

**ROZPORZĄDZENIE WYKONAWCZE KOMISJI (UE) 2020/1121****z dnia 29 lipca 2020 r.****w sprawie gromadzenia i wymiany danych statystycznych dotyczących użytkowników oraz informacji zwrotnych użytkowników na temat usług jednolitego portalu cyfrowego zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1724****(Tekst mający znaczenie dla EOG)**

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej,

uwzględniając rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1724 z dnia 2 października 2018 r. w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego w celu zapewnienia dostępu do informacji, procedur oraz usług wsparcia i rozwiązywania problemów, a także zmieniające rozporządzenie (UE) nr 1024/2012<sup>(1)</sup>, a w szczególności art. 24 ust. 4 i art. 25 ust. 5 tego rozporządzenia,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W art. 24 rozporządzenia (UE) 2018/1724 wymaga się od właściwych organów państw członkowskich oraz od Komisji zapewnienia gromadzenia danych statystycznych wizyt użytkowników w jednolitym portalu cyfrowym ustanowionym zgodnie z art. 2 ust. 1 wspomnianego rozporządzenia („Portal”) i na stronach internetowych, do których linki zamieszczono w Portalu. W artykule tym wymaga się także, by właściwe organy, podmioty świadczące usługi wsparcia i rozwiązywania problemów, o których mowa w art. 7 ust. 3 rozporządzenia (UE) 2018/1724, oraz Komisja gromadziły i wymieniały – w formie zagregowanej – informacje o liczbie, pochodzeniu i przedmiocie wniosków o świadczenie usług wsparcia i rozwiązywania problemów oraz swoim czasie reakcji.
- (2) W art. 25 rozporządzenia (UE) 2018/1724 wymaga się od Komisji zapewnienia użytkownikom za pośrednictwem Portalu narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych, umożliwiającego im anonimowe przekazywanie uwag na temat jakości i dostępności usług zapewnianych za pośrednictwem Portalu, udostępnianych w nim informacji oraz wspólnego interfejsu użytkownika. W artykule tym wymaga się od Komisji także zapewnienia, aby użytkownicy mieli dostęp do tego narzędzia na wszystkich stronach internetowych, które są częścią Portalu. Ten sam obowiązek ma zastosowanie do właściwych organów, chyba że na stronach internetowych tych organów jest już dostępne inne narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników o podobnych funkcjach.
- (3) Metodę gromadzenia i wymiany danych statystycznych dotyczących użytkowników i informacji zwrotnych od użytkowników oraz przepisy w tym zakresie zawarto w jednym akcie wykonawczym, ponieważ przedmiotowe dane będą gromadzone i udostępniane za pośrednictwem wspólnego pulpitu nawigacyjnego i wspólnego repozytorium danych. Dane te będą wykorzystywane łącznie przez koordynatorów krajowych i Komisję w celu monitorowania, czy usługi zapewniane za pośrednictwem Portalu są zgodne z kryteriami jakości, oraz w celu poprawy funkcjonalności jednolitego portalu cyfrowego.
- (4) Aby gromadzić dane statystyczne dotyczące użytkowników oraz informacje zwrotne, które można porównywać i wykorzystywać do celów określonych w rozporządzeniu (UE) 2018/1724, a także w celu ułatwienia dopasowywania danych do powiązanych usług, konieczne jest określenie danych kontekstowych, które należy udostępnić wraz z danymi statystycznymi dotyczącymi użytkowników i informacjami zwrotnymi. Te dane kontekstowe powinny obejmować adres URL oraz informację na temat treści odpowiedniej strony internetowej. Usługodawcy powinni uwzględniać tę informację w formie znaczników w metadanych stron internetowych lub umieszczać ją bezpośrednio w repozytorium linków. Komisja powinna pobierać ze stron internetowych informacje dotyczące znakowania w zautomatyzowany sposób za pomocą stosownego narzędzia. W tym celu informacje dotyczące znakowania powinny być uporządkowane i sformatowane w sposób rozpoznawany przez to narzędzie.
- (5) Aby ułatwić gromadzenie danych statystycznych dotyczących użytkowników na temat wyświetleń przez użytkowników stron internetowych dostępnych za pośrednictwem Portalu, zgodnie z art. 24 rozporządzenia (UE) 2018/1724, takie dane statystyczne należy gromadzić w zautomatyzowany sposób za pośrednictwem narzędzi do analizy danych internetowych oraz automatycznie i regularnie przekazywać je do wspólnego repozytorium danych.
- (6) W przypadkach, w których w celu zapewnienia interoperacyjności między krajowymi rozwiązaniami ICT i wspólnymi narzędziami informatycznymi konieczne są dalsze wyjaśnienia techniczne, Komisja powinna je zapewnić w porozumieniu z grupą koordynacyjną Portalu. Grupa koordynacyjna Portalu powinna omówić szczegółowe zasady działania wymagane w celu gromadzenia i przekazywania danych z usług wsparcia i rozwiązywania problemów, a także szczegółowe pytania ankietowe.

