KOMISIJAS ĪSTENOŠANAS REGULA (ES) 2020/1121

(2020. gada 29. jūlijs)

par lietotāju statistikas datu un atsauksmju par vienotās digitālās vārtejas pakalpojumiem vākšanu un kopīgu izmantošanu saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2018/1724

(Dokuments attiecas uz EEZ)

EIROPAS KOMISIJA,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību,

ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2018/1724 (2018. gada 2. oktobris), ar ko izveido vienotu digitālo vārteju, lai sniegtu piekļuvi informācijai, procedūrām un palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem, un ar ko groza Regulu (ES) Nr. 1024/2012 ([1]), un jo īpaši tās 24. panta 4. punktu un 25. panta 5. punktu,

tā kā:

(1) Regulas (ES) 2018/1724 24. pantā ir noteikts, ka dalībvalstu kompetentās iestādes un Komisija nodrošina, ka tiek vākti statistikas dati par lietotāju apmeklējumiem vienotajā digitālajā vārtejā, kas ir izveidota saskaņā ar minētās regulas 2. panta 1. punktu ("vārteja"), un tīmekļa lapās, ar kurām vārteja savieno. Šajā pantā arī ir noteikts, ka kompetentās iestādes, Regulas (ES) 2018/1724 7. panta 3. punktā minēto palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzēji un Komisija vāc datus par palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu pieprasījumu skaitu, izcelsmi un tematu un par atbildes laiku un apmainās ar šo datu apkopojumu.

(2) Regulas (ES) 2018/1724 25. pantā ir noteikts, ka Komisija vārtejas lietotājiem nodrošina atsauksmēm paredzētu rīku, kas tiem ļauj anonīmi sniegt komentārus par vārtejā sniegto pakalpojumu, tajā sniegtās informācijas un kopīgās lietotājsaskarnes kvalitāti un pieejamību. Tajā arī paredzēts, ka Komisija nodrošina, ka minētais rīks lietotājiem ir pieejams visās tīmekļa lapās, kuras ir vārtejā. Šis pienākums attiecas arī uz kompetentajām iestādēm, izņemot gadījumus, kad to tīmekļa lapās lietotāju atsauksmēm jau ir pieejams rīks ar līdzīgām funkcijām.

(3) Lietotāju statistikas datu un lietotāju atsauksmju vākšanas un kopīgas izmantošanas metode un reglamentējošie noteikumi ir apvienoti vienā īstenošanas aktā, jo dati, uz kuriem attiecas šis regulējums, tiks vākti un darīti pieejami, izmantojot kopīgu infopaneli un kopīgu datu repozitoriju. Valstu koordinatori un Komisija kopīgi izmantos datus, lai pārraudzītu, vai vārtejā sniegtie pakalpojumi atbilst kvalitātes kritērijiem, un lai uzlabotu vienotās digitālās vārtejas funkcionalitāti.

(4) Lai vāktu lietotāju statistikas datus un atsauksmes, kas ir salīdzināmas un izmantojamas Regulā (ES) 2018/1724 paredzētajiem mērķiem, un lai atvieglotu datu un saistītā pakalpojuma atbilsmes noteikšanu, ir jānorāda, kādi konteksta dati jādara pieejami kopā ar lietotāju statistikas datiem un atsauksmēm. Šiem konteksta datiem būtu jāietver attiecīgās tīmekļa lapas *URL* un informācija par tās saturu. Pakalpojumu sniedzējiem šī informācija būtu jāiekļauj tīmekļa lapu metadatos kā birkas vai tieši jāievieto saišu repozitorijā. Lai no tīmekļa vietnēm automatizēti izgūtu birku informāciju, Komisijai būtu jāizmanto rīks. Šajā nolūkā birku informācija būtu jāstrukturē un jāformatē rīkam atpazīstamā veidā.

(5) Lai saskaņā ar Regulas (ES) 2018/1724 24. pantu atvieglotu tādu lietotāju statistikas datu vākšanu, kas ir saistīti ar vārtejā pieejamo tīmekļa lapu lietotāju skatījumiem, šādi statistikas dati būtu jāvāc automatizēti, izmantojot tīmekļa datu analīzes rīkus, un automatizēti un regulāri jānosūta uz kopīgu datu repozitoriju.

(6) Gadījumos, kad valsts IKT risinājumu un kopīgo IKT rīku sadarbspējas nodrošināšanai ir vajadzīgi papildu tehniski precizējumi, Komisijai, apspriežoties ar vārtejas koordinācijas grupu, būtu jāsniedz šādi precizējumi. Vārtejas koordinācijas grupai būtu jāapspriež darbības režīms, kas vajadzīgs datu vākšanai un nosūtīšanai no palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzējiem, kā arī detalizēti aptaujas jautājumi.

([1]) OV L 295, 21.11.2018., 1. lpp.

(7) Regulā (ES) 2018/1724 ir paredzēts vēlāks II pielikumā uzskaitīto procedūru digitalizācijas termiņš, proti, 2023. gada 12. decembris. Tādējādi pirms 2023. gada 12. decembra ar šīm procedūrām saistītie lietotāju statistikas dati un atsauksmes būtu jāvāc tikai saistībā ar tīmekļa lapām, par kurām ir publicēts procedūras skaidrojums.

