PROVÁDĚCÍ NAŘÍZENÍ KOMISE (EU) 2020/1121

ze dne 29. července 2020

o získávání a sdílení uživatelských statistik a zpětné vazby od uživatelů o službách jednotné digitální brány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1724

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie,

s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1724 ze dne 2. října 2018, kterým se zřizuje jednotná digitální brána pro poskytování přístupu k informacím, postupům a k asistenčním službám a službám pro řešení problémů a kterým se mění nařízení (EU) č. 1024/2012 ([1]), a zejména na čl. 24 odst. 4 a čl. 25 odst. 5 uvedeného nařízení,

vzhledem k těmto důvodům:

(1) Článek 24 nařízení (EU) 2018/1724 stanoví, že příslušné orgány členských států a Komise musí zajistit, aby byly získávány statistiky týkající se návštěv uživatelů jednotné digitální brány zřízené podle čl. 2 odst. 1 uvedeného nařízení (dále jen „brána“) a odkazů internetových stránek, na něž brána odkazuje. Dále stanoví, že příslušné orgány, poskytovatelé asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů podle čl. 7 odst. 3 nařízení (EU) 2018/1724 a Komise musí shromažďovat a vyměňovat si souhrnný počet, původ a předmět žádostí o asistenční služby a služby pro řešení problémů a doby potřebné k odezvě.

(2) Článek 25 nařízení (EU) 2018/1724 stanoví, že Komise musí uživatelům brány poskytnout nástroj pro zpětnou vazbu, který jim umožní se anonymně vyjádřit ke kvalitě a dostupnosti služeb poskytovaných prostřednictvím brány a informací jí zpřístupněných, a ke kvalitě a dostupnosti společného uživatelského rozhraní. Stanoví rovněž povinnost Komise zajistit, aby uživatelé měli k uvedenému nástroji přístup na všech odkazech internetových stránek, které jsou součástí brány. Stejná povinnost platí i pro příslušné orgány, pokud již není na jejich internetových stránkách k dispozici jiný nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů s obdobnými funkcemi.

(3) Metodika i pravidla pro získávání a sdílení uživatelských statistik a zpětné vazby od uživatelů jsou obsaženy v témže prováděcím aktu, neboť předmětné údaje budou získávány a zpřístupněny prostřednictvím společného ovládacího panelu a společného datového úložiště. Národní koordinátoři společně s Komisí budou tyto údaje využívat ke sledování toho, zda služby poskytované prostřednictvím brány splňují kvalitativní kritéria, a s cílem zlepšovat fungování jednotné digitální brány.

(4) Aby bylo možné získávat uživatelské statistiky a zpětnou vazbu od uživatelů, které jsou srovnatelné a použitelné pro účely stanovené v nařízení (EU) 2018/1724, a usnadnit přiřazení údajů související službě, je třeba specifikovat kontextová data, která musí být zpřístupněna spolu s uživatelskými statistikami a zpětnou vazbou od uživatelů. Tato kontextová data by měla obsahovat URL a informace o obsahu příslušné internetové stránky. Poskytovatelé služeb by měli tyto informace zahrnout v podobě tagů do metadat internetových stránek nebo je vložit přímo do úložiště odkazů. Komise by měla používat nástroj, který bude informace z tagů na internetových stránkách automaticky vyhledávat. Za tímto účelem by informace z tagů měly být strukturovány a formátovány způsobem, který nástroj dokáže rozpoznat.

(5) Aby se usnadnilo získávání statistik týkajících se návštěv uživatelů na internetových stránkách, na něž brána odkazuje, v souladu s článkem 24 nařízení (EU) 2018/1724, měly by tyto statistiky být získávány automaticky pomocí nástrojů pro webovou analýzu dat a měly by být automaticky a pravidelně předávány do společného datového úložiště.

(6) V případech, kdy je kvůli zajištění interoperability mezi vnitrostátními řešeními v oblasti IKT a společnými IT nástroji zapotřebí dalších technických upřesnění, by je Komise měla poskytnout po konzultaci s koordinační skupinou pro bránu. Koordinační skupina pro bránu by měla projednat zvláštní operativní opatření potřebná pro získávání a předávání údajů od asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů, jakož i podrobné znění otázek obsažených v dotazníku zpětné vazby.

([1]) Úř. věst. L 295, 21.11.2018, s. 1.

