMI, registrace v IMI se provádí pouze jednou. Potom se pro jednotlivé legislativní oblasti nastaví kompetence vašeho orgánu. To se provádí výběrem příslušných položek z předem daných seznamů klíčových slov a činností či profesí. Pro každou legislativní oblast také budete mít možnost registrovat různé uživatele a udělit jim v rámci systému podle jejich funkce ve vašem orgánu různá práva.

➤ **Může též orgán v IMI vykonávat v různých legislativních oblastech různé role?**

Ano, orgán může v různých legislativních oblastech vykonávat různé role. Například ministerstvo vnitra daného členského státu může být koordinátorem NIMIC a z titulu této funkce mu přísluší starat se o hladké fungování systému IMI v dané zemi. Totéž ministerstvo může v rámci IMI zároveň působit jako orgán zapojený do průběhu zpracování žádostí týkajících se odborných kvalifikací a zároveň vykonávat funkci správce výstražné schránky v rámci provádění směrnice o službách. Podobně může být místní obchodní a průmyslová komora tzv. pověřeným koordinátorem IMI pro oblast směrnice o službách, zároveň mít funkci koordinátora žádostí v průběhu zpracování žádostí o výměnu informací a také roli orgánu zapojeného do zpracování výstrah.

Podrobnosti o rolích, které mohou být orgánům v rámci IMI přiděleny, najdete ve [Terminologickém glosáři IMI](#).

➤ **Jak nejlépe provést registraci ministerstva, kde mají různé odbory na starosti různé profese, na které se vztahuje směrnice o uznávání profesních kvalifikací?**

Pokud v rámci daného orgánu odpovídají za různé profese různé odbory (například na ministerstvu zdravotnictví má jeden odbor na starosti lékaře a jiný lékárníky), existují dva způsoby, jak orgán zaregistrovat. BUĎ:

- ⇒ **zaregistrujte je v IMI jako dva různé orgány**, včetně toho, že v názvu uvedete také název odboru, aby je bylo možno od sebe rozeznat. Tento způsob doporučujeme tehdy, jedná-li se o skutečně oddělené entity a každá z nich má svůj personál. NEBO
- ⇒ **zaregistrujte pouze jeden orgán**, který bude mít na starosti obě profese. V tom případě vám doporučujeme využít tzv. postup přidělování a směřovat jednotlivé žádosti příslušným odborům podle toho, kterou profesi mají na starost.

➤ **Jak zaregistrovat příslušný orgán odpovědný za tři profese, pokud jsem koordinátorem pouze pro dvě z nich?**

Mohou nastat případy, kdy jeden příslušný orgán odpovídá za tři profese – například za lékaře, lékárníky a fyzioterapeuty – a zároveň za tyto tři profese spadají pod dva různé koordinátory: lékaři a lékárníci pod ministerstvo zdravotnictví a fyzioterapeuti pod ministerstvo školství. Situaci lze vyřešit takto:

Nový orgán zaregistruje ministerstvo zdravotnictví. Během registrace při nastavování kompetencí tohoto orgánu v systému navolí jmenované tři profese.

Ministerstvo se pak u tohoto orgánu bude automaticky objevovat jako tzv. napojený koordinátor. Orgán ale také odpovídá za fyzioterapeuty, a tak by napojeným koordinátorem mělo být i ministerstvo školství. To lze nastavit buď během registrace (kterou, jak jsme již řekli, provede ministerstvo zdravotnictví), nebo toto nastavení může později provést sám orgán.

Má-li orgán dva takto napojené koordinátory, v praxi to bude znamenat, že pokaždé, když bude orgán přijímat nebo odesílat nějakou žádost, bude muset osoba, která bude žádost vyřizovat, zvolit příslušného koordinátora. Pokud se bude žádost například týkat lékařů, vybere se jako koordinátor této žádosti ministerstvo zdravotnictví. Pokud v dané žádosti půjde o fyzioterapeuty, vybere se ministerstvo školství.

➤ **Náš orgán obdržel výzvu k autoregistraci v IMI, ale tu se nám v systému nedaří provést, protože registrační kód je neplatný. Co máme dělat?**

Každý e-mail s výzvou k autoregistraci obsahuje jedinečný registrační kód, který je k autoregistraci nutný. Jeho platnost však po 30 dnech vyprší. Systém vás 5 dní před vypršením této lhůty na blížící se konec jeho platnosti upozorní e-mailem. Pokud se v této lhůtě nezaregistrujete, budete muset požádat koordinátora IMI, který vám výzvu zaslal, aby výzvu opakoval.

Může se také stát, že kód použije jiný pracovník vašeho orgánu. V tom případě se rovněž obračejte na koordinátora, který vás k autoregistraci vyzval.

➤ **Odeslal jsem několik výzev k autoregistraci, ale některé byly zamítnuty. Co jsem udělal špatně? (Týká se pouze koordinátorů)**

Výzva k registraci může být zamítnuta ze tří důvodů:

- ⇒ *Duplicitní e-mailová adresa:* e-mailová adresa, uvedená ve vaší výzvě, je už v IMI registrována nebo už byla s touto adresou vytvořena jiná výzva k registraci.
- ⇒ *Neplatná e-mailová adresa:* formát e-mailové adresy není platný.
- ⇒ *Nebyla vybrána žádná legislativní oblast, popř. postupy zpracování.*

Při zadávání výzev k odeslání vás systém bude informovat o tom, kolik výzev jste už zadali a kolik vašich výzev bylo zamítnuto. U každé zamítnuté výzvy bude uveden důvod zamítnutí a budete mít možnost výzvu upravit (např. opravit e-mailovou adresu nebo zadat jinou nebo vybrat legislativní oblast nebo postupy zpracování). Po provedení nutných změn budete moci výzvu, která byla původně zamítnuta, zadat k odeslání znovu.