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 295 z 21.11.2018, s. 1.

- (7) W rozporządzeniu (UE) 2018/1724 określono późniejszy termin – dzień 12 grudnia 2023 r. – jeżeli chodzi o cyfryzację procedur wymienionych w załączniku II do wspomnianego rozporządzenia. W związku z tym przed dniem 12 grudnia 2023 r. dane statystyczne dotyczące użytkowników oraz informacje zwrotne dotyczące tych procedur należy gromadzić wyłącznie w odniesieniu do stron internetowych, na których opublikowano wyjaśnienie procedury.
- (8) W rozporządzeniu (UE) 2018/1724 określono późniejszy termin – dzień 12 grudnia 2022 r. – na przekazanie przez organy gminne informacji, wyjaśnień i instrukcji. W związku z tym przed dniem 12 grudnia 2022 r. wymogi określone w niniejszym rozporządzeniu powinny mieć zastosowanie wyłącznie do stron internetowych na szczelbu gminy zgłoszonych do repozytorium linków przed upływem tego terminu.
- (9) Uwzględniając poszczególne stosowane systemy rozpatrywania spraw, należy zezwolić zarówno na zautomatyzowane, jak i na ręczne gromadzenie kategorii danych statystycznych, o których mowa w art. 24 ust. 2 rozporządzenia (UE) 2018/1724.
- (10) Celem jednolitego portalu cyfrowego jest ułatwienie obywatelom i przedsiębiorstwom korzystanie z ich praw na jednolitym rynku przez zapewnienie przyjaznego dla użytkownika dostępu do informacji na temat praw i przepisów mających zastosowanie w przypadku działalności transgranicznej. Aby zrozumieć szczególne potrzeby i interesy użytkowników transgranicznych, należy gromadzić dane statystyczne związane z korzystaniem z usług zapewnianych za pośrednictwem Portalu przez tych użytkowników, np. dane statystyczne na temat krajów, z których użytkownicy odwiedzają strony internetowe Portalu, oraz liczba użytkowników transgranicznych korzystających z usług wsparcia i rozwiązywania problemów w ramach Portalu w celu uzyskania pomocy.
- (11) Podmioty świadczące usługi wsparcia i rozwiązywania problemów określone we wspomnianym rozporządzeniu powinny gromadzić informacje o liczbie pytań dotyczących praw, obowiązków, przepisów i procedur określonych w prawie Unii i w przepisach krajowych, które mają zastosowanie do użytkowników korzystających lub zamierzających korzystać ze swoich praw wynikających z prawa Unii w dziedzinie rynku wewnętrznego w obszarach informacji wymienionych w załączniku I do rozporządzenia (UE) 2018/1724. Jeżeli podmiot świadczący usługi wsparcia i rozwiązywania problemów otrzyma zapytania wykraczające poza zakres stosowania rozporządzenia (UE) 2018/1724, powinien on – na ile to możliwe – dokonać rozróżnienia między takimi zapytaniami a zapytaniami dotyczącymi obszarów objętych zakresem wspomnianego rozporządzenia.
- (12) Jeżeli w ramach usług wsparcia i rozwiązywania problemów już gromadzi się dane statystyczne na podstawie istniejącego prawa Unii lub porozumień z Komisją, podmioty świadczące usługi wsparcia i rozwiązywania problemów lub menedżerowie sieci powinni zapewnić, aby również dane statystyczne, które mają zostać objęte zakresem stosowania rozporządzenia (UE) 2018/1724, były gromadzone i przekazywane do wspólnego repozytorium danych.
- (13) Usługodawcy powinni umożliwiać użytkownikom udzielenie informacji zwrotnych na wszystkich stronach internetowych będących częścią Portalu niezależnie od tego, czy użytkownicy uzyskali dostęp do tych stron ze wspólnego interfejsu użytkownika, o którym mowa w art. 2 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2018/1724, czy za pośrednictwem jakiegokolwiek portalu internetowego lub wyszukiwarki internetowej.
- (14) Aby zapewnić porównywalność informacji zwrotnych, niezbędne są wspólne przepisy dotyczące przekazywania informacji zwrotnych od użytkowników na temat usług zapewnianych za pośrednictwem Portalu na rzecz wspólnego repozytorium danych. Ponadto usługodawcy powinni albo identyfikować pytania i oceny w ramach informacji zwrotnych wykorzystywane w ich własnych narzędziach do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników oraz zestawiać je z pytaniami i ocenami we wspólnym narzędziu do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników, albo w stosownych przypadkach dostosować swoje pytania i oceny. Usługodawcy nie powinni być zobowiązani do udostępniania linka do ankiety ze szczegółowymi pytaniami, jeżeli ich alternatywne narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników już zawierają podobne pytania. W takich przypadkach powinni oni także zidentyfikować te pytania i dostosowywać je do pytań zawartych w szczegółowej ankiecie, która stanowi element wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników.
- (15) Użytkownicy powinni móc przekazać informacje zwrotne na temat przyjazności dla użytkownika informacji na temat procedur oraz na temat łatwości korzystania z procedur online, o których mowa w art. 2 ust. 2 lit. b) rozporządzenia (UE) 2018/1724, a także ze wspólnego interfejsu użytkownika, o którym mowa w art. 2 ust. 1 wspomnianego rozporządzenia. Usługodawcy powinni móc decydować o tym, kiedy i gdzie najlepiej poprosić użytkowników procedur o przekazanie informacji zwrotnych. Mogą oni zdecydować się na zamieszczenie linka do narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych na stronie internetowej, na której uruchomiono procedurę, w potwierdzeniu przyjęcia wniosku, w wyniku procedury, jeżeli jest on wyświetlany użytkownikom bezpośrednio po przekazaniu zapytania, lub na stronie internetowej z informacjami online na temat procedury. W przypadku gdyby na jednej stronie internetowej były dwa zaproszenia do przekazania informacji zwrotnych – jedno w odniesieniu do jakości i dostępności procedury, a drugie w odniesieniu do informacji na temat tej procedury w niej udostępnianej – należy precyzyjnie wyjaśnić cel przekazania informacji zwrotnych na temat obu tych kwestii, aby uniknąć dezorientacji po stronie użytkownika.

