

REGOLAMENT TA' IMPLIMENTAZZJONI TAL-KUMMISSJONI (UE) 2020/1121

tad-29 ta' Lulju 2020

dwar il-ġbir u l-kondiviżjoni tal-istatistika u l-feedback minghand l-utenti dwar is-servizzi tal-gateway diġitali unika skont ir-Regolament (UE) 2018/1724 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill

(Test b'rilevanza għaż-ŻEE)

IL-KUMMISSJONI EWROPEA,

Wara li kkunsidrat it-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea,

Wara li kkunsidrat ir-Regolament (UE) 2018/1724 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-2 ta' Ottubru 2018 li jstabilixxi gateway diġitali unika li tipprovdi aċċess għal informazzjoni, għal proċeduri u għas-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi u li jemenda r-Regolament (UE) Nru 1024/2012 ⁽¹⁾ u b'mod partikolari l-Artikolu 24(4) u l-Artikolu 25(5) tiegħu,

Filwaqt li:

- (1) L-Artikolu 24 tar-Regolament (UE) 2018/1724 jirrikjedi li l-awtoritajiet kompetenti tal-Istati Membri u l-Kummissjoni jiżguraw li tingabar statistika fir-rigward taż-żjarat tal-utenti fuq il-gateway diġitali unika stabbilita skont l-Artikolu 2(1) ta' dak ir-Regolament ("il-gateway") u fuq il-paġni web li tillinkja għalihom il-gateway. Jirrikjedi wkoll li l-awtoritajiet kompetenti, il-fornituri ta' servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi kif imsemmi fl-Artikolu 7(3) tar-Regolament (UE) 2018/1724 u l-Kummissjoni jiġbru u jiskambjaw, b'mod aggregat, l-għadd, l-orijini u s-sugġett ta' talbiet għal servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi u l-hinijiet ta' rispons tagħhom.
- (2) L-Artikolu 25 tar-Regolament (UE) 2018/1724 jirrikjedi li l-Kummissjoni tipprovdi lill-utenti tal-gateway b'għodda tal-feedback li tippermettilhom jikkumentaw b'mod anonimu dwar il-kwalità u d-disponibbiltà tas-servizzi pprovduti permezz tal-gateway, tal-informazzjoni li tkun saret disponibbli fih u tal-interfaċċa komuni tal-utent. Dan jirrikjedi wkoll li l-Kummissjoni tiżgura li l-utenti jkunu jistgħu jaċċessaw dik l-għodda mill-paġni web kollha li huma parti mill-gateway. L-istess obbligu japplika għall-awtoritajiet kompetenti sakemm ma jkollhomx diġà fis-sehħ fil-paġni web tagħhom għodda oħra tal-feedback minghand l-utenti b'funzjonalitajiet simili.
- (3) Il-metodu u r-regoli għall-ġbir u l-kondiviżjoni tal-istatistika tal-utenti u l-feedback minghand l-utenti huma kkombinati f'att ta' implimentazzjoni uniku billi d-*data* koperta se tingabar u ssir aċċessibbli permezz ta' dashboard komuni u repożitorju komuni tad-*data*. Id-*data* se tintuża mill-koordinaturi nazzjonali u mill-Kummissjoni biex jitwettaq monitoraġġ dwar jekk is-servizzi pprovduti permezz tal-gateway jikkonformawx mal-kriterji tal-kwalità u biex tittejjeb il-funzjonalità tal-gateway diġitali unika.
- (4) Sabiex jingabru statistika tal-utenti u feedback li huma komparabbli u utilizzabbli għall-finijiet stabbiliti fir-Regolament (UE) 2018/1724 u biex jiġi ffaċilitat it-tqabbil bejn id-*data* u s-servizz relatat, jehtieg li jiġi speċifikat il-kuntest tad-*data* li trid tkun disponibbli flimkien mal-istatistika u l-feedback minghand l-utenti. Din id-*data* tal-kuntest jenhtieg li tinkludi l-URL u l-informazzjoni dwar il-kontenut tal-paġna web rilevanti. Il-fornituri tas-servizzi jenhtieg li jinkludu din l-informazzjoni bħala tags fil-metadata tal-paġni web, jew idahhluha direttament fir-repożitorju għal-links. Il-Kummissjoni jenhtieg li tuża għodda biex tiġbor l-informazzjoni ta' ttagġjar mill-paġni web b'mod awtomatizzat. Għal dak il-fini, l-informazzjoni ta' ttagġjar jenhtieg li tkun strutturata u fformattjata b'mod li tkun rikonoxxuta mill-għodda.
- (5) Sabiex jiġi ffaċilitat il-ġbir tal-istatistika tal-utenti relatata maż-żjarat tal-utenti fuq il-paġni web aċċessibbli permezz tal-gateway, skont l-Artikolu 24 tar-Regolament (UE) 2018/1724, jenhtieg li tali statistika tingabar b'mod awtomatizzat permezz ta' għodod analitiċi tad-*data* tal-web u tiġi trazmessa lil repożitorju komuni tad-*data* b'mod awtomatiku u regolari.
- (6) F'kazijiet fejn ikunu mehtieġa aktar kjarifiki tekniċi biex tiġi żgurata l-interoperabbiltà bejn is-soluzzjonijiet nazzjonali tal-ICT u l-għodod komuni tal-IT, il-Kummissjoni jenhtieg li tipprovdi tali kjarifiki f'konsultazzjoni mal-grupp ta' koordinazzjoni tal-gateway. Jenhtieg li l-grupp ta' koordinazzjoni tal-gateway jiddiskuti l-arranġamenti operazzjonali speċifiċi mehtieġa għall-ġbir u t-trażmissjoni tad-*data* mis-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi kif ukoll il-mistoqsijiet dettaljati tal-istharrig.

(¹) ĠU L 295, 21.11.2018, p. 1.

