

IZVEDBENA UREDBA KOMISIJE (EU) 2020/1121**z dne 29. julija 2020****o zbiranju in izmenjavi statističnih podatkov o uporabnikih in povratnih informacij uporabnikov o storitvah enotnega digitalnega vstopnega mesta v skladu z Uredbo (EU) 2018/1724 Evropskega parlamenta in Sveta****(Besedilo velja za EGP)**

EVROPSKA KOMISIJA JE –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije,

ob upoštevanju Uredbe (EU) 2018/1724 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 2. oktobra 2018 o vzpostavitvi enotnega digitalnega vstopnega mesta za zagotavljanje dostopa do informacij, do postopkov ter do storitev za pomoč in reševanje težav ter o spremembi Uredbe (EU) št. 1024/2012 ⁽¹⁾ ter zlasti člena 24(4) in člena 25(5) Uredbe,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) V skladu s členom 24 Uredbe (EU) 2018/1724 morajo pristojni organi držav članic in Komisija zagotoviti zbiranje statističnih podatkov o obiskih uporabnikov na enotnem digitalnem vstopnem mestu, vzpostavljenem v skladu s členom 2(1) navedene uredbe (v nadaljnjem besedilu: vstopno mesto), in na spletnih straneh, do katerih vodijo povezave na njem. Navedeni člen zahteva tudi, da pristojni organi, izvajalci storitev za pomoč ali reševanje težav iz člena 7(3) Uredbe (EU) 2018/1724 in Komisija zbirajo in si v zbirni obliki izmenjajo število, izvor in vsebino zahtevkov za storitve za pomoč in reševanje težav ter njihov odzivni čas.
- (2) Člen 25 Uredbe (EU) 2018/1724 od Komisije zahteva, da uporabnikom vstopnega mesta zagotovi orodje za posredovanje povratnih informacij, ki jim omogoča anonimno oceno kakovosti in razpoložljivosti storitev, zagotovljenih prek vstopnega mesta, informacij, ki so jim na njem bile dane na voljo, ter skupnega uporabniškega vmesnika. Od Komisije zahteva tudi, da na vseh spletnih straneh, ki so del vstopnega mesta, zagotovi, da lahko uporabniki dostopajo do navedenega orodja. Enaka obveznost velja za pristojne organe, razen če imajo na svojih spletnih straneh že vzpostavljeno drugo orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov s podobnimi funkcijami.
- (3) Metoda in pravila za zbiranje in izmenjavo statističnih podatkov o uporabnikih in povratnih informacij uporabnikov so združeni v enem izvedbenem aktu, ker se bodo zajeti podatki zbirali in dajali na voljo prek skupne nadzorne plošče in skupnega repozitorija podatkov. Nacionalni koordinatorji in Komisija bodo skupaj uporabljali podatke za preverjanje, ali storitve, zagotovljene prek vstopnega mesta, izpolnjujejo merila kakovosti, in za izboljšanje funkcionalnosti enotnega digitalnega vstopnega mesta.
- (4) Za zbiranje statističnih podatkov o uporabnikih in povratnih informacij uporabnikov, ki so primerljivi in uporabni za namene iz Uredbe (EU) 2018/1724, ter za olajšanje povezovanja podatkov z ustrezno storitvijo je treba določiti kontekstne podatke, ki jih je treba dati na voljo skupaj s statističnimi podatki o uporabnikih in povratnimi informacijami uporabnikov. Ti kontekstni podatki bi morali vključevati naslov URL in informacije o vsebini zadevne spletne strani. Ponudniki storitev bi morali te informacije vključiti kot oznake v metapodatke spletnih strani ali jih vstaviti neposredno v repozitorij za povezave. Komisija bi morala uporabljati orodje za samodejno pridobivanje informacij za označevanje s spletnih strani. V ta namen bi morale biti informacije za označevanje strukturirane in oblikovane na način, ki ga orodje prepozna.
- (5) Da se olajša zbiranje statističnih podatkov o uporabnikih, povezanih z uporabniškimi ogledi spletnih strani, dostopnih prek vstopnega mesta, v skladu s členom 24 Uredbe (EU) 2018/1724, bi bilo treba take statistične podatke samodejno zbirati prek orodij za analitiko spletnih podatkov ter jih samodejno in redno prenašati v skupni repozitorij podatkov.
- (6) V primerih, ko so potrebna dodatna tehnična pojasnila za zagotovitev interoperabilnosti med nacionalnimi rešitvami IKT in skupnimi orodji informacijske tehnologije, bi morala Komisija taka pojasnila zagotoviti v sodelovanju z usklajevalno skupino za vstopno mesto. Usklajevalna skupina za vstopno mesto bi morala obravnavati posebne operativne ureditve, potrebne za zbiranje in prenos podatkov služb za pomoč in reševanje težav, ter tudi podrobna anketna vprašanja.

