

# 10 цікавих фактів про електронне врядування Австрії

 [egap.in.ua/10-tsikavyh-faktiv-pro-elektronne-vryaduvannya-avstriyi/](http://egap.in.ua/10-tsikavyh-faktiv-pro-elektronne-vryaduvannya-avstriyi/)

09.11.2016

Миттєва електронна доставка документів, цифровий підпис за декілька хвилин, заощадження 60 тонн паперу щорічно завдяки сервісам е-врядування, кастинг державних службовців для участі у соціальній рекламі та 98% транзакцій, що відбуваються менше, ніж за 1 секунду – таким є сучасний стан розвитку е-врядування Австрії. Ці та багато інших особливостей дізналися представники української делегації у складі державних службовців та представників Програми EGAP.



До Вашої уваги – добірка 10 найцікавіших фактів із успішного досвіду е-врядування Австрії:

## 1. Замість одного – три портали державних послуг

У Австрії портали державних послуг було логічно розділено на два основні напрямки надання послуг і, відповідно, створено два окремі портали: для громадян і бізнесу. Окремим порталом надання послуг історично був податковий портал, який є загальним для всіх. Наразі в Австрії є три основні портали послуг для:

## 2. Австрійців не вдалося переконати користуватися ID-картками

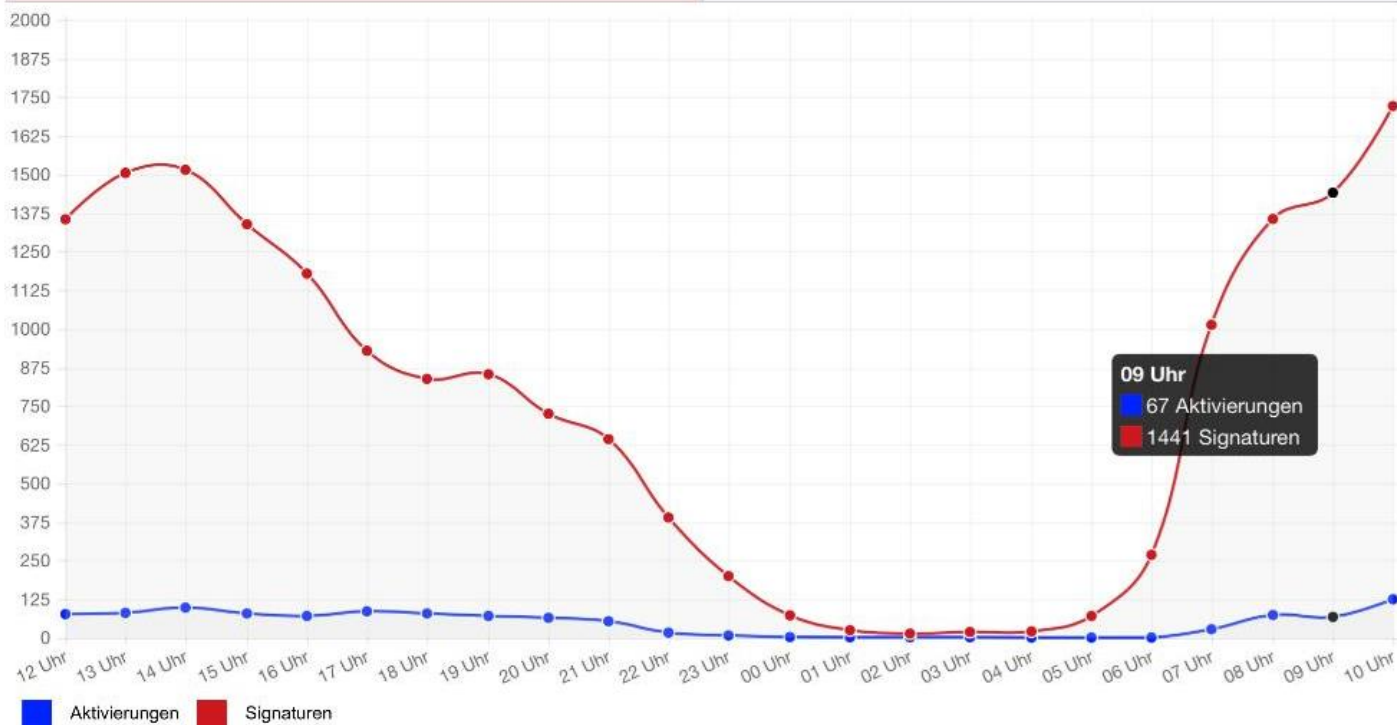
Першими ID-картками, що мали чіп з електронним цифровим підписом, у Австрії були медичні ID-картки, проте вони не отримали бажаного рівня розповсюдження та використання. Наразі ID-картками користуються державні службовці, адвокати, нотаріуси, судді, але серед звичайних громадян вони не дуже поширені, тому актуальним та логічним кроком стало впровадження мобільної ідентифікації. Протягом 2010-2014 років було видано понад 500 000 мобільних ID, наразі ця цифра сягає 700 000 (від загальної кількості населення 8,1 млн.), статистику використання Mobile ID можна подивитися у режимі реального часу на веб-сайті <http://atrust.at/handystat/>

