

KOMMISSIONENS GENOMFÖRANDEFÖRORDNING (EU) 2020/1121**av den 29 juli 2020****om insamling och delning av användarstatistik och återkoppling om tjänsterna i den gemensamma digitala ingången i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724****(Text av betydelse för EES)**

EUROPEISKA KOMMISSIONEN HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt,

med beaktande av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 av den 2 oktober 2018 om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012 ⁽¹⁾, särskilt artiklarna 24.4 och 25.5, och

av följande skäl:

- (1) Enligt artikel 24 i förordning (EU) 2018/1724 ska medlemsstaternas behöriga myndigheter och kommissionen säkerställa att statistik samlas in om användarnas besök på den gemensamma digitala ingång som inrättats i enlighet med artikel 2.1 i den förordningen (nedan kallad *ingången*) och på de webbsidor som ingången har länkar till. Enligt samma artikel ska de behöriga myndigheterna, leverantörerna av hjälp- och problemlösningstjänster enligt artikel 7.3 i förordning (EU) 2018/1724 och kommissionen också samla in och i sammanställd form utbyta uppgifter om antal, ursprung och föremål för begäranden om hjälp- och problemlösningstjänster samt om deras svarstider.
- (2) Enligt artikel 25 i förordning (EU) 2018/1724 ska kommissionen förse ingångens användare med ett återkopplingsverktyg som ger dem möjlighet att anonymt lämna kommentarer om kvaliteten och tillgängligheten i fråga om de tjänster och den information som tillhandahålls genom ingången, samt om det gemensamma användargränssnittet. Kommissionen ska också säkerställa att användare ges tillgång till verktyget från alla webbsidor som ingår i ingången. Samma skyldighet gäller för de behöriga myndigheterna om det inte på deras webbsidor redan finns ett annat återkopplingsverktyg för användare med liknande funktioner.
- (3) Metoden och reglerna för insamling och delning av användarstatistik och användarnas återkoppling kombineras i en enda genomförandeakt eftersom de data som omfattas kommer att samlas in och göras tillgängliga genom en gemensam panel och ett gemensamt dataregister. Dessa data kommer att användas tillsammans av de nationella samordnarna och kommissionen för att övervaka om de tjänster som tillhandahålls genom ingången uppfyller kvalitetskriterierna och för att förbättra ingångens funktion.
- (4) För att samla in användarstatistik och återkoppling som är jämförbar och användbar för de ändamål som anges i förordning (EU) 2018/1724, och för att underlätta matchning mellan data och den berörda tjänsten, är det nödvändigt att specificera de kontextdata som måste göras tillgängliga tillsammans med användarstatistiken och återkopplingen. Dessa kontextdata bör omfatta information om den aktuella webbplatsens webbadress och innehåll. Tjänsteleverantörerna bör inkludera denna information som taggar i webbsidornas metadata, eller föra in den direkt i länkregistret. Kommissionen bör använda ett verktyg för att automatiskt hämta taggningsinformationen från webbplatserna. Taggningsinformationen bör därför struktureras och formateras på ett sätt som verktyget känner igen.
- (5) För att underlätta insamlingen av användarstatistik avseende användarnas besök på webbplatser som är tillgängliga via ingången, i enlighet med artikel 24 i förordning (EU) 2018/1724, bör denna statistik automatiskt samlas in med hjälp av verktyg för webbdatabanalys och automatiskt och regelbundet överföras till ett gemensamt dataregister.
- (6) I de fall där ytterligare tekniska förtydliganden behövs för att säkerställa interoperabiliteten mellan nationella IKT-lösningar och de gemensamma it-verktygen bör kommissionen tillhandahålla sådana förtydliganden i samråd med samordningsgruppen för ingången. Särskilda operativa arrangemang som krävs för insamling och överföring av data från hjälp- och problemlösningstjänster samt de detaljerade enkätfrågorna bör diskuteras av samordningsgruppen för ingången.

⁽¹⁾ EUT L 295, 21.11.2018, s. 1.

