

KOMISIJOS ĮGYVENDINIMO REGLAMENTAS (ES) 2020/1121**2020 m. liepos 29 d.****dėl naudotojų statistinių duomenų ir grįžtamosios informacijos apie paslaugų teikimą naudojantis bendraisiais skaitmeniniais vartais rinkimo ir keitimosi jais pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2018/1724****(Tekstas svarbus EEE)**

EUROPOS KOMISIJA,

atsižvelgdama į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo,

atsižvelgdama į 2018 m. spalio 2 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2018/1724, kuriuo sukuriama bendrieji skaitmeniniai vartai, skirti suteikti prieigą prie informacijos, procedūrų ir pagalbos bei problemų sprendimo paslaugų, ir kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) Nr. 1024/2012 ⁽¹⁾, ypač į jo 24 straipsnio 4 dalį ir 25 straipsnio 5 dalį,

kadangi:

- (1) Reglamento (ES) 2018/1724 24 straipsniu reikalaujama, kad kompetentingos institucijos ir Komisija užtikrintų, jog būtų renkami statistiniai duomenys apie naudotojų apsilankymus to reglamento 2 straipsnio 1 dalimi nustatytuose bendruosiuose skaitmeniniuose vartuose (toliau – vartai) ir su jais susietuose tinklalapiuose. Be to, reikalaujama, kad kompetentingos institucijos, pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjai, kaip nurodyta Reglamento (ES) 2018/1724 7 straipsnio 3 dalyje, ir Komisija rinktų apibendrintus duomenis apie prašymų suteikti pagalbos bei problemų sprendimo paslaugas skaičių, kilmę ir dalyką, taip pat apie atsakymo į prašymus laiką ir dalytūsi tais duomenimis;
- (2) Reglamento (ES) 2018/1724 25 straipsniu reikalaujama, kad Komisija vartų paslaugomis besinaudojantiems asmenims suteiktų priemonę pateikti anonimiškai pastabų apie prisijungus prie vartų teikiamų paslaugų bei informacijos ir bendrosios naudotojų sąsajos kokybę ir prieinamumą. Be to, reikalaujama, kad Komisija užtikrintų, jog prieiga prie tos priemonės naudotojams būtų suteikiama visuose su vartais susietuose tinklalapiuose. Tokia pati prievolė taikoma ir kompetentingoms institucijoms, nebent jų tinklalapiuose jau yra kita panašias funkcijas atliekanti naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonė;
- (3) naudotojų statistinių duomenų ir naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo ir dalijimosi jais metodas ir taisyklės įtraukiami į vieną įgyvendinimo aktą, nes apibrėžti duomenys bus renkami ir prieinami naudojantis bendra valdymo sistema ir bendra duomenų saugykla. Duomenimis naudosis ir nacionaliniai koordinatoriai, ir Komisija, stebėdami, ar naudojantis vartais teikiamos paslaugos atitinka kokybės kriterijus, ir gerindami bendrųjų skaitmeninių vartų veikimą;
- (4) siekiant surinkti naudotojų statistinius duomenis ir grįžtamąją informaciją, kuriuos būtų galima lyginti ir naudoti Reglamente (ES) 2018/1724 nustatytais tikslais, ir sudaryti palankesnes sąlygas derinti duomenis ir susijusias paslaugas, būtina nurodyti kontekstinius duomenis, kuriuos privaloma pateikti kartu su naudotojų statistiniais duomenimis ir grįžtamąją informaciją. Į šiuos kontekstinius duomenis reikėtų įtraukti URL ir informaciją apie atitinkamo tinklalapio turinį. Paslaugų teikėjai turėtų įtraukti šią informaciją kaip žymenis į interneto svetainių metaduomenis arba tiesiogiai į nuorodų saugyklą. Komisija turėtų naudoti priemonę, kuria žymenų duomenys automatiškai būtų paimami iš interneto svetainių. Todėl žymenų duomenų struktūra ir formatas turi būti tokie, kad priemonė juos atpažintų;
- (5) siekiant sudaryti lengvesnes sąlygas pagal Reglamento (ES) 2018/1724 24 straipsnį rinkti naudotojų statistinius duomenis, susijusius su naudotojų nuomone apie tinklalapius, į kuriuos galima patekti per vartus, tuos statistinius duomenis reikėtų rinkti automatiškai naudojantis žiniatinklio duomenų analizės priemonėmis ir reguliariai bei automatiškai įkeliant į bendrą duomenų saugyklą;
- (6) jeigu, siekiant užtikrinti nacionalinių IRT sprendimų ir bendrų IT priemonių sąveiką, reikia pateikti papildomus techninius paaiškinimus, Komisija tuos paaiškinimus turėtų teikti konsultuodamasi su vartų koordinavimo grupe. Vartų koordinavimo grupė turėtų aptarti konkrečias veiklos priemones, taikomas tada, kai reikia rinkti ir perduoti pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjų duomenis, taip pat išsamius apklausos klausimus;

(1) OL L 295, 2018 11 21, p. 1.

