

**KOMISSION TÄYTÄNTÖÖNPANOASETUS (EU) 2020/1121,****annettu 29 päivänä heinäkuuta 2020,****yhteisen digitaalisen palveluväylän palveluja koskevien käyttäjätilastojen ja -palautteen keräämisestä ja jakamisesta Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2018/1724 mukaisesti****(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)**

EUROOPAN KOMISSIO, joka

ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen,

ottaa huomioon tietoja, menettelyjä sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja saataville tarjoavan yhteisen digitaalisen palveluväylän perustamisesta ja asetuksen (EU) N:o 1024/2012 muuttamisesta 2 päivänä lokakuuta 2018 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2018/1724 (\*) ja erityisesti sen 24 artiklan 4 kohdan ja 25 artiklan 5 kohdan,

sekä katsoo seuraavaa:

- (1) Asetuksen (EU) 2018/1724 24 artiklan mukaan jäsenvaltioiden toimivaltaisten viranomaisten ja komission on varmistettava, että käyttäjien käynneistä mainitun asetuksen 2 artiklan 1 kohdan mukaisesti perustetulla yhteisellä digitaalisella palveluväylällä, jäljempänä 'palveluväylä', ja verkkosivuilla, joihin palveluväylältä on linkit, kerätään tilastoja. Siinä edellytetään myös, että toimivaltaisten viranomaisten, asetuksen (EU) 2018/1724 7 artiklan 3 kohdassa tarkoitettujen neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen tarjoajien ja komission on kerättävä ja vaihdettava koosteen muodossa tietoja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelupyynnöiden lukumäärästä, alkuperästä ja aiheista ja vastausajasta.
- (2) Asetuksen (EU) 2018/1724 25 artiklassa edellytetään, että komissio tarjoaa palveluväylän käyttäjille käyttäjäpalautevälineen, jonka kautta he voivat esittää nimettömästi kommentteja palveluväylän kautta tarjottujen palvelujen ja sen sisältämien tietojen sekä yhteisen käyttöliittymän laadusta ja käytettävyydestä. Komission on myös varmistettava, että käyttäjillä on pääsy palautevälineeseen kaikilta verkkosivuilta, jotka ovat osa palveluväylää. Sama velvoite koskee toimivaltaisia viranomaisia, ellei niillä jo ole verkkosivuillaan muuta samankaltaisilla toiminnoilla varustettua käyttäjäpalautevälinettä.
- (3) Käyttäjätilastojen ja käyttäjäpalautteen keräämistä ja jakamista koskevat menetelmät ja säännöt yhdistetään yhteen täytäntöönpanosäädökseen, koska niiden kattamat tiedot kerätään ja asetetaan saataville yhteisen tulostaulun ja yhteisen tietovaraston kautta. Kansalliset koordinaattorit ja komissio käyttävät tietoja yhdessä seuratakseen, täyttävätkö palveluväylän kautta tarjottavat palvelut laatuvaatimukset, ja parantaakseen yhteisen digitaalisen palveluväylän toimivuutta.
- (4) Jotta voidaan kerätä käyttäjätilastoja ja -palautetta, jotka ovat vertailukelpoisia ja käyttökelpoisia asetuksessa (EU) 2018/1724 vahvistettuihin tarkoituksiin, ja helpottaa kunkin palvelun yhdistämistä sitä koskeviin tietoihin, on tarpeen määrittellä kontekstitiedot, jotka on asetettava saataville yhdessä käyttäjätilastojen ja -palautteen kanssa. Näihin kontekstitietoihin olisi sisällyttävä URL-osoite ja tietoa kyseessä olevan verkkosivun sisällöstä. Palveluntarjoajien olisi sisällytettävä nämä tiedot tunnistena verkkosivujen metatietoihin tai syötettävä ne suoraan linkkirekisteriin. Komission olisi käytettävä välinettä, jonka avulla se hakee tunnistetiedot verkkosivuilta automaattisesti. Tätä varten tunnistetiedot olisi jäseneltävä ja muotoiltava välineen tunnistamalla tavalla.
- (5) Jotta voitaisiin helpottaa asetuksen (EU) 2018/1724 24 artiklan mukaisten käyttäjätilastojen keräämistä palveluväylän kautta saatavilla olevien verkkosivujen käyttökerroista, nämä tilastot olisi kerättävä automaattisesti verkkoanalytiikan avulla ja toimitettava automaattisesti ja säännöllisesti yhteiseen tietovarastoon.
- (6) Tapauksissa, joissa tarvitaan lisää teknisiä selvennyksiä kansallisten tieto- ja viestintätekniisten ratkaisujen ja yhteisten tietotekniisten välineiden yhteentoimivuuden varmistamiseksi, komission olisi annettava tällaiset selvennykset yhteistyössä palveluväylän koordinoitiryhmän kanssa. Palveluväylän koordinoitiryhmän olisi keskusteltava erityisistä operatiivisista järjestelyistä, joita tarvitaan neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista saatavien tietojen keräämiseksi ja siirtämiseksi, sekä kyselytutkimuksissa käytetyistä yksityiskohtaisista kysymyksistä.

(\*) EUVL L 295, 21.11.2018, s. 1.

