

Искания за информация

Ръководство за потребителите на ИМІ

10 февруари 2021 г.

Версия 1

Европейска комисия

ГД „Вътрешен пазар, промишленост, предприемачество и МСП“

Съдържание

1	Въведение	3
1.1	Системата IMI	3
1.2	Правен контекст	3
1.3	Работен процес (основни стъпки)	4
2	Създаване и изпращане на искане	5
2.1	Изготвяне на проект на искане	5
2.2	Финализиране на проект на искане	7
2.3	Изпращане на искането	8
2.4	Промяна или оттегляне на искане	8
3	Обработване на входящи искания	9
3.1	Отваряне на входящо искане	9
3.2	Приемане на искане	9
3.3	Препращане на искане	10
3.4	Разделяне на искането	10
3.5	Предоставяне на отговор на искане	11
4	Искане и предоставяне на пояснения	13
4.1	Искане на пояснение във връзка с отговора	13
4.2	Отговор на искане за пояснение	13
5	Приемане на отговора и приключване на искането	14
6	Други общи функции за искания	15
6.1	Обмен на информацията относно отворено искане: съобщения и приложения	15
6.2	Използване на машинен превод за информацията в свободен текст	15
6.3	Разпечатване на обмен на информация	15
6.4	Повторно използване на данни от предходно искане	16
7	Ресурси	17

1 Въведение

В настоящия документ се обяснява как Информационната система за вътрешния пазар (IMI) може да се използва за обмен на искания за информация между два компетентни органа.

1.1 Системата IMI

Информационната система за вътрешния пазар (IMI) е защитено, многоезично онлайн приложение за обмен на информация. Системата бе разработена, за да се улесни обменът на информация между публичните администрации в държавите от ЕИП и европейските институции и органи, участващи в прилагането на практика на правото на ЕС.

За повече информация относно терминологията и използването на IMI (вход, търсене, функции за превод и генериране на доклади, помощ и др.), моля, вижте Ръководството за потребителите на IMI на уебсайта на IMI: https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/library/index_bg.htm#userguides.

1.2 Правен контекст

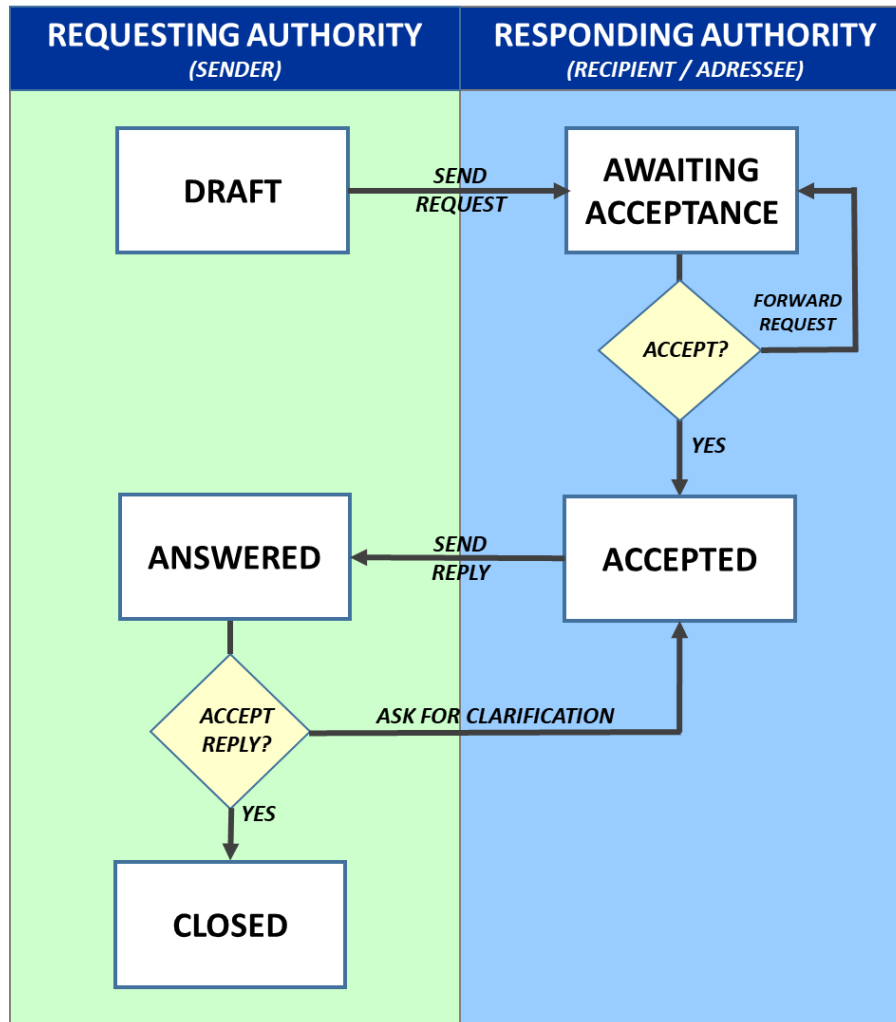
В член 3, параграф 1 от Регламент № 1024/2012 за IMI се предвижда използването на системата за обмен на информация, включително лични данни, между участващите в нея органи, както и обработването на тази информация за целите на:

- а) административното сътрудничество, изисквано в съответствие с актовете, които са изброени в приложението;
- б) административното сътрудничество, което е предмет на пилотен проект, осъществяван в съответствие с член 4.

За тази цел IMI предоставя:

- стандартни групи предварително преведени въпроси и отговори, базирани на съответното законодателство на ЕС;
- възможност за потребителите да прилагат документи и да проследяват текущи искания за информация.

1.3 Работен процес (основни стъпки)



2 Създаване и изпращане на искане

2.1 Изготвяне на проект на искане

1. В менюто вляво на екрана, щракнете върху **ИСКАНИЯ (нови) ▶ Ново искане**. В зависимост от вашите права на достъп можете да видите различен списък с формуляри. Изберете формуляра за съответната област на политиката (напр. права на пациентите, професионални квалификации и др.).
2. Най-напред се отваря раздел **Резюме на искането** от новото искане.

Както при всички видове обмен на информация чрез IMI, исканията се въвеждат и се показват в поредица от раздели или екрани.

Всички задължителни полета във формулярите са отбелязани със звездичка:



- Полетата, отбелязани с **червена звездичка (*)**, трябва да бъдат попълнени, преди да можете да преминете към следващия раздел и да запазите проекта на искане.
- Някои полета са отбелязани с **оранжева звездичка (*)**. Ако не ги попълните, ще можете да запазите проекта и да го довършите покъсно, но няма да можете да го изпратите.

Освен специфичната за формуляра информация, винаги трябва да предоставите следните данни:

- Изберете **Адресат на искането**. Щракнете върху функцията **Търсене** и въведете критерии за търсене: изберете държавата, до която следва да се изпрати искането и посочете всички други известни критерии, като например (част от) името на града. Системата представя всички органи, отговарящи на посочените критерии, които имат достъп до модула, свързан с текущия формуляр за искане.
 - За да видите подробности за конкретен орган от списъка с резултати от търсенето, щракнете два пъти върху съответния ред и в IMI ще се отвори нов раздел с пълните данни за органа. Разгледайте ги внимателно, за да решите дали това е подходящият орган, който може да отговори на искането ви.
 - За да потвърдите избора на адресат, щракнете върху **Избор** над списъка.
- Определете краен срок за искането, като въведете **броя на календарните дни, в рамките на които се нуждаете от отговор**. Имайте предвид, че когато приема искането, отговарящият орган ще може да въведе броя календарни дни, в рамките на които очаква да предостави отговор. Броят дни, посочен от отговарящия орган, определя окончателния **краен срок** за искането.


3. Лентата с инструменти в горния десен ъгъл на страницата ще ви напътства по време на процеса на създаване на искане. Щракнете върху **Напред**, за да преминете към следващия раздел.
4. Попълнете най-малко **задължителната информация**, обозначена с червена звездичка, в следващите раздели.

Информацията, изисквана за приключване на проекта, зависи от вида искане за информация.

По принцип най-напред трябва да предоставите подробности за обекта на искането, като например специалиста, доставчика на услуги или друг субект. След това избирате въпроси във връзка с това лице.



- В зависимост от областта на политиката може да се наложи да изберете вид на искането.
- Когато даден вид искане предлага многобройни въпроси, те се представят в таблица/панел. Ако има много голям избор от въпроси, те се групират в категории и се представят в няколко раздела.
- **За някои въпроси трябва да предоставите допълнителни данни** (напр. професия). След като изберете въпрос от списъка, проверете в долната част на панела дали за този въпрос трябва да се предоставят допълнителни подробности.
- **Във всеки раздел от искането или раздел с въпроси можете да прилагате файлове и да предоставяте допълнителни сведения**, свързани с избраните въпроси (т.е. съдържанието на раздела).