- (7) Reglamentu (ES) 2018/1724 nustatomas vėlesnis terminas – 2023 m. gruodžio 12 d., iki kurio reikia suskaitmeninti II priede išvardytas procedūras. Todėl iki 2023 m. gruodžio 12 d. reikėtų rinkti tik tuos vartotojų statistinius duomenis ir grįžtamąją informaciją apie minėtas procedūras, kurie yra susiję su tinklalapiais, kuriuose yra skelbiamas procedūros paaiškinimas;
- (8) Reglamentu (ES) 2018/1724 nustatomas vėlesnis terminas – 2022 m. gruodžio 12 d., iki kurio savivaldos institucijos turi pateikti informaciją, paaiškinimus ir nurodymus. Todėl iki 2022 m. gruodžio 12 d. šiuo reglamentu nustatyti reikalavimai turėtų būti taikomi tik savivaldos institucijų administruojamiems tinklalapiams, apie kurių nuorodas saugykloi pranešta iki šio termino pabaigos;
- (9) atsižvelgiant į įvairias bylų nagrinėjimo sistemas, Reglamento (ES) 2018/1724 24 straipsnio 2 dalyje nurodytų kategorijų statistinius duomenis turėtų būti leidžiama rinkti ir automatiškai, ir rankiniu būdu;
- (10) bendrųjų skaitmeninių vartų paskirtis – sudaryti lengvesnes sąlygas piliečiams ir įmonėms naudotis savo teisėmis bendroje rinkoje, suteikiant vartotojams patogią prieigą prie informacijos apie teises ir taisykles, taikomas tarpvalstybinei veiklai. Siekiant išsiaiškinti, kokie yra konkretūs tarpvalstybinių naudotojų poreikiai ir interesai, reikėtų rinkti statistinius duomenis apie paslaugas, teikiamas šiems naudotojams prisijungus prie vartų, pavyzdžiui, statistinius duomenis apie šalis, kurių naudotojai jungiasi prie vartų tinklalapių, ir tarpvalstybinių naudotojų, kurie prisijungę prie vartų, kreipiasi į pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjus, skaičius;
- (11) pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjai, kaip apibrėžta šiame reglamente, turėtų rinkti prašymus, susijusius su teisėmis, pareigomis, taisyklėmis ir procedūromis, nustatytomis Sąjungos ir nacionaline teise, taikoma naudotojams, kurie informacijos srityse, išvardytose Reglamento (ES) 2018/1724 I priede, naudojami arba ketina naudotis vidaus rinkos srities Sąjungos teisėje įtvirtintomis savo teisėmis. Jeigu pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjas gauna prašymų, kurie nepatenka į Reglamento (ES) 2018/1724 taikymo sritį, jis turėtų kuo greičiau atskirti tokius prašymus nuo prašymų, susijusių su sritimis, kurioms taikomas minėtas reglamentas;
- (12) jeigu pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjai jau renka statistinius duomenis pagal galiojančius Sąjungos teisės aktus arba susitarimus su Komisija, pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjai arba tinklo valdytojai turėtų užtikrinti, kad būtų renkami ir į bendrą duomenų saugyklą perkeltami ir statistiniai duomenys, kuriems taikomas Reglamentas (ES) 2018/1724;
- (13) paslaugų teikėjai turėtų suteikti naudotojams galimybę grįžtamąją informaciją pateikti visuose su vartais susietuose tinklalapiuose, nesvarbu, ar naudotojai į šiuos puslapius pateko per Reglamento (ES) 2018/1724 2 straipsnio 1 dalyje nurodytą bendrąją naudotojų sąsają, ar per bet kurį interneto portalą ar paieškos sistemą;
- (14) siekiant užtikrinti grįžtamosios informacijos palyginamumą, reikia nustatyti bendras taisykles dėl naudotojų grįžtamosios informacijos apie paslaugas, teikiamas prisijungus prie vartų, perdavimo į bendrą duomenų saugyklą. Be to, paslaugų teikėjai turėtų nustatyti ir susieti savo naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonėse skelbiamus klausimus ir įverčius su bendroje naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonėje skelbiamais klausimais ir įverčiais arba prirėkus juos suderinti. Paslaugų teikėjai neturėtų pateikti nuorodos į apklausą su išsamiais klausimais, jei į jų alternatyvias naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemones jau įtraukta panašių klausimų. Tokiais atvejais jie taip pat turėtų nustatyti ir suderinti šiuos klausimus su bendroje naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonėje paskelbtos išsamios apklausos klausimais;
- (15) naudotojams turėtų būti suteikta galimybė pateikti grįžtamąją informaciją apie tai, ar informacija apie procedūras yra suprantama naudotojui ir ar lengva naudotis internetinėmis procedūromis, nurodytomis Reglamento (ES) 2018/1724 2 straipsnio 2 dalies b punkte, ir to reglamento 2 straipsnio 1 dalyje nurodyta bendrąja naudotojų sąsaja. Paslaugų teikėjams turėtų būti suteikta galimybė nuspręsti, kada ir kur pasiūlyti procedūrų naudotojams pateikti grįžtamąją informaciją. Nuorodą į grįžtamosios informacijos rinkimo priemonę jie gali įtraukti į tinklalapį, kuriame galima inicijuoti procedūrą, į prašymo gavimo patvirtinimą, į atliktos procedūros rezultatą, jei jis naudotojams pateikiamas iš karto po prašymo pateikimo, arba į tinklalapį, kuriame pateikiama informacija apie procedūrą. Jeigu viename tinklalapyje būtų du kvietimai pateikti grįžtamąją informaciją: vienas kvietimas – dėl procedūros kokybės ir prieinamumo, kitas – dėl joje pateikiamos informacijos apie šią procedūrą, reikėtų suprantamai paaiškinti grįžtamosios informacijos abiem klausimais pateikimo tikslą, kad naudotojai išvengtų neaiškumų;

