

Univerzita Karlova
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: informační studia a knihovnictví
Studijní obor: informační studia a knihovnictví

Monika Bumanová

**Reforma státní správy v Rakousku
cestou elektronizace**

Diplomová práce

Praha 2006

Vedoucí diplomové práce: Doc. Rudolf Vlasák
Oponent diplomové práce: *mgr. Petra Jeollicová*
Datum obhajoby: *26. 5. 2006*
Hodnocení: *velmi dobře (2)*
Zadání DP:

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

pro Monika Bumanová

obor Informační studia a knihovnictví

Název tématu: Reforma státní správy v Rakousku cestou elektronizace

Zásady pro vypracování:

Cílem práce bude postihnout poslední vývoj reformy státní správy Rakouska, v nichž hlavní úlohu hraje informatizace.

Práce obsahově zahrne následující otázky:

1. Historie Rakouska od doby odstoupení Československa
2. Politický systém a organizace státní správy v Rakousku
3. Hlavní program reformy státní správy – eEurope 2005 (e-government, e-learning, e-health, e-business, e-security)
4. Veřejná služba spolkových ministerstev
5. Mezinárodní spolupráce v oblasti elektronizace státní správy
6. Aktuální legislativa v rámci elektronizace státní správy

Práce bude připravena v souladu s platnými předpisy a standardy.

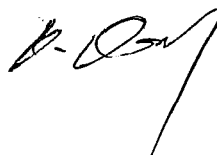
Rozsah grafických prací:

Rozsah průvodní zprávy:

Seznam odborné literatury:

1. CONNERT, W. Das „E-Government-Gesetz“ – ein Überblick. *Österreichische Gemeinde-Zeitung* [online]. 2004, Nr. 3, s. 9-16 [2005-02-03]. Dostupný také z WWW: http://www.tirol.gv.at/organisation/downloads/e-government-gesetz_oegz_3.2004_version_20.2.2004_gedruckt.pdf
2. DAPHIN, B. Österreichische E-Security-Lösung für USA. In *Communication.center.one* [online mail archiv]. Graz, 11. 3. 2002 [2005-04-20]. Dostupný z WWW: <http://info.ccone.at/INFO/Mail-Archives/presstext/Mar-2002/msg00090.html>
3. GARTUS, P. Geschäftsprozessmanagement und Reorganisation im Zuge der ELAK-Einführung im BMBWK. In *E-Government Symposium, Universität Linz, 25.-26. November 2004* [online]. S.l. : Bundesministerium für Bildung, Wirtschaft und Kultur, 2004 [2005-05-09]. 13 s. Dostupný z WWW: <http://falcon.ifs.uni-linz.ac.at/lvas/ws/seegov/gartus.pdf>


Vedoucí diplomové práce: Doc. PhDr. Rudolf Vlasák



Datum zadání diplomové práce: 27.9.2005

Termín odevzdání diplomové práce:

L.S.



PhDr. Richard Papik, Ph.D.

.....
Vedoucí součásti-ředitel ÚISK FF UK

.....
Děkan FF UK

V Praze dne 27.9.2005

Prohlášení:

„Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.“

V Praze, dne 13.3.2006

Burian
.....

Podpis diplomanta

Informační stránka

Informační záznam

BUMANOVÁ, Monika. Reforma státní správy v Rakousku cestou elektronizace [The reform of the state administration in Austria in the way of electronization]. Praha, 2006. 80 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 2006. Vedoucí diplomové práce Doc. Rudolf Vlasák.

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá rakouskou státní správou a zejména její reformou, kterou lze považovat za kompletní elektronizaci státní správy. Ukončení důležitých změn této reformy je plánováno do konce roku 2007. Hlavním bodem v rámci elektronizace je program Evropské unie s názvem eEurope 2005. Ten je členěn na dílčí projekty: e-government, e-learning, e-health, e-business a e-security. Tato práce podrobněji rozpracovává projekt e-government, jehož součástí jsou tzv. občanské karty a další dílčí projekty. Cílem Rakouska je dosáhnout touto reformou, aby působilo jako vzorový stát služeb a dostat se tak na přední příčky mezi evropskými zeměmi ve využívání nových informačních a komunikačních technologií.

Klíčová slova [dle systému ISDP: <http://isdpc.alstanet.cz/search.asp>]

Rakousko, státní správa, e-government, e-learning, e-business, e-commerce, e-health, e-security, informační a komunikační technologie, eEurope 2005, občanské karty, elektronizace, e-card, portál veřejné správy, veřejné služby, ELAK, elektronický podpis, legislativa, reforma státní správy, mystery shopping, e-voting, centrální přihlašovací registr, D-A-CH, informační hospodářství

OBSAH:

1	ÚVOD	8
2	RAKOUSKO A JEHO STÁTNÍ SPRÁVA	11
2.1	HISTORIE RAKOUSKA OD ROKU 1918	11
2.2	POLITICKÝ SYSTÉM V RAKOUSKU	11
2.3	ORGANIZACE RAKOUSKÉ STÁTNÍ SPRÁVY	12
2.3.1	<i>Instituce pro informační hospodářství</i>	13
2.4	REFORMA STÁTNÍ SPRÁVY	13
2.4.1	<i>Projekty Úřadu spolkového kancléře v rámci reformy státní správy</i>	14
2.4.1.1	Balanced Score Card	14
2.4.1.2	Klauzule flexibility	15
2.4.1.3	PM-SAP	15
2.4.1.4	Help.gv.at	18
2.4.1.5	Identifikační čísla (Rakousko a EU)	20
2.4.1.6	CAF	20
2.4.1.7	Speyerská soutěž kvality	24
2.4.1.8	Test kvality pro úřady – „Mystery Shopping“	24
2.4.1.9	Výkonné standardy	26
2.4.1.10	EU – Best Practice	26
2.4.1.11	OECD - Puma	26
3	E EUROPE 2005	27
3.1	E GOVERNMENT V RÁMCI PROJEKTU E EUROPE 2005	28
3.1.1	<i>Benchmarkingová studie</i>	29
3.2	E LEARNING	29
3.2.1	<i>ECDL® (Evropský průkaz na řízení počítače)</i>	30
3.3	E HEALTH	31
3.3.1	<i>Elektronické zdravotní karty</i>	32
3.3.1.1	Údaje na elektronické kartě	33
3.3.1.2	Výhody elektronické karty	34
3.4	E BUSINESS	34
3.4.1	<i>eRating</i>	35
3.5	E SECURITY	36
4	E GOVERNMENT	37
4.1	LISABONSKÁ STRATEGIE	38
4.2	ONE STOP PRINCIP	39
4.3	OBČANSKÉ KARTY	39
4.3.1	<i>Model občanské karty</i>	40
4.3.2	<i>Obsah občanské karty</i>	40
4.3.3	<i>Základní požadavky na občanské karty</i>	41
4.3.3.1	Nasazení zaručeného elektronického podpisu	41
4.3.3.2	Autentizace podepisujících osob	42
4.3.3.3	Rozhraní „Security Layer“	42
4.3.3.4	Zakódování obsahu	43
4.3.3.5	Volitelné infoboxy	43
4.3.4	<i>Elektronický podpis státní správy</i>	43
4.3.5	<i>Užití občanských karet</i>	45

4.3.6	<i>Software pro občanské karty</i>	46
4.3.7	<i>Poskytovatelé certifikačních služeb</i>	46
4.4	EGOVERNMENT OFFENSIVE	47
4.4.1	<i>Poslání a cíle projektu eGovernment Offensive</i>	50
4.4.2	<i>Výhody eGovernment Offensive</i>	50
4.5	ELEKTRONICKÝ AKT ELAK.....	51
4.5.1	<i>Cíle projektu ELAK</i>	53
4.5.2	<i>Možnost využití projektu ELAK pro občany</i>	53
4.6	PORTÁLY VEŘEJNÉ SPRÁVY	53
4.7	ONLINE ÚŘEDNÍ PROCES V EGOVERNMENTU	54
5	VEŘEJNÉ SLUŽBY SPOLKOVÝCH MINISTERSTEV	56
5.1	ÚŘAD SPOLKOVÉHO KANCLÉŘE	56
5.2	SPOLKOVÉ MINISTERSTVO PRO DOPRAVU, INOVACE A TECHNOLOGIE	56
5.3	SPOLKOVÉ MINISTERSTVO PRO ZAHRANIČNÍ ZÁLEŽITOSTI	57
5.4	SPOLKOVÉ MINISTERSTVO PRO VZDĚLÁNÍ, HOSPODÁŘSTVÍ A KULTURU	57
5.5	SPOLKOVÉ MINISTERSTVO FINANČÍ	59
5.6	SPOLKOVÉ MINISTERSTVO PRO ZDRAVÍ A ŽENY	60
5.7	SPOLKOVÉ MINISTERSTVO VNITRA	60
5.7.1	<i>Centrální přihlašovací registr</i>	60
5.7.2	<i>E-Voting</i>	61
5.8	SPOLKOVÉ MINISTERSTVO PRO PRÁVNÍ ZÁLEŽITOSTI	62
5.9	SPOLKOVÉ MINISTERSTVO PRO ZEMĚDĚLSTVÍ, LESNÍ HOSPODÁŘSTVÍ, ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ A VODNÍ HOSPODÁŘSTVÍ	62
5.10	SPOLKOVÉ MINISTERSTVO OBRANY ZEMĚ.....	63
5.11	SPOLKOVÉ MINISTERSTVO PRO SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ, GENERACE A OCHRANU SPOTŘEBITELŮ	63
5.12	SPOLKOVÉ MINISTERSTVO HOSPODÁŘSTVÍ A PRÁCE.....	63
6	MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE.....	65
7	AKTUÁLNÍ LEGISLATIVA PRO ELEKTRONICKOU STÁTNÍ SPRÁVU	67
7.1	LEGISLATIVA PRO EGOVERNMENT	67
7.2	LEGISLATIVA PRO ELEKTRONICKÝ PODPIS	68
8	ZÁVĚR.....	69
	POUŽITÁ LITERATURA.....	71

1 Úvod

K tématu této diplomové práce jsem se dostala přes dlouholetou externí spolupráci s Obchodním oddělením Rakouského velvyslanectví v Praze. Díky tomu jsem poznala mnoho zajímavých lidí, dostala se na různá zajímavá setkání a veletrhy a mimo jiné se také naučila lépe německy. Přestože názory rakouských občanů nejsou vůči českým sousedům příliš pozitivní, já měla většinou příjemné zkušenosti, ať už jde o jednání s rakouskými podnikateli v České republice nebo o výměnu zkušeností s rakouskými studenty. Dokonce i v Rakousku jsem měla samé dobré zkušenosti s místními lidmi (když opominu rakouské metro).

Tato země mne učarovala natolik, že jsem o ní chtěla něco napsat. A jak lépe využít situaci než v diplomové práci. Začala jsem tedy přemýšlet o tématu, které by s touto zemí bylo nějak spojeno. Při hledání informačních zdrojů jsem často narazila na reformu státní správy a také na velký rok 2005, kdy Rakousko slavilo 50. výročí vzniku samostatné spolkové republiky. Protože Rakouské velvyslanectví v České republice se řídí pravidly rakouské státní správy, začala jsem blíže zkoumat tuto reformu a zjistila jsem, že jejím cílem je kompletně zelektronizovat státní správu. A to bylo přesně to téma, které jsem hledala.

Této diplomové práci předchází studijně-rozborová práce s podobným názvem „Elektronizace státní správy v Rakousku“, kterou jsem vyhotovila pro předmět „Rešeršní činnost I.“. Při zpracování práce jsem si vyzkoušela, zda existuje dost relevantních zdrojů pro následné zpracování diplomové práce a mimo jiné i to, že jsem schopna toto téma určitým způsobem zkompletovat.

Cílem mé diplomové práce je tedy postihnout poslední vývoj reforem státní správy Rakouska, v nichž hlavní úlohu hraje informatizace. První kapitolu jsem sice pojala poněkud historicky. Důvodem je ale odlišnost struktury a organizace státní správy v Rakousku oproti České republice a také přístup k reformám pramení z velké části z historie, kdy rod Habsburků byl po staletí vládnoucím rodem v celé Evropě. Rakušané jsou hrdý národ a snaha dosáhnout velikosti v jakékoliv oblasti je doprovází již od pádu Habsburků. Jednou z největších odlišností Rakouska od ČR je, že se jedná o spolkový stát složený z devíti spolkových zemí a ty jsou řízeny zemskými hejtmany. To znamená, že struktura se rozšiřuje oproti ČR o další úroveň. Dostáváme tak čtyři úrovně státní správy, a sice: stát, země, města a obce.

Samotnou reformu řídí v Rakousku Úřad spolkového kancléře. Mezi jeho hlavní projekty v rámci této reformy patří Balanced Score Card (vyrovnávací karta), klauzule flexibility, PM-SAP, help.gv.at, identifikační čísla, CAF, Speyerská soutěž kvality, Mystery shopping, výkonné standardy, EU Best Practice a OECD Puma.

Druhá kapitola se zabývá problematikou projektu eEurope 2005 schváleného Evropskou komisí. Tento projekt se týká všech států EU, tedy nikoliv pouze Rakouska. Právě tento projekt ale v sobě zahrnuje i elektronizaci státní správy. Proto zde popisují, jak se Rakousko angažuje právě v tomto projektu a které oblasti do něj patří. Hlavní body, kterými se zde zabývám, jsou: eGovernment, eLearning, eHealth, eBusiness a eSecurity. O eGovernmentu je v této kapitole pojednáno pouze okrajově, protože je rozebírán v další části diplomové práce. Zde tedy upřednostňuji eLearning a eHealth.

Další kapitolou je eGovernment jako celek. Jedná se o centrální bod v elektronizaci státní správy v Rakousku. Jeho součástí je one-stop-princip, což znamená, že služby státní správy budou poskytovány 24 hodin denně. Nedílnou součástí tvoří tzv. občanské karty, ve kterých je uložen elektronický podpis a díky kterým mohou občané komunikovat se státní správou kdykoliv a odkudkoliv (samozřejmě elektronicky). Pro komunikaci se státní správou byla vytvořena nová varianta elektronického podpisu, a sice elektronický podpis státní správy, aby se dalo lépe a snadněji rozpoznat a hlavně ověřovat jednotlivé podpisy. Protože prostředí elektronického podpisu je v Rakousku již delší dobu plně konkurenční, nelze opomenout ani poskytovatele certifikačních služeb, kteří prodávají certifikáty k elektronickým podpisům. Detailně zde rozebírám platformu eGovernmentu včetně eGovernment Offensive, což je možné přeložit jako útok rakouského eGovernmentu na přední místa v Evropě a působit jako vzorový stát služeb pro ostatní evropské státy. Jednou z podkapitol této části je elektronický akt ELAK. Jedná se o přesun od papírové komunikace k elektronické. S tím souvisí také uživatelské rozhraní. Jedním z cílů reformy je totiž univerzální rozhraní EDIAKT založené na XML, ve kterém mají být zpřístupněny veškeré informace státní správy. Současně má být vytvořeno jedno vstupní místo (webová stránka), odkud bude přístup na všechny ostatní portály a informace státní správy, aby občané nemuseli zdlouhavě vyhledávat potřebné informace na různých webových portálech. Tímto vstupním místem by měl být portál help.gv.at. Nicméně v této práci uvádím ještě další portály státní správy, které

byly v rámci reformy vytvořeny a které jsou pro rakouské občany jistě velmi užitečné.

Kapitola čtvrtá se zabývá veřejnými službami jednotlivých spolkových ministerstev. Jedná se o služby, které poskytují jednotlivé resorty svým občanům. Takovými službami jsou např. eVoting, portál bildung.at nebo schule.at, FinanzOnline - ePayment, centrální přihlašovací registr online, elektronický právní informační systém RIS, agrární portál eAMA, informační systém Ministerstva obrany, databáze HANDYNET apod.

Protože reforma státní správy probíhá ve všech německy mluvících zemích, byla založena pracovní skupina DACH pro mezinárodní výměnu zkušeností v této oblasti mezi těmito státy. Zkratka DACH se skládá z mezinárodního označení jednotlivých států. D jako Německo, A jako Rakousko a CH jako Švýcarsko. Všechny tři země mají obdobné koncepty pro elektronizaci státní správy. V Německu je to koncept DOMEA, v Rakousku ELAK a ve Švýcarsku GEVER.

Velké změny musí samozřejmě procházet právní úpravou. Proto je poslední kapitola věnována legislativě elektronické státní správy včetně eGovernmentu a elektronického podpisu, který je součástí téměř každého projektu v rámci elektronizace.

2 Rakousko a jeho státní správa

2.1 Historie Rakouska od roku 1918

Zatímco v roce 1918 vzniklo samostatné Československo, v Rakousku proběhla revoluce, která měla i s posledním císařským párem vytěsnit minulost bývalého Rakouska-Uherska. Československo však nebylo jediným státem, který se osamostatnil. V listopadu po něm následovalo Maďarsko a poté Jugoslávie. Od Rakouska se tedy oddělily prakticky všechny nerakouské územní celky. 12. listopadu 1918 byla vyhlášena Německá republika Rakousko jako součást Německa. Habsburská monarchie, která v Rakousku vládla sedm set let, ztratila tak svou vládnoucí moc v Evropě. Radikalizace vnitřní politiky vyústila v roce 1933 v autoritativní režim zvaný austrofašismus pod vedením spolkového kancléře Engelberta Dollfusse. Po porážce povstání republikánského svazu socialistů v únoru 1934 byla 1. května proklamována ústava stavovského státu. Následovníkem v červnu zavražděného Dollfusse se stal Kurt von Schuschnigg, který se roku 1938 marně pokoušel dospět k dohodě s hitlerovským Německem. 13. března 1938 následoval „anšlus“ Rakouska ke třetí říši. Ten byl potvrzen v dubnu téhož roku lidovým hlasováním s více než 99 % odevzdaných hlasů. Po druhé světové válce bylo Rakousko jednou ze 4 obsazených zón a Vídeň byla rozdělena na 4 sektory. Na rozdíl od Německa dosáhl stát na Dunaji roku 1955 státní jednoty (podpisem státní smlouvy) a odchod všech spojeneckých vojsk. Poté národní rada 26. října stejného roku rozhodla o stálé neutralitě země. [27, 42, 96]

2.2 Politický systém v Rakousku

Hlavou demokratické republiky je národem volený spolkový prezident (od roku 2004 Dr. Heinz Fischer – veřejné informace o prezidentovi na www.hofburg.at) na funkční období šesti let, který může rozpustit národní radu a jmenuje předsedu parlamentní většiny spolkovým kancléřem. Exekutivní moc má spolková vláda, která se skládá z kancléře a vicekancléře, ministrů a státních tajemníků. Zákonodárná moc je soustředěna do rukou Spolkového shromáždění, které se skládá z dvoukomorového Parlamentu. Do Národní rady (Nationalrat), která tvoří první

komoru Parlamentu, je na 4 roky přímo voleno (poměrným volebním systémem) 183 poslanců. Druhá komora Parlamentu, tzv. Spolková rada (Bundesrat), která hájí zájmy spolkových zemí, je složena ze 63 členů, kteří jsou voleni příslušným zemským Parlamentem. Rozdělení křesel se provádí podle počtu obyvatel spolkových zemí a je nově určeno vždy po sčítání lidu. Zákony musí být schváleny oběma komorami, Spolková rada má ovšem jen odkladné právo veta. V Rakousku probíhá referendum (na základě rozhodnutí Národní rady), při kterém se může hlasovat jak o zákonech, tak o sesazení spolkového prezidenta. [27, 42]

Až donedávna byla zdaleka vedoucí politickou stranou v Rakousku Sociálně-demokratická strana (SPÖ). Dnes již ale našla stejně silného konkurenta, kterým je Rakouská lidová strana (ÖVP). Poslední výsledky voleb do europarlamentu ukazují, že SPÖ sice získala z celkem 18 možných mandátů největší počet (7), ale ÖVP stojí těsně za ní se 6 mandáty. Dalšími stranami, které získali mandáty do europarlamentu se staly: Kandidátka Dr. Hanse-Petera Martina, Zelení a Svobodná strana Rakouska (FPÖ). [29, 83]

Právní a výkonná moc je rozdělena mezi federativní stát a 9 spolkových zemí s vlastními jednokomorovými parlamenty, kde nejvyšší místo zaujímá zemský hejtman. Jedná se o Burgundsko, Dolní Rakousko, Horní Rakousko, Korutansko, Solnohradsko, Štýrsko, Tyrolsko, Vídeň a Vorarlbersko. Základem rakouského zákona je spolková ústava z roku 1920, kterou by brzy měla nahradit ústava nová. Nejvyšší instancí občanského a trestního práva je Nejvyšší soudní dvůr. Pod něj spadají vrchní zemské soudy, zemské a okresní soudy. Kromě toho existuje pod ústavním a správním soudním dvorem zvláštní soud. [27, 42, 96]

Rakousko se roku 1995 stalo členem Evropské unie. Od té doby se snaží stejně jako další členské státy zharmonizovat legislativu a různá pravidla i společné projekty s Evropskou unií. K dalším organizacím, ve kterých je Rakousko zastoupeno, patří například OSN, OECD, GATT, Rada Evropy, OBSE. [27, 42, 83]

2.3 Organizace rakouské státní správy

Kdo si myslí, že organizace rakouské státní správy je obdobná jako naše česká, je na omylu. Kromě prezidenta, spolkové vlády a spolkového shromáždění zde existuje také struktura spolkových ministerstev. V této struktuře stojí ale na

prvním místě Úřad spolkového kancléře. Následuje celkem 11 spolkových ministerstev: Spolkové ministerstvo pro zahraniční záležitosti; Spolkové ministerstvo vnitra; Spolkové ministerstvo pro právní záležitosti; Spolkové ministerstvo financí; Spolkové ministerstvo pro sociální zabezpečení a generace; Spolkové ministerstvo pro zdraví a ženy; Spolkové ministerstvo obrany země; Spolkové ministerstvo pro vzdělání, vědu a kulturu; Spolkové ministerstvo pro hospodářství a práci; Spolkové ministerstvo pro dopravu, inovace a technologie; Spolkové ministerstvo zemědělství a lesního hospodářství. Kromě těchto hlavních spolkových ministerstev zde existují úřady vlády každé spolkové země. Pak teprve následují menší územní celky, jakými jsou např. městské či obecní úřady. [27, 42, 96]

2.3.1 *Instituce pro informační hospodářství*

V Rakousku se místo pojmu informační průmysl objevuje pojem informační hospodářství. V podstatě to znamená to samé, ale protože se jedná o situaci v Rakousku, je v této práci uveden pojem informační hospodářství. K hlavním institucím, podnikajícím v informačním sektoru patří: Spolek pro informační hospodářství, Rakouská společnost pro dokumentaci a informace, Rada pro výzkum a technologický rozvoj, Mezinárodní institut pro informační design, Institut pro zpracování informací a informační hospodářství, Rakouská online-uživatelská skupina, Electronic Commerce Forum, Pracovní skupina pro zpracování dat a další. Kromě těchto institucí pracují na projektech týkajících se tohoto sektoru i všechna spolková ministerstva. Hlavní záštitu nad projekty pak nese Úřad spolkového kancléře. [32, 57, 83, 91]

2.4 Reforma státní správy

Od roku 1999 se projednává reforma státu a státní správy. Dne 2. května 2003 byl nasazen *Rakouský konvent*, aby vypracoval podklady pro tuto komplexní reformu. Konvent se skládá z hlavní komise, kterou tvoří 12 osob a prezídia se sedmi členy. Další iniciativou k reformě je tzv. *Inovativní program pro reformu státní správy (VIP)*, který nyní spravuje spolková vláda. Cíle programu jsou zaměřeny na to, aby zajistil více občansky smýšlející, hospodářsky přívětivé a efektivní

obchodování veřejné správy; jistotu výhod stanoviště pro Rakousko díky zlepšujícím se opatřením ohledně kvality a ročně stoupajícímu uspoření ve spolkové správě až o 1,3 mld. eur v roce 2006. K dílčím bodům řešeným v rámci VIP patří: společný dohled nad odpovědností za zdroje a výsledky, eGovernment ofenzíva, organizační reformy, management kvality a představení probíhajících projektů v rámci reformy státní správy. Ukončení programu VIP je plánováno na rok 2006. [44, 78, 79]

2.4.1 Projekty Úřadu spolkového kancléře v rámci reformy státní správy

V rámci státní reformy zabezpečuje Úřad spolkového kancléře ještě dalších 11 projektů.

