

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ І ПРАВА
Кафедра теорії та практики управління

ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ
В АВСТРІЇ

Роботу виконала:
студентка V курсу
групи АМ-42м

Курапова І.О.

Керівник:
проф., д. н. з держ. упр.
Чукут С.А.

Київ – 2014 рік

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| 1. Історія становлення е-урядування в Австрії..... | 3 |
| 1.1. Історична довідка про країну | 3 |
| 1.2. Розвиток електронного урядування | 5 |
| 2. Нормативно-правове забезпечення надання е-послуг в Австрії | 6 |
| 3. Інституційне та організаційне забезпечення впровадження електронного урядування | 12 |
| 4. Основні інструменти електронного урядування на загальнодержавному рівні.. | 14 |
| 5. Впровадження електронної медичної карти..... | 21 |
| Висновки | 24 |
| Список використаних джерел | 26 |

1. Історія становлення е-урядування в Австрії

1.1. Історична довідка про країну

Австрія – невелика країна розташована в центрі Європи, яка немає виходу до моря. Тут на площі 84 тис. кв. км проживає близько 11 млн. чоловік, тобто менше ніж у Великому Лондоні. Австрія на сході граничить із наступними країнами – Чехією, Угорщиною, Словенією, на заході Німеччиною, Італією, Швейцарією, Князівством Ліхтенштейн. Територія Австрії витягнута у вигляді клина, сильно нареченого на заході й розширеного на сході. Така конфігурація країни нагадує, на думку деяких, гроно винограду.

Австрія одночасно й альпійська й придунайська країна; крім того, вона перебуває на «перехресті Європи» : через її альпійські перевали проходять шляхи із країн, що лежать північніше Австрії, у країни Середземне басейну, і із країн, що лежать на захід її – у придунайські (Балканські) країни. Найбільш густонаселені й розвинені в економічних відносинах райони Австрії розташовані на сході, що створює додаткові сприятливі можливості для розширення зв'язків між Австрією й іншими країнами.

Австрія – федеративна республіка; у її склад входять 9 земель, що мають свій парламент (ландтаг) , конституцію й уряд. Землі Нижня Австрія й Верхня Австрія лежать по обох сторони Дунаю, а Зальцбург, Тіроль, Форарльберг, Карінтія й Штирія – цілком або здебільшого в Альпах; Бургенланд розташований на окраїні Середньодунайської низовини на сході країни. Місто Відень – столиця Австрії – прирівняний в адміністративному відношенні до земель. Розподіл країни на землі склався історично: чи не кожна із земель – колишнє самостійне феодалне володіння. Фактично сучасна Австрія – централізована держава; права земель обмежені конституцією вузьким колом питань місцевого значення. Вищі органи державної влади країни – парламент, що складається із двох палат (Національної ради й Федеральної ради), і уряд. Депутати Національної ради

обираються на загальних виборах на 4 роки, Федеральна рада складається з осіб, які призначаються ландтагами земель. Уряд на чолі з федеральним канцлером формується партією, що одержала найбільше число місць у Національній раді. Глава держави – президент обирається на 6 років шляхом загального голосування. [11]

Австрія є одною з найбезпечніших країн світу. Це стосується як внутрішньої валюти (грошова одиниця – шилінг), так і економіки, низького рівня злочинності і правової системи – всі умови, необхідні для підприємництва. Поряд з економічною стабільністю Австрія гарантує й політичну стабільність.

Стабільний шилінг і надзвичайно низький відсоток страйків утворюють стабільне, калькульоване поле для інвестицій, що відображається, наприклад, у відсотку інфляції, яка складає в 1998р. 0,9%. Інтенсивність страйків у Австрії є найнижчою у Європейському союзі, простій триває не більше 2-ох днів на 1000 несамотійних зайнятих.

Щодо безпеки особи і власності Австрія посіла у 1994р. перше місце у World Competitiveness Yearbook з коефіцієнтом 9,23, максимальний коефіцієнт безпеки – 10.

Система освіти Австрії вважається однією з кращих у світі. Найкращою освітою для випускників технікумів, університетів вважається освіта з виробничою практикою, після якої вони практично зразу можуть працювати на підприємствах.

Після того, як австрійські учні закінчать шостий рік навчання, перед ними відкриваються різні шляхи здобуття освіти. Обов'язкова освіта триває 9 років. Після 4-ох років школи є або загальноосвітня школа або середня школа. З 9-ого класу можна вибирати навчання у професійному училищі, загальноосвітній школі або у професійній школі. Закінчення школи дає можливість навчання в університеті або професійній вищій школі. Витрати на освіту у Австрії (5,8% внутрішнього валового доходу) посідають друге місце після Швеції.

За міжнародним сертифікатом (TIMSS – Third International Mathematics and Science Study) австрійські школярі відрізняються сенсаційними знаннями, а саме: з біології, фізики, географії – перше місце, з математики – третє місце, після Кореї та Японії. [17]

1.2. Розвиток електронного урядування

Щодо історії виникнення електронного урядування в Австрії, слід зазначити, перш за все, що рішення “йти вперед” було зроблено в Австрії в 1998 році цільовою групою "Е-Австрія", що складається з провідних фахівців, які рекомендували створити інститут "Інформаційні та комунікаційні технології (ІКТ) повідомлення", які б нести відповідальність за створення правових і технічних вимог, а також координації планування та розвитку електронного уряду рішень між федеральним урядом, провінціями і місцевими органами влади. Члени Ради ІКТ склалися з Начальників інформаційних (СІО) в провінціях, які були призначені їх відповідними міністрами. Рада ІКТ очолював до Федеральним директор з інформаційних технологій, який був призначений федеральним урядом. Федеральний СІО координував ідеї та стратегії, які прийшли з Ради ІКТ з провінцій, муніципалітетів і місцевих органів влади. Робочі групи були сформовані, щоб надавати консультації та допомогу міністерствам, а також провінцій, міст і місцевих органів влади, коли в цьому виникне необхідність.