(8) Regulā (ES) 2018/1724 attiecībā uz pašvaldības iestāžu sniegtu informāciju, skaidrojumiem un norādījumiem ir paredzēts vēlāks termiņš, proti, 2022. gada 12. decembris. Attiecīgi pirms 2022. gada 12. decembra šajā regulā paredzētie noteikumi būtu jāpiemēro tikai attiecībā uz pašvaldību līmeņa tīmekļa lapām, par kurām saišu repozitorijam paziņots pirms šā termiņa.

(9) Ņemot vērā dažādās izmantotās lietu apstrādes sistēmas, būtu jāļauj veikt gan automatizētu, gan manuālu Regulas (ES) 2018/1724 24. panta 2. punktā minēto statistikas datu kategoriju vākšanu.

(10) Vienotās digitālās vārtejas mērķis ir, nodrošinot lietotājdraudzīgu piekļuvi informācijai par tiesībām un noteikumiem, kas piemērojami pārrobežu darbībām, gādāt par to, lai iedzīvotājiem un uzņēmumiem būtu vieglāk izmantot savas tiesības vienotajā tirgū. Lai labāk izprastu pārrobežu lietotāju konkrētās vajadzības un intereses, būtu jāvāc statistikas dati saistībā ar to, kā šie lietotāji izmanto vārtejā sniegtos pakalpojumus, piemēram, statistikas dati par valstīm, no kurām lietotāji piekļūst vārtejas tīmekļa lapām, un par to pārrobežu lietotāju skaitu, kuri vēršas pie palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzējiem pēc atbalsta.

(11) Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzējiem, kas atbilst šajā regulā sniegtajai definīcijai, būtu jāvāc informācija par to, cik pieprasījumi ir saņemti saistībā ar tiesībām, pienākumiem, noteikumiem un procedūrām, kuras paredzētas Savienības un valsts tiesiskajā regulējumā, kas piemērojams lietotājiem, kuri izmanto vai plāno izmantot savas tiesības, kas izriet no Savienības tiesību aktiem iekšējā tirgus jomā, Regulas (ES) 2018/1724 I pielikumā uzskaitītajās informācijas jomās. Ja palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzējs saņem pieprasījumus, kas neietilpst Regulas (ES) 2018/1724 piemērošanas jomā, tam tiktāl, ciktāl tas iespējams, būtu jānošķir šādi pieprasījumi no pieprasījumiem, kuri attiecas uz minētajā regulā iekļautajām jomām.

(12) Ja palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzēji jau vāc statistikas datus, pamatojoties uz spēkā esošu Savienības tiesisko regulējumu vai vienošanos ar Komisiju, palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzējiem vai tīkla pārvaldniekiem būtu jānodrošina, ka tiek vākti un uz kopīgo datu repozitoriju nosūtīti arī statistikas dati, kas jāaptver saskaņā ar Regulu (ES) 2018/1724.

(13) Pakalpojumu sniedzējiem būtu jānodrošina lietotājiem iespēja atstāt atsauksmes visās tīmekļa lapās, kuras ir vārtejā, neatkarīgi no tā, vai lietotāji piekļuvuši šīm lapām no Regulas (ES) 2018/1724 2. panta 1. punktā minētās kopīgās lietotājsaskarnes vai ar kāda cita tīmekļa portāla vai meklētājprogrammas starpniecību.

(14) Lai nodrošinātu atsauksmju salīdzināmību, ir vajadzīgi kopīgi noteikumi par to, kā lietotāju atsauksmes par vārtejā sniegtajiem pakalpojumiem nosūta uz kopīgo datu repozitoriju. Turklāt pakalpojumu sniedzējiem savā lietotāju atsauksmju rīkā izmantotie atsauksmju jautājumi un novērtējumi būtu vai nu jākartē un jāsasaista ar kopīgā lietotāju atsauksmju rīka jautājumiem un novērtējumiem, vai vajadzības gadījumā jāpielāgo savi jautājumi un novērtējumi. Pakalpojumu sniedzējiem nebūtu obligāti jāiekļauj saite uz aptauju ar detalizētiem jautājumiem, ja līdzīgi jautājumi jau ir iekļauti to alternatīvajos lietotāju atsauksmju rīkos. Šādos gadījumos pakalpojumu sniedzējiem būtu arī jākartē un jāpielāgo šie jautājumi tiem detalizētās aptaujas jautājumiem, kuri ir daļa no kopīgā lietotāju atsauksmju rīka.