(7) V příloze II nařízení (EU) 2018/1724 jsou uvedeny postupy, pro jejichž digitalizaci je v uvedeném nařízení stanovena pozdější lhůta, a to 12. prosince 2023. Z toho důvodu by uživatelské statistiky a zpětná vazba od uživatelů, které se těchto postupů týkají, měly být před 12. prosincem 2023 získávány pouze u těch internetových stránek, na nichž je zveřejněno vysvětlení daného postupu.

(8) Podle nařízení (EU) 2018/1724 musí orgány místní samosprávy zpřístupnit informace, vysvětlení a pokyny k pozdější lhůtě, a to k 12. prosinci 2022. Z toho důvodu by se před 12. prosincem 2022 měly požadavky stanovené v tomto nařízení vztahovat pouze na internetové stránky na úrovni místní samosprávy, které byly úložišti odkazů oznámeny před touto lhůtou.

(9) Vzhledem k tomu, že pro zpracování případů jsou používány různé systémy, mělo by být získávání statistických údajů kategorií uvedených v čl. 24 odst. 2 nařízení (EU) 2018/1724 umožněno automatizovaným i ručním způsobem.

(10) Účelem jednotné digitální brány je usnadnit občanům a podnikům výkon jejich práv na jednotném trhu tím, že budou mít zajištěn uživatelsky vstřícný přístup k informacím o právech a pravidlech platných pro přeshraniční činnosti. Aby bylo možné porozumět specifickým potřebám a zájmům přeshraničních uživatelů, měly by být získávány statistické údaje o tom, jak tito uživatelé využívají služby poskytované prostřednictvím brány, jako např. statistické údaje o zemích, odkud uživatelé navštěvují internetové stránky odkazované na bráně, a počet přeshraničních uživatelů, kteří se pro pomoc obracejí na asistenční služby a služby pro řešení problémů prostřednictvím brány.

(11) Poskytovatelé asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů, jak jsou vymezeny v tomto nařízení, by měli evidovat počet žádostí, které se týkají práv, povinností, pravidel a postupů stanovených v právních předpisech Unie a vnitrostátních právních předpisech platných pro uživatele, kteří vykonávají nebo chtějí vykonávat svá práva odvozená z práva Unie v oblasti vnitřního trhu, pokud jde o informační oblasti uvedené v příloze I nařízení (EU) 2018/1724. Pokud asistenční služba a služba pro řešení problémů obdrží žádosti, které nespadají do oblasti působnosti nařízení (EU) 2018/1724, měla by v co největší míře rozlišovat mezi takovými žádostmi a žádostmi, na které se uvedené nařízení vztahuje.

(12) Pokud jsou v případě asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů statistické údaje na základě stávajícího práva Unie nebo ujednání s Komisí již shromažďovány, měli by poskytovatelé asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů nebo správci sítě zajistit, aby statistické údaje, které mají být evidovány v souladu s nařízením (EU) 2018/1724, byly shromažďovány a předávány i do společného datového úložiště.

(13) Poskytovatelé služeb by měli uživatelům umožnit zanechat svou zpětnou vazbu na všech internetových stránkách, které jsou součástí brány, bez ohledu na to, zda uživatelé dané stránky navštívili prostřednictvím odkazu na společném uživatelském rozhraní uvedeném v čl. 2 odst. 1 nařízení (EU) 2018/1724, nebo prostřednictvím jakéhokoli internetového portálu či vyhledávače.

(14) Aby byla zpětná vazba srovnatelná, jsou zapotřebí společná pravidla pro předávání zpětné vazby od uživatelů o službách poskytovaných prostřednictvím brány do společného datového úložiště. Kromě toho by poskytovatelé služeb měli buď zmapovat otázky a jejich hodnocení použité v jejich vlastním nástroji pro zpětnou vazbu od uživatelů a sladit je s otázkami a hodnoceními použitými ve společném nástroji pro zpětnou vazbu od uživatelů, nebo by tyto otázky a odpovědi použité ve vlastním nástroji měli dle potřeby upravit. Poskytovatelé služeb by neměli mít povinnost uvádět odkaz na dotazník zpětné vazby s podrobnými otázkami, pokud jejich alternativní nástroj pro zpětnou vazbu podobné otázky již obsahuje. V takových případech by rovněž měli tyto otázky zmapovat a upravit je podle otázek obsažených v podrobném dotazníku zpětné vazby, který je součástí společného nástroje pro zpětnou vazbu od uživatelů.