⁽¹⁾ UL L 295, 21.11.2018, str. 1.

- (7) Uredba (EU) 2018/1724 določa poznejši rok za digitalizacijo postopkov iz Priloge II, tj. 12. december 2023. Zato bi bilo treba statistične podatke o uporabnikih in povratne informacije uporabnikov v zvezi s takimi postopki pred 12. decembrom 2023 zbirati samo v zvezi s spletnimi stranmi, na katerih je objavljeno pojasnilo postopka.
- (8) Uredba (EU) 2018/1724 določa poznejši rok za zagotovitev informacij, pojasnil in navodil s strani občinskih organov, tj. 12. december 2022. Zato bi bilo treba zahteve iz Uredbe pred 12. decembrom 2022 uporabljati samo za spletne strani na občinski ravni, ki se pred tem rokom uradno sporočijo prek repozitorija za povezave.
- (9) Ob upoštevanju različnih sistemov obravnavanja primerov, ki se uporabljajo, bi bilo treba omogočiti samodejno in tudi ročno zbiranje kategorij statističnih podatkov iz člena 24(2) Uredbe (EU) 2018/1724.
- (10) Cilj enotnega digitalnega vstopnega mesta je državljanom in podjetjem olajšati uveljavljanje pravic na enotnem trgu z zagotavljanjem uporabniku prijaznega dostopa do informacij o pravicah in pravilih, ki se uporabljajo za čezmejne dejavnosti. Da bi razumeli posebne potrebe in interese čezmejnih uporabnikov, bi bilo treba zbirati statistične podatke, povezane z uporabo storitev, zagotovljenih prek vstopnega mesta, s strani teh uporabnikov, na primer statistične podatke o državah, iz katerih uporabniki dostopajo do spletnih strani vstopnega mesta, in številu čezmejnih uporabnikov, ki se za pomoč obrnejo na službe vstopnega mesta za pomoč in reševanje težav.
- (11) Izvajalci storitev za pomoč in reševanje težav, kot so opredeljeni v tej uredbi, bi morali zbirati informacije o številu zahtevkov, ki se nanašajo na pravice, obveznosti, pravila in postopke, ki jih določata pravo Unije in nacionalno pravo ter veljajo za uporabnike, ki uveljavljajo ali nameravajo uveljavljati svoje pravice, ki izvirajo iz prava Unije na notranjem trgu na področjih informacij iz Priloge I k Uredbi (EU) 2018/1724. Kadar služba za pomoč in reševanje težav prejme zahteve, ki ne spadajo na področje uporabe Uredbe (EU) 2018/1724, bi morala razlikovati med takimi zahtevki in zahtevki, ki se nanašajo na področja, zajeta v navedeni uredbi, kolikor je to mogoče.
- (12) Če službe za pomoč in reševanje težav že zbirajo statistične podatke na podlagi obstoječega prava Unije ali dogovorov s Komisijo, bi morali izvajalci storitev za pomoč in reševanje težav ali upravljavci omrežij zagotoviti, da se zbirajo tudi statistični podatki, ki jih je treba zbirati v skladu z Uredbo (EU) 2018/1724, in da se ti podatki prenesejo v skupni repozitorij podatkov.
- (13) Izvajalci storitev bi morali uporabnikom omogočiti, da povratne informacije posredujejo na vseh spletnih straneh, ki so del vstopnega mesta, ne glede na to, ali so uporabniki na te strani prišli prek skupnega uporabniškega vmesnika iz člena 2(1) Uredbe (EU) 2018/1724 ali prek katerega koli spletnega portala ali iskalnika.
- (14) Za zagotovitev primerljivosti povratnih informacij so potrebna skupna pravila za prenos povratnih informacij uporabnikov o storitvah, zagotovljenih prek vstopnega mesta, v skupni repozitorij podatkov. Poleg tega bi morali izvajalci storitev vprašanja za povratne informacije in ocene v svojih orodjih za posredovanje povratnih informacij uporabnikov vzporejati in povezati s tistimi v skupnem orodju za posredovanje povratnih informacij uporabnikov ali po potrebi prilagoditi svoja vprašanja in ocene. Izvajalci storitev ne bi smeli biti obvezani, da vključijo povezavo do ankete s podrobnimi vprašanji, če njihova alternativna orodja za posredovanje povratnih informacij uporabnikov že vsebujejo podobna vprašanja. V takih primerih bi morali ta vprašanja prav tako prilagoditi tistim iz podrobne ankete, ki je del skupnega orodja za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, in jih vzporejati z njimi.
- (15) Uporabniki bi morali imeti možnost, da posredujejo povratne informacije o tem, kako uporabniku prijazne so informacije o postopkih ter enostavnosti uporabe spletnih postopkov iz člena 2(2)(b) Uredbe (EU) 2018/1724 in skupnega uporabniškega vmesnika iz člena 2(1) navedene uredbe. Izvajalci storitev bi morali imeti možnost, da se odločijo glede najboljšega časa in mesta za povabilo uporabnikom postopkov, naj posredujejo povratne informacije. Lahko se odločijo, da bodo povezavo do orodja za posredovanje povratnih informacij vključili na spletno stran, kjer je mogoče začeti postopek, v potrditev prejema vloge, v rezultat postopka, če se uporabnikom prikaže takoj po predložitvi prošnje, ali na spletno stran s spletnimi informacijami o postopku. Če bi bila na eni spletni strani dva poziva k posredovanju povratnih informacij, pri čemer bi se prvi nanašal na kakovost in razpoložljivost postopka, drugi pa na informacije o tem postopku, ki so na voljo na navedeni spletni strani, bi bilo treba jasno razložiti namen posredovanja povratnih informacij o obeh vprašanjih, da uporabnik ne bi bil zmeden.