Anzahl Signaturen in der letzten Stunde

1689

Anzahl Aktivierungen in der letzten Stunde

144



### 3. Громадяни дуже активно користуються сервісом дистанційного електронного цифрового підпису за допомогою мобільного телефону

Австрія не пішла шляхом Естонії у впровадженні мобільної ідентифікації (MobileID): якщо в Естонії для мобільної ідентифікації використовується програмне забезпечення, збережене на SIM-карті, що потребувало заміни SIM-карт для всіх охочих користуватися цим сервісом, то в Австрії питання було вирішено легшим шляхом – центр сертифікації ключів надає сервіс дистанційного накладання електронного цифрового підпису із підтвердженням через мобільний телефон. Електронний цифровий підпис (ЕЦП) користувача зберігається у захищеному “хмарному” сховищі, підтвердження накладання підпису виконується за допомогою СМС-верифікації, або через спеціальне програмне забезпечення, що встановлюється на смартфон. У цьому випадку для підключення до сервісу не потрібно змінювати SIM-карту, достатньо лише один раз особисто відвідати Акредитований центр сертифікації ключів та прив’язати свій телефон до особистого ключа ЕЦП.

## Features of mobile phone signature

- Alternative to card-based eID
- Platform- and location independent
- important step towards usability and dissemination of modern eGovernment services because
  - no software installation on the local PC, just the browser,
  - no special computer skills and
  - no card readers are needed for use.
- No requirement on the mobile phone or SIM
  - Just receiving SMS
- High-potential also in private sector applications
- App as alternative



E-Government and eID: Legal frame in AT - 10.10.2016

#### 4. Електронний цифровий підпис на документах візуалізується

У Австрії винайшли цікавий спосіб візуалізації електронного цифрового підпису на документах – під час накладання ЕЦП у документі додається спеціальний штамп, що містить мітку часу, ідентифікатори та посилання на сторінку перевірки документу. При цьому користувач може обрати в якій частині документа додати цей штамп. Для перевірки документів є централізований веб-сайт, на який достатньо завантажити будь-який підписаний документ, щоб отримати всю інформацію про дату, час та дійсність підпису, а також про особу, яка підписала цей документ.