- (16) jeigu tai yra Reglamento (ES) 2018/1724 III priede išvardytos ir 7 straipsnyje nurodytos pagalbos ir problemų sprendimo paslaugos, kvietimas pateikti grįžtamąją informaciją turėtų būti siunčiamas naudotojams, su kuriais galima susisiekti skaitmeninėmis priemonėmis iš karto po paslaugos suteikimo. Jeigu dėl paslaugos pobūdžio sprendimui įgyvendinti ar konsultacijai suteikti reikia šiek tiek laiko, netrukus po to, kai išnagrinėjus prašymą pateikiamas galutinis atsakymas, tarnyboms turėtų būti leidžiama išsiųsti kvietimą pateikti grįžtamąją informaciją, nes taip naudotojas gali patikrinti, ar sprendimas ar konsultacija yra veiksmingi praktiškai;
- (17) renkant pagal šį reglamentą naudotojų statistinius duomenis ir grįžtamąją informaciją ir jais keičiantis, neturėtų būti tvarkomi vartų paslaugomis besinaudojančių piliečių ir įmonių asmens duomenys⁽²⁾. Bendroje naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonėje turėtų būti įspėjimas naudotojams laisvos formos teksto laukelyje nenurodyti jokių asmens duomenų;
- (18) Komisijos sprendimas (ES, Euratomas) 2017/46⁽³⁾ taikomas bendrai naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonei, sujungimo paslaugai, kuria naudojantis galima perduoti naudotojų grįžtamąją informaciją, kai naudojama alternatyvi naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonė, ir bendrai duomenų saugyklai;
- (19) Reglamento (ES) 2018/1724 24 straipsnio 1, 2 ir 3 dalys, taip pat 25 straipsnio 1–4 dalys taikomos nuo 2020 m. gruodžio 12 d., todėl šiuo reglamentu nustatyti reikalavimai taip pat turėtų būti taikomi nuo šios datos;
- (20) šiame reglamente nustatytos priemonės atitinka Bendrųjų skaitmeninių vartų komiteto nuomonę,

PRIĖMĖ ŠĮ REGLAMENTĄ:

I SKYRIUS

Bendrosios nuostatos

1 straipsnis

Terminų apibrėžtys

Šiame reglamente vartojamų terminų apibrėžtys:

- 1) bendra naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonė – pagal Reglamento (ES) 2018/1724 25 straipsnio 1 dalį Komisijos sukurta grįžtamosios informacijos rinkimo priemonė;
- 2) alternatyvi naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonė – bet kokia kita grįžtamosios informacijos rinkimo priemonė, kurios funkcinės galimybės panašios į grįžtamosios informacijos rinkimo priemonės ir kuri gali būti naudojama kompetentingos institucijos tinklalapiuose paslaugų kokybei stebėti, kaip nurodyta Reglamento (ES) 2018/1724 25 straipsnio 4 dalyje, arba kuria gali naudotis Reglamento (ES) 2018/1724 III priede išvardytų ir 7 straipsnyje nurodytų pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų naudotojai;
- 3) bendra valdymo sistema – sąsaja, suteikianti paslaugų teikėjams prieigą prie vartų valdymo funkcijų, įskaitant prieigą prie nuorodų saugyklos, nustatytos Reglamento (ES) 2018/1724 19 straipsniu;
- 4) bendra duomenų saugykla – su bendra valdymo sistema susieta duomenų valdymo priemonė, kuria naudojantis galima rinkti, saugoti, analizuoti ir pavaizduoti pagal Reglamento (ES) 2018/1724 24 ir 25 straipsnius surinktus naudotojų statistinius duomenis ir grįžtamąją informaciją ir jais dalytis;

⁽²⁾ Asmens duomenys pagal 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL L 119, 2016 5 4, p. 1).

⁽³⁾ 2017 m. sausio 10 d. Komisijos sprendimas (ES, Euratomas) 2017/46 dėl Europos Komisijos ryšių ir informacinių sistemų saugumo (OL L 6, 2017 1 11, p. 40).