(15) Uživatelé by měli mít možnost poskytnout zpětnou vazbu ohledně uživatelské přívětivosti informací o postupech a o snadnosti používání online postupů uvedených čl. 2 odst. 2 písm. b) nařízení (EU) 2018/1724 a společného uživatelského rozhraní uvedeného v čl. 2 odst. 1 uvedeného nařízení. Poskytovatelé služeb by měli mít možnost zvolit si, kdy a kde nejlépe uživatele postupů k poskytnutí zpětné vazby vybídnou. Mohou se rozhodnout uvést odkaz na nástroj pro zpětnou vazbu na internetové stránce, kde lze postup zahájit, v potvrzení o přijetí žádosti, ve výstupu postupu, pokud se uživatelům zobrazí okamžitě po podání žádosti, nebo na internetové stránce s online informacemi o postupu. V případě, kdy jedna internetová stránka obsahuje dvě různé výzvy k poskytnutí zpětné vazby, a sice jednu týkající se kvality a dostupnosti daného postupu a druhou týkající se informací o daném postupu uvedených na příslušné internetové stránce, měl by být jasně vysvětlen účel obou výzev na tato různá témata, aby uživatel nebyl zmaten.

(16) V případě asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů uvedených v příloze III a zmíněných v článku 7 nařízení (EU) 2018/1724 by měla být výzva k poskytnutí zpětné vazby zaslána uživatelům, kteří mohou být kontaktováni digitální cestou ihned po poskytnutí služby. Je-li povahou služby dáno, že aby bylo možné navržené řešení nebo poskytnutou radu uplatnit v praxi, musí uběhnout určitá doba, měla by mít daná služba možnost zaslat výzvu k poskytnutí zpětné vazby krátce poté, co byla získána konečná odpověď na žádost, neboť tak má uživatel možnost si ověřit, zda lze dané řešení nebo radu v praxi úspěšně uplatnit.

(17) Součástí získávání a výměny uživatelských statistik a zpětné vazby od uživatelů podle tohoto nařízení by nemělo být zpracování osobních údajů ([2]) občanů a podniků využívajících služeb nabízených prostřednictvím brány. Společný nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů by měl uživatele varovat, aby v poli pro volný text neuváděli žádné osobní údaje.

(18) Na společný nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů, propojovací službu umožňující předávání zpětné vazby od uživatelů, je-li použit alternativní nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů, a společné datové úložiště se vztahuje rozhodnutí Komise (EU, Euratom) 2017/46 ([3]).

(19) Ustanovení čl. 24 odst. 1, 2 a 3 a čl. 25 odst. 1 až 4 nařízení (EU) 2018/1724 se použijí ode dne 12. prosince 2020, a proto by se požadavky stanovené v tomto nařízení měly rovněž použít od tohoto data.

(20) Opatření stanovená tímto nařízením jsou v souladu se stanoviskem Výboru pro jednotnou digitální bránu,

PŘIJALA TOTO NAŘÍZENÍ:

KAPITOLA I

Obecná ustanovení

Článek 1

Definice

Pro účely tohoto nařízení se použijí tyto definice:

1) „společným nástrojem pro zpětnou vazbu od uživatelů“ se rozumí nástroj pro zpětnou vazbu poskytnutý Komisí podle čl. 25 odst. 1 nařízení (EU) 2018/1724;

2) „alternativním nástrojem pro zpětnou vazbu od uživatelů“ se rozumí jakýkoli jiný nástroj pro zpětnou vazbu, který má obdobné funkce jako společný nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů a je k dispozici na internetových stránkách příslušného orgánu za účelem sledování kvality služeb, jak je uvedeno v čl. 25 odst. 4 nařízení (EU) 2018/1724, nebo je k dispozici uživatelům asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů uvedených v příloze III a zmíněných v článku 7 nařízení (EU) 2018/1724;

3) „společným ovládacím panelem“ se rozumí rozhraní umožňující poskytovatelům služeb přístup k provozním funkcím brány, včetně přístupu k úložišti odkazů, jak je vymezeno v článku 19 nařízení (EU) 2018/1724;

4) „společným datovým úložištěm“ se rozumí nástroj pro správu údajů, který je propojený se společným ovládacím panelem a umožňuje shromažďování, uchovávání, sdílení, analýzu a zobrazování uživatelských statistik a zpětné vazby od uživatelů, jež byly získány v souladu s články 24 a 25 nařízení (EU) 2018/1724;

([2]) Osobní údaje ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1).