- (7) I förordning (EU) 2018/1724 fastställs den 12 december 2023 som en senare tidsfrist för digitalisering av de förfaranden som förtecknas i bilaga II till den förordningen. Före den 12 december 2023 bör därför användarstatistik och återkoppling avseende sådana förfaranden endast samlas in för webbsidor där en förklaring av ett förfarande offentliggörs.
- (8) I förordning (EU) 2018/1724 fastställs den 12 december 2022 som en senare tidsfrist för kommunala myndigheters tillhandahållande av information, förklaringar och instruktioner. Före den 12 december 2022 bör därför de krav som fastställs i denna förordning endast gälla för webbsidor på kommunal nivå som anmälts till länkregistret före denna tidsfrist.
- (9) Med beaktande av de olika system för ärendehantering som används bör både automatisk och manuell insamling av de kategorier av statistik som avses i artikel 24.2 i förordning (EU) 2018/1724 tillåtas.
- (10) Syftet med den gemensamma digitala ingången är att göra det lättare för privatpersoner och företag att utöva sina rättigheter på den inre marknaden genom att ge användarvänlig tillgång till information om rättigheter och regler vid gränsöverskridande verksamheter. För att förstå de specifika behov och intressen som användare i gränsöverskridande situationer har bör statistik om dessa användares användning av de tjänster som tillhandahålls genom ingången samlas in, exempelvis statistik om från vilka länder användarna besöker ingångens webbplatser och om antalet användare i gränsöverskridande situationer som använder sig av ingångens hjälp- och problemlösningstjänster.
- (11) Leverantörer av hjälp- och problemlösningstjänster, enligt definitionen i denna förordning, bör samla in uppgifter om antalet begäranden som rör de rättigheter, skyldigheter, regler och förfaranden som fastställs i unionsrätt och nationell rätt tillämplig på användare som utövar eller har för avsikt att utöva sina rättigheter på den inre marknaden enligt unionsrätten, inom de informationsområden som förtecknas i bilaga I till förordning (EU) 2018/1724. Om en hjälp- och problemlösningstjänst tar emot en begäran som inte omfattas av tillämpningsområdet för förordning (EU) 2018/1724 bör den i så hög utsträckning som möjligt göra åtskillnad mellan en sådan begäran och en begäran som rör områden som omfattas av den förordningen.
- (12) Om hjälp- och problemlösningstjänster redan samlar in statistik på grundval av gällande unionsrätt eller arrangemang med kommissionen, bör leverantörerna av hjälp- och problemlösningstjänsterna eller nätverksförvaltarna säkerställa att den statistik som ska omfattas i enlighet med förordning (EU) 2018/1724 också samlas in och överförs till det gemensamma dataregistret.
- (13) Tjänsteleverantörerna bör göra det möjligt för användarna att lämna sin återkoppling på alla webbsidor som ingår i ingången, oavsett om användarna har nått dessa sidor från det gemensamma användargränssnitt som avses i artikel 2.1 i förordning (EU) 2018/1724, eller via en annan webbportal eller sökmotor.
- (14) För att säkerställa att återkopplingen är jämförbar behövs gemensamma regler för överföringen av användarnas återkoppling om de tjänster som tillhandahålls genom ingången till det gemensamma dataregistret. Dessutom bör tjänsteleverantörerna antingen kartlägga och korrelera de återkopplingsfrågor och de betyg som används i de egna återkopplingsverktygen för användare med dem i det gemensamma återkopplingsverktyget för användare, eller anpassa sina frågor och betygen när så behövs. Tjänsteleverantörerna bör inte vara skyldiga att inkludera en länk till enkäten med detaljerade frågor om deras alternativa återkopplingsverktyg för användare redan innehåller liknande frågor. I sådana fall bör de också kartlägga och anpassa dessa frågor till dem i den detaljerade enkät som ingår i det gemensamma återkopplingsverktyget för användare.
- (15) Användare bör kunna ge återkoppling om användarvänligheten när det gäller information om förfaranden och om hur lätt det är att använda de förfaranden online som avses i artikel 2.2 b i förordning (EU) 2018/1724 och det gemensamma användargränssnitt som avses i artikel 2.1 i den förordningen. Tjänsteleverantörerna bör ha möjlighet att besluta om bästa tid och plats för att erbjuda användare av förfaranden att ge återkoppling. De kan välja att inkludera en länk till ett återkopplingsverktyg på en webbsida där förfarandet kan inledas, i bekräftelsen på mottagandet av ansökan, i resultatet av ett förfarande om det visas för användarna omedelbart efter det att begäran lämnats in eller på webbplatsen med information om förfarandet. Om det finns två erbjudanden att lämna återkoppling på en webbsida, ett om kvaliteten på och tillgängligheten till förfarandet och ett annat om informationen om förfarandet som ges på webbsidan, bör syftet med att ge återkoppling om båda dessa frågor tydligt förklaras för att undvika missförstånd hos användaren.