(15) Lietotājiem vajadzētu būt iespējai sniegt atsauksmes par Regulas (ES) 2018/1724 2. panta 2. punkta b) apakšpunktā minētās informācijas par procedūrām lietotājdraudzīgumu un tiešsaistes procedūru izmantošanas ērtumu, kā arī par minētās regulas 2. panta 1. punktā minēto kopīgo lietotājsaskarni. Pakalpojumu sniedzējiem vajadzētu būt iespējai izlemt par vispiemērotāko laiku un vietu, kad un kur aicināt procedūru lietotājus sniegt atsauksmes. Pakalpojumu sniedzēji var izvēlēties saiti uz atsauksmju rīku iekļaut tīmekļa lapā, kur iespējams sākt procedūru, pieteikuma saņemšanas apstiprinājumā, procedūras rezultātos, ja tos lietotājiem attēlo tūlīt pēc pieprasījuma iesniegšanas, vai tīmekļa lapā, kurā ir sniegta tiešsaistes informācija par procedūru. Lai lietotājam nerastos apjukums gadījumā, kad vienā tīmekļa lapā ir divi aicinājumi sniegt atsauksmes, proti, viens aicinājums attiecas uz procedūras kvalitāti un pieejamību, savukārt otrs – uz attiecīgajā tīmekļa vietnē sniegto informāciju par šo procedūru, būtu jāsniedz viegli uztverams skaidrojums par to, kāpēc ir vajadzīgas atsauksmes par abiem jautājumiem.

(16) Regulas (ES) 2018/1724 7. pantā minēto un III pielikumā uzskaitīto palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu gadījumā aicinājums sniegt atsauksmes būtu jānosūta lietotājiem, ar kuriem ir iespējams sazināties digitāli, tūlīt pēc pakalpojuma sniegšanas. Ja no pakalpojuma būtības izriet, ka risinājuma vai ieteikuma praktiskai īstenošanai ir vajadzīgs zināms laiks, būtu jāatļauj pakalpojumu sniedzējiem aicinājumu sniegt atsauksmes nosūtīt drīz pēc tam, kad ir sniegta galīgā atbilde uz pieprasījumu, jo tādējādi lietotājs var pārbaudīt, vai risinājums vai ieteikums darbojas praksē.

(17) Lietotāju statistikas datu un atsauksmju vākšanā un apmaiņā atbilstīgi šai regulai nebūtu jāietver iedzīvotāju un uzņēmumu, kuri izmanto vārtejā pieejamos pakalpojumus, personas datu ([2]) apstrāde. Kopīgajā lietotāju atsauksmju rīkā brīvā teksta lodziņā būtu jāiekļauj brīdinājums, aicinot lietotājus nenorādīt nekādus personas datus.

(18) Komisijas Lēmums (ES, Euratom) 2017/46 ([3]) attiecas uz kopīgo lietotāju atsauksmju rīku, savstarpējā savienojuma pakalpojumu, kas ļauj nosūtīt lietotāju atsauksmes gadījumos, kad tiek izmantots alternatīvs lietotāju atsauksmju rīks, kā arī uz kopīgo datu repozitoriju.

(19) Regulas (ES) 2018/1724 24. panta 1., 2. un 3. punktu, kā arī 25. panta 1.–4. punktu piemēro no 2020. gada 12. decembra, tāpēc arī šajā regulā noteiktās prasības būtu jāpiemēro no minētā datuma.

(20) Šajā regulā paredzētie pasākumi ir saskaņā ar Vienotās digitālās vārtejas komitejas atzinumu,

IR PIEŅĒMUSI ŠO REGULU.

I NODAĻA

Vispārīgi noteikumi

1. pants

Definīcijas

Šajā regulā piemēro šādas definīcijas:

1) "kopīgais lietotāju atsauksmju rīks" ir atsauksmju rīks, kuru Komisija nodrošina saskaņā ar Regulas (ES) 2018/1724 25. panta 1. punktu;

2) "alternatīvs lietotāju atsauksmju rīks" ir jebkurš cits atsauksmju rīks, kura funkcijas ir līdzīgas kopīgā lietotāju atsauksmju rīka funkcijām un kas pakalpojumu kvalitātes uzraudzības nolūkā ir pieejams kompetentās iestādes tīmekļa lapā, kā minēts Regulas (ES) 2018/1724 25. panta 4. punktā, vai ir pieejams Regulas (ES) 2018/1724 7. pantā minēto un III pielikumā uzskaitīto palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu lietotājiem;

3) "kopīgais infopanelis" ir saskarne, kas pakalpojumu sniedzējiem nodrošina piekļuvi vārtejas pārvaldības funkcijām, tostarp piekļuvi saišu repozitorijam, kas noteikts Regulas (ES) 2018/1724 19. pantā;

4) "kopīgais datu repozitorijs" ir datu pārvaldības rīks, kas ir saistīts ar kopīgo infopaneli un nodrošina saskaņā ar Regulas (ES) 2018/1724 24. un 25. pantu ievākto lietotāju statistikas datu un atsauksmju vākšanu, uzglabāšanu, kopīgu izmantošanu, analīzi un attēlošanu;

([2]) Personas dati Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) (OV L 119, 4.5.2016., 1. lpp.) izpratnē.

([3]) Komisijas Lēmums (ES, Euratom) 2017/46 (2017. gada 10. janvāris) par komunikācijas un informācijas sistēmu drošību Eiropas Komisijā (OV L 6, 11.1.2017., 40. lpp.).