- 5) paslaugų teikėjai:
- Reglamento (ES) 2018/1724 3 straipsnio 4 punkte apibrėžtos kompetentingos institucijos;
 - Komisija ir Sąjungos institucijos, įstaigos ir organai, teikiantys informaciją, taikantys procedūras ir teikiantys pagalbos ar problemų sprendimo paslaugas, kurioms taikomas Reglamentas (ES) 2018/1724;
 - Reglamento (ES) 2018/1724 7 straipsnio 3 dalyje nurodyti pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjai;
- 6) tinklo valdytojas – Komisija ir Sąjungos institucijos, įstaigos ir organai arba subjektas, atsakingi už pagalbos ir problemų sprendimo paslaugas teikiančių tarnybų, kurios visose arba daugumoje valstybių narių atlieka panašias funkcijas, darbo koordinavimą.

2 straipsnis

Kontekstiniai duomenys

- Kartu su naudotojų statistiniais duomenimis ir naudotojų grįžtamosios informacijos duomenimis, susijusiais su informaciniais tinklalapiais, susietais su vartais, paslaugų teikėjai perduoda tinklalapio, su kuriuo susiję naudotojų statistiniai duomenys arba naudotojų grįžtamoji informacija, URL.
- Paslaugų teikėjai užtikrina, kad kontekstiniai duomenys, įskaitant apibūdinamuosius elementus, pagal kuriuos galima nustatyti interneto svetainės, kuriai priklauso URL, turinį, būtų:
 - pateikiami kaip visų puslapių, kurie priklauso vartams ir kurių struktūra bei formatas yra tokie, kad 4 dalyje nurodyta priemonė juos galėtų atpažinti, metaduomenų dalis arba
 - siunčiami tiesiai į nuorodų saugyklą kartu su atitinkamu URL.
- Toliau nurodomi rodikliai, įtraukti į 2 dalyje nurodytus apibūdinamuosius elementus, kurie siejami su įvairių tipų puslapiais, kaip nurodyta I priede:
 - valstybė narė;
 - regioninis arba vietos rodiklis, kai pateikiama informacija yra naudojama tik regiono arba vietos lygmeniu;
 - kalba, kuria pateikiama informacija puslapyje;
 - žymuo, rodantis, kad puslapis yra vartų dalis;
 - puslapyje nurodytos paslaugos (-ų) rūšis: informavimo, procedūrinė arba pagalbos ir problemų sprendimo paslauga;
 - aptariamoms temoms, kaip nurodyta Reglamento (ES) 2018/1724 I priede, arba pagalbos ir problemų sprendimo paslaugos, nurodytos to reglamento III priede arba susietos su vartais pagal to reglamento 7 straipsnį, nuoroda.
- Komisija sukuria priemonę, kuria žymenų duomenys tiesiogiai paimami iš vartams priklausančių tinklalapių ir išsaugomi bendroje duomenų saugykloje kartu su atitinkamais URL.

II SKYRIUS

Statistiniai duomenys

3 straipsnis

Su informavimo paslaugomis susijusių statistinių duomenų rinkimas ir perdavimas

- Visi paslaugų teikėjai renka ir perduoda statistinius duomenis apie visų vartams priklausančių ir jų administruojamų tinklalapių, kuriuose pateikiama informacijos apie taisykles ir pareigas, procedūras ir pagalbos bei problemų sprendimo paslaugas, peržiūrų skaičių per ataskaitinį laikotarpį, suskirstydami jas pagal:
 - šalis, kurių naudotojai naudojami tinklalapiu;
 - į tinklalapį patekti naudojamų priemonių rūšis.
- Paslaugų teikėjai užtikrina, kad 1 dalyje nurodytiems statistiniams duomenims rinkti naudojama žiniatinklio duomenų analizės priemonė atitiktų II priede išvardytus techninius sąveikos reikalavimus ir statistinius duomenis būtų galima automatiškai persiųsti į bendrą duomenų saugyklą.

3. Paslaugų teikėjai, naudodamiesi Komisijos sukurta programų sąsaja, kartą per mėnesį persiunčia 1 dalyje nurodytus statistinius duomenis kartu su tinklalapių, su kuriais jie yra susiję, URL į bendrą duomenų saugyklą.
4. Paslaugų teikėjui, kuris pabandė persiųsti pagal 3 dalį statistinius duomenis į bendrą duomenų saugyklą, atsiunčiamas automatinis patvirtinimas, kad duomenys sėkmingai perduoti, arba perspėjimas, kad duomenų perdavimas nesėkmingas.

4 straipsnis

Su pagalbos ir problemų sprendimo paslaugomis susijusių statistinių duomenų rinkimas, apibendrinimas ir perdavimas

1. Šiame skyriuje prašymas suteikti pagalbos bei problemų sprendimo paslaugą reiškia bet kokią prašymą, pateiktą užpildžius internetinę formą, e. paštu ar bet kokia kita ryšio priemone. Jeigu pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjai arba tinklo valdytojai nusprendžia, kad nėra galimybių įtraukti statistinių duomenų apie telefonu, per pokalbius internetu arba asmeninius apsilankymus perduotus prašymus, jie apie tai praneša Komisijai.

2. Pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjai arba tinklo valdytojai bendrai duomenų saugyklai nurodo pateiktų prašymų skaičių, suskirstydami prašymus taip:

- a) iš piliečių arba įmonių gauti prašymai;
- b) iš naudotojų, kurių atvejis yra tarpvalstybinio pobūdžio, arba naudotojų, kurių atvejis yra nacionalinio pobūdžio, gauti prašymai.

Prašymų skirstyti į a ir b punktuose nurodytas kategorijas nereikia, jeigu paslauga teikiama tik vienos iš dviejų kategorijų, nurodytų a ir b punktuose, naudotojams.

3. Taikant 2 dalies b punktą, naudotojas, kurių atvejis yra tarpvalstybinio pobūdžio, yra naudotojas, kurio atvejis bet kokių požiūrių neapsiriboja tik viena valstybe narė.

4. Siekdamas surinkti statistinių duomenų apie pateiktų konkrečių prašymų dalyką, pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjas arba tinklo valdytojas, prieš tai, kai paslauga bus įtraukta į vartus, pateikia Komisijai įvairių dalykų kategorijų sąrašą.

5. Atsakymo į prašymą laikas, pradedamas skaičiuoti nuo prašymo gavimo iki galutinio atsakymo arba klausimo nagrinėjimo pabaigos, taip pat, kaip ir taikytini terminai, kurių reikia laikytis, arba paslaugai suteikti reikalingas apytikris arba numatomas laikas, kaip nurodyta Reglamento (ES) 2018/1724 11 straipsnio 1 dalies d punkte.

6. Atsakymo į prašymus laikai skaičiuojami kaip atsakymo į prašymus laikų vidurkis kalendorinėmis dienomis per 6 mėnesių laikotarpį.

7. Surenkami ir apibendrinami kiekvieno atskiro pagalbos ir problemų sprendimo paslaugos teikėjo statistiniai duomenys ir nurodoma paslaugos teikėjo valstybė narė. Prieš įtraukiant paslaugą į vartus, Komisija susitaria su pagalbos ir problemų sprendimo paslaugos teikėju arba su tinklo valdytoju dėl statistinių duomenų persiuntimo į bendrą duomenų saugyklą sąlygų.

8. Pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjai arba tinklo valdytojai persiunčia apibendrintus statistinius duomenis du kartus per metus. Nuo sausio 1 d. iki birželio 30 d. surinkti suvestiniai statistiniai duomenys perduodami iki rugpjūčio 31 d., o nuo liepos 1 d. iki gruodžio 31 d. – iki kitų metų vasario 28 d., jeigu su Komisija nebuvo kitaip susitarta.

5 straipsnis

Prieiga prie statistinių duomenų ir jų saugojimas

1. Pagal šio skyriaus nuostatas apibendrinti ir persiųsti statistiniai duomenys saugomi bendroje duomenų saugykloje ne ilgiau kaip 3 metus nuo persiuntimo datos. Pasibaigus šiam laikotarpiui jie automatiškai ištrinami.

Reikalavimas ištrinti netaikomas duomenims, kurie visuomenei skelbiami pagal Reglamento (ES) 2018/1724 24 straipsnio 3 dalies paskutinį sakinį.

2. Komisija užtikrina, kad bendroje valdymo sistemoje nacionaliniai koordinatoriai, paslaugų teikėjai ir Komisija galėtų:
 - a) ieškoti, rūšiuoti ir filtruoti duomenis;
 - b) atvaizduoti duomenis diagramose ir schemose;
 - c) gauti duomenis kaip ataskaitas ir juos atsisiųsti.

III SKYRIUS

Naudotojų grįžtamoji informacija

6 straipsnis

Bendros naudotojų grįžtamosios informacijos funkcijos

1. Į Reglamento (ES) 2018/1724 25 straipsnio 1 dalyje nurodytą bendrą naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonę įtraukiami šie dalykai:
 - a) klausimai, kuriais naudotojai skatinami pateikti grįžtamąją informaciją, naudotojų įverčiai ir laisvos formos teksto laukelis, naudojami tinklalapiuose, kuriuose pateikiama informacija, procedūros ir pagalbos bei problemų sprendimo paslaugos, kaip nurodyta III priede;
 - b) apklausos, į kurias įtraukiami išsamūs klausimai apie informacijos, internetinių procedūrų ir pagalbos bei problemų sprendimo paslaugų kokybę ir kuriose naudotojai raginami dalyvauti, kai tik pateikia pirminę grįžtamąją informaciją;
 - c) automatinis naudotojų grįžtamosios informacijos persiuntimas į bendrą duomenų saugyklą;
 - d) tinklalapio, su kuria yra susijusi naudotojo grįžtamoji informacija, URL nustatymas ir persiuntimas kartu su naudotojo grįžtamąja informacija.
2. Rinkdami naudotojų grįžtamąją informaciją apie informaciją ir procedūras, paslaugų teikėjai gali pasirinkti vieną iš variantų – bendros grįžtamosios informacijos rinkimo priemonę su laisvos formos teksto laukeliu arba be jo.
3. Komisija užtikrina, kad, naudojantis bendra naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemone, bendra valdymo sistema reguliariai siųstų e. pašto pranešimus visiems paslaugų teikėjams, primindama jiems, kad bendroje valdymo sistemoje galima susipažinti su grįžtamąja informacija apie jų teikiamas paslaugas.
4. Komisija užtikrina, kad bendra naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemone būtų galima naudotis visomis oficialiosiomis Sąjungos kalbomis.

