



Projekt På vej mod det åbne digitale rådhus:

# En sikker nøgle til kommunen

**Flere og flere kommuner giver i dag borgerne mulighed for at servicere sig selv via Internettet. Men en digital signatur, der både er sikker og brugervenlig, har hidtil været et problem. I Aalborg Kommune har man løst problemet med sikker elektronisk kommunikation mellem borger og kommune – og nu overføres nogle af Aalborg-løsningerne til et nyt, landsdækkende projekt.**

Af Naia Bang / Texthuset Aalborg

Mød op i Servicebutikken på Aalborg Kommune. Medbring pas eller kørekort – og dit sygesikringsbevis. Så får du et personligt certifikat tilsendt med e-mail. Certifikatet er et stykke software, som du enkelt installerer på din computer. Nu kan du – ved hjælp af en personlig nøgle, et password – kontakte kommunen, uden at hackere og andre vil kunne "læse over skulderen". Det vil kun kunne læses af den medarbejder, du sender det til. Tilsvarende hvis kommunen sender noget til dig. På den måde vil du kunne hente informationer, som kommunen ellers kun må sende til dig med posten.

Det er, kort fortalt, resultatet af to et halvt års arbejde i "På vej mod det åbne digitale rådhus", et projekt under Det Digitale Nordjylland, som Aalborg Kommune og KMD sammen har stået for.

- Den digitale signatur, som KMD har udviklet – og som vi bruger – er i princippet den samme, som den, minister for videnskab, teknologi og udvikling Helge Sander vil indføre i OCES, Offentlige Certifikater til Elektronisk Service. Vores er blot mere sikker, fordi man her skal møde personligt frem for at få certifikatet og nøglen, forklarer projektansvarlig Joan Rasmussen, der til daglig er konsulent på IT-kontoret ved Aalborg Kommune.

## Ikke så brugervenlig

Da projekt "På vej mod det åbne digitale rådhus" i vinteren 2000 blev valgt som DDN-projekt havde der allerede været flere forsøg med digital signatur.

- Men forsøgene havde bestemt været en begrænset succes. I Ringsted eksperimenterede man med et chip-kort og en særlig boks, der kunne



*Med en personlig nøgle til Aalborg Kommune kan borgerne nu "lukke sig ind" og eksempelvis følge deres egen skattesag. Projektansvarlig Joan Rasmussen, IT-kontoret, og IT-leder Bent Kærgaard, Borger- og Skatteafdelingen, med et par nøgler fra den gang, en nøgle var en nøgle – og den digitale signatur det rene science fiction.*

*Foto: Ajs Nielsen.*



aflæse kortet. Siden arbejdede De Digitale Kommuner med en anden løsning. Men fælles for forsøgene var, at intentionerne var fine – men teknikken gav problemer. Derfor var det meget begrænset, hvor mange borgere, der havde prøvet at arbejde med digital signatur, da vi startede, forklarer IT-leder Bent Kærgaard, Borger- og Skatteafdelingen ved Aalborg Kommune. Joan Rasmussen fortsætter:

- Også vi havde tekniske problemer i starten. Først gennemførte vi én test. Den viste, at projektet absolut ikke var klar til brug. Yderligere to tests viste det samme. Og så satte vi processen på standby i en periode, mens KMD arbejdede med at finde frem til et mere brugervenligt system. Problemerne gjorde, at projektet, der egentlig skulle være sluttet med udgangen af 2002, måtte søge om et halvt år mere. Projektet slutter derfor først den 30. juni 2003.

### Se din skattesag

Succes-kriteriet for projektet var, at 75 procent af testpersonerne ville kunne installere certifikatet på under en halv time – uden

hjælp. I løbet af foråret og forsommeren 2002 lykkedes det, og den 20. juni åbnede del-projektet "Se din egen skattesag". Borgere, der havde en skattesag – og det vil i praksis sige alle, der har korrespondance med skattevæsenet i Aalborg Kommune – kunne nu følge sagen på Internettet. Ved hjælp af det personlige certifikat kunne de nu logge sig ind med nøglen og se al korrespondance og alle notater i sagen.

I forbindelse med "Se din egen skattesag" fandt man ud af, at det ville være praktisk, om borgerne eksempelvis kunne give

deres advokat, revisor – eller en pårørende – adgang til at følge sagen og eventuelt komme med indlæg på borgerens vegne. Projektfolkene opfandt en elektronisk fuldmagt. Den er tidsbegrænset og kan kun udstedes af den borger, sagen drejer sig om. Desuden skal den person, der skal have fuldmagt, have et certifikat – og det får han på samme måde som alle andre; nemlig nede i Servicebutikken. - Vores fuldmagts-komponent er helt unik, og den har OCES-projektet taget til sig og vil også benytte, fortæller Bent Kærgaard, der ikke lægger skjul på, at det

har været spændende at være banebrydende inden for et område, der har så stor offentlig betydning.