➤ **Kolika orgánům můžu zaslat výzvu k autoregistraci? (Týká se pouze koordinátorů)**

Můžete zaslat libovolný počet výzev. Nezapomeňte však, že pokud bylo zadáno k odeslání 100 a více výzev během jednoho dne, systém je automaticky zablokuje. Děje se tak z bezpečnostních důvodů, aby se zabránilo nepovolaným osobám zahltit systém. Pokud k tomu dojde, spojí se s vámi správce IMI z Evropské komise, aby si ověřil, že jste tolik výzev skutečně chtěli odeslat. Když to potvrdíte, Komise výzvy odblokuje.

➤ **Orgán nereaguje na moji výzvu. Co máme dělat? (Týká se pouze koordinátorů)**

Každý výzva obsahuje jedinečný registrační kód, který pozbývá po 30 dnech platnosti. Pokud v této lhůtě příslušný orgán registraci neprovede, bude výzvě přiřazen status „Lhůta vypršela“. V takovém případě by měl koordinátor orgán znovu kontaktovat a poté podle potřeby odeslat novou výzvu.

➤ **Jak získá první uživatel v orgánu, který jsem schválil, uživatelské jméno a dočasné heslo? (Týká se pouze koordinátorů)**

Při autoregistraci není nutné prvním uživatelům sdělovat uživatelské jméno mimo systém IMI, jak by to bylo nutné, pokud byste prováděli registraci orgánu sami. Když uživatel z daného orgánu provádí autoregistraci v systému IMI, systém ho požádá, aby si uložil nebo vytiskl přehled s veškerými údaji, které byly do systému vloženy, a uživatelským jménem, které systém pro prvního uživatele vygeneruje. Jakmile orgán schválíte, obdrží první uživatel e-mailem dočasné heslo.

2. VSTUP DO IMI

➤ **Obdržel jsem e-mail s dočasným heslem. Nemám však uživatelské jméno. Jak se mám do IMI přihlásit?**

Jakmile je uživatel v systému IMI zaregistrován, systém pro něj automaticky vytvoří uživatelské jméno a dočasné heslo. Dočasné heslo vám bude sděleno prostřednictvím automaticky zasláné e-mailové zprávy. Uživatelské jméno by vám měla sdělit osoba, která vás zaregistrovala. Z bezpečnostních důvodů je to nutné učinit mimo systém IMI (např. osobně, telefonicky, faxem nebo poštou). Jste-li sám prvním uživatelem ve vašem orgánu, obdržíte uživatelské jméno od koordinátora IMI, který váš orgán zaregistroval. Pokud jste jeden z uživatelů, kteří byli registrováni následně, obraťte se na uživatele, který v rámci vašeho orgánu odpovídá za provoz IMI.

Pokud jste váš orgán registrovali na základě výzvy k autoregistraci, zobrazí se vám uživatelské jméno prvního uživatele na konci autoregistrace. Potvrzení o autoregistraci, které obsahuje i toto uživatelské jméno, si budete moci vytisknout.

➤ **Zapomněl jsem údaje pro přihlášení. Co mám dělat?**

Pokud jste zapomněli své uživatelské jméno, heslo nebo 12znakový bezpečnostní kód, obraťte se na svého „místního správce údajů“. Pokud jste v rámci vašeho orgánu sám místním správcem údajů, obraťte se na koordinátora, který vás registroval nebo který potvrzoval vaši autoregistraci – tzv. schvalujícího koordinátora. Pokud jste zapomněli své uživatelské jméno, místní správce údajů nebo schvalující koordinátor vám budou schopni jej sdělit. V případě, že jste zapomněli své heslo nebo 12znakový bezpečnostní kód, bude muset správce nebo koordinátor vaše heslo znovu nastavit. Obdržíte pak e-mail s novým dočasným heslem.

➤ **Systém odmítl mé heslo / bezpečnostní kód a přístup do systému se zablokoval. Koho mám kontaktovat?**

Jestliže byl váš přístup zablokovaný, obraťte se na svého místního správce údajů. Pokud jste v rámci vašeho orgánu sám místním správcem údajů, obraťte se na koordinátora, který vás registroval nebo který potvrzoval vaši autoregistraci – tzv. schvalujícího koordinátora. Místní správce údajů nebo správce údajů vašeho koordinátora heslo znovu nastaví. Obdržíte pak e-mail s novým dočasným heslem.

➤ **Jak uživatel obdrží své uživatelské jméno a heslo?**

Jakmile je uživatel v systému IMI zaregistrován, systém pro něj automaticky vytvoří uživatelské jméno a dočasné heslo. Dočasné heslo vám bude automaticky zasláno e-mailem. Uživatelské jméno by vám ale měla sdělit osoba, která vás zaregistrovala. Z bezpečnostních důvodů je to nutné učinit mimo systém IMI (např. osobně, telefonicky, faxem nebo poštou). Pokud jste váš orgán registrovali na základě výzvy k autoregistraci, zobrazí se vám uživatelské jméno prvního uživatele na konci autoregistrace. Potvrzení o autoregistraci, které obsahuje i toto uživatelské jméno, si budete moci vytisknout.

