

A BIZOTTSÁG (EU) 2020/1121 VÉGREHAJTÁSI RENDELETE**(2020. július 29.)****az egységes digitális kapu szolgáltatásaira vonatkozó felhasználói statisztikáknak és visszajelzéseknek az (EU) 2018/1724 európai parlamenti és tanácsi rendelettel összhangban történő gyűjtéséről és megosztásáról****(EGT-vonatkozású szöveg)**

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre,

tekintettel az információkhoz, eljárásokhoz, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz hozzáférést biztosító egységes digitális kapu létrehozásáról, továbbá az 1024/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2018. október 2-i (EU) 2018/1724 európai parlamenti és tanácsi rendeletre ⁽¹⁾ és különösen annak 24. cikke (4) bekezdésére és 25. cikke (5) bekezdésére,

mivel:

- (1) Az (EU) 2018/1724 rendelet 24. cikke szerint a tagállamok illetékes hatóságainak és a Bizottságnak gondoskodniuk kell az említett rendelet 2. cikkének (1) bekezdése alapján létrehozott egységes digitális kapun (a továbbiakban: kapu), valamint az ahhoz linkekkel kapcsolódó weboldalon tett felhasználói látogatásokkal összefüggő statisztikai adatok gyűjtéséről. Előírja továbbá, hogy az illetékes hatóságoknak, az (EU) 2018/1724 rendelet 7. cikkének (3) bekezdésében említett segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások nyújtóinak és a Bizottságnak összesített módon kell gyűjteniük a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások igénybevételére irányuló kérelmek számát, eredetét és tárgyát, valamint a válaszadási idejüket, és meg kell osztaniuk egymással ezeket az információkat.
- (2) Az (EU) 2018/1724 rendelet 25. cikke előírja a Bizottság számára, hogy a kapu felhasználói számára biztosítson egy olyan visszajelzési eszközt, amely lehetővé teszi, hogy névtelenül megtegyék észrevételeiket a kapun keresztül nyújtott szolgáltatások, a kapun keresztül elérhető információk és a közös felhasználói felület minőségéről és rendelkezésre állásáról. Előírja továbbá a Bizottság számára annak biztosítását, hogy a felhasználók a kapu részét képező valamennyi weboldalon hozzáférjenek ehhez az eszközhöz. Ugyanez a kötelezettség vonatkozik az illetékes hatóságokra is, kivéve, ha weboldalukon már elérhető egy hasonló funkciókkal rendelkező felhasználói visszajelzési eszköz.
- (3) A felhasználói statisztikák és a felhasználói visszajelzések gyűjtésére és megosztására irányadó módszert és szabályokat egyetlen végrehajtási jogi aktusban kell megállapítani, mivel az érintett adatok gyűjtése és hozzáférhetővé tétele egy közös irányítópulton és egy közös adattáron keresztül fog történni. Az adatokat a nemzeti koordinátorok és a Bizottság együttesen fogják felhasználni egyrészt annak ellenőrzésére, hogy a kapun keresztül nyújtott szolgáltatások megfelelnek-e a minőségi kritériumoknak, másrészt az egységes digitális kapu működésének javítására.
- (4) Az (EU) 2018/1724 rendeletben meghatározott célok szempontjából összehasonlítható és használható felhasználói statisztikák és visszajelzések gyűjtése, valamint az adatok és a kapcsolódó szolgáltatás közötti megfeleltetés megkönnyítése érdekében meg kell határozni azokat a háttéradatokat, amelyeket a felhasználói statisztikákkal és visszajelzésekkel együtt rendelkezésre kell bocsátani. Ezeknek a háttéradatoknak tartalmazniuk kell az érintett weboldal URL-jét és a tartalmára vonatkozó információkat. A szolgáltatóknak ezeket az információkat címkeként kell szerepeltetniük a weboldalak metaadataiban, vagy közvetlenül be kell vinniük őket a linkeket tartalmazó adattárba. A Bizottságnak egy olyan eszközt kell használnia, amely a címkére vonatkozó információkat automatizált módon lekérdezi a weboldalokról. E célból a címkére vonatkozó információkat az eszköz által elismert módon kell összeállítani és formázni.
- (5) Az (EU) 2018/1724 rendelet 24. cikke értelmében a kapun keresztül hozzáférhető weboldalak felhasználói megtekintéseivel kapcsolatos felhasználói statisztikák gyűjtésének megkönnyítése érdekében a szóban forgó statisztikákat egy webes adatelemző eszközökön keresztül, automatizált módon kell gyűjteni, valamint automatikusan és rendszeresen be kell őket küldeni egy közös adattárba.
- (6) Azokban az esetekben, amikor a nemzeti IKT-megoldások és a közös informatikai eszközök közötti interoperabilitás biztosítása érdekében további technikai pontosításokra van szükség, a Bizottságnak a kapuval foglalkozó koordinációs csoporttal egyeztetve biztosítania kell ezeket a pontosításokat. A kapuval foglalkozó koordinációs csoportnak meg kell vitatnia a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokból származó adatok gyűjtéséhez és küldéséhez szükséges konkrét operatív intézkedéseket, valamint a felméréssel kapcsolatos részletes kérdéseket.

