# KOMISJONI RAKENDUSMÄÄRUS (EL) 2020/1121,

## 29. juuli 2020,

## ühtse digivärava teenuseid käsitleva kasutusstatistika ja tagasiside kogumise ja jagamise kohta kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EL) 2018/1724

**(EMPs kohaldatav tekst)**

EUROOPA KOMISJON,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut,

võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 2. oktoobri 2018. aasta määrust (EL) 2018/1724, millega luuakse ühtne digivärav teabele ja menetlustele ning abi- ja probleemilahendamisteenustele juurdepääsu pakkumiseks ning millega muudetakse määrust (EL) nr 1024/2012, ([1]) eriti selle artikli 24 lõiget 4 ning artikli 25 lõiget 5,

ning arvestades järgmist:

(1) Määruse (EL) 2018/1724 artikli 24 kohaselt peavad liikmesriikide pädevad asutused ja komisjon tagama statistika kogumise kõnealuse määruse artikli 2 lõike 1 kohaselt loodud ühtse digivärava (edaspidi „digivärav“) ja sellega lingitud veebilehtede külastuste kohta. Sama artikli kohaselt peavad pädevad asutused, määruse (EL) 2018/1724 artikli 7 lõikes 3 osutatud abi- ja probleemilahendamisteenuste osutajad ning komisjon koguma koondandmeid abi- ja probleemilahendamisteenuste taotluste arvu, päritolu ja sisu ning vastamisaja kohta ning vahetama neid andmeid omavahel.

(2) Määruse (EL) 2018/1724 artikli 25 kohaselt peab komisjon tegema digivärava kasutajatele kättesaadavaks tagasisidevahendi, mis võimaldab neil esitada digivärava kaudu osutatavate teenuste, selles kättesaadavaks tehtud teabe ja ühise kasutajaliidese kvaliteedi ja kättesaadavuse kohta anonüümset tagasisidet. Samas nõutakse sellega, et komisjon tagaks kasutajatele juurdepääsu sellele vahendile kõigilt digiväravasse kuuluvatelt veebilehtedelt. Sama kohustus kehtib ka pädevatele asutustele, välja arvatud juhul, kui neil on juba oma veebilehtedel kasutusel mõni muu sarnaste funktsioonidega kasutajate tagasiside vahend.

(3) Kasutusstatistika ja tagasiside kogumise ja jagamise meetod ja eeskirjad on koondatud ühte rakendusakti, sest hõlmatud andmeid kogutakse ja need tehakse kättesaadavaks ühise töölaua ja ühise andmehoidla kaudu. Andmeid kasutavad nii riiklikud koordinaatorid kui ka komisjon, et jälgida, kas digivärava kaudu osutatavad teenused vastavad kvaliteedikriteeriumidele, ning täiustada ühtse digivärava toimimist.

(4) Selleks et koguda kasutusstatistikat ja tagasisidet, mis on võrreldav ja kasutatav määruses (EL) 2018/1724 sätestatud eesmärkidel, ning et hõlbustada andmete ja seotud teenuse kokkusobitamist, on vaja määrata kindlaks taustaandmed, mis tuleb teha kättesaadavaks koos kasutusstatistika ja tagasisidega. Need taustaandmed peaksid hõlmama asjaomase veebilehe URLi ja teavet selle sisu kohta. Teenuseosutajad peaksid lisama selle teabe sildina veebilehtede metaandmetesse või otse lingikogusse. Komisjon peaks kasutama vahendit, mis võimaldab sildistusinfot veebilehtedelt automaatselt koguda. Seepärast peaksid sildid olema vahendile äratuntava struktuuri ja vorminguga.

(5) Selleks et hõlbustada kasutusstatistika kogumist digivärava kaudu juurdepääsetavate veebilehtede vaatamiste arvu kohta vastavalt määruse (EL) 2018/1724 artiklile 24, tuleks kõnealune statistika koguda veebiandmete analüüsi vahendite abil automaatselt ning edastada automaatselt ja korrapäraselt ühisesse andmehoidlasse.

(6) Kui riiklike IKT-lahenduste ja ühiste IT-vahendite koostalitluse tagamiseks on vaja täiendavaid tehnilisi selgitusi, peaks komisjon kõnealused selgitused esitama digivärava koordineerimisrühmaga konsulteerides. Digivärava koordineerimisrühm peaks arutama konkreetset töökorraldust, mida peaks järgima abi- ja probleemilahendamisteenustelt andmete kogumisel ja nende edastamisel, ning küsitluse üksikasjalikke küsimusi.

([1]) ELT L 295, 21.11.2018, lk 1.