Ако опитате да преминете към следващ раздел, без да предоставите задължителни данни, или ако валидирането на данните не е успешно, **съобщенията за грешка се показват в панел в горния ляв ъгъл** на екрана и полетата с грешки се маркират в червено. **Можете да затворите списъка с грешки**, ако скрива екрана ви и да го отворите отново, като поставите мишката върху предупредителния знак .

5. След като предоставите всички задължителни данни във всички раздели, щракнете върху **Създаване** в лентата с инструменти горе вдясно. Така искането ще бъде запазено като проект.

Ако не сте предоставили информация за всички полета, отбелязани с оранжева звездичка (*), и се опитате да запазите непълния си проект (като щракнете върху **Създаване**), ще получите предупредително съобщение. В изскачащия прозорец щракнете върху **Да**, за да запазите непълния проект, или върху **Не**, ако желаете да попълните някои от осветените полета, преди да запазите проекта.

2.2 Финализиране на проект на искане

Все още можете да редактирате цялата информация, запазена в проекта на искане. Възможните действия за искания с този статус включват:

- **Изтриване на проекта** — искането се премахва окончателно от базата данни в IMI;
- **Редактиране** — можете да промените или добавяте данни във всички раздели от искането. Ако става въпрос за искане, съдържащо списъци с въпроси, можете да изберете допълнителни въпроси и да премахнете вече избрани въпроси.
- **Добавяне на допълнителни придружаващи документи** към искането и **добавяне на съобщение** до отговарящия орган в раздел **Съобщения и приложения**.

След запазването на дадено искане в първия раздел се показва банер с основна информация като номера на искането, статуса му и органа заявител и отговарящия орган.

Допълнителна информация за искането е налична в раздел **Информация за управлението**, който се появява едва след създаването на проекта на искане. В него е включена следната информация:



- **Номер:** уникален номер на искането в системата (напр. 63351)
- **Статус:** текущ статус на искането (напр. Проект)
- **История:** списък на предприетите по искането действия, показващи потребителя, деня и часа
- **Орган заявител и отговарящ орган:** данни за органите, участващи в обмена на информация.

2.3 Изпращане на искането

Когато финализирате искането, щракнете върху **Изпращане** в лентата с инструменти горе вдясно. Щракнете върху **Да**, за да потвърдите, че искате да го изпратите.

Имайте предвид, че няма да можете да изпратите искането, ако е непълно, т.е. ако не са попълнени всички полета с оранжева звездичка. Ако се опитвате да изпратите непълно искане, ще получите съобщение за грешка и системата ще освети полетата, в които липсва информация. В такъв случай най-напред трябва да редактирате искането и да предоставите липсващата информация.

Сега статусът на искането е **В очакване на приемане**. Това означава, че отговарящият орган трябва да предприеме следващото действие: да препрати искането на друг съответен орган в същата държава членка или да го приеме и да предостави отговор.

- Ако вашият орган е свързан с повече от един координатор, ще трябва да изберете съответния координатор от списък.
- Ако исканията на вашия орган подлежат на одобрение от координатор, той ще получи покана по електронната поща да одобри искането, преди то да бъде изпратено на адресата.
- Ако исканията на вашия орган не подлежат на одобрение от координатор, веднага ще бъде изпратено електронно писмо до избрания отговарящ орган с уведомление за новото входящо искане.

2.4 Промяна или оттегляне на искане

След като изпратите дадено искане, повече не можете да го изтривате. Можете обаче да предоставите допълнителна информация чрез раздел **Съобщения и приложения**. Ако сте допуснали съществени грешки в искането или ако вече не се нуждаете от исканата информация, можете да оттеглите искането, като щракнете върху **Оттегляне** в лентата с инструменти горе вдясно. Когато оттегляте искане, ще трябва да посочите причина за решението си.