Уже на цій ранній стадії, Рада ІКТ порушено механізм, який можна було б назвати електронного уряду рішення: обмін інформацією між сторонами здійснюється по виділеній комунікаційної платформи. Ця платформа постійно розробляється і стала одним з найважливіших джерел інформації для федерального уряду, провінцій, муніципалітетів і місцевих громад. Всі рекомендації робочих груп, координуються і публікуються за цією адресою у вигляді конвенцій, інформації, передової практики, офіційних документів і прецедентів.

У зв'язку з тим, що Австрія одна з перших розпочала впровадження електронного урядування, багато її електронних послуг і рішень стали прикладом всередині ЄС. Це стосується, зокрема, Правової інформаційної системи, платформи FinanzOnline та кадастрової платформи в Департаменті юстиції. Одним із найбільших успіхів стало введення платформи HELP.gv.at, якій була присуджена премія в липні 2003 року «Електронна Європа електронного уряду».

Електронний уряд Offensive

"Електронний уряд Наступ 2003" було розпочато як додаток до Ради ІКТ із власним Виконавчим секретарем для електронного уряду. Метою цієї ініціативи було зробити Австрію одним із європейських лідерів з електронного урядування і отримати місце в першій п'ятірці. Австрія змогла досягти цієї мети багато в чому завдяки зусиллям і заходам, які тривають з 2001 р. До 2004 року Австрія вже дісталася до четвертого місця в тестах ЄС. До 2005 року Австрія посіла друге місце, і могла претендувати на титул чемпіона Європи в 2006, 2007 і 2009 роках. Цей успіх зробив Австрію однією з країн-взірців з впровадження електронного урядування в країнах ЄС. 15 грудня 2010 року підчас конференції з електронного уряду в Брюсселі комісар ЄС Нелі Крус оголосила результати Benchmark дослідження ЄС 2010 з електронного уряду, де Австрія посіла перше місце.

Передумовою такого успіху, перш за все виступає Стратегії в сфері ІКТ, прийнята Австрією в 2001 році. Ця стратегія не обмежувалася лише безліччю короткострокових рішень і результатів, а спрямовувалася на побудову відкритої і зростаючої інфраструктури, яка може бути розширена в довгостроковій перспективі. [34]

2. Нормативно-правове забезпечення надання е-послуг в Австрії

Е-послуги забезпечуються наступними законами та нормативно-правовими актами;

- E-Government-Gesetz (закон про E-Government),

- Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz (закон про загальний адміністративний порядок),
- Zustellgesetz (закон про доставку) та Signaturgesetz (закон про підпис)
- Computer Emergency Response Team (CERT),
- Government-CERT,
- GovCERT.AT,
- European Government CERTs (EGC) Group;
- європейська агенція мереженої та інформаційної безпеки (ENISA).
- портал Федерального Уряду Австрії <http://www.help.gov.at> [23]

E-Government-Gesetz, який є основою створення та функціонування в Австрії електронного урядування, набрав чинності в 2004 р. Він містить правову базу для необхідних інструментів E-Government та співпраці між окремими провайдерами E-Government.

Основні принципові положення закону: вільний вибір між типами комунікацій для встановлення контакту з громадським урядуванням; гарантування безпеки та захисту даних шляхом створення відповідних технічних засобів, зокрема, «карти громадянина»; безпроблемний доступ для осіб з особливими потребами для того, щоб вони мали можливість отримувати інформацію та використовувати пропозиції громадського урядування.

Законом регламентується низка норм. *Карта громадянина* є електронним пропуском до Інтернету. За її допомогою особа може бути ідентифікована у певному відомстві. Карта містить електронний підпис, завдяки якому стає можливим підписувати запити чи угоди. Карта може бути застосована також і для приватних цілей для того, щоб гарантувати якомога надійнішу безпеку при здійсненні інтернет-трансакцій. Зазвичай, карта виглядає у формі чипа, може використовуватися з мобільним телефоном в формі «електронного підпису». Карта громадянина містить електронний підпис, необхідні безпекові дані та функції.

Ідентифікаційний номер. У зв'язку з жорстким захистом даних в Австрії, для ідентифікації персональних даних використовується не тільки число з Центрального облікового реєстру, але й окремо зашифрований та неповторюваний набір цифр, який складає ідентифікаційний номер.

Персональний зв'язок. Персональний зв'язок забезпечує чіткий зв'язок карти громадянина з законним власником картки. Відомство реєстру ідентифікаційних номерів підтверджує шляхом власного електронного підпису, що власник картки ідентифікований.

Довіреність (повноваження). За допомогою картки громадянина особа може довірити іншій особі робити певні дії в певних, обмежених часовим та змістовним коридором.

Специфічні персональні дані. Для забезпечення захисту даних ідентифікаційний код фізичної особи не може зберігатися в відомствах. Фізичні особи можуть бути ідентифіковані відомствами лише через специфічні персональні дані. Вони визначаються з ідентифікаційного коду відповідної особи. Їх визначення неповторюване. Для їх з'ясування необхідний ідентифікаційний код особи. Він може бути використаний для складання специфічних персональних даних тільки за участю відповідної особи шляхом застосування карти громадянина.

Центральний обліковий реєстр. Центральний обліковий реєстр дає можливість використовувати ідентифікаційні коди.

Додатковий реєстр. Всі фізичні особи, які не зареєстровані в Австрії, або юридичні особи, які не внесені в реєстр організацій або в Центральний реєстр об'єднань, можуть бути зареєстровані в додатковому реєстрі для того, щоб мати можливість брати участь в E-Government.

Реєстр стандартних документів. В ньому зберігаються документи осіб та організацій (дані про народження, громадянство, свідоцтва про реєстрацію підприємств тощо). У багатьох випадків у компетентних відомств з'являється необхідність перевірити наявність тих чи інших документів.

Відомчий підпис. Це електронний підпис на електронному документі, який засвідчує, що даний документ походить з певного відомства.

З 2009 року користувачі сайту MyHELP мають можливість швидко та цілеспрямовано проглядати великий обсяг інформації, що міститься на HELP. Шляхом персоналізації (ідентифікація через картку громадянина та захищене одноразове введення деяких персональних даних – таких як місце проживання, стать, сімейний стан) MyHELP може надати необхідну інформацію більш предметно. Також, в MyHELP інтегрована функція Handy Signatur (електронний підпис через мобільний телефон), що значно спрощує користування.