(7) Määrusega (EL) 2018/1724 on kõnealuse määruse II lisas loetletud menetluste digiteerimiseks kehtestatud hilisem tähtaeg 12. detsember 2023. Seega tuleks enne 12. detsembrit 2023 koguda kõnealuste menetlustega seotud kasutusstatistikat ja tagasisidet ainult selliste veebilehtede kohta, millel on avaldatud mõne menetluse selgitus.

(8) Määrusega (EL) 2018/1724 on kohaliku omavalitsuse ametiasutustele kehtestatud teabe, selgituste ja juhiste esitamiseks hilisem tähtaeg 12. detsember 2022. Seega tuleks käesolevas määruses sätestatud nõudeid kohaldada enne 12. detsembrit 2022 üksnes selliste kohaliku omavalitsuse tasandi veebilehtede suhtes, millest on lingikogule teatatud enne kõnealust tähtaega.

(9) Võttes arvesse seda, et kasutusel on erinevaid juhtumikäsitlussüsteeme, tuleks lubada määruse (EL) 2018/1724 artikli 24 lõikes 2 osutatud statistikakategooriate nii automaatset kui ka manuaalset kogumist.

(10) Ühtse digivärava eesmärk on lihtsustada kodanike ja ettevõtjate jaoks ühtse turuga seotud õiguste kasutamist, pakkudes kasutajasõbralikku juurdepääsu teabele selle kohta, milliseid õigusi ja eeskirju kohaldatakse piiriülese tegevuse suhtes. Piiriüleste kasutajate spetsiifiliste vajaduste ja huvide mõistmiseks tuleks koguda andmeid selle kohta, kuidas nad digivärava kaudu osutatavaid teenuseid kasutavad, näiteks millised on riigid, kust kasutajad digivärava veebilehtedele lähevad, ning digivärava abi- ja probleemilahendamisteenuste poole abipalvega pöörduvate piiriüleste kasutajate arv.

(11) Käesolevas määruses määratletud abi- ja probleemilahendamisteenuste osutajad peaksid koguma teavet selliste taotluste arvu kohta, mis on seotud liidu ja siseriiklikus õiguses sätestatud õiguste, kohustuste, eeskirjade ja menetlustega, mida kohaldatakse kasutajate suhtes, kes kasutavad või kavatsevad kasutada siseturgu käsitlevatest liidu õigusnormidest tulenevaid õigusi määruse (EL) 2018/1724 I lisas loetletud teabevaldkondades. Kui abi- ja probleemilahendamisteenus saab taotlusi, mis ei kuulu määruse (EL) 2018/1724 kohaldamisalasse, peaks ta võimaluse korral eristama selliseid taotlusi taotlustest, mis on seotud kõnealuse määrusega hõlmatud valdkondadega.

(12) Kui abi- ja probleemilahendamisteenused juba koguvad statistikat kehtivate liidu õigusaktide või komisjoniga sõlmitud kokkulepete alusel, peaksid abi- ja probleemilahendamisteenuste osutajad või võrguhaldurid tagama, et kogutakse ka määruse (EL) 2018/1724 kohast statistikat, mis edastatakse ühisesse andmehoidlasse.

(13) Teenuseosutajad peaksid võimaldama kasutajatel jätta tagasisidet kõigil digiväravasse kuuluvatel veebilehtedel, olenemata sellest, kas kasutajad on läinud neile lehtedele määruse (EL) 2018/1724 artikli 2 lõikes 1 osutatud ühise kasutajaliidese kaudu või mis tahes veebiportaali või otsingumootori kaudu.

(14) Tagasiside võrreldavuse tagamiseks on vaja ühiseid eeskirju, et edastada digivärava kaudu osutatavate teenuste kohta esitatud tagasiside ühisesse andmehoidlasse. Teenuseosutajad peaksid ka kas kaardistama nende endi tagasisidevahendi küsimused ja hindamissüsteemi ning seostama need nendega, mida kasutatakse tagasiside ühisvahendis, või kohandama vajaduse korral oma küsimusi ja hindamissüsteemi. Teenuseosutajad ei peaks olema kohustatud lisama linki üksikasjalike küsimustega küsitluse juurde, kui nende tagasiside alternatiivvahendid juba sisaldavad sarnaseid küsimusi. Sellistel juhtudel peaksid nad need küsimused kaardistama ja kohandama neid vastavalt küsimustele, mis on esitatud üksikasjalikus küsitluses, mis on osa kasutajate tagasiside ühisvahendist.