➤ **Nedostal jsem e-mail s heslem. Co mám dělat?**

Pokud byla provedena vaše registrace, ale neobdrželi jste automatické e-maily, například ten s dočasným heslem, zkuste následující kroky:

- ⇒ Zkontrolujte ve své e-mailové schránce složku se spamem (nevyžádanou poštou, kterou server pravidelně odstraňuje) a přesvědčte se, zda není vaše schránka přeplněná.
- ⇒ Požádejte místního správce údajů, aby zkontroloval, zda je do systému IMI správně zadána vaše e-mailová adresa. Pokud jste v rámci vašeho orgánu sám místním správcem údajů, požádejte vašeho koordinátora (jeho správce údajů), aby vaši e-mailovou adresu zkontroloval on.
- ⇒ Požádejte asistenční službu, která zajišťuje podporu vaší e-mailové schránky, aby v jejím nastavení zkontrolovala, zda vaše organizace smí přijímat e-maily z domény *ec.europa.eu*.
- ⇒ Pokud problém přetrvává i po kontrole výše uvedeného, požádejte vašeho koordinátora, aby kontaktoval asistenční službu IMI Evropské komise.

➤ **V rámci našeho orgánu mi byla přidělena role místního správce údajů. Kolega mě požádal, abych mu pomohl obnovit uživatelské jméno. Jak se to dělá?**

Jako místní správce údajů můžete provádět správu uživatelů v rámci vašeho orgánu. Prostřednictvím položek „Správa – Správa našeho orgánu – Správa uživatelů našeho orgánu“ přejděte v nabídce na seznam všech uživatelů z vašeho orgánu. Tam můžete obnovovat jejich hesla. Zobrazí se vám i jejich uživatelské jména.

➤ **V rámci našeho orgánu mi byla přidělena role místního správce údajů. Kde najdu bezpečnostní kód kolegy, který jej zapomněl?**

Jako na místního správce údajů se na vás mohou obracet uživatelé z vašeho orgánu, kterým se nedaří do systému přihlásit. Pokud zapomněli bezpečnostní kód, budete jim muset znovu nastavit heslo. Daná osoba poté obdrží automatický e-mail s novým dočasným heslem. Pomocí tohoto hesla se může do systému IMI přihlásit. Během prvního přihlášení budou vyzváni k vytvoření nového hesla a bezpečnostního kódu, který budou od té chvíle při každém přihlášení používat. Z bezpečnostních důvodů se vám hesla ani bezpečnostní kódy uživatelů z vašeho orgánu nebudou nikdy zobrazovat.

➤ **Nedaří se mi do systému přihlásit. Existují nějaká omezení ohledně internetového prohlížeče a bezpečnostních nastavení?**

Systém IMI byl vyvinut tak, aby byl co možná nejuniverzálnější, a měl by tedy fungovat na všech současných prohlížečích. Informace o kompatibilitě IMI s internetovými prohlížeči a o podporovaných platformách najdete zde: http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/docs/imi_release_notes_en.pdf.

Upozorňujeme, že příliš restriktivní bezpečnostní nastavení možností prohlížeče může omezit funkčnost systému IMI. Je-li například vypnuta podpora jazyka JavaScript, nebudou některé funkce IMI k dispozici. Tak tomu je rovněž tehdy, je-li systém IMI přidán na seznam „serverů s omezeným přístupem“ v aplikaci Internet Explorer.

Pokud se vám nedaří do systému přihlásit, obraťte se na uživatele, který v rámci vašeho orgánu odpovídá za provoz IMI.

3. SPRÁVA ÚDAJŮ O ORGÁNECH ZADANÝCH DO SYSTÉMU IMI

➤ **Co je to „neformální název“ a k čemu slouží?**

Kromě oficiálního názvu orgánu obsahuje databáze příslušných orgánů rovněž tzv. neformální název každého orgánu. Zatímco jeho původní název zůstává v databázi v původním jazyce, neformální názvy se překládají do všech úředních jazyků EU. Slouží uživatelům v ostatních členských státech, kteří s jejich pomocí snáze najdou vhodný příslušný orgán. Proto by z něho měla být jasně patrná role orgánu. Například irský orgán „The Honorable Society of Kings Inns“ má na starosti advokátskou profesi. Avšak pro ty, kteří nejsou obeznámeni se správní strukturou Irské republiky to není z původního názvu patrné. Vhodným neformálním názvem by proto bylo například „profesní organizace pro registraci advokátů“.

➤ **Systém požaduje e-mailovou adresu našeho orgánu. Čí adresu mám zadat?**

Tato e-mailová adresa se pro jistotu uvádí ve všech důležitých zprávách zasílaných systémem IMI uživatelům daného orgánu pro případ, že uživatelé nebudou z nějakého důvodu k zastizení. Stejná adresa se také zobrazuje v části s kontaktními informacemi orgánu, které jsou k dispozici všem uživatelům IMI. Měla by se pokud možno lišit od adres registrovaných v IMI pro jednotlivé uživatele z daného orgánu. Vhodným řešením je společná schránka (např. imi@ministerstvoxy.cz), do které má přístup více uživatelů z daného orgánu. Automatické e-maily neobsahují žádné podrobnosti z žádostí zasílaných prostřednictvím IMI. Slouží pouze k přihlášení do různých částí aplikace.

➤ **Změnil se oficiální název orgánu. Máme jej změnit i v IMI?**

Po registraci zodpovídá každý orgán za správu vlastních údajů a uživatelů. Avšak pouze tzv. schvalující koordinátor (koordinátor, který váš orgán zaregistroval v IMI nebo schvaloval vaši autoregistraci) smí provést aktualizaci oficiálního názvu. Pokud je váš orgán registrován v IMI jako národní koordinátor (NIMIC), smí oficiální název vašeho aktualizovat pouze Evropská komise.

