

PROVEDBENA UREDBA KOMISIJE (EU) 2020/1121**od 29. srpnja 2020.****o prikupljanju i dijeljenju statističkih podataka o korisnicima i njihovih povratnih informacija o uslugama jedinstvenog digitalnog pristupnika u skladu s Uredbom (EU) 2018/1724 Europskog parlamenta i Vijeća****(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije,

uzimajući u obzir Uredbu (EU) 2018/1724 Europskog parlamenta i Vijeća od 2. listopada 2018. o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i rješavanja problema te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012 ⁽¹⁾, a posebno njezin članak 24. stavak 4. i članak 25. stavak 5.,

budući da:

- (1) Člankom 24. Uredbe (EU) 2018/1724 propisuje se da nadležna tijela država članica i Komisija osiguravaju prikupljanje statističkih podataka s obzirom na posjete korisnika jedinstvenom digitalnom pristupniku uspostavljenom prema članku 2. stavku 1. te uredbe („pristupnik”) i internetskim stranicama za koje postoje poveznice na pristupniku. Isto tako, njime se propisuje da nadležna tijela, pružatelji usluga podrške i rješavanja problema iz članka 7. stavka 3. Uredbe (EU) 2018/1724 i Komisija prikupljaju i razmjenjuju agregirane brojčane podatke, podatke o podrijetlu i predmetu zahtjeva za usluge podrške i rješavanja problema i vremenu odgovora na njih.
- (2) Člankom 25. Uredbe (EU) 2018/1724 propisuje se da Komisija korisnicima pristupnika pruža alat za prikupljanje povratnih informacija koji im daje mogućnost anonimnih komentara o kvaliteti i dostupnosti usluga koje se pružaju putem pristupnika, informacija koje su na njemu dostupne i zajedničkog korisničkog sučelja. Isto tako, njime se propisuje da Komisija omogućava korisnicima pristup alatu na svim internetskim stranicama koje su dio pristupnika. Ista se obveza primjenjuje na nadležna tijela, osim ako su već na svojim internetskim stranicama uspostavila drugi alat za prikupljanje povratnih informacija sa sličnim funkcijama.
- (3) Metoda i pravila prikupljanja i dijeljenja statističkih podataka o korisnicima i njihovih povratnih informacija kombinirani su u istom provedbenom aktu jer se obuhvaćeni podaci prikupljaju i stavljaju na raspolaganje putem zajedničke kontrolne ploče i zajedničkog repozitorija podataka. Nacionalni koordinatori i Komisija upotrebljavaju podatke u kombinaciji kako bi pratili jesu li usluge koje se pružaju putem pristupnika usklađene s kriterijem kvalitete te kako bi poboljšali funkcionalnost jedinstvenog digitalnog pristupnika.
- (4) Radi prikupljanja statističkih podataka o korisnicima i njihovih povratnih informacija koji su usporedivi i dostupni u svrhe utvrđene Uredbom (EU) 2018/1724 te radi olakšavanja podudaranja podataka i povezane usluge, nužno je utvrditi koji kontekstualni podaci moraju biti dostupni uz statističke podatke o korisnicima i njihove povratne informacije. Ti kontekstualni podaci trebali bi sadržavati URL i informacije o sadržaju relevantne internetske stranice. Pružatelji usluga trebali bi te informacije uključiti kao oznake u metapodacima internetskih stranica ili ih unijeti izravno u repozitorij za poveznice. Komisija bi trebala upotrebljavati alat za dohvaćanje informacija o oznakama s internetskih stranica na automatiziran način. U tu bi svrhu informacije o oznakama trebale biti strukturirane i oblikovane tako da ih alat može prepoznati.
- (5) Radi lakšeg prikupljanja statističkih podataka o korisničkim pregledima internetskih stranica koje su dostupne putem pristupnika u skladu s člankom 24. Uredbe (EU) 2018/1724, takvi bi se statistički podaci trebali prikupljati na automatiziran način putem internetskih alata za analizu podataka te bi se automatski i redovno trebali prenositi u zajednički repozitorij podataka.
- (6) U slučaju da su za osiguravanje interoperabilnosti između nacionalnih rješenja komunikacijske tehnologije (IKT) i zajedničkih informatičkih alata potrebna dodatna tehnička objašnjenja, Komisija bi takva objašnjenja trebala pružiti u savjetovanju s koordinacijskom skupinom za pristupnik. Koordinacijska skupina za pristupnik trebala bi raspravljati o posebnim operativnim rješenjima koja su potrebna za prikupljanje i prijenos podataka iz usluga podrške i rješavanja problema, kao i o odgovorima na detaljne ankete.

