

Rapport enkät e-legitimationer

2019 KOMMUNER OCH REGIONER



Sveriges
Kommuner
och Regioner

Förord

Mängden e-tjänster som kräver e-legitimation växer ständigt och hantering av digital identitet är verksamhetskritisk för omfattande delar av offentlig förvaltning och förutsättning för fortsatt utveckling av digital service.

Det saknas idag fungerande sätt att hantera e-legitimation i tjänsten, vilket innebär att alltfler medarbetare i välfärden får använda sina personligt utfärdade e-legitimationer, med personnummer som identitetsbärare.

SKRs bild av nuläget i kommuner och regioner är att det, trots att arbetet med digital identifiering pågått under många år, fortfarande saknas heltäckande, kostnadseffektiva och säkra förutsättningar för kommuner och regioner att säkerställa både invånares och medarbetares identiteter vid användningen av digitala tjänster. För få en uppdaterad bild av behoven genomförde SKR 2019 en enkätundersökning och i denna rapport redovisas sammanställning och analys av inkomna svar med fokus på kommuner och regioners behov inom området.

Enkäten genomfördes tillsammans med myndigheten för Digital förvaltning och Regeringskansliets Infrastrukturdepartement, dessa valde även att ställa samma frågor till myndigheterna. Myndigheten för digital förvaltning har utkommit med sin egen analys i en separat rapport.

Stockholm, mars 2020

Lotta Nordström

Sektionschef Avdelning för digitalisering

Innehåll

1. Sammanfattning	5
2. Bakgrund	7
Syfte	7
Svarsfrekvens.....	7
Denna rapport	8
3. E-legitimationer för privatpersoner	9
E-tjänster som har e-legitimering	9
Använda e-legitimationer i e-tjänster för privatpersoner	10
Olika e-legitimationer.....	10
Utmaningar kring e-legitimation för privatpersoner	11
Behov av ytterligare e-legitimationer	12
Inköp av e-legitimering	13
4. Elektronisk underskrift	14
E-tjänster som har elektronisk underskrift.....	14
Utmaningar med elektroniska underskrifter	14
5. eIDAS – e-tjänster som har inloggning med utländska eID	15
Utmaningar eIDAS	16
6. E-legitimation i tjänsten	17
Behov av e-legitimation i tjänsten	18
E-tjänster som har inloggning med e-legitimation inom den egna organisationen	19
Behov av e-legitimation mot andra organisationers e-tjänster.....	20
Användning av e-legitimationer i e-tjänster som riktar sig till andra kommuner, regioner och myndigheter	21
7. Kommentarer och medskick i övrigt från undersökningen	23
8. Avslutande reflektioner	25
E-leg i tjänsten.....	25
E-underskrifter	26
E-leg för alla	26
9. Slutord	28

1. Sammanfattning

Mängden e-tjänster som kräver e-legitimation växer ständigt. Idag har 85 procent av de kommuner och regioner som besvarat enkäten e-tjänster med e-legitimation och 10 procent planerar att införa detta inom 12 månader. Enkäten visar också på ett stort intresse för området och tydliga behov av styrning och likriktning. SKR ser en hög kunskapsnivå hos många kommuner och regioner och en vilja och efterfrågan på att hitta lösningar på hantering för alla invånare och gemensamma lösningar för identitets- och behörighetshantering i tjänsten.

Kommuner och regioner svarar också att man har ett stort behov av att utbyta information med varandra och andra myndigheter och i takt med att fler och fler processer digitaliseras blir det en förutsättning att det finns ett sätt att kunna identifiera medarbetare i tjänsten både inom och över organisationsgränser. Då många anställda inom kommuner och regioner hanterar information och verksamhet som potentiellt skulle kunna utsätta dem själva för risk är det nödvändigt för den personliga integriteten att behörigheten kopplas till en tjänsteidentitet och inte till personnummer samt tydliggör anknytningen till organisationen.

E-underskrifter är ett annat område där det finns behov av fler åtgärder. Här lyfts utmaningar med bevaring och arkivering särskilt fram, men även behov av tydlighet om vilka krav som ska gälla för att få juridiskt hållbara underskrifter över tid. En e-underskrift behöver till exempel kunna knytas till en juridisk organisation.

Våren 2019 tog SKRs styrelse ställning för ett antal viktiga punkter gällande digital identitetshantering.

SKR:s målbild i ställningstagande¹ är att:

- Det finns system för e-legitimering i tjänsten som inte är beroende av sektor.
- E-legitimering och e-underskrift i tjänsten behöver knytas till juridisk person och användarens identitet (inte personnummer).
- Det ska vara lika enkelt att autentisera sig digitalt som analogt
- Alla individer ska ha samma tillgänglighet till digital identifikation och därmed hela välfärdserbudandet.
- Det finns en lösning med förutsägbara kostnader som främjar digital utveckling.
- Det är samma förutsättningar att nyttja lösning för digital identitetshantering för både offentlig och privat sektor.

¹ <https://skr.se/download/18.5849baa816a05f83251a212e/1555316234154/SKL-11-18-04951-stallningstagande-digital-identitetshantering-april-2019.pdf>

Sveriges kommuner och Regioner (SKR) anser att alla invånare enkelt och tryggt ska kunna e-legitimera sig för att nyttja digitala välfärdstjänster samt att all offentligt anställd personal ska kunna legitimera sig och verifiera sin roll och organisationstillhörighet digitalt. Detta är avgörande för utvecklingen av välfärden i en digital tid och för möjligheten att effektivisera offentlig sektor med stöd av digitalisering.

SKR lyfter i sitt ställningstagande om digital identitet två särskilda områden; e-legitimation i tjänsten och e-legitimation till alla - utan exkludering. Enkätens resultat stärker bilden av behovet av nationella insatser och lösningar inom båda dessa områden.

Bland utmaningarna i rapporten märks särskilt e-legitimering i tjänsten som ett stort problem och då framförallt i samband med behovet att logga in i andra myndigheters tjänster. Idag görs det nästan uteslutande genom att myndigheter begär att handläggare använder sitt personligt utfärdade BankID och personnummer används som identitetsbegrepp.

I och med denna lösning saknas också kopplingen till den organisation som handläggaren svarar för i sin tjänsteutövning, vilket ställer krav på en strukturerad behörighetshantering. För handläggare som hanterar känslig information kan detta innebära ett personligt risktagande. Det anser SKR är ett orimligt krav.

I syfte att stödja visionen om en digital marknad inom EU och EES-länderna har EU beslutat om en förordning gällande elektronisk identitet och betrodda tjänster, och sedan 29 september 2018 ska offentliga e-tjänster även tillåta inloggning med utländska e-legitimationer. Anslutningar till eIDAS går trögt. SKR tog därför hösten 2019 fram en vägledning för att stödja kommuner och regioner att ansluta till eIDAS². I enkätsvaren lyfter medlemsorganisationerna frågor om anslutning, men även utmaningar med identitetsbegreppet och den spridda användningen av svenska personnummer som identifierare.