- (16) När det gäller hjälp- och problemlösningstjänster som förtecknas i bilaga III och som avses i artikel 7 i förordning (EU) 2018/1724, bör erbjudandet att lämna återkoppling skickas till användare som kan kontaktas på digital väg omedelbart efter det att tjänsten tillhandahålls. Om tjänsten till sin karaktär kräver tid för att lösningen eller rådet kan genomföras i praktiken, bör tjänsterna få skicka erbjudandet att lämna återkoppling en kort tid efter det att det slutliga svaret på begäran har lämnats, eftersom detta gör det möjligt för användaren att kontrollera om lösningen eller rådet fungerar i praktiken.
- (17) Insamling och utbyte av användarstatistik och återkoppling enligt denna förordning bör inte omfatta behandling av personuppgifter⁽²⁾ från privatpersoner och företag som använder de tjänster som erbjuds som en del av ingången. Det gemensamma återkopplingsverktyget för användare bör varna användarna att inte lämna några personuppgifter i fritextrutan.
- (18) Kommissionens beslut (EU, Euratom) 2017/46⁽³⁾ är tillämpligt på det gemensamma återkopplingsverktyget för användare, på sammankopplingstjänsten som möjliggör överföring av användarnas återkoppling om ett alternativt återkopplingsverktyg för användare används och på det gemensamma dataregistret.
- (19) Artiklarna 24.1, 24.2, 24.3 och 25.1–25.4 i förordning (EU) 2018/1724 ska tillämpas från och med den 12 december 2020 och därför bör även de krav som fastställs i denna förordning tillämpas från och med den dagen.
- (20) De åtgärder som föreskrivs i denna förordning är förenliga med yttrandet från kommittén för den gemensamma digitala ingången.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

Allmänna bestämmelser

Artikel 1

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

- gemensamt återkopplingsverktyg för användare:** återkopplingsverktyg som tillhandahålls av kommissionen i enlighet med artikel 25.1 i förordning (EU) 2018/1724.
- alternativt återkopplingsverktyg för användare:** annat återkopplingsverktyg som har liknande funktioner som det gemensamma återkopplingsverktyget för användare och som finns tillgängligt på en behörig myndighets webbplats i syfte att övervaka tjänstens kvalitet enligt vad som avses i artikel 25.4 i förordning (EU) 2018/1724 eller som finns tillgängligt för användare av de hjälp- och problemlösningstjänster som förtecknas i bilaga III och som avses i artikel 7 i förordning (EU) 2018/1724.
- gemensam panel:** gränssnitt som ger leverantörer av tjänster tillgång till ingångens förvaltningsfunktioner, inbegripet tillgång till länkregistret enligt artikel 19 i förordning (EU) 2018/1724.
- gemensamt dataregister:** datahanteringsverktyg kopplat till den gemensamma panelen som möjliggör insamling, lagring, delning, analys och visning av användarstatistik och återkoppling som samlas in i enlighet med artiklarna 24 och 25 i förordning (EU) 2018/1724.

⁽²⁾ Personuppgifter i den mening som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).

⁽³⁾ Kommissionens beslut (EU, Euratom) 2017/46 av den 10 januari 2017 om säkerheten i Europeiska kommissionens kommunikations- och informationssystem (EUT L 6, 11.1.2017, s. 40).