([3]) Rozhodnutí Komise (EU, Euratom) 2017/46 ze dne 10. ledna 2017 o bezpečnosti komunikačních a informačních systémů v Evropské komisi (Úř. věst. L 6, 11.1.2017, s. 40).

5) „poskytovateli služeb“ se rozumí všechny z těchto kategorií:

   a) příslušné orgány ve smyslu čl. 3 bodu 4 nařízení (EU) 2018/1724;

   b) Komise a orgány, instituce a jiné subjekty Unie poskytující informace, postupy a asistenční služby nebo služby pro řešení problémů, na něž se vztahuje nařízení (EU) 2018/1724;

   c) poskytovatelé asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů podle čl. 7 odst. 3 nařízení (EU) 2018/1724;

6) „správcem sítě“ se rozumí Komise a orgány, instituce a jiné subjekty Unie nebo subjekt odpovědný za koordinaci činnosti asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů, který plní podobné úkoly ve všech členských státech nebo ve většině z nich.

Článek 2

Kontextová data

1. Spolu s uživatelskými statistikami a zpětnou vazbou od uživatelů, které se týkají internetových stránek obsahujících předmětné informace a propojených s bránou, předávají poskytovatelé služeb také URL internetových stránek, jichž se uživatelské statistiky nebo zpětná vazba od uživatelů týkají.

2. Poskytovatelé služeb zajistí, aby kontextová data včetně popisných prvků umožňujících identifikaci obsahu internetových stránek, k nimž se URL vztahuje, byla poskytována takto:

a) jako součást metadat všech stránek, které jsou součástí brány, se strukturou a ve formátu, které dokáže rozpoznat nástroj uvedený v odstavci 4, nebo

b) přímo do úložiště odkazů s příslušnou URL.

3. Popisné prvky uvedené v odstavci 2 sestávají z těchto ukazatelů, které se přiřadí jednotlivým druhům stránek uvedeným v příloze I:

a) členský stát;

b) regionální nebo místní ukazatel, pokud poskytnuté informace mají pouze regionální nebo místní platnost;

c) jazyk, ve kterém jsou informace na stránce uvedeny;

d) označení, že stránka je součástí brány;

e) druh služby nebo služeb, které stránka poskytuje: informace, postup nebo asistenční služba a služba pro řešení problémů;

f) údaj, o které z témat uvedených v příloze I nařízení (EU) 2018/1724 nebo o kterou asistenční službu a službu pro řešení problémů uvedených v příloze III uvedeného nařízení nebo zahrnutých do brány v souladu s článkem 7 uvedeného nařízení se jedná.

4. Komise poskytne nástroj, který vyhledává informace z tagů přímo na internetových stránkách, které jsou součástí brány, za účelem jejich uložení do společného datového úložiště spolu s příslušnými URL.

KAPITOLA II

Statistické údaje

Článek 3

Shromažďování a předávání statistických údajů týkajících se informačních služeb

1. Všichni poskytovatelé služeb musí u všech internetových stránek poskytujících informace o pravidlech a povinnostech, o postupech a o asistenčních službách a službách pro řešení problémů, jež jsou součástí brány a za které jsou odpovědní, shromažďovat a předávat údaje o počtu zobrazení stránek během vykazovaného období v členění podle:

a) zemí, odkud uživatelé internetovou stránku navštěvují;

b) druhu zařízení použitého k návštěvě internetové stránky.

2. Poskytovatelé služeb zajistí, aby nástroj pro webovou analýzu dat používaný ke shromažďování statistických údajů uvedených v odstavci 1 splňoval technické požadavky na interoperabilitu uvedené v příloze II s cílem umožnit automatické předávání statistických údajů do společného datového úložiště.

3. Poskytovatelé služeb předávají statistické údaje uvedené v odstavci 1 spolu s URL internetových stránek, ke kterým se statistické údaje vztahují, do společného datového úložiště jednou měsíčně prostřednictvím aplikačního programovacího rozhraní vyvinutého Komisí.

4. Poskytovatel služeb, který učinil pokus předat statistické údaje do společného datového úložiště podle odstavce 3, obdrží automatické potvrzení úspěšného předání, nebo upozornění v případě, že předání nebylo úspěšné.

Článek 4

Shromažďování, agregace a předávání statistických údajů týkajících se asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů

1. Pro účely této kapitoly se žádostí o asistenční službu a službu pro řešení problémů rozumí jakákoli žádost podaná prostřednictvím online formuláře, e-mailu nebo jakéhokoli jiného komunikačního prostředku. Pokud poskytovatelé asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů nebo správci sítě usoudí, že není proveditelné zahrnout statistické údaje o žádostech obdržených prostřednictvím telefonních hovorů, online chatů nebo osobních návštěv, informují o tom Komisi.

