

**DURCHFÜHRUNGSVERORDNUNG (EU) 2020/1121 DER KOMMISSION****vom 29. Juli 2020****über die Erhebung und den Austausch von Nutzerstatistiken und Rückmeldungen der Nutzer zu den Diensten des einheitlichen digitalen Zugangstors gemäß der Verordnung (EU) 2018/1724 des Europäischen Parlaments und des Rates****(Text von Bedeutung für den EWR)**

DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union,

gestützt auf die Verordnung (EU) 2018/1724 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 2. Oktober 2018 über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors zu Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdiensten und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 1024/2012 <sup>(1)</sup>, insbesondere auf Artikel 24 Absatz 4 und Artikel 25 Absatz 5,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Gemäß Artikel 24 der Verordnung (EU) 2018/1724 müssen die zuständigen Behörden der Mitgliedstaaten und die Kommission sicherstellen, dass Statistiken über die Aufrufe des nach Artikel 2 Absatz 1 der genannten Verordnung eingerichteten einheitlichen digitalen Zugangstors (im Folgenden „Zugangstor“) und der mit dem Zugangstor verknüpften Internetseiten durch Nutzer erhoben werden. Außerdem müssen die zuständigen Behörden, die Anbieter von Hilfs- und Problemlösungsdiensten nach Artikel 7 Absatz 3 der Verordnung (EU) 2018/1724 und die Kommission die Anzahl, den Ursprung und den Gegenstand von Anfragen nach Hilfs- und Problemlösungsdiensten sowie deren Antwortzeiten in aggregierter Form erheben und austauschen.
- (2) Gemäß Artikel 25 der Verordnung (EU) 2018/1724 ist die Kommission verpflichtet, den Nutzern des Zugangstors ein Instrument für Rückmeldungen zur Verfügung zu stellen, das es ihnen ermöglicht, anonym zur Qualität und Verfügbarkeit der über das Zugangstor erbrachten Dienste und der darin bereitgestellten Informationen sowie zur gemeinsamen Nutzerschnittstelle Stellung zu nehmen. Ferner muss die Kommission gewährleisten, dass die Nutzer auf allen Internetseiten, die Teil des Zugangstors sind, Zugang zu diesem Instrument haben. Dieselbe Verpflichtung gilt für die zuständigen Behörden, es sei denn, auf ihren Internetseiten steht bereits ein anderes Instrument für Nutzer-Rückmeldungen mit ähnlichen Funktionen zur Verfügung.
- (3) Die Methode und die Regeln für die Erhebung und den Austausch von Nutzerstatistiken und Rückmeldungen der Nutzer werden in einem einzigen Durchführungsrechtsakt zusammengefasst, da die einschlägigen Daten über ein gemeinsames Dashboard und eine gemeinsame Datenablage erhoben und zugänglich gemacht werden. Sowohl die nationalen Koordinatoren als auch die Kommission verwenden die Daten, um zu überwachen, ob die über das Zugangstor bereitgestellten Dienste den Qualitätskriterien entsprechen, und um die Funktionsweise des einheitlichen digitalen Zugangstors zu verbessern.
- (4) Um Nutzerstatistiken und Rückmeldungen der Nutzer zu erheben, die vergleichbar und für die in der Verordnung (EU) 2018/1724 genannten Zwecke nutzbar sind, und um den Abgleich zwischen den Daten und den zugehörigen Diensten zu erleichtern, sind die Kontextdaten festzulegen, die zusammen mit den Nutzerstatistiken und den Rückmeldungen der Nutzer zur Verfügung gestellt werden müssen. Diese Kontextdaten sollten die URL und die Informationen zum Inhalt der entsprechenden Internetseite umfassen. Die Diensteanbieter sollten diese Informationen als Tags in die Metadaten der Internetseiten oder direkt in die Linkablage aufnehmen. Die Kommission sollte ein Instrument nutzen, um die Tagging-Informationen von Internetseiten automatisiert abzurufen. Zu diesem Zweck sollten die Tagging-Informationen so strukturiert und formatiert sein, dass sie vom Instrument erkannt werden.
- (5) Um gemäß Artikel 24 der Verordnung (EU) 2018/1724 die Erhebung von Nutzerstatistiken über die Aufrufe der Nutzer von Internetseiten, die über das Zugangstor zugänglich sind, zu erleichtern, sollten diese Statistiken mithilfe von Webdatenanalyseinstrumenten automatisiert erhoben sowie automatisch und regelmäßig an eine gemeinsame Datenablage übermittelt werden.
- (6) In Fällen, in denen weitere technische Klarstellungen erforderlich sind, um die Interoperabilität zwischen den nationalen IKT-Lösungen sowie den gemeinsamen IT-Instrumenten zu gewährleisten, sollte die Kommission diese Klarstellungen in Absprache mit der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor vorlegen. Die spezifischen operativen Vorkehrungen, die für die Erhebung und Übermittlung von Daten von Hilfs- und Problemlösungsdiensten notwendig sind, sowie die detaillierten Fragen der Erhebung sollten von der Koordinierungsgruppe für das Zugangstor erörtert werden.

<sup>(1)</sup> ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 1.