### Digitale fingeraftryk

Mange er – med rette – utrygge ved at sende personlige oplysninger via Internettet. Det er derfor, der er så meget opmærksomhed omkring udviklingen af digital signatur.

Princippet omkring den digitale signatur er allerede kendt fra eksempelvis homebanking. Med vores projekt kan du ydermere sende sikre e-mails. Den digitale signatur fungerer på samme



*For at komme ind på „Se din egen skattesag“ går man ind på Aalborg Kommunes hjemmeside, [www.aalborg.dk](http://www.aalborg.dk) - under "Fyrtårnsprojekter" – og klikker på "Se din skattesag". Herefter indtaster man sit personlige password.*

måde som din underskrift – eller dit personlige fingeraftryk: Den er modtagerens sikkerhed for, at afsenderen er den, han eller hun giver sig ud for at være – og at ingen kan ændre i e-mailet på vej fra afsender til modtager, forklarer Bent Kærgaard. Desuden kan man kryptere – altså kode – meddelelsen, så det kun er en modtager med en nøgle, der kan læse den. Det betyder, at borgere med certifikat også kan sende flytte-meddelelse elektronisk, og de kan søge om adressebeskyttelse.

#### **Sikkerhed - også ved sygdom**

På rådhuset er der udstedt omkring 170 medarbejder-certifikater. Eksempelvis har alle sagsbehandlere i skatteforvaltningen fået et certifikat, så de kan skrive sammen med borgerne. Disse certifikater er personlige.

- Det betyder, at en kollega ikke uden videre kan åbne og læse personlig e-post fra borgerne, hvis nu man er syg i længere tid. Derfor har vi arbejdet med at finde frem til en løsning, der ikke går ud over sikkerheden. Løsningen har været, at nogle ganske få medarbejdere kan få adgang til private nøgler og passwords, så de kan benytte kollegaens nøgle til at åbne mails. Der er lavet nogle sikkerheds-procedurer for hvornår og hvordan det må ske. Hvis det sker, skal medarbejderens certifikat straks spærres og den syge kollega skal orienteres og have et nyt certifikat, påpeger Joan Rasmussen.

#### **Over på OCES**

I dag er der udstedt omkring 200 certifikater – og det er langt fra kun de teknik-interesserede, der har været nede i Servicebutikken og få et certifikat. Mænd og kvinder i alle aldre benytter muligheden for at følge deres skattesag. De kan i øvrigt, hvis de har lyst, også benytte muligheden for at sende krypterede meddelelser til andre, der har et certifikat.

Når projektet slutter, skal alle disse mennesker have et nyt certifikat. Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling har nemlig besluttet, at de nye offentlige certifikater, OCES, skal leveres af TDC – og ikke KMD, som har udviklet Aalborg Kommunes certifikater.

- Vi skal naturligvis også over på OCES-certifikater, samtidig med at vi fortsætter med at udvide brugermulighederne. Med et OCES-certifikat har borgere og virksomheder ikke kun mulighed for at kommunikere med Aalborg Kommune – nu vil de også kunne bruge det i forbindelse med Told & Skat og andre offentlige myndigheder. Så vil antallet af brugere stige væsentligt. TDC's mål er, at to millioner danskere har et OCES-certifikat om tre år, fortæller Joan Rasmussen.

- I forhold til de andre kommuner, der nu skal til at gøre sig de første erfaringer med digital signatur og brug af certifikater, er vi et til to år foran. Vi har gjort os en masse gode erfaringer – ikke mindst rent organisatorisk – og føler os godt rustet til at gå med i OCES, slår Joan Rasmussen og

Bent Kærgaard fast.

Læs mere om projektet i projektdagbogen på [www.det-digitale-nordjylland.dk](http://www.det-digitale-nordjylland.dk)

#### **Projektfakta:**

**Titel:**

På vej mod det åbne digitale rådhus

**Tema:**

Digital forvaltning

**Projektansvarlig:**

Konsulent Joan Rasmussen, IT-kontoret v/ Aalborg Kommune

**Modtaget tilskud fra DDN:**

2.500.000 kroner

**Organisation:**

Aalborg Kommune

**Øvrige deltagere:**

KMD