Кваліфікований електронний підпис є найважливішим аспектом австрійського E-Government. Це є пара ключів-підписів, які використовують відправник та отримувач.

З 2009 року австрійські громадяни можуть за власним вибором користуватися двома різними варіантами картки громадянина – стандартним (картка з чіпом) та т.зв. мобільним варіантом – підпис через мобільний телефон («Handy Signatur»).

Практична реалізація E-Government дозволяє реалізовувати такі функції: FinanzOnline (через сайт міністерства фінансів можливо в конфіденційному режимі здійснювати консультації з приводу уплати податків); запит в базу даних про наявність судимості; отримання грошової допомоги для студентів ВУЗів (e-Stipendium); користування базою нормативних документів (з 1997 року в Австрії існує окремий сайт – Правова інформаційна система країни), на якому знаходяться тексти всіх нормативно-правових актів країни. Підтриманням в актуальному стані RIS займається Відомство Федерального канцлера. Цієї системою можуть користуватися всі бажаючі. Щоб засвідчити автентичність текстів, документи мають електронний підпис. Крім нормативно-правових актів Австрії, на RIS розміщені правові акти ЄС, федеральних земель); пошук місця роботи (проект «AMS Next Job» допомагає громадянам швидко та без витрат часу на бюрократичні процедури шукати нове місце роботи); користування банком

брошур (зібрані публікації з різних тематик); послуги соціального страхування (містяться різноманітні формуляри, інформація про основи медичного страхування тощо).

Для підприємств з 2010 року засновано портал послуг підприємствам, який дозволяє підприємцям активно користуватися можливостями E-Government. Згідно із законом про портал послуг підприємствам, кожне міністерство зобов'язано в межах власної компетенції залучатися до розбудови та експлуатації порталу шляхом розміщення інформації та підтримки трансакцій. Портал містить різноманітну інформацію для підприємств за проблематикою, оснащений ефективною пошуковою системою. На ньому розміщений каталог підприємств-постачальників продукції (послуг) та реалізована функція E-Shop, яка дозволяє заключати угоди купівлі-продажу (E-Procurement). Є можливість доступу до інформації про митні оформлення товарів через сайт міністерства фінансів . [36]

Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz. Закон містить інформацію про зв'язок між органами влади та громадськістю за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій з метою поліпшення е-послуг. [4]

Zustellgesetz (закон про доставку) має інформацію про доставку та отримання документів. "Відкриття і поставка" означає, службу електронної доставки, який повинен надавати послуги. "Замовник" означає будь-яку особу, щодо яких електронна доставка на поставку офіційних документах. Поставки документів з іноземних органів влади в країні у відповідності з існуючими міжнародними угодами відбуваються за особливими критеріями. [5]

Signaturgesetz (закон про підпис) регулює правові рамки для створення і використання електронних підписів, а також для забезпечення підпису та сертифікації. Цей Закон також застосовується в закритих системах, за умови, що учасники погодилися на це, і у відкритих електронних угод з судів та інших органів, якщо інше не передбачено законом. Цей Закон застосовується до постачальника сертифікаційних послуг (CSP), що видають кваліфіковані сертифікати або надають кваліфіковані фіксації часу обслуговування.

Дані для створення підпису наступні: унікальні дані, такі як коди чи закритих ключів підпису, які використовуються підписувачами для створення електронного підпису. Пристрій захищення для створення підпису – це сконфігуроване програмне або апаратне забезпечення, яке використовується для обробки даних для створення підпису та відповідає вимогам безпеки згідно цього закону та правил, прийнятих відповідно до нього. Для перевірки підпису даних необхідні такі реквізити: дані, такі як коди чи відкритий ключ підпису, що використовуються для перевірки електронного підпису.

Перевірка підпису здійснюється через сконфігуроване програмне або апаратне забезпечення, яке використовується для обробки перевірки підпису. Сертифікатом електронного підпису є електронне свідоцтво, яке пов'язує дані для перевірки підпису конкретної людини і підтвердження його особистості. [6]

Computer Emergency Response Team є основною точкою контакту для ІТ-безпеки в національному контексті. Мережа діє по всій Європі, і підсистема країни підвладна центральним органам безпеки на Європейському рівні.

CERT.at координує сертифікати безпеки, що діють в області критичної інфраструктури або інфраструктури зв'язку. Команда також надає основну інформацію з ІТ безпеки (попередження, оповіщення, поради) для малих і середніх підприємств. У разі значних Інтернет атак проти австрійської інфраструктури, CERT.at координує дії цільових операторів і місцевих команд безпеки. Філософією організації є те, що до забезпечення безпеки необхідно використовувати цілісний підхід. З метою захисту національної інфраструктури, відповідь на напад має бути узгоджений між усіма зацікавленими сторонами і операторами.[29]

European Government CERTs (EGC) Group – це Група EGC утворює неформальне об'єднання державної групи CERT в Європі. Її члени ефективно працюють над питаннями реагування на інциденти, взявши за основу взаємну довіру і розуміння через схожість у виборчих округах і проблемних множинах.

Група EGC спільно розробляє заходи по боротьбі з великомасштабними або регіональними інцидентами мережевої безпеки, сприяють обміну інформацією та обміну технологіями, визначають області спеціальних знань і досвіду, які можуть здобути спільно в групі, визначають області спільних досліджень і розробок на теми, що становлять взаємний інтерес для європейських країн.

EGC це оперативна група з технічної спрямованості. Вона не визначає політику, компетентність інших органів в межах учасників національного домену. Учасники EGC як правило, говорять самі за себе і від свого власного імені. Визнаючи глобальні аспекти уразливості і управління інцидентами, члени EGC співпрацюють з іншими міжнародними ініціативами CERT. [35]

Європейська агенція мереженої та інформаційної безпеки (ENISA) – це Агентство Європейського Союзу з мережевої та інформаційної безпеки, які працюють на установи та держави-члени ЄС. ENISA є відповіддю ЄС на кіберпитання безпеки Європейського Союзу. Як така, вона є «лідером у своєму класі» з інформаційної безпеки в Європі. Веб-сайт є точкою доступу для держав-членів ЄС та інших суб'єктів у цій галузі. "ENISA- Забезпечення безпеки в Європі інформаційне суспільство».

