

Årsredovisning 2021



Generaldirektörens förord



Hoten mot den personliga integriteten ökar. Det är idag enklare och billigare än någonsin att samla in, bearbeta och analysera stora mängder data. Med hjälp av datadriven och digital innovation skapas nya tjänster och funktioner som ger värde för samhälle, miljö, företag och ökad livskvalitet för enskilda individer. Samtidigt innebär utvecklingen en ökad utsatthet för den enskilde individen. Ett bristande skydd öppnar upp för en obefogad delning eller spridning av våra persondata och ökar också risken för intrång genom riktade angrepp. Vårt uppdrag har aldrig varit viktigare än nu.

När jag summerar vårt första år som Integritetsskyddsmyndigheten, IMY, kan jag konstatera att vårt uppdrag att värna den personliga integriteten är viktigare än någonsin. I början av 2021 lämnade vi vår första redovisning till regeringen om utvecklingen på it-området när det gäller frågor som rör integritet och ny teknik. Vi konstaterade att den samtidiga och exponentiella utveckling vi hittills har sett inom områden som till exempel artificiell intelligens, internet of things och biometri har medfört att en mängd aktörer idag har tillgång till en mer eller mindre fullständig bild av våra liv och intressen, vårt umgänge, vår hälsa och ekonomi, våra rörelsemönster, vanor och beteenden. I en tid då innovation, tillväxt, forskning och utveckling är beroende av tillgången till persondata behöver Sverige gå i bräschen för en digital omställning som säkerställer ett starkt integritetsskydd och därmed minskar utsattheten för oss som individer.

Ett sätt att öka vårt bidrag till en långsiktigt hållbar digital omställning har varit att etablera samverkan med aktörer inom innovationssystemet. Vi har under året gjort omfattande kunskapsuppbyggande insatser i syfte att under kommande år kunna ge ett mer anpassat stöd om integritets- och dataskyddsfrågor i innovationssystemet.

” Sverige behöver gå i bräschen för en digital omställning som säkerställer ett starkt integritetsskydd.

Vårt uppdrag att stärka skyddet för enskilda individers rättigheter genomsyrar vår dagliga verksamhet även på andra sätt. Året har till stora delar präglats av den stora reform vi genomfört i vår klagomåls- och tillsynsprocess. Vi har gått från en standardiserad hantering av klagomålen till att bedöma varje enskilt klagomål och inleda tillsyn när så är påkallat. Det är en stor förändring som ger en tydlig signal till privata och offentliga verksamheter att enskildas rättigheter ska respekteras.

Vi verkar för enskildas rättigheter också genom stöd och vägledning till verksamheter. Att vår nya webbplats vann pris för sin tillgänglighetsanpassning gjorde oss särskilt stolta och glada. Vi har under året också, bland annat i vårt samarbete med övriga dataskyddsmyndigheter inom EU, tagit fram ett stort antal vägledande dokument, rapporter och ställningstaganden till stöd för svenska företag och verksamheter. En ny blogg ger oss möjligheter att ge mer fördjupade analyser och reflektioner och genom en ny serie med rättsliga ställningstagen tar vi ställning till hur vi ser på olika rättsliga frågor.

Vårt uppdrag har beröringspunkter med många andra myndigheter, branscher och sektorer. Jag kan konstatera att den samverkan vi har etablerat sedan tidigare nu både djupnar och breddas och jag ser goda exempel på att vi tillsammans med andra når längre genom att lösa gemensamma utmaningar utifrån fleras perspektiv. Särskilt viktiga har de initiativ varit där vi tillsammans med andra analyserar och förbereder oss inför kommande lagstiftning, till exempel AI-förordningen, inom ramen för kommissionens digitala årtionde.

För oss, precis som för hela samhället, har den långdragna pandemin fortsatt prägla vår tillvaro. Vi har även under dessa speciella omständigheter lyckats hålla ett högt tempo i verksamheten och tagit flera viktiga steg för att göra oss ännu mer relevant för enskilda, verksamheter, innovationsaktörer, beslutsfattare och vår uppdragsgivare.

Med våra omkring 100 medarbetare tar vi ansvar för vårt samhällsviktiga uppdrag. Jag känner stor stolthet över hur vi har tagit oss an vårt uppdrag under 2021. Under 2022 fortsätter vi att utveckla vår verksamhet för att i ännu högre grad bidra till en hållbar digital omställning och vår vision om ett tryggt informationssamhälle.



Lena Lindgren Schelin

Generaldirektör

Innehåll

Generaldirektörens förord

1. Om Integritetsskyddsmyndigheten

1.1 Vår strategiska inriktning	8
1.1.1 Strategisk inriktning för 2019–2021	8
1.1.2 Ny strategisk inriktning för 2022–2025	9
1.2 Vår organisation	10
1.3 Om Integritetsskyddsmyndighetens årsredovisning	11

2. Verksamhet under året – sammanfattande analys och bedömning

2.1 Dataskydd	15
2.1.1 Utåtriktad och stödjande verksamhet i fokus	15
2.1.2 Förändrat arbetssätt när det gäller klagomål	17
2.1.3 Tillsynsarbetet – allt större fokus på klagomålsbaserad tillsyn	17
2.1.4 Kraven på harmonisering inom EU får allt mer långtgående konsekvenser för IMY	18
2.1.5 Övriga arbetsuppgifter avseende dataskydd	18
2.2 Kamerabevakning	19
2.3 Inkasso och kreditupplysning	20
2.4 Sammanfattande framåtblick	21

3. Resultatredovisning

3.1 Dataskydd	24
3.1.1 Utåtriktad och vägledande verksamhet	25
3.1.2 Klagomål	36
3.1.3 Tillsyn	40
3.1.4 EU-samverkan	46
3.1.5 Övriga arbetsuppgifter avseende dataskydd	49
3.2 Kamerabevakning	58
3.2.1 Vägledning och stöd inom kamerabevakning	59
3.2.2 Klagomål som rör kamerabevakning	60
3.2.3 Tillsyn av kamerabevakning	60
3.2.4 Tillstånd till kamerabevakning	62
3.3 Inkasso och kreditupplysning	64
3.3.1 Uppdrag avseende inkassoföretag	64
3.3.2 Uppdrag avseende kreditupplysning	66

4. Kompetensförsörjning

4.1 Kompetensutveckling	70
4.2 Rekrytering	71
4.3 Moderna beredskapsjobb	71

5. Arbetsmiljö och sjukfrånvaro

5.1 Arbetsmiljö	74
5.2 Sjukfrånvaro	75

6. Myndighetens ekonomi

6.1 Utökat ramanslag och nya bidragsintäkter	77
6.2 Fördelning av kostnader och intäkter	77


7. Finansiell redovisning

Resultaträkning	80
Balansräkning	81
Anslagsredovisning	83
Noter.....	84
Sammanställning över väsentliga uppgifter	89
Tilläggsupplysningar och noter	90
Tilläggsupplysningar.....	90
Värderingsprinciper	90
Anställdas sjukfrånvaro	91
Bilagor	92
Bilaga 1: översikt resultatbedömningar	92

8. Årsredovisningens underteckande

1. Om Integritetsskyddsmyndigheten





Den 1 januari 2021 bytte vi namn från Datainspektionen till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY). Namnbytet är ytterligare ett steg i den transformation vi är mitt uppe i och vi är stolta över att vårt namn nu tydligare signalerar vårt centrala och viktiga uppdrag – att värna och skydda enskildas personliga integritet.

Vi arbetar för att skydda personuppgifter, till exempel om hälsa och ekonomi, så att de hanteras korrekt och inte hamnar i orätta händer. Vi arbetar även för att kamerabevakning, kreditupplysning och inkassoverksamhet ska bedrivas på ett korrekt sätt.

Vi vill att digitaliseringens möjligheter tillvaratas genom en hållbar utveckling där integritetsskyddet beaktas och byggs in från början. Vi är övertygade om att det går att värna medborgarnas trygghet och samhällets säkerhet, utan omotiverad kartläggning och övervakning.

En viktig del av vårt uppdrag handlar om att granska att regler och lagar följs. Vi är nationell tillsynsmyndighet och utfärdar tillstånd inom dataskyddsområdet, för kamerabevakning samt kreditupplysning och inkasso. När vi gör tillsyn har vi skarpa befogenheter, bland annat rätten att besluta om administrativa sanktionsavgifter. Vi är också en del av ett omfattande EU-samarbete och bidrar till en enhetlig tillämpning av dataskyddsreglerna inom EU.

Samtidigt har den förebyggande delen med vägledning och stöd till enskilda och verksamheter i uppdraget stor betydelse. Varje dag får vi ett stort antal frågor från myndigheter, företag och organisationer som behöver vägledning i arbetet med att tolka och tillämpa dataskyddsreglerna i sitt arbete. Privatpersoner kan också lämna tips eller klagomål till oss om de anser att felaktigheter begåtts vid behandling av personuppgifter, eller vända sig till oss med frågor om till exempel hur de kan gå tillväga för att ta tillvara sina rättigheter.

Vi bidrar även med våra kunskaper i samband med utvecklandet av ny lagstiftning och har ett särskilt uppdrag att följa, analysera och rapportera till regeringen om utvecklingen som rör ny teknik och personlig integritet.

1.1 Vår strategiska inriktning

Den största integritetsstärkande reformen hittills genomfördes 2018 då flera centrala regelverk på dataskyddsområdet reformerades i grunden.¹ I samband med att dataskyddsreformen trädde ikraft förändrades vår myndighets uppdrag på flera sätt och vi tog fram en strategisk inriktning för åren 2019–2021 som väglett vårt utvecklingsarbete de senaste åren.

I den strategiska inriktningen formulerade vi en ny vision som beskriver vår gemensamma riktning på lång sikt. Vår vision är **ett tryggt informationssamhälle där vi tillsammans värnar den personliga integriteten**.

Vi definierade också vår värdegrund i den strategiska inriktningen. Värdegrunden beskriver hur vi vill agera internt, i samarbetet med varandra – men också hur vi vill vara och uppfattas externt, i samarbete med andra. Värdegrunden har varit vår ledstång när vi de senaste åren arbetat med att utveckla vårt ledarskap och medarbetarskap. Våra gemensamma värdeord är:

Tillgänglighet, transparens, tydlighet, tillit och tillsammans.

1.1.1 Strategisk inriktning för 2019–2021

Vår målbild för åren 2019–2021 har varit att vi ska vara en välkänd myndighet med stort förtroende. Målbilden formulerades mot bakgrund av det stora behovet av stöd som fanns hos privata och offentliga verksamheter i samband med att dataskyddsreformen genomfördes. För att vi ska kunna ge ett bra och användbart stöd behöver vi vara en välkänd myndighet med stort förtroende.

När vi nu summerar perioden för den strategiska inriktningen 2019–2021 kan vi konstatera att vi under hela perioden haft en tydlig prioritering på vår utåtriktade verksamhet med vägledning och stöd. Under de tre gångna åren har vi ägnat mellan 30 och 50 procent av vår totala tid varje år på utåtriktad verksamhet. Vi har gjort omfattande satsningar för att på olika sätt bli en mer kommunikativ organisation och drivit ett omställningsarbete med inriktningen att gå från att vägledning förmedlas en-till-en till att istället nå många.

För att nå målbilden och ta oss mot visionen innehöll den strategiska inriktningen också sju strategiska utvecklingsområden. Dessa har varit vägledande när vi prioriterat och inriktat vårt utvecklingsarbete.

- Utåtriktat och vägledande arbete
- Riskbaserad och effektiv tillsyn
- Rätt kompetens, arbetssätt och organisation
- Digitalisering på insidan och utsidan
- Nationell och internationell samverkan
- Med våra intressenter och vår omvärld i fokus
- Attraktiv myndighet

Tittar vi i backspegeln kan vi konstatera att vårt arbete 2018 i stor utsträckning präglades av att förbereda och påbörja arbetet med ett stort antal nya eller förändrade arbetsuppgifter. Fokus var på vår utåtriktade verksamhet; att möta det omfattande behovet av stöd och hantera rekordstora volymer av frågor och andra ärenden som skickades till oss.

2019 präglades snarare av fördjupning, allt mer kvalificerade rättsliga frågor och lärande för att omhänderta våra nya uppgifter. Att bygga upp rätt kompetens, arbetssätt och organisation var centralt, inte minst i tillsynsverksamheten. Skärpta befogenheter med bland annat administrativa sanktionsavgifter och omfattande krav på EU-samarbete gjorde att förutsättningarna för vårt arbete förändrades i grunden. Vi utfärdade under 2019 vår första sanktionsavgift och våra tillsynsärenden innehöll principiellt viktiga frågor där det ännu saknades praxis. Även i inflödet av frågor från verksamheter såg vi en ökad komplexitet, det var påtagligt att många organisationer kommit till nästa nivå i sitt dataskyddsarbete och nu ställdes inför svårare avvägningar.

2020 blev på många sätt ett annorlunda år, inte minst då Covid 19-pandemin gjorde att vi arbetade hemifrån merparten av året. Verksamhetsmässigt präglades året av ett större antal tillsynsärenden där korrigerande befogenheter användes. EU-domstolen meddelade avgörande i det så kallade Schrems II-målet, som fått stor betydelse för överföringar av personuppgifter till USA och andra länder utanför EU.² Under 2020 skärptes också kraven på harmonisering allt mer inom EU-samarbetet, vilket för oss innebar bland annat att det blev uppenbart att vi skulle komma att behöva förändra vårt arbetssätt med klagomål och tillsyn i grunden. Från att tidigare haft ett tydligt fokus på riskbaserad tillsyn har vi under 2020 och 2021 anpassat vår inriktning till krav från EU så att vår tillsyn i större utsträckning baseras på klagomål som kommer in till oss.

1. Dataskyddsförordningen (GDPR) började tillämpas den 25 maj 2018. Kompletterande lagstiftning trädde ikraft i form av dataskyddslagen och annan kompletterande nationell lagstiftning. Ett EU-direktiv på det brottsbekämpande området implementerades i Sverige den 1 augusti 2018 genom brottsdatalogen (BdL). I och med den nya kamerabevakningslagen som började gälla samtidigt fick vi också ett utökat uppdrag inom kamerabevakning. Vi fick den 1 augusti 2018 även tillsynsansvaret över lagen om flygpassageraruppgifter (PNR).

2. EU-domstolens dom den 16 juli 2020, mål C-311/18 Data Protection Commissioner v Facebook Ireland and Maximilian Schrems. EU-domstolen underkände överföring av personuppgifter från EU till USA samt ställer ökade krav på verksamheter att säkerställa skyddet för personuppgifter vid all överföring av personuppgifter till tredje land.

Under 2020 redovisade också Statskontoret en genomlysning av myndigheten och pekade på ett antal utvecklingsfrågor. Bland annat bedömde Statskontoret att vi behöver visa bättre resultat, framför allt inom tillsynsverksamheten, och att vi behöver utveckla den interna styrningen genom att sätta mål för verksamheten, ha högre fokus på effektivitet, förbättra uppföljningen samt skynda på digitaliseringen av myndigheten. Flera av de rekommendationer Statskontoret lämnade har vi arbetat med systematiskt de senaste åren. Framför allt när det gäller vår tillsynsverksamhet och vår digitalisering återstår dock fortfarande mycket utvecklingsarbete.

Vi har löpande arbetat för att stärka och utveckla vår kompetens, våra arbetssätt och vår organisation. Nya och breddade kompetenser bedöms ge oss ännu bättre förutsättningar att utveckla verksamheten i takt med tiden. Ökade delegationer och nya roller tror vi bidrar till att behålla och stärka vår attraktivitet som arbetsgivare.

Sammanfattningsvis är vår bedömning, när vi nu lämnar den strategiska inriktningen för 2019–2021 bakom oss, att vi utvecklats på ett positivt sätt mot vår målbild för perioden och gjort stora framsteg inom flera av våra strategiska utvecklingsområden. Det har varit dynamiska år när vi växt som myndighet, byggt upp helt nya arbetssätt, processer och kompetens och drivit ett intensivt utvecklingsarbete. Med dessa erfarenheter i ryggen har vi under 2021 formulerat en ny strategisk inriktning för de närmaste fyra åren.

1.1.2 Ny strategisk inriktning för 2022–2025

Arbetet med att utforma den strategiska inriktningen för 2022–2025 bedrevs under slutet av våren 2021 genom en serie workshops där alla medarbetare, ledningsgruppen och myndighetens insynsråd deltog. Vår vision och värdegrund är till sin karaktär långsiktiga och har därför lämnats oförändrade. Däremot är målbilden ny, och de tidigare strategiska utvecklingsområdena har ersatts med fyra framgångsfaktorer.

Vår målbild 2025 är att personlig integritet och dataskydd ges ett tydligt fokus på alla nivåer i samhället.

Sverige är ett av EU:s mest digitaliserade länder, med ambitionen att bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Med hjälp av datadriven och digital innovation skapas nya tjänster och funktioner som ger värde för samhälle, miljö, företag och ökad livskvalitet för enskilda individer.

Samtidigt skapar de enorma mängder data som samlas hos privata och offentliga aktörer stora risker. Möjligheten att kartlägga individer, deras rörelsemönster, preferenser, umgänge, hälsa, ekonomi med mera skapar en utsatthet för den enskilde. Många organisationer har fortfarande också grundläggande brister i sitt dataskyddsarbete, vilket medför att gapet mellan teknikutvecklingen och integritets- och dataskyddet kontinuerligt ökar.

År 2025 är vår målbild att

- enskilda individer har god kunskap om sina rättigheter
- privata och offentliga verksamheter arbetar mer systematiskt med dataskydd och driver en integritetsvänlig digitalisering
- innovation och utveckling av teknik och tjänster sker på ett sätt som värnar den personliga integriteten
- Sverige har en tydlig integritetsskyddspolitik som bidrar till en hållbar digitalisering och
- IMY är en ännu mer attraktiv arbetsgivare.



Vår vision

Ett tryggt informationssamhälle – tillsammans värnar vi den personliga integriteten



Vår målbild 2025

Att personlig integritet och dataskydd ges ett tydligt fokus på alla nivåer i samhället



Vår värdegrund

Tillgänglighet, transparens, tydlighet, tillit och tillsammans

Vår målbild 2025 kommer att hjälpa oss att sätta fokus på effekter i samhället, den har ett utifrån- och in-perspektiv som på ett tydligt sätt utgår från dem vi finns till för.

För att nå målbild 2025 behöver vi kontinuerligt och aktivt utveckla ett antal verksamhetskritiska områden – våra framgångsfaktorer. Vi har identifierat fyra framgångsfaktorer som avgörande för vår förmåga att uppfylla vårt uppdrag de närmaste åren; tydliga och effektiva arbetssätt, digitalisering, strategisk samverkan och kompetensförsörjning. Det är inom dessa fyra områden som vi kommer att fokusera vår utvecklingskraft.

1.2 Vår organisation

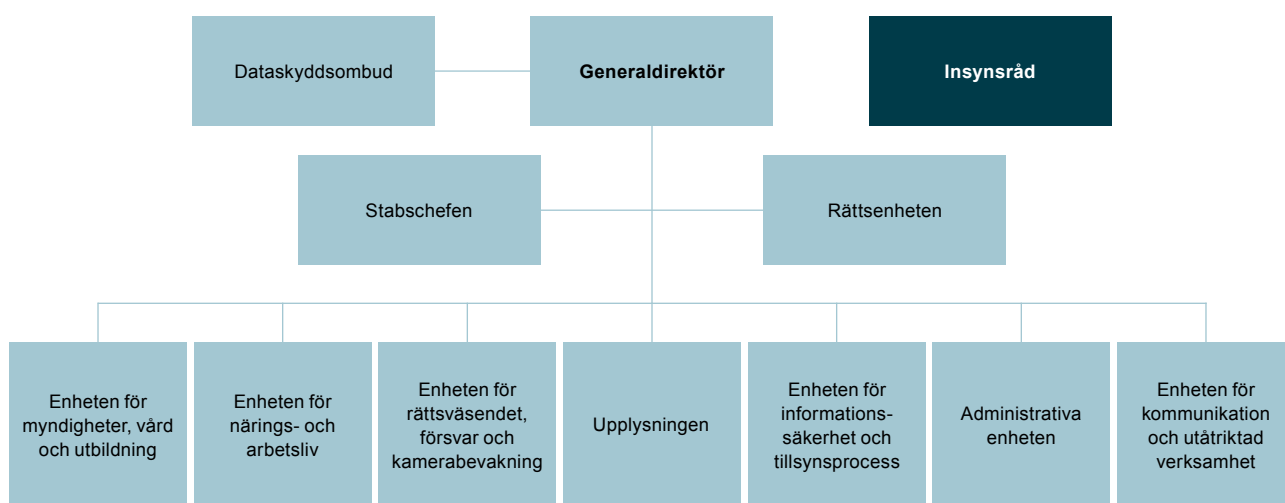
IMY är en så kallad enrådgivningsmyndighet med ett insynsråd. Organisatoriskt är myndigheten uppdelad utifrån samhällssektorer. Vi har operativa enheter med ansvar för frågor som rör myndigheter, vård och utbildning inklusive forskning (MVU), näringsliv och arbetsliv (NA) samt rättsväsende, försvar och kamerabevakning (RFK).

I den operativa verksamheten ingår också vår upplysningstjänst, som under 2021 blev en självständig enhet, samt enheten för informationssäkerhet och tillsynsprocess. Tidigare har upplysningstjänsten varit en del av enheten för kommunikation och utåtriktad verksamhet, men då uppdraget under 2021 förändrats och utökats till att omfatta allt mer juridiskt arbete bedömdes det som mer ändamålsenligt att organisera arbetet i en självständig enhet.

I den del av verksamheten som arbetar med styrning och stöd finns en rättsenhet med ett EU-sekretariat, en kommunikationsenhet, en administrativ enhet och en stabschef.

Under andra halvan av 2021 har vi sett över vår organisation, vilket resulterat bland annat i beslut om att inrätta en enhet för att stödja vårt interna arbete med it, digitalisering och säkerhet. Den nya enheten är verksam från och med januari 2022.

Vi kommer under 2022 också att fortsätta utveckla vår organisation, bland annat genom att inrätta nya roller för att skapa tydligare interna karriär- och utvecklingsmöjligheter samt vissa nya interna ledningsforum.



Figur 1. Integritetsskyddsmyndighetens organisation vid utgången av 2021

1.3 Om Integritetsskyddsmyndighetens årsredovisning

IMY:s årsredovisning följer samma disposition som de senaste årens årsredovisningar. I det inledande avsnittet ges en sammanfattande analys och bedömning av 2021 års resultat och en sammanfattande framåtblick. Därefter följer resultatredovisningen med en fördjupad beskrivning av myndighetens uppgifter och resultat i olika delar. Årsredovisningen avslutas med avsnitt om kompetensförsörjning respektive arbetsmiljö och sjukfrånvaro, samt en redovisning av hur myndighetens anslag har förbrukats.

Såväl den sammanfattande analysen som resultatredovisningen är uppdelade utifrån våra tre prestationsområden

- dataskydd (rubricerades i tidigare årsredovisningar "genomförande av dataskyddsreformen")
- kamerabevakning (rubricerades i tidigare årsredovisningar "uppdrag inom kamerabevakningsområdet") samt
- inkasso och kreditupplysning.

Vårt största prestationsområde, dataskydd, omfattar en mycket stor del av vår verksamhet och är därför konkretiserat i fem delområden; utåtriktad verksamhet, klagomål, tillsyn, EU-samverkan samt övriga uppgifter avseende dataskydd. Vart och ett av dessa delområden har ett eget avsnitt i årsredovisningen.

Redovisningen av vart och ett av de tre prestationsområdena och de fem delområdena inom dataskydd inleds med vårt effektmål, det vill säga vad som är tänkt att bli effekten i samhället av vårt arbete på området.

Kamerabevakning omfattas av bestämmelser i flera regelverk. I grunden är dataskyddsregelverket tillämpligt men det kompletteras för vissa typer av kamerabevakning av kamerabevakningslagen. Därför ingår ärenden som rör kamerabevakning dels i statistiken rörande dataskydd, dels särredovisas de i avsnittet om kamerabevakning. Eftersom IMY:s arbete utgår från den kompletterande kamerabevakningslagen har vi valt att definiera kamerabevakning som ett eget prestationsområde.

Nytt sedan 2020 är att vi i slutet av texten om vart och ett av de tre prestationsområdena och de fem delområdena inom dataskydd gör en samlad resultatbedömning. Resultatbedömningen är en sammanvägd bedömning av

- våra prestationer (till exempel hur många ärenden av en viss typ vi hanterat)
- en kvalitativ bedömning (till exempel faktorer i omvärlden eller inflödets karaktär) som kan ha påverkat resultatet och
- våra resultatindikatorer (till exempel den genomsnittliga handläggningstiden).

Under 2020 tog vi fram en mål- och resultatlista som beskriver vår verksamhetslogik och våra mål för verksamheten. Under 2021 har vi utvecklat mål- och resultatlistan, som också ligger till grund för hur vi mäter och redovisar våra resultat i årsredovisningen. Nytt för i år är att den samlade resultatbedömningen görs på en tregradig skala med bedömningsnivåerna god, tillfredsställande och inte tillfredsställande.

- **Bedömning god.** Områden som får bedömningen god är väl fungerande.
- **Bedömning tillfredsställande.** Områden som får denna bedömning är fungerande, men behöver till vissa delar förbättras.
- **Bedömning inte tillfredsställande.** Områden som får denna bedömning har ett oacceptabelt resultat och behöver brådskande förbättringsåtgärder.

En översikt över resultatbedömningarna återfinns i bilaga 1.

Verksamhetsstatistiken i årets redovisning följer tidigare års struktur, med bara någon smärre förändring med anledning av att ärenden inom delområdet klagomål har delats upp i två kategorier; klagomål och tips. Den nya ärendekategorin tips avser klagomål där ingivaren inte är direkt berörd av personuppgiftshandlingen.

Under året fick IMY ett regeringsuppdrag att genomföra kunskapshöjande insatser om integritets- och dataskyddsfrågor inom innovations- utvecklings- och införandeprocesser. För genomförande av uppdraget har IMY under 2021 kunnat rekrytera maximalt 2 miljoner kronor från Kammarkollegiet. Den nedlagda resursen redovisas under prestationsområdet utåtriktad verksamhet inom dataskydd. Arbetet ska delredovisas till regeringen i mars 2022.

Under hösten 2020 ändrades den stickprovsvisa redovisningen av verksamhetstid till en löpande tidredovisning. Detta medför att årets redovisning av nedlagd tid och styckkostnader har skett med full tidredovisning som grund, vilket innebär en ökad redovisningskvalitet.

Redovisningen av myndighetens anslagsförbrukning och fördelade verksamhetskostnader är i år flyttad från den finansiella redovisningen till ett sista avsnitt i resultatredovisningen.

2. Verksamhet under året – sammanfattande analys och bedömning

Den 1 januari 2021 bytte vi namn från Datainspektionen till Integritetsskyddsmyndigheten. Namnbytet har inte inneburit några förändringar i myndighetens uppdrag eller ansvarsområden, men är ytterligare ett steg i den transformation vi befinner oss i.

I detta avsnitt ges en sammanfattande redovisning och bedömning av 2021 års resultat. Därefter följer resultatredovisningen med fördjupade beskrivningar av myndighetens uppgifter, resultat och måluppfyllnad i olika delar.

På en övergripande nivå kan konstateras att IMY:s prioritet under 2021 har varit att genomföra vårt uppdrag avseende dataskydd, med fokus på att ge vägledning och stöd och ställa om vårt arbete med klagomål och tillsyn till EU-gemensamma krav.



2021 på en minut

Under året hanterade Integritetsskyddsmyndigheten cirka 16 600 nationella ärenden. Av dessa var cirka

4 300

skriftliga frågor

2 600

klagomål från enskilda

500

tips

5 800

anmälningar om
personuppgiftsincidenter

2 000

anmälningar om vem som
är dataskyddsombud
i en verksamhet

600

tillståndsansökningar, varav
500 ansökningar om tillstånd
till kamerabevakning

100

överklagade ärenden

5 000

Myndigheten svarade på
runt 5 000 telefonfrågor

I EU-samarbetet har vi under året året

110

varit ansvarig
tillsynsmyndighet i 110
klagomålsärenden

170

varit berörd tillsynsmyndighet
i 170 klagomålsärenden

I vår tillsynsverksamhet

104/37

inledde vi under året 104
tillsynsärenden och avslutade 37

8

fattade vi beslut om
sanktionsavgift i 8 ärenden

32,5

uppgick beslutade sanktionsavgifter
totalt till 32,5 mnkr

Fördelningen av tid mellan våra tre prestationsområden – dataskydd, kamerabevakning samt inkasso och kreditupplysning – var i princip oförändrad jämfört med föregående år. Totalt lade vi 79 procent av våra resurser på uppdrag avseende dataskydd. Därutöver har vi lagt 19 procent av myndighetens resurser på uppgifter kopplade till kamerabevakning, primärt på att fatta beslut i ärenden om tillstånd. Av myndighetens totala resurser har 2 procent år 2021 ägnats åt inkasso och kreditupplysning.

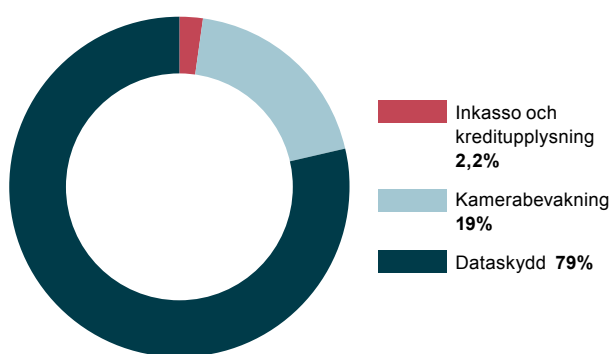


Diagram 1. Nedlagd tid i procent per verksamhetsområde

Antalet ärenden som kom in till oss minskade något under året – totalt registrerades cirka 16 600 ärenden jämfört med drygt 17 000 under 2020.

Den största minskningen gäller förfrågningar till vår upplysningstjänst, som under året minskade från över 5 300 ärenden år 2020 till knappt 4 100 ärenden under 2021. Samtidigt ökade antalet anmälningar om personuppgiftsincidenter väsentligt, från 4 600 under 2020 till närmare 5 800 under 2021.

Trots riktade satsningar ökade den ackumulerade balansen, det vill säga det totala antalet ärenden under beredning, från drygt 1 900 ärenden i slutet av december 2020 till drygt 2 100 ärenden i slutet av 2021. Balansen innehåller fler komplexa ärenden än föregående år. Framför allt har balanserna ökat när det gäller klagomål som är gränsöverskridande eller som kräver tillsyn samt tillstånd till kamerabevakning.

Vi har också ett stort antal överklagade beslut som ligger för prövning i domstol. Under året överklagades över 100 beslut och ett 60-tal överklaganden låg vid utgången av året för prövning i förvaltnings- eller kammarrätt. Vi har också ansökt om prövningstillstånd till Högsta förvaltningsdomstolen i ett tillsynsärende.

Totalt inledde vi 104 tillsynsärenden under 2021 vilket är fler än året innan. Vi avslutade under året totalt 37 tillsynsärenden, vilket är lägre än de senaste åren. Vi fattade beslut om sanktionsavgift i åtta ärenden. Sanktionsavgifterna uppgick sammanlagt till 32,5 miljoner kronor.

Av vår totalt tillgängliga tid la vi 33 procent på utåtriktad verksamhet, 20 procent på klagomål, 14 procent på tillstånd, 12 procent på tillsyn, 7 procent på EU-samverkan och 14 procent på övrig verksamhet.

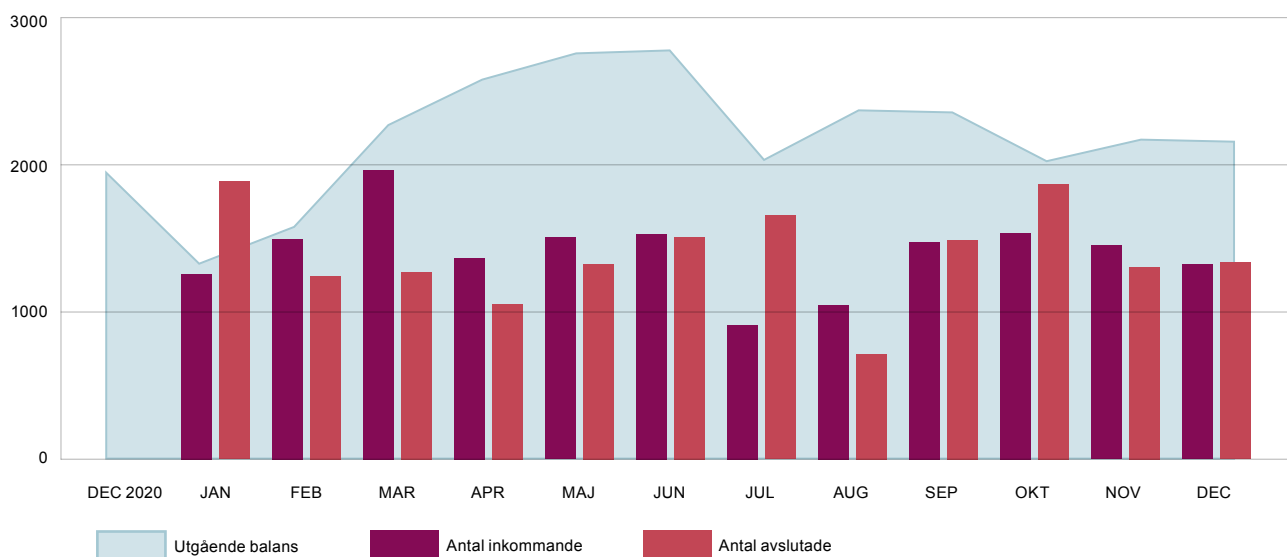


Diagram 2. Antal inkomna och avslutade ärenden totalt samt ackumulerad balans (högre axel), samtliga ärendetyper

2.1 Dataskydd

När vi summerar 2021 kan vi konstatera att kraven på harmonisering inom EU fått långtgående konsekvenser på våra arbetssätt för klagomål och tillsyn. Från och med 2021 gör vi en individuell bedömning av alla inkomna klagomål och ska, när så är påkallat, inleda tillsyn. För att ställa om verksamheten har vi omfördelat resurser och gjort tuffa prioriteringar. Bland annat har vi prioriterat ned planerad och riskbaserad tillsyn och minskat servicenivån i vår upplysningstjänst markant.

Sammanfattningsvis är vår bedömning att vi under 2021 delvis uppnått det övergripande målet för dataskydd – att bidra till ett högt integritetsskydd. Resultatet för hela prestationsområdet bedöms på övergripande nivå som **tillfredsställande**.