⁽¹⁾ HL L 295., 2018.11.21., 1. o.

- (7) Az (EU) 2018/1724 rendelet a II. mellékletében felsorolt eljárások digitalizálására vonatkozóan egy későbbi, 2023. december 12-i határidőt állapít meg. Következésképpen 2023. december 12. előtt az ilyen eljárásokkal összefüggő felhasználói statisztikákat és visszajelzéseket csak olyan weboldallal kapcsolatban kell gyűjteni, amelyeken közzéteszik az eljárás magyarázatát.
- (8) Az (EU) 2018/1724 rendelet egy későbbi, 2022. december 12-i határidőt állapít meg az önkormányzati hatóságok által nyújtandó tájékoztatás, magyarázatok és utasítások tekintetében. Következésképpen az e rendeletben meghatározott követelmények 2022. december 12. előtt csak azokra az önkormányzati szintű weboldalakra vonatkoznak, amelyekről e határidő előtt értesítették a linkeket tartalmazó adattárat.
- (9) Figyelembe véve a használatban lévő különböző ügykezelési rendszereket, az (EU) 2018/1724 rendelet 24. cikkének (2) bekezdése szerinti statisztikai kategóriák automatizált és manuális gyűjtését egyaránt lehetővé kell tenni.
- (10) Az egységes digitális kapu célja az, hogy megkönnyítse a polgárok és a vállalkozások számára az egységes piaccal kapcsolatos jogaik gyakorlását azáltal, hogy felhasználóbarát hozzáférést biztosít a határokon átnyúló tevékenységekre vonatkozó jogokkal és szabályokkal kapcsolatos információkhoz. A határon átnyúló tevékenységet folytató felhasználók konkrét igényeinek és érdekeinek megismerése érdekében gyűjteni kell a kapun keresztül nyújtott szolgáltatások e felhasználók által történő igénybevételevel kapcsolatos statisztikákat, például az arra vonatkozó statisztikákat, hogy a felhasználók mely országokból férnek hozzá a kapu weboldalaihoz, valamint a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokat igénybe vevő, határon átnyúló tevékenységet folytató felhasználók számát.
- (11) A segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások e rendeletben meghatározott nyújtóinak gyűjteniük kell az uniós jogból eredő jogait gyakorló vagy gyakorolni szándékozó felhasználókra a belső piacon az I. mellékletben felsorolt területeken alkalmazandó, az uniós jogban és a nemzeti jogban foglalt jogokkal, kötelezettségekkel, szabályokkal és eljárásokkal kapcsolatos kérelmek számát. Amennyiben egy segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatáshoz az (EU) 2018/1724 rendelet hatályán kívül eső kérelmek érkeznek, lehetőség szerint különbséget kell tennie az ilyen kérelmek és az említett rendelet hatálya alá tartozó területeket érintő kérelmek között.
- (12) Amennyiben a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások a hatályos uniós jogszabályok vagy a Bizottsággal kötött megállapodások alapján már gyűjtenek statisztikákat, a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások nyújtóinak vagy a hálózatkezelőknek biztosítaniuk kell az (EU) 2018/1724 rendelettel összhangban lefedendő statisztikák gyűjtését és a közös adattárba való beküldését is.
- (13) A szolgáltatóknak lehetővé kell tenniük a felhasználók számára, hogy visszajelzéseiket a kapu részét képező valamennyi weboldalon megtegyék, függetlenül attól, hogy a felhasználók az (EU) 2018/1724 rendelet 2. cikkének (1) bekezdésében említett közös felhasználói felületről, vagy bármely internetes portálon vagy keresőmotoron keresztül fértek-e hozzá ezekhez az oldalakhoz.
- (14) A visszajelzések összehasonlíthatóságának biztosítása érdekében közös szabályokra van szükség a kapun keresztül nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó felhasználói visszajelzések közös adattárba történő küldését illetően. Emellett a szolgáltatóknak vagy fel kell térképezniük a saját felhasználói visszajelzési eszközükben használt visszacsatolási kérdéseket és minősítéseket és össze kell őket hangolniuk a közös felhasználói visszajelzési eszközben használt visszajelzési kérdésekkel és értékelésekkel, vagy pedig szükség esetén ki kell igazítaniuk kérdéseiket és értékeléseiket. A szolgáltatók nem kötelezhetők arra, hogy részletes kérdéseket tartalmazó linket csatoljanak a felméréshez, ha alternatív felhasználói visszajelzési eszközeik már tartalmaznak hasonló kérdéseket. Ilyen esetekben ezeket a kérdéseket is fel kell térképezniük, és hozzá kell igazítaniuk a közös felhasználói visszajelzési eszköz részét képező részletes felmérés kérdéseikhez.
- (15) A felhasználók számára lehetővé kell tenni, hogy visszajelzést adjanak az (EU) 2018/1724 rendelet 2. cikke (2) bekezdésének b) pontjában említett online eljárásokkal kapcsolatos információk felhasználóbarát jellegéről és az online eljárások használatának egyszerűségéről, valamint az említett rendelet 2. cikkének (1) bekezdése szerinti közös felhasználói felületről. A szolgáltatók számára lehetővé kell tenni annak eldöntését, hogy mikor és hol célszerű az eljárások felhasználóit véleménynyilvánításra felkérni. Dönthetnek úgy, hogy a visszajelzési eszközre mutató linket tüntetnek fel egy olyan weboldalon, ahol az eljárás megindítható, a kérelem beérkezésének visszaigazolásában, az eljárás eredményében – amennyiben az közvetlenül a kérelem benyújtását követően megjelenik a felhasználók számára – vagy pedig azon a weboldalon, amely online tájékoztatást nyújt az eljárásról. Abban az esetben, ha a felhasználókat egy weboldal kétszer kéri fel visszajelzésre, és az egyik visszajelzés az eljárás minőségével és rendelkezésre állásával, a másik pedig a szóban forgó eljárással összefüggésben a weboldalon rendelkezésre bocsátott információkkal kapcsolatos, akkor a felhasználó félrevezetésének elkerülése érdekében mindkét kérdésben egyértelműen ki kell fejteni a visszajelzés célját.