5) "pakalpojumu sniedzēji" ir visi turpmāk norādītie pakalpojumu sniedzēji:

   a) kompetentās iestādes Regulas (ES) 2018/1724 3. panta 4. punkta nozīmē;

   b) Komisija un Savienības struktūras, biroji un aģentūras, kas nodrošina informāciju, procedūras un palīdzības vai problēmu risināšanas pakalpojumus, uz ko attiecas Regula (ES) 2018/1724;

   c) Regulas (ES) 2018/1724 7. panta 3. punktā minētie palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzēji;

6) "tīkla pārvaldnieks" ir Komisija un Savienības struktūras, biroji un aģentūras vai subjekts, kas atbild par palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzēju darba koordinēšanu un veic līdzīgus uzdevumus visās dalībvalstīs vai lielākajā daļā dalībvalstu.

2. pants

Konteksta dati

1. Kopā ar lietotāju statistikas datiem un lietotāju atsauksmju datiem, kuri attiecas uz informācijas tīmekļa lapām, kas ir saistītas ar vārteju, pakalpojumu sniedzēji nosūta tās tīmekļa lapas *URL*, uz kuru attiecas lietotāju statistikas dati vai lietotāju atsauksmes.

2. Pakalpojumu sniedzēji nodrošina, ka konteksta dati, tostarp aprakstošie elementi, kas ļauj identificēt tās tīmekļa lapas saturu, ar kuru ir saistīts *URL*, tiek sniegti šādā veidā:

a) kā daļa no visu vārtejā esošo lapu metadatiem, kas strukturēti un formatēti tā, ka tos spēj atpazīt 4. punktā minētais rīks; vai

b) tiešā veidā uz saišu repozitoriju kopā ar attiecīgo *URL*.

3. Šā panta 2. punktā minētos aprakstošos elementus veido šādi rādītāji, kas ir saistāmi ar dažādiem lapu veidiem, kā noteikts I pielikumā:

a) dalībvalsts;

b) reģionālais vai vietējais rādītājs, ja sniegtā informācija attiecas tikai uz reģionālo vai vietējo līmeni;

c) valoda, kādā ir sniegta informācija attiecīgajā lapā;

d) marķieris, kas norāda, ka lapa ir daļa no vārtejas;

e) lapā nodrošinātais pakalpojuma vai pakalpojumu veids: informācija, procedūra vai palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojums;

f) norāde uz aptverto tematu, kas noteikts Regulas (ES) 2018/1724 I pielikumā, vai aptverto palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu, kas noteikts minētās regulas III pielikumā vai iekļauts vārtejā saskaņā ar minētās regulas 7. pantu.

4. Komisija nodrošina rīku birku informācijas izgūšanai tieši no vārtejā esošajām tīmekļa lapām nolūkā šo informāciju uzglabāt kopīgajā datu repozitorijā kopā ar attiecīgajiem *URL*.

II NODAĻA

Statistikas dati

3. pants

Ar informācijas pakalpojumiem saistītu statistikas datu vākšana un nosūtīšana

1. Visi pakalpojumu sniedzēji par visām vārtejā esošajām tīmekļa lapām, kurās ir sniegta informācija par noteikumiem un pienākumiem, procedūrām, kā arī palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem un par kurām tie ir atbildīgi, vāc un nosūta datus par lapas skatījumu skaitu pārskata periodā sadalījumā pa:

a) valstīm, no kurām lietotāji apmeklē tīmekļa lapu;

b) tīmekļa lapas apmeklēšanai izmantoto ierīču veidiem.

2. Lai iespējotu statistikas datu automātisku nosūtīšanu uz kopīgo datu repozitoriju, pakalpojumu sniedzēji nodrošina, ka 1. punktā minēto statistikas datu vākšanai izmantotais tīmekļa datu analīzes rīks atbilst II pielikumā norādītajām tehniskās sadarbspējas prasībām.

3. Pakalpojumu sniedzēji 1. punktā minētos statistikas datus kopā ar to tīmekļa lapu *URL*, uz kurām statistikas dati attiecas, reizi mēnesī nosūta uz kopīgo datu repozitoriju, šādā nolūkā izmantojot Komisijas izstrādātu lietojumprogrammas saskarni.

4. Pakalpojumu sniedzējam, kurš mēģinājis nosūtīt statistikas datus uz kopīgo datu repozitoriju saskaņā ar 3. punktu, nosūta automātisku sekmīgas nosūtīšanas apstiprinājumu vai brīdinājumu, ja nosūtīšana nav bijusi sekmīga.

4. pants

Ar palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem saistītu statistikas datu vākšana, apkopošana un nosūtīšana

1. Šajā nodaļā palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojuma pieprasījums ir jebkurš pieprasījums, kas iesniegts, izmantojot tiešsaistes veidlapu, e-pastu vai citu saziņas līdzekli. Ja palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzēji vai tīkla pārvaldnieki nolemj, ka nav iespējams iekļaut statistikas datus par pieprasījumiem, kas saņemti telefoniski, tiešsaistes tērzēšanā vai klātienes apmeklējumos, tie attiecīgi informē Komisiju.

2. Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzēji vai tīkla pārvaldnieki paziņo kopīgajam datu repozitorijam pieprasījumu skaitu šādā sadalījumā:

a) pieprasījumi no iedzīvotājiem vai uzņēmumiem;

b) pieprasījumi no lietotājiem pārrobežu situācijā vai no lietotājiem valstī.

Pieprasījumu iedalījums a) un b) apakšpunktā minētajās kategorijās nav piemērojams, ja pakalpojumu piedāvā tikai vienai no abām a) vai b) apakšpunktā minētajām kategorijām.

3. Šā panta 2. punkta b) apakšpunkta nozīmē lietotājs pārrobežu situācijā ir lietotājs situācijā, kura visos aspektos neattiecas tikai uz vienu dalībvalsti.

4. Lai varētu vākt statistikas datus par konkrētu iesniegto pieprasījumu tematu, palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojuma sniedzējs vai tīkla pārvaldnieks pirms pakalpojuma iekļaušanas vārtejā iesniedz Komisijai tematu kategoriju sarakstu.

5. Atbildes laiku aprēķina no pieprasījuma saņemšanas brīža līdz galīgās atbildes sniegšanas vai lietas slēgšanas brīdim, piemērojot to pašu pamatu, kas attiecas uz visiem termiņiem, kas jāievēro, vai vidējo vai paredzamo pakalpojuma sniegšanai vajadzīgo laiku, kas minēts Regulas (ES) 2018/1724 11. panta 1. punkta d) apakšpunktā.

6. Atbildes laikus aprēķina kalendārajās dienās kā vidējo atbildes laiku sešu mēnešu periodā.

7. Statistikas datus vāc un apkopo katra atsevišķa palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzēja līmenī, un tajos norāda pakalpojumu sniedzēja dalībvalsti. Pirms pakalpojuma iekļaušanas vārtejā Komisija ar palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzēju vai tīkla pārvaldnieku vienojas par kārtību, kādā statistikas datus nosūta uz kopīgo datu repozitoriju.

8. Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzēji vai tīkla pārvaldnieki nosūta apkopotos statistikas datus divas reizes gadā. Apkopotos statistikas datus par periodu no 1. janvāra līdz 30. jūnijam nosūta līdz 31. augustam, un statistikas datus par periodu no 1. jūlija līdz 31. decembrim nosūta līdz nākamā gada 28. februārim, izņemot gadījumus, kad ar Komisiju ir panākta cita vienošanās.

5. pants

Piekļuve statistikas datiem un to uzglabāšana

1. Statistikas datus, kas apkopoti un nosūtīti saskaņā ar šo nodaļu, uzglabā kopīgajā datu repozitorijā ne ilgāk kā trīs gadus pēc nosūtīšanas datuma. Pēc šā perioda beigām iepriekšminētos datus automātiski dzēš.

Nedzēš datus, kuri darīti publiski pieejami saskaņā ar Regulas (ES) 2018/1724 24. panta 3. punkta pēdējo teikumu.

2. Komisija nodrošina, ka kopīgais infopanelis sniedz valstu koordinatoriem, pakalpojumu sniedzējiem un Komisijai iespēju:

a) meklēt, šķirot un filtrēt datus;

b) vizualizēt datus grafikos un diagrammās;

c) iegūt datus ziņojumu formātā un tos lejupielādēt.

III NODAĻA

Lietotāju atsauksmes

6. pants

Kopīgā lietotāju atsauksmju rīka funkcijas

1. Regulas (ES) 2018/1724 25. panta 1. punktā minētais kopīgais lietotāju atsauksmju rīks ietver šādus elementus:

a) jautājumus lietotāju atsauksmju un lietotāju vērtējumu iegūšanai, kā arī brīvā teksta lodziņu, kas attiecas uz tīmekļa lapām ar informāciju, procedūrām, kā arī palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem, kā norādīts III pielikumā;

b) anketas ar detalizētiem jautājumiem par informācijas, tiešsaistes procedūru un palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu kvalitāti, kuras aicina aizpildīt pēc tam, kad lietotājs ir iesniedzis sākotnējo atsauksmi;

c) lietotāju atsauksmju automātisku nosūtīšanu uz kopīgo datu repozitoriju;

d) tīmekļa vietnes, uz kuru attiecas lietotāju atsauksmes, *URL* tveršanu un nosūtīšanu kopā ar lietotāju atsauksmēm.

2. Lai vāktu lietotāju atsauksmes par informāciju un procedūrām, pakalpojumu sniedzēji var izvēlēties kopīgā atsauksmju rīka versiju, kas ietver brīvā teksta lodziņu, vai šā rīka versiju bez brīvā teksta lodziņa.

3. Komisija nodrošina, ka kopīgais infopanelis nosūta regulārus e-pasta ziņojumus visiem pakalpojumu sniedzējiem, kuri izmanto kopīgo lietotāju atsauksmju rīku, lai tiem atgādinātu, ka tie kopīgajā infopanelī var skatīt atsauksmes par to sniegtajiem pakalpojumiem.