- (7) Ir-Regolament (UE) 2018/1724 jistabbilixxi l-iskadenza aktar twila tat-12 ta' Diċembru 2023 għad-digitalizzazzjoni tal-proċeduri elenkati fl-Anness II. Konsegwentement, qabel it-12 ta' Diċembru 2023, jenhtieg li l-istatistika tal-utenti u l-feedback relatati ma' tali proċeduri jingabru biss fir-rigward ta' paġni web li fuqhom tiġi ppubblikata l-ispjegazzjoni ta' proċedura.
- (8) Ir-Regolament (UE) 2018/1724 jistabbilixxi l-iskadenza aktar tard tat-12 ta' Diċembru 2022 għall-ghoti ta' informazzjoni, spjegazzjonijiet u struzzjonijiet mill-awtoritajiet municipali. Konsegwentement, qabel it-12 ta' Diċembru 2022, ir-rekwiżiti stabbiliti f'dan ir-Regolament jenhtieg li japplikaw biss għal paġni web fil-livell municipali nnotifikati lir-repożitorju għal-links qabel din l-iskadenza.
- (9) Filwaqt li jitqiesu s-sistemi differenti ta' mmaniġġar tal-kazijiet li qed jintużaw, jenhtieg li jkun permess kemm il-ġbir awtomatizzat kif ukoll dak manwali tal-kategoriji ta' statistika msemmija fl-Artikolu 24(2) tar-Regolament (UE) 2018/1724.
- (10) Il-gateway diġitali unika għandha l-għan li tagħmilha aktar faċli għaċ-ċittadini u n-negozji biex jeżerċitaw id-drittijiet tagħhom tas-suq uniku billi tipprovdi aċċess faċli għall-informazzjoni dwar id-drittijiet u r-regoli applikabbli għal attivitajiet transfruntiera. Sabiex jiġu mifhuma l-htigijiet u l-interessi speċifiċi tal-utenti transfruntiera, jenhtieg li tingabar l-istatistika relatata mal-użu tas-servizzi pprovduti permezz tal-gateway minn dawn l-utenti, bħal statistika dwar il-pajjiżi li minnhom l-utenti qed jaċċessaw il-paġni web tal-gateway u n-numru tal-utenti transfruntiera li jirrikorru għall-assistenza tal-gateway u s-servizzi ta' soluzzjoni tal-problemi.
- (11) Il-fornituri ta' servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi kif definiti f'dan ir-Regolament jenhtieg li jiġbru l-għadd ta' talbiet li għandhom x'jaqsmu mad-drittijiet, l-obbligi, r-regoli u l-proċeduri stabbiliti fid-dritt tal-Unjoni u d-dritt nazzjonali applikabbli għall-utenti li jeżerċitaw jew li behsiebhom jeżerċitaw id-drittijiet tagħhom derivati mid-dritt tal-Unjoni fil-qasam tas-suq intern, fl-oqsma tal-informazzjoni elenkati fl-Anness I tar-Regolament (UE) 2018/1724. Fejn servizz ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi jirċievi talbiet li jaqgħu barra mill-kamp ta' applikazzjoni tar-Regolament (UE) 2018/1724, jenhtieg li huwa jiddistingwi, sa fejn ikun possibbli, bejn tali talbiet u talbiet li jikkonċernaw oqsma koperti minn dak ir-Regolament.
- (12) Fejn is-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi diġà qed jiġbru statistika fuq il-bażi tad-dritt eżistenti tal-Unjoni jew arranġamenti mal-Kummissjoni, il-fornituri ta' servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi jew il-manijers tan-network jenhtieg li jiżguraw li l-istatistika li għandha tiġi koperta skont ir-Regolament (UE) 2018/1724 tingabar ukoll u tiġi trasferita lir-repożitorju komuni tad-*data*.
- (13) Jenhtieg li l-fornituri tas-servizzi jippermettu lill-utenti jhallu l-feedback tagħhom fuq il-paġni web kollha li huma parti mill-gateway irrispettivament minn jekk l-utenti jkunux aċċessaw dawn il-paġni mill-interfaċċa komuni tal-utent imsemmija fl-Artikolu 2(1) tar-Regolament (UE) 2018/1724, jew permezz ta' kwalunkwe portal tal-web jew magna ta' tiftix.
- (14) Sabiex tiġi żgurata l-komparabbiltà tal-feedback, huma mehtieġa regoli komuni għat-trażmissjoni tal-feedback minghand l-utenti dwar is-servizzi pprovduti permezz tal-gateway lir-repożitorju komuni tad-*data*. Barra minn hekk, il-fornituri tas-servizzi jenhtieg li jimmappjaw u jikkorrelataw il-mistoqsijiet tal-feedback u l-klassifikazzjonijiet użati fl-ghodod tal-feedback minghand l-utenti tagħhom stess ma' daww fl-ghodda komuni tal-feedback minghand l-utenti jew, fejn mehtieġ, jadattaw il-mistoqsijiet u l-klassifikazzjonijiet tagħhom. Il-fornituri tas-servizzi jenhtieg li ma jkunux obbligati jinkludu link għall-istharriġ b'mistoqsijiet dettaljati jekk l-ghodod alternattivi tagħhom tal-feedback minghand l-utenti diġà jinkludu mistoqsijiet simili. F'kazijiet bħal dawn jenhtieg ukoll li jimmappjaw u jadattaw dawn il-mistoqsijiet għal daww tal-istharriġ dettaljat li huwa parti mill-ghodda komuni tal-feedback minghand l-utenti.
- (15) Jenhtieg li l-utenti jkunu jistgħu jipprovdu feedback dwar kemm hija faċli biex tintuża l-informazzjoni dwar il-proċeduri u dwar il-faċilità tal-użu tal-proċeduri online, imsemmija fl-Artikolu 2(2)(b) tar-Regolament (UE) 2018/1724, u tal-interfaċċa komuni tal-utent imsemmija fl-Artikolu 2(1) ta' dak ir-Regolament. Il-fornituri tas-servizzi jenhtieg ikunu jistgħu jiddeċiedu dwar l-aħjar hin u post biex jistiednu lill-utenti tal-proċeduri biex jagħtu feedback. Huma jistgħu jagħzlu li jinkludu link għal ghodda tal-feedback fuq paġna tal-Internet fejn tista' titnieda l-proċedura, fil-konferma tal-wasla tal-applikazzjoni, fl-output ta' proċedura, jekk tintwera lill-utenti immedjatament wara s-sottomissjoni tat-talba, jew fuq il-paġna web b'informazzjoni online dwar il-proċedura. Fil-każ li jkun hemm żewġ stedinet biex jinghata feedback fuq paġna waħda tal-Internet: waħda dwar il-kwalità u d-disponibbiltà tal-proċedura u oħra dwar l-informazzjoni dwar din il-proċedura li tkun disponibbli fiha, il-fini li jinghata feedback dwar iż-żewġ kwistjonijiet jenhtieg li jiġi spjegat b'mod ċar biex tiġi evitata konfużjoni min-naħa tal-utent.