Оперативні мережі сприяють нормальному функціонуванню внутрішнього ринку, а конкретно впливають на повсякденне життя громадян і бізнесу, які використовують широкопasmовий онлайн-банкінг, електронну комерцію, і мобільні телефони. Таким чином, місія Агентства має важливе значення для досягнення високого і ефективного рівня мережевої та інформаційної безпеки в рамках Європейського Союзу. ENISA прагне розвивати культуру безпеки мереж та інформації в інтересах громадян, споживачів, бізнесу та громадських організацій сектора в Європейському Союзі. ENISA допомагає Європейській Комісії, державам-членам та бізнес-спільнотам на адресу реагування і особливо для запобігання проблем мережевої та інформаційної безпеки. Агентство також надає допомогу Європейській Комісії в технічній підготовчій роботі з оновлення

та розробки законодавства Співтовариства в галузі мережевої та інформаційної безпеки.[12]

3.Інституційне та організаційне забезпечення впровадження електронного урядування

Стратегія австрійського електронного уряду ґрунтується на основних поняттях, базових компонентах і відкритих стандартах, які служать в якості керівних принципів для здійснення електронних послуг і створення базової інфраструктури.

Розробка та впровадження електронних державних послуг є одним з пріоритетних напрямків діяльності федерального уряду Австрії. Урядовий план в основному в тому, що кожен громадянин в кожній громаді повинен мати доступ до всіх форм електронного уряду на федеральному, провінційному та місцевому рівнях. Безпечний зв'язок та угод та конфіденційної обробки персональних даних має найвищий пріоритет.

Електронний уряд робить більше, ніж просте поліпшення послуг, скорочення витрат, підвищення ефективності робочих процесів, а також включення самостійної роботи. Це також робить спілкування між громадянами, бізнесом та урядом більш прозорим, і відкриваючим нові можливості для відомчого шляху представлені і доступні.

Електронний уряд робить можливим, тому що це основа для е-демократії. За бажанням більшості населення, в майбутньому планується використання сучасних комунікаційних пристроїв, таких, як мобільні телефони та Інтернет, щоб поділитися своїми думками і кинув свій голос в електронних референдумів та виборів. Е-Демосгасу виникає тоді, коли зв'язок між громадянами та законодавчих і державних інститутів спрощується. Але, насамперед, електронного уряду означає бути ближче до простих людей [30].

Однією з найбільш важливих вимог в плані дій в рамках проекту «Електронна Європа 2005» є мандат "електронного уряду для всіх". Для того, щоб

досягти цієї мети, необхідно провести адекватну ІТ-інфраструктуру, доступні в кожній провінції.

В Австрії: 65 відсотків домогосподарств мають підключення до Інтернету, 30 відсотків з яких широкопasmового з'єднання. Навіть мобільний широкопasmовий доступ набув популярності. Доступ в Інтернет стає все більш і більш поширеним явищем. Для підприємств, широкопasmового підключення або спеціальне розглядається в якості стандарту. Ця технічна база необхідна для того, щоб електронний уряд ефективно працював.

Доступ до електронних державних послуг повинен бути для кожного громадянина, який хоче використати його. Для всіх тих, хто не має підключення до Інтернету або на роботі чи вдома повинні бути в змозі отримати доступ до послуг з використанням державних терміналів, зокрема мультимедійних станцій з Telekom Austria (які були встановлені по всій Австрії в якості наступного покоління в телефон кабінки).

В даний час існує більше 850 мультимедійних станцій Австрії в цілому. Щоб надати всім австрійським громадянам можливість взяти участь в електронному урядуванні, ініціатива федерального канцлера у співпраці з Telekom Austria була проведена в 2003 році, що дозволило користувачам вільно переглядати веб-сайти, які закінчуються на gv.at на цих станціях.

Навіть громадяни, які не мають власного інтернет-з'єднання, можуть використовувати ці станції для проведення он-лайн операцій з державними органами [31].

4. Основні інструменти електронного урядування на загальнодержавному рівні

В таблиці наведені основні інструменти надання електронних послуг, якими можуть користуватись всі громадяни Австрії.

Табл. 1. Інструменти електронного урядування

| | |
|----------------|---------|
| Характеристики | Австрія |
|----------------|---------|

