

РЕГЛАМЕНТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ (ЕС) 2020/1121 НА КОМИСИЯТА**от 29 юли 2020 година****относно събирането и споделянето на статистически данни за потребителите и обратна информация от потребителите относно предлаганите от единната цифрова платформа услуги в съответствие с Регламент (ЕС) 2018/1724 на Европейския парламент и на Съвета****(текст от значение за ЕИП)**

ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ,

като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз,

като взе предвид Регламент (ЕС) 2018/1724 на Европейския парламент и на Съвета от 2 октомври 2018 г. за създаване на единна цифрова платформа за предоставяне на достъп до информация, до процедури и до услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми и за изменение на Регламент (ЕС) № 1024/2012 ⁽¹⁾, и по-специално член 24, параграф 4 и член 25, параграф 5 от него,

като има предвид, че:

- (1) Съгласно член 24 от Регламент (ЕС) 2018/1724 се изисква компетентните органи на държавите членки и Комисията да гарантират събирането на статистически данни във връзка с посещенията на потребителите на единната цифрова платформа, създадена съгласно член 2, параграф 1 от посочения регламент (наричана по-нататък „платформата“) и на интернет страниците, към които платформата предлага хипервръзки. В него също така се изисква компетентните органи, доставчиците на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, както е посочено в член 7, параграф 3 от Регламент (ЕС) 2018/1724, и Комисията да събират и обменят в обобщен вид информация за броя, произхода и предмета на исканията за услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, както и за сроковете за отговор по тях.
- (2) В член 25 от Регламент (ЕС) 2018/1724 се изисква Комисията да предостави на потребителите на платформата инструмент за обратна информация, който да им позволява да коментират анонимно качеството и достъпността на предоставяните чрез платформата услуги, осигурената на нея информация и общия потребителски интерфейс. В него също така се изисква от Комисията да гарантира, че потребителите имат достъп до инструмента от всички интернет страници, които са част от платформата. Същото задължение се прилага за компетентните органи, освен ако те вече имат инсталиран на своите интернет страници друг инструмент за обратна информация от потребителите със сходни функции.
- (3) Методът и правилата за събиране и споделяне на статистически данни за потребителите и обратната информация от потребителите са комбинирани в един и същ акт на изпълнение, тъй като обхванатите данни ще бъдат събирани и достъпът до тях ще се осигурява чрез общ панел и общо хранилище за данни. Данните ще бъдат използвани заедно от националните координатори и от Комисията за наблюдение дали услугите, предоставяни чрез платформата, отговарят на критериите за качество и за подобряване на функционалността на единната цифрова платформа.
- (4) За да се събират статистически данни за потребителите и обратна информация от потребителите, които са съпоставими и използвани за целите, определени в Регламент (ЕС) 2018/1724, и за да се улесни съпоставянето между данните и свързаната с тях услуга, е необходимо да се посочат контекстуалните данни, които трябва да бъдат предоставени заедно със статистическите данни за потребителите и обратната информация от потребителите. Тези контекстуални данни трябва да съдържат URL и информацията за съдържанието на съответната интернет страница. Доставчиците на услуги трябва да включват тази информация като етикети в метаданните на интернет страниците или да я вмъкват директно в регистъра за хипервръзки. Комисията следва да използва инструмент за автоматично извличане на информацията от етикетите за данни от интернет страниците. За тази цел информацията от етикетите за данни трябва да бъде структурирана и форматирана по начин, разпознаваем от инструмента.
- (5) За да бъде улеснено събирането на статистически данни за потребителите, свързани с техните посещения на интернет страниците, достъпни чрез платформата, съгласно член 24 от Регламент (ЕС) 2018/1724 такива статистически данни следва да се събират чрез инструменти за анализиране на уеб данни по автоматизиран начин и автоматично и регулярно да се предават в общо хранилище за данни.
- (6) В случаите, когато са необходими допълнителни технически разяснения, за да се гарантира оперативната съвместимост между националните ИКТ решения и общите ИТ инструменти, Комисията следва да предостави такива разяснения в консултация с координационната група по въпросите на платформата. Конкретните оперативни договорености, необходими за събирането и предаването на данни от услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, както и подробните въпроси за проучването, следва да бъдат обсъдени от координационната група по въпросите на платформата.