5. *tjänsteleverantörer*: alla följande kategorier:
- Behöriga myndigheter i den mening som avses i artikel 3.4 i förordning (EU) 2018/1724.
 - Kommissionen och unionens organ och byråer som tillhandahåller information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster som omfattas av förordning (EU) 2018/1724.
 - Leverantörer av hjälp- och problemlösningstjänster enligt artikel 7.3 i förordning (EU) 2018/1724.
6. *nätverksförvaltare*: kommissionen och unionens organ och byråer eller en enhet med ansvar för samordningen av det arbete som utförs av hjälp- och problemlösningstjänster som utför liknande uppgifter i alla eller de flesta medlemsstater.

Artikel 2

Kontextdata

- Tillsammans med användarstatistik och data om användaråterkoppling som rör informationswebbplatser som är länkade till ingången ska tjänsteleverantörerna överföra webbadressen till den webbplats som användarstatistiken eller återkopplingen gäller.
- Tjänsteleverantörerna ska säkerställa att kontextdata inbegripet beskrivande delar som möjliggör identifiering av det innehåll som omfattas av den webbplats som webbadressen avser, lämnas
 - som en del av metadata för alla sidor som ingår i ingången, strukturerade och formaterade på ett sätt som kan kännas igen av det verktyg som avses i punkt 4, eller
 - direkt till länkregistret tillsammans med den relevanta webbadressen.
- De beskrivande delar som avses i punkt 2 ska bestå av följande indikatorer som ska kopplas till de olika typerna av sidor enligt bilaga I:
 - Medlemsstaten.
 - En regional eller lokal indikator, om den information som lämnas endast gäller regionalt eller lokalt.
 - Det språk som används för informationen på sidan.
 - En markering som visar att sidan är en del av ingången.
 - Den typ av tjänst eller tjänster som sidan omfattar: information, förfarande eller hjälp- och problemlösningstjänst.
 - En uppgift om det ämne som omfattas enligt bilaga I till förordning (EU) 2018/1724, eller den hjälp- och problemlösningstjänst som omfattas enligt bilaga III till den förordningen eller som ingår i ingången i enlighet med artikel 7 i den förordningen.
- Kommissionen ska tillhandahålla ett verktyg för att hämta taggningsinformationen direkt från de webbsidor som ingår i ingången för lagring i det gemensamma dataregistret tillsammans med de relevanta webbadresserna.

KAPITEL II

Statistik

Artikel 3

Insamling och överföring av statistik avseende informationstjänster

- Alla tjänsteleverantörer ska, för alla webbsidor som tillhandahåller information om regler och skyldigheter, om förfaranden och om hjälp- och problemlösningstjänster som ingår i ingången och för vilka de ansvarar, samla in och överföra uppgifter om antalet sidvisningar under rapporteringsperioden, uppdelade på
 - de länder från vilka användarna besöker webbplatsen,
 - den typ av utrustning som används för att besöka webbplatsen.
- Tjänsteleverantörerna ska säkerställa att det verktyg för analys av webbdatabas som används för att samla in den statistik som avses i punkt 1 uppfyller de tekniska krav på interoperabilitet som förtecknas i bilaga II för att möjliggöra automatisk överföring av statistik till det gemensamma dataregistret.

3. Tjänsteleverantörerna ska översända den statistik som avses i punkt 1, tillsammans med webbadresserna till de webbsidor som statistiken avser, till det gemensamma dataregistret en gång per månad genom ett gränssnitt för tillämpningsprogram som utvecklas av kommissionen.
4. En automatisk bekräftelse av att överföringen lyckats eller en varning om att överföringen inte har lyckats ska lämnas till en tjänsteleverantör som har försökt överföra statistik till det gemensamma dataregistret enligt punkt 3.