- (16) V primeru storitev za pomoč in reševanje težav, navedenih v Prilogi III in členu 7 Uredbe (EU) 2018/1724, bi bilo treba uporabnikom, s katerimi je mogoče vzpostaviti stik po digitalni poti, poziv k posredovanju povratnih informacij poslati takoj po zagotovitvi storitve. Če narava storitve zahteva nekaj časa za izvedbo rešitve ali nasveta v praksi, bi bilo treba službam omogočiti, da poziv k posredovanju povratnih informacij pošljejo kmalu po predložitvi končnega odgovora na prošnjo, saj to uporabniku omogoča, da preveri, ali rešitev ali nasvet deluje v praksi.
- (17) Zbiranje in izmenjava statističnih podatkov o uporabnikih in povratnih informacij uporabnikov v skladu s to uredbo ne bi smela vključevati obdelave osebnih podatkov ⁽²⁾ državljanov in podjetij, ki uporabljajo storitve, ki so na voljo kot del vstopnega mesta. Skupno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov bi moralo uporabnike opozarjati, naj v okence za prosto besedilo ne navedejo nobenih osebnih podatkov.
- (18) Sklep Komisije (EU, Euratom) 2017/46 ⁽³⁾ se uporablja za skupno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, storitev medsebojnega povezovanja, ki omogoča prenos povratnih informacij uporabnikov v primeru uporabe alternativnega orodja za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, in skupni repozitorij podatkov.
- (19) Člen 24(1), (2) in (3) ter člen 25(1) do (4) Uredbe (EU) 2018/1724 se uporabljata od 12. decembra 2020, zato bi bilo treba zahteve, določene v tej uredbi, prav tako uporabljati od tega datuma.
- (20) Ukrepi iz te uredbe so v skladu z mnenjem Odbora za enotno digitalno vstopno mesto –

SPREJELA NASLEDNJO UREDBO:

POGLAVJE I

Splošne določbe

Člen 1

Opredelitev pojmov

V tej uredbi se uporabljajo naslednje opredelitve pojmov:

- (1) „skupno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov“ pomeni orodje za posredovanje povratnih informacij, ki ga zagotovi Komisija v skladu s členom 25(1) Uredbe (EU) 2018/1724;
- (2) „alternativno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov“ pomeni vsako drugo orodje za posredovanje povratnih informacij, ki ima podobne funkcije kot skupno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov in je na voljo na spletnih straneh pristojnega organa za namen spremljanja kakovosti storitev, kot je navedeno v členu 25(4) Uredbe (EU) 2018/1724, ali je na voljo uporabnikom storitev za pomoč in reševanje težav, navedenih v Prilogi III in členu 7 Uredbe (EU) 2018/1724;
- (3) „skupna nadzorna plošča“ pomeni vmesnik, ki izvajalcem storitev zagotavlja dostop do upravljaljskih funkcij vstopnega mesta, vključno z dostopom do repozitorija za povezave iz člena 19 Uredbe (EU) 2018/1724;
- (4) „skupni repozitorij podatkov“ pomeni orodje za upravljanje podatkov, ki je povezano s skupno nadzorno ploščo ter omogoča zbiranje, shranjevanje, skupno rabo, analizo in prikaz statističnih podatkov o uporabnikih in povratnih informacij uporabnikov, zbranih v skladu s členoma 24 in 25 Uredbe (EU) 2018/1724;

⁽²⁾ Osební podatki v smislu Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (UL L 119, 4.5.2016, str. 1).