- (7) In der Verordnung (EU) 2018/1724 ist für die Digitalisierung der in ihrem Anhang II aufgeführten Verfahren eine längere, am 12. Dezember 2023 ablaufende Frist festgelegt. Vor dem 12. Dezember 2023 sollten Nutzerstatistiken und Rückmeldungen der Nutzer zu solchen Verfahren daher nur in Verbindung mit jenen Internetseiten erhoben werden, auf denen die Erklärungen eines Verfahrens veröffentlicht werden.
- (8) In der Verordnung (EU) 2018/1724 ist für die Bereitstellung von Informationen, Erklärungen und Anweisungen durch Kommunalbehörden eine längere, am 12. Dezember 2022 ablaufende Frist festgelegt. Vor dem 12. Dezember 2022 sollten die in dieser Verordnung festgelegten Anforderungen daher nur für Internetseiten auf kommunaler Ebene gelten, die an die Linkablage vor Ablauf dieser Frist gemeldet werden.
- (9) Angesichts der verschiedenen verwendeten Fallbearbeitungssysteme sollte sowohl die automatisierte als auch die manuelle Erfassung der in Artikel 24 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2018/1724 genannten Statistikkategorien gestattet werden.
- (10) Das einheitliche digitale Zugangstor soll Bürgern und Unternehmen die Ausübung ihrer Binnenmarktrechte erleichtern, indem es einen benutzerfreundlichen Zugang zu Informationen über Rechte und Vorschriften im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Tätigkeiten ermöglicht. Für das Verständnis der besonderen Bedürfnisse und Interessen grenzüberschreitender Nutzer sollten Statistiken zur Inanspruchnahme der über das Zugangstor bereitgestellten Dienste durch die Nutzer erhoben werden, wie etwa Statistiken über die Länder, von denen aus die Nutzer auf die Internetseiten des Zugangstors zugreifen, und über die Zahl der grenzüberschreitenden Nutzer, die sich an die Hilfs- und Problemlösungsdienste des Zugangstors um Hilfe wenden.
- (11) Die Anbieter von Hilfs- und Problemlösungsdiensten im Sinne dieser Verordnung sollten die Zahl der Anfragen erfassen, die sich auf die Rechte, Pflichten, Vorschriften und Verfahren beziehen, die im Unions- und nationalen Recht für die Nutzer festgelegt sind, die ihre Rechte aus dem Unionsrecht im Bereich Binnenmarkt in den in Anhang I der Verordnung (EU) 2018/1724 angegebenen Informationsbereichen ausüben oder ausüben wollen. Erhält ein Hilfs- und Problemlösungsdienst Anfragen, die nicht in den Anwendungsbereich der Verordnung (EU) 2018/1724 fallen, so sollte er möglichst zwischen solchen Anfragen und Anfragen, die Bereiche betreffen, die unter die genannte Verordnung fallen, unterscheiden.
- (12) Wenn Hilfs- und Problemlösungsdienste auf der Grundlage des bestehenden Unionsrechts oder von Vereinbarungen mit der Kommission bereits Statistiken erheben, sollten die Anbieter von Hilfs- und Problemlösungsdiensten oder die Netzadministratoren sicherstellen, dass die gemäß der Verordnung (EU) 2018/1724 zu erfassenden statistischen Daten auch erhoben und an die gemeinsame Datenablage übermittelt werden.
- (13) Die Diensteanbieter sollten den Nutzern ermöglichen, auf allen Internetseiten, die Teil des Zugangstors sind, Rückmeldungen zu geben, unabhängig davon, ob die Nutzer über die in Artikel 2 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2018/1724 genannte gemeinsame Nutzerschnittstelle oder über jedes beliebige Webportal oder über eine Suchmaschine auf diese Seiten zugegriffen haben.
- (14) Um die Vergleichbarkeit der Rückmeldungen zu gewährleisten, sind gemeinsame Regeln für die Übermittlung der Rückmeldungen der Nutzer zu den Diensten über das Zugangstor zur gemeinsamen Datenablage erforderlich. Darüber hinaus sollten die Diensteanbieter entweder die in ihren eigenen Instrumenten für Rückmeldungen der Nutzer verwendeten Rückmeldungsfragen und -bewertungen mit jenen des gemeinsamen Instruments für Rückmeldungen der Nutzer aufzeichnen und diese in eine Korrelation bringen oder gegebenenfalls ihre Fragen und Bewertungen anpassen. Die Diensteanbieter sollten nicht verpflichtet sein, einen Link zur Erhebung, die ausführliche Fragen enthält, hinzuzufügen, wenn ihre alternativen Instrumente für Rückmeldungen der Nutzer bereits ähnliche Fragen enthalten. In solchen Fällen sollten sie diese Fragen ebenfalls aufzeichnen und an die Fragen der ausführlichen Erhebung anpassen, die Teil des gemeinsamen Instruments für Rückmeldungen der Nutzer ist.
- (15) Die Nutzer sollten Rückmeldungen zur Verständlichkeit von Informationen zu Verfahren und zur Benutzerfreundlichkeit der in Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe b der Verordnung (EU) 2018/1724 erwähnten Online-Verfahren und der gemeinsamen Nutzerschnittstelle nach Artikel 2 Absatz 1 der genannten Verordnung geben können. Diensteanbieter sollten entscheiden können, wann und wo sie die Nutzer der Verfahren am besten um Rückmeldungen bitten. Sie haben die Wahl, ob sie einen Link zu einem Instrument für Rückmeldungen auf einer Internetseite, auf der das Verfahren eingeleitet werden kann, in die Bestätigung des Eingangs der Anfrage, in das Ergebnis eines Verfahrens, wenn dieses den Nutzern unmittelbar nach der Einreichung der Anfrage angezeigt wird, oder auf der Internetseite mit Online-Informationen über das Verfahren aufnehmen. Im Falle von zwei Bitten um Rückmeldungen auf einer Internetseite — eine in Bezug auf die Qualität und Verfügbarkeit des Verfahrens und eine hinsichtlich der auf der Seite bereitgestellten Informationen über dieses Verfahren — sollte der Zweck der Rückmeldungen zu beiden Themen klar erläutert werden, um den Nutzer nicht zu verwirren.