- (7) Asetuksessa (EU) 2018/1724 vahvistetaan sen liitteessä II lueteltujen menettelyjen digitalisoinnille myöhäisempi määräaika eli 12 päivä joulukuuta 2023. Näin ollen tällaisiin menettelyihin liittyviä käyttäjätilastoja ja -palautetta olisi ennen 12 päivää joulukuuta 2023 kerättävä vain niiltä verkkosivuilta, joiden osalta menettelyn selitys on jo julkaistu.
- (8) Asetuksessa (EU) 2018/1724 määräajaksi, johon mennessä kuntaviranomaisten on asetettava tiedot, selitykset ja ohjeet saataville, vahvistetaan myöhäisempi määräaika eli 12 päivä joulukuuta 2022. Näin ollen tässä asetuksessa säädettyjä vaatimuksia olisi ennen 12 päivää joulukuuta 2022 sovellettava ainoastaan sellaisiin kuntatason verkkosivuihin, joista on ilmoitettu linkkirekisteriin ennen tätä määräaika.
- (9) Kun otetaan huomioon tapausten käsittelyyn käytettävät erilaiset järjestelmät, asetuksen (EU) 2018/1724 24 artiklan 2 kohdassa tarkoitettujen tilastoluokkien tietoja olisi voitava kerätä sekä automaattisesti että manuaalisesti.
- (10) Yhteisen digitaalisen palveluväylän tavoitteena on auttaa kansalaisia ja yrityksiä käyttämään oikeuksiaan sisämarkkinoilla tarjoamalla helppo tapa saada tietoja rajat ylittävään toimintaan sovellettavista oikeuksista ja säännöistä. Rajojen yli toimivien käyttäjien erityistarpeiden ja etunäkökohtien ymmärtämiseksi olisi kerättävä tilastoja siitä, miten nämä käyttäjät käyttävät palveluväylän kautta tarjottuja palveluja, kuten tilastoja maista, joista käsin käyttäjät käyttävät palveluväylän verkkosivuja, ja niiden rajojen yli toimivien käyttäjien määrästä, jotka turvautuvat palveluväylän neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin apua saadakseen.
- (11) Tässä asetuksessa määriteltyjen neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen tarjoajien olisi kerättävä määrälliset tiedot sellaisten käyttäjien, jotka käyttävät tai aikovat käyttää unionin sisämarkkinalainsäädännöstä johtuvia oikeuksiaan asetuksen (EU) 2018/1724 liitteessä I lueteltujen tietojen alalla, pyynnöistä, jotka liittyvät käyttäjiin sovellettaviin unionin ja kansallisessa lainsäädännössä säädettyihin oikeuksiin, velvollisuuksiin, sääntöihin ja menettelyihin. Jos neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelu vastaanottaa pyyntöjä, jotka eivät kuulu asetuksen (EU) 2018/1724 soveltamisalaan, sen olisi mahdollisuuksien mukaan erotettava toisistaan tällaiset pyynnöt ja pyynnöt, jotka koskevat mainitun asetuksen soveltamisalaan kuuluvia aloja.
- (12) Jos neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelut keräävät jo tilastoja voimassa olevan unionin lainsäädännön tai komission kanssa tehtyjen järjestelyjen perusteella, neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen tarjoajien tai verkon hallinnoijien olisi varmistettava, että myös asetuksen (EU) 2018/1724 mukaisesti katettavat tilastot kerätään ja siirretään yhteiseen tietovarastoon.
- (13) Palvelutarjoajien olisi annettava käyttäjille mahdollisuus jättää palautetta kaikilla palveluväylään kuuluvilla verkkosivulla riippumatta siitä, ovatko käyttäjät päätyneet sivuille asetuksen (EU) 2018/1724 2 artiklan 1 kohdassa tarkoitetun yhteisen käyttöliittymän tai minkä tahansa verkkoportaalin tai hakukoneen kautta.
- (14) Palautteen vertailukelpoisuuden varmistamiseksi tarvitaan yhteisiä sääntöjä siitä, kuinka palveluväylän kautta tarjottavia palveluja koskeva käyttäjäpalaute siirretään yhteiseen tietovarastoon. Lisäksi palvelutarjoajien olisi joko paritettava omissa käyttäjäpalautevälineissään käyttämänsä palautekysymykset ja luokitukset yhteisen käyttäjäpalautevälineen kysymysten ja luokitusten kanssa tai muutettava kysymyksiään ja luokituksiaan tarvittaessa yhteisten kysymysten ja luokitusten mukaisiksi. Palveluntarjoajia ei pitäisi velvoittaa käyttämään linkkiä kyselyyn ja sen yksityiskohtaisiin kysymyksiin, jos niiden omiin vaihtoehtoisin käyttäjäpalautevälineisiin sisältyy jo samankaltaisia kysymyksiä. Tällaisissa tapauksissa niiden olisi myös paritettava omat kysymyksensä yhteiseen käyttäjäpalautevälineeseen kuuluvan yksityiskohtaisen kyselyn kysymysten kanssa.
- (15) Käyttäjien olisi voitava antaa palautetta menettelyjä koskevien tietojen helppokäyttöisyydestä sekä asetuksen (EU) 2018/1724 2 artiklan 2 kohdan b alakohdassa tarkoitettujen sähköisten menettelyjen ja mainitun asetuksen 2 artiklan 1 kohdassa tarkoitetun yhteisen käyttöliittymän helppokäyttöisyydestä. Palveluntarjoajien olisi voitava päättää, mikä on paras aika ja paikka pyytää menettelyjen käyttäjiä antamaan palautetta. Ne voivat lisätä linkin palautevälineeseen verkkosivulle, josta menettely voidaan käynnistää, sovelluksen antamaan vastaanottovahvistukseen, menettelyn tulokseen, jos se esitetään käyttäjille välittömästi pyynnön esittämisen jälkeen, tai verkkosivulle, jolla on tietoa menettelystä. Jos yhdellä verkkosivulla on kaksi palautepyyntöä, joista toinen koskee menettelyn laatua ja käytettävyyttä ja toinen verkkosivulla menettelystä annettuja tietoja, syy palautteen pyytämiseen molemmista kysymyksistä olisi sekaannusten välttämiseksi selitettävä selkeästi.