2.4.1.1 Balanced Score Card

Prvním projektem je *Balanced Score Card* (tzv. vyrovňovací karta), která slouží vyrovňovacímu strategickému zdanění organizace na základě identifikačních čísel o čtyřech cílových polích (zákazník/spolupracovník/finance/organizační vývoj). [51]

Balanced Score Card (BSC) je koncept k nasazení podnikatelské strategie. BSC začíná u vize a strategie podniku a definuje na této bázi kritické faktory úspěchu. Systém identifikačních čísel je pak nastaven tak, že podporuje cílové nastavení a výkonnost v kritických oblastech strategie. Tradiční, na finančních identifikačních číslech postavený management, nemůže vystačit dnešním požadavkům podniků na efektivní nástroje plánování. Proto se na tomto základě se doporučují čtyři perspektivy, na které je koncept BSC zaměřen. [23, 28]

Jedná se o:

- finanční perspektivu
- zákaznická perspektivu
- procesní perspektivu
- učební a inovativní perspektivu.

2.4.1.2 *Klauzule flexibility*

Další projekt nese název *klausule flexibility*. Tato klausule připouští určitým organizačním jednotkám více volného prostoru a odpovědnost za správu zdrojů. Přes všechny probíhající projekty, o jejichž plnění je čtvrtletně referováno, zde hraje velkou úlohu i výsledná orientace. Při tom všem se velice dbá na co nejmenší náklady. [63] Klausule flexibility také umožňuje bez účasti národních parlamentů extendovat působnost EU, má-li se za to, že je to nutné k plnění jejích cílů. Pokud si tedy některé státy EU přejí v určitých oblastech silnější integraci, mohou tak díky tomuto projektu učinit, aniž by je ostatní státy mohly blokovat. [49, 54]

Klauzule flexibility prošla určitými změnami v rámci nové verze Ústavy Evropské unie. Dodává tzv. dodatečné pravomoci orgánům Unie v případě, že Ústava, resp. její část věnovaná politikám, nedává Unii dostatečné kompetence k přijetí nějakého opatření. V tomto případě se Rada musí jednomyslně usnést na daném aktu se souhlasem Evropského parlamentu (assent procedure) s tím, že je zde předvídána speciální informační povinnost Komise vůči národním parlamentům. Posun oproti současnému stavu je především v tom, že článek 308 Ústavy omezuje použití klauzule flexibility pouze na záležitosti vnitřního trhu, kdežto nově navrhovaný článek vztahuje její použitelnost na jakýkoli akt, který přispívá k naplnění cílů Ústavy. [34]

2.4.1.3 *PM-SAP*

Pod projektem jménem *PM-SAP* je možné si představit oblast personálního managementu. Podle nařízení spolkové vlády z konce ledna 2001 má být 160 spolkových personálních kanceláří vybaveno moderním standardizovaným provozně-hospodářským softwarem „SAP“ namísto stávající IT-podpory. Personální management potřebuje tyto kanceláře pro výkonně-orientované vedení státní správy a pro vzorový stát služeb. [64] Projekt je plně v provozu od března 2005. Za tímto účelem vznikla pracovní skupina „Provoz kvalitního zabezpečení“, ve které jsou zastoupeny produktivní resorty a nejvyšší orgány státní správy. Od konce března

2005 je v provozu též manažerský informační systém, který byl pro tento projekt vytvořen. [75]

Pm-sap je příklad pro řízení smluv mezi politikou a státní správou. Spolková vláda udělila veřejnou zakázku na základní novinky v personálním managementu. Stanovila tak cíle, rozpočtový rámec a termíny. Všechny resorty státní správy provedly tuto zakázku společně. Ve smyslu výkonově orientovaného vedení státní správy má následovat především decentralizace rozhodovacích procesů.

Po vyřízení postupu při udělování zakázky a následném pověření hlavních podniků spustil dne 11. prosince 2001 projekt řídicí výbor, ve kterém jsou zastoupena všechna spolková ministerstva a nejvyšší orgány. Nejdůležitější cíl projektu je vytvořit 160 státních personálních kanceláří s oněmi nástroji, které personální management potřebuje pro výkonově orientované vedení státní správy a k realizaci vzorového státu služeb.

Díky nasazení moderních IT řešení pro personální management mohou být dosaženy značné potenciály užitku. Ty vyplývají především z optimalizace obchodních procesů včetně využívání samoobslužných komponent pro pracovníky. Díky nasazení nového softwaru je očekáván peněžní užitek 10 milionů Eur za rok. Potřeba pracovníků v personalistice by se tak měla redukovat minimálně o 10 %. K zajištění očekávaných šetřících potenciálů byl vytvořen doplňkový projektový controlling.

Nasazení standardizovaného softwaru má způsobit, že se využije všeobecně užívaný a srozumitelný jazyk. Usnadňuje m.j. i průchodnost pro pracovníky mezi veřejnou službou a soukromým sektorem. Manažerský informační systém naplánovaný v projektu umožňuje na jednu stranu decentralizaci rozhodování a odpovědnosti a na druhé straně řízení personálně-politických aspektů, které mají platit pro celý stát.

Postupy a procesy nejsou řízeny centrálně „shora“, nýbrž široce a společně zpracovávány a rozhodovány. Experti z praxe na pracovištích rozprostřených po celém Rakousku jsou v projektu rovněž spojeni jako spolupracovníci se strategickými kompetencemi. Informační a komunikační tok se děje přes internet ve formě „restricted site“ (důvěrná strana) a umožňuje tím propojení 4000 pracovníků v personalistice ve vývoji budoucí IT podpory. Dodávají touto cestou hodnotné typy, které se vlévají do vývoje produktu a tím se zvyšuje jeho kvalita. Z jejich

spolupůsobení se očekává vysoká akceptace, poněvadž řešení přihlíží i k praktickým potřebám.

Cíle projektu:

- 1) Obsahovým cílem projektu je odstoupení dosavadních IT aplikací a jejich nahrazení jednotným a průchozím systémem pro personální hospodářství, státní správu a účtování. Přitom mají být podporovány relevantní obchodní procesy personalistiky.
- 2) S ohledem na zpracování má být dosažena reorganizace chodu díky optimalizaci obchodního procesu. Přitom platí: vyvarovat se chybných dat nebo manipulací právě tak jako zajistit zákonitost událostí. Zvláštního významu nabývá v personalistice ochrana osobních dat, která má být dosažena díky komplexnímu systému oprávnění na vysoké úrovni a strukturované správě oprávnění.
- 3) Kulturními cíli jsou zavedení výkonově orientovaného vedení státní správy v personalistice a transparence a dostupnost dat pro spolupracovníky.

Obsah projektu:

Obsah projektu tvoří personální administrativa, personální plánování a personální vyúčtování. Jednotlivě je to:

- organizace uspořádání
- informační systém personálního managementu
- evidence
- vznik pracovního poměru
- události v pracovním poměru
- ukončení pracovního poměru
- jiné základní údaje
- časové hospodářství
- informace o spolupracovnících
- cestovní management
- peněžní služby
- podpory
- vedlejší mzdové náklady

- transfery

Ve smyslu vývoje od spořádaného státu ke státu služeb má společně se zpracováním nového IT řešení přicházet i proces změny. Na místo „úřadů poskytujících služby, které spravují personální záležitosti“, má nastoupit moderní personální služba, která se stará o to, aby vedoucí pracovníci poskytovali personálním pracovníkům kvalitně, rychle a v aktuální podobě požadované informace. [92]

2.4.1.4 *Help.gv.at*

V pořadí čtvrtý projekt *help.gv.at* je jakýsi virtuální rozcestník rakouskými úřady a institucemi a nabízí občanům informace o úředních cestách, lhůtách, poplatcích, formulářích a především uvádí příklady cca 200 životních situací. Nabízí informace i cizincům a podnikatelům a poskytuje přehled o často používaných termínech v úřední němčině. Je vytvořen podle evropské směrnice WAI, aby jej mohli využívat i občané s fyzickým postižením. Tento rozcestník má být pomůckou všem rakouským občanům, kteří se tak kliknutím myši mohou zkontaktovat s úřadem podle svých požadavků. [59]

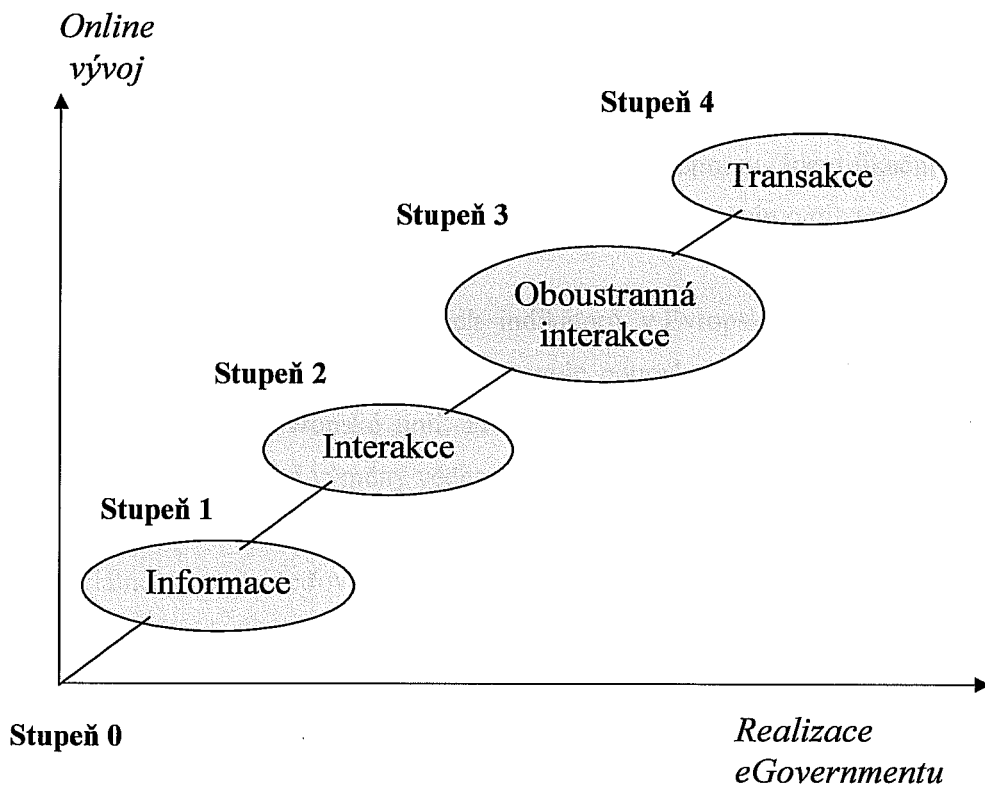
Help.gv.at je platforma služeb pro občana a pro obchodování se státní správou. Jeho agenda se skládá ze třech částí: informace, komunikace a transakce. Informace v tomto případě zahrnuje jednotlivé elektronické procesy mezi občanem a státní správou, poplatky a lhůty, formuláře, potřebné tipy a také již výše zmíněné životní situace a k nim náležející procesy. Oblast komunikace je zde zastoupena knihou hostů „služeb“ pro individuální dotazy, interaktivním slovníkem úřední němčiny, zpětnou vazbou a FAQ (odpovědi na nejčastější dotazy). A nakonec do oblasti transakce patří různé procesy s partnery případně s úřady z celého Rakouska, integrace elektronického podpisu a e-paymentu a integrace e-delivery. Od roku 2002 nabízí tento portál nové služby:

- HELP pro postižené občany
- HELP pro cizince (v angličtině)
- Slovník úřední němčiny
- Vysokou kvalitu služeb pro individuální dotazy

- HELP pro sousední členské země EU, tedy pro Českou republiku, Maďarsko, Slovenskou republiku a Slovinsko

Tento občanský a hospodářský portál státní správy je na internetu k dispozici již od prosince roku 1998 a pro rakouskou státní správu představuje nejdůležitější internetovou adresu, stejně jako základní transakční portál. [86]

Transakční stupně:



- Stupeň 0:** žádná veřejně přístupná webová stránka, vyplňování webové stránky nebo vyplňování kritérií stupně 1 až 4
- Stupeň 1:** informace následovaná startováním procesu, aby
- Stupeň 2:** Interakce: stažení a vytištění formuláře
- Stupeň 3:** Oboustranná interakce. Elektronický formulář k nastartování procesu
- Stupeň 4:** Transakce. Plně elektronický průběh případu (rozhodnutí, zpráva, vyhotovení, zaplacení)

Zdroj: [86] - REICHSTÄDTER, Peter. www.help.gv.at - Das Transaktionsportal. In *EGovernment Konference 2004, 2.-3. Juni 2004, Wiener Rathaus*. 2005. [cit. 13-10-2005] Dostupný z WWW: http://e-government.adv.at/2004/pdf//HELP.gv.at-das_Transaktionsportal.pdf

2.4.1.5 Identifikační čísla (Rakousko a EU)

Identifikační čísla jsou základním předpokladem k tomu, aby se mohly podniky a organizace cíleně vést a tomu cíleně přizpůsobit daně. Rakouská spolková vláda se hlásí k rozsáhlé modernizaci státní správy a orientuje se přitom na osvědčené mezinárodní modely. Úřad spolkového kancléře podporuje celou státní správu při zavedení identifikačních čísel, obzvláště díky již léta úspěšnému projektu identifikačních čísel. V průběhu tohoto projektu byla vytvořena platforma na www, která ulehčuje účastníkům vyměňovat si informace, aby byli informováni o aktuálním stavu a o mnohém dalším. Z hlediska transparentnosti státní správy je tato platforma veřejně přístupná. Platforma zdůrazňuje opravdovost a stálost projektu stejně jako s tím spojeného úsilí o reformu státní správy. Identifikační čísla jsou uložena v databázi a příslušná rešeršní funkce zde umožňuje online porovnání podle 9 různých kritérií.

Zpráva „Využití výkonných indikátorů v Evropské unii: Perspektivy pro mezinárodní porovnání výkonů“ představuje poprvé vývoj a používání výkonných indikátorů v celé Evropské unii. Předložená zpráva se zaměřuje na iniciování a podporu celoevropské výměny vědomostí na nejvyšší správní úrovni, v jejímž centru stojí základní otázky veřejného managementu a odpovídající možnosti vývoje. Speciálně jsou prošetřovány možnosti a šance porovnávání výkonů v důležitých politických oblastech mezi zeměmi Evropské unie. [60, 61]

2.4.1.6 CAF

Common Assessment Framework (CAF) – společný evropský systém oceňování kvality. Tento projekt byl prezentován na první evropské konferenci o kvalitě pro veřejnou správu jako snadno ovladatelný prostředek samoocení pro organizace. Cílem CAF je povznést management kvality v evropských státních správách, ulehčit organizacím určování stanoviště a dodat bázi pro porovnávání služeb. Evropský institut pro veřejnou administrativu (EIPA) spravuje databázi s informacemi o všech CAF-uživateli v celé Evropě a umožňuje tak výměnu zkušeností a učení od nejlepších. S tím souvisí hned další tři projekty, a sice Speyerská soutěž kvality, test kvality pro úřady a EU – Best Practice. [52]

CAF je výsledkem spolupráce stávajících ministrů pro veřejnou správu členských států EU. Na žádost generálních ředitelů v této oblasti vyvinula tzv. skupina pro inovativní veřejné služby (IPSG – Innovative Public Service Group) novou verzi CAF. První verze byla představena v květnu 2000 na první Evropské konferenci o kvalitě pro veřejnou správu v Lisabonu. Současná verze je založena na nasbíraných zkušenostech ze zavedení a používání první verze CAF. Tímto systémem se dává veřejným správám v Evropě k dispozici nástroj, který je podporuje využívat metody managementu kvality ke zvýšení výkonů a efektivnosti. CAF nabízí jednoduchý a snadno ovladatelný rámec k provedení sebehodnocení v organizacích veřejného sektoru. To znamená, že nabízí detailní předlohu, na jejíž bázi všechny veřejné státní správy EU mohou vzít na sebe standardizované a tím srovnatelné sebehodnocení. Hodnocení tedy nepřichází zvenku, nýbrž z úřadu samotného. Tak může být s relativně minimálním vynaložením vytvořena přehledná analýza silných a slabých stránek vlastního úřadu, která účastníkům ukazuje, jaké místo v národním či mezinárodním srovnání přibližně zaujímají.

CAF sleduje čtyři hlavní cíle:

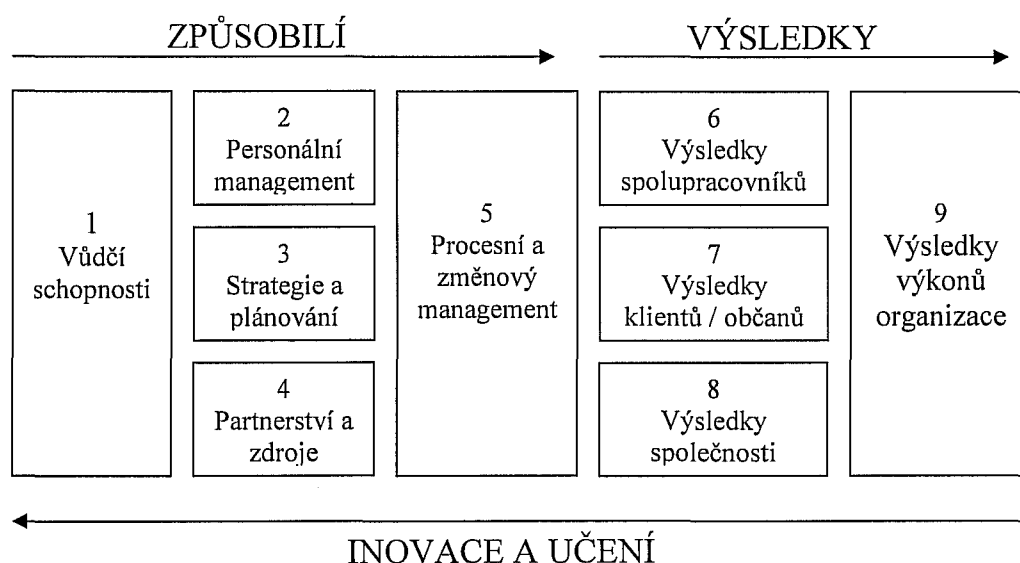
- Má vystihnout charakteristické rysy veřejných státních správ.
- Jako nástroj veřejných státních správ má sloužit ke zlepšení výkonů jejich organizace.
- Má sloužit jako spojující článek mezi různým využíváním současných metod a modelů managementu kvality, ve kterém zajišťuje jistý stupeň srovnatelnosti výsledků.
- Má podporovat porovnávání výkonů (benchmarking) mezi organizacemi ve veřejném sektoru.

CAF je vyvinut pro využití ve všech částech veřejného sektoru a mohou ho využívat veřejné státní správy na národní (spolkové) úrovni, stejně jako na regionální a komunální úrovni. Může se používat za rozdílných podmínek, např. jako část systematického programu reformy nebo jako podklad pro zlepšující opatření v organizacích veřejných služeb. V několika případech a zvláště ve velmi velkých organizacích může být sebehodnocení provedeno jen v jedné oblasti organizace, např. ve vybraném oddělení nebo referátu. Následně je zapotřebí týmu

spolupracovníků, který provede prostřednictvím CAF sebehodnocení. Je nutné počítat s půldenní přípravou a pak cca s jedním dnem pro stanovení hodnocení. [5]

Model CAF:

Dotazník CAF se skládá z 9 tématických polí, která pojmenovávají již současné aspekty, na které se musí brát ohled při každé organizační analýze. Každé tématické pole obsahuje seznam kritérií, která pojmenovávají současné charakteristické rysy výkonů k hodnocení. [99]



Zdroj: [99] - Zentrum für Verwaltungsforschung Managementberatungs- und WeiterbildungsgmbH. *Common Assessment Framework – CAF*. © 2005. [15-10-2005] Dostupný z WWW: <http://www.kdz.or.at/index.php?id=344>

Existuje zhruba 6 možností hodnocení. Na konci každého tématického pole je možnost přidávat komentáře do polí „poznámky“ a další informace do polí „dodatečné kritérium“. Hodnocení se rozlišují podle toho, zda jsou pro dosažení výkonů dotazovány potřebné aktivity („kritéria způsobilých“: tématická pole 1-5) nebo výsledky („výsledná kritéria“: tématická pole 6-9). Tomu odpovídají 2 posudková schémata: hodnotící škála pro kritéria způsobilých a hodnotící škála pro výsledná kritéria. [99]

Posudkové schéma 1: hodnotící škála pro kritéria způsobilých (co se hodí zaškrtněte):

- Žádné důkazy nebo jen ojedinělé zprávy pro relevantní opatření/aktivity
- Relevantní opatření/aktivity jsou naplánovány P (plán)
- Relevantní opatření/aktivity byly naplánovány a jsou uskutečněny R (realizace)
- Relevantní opatření/aktivity jsou naplánovány, uskutečněny a přezkoušeny K (kontrola)
- Relevantní opatření/aktivity jsou naplánovány, uskutečněny a na podkladě srovnávacích čísel/benchmarkingových dat přezkoušeny a přizpůsobeny. A (akt)
- Relevantní opatření/aktivity jsou naplánovány, uskutečněny a na podkladě srovnávacích čísel/benchmarkingových dat přezkoušeny, přizpůsobeny a plně integrovány do organizace (PRKA-cyklus).