- (16) W przypadku usług wsparcia i rozwiązywania problemów, które wymieniono w załączniku III oraz o których mowa w art. 7 rozporządzenia (UE) 2018/1724, zaproszenie do przekazania informacji zwrotnych należy przesłać użytkownikom, z którymi można się skontaktować drogą cyfrową bezpośrednio po zakończeniu świadczenia usługi. Jeżeli charakter usługi wymaga czasu na wdrożenie rozwiązania lub opinii, powinna istnieć możliwość wysłania w ramach usług zaproszenia do przekazania informacji zwrotnych tuż po przekazaniu ostatecznej odpowiedzi na zapytanie, gdyż pozwala to użytkownikowi zweryfikować, czy rozwiązanie lub opinia działają w praktyce.
- (17) Gromadzenie i wymiana danych statystycznych dotyczących użytkowników oraz informacji zwrotnych na podstawie niniejszego rozporządzenia nie powinny obejmować przetwarzania danych osobowych <sup>(2)</sup> obywateli i przedsiębiorstw korzystających z usług oferowanych w ramach Portalu. Poprzez wspólne narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników należy ostrzec użytkowników, aby w polu na tekst dowolny nie umieszczali żadnych danych osobowych.
- (18) Decyzja Komisji (UE, Euratom) 2017/46 <sup>(3)</sup> ma zastosowanie do wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników, usługi połączeń wzajemnych umożliwiającej przekazywanie informacji zwrotnych od użytkowników, kiedy stosowane jest alternatywne narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników, a także do wspólnego repozytorium danych.
- (19) Art. 24 ust. 1, 2 i 3 oraz art. 25 ust. 1–4 rozporządzenia (UE) 2018/1724 mają zastosowanie od dnia 12 grudnia 2020 r., w związku z czym także wymogi określone w niniejszym rozporządzeniu powinny mieć zastosowanie od tego dnia.
- (20) Środki przewidziane w niniejszym rozporządzeniu są zgodne z opinią komitetu ds. jednolitego portalu cyfrowego,

PRZYMUJE NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

## ROZDZIAŁ I

### Przepisy ogólne

#### Artykuł 1

#### Definicje

Do celów niniejszego rozporządzenia stosuje się następujące definicje:

- 1) „wspólne narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników” oznacza narzędzie zapewnione przez Komisję zgodnie z art. 25 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2018/1724;
- 2) „alternatywne narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników” oznacza każde inne narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych, które ma podobne funkcje co wspólne narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników i jest dostępne na stronach internetowych właściwego organu w celu monitorowania jakości usług, o którym mowa w art. 25 ust. 4 rozporządzenia (UE) 2018/1724, lub jest dostępne dla użytkowników usług wsparcia i rozwiązywania problemów wymienionych w załączniku III i o których mowa w art. 7 rozporządzenia (UE) 2018/1724;
- 3) „wspólny pulpit nawigacyjny” oznacza interfejs zapewniający usługodawcom dostęp do funkcji zarządzania Portalu, w tym dostęp do repozytorium linków, o którym mowa w art. 19 rozporządzenia (UE) 2018/1724;
- 4) „wspólne repozytorium danych” oznacza narzędzie do zarządzania danymi powiązane ze wspólnym pulpitem nawigacyjnym i umożliwiające gromadzenie, przechowywanie, wymianę, analizę i wyświetlanie danych statystycznych dotyczących użytkowników i informacji zwrotnych zebranych zgodnie z art. 24 i 25 rozporządzenia (UE) 2018/1724;

<sup>(2)</sup> Dane osobowe w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1).

<sup>(3)</sup> Decyzja Komisji (UE, Euratom) 2017/46 z dnia 10 stycznia 2017 r. w sprawie bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych w Komisji Europejskiej (Dz.U. L 6 z 11.1.2017, s. 40).