- (16) Bei Hilfs- und Problemlösungsdiensten, die in Anhang III aufgeführt sind und auf die in Artikel 7 der Verordnung (EU) 2018/1724 Bezug genommen wird, sollte die Bitte um Rückmeldung an Nutzer gesendet werden, die unmittelbar nach Erbringung des Dienstes auf digitalem Wege kontaktiert werden können. Wenn die Art des Dienstes eine gewisse Zeit erfordert, um die Lösung oder den Ratschlag in die Praxis umzusetzen, sollte es den Diensten gestattet sein, die Bitte um Rückmeldung kurz nach der letzten Antwort auf die Anfrage zu versenden, da der Nutzer auf diese Weise überprüfen kann, ob die Lösung oder der Ratschlag in die Praxis umzusetzen ist.
- (17) Die Erhebung und der Austausch von Nutzerstatistiken und Rückmeldungen der Nutzer im Rahmen dieser Verordnung sollte nicht die Verarbeitung personenbezogener Daten <sup>(2)</sup> von Bürgern und Unternehmen umfassen, die die über das Zugangstor angebotenen Dienste nutzen. Das gemeinsame Instrument für Rückmeldungen der Nutzer sollte die Nutzer davor warnen, in das Freitextfeld personenbezogene Daten einzugeben.
- (18) Der Beschluss (EU, Euratom) 2017/46 der Kommission <sup>(3)</sup> gilt für das gemeinsame Instrument für Rückmeldungen der Nutzer, den Vernetzungsdienst, der bei der Verwendung des alternativen Instruments für Rückmeldungen der Nutzer die Übermittlung der Rückmeldungen der Nutzer ermöglicht, und die gemeinsame Datenablage.
- (19) Da Artikel 24 Absätze 1, 2 und 3 sowie Artikel 25 Absätze 1 bis 4 der Verordnung (EU) 2018/1724 ab dem 12. Dezember 2020 gelten, sollten die Anforderungen der vorliegenden Verordnung auch ab diesem Datum gelten.
- (20) Die in der vorliegenden Verordnung vorgesehenen Maßnahmen entsprechen der Stellungnahme des Ausschusses für das einheitliche digitale Zugangstor —

HAT FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

## KAPITEL I

### Allgemeine Bestimmungen

#### Artikel 1

### Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck:

1. „gemeinsames Instrument für Rückmeldungen der Nutzer“ das von der Kommission gemäß Artikel 25 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2018/1724 bereitgestellte Instrument für Rückmeldungen;
2. „alternatives Instrument für Rückmeldungen der Nutzer“ ein anderes Instrument für Rückmeldungen, das ähnliche Funktionen wie das gemeinsame Instrument für Rückmeldungen der Nutzer aufweist und auf den Internetseiten einer zuständigen Behörde zur Überwachung der Qualität der Dienste gemäß Artikel 25 Absatz 4 der Verordnung (EU) 2018/1724 zur Verfügung steht oder den Nutzern von Hilfs- und Problemlösungsdiensten, die in Anhang III aufgeführt sind und auf die in Artikel 7 der Verordnung (EU) 2018/1724 Bezug genommen wird, zur Verfügung steht;
3. „gemeinsames Dashboard“ die Schnittstelle, die den Diensteanbietern den Zugang zu den Verwaltungsfunktionen des Zugangstors ermöglicht, einschließlich des Zugangs zur Linkablage gemäß Artikel 19 der Verordnung (EU) 2018/1724;
4. „gemeinsame Datenablage“ das mit dem gemeinsamen Dashboard verknüpfte Datenverwaltungsinstrument, das die Erhebung, die Speicherung, den Austausch, die Analyse und die Anzeige von Nutzerstatistiken und Rückmeldungen der Nutzer ermöglicht, die nach den Artikeln 24 und 25 der Verordnung (EU) 2018/1724 erhoben wurden;

<sup>(2)</sup> Personenbezogene Daten im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1).

<sup>(3)</sup> Beschluss (EU, Euratom) 2017/46 der Kommission vom 10. Januar 2017 über die Sicherheit von Kommunikations- und Informationssystemen in der Europäischen Kommission (ABl. L 6 vom 11.1.2017, S. 40).