⁽³⁾ Sklep Komisije (EU, Euratom) 2017/46 z dne 10. januarja 2017 o varnosti komunikacijskih in informacijskih sistemov v Evropski komisiji (UL L 6, 11.1.2017, str. 40).

- (5) „izvajalci storitev“ pomeni vse od naslednjega:
- (a) pristojne organe v smislu člena 3(4) Uredbe (EU) 2018/1724;
 - (b) Komisijo ter organe, urade in agencije Unije, ki zagotavljajo informacije, postopke ter storitve za pomoč oz. reševanje težav, zajete v Uredbi (EU) 2018/1724;
 - (c) izvajalce storitev za pomoč in reševanje težav iz člena 7(3) Uredbe (EU) 2018/1724;
- (6) „upravljevec omrežja“ pomeni Komisijo ter organe, urade in agencije Unije ali subjekt, odgovoren za usklajevanje dela služb za pomoč in reševanje težav, ki opravljajo podobne naloge v vseh ali v večini držav članic.

Člen 2

Kontekstni podatki

1. Izvajalci storitev skupaj s statističnimi podatki o uporabnikih in povratnimi informacijami uporabnikov v zvezi z informacijskimi spletnimi stranmi, povezanimi z vstopnim mestom, posredujejo naslov URL spletne strani, na katero se nanašajo statistični podatki o uporabnikih ali povratne informacije uporabnikov.
2. Izvajalci storitev zagotovijo, da se kontekstni podatki, vključno z opisnimi elementi, ki omogočajo opredelitev vsebine, zajete na spletni strani, na katero se nanaša naslov URL, predložijo na naslednji način:
 - (a) kot del metapodatkov za vse strani, ki so del vstopnega mesta, strukturiranih in oblikovanih tako, da jih lahko orodje iz odstavka 4 prepozna, ali
 - (b) neposredno v repozitorij za povezave skupaj z ustreznim naslovom URL.
3. Opisni elementi iz odstavka 2 so sestavljeni iz naslednjih kazalnikov, ki jih je treba povezati z različnimi vrstami strani iz Priloge I:
 - (a) država članica;
 - (b) regionalni ali lokalni kazalnik, kadar posredovane informacije veljajo le regionalno ali lokalno;
 - (c) jezik informacij, zagotovljenih na strani;
 - (d) oznaka, da je stran del vstopnega mesta;
 - (e) vrsta storitve ali storitev, zajetih na strani: informacije, postopek ali storitev za pomoč in reševanje težav;
 - (f) navedba obravnavane teme iz Priloge I k Uredbi (EU) 2018/1724 ali zadevne storitve za pomoč in reševanje težav, ki je navedena v Prilogi III k navedeni uredbi ali vključena v vstopno mesto v skladu s členom 7 navedene uredbe.
4. Komisija zagotovi orodje za pridobivanje informacij za označevanje neposredno s spletnih strani, ki so del vstopnega mesta, za shranjevanje v skupnem repozitoriju podatkov skupaj z ustreznimi naslovi URL.

POGLAVJE II

Statistični podatki

Člen 3

Zbiranje in prenos statističnih podatkov v zvezi z informacijskimi storitvami

1. Vsi izvajalci storitev za vse spletne strani, na katerih so zagotovljene informacije o pravilih in obveznostih, postopkih ter storitvah za pomoč in reševanje težav, ki so del vstopnega mesta in za katere so odgovorni, zbirajo in prenesejo število ogledov strani v obdobju poročanja, razčlenjeno glede na:
 - (a) države, iz katerih uporabniki obiskujejo spletno stran;
 - (b) vrsto naprav, uporabljenih za obisk spletne strani.
2. Izvajalci storitev zagotovijo, da orodje za analitiko spletnih podatkov, ki se uporablja za zbiranje statističnih podatkov iz odstavka 1, izpolnjuje zahteve glede tehnične interoperabilnosti iz Priloge II, da se omogoči samodejni prenos statističnih podatkov v skupni repozitorij podatkov.

3. Izvajalci storitev statistične podatke iz odstavka 1 skupaj z naslovi URL spletnih strani, na katere se ti statistični podatki nanašajo, enkrat mesečno prenesejo v skupni repozitorij podatkov prek vmesnika za aplikacijsko programiranje, ki ga je razvila Komisija.
4. Izvajalcu storitev, ki je poskušal statistične podatke v skladu z odstavkom 3 prenesti v skupni repozitorij podatkov, se pošlje samodejna potrditev uspešnega prenosa ali opozorilo, če prenos ni bil uspešen.