Artikel 4

Insamling, aggregering och överföring av statistik avseende hjälp- och problemlösningstjänster

1. Vid tillämpningen av detta kapitel avses med en begäran om en hjälp- och problemlösningstjänst varje begäran som lämnas in via ett elektroniskt formulär, e-post eller annat kommunikationsmedel. Om leverantörerna av hjälp- och problemlösningstjänster eller nätverksförvaltarna beslutar att det inte är genomförbart att inkludera statistik om begäranden som mottagits genom telefonsamtal, chattar eller personliga besök, ska de underrätta kommissionen om detta.
 2. Leverantörer av hjälp- och problemlösningstjänster eller nätverksförvaltare ska lämna uppgifter om antalet begäranden till det gemensamma dataregistret, uppdelade på begäranden
 - a) från privatpersoner eller företag,
 - b) från användare i en gränsöverskridande situation eller från användare i en nationell situation.
- Uppdelningen av begäranden i de kategorier som avses i leden a och b ska inte tillämpas om tjänsten endast erbjuds till en av de två kategorier av användare som avses i leden a och b.
3. Vid tillämpning av punkt 2 b avses med en användare i en gränsöverskridande situation en användare i en situation som inte i alla avseenden är begränsade till en enda medlemsstat.
 4. I syfte att samla in statistik om ämnet för specifika begäranden ska leverantören av en hjälp- och problemlösningstjänst eller en nätverksförvaltare förse kommissionen med en förteckning över kategorier av ämnen, innan tjänsten inkluderas i ingången.
 5. Svarstiden ska beräknas från mottagandet av begäran till det slutgiltiga svaret eller avslutandet av ärendet, på samma grunder som de tillämpliga tidsfrister som ska följas eller den genomsnittliga eller beräknade tid som krävs för att leverera tjänsten enligt artikel 11.1 d i förordning (EU) 2018/1724.
 6. Svarstiderna ska beräknas som ett genomsnitt av kalenderdagarna för svarstiderna under en period på sex månader.
 7. Statistiken ska samlas in och aggregeras på nivån för varje enskild leverantör av hjälp- och problemlösningstjänsten, och den medlemsstat där tjänsteleverantören är etablerad ska anges. Kommissionen ska enas om formerna för överföring av statistik till det gemensamma dataregistret med leverantören av hjälp- och problemlösningstjänsten eller med en nätverksförvaltare innan tjänsten läggs till i ingången.
 8. Leverantörer av hjälp- och problemlösningstjänster eller nätverksförvaltare ska överföra den aggregerade statistiken två gånger per år. För perioden 1 januari–30 juni ska den aggregerade statistiken överföras senast den 31 augusti och för perioden 1 juli–31 december senast den 28 februari nästföljande år, om inte annat överenskommit med kommissionen.

Artikel 5

Tillgång till och lagring av statistik

1. Statistik som aggregeras och överförs i enlighet med detta kapitel ska lagras i det gemensamma dataregistret i högst tre år från och med överföringsdagen. De ska automatiskt raderas efter det att denna period har löpt ut.

Raderingen ska inte gälla de data som gjorts tillgängliga för allmänheten i enlighet med artikel 24.3 sista meningen i förordning (EU) 2018/1724.

2. Kommissionen ska säkerställa att den gemensamma panelen gör det möjligt för de nationella samordnarna, tjänsteleverantörerna och kommissionen att
 - a) söka, sortera och filtrera data,
 - b) visa data i form av grafer och diagram,
 - c) extrahera och ladda ner data i form av rapporter.

KAPITEL III

Användaråterkoppling

Artikel 6

Funktioner hos det gemensamma återkopplingsverktyget för användare

1. Det gemensamma återkopplingsverktyg för användare som avses i artikel 25.1 i förordning (EU) 2018/1724 ska innehålla följande delar:
 - a) Frågor för att erhålla återkoppling från användarna, användarbetyg och en fritextruta som är relevanta för webbplatser med information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster, i enlighet med bilaga III.
 - b) Enkäter med detaljerade frågor om informationens kvalitet, onlineförfaranden och hjälp- och problemlösningstjänster, som användaren ska erbjudas att delta i när användaren har lämnat den första återkopplingen.
 - c) Automatisk överföring av användarnas återkoppling till det gemensamma dataregistret.
 - d) Inläsning och överföring av webbadressen till den webbplats som återkopplingen avser tillsammans med användaråterkopplingen.
2. För insamling av användaråterkoppling om information och om förfaranden ska tjänsteleverantörer kunna välja mellan versioner av det gemensamma återkopplingsverktyget med eller utan fritextruta.
3. Kommissionen ska säkerställa att den gemensamma panelen skickar regelbundna e-postmeddelanden till alla tjänsteleverantörer som använder det gemensamma återkopplingsverktyget för användare för att påminna dem om att de kan ta del av återkopplingen avseende sina tjänster i den gemensamma panelen.
4. Kommissionen ska göra det gemensamma återkopplingsverktyget för användare tillgängligt på unionens alla officiella språk.