(15) Kasutajatel peaks olema võimalik anda tagasisidet menetlusi käsitleva teabe kasutajasõbralikkuse ning määruse (EL) 2018/1724 artikli 2 lõike 2 punktis b osutatud veebipõhiste menetluste ja nimetatud määruse artikli 2 lõikes 1 osutatud ühise kasutajaliidese kasutamise lihtsuse kohta. Teenuseosutajatel peaks olema võimalik otsustada, milline on parim aeg ja koht, et kutsuda menetluste kasutajaid tagasisidet andma. Nad võivad otsustada lisada tagasisidevahendi lingi veebilehele, kus on võimalik menetlust alustada, taotluse kättesaamise kinnitusse, menetluse väljundisse, kui see kuvatakse kasutajatele kohe pärast taotluse esitamist, või veebilehele, mis sisaldab menetluse kohta veebipõhist teavet. Juhul kui ühel veebilehel on kaks tagasiside andmise kutset – üks, mis käsitleb menetluse kvaliteeti ja kättesaadavust, ning teine, mis käsitleb selle menetluse kohta kättesaadavaks tehtud teavet –, tuleks selgelt märkida, miks on tagasisidet vaja mõlema aspekti kohta, et kasutajatel ei tekiks segadust.

(16) III lisas loetletud ja määruse (EL) 2018/1724 artiklis 7 osutatud abi- ja probleemilahendamisteenuste puhul tuleks tagasiside andmise kutse saata kasutajatele, kellega on võimalik kontakti saada digitaalselt, kohe pärast teenuse osutamist. Kui teenuse laadi tõttu on lahenduse või nõuande rakendamiseks vaja aega, peaks teenuseosutajal olema võimalik saata kutse tagasiside esitamiseks varsti pärast seda, kui taotlusele on antud lõplik vastus, sest see võimaldab kasutajal kontrollida, kas lahendus või nõuanded praktikas toimivad.

(17) Kasutusstatistika ja tagasiside kogumine ja vahetamine käesoleva määruse alusel ei tohiks hõlmata digiväravasse kuuluvaid teenuseid kasutavate kodanike ja ettevõtjate isikuandmete töötlemist ([2]). Kasutajate tagasiside ühisvahendis tuleks kasutajatele esitada hoiatus, et nad ei esitaks vabateksti kastis isikuandmeid.

(18) Kasutajate tagasiside ühisvahendi suhtes, vastastikuse sidumise teenuse suhtes, mis võimaldab edastada kasutajate tagasiside juhul, kui kasutatakse tagasiside alternatiivvahendit, ja ühise andmehoidla suhtes kohaldatakse komisjoni otsust (EL, Euratom) 2017/46 ([3]).

(19) Määruse (EL) 2018/1724 artikli 24 lõikeid 1, 2 ja 3 ning artikli 25 lõikeid 1–4 kohaldatakse alates 12. detsembrist 2020, seega tuleks ka käesolevas määruses sätestatud nõudeid kohaldada alates sellest kuupäevast.

(20) Käesolevas määruses sätestatud meetmed on kooskõlas ühtse digivärava komitee arvamusega,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA MÄÄRUSE:

## I PEATÜKK

## Üldsätted

*Artikkel 1*

### Mõisted

Käesolevas määruses kasutatakse järgmisi mõisteid:

1) „kasutajate tagasiside ühisvahend“ – tagasisidevahend, mille komisjon teeb kättesaadavaks vastavalt määruse (EL) 2018/1724 artikli 25 lõikele 1;

2) „kasutajate tagasiside alternatiivvahend“ – mis tahes muu tagasisidevahend, millel on kasutajate tagasiside ühisvahendiga sarnased funktsioonid ja mis on teenuse kvaliteedi jälgimiseks kättesaadav pädeva asutuse veebilehtedel, nagu on osutatud määruse (EL) 2018/1724 artikli 25 lõikes 4, või mis on kättesaadav III lisas loetletud ja määruse (EL) 2018/1724 artiklis 7 osutatud abi- ja probleemilahendamisteenuste kasutajatele;

3) „ühine töölaud“ – liides, mis annab teenuseosutajatele juurdepääsu digivärava haldusfunktsioonidele, sealhulgas juurdepääs määruse (EL) 2018/1724 artiklis 19 sätestatud lingikogule;

4) „ühine andmehoidla“ – ühise töölauaga seotud andmehaldusvahend, mis võimaldab koguda, talletada, jagada, analüüsida ja kuvada määruse (EL) 2018/1724 artiklite 24 ja 25 kohaselt kogutud kasutusstatistikat ja kasutajate tagasisidet;

([2]) Isikuandmed Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta määruse (EL) 2016/679 (füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (isikuandmete kaitse üldmäärus), ELT L 119, 4.5.2016, lk 1) tähenduses.

([3]) Komisjoni 10. jaanuari 2017. aasta otsus (EL, Euratom) 2017/46 Euroopa Komisjoni side- ja infosüsteemide turvalisuse kohta (ELT L 6, 11.1.2017, lk 40).