5. „Diensteanbieter“ jede der folgenden Kategorien:
- a) zuständige Behörden im Sinne des Artikels 3 Absatz 4 der Verordnung (EU) 2018/1724;
  - b) die Kommission sowie die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, die Informationen, Verfahren sowie Hilfs- oder Problemlösungsdienste bereitstellen, die unter die Verordnung (EU) 2018/1724 fallen;
  - c) Anbieter von Hilfs- und Problemlösungsdiensten gemäß Artikel 7 Absatz 3 der Verordnung (EU) 2018/1724;
6. „Netzadministrator“ die Kommission sowie die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union oder eine Stelle, die für die Koordinierung der Arbeit von Hilfs- und Problemlösungsdiensten mit ähnlichen Aufgaben in allen oder in den meisten Mitgliedstaaten zuständig ist.

## Artikel 2

### Kontextdaten

- (1) Die Diensteanbieter übermitteln die URL der Internetseite, auf die sich die Nutzerstatistiken oder Rückmeldungen der Nutzer beziehen, zusammen mit den Nutzerstatistiken und den Daten der Rückmeldungen der Nutzer zu den mit dem Zugangstor verknüpften Informationsseiten.
- (2) Die Diensteanbieter stellen sicher, dass Kontextdaten, einschließlich beschreibender Elemente, die die Identifizierung der Inhalte ermöglichen, die auf der Internetseite, auf die sich die URL bezieht, erfasst werden, wie folgt bereitgestellt werden:
- a) als Teil der Metadaten aller Seiten, die Teil des Zugangstors sind, das so strukturiert und formatiert ist, dass es von dem in Absatz 4 genannten Instrument erkannt werden kann, oder
  - b) als direkte Verknüpfung zur Linkablage zusammen mit der entsprechenden URL.
- (3) Die in Absatz 2 genannten beschreibenden Elemente bestehen aus den folgenden Indikatoren, die den verschiedenen Arten von Seiten gemäß Anhang I zuzuordnen sind:
- a) dem Mitgliedstaat;
  - b) einem regionalen oder lokalen Indikator, wenn die bereitgestellten Informationen nur regional oder lokal gelten;
  - c) der Sprache, in der die Informationen auf der Seite bereitgestellt werden;
  - d) einem Marker, der angibt, dass die Seite Teil des Zugangstors ist;
  - e) der Art (des) der auf der Seite aufgeführten Dienste(s): Informations-, Verfahrens- oder Hilfs- und Problemlösungsdienst;
  - f) einer Angabe des behandelten Themas, wie in Anhang I der Verordnung (EU) 2018/1724 festgelegt, oder des in Anhang III jener Verordnung aufgeführten oder gemäß Artikel 7 jener Verordnung in das Zugangstor einbezogenen Hilfs- und Problemlösungsdienstes.
- (4) Die Kommission stellt zusammen mit den entsprechenden URLs ein Instrument zur Verfügung, mit dem die Tagging-Informationen direkt von den Internetseiten abgerufen werden können, die Teil des Zugangstors für die Speicherung in der gemeinsamen Datenablage sind.

## KAPITEL II

### Statistiken

## Artikel 3

### Erhebung und Übermittlung von Statistiken im Zusammenhang mit Informationsdiensten

- (1) Alle Diensteanbieter erfassen und übermitteln für alle Internetseiten mit Informationen zu Regeln und Pflichten, zu Verfahren und zu Hilfs- und Problemlösungsdiensten, die Teil des Zugangstors sind und für die sie zuständig sind, die Zahl der Seitenaufrufe im Berichtszeitraum, aufgeschlüsselt nach:
- a) den Ländern, von denen aus die Nutzer die Internetseite besuchen;
  - b) der Art der Geräte, die für den Besuch der Internetseite verwendet werden.
- (2) Die Diensteanbieter stellen sicher, dass das Webdatenanalyseinstrument, das für die Erhebung der in Absatz 1 genannten Statistiken verwendet wird, die in Anhang II aufgeführten Anforderungen an die technische Interoperabilität erfüllt, damit Statistiken automatisch an die gemeinsame Datenablage übermittelt werden können.

(3) Die Diensteanbieter übermitteln die in Absatz 1 genannten Statistiken zusammen mit den URLs der Internetseiten, auf die sich die Statistiken beziehen, einmal monatlich über eine von der Kommission entwickelte Anwendungsprogrammierschnittstelle an die gemeinsame Datenablage.

(4) Ein Diensteanbieter, der versucht hat, Statistiken gemäß Absatz 3 an die gemeinsame Datenablage zu übermitteln, erhält eine automatische Bestätigung einer erfolgreichen Übermittlung oder eine Warnmeldung, wenn die Übermittlung nicht erfolgreich war.

#### Artikel 4

### **Erhebung, Aggregation und Übermittlung von Statistiken im Zusammenhang mit Hilfs- und Problemlösungsdiensten**

(1) Für die Zwecke dieses Kapitels bezeichnet eine Anfrage zur Inanspruchnahme eines Hilfs- und Problemlösungsdienstes jedwede über ein Online-Formular, per E-Mail oder mit einem anderen Kommunikationsmittel übermittelte Anfrage. Entscheiden die Anbieter von Hilfs- und Problemlösungsdiensten oder die Netzadministratoren, dass es nicht möglich ist, Statistiken zu Anfragen aufzunehmen, die über Telefongespräche, Online-Chats oder persönliche Besuche eingehen, so setzen sie die Kommission davon in Kenntnis.