7 straipsnis

Alternatyvios naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonių funkcijos

1. Paslaugų teikėjų naudojamos alternatyvios naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonės:
 - a) panašūs klausimai ir įverčių sistema, kuria gaunami rezultatai yra panašūs į naudojamus bendroje naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonėje, o pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų atveju – laisvos formos teksto laukelis, kuriame naudotojai gali palikti laisvos formos pastabų;
 - b) nuorodos į apklausas, įtrauktas į bendrą naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonę, atsižvelgiant į paslaugos rūšį;
 - c) Komisijos sukurtas mechanizmas, kuriuo naudojantis grįžtamosios informacijos duomenis galima persiųsti į bendrą duomenų saugyklą kartu su tinklalapių, su kuriais susijusi grįžtamoji informacija, URL.

Rinkdami naudotojų grįžtamąją informaciją apie informaciją ir procedūras, paslaugų teikėjai gali pasirinkti, ar įterpti laisvos formos teksto laukelį, ar ne.

2. Kai vartotojas pateikia atsakymus į 1 dalies a punkte nurodytus klausimus, jam atsiunčiamas patvirtinimas su raginimu pateikti išsamesnių pastabų paspaudžiant 1 dalies b punkte nurodytą nuorodą. Nuoroda naudotojai nukreipiami į bendros naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonės puslapį, kuriame pateikiama apklausa apie atitiktį Reglamente (ES) 2018/1724 nustatytiems kokybės reikalavimams.

3. 1 dalies b punktas ir 2 dalis netaikomi, kai paslaugų teikėjas jau renka grįžtamąją informaciją apie dalykus, kurie yra panašūs į įtrauktuosius į apklausą.

8 straipsnis

Naudotojų grįžtamosios informacijos apie internetines procedūras rinkimas

Paslaugų teikėjai integruoja bendrą arba alternatyvią naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonę taip, kad naudotojams būtų lengva pateikti grįžtamąją informaciją pateikus prašymą arba tada, kai jie galiausiai nusprendžia prašymo neteikti.

9 straipsnis

Pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimas

Pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjai užtikrina, kad jų paslaugų naudotojai, su kuriais galima susisiekti skaitmeninėmis priemonėmis, gautų raginimą pateikti grįžtamąją informaciją apie suteiktą paslaugą, o tas raginimas būtų išsiųstas kartu su pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjo galutiniu atsakymu arba netrukus po to, kai jis pateikiamas, tačiau ne vėliau kaip po dešimties darbo dienų.

10 straipsnis

Naudotojo grįžtamosios informacijos persiuntimas

1. Visa grįžtamoji informacija, kurią naudotojai teikia naudodamiesi bendra naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemone, automatiškai persiunčiama į bendrą duomenų saugyklą kartu su 2 straipsnyje nurodytomis URL nuorodomis, kai tik naudotojai ją pateikia.

2. Paslaugų teikėjai, grįžtamąją informaciją renkantys alternatyvia naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemone, naudojami 7 straipsnio 1 dalies c punkte nurodytu mechanizmu ir laikosi II priede nustatytų techninių sąveikos reikalavimų, kad naudotojų grįžtamąją informaciją, kai tik jie ją pateikia, būtų galima vienu metu persiųsti ir nacionaliniams naudotojų grįžtamosios informacijos gavėjams, ir bendrai duomenų saugyklai.

Visą per kalendorinį mėnesį pateiktą grįžtamąją informaciją jie taip pat gali perduoti vienu kartu, tačiau nesinchroniškai per penkias darbo dienas nuo kalendorinio mėnesio pabaigos.

3. Alternatyvia naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemone besinaudojantys paslaugų teikėjai užtikrina, kad:

- į bendrą duomenų saugyklą būtų perkeliama tik grįžtamoji informacija apie klausimus ir įverčius, kurie atitinka bendroje naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonėje pateiktus klausimus ir įverčius;
- į bendrą duomenų saugyklą nebūtų persiunčiama laisva forma pateikta grįžtamoji informacija;
- tinklalapių, kuriuose renkama grįžtamoji informacija, URL būtų persiunčiami į bendrą duomenų saugyklą kartu su grįžtamąją informacija.

4. Jeigu paslaugų teikėjams gali būti taikoma 7 straipsnio 3 dalyje nustatyta išimtis, jie užtikrina, kad grįžtamoji informacija apie klausimus, kurie yra panašūs į įtrauktuosius į apklausą, būtų persiųsta į bendrą duomenų saugyklą.