- 5) „usługodawcy” oznaczają wszystkie poniższe podmioty:
  - a) właściwe organy w rozumieniu art. 3 pkt 4 rozporządzenia (UE) 2018/1724;
  - b) Komisję oraz organy i jednostki organizacyjne Unii zapewniające informacje, procedury i usługi wsparcia lub rozwiązywania problemów objęte rozporządzeniem (UE) 2018/1724;
  - c) podmioty świadczące usługi wsparcia i rozwiązywania problemów zgodnie z art. 7 ust. 3 rozporządzenia (UE) 2018/1724;
- 6) „menedżer sieci” oznacza Komisję oraz organy i jednostki organizacyjne Unii lub podmiot odpowiedzialny za koordynację działania usług wsparcia i rozwiązywania problemów i wypełniający podobne zadania we wszystkich państwach członkowskich lub w większości państw członkowskich.

## Artykuł 2

### Dane kontekstowe

1. Usługodawcy przekazują adres URL strony internetowej, do której odnoszą się dane statystyczne dotyczące użytkowników lub informacje zwrotne od użytkowników wraz z danymi statystycznymi dotyczącymi użytkowników oraz danymi dotyczącymi informacji zwrotnych od użytkowników związanymi z informacjami na stronach internetowych powiązanych z Portalem.
2. Usługodawcy zapewniają, aby dane kontekstowe obejmujące elementy opisowe umożliwiające identyfikację zawartości strony internetowej, z którą związany jest adres URL, były przekazywane w następujący sposób:
  - a) jako część metadanych wszystkich stron internetowych stanowiących część Portalu, które to metadane powinny być uporządkowane i sformatowane w taki sposób, by mogło je rozpoznać narzędzie, o którym mowa w ust. 4, lub
  - b) bezpośrednio do repozytorium linków wraz z odpowiednim adresem URL.
3. Elementy opisowe, o których mowa w ust. 2, muszą składać się z następujących wskaźników, aby można było je powiązać z poszczególnymi rodzajami stron internetowych określonych w załączniku I:
  - a) państwo członkowskie;
  - b) wskaźnik regionalny lub lokalny, jeżeli przekazana informacja ma zastosowanie jedynie regionalnie lub lokalnie;
  - c) język, w którym przekazywane są informacje na stronie;
  - d) oznacznik, że strona stanowi część Portalu;
  - e) rodzaj usługi lub usług, które obejmuje strona: informacje, procedury lub usługi wsparcia i rozwiązywania problemów;
  - f) wskazanie odnośnego tematu, o którym mowa w załączniku I do rozporządzenia (UE) 2018/1724, lub odnośnej usługi wsparcia i rozwiązywania problemów, o której mowa w załączniku III do tego rozporządzenia lub uwzględnionej w Portalu zgodnie z art. 7 tego rozporządzenia.
4. Komisja zapewnia narzędzie służące do pobierania informacji dotyczących znakowania bezpośrednio ze stron internetowych będących częścią Portalu w celu ich przechowywania we wspólnym repozytorium danych wraz z odpowiednimi adresami URL.

## ROZDZIAŁ II

### Dane statystyczne

## Artykuł 3

### Gromadzenie i przekazywanie danych statystycznych dotyczących usług informacyjnych

1. Wszyscy usługodawcy gromadzą informacje dotyczące liczby wyświetleń strony w okresie sprawozdawczym w przypadku wszystkich stron internetowych zapewniających informacje dotyczące przepisów i obowiązków, procedur oraz usług wsparcia i rozwiązywania problemów, które stanowią część Portalu i za które są oni odpowiedzialni, w podziale na:
  - a) kraje, z których użytkownicy odwiedzają stronę internetową;
  - b) rodzaj urzędu, za pomocą którego odwiedzono stronę internetową.
2. Usługodawcy zapewniają, aby narzędzie do analizy danych internetowych wykorzystywane do gromadzenia danych statystycznych, o których mowa w ust. 1, spełniało wymogi techniczne dotyczące interoperacyjności, o których mowa w załączniku II, w celu umożliwienia automatycznego przekazywania danych statystycznych do wspólnego repozytorium danych.

3. Usługodawcy raz w miesiącu przekazują dane statystyczne, o których mowa w ust. 1, wraz z adresami URL stron internetowych, których dotyczą te dane statystyczne, do wspólnego repozytorium danych za pośrednictwem opracowanego przez Komisję interfejsu programowania aplikacji.
4. Usługodawca, który podjął próbę przekazania danych statystycznych do wspólnego repozytorium danych, otrzymuje zgodnie z ust. 3 automatyczne potwierdzenie udanego przekazania lub powiadomienie, że przekazanie się nie powiodło.