- (16) A III. mellékletben felsorolt és az (EU) 2018/1724 rendelet 7. cikkében említett segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások esetében a visszajelzésre vonatkozó felkérést azon felhasználóknak kell megküldeni, akikkel a szolgáltatásnyújtást követően azonnal, digitális úton fel lehet venni a kapcsolatot. Amennyiben a szolgáltatás jellege miatt a megoldás vagy a tanácsadás gyakorlati megvalósításához időre van szükség, a szolgáltatások számára lehetővé kell tenni, hogy nem sokkal a kérelemre adott végső válasz után küldjék meg a visszajelzés adására vonatkozó felkérést, mivel így a felhasználó ellenőrizheti, hogy a megoldás vagy a tanácsadás működik-e a gyakorlatban.
- (17) A felhasználói statisztikák és visszajelzések e rendelet szerinti gyűjtése és cseréje nem járhat a kapu részeként kínált szolgáltatásokat igénybe vevő polgárok és vállalkozások személyes adatainak ⁽²⁾ feldolgozásával. A közös felhasználói visszajelzési eszköznek figyelmeztetnie kell a felhasználókat, hogy ne adjanak meg személyes adatokat a szövegmezőkben.
- (18) Az (EU, Euratom) 2017/46 bizottsági határozat ⁽³⁾ a közös felhasználói visszajelzési eszközre, az alternatív felhasználói visszajelzési eszköz használata esetén a felhasználói visszajelzések küldését lehetővé tevő összekapcsolási szolgáltatásra, valamint a közös adattárra alkalmazandó.
- (19) Az (EU) 2018/1724 rendelet 24. cikkének (1), (2) és (3) bekezdése, valamint 25. cikkének (1)–(4) bekezdése 2020. december 12-től alkalmazandó, ezért az e rendeletben meghatározott követelményeket is ettől az időponttól indokolt alkalmazni.
- (20) Az e rendeletben előírt intézkedések összhangban vannak az egységes digitális kapuval foglalkozó bizottság véleményével,

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. FEJEZET

Általános rendelkezések

1. cikk

Fogalommeghatározások

E rendelet alkalmazásában:

- „közös felhasználói visszajelzési eszköz”: a Bizottság által az (EU) 2018/1724 rendelet 25. cikkének (1) bekezdése szerint biztosított visszajelzési eszköz;
- „alternatív felhasználói visszajelzési eszköz”: bármely egyéb olyan visszajelzési eszköz, amely hasonló funkciókkal rendelkezik, mint a közös felhasználói visszajelzési eszköz, és amely az (EU) 2018/1724 rendelet 25. cikkének (4) bekezdésében említettek szerint az illetékes hatóság weboldalán elérhető a szolgáltatás minőségének nyomon követése céljából, vagy amely a III. mellékletben felsorolt és az (EU) 2018/1724 rendelet 7. cikkében említett segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások felhasználói számára elérhető;
- „közös irányítópult”: olyan interfész, amely a szolgáltatók számára hozzáférést biztosít a kapu irányítási funkcióihoz, ideértve az (EU) 2018/1724 rendelet 19. cikkében meghatározott, linkeket tartalmazó adattárhoz való hozzáférést is;
- „közös adattár”: az (EU) 2018/1724 rendelet 24. és 25. cikkével összhangban gyűjtött felhasználói statisztikák és visszajelzések gyűjtését, tárolását, megosztását, elemzését és megjelenítését lehetővé tevő, a közös irányítópulthoz kapcsolódó adatkezelési eszköz;

⁽²⁾ Személyes adatok a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelet (általános adatvédelmi rendelet) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o.) értelmében.