Posudkové schéma 2: hodnotící škála pro výsledná kritéria (co se hodí zaškrtněte):

- Výsledky nejsou změřeny.
- Nejdůležitější výsledky jsou změřeny a ukazují negativní nebo stabilní tendence.
- Výsledky ukazují mírné pokroky.
- Výsledky ukazují značné pokroky.
- Bylo dosaženo znamenitých výsledků a pozitivního srovnání k jednotlivým cílům.
- Bylo dosaženo znamenitých výsledků, pozitivního srovnání k jednotlivým cílům a v porovnání výkonů (srovnávací čísla/benchmarkingová data) s relevantními organizacemi pozitivních výsledků.

Každá z těchto odpovědí odpovídá škále bodů od 1 do 5. Poté se zjistí pro každé z devíti tématických polí průměrný počet bodů a celková hodnota pro všechna tématická pole, která stanoví celkovou známku organizace. Tyto bodové škály dovolují podložené srovnávání celkových výsledků různých organizací a stupně dosažení cílů v rámci jednotlivých polí. Na konci tohoto dotazníku se nachází pomůcka k vyhodnocování, která ulehčí pracovníkům zjištění celkové hodnoty.

Výsledek sebehodnocení závisí samozřejmě na otevřenosti a rychlosti uchazečů. Otázky na strukturu, aktivity nebo výsledky organizace by proto měly být zodpovídány s co nejlepším povědomím. [99]

2.4.1.7 *Speyerská soutěž kvality*

Speyerská soutěž kvality je již od roku 1992 organizována Německou vysokou školou pro správní vědy v Speyeru. Úřady z Německa, Rakouska a Švýcarska se každé dva roky účastní soutěže. Cíl je zaměřen na prosazení impulsů pro širokou modernizaci správy a inovativních projektů z nejrůznějších oblastí (např. strategický management, orientace na občany, Public Private Partnership, eGovernment atd.) široké veřejnosti. V roce 2002 se ucházelo 50 státních správ v sedmi tématických okruzích. Bylo předáno 12 cen, z toho 3 rakouské státní správě. [2, 65]

2.4.1.8 *Test kvality pro úřady – „Mystery Shopping“*

Výzkumná technika zvaná Mystery shopping - do češtiny nejčastěji překládána jako fiktivní nebo tajný nákup - je dlouhodobě prověřená výzkumná technika, která je používána řadou komerčních i nekomerčních institucí. Jejím účelem je vyhodnocení úrovně služeb poskytovaných zákazníkům a v návaznosti na to iniciovat zkvalitnění služeb. K výhodám mystery shoppingu patří: získání objektivních informací o stavu provozu, podkladů pro efektivní rozvoj pracovníků, zvýšení spokojenosti zákazníků, zvýšení výkonu firmy a zlepšení image firmy či instituce.

Princip této techniky tkví v tom, že speciálně vyškolení pozorovatelé vystupují v roli zákazníků. Podle předem vypracovaného scénáře monitorují obchodní, komunikační a vyjednávací dovednosti osob na jednotlivých pozicích klientovy společnosti, pozorují úroveň prostředí a plní další specifické úkoly. Ihned po ukončení provedou podrobný záznam. Výzkum probíhá s časovým odstupem v několika fázích s porovnáním účinnosti nápravných kroků. Hlavní postavou celého projektu je pochopitelně vyškolený „mystery zákazník“, který se chová podle stanoveného scénáře.

Realizace výzkumné techniky „Mystery shopping“ probíhá následujícím způsobem:

- 1. fáze: Nejdůležitější část, která probíhá v těsné spolupráci zadavatele a agentury. Jsou stanoveny cíle, sestaven scénář a dotazník, jasné označeny etické zábrany, časový harmonogram, vymezeny náklady, předložena kalkulace a podepsána smlouva.
- 2. fáze: Tajní zákazníci navštíví, zatelefonují nebo třeba e-mailem kontaktují dotýčný podnik, přičemž se chovají podle předem připraveného scénáře. Ihned po skončení návštěvy vyplní tajný zákazník hodnotící list. Následuje kontrola předaných údajů pracovníkem agentury.
- 3. fáze: S využitím firemního know-how agentura vyhotoví zprávu, v níž popíše zjištěné skutečnosti a stanoví silné a slabé stránky společnosti, která byla zkoumána, respektive druhu poskytované služby. [43]

V Rakousku byla tato technika využita i ve státní správě s cílem zlepšit a zkvalitnit její služby v rámci celkové reformy. V anonymním testu kvality jsou pracovníci státní správy charakterizováni jako obsahově kompetentní a přátelští. Deficity se projevily v profesionalitě kontaktů se zákazníky a při vnějším působení úřadů. "Mystery Shopping" se osvědčilo již v roce 1998 jako vhodná metoda, která přitahuje občana jako kontrolní orgán při měření kvality veřejné správy. V průběhu roku 2003 navštívili znovu anonymní testovatelé vybrané úřady, aby posoudili podle předem stanovených kritérií provedené služby týkající se nějakých informací nebo poradenství. Dohromady bylo testováno 66 úřadů.

Celkový dojem testujících zákazníků by se dal charakterizovat následujícím způsobem: Pracovníci státní správy jsou kompetentní a přátelští, ale ne vždy angažovaně procítění. Sem tam je požadováno profesionální vedení rozhovorů, obzvláště pak aktivní vedení rozhovoru s nabídkou dodatečných informací a vžití se do role zákazníka. Ačkoliv byla v porovnání s předcházející studií z roku 1999 zjištěna výrazná zlepšení (např. jednoznačně správné informace), jsou vnější rámcové podmínky v mnoha úřadech dále hodné zlepšení. Tato zlepšení se týkají především stavebních opatření, zavedení orientačních systémů (především u soudů) a moderních přístupových systémů k redukci čekacích dob. Stavební a především vnitřní architektonický vzhled úřadu by měl v ideálním případě zprostředkovávat

orientaci ve službách a mít uživatelsky přátelské (user friendly) rozhraní, což se u rakouských úřadů vidí jen zřídka. [5]

2.4.1.9 Výkonné standardy

"KDZ-centrum", organizace pro výzkum státní správy, bylo dotázáno výzkumnou zprávou na téma "Výkonné standardy ve veřejné správě". K tomuto tématu byl dodán přehled o dosud používaných výkonných standardech na státní, zemské a obecní úrovni. Na toto téma připravilo KDZ-centrum i odborný seminář s názvem "Vývoj výkonných standardů a jejich prosazení". [55]

2.4.1.10 EU – Best Practice

EU-Best-Practice iniciativa byla schválena v 2. polovině roku 1998 ministry pro reformu státní správy. Cílem této iniciativy je zlepšení kvality veřejných služeb, a sice metodou učení se od nejlepších. S tím souvisí výše popsany prostředek CAF, vypracovaný pracovní skupinou při EU. CAF představuje sloučení modelu EFQM (European Foundation for Quality Management - Evropský základ pro management kvality) a Speyerského modelu kvality a sjednocuje různé kultury kvality evropských státních správ pod jednu střechu. V rámci tohoto projektu se Rakousko se svými Best Practice příklady úspěšně účastní evropských konferencí o kvalitě. [58]

2.4.1.11 OECD - Puma

Komise veřejného managementu (**P**ublic **M**anagement **C**ommittee) je komise expertů v rámci OECD, která se zabývá otázkami moderního vedení státní správy ve státech OECD. Aktuální rozpracované body projektu OECD-Puma začínají etikou ve veřejné službě, pokračují personálním managementem, statistikou a přecházejí až k právním reformám a přístupu občanů ke státu a správě prostřednictvím internetu. Dále nabízí Puma informace o stavu a aktuálním vývoji moderního managementu státní správy ve členských státech. [62]

3 eEurope 2005

V červnu 2002 byl Evropskou komisí schválen akční plán eEurope 2005, který je založen na dvou skupinách navzájem se podporujících činností a který je zaměřen na spolupráci v soukromém sektoru. Cílem tohoto akčního plánu je tedy na jedné straně stimulovat služby, aplikace a obsahovou náplň, a to v rozsahu jak online veřejných služeb, tak elektronického obchodu. Na druhé straně se zaměřuje na související širokopásmovou infrastrukturu a bezpečnostní otázky. Jedná se o snahu zajistit efektivní přístup, konkrétní využití a skutečné použití internetu. Hlavní body eEurope 2005 leží v dosažení moderních veřejných online služeb v oblasti státní správy (eGovernment), vzdělání (eLearning), zdraví (eHealth), eBusiness (zajistit dynamické prostředí pro elektronický obchod) a ve výstavbě širokopásmového internetového propojení a zaručení odpovídající bezpečnostní infrastruktury ve smyslu zabezpečení sítě apod. (eSecurity).

V únoru 2004 byla Evropskou komisí zveřejněna částečná bilance projektu eEurope 2005 s následujícími klíčovými závěry: úspěchy v důležitých oblastech (velká nabídka úředních online služeb, rostoucí počet přístupů k internetu), cílová jednání o eEurope 2005 vzhledem k rozšíření, nutná silnější prosazení v jednotlivých oblastech (např. interoperabilita nabízených služeb, orientace na poptávku a funkčnost), digitální integrace potřebuje silnější prosazení a kvalifikaci ke zhodnocení regionálních rozdílů stejně jako zvýšení potenciálu na platformu rozšiřující poskytování elektronické služby. K těmto klíčovým závěrům patří i využití měření elektronické služby občany a vládou, aby se mohlo dosáhnout zpětné vazby a zvyšování efektivnosti. [50, 56]

Projekt eEurope 2005 se skládá ze čtyř základních nástrojů. Jedná se o:

- 1) Koncepční opatření k přehodnocení a přizpůsobení legislativy na národní a evropské úrovni, aby legislativa zbytečně nebránila novým službám posílit konkurenci a interoperabilitu, zlepšit přístup k různým sítím a ukázat politické vedení.

V rámci tohoto prvního nástroje patří k hlavním cílům:

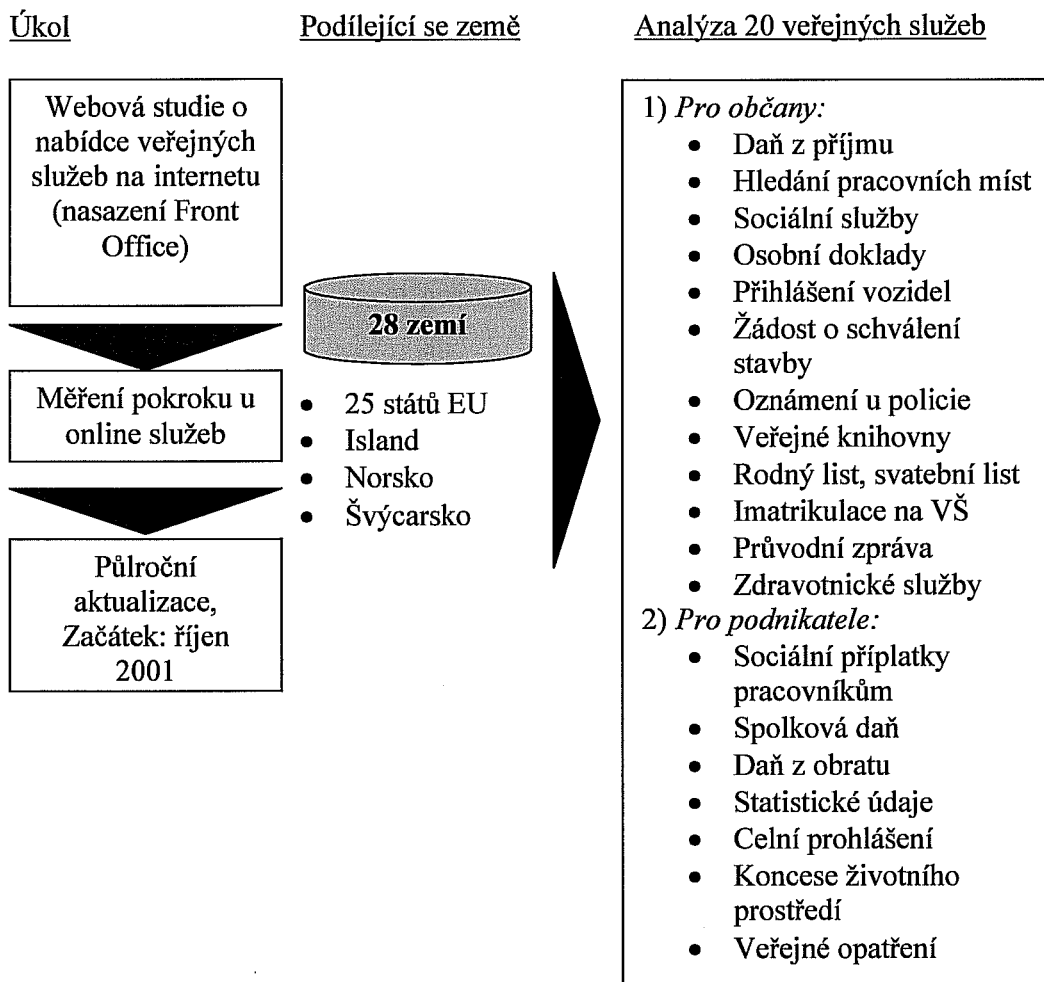
- připojení veřejných správ, škol a zdravotnictví k širokopásmovému přístupu,

- interaktivní veřejné služby dostupné všem a nabízené na různých platformách,
 - poskytování online zdravotnických služeb,
 - odstranění překážek k rozvoji širokopásmových sítí,
 - prověrka legislativy týkající se elektronického obchodu,
 - vytvoření úkolové skupiny pro kybernetickou bezpečnost.
- 2) Výměnu zkušeností, zásad správné praxe a předváděcí projekty, ale také sdílení ponaučení z chyb. Projekty budou realizovány k urychlení plošného zavádění nejmodernějších aplikací a infrastruktury.
 - 3) Srovnávání pokroku k dosahování cílů a politik na jejich podporu.
 - 4) Vznik synergií mezi navrhovanými činnostmi. [32]

3.1 eGovernment v rámci projektu eEurope 2005

V rámci programu eEurope 2005 znamená slovo eGovernment zavedení nových informačních a komunikačních technologií do oblasti veřejné správy. Ve vládním programu z roku 2003 byl navržen obsah projektu „eGovernment Offensive“, při kterém byl definován jako prioritní cíl co nejrychlejší další možný vývoj moderní veřejné správy orientované na služby v zájmu občanů. Na konci ledna 2004 uveřejnila Evropská komise benchmarkingovou studii, kde byly porovnány indikátory eGovernmentu ve členských státech Evropské unie. Z této studie vyplývá, že se Rakousko prozatím nachází se svou současnou nabídkou eGovernmentu mezi nejlepšími pěti státy v Evropě. [50]

3.1.1 Benchmarkingová studie



V Evropě je 65 % veřejných služeb elektronicky dostupných a 40 % plně elektronicky proveditelných. V průměru je již 53 % veřejných služeb v 10 nových členských státech online. Estonsko se hned napoprvé dostalo mezi Top Ten. [68]

3.2 eLearning

Pro systém vzdělávání představuje stále častější nasazování informačních a komunikačních technologií ve všech pracovních i životních oblastech zvláštní výzvu. Rakouský veřejný vzdělávací systém má už stanovené hlavní rámcové podmínky pro základní i další vzdělávání ve smyslu permanentního, celoživotního učení. Spolkové ministerstvo pro vzdělání, vědu a kulturu vyvinulo takzvanou *e-Fit strategii*, která navazuje na cílová jednání Lisabonského procesu z roku 2000 a týká se oblasti

celoživotního učení. Tato strategie by měla dopomoci zprostředkovávat znalosti informačních a komunikačních technologií a měla by vést ke zvýšení IT-kompetencí. [35, 41, 94]

3.2.1 ECDL® (Evropský průkaz na řízení počítače)

Mezi eLearningovými kurzy získává největší oblibu Evropský průkaz na řízení počítače od firmy Bit Media eLearning Solution.

Evropský průkaz na řízení počítače (ECDL®) je mezinárodně uznávaný a standardizovaný certifikát (získaný díky ECDL softwaru), se kterým každý uživatel počítače prokáže své základní a praktické dovednosti ve styku s počítačem. Tento průkaz stačí od používání počítače přes typické kancelářské aplikace a internet až k právním a společenským aspektům ve styku s počítačem. Prakticky využitelné dovednosti stojí v popředí sedmi modulů, ze kterých se ECDL skládá. Jedná se o následující moduly:

1. Základy informačních technologií (základy IT)
2. Používání počítače a funkce provozního systému (Windows)
3. Zpracování textu (Word)
4. Tabulkové kalkulace (Excel)
5. Databáze (Access)
6. Prezentace (PowerPoint)
7. Informační a komunikační sítě (Internet Explorer)

Navíc k certifikátu obdrží každý absolvent kartu ECDL®, certifikát ve formátu šekové karty. Karta ECDL® je stejně jako certifikát potvrzení o absolvování všech sedmi modulů Evropského průkazu na řízení počítače™. Každá úspěšně složená dílčí zkouška je vložena do znalostní karty (karty dílčích zkoušek), která Vás může protáhnout přes každé autorizované ECDL® testovací centrum k nezávazně doporučené ceně od 42,88 Eur.

Postup získání certifikátu ECDL®:

1. Zpracovat obsahy

Kandidát si musí obstarat ECDL-CD-ROM nebo se učit online na internetu přes www.bildung.at. Pokud se zaregistroval jako uživatel, může začít 7 učebních modulů.

2. Získat znalostní kartu

Kandidát ECDL® si koupí kartu pro dílčí zkoušky (tzv. znalostní kartu), na kterou mohou být vloženy absolvované části zkoušky na řízení počítače. Prozkoušeno bude sedm modulů, jeden teoretický a 6 praktických.

3. Složit sedm dílčích zkoušek

Zkoušení modulů může být složeno v libovolném pořadí v různých termínech a rovněž u různých autorizovaných vzdělávacích institucích (ECDL® testovací centra). Pokud byly všechny moduly úspěšně složeny, pošle ECDL® testovací centrum znalostní kartu kandidáta do Rakouské počítačové společnosti. Tam bude přezkoušena správnost vstupů a vystaven ECDL® certifikát včetně ECDL® karty.

Platnost ECDL® je časově neomezená. Důležité je, že se jednou získané dovednosti znovu nezapomenou, neboť ECDL® potvrzuje dovednosti k datu získání certifikátu. Další práce s kancelářským softwarem je zde pak nejen doporučena, ale nutná. [9, 37, 80]

3.3 eHealth

Na eHealth nebo-li elektronické zdraví může být primárně nahlíženo jako na prostředek ke zjednodušení procesů a služeb ve zdravotnictví, aby se tak dosáhlo lepší kvality těchto služeb. Jakmile se nasadí informační a komunikační technologie, dlouhodobě klesnou další náklady, neboť tyto moderní technologie krátkodobě podpoří zvýšenou finanční potřebu. V oblasti zdravotnictví slouží tyto technologie hlavně pro tři základní oblasti použití, a sice pro použití v bezprostředním medicínském řízení, pro použití v administrativě a pro použití v poskytování

informací o zdravotnictví a prevenci. Hlavním úkolem eHealth je vývoj obecné strategie a zajištění intra- a interoperability elektronického provozu dat mezi zdravotnickými zařízeními i v rámci jejich vnitřní organizace. Centrálně jsou již zavedeny elektronické karty, definuje se a začíná se používat tzv. *elektronický zdravotnický akt*, známý pod zkratkou *ELGA* a zřizuje se celoplošná infrastruktura pro provoz tohoto aktu. [12]

3.3.1 Elektronické zdravotní karty

56. novelou byla přenesena úloha hlavního spolku rakouských poskytovatelů sociálního pojištění zavést čipovou kartu státní správy, tzv. **e-card** jako podklad pro elektronický vládní systém ELSY v rakouském sociálním pojištění. Systém ELSY má podporovat vládní průběhy mezi pojištěnými, poskytovateli služeb, smluvními partnery a těmito srovnatelnými osobami stejně jako mezi poskytovateli sociálního pojištění a je utvořen tak, aby zákony uskutečněné poskytovateli sociálního pojištění mohly dále probíhat bez papírových podkladů. (56.novela ASVG § 31a (1)). Čipovými kartami v rámci ELSY mají být nahrazeny všechny druhy zdravotních dokladů, ať už se jedná o šeky zdravotních pojišťoven, doklady o léčení, doklady pacientů nebo pomocné lékařské listiny. Ty jsou k tomuto účelu předkládány od doby svého zavedení při každém převzetí nároků smluvního partnera (§ 31 c). [81, 84]

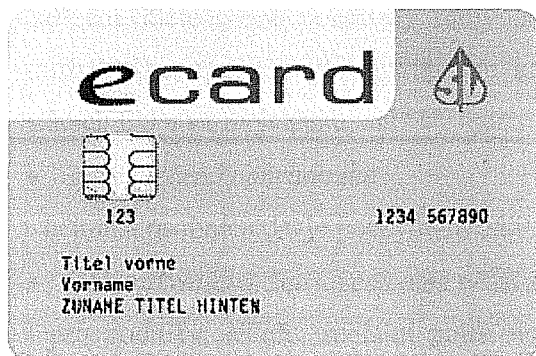
E-card je centrální klíč k výkonům rakouského sociálního pojištění a zdravotnictví. Prvním krokem je vystřídát zdravotní průkaz za e-card. To znamená, že ca 8 milionů pojištěných a příslušníků s čipovými kartami a ca 12 000 smluvních partnerů musí být vybaveno vhodným softwarem a čtečkami čipových karet. Pomocí systému e-card mají být podporovány vládní průběhy přes moderní techniku. [20]

E-card je centrální komponentou celkového systému. Na ní jsou volně uložena osobní data majitele karty jako je jméno, titul a číslo pojištění. Je to „klíčová karta“, která může být srovnávána s klíčem k nějakému sejf. Odemyká také přístup k použití, službám nebo datům pro majitele karty jako takového nebo pro oprávněné třetí osoby (např. lékaře). Lékař potřebuje druhý klíč ve formě oprávněné karty, v tomto případě ordinační karty.