➤ **Jak mám postupovat, pokud neexistuje vhodné klíčové slovo, které by vystihovalo činnost našeho orgánu v rámci určité legislativní oblasti?**

Pokud jste nenašli slovo, které by přesně vystihovalo kompetence vašeho úřadu, zvolte nejbližší klíčové slovo, které přichází v úvahu, nebo jejich kombinaci. Pokud zjistíte, že chybí některé skutečně důležité klíčové slovo, informujte svého koordinátora IMI, aby bylo možno seznam případně aktualizovat.

➤ **Mezi údaji o našem orgánu je též položka „oblasti působnosti“. Proč je třeba zadávat tyto informace?**

S cílem napomoci ostatním uživatelům IMI při vyhledávání vhodného orgánu v jiném členském státě se od každého orgánu požaduje, aby poskytl podrobnější informace o

svých oblastech působnosti. Vyplňují se tři pole: klíčová slova, oblasti hospodářské činnosti a oblasti politiky.

Seznam klíčových slov byl vytvořen proto, aby vám usnadnil přesný popis vašeho orgánu. Seznamy oblastí hospodářské činnosti a oblastí politiky jsou předem definované pro celou EU. Je možné, že v těchto seznamech nenajdete oblast působnosti, která by vašemu orgánu přesně odpovídala. Doporučujeme, abyste postupovali pragmaticky a vybrali takovou kombinaci oblastí, které nejlépe charakterizují váš orgán a které uživatelům v ostatních členských státech pomohou vás najít.

Oblasti působnosti mohou aktualizovat místní správci údajů nebo správci údajů z orgánu vykonávajícího funkci schvalujícího koordinátora (koordinátor, který váš orgán zaregistroval v IMI nebo schvaloval vaši autoregistraci).

➤ **Chtěl bych na náš orgán napojit koordinátora. Můžu to provést sám?**

Na orgán může napojovat další orgány pouze místní správce údajů. Pokud je navíc náš orgán činný ve více legislativních oblastech nebo průběžích zpracování, je třeba provést napojení pro každou/každý z nich odděleně.

➤ **Je v IMI možné změnit uživatelská práva orgánu? Pokud ano, jak se to dělá?**

Příslušné orgány registrované v IMI vykonávají v systému různé role – buď pouze administrativního charakteru, nebo přímo využívající obsah databází. Koordinátoři IMI tyto role přidělují během registrace orgánů nebo během potvrzování autoregistrace a také je mohou podle potřeby měnit. Pokud chcete provést změnu legislativní oblasti nebo průběhu zpracování, obraťte se na svého koordinátora.

➤ **Kde najdu kontaktní údaje našeho koordinátora IMI?**

Jméno koordinátora, který vás registroval nebo který schválil vaši autoregistraci v IMI najdete v části obsahující všeobecné informace o vašem orgánu (viz karta „Základní informace“ v části „Správa – Správa našeho orgánu – Správa údajů našeho orgánu“). Jeho kontaktní údaje najdete pomocí základního vyhledávacího modulu IMI – stačí zadat jméno koordinátora.

Pokud se koordinátor pro danou legislativní oblast liší od koordinátora, který vás registroval nebo potvrzoval vaši registraci, jeho jméno najdete na kartě „Základní informace“ v části, kde jsou uvedena nastavení jednotlivých legislativních oblastí. Tato nastavení najdete také v části „Správa – Správa našeho orgánu – Správa údajů našeho orgánu.“

Pokud vám vaše uživatelská práva neumožňují přístup do nabídky pro správu údajů, můžete se obrátit na místního správce údajů nebo asistenční službu ve vašem státě – kontakt najdete v nabídce „Nápověda – Asistenční služba IMI“.

➤ **Jeden z orgánů, jehož jsem koordinátorem, mě požádal o registraci jejich nového uživatele. Jak se to dělá?**

Při registraci nového orgánu koordinátor IMI vždy registruje také prvního uživatele pro daný orgán. Tento první uživatel – který automaticky získává všechna uživatelská práva, tj. včetně práv místního správce údajů – pak odpovídá za registraci všech následujících uživatelů z jeho orgánu. Obecně vzato za správu uživatelů odpovídá v každém orgánu jeho místní správce údajů.

Ve výjimečných případech (např. během absence místních správců údajů) mohou také nové uživatele registrovat správci údajů z orgánů vykonávajících funkci schvalujícího koordinátora. K tomu slouží nabídka „Správa – Správa dalších orgánů – Správa údajů jiných orgánů“. Zde najdete daný orgán a přejděte na kartu uživatelé. Po registraci nového uživatele mu nezapomeňte jinou cestou než prostřednictvím systému IMI sdělit jeho uživatelské jméno (např. telefonicky nebo osobně). Sdělte mu také, že mu bude zaslán automatický e-mail s dočasným heslem, který mu spolu s uživatelským jménem poslouží k přihlášení se do IMI.

- **Příslušný orgán, jehož jsem koordinátorem, se nemůže přihlásit se do IMI, protože jediný jeho uživatel registrovaný v IMI již pro orgán nepracuje. Jak to lze vyřešit?**

Jakožto schvalující koordinátor můžete nahradit původního prvního uživatele uživatelem jiným. K tomu musíte mít uživatelské práva správce údajů. Slouží k tomu nabídka „Správa – Správa dalších orgánů – Správa údajů jiných orgánů“. Zde najdete daný orgán a přejděte na kartu uživatelé. Na kartě „Uživatelé“ můžete změnit údaje o prvním uživateli z daného orgánu. Je třeba přepsat údaje o původním prvním uživateli novými údaji (včetně nového uživatelského jména a nové e-mailové adresy). Pak klikněte na tlačítko „Uložit údaje o uživateli“.