4. Komisija kopīgo lietotāju atsauksmju rīku dara pieejamu visās Savienības oficiālajās valodās.

7. pants

Alternatīvo lietotāju atsauksmju rīku funkcijas

1. Pakalpojumu sniedzēju izmantotie alternatīvie lietotāju atsauksmju rīki ietver:

a) līdzīgus jautājumus un vērtējuma sistēmu, kas nodrošina rezultātus, kuri ir salīdzināmi ar rezultātiem, ko sniedz kopīgais lietotāju atsauksmju rīks, kā arī attiecībā uz palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem – brīvā teksta lodziņu, kurā lietotāji var atstāt komentārus brīvā formā;

b) saites uz kopīgajā lietotāju atsauksmju rīkā iekļautajām anketām atbilstoši pakalpojuma veidam;

c) Komisijas nodrošinātu mehānismu, kas ļauj uz kopīgo datu repozitoriju nosūtīt atsauksmju datus kopā ar to tīmekļa lapu *URL*, uz kurām attiecas atsauksmes.

Lai vāktu lietotāju atsauksmes par informāciju un procedūrām, pakalpojumu sniedzēji var izvēlēties, vai iekļaut brīvā teksta lodziņu.

2. Pēc tam, kad lietotājs ir iesniedzis atbildes uz 1. punkta a) apakšpunktā minētajiem jautājumiem, lietotājs saņem apstiprinājuma ziņojumu ar aicinājumu sniegt detalizētākus komentārus, noklikšķinot uz 1. punkta b) apakšpunktā minētās saites. Saite novirza lietotājus uz lapu kopīgajā lietotāju atsauksmju rīkā, kurā ir atrodama anketa par atbilstību Regulā (ES) 2018/1724 noteiktajām kvalitātes prasībām.

3. Ja pakalpojumu sniedzējs jau vāc atsauksmes par jautājumiem, kas ir līdzīgi anketā iekļautajiem jautājumiem, 1. punkta b) apakšpunktu un 2. punktu nepiemēro.

8. pants

Lietotāju atsauksmju par tiešsaistes procedūrām vākšana

Pakalpojumu sniedzēji integrē kopīgo vai alternatīvo lietotāju atsauksmju rīku tā, lai lietotājiem būtu ērti sniegt atsauksmes vai nu pēc pieprasījuma iesniegšanas, vai procesa beigās, ja lietotājs izvēlas neiesniegt pieprasījumu.

9. pants

Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu lietotāju atsauksmju vākšana

Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzēji nodrošina, ka pakalpojumu lietotāji, ar kuriem iespējams sazināties digitāli, saņem uzaicinājumu sniegt atsauksmes par saņemto pakalpojumu, un šo uzaicinājumu nosūta vai nu kopā ar palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniedzēja galīgo atbildi, vai nedaudz vēlāk, bet ne vēlāk kā 10 darbdienas pēc šīs galīgās atbildes nosūtīšanas.

10. pants

Lietotāju atsauksmju nosūtīšana

1. Visas atsauksmes, ko lietotāji sniedz, izmantojot kopīgo lietotāju atsauksmju rīku, kopā ar 2. pantā minētajām *URL* saitēm tūlīt pēc minēto atsauksmju sniegšanas automātiski nosūta uz kopīgo datu repozitoriju.

2. Pakalpojumu sniedzēji, kuri vāc atsauksmes, izmantojot alternatīvu lietotāju atsauksmju rīku, izmanto 7. panta 1. punkta c) apakšpunktā minēto mehānismu un nodrošina atbilstību II pielikumā noteiktajām tehniskās sadarbspējas prasībām, lai nodrošinātu, ka lietotāju atsauksmes uzreiz pēc to sniegšanas tiek vienlaikus nosūtītas valsts lietotāju atsauksmju saņēmējiem un uz kopīgo datu repozitoriju.

Šie pakalpojumu sniedzēji kalendārā mēneša laikā saņemtās atsauksmes var arī nosūtīt visas kopā, asinhroni, piecu darbdienu laikā pēc attiecīgā kalendārā mēneša beigām.

3. Pakalpojumu sniedzēji, kuri izmanto alternatīvu lietotāju atsauksmju rīku, nodrošina, ka:

a) uz kopīgo datu repozitoriju nosūta tikai atbildes uz jautājumiem un vērtējumus, kas atbilst kopīgajā lietotāju atsauksmju rīka iekļautajiem jautājumiem un vērtējumiem;

b) brīvā formā sniegtās atsauksmes uz kopīgo datu repozitoriju nenosūta;

c) to tīmekļa lapu *URL*, no kurām vāc atsauksmes, nosūta uz kopīgo datu repozitoriju kopā ar atsauksmēm.

4. Ja pakalpojumu sniedzēji atbilst 7. panta 3. punktā paredzētā izņēmuma piemērošanas kritērijiem, tie nodrošina, ka atbildes uz jautājumiem, kuri ir līdzīgi anketā iekļautajiem jautājumiem, nosūta uz kopīgo datu repozitoriju.