- (16) Kun on kyse asetuksen (EU) 2018/1724 liitteessä III luetelluista ja 7 artiklassa tarkoitetuista neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista, palautepyyntö olisi lähetettävä käyttäjille, joihin voidaan ottaa yhteyttä digitaalisin keinoin välittömästi palvelun tarjoamisen jälkeen. Jos palvelun luonne vaatii jonkin verran aikaa ratkaisun tai neuvon toteuttamiseksi käytännössä, palvelun olisi voitava lähettää palautepyyntö pian sen jälkeen, kun pyyntöön on annettu lopullinen vastaus, sillä näin käyttäjä voi ottaa kantaa siihen, toimiiko ratkaisu tai neuvo käytännössä.
- (17) Tämän asetuksen mukaiseen käyttäjätilastojen ja -palautteen keräämiseen ja vaihtoon ei saisi sisältyä palveluväylän osana tarjottuja palveluja käyttävien kansalaisten ja yritysten henkilötietojen (\*) käsittelyä. Yhteisen käyttäjäpalautevälineen olisi muistutettava käyttäjiä siitä, että heidän ei pidä antaa henkilötietoja vapaassa tekstikentässä.
- (18) Yhteiseen käyttäjäpalautevälineeseen, yhteenliittämispalveluun, joka mahdollistaa käyttäjäpalautteen siirtämisen, kun käytetään vaihtoehtoisia käyttäjäpalautevälineitä, sekä yhteiseen tietovarastoon sovelletaan komission päätöstä (EU, Euratom) 2017/46 (3).
- (19) Asetuksen (EU) 2018/1724 24 artiklan 1–3 kohtaa ja 25 artiklan 1–4 kohtaa sovelletaan 12 päivästä joulukuuta 2020, minkä vuoksi myös tässä asetuksessa säädettyjä vaatimuksia olisi sovellettava kyseisestä päivästä alkaen.
- (20) Tässä asetuksessa säädetty toimenpiteet ovat yhteisen digitaalisen palveluväylän komitean lausunnon mukaiset,

ON HYVÄKSYNYT TÄMÄN ASETUKSEN:

## I LUKU

### Yleiset säännökset

#### 1 artikla

### Määritelmät

Tässä asetuksessa tarkoitetaan:

- 1) 'yhteisellä käyttäjäpalautevälineellä' komission asetuksen (EU) 2018/1724 25 artiklan 1 kohdan mukaisesti käyttöön antamaa palautevälinettä;
- 2) 'vaihtoehtoisella käyttäjäpalautevälineellä' mitä tahansa asetuksen (EU) 2018/1724 25 artiklan 4 kohdassa tarkoitettua muuta palautevälinettä, jolla on samanlaiset toiminnot kuin yhteisellä käyttäjäpalautevälineellä ja joka on saatavilla toimivaltaisen viranomaisen verkkosivuilla palvelun laadun valvontaa varten tai joka on asetuksen (EU) 2018/1724 liitteessä III lueteltujen ja 7 artiklassa tarkoitettujen neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen käyttäjien saatavilla;
- 3) 'yhteisellä tulostaululla' rajapintaa, joka tarjoaa palveluntarjoajille pääsyn palveluväylän hallinnointitoimintoihin, mukaan lukien pääsy asetuksen (EU) 2018/1724 19 artiklassa tarkoitettuun linkkirekisteriin;
- 4) 'yhteisellä tietovarastolla' yhteiseen tulostauluun liitettyä tiedonhallintavälinettä, jonka avulla voidaan kerätä, tallentaa, jakaa, analysoida ja näyttää asetuksen (EU) 2018/1724 24 ja 25 artiklan mukaisesti kerättyjä käyttäjätietoja ja -palautetta;

(\*) Henkilötiedot, joita tarkoitetaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus) (EUVL L 119, 4.5.2016, s. 1).

(3) Komission päätös (EU, Euratom) 2017/46, annettu 10 päivänä tammikuuta 2017, viestintä- ja tietojärjestelmien turvallisuudesta Euroopan komissiossa (EUVL L 6, 11.1.2017, s. 40).