2. Poskytovatelé asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů nebo správci sítě sdělují počet žádostí společnému datovému úložišti v členění na žádosti:

a) od občanů nebo podniků;

b) od uživatelů v přeshraniční situaci nebo od uživatelů ve vnitrostátní situaci.

V případě, kdy je služba poskytována pouze jedné z kategorií uživatelů uvedených v písmenech a) a b), rozdělení žádostí na tyto dvě různé kategorie se neuplatní.

3. Pro účely odst. 2 písm. b) se uživatelem v přeshraniční situaci rozumí uživatel v situaci, která se neomezuje ve všech ohledech na jediný členský stát.

4. Pro účely shromažďování statistických údajů o předmětu konkrétních podaných žádostí poskytne poskytovatel asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů nebo správce sítě Komisi před zahrnutím dané služby do brány seznam kategorií předmětů žádostí.

5. Doba odezvy se počítá od obdržení žádosti do poskytnutí konečné odpovědi nebo uzavření případu, a to na stejném základě jako použitelné lhůty, jež je třeba dodržet, nebo průměrná či odhadovaná doba potřebná k poskytnutí služby, jak je uvedeno v čl. 11 odst. 1 písm. d) nařízení (EU) 2018/1724.

6. Doba odezvy se počítá v kalendářních dnech jako průměrná délka dob odezvy za období šesti měsíců.

7. Statistické údaje se shromažďují a agregují na úrovni každého jednotlivého poskytovatele asistenční služby a služby pro řešení problémů a obsahují údaj o tom, o který členský stát se u daného poskytovatele služby jedná. Ještě než je daná služba zahrnuta do brány, dohodne se Komise s poskytovatelem asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů nebo správcem sítě na způsobech předávání statistických údajů do společného datového úložiště.

8. Poskytovatelé asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů nebo správci sítě předávají agregované statistiky dvakrát ročně. Agregované statistiky za období od 1. ledna do 30. června se předávají do 31. srpna a za období od 1. července do 31. prosince se předávají do 28. února následujícího roku, není-li s Komisí dohodnuto jinak.

Článek 5

Přístup ke statistickým údajům a jejich ukládání

1. Statistické údaje agregované a předané v souladu s touto kapitolou se uchovávají ve společném datovém úložišti nejvýše po dobu tří let ode dne předání. Po uplynutí této doby se automaticky vymažou.

Vymazání se nevztahuje na údaje, které byly zpřístupněny veřejnosti v souladu s čl. 24 odst. 3 poslední větou nařízení (EU) 2018/1724.

2. Komise zajistí, aby společný ovládací panel umožňoval národním koordinátorům, poskytovatelům služeb a Komisi:

a) vyhledávat, třídit a filtrovat údaje;

b) zobrazit údaje v grafech a diagramech;

c) extrahovat údaje v podobě zpráv a stahovat je.

KAPITOLA III

Zpětná vazba od uživatelů

Článek 6

Funkce společného nástroje pro zpětnou vazbu od uživatelů

1. Společný nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů uvedený v čl. 25 odst. 1 nařízení (EU) 2018/1724 zahrnuje tyto prvky:

a) otázky k vyžádání zpětné vazby od uživatelů, uživatelská ohodnocení a pole pro volný text, které jsou relevantní pro internetové stránky s informacemi, postupy a asistenčními službami a službami pro řešení problémů uvedenými v příloze III;

b) dotazníky s podrobnými otázkami týkajícími se kvality informací, online postupů a asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů, k jejichž zodpovězení má být uživatel vyzván, jakmile odešle první zpětnou vazbu;

c) automatické předávání zpětné vazby od uživatelů do společného datového úložiště;

d) zaznamenávání a předávání URL internetových stránek, jichž se zpětná vazba od uživatelů týká, spolu se zpětnou vazbu od uživatelů.

2. Pokud jde o získávání zpětné vazby od uživatelů týkající se informací a postupů, musí mít poskytovatelé služeb možnost vybrat si mezi verzí společného nástroje pro zpětnou vazbu, která má pole pro volný text, a verzí, které je nemá.