(2) Die Anbieter von Hilfs- und Problemlösungsdiensten oder die Netzadministratoren teilen die Zahl der Anfragen an die gemeinsame Datenablage mit, aufgeschlüsselt nach Anfragen

- a) von Bürgern oder Unternehmen;
- b) von Nutzern in einer grenzüberschreitenden Situation oder von Nutzern in einer nationalen Situation.

Die Unterteilung der Anfragen in die unter den Buchstaben a und b genannten Kategorien gilt nicht, wenn der Dienst nur einer der beiden unter den Buchstaben a und b aufgeführten Nutzerkategorien angeboten wird.

(3) Für die Zwecke von Absatz 2 Buchstabe b bezeichnet der Ausdruck „Nutzer in einer grenzüberschreitenden Situation“ einen Nutzer in einer Situation, die nicht in jeder Hinsicht auf einen einzigen Mitgliedstaat beschränkt ist.

(4) Für die Zwecke der Erhebung von Statistiken über den Inhalt spezifischer Anfragen übermittelt der Anbieter von Hilfs- und Problemlösungsdiensten oder ein Netzadministrator der Kommission vor der Aufnahme eines solchen Dienstes in das Zugangstor eine Liste von Inhaltskategorien.

(5) Die Antwortzeit wird vom Eingang der Anfrage bis zur letzten Antwort oder bis zum Abschluss des Falls auf der gleichen Grundlage berechnet wie die geltenden Fristen, die einzuhalten sind, oder die gemäß Artikel 11 Absatz 1 Buchstabe d der Verordnung (EU) 2018/1724 durchschnittliche oder für die Erbringung des Dienstes voraussichtlich erforderliche Zeit.

(6) Die Antwortzeiten werden als Durchschnitt der Antwortzeiten in Kalendertagen über einen Zeitraum von 6 Monaten berechnet.

(7) Die Statistiken werden auf der Ebene jedes einzelnen Anbieters von Hilfs- und Problemlösungsdiensten erhoben und aggregiert und geben über den Mitgliedstaat des Diensteanbieters Aufschluss. Bevor der Dienst in das Zugangstor aufgenommen wird, vereinbart die Kommission mit dem Anbieter des Hilfs- und Problemlösungsdienstes oder mit einem Netzadministrator die Modalitäten für die Übermittlung von Statistiken an die gemeinsame Datenablage.

(8) Die Anbieter von Hilfs- und Problemlösungsdiensten oder die Netzadministratoren übermitteln die aggregierten Statistiken zweimal jährlich. Für den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 30. Juni werden die aggregierten Statistiken bis zum 31. August und für den Zeitraum vom 1. Juli bis zum 31. Dezember werden die aggregierten Statistiken bis zum 28. Februar des Folgejahres übermittelt, sofern mit der Kommission nichts anderes vereinbart wird.

#### Artikel 5

### **Zugang zu und Speicherung von Statistiken**

(1) Die gemäß diesem Kapitel aggregierten und übermittelten Statistiken werden für einen Zeitraum von höchstens 3 Jahren ab dem Übermittlungsdatum in der gemeinsamen Datenablage gespeichert. Sie werden nach Ablauf dieses Zeitraums automatisch gelöscht.

Die Löschung gilt nicht für Daten, die der Öffentlichkeit gemäß Artikel 24 Absatz 3 letzter Satz der Verordnung (EU) 2018/1724 zur Verfügung gestellt werden.

- (2) Die Kommission stellt sicher, dass das gemeinsame Dashboard den nationalen Koordinatoren, den Diensteanbietern und der Kommission ermöglicht,
- a) die Daten zu suchen, zu sortieren und zu filtern;
  - b) die Daten in Grafiken und Diagrammen darzustellen;
  - c) die Daten in Form von Berichten zu extrahieren und herunterzuladen.

### KAPITEL III

#### Rückmeldungen der Nutzer

##### Artikel 6

#### Funktionen des gemeinsamen Instruments für Rückmeldungen der Nutzer

- (1) Das in Artikel 25 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2018/1724 genannte gemeinsame Instrument für Rückmeldungen der Nutzer umfasst folgende Elemente:
- a) Fragen zur Einholung von Rückmeldungen der Nutzer, Nutzerbewertungen und ein Freitextfeld, das für die in Anhang III aufgeführten Internetseiten mit Informationen, Verfahren sowie Hilfs- und Problemlösungsdiensten relevant ist;
  - b) Erhebungen mit ausführlichen Fragen zur Qualität der Informationen, der Online-Verfahren sowie der Hilfs- und Problemlösungsdienste, in denen der Nutzer um eine Teilnahme gebeten wird, sobald er die erste Rückmeldung gegeben hat;
  - c) die automatische Übermittlung der Nutzerrückmeldungen an die gemeinsame Datenablage;
  - d) die Erfassung und Übermittlung der URL der Internetseite, auf die sich die Rückmeldung des Nutzers bezieht, zusammen mit der Rückmeldung des Nutzers.
- (2) Für die Erhebung von Rückmeldungen der Nutzer zu Informationen und Verfahren können die Diensteanbieter zwischen einer Version des gemeinsamen Instruments für Rückmeldungen der Nutzer mit Freitextfeld und einer Version ohne Freitextfeld wählen.
- (3) Die Kommission stellt sicher, dass über das gemeinsame Dashboard regelmäßig E-Mail-Nachrichten an alle Diensteanbieter, die das gemeinsame Instrument für Rückmeldungen der Nutzer verwenden, gesendet werden, um sie daran zu erinnern, dass sie die Rückmeldungen zu ihren Diensten im gemeinsamen Dashboard einsehen können.
- (4) Die Kommission stellt das gemeinsame Instrument für Rückmeldungen der Nutzer in allen Amtssprachen der Union zur Verfügung.