Člen 4

Zbiranje, združevanje in prenos statističnih podatkov v zvezi s storitvami za pomoč in reševanje težav

1. V tem poglavju prošnja za storitev za pomoč in reševanje težav pomeni vsako prošnjo, poslano prek spletnega obrazca, elektronske pošte ali katerega koli drugega komunikacijskega sredstva. Če se izvajalci storitev za pomoč in reševanje težav ali upravljavci omrežij odločijo, da statističnih podatkov o prošnjah, prejetih prek telefona, spletnega klepeta ali osebnih obiskov, ni mogoče vključiti, o tem obvestijo Komisijo.
 2. Izvajalci storitev za pomoč in reševanje težav ali upravljavci omrežij v skupni repozitorij podatkov sporočijo število prošenj, razčlenjeno na prošnje:
 - (a) državljanov ali podjetij;
 - (b) uporabnikov v čezmejnem položaju ali uporabnikov v nacionalnem položaju.
- Razdelitev prošenj na kategorije iz točk (a) in (b) se ne uporablja, če je storitev na voljo samo eni od dveh kategorij uporabnikov iz točk (a) in (b).
3. Za namene odstavka 2(b) uporabnik v čezmejnem položaju pomeni uporabnika v položaju, ki v nobenem pogledu ni omejen na eno samo državo članico.
 4. Za zbiranje statističnih podatkov o vsebini posebnih vloženih prošenj izvajalec storitev za pomoč in reševanje težav ali upravljavec omrežja Komisiji pred vključitvijo take storitve v vstopno mesto predloži seznam kategorij za vsebine.
 5. Odzivni čas se izračuna od prejema prošnje do končnega odgovora ali zaključka primera na enaki podlagi kot veljavni roki, ki se jih je treba držati, ali povprečni ali okvirni čas, potreben za izvedbo storitve, iz člena 11(1)(d) Uredbe (EU) 2018/1724.
 6. Odzivni časi se izračunajo kot povprečje v koledarskih dneh odzivnih časov v šestmesečnem obdobju.
 7. Statistični podatki se zbirajo in združijo na ravni vsakega posameznega izvajalca storitve za pomoč in reševanje težav ter vključujejo navedbo države članice izvajalca storitve. Komisija se z izvajalcem storitve za pomoč in reševanje težav ali upravljavcem omrežja pred vključitvijo storitve v vstopno mesto dogovori o načinih prenosa statističnih podatkov v skupni repozitorij podatkov.
 8. Izvajalci storitev za pomoč in reševanje težav ali upravljavci omrežij zbirne statistične podatke prenesejo dvakrat letno. Za obdobje od 1. januarja do 30. junija se združeni statistični podatki prenesejo do 31. avgusta, za obdobje od 1. julija do 31. decembra pa do 28. februarja naslednjega leta, razen če ni drugače dogovorjeno s Komisijo.

Člen 5

Dostop do statističnih podatkov in njihovo shranjevanje

1. Statistični podatki, združeni in preneseni v skladu s tem poglavjem, se hranijo v skupnem repozitoriju podatkov največ tri leta od datuma prenosa. Po koncu tega obdobja se samodejno izbrišejo.

To pravilo o izbrisu se ne uporablja za podatke, dane na voljo javnosti v skladu z zadnjim stavkom člena 24(3) Uredbe (EU) 2018/1724.

2. Komisija zagotovi, da skupna nadzorna plošča nacionalnim koordinatorjem, izvajalcem storitev in Komisiji omogoča:
 - (a) iskanje, razvrščanje in filtriranje podatkov;
 - (b) prikaz podatkov v grafih in diagramih;
 - (c) pridobitev podatkov v obliki poročil in njihov prenos.

POGLAVJE III

Povratne informacije uporabnikov

Člen 6

Funkcije skupnega orodja za posredovanje povratnih informacij uporabnikov

1. Skupno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov iz člena 25(1) Uredbe (EU) 2018/1724 vsebuje naslednje elemente:
 - (a) vprašanja za pridobitev povratnih informacij uporabnikov, ocene uporabnikov in okence za prosto besedilo, ki so primerni za spletne strani z informacijami, postopki ter storitvami za pomoč in reševanje težav, iz Priloge III;
 - (b) ankete s podrobnimi vprašanji o kakovosti informacij, spletnih postopkov ter storitev za pomoč in reševanje težav; uporabnike je treba pozvati k izpolnitvi teh anket, ko posredujejo prve povratne informacije;
 - (c) samodejni prenos povratnih informacij uporabnikov v skupni repozitorij podatkov;
 - (d) zajem in prenos naslova URL spletne strani, na katero se nanašajo povratne informacije uporabnikov, skupaj s povratnimi informacijami uporabnikov.
2. Za zbiranje povratnih informacij uporabnikov o informacijah in postopkih lahko izvajalci storitev izbirajo med različico skupnega orodja za posredovanje povratnih informacij z okencem za prosto besedilo ali brez njega.
3. Komisija zagotovi, da skupna nadzorna plošča vsem izvajalcem storitev, ki uporabljajo skupno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, pošilja redna elektronska sporočila, da jih opomni, da si lahko na skupni nadzorni plošči ogledajo povratne informacije glede svojih storitev.
4. Komisija zagotovi, da je skupno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov na voljo v vseh uradnih jezikih Unije.