⁽¹⁾ ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 1.

- (7) В Регламент (ЕС) 2018/1724 се установява краен срок за цифровизация на процедурите, изброени в приложение II, най-късно до 12 декември 2023 г. Следователно преди 12 декември 2023 г. статистически данни за потребителите и обратна информация от потребителите, свързани с подобни процедури, трябва да се събират само във връзка с интернет страници, на които е публикувано обяснението на дадена процедура.
- (8) В Регламент (ЕС) 2018/1724 се установява краен срок за предоставянето от общинските органи на информация, обяснения и инструкции най-късно до 12 декември 2022 г. Следователно преди 12 декември 2022 г. изискванията, определени в настоящия регламент, следва да се прилагат само за интернет страници на общинско равнище, нотифицирани в регистъра за хипервръзки преди този срок.
- (9) Като се вземе предвид наличието в употреба на различни системи, използвани за обработката на случаи, трябва да се разреши както автоматизираното, така и ръчното събиране на категориите статистически данни, посочени в член 24, параграф 2 от Регламент (ЕС) 2018/1724.
- (10) Единната цифрова платформа има за цел да улесни гражданите и предприятията да упражняват правата си на единния пазар, като предоставя лесен за потребителите достъп до информация за правата и правилата, приложими за трансгранични дейности. За да бъдат разбрани специфичните потребности и интереси на трансграничните потребители, трябва да бъдат събирани статистически данни, свързани с използването от тези потребители на услуги, предоставяни чрез платформата, като например статистически данни за държавите, от които потребителите имат достъп до интернет страниците на платформата, и броя на трансграничните потребители, обърнали се за помощ към услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, предоставяни от платформата.
- (11) Доставчиците на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, както е определено в настоящия регламент, следва да събират броя на исканията, свързани с правата, задълженията, правилата и процедурите, предвидени в правото на Съюза и в националното право, приложими за потребители, упражняващи или възнамеряващи да упражняват своите права, произтичащи от правото на Съюза в областта на вътрешния пазар, в областите на информация, изброени в приложение I към Регламент (ЕС) 2018/1724. Когато за услуга за оказване на помощ и решаване на проблеми се получават искания, които са извън обхвата на Регламент (ЕС) 2018/1724, такива искания трябва да бъдат разграничавани от исканията, отнасящи се до областите, обхванати от посочения регламент, доколкото това е възможно.
- (12) Когато за услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми вече се събират статистически данни въз основа на действащото право на Съюза или договорености с Комисията, доставчиците на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми или управителните органи на мрежи следва да гарантират, че статистическите данни, които трябва да бъдат обхванати в съответствие с Регламент (ЕС) 2018/1724, също се събират и прехвърлят в общото хранилище за данни.
- (13) Доставчиците на услуги следва да позволяват на потребителите да оставят своята обратна информация на всички интернет страници, които са част от платформата, независимо дали потребителите са получили достъп до тези страници чрез общия потребителски интерфейс, посочен в член 2, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2018/1724, или чрез който и да е уеб портал или търсачка.
- (14) За да се гарантира съпоставимост на обратната информация, са необходими общи правила за предаване на обратна информация от потребителите за услугите, предоставяни през платформата, до общото хранилище за данни. Освен това доставчиците на услуги трябва или да картографират и съпоставят въпросите за обратна информация и оценките, използвани в техните собствени инструменти за обратна информация от потребителите, с тези в общия инструмент за обратна информация от потребителите, или да адаптират своите въпроси и оценки, когато е необходимо. Доставчиците на услуги не трябва да са задължени да включват хипервръзка към проучване с подробни въпроси, ако техните алтернативни инструменти за обратна информация от потребителите вече включват подобни въпроси. В такива случаи те трябва също така да картографират и адаптират тези въпроси към въпросите от подробното проучване, което е част от общия инструмент за обратна информация от потребителите.
- (15) Потребителите следва да могат да предоставят обратна информация за лесното използване на информацията за процедурите и за лесното използване на онлайн процедурите, посочени в член 2, параграф 2, буква б) от Регламент (ЕС) 2018/1724, и общия потребителски интерфейс, посочен в член 2, параграф 1 от този регламент. Доставчиците на услуги трябва да могат да определят най-подходящото време и място, за да приканят потребителите на процедурите да дадат обратна информация. Те могат да изберат да включат връзка към инструмент за обратна информация в интернет страницата, където процедурата може да бъде стартирана, в потвърждението за получаване на искането, при резултата от процедура, ако той се показва на потребителите веднага след изпращането на искането, или на уеб страницата с онлайн информация за процедурата. В случай че на една интернет страница съществуват две покани за предоставяне на обратна информация: една за качеството и наличността на процедурата и друга за информацията за тази процедура, предоставена в нея, целта на предоставянето на обратна информация и по двата въпроса трябва да бъде ясно обяснена за избягване на объркване от страна на потребителя.