3 Обработване на входящи искания

3.1 Отваряне на входящо искане

Има 4 начина за отваряне на входящи искания:

- Щракнете върху **Табло** и след това върху **Искания за приемане**. Изберете запис от списъка с резултати от търсенето.
- В менюто вляво на екрана, щракнете върху **ИСКАНИЯ (нови) ▶ Търсене по формуляр**.
В зависимост от вашите права на достъп можете да видите различен списък с формуляри. Изберете формуляра за съответната област на политиката (напр. права на пациентите, професионални квалификации и др.).
Оттук можете да ограничите критериите за търсене, за да търсите искания със статус **В очакване на приемане**, които ще бъдат показани, след като щракнете върху **Търсене** в лентата с инструменти вдясно.
- В менюто вляво на екрана, щракнете върху **ИСКАНИЯ (нови) ▶ Търсене на всички формуляри**.
Използвайте тази опция само за обикновени търсения, напр. за търсене на искане по номер на записа в IMI или по дата на изпращане.
- Щракнете върху връзката към записа в електронното уведомление, което получавате във функционалната си пощенска кутия всеки път, когато до вашия орган бъде изпратено искане.

Когато отворите искането, се показва раздел **Резюме на искането**.

Преди дадено искане да бъде прието, не е възможно да се виждат лични данни в него или да се отворят приложения към него файлове. Така се гарантира, че личните данни се споделят само въз основа на принципа „необходимост да се знае“.

3.2 Приемане на искане

Ако сте органът, отговарящ за обработката на искането, щракнете върху **Приемане** в лентата с инструменти.

Когато приемете искане, от вас се иска да въведете **броя календарни дни, в рамките на които очаквате да отговорите**. Когато правите това, вземете предвид броя дни, в рамките на които органът заявител е поискал да получи отговор, както и времето, изтекло от изпращането на искането. Максималният брой разрешени дни варира в зависимост от вида искане.

Броят календарни дни, в рамките на които очаквате да предоставите отговор, ще определи **крайния срок** на искането.

Щракнете отново върху **Приемане** в лентата с инструменти, за да продължите.



Едва след като приемете дадено искане, личните данни, които дотогава са скрити със звездички, стават видими и ще можете да изтеглите евентуалните приложения. (Не можете да изтеглите или отворите приложения файлове, без да сте приели дадено искане.)

3.3 Препращане на искане

Ако установите, че дадено искане не попада в сферата на компетентност на вашия орган, следва незабавно да го **препратите** на подходящия орган във вашата държава. Ако съответният орган не е регистриран в IMI, препратете искането на координатор, който ще се свърже с този орган и ще го регистрира.

Можете да препращате искане дори след като сте го приели. В такъв случай всички проекти на отговор или коментари, които евентуално сте въвели, ще бъдат изгубени.

Когато препращате искане, ще трябва да обосновате решението си. След като препратите искане, повече нямате достъп до него. Органът заявител ще бъде уведомен по електронната поща, че се очаква нов отговарящ орган да обработи искането.

За да направите това:

1. Щракнете върху **Препращане** в лентата с инструменти горе вдясно, докато разглеждате искането.
2. Ще се появи прозореца за препращане на искането. Тук трябва да намерите органа, на който ще препратите искането. Щракнете върху **Търсене** в горния десен ъгъл.
3. В панела за търсене на органи определете критериите си за търсене (ако има такива) и щракнете върху **Търсене**.
4. Изберете органа и щракнете върху **Избор** над списъка.
5. В поле **Основание** обяснете накратко защо препращате искането.
6. Щракнете върху **Потвърждение** в долния десен ъгъл.



Ако получите искане, може да искате да проверите приложените към него документи, преди да решите дали да го препратите или не. Това означава, че ще трябва да приемете искането, преди да го препратите. За да направите това:

- Следвайте стъпките, изброени в глава „Приемане на искане“.
- Изтеглете, отворете и оценете приложените документи. Ако решите да препратите искането, следвайте стъпки 1—6 по-горе.

3.4 Разделяне на искането

Като получател можете да разделяте искания, съдържащи множество въпроси, показани в така наречените таблици за избор на въпроси. Ако можете да отговорите само на част от въпросите в дадено искане, следва да си набавите необходимата информация от съответния орган във вашата държава или да **разделите** искането и да изпратите съответните въпроси до друг орган.

Органът заявител ще бъде уведомен по електронната поща, че искането му е било разделено на две и че се очаква нов отговарящ орган да обработи част от въпросите в него.

Може също да разделите искане на въпроси, на които можете да отговорите бързо, и въпроси, които ще ви отнемат повече време, като изберете вашия собствен орган

като отговарящ орган за втората част от искането за втората група въпроси. Това ще ви позволи да отговорите бързо на част от въпросите и да отделите необходимото време и усилия на останалите въпроси.



