



NOTAT TIL FOLKETINGETS EUROPAUDVALG

16. maj 2020

Komité sag vedrørende Kommissionens gennemførelsesretsakt om indsamling og deling af brugerstatistik og feedback om tjenester fra den fælles digitale portal i overensstemmelse med forordning (EU) 2018/1724.

1. Resume

Kommissionen har den 16. april 2020 fremsendt udkast til gennemførelsesretsakt om indsamling og deling af brugerstatistik og feedback om tjenester fra den fælles digitale portal i overensstemmelse med Forordning (EU) 2018/1724. Kommissionen præsenterede d. 12. maj et revideret udkast. Gennemførelsesretsakten forelægges EU's komité for den fælles digitale portal med henblik på dets vedtagelse. Komitéen mødes virtuelt den 26. maj 2020, hvorefter Kommissionen vil fremsende en revideret version af udkastet til gennemførelsesretsakt, der behandles i skriftlig procedure med fem dages frist til medlemslandene. Det virtuelle møde i komitéen og den efterfølgende skriftlige procedure skyldes den ekstraordinære situation med COVID-19.

Med gennemførelsesretsakten bliver det muligt at indsamle sammenlignelig statistik og brugerfeedback på tværs af det indhold, der bliver del af den fælles digitale portal. Gennemførelsesretsakten vurderes ikke at påvirke beskyttelsesniveauet i Danmark. Gennemførelsesretsakten ventes at få statsfinansielle konsekvenser, da kravene til indsamling af brugerfeedback og statistik bredt set vil skulle implementeres af de danske myndigheder, der er forpligtet til at stille information til rådighed på deres egne hjemmesider under den fælles digitale portal.

Regeringen støtter, at der er behov for ensartet statistik og brugerfeedback på tværs af den fælles digitale portal med henblik på løbende at forbedre portalen til gavn for borgere og virksomheder, hvorfor regeringen kan støtte gennemførelsesretsakten, såfremt der ikke indføres krav om indhentning af statistik for brugen af selvbetjeningsløsninger, hvilket regeringen lægger afgørende vægt på. Regeringen lægger vægt på, at Kommissionens eget værktøj og krav til dataformater er kompatibelt med gældende markedsstandarder.

Regeringen lægger derudover vægt på, at gennemførelsesretsakten skal give mulighed for at implementere den fælles digitale portal på så omkost-

ningseffektiv vis som muligt. Regeringen lægger vægt på, at brugerfeedback kan indsamles fra den informationsside, der linker til en selvbetjeningsløsning, og ikke fra selve selvbetjeningsløsningen.

2. Baggrund

Kommissionen har den 16. april 2020 fremsendt udkast til gennemførelsesretsakt om indsamling og deling af brugerstatistik og feedback om tjenester fra den fælles digitale portal i overensstemmelse med forordning (EU) 2018/1724. Kommissionen præsenterede d. 12. maj et revideret udkast, som notatet er baseret på.

Gennemførelsesretsakten har hjemmel i forordning (EU) 2018/1724 af 2. oktober 2018 om oprettelse af en fælles digital portal, der giver adgang til oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, og om ændring af forordning (EU) nr. 1024/2012. Det er i vid udstrækning de kompetente myndigheder i de enkelte medlemslande, der skal stille oplysninger, procedurer mv. til rådighed for borgere og virksomheder. Det følger af forordningens artikel 24 og 25, at der skal indsamles brugerstatistikker og brugerfeedback om portalens tjenester, hvortil de specifikke metoder og regler fastlægges ved gennemførelsesretsakter. Kommissionen har valgt at gøre dette i én samlet gennemførelsesretsakt.

Gennemførelsesretsakten vedtages i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (182/2011) af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelsesbeføjelser. Gennemførelsesretsakten forelægges EU's komité for den fælles digitale portal med henblik på dets vedtagelse. Forslaget vedtages af Kommissionen, hvis et kvalificeret flertal af komitéens medlemmer stemmer for forslaget. Hvis der ikke er kvalificeret flertal for forslaget, eller hvis der er kvalificeret flertal imod forslaget, vedtager Kommissionen ikke forslaget. Komitéen mødes virtuelt den 26. maj 2020, hvorefter Kommissionen vil fremsende en revideret version af udkastet til gennemførelsesretsakt, der behandles i skriftlig procedure med fem dages frist til medlemslandene. Det virtuelle møde i komitéen og den efterfølgende skriftlige procedure skyldes den ekstraordinære situation med COVID-19.

