

В сайта са налични и електронните версии на публикациите на Евростат, които потребителите могат да изтеглят безплатно в PDF формат.

Съгласно стандартите и условията, по които се осъществява дейността по подпомагане на потребителите, националните центрове имат задължението да предоставят информация къде и как в сайта на Евростат могат да бъдат намерени и използвани търсените статистически продукти и услуги. Отговорът на запитванията трябва да бъде подготвян и изпращан в рамките на 24 часа (когато запитването е получено в работен ден), ако въпросът не е сложен и не изисква търсенето на помощта на централния екип в Евростат. В случаите, когато е необходимо да се потърси помощта на Евростат за допълнителна информация, методология или проверка на данни, отговорът се изпраща в рамките на 5 работни дни. Ако отговорът на Евростат се забави, потребителят трябва да бъде уведомен за причините за закъснението и за срока, в който ще бъде изпратен. Направените по телефона запитвания се обслужват веднага, освен в случаите, когато е необходимо допълнително изясняване. Запитването трябва да се разгледа задълбочено и да се вземат под внимание всички въпроси и препоръки, които се съдържат в него. В случаите, когато има каквито и да са препоръки или забележки, е необходимо те да се изпращат на Евростат и да се включват в тримесечните отчети. В отговора трябва да се обхванат всички зададени от потребителя въпроси и препоръки, да се приложат връзки към търсените данни и да се опишат стъпките, които трябва да следва потребителят, за да достигне до данните. Отговорът трябва да съдържа и следните задължителни елементи:

- адрес на сайта на Евростат в интернет - потребителите трябва да бъдат ясно и точно информирани, че имат възможност напълно безплатно да ползват публикуваната в сайта хармонизирана европейска статистическа информация, включена в базите данни, предефинираните таблици и електронните публикации, и че тази информация е достъпна на английски, немски и френски език;

- най-важните публикации в статистическата област, за която потребителят търси данни;

- връзка към рубриката “Често задавани въпроси”;

- връзка към предлаганата в сайта възможност за бързо търсене (quick search), като се обяснява как след това могат да се видят данните или публикациите;

- допълнителни източници на информация за търсената статистическа тема;

- анотация на нови услуги и продукти, които Евростат предлага чрез сайта си в интернет;