11 straipsnis

Prieiga prie naudotojų grįžtamosios informacijos ir jos saugojimas

1. Duomenys apie naudotojų grįžtamąją informaciją saugomi bendroje duomenų saugykloje, susietoje su bendra valdymo sistema.

2. Komisija suteikiamos prieigos prie bendroje duomenų saugykloje saugomos naudotojų grįžtamosios informacijos teisės:
 - a) nacionaliniai koordinatoriai ir Komisija turi prieigą prie naudotojų grįžtamosios informacijos, išskyrus laisvos formos pastabas;
 - b) paslaugų teikėjai turi prieigą prie naudotojų grįžtamosios informacijos apie paslaugas, už kurias jie yra atsakingi, įskaitant laisvos formos pastabas, kurias naudotojai pateikia naudodamiesi bendra grįžtamosios informacijos rinkimo priemone.
3. Komisija užtikrina, kad naudotojų grįžtamoji informacija bendroje duomenų saugykloje būtų saugoma ne ilgiau kaip 3 metus ir būtų automatiškai ištrinama šiam laikotarpiui pasibaigus.
4. Komisija užtikrina, kad, naudodamiesi bendra valdymo sistema, naudotojai galėtų:
 - a) ieškoti grįžtamosios informacijos, ją rūšiuoti ir filtruoti;
 - b) atvaizduoti ją diagramose ir grafikuose;
 - c) gauti duomenis kaip ataskaitas ir juos atsisiųsti.

12 straipsnis

Pareigos

1. Alternatyvias naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemones naudojantys paslaugų teikėjai yra atsakingi už:
 - a) savo priemonių, kuriomis jie renka naudotojų grįžtamąją informaciją pagal Reglamentą (ES) 2018/1724, veikimą;
 - b) vienu kartu arba bet koku kitu būdu perduodamos grįžtamosios informacijos persiuntimą į bendrą duomenų saugyklą naudojantis Komisijos suteikiama sujungimo paslauga;
 - c) šiuo reglamentu nustatytų techninių reikalavimų paisymą;
 - d) nacionalinių priemonių, kuriomis renkama ir persiunčiama naudotojų grįžtamoji informacija, saugumą.
2. Bendra naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemone besinaudojantys paslaugų teikėjai yra atsakingi už nuorodų įtraukimą į tą priemonę pagal šio reglamento nuostatas.
3. Komisija yra atsakinga už:
 - a) bendra naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonė veiktą, būtų saugi ir prieinama;
 - b) bendros grįžtamosios informacijos rinkimo priemonės nuorodos būtų įtraukiamos į Sąjungos lygmens tinklalapius;
 - c) būtų teikiama 1 dalies b punkte nurodyta sujungimo paslauga;
 - d) būtų sukurta ir prižiūrima perduodamiems duomenims priimti reikalinga infrastruktūra.

IV SKYRIUS

Baigiamosios nuostatos

13 straipsnis

Asmens duomenys

1. Pagalbos ir problemų sprendimo paslaugų teikėjai arba tinklo valdytojai užtikrina, kad tarp jų apibendrintų ir į bendrą duomenų saugyklą perduodamų statistinių duomenų nebūtų jokių asmens duomenų.
2. Bendra naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonė turi suteikti naudotojams galimybę anonimiškai pateikti atsiliepimus apie tai, kaip sekėsi naudotis paslaugomis, prisijungus prie vartų. Laisvos formos teksto laukelyje naudotojams pateikiamas įspėjimas nenurodyti asmens duomenų.

14 straipsnis

Įsigaliojimas

Šis reglamentas įsigalioja dvidešimtą dieną po jo paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

Jis taikomas nuo 2020 m. gruodžio 12 d.

Šis reglamentas privalomas visas ir tiesiogiai taikomas visose valstybėse narėse.

Priimta Briuselyje 2020 m. liepos 29 d.

Komisijos vardu

Pirmininkė

Ursula VON DER LEYEN

2 straipsnio 3 dalyje nurodyti ženklavimo rodikliai

	Į bendrųjų skaitmeninių vartų tinklalapių metaduomenis įtrauktiną ženklavimo informaciją sudarantys privalomieji elementai							
	Bendroji dalis	Šalies kodas	Subnacionalinis kodas (jei taikoma)	Paslaugos pobūdis (*)	Puslapyje vartojama kalba	Reglamento (ES) 2018/1724 I priedo taikymo sritis		Paslauga, kuriai taikomas Reglamento (ES) 2018/1724 III priedas arba 7 straipsnis
	Bendrieji skaitmeniniai vartai (BSV)	Pagal ISO 3166 dviraids kodą (EL – Graikija)	Pagal NUTS 1–3 arba LAU		Pagal ISO 639-1 dviraids kodą	A-Q	01-09	Visas paslaugos pavadinimas
Tinklalapiai, kuriuose pateikiama informacija apie taisykles, teises ir pareigas	X	x	x	Informacija	x	x	x	Netaikoma
Tinklalapiai, kuriuose pateikiama informacija apie procedūras	X	x	x	Procedūra	x	x	x	Netaikoma
Tinklalapiai, kuriuose pateikiama informacija apie pagalbos ir problemų sprendimo paslaugas	x	x	x	Pagalba	x	Netaikoma	Netaikoma	x

(*) Jei puslapyje pateikiama informacijos apie daugiau nei vienos rūšies paslaugą arba informacijos sričių yra daugiau nei viena, į tą puslapį turi būti įtraukti arba su juo susiejami visi reikšmingi elementai.