- 5) 'palveluntarjoajilla' kaikkia seuraavia:
- asetuksen (EU) 2018/1724 3 artiklan 4 kohdassa tarkoitettuja toimivaltaisia viranomaisia;
  - komissiota ja unionin elimiä, toimistoja ja virastoja, jotka tarjoavat asetuksen (EU) 2018/1724 soveltamisalaan kuuluvia tietoja, menettelyjä ja neuvonta- tai ongelmanratkaisupalveluja;
  - asetuksen (EU) 2018/1724 7 artiklan 3 kohdassa tarkoitettujen neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen tarjoajia;
- 6) 'verkon hallinnoijalla' komissiota ja unionin elimiä, toimistoja ja virastoja tai muuta organisaatiota, joka vastaa neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen työn koordinoinnista ja suorittaa samanlaisia tehtäviä kaikissa tai useimmissa jäsenvaltioissa.

## 2 artikla

### Kontekstitiedot

- Palveluntarjoajien on toimitettava yhdessä palveluväylään linkitettyihin tietosivuihin liittyvien käyttäjätilasto- ja käyttäjäpalautetietojen kanssa sen verkkosivun URL-osoite, johon käyttäjätilastot tai käyttäjäpalaute liittyvät.
- Palveluntarjoajien on varmistettava, että kontekstitiedot, mukaan lukien kuvailevat elementit, jotka mahdollistavat sen verkkosivun kattaman aiheen tunnistamisen, johon URL-osoite liittyy, toimitetaan seuraavasti:
  - osana kaikkien palveluväylään kuuluvien sivujen metatietoja jäseneltynä ja muotoiltuna siten, että ne voidaan tunnistaa 4 kohdassa tarkoitettulla välineellä, tai
  - suoraan linkkirekisteriin yhdessä asianomaisen URL-osoitteen kanssa.
- Edellä 2 kohdassa tarkoitettuja kuvailevat elementit koostuvat seuraavista indikaattoreista, jotka liitetään liitteessä I esitettyihin erityyppisiin sivuihin:
  - jäsenvaltio;
  - alueellinen tai paikallinen indikaattori, jos annettuja tietoja sovelletaan vain alueellisesti tai paikallisesti;
  - kieli, jolla tiedot annetaan sivulla;
  - merkki siitä, että sivu on osa palveluväylää;
  - sivulla käsitellyn palvelun tai palvelujen tyyppi: tietopalvelu, menettely tai neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelu;
  - ilmoitus sivun kattamasta aiheesta, siten kuin se on esitetty asetuksen (EU) 2018/1724 liitteessä I, tai sen kattamasta neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelusta, siten kuin se on esitetty mainitun asetuksen liitteessä III, tai neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelusta, joka on sisällytetty palveluväylään mainitun asetuksen 7 artiklan mukaisesti.
- Komissio antaa käyttöön välineen, jonka avulla tunnistetiedot voidaan hakea suoraan palveluväylään kuuluvilta verkkosivuilta ja tallentaa yhteiseen tietovarastoon yhdessä asiaankuuluvien URL-osoitteiden kanssa.

## II LUKU

### Tilastot

## 3 artikla

### Tietopalveluihin liittyvien tilastotietojen kerääminen ja toimittaminen

- Kaikkien palveluntarjoajien on kerättävä ja toimitettava kaikista palveluväylään kuuluvista verkkosivuista, joista ne ovat vastuussa ja joilla annetaan tietoja säännöistä ja velvollisuuksista, menettelyistä sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista, kävijöiden lukumäärä raportointikauden aikana jaoteltuna seuraavasti:
  - maat, joista käsin käyttäjät vierailevat verkkosivulla;
  - niiden laitteiden tyyppi, joita verkkosivulla vierailuun käytetään.
- Palveluntarjoajien on varmistettava, että 1 kohdassa tarkoitettujen tilastojen keräämiseen käytetty data-analytiikka-sovellus täyttää liitteessä II luetellut tekniset yhteentoimivuusvaatimukset, jotta tilastot voidaan toimittaa automaattisesti yhteiseen tietovarastoon.

3. Palveluntarjoajien on toimitettava 1 kohdassa tarkoitettujen tilastojen sekä niiden verkkosivujen URL-osoitteet, joihin tilastot liittyvät, yhteiseen tietovarastoon kerran kuukaudessa komission kehittämän sovellusrajapinnan kautta.
4. Palveluntarjoajalle, joka on yrittänyt toimittaa tilastoja yhteiseen tietovarastoon 3 kohdan mukaisesti, on annettava automaattinen vahvistus onnistuneesta lähettämisestä tai varoitus, jos lähetyksen ei ole onnistunut.