Artikel 7

Funktioner hos alternativa återkopplingsverktyg för användare

1. Alternativa återkopplingsverktyg för användare som används av tjänsteleverantörer ska omfatta följande:
 - a) Liknande frågor och ett betygssystem som ger jämförbara resultat med det som används i det gemensamma återkopplingsverktyget för användare och, när det gäller hjälp- och problemlösningstjänster, en fritextruta som gör det möjligt för användare att lämna fritextkommentarer.
 - b) Länkar till de enkäter som ingår i det gemensamma återkopplingsverktyget för användare, beroende på typen av tjänst.
 - c) En mekanism som tillhandahålls av kommissionen och som möjliggör överföring av återkopplingsdata tillsammans med webbadresserna till de webbsidor som återkopplingen avser till det gemensamma dataregistret.

För insamling av användaråterkoppling om information och om förfaranden ska tjänsteleverantörer kunna välja om de vill inkludera en fritextruta eller inte.

2. När en användare lämnar svar på de frågor som avses i punkt 1 a ska användaren få en bekräftelse med ett erbjudande att lämna mer detaljerade kommentarer genom att klicka på en länk som avses i punkt 1 b. Länken ska leda användarna till en sida i det gemensamma återkopplingsverktyget för användare med en enkät om överensstämmelse med de kvalitetskrav som fastställs i förordning (EU) 2018/1724.

3. Punkterna 1 b och 2 ska inte tillämpas om en tjänsteleverantör redan samlar in återkoppling på frågor som liknar dem som ingår i enkäten.

Artikel 8

Insamling av användaråterkoppling på förfaranden online

Tjänsteleverantörerna ska integrera det gemensamma eller ett alternativt återkopplingsverktyg för användare på ett sätt som gör det lätt för användarna att lämna återkoppling, antingen efter det att begäran lämnats in eller om de till sist väljer att inte lämna in en begäran.

Artikel 9

Insamling av användaråterkoppling från användare av hjälp- och problemlösningstjänster

Leverantörer av hjälp- och problemlösningstjänster ska säkerställa att användare av deras tjänster som kan nås med digitala medel får ett erbjudanden att lämna återkoppling på den mottagna tjänsten som skickas antingen tillsammans med det slutliga svar som tillhandahålls av leverantören av hjälp- och problemlösningstjänsten, eller inom en kort tid därefter som inte överstiger tio arbetsdagar.

Artikel 10

Överföring av användaråterkoppling

1. All återkoppling från användare via det gemensamma återkopplingsverktyget för användare ska, tillsammans med de webbadresslänkar som avses i artikel 2, så snart den har tillhandahållits av användarna automatiskt överföras till det gemensamma dataregistret.

2. De tjänsteleverantörer som samlar in återkoppling via ett alternativt återkopplingsverktyg för användare ska använda den mekanism som avses i artikel 7.1 c och ska uppfylla de tekniska krav på interoperabilitet som anges i bilaga II för att möjliggöra den samtidiga överföringen av användaråterkopplingen så snart den tillhandahålls av användarna till de nationella mottagarna och till det gemensamma dataregistret.

Alternativt ska de asynkront och i bulk överföra all återkoppling som lämnats under en kalendermånad, inom fem arbetsdagar efter utgången av denna kalendermånad.

3. De tjänsteleverantörer som använder ett alternativt återkopplingsverktyg för användare ska säkerställa att följande gäller:

- a) Endast återkopplingen på frågor och betyg som motsvarar dem i det gemensamma återkopplingsverktyget för användare överförs till det gemensamma dataregistret.
- b) Återkoppling i form av fritext överförs inte till det gemensamma dataregistret.
- c) Webbadresserna till de webbplatser från vilka återkoppling samlas in överförs tillsammans med återkopplingen till det gemensamma dataregistret.