- (16) F'każ tas-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi elenkati fl-Anness III u msemmija fl-Artikolu 7 tar-Regolament (UE) 2018/1724, l-istedina biex jinghata feedback jenhtieg li tintbaghat lill-utenti li jistgħu jiġu kkuntattjati b'mezzi diġitali immedjatament wara li jiġi pprovdut is-servizz. Fejn in-natura tas-servizz tehtieg xi zmien biex is-soluzzjoni jew il-parir jitpoġġew fil-prattika, is-servizzi jenhtieg li jithallew jibagħtu l-istedina għas-sottomissjoni tal-feedback ftit wara li jkun gie pprovdut ir-rispons finali għat-talba peress li dan jippermetti lill-utent jivverifika jekk is-soluzzjoni jew il-parir jahdimx fil-prattika.
- (17) Il-ġbir u l-iskambju ta' statistika u ta' feedback minghand l-utenti skont dan ir-Regolament jenhtieg li ma jinvolvux l-ipproċessar tad-*data* personali ⁽²⁾ taċ-ċittadini u n-negozji li jużaw is-servizzi offruti bhala parti mill-gateway. L-ghodda komuni tal-feedback minghand l-utenti jenhtieg li twissi lill-utenti biex ma jipprovdwx *data* personali fil-kaxxa għat-test liberu.
- (18) Id-Deciżjoni tal-Kummissjoni (UE, Euratom) 2017/46 ⁽³⁾ tapplika għall-ghodda komuni tal-feedback minghand l-utenti, is-servizz ta' interkonnnessjoni li jippermetti t-trażmissjoni tal-feedback minghand l-utenti meta tintuża l-ghodda alternattiva tal-feedback minghand l-utenti u r-repożitorju komuni tad-*data*.
- (19) L-Artikolu 24(1), (2) u (3) u l-Artikolu 25(1) sa (4) tar-Regolament (UE) 2018/1724 japplikaw mit-12 ta' Diċembru 2020, għalhekk ir-rekwiżiti stabbiliti f'dan ir-Regolament jenhtieg li japplikaw ukoll minn din id-*data*.
- (20) Il-miżuri previsti f'dan ir-Regolament huma skont l-opinjoni tal-Kumitat dwar il-Gateway Diġitali Unika,

ADOTTAT DAN IR-REGOLAMENT:

KAPITOLU I

Dispożizzjonijiet generali

Artikolu 1

Definizzjonijiet

Għall-finijiet ta' dan ir-Regolament, għandhom japplikaw id-definizzjonijiet li ġejjin:

- (1) "ghodda komuni tal-feedback minghand l-utenti" tfisser l-ghodda tal-feedback ipprovduta mill-Kummissjoni skont l-Artikolu 25(1) tar-Regolament (UE) 2018/1724;
- (2) "ghodda alternattiva tal-feedback minghand l-utenti" tfisser kwalunkwe ghodda ohra tal-feedback li jkollha funzjonalitajiet simili għall-ghodda komuni tal-feedback minghand l-utenti u li tkun disponibbli fuq il-paġni web ta' awtorità kompetenti għall-finijiet ta' monitoraġġ tal-kwalità tas-servizz, kif imsemmi fl-Artikolu 25(4) tar-Regolament (UE) 2018/1724 jew li hija disponibbli għall-utenti tas-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi elenkati fl-Anness III u msemmija fl-Artikolu 7 tar-Regolament (UE) 2018/1724;
- (3) "dashboard komuni" tfisser l-interfaċċa li tipprovd lill-fornituri tas-servizzi b'access għall-funzjonalitajiet ta' gestjoni tal-gateway, inkluż l-access għar-repożitorju għal-links kif stabbilit fl-Artikolu 19 tar-Regolament (UE) 2018/1724;
- (4) "repożitorju komuni tad-*data*" tfisser l-ghodda għall-gestjoni tad-*data* marbuta mad-dashboards komuni li tippermetti l-ġbir, il-ħżin, il-kondiviżjoni, l-analiżi u l-wiri tal-istatistika u l-feedback minghand l-utenti migbura skont l-Artikoli 24 u 25 tar-Regolament (UE) 2018/1724;

⁽²⁾ *Data* personali skont it-tifsira tar-Regolament (UE) 2016/679 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-27 ta' April 2016 dwar il-protezzjoni tal-persuni fiżiċi fir-rigward tal-ipproċessar ta' *data* personali u dwar il-moviment liberu ta' tali *data*, u li jhassar id-Direttiva 95/46/KE (Regolament Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-*Data*) (ĠU L 119, 4.5.2016, p. 1).

⁽³⁾ Id-Deciżjoni tal-Kummissjoni (UE, Euratom) 2017/46 tal-10 ta' Jannar 2017 dwar is-sigurtà tas-sistemi ta' komunikazzjoni u informazzjoni fil-Kummissjoni Ewropea (ĠU L 6, 11.1.2017, p. 40).