⁽¹⁾ SL L 295, 21.11.2018., str. 1.

- (7) Uredbom (EU) 2018/1724 propisuje se kasniji rok do 12. prosinca 2023. za digitalizaciju postupaka navedenih u njezinu Prilogu II. Samim time, do 12. prosinca 2023. statistički se podaci o korisnicima i njihove povratne informacije u vezi s takvim postupcima trebaju prikupljati samo u odnosu na internetske stranice na kojima je objavljeno objašnjenje postupka.
- (8) Uredbom (EU) 2018/1724 propisuje se za lokalna tijela kasniji rok do 12. prosinca 2022. za pružanje informacija, objašnjenja i uputa. Samim time, do 12. prosinca 2022. zahtjeve utvrđene Uredbom potrebno je primjenjivati samo na internetske stranice na lokalnoj razini koje su prijavljene u repozitoriju za poveznice prije tog roka.
- (9) Uzimajući u obzir različite sustave za obradu slučajeva koji su u upotrebi, trebalo bi dopustiti automatizirano i ručno prikupljanje kategorija statističkih podataka iz članka 24. stavka 2. Uredbe (EU) 2018/1724.
- (10) Cilj je jedinstvenog digitalnog pristupnika olakšati građanima i poduzećima ostvarivanje njihovih prava na jedinstvenom tržištu tako da im se pruži jednostavan pristup informacijama o pravima i pravilima koja su primjenjiva na prekogranične aktivnosti. Radi razumijevanja posebnih potreba i interesa prekograničnih korisnika, trebalo bi prikupljati statističke podatke povezane s njihovom upotrebom usluga koje se pružaju putem pristupnika, kao što su statistički podaci o zemljama iz kojih korisnici pristupaju internetskim stranicama pristupnika i broj prekograničnih korisnika koji traže pomoć putem usluga pristupnika za podršku i rješavanje problema.
- (11) Pružatelji usluga podrške i rješavanja problema kako su određeni ovom Uredbom trebali bi prikupljati broj zahtjeva koji se odnose na prava, obveze, pravila i postupke utvrđene u pravu Unije i nacionalnom pravu primjenjivom na korisnike koji ostvaruju ili namjeravaju ostvariti svoja prava koja proizlaze iz prava Unije u pogledu unutarnjeg tržišta u informacijskim područjima navedenima u Prilogu I. Uredbi (EU) 2018/1724. U slučaju da usluga podrške i rješavanja problema zaprimi zahtjeve koji nisu obuhvaćeni područjem primjene Uredbe (EU) 2018/1724, potrebno je napraviti razliku između takvih zahtjeva i zahtjeva koji se tiču područja obuhvaćenih tom uredbom, koliko je to moguće.
- (12) U slučaju da usluge podrške i rješavanja problema već prikupljaju statističke podatke u skladu s postojećim pravom Unije ili aranžmanima s Komisijom, pružatelji usluga podrške i rješavanja problema ili upravitelji mreže trebali bi osigurati da se statistički podaci obuhvaćeni u skladu s Uredbom (EU) 2018/1724 isto tako prikupljaju i prenose u zajednički repozitorij podataka.
- (13) Pružatelji usluga trebali bi pružati korisnicima mogućnost ostavljanja povratnih informacija na svim internetskim stranicama koje su dio pristupnika neovisno o tome imaju li korisnici pristup tim stranicama sa zajedničkog korisničkog sučelja iz članka 2. stavka 1. Uredbe (EU) 2018/1724 ili putem bilo kojeg internetskog portala ili tražilice.
- (14) Radi osiguravanja usporedivosti povratnih informacija, potrebna su zajednička pravila za prijenos povratnih informacija korisnika o uslugama koje se pružaju putem pristupnika na zajednički repozitorij podataka. Osim toga, pružatelji usluga trebali bi mapirati i uskladiti pitanja i ocjene za povratne informacije koje upotrebljavaju u svojim alatima za prikupljanje povratnih informacija s obzirom na one iz zajedničkog alata za prikupljanje povratnih informacija ili po potrebi prilagoditi svoja pitanja i ocjene. Pružatelji usluga ne bi trebali biti obvezni navoditi poveznicu na anketu s detaljnim pitanjima ako njihov drugi alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika već sadržava slična pitanja. U takvim slučajevima trebali bi isto tako mapirati i prilagoditi ta pitanja s obzirom na detaljnu anketu koja je dio zajedničkog alata za prikupljanje povratnih informacija korisnika.
- (15) Korisnici bi trebali imati mogućnost pružanja povratnih informacija o pristupačnosti informacija o postupcima i o jednostavnosti upotrebe internetskih postupaka iz članka 2. stavka 2. točke (b) Uredbe (EU) 2018/1724 i o zajedničkom korisničkom sučelju iz članka 2. stavka 1. te uredbe. Pružatelji usluga trebali bi moći odabrati najbolje vrijeme i mjesto za pozivanje korisnika postupaka na slanje povratnih informacija. Poveznicu na alat za prikupljanje povratnih informacija mogu uključiti na internetskoj stranici na kojoj se može pokrenuti postupak, u potvrdi primitka zahtjeva, u rezultatima postupka, ako se prikazuju korisnicima odmah nakon podnošenja zahtjeva, ili na internetskoj stranici s podacima o postupku. Ako postoje dvije pozivnice za pružanje povratnih informacija na istoj internetskoj stranici, odnosno jedna o kvaliteti i dostupnosti postupka, a druga o informacijama o postupku koji je dostupan na toj stranici, potrebno je jasno objasniti svrhu pružanja povratnih informacija za oba pitanja kako se korisnika ne bi dovelo u zabludu.