Člen 7

Funkcije alternativnih orodij za posredovanje povratnih informacij uporabnikov

1. Alternativna orodja za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, ki jih uporabljajo izvajalci storitev, vsebujejo:
 - (a) podobna vprašanja in sistem ocenjevanja, ki daje primerljive rezultate tistim, ki se uporabljajo v skupnem orodju za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, pri storitvah za pomoč in reševanje težav pa tudi okence za prosto besedilo, ki uporabnikom omogoča, da posredujejo pripombe v obliki prostega besedila;
 - (b) povezave do anket, vključenih v skupno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, glede na vrsto storitve;
 - (c) mehanizem, ki ga zagotovi Komisija in omogoča prenos podatkov o povratnih informacijah skupaj z naslovi URL spletnih strani, na katere se povratne informacije nanašajo, v skupni repozitorij podatkov.

Za zbiranje povratnih informacij uporabnikov o informacijah in postopkih se lahko izvajalci storitev odločijo, ali bodo vključili okence za prosto besedilo ali ne.

2. Ko uporabnik pošlje odgovore na vprašanja iz odstavka 1(a), prejme potrditveno sporočilo s pozivom, naj predloži podrobnejše pripombe s klikom na povezavo iz odstavka 1(b). Povezava uporabnike usmeri na stran v okviru skupnega orodja za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, ki vsebuje anketo o skladnosti z zahtevami glede kakovosti iz Uredbe (EU) 2018/1724.

3. Točka (b) odstavka 1 in odstavek 2 se ne uporabljata, če izvajalec storitev že zbira povratne informacije o vprašanjih, podobnih tistim v anketi.

Člen 8

Zbiranje povratnih informacij uporabnikov o spletnih postopkih

Izvajalci storitev skupno ali alternativno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov integrirajo tako, da lahko uporabniki zlahka posredujejo svoje povratne informacije po vložitvi prošnje ali če se na koncu odločijo, da ne bodo vložili prošnje.

Člen 9

Zbiranje povratnih informacij od uporabnikov storitev za pomoč in reševanje težav

Izvajalci storitev za pomoč in reševanje težav zagotovijo, da uporabniki njihovih storitev, s katerimi je mogoče vzpostaviti stik po digitalni poti, prejmejo povabilo, naj posredujejo povratne informacije o prejeti storitvi, pri čemer se povabilo pošlje bodisi v povezavi s končnim odgovorom, ki ga pošlje izvajalec storitve za pomoč in reševanje težav, ali kmalu po tem, vendar najpozneje v desetih delovnih dneh.

Člen 10

Prenos povratnih informacij uporabnikov

1. Vse povratne informacije, ki jih uporabniki posredujejo prek skupnega orodja za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, se skupaj s povezavami URL iz člena 2 samodejno prenesejo v skupni repozitorij podatkov, takoj ko jih uporabniki posredujejo.

2. Izvajalci storitev, ki povratne informacije zbirajo z alternativnim orodjem za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, uporabljajo mehanizem iz člena 7(1)(c) in izpolnjujejo zahteve glede tehnične interoperabilnosti iz Priloge II, da omogočijo prenos povratnih informacij uporabnikov takoj, ko jih ti posredujejo, pri čemer se te informacije hkrati pošljejo nacionalnim prejemnikom povratnih informacij uporabnikov in v skupni repozitorij podatkov.

Druga možnost je, da vse povratne informacije, posredovane v koledarskem mesecu, v obliki masovnega prenosa asinhrono prenesejo v petih delovnih dneh po koncu navedenega koledarskega meseca.

3. Izvajalci storitev, ki uporabljajo alternativna orodja za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, zagotovijo:
- (a) da se v skupni repozitorij podatkov prenesejo samo povratne informacije o vprašanjih in ocenah, ki ustrezajo tistim v skupnem orodju za posredovanje povratnih informacij uporabnikov;
 - (b) da se povratne informacije, predložene v obliki prostega besedila, ne prenesejo v skupni repozitorij podatkov;
 - (c) da se naslovi URL spletnih strani, s katerih se zbirajo povratne informacije, skupaj s povratnimi informacijami prenesejo v skupni repozitorij podatkov.