- Можете също да препращате или разделяте искане дори след като сте го приели. Възможно е да установите едва след като сте отворили приложен файл, че искането или част от него трябва да бъдат обработени от друг орган.
- Съществува задължение за предоставяне на исканата информация: ако можете да отговорите само на част от въпросите в дадено искане, следва да си набавите необходимата информация от съответните органи във вашата държава или да разделите искането и да изпратите съответните въпроси на друг орган или на координатор.

3.5 Предоставяне на отговор на искане

След като приемете дадено искане, ще можете да видите всички данни в него и всички приложени документи. Въпросите могат да бъдат представени в повече от един раздел в зависимост от формуляра.

Когато сте готови да отговорите на дадено искане, щракнете върху **Редактиране на отговора**.

1. Отговорете на въпросите.

Въпросите, на които трябва да отговорите, зависят от вида искане. Трябва да предоставите отговор на всички въпроси в искането. За някои видове искания, като например във връзка с професионални квалификации, въпросите могат да бъдат представени в няколко раздела.

За да отговорите на даден въпрос, щракнете върху него и ще се отвори панел под списъка с въпроси. Тук отново се показва текстът на въпроса заедно с наличните полета за отговор. В зависимост от въпроса ще имате избор измежду предварително определени отговори или ще можете да отговорите в свободен текст. Някои отговори могат да доведат до допълнителни въпроси или полета за отговор. (Ако например посочите, че няма налична информация, ще трябва да предоставите обяснение.) Ако отговорът ви доведе до допълнителни въпроси, трябва да отговорите на всеки от тях. Можете също да допълните отговорите с допълнителни подробности и приложения под въпросите и отговорите в дъното на раздела.

2. Когато предоставите отговорите, щракнете върху **Запазване** в лентата с инструменти.

Ако се опитате да **запазите** искането, без да сте отговорили на всички въпроси, в горния ляв ъгъл на екрана може да се покажат предупредителни съобщения, а разделите и въпросите без отговор ще бъдат осветени в **оранжево**. Можете да игнорирате предупрежденията и да запазите искането с отговори само на някои от въпросите, като щракнете върху **Да** в изскачащия прозорец. Имайте предвид, че няма да можете да изпратите искането, докато не отговорите на всички въпроси.

3. Накрая щракнете върху **Изпращане на отговора**.

Ако се опитате да **изпратите отговора**, без да сте отговорили на всички въпроси, в горния ляв ъгъл на екрана ще се отвори панел със съобщения за грешка, а разделите и въпросите без отговор ще бъдат осветени в **червено**. Няма да можете да изпратите искането, докато не отговорите на всички въпроси. В такъв случай отбележете на кои въпроси не сте отговорили, щракнете върху **Редактиране на отговора** и предоставете липсващите отговори.

След като изпратите отговора, органът заявител ще може да види отговорите ви.

Сега статусът на искането е **Изпратен отговор — в очакване на приключване**. Това означава, че органът заявител може да приеме отговора и да приключи искането или да поиска пояснения.

4 Искане и предоставяне на пояснения

4.1 Искане на пояснение във връзка с отговора

Ако след като се запознаете с отговора, получен за дадено искане, се нуждаете от пояснения по някои от отговорите, можете да изпратите искането отново на отговарящия орган за допълнителна информация. За да направите това:

1. Щракнете върху **Искане на пояснения** в лентата с инструменти горе вдясно, докато разглеждате искането.
2. В поле **Основание** поискайте поясненията и посочете съответните въпроси. Щракнете върху **Потвърждение**.

4.2 Отговор на искане за пояснение

Когато получи искане за пояснение, отговарящият орган ще бъде уведомен по електронната поща с връзка към записа. Искането за пояснение ще бъде показано и на таблото на потребителите в раздел **Искания за отговор**.

Когато отваряте искането като отговарящ орган, трябва да проверите поисканото пояснение под „Последно предприето действие“ в първия раздел от искането. Щракнете върху реда „Искане на пояснение“ и в панела по-долу ще видите кой го е изпратил и подробности за исканото пояснение.

Можете да предоставите исканото пояснение, като допълните предишния си отговор по два начина:

- като щракнете върху **Редактиране на отговора** и актуализирате предишните си отговори, предоставяйки допълнителни подробности в дъното на разделите с въпроси;
- като добавите съобщение или приложите файл към искането в раздел **Съобщения и приложения**.

След като предоставите необходимите пояснения, щракнете върху **Изпращане на отговора** в лентата с инструменти горе вдясно.

5 Приемане на отговора и приключване на искането

Като изпращач на искане, ще получите уведомление по електронната поща, когато отговарящият орган предостави отговор. Копие от това уведомление ще бъде изпратено и до функционалната пощенска кутия на вашия орган за съответния модул.