Under 2021 lade vi 19 procent av myndighetens totala tid på klagomålshantering, jämfört med 4 procent under 2020. Vi la 9 procent av vår tid inom området på tillsyn, jämfört med 22 procent 2020, och 5 procent på förfrågningar, jämfört med 13 procent under 2020.

I diagrammet nedan redovisas hur vi lagt resurser på olika typer av arbeten inom dataskydd.

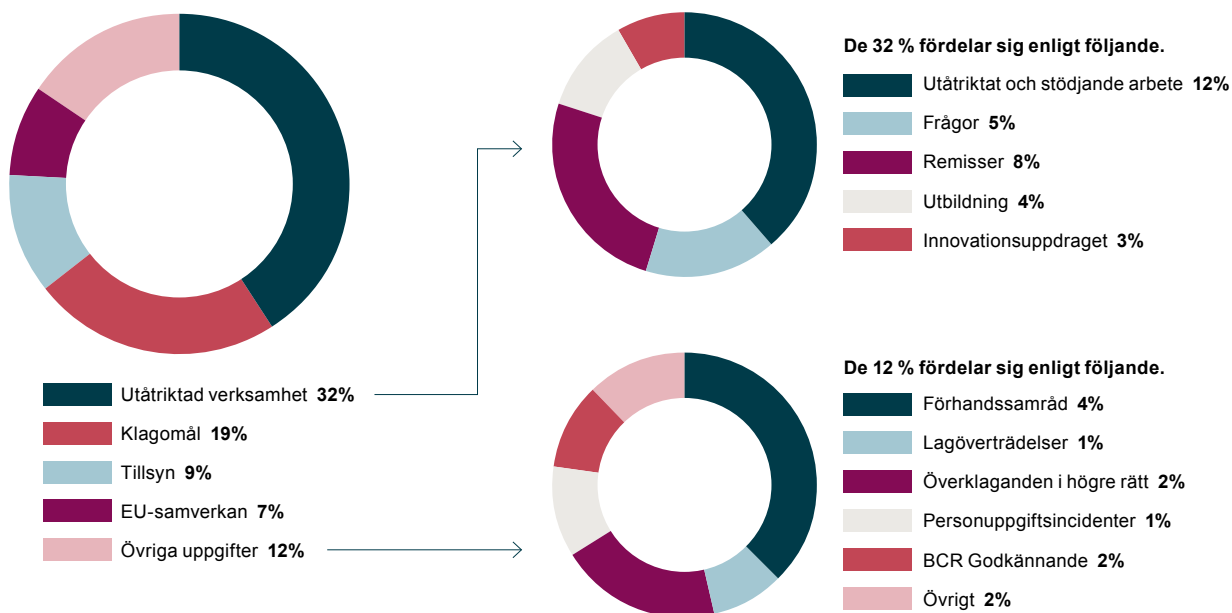


Diagram 3. Nedlagd tid på olika uppgifter inom dataskyddsområdet, procent av myndighetens totala tid.

2.1.1 Utåtriktad och stödande verksamhet i fokus

I vår strategiska inriktning för 2019–2021 har vi haft som målbild att vara en välkänd myndighet med högt förtroende. Vår utåtriktade verksamhet är en central del i detta.³

När vi tar fram vägledning gör vi det i huvudsak inom EU-samarbetet. Tillsammans med övriga dataskyddsmyndigheter utfärdar vi gemensamma riktlinjer, rekommendationer och yttranden. Under 2021 har vi inom Europeiska dataskyddsstyrelsen, EDPB, beslutat om 15 riktlinjer och ett 30-tal yttranden.⁴ Det är en fortsatt viktig prioritering för oss att ta en aktiv roll i det EU-gemensamma arbetet och under 2021 har vi lett arbetet med tre av de riktlinjer som antagits.

3. 41 procent avsåg nationellt utåtriktad verksamhet inom dataskydd, 8 procent vägledning och stöd inom EU-samarbetet.

4. Se edpb.europa.eu.

I likhet med under 2020 har det funnits ett stort behov av vägledning rörande så kallade tredjelandsoverföringar, det vill säga överföring av personuppgifter till länder utanför EU och EES. IMY har under året lett arbetet med en riktlinje som klargör vad som utgör en överföring av personuppgifter till tredje land. Behovet av vägledning har också varit fortsatt stort kring hur den så kallade Schrems II-domen från EU-domstolen från sommaren 2020 ska tolkas och tillämpas. Under 2021 har EDPB bland annat tagit fram vägledning som mer konkret beskriver hur man bedömer om ytterligare skyddsåtgärder behövs vid överföringar till tredje land och vilka sådana åtgärder kan vara.

Ytterligare ett prioriterat område i IMY:s arbete med vägledning och stöd under 2021 har handlat om ny teknik eller nya sätt att använda teknik. Inom ramen för EDPB har vi under året bland annat beslutat om riktlinjer rörande smarta röstassistenter och uppkopplade fordon. Nationellt lämnade vi i januari 2021 vår första redovisning till regeringen av utvecklingen inom ny teknik och personlig integritet. I rapporten beskrivs bland annat sexton olika teknikutvecklingsområden som på olika sätt påverkar den personliga integriteten. Vi har under året också publicerat utökad vägledning för verksamheter som tänkt kamerabevaka, en rapport om personuppgiftsincidenter och vägledning med anledning av att vi avslutade vår tillsyn rörande 1177 Vårdguiden.

Vi har under året också startat upp en långsiktig satsning på riktad vägledning och stöd till innovationsaktörer, bland annat genom ett särskilt regeringsuppdrag att genomföra kunskapshöjande insatser om integritets- och dataskyddsfrågor inom innovations- utvecklings- och införandeprocesser.

Genomgående har vi under 2021 fortsatt utveckla nya former och förbättrade kanaler för vårt arbete med att ge vägledning och stöd. I maj lanserade vi en helt ny webbplats med ökad målgruppsanpassning. Webbplatsen vann senare under året pris som en av Sveriges bästa när det gäller tillgänglighetsanpassning för personer med funktionsnedsättning. Vi har under året också utvecklat vår blogg och ställt om vår utbildningsverksamhet till helt digitala utbildningar och konferenser, vilket gjort det möjligt för oss att nå väsentligt fler deltagare än tidigare.

I slutet av 2021 lanserade IMY en produkt vi kallar rättsliga ställningstaganden. Detta kommer framöver att vara ytterligare ett sätt för oss att ge kvalificerad vägledning på områden där EDPB ännu inte har gett vägledning och det saknas vägledande domstolspraxis.

Vi har också fortsatt att prioritera fördjupad dialog och samverkan med centrala aktörer inom bland annat vård, forskning och större branschorganisationer inom näringslivet. Vi har varit samverkanspart i drygt tjugo regeringsuppdrag under året och samverkat i ett antal frågor med anledning av pandemin.

Samtidigt som vi gjort en rad satsningar för att utveckla vårt arbete med vägledning och stöd som riktar sig till många har vi under 2021 dragit ned på det stöd som sker en-till-en. Vi har under året generellt sänkt servicenivån i vår upplysningstjänst, vilket varit en nödvändig åtgärd för att frigöra tid och resurser till den förändrade klagomålshanteringen. Under större delen av 2021 har skriftliga frågor från privatpersoner endast besvarats med standardsvar och hänvisningar till vår webbplats och vi har även vidtagit andra åtgärder som minskat kontaktytorna till vår upplysningstjänst.

Vår bedömning är att den sänkta servicenivån i upplysningen lett till ett minskat inflöde. Under året besvarade vi knappt 3 800 skriftliga frågor inom dataskyddsområdet, jämfört med knappt 5 400 föregående år. Även antalet besvarade telefonsamtal minskade kraftigt jämfört med föregående år, totalt besvarade vi cirka 5 000 samtal jämfört med 8 000 under 2020.

En särskild form av vägledning och stöd är när vi på olika sätt medverkar i lagstiftningsarbete. Vi deltog som experter i sju utredningar och svarade på 164 remisser, jämfört med 137 föregående år. Tack vare att vi effektiviserat vårt arbete med remisser minskade styckkostnaden för besvarade remisser.

Sammanfattningsvis är vår bedömning att IMY uppnått det övergripande målet i den utåtriktade verksamheten om att bidra till ökade kunskaper om vad ett gott integritetsskydd innebär och ökad regelefterlevnad. Resultatet i vår utåtriktade verksamhet bedöms på övergripande nivå som **gott**.

För arbetet med stöd till innovationsaktörer bedöms resultatet som *tillfredsställande*, då arbetet ännu är i ett tidigt skede och det behövs fortsatt utveckling av verksamheten för att få effekter i termer av ökade kunskaper.

När det gäller arbetet i vår upplysningstjänst har den minskade servicenivån gjort att resultatet bedöms som *inte tillfredsställande*. Efter att det mest grundläggande arbetet med att utveckla arbetssätt för hanteringen av klagomål kommit på plats beslutade vi i slutet av 2021 att åter besvara förfrågningar från enskilda individer. Vi har också under hösten förstärkt upplysningstjänsten med fler medarbetare och gjort organisatoriska förändringar som vi bedömer ger goda förutsättningar att förbättra resultatet under kommande verksamhetsår.

2.1.2 Förändrat arbetssätt när det gäller klagomål

Som redan nämnts har vi under 2021 förändrat vår hantering av klagomål i syfte att bidra till en harmoniserad handläggning av klagomål inom EU. Från att myndigheten tidigare använt klagomål för att identifiera återkommande mönster och risker, men som huvudregel avsluta klagomålen med ett standardsvar, gör vi nu en individuell bedömning av varje klagomål. Detta leder till ett förstärkt fokus på enskildas rättigheter, vilket är ett viktigt grundsyfte med dataskyddsregelverket. Vanliga brister som återkommer i klagomålen till IMY är att enskilda individer inte fått sina rättigheter tillgodosedda, till exempel rätten till information eller rätten till radering.

Vi fick under 2021 in över 2 300 klagomål inom dataskyddsområdet. Att vi gör en individuell bedömning av varje enskilt ärende har lett till att den genomsnittliga handläggningstiden för klagomålen inom dataskyddsområdet fördubblades och uppgick under 2021 till drygt 50 dagar jämfört med 25 dagar året innan. Vi uppnår inte våra uppsatta mål avseende handläggningstid, även om en majoritet av klagomålen har handlagts inom målet om tre månader.

Balanserna avseende klagomål ökade successivt under första halvåret 2021 men vi har, med stöd av en tillfällig budgetförstärkning under hösten, kunnat avsluta ett antal mindre omfattande klagomål utan åtgärd eller med informationsbrev. Informationsbrev är en ny åtgärd som innebär att vi skickar ett brev till den personuppgiftsansvariga med information om att vi har tagit emot ett klagomål och en redogörelse om vad som gäller på det område som klagomålet rör. Vi tar dock inte ställning till om något fel begåtts i det enskilda fallet.

I slutet av året hade vi 385 klagomål i balans. Merparten av dessa bedöms vara mer komplexa klagomål som är gränsöverskridande eller kräva tillsyn.

Sammanfattningsvis är vår bedömning att vi under 2021 delvis uppnått det övergripande målet för klagomål – att medborgarnas rättigheter tillvaratas på ett effektivt och rättssäkert sätt. Att vi gör en individuell bedömning av varje enskilt klagomål har förstärkt fokus på enskildas rättigheter och resultatet avseende vårt arbete med klagomål bedöms som **tillfredsställande**.

Under 2022 behövs dock förbättringar avseende handläggningstider och ärendebalanser. Vi behöver effektivisera handläggningen ytterligare för att frigöra resurser till andra delar av verksamheten, framför allt till att genomföra tillsyn när utredningen visat att så är lämpligt. Vår bedömning är att det utvecklingsarbete som gjorts under 2021 kommer få effekt i denna del under 2022.

2.1.3 Tillsynsarbetet – allt större fokus på klagomålsbaserad tillsyn

Den förändrade klagomålshanteringen får stor påverkan på IMY:s tillsynsverksamhet. Tillsynsverksamheten baseras nu huvudsakligen på klagomål från enskilda och i mindre utsträckning på IMY:s egna initiativ och riskbedömningar. I förlängningen kommer detta innebära att vi genomför betydligt fler tillsynsärenden än tidigare, men mindre omfattande och begränsade till en specifik sakfråga i ett enskilt klagomål.

Totalt inledde vi 101 tillsynsärenden avseende dataskydd under 2021, varav 22 rörde kamerabevakning. Det är en fördubbling jämfört med föregående år. Vi avslutade under året totalt 33 tillsynsärenden inom dataskyddsområdet, jämfört med 47 år 2020, och fattade beslut om sanktionsavgift i åtta Fem av sanktionsavgifterna rörde olika aktörer kring sjukvårdstjänsten 1177 Vårdguiden. Ett ärende rörde en rättsvårdande myndighets användning av appen Clearview AI och två ärenden rörde kamerabevakning. Sanktionsavgifterna uppgick sammanlagt till 32,5 miljoner kronor.

Trots att vi inlett fler tillsynsärenden än föregående år är antalet ärenden väsentligt lägre än vi prognostiserat. Vi har också en omfattande klagomålsbalans där tillsyn ännu inte har inletts. Vi kan konstatera att vi fått genomslag för arbetet med att utveckla nya arbetssätt för klagomålen, men att vi ännu inte fått effekt av vårt utvecklingsarbete i den del som innebär att fler klagomål också leder till tillsyn, som genomförs på ett snabbt och effektivt sätt.

Flera orsaker har bidragit till att vi inte haft kapacitet att genomföra mer tillsyn. Vår prioritering på att utveckla och komma igång med den nya processen för klagomål är en faktor, liksom att vi har ett antal pågående tillsynsärenden och överklaganden som begränsar vår kapacitet att inleda och genomföra ny tillsyn.

En stor andel ärenden är också gränsöverskridande. Även när själva sakfrågan är mindre komplex blir sådana ärenden omfattande genom kraven på samverkan med andra dataskyddsmyndigheter inom EU.

Vår utmaning med långa handläggningstider för tillsynsärenden kvarstod under året, den genomsnittliga handläggningstiden var 309 dagar vilket var i princip oförändrat jämfört med föregående år.

Sammanfattningsvis är vår bedömning att det övergripande resultatet i tillsynsverksamheten **inte är tillfredsställande**. Vi har inte i tillräcklig utsträckning nått de övergripande målen om att tillsynen ska skapa praxis som bidrar till lärande för många, genomföras på ett effektivt och rättssäkert sätt och leda till effekt både i enskilda ärenden och på integritetsskyddet i samhället.

Vi inledde fler tillsynsärenden jämfört med föregående år vilket är positivt med beaktande av den minskade resurs vi lagt på området. Det var dock väsentligt färre än prognosticerat och antalet avslut var väsentlig färre än förra året.

IMY har under många år använt tillsynsverksamheten som ett "dragspel" för att balansera mot krav i övriga verksamheten. Detta har medfört att antalet inledd och avslutad tillsyn har varierat. Under senare år har dock antalet inledd och avslutad tillsyn minskat. Andelen avslutad tillsyn per årsarbetskraft har sedan 2019 legat på en mycket låg nivå.

Kommande verksamhetsår behöver vi fortsätta utveckla arbetssätt för att handlägga ärenden enkelt, snabbt och kostnadseffektivt med bibehållen rättssäkerhet. Ett viktigt steg i denna riktning var att vi under 2021 drivit flera utvecklingsarbeten och kompetenshöjande insatser kring vår interna tillsynsprocess och tillsyn i gränsöverskridande ärenden.

2.1.4 Kraven på harmonisering inom EU får allt mer långtgående konsekvenser för IMY

Dataskyddsförordningens krav på en harmoniserad tolkning och tillämpning av bestämmelserna inom EU förutsätter en omfattande samverkan mellan IMY och övriga dataskyddsmyndigheter. Detta sker huvudsakligen genom medverkan i den Europeiska dataskyddsstyrelsen, EDPB. Som beskrivits har vi under 2021 aktivt medverkat i arbetet med att utfärda gemensamma riktlinjer, rekommendationer och yttranden till stöd för en harmoniserad rättstillämpning.

Harmoniseringsarbetet är utmanande på flera sätt. Ett aktivt deltagande i EU-samarbetet är en förutsättning för att IMY ska kunna påverka och få genomslag när den praktiska tolkningen och tillämpningen av dataskyddsförordningen utmejslas. Under året har vi deltagit i 15 styrelsemöten, cirka 200 undergruppsmöten och ett stort antal rapportörmöten.

Dataskyddsmyndigheterna har omfattande skyldigheter att samarbeta operativt och ge varandra bistånd i gränsöverskridande ärenden. Antalet gränsöverskridande ärenden där vi varit ansvarig eller berörd ökade under 2021 med närmare 50 procent jämfört med föregående år och uppgick totalt till 287 ärenden.

Under året har bindande beslut fattats i två ärenden som hänskjutits till EDPB. Ärendena har rört åtgärder mot Facebook och WhatsApp, och inneburit omfattande processer där flera principiella frågor aktualiserats. Antalet ärenden som eskaleras till EDPB bedöms komma att öka i takt med att arbetet med gränsöverskridande ärenden ökar.

Sammanfattningsvis bedöms IMY:s medverkan i EU-samarbetet ha bidragit till det övergripande målet om harmoniserad tillämpning där vägledning och rättsutveckling utformas gemensamt. Resultatet bedöms som **gott**.

2.1.5 Övriga arbetsuppgifter avseende dataskydd

Utöver det utåtriktade arbetet och arbetet med klagomål, tillsyn och EU-samverkan har IMY en rad andra skyldigheter och arbetsuppgifter som rör dataskydd. Arbetsuppgifterna kan delas in i två grupper av olika karaktär. Den ena gruppen omfattar ärenden med stora volymer i inflödet, men där handläggningen är förhållandevis enkel. Hit hör till exempel att ta emot anmälningar om vem som är dataskyddsombud i en verksamhet och anmälningar om personuppgiftsincidenter.

Den andra gruppen ärenden är förhållandevis få till antalet, men handläggningen är komplex. Till denna grupp hör till exempel laglighetskontroller, förhandssamråd, tillstånd till överföring av personuppgifter till tredjeland genom bindande företagsbestämmelser och tillstånd att behandla uppgifter om lagöverträdelse.

Den övergripande bilden är att vi lyckats väl i arbetet med de stora volymerna av anmälningar, men att de mer komplexa ärendetyperna fortsätter att utmana oss.

Under året ökade inflödet av anmälda personuppgiftsincidenter med drygt 25 procent, från cirka 4 600 anmälningar 2020 till knappt 5 800 under 2021. Vår bedömning är att det ökade inflödet främst är ett resultat av att anmälningsskyldigheten nu funnits några år och att kunskapen och mognaden har ökat.

Under året har vi effektiviserat handläggningen av incidentanmälningar vilket lett till att handläggningstiden för personuppgiftsincidenter mer än halverats, från 116 till 53 dagar. Givet det ökade inflödet är detta ett mycket bra resultat, även om vi fortfarande har en bit kvar till målet att incidentanmälningar ska avslutas inom 30 dagar. Även balansen minskade något under året från drygt 1 000 till knappt 900 ärenden.

Vi inledde under året ett 30-tal tillsynsärenden baserat på anmälda personuppgiftsincidenter, vilket är väsentligt fler än tidigare år. Under året tog vi också inom EDPB fram en riktlinje gällande exempel på personuppgiftsincidenter. Vidare publicerade vi en nationell årlig rapport där vi beskrev inflödet av incidentanmälningar under 2020 och utifrån detta gav generella rekommendationer.

När det gäller de mer komplexa ärendena har arbetet med laglighetskontroller, som förutsätter inspektion på plats, försvårats av pandemin vilket påverkat handläggningstiderna negativt. Få ärenden har kunnat avslutas under året.

Arbetet med förhandssamråd har under året blivit mer omfattande. Totalt fick vi under året in 24 begäran om förhandssamråd vilket var något fler än föregående år. Flera av dessa ärenden var omfattande. Handläggningstiden för förhandssamråd var i princip oförändrad jämfört med föregående år och vi har i samtliga fall fattat beslut inom föreskrivna tidsfrister.

Ytterligare en komplex ärendetyp där arbete pågår löpande med ett stort antal ärenden är bindande företagsbestämmelser. Dessa ärenden är gränsöverskridande och den EU-gemensamma handläggningsprocessen innehåller många steg. Av de totalt 89 ärenden om bindande företagsbestämmelser som inkom till IMY under 2021 var vi ansvarig myndighet i ett ärende och berörd i övriga. Handläggningstiden har under året minskat, vilket främst beror på att vi endast är ansvarig myndighet för ett ärende och som berörd i ett stort antal ärenden getts möjlighet att yttra oss över andras utkast.

När det gäller tillstånd till behandling av personuppgifter om lagöverträdelse har inflödet ökat från drygt 60 ärenden 2020 till över 100 under 2021. Handläggningstiden för dessa ärenden har mer än fördubblats under året, främst till följd av ett antal komplicerade ärenden med frågor av principiell vikt. Majoriteten av dessa rättsfrågor är nu lösta, vilket kommer att medföra en effektivare handläggning under 2022.

Sammanfattningsvis bedöms IMY:s arbete med övriga uppgifter avseende dataskydd på övergripande nivå som **tillfredsställande**. Vi har på flera områden nått de övergripande målen om att vår ärendehantering ska skapa praxis som bidrar till lärande för många, genomföras på ett effektivt och rättssäkert sätt och leda till effekt både i enskilda ärenden och på integritetsskyddet i samhället.

Skillnaderna är dock stora i resultatet för olika ärendetyper. Särskilt när det gäller arbetet med förhandssamråd och incidentanmälningar har vi lyckats väl. Vi bedömer dock att resultatet behöver förbättras när det gäller bindande företagsbestämmelser, arbetet med laglighetskontroller och tillstånd att behandla uppgifter om lagöverträdelse. Utmaningen för kommande år handlar främst om att korta handläggningstiderna.

2.2 Kamerabevakning

Vårt arbete med kamerabevakning är brett och omfattar bland annat att ge vägledning och stöd, ta emot och hantera klagomål, genomföra tillsyn och hantera tillståndsansökningar. Under 2021 la vi 19 procent av vår totala resurs på arbete som rör kamerabevakning, vilket var oförändrat från 2020.

Många verksamheter har frågor om kamerabevakning. Ett viktigt fokus under 2021 har därför varit att intensifiera vårt proaktiva arbete med vägledning som rör kamerabevakning. Under våren publicerade vi en rapport med råd och rekommendationer för alla verksamheter som tänkt kamerabevaka. I rapporten beskrivs ett antal sektorer mer i detalj, som exempelvis kamerabevakning i skolor, vårdinrättningar, myndighetslokaler, parkeringar, apotek, skog och mark samt flerbostadshus. I anslutning till att vi publicerade rapporten höll vi en digital utbildning. Vi har under året också löpande förbättrat informationen på vår webbplats med till exempel checklistor och annat stödmaterial om kamerabevakning.

Vår bedömning är att arbetet med att ge vägledning har gett resultat och att de nya reglerna om kamerabevakning successivt blir mer etablerade. En indikation på detta är att antalet kvalificerade frågor som ställs till oss om kamerabevakning har minskat betydligt jämfört med föregående år. Tack vare vägledning, rättsliga ställningstaganden och praxis som utvecklas genom tillsyn och processer i domstol har fler frågor kunnat besvaras på ett enklare sätt.

Fortfarande rör cirka 20 procent av frågorna till vår upplysningstjänst kamerabevakning. Totalt fick vi under året in över 800 frågor som rörde kamerabevakning. Liksom på övriga områden i upplysningstjänsten har frågor från enskilda individer om kamerabevakning under större delen av 2021 enbart besvarats med standard svar och hänvisning till webbplatsen.

Även för klagomål som rör kamerabevakning har vi under 2021 förändrat våra arbetssätt. Varje klagomål medför nu en mer omfattande process, vilket lett till att handläggningstiden ökat väsentligt. Vi inledde under 2021 totalt 22 tillsynsärenden som rörde kamerabevakning, vilket var väsentligt fler än under 2020, och avslutade 6. I två ärenden utfärdades sanktionsavgifter. Dessa rörde kroppsburna kameror i lokaltrafiken samt kamerabevakning på ett antal brandstationer som bland annat inkluderade ytor där personalen bytte om.

Antalet ansökningar om tillstånd till kamerabevakning minskade under året och vi fick in 469 ansökningar jämfört med 619 under 2020. En förklaring till det minskade inflödet är att en enskild aktör under 2020 kom in med ett mycket stort antal ansökningar. Det förklaras också av förändringar i lagstiftningen 2020 som innebär att tillståndskravet togs bort för flera verksamheter. Satsningen på information och vägledning bedöms över tid också ha bidragit till att kunskapen ökat om vilken typ av kamerabevakning som är tillståndspliktig och antalet ansökningar som avsåg en icke tillståndspliktig kamerabevakning minskade under året.

Den genomsnittliga handläggningstiden för tillstånd har under året minskat med över 100 dagar, från 268 dagar 2020 till 157 dagar under 2021. Fortfarande har vi dock en bit kvar till det mål vi själva formulerat, att beslut i tillståndsärenden ska fattas inom fyra månader.

Under hösten 2020 fick vi en tillfällig budgetförstärkning för bland annat verksamheten med kameratillstånd. Detta ledde till att vi gick in i verksamhetsåret 2021 med det lägsta antalet pågående tillståndsärenden vi haft sedan vi fick uppdraget 2018, 142 ärenden. Under året har balansen ökat, trots ytterligare en riktad satsning på kameratillstånden under hösten. Balansen var vid årets slut 234 ärenden och genomsnittsåldern på de pågående ärendena drygt 3,5 månader. Vi har inte i tillräcklig utsträckning kunna efterkomma lagstiftarens krav om att den slopade tillståndsplikten ska mötas med en kraftfull kontrollfunktion i form av tillsyn.

Sammanfattningsvis har IMY delvis lyckats väl i sitt uppdrag när det gäller kamerabevakning och resultatet bedöms som **tillfredsställande**.

Riktade satsningar på proaktiv vägledning bedöms ha bidragit till ökad kunskap och det övergripande målet om att kamerabevakning sker med gott integritetsskydd. Den genomsnittliga handläggningstiden för tillstånd är väsentligt lägre än tidigare år. För att vi ska nå våra uppsatta mål och bedöma resultatet som gott behöver handläggningstiden för tillstånd kortas ytterligare, balansen hållas i schack och vi behöver upprätthålla en effektiv kontrollfunktion genom tillsyn. Att vi även på kameraområdet under året har besvarat frågor från enskilda individer med standardsvar drar också ned resultatbedömningen.

2.3 Inkasso och kreditupplysning

Arbetet med uppgifter som rör dataskydd och kamerabevakning har under 2021 tagit merparten av IMY:s resurser. Uppdraget att säkerställa att god sed iakttas i inkasso- och kreditupplysningsverksamhet har fått ett något mindre fokus än föregående verksamhetsår, vilket främst har påverkat tillsynsverksamheten inom området.

Precis som inom övriga områden har vi under 2021 sänkt servicenivån när det gäller frågor som rör inkasso och kreditupplysning till myndighetens upplysningstjänst per e-post och telefon. Vi har under året endast inlett ett par tillsynsärenden som rör inkasso och en tillsyn som rör kreditupplysning. Vi har dock avslutat ett par ärenden och i övrigt hanterat tillståndsansökningar, klagomål och frågor inom båda verksamhetsområdena. Handläggningstiderna har dock ökat inom samtliga ärendeslag inom inkasso och ökat väsentligt för klagomål och tillståndsärenden inom kreditupplysningsverksamheten.

Sammanfattningsvis har vi inte i tillräckligt hög grad uppnått vårt övergripande mål att bidra till att god sed iakttas inom kreditupplysning och inkasso. Resultatet bedöms som **inte tillfredsställande**.

De uteblivna tillsynsaktiviteterna mot större inkassobolag, de ökade handläggningstiderna på flera områden och det minskade stödet till privatpersoner som ställt frågor till oss bidrar till den övergripande bedömningen. Vår uppfattning är sedan tidigare att tillsynsansvaret på inkassoområdet skulle tjäna på att samlas hos en enda myndighet, något som nu ses över i en pågående utredning.

2.4 Sammanfattande framåtblick

IMY går ut 2021 med mycket vi är stolta över, inte minst i vårt utåtriktade arbete med vägledning och stöd. Vårt namnbyte signalerar tydligare vårt centrala och viktiga uppdrag och har gett oss ytterligare kraft att ta steg i den omställning vi nu är inne i. Vi har tagit en drivande roll i arbetet med riktlinjer och annan vägledning från EDPB, men också utvecklat nya format för att ge vägledning på andra sätt. Under året har vi fortsatt förbättra de kanaler vi använder, bland annat genom en helt ny webb, en utvecklad blogg och omställning till en helt digital utbildningsverksamhet. Vi har också överlämnat vår första redovisning till regeringen av utvecklingen när det gäller ny teknik och personlig integritet och startat upp en långsiktig satsning på kunskapsstöd till innovationsaktörer. Vi har haft en omfattande samverkan med ett stort antal myndigheter och besvarat ett rekordstort antal remisser.

Året har på många sätt präglats av att vi ställt om vår klagomålshantering i grunden. Det har varit den största förändringen vi hittills har genomfört för att harmonisera vårt arbete med andra dataskyddsmyndigheter inom EU. Genom att varje klagomål nu bedöms värnas enskilda individers rättigheter på ett tydligt sätt. Det är en framgång.

Omställningen har samtidigt fått konsekvenser för andra delar av verksamheten. Vår verksamhet är personalintensiv och resursförstärkningar inom ett verksamhetsområde riskerar att snabbt leda till ett försämrat resultat i andra delar. Under 2021 har vi framför allt sett det i vår tillsynsverksamhet, men också i upplysningstjänsten, där vi har sänkt servicegraden väsentligt.

När vi summerar den treåriga strategiperiod som sträckt sig 2019–2021 är bilden att vi bidragit till vår vision om ett tryggt informationssamhälle på många olika sätt. Myndigheten har växt och transformerats, vi arbetar mer utifrån-och-in och har enskilda individers och verksamheternas behov för ögonen när vi prioriterar verksamheten. Vi har bland annat utvecklat en rad centrala arbetsprocesser och har lagt en bred plattform för samverkan och vår externa kommunikation. Vi har i många stycken lagt en solid bas för ytterligare utvecklingssprång. Det finns dock flera utmaningar som kommer att kräva stort fokus under kommande verksamhetsår.

Våra främsta utmaningar inför kommande verksamhetsår:

- **Omställning av tillsynsverksamheten.** Vår enskilt största utmaning kommande verksamhetsår är att öka kapaciteten i vår tillsynsverksamhet. Under 2020 och 2021 har trycket ökat från Kommissionen, Europaparlamentet, EU-domstolen och EDPB på att harmonisera och stärka arbetet med klagomålsbaserad tillsyn. En följd av att vi gör en individuell bedömning av alla klagomål är att vi kommer att behöva inleda betydligt fler, men mindre, tillsynsärenden än tidigare. I denna del har vi ännu inte fått effekt i vår omställning för att efterleva kraven inom EU. Vår främsta prioritering under kommande verksamhetsår måste därför vara att genomföra mer tillsyn med hög effektivitet.
- **Våra ärendebalanser och handläggningstider.** Den totala ärendebalansen ökade under året och balansen utgörs av allt fler komplexa ärenden. Att fortsätta effektivisera verksamheten löpande för att minska ärendebalanser och handläggningstider är ett angeläget arbete för oss. De skärpta kraven i klagomåls- och tillsynshantering riskerar dock att medföra att vi bara i begränsad utsträckning kommer kunna minska balanserna och handläggningstiderna i andra delar av verksamheten.
- **Vår digitalisering.** För att vi ska kunna hantera ärendeflödet på ett effektivt sätt är digitalisering en absolut framgångsfaktor. Under 2021 har vi förstärkt vår it-organisation vilket skapar bättre förutsättningar för en effektivare och snabbare digitalisering av verksamheten. Arbetet är dock beroende av verksamhetskompetens och kommer därför, trots detta, att ta tid och kräva hårda prioriteringar. Digitaliseringen medför också förhållandevis omfattande investeringar. Under 2022 kommer centrala prioriteringar vara utvecklingen av en e-tjänst för att anmäla och hantera klagomål och framtagande av nödvändiga interna digitala verksamhetsstöd som ett intranät och stöd för praxishantering. Vi behöver också utveckla flera tjänster för att förbättra för enskilda och verksamheter att kommunicera med oss, bland annat när det gäller visselblåsning.

Vi har utmaningar för kommande verksamhetsår, men framåtblicken rymmer också stora möjligheter på flera områden. Genom att fortsätta stärka vår förmåga att följa och analysera teknikutvecklingen och utgöra ett proaktivt stöd till innovationsaktörer ser vi att vi de närmaste åren kan bidra på ett ännu mer konkret sätt till en hållbar digitalisering. Vi följer också noggrant andra dataskyddsmyndigheters arbete med regulatorisk testverksamhet, där dataskyddsmyndigheten ger en mer fördjupad vägledning till utvalda innovationsprojekt, och ser stora möjligheter i den typen av arbetssätt.

Ytterligare ett område där vi följer utvecklingen noga är det regelutvecklingsarbete som pågår inom EU med anledning av det digitala årtiondet, som vi bedömer kommer få betydelse för myndighetens uppdrag under kommande år.

I den målbild vi formulerat för 2025 har vi identifierat stora möjligheter när det handlar om vår förmåga att ge bra kunskapsstöd till såväl enskilda individer som privata och offentliga verksamheter. Vårt mål är att vara en kunskapsbank där det är lätt att hitta relevant information, så att det blir enklare att följa dataskyddsreglerna. Genom att kontinuerligt förfina och fördjupa vår förståelse för vilken typ av vägledning som behövs, möta behoven och använda väl anpassade kommunikationskanaler blir vi ett allt bättre stöd.

När vi summerar 2021 kan vi konstatera att vi har åstadkommit mycket under året och lagt en god grund för verksamhetsåret 2022. Nu fortsätter vi utveckla vår verksamhet för att bidra till ett tryggt informationssamhälle.

3. Resultatredovisning



I följande tre avsnitt beskrivs Integritetsskyddsmyndighetens (IMY:s) uppdrag och resultat under 2021 närmare. Redovisningen följer myndighetens prestationsområden; arbete med dataskydd, kamerabevakning samt inkasso och kreditupplysning.

Vi fördelade vår totala tillgängliga tid enligt följande.