3. Komise zajistí, aby společný ovládací panel zasílal všem poskytovatelům služeb, kteří používají společný nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů, e-mailem pravidelnou připomínku, že zpětná vazba od uživatelů týkající se jejich služeb je na společném ovládacím panelu k dispozici k nahlédnutí.

4. Komise zajistí, aby společný nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů byl k dispozici ve všech úředních jazycích Unie.

Článek 7

Funkce alternativních nástrojů pro zpětnou vazbu od uživatelů

1. Alternativní nástroje pro zpětnou vazbu od uživatelů používané poskytovateli služeb zahrnují:

a) obdobné otázky a systém hodnocení, který zajišťuje výsledky srovnatelné se systémem používaným ve společném nástroji pro zpětnou vazbu od uživatelů, a v případě asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů pole pro volný text umožňující uživatelům uvést komentáře v podobě volného textu;

b) odkazy na dotazníky, které jsou součástí společného nástroje pro zpětnou vazbu od uživatelů, podle druhu služby;

c) mechanismus poskytnutý Komisí, který umožňuje předávání údajů zpětné vazby spolu s URL internetových stránek, jichž se zpětná vazba týká, do společného datového úložiště.

Pokud jde o získávání zpětné vazby od uživatelů týkající se informací a postupů, musí mít poskytovatelé služeb možnost vybrat si, zda zahrnou i pole pro volný text, nebo nikoli.

2. Jakmile uživatel odešle odpovědi na otázky zmíněné v odst. 1 písm. a), obdrží potvrzení obsahující výzvu, aby po kliknutí na odkaz zmíněný v odst. 1 písm. b) poskytl podrobnější komentáře. Kliknutím na odkaz se uživateli otevře stránka společného nástroje pro zpětnou vazbu od uživatelů obsahující dotazník týkající se splnění požadavků na kvalitu stanovených v nařízení (EU) 2018/1724.

3. Ustanovení odst. 1 písm. b) a odstavce 2 se nepoužijí, pokud poskytovatel služeb již získává zpětnou vazbu týkající se otázek, které jsou podobné otázkám obsaženým v dotazníku.

Článek 8

Získávání zpětné vazby od uživatelů o online postupech

Poskytovatelé služeb začlení společný nebo alternativní nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů takovým způsobem, aby uživatelé mohli snadno poskytnout zpětnou vazbu buď po podání žádosti, nebo v případě, že se nakonec rozhodnou žádost nepodat.

Článek 9

Získávání zpětné vazby od uživatelů asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů

Poskytovatelé asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů zajistí, aby uživatelé jejich služeb, kteří mohou být kontaktováni digitální cestou, obdrželi výzvu k poskytnutí zpětné vazby o využité službě, která se odešle buď společně s konečnou odpovědí poskytovatele asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů, nebo krátce poté, avšak nejpozději do deseti pracovních dnů.

Článek 10

Předávání zpětné vazby od uživatelů

1. Veškerá zpětná vazba, kterou uživatelé poskytli prostřednictvím společného nástroje pro zpětnou vazbu od uživatelů, musí být okamžitě poté, co ji uživatelé odeslali, automaticky předána společně s odkazy URL zmíněnými v článku 2 do společného datového úložiště.

2. Poskytovatelé služeb, kteří zpětnou vazbu získávají pomocí alternativního nástroje pro zpětnou vazbu od uživatelů, použijí mechanismus uvedený v čl. 7 odst. 1 písm. c) a musí splnit technické požadavky na interoperabilitu stanovené v příloze II, aby bylo možné zpětnou vazbu od uživatelů předat okamžitě poté, co ji uživatelé poskytnou, a to současně příjemcům zpětné vazby od uživatelů na vnitrostátní úrovni a do společného datového úložiště.

Alternativně předají asynchronně, hromadně veškerou zpětnou vazbu poskytnutou během kalendářního měsíce, a to do pěti pracovních dnů od konce daného kalendářního měsíce.

3. Poskytovatelé služeb, kteří používají alternativní nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů, zajistí, aby:

a) do společného datového úložiště byla předána pouze zpětná vazba týkající se otázek a hodnocení odpovídajících těm, které jsou obsaženy ve společném nástroji pro zpětnou vazbu od uživatelů;

b) do společného datového úložiště nebyla předána zpětná vazba, která byla poskytnuta v podobě volného textu;

c) do společného datového úložiště byly spolu se zpětnou vazbou předány i URL internetových stránek, z nichž byla zpětná vazba získána.