5) „teenuseosutajad“ – kõik alljärgnev:

   a) pädevad asutused direktiivi (EL) 2018/1724 artikli 3 punkti 4 tähenduses;

   b) komisjon ning liidu organid ja asutused, kes pakuvad määrusega (EL) 2018/1724 hõlmatud teavet, menetlusi ning abi- või probleemilahendamisteenuseid;

   c) määruse (EL) 2018/1724 artikli 7 lõikes 3 osutatud abi- ja probleemilahendamisteenuste osutajad;

6) „võrguhaldur“ – komisjon ning liidu organid ja asutused või üksus, kes vastutab abi- ja probleemilahendamisteenuste töö koordineerimise eest ja täidab kõigis või enamikus liikmesriikides sarnaseid ülesandeid.

*Artikkel 2*

**Taustaandmed**

1. Teenuseosutajad edastavad koos kasutusstatistika ja kasutajate tagasiside andmetega, mis on seotud digiväravaga lingitud teavitavate veebilehtedega, ka selle veebilehe URLi, mille kohta kasutusstatistika või tagasiside käib.

2. Teenuseosutajad tagavad, et taustaandmed, sealhulgas selle veebilehe sisu kindlakstegemist võimaldavad kirjeldavad elemendid, mille kohta URL käib, esitatakse järgmiselt:

a) kõikide digiväravasse kuuluvate veebilehtede metaandmetes ning sellise struktuuri ja vormindusega, et lõikes 4 osutatud vahend suudab neid ära tunda, või

b) otse lingikogus koos asjaomase URLiga.

3. Lõikes 2 osutatud kirjeldavad elemendid peavad koosnema järgmistest tunnustest, mis seostatakse vastavalt I lisale eri liiki veebilehtedega:

a) liikmesriik,

b) piirkondlik või kohalik tunnus, kui esitatud teave käib ainult piirkonna või kohaliku tasandi kohta,

c) veebilehel esitatud teabe keel,

d) tähis, mis näitab, et veebileht kuulub digiväravasse,

e) veebilehega hõlmatud teenuse või teenuste liik, teave, menetlus või abi- ja probleemilahendamisteenus;

f) viide käsitletavale teemale, mis on loetletud määruse (EL) 2018/1724 I lisas, või hõlmatud abi- ja probleemilahendamisteenusele, mis on loetletud kõnealuse määruse III lisas või lisatud digiväravasse vastavalt kõnealuse määruse artiklile 7.

4. Komisjon teeb kättesaadavaks vahendi, mille abil saab koguda sildistamisteavet otse digiväravasse kuuluvatelt veebilehtedelt, et talletada see koos asjaomaste URLidega ühisesse andmehoidlasse.

**II PEATÜKK**

**Statistika**

*Artikkel 3*

**Teabeteenuseid käsitleva statistika kogumine ja edastamine**

1. Kõik teenuseosutajad koguvad ja edastavad lehe vaatamiste arvu aruandeperioodil kõigi nende vastutusalasse kuuluvate veebilehtede puhul, mis annavad teavet digiväravasse kuuluvate eeskirjade ja kohustuste, menetluste ning abi- ja probleemilahendamisteenuste kohta, ja liigitavad selle järgmiste kategooriate kaupa:

a) riigid, kust kasutajad veebilehte külastavad;

b) veebilehe külastamiseks kasutatava seadme liik.

2. Teenuseosutajad tagavad, et lõikes 1 osutatud statistika kogumiseks kasutatav veebiandmete analüüsi vahend vastab II lisas loetletud koostalitluse tehnilistele nõuetele, et võimaldada statistika automaatset edastamist ühisesse andmehoidlasse.

3. Teenuseosutajad edastavad lõikes 1 osutatud statistika ning nende veebilehtede URLid, mille kohta statistika käib, kord kuus ühisesse andmehoidlasse komisjoni välja töötatud rakendusliidese kaudu.

4. Teenuseosutajale, kes on püüdnud vastavalt lõikele 3 edastada statistikat ühisesse andmehoidlasse, esitatakse automaatne kinnitus, kui edastamine õnnestus, või hoiatus, kui see ei õnnestunud.

*Artikkel 4*

**Abi- ja probleemilahendamisteenuseid käsitleva statistika kogumine, koondamine ja edastamine**

1. Käesoleva peatüki kohaldamisel tähendab abi- ja probleemilahendamisteenuse taotlus kõiki taotlusi, mis on esitatud veebivormi, e-posti või muu sidevahendi kaudu. Kui abi- ja probleemilahendamisteenuse osutajad või võrguhaldurid otsustavad, et telefonikõnede, veebivestluste või isiklike külastuste kaudu saadud taotluste statistikat ei ole võimalik lisada, teatavad nad sellest komisjonile.