#### Artykuł 4

### **Gromadzenie, agregowanie i przekazywanie danych statystycznych dotyczących usług wsparcia i rozwiązywania problemów**

1. Do celów niniejszego rozdziału wnioski o pomoc lub dostarczenie usługi wsparcia i rozwiązywania problemów oznacza każdy wniosek przekazany za pośrednictwem forum internetowego, wiadomości e-mail lub każdego innego środka komunikacji. Jeżeli podmioty świadczące usługę wsparcia i rozwiązywania problemów lub menedżerowie sieci zdecydowały, że uwzględnienie danych statystycznych dotyczących wniosków otrzymanych telefonicznie, za pośrednictwem czatu internetowego lub osobiście jest niewykonalne, informują o tym fakcie Komisję.

2. Podmioty świadczące usługi wsparcia i rozwiązywania problemów lub menedżerowie sieci przekazują informację o liczbie wniosków do wspólnego repozytorium danych w podziale na wnioski od:

- a) obywateli lub przedsiębiorstw;
- b) użytkowników znajdujących się w sytuacji transgranicznej lub użytkowników znajdujących się w sytuacji krajowej.

Podział wniosków na kategorie, o których mowa w lit. a) i b), nie ma zastosowania, jeżeli usługa jest oferowana tylko jednej z dwóch kategorii użytkowników, o których mowa w lit. a) i b).

3. Na potrzeby ust. 2 lit. b) użytkownik znajdujący się w sytuacji transgranicznej oznacza użytkownika, którego sytuacja nie ogranicza się we wszystkich aspektach do jednego państwa członkowskiego.

4. Na potrzeby gromadzenia danych statystycznych dotyczących tematu poszczególnych złożonych wniosków podmiot świadczący usługę wsparcia i rozwiązywania problemów lub menedżer sieci przekazują Komisji wykaz kategorii dotyczących tematów, zanim uwzględnią taką usługę w Portalu.

5. Czas odpowiedzi oblicza się od momentu otrzymania wniosku do momentu udzielenia ostatecznej odpowiedzi lub zamknięcia sprawy w ten sam sposób, jak mające zastosowanie terminy, których należy przestrzegać, oraz średni lub przewidywany czas niezbędny do dostarczenia usługi, o którym mowa w art. 11 ust. 1 lit. d) rozporządzenia (UE) 2018/1724.

6. Czas odpowiedzi oblicza się w dniach kalendarzowych jako średnią czasu odpowiedzi w okresie 6 miesięcy.

7. Dane statystyczne gromadzi się i agreguje na poziomie poszczególnych podmiotów świadczących usługę wsparcia i rozwiązywania problemów; dane te obejmują wskazanie państwa członkowskiego usługodawcy. Przed uwzględnieniem usługi w Portalu Komisja ustala z podmiotem świadczącym usługę wsparcia i rozwiązywania problemów lub z menedżerem sieci formę przekazywania danych statystycznych do wspólnego repozytorium danych.

8. Podmioty świadczące usługę wsparcia i rozwiązywania problemów lub menedżerowie sieci przekazują zagregowane dane statystyczne dwa razy w roku. Zagregowane dane statystyczne za okres od dnia 1 stycznia do 30 czerwca należy przekazać do dnia 31 sierpnia, a za okres od dnia 1 lipca do 31 grudnia – do 28 lutego kolejnego roku, o ile nie ustalono inaczej z Komisją.

#### Artykuł 5

### **Dostęp do danych statystycznych i ich przechowywanie**

1. Dane statystyczne zagregowane i przekazane zgodnie z niniejszym rozdziałem przechowuje się we wspólnym repozytorium danych maksymalnie przez 3 lata od daty przekazania. Po upływie tego terminu dane te są automatycznie usuwane.

Usunięcie danych nie ma zastosowania do danych podanych do wiadomości publicznej zgodnie z art. 24 ust. 3 ostatnie zdanie rozporządzenia (UE) 2018/1724.

2. Komisja zapewnia, aby wspólny pulpit nawigacyjny umożliwiał koordynatorom krajowym, usługodawcom oraz Komisji:
- wyszukiwanie, sortowanie i filtrowanie danych;
  - wizualizację danych w formie wykresów i diagramów;
  - wyodrębnienie danych w formie sprawozdań i ich pobieranie.

### ROZDZIAŁ III

#### Informacje zwrotne od użytkowników

##### Artykuł 6

#### Funkcje wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników

- Wspólne narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników, o którym mowa w art. 25 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2018/1724, obejmuje następujące elementy:
  - pytania na potrzeby uzyskania informacji zwrotnych od użytkowników, oceny użytkowników oraz pole na tekst dowolny, dotyczące stron internetowych z informacjami, procedurami oraz usługami wsparcia i rozwiązywania problemów objętych załącznikiem III;
  - ankiety obejmujące szczegółowe pytania dotyczące jakości informacji, procedur online oraz usług wsparcia i rozwiązywania problemów, do udziału w których zostaną zaproszeni użytkownicy po przekazaniu wstępnych informacji zwrotnych;
  - automatyczne przekazywanie informacji zwrotnych od użytkowników do wspólnego repozytorium danych;
  - przechwycenie i przekazanie adresu URL strony internetowej, której dotyczą informacje zwrotne od użytkowników wraz z informacjami zwrotnymi od użytkowników.
- W przypadku gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników dotyczących informacji i procedur usługodawcy mogą wybrać między wersją wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych z polem na tekst dowolny lub bez takiego pola.
- Komisja zapewnia, aby wspólny pulpit nawigacyjny wysyłał regularnie wiadomości e-mail do wszystkich usługodawców korzystających ze wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników, aby przypomnieć im, że mogą zapoznać się z informacjami zwrotnymi dotyczącymi ich usług, korzystając ze wspólnego pulpitu nawigacyjnego.
- Komisja udostępnia wspólne narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników we wszystkich językach urzędowych Unii.