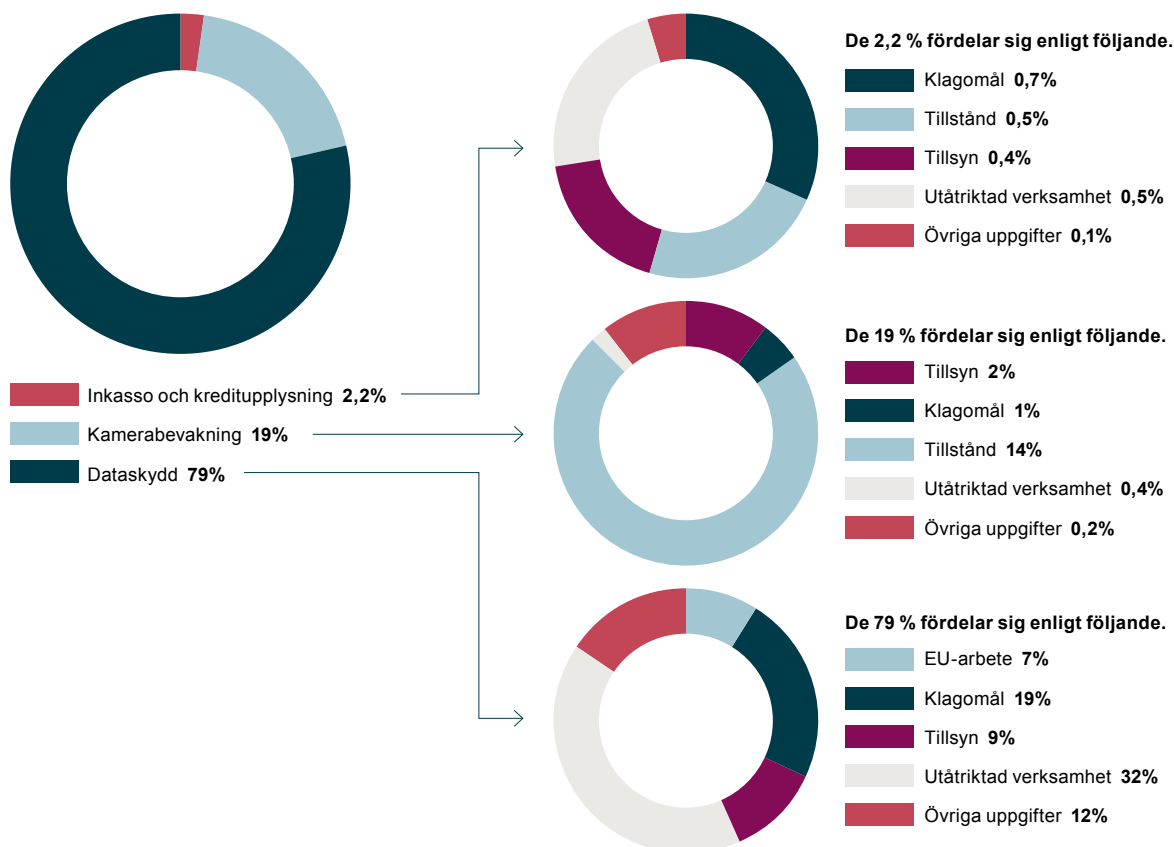


Diagram 4 Arbetsuppgifter inom respektive prestationsområde.

3.1 Dataskydd

IMY:s övergripande effektmål för arbetet med dataskydd
IMY bidrar till ett högt integritetsskydd.

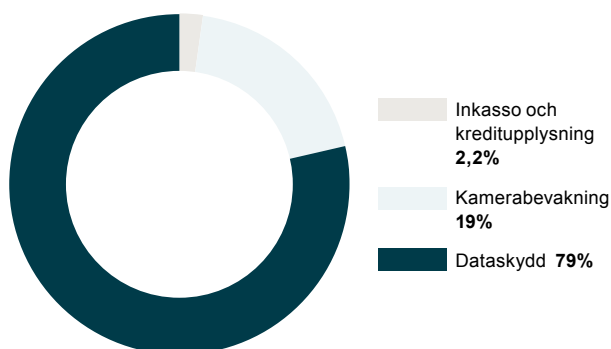


Diagram 5. Dataskyddsområdets andel av myndighetens resurs

I följande avsnitt beskrivs IMY:s arbete med de uppgifter som rör dataskydd. Redovisningen beskrivs utifrån fem delområden; utåtriktat och stödjande arbete, klagomålshantering, tillsyn, EU-samverkan samt övriga uppgifter som rör dataskydd.

Vår bedömning är att vi under 2021 delvis uppnått det övergripande målet för dataskydd – att bidra till ett högt integritetsskydd. Resultatet för hela prestationsområdet bedöms på övergripande nivå som **tillfredsställande**. Den övergripande resultatbedömningen är bygger på resultatet för de fem delområden som redovisas nedan.

Myndigheten lade totalt 79 procent av vår samlade resurs på dataskydd.

3.1.1 Utåtriktad och vägledande verksamhet

Effektmål för utåtriktad och vägledande verksamhet

IMY bidrar till ökade kunskaper om vad ett gott integritetsskydd innebär och ökad regelefterlevnad

IMY:s utåtriktade och vägledande arbete bedrivs på flera olika sätt där huvuddelen är EU-gemensam. Tillsammans med övriga dataskyddsmyndigheter inom Europeiska dataskyddsstyrelsen, EDPB, driver vi ett omfattande arbete med att ta fram vägledning. Vi förmedlar sedan vägledningen i många olika kanaler där webbplatsen, upplysningstjänsten, utbildningar och konferenser är några av de viktigaste.

Under 2021 har en viktig aktivitet varit att lansera IMY:s nya webbplats. Vi har också under året etablerat flera nya former för att ge vägledning samt startat upp ett långsiktigt arbete med kunskapsstödjande aktiviteter riktat till innovationsaktörer. Vår utåtriktade verksamhet omfattar också att bistå lagstiftaren i arbetet med att stifta nya lagar och att ha fördjupad dialog och samverkan med olika aktörer som har stor påverkan på integritetsskyddet.

32 procent av myndighetens totala tid har under året lagts på utåtriktad och vägledande verksamheten rörande dataskydd.

Fler centrala vägledningar och yttranden bidrar till att tolka dataskyddsreglerna

IMY utför tillsammans med övriga dataskyddsmyndigheter inom EU ett löpande arbete med att utfärda gemensamma riktlinjer, rekommendationer och yttranden. Underlag där tolkningar och ställningstaganden görs bereds inom någon av EDPB:s undergrupper och beslutas sedan vid EDPB:s plenarmöten. Det är i EDPB:s arbete med vägledande och stödjande dokument som den övergripande och gemensamma tolkningen av dataskyddsförordningen sker. Det är därför en viktig prioritet för IMY att aktivt medverka i EDPB:s undergrupper och plenarmöten.

Under 2021 har EDPB beslutat om nio nya riktlinjer och rekommendationer kring tolkning av olika aspekter i dataskyddsförordningen.⁵ Det är något färre än året innan då EDPB bland annat tog fram nya riktlinjer avseende särskilda händelser som Covid -19-pandemin och den så kallade Schrems II-domen. Under 2021 har, utöver de nya riktlinjerna, sex riktlinjer antagits slutligt efter publik konsultation. Sammantaget visar antalet riktlinjer och rekommendationer på EDPB:s avsikt att löpande bidra med tolkning av dataskyddsförordningens regler. En stor del av arbetet har handlat om fortsatt stöd kring tredjelandsoverföringar, om ny teknik eller nya sätt att använda ny teknik. De riktlinjer som beslutats under året rör tolkning av reglerna i förhållande till särskilda företeelser som till exempel så kallade smarta röstassistenter, praktisk vägledning kring anmälan av personuppgiftsincidenter och vad som utgör en tredjelandsoverföring, men också frågor som rör samarbetet mellan EU:s dataskyddsmyndigheter.⁶

EDPB:s antagna riktlinjer läggs rutinmässigt ut för publik konsultation innan de antas slutligt. Bland de sex slutligt antagna riktlinjerna under året finns riktlinjer om begreppen personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde och uppkopplade fordon samt rekommendationer om ytterligare skyddsåtgärder med anledning av Schrems II-domen.⁷

IMY har under året medverkat som rapportör i arbetet med åtta vägledningar. Vi har som huvudrapportör lett arbetet i tre av dessa; riktlinjerna om personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde, om samspelet mellan artikel 3 och kapitel V (tredjelandsoverföring) samt riktlinjen om myndigheters användning av sociala medier. Vi har också deltagit som medrapportör i fem andra riktlinjer; riktad reklam i sociala medier, rätten till tillgång, personuppgifter och forskning, ansiktigenkänning inom brottsbekämpande verksamhet samt hantering av klagomål.

Det är en omfattande process att ta fram och slutligt fastställa riktlinjer. Som exempel kan nämnas att vi i den publika konsultationen avseende riktlinjen om personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde fick in över 100 svar från verksamheter, bransch- och intresseorganisationer runt om i EU. Riktlinjen om samspelet mellan artikel 3 och kapitel V är nu ute för publik konsultation och vi förväntar oss att den genererar minst lika stort intresse.

5. https://edpb.europa.eu/our-work-tools/general-guidance/gdpr-guidelines-recommendations-best-practices_en.

6. Arbetet med att fortsätta utveckla samarbetet mellan EU:s dataskyddsmyndigheter beskrivs närmare i avsnitt 3.1.4.

7. EU-domstolens dom den 16 juli 2020 i ärende C-311/18.

Under 2021 har beslut fattats om ett 30-tal yttranden, till exempel beslut om godkännande av bindande företagsbestämmelser (Binding Corporate Rules), ackrediteringskrav och standardavtalsklausuler för biträdesavtal. Därutöver har ett tiotal yttranden tagits fram på begäran av EU-kommissionen över dess förslag i fråga om adekvat skyddsnivå i Sydkorea respektive Storbritannien, Data Governance Act, AI-förordningen, EU:s covidbevis samt standardavtalsklausuler för personuppgiftsbiträdesavtal och tredjelandsöverföring. Slutligen har ett 20-tal olika brevsvår beslutats med anledning av frågor från externa aktörer, framför allt från ledamöter av EU-parlamentet.

IMY tar också i mer begränsad utsträckning fram egna vägledningar. Under året har vi tagit fram en rapport som redovisar myndighetens samlade erfarenheter av att utfärda tillstånd till kamerabevakning.⁸ Rapporten, som beskrivs närmare i avsnitt 3.2.1, innehåller råd och rekommendationer för alla verksamheter som tänkt kamerabevaka. I samband med att tillsynen mot 1177 Vårdguiden avslutades publicerade vi också en rapport med sammanfattande iakttagelser primärt rörande rollfördelning samt krav på säkerhet för personuppgifter, som kan ligga till grund för lärande inom vårdsektorn.

Vi har under 2021 också översatt vägledningen "Barns och ungas rättigheter på digitala plattformar" till engelska. Vägledningen togs fram under 2020 tillsammans med Barnombudsmannen och Statens medieråd och riktar sig till aktörer som skapar och tillhandahåller samt ansvarar för digitala miljöer där det är vanligt att barn och unga befinner sig.

I slutet av 2021 lanserade vi också en produkt vi kallar rättsliga ställningstaganden, vilket framöver kommer att vara ytterligare ett sätt för oss att ge kvalificerad vägledning till verksamheter som tillämpar dataskyddsförordningen. Det finns fortfarande många områden där EDPB ännu inte har gett vägledning och det saknas vägledande domstolspraxis. Genom rättsliga ställningstaganden kan IMY ändå ge en redogörelse för vår uppfattning i rättsliga frågor. Rättsliga ställningstaganden är styrande för IMY:s verksamhet och vägledande för allmänheten. Ställningstagandena görs mot bakgrund av rättsläget vid beslutet och gäller tills vidare. De kan komma att upphävas eller ändras om det kommer ny domstolspraxis eller vägledning från EDPB. Vårt första rättsliga ställningstagande handlade om uppgifter om lagöverträdelse och anger vår tolkning av artikel 10 i dataskyddsförordningen.⁹

IMY:s bedömning av arbetet med centrala vägledningar

Kvalitativ bedömning

EDPB:s arbete har resulterat i ett stort antal riktlinjer och andra dokument som ger stöd och vägledning för enskilda och verksamheter. IMY har aktivt medverkat vid framtagandet av riktlinjer, yttranden och andra dokument och vi har varit rapportör för flera centrala riktlinjer. Därtill har vi utvecklat flera nya former för att ge kvalificerad vägledning till verksamheter som tillämpar dataskyddsförordningen. Vi har publicerat vårt första rättsliga ställningstagande, ett format vi framöver kommer använda för frågor där EDPB ännu inte kommit med vägledning. Sammantaget är bedömningen att vi uppnått det övergripande målet att bidra till ökade kunskaper om vad ett gott integritetsskydd innebär och ökad regel efterlevnad.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som gott

Webbplatsen – vår viktigaste kanal

IMY:s webbplats är navet i vår kommunikation och utgör för många som arbetar med dataskydd en central informations- och kunskapskälla. Under 2021 har vi lanserat en ny webbplats med en tydligare målgruppsanpassning och uppdelning av den information som vänder sig till verksamheter respektive privatpersoner. För att fler ska kunna hitta svar på vår webbplats har vi utvecklat funktioner för att presentera vårt innehåll på ett mer pedagogiskt sätt, till exempel genom checklistor, en egen sektion för vanliga frågor och svar, steg för steg-guider och utökade filtreringsmöjligheter. Under året har vi också fortsatt utveckla IMY:s blogg som finns på webbplatsen. I samband med lanseringen kunde vi också fullt ut implementera den nya visuella identiteten som vi tog fram i samband med namnbytet.

Den nya webbplatsen har också ett tydligt fokus på att uppfylla lagkraven om tillgänglighet till digital offentlig service för personer med funktionsnedsättning. Under hösten fick vi ett kvitto på att vi lyckats väl i vårt tillgänglighetsarbete. Organisationen Funka hade i en stor undersökning kontrollerat tillgänglighetsanpassningen på webbplatser i offentlig sektor. Av drygt 1 700 undersökta webbplatser fick vi delat första pris för tillgänglighetsanpassningen av vår webbplats.¹⁰

8. IMY rapport 2021:2 Vägledning vid kamerabevakning.

9. IMYRS 2021:1, Innebörden av begreppet "personuppgifter som rör lagöverträdelse som innefattar brott" i artikel 10 i dataskyddsförordningen.

10. Funkas inkluderingsbarometer 2021

Genom webbplatsen kan vi nå ut till fler än dem som får stöd och vägledning via telefon och mejl. En förflyttning av verksamheten, från en-till-en-kommunikation på telefon och mejl till en-till-många-kommunikation via webben, är en framgångsfaktor för att vi ska få så stor effekt som möjligt av vårt arbete och för att vi ska använda våra resurser så effektivt som möjligt.

Vår målbild för åren 2019–2021 har varit att bli en välkänd myndighet med stort förtroende. För att öka kännedomen om oss och vårt arbete har vi arbetat strategiskt och planerat med vår närvaro i såväl traditionella som sociala medier. Många av våra medarbetare har gjort fina insatser som talespersoner i olika sammanhang. Intresset för oss och våra frågor i sociala medier har fortsatt öka och under 2021 passerade antalet följare på LinkedIn 7 300, en ökning med cirka 1 000 följare (16 procent) jämfört med föregående år. På Twitter har vi nu 2 600 följare, en ökning med cirka 300 följare (13 procent) under året.¹¹ Detta är en indikation på att vi närmat oss vår målbild för 2021 om att vara en välkänd myndighet med högt förtroende.

IMY:s bedömning av arbetet med webben

Kvalitativ bedömning

Vi har under året lanserat en helt ny webb med bättre målgruppsanpassning, ökad funktionalitet och tillgänglighetsanpassning. Vi har också fortsatt utveckla vår myndighetsblogg och ökat vår närvaro på sociala medier. Sammantaget är bedömningen att vår webbplats bidrar till ökade kunskaper om vad ett gott integritetsskydd innebär och ökad regel efterlevnad.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som gott.

Ny teknik i fokus i Integritetsskyddsrapport 2020

Ett sätt att dela information och kunskaper är att analysera inflödet till IMY och beskriva återkommande mönster och trender. Varje år analyserar vi delar av vårt inflöde och sammanställer slutsatser och rekommendationer i olika externa rapporter. Syftet är att förmedla iakttagelser och lägesbilder samt analyser och rekommendationer som privata och offentliga verksamheter kan använda i sitt fortsatta dataskyddsarbete. Ambitionen är också att bidra till en generell kunskapshöjning om integritet och dataskydd.

Utöver rapporten om kamerabevakningstillstånd som tidigare nämnts har vi under 2021 också publicerat en rapport om anmälda personuppgiftsincidenter under helåret 2020.

I januari 2021 lämnade vi också vår första redovisning till regeringen av utvecklingen inom ny teknik och personlig integritet.¹² Av vår instruktion framgår att vi ska lämna en sådan redovisning vart fjärde år. I rapporten beskrev vi bland annat sexton olika teknikutvecklingsområden som på olika sätt påverkar den personliga integriteten. Några av de områden som påverkat den personliga integriteten allra mest de senaste åren är ny teknik för att samla in data om vårt beteende och rörelsemönster, dels på nätet, dels i den fysiska världen. Samtidigt har utvecklingen av artificiell intelligens gjort det möjligt att analysera enorma datamängder. Även om många människor i princip vant sig vid den omfattande kartläggning som sker på nätet så tar ny teknik datainsamlingen till nya dimensioner. När det gäller utvecklingen framåt bedömer vi att Internet of things är ett särskilt riskområde som kommer ha stor påverkan på den personliga integriteten. Även den ökade insamlingen av biometriska data är förknippat med särskilda risker.

Förutom en beskrivning av teknikutvecklingen innehöll Integritetsskyddsrapport 2020 också en forskningsöversikt samt ett antal övergripande iakttagelser utifrån IMY:s olika verksamhetsområden för att beskriva hur det är ställt med integritetsskyddet. Vår övergripande bedömning är att det fortfarande i många verksamheter finns omfattande brister som rör grundläggande skyldigheter i dataskyddsarbetet.

Vår viktigaste rekommendation i Integritetsskyddsrapport 2020 var att Sverige behöver en tydlig integritetsskyddspolitik. Regeringen har de senaste åren gjort ambitiösa satsningar för att främja användandet av öppna data, AI-tillämpning och datadriven innovation i såväl privat som offentlig sektor. Flera satsningar har också skett inom informations- och cybersäkerhetsområdena, vilket är positivt. Nu behöver dessa delar av politiken kompletteras med lika konkreta mål och åtgärder för att säkerställa att utvecklingen är hållbar ur ett integritetsskyddsperspektiv, att vi inte bygger in oss i en storskalig insamling och användning av data som är oetisk, olaglig eller på ett allvarligt sätt inskränker kommande generationers mänskliga rättigheter.

11. Tillväxten av prenumeranter och följare på webbplatsen och i sociala medier är organisk och IMY använder inga verktyg för att öka spridning eller kännedom om myndigheten.

12. IMY rapport 2021:1 Integritetsskyddsrapport 2020

Rapporten har fått positiva reaktioner från många som arbetar med dataskydd. Ett konkret resultat av rapportens rekommendationer var att regeringen under våren 2021 beslutade att ge IMY ett särskilt regeringsuppdrag för att genomföra kunskapshöjande insatser till innovationsaktörer. Att en sådan kompetenshöjning behövs var något vi pekade på i rapporten. Regeringen har också aviserat att rapporten under våren 2022 kommer att ligga till grund för en skrivelse till riksdagen. I IMY:s interna arbete har Integritetsskyddsrapport 2020 varit ett viktigt underlag bland annat när vi tagit fram vår strategiska inriktning för de kommande åren.

IMY:s bedömning av arbetet med externa rapporter

Kvalitativ bedömning

I likhet med föregående år har IMY under 2021 publicerat en årsrapport om personuppgiftsincidenter. Vi har också tagit fram en rapport där vi, utifrån vårt arbete med tillstånd till kamerabevakning, ger vägledning till verksamheter som vill kamerabevaka. I början av året överlämnade vi också vår första redovisning till regeringen av utvecklingen inom ny teknik och personlig integritet, en omfattande rapport som redan fått konkreta resultat såtillvida att en av våra rekommendationer resulterat i att vi fått ett särskilt regeringsuppdrag om att ge kunskapsstöd till innovationsaktörer. Vi bedömer sammantaget att vårt arbete med externa rapporter bidrar till ökade kunskaper om vad ett gott integritetsskydd innebär och ökad regel efterlevnad.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som gott.

Kunskapshöjande insatser riktad till innovationsaktörer

Under 2021 har IMY startat upp en långsiktig satsning på riktad vägledning och stöd till innovationsaktörer, det vill säga organisationer, människor och nätverk som driver skapande, spridning och innovativ exploatering av ny teknik.

Kort efter att Integritetsskyddsrapport 2020 presenterats gav regeringen IMY i uppdrag att genomföra kunskapshöjande insatser om integritets- och dataskyddsfrågor inom innovations- utvecklings- och införandeprocesser.¹³ I regeringsuppdraget ingår att genomföra utåtriktade insatser för att höja kunskapen om integritets- och dataskyddsfrågor i innovationssystemet. Vi ska dessutom utveckla IMY:s egen förmåga att följa och analysera den tekniska utvecklingen och ge stöd till innovationsaktörer. Uppdraget följer med riktad finansiering om 2 miljoner för 2021 och 4 miljoner för 2022. En delredovisning ska lämnas till regeringen i

mars 2022 och uppdraget ska slutredovisas senast den 31 mars 2023.

Under 2021 har fokus legat på att fördjupa vår förståelse för innovationsaktörernas behov, att identifiera centrala samverkanspartners och utveckla arbetsformer. Som en del av behovsinventeringen har vi bland annat genomfört workshops, djupintervjuer och rundabordssamtal med aktörer i innovationssystemet samt hållit ett antal samverkansmöten. Vi har arbetat i nära samverkan med AI Sweden för att identifiera strategiska och återkommande rättsliga frågor kopplade till AI. Mycket av diskussionerna har kretsat kring dataskyddsfrågor som uppstår när verksamheter på olika sätt delar data med varandra i innovationssyfte. Eftersom vi bedömt att start up-företag är en prioriterad målgrupp har en särskild del av behovsinventeringen syftat till att fördjupa vår förståelse för just deras behov av kunskapshöjande insatser.

Ytterligare en viktig del av arbetet under 2021 har handlat om att identifiera centrala samverkanspartner och lära av goda exempel från andra organisationer. Vi har bland annat genomfört en utbytestjänstgöring med Vinnova och samverkat med myndigheter som har angränsande uppdrag i innovationssystemet eller har byggt upp liknande verksamheter, till exempel Myndigheten för digital förvaltning (DIGG), Patent- och registreringsverket (PRV) och den brittiska dataskyddsmyndigheten ICO.

Under året har vi också börjat bygga upp interna arbetsformer för att utveckla vår förmåga att analysera teknikutvecklingen. Bland annat har vi påbörjat en kartläggning av aktörerna i innovationssystemet och startat en ambitiös omvärldsbevakning om teknikutveckling och innovation med bäring på integritet och dataskydd. Syftet är att skapa bättre beslutsunderlag, identifiera strategiska aktörer för samverkan samt ta fram kunskapsunderlag som höjer hela IMY:s kunskap.

Vi har också varit med och genomfört en undersökning kring allmänhetens inställning till AI.¹⁴ Undersökningen visar att bristande personlig integritet är det som oroar människor mest kring AI. Fler människor uppgav i undersökningen att oron för personlig integritet väger tyngre än värdet av mer personliga vardagstjänster. Om människor ska kunna lita på digitala och datadrivna tjänster är det med andra ord helt centralt att innovation och utveckling av teknik och tjänster sker på ett sätt som värnar den personliga integriteten.

13. N2021/01266

14. Svenska folket och AI – Svenska folkets attityder till AI 2021.

Under året har vi också på flera sätt närmat oss akademien och olika forskningsaktörer. Bland annat genomförde vi i december en forskarhearing på temat inbyggt dataskydd och vi har vid flera tillfällen bjudit in forskare för att presentera sin forskning. Vi har också inlett ett samarbete med forskningsinstitutet RISE som rör innovation på cybersäkerhetsområdet.

Det är för tidigt att säga att vårt arbete med vägledning och stöd till innovationsaktörer lett till ökad kunskap. Dock har vi under året tagit viktiga steg för att fördjupa vår egen förståelse av innovationsaktörernas behov, vilket är ett viktigt första steg.

IMY:s bedömning av arbetet med stöd till innovationsaktörer

Kvalitativ bedömning

Vi har under året startat upp en långsiktig satsning med kunskapsstödjande insatser till innovationsaktörer. 2021 har varit ett uppstartsår och vi har ännu inte kommit så långt att arbetet fått konkreta effekter i form av ökade kunskaper om vad ett gott integritetsskydd innebär och ökad regelefterlevnad. Vi har dock lagt en viktig grund genom att vi fördjupat vår förståelse av innovationsaktörernas behov, identifierat centrala samverkansparter och byggt upp interna arbetsformer. Under kommande verksamhetsår fortsätter vi att utveckla arbetet.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som tillfredsställande.

Temporärt sänkta ambitioner i myndighetens upplysningstjänst en nödvändig prioritering

Prestationsmål för upplysningstjänsten

Skriftliga förfrågningar besvaras inom 10 dagar

IMY:s upplysningstjänst hanterar frågor från enskilda individer och verksamheter som kommer in via telefon och i skrift.

Mot bakgrund av de skärpta kraven avseende hantering av klagomål och tillsyn har vi haft ett kritiskt behov av att frigöra tid och resurser för en ny process för hantering av klagomål. Vid inledningen av 2021 genomfördes därför flera förändringar som innebar en begränsning av IMY:s serviceåtagande mot enskilda och verksamheter i myndighetens upplysningstjänst. Åtgärderna som helhet bedömdes negativa, men nödvändiga för att kunna hantera utökningen av uppdraget i den del som rör klagomål och tillsyn.

Som ett första steg genomförde IMY i slutet av 2020 en försöksverksamhet med att besvara förfrågningar från privatpersoner med ett standardsvar innehållande hänvisning till information på myndighetens webbplats. Effekten av åtgärden utvärderades i början av 2021, vilket visade på förhållandevis få negativa reaktioner från enskilda och samtidigt en förhållandevis god tidsbesparing. Myndigheten beslutade därför att under 2021 fortsätta arbeta enligt den rutinen.

Tabell nr 1. Statistik frågor och webb

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Webben						
Antal besökare på webbplatsen	Mäts ej	Mäts ej	1 080 000*	1 852 914	1 029 920	746 894
Upplysningstjänsten						
Antal besvarade telefonsamtal i upplysningen	4 967	8 000***	8 323	8 479	4 660**	5 270
Andel besvarade telefonsamtal i upplysningen	63 %	49 %	47 %	34 %	53 %	61 %
Antal inkomna skriftliga frågor till upplysningen	3 755	5 355	5 131	10 940	7 600	6 680
Frågor till upplysningen, handläggningstid, dgr.	17	11	30	27	i.u	i.u

Mätning av antal besökare på webbplatsen har inte skett efter 1 september 2019. Värdet är därför uppskattat och förknippat med osäkerheter. **Under 2017 saknas statistik från juni månad på grund av leverantörbyte. Siffran för 2017 är därför inte exakt. ***Av tekniska skäl har mätningar inte kunnat göras under hela året. Värdet är där uppskattat och förknippat med viss osäkerhet.

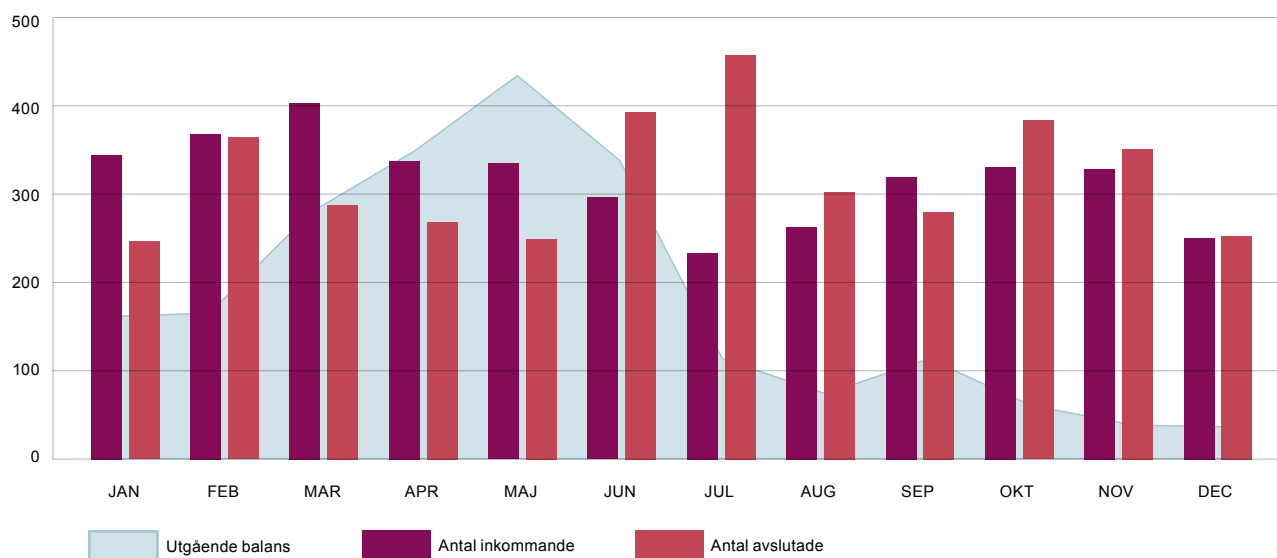


Diagram 6: Frågor i upplysningstjänsten enligt GDPR, brottsdatalagen, kamerabevakningslagen och övrig dataskyddslagstiftning. Inkommande och avslutade ärenden och utgående ärendebalans.

Ytterligare åtgärder vidtogs som komplement, bland annat togs marknadsföringen av upplysningstjänsten på myndighetens webbplats och möjligheten att nå upplysningstjänsten via ett knappval när man ringer till myndigheten bort. Den som ringer har istället behövt be att bli kopplad via växeln. I samband med förändringarna minskade vi också bemanningen i upplysningstelefonen med en tredjedel. Det har sannolikt lett till det kraftigt minskade inflödet av såväl telefonsamtal som förfrågningar via e-post.

Antalet samtal till upplysningstelefonen begränsades kraftigt jämfört med föregående år. Under året besvarade upplysningstjänsten knappt 5 000 samtal – i genomsnitt 95 samtal per vecka – jämfört med cirka 8 000 året före. Uppskattningsvis kom, precis som tidigare år, hälften av samtalen från privatpersoner och hälften från företrädare för olika typer av verksamheter. Andelen besvarade samtal har dock ökat och 63 procent av samtalen besvarades under året.

Även antalet skriftliga frågor minskade kraftigt jämfört med tidigare år. Under året har upplysningstjänsten hanterat nästan 3 800 skriftliga frågor inom dataskyddsområdet jämfört med knappt 5 400 under 2020.¹⁵ Företag gav in 19 procent av frågorna, medlemsorganisationer 7 procent och den offentliga sektorn 12 procent av frågorna. 61 procent av frågorna kom från privatpersoner, och besvarades alltså med ett standard svar. En förklaring till minskningen i inflödet kan vara att individer som i vanliga fall skulle ha skickat flera förfrågningar till IMY nu avstått då svaret endast innehållit en hänvisning till webbplatsen.

Genom de förändrade arbetssätten har vi uppnått en nödvändig tidsbesparing. Totalt har fem procent av myndighetens totala tid under 2021 lagts på arbete med att besvara förfrågningar, vilket kan jämföras med tretton procent under 2020. Det har samtidigt blivit uppenbart att den minskade servicenivån skapat frustration internt och hos enskilda individer.¹⁶

Efter att det mest grundläggande arbetet med att utveckla arbetssätt för hanteringen av klagomål kommit på plats beslutade myndigheten att från och med den 1 december 2021 åter besvara förfrågningar från enskilda individer.

Ärendebalansen för frågor på dataskyddsområdet har varierat kraftigt under året. Under våren, då arbetet med att utveckla den nya klagomålsprocessen prioriterades, ökade balansen för förfrågningsärenden. Balansen arbetades dock ned under sommaren med hjälp av visstidsanställd personal. Till följd av en tillfällig budgetförstärkning under hösten anställdes fler medarbetare i upplysningstjänsten och ärendebalansen kunde därför hållas nere under andra halvåret 2021.

Den genomsnittliga svarstiden för skriftliga frågor på dataskyddsområdet i upplysningstjänsten var 17 dagar sett över hela året, men mycket kortare under den andra halvan av året jämfört med första halvåret. Över 60 procent av frågorna besvarades inom tio dagar. Myndighetens mål är att alla frågor ska besvaras inom denna tid.

15. Mer komplexa frågor hanteras av myndighetens operativa enheter och redovisas i nästa avsnitt. Hanteringen av skriftliga frågor på inkasso- och kreditupplysningsområdet redovisas för sig.

16. Vi har under året anmält till JO för den bristande servicenivån. Ärendet är ännu pågående.

En väl fungerande upplysningstjänst med god servicenivå är central för IMY:s utåtriktade arbete med vägledning och stöd. Inom upplysningen hanteras bland annat frågor och klagomål, men upplysningstjänsten ansvarar även för myndighetens grundutbildningar och deltar i den utåtriktade verksamheten.

Vi har under året beslutat att göra en permanent förstärkning med fler medarbetare i upplysningstjänsten. Under hösten har dessa finansierats av den tillfälliga budgetförstärkningen och under 2022 och framåt är det en central prioritering för myndigheten. Under hösten 2021 gjorde vi också en förändring i vår organisation innebärande att upplysningstjänsten blev en självständig enhet – en förändring vi bedömde som nödvändig då arbetet både blivit mer omfattande och av mer juridisk karaktär. Därmed renodlades också enheten för kommunikation och utåtriktad verksamhet till att fokusera på interna och externa kommunikationsfrågor. Kombinationen av personella förstärkningar och den organisatoriska förändringen bedömer vi ger upplysningstjänsten förutsättningar att utföra uppdraget på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

IMY:s bedömning av arbetet i upplysningstjänsten

Resultatindikatorer och måluppfyllnad

Max 5 procent av e-postfrågorna besvaras efter 10 dagar.

Utfall: 37 procent av e-postfrågorna besvaras efter 10 dagar

Max 10 procent av balansen är äldre än 10 dagar

Utfall: 44 procent av balansen är äldre än 10 dagar

Kvalitativ bedömning

För att frigöra tid för den förändrade klagomålshanteringen genomfördes under 2021 flera negativa men nödvändiga begränsningar i myndighetens upplysningstjänst. Den främsta förändringen innebar att förfrågningar från privatpersoner under större delen av året besvarats med ett standardsvar innehållande hänvisning till information på myndighetens webbplats. Åtgärderna resulterade sammantaget i ett kraftigt minskat inflöde av såväl telefonsamtal som förfrågningar via e-post och en nödvändig tidsbesparing. Vi uppnår inte våra resultatindikatorer för upplysningstjänsten och den minskade servicenivån har skapat frustration hos många. Sammantaget bedöms resultatet i upplysningstjänsten som inte tillfredsställande.