⁽³⁾ A Bizottság (EU, Euratom) 2017/46 határozata (2017. január 10.) az Európai Bizottság kommunikációs és információs rendszereinek biztonságáról (HL L 6., 2017.1.11., 40. o.).

5. „szolgáltatók”: a következők mindegyike:
 - a) az (EU) 2018/1724 rendelet 3. cikkének 4. pontja szerinti illetékes hatóságok;
 - b) a Bizottság, valamint az (EU) 2018/1724 rendelet hatálya alá tartozó információkat, eljárásokat és segítségnyújtó vagy problémamegoldó szolgáltatásokat nyújtó uniós szervek, hivatalok és ügynökségek;
 - c) az (EU) 2018/1724 rendelet 7. cikkének (3) bekezdésében említett segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások nyújtói;
6. „hálózatkezelő”: a Bizottság és az Unió szervei, hivatalai és ügynökségei vagy a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások munkájának koordinálásáért felelős olyan szerv, amely hasonló feladatokat lát el az összes tagállamban vagy a tagállamok többségében.

2. cikk

Háttér adatok

- (1) A kapuhoz kapcsolódó tájékoztató weboldalakra vonatkozó felhasználói statisztikákkal és felhasználói visszajelzésekkel együtt a szolgáltatóknak továbbítaniuk kell annak a weboldalnak az URL-jét, amelyre a felhasználói statisztikák vagy felhasználói visszajelzések vonatkoznak.
- (2) A szolgáltatók biztosítják, hogy az URL-hez tartozó weboldalon szereplő anyag azonosítását lehetővé tevő, leíró elemeket is tartalmazó háttér adatok alábbiak szerint legyenek megadva:
 - a) azokat a kapu részét képező valamennyi oldal metaadatainak részeként olyan módon strukturálták és formázták, hogy azok a (4) bekezdésben említett eszköz révén felismerhetők legyenek, vagy
 - b) azokat közvetlenül a linkeket tartalmazó adattárban helyezik el, az adott URL-lel együtt.
- (3) A (2) bekezdésben említett leíró elemek az I. mellékletben meghatározott különböző oldaltípusokhoz társítandó, következő mutatókból állnak:
 - a) a tagállam;
 - b) regionális vagy helyi mutató, amennyiben a nyújtott információ csak regionális vagy helyi szinten alkalmazandó;
 - c) az a nyelv, amelyen az információt az oldalon feltüntetik;
 - d) annak jelzése, hogy az oldal a kapu részét képezi;
 - e) az oldalon szereplő szolgáltatás vagy szolgáltatások típusa: tájékoztatás, eljárás vagy segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatás;
 - f) az érintett téma megjelölése az (EU) 2018/1724 rendelet I. mellékletében foglaltak szerint vagy az említett rendelet III. mellékletében meghatározott segítségnyújtási és problémamegoldó szolgáltatás vagy pedig a szóban forgó rendelet 7. cikkének megfelelően a kapu részét képező szolgáltatás.
- (4) A Bizottság olyan eszközt bocsát rendelkezésre, amely lehetővé teszi, hogy a címkézési információkat közvetlenül a kapu részét képező weboldalokról le lehessen kérdezni, a közös adattárban az adott URL-ekkel együttesen történő tárolás céljából.

II. FEJEZET

Statisztika

3. cikk

Az információs szolgáltatásokra vonatkozó statisztikák gyűjtése és továbbítása

- (1) Valamennyi szolgáltató gyűjti és továbbítja a kapu részét képező és a felelősségi körébe tartozó szabályokról és kötelezettségekről, eljárásokról, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokról tájékoztatást nyújtó weboldalak vonatkozásában az oldalak jelentéstételi időszakban történt megtekintéseinek számát, az alábbi bontásban:
 - a) azok az országok, ahonnan a felhasználók ellátogattak a weboldalra;
 - b) a weboldal megtekintéséhez használt eszközök típusa.
- (2) A szolgáltatók biztosítják, hogy az (1) bekezdésben említett statisztikák gyűjtésére használt webes adatelemzési eszköz megfeleljen a II. mellékletben felsorolt technikai interoperabilitási követelményeknek, hogy a statisztikák automatikusan továbbíthatók legyenek a közös adattárba.

(3) A szolgáltatók az (1) bekezdésben említett statisztikákat az azok tárgyát képező weboldalak URL-jeivel együtt havonta egyszer küldik a közös adattárba a Bizottság által kifejlesztett alkalmazásprogramozási interfészen keresztül.

(4) Annak a szolgáltatónak, amely a (3) bekezdésnek megfelelően megkísérelt statisztikai adatokat továbbítani a közös adattárba, automatikus megerősítést kell kapnia a sikeres továbbításról, vagy ha a továbbítás nem volt sikeres, figyelmeztető jelzést kell küldeni neki.