Při návštěvě lékaře slouží e-card jako doklad nároku pacienta proti lékaři a nahrazuje dnes běžné druhy zdravotních průkazů všech poskytovatelů sociálního pojištění. Přesto je nutné dávat pozor: např. úhrady od prvního jednatele musejí pak být předem přinesené s sebou! Lékař potřebuje na jedné straně tyto podklady, aby uskutečnil objednávku na ošetřování uhrazujícímu/přidělovateli – na druhé straně je počet přímých návštěv lékaře podroben (jako už před zavedením e-card) bez úhrady poskytovateli zdravotního pojištění někdy s jistými omezeními. [1]

3.3.1.1 Údaje na elektronické kartě

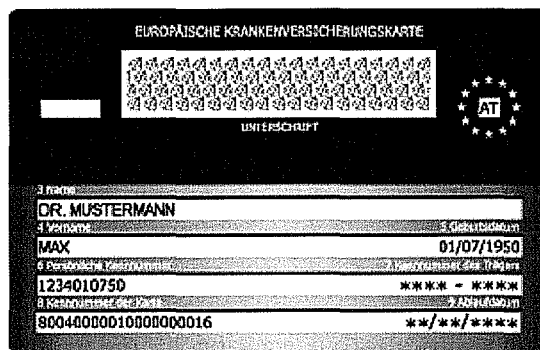
Na přední straně e-card jsou vytištěny základní identifikační údaje majitele karty, tzn. jméno, titul a číslo zdravotního pojištění vlastníka karty stejně jako



pořadové číslo karty. Dodatečně se na vnější ploše vyskytuje ještě číslo servisní linky e-card a webová adresa rakouského sociálního pojištění. Informace o statusu pojištění – to znamená, jestli a u kterého poskytovatele zdravotního pojištění je

pacient pojištěn – nebo nějaké eventuální osvobození od poplatků za recepty jsou přezkušovány zkouškou nároků při načítání e-card. Tyto údaje nejsou na kartě samotné, nýbrž jsou uloženy v provozní centrále systému e-card. E-card obsahuje také „podřimující“ funkci elektronického podpisu. Díky ní může být e-card po získání odpovídajícího certifikátu použita jako občanská karta. [38]

Na zadní straně e-card se nachází Evropská karta zdravotního pojištění. Ta



nahrazuje zahraniční zdravotní průkaz (formulář E-111) pro převzetí nároku lékařských výkonů při příležitostných pobytech (např. dovolené) v členských státech EU nebo ve Švýcarsku. Tato karta se předně skládá z opticky čitelných dat v jedné tabulce, která

jsou rovněž uložena v čipu. V pozdější fázi je Evropská karta zdravotního pojištění k dispozici jako počítačem čitelná elektronická čipová karta. [38]

3.3.1.2 Výhody elektronické karty

- *neomezeně platná*
 - pro návštěvu u lékaře není potřeba v budoucnu nic víc než vlastní osobní e-card
- *kdykoliv použitelná*
 - právě protože se onemocnění vyskytují neohlášeně, jsme do budoucna s e-card lépe připraveni. Zatímco zdravotní průkaz byl jen zřídka ihned po ruce, je praktická malá plastická karta v stále kabelce.
- *nezávislá*
 - e-card je platná v celém Rakousku u všech smluvních lékařů a smluvních zařízení, které dosud používaly zdravotní průkazy. Při zahraničních cestách je možné v budoucnu použít Evropskou kartu zdravotního pojištění v členských státech EU a ve Švýcarsku, aniž by bylo nutné použít zahraniční zdravotní průkaz
- *zabezpečená ochrana dat*
 - ochrana osobních dat je poskytnuta díky nasazení nejmodernější technologie.
- *nebyrokratická, šetřící čas a ne příliš nákladná ve správě*
 - pro podniky, lékaře, sociální pojišťovny a služby na trhu práce je s e-card všechno jednodušší: žádné vyplňování nebo požadavky na zdravotní doklady. To snižuje náklady a umožňuje efektivní využití pojišťovacích poplatků. [38]

3.4 eBusiness

eBusiness nebo také eCommerce (česky pak samozřejmě elektronický obchod) označuje způsob obchodní transakce, při kterém účastníci připravují a vyřizují obchody elektronickou cestou nebo provozují elektronický obchod s nějakými produkty a službami. Podniky, které používají eBusiness mohou vyrábět za výrazně snížené náklady, lépe inovovat a mohou se koncentrovat na své vlastní kompetence. Spolkové ministerstvo pro hospodářství a práci podporuje v rámci výzkumu a vývoje nasazení moderních informačních a komunikačních technologií ve všech oblastech hospodářství, přičemž zvláštní důraz je kladen na pokud možno

praktickou spoluprací hospodářství a výzkumu. Program „Inovace přes elektronický obchod“ ukončený koncem roku 2003 bude v letech 2004-2006 pokračovat pod novým názvem „Digitální hospodářství/IKT“ a je dotován ročním rozpočtem 10 milionů eur. [17, 36]

3.4.1 eRating

Stále více firem umísťují svůj provoz z nákladových a konkurenčních důvodů na internet. Závislost podniků na této technologii roste, dopady z nedostatku vhodných obchodních systémů, nedostačujících výkonů providerů, nenahraditelných zákaznických podpor nebo žalob o náhradu škody z nedostačujícího provozu obchodního systému, mohou ohrožovat existenci podniku. Proto roste nejistota a nedůvěra firem na jedné straně a stejná nedůvěra a nejistota zákazníků a konzumentů na straně druhé. Podvody s kreditními kartami, převýšené účty, odkládané dodávky, ignorované nároky na záruky, nejistá ochrana dat odstrašuje mnoho potenciálních zákazníků od virtuálního (kybernetického) nakupování. I zde dominuje nedůvěra a strach. Je proto nutné vést a chránit obchody v čistotě a pořádku před pochybnými kybernetickými boudami. Proto vzniká tzv. e-rating.

E-rating je projekt rakouské vlády, který sází na iniciativu ke zlepšení kvality všech onlineshopů, co se obracejí na rakouské spotřebitele. Je možné ho chápat jako neutrální kompetentní a zprostředkující místo mezi poskytovateli a konzumenty. Tímto ratingem by chtěla vláda chránit čistě a pořádně vedené obchody před pochybnými kybernetickými stánky. Obchody jsou hodnoceny podle jasně sledovatelných kritérií. Tato kritéria vychází z nejdůležitějších EU iniciativ, jako je dálková směrnice, směrnice na ochranu údajů, směrnice o elektronickém obchodu a z tradičních ustanovení. Díky tomu bylo stanoveno jednoznačné pravidlo, v jehož rámci se analyzuje a hodnotí vybavení „cybershopů“.

Na základě rychlé proměnlivosti na internetu jsou k tomu klasické hodnotící metody, jako proces schvalování, udělení značky kvality atd. nevhodné. Stačí několik málo sekund, aby se nějaký obchod úplně změnil nebo dokonce zmizel. Samozřejmě ke škodě konzumentů a také ke škodě seriózních účastníků trhu. E-rating reaguje bezprostředně na změny u onlineshopů. Hodnocení ratingu stoupají a padají srovnatelně s kurzy dluhopisů a akcií.

Cílem e-ratingu je podpořit důvěru mezi seriózními poskytovateli onlineshopů a konzumenty. Oproti běžným diskusím o bezpečnosti nemá stát v popředí nějaký jednotlivý aspekt, jako ochrana dat nebo zneužití dat kreditní karty, ale je provedena rozsáhlá analýza zařízení celého cybershopu. [3]

3.5 eSecurity

Na základě globalizace a univerzálního významu komunikačních sítí informačních systémů jsou na veřejnosti prodiskutovány stále častěji a s velkým znepokojením otázky bezpečnosti těchto systémů. Viry a hackeři nezpůsobují jen značné finanční škody, ale podlamují především důvěru uživatelů v nové technologie a na nich založené aplikace. V rámci tohoto vývoje investují úřady a podniky značné finanční částky do bezpečnostních technologií a postupů. Již počátkem roku 1999 přijala Evropská unie „Akční plán pro podporu bezpečného používání internetu“, aby tak účinně bojovala proti ilegálním a škodlivým obsahům na internetu. Do konce roku 2004 bylo k dispozici v rámci tohoto akčního plánu 13,3 milionů eur pro podporu hotlinů, různých ovlivňujících opatření a hodnotících a filtrovacích programů. Spolek rakouských poskytovatelů internetu (ISPA) – střešní organizace nejdůležitějších poskytovatelů přístupů k internetu, internetových služeb a kapacity stahování dat – má virtuální působiště na www.stopline.at - zřízené pro všechny uživatele, kteří narazí na internetu náhodou na stránky s dětským pornem nebo neonacistickou, rasistickou či antisemitistickou propagací. Tyto informace lze sdělit i Spolkovému ministerstvu vnitra, které pro tyto obsahy zřídilo zvláštní prostor na webu. [8,15, 31, 48]

4 eGovernment

Pojem eGovernment stojí dnes v Rakousku jako synonymum pro moderní a efektivní vládu. Informační věk a přechod od průmyslové k vědecké společnosti přinesl i poněkud jiné vztahy mezi občany a veřejnou správou. Orientace na zákazníky, efektivnost, rychlost a transparentnost už nejsou jen požadavky pro konkurenceschopnost soukromých firem. Tyto vlastnosti mají charakterizovat novou virtuální státní správu. V internetu mnozí vidí velikou budoucnost, ale hlavně také obrovské ulehčení při zpracovávání požadavků na státní úřady. Tradiční cesty nahradí cesty elektronické, které jsou rychlejší a navíc mohou být služby zpřístupňovány široké veřejnosti. Nebudou se již potřebovat tisíce tištěných formulářů, neboť bude možno je vyplnit přímo na obrazovce, elektronicky je podepsat i odeslat. Písemnosti už nemusejí přicházet poštou, ale na vyžádání budou zasílány elektronicky. Tato změna s sebou samozřejmě přináší i nutnou reorganizaci pracovních procesů a komunikačních cest. Pracovníci státní správy budou muset být vysoce flexibilní při zacházení s novými technologiemi. [14, 30, 76]

eGovernment také znamená nový druh komunikace mezi občany a úřady. Kromě jiného přináší nové možnosti, jako například účast občanů na demokratických rozhodovacích procesech, založení diskusních fór a internetových chatů, podílet se na řízení konzultací při návrzích nových zákonů, dokonce není v budoucnu vyloučena ani elektronická účast na volbách. Obrovské usnadnění to přináší i osobám s fyzickým postižením, kteří již nepotřebují prodělavat zdlouhavé a únavné cesty po úřadech. Mohou bez problémů komunikovat s úřady online nebo si stáhnout informace z různých portálů. Stačí mít jen počítač a připojení k internetu. [21, 40, 89]

Rakouská hospodářská komora stanovila několik významných bodů, na které by se měl eGovernment zaměřit. Jedná se o změnu, která prochází celou legislativní periodou a to je také jeden z důvodů, proč mají veškeré změny probíhat shora. Další bod popisuje, že eGovernment potřebuje na území celého Rakouska sjednotit identifikační a bezpečnostní postupy a standardy pro elektronický kontakt na všech vládních úrovních. Žádá se také zlepšení technického vybavení a personálního zaškolení ve veřejných službách, aby mohlo dojít ke změně v eGovernmentu.

Neopomenulo se zde ani srovnání kroku s Evropskou unií a přispívat tudíž k jednotným pravidlům pro eGovernment. [72, 97]

Podle vládního programu měl být do roku 2003 zprostředkován obecný elektronický přístup k nejdůležitějším službám státní správy. Do roku 2005 pak mají být všechny úřední cesty vyřizovány v elektronické podobě. V rámci této nové orientace byl v Rakousku zřízen při Úřadu spolkového kancléře **IKT-výbor**, jehož úkolem je převzít aspekty v oblasti informačních a komunikačních technologií (IKT), které přesahují rámec zemských, městských a obecních úřadů. Konkrétní provedení projektů je už úkolem samotných spolkových ministerstev. Členové výboru tzv. Chief Information Officer jsou nominováni spolkovými ministerstvy a informují spolkového kancléře o činnostech IKT-výboru. Strategické návrhy jsou vypracovávány pracovní skupinou IKT-Stabsstelle a předkládány IKT-výboru ke schválení. [45]

4.1 Lisabonská strategie

Na zasedání Rady Evropy v Lisabonu v březnu 2000 byla vytvořena nová strategie na přípravu EU na příchod nového století, která je známá jako „Lisabonská strategie“. Součástí této strategie jsou tři cíle:

- větší růst
- více lepších pracovních míst
- větší sociální soudržnost

Při plnění těchto cílů hráli důležitou roli informační a komunikační technologie (IKT). Oblast IKT a jejich služeb tvoří jedno z nejdůležitějších hospodářských odvětví. Jsou rozhodovací silou pro růst produktivity a zlepšování hospodářské soutěže. A konečně tyto technologie dávají důležitý impuls ke spolehlivosti a podpoře evropské mnohotvárnosti a mj. také rakouského kulturního dědictví. [47]

Myslím, že Lisabonská strategie hrála poměrně velkou roli v rozhodování Rakouska o elektronizaci státní správy. Právě zde totiž viděli představitelé státu, jak jsou informační technologie důležité – nejen v současnosti, ale především do

budoucná - , a tak se rozhodli postavit na nich také celou reformu státní správy v domnění, že se tak dostanou v této oblasti na vrchol v Evropě.

4.2 One stop princip

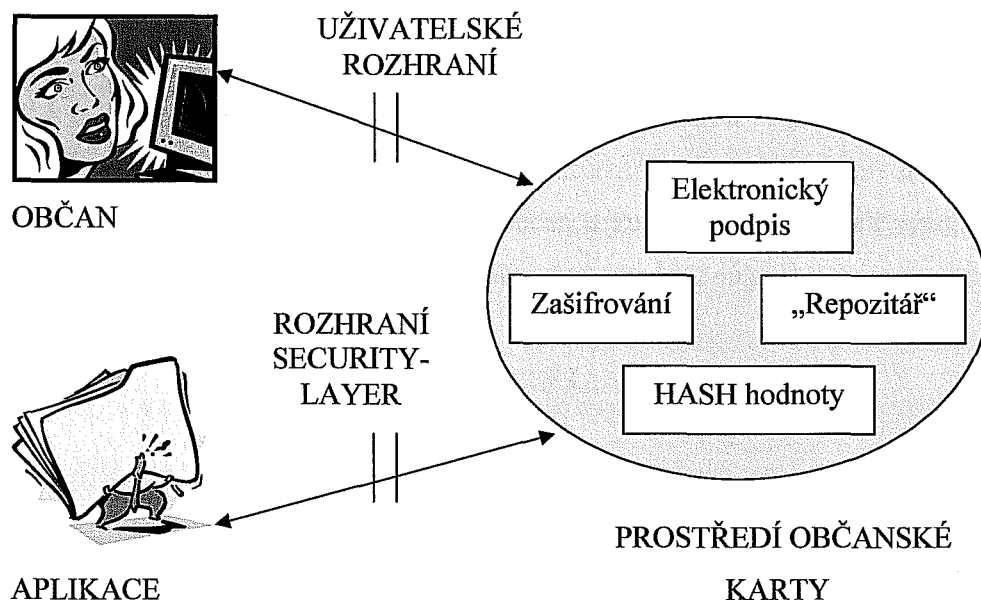
Stále více je prosazována myšlenka, zřídit pro občany i podniky jednotné virtuální spouštěcí místo tzv. „one stop shop“. Přes současný úřední portál help.gv.at tak budou přivedeni k nabídce služeb veřejné správy, čímž se ušetří čas i nepotřebné úřední cesty. Klienti státní správy nemusejí už více vědět, kam mají dojít s jakým formulářem. Virtuální úřad bude zařízen tak, že požadovaná projednávání a vyřizování uvnitř státní správy budou automaticky přidělena na odpovídající místa. Potvrzení o vyřízení, případně konečné vyhotovení přijde občanům elektronickou dodací službou. [72, 89]

4.3 Občanské karty

Administrativní procesy veřejné správy a soukromého sektoru stále více probíhají v elektronické podobě. Jak v eGovernmentu, tak i v eCommerce je potřebná identifikace a autentizace účastníků těchto procesů. Několik států již začalo řešit „elektronickou identifikaci (e-ID)“ nebo ji plánují, např. přes občanské karty. Rakouská společnost A-SIT shrnula e-ID aktivity z členských států EU do jedné studie a vytvořila přehled ke standardizovaným aktivitám a pilotním projektům. [30]

Pod pojmem občanská karta se skrývá datový nosič (Token), na kterém je uložen klíč k podpisu a šifrování dat, tomu odpovídající certifikáty a další důvěrné informace. Tento datový nosič má umožnit bezpečnou elektronickou komunikaci mezi státní správou a občany, což znamená ještě užší spoluúčast občanů na eGovernmentu. Označení „občanská karta“ tedy neznamená konkrétní typ karty, ale minimální požadavky, které musí datový nosič splnit. Právě tyto minimální požadavky garantují bezpečnou identifikaci a autentizaci občanů. [11, 22]

4.3.1 Model občanské karty



Zdroj: [25] - HOLLOSI, A.; KARLINGER, G. Einführung in die österreichische Bürgerkarte. In *buergerkarte.at* [online portál]. Bundeskanzleramt, 2004. [2005-03-18]. Dostupný z WWW: <http://www.buergerkarte.at/konzept/securitylayer/spezifikation/aktuell/introduction/Introduction.html>

Model občanské karty je řada různých funkcí, které jsou k dispozici pro bezpečný vývoj eGovernmentu a eCommerce. V současnosti mohou být na elektronických dokumentech přes občanské karty zhotovovány a přezkušovány elektronické podpisy, elektronické dokumenty mohou být zašifrovány a rozšifrovány, na elektronické dokumenty může být vypočítávána a přezkušována hodnota hash, stejně jako se na občanskou kartu do jejího tzv. „repozitáře“ mohou ukládat data nebo se z něj data mohou číst. [25]

4.3.2 Obsah občanské karty

Na občanské kartě se nacházejí jen absolutně nutná data potřebná pro práci s internetem. Jedná se o takové údaje, jakými jsou: jméno, příjmení, datum narození, identifikační číslo, které je důležité pro odvození čísla (záznamu/registrace) v centrálním registru přihlášek, a nakonec certifikáty k elektronickému podpisu. Neobsahuje žádná jiná osobní data, ani zdravotnická. K tomu slouží další dodatečné

karty, jako např. karta zdravotního pojištění, platební karta, studentský průkaz, e-card atd.

Na pracovišti, které vydává občanské karty by se měl občan informovat, která data na kartě jsou chráněná a kterou jsou volně přístupná. Například certifikáty patří k volně dostupným datům, zatímco specifická data jsou přístupná pouze přes PIN. Při styku s úřady je zapotřebí sdělit jméno, datum narození a identifikační číslo. Na tomto základě může úřad nabídnout další dodatečné služby, jako např. náhled do probíhajících procesů. Ztrátu karty musí občan bezpodmínečně nahlásit výdejnímu pracovišti, které ho bude informovat o dalším postupu. [24, 46, 67]

4.3.3 Základní požadavky na občanské karty

Existuje pět základních požadavků na občanské karty, které musí být splněny, aby byla zabezpečena jejich funkčnost. Mezi tyto požadavky patří nasazení bezpečného elektronického podpisu, autentizace podepisujících osob, rozhraní Security Layer, zakódování obsahu a volitelné infoboxy. [26]

4.3.3.1 Nasazení zaručeného elektronického podpisu

Hlavní bezpečnostní známka představuje vhodnou volbu ukládacího místa pro sestavení dat elektronického podpisu, která jsou nejlépe uložena na čipové kartě s kryptoprocesorem, který slouží k zakódování dat digitálního podpisu. Ukládat je možné i na jiná média, např. na čipové karty ve formě SIM karet k mobilním telefonům, USB datové nosiče, PDA atd. Elektronické podpisy musí vyhovovat přísným požadavkům, protože mají zajišťovat integritu podepsaných dat.