- (16) U slučaju usluga podrške i rješavanja problema popisanih u Prilogu III. i iz članka 7. Uredbe (EU) 2018/1724, pozivnicu na pružanje povratnih informacija trebalo bi poslati korisnicima s kojima se može kontaktirati digitalnim sredstvima odmah nakon pružanja usluge. U slučaju da narav usluge zahtijeva određeno vrijeme za praktičnu provedbu rješenja ili savjeta, tim bi se uslugama trebalo omogućiti slanje pozivnice za pružanje povratnih informacija nedugo nakon dostavljanja konačnog odgovora na zahtjev jer se time korisnicima omogućava da provjere djeluje li rješenje ili savjet u praksi.
- (17) Prikupljanje i razmjena statističkih podataka o korisnicima i njihovih povratnih informacija prema ovoj Uredbi ne bi trebali uključivati obradu osobnih podataka ⁽²⁾ građana i poduzeća koji se koriste uslugama koje se pružaju kao dio pristupnika. Zajednički alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika trebao bi upozoriti korisnike da ne navode osobne podatke u okviru za slobodni tekst.
- (18) Odluka Komisije (EU, Euratom) 2017/46 ⁽³⁾ primjenjuje se na zajednički alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika, uslugu međusobnog povezivanja kojom se omogućuje prijenos povratnih informacija korisnika ako se upotrebljava drugi alat za prikupljanje povratnih informacija i zajednički repozitorij podataka.
- (19) Članak 24. stavci 1., 2. i 3. te članak 25. stavci od 1. do 4. Uredbe (EU) 2018/1724 primjenjuju se od 12. prosinca 2020. te bi se stoga zahtjevi utvrđeni ovom Uredbom isto tako trebali primjenjivati od tog datuma.
- (20) Mjere predviđene ovom Uredbom u skladu su s mišljenjem Odbora za jedinstveni digitalni pristupnik,

DONIJELA JE OVU UREDBU:

POGLAVLJE I.

Opće odredbe

Članak 1.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

- (1) „zajednički alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika” znači alat za prikupljanje podataka koji omogućuje Komisija u skladu s člankom 25. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/1724;
- (2) „drugi alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika” znači bilo koji drugi alat za prikupljanje povratnih informacija koji ima slične funkcionalnosti kao zajednički alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika, a koji je dostupan na internetskim stranicama nadležnog tijela radi praćenja kvalitete usluge, kako je navedeno u članku 25. stavku 4. Uredbe (EU) 2018/1724, ili je dostupan korisnicima usluga podrške i rješavanja problema navedenih u Prilogu III. i iz članka 7. Uredbe (EU) 2018/1724;
- (3) „zajednička kontrolna ploča” znači sučelje koje omogućuje pružateljima usluga pristup upraviteljskim funkcionalnostima pristupnika, uključujući pristup repozitoriju za poveznice kako je utvrđeno u članku 19. Uredbe (EU) 2018/1724;
- (4) „zajednički repozitorij podataka” znači alat za upravljanje podacima koji je povezan sa zajedničkom kontrolnom pločom i omogućava prikupljanje, pohranu, dijeljenje, analizu i prikaz statističkih podataka o korisnicima i njihovih povratnih informacija prikupljenih u skladu s člancima 24. i 25. Uredbe (EU) 2018/1724;

⁽²⁾ Osobni podaci u smislu Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

⁽³⁾ Odluka Komisije (EU, Euratom) 2017/46 od 10. siječnja 2017. o sigurnosti komunikacijskih i informacijskih sustava u Europskoj komisiji (SL L 6, 11.1.2017., str. 40.).