SKR anser att staten ska ta ett övergripande ansvar för att en lösning finns för digital identitetshantering med tillräcklig säkerhet och som säkerställer individens trygghet. Den lösning som tas fram ska vara till för alla och uppfylla de behov som finns hos privatpersoner, kommuner och regioner.

² <https://webbutik.skr.se/sv/artiklar/vagledning-for-anslutning-till-eidas.html>

2. Bakgrund

Enkäten är framtagen av Sveriges Kommuner och Regioner, Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) och Regeringskansliet. Den riktade sig till kommuner, regioner och myndigheter.

Syfte

Syftet med enkätundersökningen var att samla in verksamhetsbehov och krav kopplat till e-legitimationer för att kunna skapa bra stöd för svenska och utländska e-legitimationer. Underlaget har även använts av regeringskansliet för att utföra konsekvensanalys av införande av obligatorisk anslutning till valfrihetssystemet.

Svarsfrekvens

Inbjudan att delta i enkätundersökningen gick ut till alla 290 kommuner, 21 regioner, 330 myndigheter samt till Inera AB³. Enkäten sändes ut till registrator adresser eller motsvarande hos mottagande myndighet, kommun och region. Den var riktad till den som ansvarar för e-legitimation inom verksamheten. För att besvara enkäten behövdes troligen flera kompetenser involveras, som till exempel IT-arkitekt, IT-strateg, e-samordnare, digital strateg, verksamhetsutvecklare, informationssäkerhetssamordnare, eller upphandlare.

Svarsfrekvens:

- Kommuner 77 procent. 223 svar, varav 181 kompletta
- Regioner 70 procent. 14 svar, varav 12 kompletta
- Statliga myndigheter 70 procent. 232 svar, varav 198 kompletta

I vissa delar görs jämförelser med de tidigare enkätundersökningarna. Vi har eftersträvat att ställa likartade frågor som i tidigare enkäter för att möjliggöra sådana jämförelser. Det refereras till procenttal men ibland även till antalet kommuner och regioner för att tydliggöra ytterligare.

³ Inera AB ägs av regioner och merparten av kommunerna och tillhanda håller tjänsten 1177 Vårdguiden som samtliga regioner är anslutna till.

Denna rapport

I denna rapport ligger fokus på att redogöra för de frågor som tydliggör behov och utmaningar för kommuner och regioner. Det finns delar av enkäten som inte redovisas i denna rapport. Det gäller till exempel frågor kring upphandlingsformer och transaktionsvolym. DIGG har i sin rapport⁴ gjort en rapportering av helheten inklusive det som är specifikt för myndigheter.

I denna rapport används begreppet e-tjänst för att representera de digitala lösningar där en invånare eller offentligt anställd i tjänsten loggar in för att lämna eller hämta information från en kommun, region eller myndighet.

⁴ <https://www.digg.se/nyheter--publikationer/Publikationer/rapport-e-legitimering-2019>

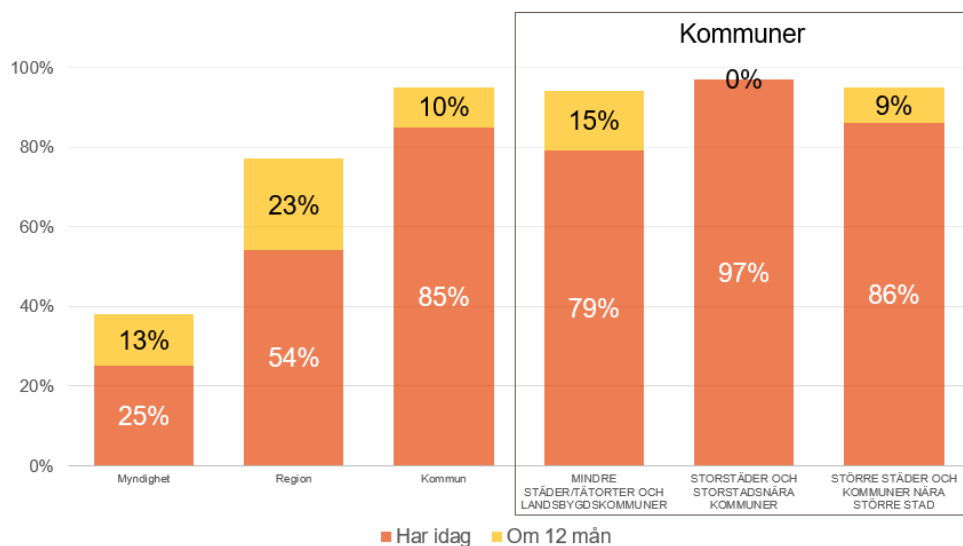
3. E-legitimationer för privatpersoner

Detta avsnitt tar upp e-legitimering och elektroniska underskrifter för privatpersoner, det vill säga e-tjänster som vänder sig till medborgare för att utföra tjänster för sin egen skull och kräver identifiering. Det kan vara tjänster så som ansökan om bygglov, ansökan om förskola/skola och ekonomiskt bistånd.

E-tjänster som har e-legitimering

Totalt har 55 procent av myndigheter, kommuner och regioner e-tjänster där det krävs e-legitimering. 2015 var motsvarande siffra 38 procent. Ytterligare 12 procent planerar att inom 12 månader införa möjligheten.

Diagram 1. Kommuner, regioner och myndigheter som har, eller inom 12 månader kommer att skaffa, e-legitimering till sina e-tjänster. Besvarades av 211 myndigheter, 13 regioner och 211 kommuner. Rutan till höger visar kommunerna uppdelade på Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner, Storstäder och storstadsnära kommuner, Större städer och kommuner och kommuner nära större stad.



Källa: SKR.

95 procent av kommunerna har eller kommer inom 12 månader att ha e-legitimering i sina e-tjänster. 2015 hade 53 procent av kommunerna e-legitimering i sina e-tjänster.