Občan může díky prostředí občanské karty ihned označit elektronické dokumenty elektronickým podpisem a stejně tak může stávající podpisy na elektronických dokumentech přezkoušet. Při zhotovení elektronického podpisu může přesně kontrolovat, která data skutečně podepisuje. Při přezkoušení elektronického podpisu může občan zjistit, která data jsou zajištěna už přezkoušeným podpisem. [13, 25]

4.3.3.2 *Autentizace podepisujících osob*

Protože údaje k osobě v certifikátu nestačí k jednoznačné identifikaci podepsaného, je použit princip tzv. „osobní vazby“. Při osobní vazbě jsou veřejné klíče osoby (slouží k přezkoušení digitálního podpisu) vázány na její rodné číslo. To je zjišťováno Registračním úřadem pro rodná čísla). Pro zachování ochrany údajů nesmí být tato datová struktura osobních vazeb uložena přímo od úřadů. Při použití podpisu musí být odvozeno zakódované rozsahově specifické osobní označení, které má zabránit síťovému dotazu na identifikační číslo. Na registr rodných čísel pak dohlíží Rada na ochranu dat. Toto číslo je uloženo na občanskou kartu jako osobní vazba. Spolu se zaručeným elektronickým podpisem je zajištěna jednoznačná identifikace v provozování eGovernmentu. ¹ [25, 67]

4.3.3.3 *Rozhraní „Security Layer“*

Rozhraní Security-Layer je označení pro rozhraní, přes které komunikuje aplikace s prostředím občanské karty. Přímý protokol, který může toto rozhraní použít ke komunikaci se specifikuje jako aplikační rozhraní Security-Layer. Možné propojení tohoto protokolu na transportní protokol HTTP, TLS, HTTPS nebo TCP se řídí transportním protokolem Security-Layer. [25]

Toto rozhraní podporuje sestavení a přezkoušení elektronických podpisů ve formátech CMS (Cryptographic Message Syntax – kryptografická syntaxe zpráv) a XMLDSIG (formát založený na bázi XML pro digitálně označená data). Dále umožňuje aplikaci zasáhnout technologicky nezávisle na občanské kartě. Na tomto místě se oddělují podle zákona o elektronickém podpisu úkoly a odpovědnosti poskytovatele certifikačních služeb od poskytovatele aplikace. A konečně „Security Layer“ garantuje otevřenost k budoucímu vývoji (např. občanské karty pro PDA, pro mobilní zařízení apod.). [87]

¹ Rodné číslo nesmí být uloženo samo o sobě, pouze jeho matematické (nerozvrácené) odvození, které je vypočteno z rodného čísla a z jednoznačného poznání použití elektronického podpisu

4.3.3.4 *Zakódování obsahu*

Aby byla zaručena důvěryhodnost zpráv, je na kartě uložen další soukromý klíč pro účely zakódování obsahu, který zná pouze majitel karty. [87]

4.3.3.5 *Volitelné infoboxy*

Jedná se o dodatečné ukladače dat, která jsou logicky strukturována v infoboxech a nejsou blíže definovaná. Představují jakési sbírky dat, které jsou připraveny na příkaz přes Security-Layer ke čtení nebo ke změně. Díky označení infoboxu se dá zjistit, která sbírka dat má být čtena, změněna či vymazána. Je možné tak adresovat často používané věty, které se uplatňují pravidelně třeba při návrzích smluv apod. (př. elektronické udělení plné moci, rozšifrování klíčů přiřazených certifikátů apod.). V prostředí občanské karty existuje řada standardizovaných infoboxů. [87]

4.3.4 *Elektronický podpis státní správy*

Koncept občanských karet se skládá ze dvou částí: elektronického podpisu na jedné straně a osobní vazby na straně druhé, která obsahuje rodné číslo k identifikaci. Elektronický podpis přejímá přitom funkci autentizace, a proto musí splňovat určitá minimální kritéria. Ta jsou definovaná v evropské směrnici o elektronickém podpisu případně v národním právu, rakouském zákonu o elektronickém podpisu a k němu patřících vyhláškách. V souladu se zákonem o elektronickém podpisu je požadován elektronický podpis. [13, 10]

Vstupní zařízení pro elektronické podpisy s čipovými kartami jsou rovněž vysoké: vedle čipových karet a k tomu náležitímu softwaru je zapotřebí čtečka karet, která musí být odborně nainstalovaná. Aby došlo k rychlejšímu zpracování elektronického podpisu, bylo stanoveno alternativní řešení: elektronický podpis pro státní správu. Ten se vyrovná jistějšímu elektronickému podpisu do konce roku 2007.

Postupy a algoritmy nasazené při elektronickému podpisu státní správy jsou přitom stejné technické kvality jako u bezpečného elektronického podpisu. Jedině při organizačních rámcových podmínkách, jako např. uschování tajných klíčů, bylo

definováno několik úlev, aby na jedné straně nebyla ohrožena bezpečnost systému a na druhé straně byla ale umožněna alternativní řešení.

Elektronický podpis pro státní správu rozlišuje přitom dvě různé formulace: Token (datový objekt kolující mezi uzly sítě) elektronického podpisu u podepisujícího a systém na bázi serveru. Token elektronického podpisu u podepisujícího je ve většině případů čipová karta. Oproti bezpečnému elektronickému podpisu ale není nutné mít pro tuto čipovou kartu potvrzení. Jenom musí být nainstalována vlastní certifikovaná čtečka karet. U systému na bázi serveru musí být zajištěno, aby podepisující měl výhradní právo disponovat s kartou přes tajný klíč elektronického podpisu.

V obou případech musí být zabezpečeny následující podmínky:

- 1) certifikát k elektronickému podpisu musí být přiřazen jednoznačné osobě
- 2) spuštění elektronického podpisu musí být navázáno na majetek a vědění

Přiřazení osoby k údajům elektronického podpisu probíhá při registraci s dokladem a fotografií. Vazba na vlastnictví a vědění je zajištěna přes Token elektronického podpisu, protože je nutné k výrobě elektronického podpisu vložení PIN kódu (vědění!) a právě Token nosiče (vlastnictví!).

U formulace bazírované na serveru se požaduje v každém případě autorizační kód (vědění!), zatímco vlastnictví je zabezpečováno přes jednorázový kód (TAN). Tak se může např. tento jednorázový kód přenášet SMSkou na mobilní telefon. Protože SMS je přeposlána jen na určitý mobilní telefon, zajišťuje jednorázový kód obsažený v SMS, že podepsaný skutečně v čas elektronického podpisu drží mobil v rukou. Jen obecné vložení autorizačního kódu a jednorázového kódu vyvolá na serveru elektronický podpis. Instalace HW a SW proto není nutná. Všechno co uživatel potřebuje je mobilní telefon a přístup k internetu.

Z pohledu aplikace se nerozlišuje elektronický podpis pro státní správu od bezpečného nebo běžného elektronického podpisu. Všechny podpisy jsou označeny přes Security-Layer občanské karty. To znamená, není to žádné speciální přizpůsobení od stran aplikace od obtíží. Jedině v certifikátu elektronického podpisu je možné poznat, zda jde o elektronický podpis pro státní správu nebo o bezpečný elektronický podpis. V souvislosti s osobní vazbou občanské karty se může každá osoba jednoznačně identifikovat a autentizovat. [18, 70]

4.3.5 Užití občanských karet

Občanská karta znamená lepší bezpečnost internetu. Občané tak mohou chránit své zprávy před změnou a kromě toho se také jednoznačně identifikovat a autentizovat bez žádných dalších dokladů, jak tomu bylo dosud. Možnost bezpečně zakódované zprávy umožňuje také poprvé důvěřovat komunikaci přes internet. Pro komunikaci se státní správou jsou pak možné početné typy karet, jako např. elektronický osobní doklad, studentská karta, karty pro členy hospodářské komory, služební karty pro zaměstnance státní správy, různé karty pro soukromý sektor. Všechny nově vydané (od července 2004) bankovní karty zastávají již funkčnost občanských karet. [67]

Každou manipulaci s občanskou kartou lze přiřadit do jedné ze čtyř základních autentizačních tříd. K zařazení je nutné zodpovědět následující otázky:

- Může být zjištěn původ příkazového dotazu?
- Může být zjištěn cíl příkazové odpovědi?

Jako odpověď zde slouží použití propojovacích protokolů jako např. IP adresy, HTTP hlavičky, HTTP protokoly nebo informace z návazných certifikátů typu klient-server. Jedná se o následující autentizační třídy:

- **Anonym** - informace o původu dotazu i cíli příkazové odpovědi
- **Pseudoanonym** - informace o původu dotazu a/nebo o cíli příkazové odpovědi, informace nejsou zjištěny s jistými parametry propojení
- **Certifikovaný** - ověřené informace o původu dotazu a/nebo o cíli příkazové odpovědi z připojených certifikátů
- **Certifikovaný vládní institucí** - ověřené informace o původu dotazu a/nebo o cíli příkazové odpovědi s tím, že původcem nebo cílem je úřad, tzn. že certifikát označuje doménu .gov.at nebo že rozšíření

certifikátu obsahují buď vládní nebo služební vlastnost.

Příkazový dotaz může být označen TCP, TLS, HTTP, HTTPS nebo DataURL serverem. Postup při přiřazování k jednotlivým třídám viz Příloha 1 tohoto textu. [69]

4.3.6 Software pro občanské karty

Aby všechny funkce občanské karty mohly fungovat tak, jak mají, je potřebný speciální kousek softwaru, který musí odpovídat požadavkům eGovernmentu. Takovou lehce konkurenční výhodu si získala společnost IT Solution GmbH se svým softwarovým balíkem „trustDesk basic“, kterému udělil Úřad spolkového kancléře značku kvality, tedy určité vyznamenání, čímž se má údajně zajistit bezpečnější a důvěryhodnější eGovernment. S tímto softwarovým balíkem je občanská karta použitelná i mimo rozsah eGovernmentu, jako např. v elektronickém obchodě, při e-bankingu atd. [30]

4.3.7 Poskytovatelé certifikačních služeb

Jak bylo již výše zmíněno pro občanské karty, ve kterých je často využíván i elektronický podpis, je potřebné dostat certifikát. Zatímco v České republice se stále ještě debatuje o tom, kdo bude poskytovat certifikační služby, v Rakousku se stala tato oblast trhu již plně konkurenční. Mezi přední poskytovatele těchto služeb patří například Arge Daten – Rakouská společnost pro ochranu dat, A-Trust – Společnost pro bezpečnostní systémy v elektronickém provozu dat, Generali IT-Solutions GmbH, Institut pro aplikované zpracování informací a komunikačních technologií, mobilkom austria AG & Co KG, Telekom Austria AG, Generali VIS Informatik GmbH a další.

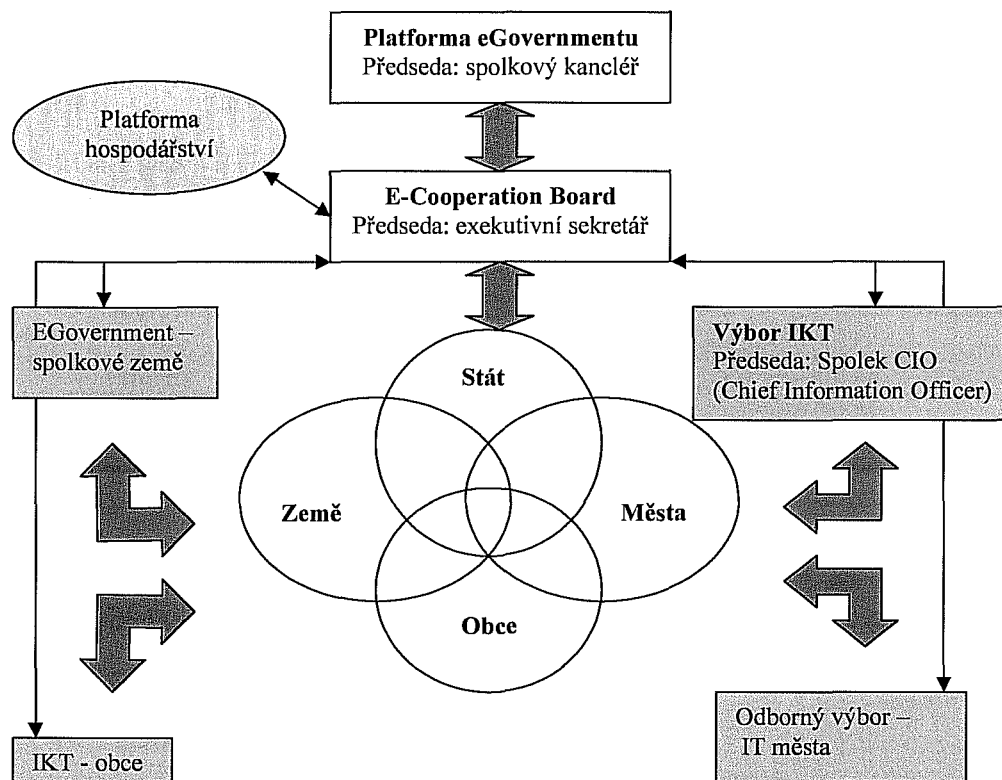
4.4 eGovernment Offensive

Jeden z projektů eGovernmentu byl pojmenován „eGovernment Offensive“, tedy jakýsi útok rakouského eGovernmentu na přední pozice v Evropě. Lépe řečeno, Rakousko díky změnám v eGovernmentu a reformě státní správy útočí na přední pozice mezi státy Evropské unie ve smyslu elektronizace státní správy a rovněž užívání internetu mezi obyvatelstvem. V roce 2003 mělo již 60 % rakouského obyvatelstva přístup k internetu, přičemž nejpoužívanější způsob použití připadá na oblast informačních rešerší a odesílání e-mailů. Oproti minulému roku vzrostl tento počet ještě o 5 %. Tím se Rakousko dostává do evropského nadprůměru. Ještě daleko více se internet používá v sektoru hospodářství: v říjnu 2003 to bylo dokonce 79 % všech rakouských podniků. Pod pojmem eGovernment Offensive se ale také rozumí jakýsi motor pro cíleně zaměřený a dynamický vývoj eGovernmentu pro rakouské občany a hospodářství na bázi otevřených a mezinárodně uznávaných standardů. [39, 72, 74]

Tato „ofenzíva“ byla iniciována spolkovou vládou a zemskými hejtmany. Na základě návrhu Rady ministrů z května 2003 začal projekt „eGovernment Offensive“, u něhož spolková vláda ustanovila dvě odborná koordinační grémia, a sice „eGovernment Plattform“ (Platformu eGovernmentu) a „eCooperation Board“ (e-kooperační výbor). eGovernment Plattform stanovuje cíle a má na starost celkovou koordinaci aktivit eGovernmentu, rozhoduje o tzv. „Roadmap“ a přebírá nad ní kontrolu. Předsedá jí spolkový kancléř (Dr. Wolfgang Schüssel) a mezi účastníky patří vicekancléř, prezident Hospodářské komory, prezident Spolku měst a Spolku obcí, hejtmani spolkových zemí, Spolková komise svobodných povolání atd. Společně stanovují cíle aktivit eGovernmentu a starají se o efektivní celkovou koordinaci. eCooperation Board mezitím vypracovává plány na změnu v různých oblastech eGovernmentu a společně s IKT-výborem, pracovní skupinou spolkových zemí pro eGovernment a IKT-garantů veřejné správy se podílí na provedení a koordinaci těchto plánů. Poté sestaví zkoordinované plány do Roadmapy k předložení pro eGovernment Plattform. Předsedou tohoto výboru je exekutivní sekretář eGovernmentu a mezi účastníky se objevují vysoce postavení experti všech ministerstev a zemských úřadů, Spolek měst, Spolek obcí, Hospodářská komora a

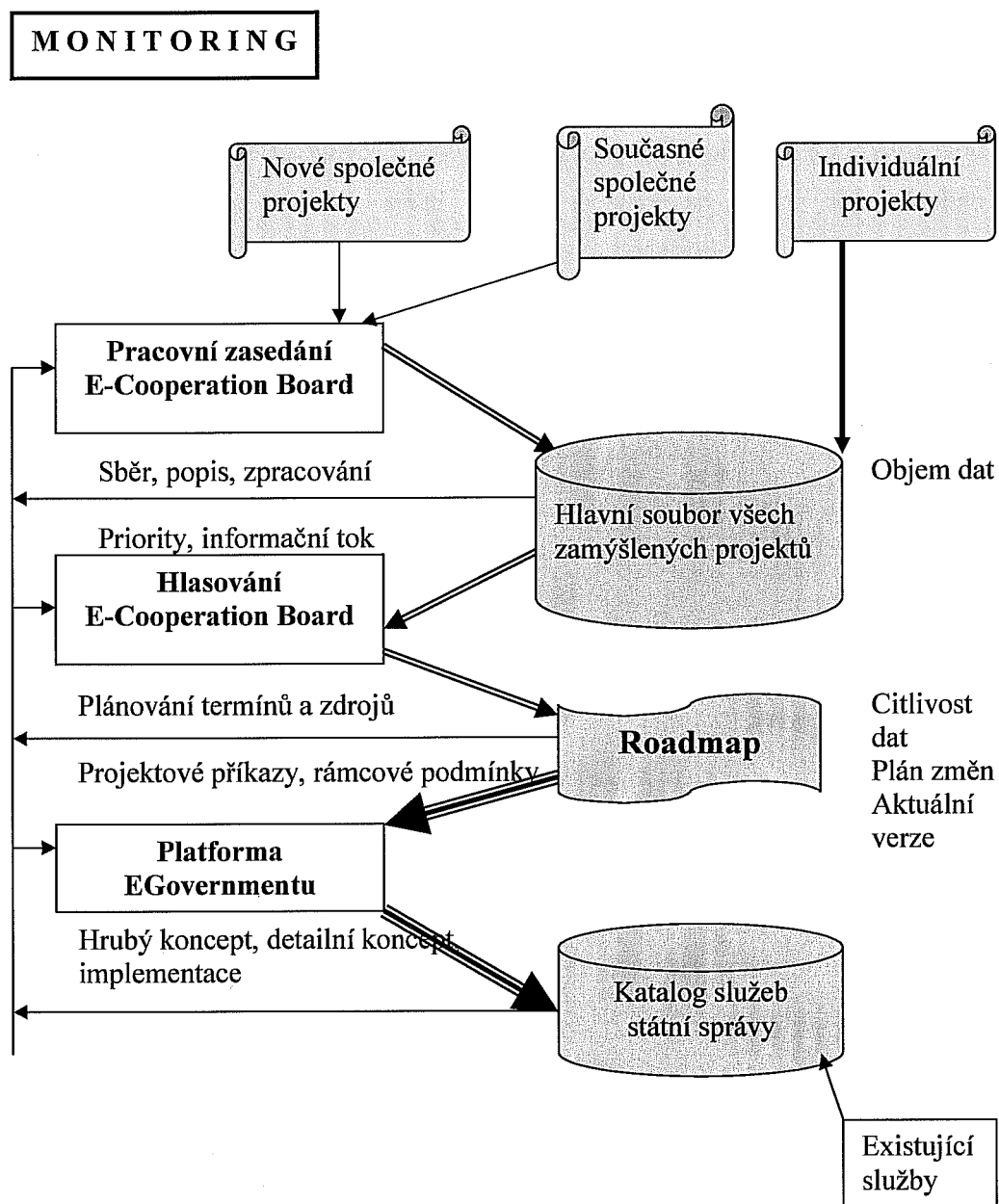
další významné instituce. Na podzim roku 2003 byla tato platforma realizována, aby se předčasně zajistily transparentní vazby všech aktérů eGovernmentu. [45]

Struktura platformy eGovernmentu:



Zdroj: [72] - Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. *E-Government Offensive* [online]. [4 s.]. [2004-12-27]. Dostupný také z WWW: http://www.cio.gv.at/service/brochures/IPV_E-GovOffensive.pdf

Proces organizace „eGovernment Offensive“:



Zdroj: [72] - Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. *E-Government Offensive* [online]. [4 s.]. [2004-12-27]. Dostupný také z WWW: http://www.cio.gv.at/service/brochures/IPV_E-GovOffensive.pdf

4.4.1 Poslání a cíle projektu eGovernment Offensive

eGovernment Offensive se stará o to, aby Rakousko jako moderní a na zákazníky zaměřený stát služeb nabízel všem občanům i podnikatelům vysoce kvalitní, efektivní a bezplatné služby státní správy a umožňoval bezpečné transakce. Posiluje Rakousko jako hospodářskou zemi díky své výkonné infrastruktuře, vede dlouhodobě k odtížení veřejných i soukromých rozpočtů, přináší moderní novou strukturaci služeb a procesů státní správy a stará se o to, aby všechno v eGovernmentu profitovalo. Tento projekt navíc podporuje roli Rakouska jako předjezdce ve vývoji inovativních technických řešení. Cílem tohoto projektu je, jak už bylo výše zmíněno, dovézt Rakousko pomocí moderního eGovernmentu na vrchol mezi evropskými zeměmi. [45, 72]

eGovernment Offensive má celkem tři cílové skupiny:

- občany (G2C)
- podnikatele (G2B)
- a státní správu (G2G)

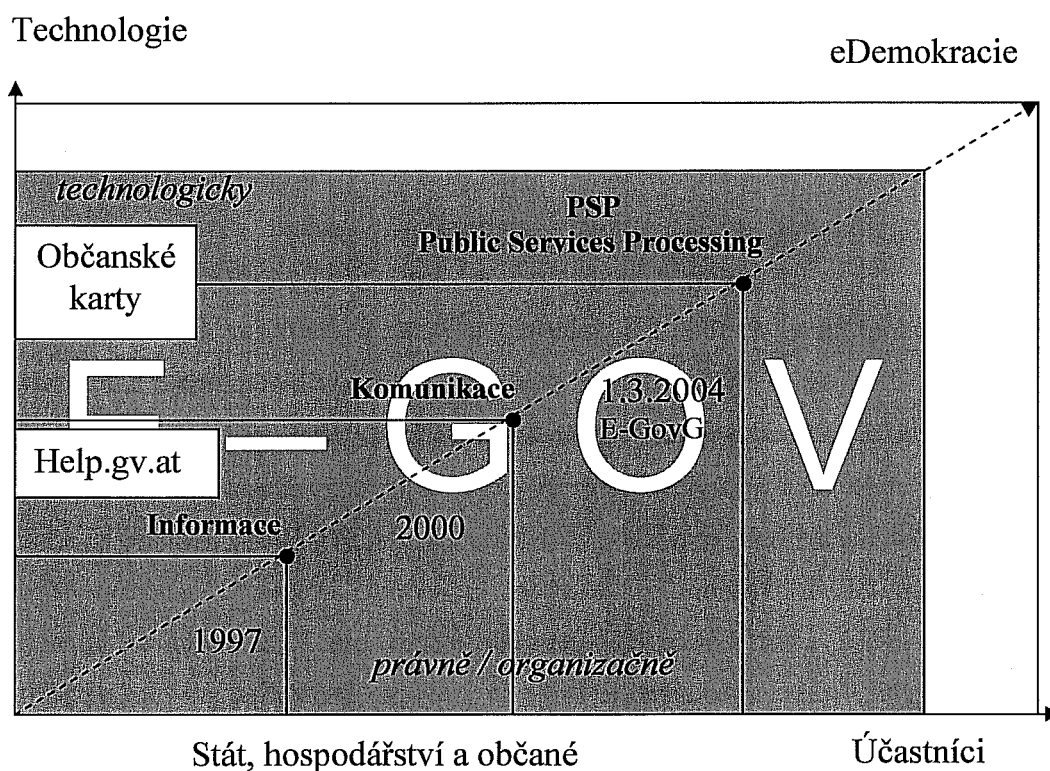
4.4.2 Výhody eGovernment Offensive

Toto řešení eGovernmentu zabezpečuje budoucnost a nabízí občanům i celému hospodářství rychlé a komplexní informace na všechny otázky státní správy, pokud nejsou utajené. Umožňuje interaktivní komunikaci a bezpečné transakce stejně jako online služby nezávisle na místě a čase. Neposledně zde připadá v úvahu i možnost aktivní spolupráce.

eGovernment se zaměřuje na občany nezávisle na příjmech nebo individuálních životních situacích. Všem skupinám obyvatelstva jsou tak otevřeny nové šance. Zvláštní ohled je brán na specifické potřeby postižených lidí při technické realizaci přístupu k informacím státní správy. Integrace procesů státní správy do automatizovaných procesů je umožněna díky síťovému propojení a intenzivní kooperaci spolkových zemí, měst, obcí a jiných veřejných institucí. Spolupráce se zakládá na moderních a kooperativních komunikačních formách, které zajišťují konstruktivní práci a rychlé rozhodování. Řešení eGovernmentu sázejí na

otevřené standardy orientované na budoucnost, garantující stálost a mezinárodní kompatibilitu. Při tom všem je zajištěna bezpečnost procesů i ochrana stažených dat. Důležité kritérium při výstavbě eGovernmentu je jednoduchá forma vyskytujících se nabídek, aby mohl uživatel rychle a pohodlně realizovat své úřední obchody přes internet. Budoucí nabídky budou více zohledňovat osobní mobilitu společnosti a nabízet vlastní služby. Tak je možné používat specifické služby státní správy i přes mobilní zařízení. [45, 72]

Na cestě od eGovernmentu k eDemokracii:



Zdroj: [22] - Grundlagen von eGovernment und Bürgerkarte Präsentation. In *eGovernment Konferenz 2004, 2.-3. Juni 2004, Wiener Rathaus, 2005* [online]. [cit. 14-10-2005] Dostupný z WWW: http://e-government.adv.at/2004/pdf/Grundlagen_von_E-Government_und_Buergerkarte_Praesentation.pdf

4.5 Elektronický akt ELAK

ELAK je název pro jeden z projektů rakouského eGovernmentu, který slouží mimo jiné i jako záchytný bod pro mnoho dalších projektů. Úzce souvisí s

„EGovernment Offensive“ a o jeho realizaci se stará Spolkové ministerstvo pro zahraniční záležitosti a Úřad spolkového kancléře. Celoplošné zavedení elektronického aktu má vést k tomu, aby ve všech centrálních spolkových ministerstvech byl papírový akt nahrazen aktem elektronickým. ELAK tak umožňuje plně automatizované vyřizování obchodních případů a bezproblémovou spolupráci mezi úřady.