II PRIEDAS

3 straipsnio 2 dalyje ir 10 straipsnio 2 dalyje nurodyti techniniai reikalavimai**Duomenų perdavimas**

Programų sąsajos (API) vartuose bus matoma reprezentacinė perdavimo būseną (REST). Kiekvieno paslaugų teikėjo rinkimo sistema gali susijungti su šia API:

- 1) realiuoju laiku, neribojant susijungimų skaičiaus;
- 2) reguliariai, laikantis paslaugų teikėjo pasirinkto tvarkaraščio.

API saugumas

Ryšys su API vartais bus apsaugotas API raktu. Kiekvienas paslaugų teikėjas turės specialų API raktą. Šiuo raktu bus apsaugomas ryšys (šifruotas kanalas) ir bus žinoma, kuris paslaugų teikėjas siunčia duomenis (tapatumo nustatymas).

API raktus galima gauti įdiegus specialią pagalbinę taikomąją programą. Kiekvienas paslaugų teikėjas savo raktą sugeneruos taikomoje programoje, jį atsisiųs ir įsidiegs vietoje.

Duomenų perdavimo reikalavimai

Siekiant užtikrinti automatinį duomenų perdavimą, 3 straipsnio 2 dalyje nurodyta žiniatinklio duomenų analizės priemonė ir 10 straipsnio 2 dalyje nurodyta alternatyvi naudotojų grįžtamosios informacijos rinkimo priemonė turi:

- a) leisti perduoti JSON formato duomenis per REST API;
- b) naudoti saugų ryšį su hiperteksto persiuntimo protokolu (HTTP), pagrįstą SSL technologija;
- c) atitikti ISO 8601 reikalavimus dėl datos ir laiko nuorodų. Data ir laikas nurodomi suderintuoju pasauliniu laiku (UTC);
- d) naudoti unikalų perdavimo identifikatorių. Paslaugų teikėjas persiunčia duomenis su per API gautu unikaliu identifikatoriumi. Jeigu paslaugų teikėjas nusprendžia pakeisti šiuos duomenis, jis turi persiųsti pataisytus duomenis naudodamas tą patį unikalų identifikatorių.

Statistinių duomenų persiuntimo dažnumas neturėtų pakeisti JSON rinkmenos struktūros. Pavyzdžiui, JSON gali būti objektų masyvas (po vieną masyvą kiekvienam ataskaitinio laikotarpio statistinių duomenų rinkiniui), kurio ilgis n.

Komisija pateikia išsamų techninį API aprašymą, kad gautų naudotojų grįžtamąją informaciją ir statistinius duomenis.

III PRIEDAS

Su naudotojų grįžtama informacija susiję klausimai, nurodyti 6 straipsnio 1 dalies a punkte ir pateikti bendroje naudotojų grįžtamosios informacijos priemonėje:

- 1) Klausimai dėl tinklalapiuose skelbiamos informacijos
 - Ar radote tai, ko ieškojote? (tarpusavyje nesuderinamos galimybės: TAIP / NE / IŠ DALIES) [privalomas laukelis] (*)
 - Įvertinkite šį puslapį (vertinama žvaigždutėmis nuo 1 iki 5) [privalomas laukelis]
 - Ką reiktų tobulinti (laisvos formos teksto laukelis) [neprivalomas laukelis]
- 2) Su procedūromis susiję klausimai
 - Įvertinkite, ar buvo lengva taikyti šią procedūrą (vertinama žvaigždutėmis nuo 1 iki 5) [privalomas laukelis]
 - Ką reiktų tobulinti (laisvos formos teksto laukelis) [neprivalomas laukelis]
- 3) Klausimai, susiję su pagalbos ir problemų sprendimo paslaugomis
 - Įvertinkite suteiktą paslaugą (žvaigždutės reitingas nuo 1 iki 5) [privalomas laukelis]
 - Ką reiktų tobulinti (laisvos formos teksto laukelis) [neprivalomas laukelis]

Naudotojų grįžtamosios informacijos apie informaciją ir procedūras rinkimo priemonės versijos bus dvi: viena versija – su laisvos formos teksto laukeliu, kita – be laisvos formos teksto laukelio, kad paslaugų teikėjai galėtų pasirinkti, kurią iš jų naudoti pagal 6 straipsnio 2 dalį.

(*) Suskliaustame tekste „[...]“ paaiškinama, kurie laukeliai bus naudojami bendroje naudotojų atsiliepimų rinkimo priemonėje.