- (16) В случая на услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, изброени в приложение III и посочени в член 7 от Регламент (ЕС) 2018/1724, поканата за предоставяне на обратна информация следва да бъде изпратена на потребителите, с които може да се осъществи връзка чрез цифрови средства, незабавно след предоставяне на услугата. Когато естеството на услугата изисква известно време, за да може решението или съветите да се приложат на практика, за услугите трябва да бъде разрешено изпращането на приканване за подаване на обратна информация малко след като бъде предоставен окончателният отговор на искането, тъй като това дава възможност на потребителя да провери дали решението или съветите работят на практика.
- (17) Събирането и обменът на статистически данни за потребителите и обратна информация от потребителите съгласно настоящия регламент не следва да включва обработката на лични данни ⁽²⁾ на граждани и предприятия, използващи услугите, предлагани като част от платформата. Общият инструмент за обратна информация от потребителите следва да предупреждава потребителите да не предоставят никакви лични данни в свободното текстово поле.
- (18) Решението (ЕС, Евратом) 2017/46 на Комисията ⁽³⁾ се прилага за общия инструмент за обратна информация от потребителите, услугата за взаимно свързване, позволяваща предаването на обратна информация от потребителите, когато се използват алтернативният инструмент за обратна информация от потребителите и общото хранилище за данни.
- (19) Член 24, параграфи 1, 2 и 3 и член 25, параграфи 1—4 от Регламент (ЕС) 2018/1724 се прилагат от 12 декември 2020 г., поради това изискванията, предвидени в настоящия регламент, следва също се прилагат от тази дата.
- (20) Мерките, предвидени в настоящия регламент, са в съответствие със становището на Комитета за единна цифрова платформа,

ПРИЕ НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

ГЛАВА I

Общи разпоредби

Член 1

Определения

За целите на настоящия регламент се прилагат следните определения:

- (1) „общ инструмент за обратна информация от потребителите“ означава инструментът за обратна информация, предоставен от Комисията съгласно член 25, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2018/1724;
- (2) „алтернативен инструмент за обратна информация от потребителите“ означава всеки друг инструмент за обратна информация, който има функции, сходни на тези на общия инструмент за обратна информация от потребителите, и е наличен на интернет страниците на компетентен орган, с цел наблюдение на качеството на услугите, както е посочено в член 25, параграф 4 от Регламент (ЕС) 2018/1724, или е на разположение на потребителите на услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, изброени в приложение III и посочени в член 7 от Регламент (ЕС) 2018/1724;
- (3) „общ панел“ означава интерфейсът, предоставящ на доставчиците на услуги достъп до функциите за управление на платформата, включително достъп до регистъра за хипервръзки, както е посочено в член 19 от Регламент (ЕС) 2018/1724;
- (4) „общо хранилище за данни“ означава инструментът за управление на данни, свързан с общия панел за управление, позволяващ събиране, съхранение, споделяне, анализ и показване на статистически данни за потребителите и обратна информация от потребителите, събрани в съответствие с членове 24 и 25 от Регламент (ЕС) 2018/1724;

⁽²⁾ Лични данни по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1).