3. Formål og indhold

Med gennemførelsesretsakten bliver det muligt at indsamle sammenlignelig statistik og brugerfeedback på tværs af det indhold, der bliver del af den fælles digitale portal. Ved aflevering af statistik og brugerfeedback skal også data relateret til information på hjemmesider samt URL'en for hjemmesiden, hvortil brugerfeedback eller statistik relaterer sig, indsendes. Sådanne "tags" skal benyttes til at identificere hjemmesidens indhold. Data hertil skal omfatte

information om den relevante medlemsstat, regionalt eller lokalt niveau, sprog, om der er tale om information, procedurer eller problemløsningstjenester samt det relevante emne som oplystes i bilag 1 til selve forordning (EU) 2018/1724 af 2. oktober 2018 om oprettelse af en fælles digital portal. Kommissionen skal tilvejebringe et værktøj, der muliggør automatisk aflevering af data til opbevaring i det fælles dataopbevaringssted.

Statistik

For alle sider under den fælles digitale portal, der giver adgang til information om rettigheder og forpligtelser, selvbetjeningsløsninger samt bistands- og problemløsningstjenester, skal der indsamles følgende statistik:

- Sproget fra den valgte webbrower eller sproget på den besøgte hjemmeside
- Antallet af besøg i hele rapporteringsperioden
- Hvilket land den besøgende tilgår hjemmesiden fra
- Hvilken type enhed der benyttes til at tilgå hjemmesiden

Statistikken skal afleveres månedligt til det fælles dataopbevaringssted.

Bistands- og problemløsningstjenester skal rapportere statistik om de henvendelser, de får fra borgere eller virksomheder, herunder blandt andet svartid og om henvendelsen kommer fra en grænseoverskridende eller national bruger. Dette skal indsendes to gange årligt. Den indsendte statistik må ikke indeholde persondata.

Den indsamlede statistik vil blive gemt i et fælles dataopbevaringssted i maksimalt tre år, hvor nationale koordinatore (der er udpeget i overensstemmelse med forordningens artikel 28), tjenesteudbydere (den kompetente myndighed eller eventuelt en privat aktør, der har indhold på portalen) og Kommissionen kan tilgå det.

Brugerfeedback

Der skal kunne indgives feedback for alt indhold på den fælles digitale portal, hvilket indbefatter information, selvbetjeningsløsninger samt bistands- og problemløsningstjenester.

Kommissionen udvikler et fælles værktøj til brugerfeedback på alle officielle EU-sprog. Dette vil overholde alle krav til brugerfeedback, hvilket blandt andet tæller en vurdering af indholdet fra 1-5 og et fritekstfelt. Kommissionens værktøj kan automatisk aflevere feedbacken til det fælles dataopbevaringssted. Nationale tjenesteudbydere vil kunne tilgå den indsendte brugerfeedback.

Det fælles værktøj til brugerfeedback skal gøre det muligt at indsende kommentarer anonymt, hvorfor brugeren tillige advares mod at inkludere persondata.

Det er også tilladt at benytte et alternativt værktøj, hvilket er relevant for myndigheder, der i forvejen indsamler brugerfeedback og således ikke behøver at implementere Kommissionens værktøj, men kan tilpasse et eksisterende. De indsamlede data skal svare til de data, der indsamles ved hjælp af Kommissionens værktøj, og en mekanisme udviklet af Kommissionen skal benyttes til at aflevere data automatisk løbende og alternativt samlet en gang om måneden.

Udbydere af bistands- og problemløsningstjenester skal sikre, at brugere, der kan kontaktes digitalt, inviteres til at give feedback på den leverede service i forbindelse med, at de modtager det endelige svar fra bistands- og problemløsningstjenesten eller kort tid herefter.

Brugerfeedback vil blive gemt i det fælles dataopbevaringssted, hvor det kan tilgås af de kompetente myndigheder, Kommissionen og nationale koordinatore. Data gemmes i højst tre år. De nationale koordinatore har adgang til al feedback på nær fritekstfelter. Tjenesteudbydere har adgang til al feedback inklusiv fritekstfelter, hvor det er relevant for dem. Det fremgår, at tjenesteudbydere er forpligtede til at slette alle personoplysninger i fritekstfeltet.

4. Europa-Parlamentets udtalelser

Ikke relevant.

5. Nærhedsprincippet

Ikke relevant.

6. Gældende dansk ret

Forordning (EU) 2018/1724 af 2. oktober 2018 om oprettelse af en fælles digital portal, der giver adgang til oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, og om ændring af forordning (EU) nr. 1024/2012 er allerede trådt i kraft. Dele af forordningen finder anvendelse den 12. december 2020 og den 12. december 2023.