##### Artikel 7

#### Funktionen des alternativen Instruments für Rückmeldungen der Nutzer

- (1) Alternative Instrumente für Rückmeldungen der Nutzer, die von den Diensteanbietern verwendet werden, umfassen
- a) ähnliche Fragen und ein Bewertungssystem, das vergleichbare Ergebnisse liefert wie das vom gemeinsamen Instrument für Rückmeldungen der Nutzer verwendete System, sowie ein Freitextfeld für Hilfs- und Problemlösungsdienste, das den Nutzern ermöglicht, Freitextkommentare zu hinterlassen;
  - b) Links zu den Erhebungen, die im gemeinsamen Instrument für Rückmeldungen der Nutzer enthalten sind, je nach Art des Dienstes;
  - c) einen von der Kommission bereitgestellten Mechanismus, der es ermöglicht, die Rückmeldungsdaten zusammen mit den URLs der Internetseiten, auf die sich die Rückmeldungen beziehen, an die gemeinsame Datenablage zu übermitteln.

Für die Erhebung von Rückmeldungen der Nutzer zu Informationen und Verfahren haben die Diensteanbieter die Wahl, ob sie ein Freitextfeld verwenden wollen oder nicht.

(2) Sobald ein Nutzer Antworten auf die in Absatz 1 Buchstabe a aufgeführten Fragen übermittelt hat, erhält er eine Bestätigung mit der Bitte um ausführlichere Erläuterungen durch Anklicken eines in Absatz 1 Buchstabe b genannten Links. Über den Link gelangen die Nutzer zu einer Seite des gemeinsamen Instruments für Rückmeldungen der Nutzer, die eine Erhebung zur Einhaltung der in der Verordnung (EU) 2018/1724 festgelegten Qualitätsanforderungen enthält.

(3) Absatz 1 Buchstabe b und Absatz 2 finden keine Anwendung, wenn ein Diensteanbieter bereits Rückmeldungen zu Fragen erhebt, die den in der Erhebung enthaltenen Fragen ähneln.

#### Artikel 8

### Erhebung von Rückmeldungen der Nutzer zu Online-Verfahren

Die Diensteanbieter integrieren das gemeinsame oder ein alternatives Instrument für Rückmeldungen der Nutzer in einer Weise, die es für die Nutzer einfach macht, ihre Rückmeldungen entweder nach Einreichung der Anfrage oder in dem Fall, dass sie letztlich auf eine Anfrage verzichten, zu übermitteln.

#### Artikel 9

### Erhebung von Rückmeldungen von Nutzern von Hilfs- und Problemlösungsdiensten

Die Anbieter von Hilfs- und Problemlösungsdiensten stellen sicher, dass Nutzer ihrer Dienste, die auf digitalem Wege erreicht werden können, eine Bitte um Übermittlung einer Rückmeldung zu dem in Anspruch genommenen Dienst erhalten, die entweder zusammen mit der letzten Antwort des Anbieters von Hilfe- und Problemlösungsdiensten oder innerhalb einer kurzen Frist nach der letzten Antwort, die zehn Arbeitstage nicht überschreiten darf, übermittelt wird.

#### Artikel 10

### Übermittlung von Rückmeldungen der Nutzer

(1) Alle Rückmeldungen, die von Nutzern über das gemeinsame Instrument für Rückmeldungen der Nutzer gegeben worden sind, werden unmittelbar nach deren Eintreffen zusammen mit den in Artikel 2 genannten URL-Links automatisch an die gemeinsame Datenablage übermittelt.

(2) Die Diensteanbieter, die Rückmeldungen über ein alternatives Instrument für Rückmeldungen der Nutzer erheben, nutzen den in Artikel 7 Absatz 1 Buchstabe c genannten Mechanismus und halten die in Anhang II festgelegten technischen Interoperabilitätsanforderungen ein, damit Rückmeldungen der Nutzer unmittelbar nach deren Eintreffen gleichzeitig an die nationalen Empfänger von Rückmeldungen der Nutzer und an die gemeinsame Datenablage übermittelt werden können.

Andernfalls übermitteln sie alle während eines Kalendermonats abgegebenen Rückmeldungen innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Ablauf des jeweiligen Kalendermonats asynchron als Massentrückmeldung.

- (3) Diensteanbieter, die ein alternatives Instrument für Rückmeldungen der Nutzer verwenden, stellen sicher, dass
- nur die Rückmeldungen zu Fragen und Bewertungen, die jenen des gemeinsamen Instruments für Rückmeldungen der Nutzer entsprechen, an die gemeinsame Datenablage übermittelt werden;
  - Rückmeldungen, die als Freitext übermittelt werden, nicht an die gemeinsame Datenablage übermittelt werden;
  - die URLs der Internetseiten, von denen Rückmeldungen erhoben werden, zusammen mit den Rückmeldungen an die gemeinsame Datenablage übermittelt werden.