| | |
|--|---|
| Надання інформації он-лайн | <p>Інформація он-лайн надається через урядові портали. Наступні сайти містять не тільки інформація, а і сервіс.</p> <ul style="list-style-type: none"> - портал HELP.gv.at - онлайн-сервіси - карта громадянина - Електронний платіж - Електронний уряд -- знак якості - Юридична інформаційна система (PIC) - Сервісний центр: - HELP.gv.at - Мандати - Web доступність - Електронна доставка |
| Е-запити та е-звернення | <p>Портал HELP.gv.at призначений для громадян з обмеженими можливостями. Містить такі категорії, як освіта (яка включає в себе форми для реєстрації в школу), документи (наприклад, форми для подачі заявки на паспорт), або в галузі фінансів (де онлайн податку на прибуток форми знаходяться) можна знайти на HELP.gv.at платформи. Можливе подання заяв на усіх рівнях.</p> <p>Портал надання он-лайн адміністративних послуг. Форми можуть бути легко підписані з використанням карти громадянина і всі застосовні збори та витрати можуть бути сплачені в Інтернеті. Електронний файл обробляється державною владою за допомогою внутрішньої системи документообігу (Elak). Крім того портал-група місцевих властей гарантує, що форми можуть бути оброблені швидше. Заявки, схвалені поставляються в електронному вигляді.[37]</p> |
| Е-консультації | <p>Е-консультації можна отримати на сайті</p> <p>Консультації відбуваються з різних питань, але найбільш популярними є: робота,житло, питання до уряду, освіта, документообіг, сім'я, соціальна мобільність, громадянство, соціальні послуги, фінанси.</p> |
| Оцінка публічних проектів та громадська експертиза | <p>В Австрії створено федеральний центр обробки даних BRZ на базі Міністерства фінансів. В ньому працює понад 900 фахівців. Центр спеціалізується на створенні інформаційних систем в сфері електронного уряду для всіх сфер державної діяльності Центр має 1200 точок присутності по всій країні і обслуговує приблизно 56 000 користувачів в межах більш, ніж 320 IT-процесів.</p> <p>Однією з найважливіших організаційно-технічних задач забезпечення надання державних послуг є організація електронної взаємодії відомчих реєстрів, класифікаторів та баз даних. Особливо важко ця проблема вирішується у пострадянських країнах де міжвідомче інформаційне розмежування є головним інструментом зловживань для корумпованих чиновників та бюрократів. Розглянемо як це вирішується у розвинутих демократичних країнах</p> |
| Громадський контроль | <p>В Австрії реалізована інфраструктура Portal Group, яка забезпечує базову інфраструктуру аутентифікації та авторизації для державних службовців при доступі до відповідних</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>державних інформаційних ресурсів та систем. Для цього був розроблений спеціальний протокол Portal Group Protocol, заснований на HTTP (стандартний транспортний протокол Інтернет) і SOAP (протокол виклику веб-сервісів в децентралізованому, розподіленому середовищі), використання якого радикально спрощує управління доступом державних службовців до державних інформаційних систем. Адміністратори державних порталів федеральних органів влади зобов'язані дотримуватися відповідних протоколів при побудові довіреного середовища.</p> |
| Створення груп е-участі | <p>Е-участь в Австрії забезпечує електронні мандати. З електронною угодою мандата, представником від громадянського суспільства може бути фізична або юридична особа. Можлива заміна учасника обговорення за наявності мандату.</p> <p>Електронний мандат дозволяє однозначно ідентифікувати особу, яку він представляє. Заданою структурою XML даних в електронному мандаті містять ідентифікаційні дані (особи, які будуть представлені) та представника. Є різні варіанти угоди мандата: з одного боку, це можуть бути зареєстровані без будь-яких обмежень, наприклад, з повними правами мандатів влади, або він може містити обмеження на період межах точності або операції. В рамках електронного уряду співробітництва, стандартні текстові блоки будуть визначені, які функції можуть бути об'єднані, щоб створити складні завдання угоди, яка досі можна перевірити автоматично.</p> <p>Веб-форма з sourcePIN Реєстрація органу дозволяє директору підготувати угоду проксі і вказати представника. Основний вибирає тип, визначає будь-яких обмежень, а потім підписує його. Також можна використовувати карту громадянина для участі в е-урядуванні.</p> |
| Е-обговорення | <p>[32] портал, який дозволяє брати участь в обговореннях важливих адміністративних питань завдяки використанню форумів. Перевага концепції порталу є те, що багато програм доступні з єдиної точки входу. Користувачеві потрібно тільки ідентифікувати себе один раз, коли він вперше входить на портал, щоб отримати доступ до різних ресурсів, інформаційні ресурси, або "цифрових офісів". Вхід називається "Single Sign On". Участь у портальній групі регулюється Угодою Group порталу. Ця угода встановлює права та обов'язки, з якими сполучні партнери повинні дотримуватися. Ця угода створює атмосферу довіри між постачальниками додатків і базових постачальників порталу, які беруть на себе турботи по управлінню користувача. Зв'язок в групі управляється, технічно і організаційно, відповідно до протоколу групи (ПВП) і використанням класу безпеки. Маючи у відповідності з усіма правилами захисту даних, вони вказують, які підрозділи адміністрації та співробітники мають право доступу.</p> |
| Вирішення конфліктних ситуацій он-лайн | <p>Вирішення конфліктних ситуацій он-лайн забезпечується завдяки обговоренню на онлайн-форумах та отриманням консультацій в односторонньому порядку. [32]</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Міське планування і питання захисту навколишнього середовища</p> | <p>Для того, щоб забезпечити захист даних, влада не дозволила зберігати sourcePINs фізичних осіб в своїх додатках. Влада може визначити фізичних осіб лише за їх конкретним секторам персонального ідентифікатора (ssPIN). У ssPINs виводяться з sourcePIN відповідних людини. Цей процес має бути незворотнім, і це не повинно бути можливим обчислити вихідний sourcePIN назад від ssPIN. SsPIN дійсна тільки для сектора діяльності влади, при яких ініціюється процедура падає.</p> <p>Особи, які здійснюють операції з публічної адміністрації повинні мати можливість покладатися на достовірність документів, які вони отримують від влади. Офіційний Підпис просунута електронний підпис проставляється органом до адміністративної повідомлення або документа.</p> <p>Перетворення в конкретних секторах персональних ідентифікаторів (ssPIN) в ssPINs інших органів, створення ssPINs для конкретних органів і для передачі даних в державному секторі. SsPIN Реєстрація орган має інтерфейс для створення і перетворення ssPINs, які вона надає в органи державної влади. Цей інтерфейс також доступний через портал мережі органів державної влади. Кожен запит для розрахунку ssPIN записується sourcePIN Реєстрація органу.</p> |
| <p>Проведення е-опитувань серед громадян</p> | <p>Статистика Австрія проводить різні опитування онлайн, щоб запропонувати широкий спектр інформації на Австрію. Для того, щоб забезпечити кращий огляд, огляди були розділені на такі категорії:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особисті підсобні господарства підприємства - Сільське господарство і лісництво - державні установи - освітні установи - Медичні установи - територіальні органи - Реєстрація основі перепису - Реєстрація Ринкові зі статистики праці [38] |
| <p>Е-голосування</p> | <p>В Австрії електронне голосування не є першочерговою необхідністю для уряду. Тим не менш, в травні 2003р. Федеральна Рада Міністрів Австрії прийняла Стратегію розвитку електронного уряду (файл PDF), в якій проект електронного голосування був представлений в додатку. Навесні 2004 р. Федеральне Міністерство внутрішніх справ скликало робочу групу з проблем е-голосування з метою вивчення та складання звіту про його різні аспекти.</p> <p>Перший, юридично незначний експеримент з віддаленим голосуванням був проведений у травні 2003 р. паралельно з традиційним голосуванням на виборах до Студентської Ради у Віденському університеті економіки і бізнесу (ВУ). Прототип системи е-голосування був створений в ВУ проф. Проссером і дослідницькою групою під його керівництвом e-Voting.at (www.e-voting.at). При розробці процесу віддаленого голосування в даному випадку за основу була взята система ідентифікації громадян через електронні id-карти (Bürgerkarte). У період до дня виборів виборцю необхідно було подати заявку</p> |