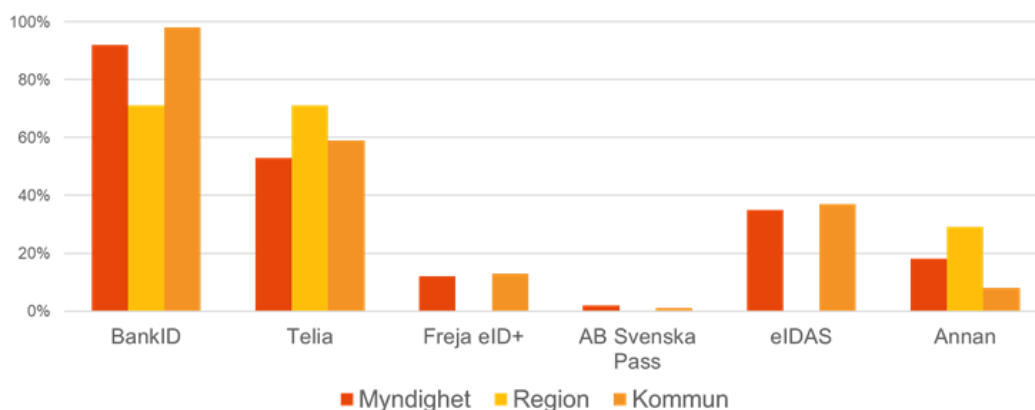
Notera att samtliga regioner är anslutna till den gemensamma tjänsten 1177 Vårdguiden som har inloggning med e-legitimation. Inom en region finns även andra tjänster som till exempel kollektivtrafik där e-legitimation används.

Av myndigheterna är det inte alla som har uppdrag som innefattar medborgarkontakter vilket även förklarar lägre andel som har behov av att utveckla e-tjänster riktade till privatpersoner.

Använda e-legitimationer i e-tjänster för privatpersoner

Antalet e-tjänster som tar emot de etablerade e-legitimationerna är fortsatt hög. Det går trögare för nya utfärdare av e-legitimationer att kunna använda e-tjänsterna.

Diagram 2. Vilka e-legitimationer som e-tjänsterna tar emot. Besvarades av 51 myndigheter, 7 regioner och 173 kommuner.



Källa: SKR.

Olika e-legitimationer

BankID är vanligast. Enligt prognos från BankID kommer cirka 8 miljoner att inneha ett mobilt BankID 2019. Av den totala användningen (4 miljarder legitimeringar) svarar offentlig sektor 300 miljoner per år det vill säga 7,7 procent.

Telia e-legitimation fanns till och med september 2017 på Skatteverkets ID-kort. Det är dock få som använder e-legitimationen. Telia e-legitimation ligger även på Ineras SITHS-kort då dessa kort innehåller två e-legitimationer en privat (i form av Telia) och en i tjänsten (HCC Person). Idag finns ungefär 530 000 SITHS-kort utgivna.

Freja eID+ är godkänd för Svensk e-legitimation sedan 2017. Det är idag endast 13 procent av e-tjänsterna där den går att använda.

AB Svenska Pass är också godkänd för Svensk e-legitimation och ligger på Skatteverkets ID-kort sedan september 2017. Dock fungerar denna e-legitimation endast mot Skatteverkets e-tjänster idag.

eIDAS avser obligatoriet att ta emot utländska e-legitimationer. Det är sedan 2018 lag på att alla offentliga e-tjänster ska kunna ta emot utländska e-legitimationer. Utifrån detta är siffran för användning låg.

Annan beskriver det faktum att det finns organisationer/aktörer som tar fram egna lösningar för kundgrupper som idag inte har eller kan få en e-legitimation.

Utmaningar kring e-legitimation för privatpersoner

Flera respondenter tar upp utmaningen med att alla idag inte kan få en e-legitimation.

Några kommentarer:

- Behov av eget eID för asylsökande dvs människor utan personnummer som har behov av att kunna röra sig inom den offentliga sektorn, legitimera sig och använda dess e-tjänster
- Inga bra alternativ finns för dem som inte kan skaffa e-legitimation ex, nyanländ eller personer med samordningsnummer
- Hantera situationer där personer saknar svenskt personnummer
- Att vara beroende av en bank eller annat privat företag för att kunna identifiera sig digitalt
- Det digitala/ekonomiska utanförskapet - de som inte har förutsättningar

För en grupp där utmaningen är stor är för asylsökande (cirka 20 000/år⁵) och migranter (cirka 59 000/år⁶) som inte har fått något personnummer eller samordningsnummer. Detta innebär att de inte har någon godkänd ID-handling och följaktligen kan de inte identifiera sig för att få en e-legitimation. Utmaningarna med att leva i detta digitala utanförskapet innebär till exempel svårigheter att digitalt söka arbete, vård och kommunal service.

För verksamheterna innebär det att identiteten får en lokal lösning i deras verksamhetssystem. När uppgifterna ska sammanställas nationellt så krockar flera personers information då lokala lösningar för identiteter inte är unika.

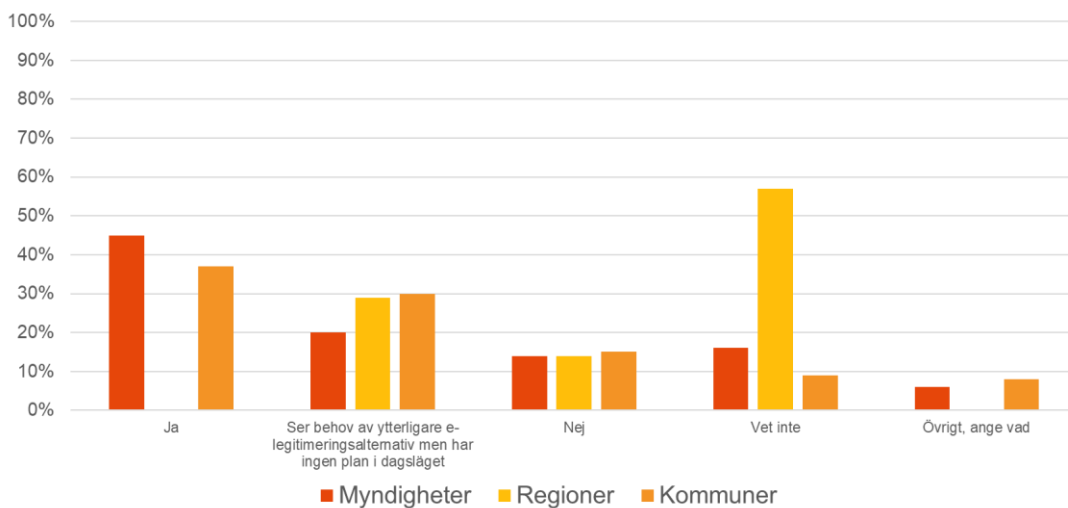
⁵ Enligt prognos Migrationsverket oktober 2019, <https://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Statistik/Beviljade-uppehallstillstand-oversikter.html>

⁶ <https://www.migrationsinfo.se/migration/sverige/asylsokande-i-sverige/>

Behov av ytterligare e-legitimationer

66 procent planerar eller ser behov av att tillåta fler alternativ som e-legitimationer.

Diagram 3. Behov av ytterligare e-legitimationer som e-tjänsterna kan ta emot. Besvarades av 51 myndigheter, 7 regioner och 173 kommuner.