Poté, co se vám zobrazí zpráva o tom, že údaje o uživateli byly aktualizovány, budete muset pro tohoto uživatele nastavit heslo (viz tlačítko „Vyžádat nové heslo“ v pravé části) Nezapomeňte uživateli sdělit jeho uživatelské jméno. Z bezpečnostních důvodů je to nutné učinit mimo systém IMI (např. osobně, telefonicky, faxem nebo poštou). Sdělte mu také, že mu bude zaslán automatický e-mail s dočasným heslem, který mu spolu s uživatelským jménem poslouží k přihlášení se do IMI.

Další možností je jednoduše pro daný orgán zaregistrovat dalšího uživatele, kterému pak nesmíte zapomenout přidělit uživatelská práva místního správce údajů. Po jeho registraci můžete vy nebo tento uživatel smazat údaje o původním prvním uživateli, který již pro orgán nepracuje.

4. SPRÁVA ÚDAJŮ O UŽIVATELÍCH

- **Podle všeho jsem v našem orgánu „první uživatel“ – co to znamená?**

V každém registrovaném orgánu musí být určen alespoň jeden uživatel. Když koordinátor orgán registruje, je současně zaregistrován i tzv. první uživatel.

Tomuto uživateli budou automaticky udělena veškerá uživatelská práva, včetně práv „místního správce údajů“. Bude mu také zaslán automatický e-mail, ve kterém bude požádán, aby při prvním přihlášení aktualizoval informace uložené v systému o daném

orgánu. Především pak bude registrovat všechny následující uživatele IMI z daného orgánu. Poté budou moci nové uživatele registrovat také ti uživatelé, kteří budou mít v rámci daného orgánu uživatelská práva „místního správce orgánu“.

Pokud máte problémy s přihlášením do systému, obraťte se na koordinátora, který vás v IMI registroval. Pokud není jasné, koho kontaktovat, můžete se také obrátit na národního koordinátora IMI ve vaší zemi, jehož kontaktní údaje najdete v části „Kontakt“ na stránkách <http://ec.europa.eu/imi-net>.

➤ **Náš místní správce údajů opouští organizaci a někdo bude muset jeho funkci převzít. Jak se to dělá?**

Před odchodem bude muset stávající místní správce údajů zaregistrovat nového a přidělit mu příslušná práva. Nový místní správce údajů pak ze systému vymaže původního. Pro jistotu doporučujeme mít v organizaci dva uživatele s právy místního správce údajů, aby se mohli v případě potřeby zastupovat.

Další informace o registraci nových uživatelů najdete ve školicích modulech na stránkách IMI: <http://ec.europa.eu/imi-net>.

Pokud původní místní správce údajů již nemůže nového registrovat, obraťte se na schvalujícího koordinátora (který vás v IMI registroval). Kterýkoli správce údajů z orgánu vykonávajícího funkci schvalujícího koordinátora správce údajů bude moci pro váš orgán zaregistrovat nového uživatele a nahradit jím původního místního správce údajů.

➤ **Uživatel, který byl u našeho orgánu registrován jako první uživatel, od nás odešel a kromě něj není z našeho orgánu v IMI nikdo zaregistrován. Co s tím?**

Doporučujeme, aby byli za každý orgán v IMI zaregistrováni alespoň dva uživatelé s uživatelskými právy „místní správce údajů“. V případě, že orgán má registrovaného jen jednoho uživatele, nebude se moci v případě jeho absence nebo odchodu do systému přihlásit. V takovém případě je třeba se obrátit na koordinátora, který vás v IMI registroval. Kterýkoli správce údajů z orgánu vykonávajícího funkci schvalujícího koordinátora správce údajů bude moci pro váš orgán zaregistrovat nového uživatele a nahradit jím původního místního správce údajů.

➤ **Kolik uživatelů by mělo být v našem orgánu zaregistrováno?**

Rozhodnutí o tom, kolik uživatelů bude v IMI zaregistrováno, je v kompetenci jednotlivých orgánů. Každý orgán má po svém zaregistrování minimálně jednoho uživatele, který má automaticky všechna uživatelská práva. Tento „první uživatel“ může zaregistrovat další uživatele. Při rozhodování o tom, kolik uživatelů registrovat, zvažte strukturu vašeho orgánu a také očekávaný objem informací, které si budete s orgány v jiných členských státech vyměňovat. Můžete zaregistrovat jen několik uživatelů, kterým však udělíte rozsáhlá uživatelská práva. Případně můžete rozlišovat mezi uživateli, kteří se podílejí na žádostech o informace („osoby zpracovávající žádosti“), a uživateli odpovídajícími za správu údajů a uživatelů („místní správci údajů“). Obecně se

doporučuje zaregistrovat pro každý uživatelský profil alespoň dva uživatele, aby bylo zajištěno zastupování v případě dovolené či nemoci.

➤ **Byl jsem zaregistrován v IMI. Kde se dozvím, jaká mám v systému uživatelská práva?**

Svá uživatelská práva můžete zjistit třeba tak, že se podíváte, které nabídky jsou vám v systému zpřístupněny. Pokud máte například přístup k položce „Vytvořit žádost“, máte uživatelská práva „osoby zpracovávající žádosti“. Pokud máte přístup k položce „Vytvořit výstrahu“, máte uživatelská práva „osoby zpracovávající výstrahy“. Máte-li přístup k modulu „Správa“, máte práva „místního správce údajů“. Pokud vás orgán vykonává funkci koordinátora IMI a zobrazuje se vám položka „Správa dalších orgánů“, máte práva „správce údajů“.

Pokud si nejste jisti, obraťte se na místního správce údajů ve vašem orgánu, který může vaše práva nastavit. Pokud to není možné, můžete se také obrátit na schvalujícího koordinátora (koordinátora, který váš orgán registroval nebo schvaloval vaši autoregistraci).