- (5) “fornituri ta’ servizzi” tfisser dawn kollha li ġejjin:
- (a) l-awtoritajiet kompetenti skont it-tifsira tal-punt 4 tal-Artikolu 3 tar-Regolament (UE) 2018/1724;
 - (b) il-Kummissjoni u l-korpi, l-uffiċċji u l-aġenziji tal-Unjoni li jipprovdu informazzjoni, proċeduri u servizzi ta’ assistenza jew ta’ soluzzjoni tal-problemi koperti mir-Regolament (UE) 2018/1724;
 - (c) il-fornituri ta’ servizzi ta’ assistenza u ta’ soluzzjoni tal-problemi kif imsemmi fl-Artikolu 7(3) tar-Regolament (UE) 2018/1724;
- (6) “maniġer tan-network” tfisser il-Kummissjoni u l-korpi, l-uffiċċji u l-aġenziji tal-Unjoni jew entità responsabbli għall-koordinazzjoni tax-xogħol ta’ servizzi ta’ assistenza u ta’ soluzzjoni tal-problemi li jwettqu kompiti simili fl-Istati Membri kollha jew fil-maġġoranza tagħhom.

Artikolu 2

Data tal-kuntest

1. Flimkien mal-istatistika tal-utenti u d-*data* dwar il-feedback mingħand l-utenti relatati ma’ paġni web ta’ informazzjoni konnessi mal-gateway, il-fornituri tas-servizzi għandhom jittrażmettu l-URL tal-paġna web li għaliha jirreferu l-istatistika tal-utenti jew il-feedback mingħand l-utenti.
2. Il-fornituri tas-servizzi għandhom jiżguraw li d-*data* tal-kuntest li tinkludi elementi deskrittivi li jippermettu l-identifikazzjoni tas-sustanza koperta mill-paġna web relatata mal-URL tingħata kif ġej:
 - (a) bhala parti mill-metadata tal-paġni kollha li huma parti mill-gateway strutturata u fformattjata b’mod li tista’ tiġi rikonoxxuta mill-ghodda msemmija fil-paragrafu 4, jew
 - (b) direttament lir-repożitorju għal-links flimkien mal-URL rilevanti.
3. L-elementi deskrittivi msemmija fil-paragrafu 2 għandhom jikkonsistu mill-indikaturi li ġejjin, li għandhom ikunu assoċjati mat-tipi differenti ta’ paġni kif stabbilit fl-Anness I:
 - (a) l-Istat Membru;
 - (b) indikatur reġjonali jew lokali, fejn l-informazzjoni pprovduta tapplika biss flivell reġjonali jew lokali;
 - (c) il-lingwa li biha l-informazzjoni hija pprovduta fil-paġna;
 - (d) markatur li jimmarka li l-paġna hija parti mill-gateway;
 - (e) it-tip ta’ servizz jew servizzi koperti fil-paġna: informazzjoni, proċedura jew servizz ta’ assistenza u ta’ soluzzjoni tal-problemi;
 - (f) indikazzjoni tas-sugġett kopert kif stabbilit fl-Anness I tar-Regolament (UE) 2018/1724 jew is-servizz ta’ assistenza u ta’ soluzzjoni tal-problemi kopert kif stabbilit fl-Anness III ta’ dak ir-Regolament jew inkluż fil-gateway skont l-Artikolu 7 tal-istess Regolament.
4. Il-Kummissjoni għandha ttiprovdi għodda biex tiġbor l-informazzjoni ta’ ttagġjar direttament mill-paġni web li huma parti mill-gateway għall-ħżin fir-repożitorju komuni tad-*data* flimkien mal-URLs rilevanti.

KAPITOLU II

Statistika

Artikolu 3

Il-ġbir u t-trażmissjoni tal-istatistika relatata mas-servizzi tal-informazzjoni

1. Il-fornituri tas-servizzi kollha għandhom jiġbru u jittrażmettu għall-paġni web kollha li jipprovdu informazzjoni dwar ir-regoli u l-obbligi, dwar il-proċeduri u dwar is-servizzi ta’ assistenza u soluzzjoni tal-problemi li huma parti mill-gateway u li għalihom huma responsabbli, l-għadd ta’ zjarat tal-paġna fil-perjodu ta’ rappurtar maqsuma skont:
 - (a) il-pajjiżi li minnhom l-utenti qed iżuru l-paġna web;
 - (b) it-tip ta’ apparat użat biex issir iż-zjara tal-paġna web.
2. Il-fornituri tas-servizzi għandhom jiżguraw li l-ghodda għall-analiżi tad-*data* tal-web użata biex tingħabar l-istatistika msemmija fil-paragrafu 1 tissodisfa r-rekwiżiti tekniċi tal-interoperabbiltà elenkati fl-Anness II biex tippermetti t-trażmissjoni awtomatika tal-istatistika lir-repożitorju komuni tad-*data*.

3. Il-fornituri tas-servizzi għandhom jittrażmettu darba fix-xahar l-istatistika msemmija fil-paragrafu 1, flimkien mal-URLs tal-paġni web li tirreferi għalihom l-istatistika, lir-repożitorju komuni tad-*data* permezz ta' interfaċċa għall-programmi tal-applikazzjonijiet żviluppata mill-Kummissjoni.
4. Konferma awtomatika ta' trażmissjoni b'suċċess jew twissija jekk it-trażmissjoni ma tkunx irnaxxiet għandha tiġi pprovduta lill-fornitur tas-servizzi li jkun ipprova jibgħat l-istatistika lir-repożitorju komuni tad-*data* skont il-paragrafu 3.