4. cikk

A segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokkal kapcsolatos statisztikák gyűjtése, összesítése és továbbítása

(1) E fejezet alkalmazásában segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatás iránti megkeresés minden olyan megkeresés, amelyet online úrlapon, e-mailben vagy bármely más kommunikációs eszközön keresztül nyújtanak be. Amennyiben a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatás nyújtói vagy a hálózatkezelők úgy döntenek, hogy a telefonhívás, online csevegés vagy személyes látogatás útján beérkező kérelmekre vonatkozó statisztikák szerepeltetése nem megoldható, erről tájékoztatják a Bizottságot.

(2) A segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatók vagy a hálózatkezelők eljuttatják a közös adattárba a kérelmek számát, a következő bontás szerint:

- a) polgároktól vagy vállalkozásoktól érkező kérelmek;
- b) a határon átnyúló tevékenységet folytató felhasználók vagy az adott országban élő felhasználóktól érkező kérelmek.

A kérelmek a) és b) pontban említett kategóriákba való sorolása nem alkalmazandó, ha a szolgáltatást csak az a) és b) pontban említett két felhasználói kategória egyikének kínálják.

(3) A (2) bekezdés b) pontjának alkalmazásában a határon átnyúló tevékenységet folytató felhasználó olyan felhasználó, akinek a helyzete nem korlátozódik minden elemében egyetlen tagállamra.

(4) A konkrét kérelmek tárgyára vonatkozó statisztikák gyűjtése céljából a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatás nyújtója vagy a hálózatkezelő még azelőtt a Bizottság rendelkezésére bocsátja a tárgyra vonatkozó kategóriák listáját, hogy egy ilyen szolgáltatás bekerülne a kapuba.

(5) A válaszadási időt a kérelem kézhezvételétől a végső válaszig vagy az ügy lezárásáig kell számítani, az (EU) 2018/1724 rendelet 11. cikke (1) bekezdésének d) pontjában említett alkalmazandó határidőkkel vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges átlagos vagy becsült idővel megegyező alapon.

(6) A válaszadási időt egy 6 hónapos időszak alatt megfigyelhető válaszadási idők naptári napokban kifejezett átlagként kell kiszámítani.

(7) A statisztikákat az egyes segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatás nyújtóinak szintjén kell gyűjteni és összesíteni, és azokban fel kell tüntetni a szolgáltató letelepedésének helye szerinti tagállamot. A Bizottság azelőtt állapodik meg a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatás nyújtójával vagy a hálózatkezelővel a közös adattár felé történő statisztikai adatszolgáltatás módozatairól, hogy a szolgáltatás bekerülne a kapuba.

(8) A segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatók vagy a hálózatkezelők évente kétszer küldik az összesített statisztikákat. A Bizottsággal való eltérő megállapodás hiányában a január 1-jétől június 30-ig tartó időszakra vonatkozóan az összesített statisztikákat augusztus 31-ig, a július 1-jétől december 31-ig tartó időszakra vonatkozóan pedig a következő év február 28-ig kell beküldeni.

5. cikk

A statisztikákhoz való hozzáférés és azok tárolása

(1) Az e fejezetnek megfelelően összesített és beküldött statisztikákat az adatszolgáltatás időpontjától számítva legfeljebb 3 évig kell megőrizni a közös adattárban. Az időszak lejártá után automatikusan törölni kell őket.

A törlés nem vonatkozik az (EU) 2018/1724 rendelet 24. cikke (3) bekezdésének utolsó mondatával összhangban a nyilvánosság számára hozzáférhetővé tett adatokra.

- (2) A Bizottság gondoskodik arról, hogy a közös irányítópult lehetővé tegye a nemzeti koordinátorok, a szolgáltatók és a Bizottság számára:
- az adatok keresését, osztályozását és szűrését;
 - az adatok megjelenítését diagramokon és grafikonokon;
 - az adatok kivonatolását jelentések formájában és azok letöltését.