4. Če izvajalci storitev izpolnjujejo pogoje za izjemo iz člena 7(3), zagotovijo, da se v skupni repozitorij podatkov prenesejo povratne informacije o vprašanjih, ki so podobna vprašanjem iz ankete.

Člen 11

Dostop do povratnih informacij uporabnikov in njihovo shranjevanje

1. Podatki o povratnih informacijah uporabnikov se shranijo v skupni repozitorij podatkov, povezan s skupno nadzorno ploščo.

2. Komisija zagotovi naslednje pravice dostopa do povratnih informacij uporabnikov, shranjenih v skupnem repozitoriju podatkov:
 - (a) nacionalni koordinatorji in Komisija imajo dostop do povratnih informacij uporabnikov, razen pripomb v obliki prostega besedila;
 - (b) izvajalci storitev imajo dostop do povratnih informacij uporabnikov v zvezi s storitvami, za katere so odgovorni, vključno s pripombami v obliki prostega besedila, ki jih posredujejo uporabniki, ki uporabljajo skupno orodje za posredovanje povratnih informacij.
3. Komisija zagotovi, da se povratne informacije uporabnikov v skupnem repozitoriju podatkov hranijo največ tri leta, po koncu tega obdobja pa se samodejno izbrišejo.
4. Komisija zagotovi, da skupna nadzorna plošča svojim uporabnikom omogoča:
 - (a) iskanje, razvrščanje in filtriranje povratnih informacij;
 - (b) prikaz teh informacij v diagramih in grafih;
 - (c) pridobitev podatkov v obliki poročil in njihov prenos.

Člen 12

Odgovornosti

1. Izvajalci storitev, ki uporabljajo alternativna orodja za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, so odgovorni za:
 - (a) delovanje svojih orodij, s katerimi zbirajo povratne informacije uporabnikov v skladu z Uredbo (EU) 2018/1724;
 - (b) prenos povratnih informacij v skupni repozitorij podatkov prek storitve za medsebojno povezovanje, ki jo zagotovi Komisija, in sicer v obliki masovnega prenosa ali kakršni koli drugi obliki prenosa;
 - (c) izpolnjevanje tehničnih zahtev iz te uredbe;
 - (d) varnost nacionalnih orodij, ki zbirajo povratne informacije uporabnikov in sodelujejo pri njihovem prenosu.
2. Izvajalci storitev, ki uporabljajo skupno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov, so odgovorni za vstavev povezav do navedenega orodja v skladu s to uredbo.
3. Komisija je odgovorna za:
 - (a) delovanje, varnost in dostopnost skupnega orodja za posredovanje povratnih informacij uporabnikov;
 - (b) povezave do skupnega orodja za posredovanje povratnih informacij, ki jih je treba objaviti na spletnih straneh na ravni Unije;
 - (c) delovanje storitve medsebojnega povezovanja iz točke (b) odstavka 1;
 - (d) vzdrževanje in zagotavljanje razpoložljivosti infrastrukture, potrebne za prejemanje podatkov.

POGLAVJE IV

Končne določbe

Člen 13

Osební podatki

1. Izvajalci storitev ali upravljavci omrežij v primeru storitev za pomoč in reševanje težav zagotovijo, da statistični podatki, ki jih zberejo in prenesejo v skupni repozitorij podatkov, ne vsebujejo nobenih osebnih podatkov.
2. Skupno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikom omogoča anonimno posredovanje pripomb o svojih izkušnjah s storitvami, zagotovljenimi prek vstopnega mesta. Okence za prosto besedilo vključuje opozorilo uporabnikom, naj ne vključijo osebnih podatkov.

*Člen 14***Začetek veljavnosti**

Ta uredba začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

Uporablja se od 12. decembra 2020.

Ta uredba je v celoti zavezujoča in se neposredno uporablja v vseh državah članicah.

V Bruslju, 29. julija 2020

Za Komisijo

Predsednica

Ursula VON DER LEYEN

Kazalniki za označevanje iz člena 2(3)

	Elementi, ki morajo biti del informacij za označevanje, ki jih je treba vključiti v metapodatke spletnih strani, ki so del enotnega digitalnega vstopnega mesta							
	Splošni del	Oznaka države	Podnacionalna oznaka (če je ustrezno)	Vrsta storitve (*)	Jezik strani	Področja, zajeta v Prilogi I k Uredbi (EU) 2018/1724		Storitev, zajeta v Prilogi III ali členu 7 Uredbe (EU) 2018/1724
	enotno digitalno vstopno mesto (SDG)	po ISO 3166 alfa-2 – dvočrkovna oznaka (EL za Grčijo)	po NUTS 1–3 ali LAU		po ISO 639-1 alfa-2 – dvočrkovna oznaka	A–Q	01–09	polni naziv storitve
Spletne strani z informacijami o pravilih, pravicah in obveznostih	X	x	x	informacije	x	x	x	ni relevantno
Spletne strani z informacijami o postopkih	X	x	x	postopek	x	x	x	ni relevantno
Spletne strani z informacijami o službah za pomoč oz. reševanje težav	x	x	x	pomoč	x	ni relevantno	ni relevantno	x

(*) Če stran vsebuje informacije o več vrstah storitev ali zajema več področij informacij, morajo biti vsi ustrezni elementi vključeni v to stran ali povezani z njo.