Efter att det mest grundläggande arbetet med att utveckla arbetssätt för hanteringen av klagomål kommit på plats beslutade myndigheten att från och med den 1 december 2021 åter besvara förfrågningar från enskilda individer. Vi har också under hösten förstärkt upplysningstjänsten med fler medarbetare och gjort organisatoriska förändringar som vi bedömer ger goda förutsättningar att förbättra resultatet under 2022.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som inte tillfredsställande

Mer kvalificerade frågor har minskat väsentligt

Prestationsmål för kvalificerade förfrågningar

Kvalificerade förfrågningar besvaras inom 60 dagar

Utöver de frågor som hanteras i upplysningen får IMY också in mer kvalificerade skriftliga frågor rörande dataskydd som kräver en mer djuplodande rättslig utredning och analys. Antalet kvalificerade frågor minskade kraftigt under 2021 jämfört med tidigare år.

En del av minskningen bedöms bero på förändringar i IMY:s interna ärendeflöde. Kvalificerade förfrågningar är per definition inom myndigheten de som upplysningstjänsten inte bedömer sig kunna svara på och därför slussar vidare i organisationen. I takt med att praxis tydliggörs i till exempel vägledningar ökar förmågan att besvara frågor i upplysningstjänsten. Under 2021 har det publicerats en rad vägledningar från EDPB. Det har också kommit avgöranden från EU-domstolen och ställningstaganden och klargöranden på fler områden, bland annat avseende kamerabevakning, genom tillsyn, egna vägledningar och domstolspraxis. Detta bedöms ha bidragit till att en större andel frågor har kunnat besvaras i upplysningstjänsten. Färre frågor kommer därmed i statistiken att klassas som kvalificerade

Minskningen bedöms dock till viss del också utgöra en reell förändring. Att antalet kvalificerade frågor var så stort under 2018 och 2019 berodde sannolikt på att dataskyddsregelverket var nytt. Många verksamheter arbetade med att anpassa sina verksamheter till det nya regelverket och behövde stöd i det arbetet. Vi vet också från våra kontakter med dataskyddsombud och andra som arbetar med praktiskt med dataskydd att EDPB:s vägledningar snabbt får spridning. Vår bedömning är därför att minskningen av antalet kvalificerade förfrågningar till oss också delvis beror på en ökad kunskap som följt av att praxis utvecklas allt mer.

Grovt sett kom knappt hälften av de kvalificerade frågorna från offentlig sektor, en tredjedel från företag och medlemsorganisationer och en fjärdedel från privatpersoner.

Ärendebalansen fluktuerade under året men var i slutet av året på samma nivå som när året började.

Tabell nr 2. Statistik frågor

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Antal inkomna kvalificerade frågor utifrån GDPR	204	441	794	805	393	223
Handläggningstid kvalificerade frågor, dgr	91	90	77	48	i.u.	i.u.

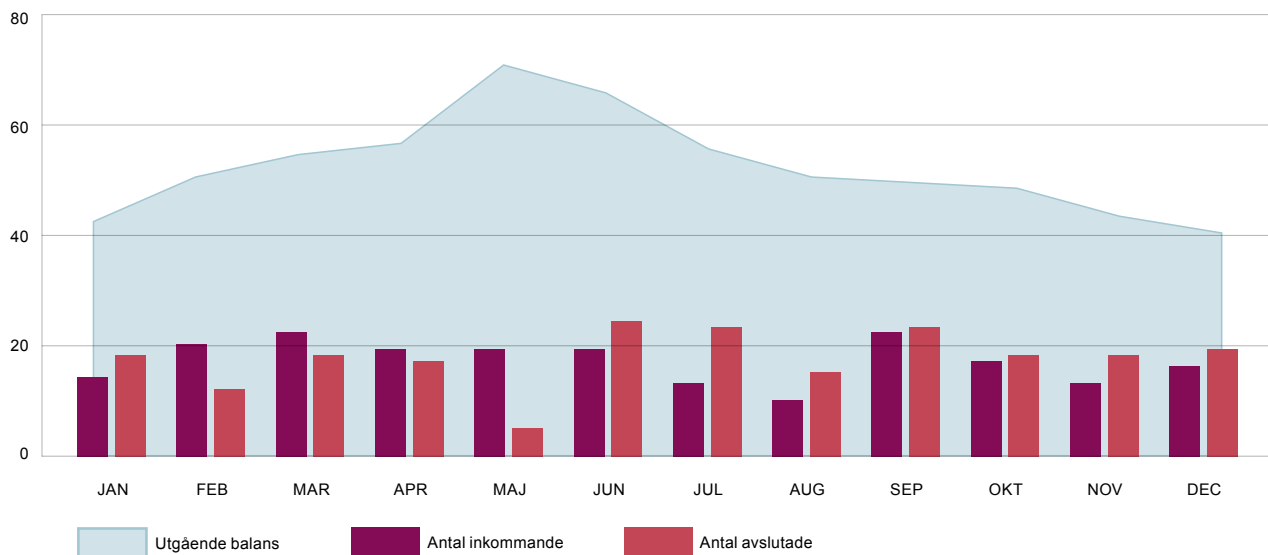


Diagram 7. Kvalificerade frågor enligt GDPR, brottsdatalagen, kamerabevakningslagen samt övrig dataskyddslagstiftning. Inkommande och avslutade ärenden samt utgående ärendebalans.

IMY:s bedömning av arbetet med kvalificerade förfrågningar

Resultatindikatorer och måluppfyllnad

Max 20 procent av kvalificerade frågor är äldre än 60 dagar

Utfall: 51 procent av kvalificerade frågor är äldre än 60 dagar

Kvalitativ bedömning

Antalet kvalificerade frågor minskade kraftigt under 2021 jämfört med tidigare år. Vår bedömning är att minskningen åtminstone delvis beror på en ökad kunskap som följt av att praxis utvecklas allt mer och att det nu finns tillgänglig vägledning på ett antal områden som inte fanns tidigare. Det minskade antalet kvalificerade frågor kan därmed ses som en indikation på att vår vägledning bidrar till ökad kunskap. Vi har fortfarande utmaningar med handläggningstiderna för komplexa förfrågningar, men resultatet bedöms trots det som gott givet det övergripande effektmålet att bidra till ökad kunskap.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som gott.

Dialog och samverkan – en viktig prioritering under 2021

För att få största möjliga effekt på integritetsskyddet är dialog och samverkan en viktig del av vår verksamhet. Utöver det utåtriktade arbete med innovationsaktörer som beskrivits tidigare har vi under 2021 samverkat med en rad andra centrala verksamheter och aktörer.

Vilka aktörer vi prioriterar styrs i vissa fall av riskbaserade överväganden. Det kan till exempel handla om en särskild fråga där det finns stora integritetsrisker. Genom tidig och nära dialog med centrala aktörer kan risken för allvarliga integritetsrisker förebyggas. Urvalet kan också bygga på att det är centrala aktörer som i sin tur når eller påverkar många verksamheter. Genom en nära samverkan med dem har vi lättare att nå ut till många och få större effekt. Ibland är det också inskrivet i andra myndigheters regeringsuppdrag att samverkan ska ske med IMY. Vissa myndigheter har haft flera regeringsuppdrag där de samverkat med oss, exempelvis E-hälsomyndigheten. Totalt har IMY varit samverkanspart i drygt tjugo regeringsuppdrag under året.

Två prioriterade områden för samverkan och fördjupad dialog under 2021 har varit vård och forskning. Båda områdena kännetecknas av att det finns stora datamängder, ofta med känsliga personuppgifter. Med en säker, etisk och transparent användning av data möjliggörs stora samhällsvinster. Samtidigt rymmer såväl vården som forskningen stora risker för den personliga integriteten om data inte hanteras korrekt.

Det finns en rad initiativ i Europa som rör hälsodata och utvecklingen går snabbt. Exempelvis är en av EU-kommissionens prioriteringar för 2019–2025 att skapa ett europeiskt dataområde för hälsodata. Med projektet Towards the European Health Data Space (TEHDAS) ska medlemsländerna lägga grunden till European Health Data Space (EHDS). Dataområdet ska främja gränsöverskridande användning av hälsodata inom forskning, innovation eller för att skapa nya regelverk och ny lagstiftning inom området. E-hälsomyndigheten är Sveriges representant i arbetet och vi har haft regelbundna möten med dem under året för att bistå med stöd och vägledning. Utöver det har vi också deltagit i en serie rundabordsamtal anordnade av Life Science-kontoret i Regeringskansliet. Syftet med dessa möten har varit att samla alla myndigheter som verkar inom hälsodataområdet och diskutera utmaningar och möjligheter.

Vi har fortsatt den fördjupade dialogen med Inspektionen för vård- och omsorg (IVO) som vi inledde förra året och har också formaliserat den genom ett samverkansavtal. IVO är en viktig aktör i hälso- och sjukvårdssektorn, vars tillsynsuppdrag i vissa delar angränsar till IMY:s. Att myndigheterna har en god samverkan ger förutsättningar för kunskapsutbyte och utveckling av verksamheterna.

I den privata sektorn har vi prioriterat samverkan med större branschorganisationer som till exempel Svensk Handel, Svenskt Näringsliv och Swedma, en branschorganisation för företag som arbetar med datadriven kommunikation. Vi har även samverkat med bland annat SäkerhetsBranschen, Svenska Bankföreningen, Fastighetsägarna och Swedish FinTech Association. Dialogen med branschorganisationer är ett viktigt sätt för oss att dela information och kunskap. Genom branschorganisationerna får vi också möjlighet att fånga upp behov, önskemål och idéer som finns hos svenska företag kring hur dataskyddsarbetet kan förbättras. Inom offentlig sektor har liknande samverkan skett med eSamverkansprogrammet (eSam) och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

En särskild typ av samverkan är den som sker med myndigheter vars uppdrag på olika sätt angränsar till vårt. Till våra viktigaste samverkanspartner hör Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) som på olika sätt har i uppdrag att främja integritetsvänlig digitalisering, utveckla den digitala förvaltningen och stärka samhällets arbete med informationssäkerhet. Vi har under året haft

löpande dialog och samverkan med dessa myndigheter för ömsesidigt erfarenhetsutbyte och samordning.

Beröringspunkterna mellan dataskydd, informations-säkerhet och cybersäkerhet är många. I grunden handlar det ofta om samma typ av systematiska arbete och åtgärder som behövs för att förebygga hot mot den personliga integriteten som för att stärka skyddet för samhällets säkerhet på andra sätt. Av det skälet har vi under året tagit steg för att etablera samverkan med flera myndigheter med uppdrag inom informations- och cybersäkerhetsområdet, en samverkan som behöver fördjupas framöver.

Även Post- och telestyrelsen (PTS) är en viktig samverkanspartner, inte minst eftersom det finns många närliggande frågor mellan dataskyddsförordningen och ePrivacydirektivet, som införlivats i svensk lagstiftning genom lagen om elektronisk kommunikation. Under 2021 har myndigheterna haft regelbundna samverkansmöten och vid behov stämt av närliggande frågor som uppkommit i den löpande verksamheten.

Vi har också löpande samverkan med flera andra tillsynsmyndigheter vars uppdrag ligger nära vårt. Viktiga aktörer är till exempel Finansinspektionen, som har delar av tillsynsansvaret inom inkassoområdet, och Säkerhets- och integritetsskyddsnämnden, som utövar tillsyn bland annat över Polisens behandling av personuppgifter.

Under 2021 förstärkte vi också vår samverkan med Konsumentverket och Konkurrensverket bland annat genom en serie gemensamma myndighetsinterna seminarier. Syftet har varit att dels ge varandra ökad kunskap om respektive myndighets uppdrag och befogenheter, dels bidra till ökad förståelse för överlappande intresseområden. Vi har också löpande under året haft särskilda samverkansmöten med Konsumentverket i närliggande frågor som uppkommit i den löpande verksamheten.

Under 2021, liksom år 2020, har coronapandemin påkallat ytterligare samverkan, ofta med kort varsel. Under året har vi av den anledningen haft en omfattande samverkan bland annat med Socialdepartementet, E-hälsomyndigheten, Folkhälsomyndigheten, Socialstyrelsen och MSB. Syftet har varit att på ett snabbt och enkelt sätt utreda förutsättningar för olika typer av nationella och internationella initiativ.

Inom EU pågår ett stort antal initiativ som rör EU:s digitala omvandling fram till 2030. Ett omfattande policyprogram har tagits fram med konkreta åtgärder för det som av Kommissionen beskrivs som det digitala årtiondet. Bland annat har ett antal rättsakter beslutats som nu förhandlas mellan medlemsstaterna. I syfte att dels kunna bistå i förhandlingsarbetet, dels förbereda berörda myndigheter på kommande regelverk har IMY deltagit i ett myndighetsgemensamt nätverk kring Digital Services Act (DSA).¹⁷ Under året har bland annat en gemensam viljeförklaring beslutats.

IMY:s bedömning av arbetet med samverkan

Kvalitativ bedömning

Vi har under 2021 haft ett stort fokus på dialog och samverkan med centrala verksamheter och aktörer. Bland annat har vi samverkat med andra myndigheter i ett 20-tal regeringsuppdrag och förstärkt vår samverkan med flera myndigheter med till oss närliggande uppdrag.

Genom tidig och nära dialog med centrala aktörer kan risken för allvarliga integritetsrisker förebyggas. Vi har under året bland annat haft en omfattande samverkan i brådskande frågor som uppstått med anledning av pandemin. Andra viktiga fokusområden i vår samverkan med andra har varit e-hälsa och informationssäkerhet i den digitala förvaltningen. Vi bedömer sammantaget att vår samverkan med andra bidragit till det övergripande målet om ökad kunskap och ökad regelefterlevnad.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som gott

Våra utbildningar och konferenser är numera huvudsakligen digitala

Utbildningsverksamheten är en viktig kanal för IMY att ge vägledning och stöd. För att kunna erbjuda utbildningar och konferenser i digitalt format upphandlade vi under 2020 ett streamingverktyg som fanns på plats i början av 2021. Verktyget gör det möjligt för oss att arrangera livesändningar på ett tryggt och säkert sätt både för myndighetens medarbetare och för deltagarna. Vi har inrättat en intern studio, vilket ökar flexibiliteten och möjligheten för oss att vara mer snabbfotade i arrangerandet av digitala aktiviteter. Under 2021 har vi genomfört två grundutbildningar i dataskyddsförordningen, en för privat sektor och en för offentlig sektor samt en branschspecifik utbildning, samtliga i digitalt format.

I december arrangerade vi också vår årliga konferens för dataskyddsombud. För andra året i rad erbjöds den digitalt vilket gjorde att den kunde följas av betydligt fler än tidigare. Närmare 650 dataskyddsombud följde hela konferensen och utvärderingen pekar även detta år på att det digitala formatet uppskattas av våra deltagare. Fördelar som framhålls i utvärderingarna är bland annat minskade resekostnader, restid och miljöpåverkan.

Året avrundades med IMY:s första livesända webinarium där 500 deltagare fick ta del av information om en rykande färsk EDPB-vägledning där vi lett arbetet. Sammantaget har omställningen till digitala utbildningar och konferenser gjort det möjligt för oss att nå väsentligt fler deltagare än tidigare. Närmare nio av tio av kursdeltagarna på våra grundutbildningar gav oss betyget 4 eller högre på en sexgradig skala, vilket tyder på att kvaliteten bedömdes som god. Även den årliga konferensen genererade fina omdömen.

För att utveckla vår utbildningsverksamhet ytterligare har vi under året drivit ett internt utvecklingsarbete. Bland annat har ett antal av våra föreläsare deltagit i en utbildning för att öka kunskaperna om att föreläsa på distans. Vi har även tagit fram nytt material till alla våra utbildningar utifrån myndighetens nya namn och visuella identitet.

Under året har vi också hållit ett antal föreläsningar inom olika ämnen, flertalet i digitalt format. Totalt höll våra medarbetare under året 32 föreläsningar för prioriterade målgrupper.

Tabell nr 3. Statistik utbildning och föreläsningar

	2021	2020	2019	2018	2017
Antal utbildningstillfällen	3	1	13	23	17
Antal utbildningsdeltagare	450	44	1 554	2 008	1 293
Antal föreläsningar	32	22	42	33	41
Antal webinarier	1	-	-	-	-

Tabell nr 4. Statistik konferenser och seminarier

	2021	2020	2019	2018
Myndighetens dataskyddskonferens (maj)	0	1	3	-
Myndighetens DSO-konferens	1	1	1	-
Seminarier i Almedalen	0	0	11	10

17. Förutom IMY ingår i nätverket Myndigheten för press, radio och TV, Post- och telestyrelsen, Myndigheten för digital förvaltning, Statens medieråd, Konsumentverket, Konkurrensverket samt Kommerskollegium.

IMY:s bedömning av arbetet med utbildning

Resultatindikatorer och målpuppfyllnad

Genomförda grundutbildningar betygsätts högre än 4 av 6 av minst 70 procent av kursdeltagarna.

Utfall: 89 procent av kursdeltagare ger betyget högre än 4

Kvalitativ bedömning

Under 2021 ställde vi om hela vår utbildningsverksamhet till att bli helt digital – en förändring som gjort det möjligt för oss att på utbildningar, seminarier och konferenser nå ut till betydligt fler deltagare än tidigare. Utvärderingar pekar på att det digitala formatet uppskattas av våra deltagare och vi nådde under året vårt uppsatta mål när det gäller deltagarnas betyg på våra grundutbildningar. Sammantaget bedömer vi att vårt arbete med utbildningar, konferenser, föreläsningar och seminarier bidragit till en ökad kunskap.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som gott.

Rådgivning till lagstiftaren genom remissvar och stöd till utredningar

En särskild del i vårt stödjande arbete handlar om att ge lagstiftaren råd och vägledning för att höja samhällets integritetsskydd. När nya lagar och regler arbetas fram bevakar vi att den personliga integriteten skyddas på ett bra sätt. Varje år lämnar vi synpunkter på ett stort antal författningar, lagrådsremisser, propositioner och utredningar.

Under 2021 har vi deltagit som experter i sju utredningar, merparten har rört hälso- och sjukvården eller brottsbekämpande verksamhet på olika sätt.¹⁸ Vi har också haft samråd och dialog med flera andra utredningar och kommittéer.¹⁹

18. Utredningen om sammanhållen information inom vård och omsorg (S 2019:01), Utredningen om e-recept inom EES (S 2020:10), genomförande av ett kommande EU-direktiv med regler om hantering och köp av krediter (Dir 2021:48), utredningen om effektivare polisiära åtgärder i gränsnära områden (SOU 2021:92), biometriutredningen (Ju 2021:05), utredningen om datalagring vid brottsbekämpning (Ju 2021:09) och utredningen om preventiva tvångsmedel för att förhindra allvarlig brottslighet (Ju 2021:15).

19. Här kan dels nämnas Utredningen om åtgärder för att stärka arbetet mot matchfixning och olicensierad spelverksamhet (Fi 2020:B) och bostadsrättsregisterutredningen (Fi 2020:10), dels utredningen om granskning av stöd till civilsamhället (KU 2020:02) och utredningen om ny myndighet för psykologiskt försvar.

Dataskyddsfrågor är en central komponent i ett stort antal samhällsfrågor, vilket gör att IMY får många remisser inom varierande områden. Totalt har vi under 2021 svarat på 164 remisser. Det är betydligt fler än de senaste åren, något som delvis kan förklaras av att det är året före valår. Under året har vi arbetat med att effektivisera handläggningen av remisser. Vi la åtta procent av vår totala resurs på att medverka i lagstiftningsarbete på olika sätt vilket är lika mycket som förra året, trots att vi handlagt betydligt fler remisser. Såväl handläggningstiden som styckkostnaden för remisshanteringen minskade därigenom under året.

De remisser vi svarat på under 2021 har handlat om allt från bättre skydd för tekniska företagshemligheter och en översyn av regelverket kring gode män och förvaltare till rättsliga förutsättningar för en säker och kostnadseffektiv it-drift och stärkta åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Ett tiotal remisser har rört frågor på olika sätt relaterade till coronapandemin.

Tabell nr 5. Statistik remisser

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Antal besvarade remisser	164	137	99	109	146	119
Besvarade remisser, styckkostnad, kr	60 289	63 616				

En återkommande utmaning i lagstiftningsarbetet är förhållandet mellan dataskyddsförordningen och nationell rätt. Det förekommer till exempel att det saknas lagstöd för en viss typ av personuppgiftsbehandling som är nödvändig för att en verksamhet ska kunna drivas eller utvecklas.

Under 2021 har vi i fler remisser än tidigare sett en positiv utveckling genom att fler lagförslag vilar på någon form av integritetsanalys och försök har gjorts till avvägningar med beaktande av dataskyddsförordningen. Vi har också sett flera fall med djupgående analyser och väl gjorda avvägningar. Det finns emellertid fortfarande utrymme för förbättring. Att komplettera kommittéhandboken med ett avsnitt om detta var en av våra rekommendationer i Integritetsskyddsrapport 2020. Vi har också observerat att i de fall där dataskyddsperspektivet poängteras redan i kommittédirektiven blir utredningarna generellt sett mer genomarbetade ur ett dataskyddsperspektiv.

IMY:s bedömning av arbetet med remisser och andra typer av stöd till lagstiftaren

Kvalitativ bedömning

Under 2021 har vi besvarat ett rekordstort antal remisser, 164 stycken jämfört med 137 föregående år. Tack vare att vi effektiviserat vårt arbete med remisser var andelen tid vi lagt ned på arbete med stöd till lagstiftaren trots det ökade inflödet på samma nivå som föregående år. Styckkostnaden för våra remissvar har därför minskat, vilket är positivt. Det framstår också som att våra remissynpunkter får allt större genomslag i centrala dataskyddsfrågor. Vår övergripande bedömning är därför att vi i vårt arbete med remisser och andra typer av stöd till lagstiftaren bidrar till en ökad kunskap.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som gott.

När det gäller arbetet i vår upplysningstjänst bedöms resultatet som *inte tillfredsställande*. För att frigöra tid för den förändrade klagomålshanteringen genomfördes under 2021 flera negativa men nödvändiga begränsningar i servicenivån i myndighetens upplysningstjänst. Åtgärderna resulterade sammantaget i ett kraftigt minskat inflöde av såväl telefonsamtal som förfrågningar via e-post och en nödvändig tidsbesparing. Vi uppnår inte våra resultatindikatorer för upplysningstjänsten och den minskade servicenivån har skapat frustration hos många.

Efter att det mest grundläggande arbetet med att utveckla arbetssätt för hanteringen av klagomål kommit på plats beslutade myndigheten att från och med den 1 december 2021 åter besvara förfrågningar från enskilda individer. Vi har också under hösten förstärkt upplysningstjänsten med fler medarbetare och gjort organisatoriska förändringar som vi bedömer ger goda förutsättningar att förbättra resultatet under 2022.

Samlad resultatbedömning för IMY:s utåtriktade verksamhet med vägledning och stöd

Sammanfattningsvis bedöms resultatet för IMY:s utåtriktade verksamhet med vägledning och stöd som **gott**. Vår bedömning är att vi uppnått det övergripande målet i den utåtriktade verksamheten om att bidra till ökade kunskaper om vad ett gott integritetsskydd innebär och ökad regelefterlevnad.

För arbetet med vägledning, webben, externa rapporter, kvalificerade frågor, utbildning, samverkan och remisser bedöms resultatet som *gott*. Vi har deltagit i ett intensivt samarbete inom EDPB med att ta fram vägledning. Vi har utvecklat nya former och kanaler för vårt utåtriktade arbete och bland annat lanserat en ny webb, utvecklat vår blogg, digitaliserat vår utbildningsverksamhet och skapat nya format för att ge vägledning även på områden där det ännu saknas praxis eller EU-gemensamma riktlinjer. En indikation på att vår vägledning bidrar till ökad kunskap är att vi under året fick in färre frågor som bedömdes som kvalificerade. Vi har också svarat på ett rekordstort antal remisser, men tack vare att vi effektiviserat våra arbetssätt har styckkostnaden för remisserna minskat.

För arbetet med stöd till innovationsaktörer bedöms resultatet som *tillfredsställande*. Då arbetet är i ett tidigt skede ser vi ännu inte effekter i termer av ökade kunskaper om vad ett gott integritetsskydd innebär eller ökad regelefterlevnad. Vi har dock under 2021 tagit viktiga steg genom att fördjupa våra egna kunskaper om innovationsaktörernas behov av stöd, identifiera centrala samverkansparter och bygga upp interna arbetsformer.

3.1.2 Klagomål

Effektmål för området klagomål

Medborgarnas rättigheter tillvaratas på ett effektivt och rättssäkert sätt

Enskilda individer som anser att företag, myndigheter eller andra organisationer hanterat deras personuppgifter på ett sätt som strider mot dataskyddsreglerna kan klaga till IMY.

Under 2020 skärptes kraven på harmonisering allt mer inom EU-samarbetet, vilket för oss innebar bland annat att det blev uppenbart att vi skulle komma att behöva förändra vårt arbetssätt med klagomål och tillsyn i grunden. Både Kommissionen och EU-parlamentet uttalade i samband med tvåårsutvärderingen av dataskyddförordningen krav på att harmonisera tillämpningen av bland annat klagomål ytterligare. Även EU-domstolens uttalande i det så kallade Schrems II-målet har bidragit till att skärpa kraven på tillsynsmyndigheterna att utreda gränsöverskridande klagomål genom tillsyn.

Efter ett längre utredningsarbete beslutade Europeiska dataskyddsstyrelsen, EDPB, i början av 2021 om en intern riktlinje i syfte att nå en enhetlig och harmoniserad klagomålshantering inom EU. Med anledning av detta har IMY genomfört en omfattande förändring av vår hantering av klagomål enligt dataskyddsregelverket.

Den viktigaste förändringen av klagomålshanteringen är att vi nu gör en individuell bedömning av varje klagomål. Tidigare var IMY:s hantering av klagomål mer standardiserad. Då användes klagomålen primärt som ett strategiskt, samlat underlag, för att identifiera återkommande mönster om var det finns särskilda risker för enskilda och utreddes inte var och ett för sig. Att varje klagomål nu bedöms innebär att vi på sikt kommer inleda klagomålsbaserad tillsyn i betydligt fler ärenden än tidigare.

Ytterligare en del i den förändrade hanteringen av klagomål är att vissa ärenden avslutas med att vi skickar så kallade informationsbrev. Informationsbrev är en ny åtgärd som innebär att vi skickar ett brev till den personuppgiftsansvariga med information om att vi har tagit emot ett klagomål och en redogörelse om vad som gäller på det område som klagomålet rör. Vi tar däremot inte ställning till om behandlingen av personuppgifter brustit i det enskilda fallet eller inte. Syftet med informationsbrev är att ge den personuppgiftsansvariga möjligheten att själv se över sin hantering och rätta till eventuella brister. Vi använder informationsbrev för mindre allvarliga överträdelser, första gången ett klagomål riktas mot en viss brist i en viss verksamhet och vi bedömer att det är sannolikt att mottagaren tar del av informationen och vid behov vidtar åtgärder. Vidare krävs att det finns tydliga regler eller etablerad praxis på området för att vi ska kunna använda informationsbrev.

Att utveckla nya processer och arbetssätt i klagomålshanteringen har varit ett omfattande arbete. Under början av året drev IMY ett större utvecklingsprojekt där vi bland annat tog fram rutiner, mallar och arbetsformer. Att den nya klagomålshanteringen är mycket mer komplex visar sig genom att vi under året lagt mer än 19 procent av vår totala tid på klagomålshantering, jämfört med fyra procent under år 2020, för att hantera ungefär lika många ärenden. Samtidigt har den genomsnittliga handläggningstiden för klagomålen fördubblats.

Prestationsmål för klagomål

Nationella klagomål avslutas inom 90 dagar

Nytt i årets årsredovisning jämfört med tidigare är att vi skiljer på klagomål och tips.²⁰ För att betraktas som ett klagomål krävs bland annat att det framgår vem den klagande är, att personen själv är berörd av det som klagomålet avser och att den som behandlat uppgifterna – den personuppgiftsansvariga – kan identifieras. Klagomål som inte uppfyller dessa kriterier klassificeras som tips och behandlas enligt EDPB:s riktlinje inte som klagomål.

Under år 2021 tog IMY emot 2 329 klagomål om behandling av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen, brottsdatalagen och kamerabevakningslagen och 518 tips; sammanlagt 2 847 ärenden. Antalet inkomna ärenden i dessa ärendegrupper uppgick under år 2020 till 2 776 ärenden.

Många av klagomålen handlar om de rättigheter som dataskyddsförordningen ger medborgarna och som syftar till att ge medborgarna större kontroll över hur deras personuppgifter hanteras. En rättighet som ofta berörs i klagomålen är rätten till radering. Klagomålen handlar bland annat om att personuppgifter inte har tagits bort ur ett register, trots att den enskilde individen har begärt det. Även klagomål om rätten till tillgång, också kallad rätten till registerutdrag, är vanliga. Då handlar det ofta om att enskilda inte fått information om vilka personuppgifter ett visst företag, en viss myndighet eller annan organisation hanterat om dem, eller att den information som getts inte är fullständig.

I samband med att vi förändrade klagomålshanteringen har vi också förändrat rutinen för hur vi registrerar följdfrågor, begäran om ändring av beslut och liknande. Tidigare har den typen av skrivelser registrerats som ett nytt ärende, med koppling till det avslutade klagomålsärendet. Numera läggs denna typ av skrivelser in i det ursprungliga klagomålsärendet. Mot den bakgrunden bedömer vi att antalet klagomål sannolikt ökat något jämfört med år 2020, även om det inte framgår tydligt i statistiken.

20. De förändrade registreringsrutinerna infördes den 1 februari 2021.

Tabell nr 6. Statistik klagomål PuL, GDPR och BdL*

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Antal inkomna klagomål enligt PuL	-	-	-	385	246	214
Antal avslutade klagomål enligt PuL	-	-	-	410	248	226
Antal inkomna klagomål och tips* enligt GDPR eller BdL	2 847	2 776	3 519	1 420	0	0
Varav inkomna klagomål enligt GDPR eller BdL	2 329*	2 776	3 519	1 420	0	0
Varav inkomna tips*	518	-	-	-	-	-
Antal avslutade klagomål enligt GDPR eller BdL	2 127*	2 822	3 833	1 011	0	0

*Sedan 1 februari 2021 registreras tips i en egen ärendegrupp. Föregående år ingick tipsen i inkomna och avslutade klagomål.

Tabell nr 7. Genomsnittlig handläggningstid klagomål PuL, GDPR och BdL* dagar, samt styckkostnad

	2021	2020	2019	2018
Avslutade klagomål, handläggningstid	51	25	33	51
Avslutade klagomål, styckkostnad, kr	10 487	1 748		

*Exklusive tips.

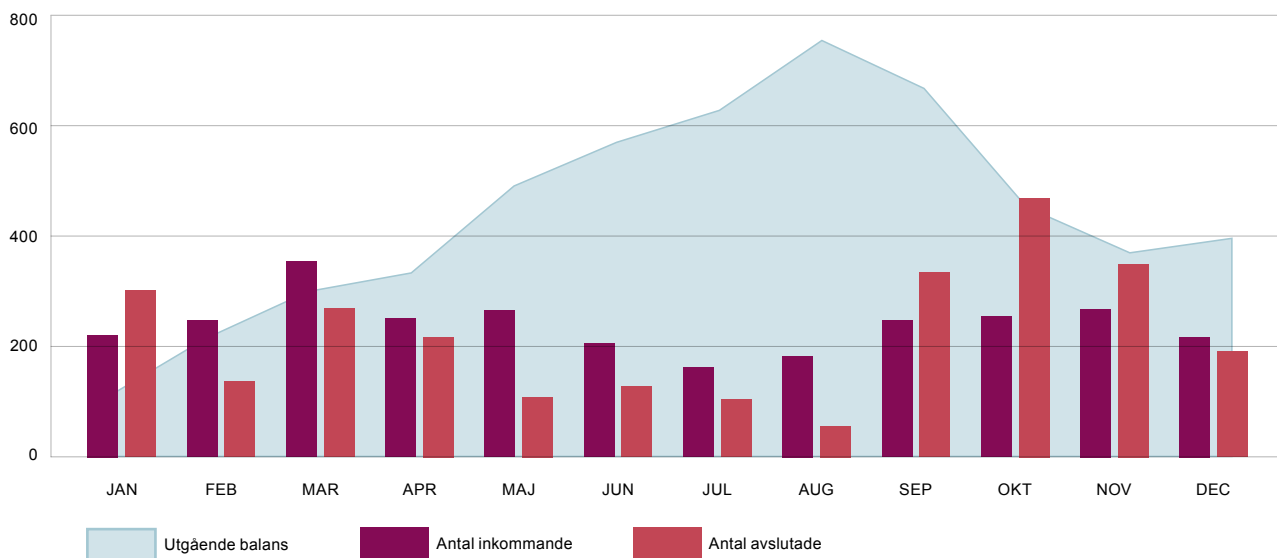


Diagram 8. Inkommande och avslutade ärenden samt utgående ärendebalans för klagomål och tips enligt dataskyddsförordningen, brottsdatalagen och kamerabevakningslagen

Balanserna avseende klagomål ökade successivt under första halvåret 2021. Med stöd av en tillfällig budgetförstärkning under hösten kunde den totala balansen av klagomål under hösten halveras. Det är dock nästan uteslutande enklare klagomål som avslutats under hösten, det vill säga ärenden som efter vissa åtgärder kunnat avslutas utan åtgärd eller med informationsbrev.

Den återstående balansen om 385 ärenden bestod vid årets slut primärt av mer komplexa klagomål som är gränsöverskridande eller bedömts kräva tillsyn. Bedömningen är att många av de ärenden som ännu inte är avslutade kommer att leda till tillsyn och påverka förutsättningarna för 2022. Av den utgående balansen vid årsskiftet utgjorde totalt 161 klagomål gränsöverskridande ärenden som IMY mottagit från en annan dataskyddsmyndighet. Majoriteten av de återstående 221 ärendena bedöms vara sådana där tillsyn behöver inledas.

Gränsöverskridande klagomål berör flera EU-länder. I sådana ärenden är IMY enligt dataskyddsförordningen skyldiga att samverka nära med andra dataskyddsmyndigheter inom EU – en process som är betydligt mer komplicerad och tidskrävande än hanteringen av nationella ärenden.²¹

Genomgående för det gränsöverskridande arbetet är att förfarandet är omständligt, tidskrävande och i delar ineffektivt. Som komplement till det generella utvecklingsarbetet rörande klagomål har vi därför under 2021 också drivit ett särskilt arbete för att ta fram rutiner och stödmaterial för arbetet med gränsöverskridande ärenden i syfte att så långt möjligt effektivisera processen.