5. ŽÁDOSTI O INFORMACE

5.1. Odesílání žádostí o informace

➤ **Jak mám postupovat, pokud v cílovém členském státě nenajdu vhodný orgán, který by se dal v mé věci kontaktovat?**

IMI vede databázi příslušných orgánů v celém Evropském hospodářském prostoru (EHP), které se podílejí na provádění právních předpisů v oblasti vnitřního trhu na svém území. Všichni uživatelé IMI mohou v databázi vyhledávat pomocí několika vyhledávacích kritérií.

Pokud se vám nedaří vhodný příslušný orgán najít, obraťte se na některého koordinátora IMI v cílovém státě. Můžete:

- Můžete vytvořit žádost a zaslat ji koordinátorovi IMI v tom členském státě, jehož orgány chcete kontaktovat. V takovém případě je vhodné připojit pro koordinátora IMI poznámku, ve které mu sdělíte, že se vám nepodařilo najít vhodný příslušný orgán a že jej žádáte, aby vaši žádost vhodnému orgánu přeposlal.
- Můžete zaslat koordinátorovi v daném členském státě e-mail. Vhodného koordinátora můžete najít pomocí vyhledávací funkce v IMI. Zkuste vyhledávat například podle zeměpisné polohy. Ve výsledcích vyhledávání se zobrazí kontaktní údaje koordinátorů, včetně jejich e-mailové adresy. Na tu mu můžete poslat prosbu, aby vám pomohl najít nejvhodnější příslušný orgán. Pak můžete vytvořit žádost a zaslat ji přímo příslušnému orgánu v daném členském státě. Pokud se budete na koordinátory obracet e-mailem, přesvědčte se v jeho profilu, ve kterém jazyce je ochoten komunikovat.

➤ **Při vytváření nové žádosti ohledně odborných kvalifikací po mě systém chce adresu subjektu/osoby. Kterou adresu mám do systému zadat?**

Adresa migrujícího pracovníka může příslušnému orgánu, kterému adresujete žádost, pomoci pracovníka identifikovat a zajistit informace, o které žádáte.

Systém vám umožňuje zadat adresu bez toho, abyste museli uvádět, o kterou adresu se přesně jedná. Podle konkrétní situace se budete muset sami rozhodnout, kterou adresu v daném případě zadat. Může se jednat o:

- ⇒ trvalé bydliště pracovníka v jeho členském státě
- ⇒ přechodné bydliště v žádajícím členském státě
- ⇒ adresu výkonu povolání
- ⇒ soukromou adresu

➤ **Lze k žádosti připojit více než jeden dokument?**

Ano, k vytvořené žádosti lze připojit více dokumentů. Dokument je ale třeba nahrávat po jednom a vždy kliknout na tlačítko „Připojit dokument“. U každého dokumentu je třeba také uvést jazyk a název („potvrzení“ atp.).

➤ **Náš orgán je napojen na více koordinátorů pro jednu legislativní oblast. Kterého mám vybrat, když vytvářím žádost nebo odpověď na žádost?**

U orgánů, které jsou napojeny pouze na jednoho koordinátora, se tento koordinátor automaticky vybere u všech žádostí. Pokud jste napojeni na více koordinátorů, při vytváření žádostí bude vždy vyzváni, abyste specifikovali koordinátora žádosti. Budete se muset přesvědčit, zda kompetence koordinátora, kterého chcete vybrat, odpovídají obsahu dané žádosti. Koordinátor pak může být zapojen do schvalování vaší žádosti nebo požádán o stanovisko v případě, že nebudete spokojeni s odpovědí odpovídajícího orgánu.

➤ **Jak umožnit koordinátorovi žádosti, aby se mu u žádostí našeho orgánu zobrazovaly podrobnosti?**

Napojené orgány mají ve výchozím nastavení k dispozici „souhrnné zobrazení“ vašich žádostí. Je-li však nutné, aby se aktivně do nějaké informační výměny zapojily (schválení nebo postoupení), bude třeba jim umožnit přístup ke podrobnostem případu. Místní správce údajů vašeho orgánu musí za tím účelem upravit nastavení příslušné legislativní oblasti a průběhu zpracování. Tato nastavení najdete také v části „Žádost o informace“ v části „Správa – Správa našeho orgánu – Správa údajů našeho orgánu – Nastavení pro...“ Tam musí být možnost zobrazování podrobností žádostí přepnuta na „ano“.

V souladu s pravidly ochrany soukromí osob, kterých se žádost týká, se koordinátorovi ani pak osobní údaje nebudou zobrazovat.

➤ **Proč nejsou u žádostí našeho orgánu zobrazeny všechny údaje?**

Kompletní údaje se vám zobrazí pouze tehdy, máte-li práva „osoby zpracovávající žádosti“. Pokud jste pouze „základní uživatel“ nebo „místní správce údajů“, zobrazuje se vám u žádostí vašeho orgánu pouze základní přehled (tzv. „souhrnné zobrazení“). Práva uživatelů nastavuje tzv. „místní správce údajů“ vašeho orgánu. V případě potřeby může vaše uživatelské práva pozměnit.

➤ **Prostřednictvím IMI jsem již před delší dobou zaslal žádost o informace, ale zatím jsem nedostal odpověď. Co s tím mohu dělat?**

Prvním krokem by mělo být to, že zašlete e-mail pracovníkům orgánu, kterému byla žádost adresována, a připomenete jim, že čekáte na jejich odpověď. E-mailovou adresu orgánu najdete v IMI, v části s kontaktními údaji. Tyto údaje se u dané žádosti zobrazují v části „Správa žádostí“. Pokud ani pak odpověď nedostanete, měli byste se obrátit na koordinátora IMI a požádat jej, aby kontaktoval svůj protějšek v cílovém členském státě. Kontaktní údaje koordinátora odpovědného za danou žádost najdete také na obrazovce „Správa žádostí“.