##### Artykuł 7

#### Funkcje alternatywnych narzędzi do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników

- Alternatywne narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników wykorzystywane przez usługodawców obejmują:
  - podobne pytania i podobny system oceniania dający podobne wyniki do tych, które zostały wykorzystywane we wspólnym narzędziu do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników, a także, w przypadku usług wsparcia i rozwiązywania problemów, pole na tekst dowolny umożliwiające użytkownikom przekazanie dowolnych uwag;
  - linki do ankiet uwzględnione we wspólnym narzędziu do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników według rodzaju usługi;
  - udostępniony przez Komisję mechanizm pozwalający na przekazywanie danych zwrotnych wraz z adresami URL stron internetowych, do których odnoszą się informacje zwrotne, do wspólnego repozytorium danych.

W przypadku gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników dotyczących informacji i procedur dostawcy usług mogą wybrać, czy umieścić pole na tekst dowolny, czy nie.

2. Po udzieleniu odpowiedzi na pytania, o których mowa w ust. 1 lit. a), użytkownik otrzymuje wiadomość potwierdzającą z zaproszeniem do przedstawienia bardziej szczegółowych uwag poprzez kliknięcie linku, o którym mowa w ust. 1 lit. b). Link ten kieruje użytkowników do strony poświęconej wspólnemu narzędziu do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników zawierającej ankietę dotyczącą zgodności z wymogami jakości określonymi w rozporządzeniu (UE) 2018/1724.

3. Ust. 1 lit. b) i ust. 2 nie mają zastosowania w przypadku, gdy dostawca usług gromadzi już informacje zwrotne dotyczące pytań podobnych do tych zawartych w ankiecie.

#### Artykuł 8

### **Gromadzenie informacji zwrotnych dotyczących procedur online od użytkowników**

Dostawcy usług włączają wspólne lub alternatywne narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników w sposób ułatwiający użytkownikom przekazanie informacji zwrotnych po złożeniu wniosku albo w przypadku, gdy ostatecznie nie złożą wniosku.

#### Artykuł 9

### **Gromadzenie informacji zwrotnych od użytkowników dotyczących usług wsparcia i rozwiązywania problemów**

Podmioty świadczące usługę wsparcia i rozwiązywania problemów zapewniają, aby użytkownicy korzystających z ich usług, z którymi można skontaktować się drogą elektroniczną, otrzymali zaproszenie do przedstawienia informacji zwrotnych dotyczących dostarczonej im usługi, które wysła się wraz z ostateczną odpowiedzią udzieloną przez dostawcę usług pomocy i rozwiązywania problemów, albo niedługo później w terminie do dziesięciu dni roboczych.

#### Artykuł 10

### **Przekazanie informacji zwrotnych od użytkowników**

1. Wszystkie informacje zwrotne przekazane przez użytkowników za pośrednictwem wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników wraz z adresami URL, o których mowa w art. 2, są automatycznie przekazywane do wspólnego repozytorium danych niezwłocznie po ich przekazaniu przez użytkowników.

2. Dostawcy usług gromadzący informacje zwrotne za pośrednictwem alternatywnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników korzystają z mechanizmu, o którym mowa w art. 7 ust. 1 lit. c), i spełniają wymogi dotyczące interoperacyjności technicznej określone w załączniku II, aby umożliwić przekazywanie informacji zwrotnych od użytkowników niezwłocznie po ich przekazaniu przez użytkowników, jednocześnie krajowym odbiorcom informacji zwrotnych od użytkowników oraz do wspólnego repozytorium danych.

Alternatywnie, przekazują oni asynchronicznie, zbiorczo, wszystkie informacje zwrotne otrzymane w miesiącu kalendarzowym w ciągu pięciu dni roboczych po zakończeniu danego miesiąca kalendarzowego.

3. Dostawcy usług korzystający z alternatywnych narzędzi do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników zapewniają, aby:

- a) wyłącznie informacje zwrotne dotyczące pytań i ocen odpowiadające tym, które znajdują się we wspólnym narzędziu do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników, były przekazywane do wspólnego repozytorium danych;
- b) informacji zwrotnych w formie tekstu dowolnego nie przekazywano do wspólnego repozytorium danych;
- c) adresy URL stron internetowych, z których pochodzą informacje zwrotne, były przekazywane do wspólnego repozytorium danych.