Samlad resultatbedömning för arbetet med klagomål

Sammanfattningsvis bedöms resultatet för IMY:s arbete med klagomål som **tillfredsställande**.

Många av klagomålen handlar om att människor inte upplever att deras rättigheter tillgodosetts. Genom att vi förändrat hanteringen av klagomål så att varje enskilt ärende bedöms uppnår vi i större utsträckning än tidigare det övergripande målet för klagomål – att medborgarnas rättigheter tillvaratas på ett mer effektivt och rättssäkert sätt. Samtidigt har den förändrade klagomålshanteringen varit resurskrävande. Under året la vi 19 procent av vår totala tid på klagomålshantering, jämfört med fyra procent föregående år. Handläggningstiderna har fördubblats och styckkostnaderna mer än femdubblats för avslutade ärenden. Det återstår också stora utmaningar i klagomålshanteringen, i synnerhet avseende handläggningstiden för de klagomål som är gränsöverskridande eller bedöms kräva tillsyn. Tack

vare att IMY tilldelades medel i vårändringsbudgeten kunde balansen arbetas ned under hösten, men det är i princip uteslutande enklare klagomål som avslutats. Av den återstående balansen bedöms merparten vara gränsöverskridande eller komma att kräva tillsyn.

IMY:s bedömning av arbetet med klagomål

Effektmål

Medborgarnas rättigheter tillvaratas på ett effektivt och rättssäkert sätt

Resultatindikatorer och målpuppfyllnad

95 procent av klagomålen besvaras inom 90 dagar.

Utfall: 79 procent av klagomålen avslutas inom 90 dagar

Mindre än 10 procent av balansen är äldre än 90 dagar.

Utfall: 58 procent av balansen är äldre än 90 dagar

Kvalitativ bedömning

IMY:s handläggning av klagomål har under 2021 förändrats på ett genomgripande sätt. Genom att klagomålshanteringen förändrats så att varje enskilt klagomål nu bedöms har handläggningstiderna och ärendebalansen ökat kraftigt. Tack vare en förstärkning med engångsvisa medel i vårändringsbudgeten kunde balansen arbetas ned under hösten, men det är i huvudsak enklare klagomål som avslutats. Av den återstående balansen bedöms merparten vara gränsöverskridande eller komma att kräva tillsyn.

Många av klagomålen handlar om att människor inte upplever att deras rättigheter tillgodosetts. Genom att vi bedömer varje enskilt ärende uppnår vi i större utsträckning än tidigare det övergripande målet för klagomål – att medborgarnas rättigheter tillvaratas på ett mer effektivt och rättssäkert sätt. Samtidigt har den förändrade klagomålshanteringen varit resurskrävande. Under året la vi 19 procent av vår totala tid på klagomålshantering, jämfört med fyra procent föregående år. Det återstår också utmaningar i klagomålshanteringen, i synnerhet avseende handläggningstiden. Sammanfattningsvis bedöms resultatet som tillfredsställande.

Vi har genomfört ett omfattande utvecklingsarbete för hanteringen av nationella klagomål och ett sådant pågår även för gränsöverskridande klagomål.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som tillfredsställande.

21. Det operativa samarbetet i gränsöverskridande ärenden beskrivs utförligt i avsnitt 3.1.4.

3.1.3 Tillsyn

Effektmål för IMY:s arbete med tillsyn

- skapar praxis samt bidrar till lärande för många
- genomförs på ett effektivt och rättssäkert sätt
- leder till effekt i enskilda ärenden och på integritetsskyddet i samhället

IMY är nationell tillsynsmyndighet inom dataskydd och även för ett antal EU-gemensamma it-system där IMY med regelbundenhet granskar den svenska användningen av systemen.

Den förändrade klagomålshanteringen får långtgående konsekvenser för IMY:s tillsynsverksamhet. IMY har under många år använt tillsynsverksamheten som ett "dragspel" för att balansera mot andra krav i verksamheten. Detta har lett till att antalet inledd och avslutad tillsyn har varierat över åren. Under senare år har dock antalet inledd och avslutad tillsyn successivt minskat. Utrymmet för att prioritera ner tillsynsverksamheten har därigenom krympt. Den nya klagomålshanteringen och kravet på tillsyn medför att IMY inte längre fritt kan disponera resursen och att tillsynsverksamheten inte längre kan användas för att balansera mot andra krav i verksamheten.

Förändringen innebär att tillsynsverksamheten i huvudsak kommer baseras på klagomål från enskilda och i mindre utsträckning än tidigare inriktas utifrån riskbedömningar. Under året har IMY:s tillsynspolicy ändrats för att anpassas till de nya förutsättningarna. Policyn anger att vi ska behandla alla inkomna klagomål och, där det är lämpligt, inleda tillsyn och utreda den sakfråga som klagomålet avser. Samtidigt ska vi i varje ärende göra en bedömning av vad som är en effektiv och rättssäker handläggning, vad som på enklaste sätt leder till effekt i det enskilda fallet men också på integritetsskyddet i stort.

Förutom klagomålsbaserad tillsyn omfattar tillsynspolicyn även viss planerad tillsyn och riskbaserad tillsyn. De granskningar prioriteras som bedöms få störst effekt för enskildas rättigheter i form av regelefterlevnad och lärande, både hos den verksamhet som granskas och hos andra verksamheter. Den riskbaserade tillsynen var tidigare den som vi tillämpade mest, men med den nya klagomålshanteringen minskar både planerad och riskbaserad tillsyn.

Utveckling av tillsynsprocessen och kompetenshöjning

Efter det omfattande arbetet med att utveckla klagomålsprocessen påbörjades under 2021 också ett arbete med att ta fram rutiner och mallar för att inleda, driva och fatta beslut i mindre omfattande tillsynsärenden som bygger på klagomål. Under året har också andra kompetenshöjande insatser vidtagits som rör tillsyn, bland annat har en intern seminarierie genomförts inom ramen för vår kanal för intern kompetensutveckling, IMY-akademi. Seminarierna har bland annat handlat om reglerna kring vår tillsynsprocess, tillsynsmetodik, de korrigerande befogenheterna som IMY har och våra interna stödfunktioner. Utifrån seminarierna har också en grundutbildning om tillsyn hållits för anställda.

För att säkerställa enhetlighet och kvalitet i tillsynsverksamheten har vi också inrättat flera interna forum som medarbetare kan vända sig till för att få råd och stöd i till exempel processuella frågor, frågor rörande våra korrigerande befogenheter eller tolkningen av bestämmelserna i dataskyddsförordningen.

Det arbete som skett under året för att utveckla klagomåls- och tillsynsprocessen i verksamheten har syftat till att skapa en process som är enhetlig och harmoniserad med övriga dataskyddsmyndigheter inom EU, men också att skapa en effektiv process som håller god kvalitet. Arbetet har gett resultat avseende klagomålshanteringen, men vi ser ännu inte motsvarande resultat på vårt tillsynsarbete.

Inledd och avslutad tillsyn

Prestationsmål för IMY:s arbete med tillsyn

Vi inleder och avslutar fler tillsynsärenden än föregående år

Antalet inledda tillsynsärenden har ökat med mer än det dubbla jämfört med föregående år. Under 2021 inleddes 101 tillsynsärenden avseende dataskydd jämfört med 47 år 2020.

Under 2021 avslutade vi 33 tillsynsärenden som rörde dataskydd. Det var färre än 2020 då vi avslutade 47 ärenden. Några av de mest omfattande granskningarna som avslutades under året rörde sjukvårdstjänsten 1177 Vårdguiden. I anslutning till att vi fattade beslut i dessa ärenden publicerade vi en rapport som beskrev vad som inträffat, vilka aktörer som varit involverade och hur, vilka brister vi sett och vilka korrigerande befogenheter som vi använt. De brister som konstaterades var brister i säkerhet och i informationen till de vårdsökande. Dessutom konstaterades i ett ärende att det saknades rättsligt stöd för att låta ett utländskt bolag behandla personuppgifter rörande vårdsökande i egenskap av personuppgiftsbiträde när bolaget utförde vård.

Till de mer omfattande granskningar som avslutats under året hör också en tillsyn avseende bevakning av kroppsburna kameror i lokaltrafiken samt en granskning avseende kamerabevakning på en brandstation, som beskrivs i avsnittet 3.2.3. Hit hör också en tillsyn av Migrationsverket hantering av Visa Information System (VIS), som beskrivs nedan i avsnitt 3.1.3.

Från och med 2021 delas IMY:s tillsynsärenden upp i fyra olika kategorier. Tillsyn i kategori 1 och 2 är mindre omfattande tillsynsärenden med enbart skriftväxling med tillsynsobjektet.²² Kategori 3 är ärenden som kräver en större rättsutredning eller fler utredningsåtgärder än enbart kommunikation med tillsynsobjektet. Till kategori 4 hör de mest komplexa ärendena som omfattar inspektion. Som framgår i tabellen nedan är det stora skillnader i handläggningstider mellan olika kategorier av tillsyn.

Tabell nr 9. Genomsnittlig handläggningstid, dagar* samt styckkostnad

	2021	2020	2019	2018
Tillsyn enligt GDPR och BdL, Alla kategorier	321	319	286	134
Tillsyn enligt GDPR och BdL, kat. 1 o 2	121			
Tillsyn enligt GDPR och BdL, kat. 3	824			
Tillsyn enligt GDPR och BdL, kat. 4	760			
Styckkostnad, kr, genomsnittlig kostnad för alla kategorier	332 659	420 787		

*Kategorisering av ärenden infördes under 2021, varför jämförelsevärden saknas för tidigare år

Tabell nr 8. Statistik tillsyn GDPR och BdL

	2021	2020	2019	2018	2017 (tillsyn enligt PuL)	2016 (tillsyn enligt PuL)
Antal inledda tillsynsärenden enligt GDPR (varav ärenden som rör kamerabevakning)	101 (22)	31 (3)	32 (4)	100 (33)*	21	64
Antal avslutade tillsynsärenden enligt GDPR (varav ärenden som rör kamerabevakning)	32(6)	23 (7)	23 (22)	73 (7)*	47	65
Antal inledda tillsynsärenden enligt BdL	0	16	19	5	0	0
Antal avslutade tillsynsärenden enligt BdL**	1	24	10	0	0	0

*I årsredovisningen för 2018 redovisas kamerabevakningstillsyn endast i avsnittet om kamerabevakning. **Antalet omfattar en tillsyn mot Europol enligt artikel 42 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/794 av den 11 maj 2016 om Europeiska unionens byrå för samarbete inom brottsbekämpning (Europol).

22. Kategori 1 är granskningar som inleds med anledning av klagomål, men som avslutas för att tillsynsobjektet rättar sig efter klagomålet och det bedöms som tillräckligt i det enskilda fallet. Även kategori 2 är en mindre omfattande tillsyn med enbart skriftväxling med tillsynsobjektet. I gränsöverskridande ärenden tillkommer också skriftväxling med andra berörda tillsynsmyndigheter. Skillnaden mellan kategori 1 och 2 är att det i kategori 2 sker en bedömning av om tillsynsobjektet har följt dataskyddsreglerna och om tillsynsobjektet brustit avslutas det som regel med att korrigerande befogenheter används.

Med anledning av att fler klagomål under 2021 har lett till tillsyn enligt kategori 1 och 2, har vi inlett betydligt fler tillsynsärenden än tidigare. Avslutsfrekvensen är dock fortsatt låg.

Tabell nr 10 visar kvoten mellan antal årsarbetskrafter och antalet inledda tillsynsärenden på dataskyddsområdet. Kvoten för inledd tillsyn har ökat från 0,5 förra året till 1,1 under 2021. Antalet avslutad tillsyn är den lägsta hittills och har sedan 2019 legat på en mycket låg nivå. För 2021 uppgick kvoten till 0,4 per årsarbetskraft.

Med beaktande av att vår tillsyn ändrats till att huvudsakligen vara klagomålsbaserad och vanligen rör en begränsad sakfråga är antalet inledda tillsyner under året lägre än prognosticerat. Flera orsaker har bidragit till utvecklingssatsningarna på tillsynsprocessen ännu inte gett synligt resultat. En viktig faktor är att det varit nödvändigt att utforma och genomföra interna utbildningar kring de nya klagomåls- och tillsynsprocesserna, vilket tagit tid från det faktiska tillsynsarbetet. Dessutom har resurser krävts för den initiala hanteringen av klagomålen som är nödvändig för att avgöra vilka ärenden som eventuellt ska leda till tillsyn. Vi har också haft ett antal pågående ärenden och överklagandeprocesser, som medfört begränsningar i kapaciteten att inleda och genomföra ny tillsyn. Vi har därför lagt betydligt mindre andel av vår totala tid på tillsyn jämfört med föregående år. Under 2021 la vi sammanlagt nio procent av vår totala tid på tillsyn jämfört med 17 procent under 2020.

Vi har också haft förhållandevis stor personalomsättning, se mer i avsnitt 4.2, och många medarbetare har tillträtt sin anställning efter sommaren. Hösten har varit en läroperiod för de nya och en period då erfarna medarbetare ägnat mycket tid åt introduktion och handledning. Det innebär att det finns god potential för en ökad tillsyn framöver. En av IMY:s mest prioriterade utmaningar för kommande verksamhetsår handlar om att öka kapaciteten att göra snabb, avgränsad och effektiv tillsyn med en begränsad insats.

Allt flera av våra tillsynsärenden är gränsöverskridande

En av de viktigaste faktorerna som påverkar effektiviteten i vårt tillsynsarbete är komplexiteten i handläggningen av gränsöverskridande ärenden, det vill säga ärenden som rör företag eller enskilda individer i flera olika EU-länder. Förändringen mot en mer klagomålsbaserad tillsyn medför att en större andel av våra tillsynsärenden är gränsöverskridande, eftersom många klagomål avser stora företag med verksamhet i många länder.

Dataskyddsförordningen ger den som vill klaga på en behandling av personuppgifter möjlighet att klaga hos sin nationella dataskyddsmyndighet. Detta gäller även om klagomålet rör behandling av personuppgifter i en annan medlemsstat. Det första steget i ett gränsöverskridande tillsynsärende är därför att fastställa vilken dataskyddsmyndighet som ska ansvara för ärendet och vilka som är berörda. Ansvarig är tillsynsmyndigheten i det medlemsland där den aktuella verksamheten har sitt huvudsakliga verksamhetsställe. Berörda myndigheter är tillsynsmyndigheterna i övriga länder där verksamhetens personuppgiftsbehandling påverkar registrerade.

Tabell nr 10. Inledd (avslutad) tillsyn, enligt

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
PuL	0	0	0	2 (1)	21 (47)	64 (65)	53 (87)	85 (164)
Dataskyddsförordningen	79 (26)	28 (16)	28 (1)	67 (66)	0	0	0	0
Brottsdatalagen	0 (1)	16 (24)	19 (10)	5 (0)	0	0	0	0
Kamerabevakn./kameraövervakningslagen*	22 (6)	3 (7)	4 (22)	33 (7)	3*	16*	21*	2*
Totalt inledd (avslutad) tillsyn	101 (33)	47 (47)	41 (33)	107 (74)	24 (47)	80 (65)	74 (87)	85 (164)
Antal åak	89	89	86	63	47	48	45	44
Kvot åak/tillsyn	1,1 (0,4)	0,5 (0,5)	0,5 (0,4)	1,7 (1,2)	0,5 (1,0)	1,7 (1,4)	1,6 (1,9)	1,9 (3,7)

Enligt den så kallade enhetlighetsmekanismen i dataskyddsförordningen ska den ansvariga tillsynsmyndigheten samarbeta och kommunicera med berörda tillsynsmyndigheter i hanteringen av gränsöverskridande ärenden. När en utredning av ett gränsöverskridande ärende har inletts har andra dataskyddsmyndigheter som berörs av ärendet rätt att lämna synpunkter i ärendet. Utredningsunderlag, utkast till beslut och slutliga beslut delas och lämnas synpunkter på, vanligen i flera omgångar. Förutom att denna kommunikation tar tid, kan de inkommande kommentarerna vara sinsemellan oförenliga, vilket innebär att det kan krävas många kontakter och samordningsåtgärder för att nå samsyn i sakfrågorna. Den ansvariga myndigheten tar sedan fram ett utkast till beslut. Om någon berörd tillsynsmyndighet invänt mot ett utkast till beslut behöver konsensus uppnås innan ansvarig myndighet kan fatta beslut i ärendet. Lyckas myndigheterna inte enas kan ärendet eskaleras till EDPB för tvistlösning. Förfarandet i gränsöverskridande ärenden beskrivs närmare i avsnitt 3.1.4.

Ytterligare en komplexitet i IMY:s arbete med klagomålsbaserad tillsyn är att det inte är ovanligt att vi får in många klagomål som rör samma verksamhet. Beroende på om klagomålen också rör samma sakfråga kan det resultera i *en* tillsyn baserad på flera klagomål eller *flera* tillsynsärenden gentemot en och samma verksamhet, baserade på olika klagomål. Som exempel kan nämnas 137 klagomål som under året riktades mot samma aktör. Det innebär att även om ett enskilt klagomål inte är så omfattande, blir mängden en utmaning. Klagomålen rör ett tiotal olika typer av brister. För 107 av dessa klagomål bedömer vi att tillsyn behöver genomföras. Samtliga ärenden är gränsöverskridande. Det innebär ytterligare utmaning i form av kommunikation med alla berörda tillsynsmyndigheter, särskilt som olika tillsynsmyndigheter kan vara berörda av olika klagomål.

Utöver den omständliga proceduren i gränsöverskridande ärenden kompliceras arbetet av att handläggningen i dessa ärenden sker på engelska. Även om engelska för många av våra medarbetare är ett bekvämt arbetsspråk, innebär det ett tidskrävande arbete att översätta underlag och beslut från svenska till engelska och vice versa. Arbetet kompliceras ytterligare av att det EU-gemensamma it-systemet är administrativt tungrovt och ska hanteras parallellt med vårt ordinarie ärendehanteringssystem.

Under 2021 har vi drivit ett internt projekt för att i möjligaste mån få till effektiva rutiner för gränsöverskridande klagomål och klagomålsbaserad tillsyn. Ett steg i effektiviseringen är att vi anställt medarbetare som specifikt arbetar med att bevaka och administrera ärenden som hanteras i det EU-gemensamma it-systemet.

En särskild form av samarbete mellan tillsynsmyndigheterna inom EU är när myndigheterna genomför koordinerade operativa insatser i så kallade task-forces. En sådan insats har pågått under året med anledning av 101 klagomål som år 2020 anmälades från intresseorganisationen NOYB²³. Klagomålen rör att verksamheter överför personuppgifter till USA och frågan är om det, med hänvisning till EU-domstolens dom Schrems II, sker på ett lagligt sätt. En särskild task-force har inrättats inom EU för att hantera dessa på ett enhetligt och effektivt sätt. IMY är ansvarig tillsynsmyndighet i sex av ärendena.

NOYB har under 2021 också anmält ytterligare över 400 klagomålsärenden till olika dataskyddsmyndigheter inom EU som rör otillåten användning och spridning av personuppgifter vid användning av så kallade kakor. Ytterligare en task-force har inrättats för att hantera dessa ärenden på ett harmoniserat och enhetligt sätt. IMY är ansvarig tillsynsmyndighet i 114 av dessa ärenden, som samtliga är gränsöverskridande.

Totalt fattade vi under året beslut om åtta sanktionsavgifter

I de 33 tillsynsärenden som rörde dataskyddsförordningen och som avslutades under 2021 har beslut om 20 olika korrigerande befogenheter fattats, varav sju beslut har omfattat administrativa sanktionsavgifter. Beslutade sanktionsavgifter enligt dataskyddsförordningen uppgick sammanlagt till 30 miljoner kronor.

Fem av sanktionsavgifterna rörde olika aktörer kring sjukvårdstjänsten 1177 Vårdguiden. Övriga två sanktionsavgifter rörde ärenden om kroppsburna kameror i lokaltrafiken samt en granskning avseende kamerabevakning på en brandstation.²⁴

Tabell nr 11. Statistik korrigerande åtgärder GDPR

	2021	2020	2019	2018
Antal varningar	2	0	1	0
Antal reprimander	6	0	0	57
Antal rekommendationer		0		
Antal förelägganden	5	13	0	2
Antal förbud mot fortsatt behandling	0	0	1	0
Antal återkallade certifieringar	0	0	0	0
Antal administrativa sanktionsavgifter	7	15	2	0

23. None of Your Business.

24. Dessa beskrivs i avsnitt 3.2.3.

När det gäller tillsyn utifrån brottsdatalogen avslutade vi i början av 2021 det första ärendet där en brottsbekämpande myndighet fått en sanktionsavgift. I ärendet konstaterade IMY att en rättsvårdande myndighet använt Clearview AI, en applikation från ett amerikanskt företag. Clearview AI är en ansiktsgenkännings tjänst där användaren laddar upp en bild som genom biometri matchas mot ett mycket stort antal bilder som samlats in från internet. Användaren får sedan ett resultat i form av ett antal webbadresser där eventuella matchningar finns. Biometriska personuppgifter är känsliga personuppgifter och får enligt brottsdatalogen endast behandlas under vissa förutsättningar. I ärendet konstaterade IMY att Clearview AI använts utan stöd i brottsdatalogen och beslutade om en sanktionsavgift samt tre förelägganden.

I övrigt har tillsyn enligt brottsdatalogen begränsats kraftigt jämfört med tidigare år. Vi har inte inlett några nya tillsynsärenden, främst som en konsekvens av prioriteringen på förändrade arbetssätt när det gäller klagomål.

Tabell nr 12. Statistik förebyggande och korrigerande åtgärder BdL

	2020	2019	2018	
Förebyggande befogenheter				
Antal förebyggande råd, rekommendationer eller påpekanden	0	7*	0	0
Antal varningar	0	0	0	0
Korrigerande befogenheter				
Antal korrigerande råd, rekommendationer eller påpekande	0	0	0	0
Antal förelägganden	3	0	7	0
Antal förbud mot fortsatt behandling	0	0	0	0
Antal administrativa sanktionsavgifter	1	0	0	0

*Avser antal beslut. Varje beslut innehöll 4–6 rekommendationer.

Merparten av de tillsynsbeslut som innebär sanktionsavgifter överklagas. Av de åtta beslut som omfattat administrativa sanktionsavgifter har sex överklagats. Processerna pågick fortfarande vid årsskiftet.

Vi har dessutom ett antal tillsynsärenden från tidigare år där överklagandeprocessen fortfarande pågår. I slutet av 2021 hade vi totalt 23 pågående ärenden i förvaltningsrätten och 3 ärenden i kammarrätten som avser dataskyddsförordningen och brottsdatalogen. Vi har också själva ansökt om prövningstillstånd till Högsta förvaltningsdomstolen i ett tillsynsärende.

Långvariga processer i domstol påverkar möjligheten att bedriva effektiv tillsyn. Samtidigt är domstolarnas slutliga bedömningar av stor vikt för att skapa rättspraxis. Domar, såväl nationellt som inom EU, bidrar till att klargöra regelverken och ger stöd till ett viktigt lärande för både de som ska tillämpa reglerna i sin verksamhet och för oss som tillsynsmyndighet.

Vi är nationell tillsynsmyndighet för EU-gemensamma it-system

Inom EU-samarbetet finns ett antal gemensamma it-system där medlemsländerna registrerar personuppgifter för olika ändamål som framför allt rör gränskontroll och brottsbekämpning. IMY är nationell tillsynsmyndighet för hur personuppgifter hanteras i dessa it-system och ska kontrollera att behandlingen i den svenska delen av systemen genomförs på ett korrekt sätt. Det handlar bland annat om Schengens informationssystem (SIS), Visa Information System (VIS), Eurodac samt informationssystem hos Eurojust och Europol. Sedan 2018 är IMY också tillsynsmyndighet för flygpasageraruppgifter i brottsbekämpningen. Det så kallade Passenger Name Record (PNR)-registret innehåller information om passagerare som insamlas av flygbolag i syfte att förebygga, förhindra, upptäcka, utreda och lagföra terroristbrott och grov brottslighet. För de flesta av systemen finns krav på att tillsyn görs nationellt vart fjärde år.

IMY har under 2021 avslutat en tillsyn mot Migrationsverket avseende den svenska hanteringen av VIS. Under 2020 påbörjade IMY en tillsyn avseende den svenska hanteringen av SIS men den har inte avslutats eftersom det planerade inspektionsbesöket har skjutits upp på grund av pandemin.

För att samordna tillsynen på EU-nivå träffar IMY företrädare för övriga europeiska tillsynsmyndigheter ett par gånger om året. Under året har en särskild kommitté, Coordinated Supervision Committee, inrättats inom EDPB. Kommittén ska på sikt ta över ansvaret för en samordnad tillsyn över EU:s gemensamma informationssystem. När i tiden ansvaret för den samordnade tillsynen kommer att tas över av kommittén beror på när nya regler för de olika systemen träder ikraft. Än så länge har kommittén endast hanterat frågor om tillsyn av Inre marknadens informationssystem (IMI) och Eurojust. Kommittén har sammanträtt vid två tillfällen under året.

Samlad resultatbedömning för arbetet med tillsyn

Sammanfattningsvis bedöms resultatet för IMY:s arbete med tillsyn som **inte tillfredsställande**.

Även om vi uppnår prestationsmålet att inleda fler tillsynsärenden än föregående år är det ett för lågt antal. Vi har en balans med klagomål där tillsyn borde ha inletts. Vi har också avslutat betydligt färre tillsynsärenden än föregående år. Vi har också fortsatta utmaningar med långa handläggningstider i tillsynsverksamheten och har använt våra korrigerande befogenheter i mindre utsträckning än föregående år.

Det finns ett antal förklaringar som bidragit till att vi ännu inte fått effekt i omställningen av vår tillsynsverksamhet. Den förändrade klagomålshanteringen har varit resurskrävande. Att ta fram nya rutiner och genomföra interna utbildningar kring den förändrade klagomåls- och tillsynsprocessen har också tagit tid från själva tillsynsarbetet, liksom introduktionen av ett stort antal nya medarbetare i verksamheten. Arbetet kompliceras också av det stora, och ökande, antalet gränsöverskridanden ärenden och överklaganden.

Sammanfattningsvis har vi inte i tillräcklig utsträckning nått det övergripande målet att vår tillsyn skapar praxis och bidrar till lärande för många, genomförs på ett effektivt och rättssäkert sätt och leder till effekt i enskilda ärenden och på integritetsskyddet i samhället. Att öka kapaciteten att göra snabb, avgränsad och effektiv tillsyn med en begränsad insats kommer att vara en av IMY:s absolut mest prioriterade inför kommande verksamhetsår.

Samlad resultatbedömning av arbetet med tillsyn

Effektmål

IMY:s tillsyn

- skapar praxis samt bidrar till lärande för många
- genomförs på ett effektivt och rättssäkert sätt
- leder till effekt i enskilda ärenden och på integritetsskyddet i samhället

Resultatindikatorer

Max 20 procent av tillsynerna i kat. 1 och 2 har inte avgjorts inom 3 resp. 6 månader

Utfall: 11 resp. 36 procent är äldre än 3 resp. 6 månader.

Max 30 procent av tillsynerna i kat. 3 har inte avgjorts inom 12 månader

Utfall: 100 procent av avslutade tillsynsärenden är äldre än 12 månader.

Max 40 procent av tillsynerna i kat. 4 har inte avgjorts inom 6 månader,

För gränsöverskridande ärenden 12 månader.

Utfall: 100 procent av avslutade tillsynsärenden är äldre än 12 månader.

Kvalitativ bedömning

Även om vi inleder fler tillsynsärenden än föregående år är det ett för lågt antal. Vi har en balans där tillsyn borde ha inletts i ett antal fall och antalet avslutade tillsynsärenden är lågt. Vi har också fortsatta utmaningar med långa handläggningstider i tillsynsverksamheten, uppnår inte de flesta av våra resultatindikatorer och har använt våra korrigerande befogenheter i mindre utsträckning än föregående år.

Det finns ett antal förklaringar som bidragit till att vi ännu inte fått effekt i omställningen av vår tillsynsverksamhet. Den förändrade klagomålshanteringen har varit resurskrävande, vilket medfört att betydligt mindre tid kunnat läggas på tillsyn jämfört med föregående år. Att ta fram nya rutiner och genomföra interna utbildningar kring den förändrade klagomåls- och tillsynsprocessen har också tagit tid från själva tillsynsarbetet, liksom introduktionen av ett stort antal nya medarbetare i verksamheten. Arbetet kompliceras också av det stora, och ökande, antalet gränsöverskridanden ärenden och överklaganden.

Sammanfattningsvis har vi inte i tillräcklig utsträckning nått det övergripande målet att vår tillsyn skapar praxis och bidrar till lärande för många, genomförs på ett effektivt och rättssäkert sätt och leder till effekt i enskilda ärenden och på integritetsskyddet i samhället.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som **inte tillfredsställande**.

3.1.4 EU-samverkan

Effektmål för IMY:s medverkan i EU-samarbetet

- bidrar till en harmoniserad tillämpning
- skapar vägledning och påverkar rättsutvecklingen inom EU/EES

Genom dataskyddsförordningen reformerades samarbetet mellan EU:s dataskyddsmyndigheter i grunden. Kraven på samverkan och harmoniserad tillämpning av regelverket är så omfattande att det finns fog för påståendet att IMY inte längre är en renodlat nationell myndighet. Vi står i vår dagliga verksamhet på två ben – ett som nationell myndighet och ett som medlem i EDPB där samtliga dataskyddsmyndigheters företrädare ingår och där den huvudsakliga uttolkningen av lagstiftningen sker.²⁵

Det EU-gemensamma arbetet handlar dels om att ta fram gemensam vägledning och att tolka dataskyddsbestämmelserna, dels om operativt samarbete i enskilda ärenden. En stor del av utvecklingen och etablerandet av praxis sker EU-gemensamt.

Ett intensivt samarbete för att utveckla en harmoniserad tillämpning

IMY utför, tillsammans med övriga dataskyddsmyndigheter inom EDPB, ett omfattande och intensivt samarbete i syfte att utfärda gemensamma riktlinjer, rekommendationer och yttranden till stöd för en harmoniserad rättstillämpning. Som beskrivits i avsnitt 3.1.1, har vi under 2021 varit med och tagit fram ett stort antal riktlinjer och yttranden i EDPB.

Dataskyddsreformen ställer krav på en harmoniserad tolkning och tillämpning av bestämmelserna vilket inte är helt fritt från utmaningar. Nationella skillnader kring till exempel tidigare praxis och förvaltningsrättsliga traditioner kan göra att det krävs omfattande diskussioner och kompromisser för att nå fram till ett gemensamt resultat. Ytterst tillämpas omröstning för att fatta beslut i frågor och ställningstaganden.

Att vi deltar aktivt och med stort engagemang i EU-samarbetet är en förutsättning för att få genomslag för svensk rättstradition och svenska medborgares och verksamheters behov när den praktiska tolkningen och tillämpningen av dataskyddsförordningen utmejslas. Ett uttalat mål för IMY inför 2021 var därför, liksom

tidigare år, att delta i samtliga arbetsgrupper inom EDPB och ta en drivande roll i arbetet, framför allt i frågor som vi bedömer vara särskilt angelägna för svenska verksamheter och svenska intressen eller där vi anser oss ha viktiga erfarenheter att bidra med.

Som beskrivits har vi under året haft rollen som rapportör i arbetet med åtta vägledningar. Vi har deltagit i samtliga 13 arbetsgrupper som förbereder EDPB:s beslut och har där möjlighet att påverka utformningen av riktlinjer även när vi inte deltar som rapportör. Vi är också ordförande i en av arbetsgrupperna som arbetar med att nå harmonisering kring tillämpningen av sanktionsavgifter och att ge vägledning kring detta. Under 2021 har vi lagt 7 procent av vår totala resurs på EU-samarbete.

Arbetet i EDPB har under 2021 omfattat flera frågor av stor principiell betydelse från dataskyddssynpunkt som har inneburit ett ofta brådskande och intensivt samarbete. Det handlar till exempel om yttranden över förslag till ny EU-lagstiftning med stora effekter för personlig integritet och dataskydd (Data Governance Act och AI-förordningen) samt fortsatta diskussioner kopplade till Schrems II-målet, Brexits effekter på flödet av personuppgifter mellan EU och Storbritannien och andra frågor som rör tredjelandsöverföring. Samtidigt har EDPB och dess undergrupper under 2021 fortsatt att hålla sina möten digitalt som en följd av gällande covid-restriktioner. Sammantaget har behovet av stöd och vägledning samt, i många fall, krav på snabb hantering lett till en hög mötesfrekvens inom EU-samarbetet med tillhörande förberedelsearbete.

Erfarenheterna från förra året gjorde att EDPB medvetet begränsade antalet beslutsfattande plenarmöten och under året har 15 sådana möten hållits. Antalet möten i arbetsgrupperna har dock under 2021 fortsatt varit lika högt med totalt cirka 200 möten. Vi har under 2021 deltagit vid samtliga plenar- och arbetsgruppsmöten samt ett stort antal möten i rapportörsgrupper. Ett aktivt arbete i undergrupperna ger oss möjlighet att tidigt vara med och påverka utvecklingen, och ger oss bättre förutsättningar att delta vid plenarmötena med väl genomarbetade positioner och en tydlig hållning i olika frågor. De frågor som varit uppe inom EDPB under året har också i stor utsträckning varit viktiga för oss på nationell nivå.

Vi har anledning att anta en stor del av EDPB:s möten kommer att ske på distans även i fortsättningen. Vi ser positivt på detta då det minskar vår påverkan på miljön, våra resekostnader och den belastning på våra medarbetare som ett intensivt resande kan medföra.

Arbetet i EDPB är en förutsättning för att uppnå den harmonisering som dataskyddsreformen avsåg men det är samtidigt viktigt att arbetet bedrivs på ett så effektivt sätt som möjligt. Inom EDPB pågår löpande arbete med att effektivisera former för möten och beslutsfattande där vi också medverkar aktivt.

25. EDPB:s arbete beskrivs närmare på styrelsens hemsida, https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb_sv. Styrelsen lämnar årligen en rapport till kommissionen där årets verksamhet redovisas. Kommissionen utvärderar styrelsens arbete vart fjärde år. Första utvärderingen genomfördes 2020.

Operativt EU-samarbete i gränsöverskridande klagomåls- och tillsynsärenden

Utöver arbetet med att ta fram gemensam vägledning har IMY och övriga europeiska dataskyddsmyndigheter genom dataskyddsförordningen omfattande skyldigheter att samarbeta och ge varandra bistånd i operativa ärenden där personuppgiftsbehandlingen utförs i flera EU-länder eller påverkar enskilda individer i flera länder (gränsöverskridande ärenden).