4. Pokud se na poskytovatele služeb vztahuje výjimka stanovená v čl. 7 odst. 3, musí daný poskytovatel služeb zajistit, aby zpětná vazba týkající se otázek, které jsou podobné otázkám obsaženým v dotazníku, byla předána do společného datového úložiště.

Článek 11

Přístup ke zpětné vazbě od uživatelů a její ukládání

1. Údaje zpětné vazby od uživatelů se ukládají do společného datového úložiště propojeného se společným ovládacím panelem.

2. Ke zpětné vazbě od uživatelů uložené ve společném datovém úložišti poskytne Komise tato přístupová práva:

a) národní koordinátoři a Komise mají přístup ke zpětné vazbě od uživatelů s výjimkou komentářů v podobě volného textu;

b) poskytovatelé služeb mají přístup ke zpětné vazbě od uživatelů, která se týká služeb, za něž jsou odpovědní, včetně komentářů v podobě volného textu, které uživatelé poskytli prostřednictvím společného nástroje pro zpětnou vazbu.

3. Komise zajistí, aby zpětná vazba od uživatelů byla uložena ve společném datovém úložišti po dobu nejvýše tří let a po uplynutí této doby byla automaticky vymazána.

4. Komise zajistí, aby uživatelé společného ovládacího panelu mohli:

a) vyhledávat, třídit a filtrovat údaje zpětné vazby;

b) zobrazit údaje v grafech a diagramech;

c) extrahovat údaje v podobě zpráv a stahovat je.

Článek 12

Odpovědnosti

1. Poskytovatelé služeb, kteří používají alternativní nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů, odpovídají za:

a) fungování svých nástrojů, jejichž prostřednictvím získávají zpětnou vazbu od uživatelů podle nařízení (EU) 2018/1724;

b) předávání zpětné vazby do společného datového úložiště prostřednictvím služby propojení poskytované Komisí, a to hromadně nebo jakýmkoli jiným způsobem předání;

c) splnění technických požadavků stanovených v tomto nařízení;

d) bezpečnost vnitrostátních nástrojů, které jsou používány pro získávání zpětné vazby od uživatelů a při jejím předávání.

2. Poskytovatelé služeb, kteří používají společný nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů, odpovídají za vložení odkazů na tento nástroj v souladu s tímto nařízením.

3. Komise odpovídá za:

a) fungování, bezpečnost a dostupnost společného nástroje pro zpětnou vazbu od uživatelů;

b) odkazy na společný nástroj pro zpětnou vazbu, které mají být obsaženy na internetových stránkách na úrovni Unie;

c) fungování služby propojení uvedené v odst. 1 písm. b);

d) údržbu a zajištění dostupnosti infrastruktury potřebné pro příjem předávaných údajů.

KAPITOLA IV

Závěrečná ustanovení

Článek 13

Osobní údaje

1. Poskytovatelé služeb nebo správci sítě v případě asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů zajistí, aby jimi agregované statistické údaje, které předávají do společného datového úložiště, neobsahovaly žádné osobní údaje.

2. Společný nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů musí uživatelům umožnit vyjadřovat se o svých zkušenostech se službami poskytovanými prostřednictvím brány anonymně. Pole pro volný text musí obsahovat upozornění pro uživatele, aby neuváděli žádné osobní údaje.

Článek 14

Vstup v platnost

Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Použije se ode dne 12. prosince 2020.

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

V Bruselu dne 29. července 2020.

Za Komisi
Ursula VON DER LEYEN
předsedkyně

PŘÍLOHA I

Ukazatele pro označování tagy uvedené v čl. 2 odst. 3

	Prvky, které jsou povinnou součástí informací z tagů, jež mají být zahrnuty do metadat internetových stránek, které jsou součástí jednotné digitální brány							
	Obecná část	*Kód země*	*Kód na nižší než celostátní úrovni (v příslušných případech)*	*Druh služby* (*)	*Jazyk stránky*	*Oblast, na kterou se vztahuje příloha I nařízení (EU) 2018/1724*		*Služba, na kterou se vztahuje příloha III nebo článek 7 nařízení (EU) 2018/1724*
	Jednotná digitální brána	Podle ISO 3166 – dvoupísmenný kód (EL pro Řecko)	*Podle klasifikace NUTS 1–3 nebo LAU*		Podle ISO 639-1 – dvoupísmenný kód	A–Q	1–9	Celý název služby
Internetové stránky s informacemi o pravidlech, právech a povinnostech	X	x	*x*	Informace	x	x	x	Nepoužije se
Internetové stránky s informacemi o postupech	X	x	*x*	Postup	x	x	x	Nepoužije se
Internetové stránky s informacemi o asistenčních službách nebo službách pro řešení problémů	x	x	*x*	Asistence	x	Nepoužije se	Nepoužije se	x

(*) Pokud stránka obsahuje informace o více než jednom druhu služby nebo zahrnuje více než jednu informační oblast, musí být všechny příslušné prvky do této stránky zahrnuty nebo s ní musí být propojeny.