(4) Wenn Diensteanbieter unter die Ausnahmeregelung gemäß Artikel 7 Absatz 3 fallen, stellen sie sicher, dass Rückmeldungen zu Fragen, die den Fragen einer Erhebung ähneln, an die gemeinsame Datenablage übermittelt werden.

#### Artikel 11

### Zugang zu und Speicherung von Rückmeldungen der Nutzer

(1) Die Daten zu Rückmeldungen der Nutzer werden in der gemeinsamen Datenablage gespeichert, die mit dem gemeinsamen Dashboard verknüpft ist.

(2) Die Kommission gewährt die folgenden Zugangsrechte für die in der gemeinsamen Datenablage gespeicherten Rückmeldungen der Nutzer:

- a) die nationalen Koordinatoren und die Kommission haben Zugang zu Rückmeldungen der Nutzer, mit Ausnahme von Freitextkommentaren;
- b) die Diensteanbieter haben im Hinblick auf die Dienste, für die sie verantwortlich sind, Zugang zu Rückmeldungen der Nutzer, einschließlich Freitextkommentaren, die von den Nutzern über das gemeinsame Instrument für Rückmeldungen der Nutzer übermittelt werden.

(3) Die Kommission stellt sicher, dass die Rückmeldungen der Nutzer höchstens 3 Jahre in der gemeinsamen Datenablage gespeichert und nach Ablauf dieses Zeitraums automatisch gelöscht werden.

(4) Die Kommission gewährleistet, dass das gemeinsame Dashboard seinen Nutzern ermöglicht,

- a) die Rückmeldungen zu suchen, zu sortieren und zu filtern;
- b) die Rückmeldungen in Diagrammen und Grafiken darzustellen;
- c) die Daten in Form von Berichten zu extrahieren und herunterzuladen.

## Artikel 12

### Verantwortlichkeiten

(1) Die Diensteanbieter, die alternative Instrumente für Rückmeldungen der Nutzer verwenden, sind verantwortlich für

- a) die Funktionstüchtigkeit ihrer eigenen Instrumente, mit denen sie Rückmeldungen der Nutzer gemäß der Verordnung (EU) 2018/1724 erheben;
- b) die Übermittlung der Rückmeldungen an die gemeinsame Datenablage über den von der Kommission bereitgestellten Vernetzungsdienst als Massentrückmeldung oder in jeder anderen Form der Übermittlung;
- c) die Einhaltung der in dieser Verordnung festgelegten technischen Anforderungen;
- d) die Sicherheit der nationalen Instrumente zur Erhebung der Rückmeldungen der Nutzer und zur Beteiligung an deren Übermittlung.

(2) Die Diensteanbieter, die das gemeinsame Instrument für Rückmeldungen der Nutzer verwenden, sind für die Einbindung von Links zu diesem Instrument gemäß dieser Verordnung verantwortlich.

(3) Die Kommission ist verantwortlich für

- a) die Funktionstüchtigkeit, die Sicherheit und die Zugänglichkeit des gemeinsamen Instruments für Rückmeldungen der Nutzer;
- b) die Links zum gemeinsamen Instrument für Rückmeldungen der Nutzer, die auf den Internetseiten auf Unionsebene einzubinden sind;
- c) die Funktionstüchtigkeit des in Absatz 1 Buchstabe b genannten Vernetzungsdienstes;
- d) die Aufrechterhaltung und Sicherstellung der Verfügbarkeit der für den Empfang von Datenübermittlungen erforderlichen Infrastruktur.

## KAPITEL IV

### Schlussbestimmungen

## Artikel 13

### Personenbezogene Daten

(1) Die Diensteanbieter oder — im Falle von Hilfs- und Problemlösungsdiensten — die Netzadministratoren stellen sicher, dass die von ihnen aggregierten und an die gemeinsame Datenablage übermittelten Statistiken keine personenbezogenen Daten enthalten.

(2) Das gemeinsame Instrument für Rückmeldungen der Nutzer ermöglicht Nutzern, anonym zu ihren Erfahrungen mit den über das Zugangstor bereitgestellten Diensten Stellung zu nehmen. Das Freitextfeld enthält einen Warnhinweis an die Nutzer, keine personenbezogenen Daten aufzunehmen.



*Artikel 14***Inkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

Sie gilt ab dem 12. Dezember 2020.

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Brüssel, den 29. Juli 2020

*Für die Kommission*  
*Die Präsidentin*  
Ursula VON DER LEYEN

---

Tagging-Indikatoren gemäß Artikel 2 Absatz 3

Elemente, die Bestandteil der Tagging-Informationen sein müssen, welche in die Metadaten der Internetseiten, die Teil des einheitlichen digitalen Zugangstors sind, aufzunehmen sind								
	Allgemeiner Teil	Ländercode	Subnationaler Code (falls zutreffend)	Art des Dienstes (*)	Sprache der Seite	Unter Anhang I der Verordnung (EU) 2018/1724 fallender Bereich		Unter Anhang III oder Artikel 7 der Verordnung (EU) 2018/1724 fallender Dienst
	Einheitliches digitales Zugangstor	Nach ISO 3166 – Alpha-2-Code (EL für Griechenland)	Nach NUTS 1-3 oder LAU		Nach ISO 639-1 – Alpha-2-Code	A-Q	01-09	Vollständige Bezeichnung des Dienstes
Internetseiten mit Informationen zu Vorschriften, Rechten und Pflichten	X	x	x	Informationen	x	x	x	Entfällt
Internetseiten mit Informationen zu Verfahren	X	x	x	Verfahren	x	x	x	Entfällt
Internetseiten mit Informationen zu Hilfs- und Problemlösungsdiensten	x	x	x	Hilfe	x	Entfällt	Entfällt	x

(\*) Wenn eine Seite Informationen über mehr als eine Art von Dienst enthält oder mehr als einen Informationsbereich abdeckt, müssen alle relevanten Elemente in diese Seite aufgenommen oder mit ihr in Verbindung gebracht werden.