2. Abi- ja probleemilahendamisteenuste osutajad või võrguhaldurid edastavad ühisele andmehoidlale taotluste arvu ja liigitavad taotlused järgmiste kasutajarühmade kaupa:

a) kodanikelt või ettevõtjatelt pärit taotlused;

b) piiriülestelt või riigisisestelt kasutajatelt pärit taotlused.

Taotlusi ei pea jagama punktides a ja b osutatud kategooriatesse, kui teenust pakutakse punktides a ja b osutatud kahest kasutajarühmast ainult ühele.

3. Lõike 2 punkti b kohaldamisel tähendab „piiriülene kasutaja“ kasutajat, kes tegutseb olukorras, mille kõik aspektid ei piirdu üksnes üheainsa liikmesriigiga.

4. Selleks et koguda statistikat konkreetsete taotluste teema kohta, esitab abi- ja probleemilahendamisteenuse osutaja või võrguhaldur komisjonile loetelu teemakategooriatest enne kõnealuse teenuse lisamist digiväravasse.

5. Vastamisaeg arvutatakse alates taotluse saamisest kuni lõpliku vastuseni või juhtumi lõpetamiseni samadel alustel kui teenuse osutamise tähtajad või selle osutamisele keskmiselt või hinnanguliselt kuluv aeg, millele on osutatud määruse (EL) 2018/1724 artikli 11 lõike 1 punktis d.

6. Vastamisajad arvutatakse kalendripäevades kuue kuu vastamisaegade keskmisena.

7. Statistika kogutakse ja koondatakse iga üksiku abi- ja probleemilahendamisteenuse osutaja tasandil ning selles märgitakse teenuse osutaja liikmesriik. Komisjon lepib enne teenuse digiväravasse lisamist abi- ja probleemilahendamisteenuse osutaja või võrguhalduriga kokku korras, mida järgitakse statistika edastamisel ühisesse andmehoidlasse.

8. Abi- ja probleemilahendamisteenuste osutajad või võrguhaldurid edastavad koondstatistika kaks korda aastas. 1. jaanuarist kuni 30. juunini kestva ajavahemiku kohta esitatakse koondstatistika 31. augustiks ning 1. juulist kuni 31. detsembrini kestva ajavahemiku kohta järgmise aasta 28. veebruariks, kui komisjoniga ei ole kokku lepitud teisiti.

*Artikkel 5*

**Juurdepääs statistikale ja selle talletamine**

1. Käesoleva peatüki kohaselt koondatud ja edastatud statistikat käsitlevaid andmeid hoitakse ühises andmehoidlas kuni kolm aastat alates edastamise kuupäevast. Pärast kõnealuse ajavahemiku möödumist kustutatakse need automaatselt.

Määruse (EL) 2018/1724 artikli 24 lõike 3 viimase lause kohaselt üldsusele kättesaadavaks tehtud andmeid ei kustutata.

2. Komisjon tagab, et ühine töölaud võimaldab riiklikel koordinaatoritel, teenuseosutajatel ja komisjonil:

a) andmeid otsida, sorteerida ja filtreerida;

b) andmeid graafikute ja diagrammidena visualiseerida;

c) teha andmetest aruande vormis väljavõte ja neid alla laadida.

## III PEATÜKK

## Kasutajate tagasiside

*Artikkel 6*

### Kasutajate tagasiside ühisvahendi funktsioonid

1. Määruse (EL) 2018/1724 artikli 25 lõikes 1 osutatud kasutajate tagasiside ühisvahend peab sisaldama järgmisi elemente:

a) III lisas esitatud küsimused kasutajatelt tagasiside ja hinnangute saamiseks ja vabateksti kast, mis on teavet, menetlusi ning abi- ja probleemilahendamisteenuseid sisaldavate veebilehtede puhul asjakohased;

b) küsitlused, mis sisaldavad üksikasjalikke küsimusi teabe, veebimenetluste ning abi- ja probleemilahendamisteenuste kvaliteedi kohta ning milles kutsutakse kasutajat osalema pärast seda, kui ta on esitanud esialgse tagasiside;

c) kasutaja tagasiside automaatne edastamine ühisesse andmehoidlasse;

d) kasutaja tagasisides käsitletava veebilehe URLi talletamine ja edastamine koos kasutaja tagasisidega.

2. Teabe ja menetluste kohta kasutajate tagasiside saamiseks peavad teenuseosutajad saama valida, kas kasutajate tagasiside ühisvahend sisaldab vabateksti kasti või mitte.