- (5) „pružatelji usluga” znači svi sljedeći pružatelji usluga:
- (a) nadležna tijela u smislu članka 3. točke 4. Uredbe (EU) 2018/1724;
 - (b) Komisija i tijela, uredi i agencije Unije koji pružaju informacije, postupke i usluge podrške ili rješavanja problema obuhvaćene Uredbom (EU) 2018/1724;
 - (c) pružatelji usluga podrške i rješavanja problema kako je utvrđeno člankom 7. stavkom 3. Uredbe (EU) 2018/1724;
- (6) „upravitelj mreže” znači Komisija i tijela, uredi i agencije Unije ili subjekt odgovorni za koordinaciju rada usluga podrške i rješavanja problema koji obavljaju slične zadatke u svim državama članicama ili većini država članica.

Članak 2.

Kontekstualni podaci

1. Uz statističke podatke o korisnicima i podatke o povratnim informacijama korisnika u vezi s informacijama na internetskim stranicama koje su povezane s pristupnikom, pružatelji usluga prenose i URL internetske stranice s kojom su povezani statistički podaci o korisnicima ili njihove povratne informacije.
2. Pružatelji usluga osiguravaju da se kontekstualni podaci, uključujući opisne elemente za omogućavanje identifikacije sadržaja obuhvaćenog na internetskoj stranici s kojom je URL povezan, pružaju na sljedeći način:
 - (a) kao dio metapodataka svih stranica koje su dio pristupnika strukturiranog i formatiranog tako da ga alat iz stavka 4. može prepoznati ili
 - (b) izravno na repozitoriju za poveznice s relevantnim URL-om.
3. Opisni elementi iz stavka 2. sadržavaju sljedeće indikatore koje je potrebno povezati s različitim vrstama stranica kako je utvrđeno u Prilogu I.:
 - (a) država članica;
 - (b) regionalni ili lokalni indikator ako se pružene informacije primjenjuju samo na regionalnoj ili lokalnoj razini;
 - (c) jezik na kojem se informacije pružaju na stranici;
 - (d) oznaka kojom se naznačuje da je stranica dio pristupnika;
 - (e) vrsta usluge ili usluga koje stranica obuhvaća: informacije, postupci ili usluge podrške i rješavanja problema;
 - (f) naznaka obuhvaćene teme iz Priloga I. Uredbi (EU) 2018/1724 ili obuhvaćene usluge podrške i rješavanja problema koja je navedena u Prilogu III. toj uredbi ili uključena u pristupnik u skladu s člankom 7. te uredbe.
4. Komisija omogućava alat za dohvaćanje informacija o oznakama izravno s internetskih stranica koje su dio pristupnika radi pohrane u zajedničkom repozitoriju podataka s relevantnim URL-ovima.

POGLAVLJE II.

Statistički podaci

Članak 3.

Prikupljanje i prijenos statističkih podataka u vezi s informacijskim uslugama

1. Svi pružatelji usluga trebaju za sve internetske stranice koje pružaju informacije o pravilima i obvezama, o postupcima i uslugama podrške i rješavanja problema koje su dio pristupnika i za koje su odgovorni prikupljati i prenositi broj pregleda stranica unutar izvještajnog razdoblja raščlanjen na:
 - (a) zemlje iz kojih korisnici pregledavaju internetsku stranicu;
 - (b) vrste uređaja korištene tijekom pregledavanja internetske stranice.
2. Pružatelji usluga osiguravaju da internetski alat za analizu podataka korišten za prikupljanje statističkih podataka iz stavka 1. ispunjava tehničke zahtjeve interoperabilnosti navedene u Prilogu II. radi omogućavanja automatskog prijena statističkih podataka u zajednički repozitorij podataka.

3. Pružatelji usluga jednom mjesečno prenose statističke podatke iz stavka 1. s URL-ovima internetskih stranica na koje se statistički podaci odnose u zajednički repozitorij podataka putem sučelja aplikacijskog programa koji je razvila Komisija.
4. Pružatelju koji pokušava prenijeti statističke podatke u zajednički repozitorij podataka u skladu sa stavkom 3. šalje se automatska potvrda uspješnog prijenosa ili upozorenje ako prijenos nije bio uspješan.

Članak 4.