Проверете отговора и прочетете коментарите и съобщенията в свободен текст, добавени от отговарящия орган. Възможно е към отговора да има приложени файлове.

Ако полученият отговор ви удовлетворява, приемете го без повече отлагане.

За да направите това:

1. Отворете **Искания за приключване** от таблото.
2. Изберете искането, което искате да приключите, от списъка с резултати от търсенето.
3. Щракнете върху **Приемане на отговора** в лентата с инструменти горе вдясно, докато разглеждате искането.

Сега статусът на искането е **Приключено**.

6 Други общи функции за искания

6.1 Обмен на информацията относно отворено искане: съобщения и приложения

В исканията за информация има раздел **Съобщения и приложения**, в който както органът заявител, така и отговарящият орган могат да добавят съобщения и придружаващи документи (приложения) към исканията. Добавянето на съобщения и документи е възможно само докато искането е отворено (т.е. преди да бъде приключено).

Съобщенията са полезно средство за комуникация между въпросните два органа. Веднага след като добавите съобщение към дадено искане, потребителят от другия орган получава уведомление по електронната поща. Така например изпращащият орган може да изпрати съобщение, за да се осведоми за напредъка на искането. Когато добавяте съобщение, трябва да изберете измежду предварително определени видове съобщения и след това да го съставите в свободен текст.

На всеки етап всеки от заинтересованите органи може да добавя и придружаващи документи. Когато добавяте документ, щракнете върху **Качване на файл** и в панела „Добавяне на приложение“:

- посочете **смислено име**, свързано със съдържанието на документа. Използвайте падащия списък с езици, за да изберете езика на името на файла.
- **изберете правилния език за документа (файла)**, т.е. езика, използван в документа. Този език може да е различен от езика на името на файла.
- Документите не могат да са с размер по-голям от 20 MB и някои видове файлове, като например изпълними файлове (.exe) не могат да се качват.

6.2 Използване на машинен превод за информацията в свободен текст

Всички сведения, предоставени като свободен текст, се показват с **речевеи балон** вдясно от тях. Този текст може да бъде автоматично преведен от услуга, свързана с IMI (eTranslation).

За превод на конкретни полета със свободен текст, щракнете върху речевите балони до текста и изберете желанния език за превод.

Можете също да **преведете целия текст** в дадено искане наведнъж, като използвате функцията **Превод на всички** в лентата с инструменти горе вдясно, с която всички полета със свободен текст ще бъдат преведени на езика, на който използвате IMI (т.е. езика на сесията, показан в горния десен ъгъл на екрана).

Преводът обикновено е почти мигновен, но може да отнеме и по-дълго в зависимост от дължината на оригиналния текст и броя на полетата, които се превеждат.

6.3 Разпечатване на обмен на информация

Пълните данни за дадено искане могат да бъдат извлечени в PDF документ със или без цифров подпис на всеки от 22-та езика, предлагани от IMI. Ако нямате право да разглеждате личните данни в дадено искане, в PDF файла тези данни ще бъдат заместени със звездички по същия начин, по който това става на екрана.

Генерираните PDF файлове се съхраняват в меню **Моите доклади** в продължение на 30 дни.

6.4 Повторно използване на данни от предходно искане

Функцията за **Повторно използване на данните** ви позволява да използвате съдържанието на вече съществуващо искане за информация, за да създадете ново **искане за същия модул или правна област**. За някои формуляри функцията ви позволява да използвате повторно данни и в друга правна област. Например от искане в областта на професионалните квалификации можете да създадете искане в областта на правата на пациентите и обратно.

Разбира се само общите за двата формуляра елементи могат да бъдат копирани в новия формуляр и всички копирани данни могат да бъдат променени.

За да направите това:

1. Отворете искането за информация, което искате да използвате като основа за ново искане.
2. Щракнете върху **Повторно използване на данните** в лентата с инструменти горе вдясно.
3. Създаването на новото искане започва в раздел **Резюме на искането**, като някои полета са вече попълнени с информацията от първоначалното искане. Можете да продължите, като следвате инструкциите в точка 2.1, стъпка 2.

7 Ресурси

УЕБСАЙТ НА ІМІ:

https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/

НАЦИОНАЛНИ ІМІ КООРДИНАТОРИ И НАЦИОНАЛНИ БЮРА ЗА ПОМОЩ:

https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/contact/index_bg.htm