V červenci 2001 byl zrealizován a uveden do praxe projekt s názvem „ELAK ve státě“. Jednalo se o přípravné práce k projektu ELAK a především o vypracování organizační příručky, která má občanům pomoci při práci s ELAKem. Aktuální verzi příručky je možné nalézt na webové stránce <http://www.ELAKimBund.at>. V únoru 2002 byl stanoven jednotný celostátní ELAK systém a v listopadu téhož roku začal být projekt realizován ve spolkových ministerstvech, kde byl dokončen koncem roku 2004.

V projektu ELAK jsou angažovány takové společnosti jako je Bundesbeschaffungs-GmbH, ARGE-ELAK, Spolkové počítačové centrum GmbH, IBM a FaBa-Soft. Za základní program byla vybrána rozšířená metoda projektového managementu WWPMM firmy IBM. Je nutné sestavit referenční model a provést Rollout ve všech resortech v rámci jejich rozpočtů, kde hlavním počítačovým softwarem je program SAP.

Pro zajištění celkové koordinace byl zřízen řídicí výbor ELA (odpovědný Úřadu spolkového kancléře), který se skládá ze zástupců resortů a dodavatelů. Cílem výboru je prosadit projekt ELAK do obecného používání. K dosažení jednotného ELAK systému ve státní správě je potřebný předběžný model stanovený v organizační příručce. Tento model pak musí být dodržován všemi resorty. K zabezpečení převoditelnosti dat mezi různými organizacemi státní správy byl již v roce 1997 vyvinut protokol „rozhraní EDIAKT“ založený na bázi XML. To znamená, že všechny produkty a technologie z let 1997-2002, které prošly velkou změnou, budou v rámci projektu „ELAK ve státě“ přizpůsobeny rozhraní EDIAKT. [19, 73, 88]

4.5.1 Cíle projektu ELAK

Hlavním cílem projektu ELAK byla změna z papírového aktu na akt elektronický. Písemný styk mezi jednotlivými resorty státní správy tak bude dále probíhat elektronickou cestou a tím se výrazně zkrátí čekací doby při vyřizování obchodních případů. Nasazení ELAKu má být doprovázeno pokud možno co nejrozšířenějším standardním softwarem, který v tomto případě nese název SAP. [73]

4.5.2 Možnost využití projektu ELAK pro občany

Žádosti donesené občany na úřady mohou být mnohem rychleji vyřízeny, protože se díky ELAKu výrazně zkrátí vnitřní procesy. Informace budou rychleji vydávány, protože ELAK dovoluje rychlejší přístup k datům a efektivním řešením. Veškeré písemnosti budou občanům zasílány elektronicky a oni přitom mohou být zcela nezávislí na místě i čase. Zajištěna je rovněž ochrana před neoprávněným přístupem a protože dochází k redukci pracovních kroků díky automatizaci, dochází též k jednoduššímu zpracování a zprostředkování dat na odpovídajících místech. [73]

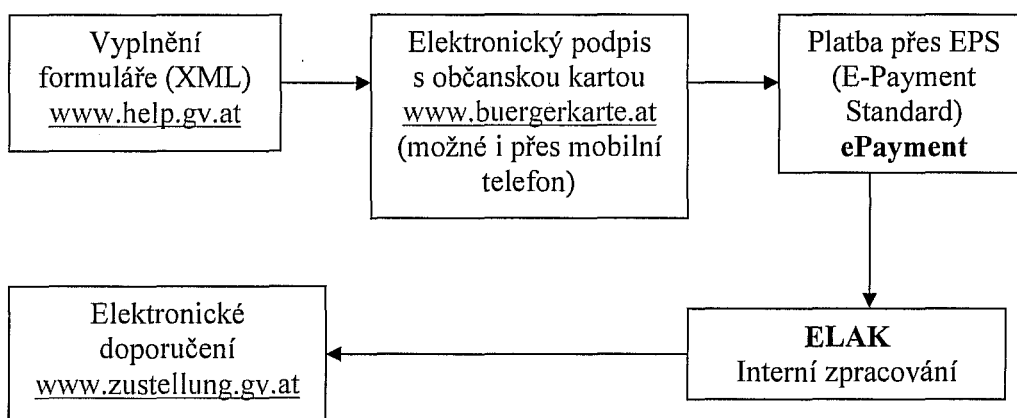
4.6 Portály veřejné správy

Jedním z internetových portálů pro eGovernment v Rakousku je možné nalézt na webové stránce <http://reference.eGovernment.gv.at>. Společnost IKT-Stabsstelle při Úřadu spolkového kancléře, která zabezpečuje tento portál, zde dává občanům k dispozici veřejné dokumenty státní správy, např. o občanských kartách, o elektronických platbách apod. Pro komunikaci občanů se státní správou vytvořila spolková vláda portál <http://www.oesterreich.at/portal>. Na této stránce mohou občané klást své dotazy, vybírat si z různých možností, kam se dále dostat elektronickými cestami ve veřejné správě, ale také se mohou přemístit na další portál <http://help.gv.at>, který slouží jako virtuální pomocník při práci s úřady. Pro legislativní informace má Rakousko velmi dobře propracovaný právní informační systém na webové stránce www.ris.bka.gv.at.

Portálů samozřejmě existuje mnohem více. Jsou to například portály na sociální pojištění, portály různých bank apod. V rámci elektronické státní správy ale dochází ke sjednocení těchto portálů, aby bylo dosaženo služeb na vysoké úrovni. Občané i podnikatelé jsou tak podle svých voleb odkázáni na související témata u jiných úředních jednotek. Tak dochází k přehlednému a homogennímu uspořádání informací, ačkoliv jsou uloženy decentralizovaně na různých portálech. Aby bylo toto propojení úspěšné a se stávajícími náklady, musejí být informace přeneseny do jednotného rozhraní. Protože se jedná o občanské portály, musí být zaměřeny především na jednoduché ovládání, multijazyčnost, a přátelské uživatelské rozhraní. Neposledně je také důležité, aby úprava portálů brala zřetel na lidi s fyzickým postižením a umožňovala i jim pohodlný přístup k veřejným informacím.

Podle aktuální studie Institutu pro empirický sociální výzkum by chtělo 54 % občanů Rakouska využívat internet pro kontakt s úřady. Více než 40 % domácích uživatelů internetu již navštívilo webovou stránku obce a stejně tolik i webové stránky zemských úřadů. Asi jedna pětina rakouských internetových uživatelů již aktivně pracuje s internetovým portálem <http://help.gv.at>. [4, 59, 86, 90, 91]

4.7 Online úřední proces v eGovernmentu



Zdroj: [89] - RUPP, Christian. *E-Government Österreich in Europa: Status Quo und Ausblick* [online]. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes, 2004, [8 s.]. [2005-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.noel.gv.at/service/lad/lad1/egovernment/03-Rupp_Strategien_Marketing_Koord.pdf

V rámci kooperace eGovernmentu a hospodářství by v budoucnu měl být umožněn bezplatný přístup k internetu čistě pro eGovernment, tedy s doménou gv.at na cca 400 hotspotech (WLAN) u 1.500 multimediálních telefonních sloupů po celém Rakousku. Občané tak mohou z jakéhokoliv místa vyplnit elektronický formulář, který doplní elektronickým podpisem ze své občanské karty, Před ePayment tento úřední proces zaplatí, jako by to udělali při osobním vyřizování. Platba i vyplněný formulář s elektronickým podpisem přejdou do vnitřního zpracování náležitého oddělení státní správy, které poté odešle elektronickou poštou vyřízenou žádost zpět občanovi. [89]

5 Veřejné služby spolkových ministerstev

5.1 Úřad spolkového kancléře

Tento úřad zajišťuje především nejvyšší koordinaci evropské politiky a rakouské spolkové vlády. V rámci veřejné služby má na starosti novou ústavu a veškeré otázky s ní spojené. To znamená, že vykonává tzv. *ústavní službu*. Do této služby je zahrnuta rovněž ochrana dat, mediální záležitosti a právní informace. K úkolům Úřadu spolkového kancléře dále patří i služební, důchodové, platební a úřední právo stejně jako provedení reformy státní správy, která zahrnuje přes 132 inovativních projektů. Tento úřad je odpovědný také za projekt EGovernment Offensive, elektronického pomocníka při práci s úřady „*help.gv.at*“, důležité aspekty sociálního pojištění, reformy v oblasti soukromého rozhlasu a novou podporu tisku. V oblasti sportu je pak Úřad spolkového kancléře angažován v programu „*Fit pro Rakousko*“. [53]

5.2 Spolkové ministerstvo pro dopravu, inovace a technologie

Toto ministerstvo poskytuje v rámci „*help.gv.at*“ informace z oblasti motorových vozidel a řidičských průkazů včetně online formulářů a možností stáhnout online publikace. Na svých webových stránkách uvádí aktuální informace o dopravě, inovacích a technologiích a stejně tak i informace o pořádaných workshopech, konferencích apod. Působí tak jako centrální místo pro elektronický kontakt se státní správou v těchto oblastech. V rámci technologií sem v roce 2004 přibyl program „*FIT-IT sémantický systém*“, jehož formuláře je možné vyplňovat přímo na webových stránkách tohoto ministerstva. Kromě výše zmíněných základních oblastech sem patří i oblast patentů. Pod tímto ministerstvem je registrován patentový úřad, kam ročně přibývá cca 3000 patentů a ty jsou přezkušovány 220 spolkovými služebními organizacemi. [53]

5.3 Spolkové ministerstvo pro zahraniční záležitosti

Na webových stránkách spolkového ministerstva pro zahraniční záležitosti se denně aktualizují cestovní informace a varování na cesty do všech zemí světa. V případech nouze se zde nabízí telefonní linka, která je funkční 24 hodin denně. Ministerstvo na svých stránkách nabízí také adresy a telefonní čísla rakouských zastoupení v zahraničí a aktuální seznam všech spolupracovníků ministerstva zahraničí, dokonce i detailní informace z oblastí zahraniční kultury až po fotografie a aktuální zahraniční politické termíny a úvodní řeči významných politiků. Tato webová stránka je občany poměrně často využívána. Jen v září 2004 ji navštívilo 126.000 uživatelů. [53]

V kompetenci ministerstva pro zahraniční záležitosti vznikl projekt s názvem „MEDUSA“, jehož úkolem je modernizace elektronického zpracovávání dat a IT-systémů. Aby rakouští občané v zahraničí měli lepší možnost uplatnit svá demokratická práva, uvažuje se o elektronických volbách (E-Voting), které jsou zároveň v kompetenci Spolkového ministerstva vnitra (viz 5.7). [91]

5.4 Spolkové ministerstvo pro vzdělání, hospodářství a kulturu

V rámci tohoto ministerstva probíhá tzv. „inovační ofenzíva“ pro školy, jejímž cílem je zajistit a dále rozvíjet kvalitu škol. K této ofenzívě již byla stanovena některá opatření. Kromě jiného zpracovává ministerstvo i návrhy na studijní stipendia. Narozdíl od předešlých zdlouhavých vyřizování dnes mohou studenti zaslat elektronický návrh, ke kterému nejsou potřebné žádné jiné podklady. K tomu patří služba, kde podpůrný studentský úřad probírá sám databanky univerzit nebo spolkového počítačového centra. Z webových stránek ministerstva vede odkaz na vzdělávací portál www.bildung.at, který nabízí široké možnosti vyhledávání jak pro školáky a studenty, tak pro pedagogy. Jeho součástí Schulbuch Online a Austrian School Net jsou ukázkové příklady evropského eGovernmentu. V oblasti studentských karet jsou již nasazeny plastové karty s čipy, které obsahují digitální podpis. Protože Rakousko oslavilo v roce 2005 padesátileté výročí vzniku samostatného státu, vznikl pro tuto příležitost aktuální program „2005 – Evropský rok politického vzdělávání: demokracie učít se a žít“, pro který zvolilo ministerstvo

zvláštní webovou stránku: www.politische-bildung-2005.schule.at. Navíc kromě vzdělávacího portálu existuje pod záštitou tohoto ministerstva ještě jeden portál, a sice www.schule.at, který je zaměřen na aktuální problémy v oblasti školství a vzdělávání.

Další portál je zaměřen především pro výzkumné pracovníky a nese název „Researcher's Mobility Portal Austria“ (www.researchinaustria.info). Spolek knihovnictví a knihoven zas prezentuje na své internetové stránce katalogy všech rakouských knihoven, aby mohl občan vyhledávat z jednoho místa. Návrhové formuláře z oblasti kultury je pak možné online vyplnit na stránce www.ccp-austria.at. [53, 80]

Centrální úlohou tohoto ministerstva je zabezpečit kvalitu školního vzdělávání, srovnatelnost školních ukončení stejně jako propustnost vzdělávacího systému. Zvláštní význam zde mají vzdělávací standardy. Ty jsou součástí rozsáhlého systému zajištění kvality, který obsahuje i rozvoj škol a interní a externí evaluaci. Soubor klíčových standardů ukazuje, že vzdělávací standardy, jako každá jiná snaha změnit školy, jsou relevantní k učení jen tehdy, pokud jsou vtaženy do procesu rozvoje škol a částečně z něho vycházejí. /PISA – mezin. srovnávání škol/

V rámci reformy státní správy bylo stanoveno 10 základních reformních kroků k rozvoji škol:

I. "škola Nově" – Přizpůsobení modernímu pracovnímu světu

1. vyučování pět dnů v týdnu
2. denní péče jako nabídka

II. "škola Nově" – Silnější orientace na potřeby dětí

3. brzká podpora řeči – zápis do školy rok před nástupem
4. vyžadovat silné stránky – podporovat slabé stránky / nabízet podpůrné vyučování oprávněné podle potřeby
5. zřídit akci „LeseFit“ jako hlavní bod podpory chlapců
6. podporovat matematiku a přírodní vědy

III. "škola Nově" – Profesionalizace učitelů

7. povinné další vzdělávání učitelů
8. pedagogické vysoké školy

9. kvalifikace vedoucí síly – Partnerská akademie

10. další rozvoj školního dozoru [80]

5.5 Spolkové ministerstvo financí

Ministerstvo financí je do projektu „Veřejná služba“ zapojeno zejména portálem **FinanzOnline**, který mohou občané využívat 24 hodin denně a kde mohou provádět elektronické platby přes registraci svých občanských karet. V rámci tohoto resortu v současnosti probíhá daňová reforma. Elektronické platby se ale nevztahují pouze na občany a podniky, ale i na státní správu. Na stránkách ministerstva financí se občané mohou dozvědět, jak mají např. provádět platby úřadům. Různé online platební formuláře jsou k dispozici na portálu bezahlten.at. Od počátku roku 2004 se elektronicky zpracovává rovněž daňové přiznání a je možné také daňové poradenství provozovat elektronickou formou. Do konce roku 2003 použilo FinanzOnline cca 460,000 uživatelů a jejich počet rapidně vzrůstá. Doposud bylo zprostředkováno přes tento portál online zprostředkováno více než 7,2 mil. poptávek a vysvětlení. Daňové záležitosti se pak projednávají 150.000x týdně. Počítá se s tím, že FinanzOnline bude v budoucnu jeden z nejvytíženějších portálů rakouské státní správy. [53]

Do kompetence tohoto ministerstva patří i užívání bankovních karet. Od 1.2.2005 obsahují bankovní karty společností BAWAG a PSK elektronický podpis včetně funkcí na jeho využití. V této souvislosti poskytuje od 31.1.2005 společnost A-SIT (Centrum pro bezpečné informační technologie – Rakousko) bezplatně software „secure EFS“ k zabezpečení dat na laptotech. [75] Do konce roku 2006 by mělo být vydáno na 7 milionů bankovních karet s funkcí občanské karty.

Online platby probíhají v platebním procesu, nazvaném STUZZA a uskutečňují se díky platebnímu standardu EPS (E-Payment Standard), který se stále vyvíjí. Ten umožňuje propojení platební případů v online procesu a v eGovernmentu. Platba sama může být uskutečněna přes online-banking, kreditní kartou nebo přes mobilní telefon. [91]

5.6 Spolkové ministerstvo pro zdraví a ženy

Veřejná služba tohoto ministerstva se prozatím zaměřuje na telefonní spojení v případě potřeb občanů o informace, týkající se zdravotnictví, služeb pro ženy a ženských otázek apod. Patří sem samozřejmě i linka pomoci pro tísňová volání napadených žen. Od 10. 12. 2004 pak funguje i webové rozhraní pro ženy na: www.frauennotrufe.at. Kromě toho jsou na webových stránkách Spolkového ministerstva pro zdraví a ženy aktuální informace o reformě zdravotnictví, o nemocenském a úrazovém pojištění a také o bezpečných potravinách, škodlivých bakteriích obsažených v potravinách, veterinářství apod. V rámci celistvého programu eEurope 2005 je pak Spolkové ministerstvo pro zdraví a ženy angažováno v projektu eHealth. [53]

5.7 Spolkové ministerstvo vnitra

Pod ministerstvo vnitra patří hlavně ochrana a bezpečnost rakouských občanů. Od července 2005 by měla být rakouská policie sloučena pod jednotnou organizaci pro zajištění vysoké úrovně bezpečnosti ve státě. Pro rok 2005 je naplánován program proti kriminalitě, složený z 10 základních bodů (výstavba měsíční statistiky kriminality pomocí moderních nástrojů analýzy, bezpečnostní plány ušité na míru každé spolkové zemi apod.). Kromě veřejné bezpečnosti, policie, civilní ochrany a služby, ochrany před přírodními katastrofami, ochrany před kriminalitou a ochrany dat; je Spolkové ministerstvo vnitra pověřeno také vedením Centrálního přihlašovacího registru (ZMR), do kterého mohou občané nahlížet online přes zmr.bmi.gv.at. [53]

5.7.1 Centrální přihlašovací registr

Centrální přihlašovací registr (ZMR = zentraler Melderegister) je základním projektem Spolkového ministerstva vnitra. Jeho vznik byl vyhlášen již ve vládním programu z roku 2000. Byl vytvořen, aby mohly být splněny následující podmínky:

- Update (ukládání a aktualizace přihlašovacích dat u přihlašovacích úřadů, ukládání informací pro vyhledávací služby)
- Retrieval (přihlašovací informace pro bezpečnostní úřady a bezpečnostní místa služeb, přihlašovací informace pro úřady (např. soudy), přihlašovací informace pro podniky a soukromé osoby (přihlašovací dotazníky, potvrzení, informace pro vlastníky domů atd.))
- Podpora výkonu veřejné správy (zákon o evidenci voleb, evropský zákon o evidenci voleb, národní zákon o platbách, statistika cestování, finanční vyrovnání, branný zákon, možnosti spojení s jinými využitími informačních technologií (např. registr pokut, registr řidičských průkazů, pátrání...))