3. Komisjon tagab, et ühiselt töölaualt saadetakse kõigile kasutajate tagasiside ühisvahendit kasutavatele teenuseosutajatele korrapäraseid e-posti sõnumeid, et tuletada neile meelde, et nad saavad ühise töölaua kaudu tutvuda nende teenuste kohta esitatud tagasisidega.

4. Komisjon teeb kasutajate tagasiside ühisvahendi kättesaadavaks kõigis liidu ametlikes keeltes.

*Artikkel 7*

### Kasutaja tagasiside alternatiivvahendi funktsioonid

1. Teenuseosutajate kasutatavad kasutajate tagasiside alternatiivvahendid peavad sisaldama järgmisi elemente:

a) sarnased küsimused ja hindamissüsteem, mille tulemused on võrreldavad kasutajate tagasiside ühisvahendis kasutatavatega, ning abi- ja probleemilahendamisteenuste puhul vabateksti kast, mis võimaldab kasutajatel jätta vabas vormis märkusi;

b) lingid kasutajate tagasiside ühisvahendis olevatele küsitlustele vastavalt sellele, mis liiki teenusega on tegu;

c) komisjoni pakutav mehhanism, mis võimaldab edastada ühisesse andmehoidlasse tagasisideandmeid koos nende veebilehtede URLidega, mille kohta tagasiside käib.

Selleks et saada kasutajatelt tagasisidet teabe ja menetluste kohta, peavad teenuseosutajad saama valida kas lisada vabateksti kast või mitte.

2. Kui kasutaja on esitanud vastused lõike 1 punktis a osutatud küsimustele, saab ta kinnitava sõnumi koos kutsega esitada üksikasjalikumaid märkusi, klõpsates lõike 1 punktis b osutatud lingil. Link suunab kasutajad kasutajate tagasiside ühisvahendi lehele, mis sisaldab küsitlust määruses (EL) 2018/1724 sätestatud kvaliteedinõuetele vastavuse kohta.

3. Lõike 1 punkti b ja lõiget 2 ei kohaldata, kui teenuseosutaja juba kogub tagasisidet küsitluses olevate küsimustega sarnaste küsimustega.

*Artikkel 8*

**Kasutajate tagasiside kogumine veebimenetluste kohta**

Teenuseosutajad integreerivad kasutajate tagasiside ühis- või alternatiivvahendi nii, et kasutajatel on lihtne anda tagasisidet kas pärast taotluse esitamist või ka siis, kui nad otsustavad lõpuks jätta taotluse esitamata.

*Artikkel 9*

**Tagasiside kogumine abi- ja probleemilahendamisteenuste kasutajatelt**

Abi- ja probleemilahendamisteenuste osutajad tagavad, et nende teenuste kasutajad, kellega on võimalik kontakti saada digitaalselt, saavad kutse anda saadud teenuse kohta tagasisidet, mis saadetakse kas koos abi- ja probleemilahendamisteenuse osutaja antud lõpliku vastusega või varsti pärast seda, kuid mitte rohkem kui kümne tööpäeva jooksul.

*Artikkel 10*

**Kasutajate tagasiside edastamine**

1. Kogu tagasiside, mille kasutajad annavad kasutajate tagasiside ühisvahendi kaudu, ja artiklis 2 osutatud URLide lingid edastatakse automaatselt ühisesse andmehoidlasse niipea, kui kasutajad on selle esitanud.

2. Kasutajate tagasiside alternatiivvahendi kaudu tagasisidet koguvad teenuseosutajad kasutavad artikli 7 lõike 1 punktis c osutatud mehhanismi ja järgivad II lisas sätestatud koostalitluse tehnilisi nõudeid, et kasutajate tagasiside oleks võimalik edastada niipea, kui kasutajad on selle esitanud, üheaegselt riiklikele tagasiside saajatele ja ühisele andmehoidlale.

Teise võimalusena edastavad nad kogu kalendrikuu jooksul esitatud tagasiside ühe korraga asünkroonselt viie tööpäeva jooksul pärast kõnealuse kalendrikuu lõppu.

3. Kasutajate tagasiside alternatiivvahendit kasutavad teenuseosutajad tagavad, et:

a) ühisesse andmehoidlasse edastatakse ainult see tagasiside, mis on vastavuses kasutajate tagasiside ühisvahendi küsimuste ja hinnangutega;

b) vabatekstina esitatud tagasisidet ühisesse andmehoidlasse ei edastata;

c) nende veebilehtede URLid, millelt tagasisidet kogutakse, edastatakse koos tagasisidega ühisesse andmehoidlasse.

4. Kui teenuseosutajad vastavad artikli 7 lõikes 3 sätestatud erandi kohaldamise tingimustele, tagavad nad, et tagasiside, mis on esitatud vastusena küsimustele, mis on sarnased küsitluses sisalduvate küsimustega, edastatakse ühisesse andmehoidlasse.