4. W przypadku gdy dostawcy usług spełniają warunki wyjątku określonego w art. 7 ust. 3, zapewniają oni, aby informacje zwrotne dotyczące pytań podobnych do tych zawartych w ankiecie były przekazywane do wspólnego repozytorium danych.

#### Artykuł 11

### **Dostęp do informacji zwrotnych od użytkowników i ich przechowywanie**

1. Dane dotyczące informacji zwrotnych od użytkowników przechowywane są we wspólnym repozytorium danych połączonym ze wspólnym pulpitem nawigacyjnym.

2. Komisja zapewnia następujące prawa dostępu do informacji zwrotnych od użytkowników przechowywanych we wspólnym repozytorium danych:
  - a) koordynatorzy krajowi i Komisja mają dostęp do informacji zwrotnych od użytkowników z wyjątkiem uwag w formie tekstu dowolnego.
  - b) dostawcy usług mają dostęp do informacji zwrotnych od użytkowników dotyczących usług, za które są odpowiedzialni, w tym do uwag w formie tekstu dowolnego przekazywanych przez użytkowników za pomocą wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych.
3. Komisja zapewnia, aby informacje zwrotne od użytkowników były przechowywane we wspólnym repozytorium danych przez co najmniej 3 lata i były automatycznie usuwane po upływie tego okresu.
4. Komisja zapewnia, aby pulpit nawigacyjny umożliwiał użytkownikom:
  - a) wyszukiwanie, sortowanie i filtrowanie informacji zwrotnych;
  - b) przedstawianie ich w formie diagramów i wykresów;
  - c) wyodrębnienie danych w formie sprawozdań i ich pobieranie.

#### Artykuł 12

#### Obowiązki

1. Dostawcy usług korzystający z alternatywnych narzędzi do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników odpowiadają za:
  - a) funkcjonowanie własnych narzędzi, za pomocą których gromadzą informacje zwrotne od użytkowników zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2018/1724;
  - b) przekazywanie informacji zwrotnych do wspólnego repozytorium danych za pośrednictwem usługi wzajemnych połączeń świadczonych przez Komisję, zbiorczo lub w jakiegokolwiek innej formie;
  - c) zgodność z wymogami technicznymi określonymi w niniejszym rozporządzeniu;
  - d) bezpieczeństwo krajowych narzędzi do gromadzenia danych i przekazywanie informacji zwrotnych od użytkowników.
2. Dostawcy usług korzystający ze wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników odpowiadają za umieszczenie linków do tego narzędzia zgodnie z niniejszym rozporządzeniem.
3. Komisja odpowiada za:
  - a) funkcjonowanie, bezpieczeństwo i dostępność wspólnego narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników;
  - b) linki do narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych, które mają znaleźć się na stronach internetowych na szczeblu unijnym;
  - c) funkcjonowanie usługi połączeń wzajemnych, o której mowa w ust. 1 lit. b);
  - d) utrzymanie i zapewnienie dostępności infrastruktury niezbędnej do otrzymywania przekazywanych danych.

### ROZDZIAŁ IV

#### Przepisy końcowe

#### Artykuł 13

#### Dane osobowe

1. Podmioty świadczące usługę lub menedżerzy sieci w przypadku usług wsparcia i rozwiązywania problemów zapewniają, aby zagregowane i przekazywane przez nich do wspólnego repozytorium danych dane statystyczne nie zawierały żadnych danych osobowych.
2. Wspólne narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników umożliwia użytkownikom anonimowe przekazywanie uwag na temat ich doświadczeń z korzystania z usług zapewnianych za pośrednictwem Portalu. Pole na tekst dowolny zawiera ostrzeżenie dla użytkowników, aby nie umieszczali w nim danych osobowych.



*Artykuł 14***Wejście w życie**

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Niniejsze rozporządzenie stosuje się od dnia 12 grudnia 2020 r.

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia 29 lipca 2020 r.

W imieniu Komisji  
Ursula VON DER LEYEN  
Przewodnicząca

---

## ZAŁĄCZNIK I

## Wskaźniki do znakowania, o których mowa w art. 2 ust. 3

Elementy, które muszą zawierać się w informacjach dotyczących znakowania zawartych w metadanych stron internetowych tworzących jednolity portal cyfrowy								
	Część ogólna	Kod państwa	Kod regionu (w stosowanych przypadkach)	Rodzaj usługi (*)	Język strony	Obszary objęte zakresem stosowania załącznika I do rozporządzenia (UE) 2018/1724		Usługi objęte zakresem stosowania załącznika III lub art. 7 rozporządzenia (UE) 2018/1724
	Jednolity portal cyfrowy	Zgodnie z ISO 3166 – kod Alfa 2 (Grecja – EL)	Zgodnie z NUTS 1-3 lub LAU		Zgodnie z kodem ISO 639-1 Alfa 2	A–Q	01–09	Pełna nazwa usługi
Strony internetowe z informacjami o zasadach, prawach i obowiązkach	X	x	x	Informacje	x	x	x	Nie dotyczy
Strony internetowe z informacjami o procedurach	X	x	x	Procedura	x	x	x	Nie dotyczy
Strony internetowe z informacjami o usługach wsparcia lub rozwiązywania problemów	x	x	x	Wsparcie	x	Nie dotyczy	Nie dotyczy	x

(\*) Jeżeli strona zawiera informacje na temat więcej niż jednego rodzaju usługi lub obejmuje więcej niż jeden obszar informacyjny, wszystkie istotne elementy muszą być zawarte na tej stronie lub z nią powiązane.