Projekt Centrální přihlašovací registr byl uzákoněn dne 17. května 2001 po osmi a půl měsíčním zkušebním provozu všemi oblastmi Rakouska. Od počátku nebyl zamýšlen jako samotný čistě administrativní registr pro vykonávání přihlašování, ale jen jako základní podpůrný registr pro více služeb. Vládní program z roku 2002 definovat nové požadavky na ZMR. Od této doby má být ZMR středovým bodem eGovernmentu. [82]

5.7.2 *E-Voting*

Do rámce veřejných služeb tohoto resortu patří i **elektronické volby**, tzv. **eVoting**. V roce 2003 byl proveden zkušební internetový test na Hospodářské univerzitě ve Vídni. Pracovní skupina Spolkového ministerstva vnitra pro e-Voting již zpracovala některé důležité právní podklady pro tento způsob voleb. Jedná se o aspekty právního významu (UAG 1), technického významu (UAG 2) a mezinárodního významu (UAG 3). Na technických parametrech se velkou měrou podílí společnost A-SIT, která má za úkol hlavně koordinovat bezpečnostní standardy technického zajištění v tomto ohledu. Tato společnost spolupracuje na mezinárodním projektu Europarátu s názvem IP1-S-EE, jehož úkolem je zajistit standardy pro správný průběh takovýchto voleb. Rakousko se tak stává po Velké Británii a Švýcarsku třetí evropskou zemí, kde by měly probíhat elektronické volby.

Aby se udělal náhled do technologií e-Votingu a stavu techniky, vytvořilo A-SIT zprávu o současných procesech (obchodních případech). Zpráva vysvětluje

základní koncepty e-Votingu a načrtává procesy, které jsou založeny na "kryptografických mixech", "homomorfismu" a "slepých podpisech". [16]

5.8 Spolkové ministerstvo pro právní záležitosti

Tento resort hraje při probíhající reformě státní správy velmi důležitou úlohu. Právní systém v Rakousku je velmi propracovaný a patří sem mimo jiné i projekt e-Recht, tedy elektronické právo, na kterém spolupracuje Spolkové ministerstvo pro právní záležitosti současně s Úřadem spolkového kancléře. Již 4 roky je možné na internetu pozorovat konkurzy firem, vyrovnání, regulaci dluhů či platební neschopnost firem. Převedení nejdůležitějších právních dokumentů do elektronické podoby začalo již v 80. letech. Od roku 2001 lze na internetu najít i probíhající dražby nemovitostí a oznámení o účetních uzávěrkách firem. Od roku 2004 jsou kompletně všechny rakouské zákony a předpisy k dispozici v elektronické podobě v systému RIS (Rechtsinformationssystem – www.ris.bka.gv.at), který na internetu zajišťuje Úřad spolkového kancléře již od roku 1997. Tento systém nabízí vyhledávání jak ve spolkovém, tak v zemském právu, ve spolkových a zemských sbírkách zákonů, v obecním právu a judikatuře. Od roku 2005 by měly být dále elektronicky zpřístupněny civilní soudní procesy, opatrovnictví a dědictví. Data o úředních nařízeních jsou automatizována na www.edikte.justiz.gv.at, kde si každý uživatel internetu může obstarat aktuální informace. Tento portál, který měsíčně navštěvuje asi milion uživatelů patří k nejúspěšnějším používaným portálům v Rakousku. /11/ Ročně Parlament ušetří díky systému RIS až 1,2 mil. Eur na nákladech za papír, tisk, případně za kopírování. [53, 93]

5.9 Spolkové ministerstvo pro zemědělství, lesní hospodářství, životní prostředí a vodní hospodářství

V rámci veřejné služby občanům sestavilo toto ministerstvo portál eAMA (Agrarmarkt Austria Marketing GmbH), který podává celistvé informace o agrárním trhu v Rakousku, o zemědělských organizacích, chovatelských farmách, mlékárnách, sýrárnách apod. Od září 2004 je ke každé zemědělské usedlosti k dispozici letecký

snímek a digitální mapa katastru celé plochy. Tento služební portál je součástí mezinárodního projektu eGovernment-Award. [53]

5.10 Spolkové ministerstvo obrany země

K úkolům tohoto ministerstva patří asistence při hlídání státních hranic a kontrola vzdušného prostoru. Ministerstvo má na svých webových stránkách zavedený vlastní informační systém, který uživatele provede celou oblastí působnosti této instituce (mírové mise, vojenská služba...). [53]

5.11 Spolkové ministerstvo pro sociální zabezpečení, generace a ochranu spotřebitelů

Hlavním oblastí působnosti tohoto ministerstva je rodinná politika. Od léta 2003 je možné vyřizovat přídavky na děti již elektronickou formou, což je pro rodiče obrovským ulehčením. Pro takové vyřizování samozřejmě potřebují rodiče elektronický podpis nebo přímo občanskou kartu, jejíž součástí elektronický podpis už je. Ministerstvo se stará i o postižené občany. Proto bylo zbudováno 7 předních státních sociálních úřadů, jejichž úkolem je pomoci uspokojit informační potřeby a požadavky postižených. Ministerstvo sociálního zabezpečení nabízí služby i mladistvým, a to ve smyslu Evropské charty pro informace mládeži, kde je možné informovat se o specifických tématech od A (např. Au Pair) do Z (např. Zivildienst – civilní služba). Tuto službu využilo v letech 2003 – 2004 už 100 000 uživatelů. Na stránkách ministerstva se nacházejí rovněž sociální statistiky, odkazy na rakouský právní informační systém, na informace o daňové reformě Spolkového ministerstva financí a databáze HANDYNET, která slouží občanům s fyzickým postižením jako pomocný prostředek k získávání potřebných informací z internetu. [53]

5.12 Spolkové ministerstvo hospodářství a práce

Ministerstvo hospodářství a práce poskytuje služby v oblasti cestovního ruchu, zakládání nových podniků, vnitrostátního trhu práce, poradenství mladým podnikatelům, stavebnictví, dokonce poskytuje informace i o cenách benzínu.

V rámci projektu „GO INTERNATIONAL“ se zabývá mezinárodní kooperací na trhu práce a sjednocením pravidel v této oblasti s Evropskou unií. Pod tento resort patří i energie a těžební průmysl a k tomu je zde zřízena e-kontrola v podobě tzv. tarifního kalkulátoru, který pomůže občanům vybrat pro ně nejvhodnějšího dodavatele energie díky výpočtu optimální nabídky elektřiny nebo plynu pro jejich domácnost. V oblasti práce řeší toto ministerstvo (na rozdíl od českého Ministerstva práce a sociálních věcí – aut. pozn.) pracovní příležitosti mladých i opatření pro starší zaměstnance, částečné úvazky pro rodiče i novou sociální podporu. [53]

6 Mezinárodní spolupráce

Ve státech Německo, Rakousko a Švýcarsko existují srovnatelné koncepty pro plně elektronické zpracování obchodních případů v oblasti státní správy. Proto byla ustanovena pracovní skupina D-A-CH, která se zabývá výměnou zkušeností v této oblasti mezi německy mluvícími zeměmi. /15/

Jedná se o následující koncepty:

- Německý koncept "Kancelář chudá na papír" (DOMEA-koncept, management dokumentů a elektronická archivace v průběhu obchodu podporovaném IT)
- Rakouský ELAK-koncept (elektronický akt)
- Švýcarskou GEVER strategii a katalog požadavků (nasazení obchodních systémů státní správy do centrální spolkové správy)

Od září 2001 jsou tyto koncepty v rámci probíhající vzájemné výměny zkušeností připomínkovány a obsahově harmonizovány. Proto jsou definovány následující cíle:

- vzdělávání společného základního porozumění
- identifikace společných požadavků, oboustranné zajištění kvality katalogů
- výměna přes stav a perspektivy územních standardů
- další standardizace zpracovávání událostí podporovaného IT
- zřetel na uznávání mezinárodních standardů, norem a technologií
- vytvořit výhodu v nasazení důsledných (stálých) impulsů pro vývoj softwarových produktů
- participace na úvodní zkušenosti zemí
- tato iniciativa má přispívat současnému v rámci aktivit eGovernmentu.

Jako příklad mezinárodní spolupráce uvádím mezinárodní D-A-CH cvičení, které se konalo 26. - 28. dubna 2005 v blízkosti Ženevy. V Německu, Rakousku a Švýcarsku byl podle směrnice OSN v rámci INSARAG (Záchraná poradenská

skupina pro mezinárodní výzkum) nacvičen scénář zemětřesení v jedné fiktivní zemi. Toto cvičení se koná každé dva roky a dávají se dohromady německy mluvící výzkumné a záchranné týmy a pod vedením OSN se sladí nasazení procesů. V OSOCC (On Site Operation and Coordination Center) byl integrován spolupracovník z výstražné centrály spolkové země Vorarlbersko jako rakouský expert. [66]

7 Aktuální legislativa pro elektronickou státní správu

Stejně jako v České republice existuje Sbírka zákonů jak v tištěné, tak v elektronické podobě; existuje obdobný celek i v Rakousku. Tam nese název „Bundesgesetzblatt“ (List státních zákonů) a elektronickou formu lze nalézt na adrese: www.ris.bka.gv.at, která je základním kamenem pro další z projektů eGovernmentu, a sice e-právo. Zatímco se v České republice zapisují zákony např. „zákon č. 42/2000 Sb.“, zapisují se v Rakousku velmi podobně např. „B-VG-Novelle BGBl I 2003/100“.

Hlavním zákonem pro elektronizaci státní správy v Rakousku „Zákon o reformě státní správy“ z roku 2001. Návrh zákona byl zpracován pod vedením vicekancléřky Dr. Riess-Passer po více jednacích kolech mezi zástupci státu a spolkových zemí a představuje průlom v jednání mezi státem a jednotlivými zeměmi. Pamatuje na jedné straně na současné zkrácení procesů, jakož i na první uskutečnění one-stop-shop principu. Ve 23 předmětových zákonech jako např. vyhláška o veřejné soutěži, lesní a vodní právo nebo i zákon o automobilech je stanoveno, že v budoucnu mají v první instanci rozhodovat okresní úřady místo hejtmanů nebo ministrů, jako tomu dosud bylo. Související procesy mají být koncentrovány a vyřizeny co možná nejrychleji a společně. Ve druhé instanci budou rozhodovat výhradně nezávislé správní senáty v jednotlivých zemích namísto několika rozličných úřadů. Podle vicekancléřky Dr. Riess-Passer: „charakter služeb u úřadů sílí a státní správa se tak zjednodušuje a stává se přívětivější k občanovi“. [93, 95]

7.1 Legislativa pro eGovernment

Pro oblast eGovernmentu je v současnosti platný „Zákon o eGovernmentu“, který vešel v účinnost od 1. 3. 2004. Úkolem tohoto zákona je odstranit překážky při prosazování cílů programu eEurope a okamžitě zajistit ochranu dat a požadavky na zabezpečení občanů i státní správy. V rámci prosazování eGovernmentu a elektronizace státní správy v Rakousku proběhlo mnoho novel a změn zákonů, jako např. „Zákon o reformě úředních vyhlášek“ z roku 2004 nebo z téhož roku změna „Zákona o daních“ (v rámci daňové reformy). [6, 7, 98]

7.2 Legislativa pro elektronický podpis

Rakousko se stejně jako ostatní členské země snaží sjednotit legislativu s Evropskou unií. Taktéž je tomu u elektronického podpisu, pro který byla zveřejněna „Směrnice Evropské unie o rámcových podmínkách pro elektronický podpis č. 99/93/EG“. Evropská unie se tak snaží vytvořit jednotné rámcové podmínky pro používání elektronického podpisu pro všechny členské země, aby bylo možné tento elektronický podpis uznat v kterékoliv členské zemi EU. Podle odstavce 5 této směrnice nesmějí být elektronické podpisy diskriminovány v obchodním jednání a musejí být uznávány soudy a úřady. V této směrnici je normována povinnost státního dohledu na poskytovatele certifikačních služeb a upraveno jejich minimální ručení. Na základě této směrnice musí být kvalifikované certifikáty uznávány v rámci celé Evropské unie. V roce 2000 vydala Evropská komise další vyhlášku č. 2000/709/EG, která upravuje potvrzovací stanoviště pro elektronické podpisy. [33, 77, 85]

V samotném Rakousku existuje „Zákon o elektronickém podpisu“ č. 190/1990 BGBl I, který byl několikrát upraven různými vládními vyhláškami, nařízeními a novelami. V roce 2000 přišla v platnost vyhláška č. 30/2000 BGBl II, která upravuje technické požadavky na bezpečnost elektronických podpisů a technické, organizační a personální požadavky na poskytovatele certifikačních služeb, kteří vystavují kvalifikované certifikáty. Kontrolním orgánem je Kontrolní komise Telekomu. Novela ze dne 22.11.2000 přináší další přizpůsobení legislativě EU, např. financování Kontrolní komise Telekomu GmbH, uznávání elektronických procesů urovnávání sporů a další menší přizpůsobení. Poslední změna zákona o elektronickém podpisu pochází z roku 2001 a jedná se v pořadí o třetí novelu č. 152/2001 BGBl. I. Poslední vládní nařízení, kterým se mění vyhláška č. 527/2004 BGBl. II bylo schváleno 30.12.2004 s účinností od 1.1.2005. [33, 77, 85]

8 Závěr

Elektronizace státní správy je velmi široký pojem na diplomovou práci i přesto, že se jedná o jeden jediný stát. Proto jsem se snažila o ucelený přehled základních prvků, které reformu státní správy v Rakousku charakterizují. Tento přehled však v žádném případě není vyčerpávající a nepojímá procesy elektronizace do nejmenších podrobností.

Je poněkud úsměvné, že se Rakousko díky reformě státní správy chce dostat mezi špičky v Evropě v rámci využívání informačních a komunikačních technologií. Jeho snahu však musím ocenit. Už jen to, že nedělá jednotlivé dílčí změny, jako se o to snaží Česká republika, ale že začalo změnu celkovou, od základů (vždyť mění i ústavu) a navíc s propojením na další využitelné produkty. Zda se mu podaří dosáhnout vzorového státu služeb, nejsem schopna v současné době potvrdit. Zcela jistě k tomu bude ještě dlouhá a nákladná cesta. Přesto musím říci, že v Evropě existují státy, které v dané oblasti budou rychlejší a úspěšnější než je zrovna Rakousko. Rusko, Francie i Velká Británie jsou v informatizaci přece již na jiné úrovni než je Rakousko.

Práce rovněž rozebírá rakouský přístup k mezinárodnímu programu Evropské unie eEurope 2005. Tento program se týká všech členských států, ale já zde popisuji pouze hledisko Rakouska. Nepochybně tedy přístupy ostatních států, ale tento dokument může sloužit jako podklad či informační zdroj pro srovnání nebo nějakou benchmarkingovou studii v této oblasti.

Ani ostatní projekty, o kterých tato práce pojednává nemají jen čistě národní význam. Vezmu-li v úvahu takový projekt e-card, v České republice kupříkladu existuje také jeho ekvivalent. I u nás se totiž vydávají elektronické zdravotní karty s mezinárodní působností. Evropská karta zdravotního pojištění se za pár let stane stejnou samozřejmostí jako dnes obyčejné zdravotní karty a jednou si budeme jen s velkou námahou vzpomínat, jak lékaři pracně vyhledávali karty svých pacientů. To je také jeden z důvodů, proč v kapitole eEurope 2005 rozebírám více projekt eHealth, zatímco eBusiness a eLearning jsem pojala více okrajově. Tato témata jsou totiž častým tématem jiných diplomových prací, a proto jsem považovala za zbytečné se jimi zabývat do hloubky.

Klíčovým tématem této diplomové práce je eGovernment, a proto je mu věnována celá jedna kapitola. Jaký výsledek přinese využívání občanských karet je jeden z velkých otazníků, které se vztahují k důsledkům celkové reformy. Pokud bude tento projekt úspěšný, mohu počítat s tím, že za pár let vznikne něco podobného i u nás. Ale na to si budu muset ještě pár let počkat. Přece jen, jak jsem uvedla již na začátku této práce, Rakousko má poměrně dost odlišnou strukturu státní správy od České republiky. Naši sousedi jsou navíc pár kroků před námi už jen s elektronickým podpisem, natož pak s dalšími elektronickými produkty. Ale jak se s tím vypořádají čeští zákonodárci, to už nechávám jen na nich a ani to není předmětem této práce.

Reforma státní správy v Rakousku ještě zdaleka není ukončena a pár let ještě bude trvat, než budou všechny naplánované procesy uvedeny do plného provozu. Ty nejdůležitější změny by měly být hotové do konce roku 2007. Jedná se o hlavní programy jednotlivých ministerstev. Právě z důvodu, že není všem změnám ještě konec, nemohu dělat žádné závěry k této reformě. Ty se budou moci provést až po roce 2007.

Použitá literatura

- 1) Ärztekammer für Wien. *GNW - Gesundheitsnetz Wien - Wiener Ärzte ans Netz* [online]. [2005-05-10]. Dostupný z WWW: <http://www.aekwien.at/205.html>
- 2) BERNHUBER, Ludwig. Projekt "PUMA" beim 4. Speyerer Qualitätswettbewerb. In *wien.at* [online portál]. 2004. [2005-05-09]. Dostupný z WWW: <http://www.wien.gv.at/mdbd/puma/speyer.htm>
- 3) Bewertungsmethoden und Ziele von e-rating. In *e-rating.at* [online portál]. 2005. [2006-01-14] Dostupný z WWW: http://www.e-rating.at/php/cms_monitor.php?question=PUB-TEXT-E-RATING&search=92859atg
- 4) Bürgerportale als Wirtschaftsfaktor. In *ecaustria.at* [online portál]. 2003. [2005-01-14]. Dostupný z WWW: <http://ecaustria.at/Text/?id=1332005>
- 5) *Common Assessment Framework (CAF): Verbesserung der Organisation durch Selbstbewertung* [online]. Deutsches CAF-Zentrum, 2003, 51 s. [2005-05-09]. Dostupný z WWW: <http://www.kdz.or.at/kdz/caf/pdf/CAFBroschuere2003.pdf>
- 6) CONNERT, Wilfried. Das „E-Government-Gesetz“ – ein Überblick. *Österreichische Gemeinde-Zeitung* [online]. Jg. 2004, Nr. 3, s. 9-16 [2005-02-03]. Dostupný také z WWW: http://www.tirol.gv.at/organisation/downloads/e-government-gesetz_oegz_3.2004_version_20.2.2004_gedruckt.pdf
- 7) CONNERT, Wilfried. Rechtsgrundlagen für eGovernment. In *eGovernment Konferenz Austria, 14. 3. 2002, Wien* [online]. Wirtschaftskammer Österreich, 2002. [2004-10-31]. Dostupný z WWW: <http://wko.at/wp/extra/e-government/eGov2002.htm>
- 8) DAPHIN, Bettina. Österreichische E-Security-Lösung für USA. In *Communication.center.one* [online mail archív]. Graz, 11. 3. 2002. [2005-04-20]. Dostupný z WWW: <http://info.ccone.at/INFO/Mail-Archives/presstext/Mar-2002/msg00090.html>
- 9) Der Weg zum ECDL. In *eLearning-Portal* [online portál]. [2006-01-07]. Dostupný z WWW: <http://www.bildung.at/ext/bmbwk/faqs.php?faqnr=43&>
- 10) Die elektronische Signatur. In *Internet4Jurists.at* [online portál]. 2004. [2005-07-16]. Dostupný z WWW: <http://internet4jurists.at/intern25a.htm>
- 11) Die österreichische Bürgerkarte. In *buergerkarte.at* [online portál]. 2005. [2005-02-21]. Dostupný z WWW: <http://www.buergerkarte.at>

- 12) DIETZEL, G. T. W. Was versprechen Telemedizin und e-Health? Telematik-Bausteine für eine integrierte Versorgung – Entwicklungen auf deutscher und europäischer Ebene. *Journal für Kardiologie* [online]. Gablitz: Krause & Pachemegg GmbH, Jg. 2003, Nr. 10, s. 314-317. [2005-05-10]. Dostupný z WWW: <http://www.kup.at/kup/pdf/3492.pdf>
- 13) *Digitale Signatur in der Verwaltung* [online]. © IT Solution GmbH. [2005-05-10]. Dostupný z WWW: <http://www.itsolution.at/digitale-signatur-elektronische-unterschrift/trustdesk-signatur-desktop/digitale-signatur-trustview-2.1.1.htm>
- 14) *E-Government Gütesiegel für trustDesk basic* [online]. IT-Solution GmbH, Wien, ©2004. [2004-12-29]. Dostupný z WWW: <http://www.itsolution.at/news-digitale-signatur-elektronische-unterschrift/Y2004/trustdesk-e-government-guetesiegel.html>
- 15) E-Security. In *bürger@service* [online portál]. [2005-04-20]. Dostupný z WWW: <http://www.e-government.gv.at/index.php?n=21>
- 16) E-Voting [online]. A-SIT, © 2005. [2005-12-14]. Dostupný z WWW: <http://www.a-sit.at/technologieb/evoting/evoting.html>
- 17) Europäische Union. E-Business. In *Europe 's Information Society* [online portál]. 2005. [2005-05-10]. Dostupný z WWW: http://europa.eu.int/information_society/europe/2005/all_about/ebusiness/index_en.htm
- 18) FORGÓ, Nikolaus. Königsweg der Verwaltungssignatur? Einige Bemerkungen zu signaturrechtlichen Fragen des E-Government-Gesetzes. *RFG* [online]. Jg. 2004, Nr. 3, s. 110-113. [2005-05-10]. Dostupný také z WWW: http://www.juridicum.at/component/option,com_docman/task,doc_download/gid,115/Itemid,91/
- 19) GARTUS, Peter. Geschäftsprozessmanagement und Reorganisation im Zuge der ELAK-Einführung im BMBWK. In *E-Government Symposium, Universität Linz, 25.-26. November 2004* [online]. Bundesministerium für Bildung, Wirtschaft und Kultur, 2004, 13 s. [2005-05-09]. Dostupný z WWW: <http://falcon.ifs.uni-linz.ac.at/lvas/ws/seegov/gartus.pdf>
- 20) Gesundheitsreform 2005 umgesetzt. *Klub intern* [online]. Parlamentsklub ÖVP, Jg. 2004, Nr. 43, [16 s.]. [2005-04-19]. Dostupný z WWW: <http://www.oevpklub.at/download/1068.pdf>
- 21) GRIMM, Dominik. Durchgängiges E-Government vom Antrag bis zur Zustellung. In *E-Government Symposium, 2004* [online]. Linz: Fabasoft AG, 2004. [2005-02-03]. Dostupný z WWW: <http://falcon.ifs.uni-linz.ac.at/lvas/ws/seegov/grimm.pdf>