*Artikkel 11*

**Juurdepääs kasutajate tagasisidele ja selle talletamine**

1. Kasutajate tagasisidet käsitlevaid andmeid hoitakse ühises andmehoidlas, mis on ühendatud ühise töölauaga.

2. Komisjon annab ühises andmehoidlas hoitavale kasutajate tagasisidele juurdepääsemiseks järgmised õigused:

a) riiklikel koordinaatoritel ja komisjonil on õigus pääseda juurde kasutajate tagasisidele, kuid mitte vabatekstina esitatud märkustele;

b) teenuseosutajatel on õigus pääseda juurde kasutajate tagasisidele, mis on esitatud nende vastutusalasse kuuluvate teenuste kohta, sh kasutajate poolt tagasiside ühisvahendis vabatekstina esitatud märkused.

3. Komisjon tagab, et kasutajate tagasisidet hoitakse ühises andmehoidlas kuni kolm aastat ja see kustutatakse automaatselt pärast nimetatud ajavahemikku.

4. Komisjon tagab, et ühine töölaud võimaldab kasutajatel:

a) tagasisidet otsida, sorteerida ja filtreerida;

b) tagasisidet graafikute ja diagrammidena visualiseerida;

c) teha andmetest aruande vormis väljavõte ja neid alla laadida.

*Artikkel 12*

**Vastutus**

1. Kasutajate tagasiside alternatiivvahendeid kasutavad teenuseosutajad vastutavad järgmise eest:

a) nende endi vahendite toimimine, mille kaudu nad määruse (EL) 2018/1724 alusel kasutajate tagasisidet koguvad;

b) tagasiside edastamine ühisesse andmehoidlasse komisjoni osutatava vastastikuse sidumise teenuse kaudu kas korraga või muul viisil;

c) käesolevas määruses sätestatud tehniliste nõuete järgimine;

d) nende riiklike vahendite turvalisus, millega kogutakse kasutajate tagasisidet ja mis osalevad selle edastamisel.

2. Kasutajate tagasiside ühisvahendit kasutavad teenuseosutajad vastutavad selle vahendi juurde suunavate linkide lisamise eest kooskõlas käesoleva määrusega.

3. Komisjon vastutab järgmise eest:

a) kasutajate tagasiside ühisvahendi toimimine, turvalisus ja juurdepääsetavus;

b) lingid tagasiside ühisvahendile, mis lisatakse liidu tasandi veebilehtedele;

c) lõike 1 punktis b osutatud vastastikuse sidumise teenuse toimimine;

d) andmete edastamiseks vajaliku taristu haldamine ja selle kättesaadavuse tagamine.

**IV PEATÜKK**

**Lõppsätted**

*Artikkel 13*

**Isikuandmed**

1. Teenuseosutajad või abi- ja probleemilahendamisteenuste puhul võrguhaldurid tagavad, et nende poolt koondatud ja ühisesse andmehoidlasse edastatud statistika ei sisalda isikuandmeid.

2. Kasutajate tagasiside ühisvahend võimaldab kasutajatel anda digivärava kaudu pakutavate teenustega seoses saadud kogemuste kohta anonüümset tagasisidet. Vabateksti kast peab sisaldama hoiatust, et kasutajad ei esitaks selles isikuandmeid.

*Artikkel 14*

**Jõustumine**

Käesolev määrus jõustub kahekümnendal päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas*.

Seda kohaldatakse alates 12. detsembrist 2020.

Käesolev määrus on tervikuna siduv ja vahetult kohaldatav kõikides liikmesriikides.

Brüssel, 29. juuli 2020

*Komisjoni nimel*
*eesistuja*
Ursula VON DER LEYEN

*I LISA*

**Artikli 2 lõikes 3 osutatud siltide tunnused**

| | **Metaandmetesse lisatavate siltide kohustuslikud elemendid ühtsesse digiväravasse kuuluvatel veebilehtedel** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Üldine osa* | *Riigi kood* | *Riigi tasandist madalama tasandi kood (vajaduse korral)* | *Teenuse liik (*)* | *Veebilehe keel* | *Määruse (EL) 2018/1724 I lisaga hõlmatud teabevaldkond* | | *Määruse (EL) 2018/1724 III lisa või artikliga 7 hõlmatud teenus* |
| | Ühtne digivärav | Kahetäheline kood vastavalt standardile ISO 3166 (Kreeka puhul EL) | *NUTS 1–3 või LAU kood* | | Kahetäheline kood vastavalt standardile ISO 639-1 | A–Q | 01–09 | Teenuse täisnimetus |
| Õigusnormide, õiguste ja kohustuste kohta teavet sisaldavad veebilehed | X | x | *x* | Teave | x | x | x | Ei kohaldata |
| Menetluste kohta teavet sisaldavad veebilehed | X | x | *x* | Menetlus | x | x | x | Ei kohaldata |
| Abi- ja probleemilahendamisteenuste kohta teavet sisaldavad veebilehed | x | x | *x* | Abiteenused | x | Ei kohaldata | Ei kohaldata | x |

(*) Kui veebileht sisaldab teavet rohkem kui ühe teenuseliigi kohta või käsitleb rohkem kui üht teabevaldkonda, peavad kõik asjakohased elemendid olema lisatud sellele lehele või olema sellega seotud.