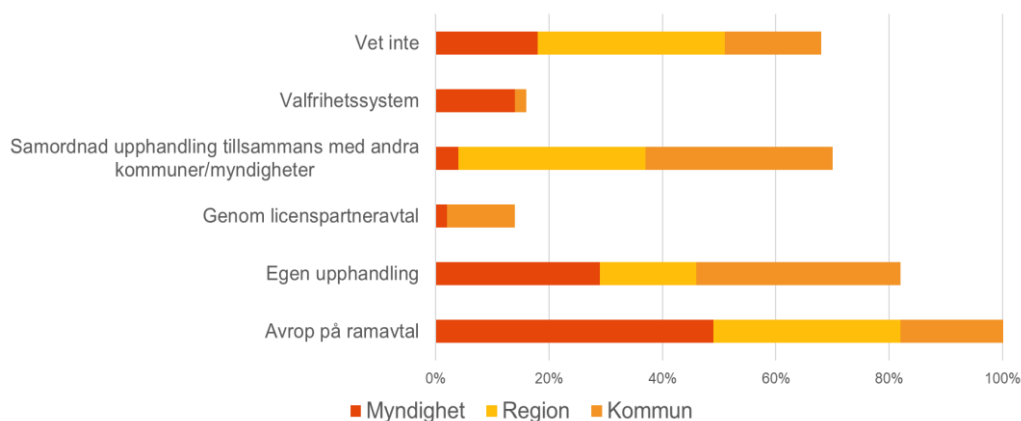
Källa: SKR.

Via Valfrihetssystemen 2017 och 2018 kommer nya godkända utfärdare av e-legitimationer med automatiskt och kan användas direkt i e-tjänsterna. För de som har kvar den nuvarande modellen med upphandlad e-legitimeringstjänst måste nya e-legitimationer avtalas separat.

Inköp av e-legitimering

För inköp av e-legitimering är avrop via Kammarkollegiets ramavtal eller egen upphandling vanligast. Flera, framför allt regioner och kommuner, utför samordnad upphandling/avrop.

Diagram 4. Former för inköp av e-legitimering. Besvarades av 49 myndigheter, 6 regioner och 168 kommuner



Källa: SKR.

En tredjedel av kommunerna har gjort upphandling ihop med andra. Även myndigheter har upphandlat gemensamma system där e-legitimering ingår.

Frågan gällande vilka leverantörer som nyttjas besvarades av totalt 112 myndigheter/regioner/kommuner. Kommuner har i vissa fall två leverantörer därav den högre siffran för antal svar. 141 svar gavs att de upphandlat e-legitimering som tjänst av någon av de 6 olika leverantörerna av e-legitimerings-tjänst.

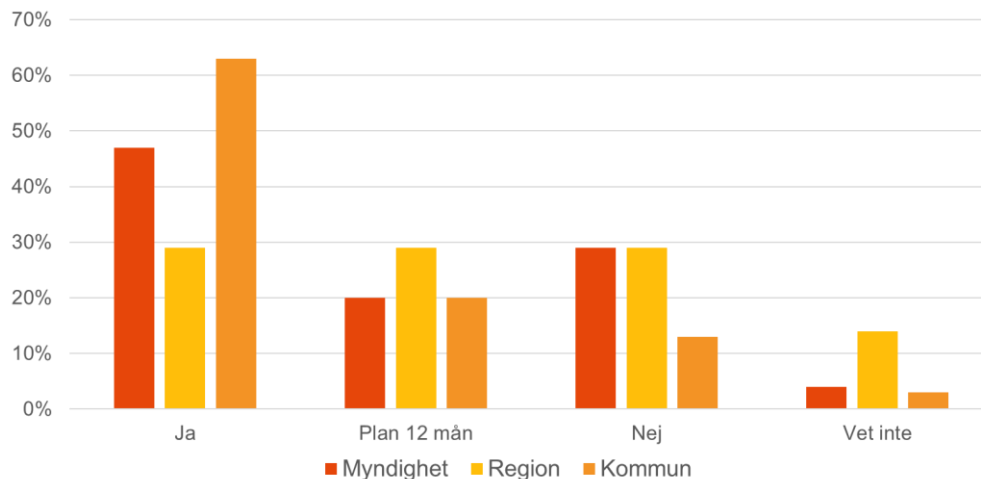
Förutom att upphandla e-legitimeringstjänst finns upphandlade e-tjänster där e-legitimering ingår. 10 olika e-tjänster uppgavs.

4. Elektronisk underskrift

E-tjänster som har elektronisk underskrift

63 procent av kommunerna erbjuder idag möjlighet att skriva under med e-underskrift jämfört med 46 procent av myndigheterna. För kommunerna är det en ökning med 10 procentenheter sedan 2015.

Diagram 5. Antal e-tjänster som har funktion för elektronisk underskrift. Besvarades av 51 myndigheter, 7 regioner och 172 kommuner



Källa: SKR.

Utmaningar med elektroniska underskrifter

Flera kommuner och regioner lyfter fram frågor kring bevarande och arkivering som utmaningar med elektroniska underskrifter. Det finns även utmaningar med vilken e-legitimation som används när underskriften skapas. Då det idag i många fall är BankID som används så saknas till exempel koppling till vilken organisation personen tillhör vid tidpunkten för underskriften då vi idag saknar gemensamt system för att säkra kopplingen till organisation och roll.

Det är tydligt att det finns behov av förtydligande inom e-underskriftsområdet för att göra det tryggare och mer rättssäkert att nyttja i offentlig digital service.

5. eIDAS – e-tjänster som har inloggning med utländska eID

I syfte att stödja visionen om en digital marknad inom EU och EES-länderna har EU beslutat om en förordning gällande elektronisk identitet och betrodda tjänster den så kallade eIDAS förordningen⁷ och sedan 29 september 2018 ska offentliga e-tjänster även tillåta inloggning med utländska e-legitimationer. Single Digital Gateway (SDG)⁸, även kallad Ditt Europa, är en annan EU-förordning som säger att år 2023 ska e-tjänster som fungerar för svenskar även kunna fungera för övriga EU medborgare med deras e-legitimation.

I enkäten fanns en fråga kopplat till anslutningar till eIDAS via DIGG/Sweden Connect, då frågan var ottydlig redovisas här istället reella tal på antalet anslutna⁹.

Bild 1. Status för anslutning till eIDAS per 2019-10-22.

Anslutna länder med tillåtna e-legitimationer i svenska offentliga e-tjänster:

- Estland
- Italien
- Kroatien
- Spanien
- Tyskland

Anslutna svenska e-legitimationer som kan användas inom EU

- Inga



Antal anslutna till eIDAS i Sverige:

- 23 myndigheter
- 97 kommuner/regioner

Antal e-tjänster där andra länders e-legitimation kan användas:

- Inga (fungerar bara med pnr)

Källa: SKR.