⁽³⁾ Решение (ЕС, Евратом) 2017/46 на Комисията от 10 януари 2017 г. относно сигурността на комуникационните и информационните системи в Европейската комисия (ОВ L 6, 11.1.2017 г., стр. 40).

- (5) „доставчици на услуги“ означава всички от следните:
- компетентните органи по смисъла на член 3, точка 4 от Регламент (ЕС) 2018/1724;
 - Комисията и органите, службите и агенциите на Съюза, предоставящи информация, процедури и услуги за оказване на помощ или решаване на проблеми, обхванати от Регламент (ЕС) 2018/1724;
 - доставчиците на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, посочени в член 7, параграф 3 от Регламент (ЕС) 2018/1724.
- (6) „управителен орган на мрежата“ означава Комисията и органите, службите и агенциите на Съюза или друго образование, отговорно за координацията на работата на службите за оказване на помощ и решаване на проблеми, изпълняващи подобни задачи във всички или в повечето държави членки.

Член 2

Контекстуални данни

- Заедно със статистическите данни за потребителите и обратната информация от потребителите във връзка с информационни интернет страници, свързани към платформата, доставчиците на услуги предават URL адреса на интернет страницата, за която се отнасят статистическите данни за потребителите и обратната информация от потребителите.
- Доставчиците на услуги трябва да осигуряват предоставянето на контекстуални данни, включително описателни елементи, за да се даде възможност да се идентифицира същността, обхваната от уеб страницата, за която се отнася URL адресът, както следва:
 - като част от метаданните на всички страници, които са част от платформата, структурирани и форматиращи по начин, който може да бъде разпознат от инструмента, посочен в параграф 4; или
 - пряко в регистъра за хипервръзки заедно със съответния URL адрес.
- Описателните елементи, посочени в параграф 2, се състоят от следните указатели, които трябва да бъдат свързани с различните типове страници, посочени в приложение I:
 - държавата членка;
 - регионален или местен указател, когато предоставената информация се прилага само на регионално или местно равнище;
 - езика, на който се предоставя информацията на страницата;
 - маркер, че страницата е част от платформата;
 - вида на услугата или услугите, обхванати на страницата: информацията, процедурата или услугата за оказване на помощ и решаване на проблеми;
 - посочване на обхванатата тема, както е посочено в приложение I към Регламент (ЕС) 2018/1724, или услугата за оказване на помощ и решаване на проблеми, включена в приложение III към посочения регламент или включена в платформата в съответствие с член 7 от посочения регламент.
- Комисията трябва да предостави инструмент за извличане на информацията от етикетите за данни пряко от интернет страниците, които са част от платформата, за съхранение в общото хранилище за данни, заедно със съответните URL адреси.

ГЛАВА II

Статистически данни

Член 3

Събиране и предаване на статистически данни, свързани с информационни услуги

- Всички доставчици на услуги трябва да събират и предават за всички интернет страници, предоставящи информация за правилата и задълженията, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, които са част от платформата и за които са отговорни, броя на преглежданията на страниците в рамките на отчетния период, разделен по:
 - държавите, от които потребителите посещават интернет страницата;
 - вида на устройствата, използвани за посещение на интернет страницата.
- Доставчиците на услуги гарантират, че инструментът за анализиране на данни в мрежата, използван за събиране на статистическите данни, посочени в параграф 1, отговаря на изискванията за техническа оперативна съвместимост, изброени в приложение II, за да се даде възможност за автоматично предаване на статистически данни в общото хранилище за данни.

3. Доставчиците на услуги трябва да предават статистическите данни, посочени в параграф 1, заедно с URL адресите на интернет страниците, за които се отнасят статистическите данни, в общото хранилище за данни веднъж месечно чрез приложно-програмен интерфейс, разработен от Комисията.

4. На доставчик на услуги, който се опитва да предаде статистически данни в общото хранилище за данни съгласно параграф 3, се предоставя автоматично потвърждение за успешно предаване или предупреждение, ако предаването не е било успешно.