Artikolu 4

Il-ġbir, l-aggregazzjoni u t-trażmissjoni ta' statistika relatata mas-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi

1. Għall-finijiet ta' dan il-Kapitolu, talba għal servizz ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi tfisser kwalunkwe talba ppreżentata permezz ta' formola online, posta elettronika jew kwalunkwe mezz ieħor ta' komunikazzjoni. Fejn il-fornituri ta' servizz ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi jew il-manijers tan-network jiddeċiedu li ma jkunx fattibbli li tiġi inkluża statistika dwar talbiet riċevuti permezz ta' sejhiet bit-telefown, chats online, jew zjarat personali, huma għandhom jinfurmaw lill-Kummissjoni b'dan.
2. Il-fornituri ta' servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi jew il-manijers tan-network għandhom jikkomunikaw l-għadd ta' talbiet lir-repożitorju komuni tad-*data*, maqsuma skont it-talbiet:
 - (a) minn ċittadini jew minn negozji;
 - (b) minn utenti f'sitwazzjoni transfruntiera jew minn dawk f'sitwazzjoni nazzjonali.
- Il-qsim tat-talbiet f'kategoriji msemmi fil-punti (a) u (b) m'għandux japplika fejn is-servizz ikun offrut biss lil waħda miż-żewġ kategoriji ta' utenti msemmija fil-punti (a) u (b).
3. Għall-finijiet tal-paragrafu 2(b), utent f'sitwazzjoni transfruntiera tfisser utent f'sitwazzjoni li mhix limitata fl-aspetti kollha fi Stat Membru wiehed.
4. Għall-finijiet tal-ġbir ta' statistika dwar is-suġġett tat-talbiet speċifiċi li jkunu saru, il-fornitur ta' servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi jew il-manijer tan-network għandu jipprovi lill-Kummissjoni b'lista ta' kategoriji għas-suġġetti, qabel l-inklużjoni ta' tali servizz fil-gateway.
5. Il-ħin ta' rispons għandu jiġi kkalkulat mill-wasla tat-talba sar-rispons finali jew l-għeluq tal-każ, fuq l-istess bażi tal-iskadenzi applikabbli li għandhom jiġu rispettati jew il-ħin medju jew smat mehtieġ għall-għoti tas-servizz, imsemmija fl-Artikolu 11(1)(d) tar-Regolament (UE) 2018/1724.
6. Il-ħinijiet ta' rispons għandhom jiġu kkalkulati bhala medja f'jiem kalendarji tal-ħinijiet ta' rispons fuq perjodu ta' 6 xhur.
7. L-istatistika għandha tingabar u tiġi aggregata fil-livell ta' kull fornitur individwali tas-servizz ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi u għandha tindika l-Istat Membru tal-fornitur tas-servizz. Il-Kummissjoni għandha taqbel fuq il-modalitajiet tat-trażmissjoni tal-istatistika lir-repożitorju komuni tad-*data* mal-fornitur tas-servizz ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi jew ma' manijer tan-network qabel l-inklużjoni tas-servizz fil-gateway.
8. Il-fornituri tas-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi jew il-manijers tan-network għandhom jittrażmettu l-istatistika aggregata darbtejn fis-sena. Għall-perjodu mill-1 ta' Jannar sat-30 ta' Gunju l-istatistika aggregata għandha tiġi trażmessa sal-31 ta' Awwissu, u għall-perjodu mill-1 ta' Lulju sal-31 ta' Diċembru sat-28 ta' Frar tas-sena ta' wara, sakemm ma jkunx miftiehem mod ieħor mal-Kummissjoni.

Artikolu 5

L-aċċess għall-istatistika u l-ħzin tagħha

1. L-istatistika aggregata u trażmessa skont dan il-Kapitolu għandha tinzamm fir-repożitorju komuni tad-*data* għal massimu ta' 3 snin mid-*data* tat-trażmissjoni. Għandha tithassar awtomatikament wara li jkun skada dan il-perjodu.

It-thassir ma għandux japplika għad-*data* li titqiegħed għad-dispożizzjoni tal-pubbliku skont l-aħhar sentenza tal-Artikolu 24(3) tar-Regolament (UE) 2018/1724.

2. Il-Kummissjoni għandha tiżgura li d-dashboards komuni jippermetti lill-koordinaturi nazzjonali, lill-fornituri tas-servizzi u lill-Kummissjoni:
 - (a) ifittxu, jisselezzjonaw u jiffiltraw id-*data*;
 - (b) jivvizwalizzaw id-*data* fi graffi u charts;
 - (c) joħorġu d-*data* fil-forma ta' rapporti li jistgħu jitnizzlu elettronicament.

KAPITOLU III

Feedback mingħand l-utenti

Artikolu 6

Il-funzjonalitajiet tal-ghodda komuni tal-feedback mingħand l-utenti

1. L-ghodda komuni tal-feedback mingħand l-utenti msemija fl-Artikolu 25(1) tar-Regolament (UE) 2018/1724 għandu jkun fiha l-elementi li ġejjin:
 - (a) mistoqsijiet li jitolbu l-feedback mingħand l-utenti, il-klassifikazzjonijiet tal-utenti u kaxxa għat-test liberu, rilevanti għall-paġni web bl-informazzjoni, il-proċeduri u s-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi, kif inklużi fl-Anness III;
 - (b) stharrig b'mistoqsijiet dettaljati dwar il-kwalità tal-informazzjoni, tal-proċeduri online u tas-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi, li għandhom jiġu mistiedna jipparteċipaw ladarba dak l-utent ikun issottometta l-feedback inizjali;
 - (c) it-trażmissjoni awtomatika tal-feedback mingħand l-utenti lir-repożitorju komuni tad-*data*;
 - (d) il-ġbir u t-trażmissjoni tal-URL tal-paġna web li għaliha jirreferi l-feedback mingħand l-utenti flimkien mal-feedback mingħand l-utenti.
2. Għall-ġbir ta' feedback mingħand l-utenti dwar l-informazzjoni u dwar il-proċeduri, il-fornituri tas-servizzi għandhom ikunu jistgħu jagħzlu bejn verżjoni tal-ghodda komuni tal-feedback b'kaxxa għat-test liberu jew mingħajrha.
3. Il-Kummissjoni għandha tiżgura li d-dashboards komuni jibgħat messagġi regolari tal-posta elettronika lill-fornituri kollha tas-servizzi li jużaw l-ghodda komuni tal-feedback mingħand l-utenti biex ifakkarhom li jistgħu jikkonsultaw il-feedback dwar is-servizzi tagħhom fid-dashboards komuni.
4. Il-Kummissjoni għandha tagħmel l-ghodda komuni tal-feedback mingħand l-utenti disponibbli fil-lingwi uffiċjali kollha tal-Unjoni.