## ZAŁĄCZNIK II

**Wymogi techniczne, o których mowa w art. 3 ust. 2 i art. 10 ust. 2****Przekazywanie danych**

Brama interfejsu programowania aplikacji (API) prowadzi do interfejsu REST API. Każdy system gromadzenia danych dostawcy usług może wywołać ten interfejs API:

- 1) w czasie rzeczywistym – nieograniczona liczba wywołań;
- 2) regularnie, zgodnie z harmonogramem wybranym przez dostawcę usług.

**Bezpieczeństwo API**

Komunikacja z bramą API będzie zabezpieczona za pomocą klucza API. Każdy dostawca usług będzie miał oddzielny klucz API. Klucz ten pozwoli zabezpieczyć komunikację (szyfrowanie kanału) i ustalić, który dostawca usług przesyła dane (uwierzytelnienie).

Klucze API będą dostępne w specjalnej aplikacji internetowej zaplecza. Każdy dostawca usług wygeneruje swój klucz w aplikacji internetowej, pobierze go i zainstaluje u siebie.

**Wymogi umożliwiające przekazywanie danych**

W celu zapewnienia automatycznego przekazywania, narzędzie do analiz internetowych, o którym mowa w art. 3 ust. 2, oraz alternatywne narzędzie do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników, o którym mowa w art. 10 ust. 2:

- a) umożliwiają przekazywanie danych w formacie JSON za pośrednictwem interfejsów REST API;
- b) obsługują bezpieczne połączenia z protokołem HTTP (ang. *Hypertext Transfer Protocol*) z zabezpieczeniem SSL (ang. *Secure Sockets Layer*);
- c) obsługują przedstawianie daty i czasu w formacie ISO 8601. Datę i godzinę wyraża się w formacie uniwersalnego czasu koordynowanego (czas UTC);
- d) obsługują niepowtarzalne identyfikatory dla przekazywania. Usługodawca przesyła dane z niepowtarzalnym identyfikatorem dostarczonemu za pośrednictwem API. Jeżeli dostawca usług zdecyduje się zmienić te dane, musi przesłać korektę z tym samym niepowtarzalnym identyfikatorem.

Częstotliwość przesyłania danych statystycznych nie powinna powodować zmiany struktury pliku w formacie JSON. Na przykład plik w formacie JSON może zawierać tablicę obiektów (jeden na zbiór danych statystycznych dla okresu referencyjnego), tablicę o długości n.

Komisja dostarcza szczegółowy opis techniczny interfejsu API wykorzystywanego do przesyłania informacji zwrotnych od użytkowników i danych statystycznych.

---

## ZAŁĄCZNIK III

**Pytania mające na celu uzyskanie informacji zwrotnych od użytkowników we wspólnym narzędziu do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników, o którym mowa w art. 6 ust. 1 lit. a):**

- 1) Pytania dotyczące informacji na stronach internetowych
  - Czy znaleźli Państwo to, czego szukali? (wzajemnie wykluczające się opcje: TAK/NIE/CZĘŚCIOWO) [pole obowiązkowe] (\*)
  - Proszę ocenić stronę (ocena w formie gwiazdek – od 1 do 5) [pole obowiązkowe]
  - Proszę pomóc nam udoskonalić stronę (pole na tekst dowolny) [pole opcjonalne]
- 2) Pytania dotyczące procedur
  - Proszę ocenić, jak łatwe było korzystanie z tej procedury (ocena w formie gwiazdek od 1 do 5) [pole obowiązkowe]
  - Proszę pomóc nam udoskonalić stronę (pole na tekst dowolny) [pole opcjonalne]
- 3) Pytania dotyczące usług wsparcia i rozwiązywania problemów
  - Proszę ocenić świadczone usługi (ocena w formie gwiazdek od 1 do 5) [pole obowiązkowe]
  - Proszę pomóc nam udoskonalić stronę (pole na tekst dowolny) [pole opcjonalne]

Zostaną przygotowane dwie wersje narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników dotyczących informacji i procedur – jedna z polem na tekst dowolny, a druga bez pola na tekst dowolny, co umożliwi dostawcom usług wybór tego, który ma być wykorzystany zgodnie z art. 6 ust. 2.

---

(\*) Tekst w nawiasie kwadratowym „[...]” dotyczy pól, które zostaną wykorzystane we wspólnym narzędziu do gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników.

---