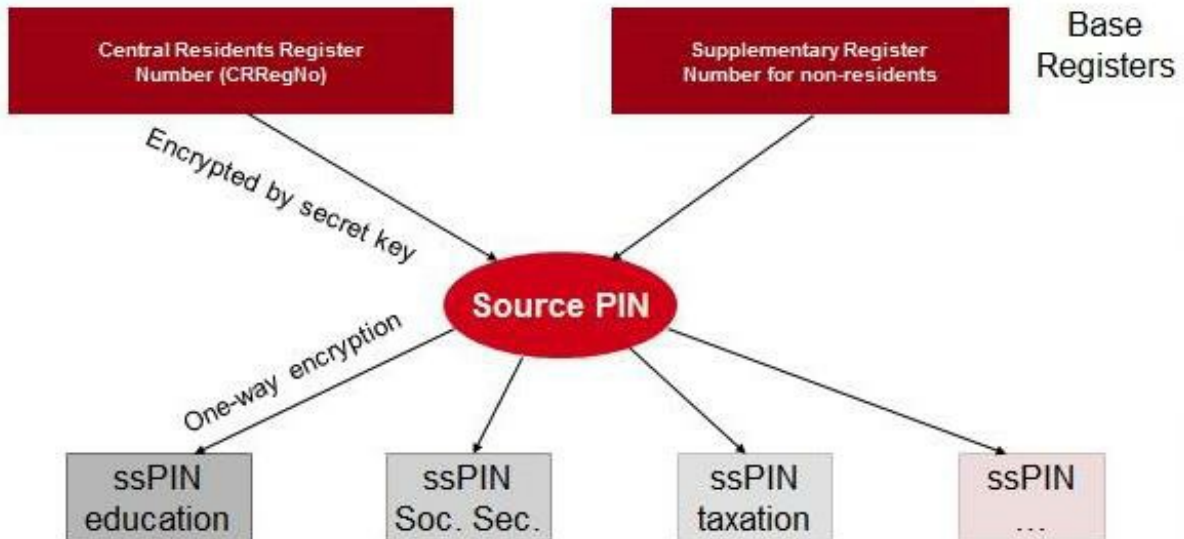


The screenshot shows the homepage of data.gv.at, the Austrian Open Data Portal. The browser address bar displays 'https://www.data.gv.at'. The page features a search bar with the placeholder text 'Suchbegriff (z.B. Finanzen, Wahlen)' and a 'Suche starten' button. Below the search bar are radio buttons for 'Daten & Dokumente' (selected) and 'Apps & News', along with a link to 'Katalog durchstöbern'. A navigation menu includes 'Startseite', 'Daten', 'Dokumente', 'Anwendungen', and 'Infos'. The main content area is titled 'Themen durchsuchen' and displays 14 thematic categories, each with an icon and a label: Arbeit, Bevölkerung, Bildung & Forschung, Finanzen & Rechnungswesen, Geographie & Planung, Gesellschaft & Soziales, Gesundheit, Kunst & Kultur, Land- & Forstwirtschaft, Sport & Freizeit, Umwelt, Verkehr & Technik, Verwaltung & Politik, and Wirtschaft & Tourismus. At the bottom, there are sections for 'Neueste Anwendungen' and 'News'. A blue banner in the bottom right corner says 'Daten hinzufügen'.

## 6. Реєстри мають продуману систему захисту персональних даних

У Австрії неможливо знайти дані громадянина в усіх державних реєстрах, зловживаючи службовим становищем, адже ідентифікація громадянина у реєстрах є зашифрованою: усі реєстри поділено на групи і для кожної групи реєстрів ідентифікація громадянина є окремою та унікальною. Завдяки цьому створюється дуже високий рівень захисту персональних даних громадянина.