*II LISA*

**Artikli 3 lõikes 2 ja artikli 10 lõikes 2 osutatud tehnilised nõuded**

**Andmete edastamine**

Rakendusliidese (API) värav teeb kättesaadavaks *Representational State Transfer* (REST) API. Iga teenuseosutaja kogumissüsteem saab pöörduda selle API poole:

1) reaalajas – pöördumiste arv ei ole piiratud;

2) regulaarselt – vastavalt teenuseosutaja valitud graafikule.

**API turvalisus**

Suhtlus API väravaga turvatakse API võtmega. Igal teenuseosutajal on spetsiifiline API võti. Selle võtmega saab side turvata (kanali krüpteerimine) ja teha kindlaks, milline teenuseosutaja andmeid saadab (autentimine).

API võtmed on kättesaadavad selleks määratud veebipõhise siserakenduse kaudu. Iga teenuseosutaja loob oma võtme selles veebirakenduses, laadib selle alla ja paigaldab oma valdustes.

**Nõuded andmete edastamisele**

Automaatse edastamise tagamiseks peavad artikli 3 lõikes 2 osutatud veebiandmete analüüsi vahend ja artikli 10 lõikes 2 osutatud alternatiivne kasutajate tagasiside vahend võimaldama:

a) andmete edastamist REST APIde kaudu JSON-vormingus;

b) turvalisi ühendusi hüperteksti edastuse protokolliga (*Hypertext Transfer Protocol* – HTTP) turvasoklikihi (*Secure Sockets Layer* – SSL) kaudu;

c) kuupäeva ja kellaaega väljendada vastavalt standardile ISO 8601. Kuupäev ja kellaaeg tuleb esitada koordineeritud maailmaajas (UTC);

d) võimaldama kasutada andmeedastuse identifitseerimiseks kordumatut tunnust. Teenuseosutaja saadab andmed API kaudu tõukemeetodil (*push*) koos kordumatu tunnusega. Kui teenuseosutaja otsustab neid andmeid muuta, peab ta paranduse tegema tõukemeetodil sama kordumatu tunnusega.

Statistika edastamise sagedus ei tohiks muuta JSON-faili struktuuri. JSON võib näiteks sisaldada objektimassiivi (üks iga konkreetse vaatlusperioodi statistikakogumi kohta), mille pikkus on n.

Komisjon esitab kasutajatelt tagasiside saamise ja statistika API üksikasjaliku tehnilise kirjelduse.

*III LISA*

**Artikli 6 lõike 1 punktis a osutatud kasutajate tagasiside ühisvahendi küsimused kasutajatelt tagasiside saamiseks**

1) Küsimused veebisaitidel oleva teabe kohta
   - Kas leidsite otsitava teabe? (üksteist välistavad valikud: JAH/EI/OSALISELT) *[kohustuslik andmeväli]* (*)
   - Hinnake osutatud teenust (1–5 tärni) *[kohustuslik andmeväli]*
   - Aidake meil olukorda parandada (vabateksti kast) *[vabatahtlik andmeväli]*
2) Küsimused menetluste kohta
   - Hinnake, kui lihtne oli seda menetlust kasutada (1–5 tärni) *[kohustuslik andmeväli]*
   - Aidake meil olukorda parandada (vabateksti kast) *[vabatahtlik andmeväli]*
3) Küsimused abi- ja probleemilahendamisteenuste kohta
   - Hinnake osutatud teenust (1–5 tärni) *[kohustuslik andmeväli]*
   - Aidake meil olukorda parandada (vabateksti kast) *[vabatahtlik andmeväli]*

Kasutajate tagasiside vahend teabe ja menetluste jaoks valmistatakse ette kahes variandis: üks vabateksti kastiga ja teine vabateksti kastita, et teenuseosutaja saaks valida kumba kasutada vastavalt artikli 6 lõikele 2.

(*) *Sulgudes olev tekst „[...]“ annab teavet andmeväljade kohta, mida kasutatakse kasutajate tagasiside ühisvahendis.*