7. Konsekvenser

Lovgivningsmæssige konsekvenser

Gennemførelsesretsakten vil få direkte virkning i Danmark og vil finde anvendelse fra den 12. december 2020, hvilket er samtidigt med dele af forordning (EU) 2018/1724 af 2. oktober 2018 om oprettelse af en fælles digital portal, der giver adgang til oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, og om ændring af forordning (EU) nr. 1024/2012.

Gennemførelsesretsakten ændrer ikke på omfanget af information, selvbetjeningsløsninger samt bistands- og problemløsningstjenester, som danske myndigheder skal stille til rådighed på den fælles digitale portal.

Økonomiske konsekvenser

Gennemførelsesretsakten ventes at få statsfinansielle konsekvenser, da kravene til indsamling af brugerfeedback og statistik bredt set vil skulle implementeres af de danske myndigheder, der er forpligtet til at stille information til rådighed på deres egne hjemmesider under den fælles digitale portal.

Udgiftsniveauet for den enkelte myndighed afhænger af, om myndigheden vælger at foretage en tilpasning af eksisterende systemer, eller om Kommissionens værktøj benyttes. De forventede udgifter for myndighederne ventes primært at være til systemopsætning og efterbehandling af de indsamlede oplysninger. Udgiftsniveauet afhænger dog også af en række fortsat ubekendte faktorer, såsom omfanget af hjemmesider og selvbetjeningsløsninger, der bliver en del af den fælles digitale portal, og hvor meget tilpasning de enkelte myndigheders systemer kræver. Derudover kan myndigheder, der anvender Kommissionens værktøj, være tvunget til at forholde sig til dataansvar.

Gennemførelsesretsakten ventes at få positive erhvervsøkonomiske konsekvenser, i det omfang den indsamlede statistik og brugerfeedback anvendes til at forbedre den fælles digitale portals brugbarhed for danske virksomheder, der ønsker at gøre forretning i et andet EU-land.

Andre konsekvenser og beskyttelsesniveauet

Ikke relevant.

8. Høring

Ikke relevant.

9. Generelle forventninger til andre landes holdninger

Kommissionen har tidligere lagt op til også at indsamle statistik fra brugen af selvbetjeningsløsninger, hvilket vil påføre en stor byrde for alle medlemslande. Der forventes modstand mod dette krav fra en bred gruppe af lande. Flere vil formentlig lægge vægt på, at implementeringen ikke bliver for byrdefuld, og at det er muligt at behandle persondata i overensstemmelse med persondataforordningen (EU) 2016/679 (GDPR), da brugere kan ventes at indtaste personoplysninger i fritekstfelterne.

10. Regeringens generelle holdning

Regeringen støtter, at der er behov for ensartet statistik og brugerfeedback på tværs af den fælles digitale portal med henblik på løbende at forbedre

portalen til gavn for borgere og virksomheder, hvorfor regeringen kan støtte gennemførelsesretsakten, såfremt der ikke indføres krav om indsamling af statistik på selvbetjeningsløsningerne, hvilket regeringen lægger afgørende vægt på, da sådanne krav vil være meget udgiftsdrivende for offentlige myndigheder. Regeringen lægger vægt på, at Kommissionens eget værktøj og krav til dataformater er kompatibelt med gældende markedsstandarder.

Regeringen lægger derudover vægt på, at gennemførelsesretsakten skal give mulighed for at implementere den fælles digitale portal så omkostningseffektivt som muligt. Regeringen lægger vægt på, at brugerfeedback kan indsamles fra den informationsside, der linker til en selvbetjeningsløsning, og ikke fra selve selvbetjeningsløsningen.

Regeringen lægger vægt på, at gennemførelsesretsakten i komitologiprocessen ikke udvides, således at kravene går videre end de, der følger af forordning 2018/1724 om oprettelse af den fælles digitale portal.

Derudover lægger regeringen vægt på, at persondata kan behandles i overensstemmelse med persondataforordningen (GDPR) i de foreslåede værktøjer, og at kravet om mulighed for feedback via et fritekstfelt ikke bliver unødigt byrdefuldt for medlemsstaterne i forhold til gevinsterne.

Endelig lægger regeringen vægt på, at udvælgelsen af Kommissionens eventuelle eksterne leverandører sker efter gældende regler i en transparent proces, hvor der lægges vægt på en robust og sikker tjeneste.

11. Tidligere forelæggelse for Folketingets Europaudvalg

Sagen har ikke tidligere været forelagt Folketingets Europaudvalg.