## Electronic identity of natural persons



E-Government and eID: Legal frame in AT - 10.10.2016

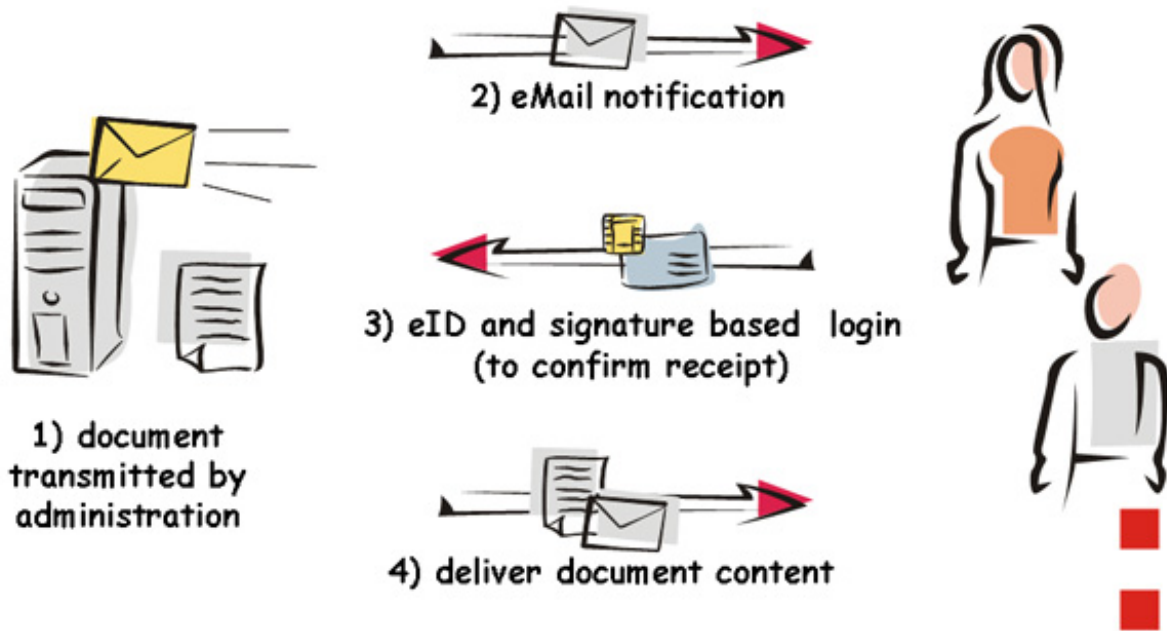
### 7. Австрія іде шляхом централізації обслуговування ІТ у державних органах

Із метою централізації обслуговування ІТ у державних органах було створено єдиний державний центр обробки даних, у якому державним органам надаються захищені "хмарні сервіси". Обслуговування комп'ютерів та обладнання міністерств також здійснюється централізовано, існує єдиний call-center із вирішення проблем із ІТ-послугами для державних органів. Такий підхід дозволяє суттєво зменшити витрати у сфері ІТ.



## 8. Єдина електронна система доставки документів громадянам

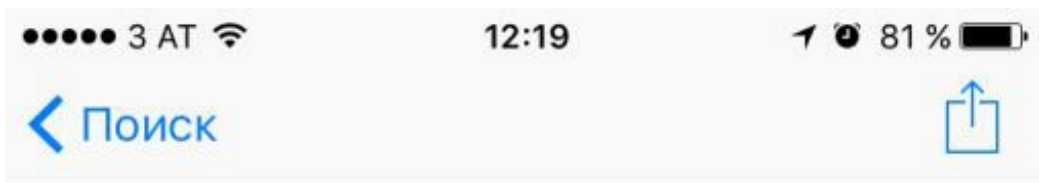
Будь-які довідки, витяги, офіційні повідомлення та інші документи громадяни можуть отримати за допомогою централізованої системи електронної доставки. Ця система є захищеним офіційним аналогом електронної пошти для громадян та допомагає заощадити не лише час, але й гроші при отриманні необхідних документів. Одразу після отримання запиту громадянину надсилається лист на персональну адресу електронної пошти, втім, якщо його не було прочитано протягом 7 днів – надсилається повторне сповіщення на персональний e-mail. Якщо протягом 30 днів користувач не прочитав електронного листа – на його домашню адресу надходить паперовий лист.



## 9. Програма для смартфонів мешканців Відня – лише найнеобхідніша інформація

Міська адміністрація Відня створила спеціальний мобільний додаток [Wien.at live app](#) для смартфонів, за допомогою якого можна побачити відкриті точки Wi-Fi, офф-лайн мапу міста, розклад транспорту в режимі реального часу, отримати інформацію про основні події чи прогноз погоди, також додаток містить функцію надсилання екстрених повідомлень. Програма доступна лише німецькою мовою і не містить жодних новин чи реклами – абсолютно нічого зайвого.