Член 4

Събиране, обобщаване и предаване на статистически данни, свързани с услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми

1. За целите на настоящата глава „искане за услуга за оказване на помощ и решаване на проблеми“ означава всяко искане, подадено чрез онлайн формуляр, електронна поща или други средства за комуникация. Когато доставчиците на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми или управителните органи на мрежи решат, че не е възможно да включват статистически данни за искания, получени чрез телефонни обаждания, онлайн чатове или лични посещения, те трябва да информират Комисията за това.

2. Доставчиците на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми или управителните органи на мрежи трябва да съобщават броя на исканията към общото хранилище за данни, разбит по искания:

- а) от граждани или от предприятия;
- б) от потребители в трансгранична ситуация или от лица в национална ситуация.

Разделянето на исканията на категории, посочени в букви а) и б), не се прилага, когато услугата се предлага само за една от двете категории потребители, посочени в букви а) и б).

3. За целите на параграф 2, буква б) „потребител в трансгранична ситуация“ означава потребител в ситуация, която не е ограничена във всяко едно отношение само до една държава членка.

4. За целите на събиране на статистически данни по предмета на конкретни отправени искания, доставчикът на услуга за оказване на помощ и решаване на проблеми или управителният орган на мрежата трябва да предостави на Комисията списък на категориите по предмети, преди да включи такава услуга в платформата.

5. Времето за отговор се изчислява от получаването на искането до окончателния отговор или приключването на случая, на същата основа като приложимите срокове, които трябва да се спазват, или средното или очакваното време, необходимо за предоставяне на услугата, посочени в член 11, параграф 1, буква г) от Регламент (ЕС) 2018/1724.

6. Времето за отговор се изчислява като средно в календарни дни от времената за отговор за период от 6 месеца.

7. Статистическите данни се събират и обобщават на нивото на всеки отделен доставчик на услуга за оказване на помощ и решаване на проблеми, като се посочва държавата членка на доставчика на услугата. Комисията се договаря за условията за предаване на статистически данни в общото хранилище за данни с доставчика на услугата за оказване на помощ и решаване на проблеми или с управителния орган на мрежата преди включването на услугата в платформата.

8. Доставчиците на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми или управителните органи на мрежи трябва да предават обобщените статистически данни два пъти годишно. За периода от 1 януари до 30 юни обобщените статистически данни трябва да се изпращат до 31 август, а за периода от 1 юли до 31 декември — до 28 февруари на следващата година, освен ако не е уговорено друго с Комисията.

Член 5

Достъп до статистически данни и съхранение на статистически данни

1. Статистическите данни, обобщени и предадени в съответствие с настоящата глава, се съхраняват в общото хранилище за данни максимум 3 години от датата на предаване. Те се изтриват автоматично след изтичане на този период.

Изтриването не се прилага за данните, предназначени за публичен достъп, в съответствие с член 24, параграф 3, последното изречение от Регламент (ЕС) 2018/1724.

2. Комисията трябва да гарантира, че общият панел позволява на националните координатори, доставчиците на услуги и Комисията:
- а) търсене, сортиране и филтриране на данните;
 - б) визуализиране на данните в графики и диаграми;
 - в) извличане на данните под формата на доклади и изтеглянето им.

ГЛАВА III

Обратна информация от потребителите

Член 6

Функционалности на общия инструмент за обратна информация от потребителите

1. Общият инструмент за обратна информация от потребителите, посочен в член 25, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2018/1724, съдържа следните елементи:
 - а) въпроси за искане на обратна информация от потребителите, потребителски рейтинги и поле за свободен текст, подходящи за интернет страниците с информацията, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, както са посочени в приложение III;
 - б) проучвания с подробни въпроси относно качеството на информацията, онлайн процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, в които потребителите да бъдат поканени за участие, след като са представили първоначална обратна информация;
 - в) автоматично предаване на обратна информация от потребителите до общото хранилище за данни;
 - г) прихващане и предаване на URL адреса на интернет страницата, към която се отнася потребителската обратна информация, заедно с обратната информация от потребителите.
2. За събирането на обратна информация от потребителите относно информацията и процедурите доставчиците на услуги са в състояние да избират между версии на общия инструмент за обратна информация със или без свободно текстово поле.
3. Комисията гарантира, че общият панел изпраща редовни електронни съобщения до всички доставчици на услуги, използващи общия инструмент за обратна информация от потребителите, за да им напомни, че могат да направят справка с обратната информация относно техните услуги в общия панел.
4. Комисията предоставя общия инструмент за обратна информация от потребителите на всички официални езици на Европейския Съюз.