Artikolu 7

Il-funzjonalitajiet tal-ghodod alternattivi tal-feedback mingħand l-utenti

1. L-ghodod alternattivi tal-feedback mingħand l-utenti użati mill-fornituri tas-servizzi għandhom jinkludu:
 - (a) mistoqsijiet simili u sistema ta' klassifikazzjoni li tipproduci riżultati komparabbli ma' dik użata fl-ghodda komuni tal-feedback mingħand l-utenti u, għas-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi, kaxxa għat-test liberu li tippermetti lill-utenti jhallu kummenti b'test liberu;
 - (b) links għall-istharrig inkluż fl-ghodda komuni tal-feedback mingħand l-utenti skont it-tip ta' servizz;
 - (c) mekkaniżmu pprovdut mill-Kummissjoni li jippermetti t-trażmissjoni tad-*data* tal-feedback flimkien mal-URLs tal-paġni web li għalihom jirreferi l-feedback, lir-repożitorju komuni tad-*data*.

Għall-ġbir ta' feedback mingħand l-utenti dwar l-informazzjoni u dwar il-proċeduri, il-fornituri tas-servizzi għandhom ikunu jistgħu jagħzlu jekk jinkludux kaxxa għat-test liberu jew le.

2. Ladarba utent jibgħat it-tweġibiet għall-mistoqsijiet imsemmija fil-paragrafu 1(a), l-utent għandu jirċievi messagg ta' konferma bi stedina biex jipprovi kummenti aktar dettaljati billi jikklikkja fuq link imsemmi fil-paragrafu 1(b). Il-link għandu jidderiegi lill-utenti lejn paġna fuq l-għodda komuni tal-feedback mingħand l-utenti li jkun fiha stħarriġ dwar il-konformità mar-rekwiżiti tal-kwalità stabbiliti fir-Regolament (UE) 2018/1724.

3. Il-punt (b) tal-paragrafu 1 u l-paragrafu 2 ma għandhomx japplikaw fejn fornitur ta' servizzi diġà jiġbor feedback dwar kwistjonijiet li huma simili għal dawk inklużi fl-istħarriġ.

Artikolu 8

Il-ġbir tal-feedback mingħand l-utenti dwar il-proċeduri online

Il-fornituri tas-servizzi għandhom jintegraw l-għodda komuni jew alternattiva tal-feedback mingħand l-utenti b'mod li jkun faċli għall-utenti li jipprovdut l-feedback tagħhom jew wara s-sottomissjoni tat-talba jew, fil-każ li jagħzlu li ma jissottomettux talba, fl-aħħar.

Artikolu 9

Il-ġbir tal-feedback mingħand l-utenti tas-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi

Il-fornituri ta' servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi għandhom jiżguraw li l-utenti tas-servizzi tagħhom li jistgħu jintlaħqu b'mezzi diġitali jirċievu stedina biex jipprovdut l-feedback tagħhom dwar is-servizz li jirċievu li jintbagħat jew flimkien mar-rispons finali pprovdut mill-fornitur tas-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi jew fi żmien qasir wara, li m'għandux jaqbeż l-għaxart ijiem tax-xogħol.

Artikolu 10

It-trażmissjoni tal-feedback mingħand l-utenti

1. Il-feedback kollu mogħti mill-utenti permezz tal-għodda komuni tal-feedback mingħand l-utenti flimkien mal-links tal-URL imsemmija fl-Artikolu 2 għandu jiġi ttrasferit awtomatikament, malli jiġi pprovdut mill-utenti, lir-repożitorju komuni tad-*data*.

2. Il-fornituri tas-servizzi li jiġbru l-feedback permezz ta' għodda alternattiva tal-feedback mingħand l-utenti għandhom jużaw il-mekkaniżmu msemmi fl-Artikolu 7(1)(c) u għandhom jikkonformaw mar-rekwiżiti tal-interoperabbiltà teknika stabbiliti fl-Anness II biex jippermettu t-trasferiment tal-feedback mingħand l-utenti, hekk kif dan jiġi pprovdut mill-utenti, b'mod simultanju lir-riċevituri nazzjonali tal-feedback mingħand l-utenti u lir-repożitorju komuni tad-*data*.

Inkella, huma għandhom jittrasferixxu b'mod mhux sinkroniku, f'daqqa, il-feedback kollu pprovdut matul xahar kalendarju, fi żmien hamest ijiem tax-xogħol wara t-tmiem ta' dak ix-xahar kalendarju.

3. Il-fornituri ta' servizzi li jużaw għodda alternattiva tal-feedback mingħand l-utenti għandhom jiżguraw li:

- il-feedback għal mistoqsijiet u klassifikazzjonijiet li jikkorrispondu ma' dawk fl-għodda komuni tal-feedback mingħand l-utenti biss jiġu trasferiti lir-repożitorju komuni tad-*data*;
- il-feedback mogħti bhala test liberu ma jiġix trażmess lir-repożitorju komuni tad-*data*;
- il-URLs tal-paġni web minn fejn jingabar il-feedback jiġu trażmessi flimkien mal-feedback lir-repożitorju komuni tad-*data*.