#### 4 artikla

### **Neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin liittyvien tilastotietojen kerääminen, kokoaminen ja toimittaminen**

1. Tämän luvun soveltamiseksi neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelua koskevalla pyynnöllä tarkoitetaan kaikkia pyyntöjä, jotka esitetään verkkolomakkeella, sähköpostilla tai millä tahansa muulla viestintävälineellä. Jos neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelun tarjoajat tai verkon hallinnoijat päättävät, ettei tilastoihin ole mahdollista sisällyttää tietoja puhelimitse tai verkkokeskustelujen tai henkilökohtaisten vierailujen kautta vastaanotetuista pyynnöistä, niiden on ilmoitettava asiasta komissiolle.
  2. Neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen tarjoajien tai verkon hallinnoijien on ilmoitettava yhteiseen tietovarastoon pyyntöjen määrä jaoteltuna seuraavasti:
    - a) yksityishenkilöiltä ja yrityksiltä saadut pyynnöt;
    - b) rajat ylittävissä tilanteissa olevilta käyttäjiltä ja kansallisessa tilanteessa olevilta käyttäjiltä saadut pyynnöt.
- Pyyntöjen jakamista a ja b alakohdassa tarkoitettuihin luokkiin ei sovelleta, jos palvelua tarjotaan ainoastaan jommallekummalle a ja b alakohdassa tarkoitetuista käyttäjäryhmistä.
3. Edellä olevan 2 kohdan b alakohdan soveltamiseksi rajat ylittävissä tilanteissa olevalla käyttäjällä tarkoitetaan käyttäjää tilanteessa, joka ei kaikilta osin rajoitu yhden jäsenvaltion alueelle.
  4. Yksittäisten pyyntöjen kohdetta koskevien tilastojen keräämiseksi neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelun tarjoajan tai verkon hallinnoijan on toimitettava komissiolle luettelo aiheiden luokista ennen tällaisen palvelun sisällyttämistä palveluväylään.
  5. Vastausaika lasketaan pyynnön vastaanottamisesta lopulliseen vastaukseen tai asian käsittelyn päättämiseen samoin perustein kuin asetuksen (EU) 2018/1724 11 artiklan 1 kohdan d alakohdassa tarkoitettujen sovellettavien noudatettavien määräajajen tai palvelun toimittamiseen vaadittu keskimääräinen tai arvioitu aika.
  6. Vastausajat lasketaan vastausaikojen kalenteripäivien keskiarvona kuuden kuukauden ajalta.
  7. Tilastot on kerättävä ja yhdistettävä kunkin yksittäisen neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelun tarjoajan tasolla, ja niistä on käytävä ilmi palvelun tarjoajan jäsenvaltio. Komissio sopii neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelun tarjoajan tai verkon hallinnoijan kanssa tilastojen toimittamista yhteiseen tietovarastoon koskevista yksityiskohtaisista säännöistä ennen palvelun sisällyttämistä palveluväylään.
  8. Neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen tarjoajien tai verkon hallinnoijien on toimitettava yhdistetyt tilastot kahdesti vuodessa. Yhdistetyt tilastot 1 päivän tammikuuta ja 30 päivän kesäkuuta väliseltä ajalta on toimitettava viimeistään 31 päivänä elokuuta ja 1 päivän heinäkuuta ja 31 päivän joulukuuta väliseltä ajalta viimeistään seuraavan vuoden 28 päivänä helmikuuta, jollei komission kanssa toisin sovita.

#### 5 artikla

### **Tilastojen saatavuus ja tallentaminen**

1. Tämän luvun mukaisesti koottuja ja toimitettuja tilastoja on säilytettävä yhteisessä tietovarastossa enintään kolmen vuoden ajan niiden toimituspäivästä. Ne on poistettava automaattisesti tämän määräajan päätyttyä.

Poistamista ei sovelleta asetuksen (EU) 2018/1724 24 artiklan 3 kohdan viimeisen virkkeen mukaisesti yleisön saataville asetettuihin tietoihin.

2. Komissio varmistaa, että kansalliset koordinaattorit, palveluntarjoajat ja komissio voivat yhteisen tulostaulun avulla
  - a) hakea, lajitella ja suodattaa tietoja;
  - b) visualisoida tietoja kuvioissa ja kaavioissa;
  - c) poimia tietoja raporttien muodossa ja tulostaa raportteja.

### III LUKU

#### Käyttäjäpalaute

##### 6 artikla

#### Yhteisen käyttäjäpalautevälineen toiminnot

1. Asetuksen (EU) 2018/1724 25 artiklan 1 kohdassa tarkoitetun yhteisen käyttäjäpalautevälineen on sisällettävä seuraavat osat:
  - a) liitteen III mukaiset kysymykset, joilla pyydetään käyttäjäpalautetta ja käyttäjäluokituksia, ja vapaa tekstikenttä, jotka koskevat verkkosivuja, joilla on tietoa, menettelyjä ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja;
  - b) kyselytutkimukset, joissa esitetään yksityiskohtaisia kysymyksiä tietojen, sähköisten menettelyjen ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen laadusta ja joihin käyttäjä pyydetään osallistumaan, kun hän on antanut alustavan palautteen;
  - c) käyttäjäpalautteen automaattinen siirto yhteiseen tietovarastoon;
  - d) sen verkkosivun URL-osoitteen tallentaminen ja lähettäminen, johon käyttäjäpalaute liittyy, yhdessä käyttäjäpalautteen kanssa.
2. Tietoja ja menettelyjä koskevan käyttäjäpalautteen keräämiseksi palveluntarjoajien on voitava valita yhteisen palautevälineen versio vapaan tekstikentän kanssa tai ilman sitä.
3. Komissio varmistaa, että yhteinen tulostaulu lähettää säännöllisesti sähköpostiviestejä kaikille yhteistä käyttäjäpalautevälinettä käyttäville palveluntarjoajille muistuttaakseen niitä siitä, että ne voivat tutustua palvelujaan koskevaan palautteeseen yhteisessä tulostaulussa.
4. Komissio asettaa yhteisen käyttäjäpalautevälineen saataville kaikilla unionin virallisilla kielillä.