Samarbetet i gränsöverskridande ärenden inleds med en allmän förfrågan för att utreda vilka dataskyddsmyndigheter som är ansvariga och berörda. Totalt har IMY granskat 549 sådan förfrågningar under 2021. (steg 1 i tabell 13 nedan). I nästa steg inleder den ansvariga tillsynsmyndigheten ett ärende (steg 2 i tabell 13 nedan). IMY har under året varit ansvarig tillsynsmyndighet och delat utredningsunderlag, begärt synpunkter av andra tillsynsmyndigheter, delat utkast till beslut eller antagit slutliga beslut i sammanlagt 114 ärenden, jämfört med 78 året innan. Antalet ärenden där IMY är berörd har också fördubblats från 85 till 173. Totalt var vi ansvarig eller berörd i 287 gränsöverskridande ärenden. Det är en ökning med drygt 40 procent jämfört med år 2020.

Att ökningen av ärenden där utredning påbörjats och avslutats ökat kraftigt de senaste åren kan inte enbart förklaras av ett ökat inflöde, utan beror troligtvis också på att IMY och övriga tillsynsmyndigheter under de första åren byggde upp vissa balanser som nu successivt arbetas ner. De utmaningar som hanteringen av gränsöverskridande ärenden medför i IMY:s operativa tillsynsverksamhet beskrivs närmare i avsnitt 3.1.3. Sammanfattningsvis kan konstateras att hanteringen av gränsöverskridande ärenden är omfattande och komplex.

Lyckas ansvarig och berörda tillsynsmyndigheter inte enas kan ärendet eskaleras till EDPB som bereder ärendet genom en arbetsgrupp. När det kommer till tvistlösning är förfarandet omgärdat av tidsfrister. Vid särskilda omständigheter finns också möjlighet för en dataskyddsmyndighet att påkalla att EDPB fattar ett brådskande bindande beslut utan att gå via mekanismen för enhetlighet och då är tidsfristerna naturligen ännu snävare. Ärendet föredras vid ett plenarsammanträde där EDPB efter omröstning fattar ett bindande beslut (steg 3 i tabell 13 nedan).

När antalet gränsöverskridande ärenden ökar, kommer sannolikt också antalet ärenden som hänskjuts till EDPB för tvistlösning att öka. Under 2021 har EDPB fattat ett beslut inom tvistlösningsmekanismen i fråga om invändningar mot den irländska dataskyddsmyndighetens förslag till beslut beträffande WhatsApp. Därutöver fattade EDPB under året också ett brådskande bindande beslut rörande åtgärder mot Facebook. De bindande besluten har hittills varit omfattande processer, där flera principiella frågor aktualiserats.

Tillsynsmyndigheterna har också möjlighet att ställa mer generella frågor till varandra. Det här är en ärendekategori som ökat kraftigt. En anledning till det skulle kunna vara att myndigheterna upparbetat en större vana att samarbeta och stöter på ett växande antal frågor där vi behöver rådgöra med varandra.

Slutligen finns möjligheten att inleda och genomföra gemensamma insatser. Någon sådan insats har ännu inte inletts, men ett förberedande arbete har under 2021 skett kring en samordnad åtgärd rörande användningen av molntjänster i statlig sektor som IMY kommer att medverka i.²⁶

Förfarandena och arbetssätten i det operativa samarbetet mellan tillsynsmyndigheterna har under de senaste åren varit under uppbyggnad. Även om mycket succesivt fallit på plats kvarstår en del arbete. EDPB har under året fortsatt sitt arbete för att underlätta den gemensamma handläggningen av ärenden. Bland de antagna riktlinjerna under året finns flera som behandlar hur dataskyddsförordningens regler om samarbetet mellan EU:s dataskyddsmyndigheter ska tolkas, bland annat riktlinjer om begreppet "rimlig och relevant invändning" och om EDPB som tvistlösningsmekanism. Detta kan på sikt effektivisera arbetet i de gränsöverskridande ärendena och leda till ett något mindre omfattande förfarande, men bedömningen är att det kommer att ta tid att få fullt genomslag för de nya riktlinjerna.²⁶

26. Samordnade åtgärder beskrivs i EDPB:s dokument om ram för samordnat genomförande enligt förordning 2016/679, https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_documents_20201020_coordinatedenforcementframework_sv.pdf

Tabell nr 13. Operativa ärenden inom EU-samarbetet

	2021	2020	2019	2018
Steg 1. Ansvarig och berörda tillsynsmyndigheter utses				
Antal ärenden där IMY utsetts till ansvarig	34 som inkommit från andra	46 som inkommit från andra	35 som inkommit från andra	17 som inkommit från andra
Antal ärenden där IMY utsetts till ansvarig	2 som vi initierat	0 som vi initierat	6 som vi initierat	0 som vi initierat
Antal ärenden med fråga om IMY är berörd	502 som inkommit från andra	264 som inkommit från andra	441 som inkommit från andra	228 som inkommit från andra
Antal ärenden med fråga om IMY är berörd	11 som vi initierat	4 som vi initierat	4 som vi initierat	1 som vi initierat
Totalt antal ärenden i steg 1	549	314	486	247
Steg 2. Utredning, eventuell tillsyn och beslut i ärendet				
Antal ärenden där IMY är ansvarig	114	78	18	2
Antal ärenden där IMY är berörd	173	85	106	60
Totalt antal ärenden i steg 2	287	163	124	62
Steg 3. Eventuell tvistlösning om ansvarig och berörda tillsynsmyndigheter har olika uppfattningar				
Antal ärenden där IMY är ansvarig	0	0	0	0
Antal ärenden där IMY är berörd	1	1	0	0
Totalt antal ärenden i steg 3	1	1	0	0
Andra typer av operativt samarbete				
Antal generella frågor/begäran om bistånd från andra EU- länder	339	i.u	41	12
Antal gemensamma insatser	0	0	0	0

Nordiska samverkansmöten

Tillsynsmyndigheterna i Norden har sedan länge ett nära samarbete och brukar träffas årligen vid möten där värskapet roterar. Under de senaste åren fram till 2020 har samarbetet fördjupats allt mer, bland annat genom antagandet av årliga gemensamma deklARATIONER med ett antal överenskomna samarbetsåtgärder. Vid mötena träffas myndighetscheferna och medarbetare från olika delar av organisationen, för att utbyta kunskaper och erfarenheter. Mot bakgrund av coronapandemin har mötena för 2020 och 2021 ställts in. Att fortsätta utveckla det nordiska samarbetet är dock angeläget och vi fortsätter att hålla en nära kontakt med våra nordiska kollegor på andra sätt. IMY har under 2021 bland annat haft särskild kontakt med Norge angående deras verksamhet med regulatorisk testverksamhet.

Global samverkan i dataskyddsfrågor

Även utanför EU pågår ett aktivt samarbete inom dataskydd och integritetsfrågor. Vi ser ett behov av att medverka i den globala samverkan, då omvärlden har ett stort intresse för EU:s regelverk på området och arbetar för att närma sig oss. Det tas även fram resolutioner och andra dokument på den globala arenan som kan vara av betydelse för vårt arbete. Vi har därför som ambition att aktivt delta i prioriterade internationella forum. Coronapandemin har dock medfört att flertalet internationella forum har haft digitala möten eller ställt in planerade möten. Att aktivt följa och medverka i utvecklingen på den internationella arenan är dock en fortsatt prioritet.

Sedan drygt 40 år finns ett globalt nätverk med drygt 120 organisationer knutet till det internationella dataskyddsmötet Global Privacy Assembly (GPA).²⁷ I år hölls dessa möten digitalt och flera medarbetare från IMY deltog. Vid mötena antogs resolutioner gällande bland annat barns integritet online, statlig tillgång till personuppgifter för nationell och allmän säkerhet samt datadelning i allmänhetens intresse.

På den globala arenan finns också den så kallade Berlingruppen, en internationell arbetsgrupp som återkommande arrangerar konferenser med fokus på dataskydd och teknikutveckling. Forumet är viktigt för att utbyta erfarenheter, omvärldsbevaka och nätverka med medarbetare från andra dataskyddsmyndigheter. I år hölls ett digitalt möte som IMY deltog i. Under året har Berlingruppen antagit två arbetsdokument gällande dataportabilitet samt risker med riktad marknadsföring.

Samlad resultatbedömning för arbetet med EU-samarbete

Sammanfattningsvis bedöms resultatet för IMY:s arbete med EU-samarbete som **gott**.

Vi har under året haft en mycket aktiv roll i EU-samarbetet och bland annat deltagit i 15 plenarmöten och i över 200 undergrupps- och rapportörmöten. I arbetet med gränsöverskridande ärenden har vi varit ansvarig eller berörd i totalt 287 ärenden, en ökning med drygt 40 procent jämfört med föregående år. Vi har också aktivt medverkat vid framtagande av EDPB:s bindande beslut bland annat i tvistlösningsärenden. Den gemensamma ärendehantering är av stor betydelse för att nå en harmoniserad tillämpning av dataskyddsregelverket.

Vi har också genom utvecklingen av gemensamma riktlinjer för det interna arbetet inom EDPB samt genom att ta initiativ till ett förändrat arbetssätt för gränsöverskridande klagomål påbörjat en omställning av de EU-gemensamma arbetssätten, och därigenom ytterligare verkat för en harmoniserad tillämpning. Sammantaget har vi uppnått det övergripande effektmålet att bidra till en harmoniserad tillämpning av dataskyddsregelverket och vägledning och rättsutveckling inom EU/EES.

Samlad resultatbedömning av IMY:s arbete med EU-samarbete

Effektmål

IMY:s medverkan i EU-samarbetet bidrar till

- en harmoniserad tillämpning och
- vägledning och rättsutveckling inom EU/EES

Kvalitativ bedömning

IMY har under året haft en mycket aktiv roll i EU-samarbetet. I arbetet med gränsöverskridande ärenden har vi varit ansvarig eller berörd i totalt cirka 290 ärenden, en ökning med drygt 40 procent jämfört med föregående år. Vi har också aktivt medverkat vid framtagande av EDPB:s bindande beslut bland annat i tvistlösningsärenden. Den gemensamma ärendehantering är av stor betydelse för att nå en harmoniserad tillämpning av dataskyddsregelverket.

Vi har också bidragit aktivt i arbetet med att utveckla de EU-gemensamma arbetssätten, och därigenom ytterligare verkat för en harmoniserad tillämpning. Sammantaget har vi bidragit till rättsutvecklingen på dataskyddsområdet och till att ge förutsättningar för en harmoniserad tillämpning av dataskyddsregelverket. Måluppfyllnaden inom detta område bedöms därför vara god.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som gott.

3.1.5 Övriga arbetsuppgifter avseende dataskydd

Effektmål för IMY:s arbete med övriga arbetsuppgifter inom dataskydd

IMY:s ärendehantering skapar praxis samt bidrar till lärande för många, genomförs på ett effektivt och rättssäkert sätt och leder till effekt i enskilda ärenden och på integritetsskyddet i samhället.

Utöver det utåtriktade arbetet och arbetet med klagomål, tillsyn och EU-samverkan har IMY genom dataskyddsregelverket en rad andra skyldigheter och arbetsuppgifter. Arbetsuppgifterna kan delas in i två grupper av olika karaktär. Dels rör det sig om ärenden med stora volymer i inflödet, men där handläggningen är förhållandevis enkel. Hit hör till exempel uppdragen att ta emot anmälningar om vem som är dataskyddsombud i olika verksamheter och att hantera anmälningar om personuppgiftsincidenter, i den mån dessa inte föranleder att tillsyn inleds.

27. Det internationella dataskyddsmötet benämndes tidigare The International Conference of Data Protection and Privacy Commissioners (ICDPPC).

Den andra gruppen handlar om ärenden som hittills inte varit så många till antalet, men där varje ärende kräver ett omfattande utredningsarbete och ofta internationell samverkan. Hit hör till exempel uppdragen att godkänna bindande företagsbestämmelser (BCR) och att hantera förhandssamråd.

Dataskyddsombud ska anmälas till IMY

Verksamheter som behandlar personuppgifter är i vissa fall skyldiga att utse ett dataskyddsombud och att anmäla till IMY vem som utsetts och ange kontaktuppgifter till denna. Under 2021 fick vi in drygt 2 000 sådana anmälningar, vilket var i princip samma nivå som 2020. Merparten var ändringsanmälningar, det vill säga att företag eller andra verksamheter utsett ett nytt dataskyddsombud eller anmälde nya kontaktuppgifter.

Registreringen av dataskyddsombud är en rent administrativ hantering, varför någon resultatbedömning inte görs på detta område.

Tabell nr 14. Statistik anmälda DSO

	2021	2020	2019	2018
Antal inkomna ny- eller ändringsanmälningar om dataskyddsombud	2 021	2 046	2 327	7 620

Personuppgiftsincidenter ska anmälas till IMY

Prestationsmål för anmälningar om personuppgiftsincidenter

Ärenden om personuppgiftsincidenter avslutas inom 30 dagar.

Enligt dataskyddsförordningen och brottsdatalagen ska personuppgiftsincidenter i vissa fall anmälas till IMY. En personuppgiftsincident är en säkerhetsincident som rör personuppgifter. Incidenten kan till exempel handla om att personuppgifter har blivit förstörda eller ändrade, gått förlorade eller kommit i orätta händer.

En personuppgiftsincident kan innebära risker för den vars personuppgifter det handlar om. Det kan vara frågan om exempelvis identitetsstöld, bedrägeri, finansiell förlust, diskriminering eller skadlig ryktesspridning. När en personuppgiftsincident har inträffat ska den personuppgiftsansvarige bedöma vilken risk som incidenten kan medföra. Riskbedömningen är avgörande för om incidenten ska anmälas till IMY och om de registrerade ska informeras om incidenten. Om en incident har inträffat där det inte är osannolikt att de registrerade utsätts för risker är den personuppgiftsansvariga skyldig att anmäla incidenten till IMY inom 72 timmar.

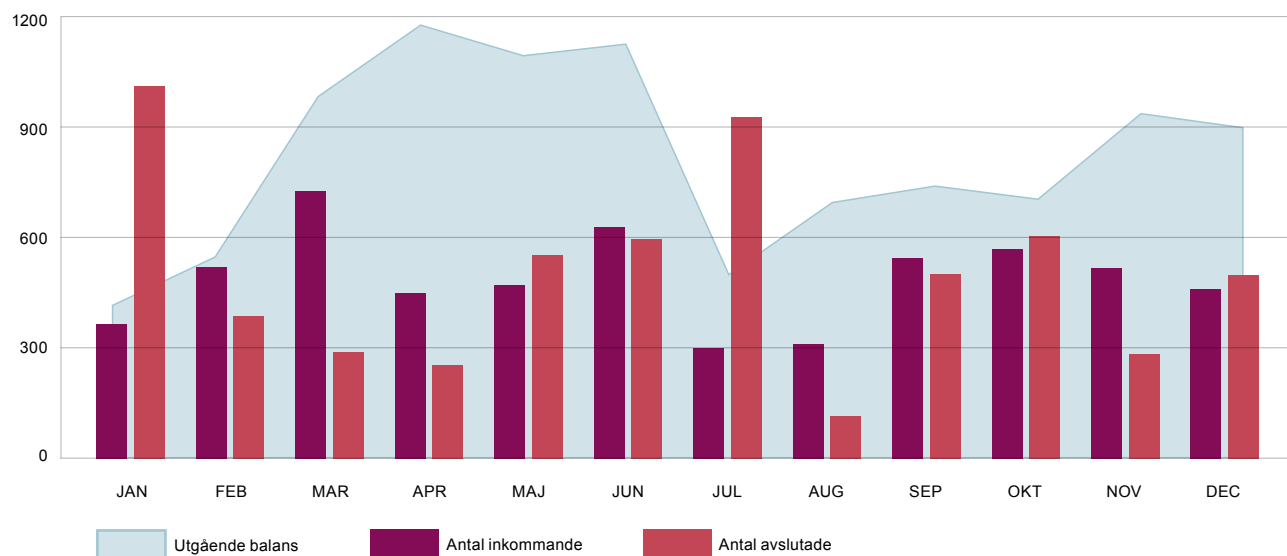


Diagram 9. Personuppgiftsincidenter, inkommande och avslutade ärenden samt utgående ärendebalans

Det totala inflödet av anmälningar om personuppgiftsincidenter har ökat med över 25 procent jämfört med föregående år. Under 2021 anmälades 5 767 personuppgiftsincidenter till IMY, varav 41 rörde brottsdatalogen. I genomsnitt under året anmälades 110 incidenter per vecka, vilket är väsentligt högre än de 87 incidenter som i genomsnitt anmälades per vecka under 2020. IMY är av uppfattningen att det sedan dataskyddsförordningen trädde i kraft funnits ett stort mörkertal av personuppgiftsincidenter som inte anmälts. Att antalet anmälningar stiger behöver därför inte innebära att antalet incidenter faktiskt har ökat, utan är sannolikt en effekt av att regelverket funnits några år och att mognaden ökat.

IMY övervakar dagligen inflödet av anmälda incidenter som inkommer till myndigheten. Anmälningarna gör det möjligt att bland annat bevaka de åtgärder som vidtas av de personuppgiftsansvariga för att motverka negativa effekter av incidenter, vilka typer av personuppgiftsincidenter som är vanligt förekommande samt observera vilka som anmäler personuppgiftsincidenter. Informationen i de anmälda personuppgiftsincidenterna är ett viktigt underlag när vi inriktar vår övriga verksamhet, till exempel behov av utbildnings- eller samverkansinsatser.

Om en incident bedöms som särskilt allvarlig eller tyder på mer systematiska brister kan vi inleda tillsyn.

Under 2021 har ett trettiotal tillsynsärenden inletts baserat på anmälda personuppgiftsincidenter vilket är väsentligt fler än föregående år då vi inledde tre tillsynsärenden baserat på anmälda personuppgiftsincidenter. Det ökande antalet tillsynsärenden i år har främst sin förklaring i att tillsyn inletts mot 27 bolag inom samma koncern.

Det stora inflödet av anmälningar sedan anmälningsplikten infördes har medfört höga balanser som tidigare år inneburit att de som anmält en incident behövt vänta länge på besked om att ärendet avslutats. Under året har därför resurser prioriterats till att korta handläggningstiden och minska balansen. Balanserna arbetades ned under sommaren men har åter ökat under hösten, vilket främst beror på det stora inflödet.

Vi har varit framgångsrika i våra ansträngningar för att minska handläggningstiderna. Vid årsskiftet var nästan samtliga pågående ärenden yngre än två månader. Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade ärenden om personuppgiftsincidenter har mer än halverats jämfört med föregående år, från 116 dagar till 53. Fortfarande har vi dock en bit kvar till målet att personuppgiftsincidenter ska avslutas inom 30 dagar. Inte sällan behöver ärenden kompletteras. Anmälaren får då tillfälle att göra det, vilket innebär att sådana ärenden inte kan avslutas inom 30 dagar.

Tabell nr 15. Genomsnittlig handläggningstid, dagar, samt styckkostnad

	2021	2020	2019	2018
Personuppgiftsincidenter	53	116	188	85
Styckkostnader	276	464		

En viktig del av vårt arbete med personuppgiftsincidenter är att ta fram information som kan ge vägledning till företag, myndigheter och organisationer. Intresset för vilken typ av incidenter som anmälts och av vem har sedan anmälningsskyldigheten infördes varit stort. Under 2021 skrev vi en årsrapport för 2020.²⁸ Årsrapporten beskriver bland annat vilken typ av incidenter som anmälts och fördelningen mellan olika branscher. Genom att sprida kunskap om varför personuppgiftsincidenter inträffar, var riskerna är störst och vilka förebyggande åtgärder som kan vidtas kan vi bidra till att förebygga ytterligare incidenter eller minska de negativa konsekvenserna av framtida incidenter.

Inom ramen för EDPB har vi under 2021 också deltagit i arbetet med att ta fram en riktlinje gällande exempel på personuppgifter. Riktlinjen färdigställdes i slutet av året och ger mer konkret stöd till verksamheter i arbetet med att bedöma risken för de registrerade i samband med en incident.

Tabell nr 16. Statistik personuppgiftsincidenter

	2021	2020	2019	2018
Antal anmälda personuppgiftsincidenter enligt GDPR	5 726	4 542	4 702	2 258
Antal inkomna personuppgiftsincidenter enligt BdL	41	48	55	4

28. IMY:s rapport 2021:3 Anmälda personuppgiftsincidenter 2020

IMY:s bedömning av arbetet med personuppgiftsincidenter

Resultatindikatorer och måluppfyllnad

80 procent av ärendena avslutas inom 30 dagar
Utfall: 6 procent avslutades inom 30 dagar
Max 20 procent av balansen är äldre än 30 dagar
Utfall: 34 procent av ärenden i balans är äldre än 30 dagar

Kvalitativ bedömning

Vi har fått in cirka 25 procent fler anmälningar i år än föregående år, men trots det i princip halverat handläggningstiden, vilket är positivt. Vi har också inlett fler tillsynsärenden baserat på incidentanmälningar än tidigare och kommit med fördjupad vägledning som rör personuppgiftsincidenter. Mot bakgrund av detta bedöms resultatet för arbetet med personuppgiftsincidenter som gott. Samtidigt har vi en bit kvar till prestationsmålet att avsluta incidentanmälningarna inom 30 dagar och vi uppfyller inte våra resultatindikatorer i denna del. Anledningen är främst att många ärenden behövt kompletteras.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms vara gott

På grund av pandemin har IMY inte genomfört några laglighetskontroller på plats hos de brottsbekämpande myndigheterna under 2021. Endast ett fåtal ärenden har kunnat avslutas och ärendebalansen har ökat under året. Pandemin har också fått konsekvenser för den genomsnittliga handläggningstiden som har ökat väsentligt, från 114 dagar till 196 dagar.

Tabell nr 17. Statistik laglighetskontroller

	2021	2020	2019	2018
Antal inkomna begäran om laglighetskontroll	13	16	17	10
Antal avslutade begäran om laglighetskontroll	4	19	18	0

Tabell nr 18. Genomsnittlig handläggningstid, dagar

	2021	2020	2019	2018
Laglighetskontroller	196	114	142	72

Laglighetskontroller - IMY kontrollerar att brottsbekämpande myndigheter behandlar personuppgifter i enlighet med brottsdatalagen

Prestationsmål för uppdraget att genomföra laglighetskontroller

Laglighetskontroller avslutas inom sex månader

IMY kan genomföra tillsyn vid brottsbekämpande myndigheter precis som i övriga delar av samhället. Ett annat sätt att granska att de brottsbekämpande myndigheterna behandlar personuppgifter om enskilda i enlighet med brottsdatalagen är via så kallade laglighetskontroller. Enskilda individer som begärt ett registerutdrag från en brottsbekämpande myndighet och till exempel fått beskedet att de inte kan få ut någon information, kan vända sig till oss och begära en laglighetskontroll.²⁹

IMY:s bedömning av arbetet med laglighetskontroller

Resultatindikatorer och måluppfyllnad

Laglighetskontroller avslutas inom 6 månader.
Utfall: 75 procent av ärendena avslutas inom 180 dagar

Kvalitativ bedömning

På grund av den rådande pandemin har handläggningen försvårats, vilket har lett till väsentligt ökade handläggningstider. Givet att så få ärenden kunnat avslutas har vi också byggt upp en balans som kommer att resultera i sämre måluppfyllnad kommande år. Vi har sammanfattningsvis varken nått vårt prestationsmål eller det övergripande effektmålet när det gäller laglighetskontroller.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms inte tillfredsställande

29. Individen behöver komma in med vissa uppgifter för att vi ska ha en skyldighet att genomföra en laglighetskontroll, till exempel behöver den enskilde först ha vänt sig till den brottsbekämpande myndigheten med en begäran om ett registerutdrag. Om begäran om laglighetskontroll är ofullständig kan vi komma att avsluta ärendet utan att göra någon kontroll.

Konsekvensbedömningar och förhandssamråd

Prestationsmål för förhandssamråd

Förhandssamråd enligt GDPR avslutas inom 8 veckor, komplexa ärenden inom 14 veckor

Förhandssamråd enligt BdL avslutas inom stipulerade tidsfrister.

Om en behandling av personuppgifter sannolikt leder till hög risk för de registrerades fri- och rättigheter måste den ansvariga verksamheten enligt dataskyddsförordningen göra en konsekvensbedömning. Eftersom kravet på konsekvensbedömning gäller om risken för de enskilda är hög, är första steget att göra en riskanalys.

För att underlätta för företag, myndigheter och andra organisationer att veta i vilka situationer det krävs en konsekvensbedömning publicerade vi under 2019 en förteckning, som har godkänts av EDPB, med kriterier för när en konsekvensbedömning ska göras. Trots detta vittnar många företag och myndigheter om att det är svårt att veta när och hur en konsekvensbedömning ska göras.

Om en verksamhet genomför en konsekvensbedömning och kommer fram till att det inte går att begränsa risken för de enskilda genom åtgärder som är rimliga utifrån tillgänglig teknik och kostnader så att risken inte längre är hög, är verksamheten skyldig att begära ett förhandssamråd med oss innan behandlingen påbörjas.

För brottsbekämpande myndigheter är kraven på konsekvensbedömning och förhandssamråd mer omfattande. Enligt brottsdatalogen krävs en konsekvensbedömning varje gång en brottsbekämpande myndighet påbörjar en ny typ av personuppgiftsbehandling som kan antas medföra särskild risk för integritetsintrång. Om konsekvensbedömningen visar att det finns särskilda integritetsrisker med behandlingen ska myndigheten begära ett förhandssamråd med IMY innan behandlingen påbörjas.

Under 2021 har det kommit in sammanlagt 24 begäran om förhandssamråd, varav 19 enligt dataskyddsförordningen och fem enligt brottsdatalogen. Vi har avslutat 22 förhandssamråd under året (18 enligt dataskyddsförordningen och 4 enligt brottsdatalogen). IMI har lämnat yttranden med råd till de personuppgiftsansvariga i 13 fall, varav nio ärenden rörde dataskyddsförordningen och fyra brottsdatalogen.

Tabell nr 19. Statistik förhandssamråd

	2021	2020	2019	2018
Antal inkomna begäran om förhandssamråd utifrån GDPR	19	14	7	8
Antal avslutade förhandssamråd utifrån GDPR	18	13	7	4
Antal inkomna begäran om förhandssamråd utifrån BdL	5	2	4	2
Antal avslutade förhandssamråd utifrån BdL	4	5	3	1

Arbetet med förhandssamråd är ofta tidskrävande och flera av ärendena var omfattande. Totalt la vi under 2021 drygt 4 procent av vår totala tid på förhandssamråd, vilket kan jämföras med en procent föregående år.

Vi har bland annat lämnat flera råd till E-hälsomyndigheten i ett omfattande förhandssamråd gällande införandet av den Nationella läkemedelslistan, ett nytt register som kommer att innehålla information om receptföreskrivna och uthämtade läkemedel för i stort sett hela Sveriges befolkning.

Flera förhandssamråd från kommunala nämnder och bolag har rört planerad användning av körjournaler med en funktion för intelligent hastighetsanpassning som gör det möjligt att följa upp fordons överträdelse av fartgränser i efterhand. IMY har i dessa fall lämnat råd om att närmare analysera det rättsliga stödet för personuppgiftsbehandlingen samt lämpliga säkerhetsåtgärder. Ett bolag som ansökt om tillstånd att behandla personuppgifter om lagöverträdelse fick rådet att närmare undersöka vilka sårbarheter som kan finnas i det aktuella systemet och vid behov ställa krav på ytterligare säkerhetsåtgärder.

Ett par förhandssamråd har rört tjänster som innebär överföring av personuppgifter, även känsliga sådana, till tredje land och frågan om det finns tillräckliga säkerhetsåtgärder för att det skulle vara möjligt. En region planerade drift och support i tredje land av it-system inom hälso- och sjukvården. IMY ansåg att det inte fanns rättsligt stöd för att behandla känsliga personuppgifter hos dessa personuppgiftsbiträden, då kravet på tystnadsplikt inte var uppfyllt.

Vi har även lämnat råd till Tullverket om ett IT-system för en EU-samordnad process för riskhantering gällande säkerhet och skydd vid varuinförsel från tredje land till EU.

Förhandssamråd enligt brottsdatalagen har bland annat rört användning av dna-baserade släktforskningsdatabaser för brottsutredande ändamål. Vidare har IMY lämnat råd i samband med införandet av ett nytt it-stöd för utredning och lagföring av brott och vid planerad användning av bildanalysverktyg för ansiktsgenkänning i den brottsutredande verksamheten samt avseende planerad användning av kameror på och i fordon för att öka polisens förmåga att förebygga och utreda brott.

IMY kan konstatera att det i vissa fall finns missuppfattningar om när ett förhandssamråd kan begäras. I de ärenden som kommit in från företag och myndigheter utanför rättsväsendet har till exempel kraven på konsekvensbedömning ofta inte varit uppfyllda, varför vi avslutat ärendet genom att meddela verksamheten att de först måste göra en konsekvensbedömning och bedöma riskerna med behandlingen. I två fall har personuppgiftsbiträden begärt förhandssamråd trots att ett sådant endast kan begäras av en personuppgiftsansvarig. Vi genomför nu ett arbete för att öka kunskapen om konsekvensbedömningar och förhandssamråd, både externt och internt.

Den genomsnittliga handläggningstiden för hantering av förhandssamråd minskade något jämfört med föregående år, men styckkostnaden ökade väsentligt, vilket främst förklaras av att fler ärenden var komplexa och avgjordes efter prövning i sak.

Tabell nr 20. Genomsnittlig handläggningstid och styckkostnad

	2021	2020	2019	2018
Förhandssamråd	70	74	125	64
Förhandssamråd, Styckkostnader	250 830	25 839		

Hanteringen av förhandssamråd är omgärdad av skarpa tidsfrister både enligt dataskyddsförordningen och brottsdatalagen. Vi har avgivit yttranden inom föreskrivna tidsfrister i samtliga fall.

IMY:s bedömning av arbetet med förhandssamråd

Resultatindikatorer och måloppfyllnad

Förhandssamråd enligt GDPR och BdL avslutas inom stipulerade tidsfrister.

Utfall: Samtliga ärenden har avslutats inom fristen.

Kvalitativ bedömning

IMY har lämnat yttrande inom föreskrivna tidsfrister i samtliga förhandsamråd.

Handläggningstiderna har minskat något.

Inflödet och antalet avslutade ärenden har förändrats marginellt jämfört med föregående år, men andelen nedlagd tid har ökat väsentligt.

Att vi trots att många ärenden varit omfattande och komplexa kunnat hålla stipulerade tidsfrister gör att resultatet sammanfattningsvis bedöms som gott.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som gott.

Uppförandekoder och certifiering

En uppförandekod är enligt dataskyddsförordningen en uppsättning riktlinjer som syftar till att bidra till att de företag eller organisationer som har anslutit sig till koden tillämpar dataskyddsreglerna korrekt. Branschorganisationer och intresseorganisationer kan ta fram uppförandekoder, till exempel för att fastställa tillvägagångssätt för en viss sorts personuppgiftsbehandling som är vanlig i en specifik bransch. Innan en uppförandekod kan användas måste den godkännas av IMY. Ett av kraven är att det ska finnas ett självständigt övervakningsorgan över uppförandekoden. Kriterier för ackreditering av övervakningsorgan utarbetas av tillsynsmyndigheterna i respektive medlemsland och är giltiga efter godkännande av EDPB.

De krav som dataskyddsförordningen ställer upp när det gäller ansökningar om godkännande av uppförandekoder upplevs enligt IMY:s erfarenheter som svåra att uppfylla, inte minst kravet på ett självständigt övervakningsorgan. Sedan 2018 har sex ansökningar om uppförandekoder kommit in till oss, varav en under 2020 och inga under 2021. Under året har två ärenden avgjorts genom avskrivning efter att ha återkallats av sökandena.

Tabell nr 21. Statistik uppförandekoder

	2021	2020	2019	2018
Antal inkomna uppförandekoder	0	1	2	3
Antal avslutade ärenden om uppförandekoder	2	4	0	0

Enligt dataskyddsförordningen är det också möjligt för verksamheter att certifiera sig hos ackrediterade certifieringsorgan som ett sätt för personuppgiftsansvariga eller biträden att visa att de behandlar personuppgifter enligt förordningen. I Sverige beslutar det nationella ackrediteringsorganet Swedac vem som får utfärda sådana certifieringar. Dock ska även för certifiering kriterier för ackreditering tas fram av tillsynsmyndigheterna i respektive medlemsland, som ska godkännas av EDPB.

Arbetet med att ta fram kriterier för ackreditering av övervakningsorgan respektive certifieringsorgan har gått långsamt för IMY, vilket delvis förklaras av att det hittills varit frågan om få ärenden och inget ärende som har uppfyllt villkoren för godkännande. Myndigheten har under året påbörjat arbetet med att ta fram kriterier för ackreditering av övervakningsorgan för uppförandekoder. Arbetet med att ta fram kriterier för ackreditering av certifieringsorgan kommer påbörjas under år 2022. Vi följer även arbetet inom EU när det gäller att godkänna kriterier för ackreditering av övervakningsorgan för uppförandekoder och kriterier för ackreditering av certifieringsorgan genom vårt deltagande i EDPB.

Då inflödet av uppförandekoder varit obefintligt under året och arbetet med att ta fram kriterier endast påbörjats görs ingen resultatbedömning på detta område.

Tillstånd att föra över personuppgifter till ett land utanför EU

Prestationsmål för bindande företagsbestämmelser (BCR) och tillstånd tredjelandsöverföring

BCR där IMY är ansvarig tillsynsmyndighet avslutas inom 24 månader

Ärenden om överföring till tredje land avslutas inom 24 månader.

Genom dataskyddsförordningen har alla EU:s medlemsstater samma skydd för personuppgifter och personlig integritet. Därför kan personuppgifter föras över fritt inom detta område utan begränsningar. Utanför EU däremot finns inga generella regler som garanterar motsvarande skyddsnivå. Dataskyddsförordningen innehåller därför bestämmelser om under vilka förutsättningar det är tillåtet att föra över personuppgifter till länder utanför EU, så kallad tredjelandsöverföring. Personuppgifter får till exempel överföras till ett land utanför EU om verksamheten omges av tillräckliga och lämpliga skyddsåtgärder. Förordningen innehåller ett antal olika instrument som möjliggör tredjelandsöverföringar.

Bindande företagsbestämmelser ett centralt instrument för multinationella koncerner

För multinationella koncerner med bolag både inom och utanför EU är tredjelandsöverföringar ofta nödvändiga för att de ska kunna driva en effektiv verksamhet. De har därför möjlighet att upprätta så kallade bindande företagsbestämmelser (Binding Corporate Rules, BCR) där de reglerar hur behandling av personuppgifter får ske inom koncernen och beskriver de skyddsåtgärder som vidtagits.