PRILOGA II

Tehnične zahteve iz člena 3(2) in člena 10(2)**Prenos podatkov**

Prehod API (Application Programming Interface – vmesnik za aplikacijsko programiranje) bo izpostavil vmesnik API tipa REST (Representational State Transfer – predstavitevni prenos stanja). Vsak sistem izvajalca storitve za zbiranje lahko pokliče ta vmesnik API:

- (1) v realnem času – število klicev ni omejeno;
- (2) redno, v skladu s časovnim razporedom, ki ga izbere izvajalec storitve.

Varnost vmesnika za aplikacijsko programiranje

Komunikacija s prehodom API bo zavarovana prek ključa API. Vsak izvajalec storitev bo imel poseben ključ API. Ta ključ bo omogočil varno komunikacijo (šifriranje kanala) in pokazal, kateri izvajalec storitev pošilja podatke (avtentikacija).

Ključ API bodo na voljo v namenski zaledni spletni aplikaciji. Vsak izvajalec storitev bo v spletni aplikaciji ustvaril svoj ključ, ga prenesel in namestil na svoje naprave.

Zahteve, ki omogočajo prenos podatkov

Za zagotovitev samodejnega prenosa orodje za spletno analitiko iz člena 3(2) in alternativno orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov iz člena 10(2):

- (a) omogočata prenos podatkov v obliki JSON prek vmesnikov API tipa REST;
- (b) podpirata varne povezave s protokolom za prenos nadbesedil HTTP (Hyper-Text Transfer Protocol) prek varnih vtičnic (Secure Sockets Layer – SSL);
- (c) podpirata standard ISO 8601 za prikaz datuma in časa. Podatki o datumu in času se izrazijo v koordiniranem univerzalnem času (UTC);
- (d) podpirata edinstveni identifikator za prenose. Izvajalec storitev potisne („push“) podatke z zagotovljenim edinstvenim identifikatorjem prek vmesnika API. Če se izvajalec storitev odloči spremeniti te podatke, mora potisniti („push“) popravek z enakim edinstvenim identifikatorjem.

Pogostost prenosa statističnih podatkov ne bi smela spremeniti strukture datoteke JSON. Ta datoteka lahko na primer vsebuje polje objektov (eno na niz statističnih podatkov za referenčno obdobje) z dolžino n.

Komisija zagotovi podroben tehnični opis vmesnika API za povratne informacije uporabnikov in statistične podatke o uporabnikih.

PRILOGA III

Vprašanja za povratne informacije uporabnikov v skupnem orodju za posredovanje povratnih informacij uporabnikov iz člena 6(1)(a):

(1) Vprašanja v zvezi z informacijami na spletnih straneh

- Ali ste našli, kar ste iskali? (medsebojno izključujoče možnosti: DA/NE/DELNO) *[obvezno polje]* (*)
- Ocenite to stran (ocenjevanje z zvezdicami: od 1 do 5) *[obvezno polje]*
- Pomagajte nam izboljšati (okence za prosto besedilo) *[neobvezno polje]*

(2) Vprašanja v zvezi s postopki

- Ocenite, kako preprosto je bilo uporabiti ta postopek (ocenjevanje z zvezdicami: od 1 do 5) *[obvezno polje]*
- Pomagajte nam izboljšati (okence za prosto besedilo) *[neobvezno polje]*

(3) Vprašanja v zvezi s storitvami za pomoč in reševanje težav

- Ocenite zagotovljeno storitev (ocenjevanje z zvezdicami: od 1 do 5) *[obvezno polje]*
- Pomagajte nam izboljšati (okence za prosto besedilo) *[neobvezno polje]*

Orodje za posredovanje povratnih informacij uporabnikov za informacije in postopke bo pripravljeno v dveh različicah: ena bo imela okence za prosto besedilo, druga pa ne, pri čemer bodo lahko izvajalci storitev v skladu s členom 6(2) izbrali, katero bodo uporabljali.

(*) Besedilo v oklepajih „[...]“ se nanaša na polja, ki bodo uporabljena v skupnem orodju za posredovanje povratnih informacij uporabnikov.