| | |
|--------------|---|
| | про отримання токена для е-голосування, який потім зберігатися на електронній id-карті. У день виборів виборець, щоб підтвердити своє право голосу, надає лише токен для е-голосування. |
| Е-ініціатива | Досить поширеною у країнах ЄС також є практика закріплення права законодавчої ініціативи за виборцями ЄС. Виборці визнаються суб'єктами права законодавчої ініціативи. На думку експертів Венеціанської комісії ЄС до закріплення права законодавчої ініціативи за виборцями слід підходити зважено. В Австрії на конституційному рівні закріплено певні обмеження щодо ініціювання виборцями прийняття або внесення змін до вже прийнятих законів.[21] |
| Е-скарги | Це портал, який дозволяє брати участь в обговореннях важливих адміністративних питань завдяки використанню форумів. Перевага концепції порталу є те, що багато програм доступні з єдиної точки входу. Користувачеві потрібно тільки ідентифікувати себе один раз, коли він вперше входить на портал, щоб отримати доступ до різних ресурсів, інформаційні ресурси, або "цифрових офісів". Скарги подаються на даний форум. [32] |

В інфраструктуру входять також модулі для інтернет-додатків (MOA) – вони являють собою програмні компоненти, які інкапсулюють всі процедури, необхідні для виконання конкретних функцій, як це передбачено для стратегії електронного уряду. Вони також реалізують інтерфейси для веб-додатків.

Інтернет-портал електронного уряду: Labs є єдиною точкою контакту для всіх осіб, зацікавлених в поширених видів діяльності по всіх видах модулів для інтернет-додатків.

В даний час модулі існують, які підтримують наступні функціональні можливості:

- ідентифікація (MOA ID)
- перевірка підпису (MOA SP)
- створення на стороні сервера підпису (MOA SS)
- авторизація та подання (MOA V.V.)
- офіційний підпис (MOA AS)
- доставка (MOA ZS)

Модулі для інтернет-додатків (МОА) являють собою програмні компоненти, які інкапсулюють всі процедури, необхідні для виконання конкретних функцій, як це передбачено стратегією електронного урядування. Вони також реалізовувати інтерфейси для веб-додатків. Ці модулі роблять всю необхідну функціональність. Деякі з реалізованих функцій включають в себе: перевірку і проставлення електронного підпису, читання ідентифікаційних даних від карт громадянина і доставки повідомлень від властей.

З самого початку, модулі для інтернет-додатки були внесені до Стратегії електронного уряду для реалізації інтерфейсів на основі міжнародних відкритих стандартів і рішень, завдяки ліцензії, яка надається безкоштовно. Основні технічні характеристики були опубліковані та відкриті і з червня 2005 року модулі були запропоновані в якості програмного забезпечення з відкритим вихідним кодом.

Водночас, багато додатків використовує ці модулі як невід'ємні компоненти своєї системи. З цієї причини, програмне забезпечення постійно підтримується в процесі використання і оновлюється до виконання нових вимог.

МОА модуль використовується для однозначної ідентифікації і аутентифікації користувачів надійно, які хочуть проводити онлайн-процедури за допомогою їх картки громадянина. Сервера МОА і програмне забезпечення на картці громадянина взаємодіють одне з одним, щоб провести ідентифікацію та аутентифікацію, використовуючи посилання, що засвідчує особу та підпис з картки громадянина. Цей процес входу в систему забезпечує високий рівень безпеки для доступу до запису та рахунків, проведення банківських операцій, а також для всіх галузей, в яких особиста інформація та дані зберігаються.

МОА SP / SS модуль включає в себе всі функції, необхідні для створення підпису на стороні сервера і перевірки. Підписи можуть бути створені за допомогою програмного забезпечення свідоцтва або з модулем апаратного забезпечення. Модуль МОА підтримує підписи і кваліфіковані підписів. З метою створення та перевірки підписів в середовищі картки громадянина, процесу та запиту і відповідних повідомлень на основі XML, повинні відповідати

специфікації карти громадянина. MOA-B.V. модуль характеризується тим, що процедури, які виконують державні органи, можуть здійснюватися в режимі онлайн третіми особами від імені когось іншого, до тих пір, поки існує чинний електронний проксі договір між сторонами. MOA B.V. (авторизації і подання) була спочатку створена для цієї мети. Було можливо перевірити справжність електронних угод проксі і визнати обмеження проксі-сервера. Функціональність MSX B.V. була інтегрована в останню версію MOA ID.

Для професійних представників (адвокатів, інженерів чи адміністративних посадових осіб, які мають право діяти відповідно до Закону електронного уряду), розширення сертифіката підпису в карті громадянина показує, що представник має право проводити електронні угоди від імені голови. Після представницьких журналів в картці громадянина, MOA ID може направити свої ідентифікаційні дані разом з даними довірителя до застосування.

MOCCA – це програмне забезпечення карти громадян .Open Source. Реалізовано в Java. MOCCA реалізує основні функції специфікації карти громадянина "Безпечного пласту". Ці функції є:

- зв'язок з читачем карти і смарт-карти через PC / SC,
- читання посилань особистості і розрахунк конкретних приватних секторів ідентифікаторів,
- обробка та створення кваліфікованих електронних підписів в XMLDSIG,

Реалізація функцій управління безпеки, щоб обмежити спілкування з надійними SSL-захищених сайтів, і допоміжні функції, такі як PIN обробки.