III. FEJEZET

Felhasználói visszajelzések

6. cikk

A közös felhasználói visszajelzési eszköz funkciói

- (1) Az (EU) 2018/1724 rendelet 25. cikkének (1) bekezdésében említett közös felhasználói visszajelzési eszköznek a következő elemeket kell tartalmaznia:
- az információkat, eljárásokat, valamint segítségnyújtási és problémamegoldó szolgáltatásokat tartalmazó weboldalak szempontjából releváns, felhasználói visszajelzést igénylő kérdések, felhasználói értékelések és egy szövegmező a III. mellékletben foglaltak szerinti;
 - az információk minőségére, az online eljárásokra, valamint a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokra vonatkozó részletes kérdéseket tartalmazó felmérések, amelyekben a felhasználót azt követően kell felkérni a részvételre, hogy benyújtotta az első visszajelzést;
 - a felhasználói visszajelzés automatikus küldése a közös adattárba;
 - azon weboldal URL-jének a felhasználói visszajelzéssel együtt történő rögzítése és küldése, amelyre a felhasználói visszajelzés vonatkozik.
- (2) Az információkkal és eljárásokkal kapcsolatos felhasználói visszajelzések gyűjtése céljából a szolgáltatók számára lehetővé kell tenni, hogy válasszanak a közös visszajelzési eszköz szövegmezővel rendelkező vagy anélküli verziója között.
- (3) A Bizottság gondoskodik arról, hogy a közös irányítópult rendszeres e-mail üzeneteket küldjön a közös felhasználói visszajelzési eszközt használó valamennyi szolgáltatónak, hogy emlékeztesse őket arra, hogy a közös irányítópulton keresztül megtekinthetik a szolgáltatásaikkal kapcsolatos visszajelzéseket.
- (4) A Bizottság a közös felhasználói visszajelzési eszközt az Unió valamennyi hivatalos nyelvén elérhetővé teszi.

7. cikk

Az alternatív felhasználói visszajelzési eszközök funkciói

- (1) A szolgáltatók által használt alternatív felhasználói visszajelzési eszközök a következőket kell tartalmazniuk:
- hasonló kérdések és egy olyan értékelési rendszer, amely a közös felhasználói visszajelzési eszközben használt rendszerrel összemérhető eredményeket ad, valamint – segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások esetében – egy olyan szövegmező, amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy szabad szöveges megjegyzéseket tegyenek;
 - a közös felhasználói visszajelzési eszközben található felmérésekre mutató linkek a szolgáltatás típusa szerint;
 - a Bizottság által biztosított mechanizmus, amely lehetővé teszi a visszajelzési adatoknak a visszajelzés tárgyát képező weboldalak URL-jeivel együtt a közös adattár részére történő küldését.

Az információkkal és az eljárásokkal kapcsolatos felhasználói visszajelzések gyűjtéséhez a szolgáltatók számára lehetővé kell tenni annak eldöntését, hogy szerepeltessenek-e szövegmezőt vagy sem.

(2) Amint a felhasználó választ ad az (1) bekezdés a) pontja szerinti kérdésekre, megerősítő üzenetet kell kapnia, amelyben felkéri, hogy az (1) bekezdés b) pontja szerinti linkre kattintva részletesebb észrevételeket tegyen. A link a felhasználói visszajelzési eszköz egy olyan oldalára irányítja a felhasználókat, amely az (EU) 2018/1724 rendeletben meghatározott minőségi követelményeknek való megfelelésről szóló felmérést tartalmaz.

(3) Az (1) bekezdés b) pontja és a (2) bekezdés nem alkalmazandó, ha a szolgáltató a felmérésben szereplőkhöz hasonló kérdésekben már gyűjt visszajelzést.

8. cikk

Az online eljárásokkal kapcsolatos felhasználói visszajelzések gyűjtése

A szolgáltatóknak olyan módon kell integrálniuk a közös vagy alternatív felhasználói visszajelzési eszközt, hogy a felhasználók egyszerűen adhassanak visszajelzést vagy a kérelem benyújtását követően vagy pedig abban az esetben, ha úgy döntenek, hogy végül nem nyújtanak be kérelmet.

9. cikk

A segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások felhasználóitól származó felhasználói visszajelzések gyűjtése

A segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatók gondoskodnak arról, hogy szolgáltatásaik digitális úton elérhető felhasználóit vagy a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltató által adott végső válasszal együtt vagy pedig azt követően rövid időn, legfeljebb tíz munkanapon belül felkérjék arra, hogy adjanak visszajelzést az igénybe vett szolgáltatásról.

10. cikk

A felhasználói visszajelzések küldése

(1) A felhasználók által a közös felhasználói visszajelzési eszközön keresztül adott valamennyi visszajelzést a 2. cikk szerinti URL-hivatkozásokkal együtt automatikusan kell a közös adattárba küldeni, amint a szóban forgó eszközt a felhasználók rendelkezésre bocsátották.

(2) A visszajelzéseket alternatív felhasználói visszajelzési eszközön keresztül gyűjtő szolgáltatóknak a 7. cikk (1) bekezdésének c) pontja szerinti mechanizmust kell alkalmazniuk, és meg kell felelniük a II. mellékletben meghatározott technikai interoperabilitási követelményeknek, amelyek lehetővé teszik, hogy – amint a felhasználók visszajelzést adnak – a felhasználói visszajelzések egyidejűleg eljussanak a nemzeti felhasználói visszajelzések címzettjeihez és a közös adattárba.

Alternatív megoldásként az adott naptári hónap során adott valamennyi visszajelzést aszinkron módon, ömlesztve küldik az adott naptári hónap végét követő öt munkanapon belül.