11. pants

Piekļuve lietotāju atsauksmēm un to uzglabāšana

1. Datus par lietotāju atsauksmēm uzglabā kopīgajā datu repozitorijā, kas ir saistīts ar kopīgo infopaneli.

2. Komisija nodrošina šādas tiesības piekļūt kopīgajā datu repozitorijā uzglabātajām lietotāju atsauksmēm:

a) valstu koordinatoriem un Komisijai ir piekļuve lietotāju atsauksmēm, izņemot brīvā formā sniegtos komentārus;

b) pakalpojumu sniedzējiem ir piekļuve lietotāju atsauksmēm par pakalpojumiem, par kuru sniegšanu tie ir atbildīgi, tostarp komentāriem brīvā formā, ko snieguši lietotāji, kuri izmanto kopīgo atsauksmju rīku.

3. Komisija nodrošina, ka lietotāju atsauksmes kopīgajā datu repozitorijā uzglabā ne ilgāk kā trīs gadus un pēc šā perioda automātiski dzēš.

4. Komisija nodrošina, ka kopīgais infopanelis tā lietotājiem ļauj:

a) meklēt, šķirot un filtrēt atsauksmes;

b) vizualizēt atsauksmes grafikos un diagrammās;

c) iegūt datus ziņojumu formātā un tos lejupielādēt.

12. pants

Pienākumi

1. Pakalpojumu sniedzēji, kuri izmanto alternatīvus lietotāju atsauksmju rīkus, atbild par:

a) to rīku darbību, ar kuru palīdzību tie saskaņā ar Regulu (ES) 2018/1724 vāc lietotāju atsauksmes;

b) atsauksmju nosūtīšanu uz kopīgo datu repozitoriju, izmantojot Komisijas nodrošināto savstarpējā savienojuma pakalpojumu, tās nosūtot visas kopā vai izmantojot jebkādu citu nosūtīšanas veidu;

c) šajā regulā noteikto tehnisko prasību izpildi;

d) lietotāju atsauksmju vākšanai un nosūtīšanai izmantoto valsts rīku drošību.

2. Pakalpojumu sniedzēji, kuri izmanto kopīgo lietotāju atsauksmju rīku, atbild par to, ka saites uz šo rīku ir iekļautas atbilstīgi šai regulai.

3. Komisijas atbild par:

a) kopīgā lietotāju atsauksmju rīka darbību, drošību un pieejamību;

b) saitēm uz kopīgo atsauksmju rīku, kas iekļaujamas Savienības līmeņa tīmekļa vietnēs;

c) 1. punkta b) apakšpunktā minētā savstarpējā savienojuma pakalpojuma darbību;

d) datu sūtījumu saņemšanai nepieciešamās infrastruktūras uzturēšanu un pieejamības nodrošināšanu.

IV NODAĻA

Nobeiguma noteikumi

13. pants

Personas dati

1. Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu gadījumā pakalpojumu sniedzēji vai tīkla pārvaldnieki nodrošina, ka to apkopotie un uz kopīgo datu repozitoriju nosūtītie statistikas dati neietver personas datus.

2. Kopīgais lietotāju atsauksmju rīks sniedz lietotājiem iespēju atstāt anonīmus komentārus par savu pieredzi saistībā ar vārtejā sniegtajiem pakalpojumiem. Brīvā teksta lodziņā iekļauj brīdinājumu, aicinot lietotājus nenorādīt personas datus.

14. pants

Stāšanās spēkā

Šī regula stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*.

To piemēro no 2020. gada 12. decembra.

Šī regula uzliek saistības kopumā un ir tieši piemērojama visās dalībvalstīs.

Briselē, 2020. gada 29. jūlijā

Komisijas vārdā –
priekšsēdētāja
Ursula VON DER LEYEN

I PIELIKUMS

2. panta 3. punktā minētie birku izmantošanas rādītāji

	Elementi, kas jāiekļauj vienotajā digitālajā vārtejā esošo tīmekļa lapu metadatu birku informācijā							
	Vispārējā daļa	*Valsts kods*	*Vietējā līmeņa kods (attiecīgā gadījumā)*	*Pakalpojuma veids* (*)	*Lapas valoda*	*Joma, uz ko attiecas Regulas (ES) 2018/1724 I pielikums*		*Pakalpojums, uz ko attiecas Regulas (ES) 2018/1724 III pielikums vai 7. pants*
	Vienotā digitālā vārteja (VDV)	Saskaņā ar ISO 3166 Alpha 2 kodu (EL apzīmē Grieķiju)	*Saskaņā ar NUTS 1-3 vai LAU*		Saskaņā ar ISO 639-1 Alpha 2 kodu	A-Q	01-09	Pilns pakalpojuma nosaukums
Tīmekļa lapas ar informāciju par noteikumiem, tiesībām un pienākumiem	X	x	*x*	Informācija	x	x	x	Neattiecas
Tīmekļa lapas ar informāciju par procedūrām	X	x	*x*	Procedūra	x	x	x	Neattiecas
Tīmekļa lapas ar informāciju par palīdzības vai problēmu risināšanas pakalpojumiem	x	x	*x*	Palīdzība	x	Neattiecas	Neattiecas	x

(*) Ja lapā ir informācija par vairāku veidu pakalpojumiem vai tā attiecas uz vairākām informācijas jomām, šajā lapā jāiekļauj vai ar to jāsasaista visi attiecīgie elementi.