##### 7 artikla

#### Vaihtoehtoisten käyttäjäpalautevälineiden toiminnot

1. Palveluntarjoajien käyttämiin vaihtoehtoihin käyttäjäpalautevälineisiin on sisällyttävä
  - a) samankaltaisia kysymyksiä ja luokitusjärjestelmä, joka tuottaa tuloksia, jotka ovat vertailukelpoisia yhteisessä käyttäjäpalautevälineessä käytetyn järjestelmän kanssa, ja neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen osalta vapaa tekstikenttä, jonka avulla käyttäjät voivat esittää vapaamuotoisia kommentteja;
  - b) linkit yhteiseen käyttäjäpalautevälineeseen sisältyviin kyselytutkimuksiin palvelun tyyppin mukaan;
  - c) komission tarjoama mekanismi, jonka avulla palautetiedot ja niiden verkkosivujen URL-osoitteet, joihin palaute liittyy, voidaan siirtää yhteiseen tietovarastoon.

Tietoja ja menettelyjä koskevan käyttäjäpalautteen keräämiseksi palveluntarjoajien on voitava valita, sisällyttävätkö ne välineeseen vapaan tekstikentän vai eivät.

2. Kun käyttäjä antaa vastaukset 1 kohdan a alakohdassa tarkoitettuihin kysymyksiin, hänen on saatava vahvistusviesti, jossa häntä pyydetään esittämään yksityiskohtaisempia kommentteja klikkaamalla 1 kohdan b alakohdassa tarkoitettua linkkiä. Linkkien on ohjattava käyttäjät yhteisen käyttäjäpalautevälineen sivulle, joka sisältää kyselyn asetuksessa (EU) 2018/1724 säädettyjen laatuvaatimusten noudattamisesta.

3. Edellä olevaa 1 kohdan b alakohtaa ja 2 kohtaa ei sovelleta, jos palveluntarjoaja jo kerää palautetta kyselyn kysymyksiä vastaavilla kysymyksillä.

#### 8 artikla

### Verkkomenettelyjä koskevan käyttäjäpalautteen kerääminen

Palveluntarjoajien on integroitava yleinen tai vaihtoehtoinen käyttäjäpalauteväline siten, että käyttäjien on helppo antaa palautetta joko pyynnön esittämisen jälkeen tai siinä tapauksessa, että he päättävät olla esittämättä pyyntöä.

#### 9 artikla

### Käyttäjäpalautteen kerääminen neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen käyttäjiltä

Neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen tarjoajien on varmistettava, että niiden palvelujen käyttäjät, jotka ovat tavoitettavissa digitaalisin keinoin, saavat kehotuksen antaa palautetta vastaanottamastaan palvelusta, joka lähetetään joko neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelun antaman lopullisen vastauksen yhteydessä tai sen jälkeen lyhyen ajan kuluttua, joka saa olla enintään kymmenen työpäivää.

#### 10 artikla

### Käyttäjäpalautteen toimittaminen

1. Kaikki käyttäjien yhteisen käyttäjäpalautevälineen kautta antama palaute ja 2 artiklassa tarkoitettut URL-linkit on siirrettävä automaattisesti yhteiseen tietovarastoon heti, kun käyttäjät ovat toimittaneet ne.

2. Vaihtoehtoisen käyttäjäpalautevälineen kautta palautetta keräävien palveluntarjoajien on käytettävä 7 artiklan 1 kohdan c alakohdassa tarkoitettua mekanismia ja noudatettava liitteessä II vahvistettuja teknisiä yhteentoimivuusvaatimuksia, jotta käyttäjäpalaute voidaan siirtää samanaikaisesti kansallisille käyttäjäpalautteen vastaanottajille ja yhteiseen tietovarastoon heti, kun käyttäjät ovat sen antaneet.

Vaihtoehtoisesti niiden on siirrettävä asynkronisesti massasiirtona kaikki kalenterikuukauden aikana annettu palaute viiden työpäivän kuluessa kyseisen kalenterikuukauden päättymisestä.

3. Vaihtoehtoista käyttäjäpalautevälinettä käyttävien palveluntarjoajien on varmistettava, että

- a) yhteiseen tietovarastoon siirretään ainoastaan yhteiseen käyttäjäpalautevälineeseen sisältyviä kysymyksiä ja luokituksia vastaava palaute;
- b) vapaamuotoista palautetta ei toimiteta yhteiseen tietovarastoon;
- c) niiden verkkosivujen URL-osoitteet, joilta palautetta kerätään, toimitetaan yhdessä palautteen kanssa yhteiseen tietovarastoon.