97 kommuner/regioner, Vårdguiden 1177 och 23 myndigheter har anslutit sig till eIDAS. 23 procent av kommuner och 21 procent av myndigheter angav att de kommer att ansluta sig inom 12 månader.

Att uppfylla EU-förordningen eIDAS innebär, förutom att vara ansluten till den svenska noden, att tillgängliggöra tjänster för utländska medborgare.

⁷ Information från DIGG angående eIDAS:

<https://www.elegnamnden.se/eidas/omeidasforordningen.4.4498694515fe27cdbc240.html>

⁸ Information från DIGG angående Single Digital Gateway: <https://www.digg.se/digitalisering-av-offentlig-sektor/en-digital-ingang-till-europa>

⁹ Sammanställt baserat på information från Sweden Connect okt 2019, <https://swedenconnect.se/metadatas-validator/>

Det fanns även en fråga i enkäten om det gick att utföra ett ärende via e-legitimering via eIDAS. Vid uppföljning av svaren kunde det inte fastställas att det fanns någon e-tjänst där det fungerade att använda en e-tjänst med utländsk e-legitimation.¹⁰

Utmaningar eIDAS

I utmaningar kring eIDAS lyfts oklarheter när det gäller anslutningsförfarande och behovet av information för att förtydliga. Det lyfts också utmaningar med identitetsbegreppet, där många av dagens digitala lösningar är byggda på att personer identifieras med svenskt personnummer. Att då tillåta inloggning av andra EU medborgare och övriga som saknar svenskt personnummer kräver, om det ens är möjligt, stora förändringar och i många fall även stora omställningskostnader.

¹⁰ Under hösten 2019 har Skatteverket färdigställt en tjänst där det går att logga in med utländsk e-id.

6. E-legitimation i tjänsten

För att hantera känslig information inom en myndighet, kommun eller region eller för att utbyta information mellan myndigheter, kommuner och regioner krävs stark autentisering - för att säkra att det är rätt person som tar del av informationen. Detta görs ofta genom att kräva e-legitimation av den som ska ta del av uppgifterna.

Kommuner kan ordna egna lokala e-legitimationer till sina anställda. De lokala e-legitimationerna fungerar då endast lokalt, och inte mot gemensamma e-tjänster eller mot andra myndigheter. Men många handläggare behöver också komma in i andra myndigheters e-tjänster. Idag finns inga fungerande gemensamma lösningar för exempelvis verifiering av roll och organisation och samtidig kontroll att den som loggar in har korrekt behörighet.

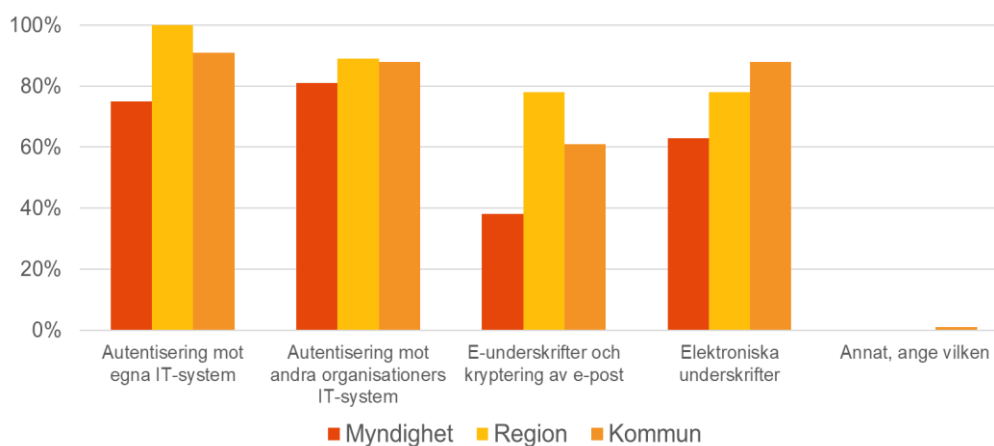
För handläggare inom en kommun eller region¹¹ innebär vardagen ofta en lösning i den egna organisationen, en annan lösning i omsorgen för att se vårddokumentation och för kontakter med andra myndigheter behöver de ta med sin privata e-legitimation till jobbet.

¹¹ Till exempel personalhandläggare ska anmäla till försäkringskassan, Ekonomi ska ge uppgifter till riksgälden, kommunala handläggare ska intyga till CSN, arbetsförmedlingen.

Behov av e-legitimation i tjänsten

I detta avsnitt ställdes frågor om vilket behov som finns hos de svarande organisationerna kring att e-legitimation i sin tjänsteutövning, det vill säga när jag i mitt arbete har behov att logga in och identifiera mig genom att använda e-legitimation. Svaren ger en överblick över vilka behov som finns för användare att nyttja e-legitimation i sin tjänst. Svaren visar både att det finns stora behov internt inom den egna organisationen och externt mot andra organisationer.

Diagram 6. Behov att nyttja e-legitimation i tjänsten för olika områden. Besvarades av totalt 114st, varav 16 myndigheter, 9 regioner och 89 kommuner.



Källa: SKR.

Besvarades av totalt 114 st. (varav 16 myndigheter, 9 regioner och 89 kommuner).

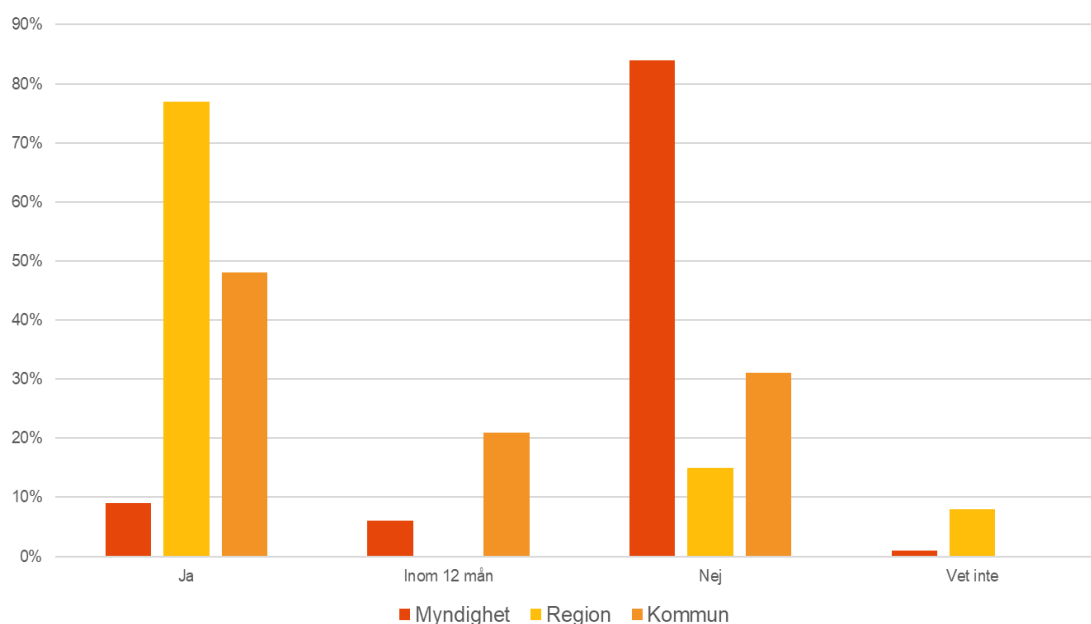
Av de 114 uppgav:

- 89 procent har behov av e-legitimation inom den egna organisationen
- 87 procent har behov av att logga in hos externa parter
- 83 procent har behov av e-legitimationer för elektroniska underskrifter
- 83 procent har behov av att signera och kryptera e-post

E-tjänster som har inloggning med e-legitimation inom den egna organisationen

På frågan om e-tjänster inom den egna organisationen som har inloggning med e-legitimation svarade 30 procent ja, 13 procent att de planerar inom 12 månader och 57 procent svarade nej. 1 procent vet ej.

Diagram 7. E-tjänster för internt bruk som kräver e-legitimation. Besvarades av 209 myndigheter, 13 regioner och 208 kommuner.



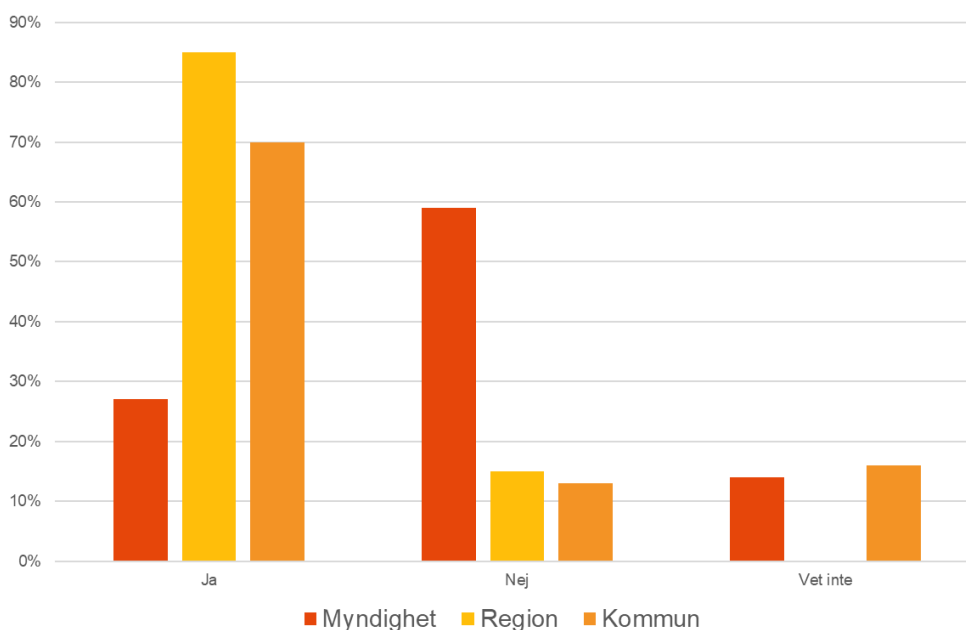
Källa: SKR.

Verksamheterna hanterar ofta känslig information, vilket kräver andra lösningar än användarnamn och lösenord. En ökad mobil användning över internet driver även fram behovet.

Behov av e-legitimation mot andra organisationers e-tjänster

På frågan om inloggning med e-legitimation mot externa parter e-tjänster svarade 50 procent ja, 36 procent svarade nej och 15 procent vet ej.

Diagram 8. Externa e-tjänster som kräver e-legitimation. Besvarades av 21 myndigheter, 13 regioner och 208 kommuner.



Källa: SKR.

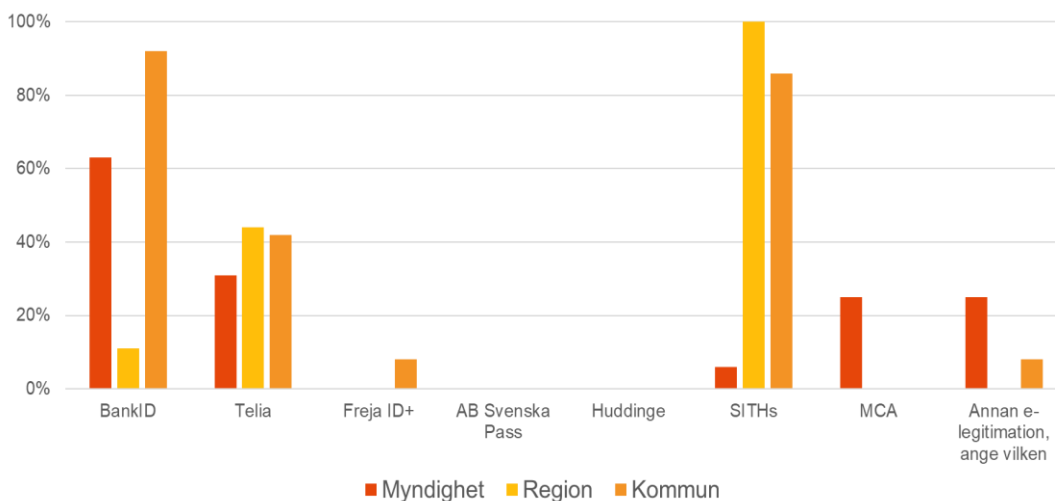
Även inom området att logga in hos andra organisationers e-tjänster ser vi ett betydligt större behov hos kommuner och regioner än hos myndigheter. Detta speglar den vardag av interaktion mellan kommuner/regioner och myndigheter som ständigt sker. Till exempel har alla kommuner och regioner behov av inloggning till försäkringskassan och arbetsförmedlingen.

Alla myndigheter, regioner, kommuner behöver handlägga ärenden hos till exempel Försäkringskassan och Riksgälden vilket idag sker med handläggarens personligt utfärdade e-legitimation utan koppling till organisation, roll eller behörighet.

Användning av e-legitimationer i e-tjänster som riktar sig till andra kommuner, regioner och myndigheter

E-legitimationer som dominerar är BankID som 73 procent har, Telia som 56 procent har samt SITHS som 54 procent har. Övriga har låg representation.

Diagram 9. E-legitimationer som används i tjänsten. Besvarades av 16 myndigheter, 9 regioner och 23 kommuner.



Källa: SKR.