- 22) Grundlagen von eGovernment und Bürgerkarte Präsentation. In *eGovernment Konferenz 2004, 2.-3. Juni 2004, Wiener Rathaus*. 2005 [online]. [cit. 14-10-2005] Dostupný z WWW:
http://e-government.adv.at/2004/pdf/Grundlagen_von_E-Government_und_Buergerkarte_Praesentation.pdf
- 23) HOFFMANN, Renate. *Die Einsatzmöglichkeiten der Balanced Scorecard in der öffentlichen Verwaltung* [online diplomová práce]. Wien: Fachhochschul-Studiengang Finanz-, Rechnungs- und Steuerwesen, 2000, 115 s. [2005-05-09]. Dostupný z WWW:
[http://www.fachhochschule.at/FH/DA.nsf/9034A8DB27D76373C1256CFD002971F7/\\$FILE/9610058010_da.pdf](http://www.fachhochschule.at/FH/DA.nsf/9034A8DB27D76373C1256CFD002971F7/$FILE/9610058010_da.pdf)
- 24) HOLLOSI, A.; KARLINGER, G. Anforderungen an die Benutzer-Schnittstelle zur Bürgerkarten-Umgebung der österreichischen Bürgerkarte. In *buergerkarte.at* [online portál]. Bundeskanzleramt, 2004. Version 1.2.0. [2005-03-18]. Dostupný z WWW:
<http://www.buergerkarte.at/konzept/securitylayer/spezifikation/aktuell/userinterface/UserInterface.html>
- 25) HOLLOSI, A.; KARLINGER, G. Einführung in die österreichische Bürgerkarte. In *buergerkarte.at* [online portál]. Bundeskanzleramt, 2004. [2005-03-18]. Dostupný z WWW:
<http://www.buergerkarte.at/konzept/securitylayer/spezifikation/aktuell/introduction/Introduction.html>
- 26) HOLLOSI, A.; KARLINGER, G. Zugriffsschutz auf Funktionen der Bürgerkarten-Umgebung. In *buergerkarte.at* [online portál]. Bundeskanzleramt, 2005. Version 1.2.1. [2005-03-18]. Dostupný z WWW:
<http://www.buergerkarte.at/konzept/securitylayer/spezifikation/aktuell/accesscontrol/AccessControl.html>
- 27) HONZÁK, F.; PEČENKA, M.; VLČKOVÁ, J. *Evropa v proměnách staletí*. Praha: Libri, 1995. s. 385-392. [2004-12-27]. ISBN 80-85983-00-1
- 28) HORAK, Ch.; SCHWARENTHORER, F.; FURTMÜLLER, S. Balanced Scorecard in der Öffentlichen Verwaltung: vorgehensweise bei der Einführung unter Berücksichtigung der Besonderheiten in der öffentlichen Verwaltung. In *austria.gv.at* [online portál]. Wien: Bundesministerium für öffentliche Leistung und Sport, 2002, 34 s. [2005-02-23]. Dostupný z WWW:
<http://www.austria.gv.at/2004/4/21/bsc.pdf>
- 29) HRAZDILA, Zdeněk. On-line portrét: Rakousko (.at). In *Interval.cz* [online portál]. 2003, 6 s. [2005-01-05]. Dostupný z WWW:
<http://interval.cz/clanek.asp?article=2529>
- 30) IT-Solution. *E-Government Gütesiegel für Signatur Software zur Bürgerkarte* [online]. Vídeň: 2004. [2004-12-29]. Dostupný z WWW:
<http://www.itsolution.at/news-digitale-signatur-elektronische-unterschrift/Y2004/trustdesk-e-government-guetesiegel.html>

- 31) JAKI, Jörg. E-Security im Wandel. In *Communication.center.one* [online mail archiv]. Wien, 7. Juli 2001. [2005-05-10]. Dostupný z WWW: <http://info.ccone.at/INFO/Mail-Archives/presstext/Jul-2001/msg00077.html>
- 32) Komise evropských společenství. eEurope 2005: informační společnost pro všechny. In *Zasedání evropské rady v Seville, 21.-22. června 2002. Brusel, 2002.* [online]. [2005-10-23]. Dostupný z WWW: <http://www.micr.cz/files/1417/40532899.pdf>
- 33) KONRAD, Daniel. *Elektronische Signaturen: Gesetze, Normen, E-Government* [online]. Zentrum für sichere Informationstechnologie - Austria, [2004], 82 s. [2005-02-03]. Dostupný z WWW: http://www.a-sit.at/informationen/praesentationen/2004-10-11_elektronische_signaturen_konrad_a-sit.pdf
- 34) KRÁL, David. Prvních šestnáct článků Evropské ústavy – komentář. In *Europeum* [online portál]. 2003. [2006-01-14]. Dostupný z WWW: http://www.europeum.org/disp_article.php?aid=22&cid=3&nolang=0&page=3&type=0
- 35) KRISTÖFL, Robert. Bildung.at – die Ziele. In *eLearning Portal* [online portál]. 2004. [2005-05-10]. Dostupný z WWW: http://www.efit.at/elearningportal/projekt.asp?Projektname=bildung.at_-_die_Ziele
- 36) LAGA, Gerhard. *E-Business und E-Procurement: Anwendungen und Hintergrundinformationen* [online]. IT Solution GmbH, ©2004. [2005-05-10]. Dostupný z WWW: <http://www.itsolution.at/digitale-signatur-blog/e-business/4091501-austriapro-vorstand-laga.html>
- 37) LEHNER-WIETERNIK, Angela. E-Learning in der österreichischen Pflichtschullehrerausbildung. *Tell&Call* [online]. Jg. 2004, Nr. 4, s. 9-13. [2005-04-20]. Dostupný z WWW: http://www.elisa.at/magazine/tellcall/4_04pdf/09_13.pdf
- 38) Leitstungen. In *ecard* [online portál]. [2005-08-10]. Dostupný z WWW: http://www.chipkarte.at/esvapps/page/page.jsp?p_pageid=220&p_menuid=51679&p_id=4&p_showKeyVi=1
- 39) Leitbild der E-Government Offensive 03 – 05. In *bürger@service* [online portál]. [2005-05-09]. Dostupný z WWW: <http://www.e-government.gv.at/index.php?n=329>
- 40) LEITOLD, Herbert. Sicherheit und Identifikation für das E-Government. In *Österreich in der Informationsgesellschaft, Parlamentarische Veranstaltung, Geneva, 26.11.2003* [online]. 2003, 7 s. [2005-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.a-sit.at/informationen/praesentationen/2003_11_26_parlament_leitold.pdf

- 41) MAURER, Hermann. E-Learning als Teil von Wissensmanagement. *ÖZB* [online]. Jg. 2003/2004, Nr. 4, s. 4-6. [2005-04-20]. Dostupný z WWW: http://www.e-lisa.at/magazine/oezb/pdf/4a_03_04.pdf
- 42) MIROŠNIKOFF, Peter [et al.]. *Evropa: od Severního mysu po Sicílii*. Praha: Svojtka a Vašut, 1997. s. 206-219. [2004-12-27]. ISBN 80-7180-317-0
- 43) Mystery shopping. In *Businessinfo.cz* (online portál). 2004. Česká agentura pro podporu obchodu CzechTrade. [2005-10-23]. Dostupný z www: <http://www.businessinfo.cz/cz/clanky/sluzby/mystery-shopping/1000477/19444>
- 44) Österreich Konvent. *Die Grundsätze des Österreich-Konvents zu Staatsreform* [online]. [2004]. [2004-12-27]. Dostupný z WWW: <http://www.konvent.gv.at/pls/portal/docs/PAGE/K/zd/grundsaeetze.pdf>
- 45) Plattform für Datenabfragen Heimisches E-Government – Projekte unter Europas Besten. In *ecaustria.at* [online portál]. 2003. [2005-01-14]. Dostupný z WWW: <http://ecaustria.at>
- 46) POSCH, Reinhard. *Bürgerkarte – ein Statusbericht* [online]. Wien: Chief Information Office Austria, 2001, 2 s. [2005-02-21]. Dostupný z WWW: http://www.cio.gv.at/ikt-board/beratungen/buergerkarte/info/2001_10_15_Buergerkarte-Statusbericht.pdf
- 47) POSCH, Reinhard. *E-Government Strategien (Online Verfahren)* [online]. Wien: Chief Information Office Austria, 2003, 17 s. [2005-02-21]. Dostupný z WWW: http://www.cio.gv.at/egovernment/strategy/Teil_I.pdf
- 48) POSCH, Reinhard. E-Security [online]. In *Österreich in der Informationsgesellschaft, Parlamentarische Veranstaltung, Geneva, 26.11.2003* [online]. Wien, 2003, 12 s. [2005-04-20]. Dostupný také z WWW: http://www.a-sit.at/informationen/presentationen/2003_11_26_parlament_posch.pdf
- 49) PROMBERGER, K.; GREIL, L.; SIMON M.-M. *Pilotprojekt Flexibilisierungsklausel - ein österreichischer Weg zum New Public Management*. Graz: Neuer Wissenschaftlicher Verlag, 2005. ISBN 3-7083-0259-1 [2005-05-09]
- 50) Rakousko. Bundeskanzleramt. Aktionsplan eEurope 2005. In *austria.gv.at* [online portál]. [2004]. [2005-02-23]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/DesktopDefault.aspx?TabID=4296&Alias=bka>
- 51) Rakousko. Bundeskanzleramt. Balanced Scorecard in der Öffentlichen Verwaltung. In *austria.gv.at* [online portál]. [2004]. [2005-01-23]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/2004/4/21/bsc.pdf>

- 52) Rakousko. Bundeskanzleramt. CAF – Gemeindes Europäisches Qualitätsbewertungssystem. [2004]. In *austria.gv.at* [online portál]. [2005-01-23]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/DesktopDefault.aspx?TabID=3757&Alias=bka>
- 53) Rakousko. Bundeskanzleramt. Der öffentliche Dienst in Österreich. In *austria.gv.at* [online portál]. [2005], 27 s. [2005-05-10]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/docs/2005/3/8/oeffdienst.pdf>
- 54) Rakousko. Bundeskanzleramt. Die Flexibilisierungsklausel nach §17a des Bundeshaushaltsgesetzes. In *austria.gv.at* [online portál]. [2004]. [2005-01-23]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/DesktopDefault.aspx?TabID=3752&Alias=bka>
- 55) Rakousko. Bundeskanzleramt. Die Verwendung von Leistungsindikatoren in der Europäischen Union. In *austria.gv.at* [online portál]. [2004]. [2005-01-23]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/2004/4/21/lk-eu-de.pdf>
- 56) Rakousko. Bundeskanzleramt. eEurope in Österreich. In *austria.gv.at* [online portál]. [2005-02-21]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/DesktopDefault.aspx?TabID=4297&Alias=bka>
- 57) Rakousko. Bundeskanzleramt. *E-Government in Österreich: Information für Wirtschaft und Verwaltung* [online]. Wien: Bundeskanzleramt, 2003, 120 s. [2005-02-03]. Dostupný z WWW: http://www.cio.gv.at/service/conferences/graz_2003/e-Gov_Broschuere.pdf
- 58) Rakousko. Bundeskanzleramt. EU Best Practice. In *austria.gv.at* [online portál]. [2005-01-23]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/DesktopDefault.aspx?TabID=3761&Alias=bka>
- 59) Rakousko. Bundeskanzleramt. Help.gv - das Projekt. In *austria.gv.at* [online portál]. [2004]. [2005-01-23]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/DesktopDefault.aspx?TabID=3754>
- 60) Rakousko. Bundeskanzleramt. Leistungskennzahlen der österreichischen Verwaltung. In *austria.gv.at* [online portál]. [2004]. [2005-01-23]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/DesktopDefault.aspx?TabID=3755&Alias=bka>
- 61) Rakousko. Bundeskanzleramt. Leistungsstandards in der öffentlichen Verwaltung. In *austria.gv.at* [online portál]. [2004]. [2005-01-23]. Dostupný z WWW: http://www.austria.gv.at/2004/11/26/Leistungsbericht2004_web.pdf
- 62) Rakousko. Bundeskanzleramt. OECD-Puma. In *austria.gv.at* [online portál]. [2004]. [2005-01-23]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/DesktopDefault.aspx?TabID=3762&Alias=bka>

- 63) Rakousko. Bundeskanzleramt. *Pilotprojekt Flexibilisierungsklausel: Abschlussbericht* [online]. 2003, 58 s. [2005-05-09]. Dostupný z WWW: <http://193.170.251.81/verwaltungsreform/flexiklausel/infos/Abschlussbericht-Flexi-Projekt.pdf>
- 64) Rakousko. Bundeskanzleramt. Pm-sap. In *austria.gv.at* [online portál]. [2004]. [2005-01-23]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/DesktopDefault.aspx?TabID=3753&Alias=bka>
- 65) Rakousko. Bundeskanzleramt. Speyerer Qualitätswettbewerb 2005. In *austria.gv.at* [online portál]. [2005-01-23]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/DesktopDefault.aspx?TabID=3759&Alias=bka>
- 66) Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. *AG D-A-CH* [online]. [2003]. [2005-14-12]. Dostupný z WWW: <http://www.cio.gv.at/elektronischerAkt/dach.html>
- 67) Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. *Bürgerkarte* [online]. 2005. [2005-02-21]. Dostupný z WWW: <http://www.cio.gv.at/identity>
- 68) Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. Das österreichische e-Government-Gütesiegel. In *E-Government Konferenz, Graz, 5. Juni 2003* [online]. 2003, 2 s. [2004-12-27]. Dostupný také z WWW: http://konferenz2003.e-government.gv.at/seiten/Dokumente/Dokus/Guetesiegel_IP.pdf
- 69) Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. Die Rolle der Bürgerkarten im e-Government. In *E-Government Konferenz, Graz, 5. Juni 2003* [online]. 2003, 2 s. [2004-12-27]. Dostupný také z WWW: <http://konferenz2003.e-government.gv.at/seiten/Dokumente/Dokus/Buergerkarten.pdf>
- 70) Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. *Die Verwaltungssignatur* [online]. 2004, 2 s. [2004-12-27]. Dostupný také z WWW: http://www.cio.gv.at/service/brochures/IPV_Verwaltungssignatur.pdf
- 71) Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. *E-Government* [online]. 2004. [2004-12-27]. Dostupný také z WWW: <http://www.cio.gv.at/egovernment/>
- 72) Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. *E-Government Offensive* [online]. [4 s.]. [2004-12-27]. Dostupný také z WWW: http://www.cio.gv.at/service/brochures/IPV_E-GovOffensive.pdf
- 73) Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. Elektronischer Akt (ELAK). In *E-Government Konferenz, Graz, 5. Juni 2003* [online]. 2003, 1 s. [2004-12-27]. Dostupný také z WWW: <http://konferenz2003.e-government.gv.at/seiten/Dokumente/Dokus/ELAK.pdf>

- 74) Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. *Leitbild der E-Government Offensive: Österreich am Weg an die Spitze in Europa* [online]. 2004. [2004-12-27]. Dostupný také z WWW: http://www.cio.gv.at/service/brochures/IPV_E-GovOffensive.pdf
- 75) Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. Protokoll-Auszug. In 28. *Sitzung des IKT-Board, 8. März 2005* [online]. 2005. [2005-07-16]. Dostupný z WWW: http://www.cio.gv.at/ikt-board/protokolle/2005_03_08_28_ikt_board_protokoll_oeffentlich.pdf
- 76) Rakousko. Bundeskanzleramt. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes. *Behörden im Netz: das österreichische E-Government ABC* [online]. 2004. [2004-12-27]. Dostupný také z WWW: http://www.cio.gv.at/egovernment/umbrella/BEHOERDEN_ABC_final.pdf
- 77) Rakousko. Bundeskanzleramt. *Verordnung des Bundeskanzlers, mit der die sicherheitstechnischen und organisatorischen Randbedingungen der Verwaltungssignatur festgelegt werden (Verwaltungssignaturverordnung – VwSigV)* [online]. 2004. [2005-05-10]. Dostupný také z WWW: http://www.ispa.at/downloads/a262f7a7c43b_VwSigV_VerwaltungssignaturVO.doc
- 78) Rakousko. Bundeskanzleramt. VerwaltungsInnovationsProgramm (VIP). In *austria.gv.at* [online portál]. 2003. [2004-12-27]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/DesktopDefault.aspx?TabID=3750&Alias=bka>
- 79) Rakousko. Bundeskanzleramt. Verwaltungsreform. In *austria.gv.at* [online portál]. [2004-12-28]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/DesktopDefault.aspx?TabID=3492>
- 80) Rakousko. Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur. Neues Lernen Wirtschaft. In *eLearning-Portal* [online portál]. 2003. [2005-05-10]. Dostupný z WWW: <http://www.bildung.at/statisch/bmbwk/jumpneueslernenwirtschaft.ihtml>
- 81) Rakousko. Bundesministerium für Gesundheit und Frauen. *Gesundheitsreformgesetz 2005* [online]. Bundesgesetzblatt, Teil I., Jg. 2004, Nr. 179, 36 s. [2005-05-10]. Dostupný z WWW: http://ris1.bka.gv.at/authentic/findbgbl.aspx?name=entwurf&format=pdf&docid=COO_2026_100_2_148069
- 82) Rakousko. Bundesministerium für Inneres. ZMR Allgemein/Überblick [online]. [2005-12-14]. Dostupný z WWW: <http://zmr.bmi.gv.at/pages/allgemein.htm>
- 83) Rakousko. In *Lidovky Centrum.cz* [online portál]. 2005. [2005-01-05]. Dostupný z WWW: <http://lidovky.centrum.cz>

- 84) Rakousko. Parlament Österreich. Gesundheitsreform 2005 im Ausschuss mit Mehrheit beschlossen. In *Parlamentkorrespondenz* [online portál]. 1. 12. 2004, Nr. 881. [2005-05-10]. Dostupný z WWW: http://www.parlament.gv.at/portal/page?_pageid=908,752788&_dad=portal&_schema=PORTAL
- 85) *Regelung der sicherheitstechnischen und organisationsrelevanten Voraussetzungen für Verwaltungssignaturen* [online]. Bundesgesetzblatt, Teil II., Jg. 2004, Nr. 159. [2005-02-18]. Dostupný také z WWW: http://ris1.bka.gv.at/authentic/findbgbl.aspx?name=entwurf&format=html&ocid=COO_2026_100_2_72782
- 86) REICHSTÄDTER, Peter. *www.help.gv.at - Das Transaktionsportal*. In *EGovernment Konferenz 2004, 2.-3. Juni 2004, Wiener Rathaus* [online]. 2005. [cit. 13-10-2005]. Dostupný z WWW: http://e-government.adv.at/2004/pdf//HELP.gv.at-das_Transaktionsportal.pdf
- 87) RÖSSLER, Thomas. *Security Layer Neu Extended (SelaNext): Kurzbeschreibung* [online]. Zentrum für sichere Informationstechnologie - Austria, 2004. Version 1.0.3. [2005-03-18]. Dostupný z WWW: http://demo.a-sit.at/selan/selanext_kurzbeschreibung.pdf
- 88) Rückblick: Amtswege müssen benutzbar sein. In *ecaustria.at* [online portál]. 2005. [2005-05-09]. Dostupný z WWW: <http://ecaustria.at/?id=2035208>
- 89) RUPP, Christian. *E-Government Österreich in Europa: Status Quo und Ausblick* [online]. Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes, 2004, [8 s.]. [2005-02-18]. Dostupný z WWW: http://www.noel.gv.at/service/lad/lad1/egovernment/03-Rupp_Strategien_Marketing_Koord.pdf
- 90) RUPP, Christian. Portale für moderne Bürger. In *ecaustria.at* [online portál]. 2004. [2005-01-14]. Dostupný z WWW: <http://ecaustria.at/?url=/?id=1680894>
- 91) RUPP, Christian. *Wir leben und arbeiten in einer Informationsgesellschaft – eAustria on Top in eEurope* [online]. 2005. [2005-07-16]. Dostupný z WWW: http://www.intosai.org/Level6/6_18_VN_INT_Seminar/Austria_G.pdf
- 92) SCHOBA, Arnold. Pm-sap als Reformprojekt der Verwaltung des Bundes. In *austria.gv.at* [online portál]. [2004], 7 s. [2005-01-23]. Dostupný z WWW: <http://www.austria.gv.at/2004/11/23/pm-sap.pdf>
- 93) SCHWARZ, Monika. *Elektronische Gesetze in Österreich – zur authentischen Kundmachung des Bundesrechts ins Internet nach dem Kundmachungsreformgesetz 2004* [online]. 2004, 30 s. [2005-02-07]. Dostupný z WWW: http://www.rechtsprobleme.at/doks/elektronische_gesetze-schwarz.pdf

- 94) STANGL, Werner. *eLearning, E-Learning, Blended Learning* [online]. Linz, ©2004. [2005-04-20]. Dostupný z WWW: <http://www.stangl-taller.at/ARBEITSBLAETTER/LERNEN/Elearning.shtml>
- 95) STRUNZ, H.; FOHLER-NOREK, CH.; EDTSTADLER, K. W. *Öffentliche Verwaltung im Wandel: wirtschaftliche und rechtliche Aspekte des Managements öffentlicher Aufgaben* [online]. 2001. [2004-12-28]. Dostupný z WWW: <http://members.aon.at/fohler/chfon/verw.htm>
- 96) VRANÝ, Otakar. Vznik Rakouska. In *Radio Praha* [online portál]. 2003. [2004-12-07]. Dostupný z WWW: <http://www.radio.cz/cz/clanek/47636>
- 97) Wirtschaftskammer Österreich. Breitband in Österreich. In *web-media.at* [online portál]. 2004. [2005-02-21]. Dostupný z WWW: <http://www.web-media.at/564023.htm>
- 98) ZANKL, Wolfgang. Die Rechtslage: e-Government & Gesetz. In *Output* [online portál]. [2005]. [2005-02-21]. Dostupný z WWW: http://www.output.at/content/05-04/artikel/egov_14.htm
- 99) Zentrum für Verwaltungsforschung Managementberatungs- und WeiterbildungsgmbH. *Common Assessment Framework – CAF* [online]. © 2005. [15-10-2005]. Dostupný z WWW: <http://www.kdz.or.at/index.php?id=344>