Член 7

Функционални възможности на алтернативния инструмент за обратна информация от потребителите

1. Алтернативният инструмент за обратна информация от потребителите, използван от доставчиците на услуги, включва:
 - а) сходни въпроси и система за оценяване, даваща съпоставими резултати с използваните в общия инструмент за обратна информация от потребителите, а за услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми — свободно текстово поле, което позволява на потребителите да оставят коментари в свободен текст;
 - б) връзки към проучванията, включени в общия инструмент за обратна информация от потребителите, в зависимост от вида на услугата;
 - в) механизъм, предоставен от Комисията, позволяващ предаването на данните за обратна информация заедно с URL адресите на интернет страниците, за които се отнася обратната информация, до общото хранилище за данни.

За събиране на обратна информация от потребителите относно информацията и процедурите доставчиците на услуги могат да избират дали да включват свободно текстово поле или не.

2. След като потребителят изпрати отговори на въпросите, посочени в параграф 1, буква а), потребителят получава съобщение за потвърждение с покана за предоставяне на по-подробни коментари при шракване върху връзката, посочена в параграф 1, буква б). Връзката насочва потребителите към страница на общия инструмент за обратна информация от потребителите, съдържаща проучване за съответствие с изискванията за качество, установени в Регламент (ЕС) 2018/1724.

3. Буква б) от параграф 1 и параграф 2 не се прилага, когато доставчикът на услуги вече събира обратна информация по въпроси, сходни на включените в проучването.

Член 8

Събиране на обратна информация от потребителите за онлайн процедури

Доставчиците на услуги интегрират общия или алтернативен инструмент за обратна информация от потребителите по начин, който улеснява потребителите да предоставят своята обратна информация след подаване на искането или ако в крайна сметка изберат да не изпращат искане.

Член 9

Събиране на обратна информация от потребителите на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми

Доставчиците на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми гарантират, че потребителите на техните услуги, до които може да се достигне по цифров начин, получават покана да предоставят обратна информация за получената услуга, която се изпраща във връзка с окончателния отговор, предоставен от доставчика на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми или в рамките на кратък срок след това, който не трябва да надвишава десет работни дни.

Член 10

Предаване на обратна информация от потребителите

1. Цялата обратна информация, предоставена от потребителите чрез общия инструмент за обратна информация от потребителите, заедно с хипервръзките към URL адреси, посочени в член 2, се прехвърля автоматично в общото хранилище за данни, веднага щом бъде предоставена от потребителите.

2. Доставчиците на услуги, които събират обратна информация чрез алтернативен инструмент за обратна информация от потребителите, използват механизма, посочен в член 7, параграф 1, буква в) и спазват техническите изисквания за оперативна съвместимост, посочени в приложение II, за да дадат възможност за прехвърляне на обратната информация от потребителите, веднага щом бъде предоставена от тях, едновременно към националните получатели на обратна информация от потребителите и към общото хранилище за данни.

Като алтернатива, те прехвърлят асинхронно закуп цялата обратна информация, предоставена през календарния месец, в срок от пет работни дни след неговия край.

3. Доставчиците на услуги, които използват алтернативен инструмент за обратна информация от потребителите, гарантират, че:

- а) в общото хранилище за данни се прехвърля само обратна информация в отговор на въпроси и оценки, съответстващи на тези в общия инструмент за обратна информация от потребителите;
- б) обратната информация, предоставена като свободен текст, не се предава в общото хранилище за данни;
- в) URL адресите на интернет страниците, от които се събира обратна информация, се предават заедно с обратната информация към общото хранилище за данни.