Prikupljanje, agregiranje i prijenos statističkih podataka u vezi s uslugama podrške i rješavanja problema

1. Za potrebe ovog poglavlja, zahtjev za uslugu podrške i rješavanja problema znači bilo koji zahtjev koji se podnese putem elektroničkog obrasca, e-poštom ili bilo kojim drugim komunikacijskim sredstvima. U slučaju da pružatelji usluge podrške i rješavanja problema ili upravitelji mreže odluče da nije izvedivo uključiti statističke podatke o zahtjevima koji se prime putem telefonskih poziva, razgovora na internetu ili tijekom osobnih posjeta, o tome obavješćuju Komisiju.
 2. Pružatelji usluga podrške i rješavanja problema ili upravitelji mreže dostavljaju broj zahtjeva u zajednički repozitorij podataka raščlanjen na zahtjeve:
 - (a) od građana ili poduzeća;
 - (b) od korisnika u prekograničnom položaju ili onih u nacionalnom položaju.
- Podjela zahtjeva u kategorije iz točaka (a) i (b) ne primjenjuje se ako se usluga nudi samo za jednu od dviju kategorija korisnika iz točaka (a) i (b).
3. Za potrebe stavka 2. točke (b) korisnik u prekograničnom položaju znači korisnik u položaju koji u svim pogledima nije ograničen na jednu državu članicu.
 4. Za potrebe prikupljanja statističkih podataka o predmetu posebnih zahtjeva koji se podnesu, pružatelj usluga podrške i rješavanja problema ili upravitelj mreže dostavlja Komisiji popis kategorija predmeta prije uključivanja takve usluge u pristupnik.
 5. Vrijeme odgovora računa se od primitka zahtjeva do konačnog odgovora ili zaključenja predmeta, na istoj osnovi kao i primjenjivi rokovi kojih se potrebno pridržavati ili prosječno ili procijenjeno vrijeme potrebno za pružanje usluge iz članka 11. stavka 1. točke (d) Uredbe (EU) 2018/1724.
 6. Vremena odgovora izračunavaju se kao prosjek kalendarskih dana vremena odgovora tijekom razdoblja od šest mjeseci.
 7. Statistički podaci prikupljaju se i agregiraju na razini svakog pojedinačnog pružatelja usluga podrške i rješavanja problema i navode državu članicu pružatelja usluge. Komisija usuglašava načine prijenosa statističkih podataka u zajednički repozitorij podataka s pružateljem usluga podrške i rješavanja problema ili upraviteljem mreže prije uključivanja usluge u pristupnik.
 8. Pružatelji usluga podrške i rješavanja problema ili upravitelji mreže prenose agregirane statističke podatke dvaput godišnje. Za razdoblje od 1. siječnja do 30. lipnja agregirani statistički podaci prenose se do 31. kolovoza, a za razdoblje od 1. srpnja do 31. prosinca do 28. veljače sljedeće godine, osim u slučaju drugačijeg dogovora s Komisijom.

Članak 5.

Pristup statističkim podacima i njihova pohrana

1. Statistički podaci koji se agregiraju i prenose u skladu s ovim poglavljem zadržavaju se u zajedničkom repozitoriju podataka najviše tri godine od datuma prijenosa. Nakon isteka tog razdoblja automatski se brišu.

Brisanje se ne primjenjuje na podatke koji su dostupni javnosti u skladu s člankom 24. stavkom 3., posljednjom rečenicom Uredbe (EU) 2018/1724.

2. Komisija osigurava da zajednička kontrolna ploča omogućava nacionalnim koordinatorima, pružateljima usluga i Komisiji:
- (a) pretraživanje, razvrstavanje i filtriranje podataka;
 - (b) vizualizaciju podataka u obliku grafikona i dijagrama;
 - (c) izdvajanje podataka u obliku izvješća i njihovo preuzimanje.

POGLAVLJE III.

Povratne informacije korisnika

Članak 6.

Funkcionalnosti zajedničkog alata za prikupljanje povratnih informacija korisnika

1. Zajednički alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika iz članka 25. stavka 1. Uredbe (EU) 2018/1724 sadržava sljedeće elemente:
- (a) pitanja kojima se traže povratne informacije korisnika, ocjene korisnika i okvir za slobodni tekst koji su relevantni za internetske stranice s informacijama, postupcima i uslugama podrške i rješavanja problema, kako je navedeno u Prilogu III.;
 - (b) ankete s detaljnim pitanjima o kvaliteti informacija, internetskih postupaka i usluga podrške i rješavanja problema, uključujući pozivnicu korisnicima na sudjelovanje u anketi nakon što korisnik pošalje svoje početne povratne informacije;
 - (c) automatski prijenos povratnih informacija korisnika u zajednički repozitorij podataka;
 - (d) snimanje i prijenos URL-a internetske stranice s kojom su povratne informacije korisnika povezane, kao i povratnih informacija korisnika.
2. Kad je riječ o prikupljanju povratnih informacija korisnika o informacijama i postupcima, pružatelji usluga mogu odabrati između inačice alata za prikupljanje povratnih informacija s okvirom za slobodni tekst ili bez njega.
3. Komisija osigurava da se pružateljima usluge koji se koriste alatom za prikupljanje povratnih informacija korisnika redovno šalju e-poruke putem zajedničke kontrolne ploče s podsjetnikom o mogućnosti pregledavanja povratnih informacija koje se tiču njihovih usluga u zajedničkoj kontrolnoj ploči.
4. Komisija omogućava dostupnost zajedničkog alata za prikupljanje povratnih informacija korisnika na svim službenim jezicima Unije.