Pokud nevíte, kdo je koordinátorem, podívejte se na informace na stránce „Asistenční služba“ přímo v systému nebo se obraťte na národního koordinátora IMI ve vaší zemi. Seznam národních koordinátorů najdete v části „Kontakt na systém IMI“ na stránkách <http://ec.europa.eu/imi-net/>.

5.2. Zodpovídání žádostí

➤ **Jak se dozvím, že našemu orgánu někdo zaslal žádost?**

Pokud váš orgán obdrží novou žádost, systém vás na to upozorní e-mailem. Tento e-mail bude zaslán všem uživatelům s právy osoby zpracovávající žádosti a také na kontaktní e-mailovou adresu vašeho orgánu. Kromě toho došlou žádost uvidí osoby zpracovávající žádosti v seznamu úkonů přímo v systému IMI.

➤ **Proč nemohu jménem našeho orgánu odpovídat na žádosti?**

Na žádosti můžete odpovídat pouze tehdy, máte-li práva „osoby zpracovávající žádosti“. Pokud je nemáte a máte na žádost odpovědět, obraťte se na místního správce údajů ve vašem orgánu. Jakožto osoba zpracovávající žádosti budete moci odpovídat na všechny žádosti zasláné vašemu orgánu, kromě případů, kdy váš orgán využívá tzv. přidělování a žádost byla přidělena někomu jinému. V takovém případě mohou žádost vyřizovat pouze osoby, kterým byla přidělena osobou přidělující žádosti. Osoby, kterým žádost nebyla přidělena, mají k žádostem rovněž přístup, nemohou však přijímat do průběhu zpracování nijak zasahovat.

➤ **Co dělat v případě, že náš orgán obdržel žádost, která mu nenáleží?**

Pokud nejste ten správný příslušný orgán, přichází žádost nemusíte přijímat. Můžete ji přeposlat jinému příslušnému orgánu ve vašem členském státě nebo koordinátorovi IMI. Jestliže se rozhodnete žádost přeposlat, nemáte ve vztahu k této žádosti žádnou odpovědnost a žádost zmizí z vašich seznamů žádostí.

➤ **Lze to zařídit tak, aby mohlo více uživatelů z našeho orgánu vytvářet žádosti a odpovědi na žádosti?**

Pokud byla v systému více uživatelům z vašeho orgánu přidělena práva „osoby zpracovávající žádosti“, pak mají všichni tito uživatelé (v rámci dané legislativní oblasti) neomezený přístup jak k odesílaným, tak přijímaným žádostem. Každý z nich může žádosti vytvářet i na ně odpovídat, včetně zadávání libovolného textu. S odpověďmi a komentáři, které jeden uživatel uloží jako „Koncept“, mohou následně pracovat i ostatní uživatelé s těmito právy. Nemohou však upravovat částečné ani úplné odpovědi, které již předtím jiný uživatel odeslal.

Pokud váš orgán využívá postup přidělování, na dané žádosti budou smět pracovat pouze osoby, kterým byl daný úkon přidělen.

Pokud nastane situace, že se dva uživatelé ve stejnou dobu pokusí editovat stejnou žádost, systém jednoho z nich upozorní, že na textu pracuje někdo jiný a že jeho úpravy nebude možné uložit.

➤ **Lze k odpovědím na žádosti připojovat přílohy?**

Ano, k odpovědi na žádost lze připojit několik dokumentů. Dokumenty je ale třeba nahrávat po jednom a vždy kliknout na tlačítko „Připojit dokument“. U každého dokumentu je třeba také uvést jazyk a název („potvrzení“ atp.).

➤ **Kterým uživatelům se bude má odpověď na žádost zobrazovat včetně veškerých podrobností (osobních údajů atd.)?**

Podrobnosti se zobrazí těm uživatelům, kteří jsou přímo zapojeni do zpracování dané žádosti:

- osobám zpracovávajícím žádosti ze žádajícího orgánu
- osobám zpracovávajícím žádosti z vašeho orgánu

Uživatelům s právy osoby přidělující žádosti se bude odpověď také zobrazovat v úplnosti, bez osobních údajů.

➤ **Přijala jsem žádost, ale záhy jsem zjistila, že našemu orgánu nepřísluší. Co máme dělat?**

Budete muset žádajícímu orgánu vysvětlit, že došlo k omylu a že bude muset žádost stáhnout. Pokud víte, kterému orgánu ve vašem členském státě žádost přísluší, bylo by vhodné to žádajícímu orgánu sdělit. K vysvětlení můžete použít pole „Poznámky“. Poté, co svůj komentář uložíte, bude žádající orgán upozorněn, že jste k žádosti připojili nové informace. Můžete také jednoduše kontaktovat daný orgán e-mailem a vysvětlit situaci. E-mailovou adresu najdete v systému v části se všeobecnými informacemi.

V některé budoucí verzi IMI bude možné takovou přijatou žádost přeposlat.

➤ **Co když nemáme dostatečné informace k zodpovězení všech otázek v žádosti?**

Pokud víte, který jiný odbor nebo orgán by chybějící otázky mohl zodpovědět, bude zřejmě jednodušší, když tyto útvary kontaktujete vy, než žádající orgán. Pokud se vám podaří odpovědi získat, budete moci žádajícímu orgánu zaslat úplnou odpověď. Pokud nevíte, kdo by vám mohl požadované informace podat, můžete zapojit koordinátora IMI nebo to sdělit žádajícímu orgánu v komentáři připojeném k dané otázce.