4. Когато доставчиците на услуги отговарят на условията на изключението, предвидено в член 7, параграф 3, те гарантират, че обратната информация по въпроси, сходни на включените в проучването, се предава в общото хранилище за данни.

Член 11

Достъп до обратна информация от потребителите и нейното съхранение

1. Данните за обратна информация от потребителите трябва да се съхраняват в общото хранилище за данни, свързано с общ панел.

2. Комисията предоставя следните права за достъп до обратната информация от потребителите, съхранявана в общото хранилище за данни:
 - а) националните координатори и Комисията имат достъп до обратната информация от потребителите, с изключение на коментарите в свободен текст;
 - б) доставчиците на услуги имат достъп до обратната информация от потребителите относно услугите, за които отговарят, включително коментари в свободен текст, предоставени от потребителите, използващи общия инструмент за обратна информация от потребителите.
3. Комисията гарантира, че обратната информация от потребителите се съхранява в общото хранилище за данни максимум 3 години и след изтичане на този период автоматично се изтрива.
4. Комисията гарантира, че общият панел позволява на неговите потребители:
 - а) да търсят, сортират и филтрират обратната информация;
 - б) да я визуализират в диаграми и графики;
 - в) да извличат данните под формата на доклади и да ги изтеглят.

Член 12

Отговорности

1. Доставчиците на услуги, използващи алтернативен инструмент за обратна информация от потребителите, са отговорни за:
 - а) функционирането на техните собствени инструменти, чрез които те събират обратна информация от потребителите съгласно Регламент (ЕС) 2018/1724;
 - б) прехвърлянето на обратната информация в общото хранилище за данни чрез услугата за взаимно свързване, предоставяна от Комисията, в необработено състояние или под каквато и да е друга форма на прехвърляне;
 - в) спазването на техническите изисквания, определени в настоящия регламент;
 - г) сигурността на националните инструменти, които събират и участват в предаването на обратна информация от потребителите.
2. Доставчиците на услуги, използващи общия инструмент за обратна информация от потребителите, са отговорни за въвеждането на хипервръзки към този инструмент в съответствие с настоящия регламент.
3. Комисията отговаря за:
 - а) функционирането, сигурността и достъпността на общия инструмент за обратна информация от потребителите;
 - б) връзките към общия инструмент за обратна информация, които да бъдат включени в интернет страниците на Съюза;
 - в) функционирането на услугата за взаимно свързване, посочена в параграф 1, буква б);
 - г) поддържането и осигуряването на разположение на инфраструктурата, необходима за получаване на трансфер на данни.

ГЛАВА IV

Заключителни разпоредби

Член 13

Лични данни

1. Доставчиците на услуги или управителните органи на мрежи в случай на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми гарантират, че статистическите данни, обобщени и предадени от тях в общото хранилище за данни, не съдържат каквито и да е лични данни.
2. Общият инструмент за обратна информация от потребителите позволява на потребителите да коментират анонимно своя опит по отношение на услугите, предоставяни чрез платформата. Свободното текстово поле включва предупреждение към потребителите да не вписват лични данни.

Член 14

Влизане в сила

Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след деня на публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Той се прилага от 12 декември 2020 г.

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

Съставено в Брюксел на 29 юли 2020 година.

За Комисията
Председател
Ursula VON DER LEYEN

ПРИЛОЖЕНИЕ I

Указатели за етикетиране, посочени в член 2, параграф 3

Елементи, които трябва да формират част от информацията за етикетиране, която да бъде включена в метаданните на интернет страниците, които са част от единната цифрова платформа								
	Обща част	Код на страната	Поднационален код (където е приложимо)	Вид услуга (*)	Език на страницата	Област, обхваната от приложение I към Регламент (ЕС) 2018/1724		Услуга, обхваната от приложение III или член 7 от Регламент (ЕС) 2018/1724
	Единна цифрова платформа (ЕЦП)	В съответствие с ISO 3166 — код Alpha 2 (ЕЛ за Гърция)	В съответствие с NUTS 1—3 или LAU		В съответствие с ISO 639-1 — код Alpha 2	A—Q	1—9	Пълно наименование на услугата
Интернет страници с информация относно правилата, правата и задълженията	X	x	x	Информация	x	x	x	Не е приложимо.
Интернет страници с информация относно процедурите	X	x	x	Процедура	x	x	x	Не е приложимо.
Интернет страници с информация относно услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми	x	x	x	Помощ	x	Не е приложимо.	Не е приложимо.	x

(*) Ако страницата съдържа информация за повече от един вид услуга или обхваща повече от една информационна област, всички съответни елементи трябва да бъдат включени или свързани с нея.