(3) Az alternatív felhasználói visszajelzési eszközt használó szolgáltatóknak biztosítaniuk kell az alábbiakat:

- a) csak a közös felhasználói visszajelzési eszközben szereplőknek megfelelő kérdésekre és minősítésekre adott visszajelzéseket küldik a közös adattárba;
- b) a szabad szöveges visszajelzéseket nem küldik a közös adattárba;
- c) a visszajelzés gyűjtésével érintett weboldalak URL-jét a visszajelzéssel együtt küldik a közös adattárba.

(4) Amennyiben a szolgáltatók a 7. cikk (3) bekezdésében meghatározott kivételre jogosultak, biztosítaniuk kell, hogy a felmérésben szereplőkhöz hasonló kérdésekre adott visszajelzéseket küldik a közös adattárba.

11. cikk

A felhasználói visszajelzésekhez való hozzáférés és azok tárolása

(1) A felhasználói visszajelzésekre vonatkozó adatokat a közös irányítópulthoz kapcsolt közös adattárban kell tárolni.

- (2) A Bizottság a közös adattárban tárolt felhasználói visszajelzésekhez a következő hozzáférési jogokat biztosítja:
- a nemzeti koordinátorok és a Bizottság számára hozzáférést kell biztosítani a felhasználói visszajelzésekhez, kivéve a szabad szöveges megjegyzéseket;
 - a szolgáltatóknak hozzáféréssel kell rendelkezniük a felelősségi körükbe tartozó szolgáltatásokkal kapcsolatos felhasználói visszajelzésekhez, ideértve a felhasználók által a közös visszajelzési eszköz igénybevételével tett szabad szöveges megjegyzéseket is.
- (3) A Bizottság gondoskodik arról, hogy a felhasználói visszajelzéseket legfeljebb 3 évig tárolják a közös adattárban, majd az említett időszak elteltével automatikusan töröljék őket.
- (4) A Bizottság gondoskodik arról, hogy a közös irányítópult tegye lehetővé a felhasználói számára:
- a visszajelzések keresését, rendezését és szűrését;
 - ezek megjelenítését grafikonokon és diagramokon;
 - az adatok kivonatolását jelentések formájában, és azok letöltését.

12. cikk

Felelősségek

- (1) Az alternatív felhasználói visszajelzési eszközöket használó szolgáltatók felelőssége az alábbiakra terjed ki:
- saját eszközeik működése, amelyeken keresztül gyűjtik az (EU) 2018/1724 rendelet szerinti felhasználói visszajelzéseket;
 - a visszajelzések küldése a közös adattárba a Bizottság által biztosított összekapcsolási szolgáltatáson keresztül, ömlesztve vagy bármely más formában;
 - az e rendeletben meghatározott technikai követelményeknek való megfelelés;
 - a felhasználói visszajelzéseket gyűjtő és az ilyen visszajelzések küldésében szerepet játszó nemzeti eszközök biztonsága.
- (2) A közös felhasználói visszajelzési eszközt használó szolgáltatók felelősek az eszközre mutató linkeknek az e rendelettel összhangban történő beillesztéséért.
- (3) A Bizottság felelőssége az alábbiakra terjed ki:
- a közös felhasználói visszajelzési eszköz működése, biztonsága és hozzáférhetősége;
 - az uniós szintű weboldalon megjelenítendő közös visszajelzési eszközre mutató linkek;
 - az (1) bekezdés b) pontja szerinti összekapcsolási szolgáltatás működése;
 - az átadott adatok fogadásához szükséges infrastruktúra fenntartása és rendelkezésre állásának biztosítása.

IV. FEJEZET

Záró rendelkezések

13. cikk

Személyes adatok

- (1) A szolgáltatók vagy segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások esetében a hálózatkezelők biztosítják, hogy az általuk összesített és a közös adattárba eljuttatott statisztikák ne tartalmazzanak személyes adatokat.
- (2) A közös felhasználói visszajelzési eszköznek lehetővé kell tennie a felhasználók számára, hogy névtelenül nyilatkozzanak a kapun keresztül nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalataikról. A szövegmezőben figyelmeztetni kell a felhasználókat arra, hogy ne adjanak meg személyes adatokat.

14. cikk

Hatálybalépés

Ez a rendelet az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

Ezt a rendeletet 2020. december 12-től kell alkalmazni.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Brüsszelben, 2020. július 29-én.

a Bizottság részéről

az elnök

Ursula VON DER LEYEN

A 2. cikk (3) bekezdésében említett címkézési mutatók

Az egységes digitális kapu részét képező weboldalak metaadataiban szerepeltetendő címkézési információk részét képező kötelező elemek								
	Általános rész	Országkód	Szubnacionális kód (adott esetben)	A szolgáltatás típusa (*)	Az oldal nyelve:	Az (EU) 2018/1724 rendelet I. mellékletének hatálya alá tartozó terület		Az (EU) 2018/1724 rendelet III. mellékletének vagy 7. cikkének hatálya alá tartozó szolgáltatás
	Egységes digitális kapu	Az ISO 3166 alfa-2 kód szerint (EL Görögország esetében)	A NUTS 1-3 vagy a LAU szerint		Az ISO 639-1 alfa-2 kód szerint	A–Q	01–09	A szolgáltatás teljes megnevezése
A szabályokkal, jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatos információkat tartalmazó weboldalak	X	x	x	Tájékoztatás	x	x	x	Nem alkalmazandó
Az eljárásokkal kapcsolatos információkat tartalmazó weboldalak	X	x	x	Eljárás	x	x	x	Nem alkalmazandó
A segítségnyújtó vagy problémamegoldó szolgáltatásokra vonatkozó információkat tartalmazó weboldalak	x	x	x	Segítségnyújtás	x	Nem alkalmazandó	Nem alkalmazandó	x