V některé budoucí verzi IMI bude možné přijímat pouze některé otázky z jedné žádosti a přeposlat ostatní jinému příslušnému orgánu.

➤ **Co když na náš orgán nemůže odpovědět na jednu konkrétní otázku v žádosti?**

Přes veškerou snahu a kontakty s jinými orgány se vám nemusí vždy podařit zodpovědět všechny otázky. V takovém případě to žádajícímu orgánu vysvětlíte. Můžete tak učinit buď prostřednictvím nabídky s předem nastavenými odpověďmi nebo zadáním vlastního textu u dané otázky.

➤ **Žádající orgán po nás chce doplňující informace. Jak máme postupovat?**

I po odeslání úplné odpovědi na žádost může žádající orgán potřebovat další informace (žádost bude mít status *Otevřená žádost – vyžádány dodatečné informace*). Pokud Odpovídající orgán žádost o dodatečné informace přijme, může aktualizovat své předchozí odpovědi nebo přidat u dané otázky vlastní libovolný text do pole „Poznámky“. Poznámky (případně podrobné dodatečné informace) lze připojit také ve spodní části seznamu s otázkami.

➤ **Chci požádat našeho koordinátora o technickou pomoc při sestavování odpovědi na žádost. Zobrazují se koordinátorům podrobnosti žádosti před tím, než se odešle odpověď?**

Koordinátoři žádostí mají přístup pouze k základnímu přehledu žádostí, které odeslaly nebo přijaly jimi koordinované orgány. Pokud chcete komunikovat se svým koordinátorem ohledně konkrétní žádosti, můžete mu například zaslat zprávu o žádosti vygenerovanou systémem. Zprávu můžete vytvořit ve kterékoli fázi kliknutím na tlačítko „Vytisknout zprávu“. Pokud zvolíte typ zprávy, ve kterém lze navolit jednotlivé položky, můžete sami rozhodnout, které části žádosti budou koordinátor dostane (např. pouze otázky a vaše návrhy odpovědí). Doporučujeme vždy vynechat osobní údaje.

Koordinátoři mohou být někdy požádáni, aby se do průběhu zpracování žádosti zapojili. Musíte se pak přesvědčit, zda mají přístup ke všem podrobnostem týkajícím se žádosti. To lze zkontrolovat v nastavení vašeho orgánu pro daný průběh zpracování a danou legislativní oblast. V nabídce „Správa údajů našeho orgánu“ přejděte u dané legislativní oblasti na kartu „Žádost o informace“. Zde u otázky „Umožňuje tento orgán koordinátorovi prohlížet údaje týkající se jeho žádosti, pokud je vyžadován zásah koordinátora?“ vyplňte ANO.

- **Chtěli jsme při odpovědi na žádost přidat vlastní text ale do pole na volný text se nevejde. Co s tím dá dělat?**

U každé předem nastavené odpovědi lze do zvláštního pole přidat vlastní text. Obecně platí, že pokud adresát neovládá jazyk, ve kterém text píšete, je vhodné jeho délku maximálně omezit, protože ani automatický překlad není úplně spolehlivý a může způsobit nedorozumění. Pokud je ale váš text přeci jen příliš dlouhý, můžete využít pole „Poznámky“. Otázky jsou číslovány, takže na ně můžete ve svém textu snadno odkazovat.

- **Jak se náš koordinátor dozví, že jsem na žádost odpověděl a že se změnil její status?**

Příslušné orgány odpovídají za to, že odpovědi na žádosti došlé z jiných členských států budou zodpovězeny včas. Koordinátoři IMI obvykle nejsou o každé žádosti uvědomeni, pokud není třeba, aby se do zpracování žádosti zapojili. K zaručení hladkého fungování IMI v daném regionu nebo v legislativní oblasti mohou koordinátoři využít seznamy žádosti, které se jim zobrazují v systému. Například v seznamu „Žádosti, pro něž jsem koordinátorem“ se zobrazují všechny žádosti, které odeslali nebo přijali orgány, jichž je daná osoba koordinátorem. U každé žádosti se koordinátorům zobrazuje souhrnné zobrazení, včetně statusu žádosti. V „Seznamu naléhavých žádostí“ se koordinátorům zobrazují zpožděné žádosti, tj. žádosti, na které se odpověď zpozdila nebo které nebyly přijaty. Koordinátoři mohou dále využít k vyhledání konkrétní žádosti v seznamu několik vyhledávacích kritérií.

5.3. Přijímání odpovědí na žádosti

- **Co mám dělat, pokud se domnívám, že odpověď na moji žádost není dostačující?**

Pokud se domníváte, že žádost nebyla zodpovězena náležitě, můžete odpovídající orgán požádat o doplňující informace. V poli pro libovolné poznámky uveďte konkrétní otázky, na které požadujete dodatečné odpovědi. Otázky jsou číslovány, takže na ně můžete ve svém textu snadno odkazovat. Je také třeba uvést důvod, proč o doplňující informace žádáte.

- **Co dělat v případě, je-li odpověď pouze částečná?**

Při odpovídání na žádost může mít odpovídající orgán k dispozici pouze některé informace. Může být například schopen ihned ověřit pravost osvědčení, potřebuje však více času, aby získal odpovědi na ostatní dotazy obsažené v žádosti.

Částečná odpověď může obsahovat odpovědi na jednu či několik otázek uvedených v žádosti. Pokud obdržíte částečnou odpověď, nebude po vás vyžadováno, abyste ji přijali. Rovněž si v této fázi nebudete moci vyžádat dodatečné informace. To je možné až po poskytnutí úplné odpovědi.