Članak 7.

Funkcionalnosti drugih alata za prikupljanje povratnih informacija korisnika

1. Drugi alati za prikupljanje povratnih informacija korisnika kojima se koriste pružatelji usluge uključuju:
- (a) slična pitanja i sustav ocjenjivanja koji daje usporedive rezultate s obzirom na sustav koji se upotrebljava u zajedničkom alatu za prikupljanje povratnih informacija korisnika te okvir za slobodni tekst koji omogućava korisnicima da ostavljaju komentare u obliku slobodnog teksta u vezi s uslugama podrške i rješavanja problema;
 - (b) poveznice na ankete uključene u zajednički alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika s obzirom na vrstu usluge;
 - (c) mehanizam koji osigurava Komisija, a kojim se omogućava prijenos podataka o povratnim informacijama s URL-ovima internetskih stranica na koje se povratne informacije odnose u zajednički repozitorij podataka.

Kad je riječ o prikupljanju povratnih informacija korisnika o informacijama i postupcima, pružatelji usluga mogu odabrati žele li uključiti okvir za slobodni tekst.

2. Nakon što korisnik pošalje odgovore na pitanja iz stavka 1. točke (a), prima poruku potvrde s pozivnicom na pružanje detaljnijih komentara klikom na poveznicu iz stavka 1. točke (b). Poveznica usmjerava korisnike na stranicu na zajedničkom alatu za prikupljanje povratnih informacija korisnika koja sadržava anketu o usklađenosti sa zahtjevima kvalitete utvrđenima Uredbom (EU) 2018/1724.

3. Točka (b) stavka 1. i stavka 2. ne primjenjuje se u slučaju da pružatelj usluge već prikuplja povratne informacije o pitanjima koja su slična onima uključenima u anketu.

Članak 8.

Prikupljanje povratnih informacija korisnika o internetskim postupcima

Pružatelji usluge integriraju zajednički ili drugi alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika na način koji olakšava korisnicima pružanje povratnih informacija nakon podnošenja zahtjeva ili ako se ipak odluče ne podnijeti zahtjev.

Članak 9.

Prikupljanje povratnih informacija od korisnika usluga podrške i rješavanja problema

Pružatelji usluga podrške i rješavanja problema osiguravaju da korisnici njihovih usluga do kojih se može doprijeti digitalnim sredstvima prime pozivnicu za pružanje povratnih informacija o primljenoj usluzi koja se šalje s konačnim odgovorom pružatelja usluge podrške i rješavanja problema ili nedugo nakon toga, u razdoblju od najviše deset radnih dana.

Članak 10.

Prijenos povratnih informacija korisnika

1. Sve povratne informacije koje korisnici dostave putem alata za prikupljanje povratnih informacija korisnika s URL poveznicama iz članka 2. automatski se prenose u zajednički repozitorij podataka čim ih korisnici dostave.

2. Pružatelji usluga koji prikupljaju povratne informacije korisnika putem drugog alata za prikupljanje povratnih informacija korisnika primjenjuju mehanizam iz članka 7. stavka 1. točke (c) i pridržavaju se tehničkih zahtjeva interoperabilnosti utvrđenih u Prilogu II. kako bi se osiguralo da se povratne informacije korisnika istodobno prenesu nacionalnim primateljima povratnih informacija korisnika i u zajednički repozitorij podataka čim ih korisnici dostave.

U suprotnom se sve povratne informacije dostavljene tijekom kalendarskog mjeseca prenose asinkrono, skupno i unutar pet radnih dana nakon kraja tog kalendarskog mjeseca.

3. Pružatelji usluga koji se koriste drugim alatom za prikupljanje povratnih informacija korisnika osiguravaju da se:

- (a) u zajednički repozitorij podataka prenose samo povratne informacije na pitanja i ocjene koje odgovaraju onima u zajedničkom alatu za prikupljanje povratnih informacija korisnika;
- (b) u zajednički repozitorij podataka ne prenose povratne informacije pružene u obliku slobodnog teksta;
- (c) URL-ovi internetskih stranica s kojih su povratne informacije prikupljene prenose u zajednički repozitorij podataka s povratnim informacijama.