Це додаток до австрійської смарт-карти (з карти медичного страхування, банківської картки, службові картки і т.д.),

PDF-AS модуль підтримує кваліфікований електронний підпис на документах у форматі PDF з використанням карти громадянина. Електронний підпис вбудовується в PDF в якості візуального блоку. Він підтримує так звані офіційні підписи, які є засобом для громадських органів, уповноважених видавати

справжні електронні документи. Модуль може, однак, також бути використаний в приватному секторі або в день життєвих процесів, таких як підписання контрактів або електронних рахунків-фактур.

Підтримуються два формати підпису: двійковий режим охоплює весь PDF документ, включаючи текст, графіку, або форм. Текстовий режим витягує текст в вихідні дані.

Модуль MOA ZS створює інтерфейс, використовуваний між службами запису доставки та електронних файлових систем або спеціальних застосунків. Він здійснює низку окремих кроків, які приховані від користувача, що необхідно для електронної передачі завдань в законний і контрольований спосіб. [33]

5. Електронна медична картка.

Інтенсивний розвиток інформаційних технологій став підґрунтям для впровадження електронного урядування, яке позитивно впливає на загальний розвиток країн. Особливо відчутним є розвиток в таких сферах, як економіка, освіта, бізнес. Особливої уваги заслуговує медична сфера, позитивні зміни якої є вагомим аргументом для впровадження електронного урядування.

1. Наочним прикладом є зміни медичної сфери в Австрії, де у 2005 році була введена система електронного медичного обслуговування. Створена єдина інформаційна база дозволяє ідентифікувати користувачів та отримувати ними безкоштовні медичні послуги. Реалізація нововведення відбулась за допомогою введення в обіг електронної пластикової карти (е-карти), одна сторона якої відповідає за медичні дані, а інша містить особисту інформацію користувача: ім'я, прізвище, назву страхової компанії та особистий страховий номер. Важливим завданням е-карти є доступ до електронної медичної книги як для пацієнтів, так і для лікарів, що дозволяє в будь-який час отримати необхідні дані за пред'явленням страхового номеру [19]

Е-карта виконує наступні функції:

- заміняє свідоцтво про страхування здоров'я;

- заміняє свідоцтво про забезпечення медичної допомоги в зарубіжних країнах;
- має функцію електронного підпису [20]

Використання е-карти регулюється спеціальним нормативним актом, що називається «Консолідований Федеральний закон: Загальне законодавство про електронний підпис».

Електронні карти широко використовуються і в інших сферах. Так, карта громадянина забезпечує доступ до інтернет-ресурсів, містить інформацію про ідентифікаційний номер власника, реалізує електронний підпис та засвідчує присутність в єдиному державному реєстрі.

В той час, коли громадяни Австрії широко використовують електронні карти, в Україні даний вид послуг представлений лише в окремих сферах та не має універсального характеру. Е-карти України працюють, зокрема, в банківській сфері та у прикордонній службі, де їх називають акредитаційними картками. Так, електронна (акредитаційна) картка дає право на перетин державного кордону, на в'їзд та виїзд з України на спеціально виділеному напрямку за мінімальний проміжок часу [18]

Нововведенням є карта киянина, що є матеріальним носієм контактних даних з метою надання вичерпного переліку соціальних послуг.

Відмінністю даних карт від е-карт Австрії є відсутність основних даних про особу та неможливість використання без наявності документів, що засвідчують особу.

В Україні використання е-карт та електронне урядування загалом знаходяться на стадії становлення, тому на даний момент є актуальним впровадження інноваційних систем державної політики для розвитку електронних послуг. Впровадження подібної карти має ряд позитивних сторін. По-перше, дані про особу зберігаються в єдиному реєстрі з можливістю надання інформації за запитом громадянина без втрати часу та ресурсів. По-друге, зменшується необхідність накопичення великої кількості документів на паперових носіях. По-

третє, з'являється можливість електронного регулювання черг, що дає можливість збільшити ефективність роботи державних та недержавних органів.

Таким чином, використовуючи досвід іноземних країн та керуючись Європейськими стандартами, з'являється можливість впровадження інноваційних технологій у сфері електронного урядування задля розвитку країни та ефективного функціонування державних управлінських та виконавчих органів.

Висновки

Електронний уряд працює найкраще, коли всі громадяни беруть участь у процесі управління. Даний факт повинен дозволити підприємствам і громадянам в електронному вигляді отримати вичерпну інформацію й користуватись легкодоступними процедурами зв'язку та співпраці з органами державної влади.

Особлива увага повинна бути приділена електронним послугам, що означає для громадян можливість використовувати інтернет для різних послуг та роботи з документами. Деякі документи, такі як форма реєстрації за місцем проживання, паперовий ідентифікаційний номер стануть з часом застарілими, тому що влада зможе обміняти це на інформацію в електронному вигляді.

Співпраця всіх відповідних урядових осіб в поєднанні з використанням електронної платформи створює сприятливі умови для розвитку країни. Австрія робить свій внесок у спільну подальшу розробку стратегії і скоординованого здійснення електронного уряду. Прогрес в ході здійснення адміністративного електронного уряду є результатом незліченних робочих груп, які прагнуть створити зручно управління.

В останні кілька років, основні фонди для електронного уряду були закладені в реалізацію численних концепцій, визначень інтерфейсів, угод на основі стандартів і технологій, нових визначень і використання існуючих базових компонентів. Постійний розвиток став необхідним принципом діяльності влади.

Успіхи від поточної реалізації цілей електронного уряду були досягнуті з моменту початку впровадження в 2001 році е-урядування. Порівнюючи Австрію з іншими країнами, послуги електронного урядування є високоякісними та мають чіткі процедури здійснення.

На сьогодні уряд Австрії поставив завдання – вдосконалення існуючих електронних технологій.

Електронне урядування в Австрії розпочало активну фазу впровадження з 2003 року концепцією «Електронний уряд. Наступ 2003». Основою для успіху

було пов'язано, перш за все, стратегії в області ІКТ, прийнятої в 2001 році Австрія зосереджує зусилля на побудову відкритої і масштабної електронної інфраструктури.