## ANHANG II

**Technische Anforderungen gemäß Artikel 3 Absatz 2 und Artikel 10 Absatz 2****Datenübermittlung**

Ein Zugangstor für die Anwendungsprogrammierschnittstelle (API) wird eine API für den Representational State Transfer (REST) bereitstellen. Jedes Erhebungssystem der Diensteanbieter kann diese API aufrufen:

- 1) in Echtzeit, keine Begrenzung der Zahl der Aufrufe;
- 2) regelmäßig, nach einem vom Diensteanbieter festgelegten Zeitplan.

**API-Sicherheit**

Die Kommunikation mit dem API-Zugangstor wird über einen API-Schlüssel gesichert. Jeder Diensteanbieter erhält einen eigenen API-Schlüssel. Dieser Schlüssel ermöglicht es, die Kommunikation zu sichern (Verschlüsselung des Kanals) und zu erfahren, welcher Diensteanbieter Daten sendet (Authentifizierung).

API-Schlüssel werden über eine spezielle Back-Office-Web-Anwendung bereitgestellt. Jeder Diensteanbieter erstellt mithilfe der Web-Anwendung seinen eigenen Schlüssel, lädt ihn herunter und installiert ihn in seinen Räumlichkeiten.

**Voraussetzungen für die Datenübermittlung**

Um eine automatische Übermittlung zu gewährleisten, müssen das in Artikel 3 Absatz 2 genannte Webdatenanalyseinstrument und das in Artikel 10 Absatz 2 aufgeführte alternative Instrument für Rückmeldungen der Nutzer

- a) die Übermittlung von Daten im JSON-Format über REST-API ermöglichen;
- b) sichere Verbindungen mit dem Hypertext-Übertragungsprotokoll (HTTP) über Secure Sockets Layer (SSL) unterstützen;
- c) ISO 8601 für die Darstellung von Daten und Uhrzeiten unterstützen. Datums- und Uhrzeitangaben erfolgen in der koordinierten Weltzeit (UTC);
- d) einen eindeutigen Kennzeichner für Übermittlungen unterstützen. Ein Diensteanbieter versendet die Daten mit einem eindeutigen Kennzeichner, der über die API bereitgestellt wird. Beschließt ein Diensteanbieter, diese Daten zu ändern, muss er eine Korrektur mit demselben eindeutigen Kennzeichner vornehmen.

Durch die Häufigkeit der Übermittlung von Statistiken sollte es zu keinen Änderungen der Struktur der JSON-Datei kommen. Beispielsweise könnte die JSON-Datei ein Array von Objekten (eines für die jeweiligen pro Bezugszeitraum erstellten Statistiken), ein Array der Länge n, enthalten.

Die Kommission legt eine detaillierte technische Beschreibung der API für Rückmeldungen der Nutzer und Nutzerstatistiken vor.

---

## ANHANG III

**Fragen für Rückmeldungen der Nutzer im gemeinsamen Instrument für Rückmeldungen der Nutzer gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a**

- (1) Fragen im Zusammenhang mit Informationen auf Internetseiten
- Haben Sie gefunden, wonach Sie gesucht haben? (sich gegenseitig ausschließende Optionen: JA/NEIN/TEILWEISE) [Pflichtfeld] (\*)
  - Wie bewerten Sie diese Seite? (Stern-Rating von 1 bis 5) [Pflichtfeld]
  - Was könnten wir verbessern? (Freitextfeld) [optionales Feld]
- (2) Fragen im Zusammenhang mit Verfahren
- Wie einfach war es für Sie, dieses Verfahren anzuwenden? (Stern-Rating von 1 bis 5) [Pflichtfeld]
  - Was könnten wir verbessern? (Freitextfeld) [optionales Feld]
- (3) Fragen im Zusammenhang mit Hilfs- und Problemlösungsdiensten
- Wie bewerten Sie den erbrachten Dienst? (Stern-Rating von 1 bis 5) [Pflichtfeld]
  - Was könnten wir verbessern? (Freitextfeld) [optionales Feld]

Das Instrument für Rückmeldungen der Nutzer in Bezug auf Informationen und Verfahren wird in zwei Versionen erstellt: einmal mit Freitextfeld und einmal ohne Freitextfeld, wobei die Diensteanbieter gemäß Artikel 6 Absatz 2 eine der beiden Versionen frei wählen können.

---

(\*) Der Text in Klammern „[...]“ enthält Angaben zu den Feldern, die im gemeinsamen Instrument für Rückmeldungen der Nutzer verwendet werden.

---