4. Meta l-fornituri tas-servizzi jikkwalifikaw għall-eċċezzjoni stipulata fl-Artikolu 7(3), huma għandhom jiżguraw li l-feedback dwar mistoqsijiet li huma simili għal dawk inklużi fi stħarriġ jiġi trażmess lir-repożitorju komuni tad-*data*.

Artikolu 11

L-aċċess għal u l-ħżin tal-feedback mingħand l-utenti

1. Id-*data* dwar il-feedback mingħand l-utenti għandha tinhażen fir-repożitorju komuni tad-*data* konness mad-dashboards komuni.

2. Il-Kummissjoni għandha ttiprovdi d-drittijiet ta' aċċess li ġejjin għall-feedback mingħand l-utenti mahżun fir-repożitorju komuni tad-*data*:
 - (a) il-koordinaturi nazzjonali u l-Kummissjoni għandu jkollhom aċċess għall-feedback mingħand l-utenti bl-eċċezzjoni ta' kummenti b'test liberu;
 - (b) il-fornituri tas-servizzi għandu jkollhom aċċess għall-feedback mingħand l-utenti dwar is-servizzi li huma responsabbli għalihom, inkluż il-kummenti b'test liberu pprovduti mill-utenti bl-użu tal-ghodda komuni tal-feedback.
3. Il-Kummissjoni għandha tiżgura li l-feedback mingħand l-utenti jinħażen fir-repożitorju komuni tad-*data* għal massimu ta' 3 snin, u li dan jithassar awtomatikament wara dan il-perjodu.
4. Il-Kummissjoni għandha tiżgura li d-dashboards komuni jippermetti lill-utenti tiegħu:
 - (a) ifittxu, jisselezżjonaw u jiffiltra l-feedback;
 - (b) jivviżwalizzawh f'charts u graffi;
 - (c) joħorġu d-*data* fil-forma ta' rapporti li jistgħu jitnizzlu elettronikament.

Artikolu 12

Responsabbiltajiet

1. Il-fornituri tas-servizzi li jużaw għodod alternattivi tal-feedback mingħand l-utenti għandhom ikunu responsabbli:
 - (a) għall-funzjonament tal-ghodod tagħhom stess li permezz tagħhom jiġbru l-feedback mingħand l-utenti skont ir-Regolament (UE) 2018/1724;
 - (b) għat-trasferiment tal-feedback lir-repożitorju komuni tad-*data* permezz tas-servizz ta' interkonnessioni pprovdut mill-Kummissjoni, jekk ikun trasferiment f'daqqa jew kwalunkwe forma oħra ta' trasferiment;
 - (c) għall-konformità mar-rekwiżiti tekniċi stabbiliti f'dan ir-Regolament;
 - (d) għas-sigurtà tal-ghodod nazzjonali li jiġbru u jipparteċipaw fit-trażmissjoni tal-feedback mingħand l-utenti.
2. Il-fornituri ta' servizzi li jużaw l-ghodda komuni tal-feedback mingħand l-utenti għandhom ikunu responsabbli għall-inklużjoni ta' links għal dik l-ghodda skont dan ir-Regolament.
3. Il-Kummissjoni għandha tkun responsabbli:
 - (a) għall-funzjonament, is-sigurtà u l-aċċessibilità tal-ghodda komuni tal-feedback mingħand l-utenti;
 - (b) għal-links għall-ghodda komuni tal-feedback li għandhom jiġu inklużi fil-paġni web fil-livell tal-Unjoni;
 - (c) għall-funzjonament tas-servizz ta' interkonnessioni msemmi fil-punt (b) tal-paragrafu 1;
 - (d) għaż-żamma u l-iżgurar tad-disponibilità tal-infrastruttura meħtieġa biex jiġu riċevuti t-trasferimenti tad-*data*.

KAPITOLU IV

Dispożizzjonijiet finali

Artikolu 13

Data personali

1. Il-fornituri tas-servizzi jew il-manigers tan-network f'każ ta' servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi għandhom jiżguraw li l-istatistika aggregata u trażmessa minnhom lir-repożitorju komuni tad-*data* ma jkun fiha l-ebda *data* personali.
2. L-ghodda komuni tal-feedback mingħand l-utenti għandha tippermetti lill-utenti jikkomentaw b'mod anonimu dwar l-esperjenza tagħhom bis-servizzi pprovduti permezz tal-gateway. Il-kaxxa għat-test liberu għandha tinkludi twissija lill-utenti biex ma jinkludux *data* personali.

*Artikolu 14***Dhul fis-seħh**

Dan ir-Regolament għandu jidhol fis-seħh fl-ghoxrin jum wara dak tal-pubblikazzjoni tiegħu f'*Il-Ġurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea*.

Għandu japplika mit-12 ta' Diċembru 2020.

Dan ir-Regolament għandu jorbot fl-intier tiegħu u japplika direttament fl-Istati Membri kollha.

Magħmul fi Brussell, id-29 ta' Lulju 2020.

Għall-Kummissjoni
Il-President
Ursula VON DER LEYEN

Indikaturi għall-ittagġjar imsemmija fl-Artikolu 2(3)

L-elementi li jridu jiffurmaw parti mill-informazzjoni ta' ttagġjar li trid tiġi inkluża fil-metadata tal-paġni web li huma parti mill-gateway digitali unika								
	Parti ġenerika	Kodiċi tal-pajjiż	Kodiċi subnazzjonali (fejn applikabbli)	Tip ta' servizz (*)	Lingwa tal-paġna	Qasam kopert mill-Anness I tar-Regolament (UE) 2018/1724		Servizz kopert mill-Anness III jew mill-Artikolu 7 tar-Regolament (UE) 2018/1724
	Gateway Digitali Unika (SDG - Single Digital Gateway)	Skont ISO 3166 – kodiċi Alpha 2 (EL għall-Greċja)	Skont NUTS 1-3 jew LAU		Skont ISO 639-1 Kodiċi Alpha 2	A-Q	01-09	Titlu shih tas-servizz
Paġni web b'informazzjoni dwar ir-regoli, id-drittijiet u l-obbligi	X	x	x	Informazzjoni	x	x	x	Mhux applikabbli
Paġni web b'informazzjoni dwar il-proċeduri	X	x	x	Proċedura	x	x	x	Mhux applikabbli
Paġni web b'informazzjoni dwar is-servizzi ta' assistenza jew ta' soluzzjoni tal-problemi	x	x	x	Assistenza	x	Mhux applikabbli	Mhux applikabbli	x

(*) Jekk paġna jkun fiha informazzjoni dwar aktar minn tip wiehed ta' servizz jew tkopri aktar minn qasam wiehed ta' informazzjoni, l-elementi rilevanti kollha jridu jiġu inklużi f'dik il-paġna jew jiġu assoċjati magħha.