II PIELIKUMS

3. panta 2. punktā un 10. panta 2. punktā minētās tehniskās prasības

Datu nosūtīšana

Lietojumprogrammu saskarnes (*API*) vārteja uzrādīs *Representational State Transfer* (*REST*) *API*. Katra pakalpojumu sniedzēja vākšanas sistēma var izsaukt šo *API*:

1) reāllaikā – izsaukumu skaits nav ierobežots;

2) regulāri, saskaņā ar pakalpojuma sniedzēja izvēlētu grafiku.

***API* drošība**

Saziņa ar *API* vārteju būs nodrošināta, izmantojot *API* atslēgu. Katram pakalpojumu sniedzējam būs konkrēta *API* atslēga. Šī atslēga ļaus garantēt drošu saziņu (kanāla šifrēšana) un saņemt informāciju par to, kurš pakalpojumu sniedzējs sūta datus (autentifikācija).

API atslēgas būs pieejamas īpašā atbalsta tīmekļa lietojumprogrammā. Katrs pakalpojumu sniedzējs tīmekļa lietojumprogrammā ģenerēs savu atslēgu, lejupielādēs to un instalēs to savā lapā.

Prasības datu nosūtīšanas iespējošanai

Lai varētu veikt automātisku nosūtīšanu, 3. panta 2. punktā minētais tīmekļa analīzes rīks un 10. panta 2. punktā minētais alternatīvais lietotāju atsauksmju rīks:

a) sniedz iespēju nosūtīt datus *JSON* formātā, izmantojot *REST API*;

b) atbalsta drošus savienojumus ar hiperteksta pārsūtīšanas protokolu (*HTTP*), izmantojot *Secure Sockets Layer* (*SSL*) datu pārraides protokolu;

c) atbalsta ISO 8601 datuma un laika attēlošanai. Datuma un laika datus rāda koordinētā universālā laika formātā (*UTC*);

d) atbalsta unikālu nosūtīšanas identifikatoru. Pakalpojumu sniedzējs aizgādā datus ar unikālu identifikatoru, kas ir nodrošināts ar *API* starpniecību. Ja pakalpojumu sniedzējs pieņem lēmumu veikt izmaiņas šajos datos, tam ir jāaizgādā labojums ar šo pašu unikālo identifikatoru.

Statistikas datu nosūtīšanas biežums nedrīkst mainīt *JSON* datnes struktūru. Piemēram, *JSON* var ietvert objektu masīvu (vienu uz atsauces perioda statistikas datu kopu), masīvu ar garumu n.

Komisija nodrošina detalizētu tehnisku aprakstu par *API* lietotāju atsauksmēm un statistikas datiem.

III PIELIKUMS

Jautājumi lietotāju atsauksmju saņemšanai kopīgajā lietotāju atsauksmju rīkā, kas minēts 6. panta 1. punkta a) apakšpunktā

1. Jautājumi saistībā ar informāciju tīmekļa lapās
   - Vai atradāt meklēto? (savstarpēji izslēdzošas opcijas: JĀ/NĒ/DAĻĒJI) *[obligāti aizpildāms lauks]* (*)
   - Novērtējiet šo lapu (atzīmējiet vērtējumu no 1 līdz 5) *[obligāti aizpildāms lauks]*
   - Palīdziet mums ieviest uzlabojumus (brīvā teksta lodziņš) *[neobligāti aizpildāms lauks]*
2. Ar procedūrām saistīti jautājumi
   - Novērtējiet to, cik vienkārši bija izmantot šo procedūru (atzīmējiet vērtējumu no 1 līdz 5) *[obligāti aizpildāms lauks]*
   - Palīdziet mums ieviest uzlabojumus (brīvā teksta lodziņš) *[neobligāti aizpildāms lauks]*
3. Ar palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem saistīti jautājumi
   - Novērtējiet sniegto pakalpojumu (atzīmējiet vērtējumu no 1 līdz 5) *[obligāti aizpildāms lauks]*
   - Palīdziet mums ieviest uzlabojumus (brīvā teksta lodziņš) *[neobligāti aizpildāms lauks]*

Lietotāju atsauksmju rīku atsauksmēm par informāciju un procedūrām sagatavos divās versijās: viena versija ietvers brīvā teksta lodziņu, savukārt otrā versijā šā brīvā teksta lodziņa nebūs, tādējādi pakalpojumu sniedzēji varēs izvēlēties, kuru no versijām izmantot saskaņā ar 6. panta 2. punktu.

(*) *Iekavās "[…]" sniegtais teksts ietver informāciju par laukiem, kas tiks izmantoti kopīgajā lietotāju atsauksmju rīkā.*