Bindande företagsbestämmelser måste godkännas av IMY eller någon annan dataskyddsmyndighet i EU. Det är frågan om en omfattande process. Först behöver det fastställas vilken dataskyddsmyndighet som är ansvarig för ärendet. Det är det land där koncernen har sitt huvudsakliga verksamhetsställe. För att uppnå enhetlighet och likvärdig kvalitet inom EU involveras en eller flera andra dataskyddsmyndigheter som medgranskare i varje ärende. Innan bindande företagsbestämmelser kan godkännas får samtliga andra dataskyddsmyndigheter inkomma med synpunkter. Det slutliga utkastet bereds i en undergrupp och slutligen yttrar sig EDPB innan den ansvariga dataskyddsmyndigheten fattar beslut.

Arbetet med att godkänna bindande företagsbestämmelser har fram till 2021 gått långsamt. Det är fråga om komplexa ärendetyper och bedömningar av om tillräcklig skyddsnivå upprätthålls för personuppgifterna. Av uppgifter från den nederländska dataskyddsmyndigheten framgår att den genomsnittliga handläggningstiden inom EU för ärenden som rör bindande företagsbestämmelser är cirka tre år.

Arbete pågår löpande med ett stort antal ärenden. Av de totalt 89 ärenden om bindande företagsbestämmelser som inkom till IMY under 2021 var vi ansvarig myndighet i ett ärende. Handläggningstiden för det ärende som vi var ansvarig myndighet för var drygt två år.

Övriga ärenden är sådana där vi getts tillfälle att lämna synpunkter på ärenden som andra dataskyddsmyndigheter är ansvariga för. Vi bidrar i dessa också genom beredningsprocessen inom EDPB. Under året har vi totalt avslutat 88 ärenden om bindande företagsbestämmelser där vi varit medgranskare eller berörd tillsynsmyndighet. Den genomsnittliga handläggningstiden för samtliga ärenden om bindande företagsbestämmelser under 2021 var 44 dagar, vilket var mer än en halvering jämfört med 2020. Detta beror främst på att merparten av ärendena är sådana där vi har beretts möjlighet att lämna synpunkter på beslut som andra dataskyddsmyndigheter ansvarar för.³⁰

30. Antalet inkomna ärenden avser olika kategorier av ärenden men diarieförs i samma ärendegrupp. Det rör dels ärenden där IMY är ansvarig myndighet, dels ärenden där IMY är medgranskande myndighet men även ärenden där IMY getts tillfälle att kommentera ärenden som andra dataskyddsmyndigheter är ansvariga för.

Tillstånd att överföra personuppgifter till tredje land

Även utan bindande företagsbestämmelser kan verksamheter under vissa omständigheter få särskilt tillstånd att överföra personuppgifter till ett land utanför EU. Även sådana ansökningar om tillstånd kräver att vi innan beslut inhämtar yttrande från EDPB. Ingen ansökan om tillstånd att överföra personuppgifter till tredje land inkom under 2021.

Tabell nr 22. Statistik BCR och tillstånd tredjelandsöverföring

	2021	2020	2019	2018
Antal inkomna ärenden om bindande företagsbestämmelser (BCR)	89	85	84	26
Antal avslutade ärenden om bindande företagsbestämmelser (BCR)	89	103	76	17
Antal inkomna ansökningar om tillstånd för tredjelandsöverföring	0	0	1	1
Antal avslutade ansökningar om tillstånd för tredjelandsöverföring	0	0	1	0

Tabell nr 23. Genomsnittlig handläggningstid, dagar

	2021	2020	2019	2018
Bindande företagsbestämmelser (BCR) totalt	44	116	37	14

IMY:s bedömning av arbetet med bindande företagsbestämmelser och tillstånd till tredjelandsöverföring

Resultatindikatorer och måluppfyllnad

BCR där IMY är ansvarig tillsynsmyndighet avslutas inom 24 månader

Utfall: Ett ärende där IMY är ansvarig avslutades efter drygt 24 månader

Ärenden om överföring till tredje land avslutas inom 24 månader.

Utfall: inget tillståndsärende om tredjelandsöverföring har inkommit under året

Kvalitativ bedömning

IMY:s handläggning av ärenden som rör bindande företagsbestämmelser följer en EU-gemensam rutin som innefattar många handläggningssteg och myndigheten är beroende av samarbete med andra dataskyddsmyndigheter. Detta medför att handläggningstiderna är svåra att påverka för myndigheten.

Det ärende om bindande företagsbestämmelser där IMY fattat beslut om under 2021 håller sig under den genomsnittliga handläggningstiden inom EU, och nära det interna prestationsmål vi formulerat. Målet är satt med en ambition från myndighetens sida att under 2022 fortsätta att aktivt bidra till arbetet med att effektivisera handläggningen inom EU i syfte att korta ner handläggningstiderna för denna typ av ärenden. Resultatet bedöms därför som tillfredsställande.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som tillfredsställande.

Tillstånd att behandla personuppgifter om lagöverträdelser

Prestationsmål för tillstånd att behandla lagöverträdelser

Tillstånd till behandling avgörs inom 180 dagar

Personuppgifter som rör lagöverträdelser, till exempel att en person har begått ett brott eller blivit dömd i domstol, är inte känsliga personuppgifter i dataskyddsförordningens mening men de har ändå ett starkt skydd. Huvudregeln är att enbart myndigheter får behandla personuppgifter om lagöverträdelser.

I en nationell förordning med kompletterande bestämmelser till dataskyddsförordningen har regeringen infört vissa generella bestämmelser som tillåter andra än myndigheter att behandla personuppgifter om lagöverträdelse. Regeringen har även bemyndigat IMY att besluta om tillstånd och att utfärda generella föreskrifter. Vi har tidigare tagit fram en föreskrift som, vid sidan av regeringens föreskrifter, beskriver ytterligare typiska situationer där uppgifter om lagöverträdelse får behandlas.

Totalt inkom 108 ansökningar om tillstånd att behandla personuppgifter om lagöverträdelse under 2021. Antalet inkomna ärenden har ökat markant under året. Flertalet ärenden rör företag inom finansiell verksamhet samt på säkerhets- och försvarsmarknaden som har behov av att kontrollera sina kunder mot olika sanktionslistor dels för att efterkomma vissa lagkrav inom den finansiella sektorn om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, dels för att efterleva internationella exportrestriktioner.

Under 2021 meddelade vi 51 beslut rörande tillstånd att behandla personuppgifter om lagöverträdelse. Detta är en stor ökning i antal jämfört med 2020. Ett stort antal ärenden innehåller dock samma principiella frågor och genom att ett av de meddelade besluten löser ut dessa finns goda förutsättningar att meddela ett stort antal beslut i inledningen av 2022.

Utöver att handlägga ansökningar har vi under 2021 haft fyra överklagade ärenden som rör ansökningar om tillstånd att behandla personuppgifter om lagöverträdelse.

Tabell nr 24. Statistik tillstånd uppgiftsbehandling lagöverträdelse

	2021	2020	2019	2018
Antal inkomna ansökningar om tillstånd att behandla uppgifter om lagöverträdelse	108	62	21	139
Antal avslutade ansökningar om tillstånd att behandla uppgifter om lagöverträdelse	51	23	157	1

Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade ärenden har mer än tredubblats jämfört med föregående år. Tiden påverkas av att ett mindre antal äldre och komplicerade ärenden har avslutats under året. Som beskrivits ovan har också ett stort antal ärenden rör sanktionslistor. Det har varit fråga om komplicerade ärenden med ett antal nya frågor av principiell vikt. Majoriteten av dessa rättsfrågor är nu lösta. IMY kommer att ta ställning till om det mot bakgrund av dessa beslut är möjligt att utforma nya generella föreskrifter, vilket i så fall kan förväntas minska den administrativa bördan för både företagen och myndigheten själv.

Tabell nr 25. Genomsnittlig handläggningstid, dagar

	2021	2020	2019	2018
Lagöverträdelse	510	152	382	135

IMY:s bedömning av arbetet med tillstånd att behandla personuppgifter om lagöverträdelse

Resultatindikatorer och måluppfyllnad

Tillstånd till behandling avgörs inom 180 dagar
Utfall: 10 procent avslutades inom 180 dagar

Kvalitativ bedömning

Av de ärenden som IMY fattat beslut i under 2021 har endast 10 procent handlagts inom målet 180 dagar och den genomsnittliga handläggningstiden har mer än tredubblats jämfört med föregående verksamhetsår. Detta är ur sökandenas verksamhetsperspektiv inte tillfredställande. Ärendena har dock varit komplexa och krävt mycket utredning. Ett stort antal principiella frågeställningar har nu blivit klarlagda, vilket framöver kan komma att underlätta handläggningen inom denna ärendegrupp. IMY kommer också att utreda möjligheten att utforma nya generella föreskrifter, vilket skulle underlätta såväl för de sökande verksamheterna som för oss.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som inte tillfredsställande.

Samlad resultatbedömning för övriga arbetsuppgifter inom dataskydd

Sammanfattningsvis bedöms resultatet för IMY:s arbete med övriga arbetsuppgifter inom dataskydd som **tillfredsställande**. Skillnaden är dock stora mellan olika ärendetyper.

För arbetet med anmälningar om personuppgiftsincidenter och förhandssamråd bedöms resultatet som **gott**. Trots att inflödet av incidentanmälningar ökat med cirka 25 procent har handläggningstiden halverats, fler tillsyner inletts baserat på incidentanmälningar och en riktlinje tagits fram. I arbetet med förhandssamråd har vi, trots att flera ärenden varit mycket komplexa och omfattande, hållit uppsatta tidsfrister. Arbetet med incidentanmälningar och förhandssamråd bedöms sammantaget ha bidragit till effektmålet om att skapa praxis och bidra till lärande för många, ha genomförts på ett effektivt och rättssäkert sätt och leda till effekt i enskilda ärenden och på integritetsskyddet i samhället.

För arbetet med bindande företagsbestämmelser och tillstånd till tredjelandsoverföringar bedöms resultatet som **tillfredsställande**. Vi är mycket nära att klara det uppsatta målet för handläggningstiden. Vi ser samtidigt ett behov av att effektivisera den EU-gemensamma processen och verkar för att ett sådant arbete ska genomföras.

När det gäller laglighetskontroller och tillstånd att hantera uppgifter om lagöverträdelse bedöms resultatet som **inte tillfredsställande**. Arbetet med laglighetskontroller har påverkats kraftigt av pandemin och få ärenden har kunnat avslutas. För tillstånd att hantera uppgifter om lagöverträdelse har en rad komplexa principiella frågor bidragit till kraftigt ökade handläggningstider.

3.2 Kamerabevakning

IMY:s effektmål för uppdrag inom kamerabevakning

IMY bidrar till att kamerabevakning sker med gott integritetsskydd

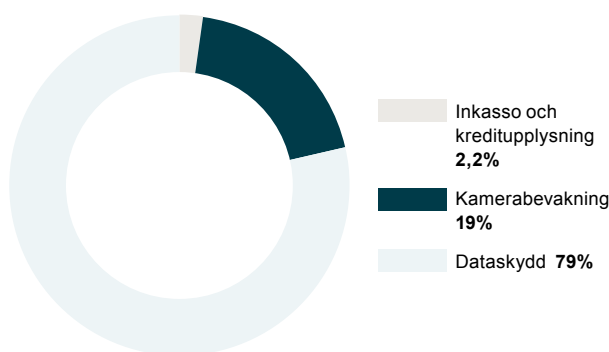


Diagram 10. Kamerabevakningsområdets andel av myndighetens totala resurs

IMY har inom kamerabevakningsområdet de två huvudsakliga uppgifterna att meddela tillstånd till kamerabevakning och genomföra tillsyn. Utöver dessa huvudområden hanterar vi frågor och klagomål och arbetar för att sprida information och ge vägledning om kamerabevakning till verksamheter och allmänheten.³¹

Även vårt arbete inom kamerabevakning har 2021 präglats av arbetet med att införa nya arbetssätt i klagomålshanteringen. En stor del av arbetet på kameraområdet har inriktats på att individuellt bedöma alla klagomål för att säkerställa att vi lever upp till de ökade krav som ställs på vår klagomålshanteringen.

Vi har lagt 19 procent av vår totala tid på kamerabevakning, vilket var i princip oförändrat jämfört med föregående år.

31. Ärenden som rör kamerabevakning ingår dels i statistiken rörande dataskydd som redovisas i avsnitt 3.1.1. dels särredovisas de här. Det innebär att de siffror som finns i tabellerna nr 27 - 33 också är inräknade i tabellerna om motsvarande ärendetyper i avsnittet om dataskydd. Anledningen till denna redovisningsprincip, som är oförändrad från tidigare år, är att kamerabevakning omfattas av dataskyddsreglerna. Samtidigt utgår IMY:s arbete från den kompletterande kamerabevakningslagen och vi har valt att definiera kamerabevakning som ett eget prestationsområde.

3.2.1 Vägledning och stöd inom kamerabevakning

Prestationsmål för skriftliga förfrågningar avseende kamerabevakning

Frågor till upplysningstjänsten avslutas inom 10 dagar

Kvalificerade frågor avslutas inom 60 dagar

Kamerabevakning omfattas av bestämmelser i flera regelverk. Om den som kamerabevakar fångar en identifierbar person eller någon annan personuppgift i bild omfattas bevakningen normalt av reglerna i dataskyddsförordningen. Om bevakningen utgör personbevakning blir även reglerna i kamerabevakningslagen tillämpliga. Om en myndighet bevakar en plats dit allmänheten har tillträde krävs tillstånd från IMY. Tillstånd behövs också av verksamheter som kamerabevakar vid utförande av en uppgift av allmänt intresse. Att flera regelverk ska tillämpas gör att det finns ett stort behov av vägledning för att avgöra vad som är en tillåten kamerabevakning och vad som inte är det.

Frågor om kamerabevakning är liksom tidigare år vanligt förekommande. Vi fick under året in 810 frågor till upplysningen om kamerabevakning. Under 2021 har dock antalet frågor om kamerabevakning minskat jämfört med 2020. Mönstret är detsamma för förfrågningar inom andra områden. Som beskrivits i avsnitt 3.1.1. har vi under 2021 haft en lägre servicenivå i vår upplysningstjänst, vilket sannolikt har bidragit till ett minskat inflöde av frågor. Reglerna om kamerabevakning har nu också funnits några år och kan ha hunnit bli något mer etablerade än föregående år. Vi har även utvecklat informationen på vår webbplats vilket ytterligare kan ha minskat behovet av att ställa frågor till oss. Av samtliga skriftliga frågor i vår upplysningstjänst rörde 20 procent kamerabevakning. Även ett stort antal telefonförfrågningar har gällt området.

Frågorna har ofta handlat om privatpersoners kamerabevakning och det så kallade privatundantaget, som innebär att bevakning som endast omfattar det egna hemmet och den egna tomten inte omfattas av vare sig dataskyddsförordningen eller kamerabevakningslagen. Andra frågor har rört tillståndsplikten, kamerabevakning i flerbostadshus samt kamerabevakning med kameror monterade på eller i en bil, så kallade dashcams.

Under året har vi dessutom fått in 29 mer kvalificerade frågor som handlat om kamerabevakning. Dessa har till exempel rört vilken information som ska lämnas vid kamerabevakning, kamerabevakning i olika verksamheter, till exempel idrotts- och teaterföreningar samt gränsdragningsfrågor gällande tillståndskravet. Andelen som kategoriseras som kvalificerade frågor har dock, precis som för frågor rörande dataskydd, fortsatt minska jämfört med tidigare år. Detta kan bero på att ställningstaganden och klargöranden, till exempel genom tillsyn och domstolspraxis, gjort att en större andel frågor har kunnat besvaras på ett enklare sätt, bland annat i upplysningen eller genom vår webbplats. För att göra det lättare att ta del av information och vägledning om kamerabevakning utökar vi löpande informationen om kamerabevakning på vår webbplats.

I maj publicerade vi en rapport med vägledning vid kamerabevakning, som utgått ifrån de 1 250 tillstånd till kamerabevakning som utfärdats från den 1 augusti 2018 till den 31 december 2020. Syftet med rapporten var att ge vägledning om kamerabevakning till såväl tillståndspliktiga som inte tillståndspliktiga aktörer. I rapporten redovisas myndighetens samlade erfarenheter av att utfärda tillstånd till kamerabevakning och den innehåller råd och rekommendationer för alla verksamheter som tänkt kamerabevaka, oavsett om de är skyldiga att ansöka om tillstånd eller inte. Bland annat ges ett övergripande förslag på arbetsgång för verksamheter som planerar att kamerabevaka. Dessutom tas ett antal specifika fall av kamerabevakning upp mer i detalj, som exempelvis kamerabevakning i skolor, vårdinrättningar, myndighetslokaler, parkeringar, apotek, skog och mark samt flerbostadshus. Sannolikt har även denna vägledning bidragit till att antalet frågor minskade under året.

Tabell nr 26. Frågor avseende kamerabevakning

	2021	2020	2019	2018
Antal upplysningsfrågor om kamera	810	1161	1 069	403
Antal kvalificerade frågor om kamerabevakning	29	74	161	220

Den genomsnittliga handläggningstiden för skriftliga frågor om kamerabevakning var 24 dagar, vilket är en ökning jämfört med 2020. Bakgrunden till ökningen är att vi prioriterat den nödvändiga omställningen av arbetssätt som genomförts när det gäller klagomål. Samtidigt minskade styckkostnaden, vilket främst beror på att mindre tid lagts på att besvara frågor genom att frågor från privatpersoner under större delen av året endast besvarats med standard svar och hänvisning till webbplatsen.

Tabell nr 27. Genomsnittlig handläggningstid, dagar, samt styckkostnad

	2021	2020	2019	2018
Frågor om kamerabevakning handläggningstid*	24	11	29	25
Frågor om kamerabevakning styckkostnad*	590	1 148		

*Avser frågor i upplysningstjänsten och kvalificerade frågor

Under året har våra medarbetare som är specialiserade på kamerabevakning gjort ett antal intervjuer i olika medier i aktuella frågor. Vi har också hållit en digital kamerabevakningsutbildning vilket innebar större möjlighet till deltagande från olika delar av landet än om utbildningen genomförts fysiskt. Utbildningen var till skillnad från tidigare utbildningar på kameraområdet en fördjupningsutbildning som baserades på slutsatser från den kamerarapport som publicerades i maj 2021. Vi har även träffat branschorganisationer inom säkerhet, fastigheter och handel.

3.2.2 Klagomål som rör kamerabevakning

Prestationsmål för klagomål som rör kamerabevakning
Nationella klagomål besvaras inom 90 dagar.

IMY har under 2021 fått in totalt 287 klagomål som rör kamerabevakning, vilket är samma nivå som föregående år. Under året har klagomålshanteringen på kameraområdet omfattats av det utvecklingsarbete som berört övriga klagomål avseende personuppgiftsbehandling. Förändringen, som beskrivits närmare i avsnitt 3.1.2, har inneburit att samtliga klagomål nu bedöms och i många fall skickas ett informationsbrev till den som klagomålet berör med information om klagomålet och gällande regler för den aktuella kamerabevakningen. Ett tjugotal klagomål på kameraområdet har även lett till tillsyn för att närmare granska den uppgivna bevakningen.

Även under 2021 har den vanligaste typen av klagomål varit privatpersoner som klagat på att en granne uppges kamerabevaka utanför sin privata tomt och därmed utanför det så kallade privatundantaget. Bevakningen upplevs då omfatta även den klagandes tomt eller hus eller allmän väg. Andra vanliga klagomål har rört kamerabevakning i flerbostadshus. Att kamerabevaka någon annans bostad anses vara särskilt känsligt. Klagomål har även rört arbetsgivares övervakning av anställda, liksom bevakning i butiker och restauranger.

Tabell nr 28. Klagomål kamerabevakning

	2021	2020	2019	2018
Antal inkomna klagomål som rör kamerabevakning	287	294	272	104

Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade klagomål har ökat under året jämfört med 2020, från 37 till 56 dagar, vilket beror på det förändrade arbetssättet för klagomål. Styckkostnaden minskade dock något.

Tabell nr 29. Genomsnittlig handläggningstid, dagar, samt styckkostnad

	2021	2020	2019	2018
Klagomål om kamerabevakning, handläggningstid	56	37	48	39
Klagomål om kamerabevakning, styckkostnad	2 352	2 390		

3.2.3 Tillsyn av kamerabevakning

Prestationsmål för tillsyn inom kamerabevakning
Vi inleder och avslutar fler tillsynsärenden än föregående år

Under 2021 har det varit tydligt att tekniken med kamerabevakning fortsatt blir mer lättillgänglig, vilket bland annat har inneburit att många vill använda sig av kameror i brottsförebyggande syfte. Vidare sker en utveckling i hur kameror kan användas i samhället, till exempel genom olika former av videoanalys.

Eftersom privata aktörers kamerabevakning sedan 2018 som huvudregel inte längre är tillståndspliktig ansvarar var och en för att reglerna i dataskyddsförordningen och ofta också kamerabevakningslagen följs. För att en mer utbredd kamerabevakning i samhället inte ska följas av allvarliga kränkningar av den personliga integriteten behöver lättnaderna i tillståndsplikten kombineras med en effektiv tillsyn.

På grund av den förändrade klagomålshanteringen har vi under 2021 inlett 21 tillsynsärenden som har sin grund i klagomål på kamerabevakningsområdet. Därutöver har en riskbaserad tillsyn inletts. Totalt inleddes tillsyn i 22 ärenden och 6 ärenden avslutades under året. De inledda tillsynerna har avsett privatpersoners kamerabevakning, arbetsgivares kamerabevakning av anställda samt en skolas kamerabevakning inomhus.

Av de tillsynsärenden som avslutats under 2021 har flera rört privatpersoners kamerabevakning. När det gäller denna typ av ärenden finns det svårigheter med handläggningen jämfört med myndighetens övriga tillsyn eftersom de riktar sig just mot privatpersoner.

Två av de tillsynsbeslut som har fattats under 2021 har innefattat administrativa sanktionsavgifter. Ett ärende avsåg en räddningstjänst som kamerabevakade åtta brandstationer bland annat i syfte att underlätta ledningsförmåga, närvarokontroll och effektivitet under en räddningsinsats. Även om räddningstjänstens behov av bevakning bedömdes väga tungt bedömdes de anställdas integritet på platsen väga mycket tungt, särskilt då plats för ombyte till larmställ ingick i upptagningsområdet.

Det andra ärendet avsåg bevakning med kroppsburna kameror i lokaltrafiken. I ärendet framgick att de kroppsburna kamerorna var aktiva under biljettkontrollanternas hela arbetspass och därmed registrerade allt bild- och ljudmaterial som fångades av kameran. IMY ansåg bland annat att de ändamål som syftade till att förebygga och dokumentera hotfulla situationer var tillåtna, dock med inspelning under en betydligt kortare tid.

Tabell nr 30. Statistik kameratillsyn

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Antal inledda tillsynsärenden avseende kamerabevakning	22	3	4	12	-	-
Antal avslutade tillsynsärenden avseende kamerabevakning	6	6	11	0	-	-
Övertagna tillsynsärenden från Länsstyrelser	-	-	-	21	-	-
Antal avslutade tillsynsärenden av dem som överlämnats från Länsstyrelser	-	1	11	7*	-	-

*I årsredovisningen 2018 angavs att 5 ärenden avslutats under 2018. Ytterligare två ärenden avslutades under året men registrerades inte förrän 2019.

Den genomsnittliga handläggningstiden för tillsynsärenden avseende kamerabevakning var i det närmaste oförändrad jämfört med tidigare år. Från och med 2021 delas IMY:s tillsynsärenden upp i fyra olika kategorier, vilket beskrivs närmare i avsnitt 3.1.3. Tillsyn i kategori 1 och 2 är mindre omfattande tillsynsärenden med enbart skriftväxling med tillsynsobjektet. Kategori 3 är ärenden som kräver en större rättsutredning, medan kategori 4 är de mest komplexa ärendena som omfattar inspektion. Som framgår i tabellen nedan är det stora skillnader i handläggningstider mellan de olika kategorierna av tillsyn.

Tabell nr 31. Genomsnittlig handläggningstid i dagar, samt styckkostnad

	2021	2020	2019	2018
Tillsynsärenden kamera,	374	369	285	48
Varav, Tillsynsärenden kamera, kategori 1 och 2	97			
Varav, Tillsynsärenden kamera, kategori 3	926			
Tillsynsärenden kamera, Styckkostnad totalt	421 182	249 252		

3.2.4 Tillstånd till kamerabevakning

Prestationsmål för tillstånd för kamerabevakning
Beslut i tillståndsärenden meddelas inom 4 månader

En viktig del i arbetet med att säkerställa att kamerabevakning sker med ett gott integritetsskydd är att tillståndspliktiga verksamheter inte behöver vänta för länge på att få sin tillståndsansökan behandlad.

Under 2020 fick IMY tillfälliga extra anslag som möjliggjorde en riktad satsning på att arbeta ned balansen och minska handläggningstiden för tillstånd till kamerabevakning. Vi inledde därför verksamhetsåret 2021 med det lägsta antalet pågående tillståndsärenden vi haft sedan IMY fick uppdraget att utfärda kamerabevakningstillstånd 2018.

Under första halvåret 2021 ökade balanserna något. Genom en temporär budgetförstärkning även 2021 möjliggjordes att vi under hösten kunde organisera ytterligare ett tillfälligt och mer begränsat avarbetsprojekt för kameratillstånden.

Vid årets början fanns 142 tillståndsärenden i balans. Under året har 469 ansökningar inkommit, vilket är en minskning med närmare 25 procent jämfört med 2020. En del av minskningen kan förklaras med att en kommun under 2020 lämnade in ett stort antal ansökningar. Det minskade inflödet kan också förklaras av förändringar i lagstiftningen som trädde i kraft under 2020 och innebär att tillståndskravet tagits bort för flera verksamheter. Satsningen på information och vägledning bedöms över tid också bidra till att kunskapen ökar om vilken typ av kamerabevakning som är tillståndspliktig. Antalet ansökningar som avsåg en icke tillståndspliktig kamerabevakning minskade under året.

Vid årets slut hade balansen ökat till 234 öppna ärenden. 379 ärenden har avslutats under 2021. Detta var väsentligt färre än 2020, då 1 020 ärenden avgjordes. Detta förklaras av det stora avarbetsprojektet 2020 som både pågick under längre tid och bestod av fler medarbetare än 2020.

Bland fattade beslut har flest avsett bevakning av skolor (107), följt av gator och torg (47) och vårdinrättningar (45).

Under året har cirka 30 tillståndsbeslut överklagats, jämfört med 44 under 2020, vilket är en markant minskning. Procentuellt innebär det dock en ökning i förhållande till antalet fattade beslut. Överklaganden har skett såväl i ärenden där bevakning inte har beviljats alls som i ärenden där bevakningen delvis har beviljats. I de 26 domar som dom har meddelats under 2021 och som också har vunnit laga kraft, har IMY:s tillståndsbeslut fastslagits i 24 fall. I de övriga 2 fallen har IMY medgett överklagandena helt eller delvis.

Av de 379 beslut i ärenden om kamerabevakningstillstånd som har meddelats under 2021 beviljades 33 procent av ansökningarna i sin helhet, 31 procent av ansökningarna beviljades delvis och 13 procent av ansökningar avslogs. Dessutom avvisades 22 procent, de gällde bland annat aktörer som inte var tillståndspliktiga och bevakning som inte krävde tillstånd. 1 procent gällde avskrivningar till följd av återkallande av ansökan.

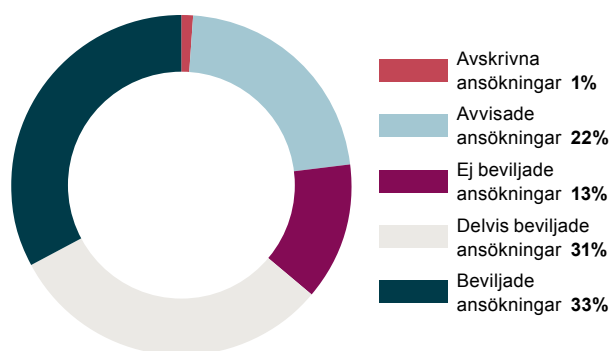


Diagram 11. Fördelning av olika åtgärder inom tillståndsgivning enligt kamerabevakningslagen.

Ett kontinuerligt arbete har bedrivits sedan 2018 för att effektivisera tillståndsprocessen. Flera ytterligare åtgärder har vidtagits under året. Bland annat har vi publicerat vägledning inför ansökan på vår webbplats för att underlätta för verksamheterna att skicka in rätt underlag från början. Det kommer även fortsättningsvis att vara en viktig del i vårt arbete med att utveckla tillståndshanteringen. Ytterligare en åtgärd som vidtagits under 2021 är ett utökat delegerat beslutsfattande. Vi kommer kontinuerligt fortsätta att effektivisera arbetet med tillstånd för kamerabevakning även på andra sätt.

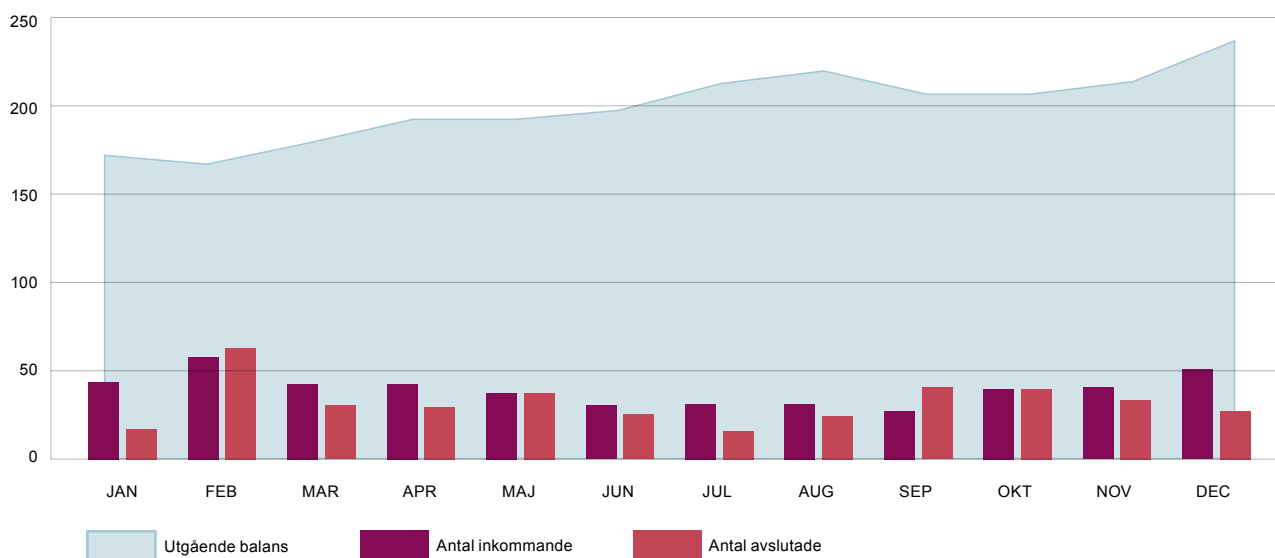


Diagram 12. Tillstånd till kamerabevakning 2020, inkomna och avslutade ärenden samt ackumulerad ärendebalans.

I tabellen nedan redovisas både de tillståndsansökningar som inkommit till IMY och de ansökningar om tillstånd som fördes över från länsstyrelserna under 2018.

Tabell nr 32. Statistik kameratillstånd

	2021	2020	2019	2018
Antal inkomna ansökningar om tillstånd utifrån KbL	469	619	492	241
Antal avslutade ansökningar om tillstånd	379	1020	223	34
Antal övertagna tillståndsansökningar från länsstyrelser	-	-	-	47

Sett till hela året var den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade ärenden 157 dagar vilket är en markant minskning jämfört med 2020, då handläggningstiden var 268 dagar. Minskningen förklaras framför allt av effektiviseringen i tillståndsprocessen samt av att många äldre ärenden avslutades redan under 2020. Ofta krävs flera kompletteringar innan beslut i tillståndsärenden kan fattas vilket är en av orsakerna till att handläggningen av tillstånd är tidskrävande.

Styckkostnaden har ökat väsentligt sedan 2020. Vår bedömning är att det delvis kan förklaras av den metod för tidredovisning som myndigheten tillämpade under 2020. Då arbetet med kameratillstånd bedrevs särskilt intensivt under vissa månader 2020 kan den schablonmässiga tidredovisningen ha lett till att tidredovisningen blivit mindre rättvisande för denna ärendetyp än övriga. Det skulle i så fall innebära att det verkliga antalet timmar 2020 var högre, och därmed även styckkostnaden.

Tabell nr 33. Genomsnittlig handläggningstid i dagar, samt styckkostnad

	2021	2020	2019	2018
Tillståndsärenden kamera, handläggningstid	157	268	249	74
Tillståndsärenden kamera, styckkostnad	44 278	14 992		

Samlad resultatbedömning för arbetet med kamerabevakning

Sammanfattningsvis bedöms resultatet för IMY:s arbete med kamerabevakning som **tillfredsställande**, då vi förbättrat vårt resultat på flera viktiga områden jämfört med föregående år.

Vi har utvecklat nya former för proaktiv vägledning, främst genom den rapport som vi under året publicerade med rekommendationer utifrån våra samlade iakttagelser i de tillstånd till kamerabevakning vi hittills hanterat. Vi har också inlett och avslutat väsentligt fler tillsynsärenden än tidigare, främst som en följd av att vi nu gör individuella bedömningar i varje enskilt klagomål och att flera av dessa lett till tillsyn. Därtill har vi minskat handläggningstiderna väsentligt för tillstånd till kamerabevakning.

Vi bedömer samtidigt att vi bara delvis nått det övergripande målet att kamerabevakning sker med gott integritetsskydd. Vi har uppnått få av våra resultatindikatorer och verksamheten inom kamerabevakning behöver fortfarande förbättras på flera områden, till exempel avseende handläggningstider.

Samlad resultatbedömning för IMY:s uppdrag inom kamerabevakningsområdet

Effektmål

IMY bidrar till att kamerabevakning sker med gott integritetsskydd

Resultatindikatorer och måluppfyllnad

Upplysningen: Max 5 procent av frågorna besvaras efter 10 dagar.