ANNEX II

Rekwiżiti tekniċi msemmija fl-Artikolu 3(2) u fl-Artikolu 10(2)**Tražmissjoni tad-*data***

Il-gateway tal-Interfaċċa għall-Ipprogrammar tal-Applikazzjonijiet (API) tesponi API ta' Representational State Transfer (REST). Kull sistema ta' ġbir tal-fornituri tas-servizzi tista' tikkuntattja lil dan l-API:

- (1) f'hin reali — l-ebda limitazzjoni fuq in-numru ta' sejhiet;
- (2) fuq bażi regolari, skont skeda magħżula mill-fornitur tas-servizz.

Sigurtà tal-API

Il-komunikazzjoni mal-Gateway tal-API issir b'mod sigur permezz ta' Ċavetta API. Kull furnitur tas-servizzi jkollu Ċavetta API speċifika. Din iċ-ċavetta tippermetti li l-komunikazzjoni tkun sigura (kriptagg tal-kanal) u li wiehed ikun jaf liema furnitur tas-servizzi qed jibgħat id-*data* (awtentikazzjoni).

Iċ-Ċwieviet API jkunu disponibbli fuq applikazzjoni tal-web tal-back office dedikata. Kull furnitur ta' servizzi jgġenera ċ-ċavetta tiegħu fuq l-applikazzjoni tal-web, inizzjallha u jinstallaha fl-uffiċċji tiegħu.

Rekwiżiti li jippermettu t-trażmissjoni tad-*data*

Għall-fini li tiġi żgurata t-trażmissjoni awtomatika, l-għodda analitika tal-web imsemmija fl-Artikolu 3(2) u l-għodda alternattiva għall-feedback mingħand l-utenti msemmija fl-Artikolu 10(2) għandhom:

- (a) jippermettu t-trażmissjoni tad-*data* fil-format JSON permezz ta' APIs REST;
- (b) jappoġġaw konnessjonijiet siguri b'Hyper-Text Transfer Protocol (HTTP) fuq Secure Sockets Layer (SSL);
- (c) jappoġġaw l-ISO 8601 għar-rappreżentazzjoni tad-*data* u tal-*hin*. Id-*data* dwar id-*data* u l-*hin* għandha tiġi espressa bħala l-*Hin* Universali Koordinat (UTC);
- (d) jappoġġaw identifikatur uniku għat-trażmissjonijiet. Fornitur tas-servizzi jgħaddi d-*data* b'identifikatur uniku pprovdut permezz tal-API. Jekk furnitur tas-servizzi jiddeciedi li jibdel din id-*data*, irid jgħaddi korrezzjoni bl-istess identifikatur uniku.

Il-frekwenza tat-trażmissjoni tal-istatistika ma għandhiex tibdel l-istruttura tal-fajl JSON. Pereżempju, il-JSON jista' jkun fih firxa ta' oġġetti (wiehed għal kull sett ta' statistika għall-perjodu ta' referenza), firxa ta' tul n;

Il-Kummissjoni għandha tipprovdi deskrizzjoni teknika dettaljata tal-API għall-feedback tal-utenti u l-istatistika.

ANNEX III

Mistoqsijiet għall-feedback tal-utenti fl-ghodda komuni għall-feedback minghand l-utenti, imsemmija fl-Artikolu 6(1)(a):

- (1) Mistoqsijiet relatati ma' informazzjoni fuq il-paġni web
- Sib t dak li kont qed tfitteż? (għażliet reċiprokament esklussivi: IVA/LE/PARZJALMENT) *[kamp obligatorju]* (*)
 - L-opinjoni tiegħek dwar din il-paġna (klassifikazzjoni bl-istilel: minn 1 sa 5) *[kamp obligatorju]*
 - Għinna ntejbu s-servizz (kaxxa għat-test liberu) *[kamp fakultattiv]*
- (2) Mistoqsijiet dwar il-proċeduri
- Kemm sibt li kienet faċli biex tużaha din il-proċedura (klassifikazzjoni bl-istilel: minn 1 sa 5) *[kamp obligatorju]*
 - Għinna ntejbu s-servizz (kaxxa għat-test liberu) *[kamp fakultattiv]*
- (3) Mistoqsijiet dwar is-servizzi ta' assistenza u ta' soluzzjoni tal-problemi
- Kemm għogħbok is-servizz ipprovdut (klassifikazzjoni bl-istilel: minn 1 sa 5) *[kamp obligatorju]*
 - Għinna ntejbu s-servizz (kaxxa għat-test liberu) *[kamp fakultattiv]*

L-ghodda għall-feedback minghand l-utenti għall-informazzjoni u l-proċeduri se tithejja f'żewġ verżjonijiet: waħda b'kaxxa għat-test liberu u oħra mingħajr kaxxa għat-test liberu, li jippermetti lill-fornituri tas-servizzi jagħżlu liema waħda jużaw f'konformità mal-Artikolu 6(2).

(*) It-test fil-parenteżi "[...]" jagħti informazzjoni dwar il-kampijiet tad-data li se jintużaw fl-ghodda komuni għall-feedback minghand l-utenti.