4. Jos palveluntarjoajat täyttävät 7 artiklan 3 kohdassa säädetyn poikkeuksen edellytykset, niiden on varmistettava, että palaute kysymyksiin, jotka ovat samankaltaisia kuin kyselytutkimukseen sisältyvät kysymykset, toimitetaan yhteiseen tietovarastoon.

#### 11 artikla

### Käyttäjäpalautteen saatavuus ja tallentaminen

1. Käyttäjäpalautetta koskevat tiedot on tallennettava yhteiseen tulostauluun linkitettyyn yhteiseen tietovarastoon.

2. Komissio asettaa yhteiseen tietovarastoon tallennetun käyttäjäpalautteen saataville seuraavasti:
  - a) kansallisilla koordinaattoreilla ja komissiolla on mahdollisuus tutustua käyttäjäpalautteeseen, lukuun ottamatta vapaamuotoisia kommentteja;
  - b) palveluntarjoajilla on mahdollisuus tutustua vastuullaan olevista palveluista annettuun käyttäjäpalautteeseen, myös vapaamuotoisiin kommentteihin, joita käyttäjät antavat yhteistä palautevälinettä käyttäen.
3. Komissio varmistaa, että käyttäjäpalautetta säilytetään yhteisessä tietokannassa enintään kolmen vuoden ajan ja että se poistetaan automaattisesti tämän ajanjakson jälkeen.
4. Komissio varmistaa, että yhteisen tulostaulun käyttäjät voivat sen avulla
  - a) hakea, lajitella ja suodattaa palautetta;
  - b) visualisoida palautetta kuvioissa ja kaavioissa;
  - c) poimia tietoja raporttien muodossa ja tulostaa raportteja.

#### 12 artikla

#### Vastuut

1. Vaihtoehtoisia käyttäjäpalautevälineitä käyttävät palveluntarjoajat ovat vastuussa
  - a) niiden omien välineidensä toiminnasta, joiden avulla ne keräävät käyttäjäpalautetta asetuksen (EU) 2018/1724 mukaisesti;
  - b) palautteen siirtämisestä yhteiseen tietovarastoon komission tarjoaman yhteenliittämispalvelun kautta joko massasiirtona tai muuna siirtona;
  - c) tässä asetuksessa säädettyjen teknisten vaatimusten noudattamisesta;
  - d) käyttäjäpalautteen keräämiseen ja siirtämiseen osallistuvien kansallisten välineiden turvallisuudesta.
2. Yhteistä käyttäjäpalautevälinettä käyttävät palveluntarjoajat ovat vastuussa linkkien lisäämisestä kyseiseen välineeseen tämän asetuksen mukaisesti.
3. Komissio on vastuussa
  - a) yhteisen käyttäjäpalautevälineen toiminnasta, turvallisuudesta ja saatavuudesta;
  - b) linkeistä yhteiseen palautevälineeseen, jotka sisällytetään unionin tason verkkosivuille;
  - c) edellä 1 kohdan b alakohdassa tarkoitetun yhteenliittämispalvelun toiminnasta;
  - d) tiedonsiirtojen vastaanottamiseen tarvittavan infrastruktuurin ylläpidosta ja sen saatavuuden varmistamisesta.

#### IV LUKU

#### Loppusäännökset

#### 13 artikla

#### Henkilötiedot

1. Palveluntarjoajien tai neuvonta- ja ongelmanratkaisupalvelujen tapauksessa verkon hallinnoijien on varmistettava, että niiden kokoamat ja yhteiseen tietovarastoon toimittamat tilastot eivät sisällä henkilötietoja.
2. Yhteisen käyttäjäpalautevälineen on annettava käyttäjille mahdollisuus kommentoida anonymisti kokemuksiaan palveluväylän kautta tarjotuista palveluista. Vapaan tekstikentän yhteydessä käyttäjiä on muistutettava siitä, että he eivät saa antaa siinä henkilötietoja.



*14 artikla***Voimaantulo**

Tämä asetus tulee voimaan kahdentenakymmenentenä päivänä sen jälkeen, kun se on julkaistu *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

Sitä sovelletaan 12 päivästä joulukuuta 2020.

Tämä asetus on kaikilta osiltaan velvoittava, ja sitä sovelletaan sellaisenaan kaikissa jäsenvaltioissa.

Tehty Brysselissä 29 päivänä heinäkuuta 2020.

*Komission puolesta*  
*Puheenjohtaja*  
Ursula VON DER LEYEN

---

## 2 artiklan 3 kohdassa tarkoitettut tunnisteisiin liittyvät indikaattorit

Tekijät, joiden on oltava osa yhteiseen digitaaliseen palveluväylään kuuluvien verkkosivujen metatietoihin sisällytettäviä tunnistetietoja								
	Yleinen osa	Maatunnus	Kansallinen aluetunnus (tarvittaessa)	Palvelun tyyppi (*)	Sivun kieli	Asetuksen (EU) 2018/1724 liitteen I kattama alue		Asetuksen (EU) 2018/1724 liitteen III tai 7 artiklan kattama palvelu
	Yhteinen digitaalinen palveluväylä (SDG)	ISO 3166 – Alpha 2 -standardin mukaisesti (EL - Kreikka)	NUTS 1-3 -luokitus tai paikallinen hallintoyksikkö		ISO 639-1 Alpha 2 -standardin mukaisesti	A-Q	01-09	Palvelun täydellinen nimi
Verkkosivut, joilla on tietoa säännöistä, oikeuksista ja velvollisuuksista	x	x	x	Tieto	x	x	x	Ei sovelleta
Verkkosivut, joilla on tietoa menettelyistä	x	x	x	Menettely	x	x	x	Ei sovelleta
Verkkosivut, joilla on tietoa neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluista	x	x	x	Neuvonta	x	Ei sovelleta	Ei sovelleta	x