4. Ako pružatelji usluge ispunjavaju uvjete za izuzeće utvrđeno člankom 7. stavkom 3., moraju osigurati da se povratne informacije o pitanjima koja su slična onima navedenima u anketi prenesu u zajednički repozitorij podataka.

Članak 11.

Pristup povratnim informacijama korisnika i njihova pohrana

1. Podaci o povratnim informacijama korisnika pohranjuju se u zajedničkom repozitoriju podataka koji je povezan sa zajedničkom kontrolnom pločom.

2. Komisija pruža sljedeća pristupna prava za povratne informacije korisnika koje su pohranjene u zajedničkom repozitoriju podataka:
 - (a) nacionalni koordinatori i Komisija imaju pravo pristupa povratnim informacijama korisnika uz izuzeće komentara u obliku slobodnog teksta;
 - (b) pružatelji usluga imaju pravo pristupa povratnim informacijama korisnika koje se tiču usluga za koje su odgovorni, uključujući komentare u obliku slobodnog teksta koje korisnici dostave putem zajedničkog alata za povratne informacije.
3. Komisija osigurava da se povratne informacije korisnika pohranjuju u zajedničkom repozitoriju podataka na najviše 3 godine te se nakon tog razdoblja automatski brišu.
4. Komisija osigurava da zajednička kontrolna ploča omogućava svojim korisnicima:
 - (a) pretraživanje, razvrstavanje i filtriranje povratnih informacija;
 - (b) vizualizaciju povratnih informacija u obliku dijagrama i grafikona;
 - (c) izdvajanje podataka u obliku izvješća i njihovo preuzimanje.

Članak 12.

Odgovornosti

1. Pružatelji usluga koji upotrebljavaju drugi alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika odgovorni su za:
 - (a) funkcioniranje njihovih alata putem kojih prikupljaju povratne informacije korisnika prema Uredbi (EU) 2018/1724;
 - (b) prijenos povratnih informacija u zajednički repozitorij podataka putem usluge međusobnog povezivanja koju pruža Komisija, skupno ili bilo kojim drugim načinom prijenosa;
 - (c) usklađenost s tehničkim zahtjevima koji su utvrđeni ovom Uredbom;
 - (d) sigurnost nacionalnih alata za prikupljanje i sudjelovanje u prijenosu povratnih informacija korisnika.
2. Pružatelji usluga koji upotrebljavaju zajednički alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika odgovorni su za unos poveznica u taj alat u skladu s ovom Uredbom.
3. Komisija je odgovorna za:
 - (a) funkcioniranje, sigurnost i pristupačnost zajedničkog alata za prikupljanje povratnih informacija korisnika;
 - (b) poveznice na zajednički alat za prikupljanje povratnih informacija koje trebaju sadržavati internetske stranice na razini Unije;
 - (c) funkcioniranje usluge međusobnog povezivanja iz stavka 1. točke (b);
 - (d) održavanje i osiguravanje infrastrukture nužne za primanje prijena podataka.

POGLAVLJE IV.

Završne odredbe

Članak 13.

Osobni podaci

1. Kad je riječ o uslugama podrške i rješavanja problema, pružatelji usluga ili upravitelji mreže osiguravaju da statistički podaci koje agregiraju i prenose u zajednički repozitorij podataka ne sadržavaju osobne podatke.
2. Zajednički alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika pruža korisnicima mogućnost anonimnih komentara o iskustvu s uslugama koje se pružaju putem pristupnika. Okvir za slobodni tekst mora sadržavati upozorenje za korisnike da ne navode osobne podatke.

Članak 14.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Primjenjuje se od 12. prosinca 2020.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 29. srpnja 2020.

Za Komisiju
Predsjednica
Ursula VON DER LEYEN

Indikatori za označivanje iz članka 2. stavka 3.

Nužni elementi u okviru informacija o oznakama koje je potrebno uključiti u metapodatke internetskih stranica koje su dio jedinstvenog digitalnog pristupnika								
	Opći dio	Oznaka zemlje	Podnacionalna oznaka (ako je primjenjivo)	Vrsta usluge (*)	Jezik stranice	Područje obuhvaćeno Prilogom I. Uredbi (EU) 2018/1724		Usluga obuhvaćena Prilogom III. Uredbi (EU) 2018/1724 ili njezinim člankom 7.
	Jedinstveni digitalni pristupnik	U skladu s normom ISO 3166 – alfanumerički kod s dva znaka (EL za Grčku)	U skladu s klasifikacijom NUTS 1–3 ili LAU		U skladu s normom ISO 639-1 – alfanumerički kod s dva znaka	A–Q	01–09	Puni naziv usluge
Internetske stranice s informacijama o pravilima, pravima i obvezama	X	x	x	Informacije	x	x	x	Nije primjenjivo
Internetske stranice s informacijama o postupcima	X	x	x	Postupak	x	x	x	Nije primjenjivo
Internetske stranice s informacijama o uslugama podrške i rješavanja problema	x	x	x	Podrška	x	Nije primjenjivo	Nije primjenjivo	x

(*) Ako stranica sadržava informacije o više od jedne vrste usluga ili obuhvaća više od jednog informacijskog područja, svi relevantni elementi moraju biti navedeni na toj stranici ili povezani s tom stranicom.