Електронна інфраструктура Австрії передбачає наступні електронні послуги:

- надання інформації он-лайн
- е-запити та е-звернення
- е-консультації
- оцінка публічних проектів та громадська експертиза
- створення груп е-участі
- е-обговорення
- вирішення конфліктних ситуацій он-лайн
- проведення е-опитувань серед громадян
- е-голосування
- е-скарги

З австрійського досвіду можна запозичити такі електронні послуги, які у нас не розвинені взагалі або розвинені не широкомасштабно. Наприклад, актуальним для України є введення електронних медичних карт та смарт-карт громадянина України. Дане нововведення здатне значно спростити процедуру ідентифікації особистості та збереження цілісності даних.

Серед існуючих е-послуг варто удосконалювати процес створення, передачі та зберігання електронних документів. Розвиток електронного документообігу здатен дати поштовх до зміни бюрократичної системи управління. Разом з електронним документообігом розвиватиметься функція електронного підпису, що також здатна спростити процедуру затвердження та використання електронних документів.

Таким чином, зарубіжний досвід впровадження електронного урядування здатен позитивно вплинути на вітчизняний розвиток електронної інфраструктури.

Список використаних джерел:

1. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/851-15>
2. Закон України «Про електронний цифровий підпис» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15>
3. Закон України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні»: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>
4. Консолідований Федеральний закон: адміністративний процесуальний кодекс : [Електронний ресурс] – Режим доступу: \ <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10005768>
5. Консолідований Федеральний закон: про документообіг : [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10005522>
6. Консолідований Федеральний закон: про документообіг : Законодавство про підпис: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10003685>
7. Бабаєв В. М., Новікова М. М., Гайдученко С. О. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування о; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 139 с.
8. Загорецька О. «Погодження й засвідчення службових документів»: № 1–2 (36) січень — лютий, 2014 ДІЛОВОДСТВО та ДОКУМЕНТООБІГ
9. Дніпренко Н. К. Електронна демократія [Текст] / Н. К. Дніпренко // Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування: зб. матеріалів наук.-практ. конф. / за заг. ред. С. А. Чукут, О. В. Загвойської. – К., 2008. – С.85-88.
10. Чукут С. А. Електронна демократія: сутність та основні етапи [Текст] /Н. К. Дніпренко // Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування: зб. матеріалів наук.-практ. конф. / за заг. ред. С. А. Чукут, О. В. Загвойської. – К., 2008. – С.85-88.
11. Австрія: історія, природа, населення, господарство, зовнішньоекономічні зв'язки; довідник школяра : [Електронний ресурс] – Режим доступу:<http://lessons.com.ua/avstriya-istoriya-priroda-naselennya-gospodarstvo-zovnishnoekonomichni-zv-yazki/>
12. Агентство Європейського Союзу з мережевої та інформаційної безпеки: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.enisa.europa.eu/about-enisa>
13. Веб-портал з прав на землю: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zem.ua/uk/pro-nas>

14. Видання Електронне урядування в Україні – ефективна влада для мешканців— Київ: ПРООН/
15. МПВСР, 2011. — XX с. : [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://msdp.undp.org.ua/data/publications/postranichno.pdf>
16. Державна фіскальна служба України. Офіційний портал: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://sfs.gov.ua/pro-sfs-ukraini/zavdannya--funktsii/>
17. Загальні відомості про Австрію: [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.lviv.net/w_treffen/austria_u.html
18. Електронна картка для прискореного паспортного контролю // Сайт Державної прикордонної служби України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://dpsu.gov.ua/ua/activities/skipping/skipping_2.htm
19. Електронні медичні записи – ЕМК (Die Elektronische Gesundheitsakte – ELGA) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.gesundheit.gv.at/Portal.Node/ghp/public/content/ELGA/elga-elektronische-gesundheitsakte.html>
20. Інформація для іноземних громадян [Глосарій]: Е-карта [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/150/Seite.1500006.html>
21. Ковріженко Д. «Правове регулювання законодавчого процесу: досвід країн ЄС та пропозиції для України» : [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://parlament.org.ua/upload/docs/Legislative_process.pdf
22. Концепція розвитку електронного урядування в Україні – Керівник проекту: С.В. Дзюба Відповідальний редактор: А.І. Семенченко Координатор проекту: О.І. Архипська: [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.e-gov.in.ua/.../140612-121916-2516.doc
23. Мартиненко С.В. Аналітичний огляд. Архітектура та безпека електронного уряду в ЄС : [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.itsway.kiev.ua/eGov_1.pdf
24. Міносян А. С., Чорна Н. В., Коршунова І. П. Електронна демократія в сучасному світі: досягнення та проблем; Бібліотека наукових статей : [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.stattionline.org.ua/pravo/62/8624-elektronna-demokratiya-v-suchasnomu-sviti-dosyagnennya-ta-problemi.html>
25. Липчук М. Електронна демократія як засіб підвищення ефективності системи управління в Україні : [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/14541/1/77_166-167_maket-ena-ntb\(099\).pdf](http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/14541/1/77_166-167_maket-ena-ntb(099).pdf)
26. Портал Державне Підприємство «Розрахунковий центр Міністерства інфраструктури України» : [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://dprc.gov.ua/>
27. Портал знань. Електронне урядування: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.znannya.org/?view=concept:318>
28. Проект «Бібліоміст» : [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.bibliomist.org/ua/about-bibl/mapua>

29. Швидка комп'ютерна допомога Австрія : [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://www.cert.at/about/missionstatement/content_en.html
30. Digital Austria/ Equipment: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6509/default.aspx>
31. Digital Austria/ International: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6688/default.aspx>
32. Digital Austria/ Portal Group: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6568/default.aspx>
33. Digital Austria/ platform: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6528/default.aspx>
34. Digital Austria/ What is eGovernment?: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6506/default.aspx>
35. European Government CERTs (EGC) group : [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.egc-group.org/>
36. HELP-Service for Foreign Citizens: [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.myhelp.gv.at
37. HELP.gv.at/ HELP-Service for Foreign Citizens: [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6537/default.aspx>
38. Statistics Austria/ Surveys: [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.statistik.at/web_en/surveys/index.html