(\*) Jos sivu sisältää tietoja useammasta kuin yhdestä palvelutyyppistä tai kattaa useamman kuin yhden tietoalueen, sivulle on sisällytettävä tai siihen on liitettävä kaikki asiaankuuluvat tiedot.

## LIITE II

**3 artiklan 2 kohdassa ja 10 artiklan 2 kohdassa tarkoitettut tekniset vaatimukset****Tiedonsiirto**

Sovellusrajapinnan (API) palveluväylä ilmaisee REST-rajapinnan. Jokainen palveluntarjoajan keruujärjestelmä voi olla yhteydessä tähän API-liittymään

- 1) reaaliajassa – yhteyksien määrää ei ole rajoitettu;
- 2) säännöllisesti palveluntarjoajan valitseman aikataulun mukaisesti.

**API:n turvallisuus**

Tiedonsiirto API-palveluväylän kanssa on suojattava API-avaimella. Kullakin palveluntarjoajalla on oma API-avain. Avaimen avulla voidaan suojata tiedonsiirto (kanavan salaus) ja tietää, mikä palveluntarjoaja lähettää tietoja (tunnistaminen).

API-avaimet ovat saatavilla tähän tarkoitukseen varatusta taustasovelluksesta. Kukin palveluntarjoaja luo avaimensa verkkosovelluksessa, lataa sen ja asentaa sen toimitiloissaan.

**Tiedonsiirron mahdollistavat vaatimukset**

Automaattisen siirron varmistamiseksi 3 artiklan 2 kohdassa tarkoitettun data-analytiikkasovelluksen ja 10 artiklan 2 kohdassa tarkoitettun vaihtoehtoisen käyttäjäpalautevälineen on

- a) mahdollistettava tietojen siirtäminen JSON-muodossa REST-rajapintojen kautta;
- b) tuettava SSL-varmenteella suojattuja HTTP-protokollaa käyttäviä yhteyksiä;
- c) tuettava ISO 8601 -standardin mukaista päivämäärän ja kellonajan esitystä. Päivämäärä ja kelloaika on ilmaistava koordinoituna yleisaikana (UTC);
- d) tuettava siirrot yksilöiviä tunnisteita. Palveluntarjoaja lähettää tiedot sovellusrajapinnan kautta annetulla yksilöllisellä tunnisteella. Jos palveluntarjoaja päättää muuttaa näitä tietoja, sen on lähetettävä korjaus samalla yksilöllisellä tunnisteella.

Tilastojen toimitustiheys ei saisi muuttaa JSON-tiedoston rakennetta. JSON voi esimerkiksi sisältää objektitaulukon (yksi tilastollista sarjaa kohti viiteajanjaksolta), jonka pituus on n.

Komissio laatii API-liittymän yksityiskohtaisen teknisen kuvauksen käyttäjäpalautetta ja tilastoja varten.

---

## LIITE III

**6 artiklan 1 kohdan a alakohdassa tarkoitettujen yhteisessä käyttäjäpalautevälineessä käytettävät kysymykset**

- 1) Verkkosivuilla annettaviin tietoihin liittyvät kysymykset
  - Löysitkö etsimäsi tiedot? (toisensa pois sulkevat vaihtoehdot: KYLLÄ/EI/OSITTAIN) [*pakollinen kenttä*] (\*)
  - Arvioi tämä sivu (luokitus 1–5 tähteä) [*pakollinen kenttä*]
  - Anna palautetta (vapaa tekstikenttä) [*valinnainen kenttä*]
- 2) Menettelyihin liittyvät kysymykset
  - Arvioi, kuinka helppoa tämän menettelyn käyttö oli (luokitus 1–5 tähteä) [*pakollinen kenttä*]
  - Anna palautetta (vapaa tekstikenttä) [*valinnainen kenttä*]
- 3) Neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin liittyvät kysymykset
  - Arvioi tarjottu palvelu (luokitus 1–5 tähteä) [*pakollinen kenttä*]
  - Anna palautetta (vapaa tekstikenttä) [*valinnainen kenttä*]

Tietoja ja menettelyjä koskeva käyttäjäpalauteväline laaditaan kahtena versiona: toinen vapaan tekstikentän kanssa ja toinen ilman sitä, jolloin palveluntarjoajat voivat 6 artiklan 2 kohdan mukaisesti valita, kumpaa niistä käyttävät.

---

(\*) Hakasuluissa "[...]" oleva teksti sisältää tietoa yhteisessä käyttäjäpalautevälineessä käytettävistä kentistä.