4. Om tjänsteleverantörerna omfattas av det undantag som anges i artikel 7.3 ska de säkerställa att återkopplingen på frågor som liknar dem som ingår i en enkät överförs till det gemensamma dataregistret.

Artikel 11

Tillgång till och lagring av användaråterkoppling

1. Data om användaråterkoppling ska lagras i det gemensamma dataregistret kopplat till den gemensamma panelen.

2. Kommissionen ska tillhandahålla följande rättigheter för tillgång till den användaråterkoppling som lagras i det gemensamma dataregistret:
 - a) Nationella samordnare och kommissionen ska ha tillgång till användaråterkoppling, med undantag för fritextkommentarer.
 - b) Tjänsteleverantörer ska ha tillgång till användaråterkoppling avseende tjänster som de ansvarar för, inbegripet fritextkommentarer som lämnas av användare av det gemensamma återkopplingsverktyget.
3. Kommissionen ska säkerställa att användaråterkopplingen lagras i det gemensamma dataregistret i högst tre år och raderas automatiskt efter denna period.
4. Kommissionen ska säkerställa att den gemensamma panelen gör det möjligt för användarna att
 - a) söka, sortera och filtrera återkoppling,
 - b) visa återkopplingen i form av grafer och diagram,
 - c) extrahera och ladda ner data i form av rapporter.

Artikel 12

Ansvarsområden

1. Tjänsteleverantörer som använder alternativa återkopplingsverktyg för användare ska ansvara för
 - a) att de egna verktyg genom vilka de samlar in återkoppling från användarna enligt förordning (EU) 2018/1724 fungerar,
 - b) överföringen i bulk eller i någon annan form av återkopplingen till det gemensamma dataregistret via den sammankopplingstjänst som tillhandahålls av kommissionen,
 - c) att uppfylla de tekniska kraven i denna förordning,
 - d) säkerheten i de nationella verktyg som samlar in och deltar i överföringen av användarnas återkoppling.
2. Tjänsteleverantörer som använder det gemensamma återkopplingsverktyget för användare ska ansvara för att länka till detta verktyg i enlighet med denna förordning.
3. Kommissionen ska ansvara för
 - a) att det gemensamma återkopplingsverktyget för användare fungerar, samt dess säkerhet och tillgänglighet,
 - b) länkarna till det gemensamma återkopplingsverktyget för användare som ska finnas på unionens webbsidor.
 - c) att den sammankopplingstjänst som avses i punkt 1 b fungerar.
 - d) att upprätthålla och säkerställa tillgängligheten till den infrastruktur som krävs för att ta emot dataöverföringar.

KAPITEL IV

Slutbestämmelser

Artikel 13

Personuppgifter

1. Tjänsteleverantörer eller nätverksförvaltare i fråga om hjälp- och problemlösningstjänster ska säkerställa att den statistik som aggregeras och överförs av dem till det gemensamma dataregistret inte innehåller några personuppgifter.
2. Det gemensamma återkopplingsverktyget för användare ska göra det möjligt för användare att anonymt kommentera sina erfarenheter av de tjänster som tillhandahålls genom ingången. Fritexttrutan ska innehålla en varning till användarna att inte inkludera personuppgifter.

*Artikel 14***Ikraftträdande**

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Den ska tillämpas från och med den 12 december 2020.

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel den 29 juli 2020.

På kommissionens vägnar

Ursula VON DER LEYEN

Ordförande

Indikatorer för taggning som avses i artikel 2.3

Delar som måste ingå i den taggningsinformation som ska inkluderas i metadata för de webbsidor som ingår i den gemensamma digitala ingången								
	Allmän del	Landskod	Regional eller lokal kod (i förekommande fall)	Typ av tjänst (*)	Språk på sidan	Område som omfattas av bilaga I till förordning (EU) 2018/1724		Tjänst som omfattas av bilaga III eller artikel 7 i förordning (EU) 2018/1724
	Gemensamma digitala ingången	Enligt ISO 3166 – tvåbokstavskod (EL för Grekland)	Enligt Nuts 1–3 eller LAU		Enligt ISO 639-1 tvåbokstavskod	A–Q	01–09	Tjänstens fullständiga titel
Webbsidor med information om regler, rättigheter och skyldigheter	X	x	x	Information	x	x	x	Ej tillämpligt
Webbsidor med information om förfaranden	X	x	x	Förfarande	x	x	x	Ej tillämpligt
Webbsidor med information om hjälp- och problemlösningstjänster	x	x	x	Hjälp	x	Ej tillämpligt	Ej tillämpligt	x

(*) Om en sida innehåller information om mer än en typ av tjänst eller omfattar mer än ett informationsområde, måste alla relevanta delar ingå i eller kopplas till den sidan.