wien.at live 4+  
Stadt Wien >

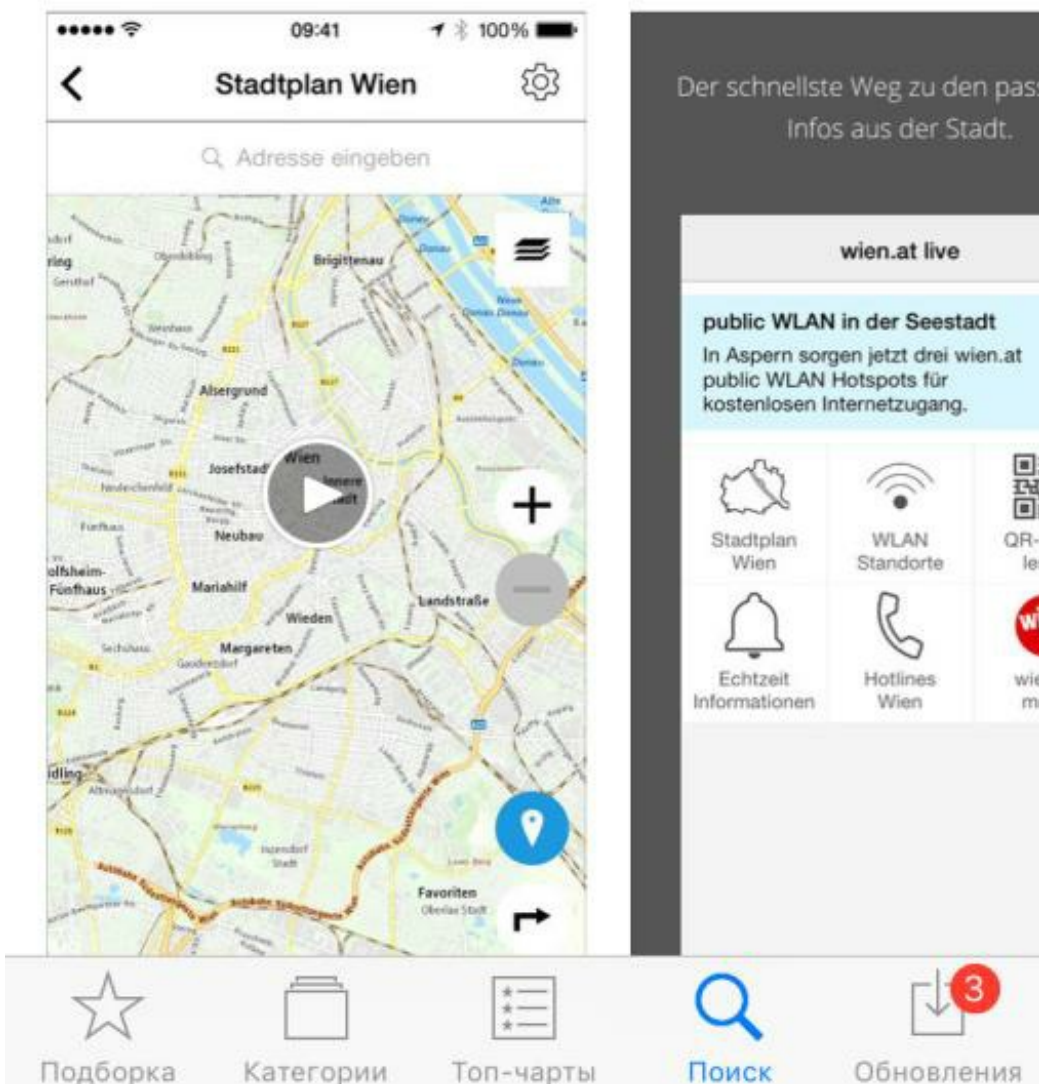
ЗАГРУЗИТЬ

Подробнее

Отзывы

Похожие

iPhone



10. Австрійці можуть зберігати документи у «хмарі» безкоштовно

Для громадян Австрії доступний сервіс хмарного зберігання даних, де можна зберігати отримані довідки чи скани персональних документів. Сервіс є безкоштовним для громадян, але для бізнесу він надається на платній основі. Окрім того, для бізнесу цей сервіс також надає можливість безпечного та надійного обміну документами (договори, акти, накладні).

Австрійська система е-врядування – це синонім сучасної та інноваційної країни, де якість, довіра та швидкість є центральними елементами. Опанування успішного досвіду е-врядування інших країн є важливою складовою процесу розвитку цього напрямку в Україні, що набирає обертів та є нагальною потребою сучасного суспільства.

Навчальний візит було організовано в рамках Програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), що фінансується Швейцарською Конфедерацією та виконується Фондом Східна Європа та фондом Innovabridge