PŘÍLOHA II

Technické požadavky uvedené v čl. 3 odst. 2 a čl. 10 odst. 2

Předávání údajů

Brána aplikačního programovací rozhraní (API) zpřístupní REST (*Representational State Transfer*) API. Každý systém poskytovatelů služeb pro sběr údajů může toto API volat:

1) v reálném čase – bez omezení počtu volání;

2) pravidelně podle časového rozvrhu zvoleného poskytovatelem služeb.

Bezpečnost API

Komunikace s bránou API bude zajištěna prostřednictvím API klíče. Každý poskytovatel služeb bude mít svůj specifický API klíč. Díky tomuto klíči bude možné zajistit zabezpečenou komunikaci (šifrování kanálu) a zjistit, který poskytovatel služeb údaje odesílá (ověření totožnosti).

API klíče budou k dispozici ve zvláštní podpůrné webové aplikaci. Každý poskytovatel služeb si v této webové aplikaci vygeneruje svůj klíč, stáhne si jej a instaluje na svém zařízení.

Požadavky týkající se přenosu dat

Pro zajištění automatického předávání údajů musí nástroj pro webovou analýzu dat uvedený v čl. 3 odst. 2 a alternativní nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů uvedený v čl. 10 odst. 2:

a) umožňovat přenos dat ve formátu JSON přes rozhraní REST API;

b) podporovat bezpečné připojení protokolem HTTP (*Hyper-Text Transfer Protocol*) se zabezpečením SSL (*Secure Sockets Layer*);

c) podporovat ISO 8601 pro vyjádření data a času. Datum a čas se uvádějí v koordinovaném světovém čase (UTC);

d) podporovat jedinečný identifikátor pro přenos dat. Poskytovatel služeb zasílá data s jedinečným identifikátorem poskytnutým přes rozhraní API. Pokud se poskytovatel služeb rozhodne tato data změnit, musí opravená data zaslat s týmž jedinečným identifikátorem.

Struktura souboru ve formátu JSON by se neměla měnit v závislosti na četnosti předávání statistických údajů. Soubor ve formátu JSON může například obsahovat pole objektů (jedno pro každý soubor statistických údajů za referenční období), pole délky n.

Komise poskytne podrobný technický popis API pro zpětnou vazbu od uživatelů a statistické údaje.

PŘÍLOHA III

Otázky k vyžádání zpětné vazby od uživatelů ve společném nástroji pro zpětnou vazbu od uživatelů podle čl. 6 odst. 1 písm. a):

1) Otázky týkající se informací na internetových stránkách
   - Našli jste, co jste hledali? (vzájemně se vylučující možnosti: ANO/NE/ČÁSTEČNĚ) *[povinné pole]* (*)
   - Ohodnoťte tuto stránku (počtem hvězdiček od 1 do 5) *[povinné pole]*
   - Pomozte nám zlepšit se (pole pro volný text) *[nepovinné pole]*
2) Otázky týkající se postupů
   - Ohodnoťte, jak snadné bylo použít tento postup (počtem hvězdiček od 1 do 5) *[povinné pole]*
   - Pomozte nám zlepšit se (pole pro volný text) *[nepovinné pole]*
3) Otázky týkající se asistenční služby a služby pro řešení problémů
   - Ohodnoťte poskytnutou službu (počtem hvězdiček od 1 do 5) *[povinné pole]*
   - Pomozte nám zlepšit se (pole pro volný text) *[nepovinné pole]*

Nástroj pro zpětnou vazbu od uživatelů pro informace a postupy bude připraven ve dvou verzích – jednou s polem pro volný text a jednou bez pole pro volný text –, přičemž poskytovatelé služeb si v souladu s čl. 6 odst. 2 mohou zvolit, kterou verzi použijí.

(*) *Text v hranatých závorkách „[...]“ obsahuje informace k polím, která budou použita ve společném nástroji pro zpětnou vazbu od uživatelů.*