- **BankID** är vanligast för åtkomst till andra myndigheters e-tjänster. Det förekommer även för internt bruk.
- **Telia** ligger på SITHS-korten. Tidigare var Skatteverkets id-kort försett med Telia e-legitimation. Denna är dock sedan september 2017 utbytt mot e-legitimation från AB Svenska Pass.
- **Freja eID+** är en mobil lösning som är godkänd som Svensk e-legitimation sedan 2017. Denna har börjat användas som e-legitimation i tjänsten.
- **AB Svenska Pass** är också godkänd som Svensk e-legitimation och ligger på Skatteverkets ID-kort sedan september 2017. Denna e-legitimation fungerar i dagsläget endast mot Skatteverkets e-tjänster (därav den låga siffran).
- **Huddinge** har tagit fram en egen lösning som är godkänd som Svensk e-legitimation. Idag fungerar den endast för kommunens interna system.
- **eIDAS** gäller obligatoriet att ta emot utländska e-legitimationer. Det är sedan 2018 lag på att alla offentliga tjänster ska kunna ta emot utländska e-legitimationer. Utifrån detta är siffran låg.
- **SITHS** är en e-tjänstelegitimation som används av vården. Det finns cirka 530 000 stycken utgivna kort som har både en e-tjänstelegitimation och en privat e-legitimation i form av Telia. SITHS sköts av Inera AB.

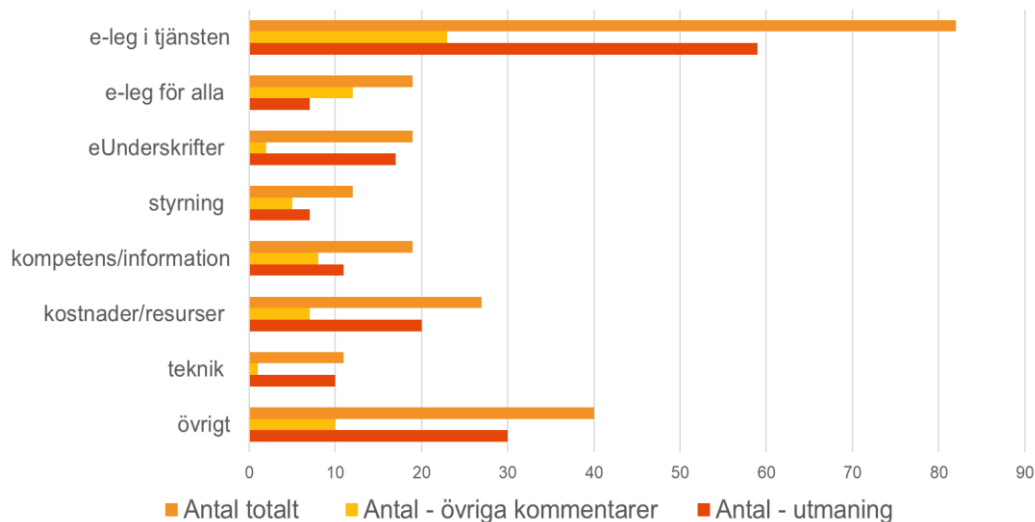
- **MCA**, eller idag **EFOS**, är en e-tjänstelegitimation för myndigheter. Det finns cirka 40 000 stycken utgivna kort idag. EFOS sköts av Försäkringskassan.
- **Annan**. Här finns olika lokalt tillverkade e-tjänstelegitimationer och som endast fungerar inom den egna organisationen.

7. Kommentarer och medskick i övrigt från undersökningen

Förutom de kommentarer som kunde lämnas under respektive fråga och kan läsas i avsnitten ovan fanns möjlighet att lämna medskick i fritextsvar. Den möjligheten utnyttjades frekvent.

Cirka 230 kommentarer har lämnats in och kategoriseras som:

Diagram 10. Antalet kommentarer inom respektive område. Den högsta andelen är frågor och utmaningar runt e-legitimation i tjänsten.



Källa: SKR.

Några exempel på kommentarer:

E-legitimation i tjänsten

- Användandet av privata e-legitimationer
- Lapptäcke med olika lösningar. Handläggaren måste ha flera lösningar i stället för en
- Sektorsövergripande system för e-tjänstelegitimationer
- Koppling till företagsmandat
- Kriterier är rättslig bindande
- Legitimering företrädare för företag och föreningar

E-leg för alla

- Behov av eget eID för asylsökande dvs människor utan personnummer
- Nyanlända utan svenska personnummer. Elever som ska signera sitt val av gymnasium
- Saknar statlig e-leg. BankID har begränsningar, s k otillåten id-växling, som omöjliggör användning

E-underskrifter

- Arkivbeständighet av digitala underskrifter. Laglig grund för att kräva underskrifter
- Bevarande av underskrifter
- Hur vi ska kunna diarieföra och e-arkivera handlingar i arkivbeständigt format med e-signatur utan att riskera förlora autenticitet

Styrning

- Otydlig styrning på nationell nivå
- Området är för spretigt och saknar styrning

Kompetens/resurser

- Det är svårt att skaffa sig kunskapen
- Svårigheter i att förstå hur det fungerar tekniskt + allmän misstro
- Vad ska man satsa på? Vi vill igång nu men det händer så mycket och informationen som valfrihetssystemet och Sweden Connect har inte ramlat ut till oss kommuner

Teknik

- Anpassningar i system av leverantör
- Integrering med nuvarande system
- Koppla till befintliga system

Övrigt tar upp

- Behov av id-växling
- Verksamhetssystem klarar endast personnummer
- Säkerhetsaspekter
- Juridiska frågor

8. Avslutande reflektioner

E-leg i tjänsten

E-legitimation i tjänsten är det område som tydligast träder fram som utmaning för kommuner och regioner men även myndigheter inom e-legitimationsområdet. Det saknas en sammanhållande infrastruktur som gör att myndighetens egna tjänstelegitimationer går att använda både internt inom myndigheten men även mot andra myndigheter.

Myndigheter, regioner och kommuner lyfter fram: ”Avsaknaden av en nationell e-legitimation som fungerar hos alla myndigheter och tillåter t ex identitetsväxling”, ”Vi saknar organisationslegitimation, i Sverige, såväl för anställda på företag/offentlig verksamhet som för roll i förening.”, ”Att välja rätt, finns flera olika och vi har inte råd att välja fel och göra om. Tänk om regeringen/SKR eller någon kunde ta ett beslut om vad som ska gälla, avsaknaden av tydlighet skapar merkostnad och osäkerhet.”