ПРИЛОЖЕНИЕ II

Технически изисквания, посочени в член 3, параграф 2 и член 10, параграф 2**Предаване на данни**

Портал за приложно-програмен интерфейс (API) ще предоставя REST (представително прехвърляне на състояние) API. Системата за събиране на данни на всеки доставчик на услуги може да се обръща към този API:

- 1) в реално време — без ограничение на броя обаждания;
- 2) редовно, по график, избран от доставчика на услуги.

Сигурност на API

Комуникацията с портала за API ще бъде защитена чрез API ключ. Всеки доставчик на услуги ще има специфичен API ключ. Този ключ ще позволи защита на комуникацията (криптиране на канала) и информация за това кой доставчик на услуги изпраща данни (автентификация).

API ключовете ще са налични в специално бекофис уеб приложение. Всеки доставчик на услуги ще генерира свой ключ в уеб приложението, ще го изтегли и инсталира локално.

Изисквания, позволяващи предаването на данни

За да се гарантира автоматичното предаване, посоченият в член 3, параграф 2 инструмент за уеб анализи и алтернативният инструмент за обратна информация от потребителите, посочен в член 10, параграф 2, трябва:

- а) да позволяват предаване на данни във формат JSON чрез REST API;
- б) да поддържат защитени връзки с протокол за пренос на хипертекст (HTTP) през слой със защитени сокети (SSL);
- в) да поддържат ISO 8601 за представяне на дата и час. Данните за дата и час трябва да бъдат изразени в координирано универсално време (UTC);
- г) да поддържат уникален идентификатор за предаванията. Доставчикът на услуги подава данните с уникален идентификатор, предоставен чрез API. Ако доставчикът на услуги реши да промени тези данни, той трябва да подаде корекция със същия уникален идентификатор.

Честотата на предаване на статистически данни не следва да променя структурата на JSON файла. Например JSON може да съдържа масив от обекти (по един за всеки набор от статистически данни за референтния период), масив с дължина n ;

Комисията трябва да предостави подробно техническо описание на API за обратна информация от потребителите и статистически данни.

ПРИЛОЖЕНИЕ III

Въпроси за обратната информация от потребителите в общия инструмент за обратна информация от потребителите, посочен в член 6, параграф 1, буква а):

- (1) Въпроси, свързани с информацията на интернет страниците
 - Намерихте ли това, което търсите? (взаимно изключващи се опции: ДА/НЕ/ОТЧАСТИ) [задължително поле] (*)
 - Оценете тази страница (оценка със звездички: от 1 до 5) [задължително поле]
 - Помогнете ни да станем по-добри (свободно текстово поле) [незадължително поле].
- (2) Въпроси, свързани с процедури
 - Оценете колко лесно е било използването на тази процедура (оценка със звездички от 1 до 5) [задължително поле]
 - Помогнете ни да станем по-добри (свободно текстово поле) [незадължително поле].
- (3) Въпроси, свързани с услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми
 - Оценете предоставената услуга (оценка със звезди от 1 до 5) [задължително поле]
 - Помогнете ни да станем по-добри (свободно текстово поле) [незадължително поле].

Инструментът за обратна информация от потребителите за информацията и процедурите ще бъде изготвен в две версии: една с поле за свободен текст и втора — без поле за свободен текст, което дава възможност на доставчиците на услуги да изберат коя от тях да използват в съответствие с член 6, параграф 2.

(*) Текстът в скобите „[...]“ дава информация за полетата, които ще бъдат използвани в общия инструмент за обратна информация от потребителите.