(*) Ha egy oldal egynél több szolgáltatástípusra vonatkozó információt tartalmaz, vagy egynél több információs területet fed le, minden vonatkozó elemet szerepeltetni kell az adott oldalon vagy ahhoz hozzá kell rendelni.

II. MELLÉKLET

A 3. cikk (2) bekezdésében és a 10. cikk (2) bekezdésében említett technikai követelmények**Adatátvitel**

Egy alkalmazásprogramozási felület (API) kapuja megadja a REST API-ját. Minden egyes szolgáltatói gyűjtési rendszer leívhathatja ezt az API-t:

1. valós időben – a lehívások száma nem korlátozott;
2. rendszeresen, a szolgáltató által választott időközönként.

Az API biztonsága

Az API-kapuval való kommunikációt egy API-kulcs biztosítja. Minden szolgáltatónak külön API-kulcsa lesz. Ez a kulcs lehetővé teszi a kommunikáció biztonságossá tételét (a csatorna titkosítása) és annak megismerését, hogy melyik szolgáltató küld adatokat (hitelesítés).

Az API-kulcsok egy kifejezetten erre a célra létrehozott back office webalkalmazáson keresztül érhetőek el. Minden szolgáltató létrehozza saját kulcsát a webalkalmazásban, letölti, majd saját telephelyén telepíti.

Az adatátvitelt biztosító követelmények

Az automatikus küldés biztosítása céljából a 3. cikk (2) bekezdésében említett webes elemző eszköz és az 10. cikk (2) bekezdése szerinti alternatív felhasználói visszajelzési eszköz:

- a) lehetővé teszi az adatok JSON formátumban, REST API-kon keresztül történő küldését;
- b) támogatja a HTTP over SSL-t alkalmazó biztonságos kapcsolatokat;
- c) a dátum és az időpont megjelenítése céljából támogatja az ISO 8601 szabványt. A dátumot és az időpontot egyeztetett világidő (UTC) szerint kell megadni;
- d) támogatja a küldések egyedi azonosítóját. A szolgáltató az API-n keresztül megadott egyedi azonosítóval viszi tovább az adatokat. Ha egy szolgáltató úgy dönt, hogy megváltoztatja ezeket az adatokat, a korrekciót ugyanazzal az egyedi azonosítóval kell végrehajtania.

A statisztikai adatszolgáltatás gyakorisága nem változtathatja meg a JSON fájl szerkezetét. Például a JSON számos objektumot tartalmazhat (a referencia-időszakra vonatkozó statisztikai sorozatonként egyet), n hosszúságban;

A Bizottság a felhasználói visszajelzések és statisztikák céljából rendelkezésre bocsátja az API részletes technikai leírását.

III. MELLÉKLET

A felhasználói visszajelzések kérdései a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontjában említett közös felhasználói visszajelzési eszközben:

1. A weboldalakon található információkkal kapcsolatos kérdések
 - Megtalálta, amit keresett? (egymást kizáró lehetőségek: IGEN/NEM/RÉSZBEN) [kötelező mező] (*)
 - Értékelje ezt az oldalt (csillagminősítés: 1 és 5 között [kötelező mező])
 - Segítsen nekünk az oldal fejlesztésben (szövegmező) [opcionális mező]
2. Az eljárásokkal kapcsolatos kérdések
 - Mennyire volt könnyű ennek az eljárásnak a használata (csillagminősítés 1-től 5-ig) [kötelező mező]
 - Segítsen nekünk az oldal fejlesztésben (szövegmező) [opcionális mező]
3. A segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések
 - A nyújtott szolgáltatás értékelése (csillagminősítés 1-től 5-ig) [kötelező mező]
 - Segítsen nekünk az oldal fejlesztésben (szövegmező) [opcionális mező]

A tájékoztatásra és az eljárásokra alkalmazandó felhasználói visszajelzési eszköz két változatban készül el: az egyik tartalmaz szövegmezőt, a másik pedig nem, így a szolgáltatók eldönthetik, hogy melyiket használják a 6. cikk (2) bekezdésével összhangban.

(*) A zárójelben lévő szöveg – „[...]” – azokról a mezőkről nyújt tájékoztatást, amelyeket a közös felhasználói visszajelzési eszközben használni fognak.