Eftersom det idag saknas alternativ använder de flesta sina privata e-leg till e-tjänsterna. Det finns många kommentarer runt detta: ”Känns inte som det finns något bra nu förutom mobilt BankID vilket inte är bra då det är ett privat ID.”, ”Kommunen saknar en e-legitimation för offentliga personer eller ett tydligt beslut på att man ska använda sin privata e-leg i tjänsten. Vidare önskar man att det var EN lösning för hela kommunen.”, ”Att det saknas bra lösningar för e-legitimation för tjänstebruk då de flesta av dagens lösningar har koppling till det mer privata vilket en del medarbetare ogillar.”, ”Fackligt motstånd mot användning av privat e-legitimation”, ”Att BankID dominerar och äger marknaden, vilket för intern legitimering ibland är ett hinder. Användaren är inte bekväm med att använda sitt privata BankID i tjänsten.”, ”Att det inte finns ett särskilt eID för företag. Jag måste använda mitt privata eID när jag lämnar uppgifter åt kommunen. Det känns inte rätt. Borde finnas ett eID som är knutet till kommunen men ändå personligt för varje medarbetare. Jag ska inte stå till svars för personligen, vad kommunen lämnar för uppgifter.”

De största utmaningarna som lyfts när det gäller själva identifieringen är att avgöra om personen som är identifierad har rätt behörigheter. Idag finns ingen lösning för koppling mellan en privat e-legitimation och den roll eller organisation som personen just nu är i. Flera myndigheter har nu infört egna, manuellt uppdaterade register för behörighetsinformation för de tjänster som kommunernas personal behöver använda¹². Det riskerar att bidra till sämre informationssäkerhet i samhället när flera olika register måste underhållas manuellt för att ens kunna säkerställa att en person med behörigheter fortfarande är anställd.

¹² Se t.ex. Socialstyrelsen och Skolverkets tjänster för rekvisering av statsbidrag.

I enkäten lyfts också utmaningen med att vissa yrkesgrupper inte är bekväma med att deras personnummer används för att identifiera dem när de är i tjänsten.

Utan en gemensam lösning på detta område blir det en spindelväv av uppkopplingar, avtal och speciallösningar.

E-underskrifter

Elektroniska underskrifter är ett område som många jobbar med men som väcker många frågor. Här skulle det behövas en kraftsamling att tydliggöra standarden för e-underskrifter samt reda ut alla följdfrågor som uppstår.

Som en myndighet uttryckte det ”Vi ser en stor utmaning i frågan om digitala underskrifter i synnerhet men vi ser även ett stort behov av information och samordning kring e-legitimationsfrågor på nationell nivå. Vidare behöver informationen som kommer på EU-nivå kommuniceras myndigheterna kring eIDAS.”

En annan myndighet lyfte upp ”Det finns utmaningar i att tillgodose behovet med dubbla/trippla underskrifter. Det kan både gömmas sig tekniska och juridiska utmaningar för att lösa det behovet. Det kan också finnas en del utmaningar för hanteringen att samla ihop de dokument som ska signeras innan de skickas till själva signeringstjänsten. Jag vet inte om det även kan finnas oklarheter i hur vi får skicka dokumenten beroende på hur de är klassade om vi köper signeringstjänsten.”

Många tog upp frågan om arkivering och validering av e-underskrifter ”Det är viktigt att samhället tar hänsyn till att elektroniskt underskrivna dokument med certifikathantering i bakgrunden kan bli svåra att långtidslagra. Arkivfrågan för oss myndigheter är central – signaturens beständighet över tid”.

E-leg för alla

Kommuner och regioners verksamhet vänder sig i stor utsträckning till den enskilda individen. Rätt förutsättningar och rätt förmågor att på ett tryggt sätt kunna identifiera en individ digitalt är därför grundläggande. För att vi ska kunna utveckla och erbjuda en, utifrån individens perspektiv, enhetlig och likvärdig välfärd i en digital tid är det nödvändigt med en sektorsövergripande, icke exkluderande lösning.

I enkätsvaren, och i statistik över antal tick, kan vi se att BankID idag är den helt dominerande digitala identitetshandlingen inom offentlig sektor. Tyvärr saknar alla invånare som inte är kund i en ansluten bank möjligheten att använda detta alternativ. Detta är, precis som svaren i enkäten pekar på, ett hinder i kommuners och regioners strävan att leverera en jämlik välfärd.

Den andra utmaningen som lyfts tydlig i enkäten är hantering av personer som saknar personnummer. Detta gäller alla personer som av olika anledningar kommit till Sverige och ännu inte har rätt att få svenskt personnummer. Systemet kring samordningsnummer som idag nyttjas för temporär hantering

uppfyller idag inte de behov som finns. Även om ett samordningsnummer tilldelats en person finns idag ingen godkänd id-handling som gör att personen kan skaffa en e-legitimation.

Inom kommuners och regioners verksamhet genomförs uppdraget av både offentliga och privata aktörer. Detta är ytterligare en utmaning som lyfts fram då befintligt valfrihetssystem riktar sig enbart de offentliga utförarna och ställer de privata utanför de gemensamma avtal som erbjuds.

9. Slutord

Vi vill rikta ett stort tack till alla som besvarat enkäten och även för de värdefulla fritextkommentarerna. Enkätundersökningen ger SKR ett mycket bra underlag i fortsatt arbetet framåt med att driva vidare frågor kring digital identitet i linje med ställningstagandet.

För frågor om enkätundersökningen eller SKR:s arbete med att främja införandet av e-legitimation, e-legitimation i tjänsten, elektroniska underskrifter samt eIDAS hänvisas till Ulf Palmgren och Kristina Fenger-Krog, avdelningen för Digitalisering, Sveriges Kommuner och Regioner.

Enkätsvaren finns också att ta del av i sin helhet på:

<https://live.dapresy.com/login.aspx?target=43ED1C9PaiZoDWGS8EgpIzziX6bEVJf8Ivizr9z4I4Q%3d>

Rapport enkät e-legitimationer

Mängden e-tjänster som kräver e-legitimation växer ständigt och hantering av digital identitet är verksamhetskritisk för omfattande delar av offentlig förvaltning och förutsättning för fortsatt utveckling av digital service.

Enkätundersökningen som genomfördes av SKR 2019 visar även på ett stort behov hos kommuner och regioner av att utbyta information med varandra och andra myndigheter och i takt med att fler och fler processer digitaliseras blir det en förutsättning att det finns ett sätt att kunna identifiera medarbetare i tjänsten både inom och över organisationsgränser. Det saknas idag fungerande sätt att hantera e-legitimation i tjänsten, vilket innebär att alltfler medarbetare i välfärden får använda sina personligt utfärdade e-legitimationer, med personnummer som identitetsbärare.

I denna rapport redovisas sammanställning och analys av inkomna svar med fokus på kommuner och regioners behov inom området e-legitimationer.

Upplysningar om innehållet
Kristina Fenger-Krog, kristina.fenger-krog@skr.se
Ulf Palmgren, ulf.palmgren@skr.se

© Sveriges Kommuner och Regioner, 2020
ISBN: 978-91-7585-823-4