BILAGA II

Tekniska krav som avses i artiklarna 3.2 och 10.2**Dataöverföring**

En API-ingång (gränssnitt för tillämpningsprogram) kommer att uppvisa en REST-API (Representative State Transfer). Varje tjänsteleverantörs insamlingssystem kan ringa upp detta API:

- 1) i realtid – ingen begränsning av antalet uppringningar,
- 2) regelbundet, enligt en tidsplan som valts av tjänsteleverantören.

API-säkerhet

Kommunikation med API-ingången kommer att säkras genom en API-nyckel. Varje tjänsteleverantör kommer att ha en särskild API-nyckel. Denna nyckel kommer att göra det möjligt att säkra kommunikationen (kryptering av kanalen) och att veta vilken tjänsteleverantör som sänder data (autentisering).

API-nycklar kommer att finnas tillgängliga på en för ändamålet avsedd backoffice-webbapplikation. Varje tjänsteleverantör kommer att generera sin nyckel på webbapplikationen, ladda ner den och installera den i sina lokaler.

Krav som möjliggör dataöverföringen

För att säkerställa en automatisk överföring ska det webbanalysverktyg som avses i artikel 3.2 och det alternativa återkopplingsverktyg för användare som avses i artikel 10.2 uppfylla följande krav:

- a) Tillåta överföring av data i JSON-format via REST-API.
- b) Stödja säkra anslutningar med HTTP (Hyper-Text Transfer Protocol) över SSL (Secure Sockets Layer).
- c) Stödja ISO 8601 för framställning av datum och tid. Data för datum och tid ska uttryckas i koordinerad universell tid (UTC).
- d) Stödja en unik identifierare för överföringar. En tjänsteleverantör skickar data med en unik identifierare som tillhandahålls via API. Om en tjänsteleverantör beslutar sig för att ändra dessa data måste den skicka en korrigerad version med samma unika identifierare.

Frekvensen för överföring av statistik bör inte ändra strukturen i JSON-filen. JSON-filen kan till exempel innehålla en uppsättning objekt (en per uppsättning statistik för referensperioden), en uppsättning av längden n.

Kommissionen ska tillhandahålla en detaljerad teknisk beskrivning av API-ingången för användaråterkoppling och -statistik.

BILAGA III

Frågor i det gemensamma återkopplingsverktyget för användare som avses i artikel 6.1 a

1. Frågor om information på webbsidor

- Hittade du vad du letade efter? (ömsesidigt uteslutande alternativ: JA/NEJ/DELVIS) [obligatoriskt fält] (*)
- Sätt betyg på denna sida (antal stjärnor: 1–5) [obligatoriskt fält]
- Hjälp oss att bli bättre (fritextruta) [frivilligt fält]

2. Frågor om förfaranden

- Sätt betyg på hur enkelt det var att använda förfarandet (antal stjärnor: 1–5) [obligatoriskt fält]
- Hjälp oss att bli bättre (fritextruta) [frivilligt fält]

3. Frågor om hjälp- och problemlösningstjänster

- Sätt betyg på den tillhandahållna tjänsten (antal stjärnor: 1–5) [obligatoriskt fält]
- Hjälp oss att bli bättre (fritextruta) [frivilligt fält]

Återkopplingsverktyget för användare för information och förfaranden kommer att utarbetas i två versioner, en med fritextrutan och en utan fritextrutan, vilket ger tjänsteleverantörerna möjlighet att välja vilken som ska användas i enlighet med artikel 6.2.

(*) Texten inom hakparentes "[...]" innehåller information om de fält som kommer att användas i det gemensamma återkopplingsverktyget för användare.