PRILOG II.

Tehnički zahtjevi iz članka 3. stavka 2. i članka 10. stavka 2.**Prijenos podataka**

Pristupnik sučelja aplikacijskog programa (API) otkriva REST (engl. *Representational State Transfer*) API. Svaki sustav za prikupljanje pružatelja usluge može pozivati taj API:

1. u stvarnom vremenu, bez ograničenja broja pozivanja;
2. redovno, u skladu s rasporedom koji odabere pružatelj usluge.

Sigurnost API-ja

Veza s pristupnikom za API osigurava se preko ključa za API. Svaki pružatelj usluge ima poseban ključ za API. Taj ključ omogućuje sigurnost veze (enkripcija kanala) i otkriva koji pružatelj usluge šalje podatke (provjera autentičnosti).

Ključevi za API bit će dostupni na namjenskoj pozadinskoj internetskoj aplikaciji. Svaki pružatelj usluge generira svoj ključ na internetskoj aplikaciji, preuzima ga i instalira u svojim prostorijama.

Zahtjevi za omogućivanje prijenaosa podataka

Radi omogućivanja automatskog prijenaosa internetski alat za analizu iz članka 3. stavka 2. i drugi alat za prikupljanje povratnih informacija korisnika iz članka 10. stavka 2. trebaju:

- (a) omogućivati prijenos podataka u JSON formatu preko REST API-ja;
- (b) podržavati sigurne veze s HTTP-om (engl. *Hyper-Text Transfer Protocol*) preko SSL-a (engl. *Secure Sockets Layer*);
- (c) podržavati normu ISO 8601 za prikaz datuma i vremena. Podaci o datumu i vremenu iskazuju se prema usklađenom svjetskom vremenu (UTC);
- (d) podržavati jedinstveni identifikator za prijenoase. Pružatelj usluge šalje podatke s jedinstvenim identifikatorom koji se pruža preko API-ja. Ako pružatelj usluge odluči promijeniti te podatke, mora poslati ispravljene podatke s istim jedinstvenim identifikatorom.

Učestalost prijenaosa statističkih podataka ne smije utjecati na strukturu JSON datoteke. Primjerice, JSON može sadržavati niz objekata (jedan po skupu statističkih podataka za referentno razdoblje), niz duljine n.

Komisija osigurava detaljni tehnički opis API-ja za povratne informacije korisnika i statističke podatke.

PRILOG III.

Pitanja za povratne informacije korisnika u zajedničkom alatu za prikupljanje povratnih informacija, navedena u članku 6. stavku 1. točki (a):

(1) pitanja povezana s informacijama na internetskim stranicama:

- Jeste li pronašli što ste tražili? (međusobno isključive opcije: DA/NE/DJELOMIČNO) [obvezno polje] (*)
- Ocijenite ovu stranicu (ocjena zvjezdicama: od 1 do 5) [obvezno polje]
- Pomozite nam da budemo bolji (okvir za slobodni tekst) [izborno polje]

(2) pitanja povezana s postupcima:

- Ocijenite jednostavnost primjene ovog postupka (ocjena zvjezdicama od 1 do 5) [obvezno polje]
- Pomozite nam da budemo bolji (okvir za slobodni tekst) [izborno polje]

(3) pitanja povezana s uslugama podrške i rješavanja problema:

- Ocijenite pruženu uslugu (ocjena zvjezdicama od 1 do 5) [obvezno polje]
- Pomozite nam da budemo bolji (okvir za slobodni tekst) [izborno polje]

Pripremaju se dvije inačice alata za prikupljanje povratnih informacija korisnika u pogledu informacija i postupaka: jedna s okvirom za slobodni tekst i jedna bez okvira za slobodni tekst, čime se pružatelju usluga omogućuje da odabere koju će upotrebljavati u skladu s člankom 6. stavkom 2.

(*) Tekst u zagradama „[...]” obavješćuje o poljima koja će se upotrebljavati u zajedničkom alatu za prikupljanje povratnih informacija korisnika.