Utfall: 48 procent av frågorna avslutas inom 10 dagar

Upplysningen: Max 10 procent av balansen är äldre än 10 dagar

Utfall: 0 procent av balansen är äldre än 10 dagar – mål uppfyllt

Kvalificerade frågor: Max 20 procent av balansen är äldre än 60 dagar

Utfall: 100 procent av balansen är äldre än 60 dagar,

Max 5 procent av klagomålen besvaras efter 90 dagar eller mer

Utfall: 20 procent av klagomålen besvaras efter 90 dagar

Max 10 procent av balansen är äldre än 90 dagar

Utfall: 37 procent av balansen är äldre än 90 dagar

Max 40 procent av tillstånden är äldre än 120 dagar

Utfall: 66 procent av balansen är äldre än 120 dagar

Max 20 procent av tillsynerna i kat. 1 och 2 har inte avgjorts inom 3 resp. 6 månader

Utfall: 33 procent resp. 0 procent av balansen är äldre än 60 resp. 120 dagar

Max 30 procent av tillsynerna i kat. 3 har inte avgjorts inom 6 månader,

Utfall: 100 procent av balansen är äldre än 180 dagar

Max 40 procent av tillsynerna i kat. 4 har inte avgjorts inom 12 månader.

Förekommer ej

Kvalitativ bedömning

I likhet med vårt arbete inom dataskydd har majoriteten av de resultatindikatorer som rör kamerabevakning inte uppnåtts. Trots detta bedöms resultatet på övergripande nivå som tillfredsställande. Skälen för detta är bland annat att vi utökat vårt vägledande arbete, till exempel genom en särskild rapport med våra samlade erfarenheter från de tillståndsansökningar som IMY hittills hanterat. Vi har också minskat handläggningstiderna för tillstånd till kamerabevakning väsentligt och såväl inlett som avslutat betydligt fler tillsynsärenden än tidigare år. Vi har förbättrat vårt resultat på flera viktiga områden jämfört med föregående år och lagt en god grund för fortsatt utveckling.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som tillfredsställande.

3.3 Inkasso och kreditupplysning

IMY:s effektmål för uppdrag inom inkasso och kreditupplysning

IMY bidrar till att god sed iakttas inom kreditupplysning och inkasso

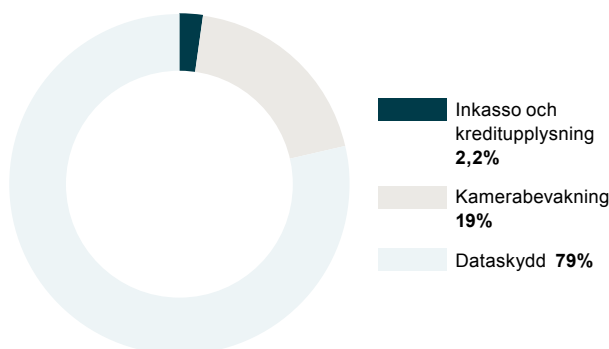


Diagram 13. Inkasso och kreditupplysnings andel av IMY:s resurs

Mot bakgrund av de omfattande uppgifter IMY har som rör dataskydd, och särskilt det nya arbetssättet med klagomål och tillsyn, har myndigheten det senaste året haft en låg prioritering av verksamheten på inkasso och kreditupplysning.

Totalt lade myndigheten under året drygt två procent av den totala tiden på arbete med inkasso och kreditupplysning, vilket är något lägre än 2020.

Prestationsmål för inkasso

Kvalificerade förfrågningar besvaras inom 60 dagar

Klagomål avslutas inom 90 dagar

Tillsyn avslutas inom sex månader

Beslut i tillståndsärenden beslutas inom 3 månader

3.3.1 Uppdrag avseende inkassoföretag

IMY ansvarar för tillsyn och utfärdar tillstånd för företag som bedriver inkassoverksamhet. Vi tar också emot klagomål och svarar på frågor som rör sådan verksamhet, både från inkassoverksamheter och enskilda individer.

Vid utgången av 2021 fanns cirka 160 aktörer som har IMY:s tillstånd att bedriva inkassoverksamhet och omfattas av vårt tillsynsansvar. Utöver det omfattas även organisationer som endast driver in egna fordringar, och därför inte behöver tillstånd, av vårt tillsynsansvar. Eftersom tillstånden för inkasso är tidsbegränsade inkluderar tillståndshanteringen både nya och förnyade tillstånd. Bland inkassoföretagen som har tillstånd från IMY finns en handfull stora företag, men de flesta är mindre aktörer såsom juristfirmor och bokföringsbolag.

Liksom på övriga områden i upplysningstjänsten har frågor om inkasso från privatpersoner under större delen av 2021 enbart besvarats med standard svar och hänvisning till webbplatsen. För att öka stödet för enskilda har vi under året förbättrat den information om inkasso på vår webbplats som är särskilt riktad till privatpersoner.

IMY har även deltagit i Konsumentverkets utbildningsinsats om inkasso riktad mot aktörer som jobbar med ekonomisk rådgivning, bland annat budget- och skuldrådgivare. I stödjande syfte genomför vi också via branschorganisationen på inkassoområdet regelbundet utbildningar om god inkassosed för nya inkassohandläggare.

Under 2021 inkom 171 klagomål, vilket är en minskning jämfört med tidigare år. Myndigheten inledde tillsyn i två fall med anledning av klagomål och uppgifter från andra myndigheter. IMY har i likhet med föregående år inte utfört någon mer omfattande planerad tillsyn mot något av de större inkassoföretagen. Sådan löpande granskning har tidigare genomförts med jämna mellanrum för att kontrollera de större bolagens rutiner för inkassoverksamheten.

Den genomsnittliga handläggningstiden för avslutade ärenden har under året ökat för såväl frågor, klagomål och tillståndsärenden. Styckkostnaden har ökat väsentligt för samtliga ärendetyper.

Tabell nr 35. Genomsnittlig handläggningstid, dagar samt kostnad per ärende 2021

	2021	2020	2019	2018
Frågor, handläggningstid*	22	18	31	28
Frågor, styckkostnad	2 344	2 063		
Klagomål, handläggningstid	51	33	47	32
Klagomål styckkostnad	3 768	2 398		
Tillståndsansökningar, handläggningstid	35	29	33	35
Tillståndsansökningar, styckkostnad	10 739	5 533		
Tillsyn, handläggningstid	163	194	134	96
Tillsyn, styckkostnad	115 958	54 386		

*Avser ärenden i upplysningstjänsten och kvalificerade frågor

Vårt tillsyns- och tillståndsansvar omfattar inte inkassoföretag som står under tillsyn av Finansinspektionen. När inkassolagen trädde i kraft 1973 var det få företag som omfattades av Finansinspektionens tillsyn på inkassoområdet. Ett antal inkassoföretag har senare utökat sin verksamhet till att omfatta även kreditgivning. Flera stora inkassobolag omfattas därför av Finansinspektionens tillsyn.

Tabell nr 34. Statistik inkasso

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Inledda tillsynsärenden	2	2	4	3	10	33
Avslutade tillsynsärenden	1	3	3	5	11	40
Inkomna klagomål avseende Inkasso	171	271	267	278	84	103
Inkomna tillståndsansökningar för inkasso*	55	78	52	26	37	34
Antal inkomna frågor om inkasso**	140	194	193	298	i.u.	i.u.

*Summa av olika åtgärder inom tillståndsgivning.

**Avser inkomna frågor i upplysningstjänst och kvalificerade frågor.

Regeringen har i juni 2021 tillsatt en särskild utredning som ska ta ställning till hur ett kommande EU-direktiv med regler för verksamhet med hantering och köp av krediter som har lämnats av kreditinstitut ska genomföras i Sverige. I utredningen ingår bland annat att överväga om tillsynsansvaret enligt inkassolagen ska samlas hos en enda myndighet och i så fall lämna de förslag som behövs för att genomföra en sådan förändring. En av IMY:s medarbetare medverkar som expert i utredningen som ska redovisas i september 2022.

IMY:s bedömning är sedan tidigare att det delade tillsynsansvaret försvårar praxisutvecklingen på inkassoområdet. Inkassolagens regler fokuserar också på andra frågor än enskildas personliga integritet och är därför något av en udda fågel i vår verksamhet.

3.3.2 Uppdrag avseende kreditupplysning

Prestationsmål för kreditupplysning

Kvalificerade förfrågningar besvaras inom 60 dagar

Klagomål avslutas inom 90 dagar

Tillsyn avslutas inom sex månader

Beslut i tillståndsärenden beslutas inom 3 månader

I IMY:s uppdrag ingår att genomföra tillsyn och utfärda tillstånd för företag som bedriver kreditupplysningsverksamhet. Vi tar också emot klagomål och svarar på frågor som rör kreditupplysningsverksamhet.

Kreditupplysningsföretag samlar in uppgifter om enskilda individers ekonomiska och personliga förhållanden samt uppgifter om företags ekonomiska förhållanden. Kreditupplysningslagen ska dels skydda de registrerades personliga integritet, dels bidra till en effektiv kreditupplysning. Vid utgången av 2021 fanns tjugo aktörer som har IMY:s tillstånd att bedriva kreditupplysningsverksamhet.

Jämfört med föregående år minskade inflödet av klagomål. Det vanligaste klagomålet är att den omfrågade drabbats av en betalningsanmärkning som anses vara felaktig. Klagomålen kan också handla om att en kreditupplysning tagits trots att det inte funnits någon anledning att kontrollera den omfrågades ekonomiska situation. Även antalet förfrågningar som rörde kreditupplysning minskade något under året.

Vi har under året inlett ett tillsynsärende och avslutat tre. Ett av de avslutade ärendena är av principiell betydelse då IMY beslutat att uppgift om studielån får användas för kreditupplysningsändamål under vissa förutsättningar.

De genomsnittliga handläggningstiderna har under 2021 varit kortare för frågor än 2020, men tiderna har ökat väsentligt för klagomål. De ökade handläggningstiderna för klagomål är en konsekvens av att andra arbetsuppgifter under året haft högre prioritet.

Även för tillståndsärenden har handläggningstiden ökat kraftigt jämfört med föregående år. Vi har under 2021 fattat beslut i två tillståndsärenden. Den långa handläggningstiden förklaras av att ett enskilt ärende dragit ut på tiden då det varit av komplicerad natur och krävt ett större antal kompletteringar från sökandens sida.

Tabell nr 36. Statistik kreditupplysning

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Antal inledda tillsynsärenden kreditupplysning	1	3	3	2	1	4
Antal avslutade tillsynsärenden kreditupplysning	3	3	2	2	0	11
Antal inkomna klagomål kreditupplysning*	120	151	174	94	29	19
Antal nya tillståndsansökningar för kreditupplysning	2	5	5	5	4	5
Antal inkomna frågor om kreditupplysning*	188	210	248	258	i.u.	i.u.

*Avser inkomna frågor/klagomål i upplysningstjänst och kvalificerade frågor.

Tabell nr 37. Kreditupplysning. Genomsnittlig handläggningstid, dagar samt kostnad per ärende 2020

	2021	2020	2019	2018
Frågor, handläggningstid	17	26	27	43
Frågor, styckkostnad	1 227	1 758		
Klagomål, handläggningstid	59	15	25	26
Klagomål, styckkostnad	2 228	2 576		
Tillståndsansökningar, alla typer, handläggningstid	209	128	113	178
Tillståndsansökningar, alla typer, styckkostnad	17 263	8 608		
Tillståndsansökningar, nya tillstånd	263	233	79	166
Tillsyn, handläggningstid	609	223	230	-
Tillsyn, styckkostnad	115 803	78 879		

Samlad resultatbedömning för arbetet med kreditupplysning och inkasso

Sammanfattningsvis bedöms resultatet för IMY:s arbete med kreditupplysning och inkasso som inte tillfredsställande. De uteblivna tillsynsaktiviteterna mot större inkassobolag, de ökade handläggningstiderna på flera områden och det minskade stödet till privatpersoner som ställt frågor till oss bidrar till den övergripande bedömningen.

Vi har inte i tillräckligt hög grad uppnått vårt övergripande mål att verka för att god sed iakttas inom kreditupplysning och inkasso. De omfattande uppgifter vi har som rör dataskydd har medfört att vi de senaste åren haft en låg prioritering av arbetet med kreditupplysning och inkasso och endast i mycket begränsad utsträckning genomfört tillsyn. Vår bedömning är sedan tidigare att tillsynsansvaret på inkassoområdet skulle tjäna på att samlas hos en enda myndighet, vilket nu ses över i en pågående utredning.

Samlad resultatbedömning för IMY:s uppdrag inom inkasso och kreditupplysning

Effektmål

IMY bidrar till att god sed iakttas inom inkasso och kreditupplysning

Resultatindikatorer och måluppfyllnad inkasso

Max 20 procent av kvalificerade frågor är äldre än 60 dagar

Utfall: 31 procent av frågorna har avslutats efter 60 dagar

Max 20 procent av klagomålen är äldre än 90 dagar

Utfall: 13 procent av klagomålen har avslutats efter 90 dagar – mål uppfyllt

Max 30 procent av tillståndsärendena är äldre än 3 månader.

Utfall: 4 procent av tillståndsärendena överstiger 3 månader – mål uppfyllt

Max 30 procent av tillsynerna är äldre än 6 månader

Utfall: 0 procent av tillsynerna överstiger 6 månader – mål uppfyllt

Resultatindikatorer och måluppfyllnad kreditupplysning

Max 20 procent av kvalificerade frågor är äldre än 60 dagar

Utfall: 67 procent av frågorna har avslutats efter 60 dagar

Max 20 procent av kvalificerade klagomål är äldre än 90 dagar

Utfall: 35 procent av klagomålen har avslutats efter 90 dagar

Max 30 procent av tillståndsärendena är äldre än 3 månader.

Utfall: 71 procent av tillståndsärendena hade en handläggningstid överstigande 3 månader

Max 30 procent av tillsynerna är äldre än 6 månader

Utfall: 100 procent av tillsynerna hade en handläggningstid överstigande 6 månader

Kvalitativ bedömning

IMY har under året haft en fortsatt låg prioritet på inkasso- och kreditupplysningsområdena, vilket inneburit en fortsatt mycket begränsad tillsynsverksamhet. Fokus har legat på att hantera frågor, klagomål och tillstånd och att hålla balanser och handläggningstider på en rimlig nivå. På inkassoområdet har handläggningstiderna ökat för frågor, klagomål och tillstånd men vi uppnår ändå måluppfyllnad på samtliga områden utom förfrågningar.

Även när det gäller kreditupplysning har handläggningstiderna ökat för klagomål och tillstånd och vi uppnår inte måluppfyllnad för någon ärendetyp. När det gäller tillstånd bör det dock beaktas att det endast rör sig om två ärenden. Då ett av dessa krävt ett antal kompletteringar får det stort genomslag på den genomsnittliga handläggningstiden.

De uteblivna tillsynsaktiviteterna mot större inkassobolag, de ökade handläggningstiderna och det minskade stödet till privatpersoner som ställt frågor till oss bidrar sammantaget till att IMY inte i tillräcklig grad har uppnått vårt övergripande mål att verka för att god sed iakttas inom kreditupplysning och inkasso.

Samlad bedömning av årets resultat

Resultatet bedöms som inte tillfredsställande.

4. Kompetensförsörjning



Kompetensförsörjning är en verksamhetsstrategisk process som ska bidra till att vi lyckas genomföra vårt uppdrag och öka vår förmåga att anpassa oss till nya förutsättningar såväl i närtid som på längre sikt. Under 2021 har vi fortsatt vårt arbete med att utveckla ett mer långsiktigt och strukturerat arbete med kompetensförsörjning utifrån vår kompetensförsörjningspolicy, som ska bidra till att stärka vår samlade förmåga, vårt arbetsgivarvarumärke och vår attraktivitet som arbetsgivare.

Arbetet med vår kompetensförsörjning tar sin utgångspunkt i verksamhetens uppdrag, vår verksamhetsplan och strategiska inriktning. Vi har under 2021 fortsatt utvecklingen av ett mer proaktivt arbete med utveckling av myndighetens befintliga kompetenser, ökad delegering, en ökad intern rörlighet för personalen och en tydligare successionsplanering. Vi har också påbörjat arbetet med årliga kompetensutvecklings- och rekryteringsplaner vilket innebär en tydligare förankring i verksamhetsplanering och budget samt en samordnad rekrytering där vi strävar mot att samla rekryteringar till myndigheten till några tillfällen per år.

Till våra långsiktiga utmaningar hör att minska personalkostnadernas andel av vårt totala anslag. Vi är dock beroende av medarbetare för att utföra en stor del av våra uppgifter. Arbetsprocesser går att effektivisera men få uppgifter kan rationaliseras bort. Vi har också gått från en liten till mellanstor myndighet, men har fortfarande utmaningar med sårbara funktioner med begränsade resurser.

Insatser under 2021 för att i förlängningen minska personalkostnadernas andel har handlat bland annat handlat om förstärkningar av vår interna it-verksamhet för att åstadkomma en mer effektiv digitalisering. Vi har också drivit en rad olika utvecklingsprojekt och aktiviteter som på olika sätt syftat till att utveckla effektiva arbetssätt.

Ytterligare en utmaning i vårt arbete med kompetensförsörjning handlar om att minska personalomsättningen. Dataskyddskompetens är eftertraktad i både privat och offentlig sektor och det är en utmaning för myndigheten att behålla medarbetare över tid. Under 2021 har 15 personer avslutat sin tillsvidareanställning vid myndigheten och ytterligare fem är vid årets slut tjänstlediga för att prova annan anställning. Detta innebär en personalomsättning om 15 procent under 2021 (20 procent om tjänstlediga under provanställning räknas in, att jämföra med 20 procent under 2020).³²

IMY har två år i rad beviljats engångsvisa medel i vårändringsbudgeten. Det har varit nödvändiga tillskott, men skapar särskilda utmaningar. Under 2021 beviljades vi 10 miljoner kronor mot bakgrund av bland annat de ökade kraven på att göra en individuell bedömning av klagomål. Tillskottet möjliggjorde tillfälliga förstärkningar inom delar av verksamheten, vilket varit avgörande bland annat för att ett stort antal klagomål kunnat avslutas under hösten. Samtidigt som de särskilda medlen varit helt avgörande för vårt resultat, medför en större andel visstidsanställda medarbetare effektivitetsutmaningar. I en specialistmyndighet som IMY krävs en förhållandevis omfattande introduktion innan nyanställda medarbetare kan bidra på ett kvalificerat sätt till verksamheten. Mer seniora medarbetare får uppdrag som handledare och deras produktion begränsas. Som exempel kan nämnas att 11 procent av myndighetens totala arbetstid under augusti och september 2021 ägnades åt introduktion av nya medarbetare.

Vår förmåga att förlänga den tid medarbetare verkar hos oss är central för vår förmåga att effektivt utföra vårt uppdrag. Myndighetens kompetensförsörjningspolicy är ett led i detta arbete och vi fortsätter att utveckla vårt arbete med aktiv planering av både kompetensutveckling och rekrytering.

32. Här ska noteras att vi vid årets slut hade ett antal visstidsanställda som ingår i beräkningen av antalet anställda.

4.1 Kompetensutveckling

Under 2021 inrättades IMY-akademi som ett forum för myndighetens interna kompetensutveckling. IMY-akademi syftar till att genom ett mer systematiskt lärande stärka vårt varumärke, vår förmåga att utföra vårt uppdrag samt säkerställa en aktiv kunskaps- och kompetensförsörjning. Under året har IMY-akademi arrangerat ett antal kompetenshöjande aktiviteter för att utveckla verksamhetens gemensamma förmåga såväl när det gäller sakfrågor som arbetsprocesser och flöden. Aktiviteterna baseras på dels de kompetensbehov som identifierats vid bland annat utvecklingssamtal, samtal med nyanställda och avslutningssamtal med medarbetare, dels på kunskapsbehov som följt av årets verksamhetsplan. Formaten för aktiviteterna har sett olika ut beroende på tema och målgrupp. Bland annat har en seminarieserie om tillsynsprocessen, en föreläsning i klarspråk samt en utbildning i verktyg för möten på distans anordnats internt. Utgångspunkten är att aktiviteterna ska vara relevanta, målgruppsanpassade, bidra till myndighetens strategiska inriktning samt ha ett format som bidrar till en effektiv lärprocess.

Vi har under året också utvecklat introduktionsutbildningen. Introduktionsdagar genomförs nu enligt en väl beprövad rutin några gånger per år.

Under året fortsatte vår satsning på att ge myndighetens chefer stöd i att utvecklas som chefer och ledare, både individuellt och som grupp. Ledningsutvecklingen har skett dels i gemensamma aktiviteter med externt stöd, dels genom att samtliga chefer på myndigheten erbjudits individuell coaching.

Partsrådets utvecklingsprogram Effektiva team, som påbörjades på IMY 2019, har också genomförts på flera enheter under 2021. Programmet skapar en gemensam

plattform för fortsatt utveckling av samarbetet i olika arbetsgrupper, och vi ser en mer medarbetardriven utveckling av samarbete och arbetsformer i de enheter där programmet genomförts.

För att ytterligare stärka ledarskap och självledarskap har en kompetensutvecklingsinsats i form av kursen Förtroendefullt samarbete också genomförts under året för vissa medarbetare som leder utan att vara chef. Kursen tar vid där Effektiva team slutar och syftar till att stärka samarbetsförmågan i en komplicerad kontext där samarbete, utveckling av den kollektiva intelligensen och ett gemensamt ansvarstagande för gruppens framgång är viktiga framgångsfaktorer. Kursen har varit uppskattad och en fortsättning planeras för fler medarbetare under 2022.

Som ytterligare en del i arbetet med kompetensutveckling har vi arbetat aktivt för att öka den interna rörligheten och flexibiliteten i resursallokeringen i syfte att utveckla verksamheten och kompetensutveckla medarbetare. Vi har också erbjudit praktikplatser till studenter inom exempelvis juridik, arkiv/registratur och informationssäkerhet för att stötta verksamheten och erbjuda möjligheter för studenter att få praktiska, verksamhetsnära inslag i sin utbildning.

4.2 Rekrytering

IMY hade vid årets slut 113 medarbetare, jämfört med 96 vid årets början. Antalet årsarbetskrafter var 89, vilket var samma antal som under 2020.

Tabell nr 38. Antal anställda

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Antal årsarbetskrafter	89	89	86	63	47	48
Antal anställda, årsmedeltal (inkl. tjänstlediga)	103	100	93	75	57	55

Arbetet med att rekrytera och introducera nya medarbetare är en omfattande uppgift. Under året har 20 tillsvidareanställda medarbetare lämnat myndigheten.³³ Vi har totalt rekryterat 25 tillsvidareanställda medarbetare och 14 visstidsanställda medarbetare under året. Närmare 800 ansökningar har hanterats och cirka 320 intervjuer har genomförts. Under 2021 infördes ett digitalt rekryteringssystem som bidragit till att effektivisera rekryteringsprocessen väsentligt.

Merparten av dem som rekryterades var även under 2021 jurister. Under året har vi även rekryterat för att förstärka vår interna it-organisation och rekryterat fler informationssäkerhetsspecialister till vår operativa verksamhet. Vi har också inrättat en ny befattning som administrativ handläggare. Syftet är att myndighetens jurister ska kunna ägna mer tid åt rättsligt arbete, medan administrativa uppgifter i större utsträckning hanteras av administrativa handläggare. Den nya rollen har utvärderats i slutet av 2021 och arbetet med att fortsätta utveckla funktionen fortsätter kommande år.

Inflödet av ansökningar har varit gott till de flesta utannonserade tjänster och vår bedömning är att vi fortsatt uppfattas som en attraktiv arbetsgivare. Faktorer som lockar många sökande är bland annat myndighetens samhällsviktiga uppdrag och en tydlig koppling till mänskliga rättigheter, kombinationen av juridik och it, den starka EU-kopplingen samt att sakområdet och myndigheten är i en stark utvecklingsfas.

4.3 Moderna beredskapsjobb

IMY har, liksom andra statliga myndigheter, fått regeringens uppdrag att genom tidsbegränsade anställningar ta in personer som står långt ifrån arbetsmarknaden, så kallade moderna beredskapsjobb. Moderna beredskapsjobb är statliga anställningar med lägre kvalifikationskrav för arbetsuppgifter som idag inte utförs alls eller i otillräcklig omfattning. Under 2021 har vi inte haft några medarbetare anställda inom ramen för satsningen på moderna beredskapsjobb.

33. Fem av dessa är tjänstlediga för att prova annan tjänst.

5. Arbetsmiljö och sjukfrånvaro

Under 2021 var arbetsmiljöarbetet i stor utsträckning präglad av pandemin. Detta innebar i praktiken ett stort fokus på att säkerställa en god arbetsmiljö på våra distansarbetsplatser. Vi har lånat ut utrustning till medarbetarnas distansarbetsplatser i stor omfattning och mycket av chefernas dialog med medarbetarna har kretsat kring distansarbetet.



Vi kunde även under 2021 konstatera lägre sjuktal än inom staten i övrigt. Vi har inte kunnat konstatera någon smittspridning på kontoret och våra medarbetare har ännu inte drabbats av några dokumenterade omfattande negativa hälsoeffekter på grund av hemarbetet.

Myndighetens förhöjda beredskapsorganisation har sammanträtt kontinuerligt under året och fortlöpande informerat hela organisationen om ställningstaganden och beslut med anledning av pandemin. Hemarbete i så stor utsträckning som möjligt har gällt på IMY under 2021 fram till den 29 oktober. Från den 1 november tills nya rekommendationer om hemarbete för statliga myndigheter infördes i slutet av december har medarbetarna relativt fritt men efter dialog med ansvarig chef kombinerat arbete på kontoret med distansarbete.

Vi har under pandemin konstaterat att det går bra att genomföra stora delar av myndighetens uppdrag på distans. I delar har tydliga effektiviseringar skett genom att resor har undvikits till arbetet, konferenser och möten eller genom att medarbetare kunnat sitta fokuserat med vissa arbetsuppgifter på distans på ett sätt som uppskattats av många. Efter dialog med medarbetarna har IMY beslutat erbjuda distansarbete som en möjlighet att skapa ett mer flexibelt och hållbart arbetsliv. En ny riktlinje om distansarbete beslutades i slutet av året och så snart det är möjligt givet pandemirestriktioner är vår avsikt att formalisera erbjudandet om distansarbete genom enskilda överenskommelser som gäller för ett år i taget.

Distansarbetet har ställt nya krav på ledarskapet och våra chefer har utökat dialogen med medarbetarna för att följa upp hur distansarbete fungerar för var och en. Under året har även en kurs med fokus på distansledarskap genomförts för samtliga chefer.

Flera organisationsförändringar och stort fokus på lokalförsörjning

IMY har sedan 2018 genomgått stora förändringar. Myndighetens uppdrag har ändrats och vuxit och vårt anslag samt antal medarbetare har fördubblats. Vår organisation präglas fortsatt av stark utveckling och organisatoriska förändringar har skett löpande de senaste åren. Den kraftiga tillväxten har hanterats löpande. Myndigheten har gått från en liten till en mellanstor myndighet och vi har nu kommit till ett läge där mer omfattande förändringar behöver genomföras i myndighetens kompetensförsörjning, organisering och lokalförsörjning.

Under 2020 och 2021 har bland annat ett internt utredningsarbete genomförts för att skapa bättre förutsättningar för myndighetens fortsatta digitalisering. Behovet av att prioritera den fortsatta digitaliseringen påpekades bland annat i Statskontorets analys av vår myndighet 2020.³⁴ För att få en effektiv it-drift samt öka vår kapacitet och förmåga att genomföra digital utveckling har vi under året stärkt upp verksamheten med fler och nya kompetenser samt fattat beslut om att inrätta en särskild enhet för it, digitalisering och säkerhet från och med januari 2022.

Under året har också myndighetens upplysningstjänst, som tidigare var en del av enheten för kommunikation och utåtriktad verksamhet, blivit en självständig enhet. Upplysningstjänsten tar emot och hanterar merparten av de förfrågningar och klagomål som kommer in till IMY. Genom att vi nu förändrat våra arbetssätt rörande klagomål har arbetet i upplysningen kommit att bli dels mer omfattande, dels av mer juridisk karaktär. Under hösten gjordes därför personella förstärkningar i upplysningstjänsten och den organisatoriska förändringen genomfördes.

Vi har under hösten 2021 också genomfört en översyn av hela myndighetens organisation. Genomlysningen har syftat till att lägga grunden för en framtida organisation som erbjuder en effektiv verksamhet, interna utvecklingsmöjligheter, skapar förutsättningar för ett gott ledarskap och medarbetarskap samt underlättar för oss att arbeta mot vår strategiska inriktning. I arbetet har frågor om organisatorisk indelning, interna karriärvägar och ledningsfunktioner ingått.

Vi har suttit i våra nuvarande lokaler sedan 2007. Då var myndigheten ett 30-tal medarbetare. Vi har sedan dess vuxit, växlat om till aktivitetsbaserat arbetssätt och anpassat lokalen efter nya förutsättningar och behov. Idag har vi behov av arbetsplatser för våra drygt 110 medarbetare samt för ytterligare tillfälliga resursförstärkningar. Ändrade arbetssätt ställer krav på nya lösningar på arbetsplatsen med ökade krav på bland annat mötesrum i olika storlekar, möjlighet till hybridmöten samt ytor för projektarbeten och sociala aktiviteter. Trots att vi arbetar aktivitetsbaserat och, när så är möjligt, övergår till möjligheten att arbeta på distans, ser vi behov av utökad lokalyta och av att etablera en ny och attraktiv arbetsplats för framtiden.

34. Statskontorets rapport 2020:14, Myndighetsanalys av Datainspektionen

Ytterligare en strategisk fråga under 2021 har därför handlat om vår lokalförsörjning. Mot bakgrund av att vårt lokalkontrakt löper ut i maj 2022 genomförde vi under 2021 ett projekt för att undersöka alternativ för vår lokalförsörjning. Externt stöd upphandlades och bistod oss i arbetet med att genomföra bland annat behovsinventering och lokalsök. En viktig del av arbetet var att genomföra workshops med medarbetare för att identifiera önskade framtida arbetssätt, utreda arbetsplatsens syfte och funktionalitet samt att utveckla ledningsgruppen i distansledarskap.

Projektet utmynnade i beslut om att vi i maj 2022 lämnar våra nuvarande lokaler på Drottninggatan och flyttar till nya lokaler på Kungsholmen. Efter att beslutet fattats har lokalförsörjningsarbetet övergått i en intensiv praktisk fas för att anpassa de nya lokalerna och förbereda flytten. De nya lokalerna kommer att förbättra vår fysiska arbetsmiljö avsevärt. De är väl anpassade efter verksamhetens storlek, behov och medarbetarnas önskemål. Vi får bättre luft och ventilation, bättre belysning och större gemensamhetsytor. De nya lokalerna är också väl anpassade efter de nya hybrida arbetssätt vi implementerar i verksamheten så snart restriktionerna medger.

5.1 Arbetsmiljö

Givet det intensiva utvecklingstempo och de dynamiska förutsättningar som präglar vår myndighet de senaste åren har vi sett det som angeläget att löpande följa upp arbetsmiljön genom kvalitativa, intervjubaserade medarbetarundersökningar. Samtal har förts mellan chefer och medarbetare samt mellan HR-funktionen och medarbetare för att undersöka hur medarbetarna upplever arbetsmiljön i olika avseenden. En övergripande slutsats är att arbetsmiljön upplevs som mycket god, både fysiskt och socialt.

Bland de områden där vi fortfarande kan utvecklas finns flera som rör den organisatoriska arbetsmiljön. Många nya uppdrag, nya arbetssätt och nya medarbetare ställer höga krav på ledarskap, organisation, kommunikation och informationsvägar inom myndigheten. Det finns en stor efterfrågan på utveckling och ökad tydlighet med avseende på bland annat arbetsmetoder, ansvarsfördelning, roller, målformulering, uppföljning och kompetensutveckling. Dessa frågor pekade också Statskontoret på i sin myndighetsanalys, som centrala att arbeta vidare med. Som beskrivits ovan har ett viktigt syfte med den organisationsöversyn och det lokalförsörjningsarbete som genomförts under 2021 bland annat varit att skapa interna utvecklingsmöjligheter och bidra till att vi förblir en attraktiv arbetsgivare med god arbetsmiljö.

Inom ramen för skyddskommittén har vi under året genomfört en skydds rond och haft sju sammanträden då signaler från verksamheten behandlats, generella arbetsmiljöåtgärder diskuterats och planer för nästa år formulerats. I samband med organisatoriska förändringar har skyddskommittén genomfört riskanalyser.

Skydds rondens fokuserade i år på hot, våld och annan otillåten påverkan. En handlingsplan utformades och arbete har påbörjats för att definiera hur myndigheten kan och bör agera för att förebygga och stötta medarbetare som drabbas på olika sätt av otillåten påverkan. Detta arbete fortskrider under nästa verksamhetsår.

5.2 Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron ligger lägre på IMY än för genomsnittet i staten. Under 2021 var sjukfrånvaron 1,55 procent, vilket kan jämföras med 2,08 för 2020, 3,08 för 2019 och 2,63 för 2018. Sjukfrånvaron för kvinnor var 1,43 och för män 1,90 procent. Under 2021 hade vi två långtidssjukskrivna medarbetare.

Tabell nr 39. Statistik sjukfrånvaro

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Sjukfrånvaro totalt	1,55	2,08	3,08	2,63	2,72	3,36
Långtidssjukfrånvaro, i förhållande till total sjukfrånvaro	20,74	0,00	9,17	4,57	23,32	25,57
Sjukfrånvaro kvinnor	1,43	1,82	3,03	2,42	3,0	3,58
Sjukfrånvaro män	1,90	2,76	3,19	3,14	2,12	2,96
Sjukfrånvaro i åldersgruppen 29 år och yngre	1,16	1,95	2,40	2,69	X	X
Sjukfrånvaro i åldersgruppen 30 – 49	1,68	2,34	3,54	2,78	3,06	4,26
Sjukfrånvaro i åldersgruppen 50 år och äldre	1,39	1,64	2,52	3,34	2,23	2,17

IMY har en låg medelålder, cirka 34 procent av medarbetarna är under 34 år, 13 procent av medarbetarna är äldre än 55 år. Könsfördelningen inom myndigheten har fortfarande en kraftig tyngdpunkt på kvinnor. Över tre fjärdedelar, cirka 78 procent av de anställda, var i december 2021 kvinnor och cirka 22 procent män. Detta speglas också i ledningsgruppen som bestod av åtta kvinnor och en man.

6. Myndighetens ekonomi



6.1 Utökat ramanslag och nya bidragsintäkter

Tilldelningen av anslagsmedel översteg myndighetens förbrukning under året. Anledningen till detta är att ett anslagssparande om 2,2 miljoner kunde överföras från föregående verksamhetsår. Dessutom erhöll myndigheten en temporär budgetförstärkning till hösten om 10 mnkr. Utöver detta har myndigheten också haft möjlighet att rekvidrera upp till 2 miljoner för det regeringsuppdrag inom innovationsområdet som myndigheten fick under våren.

När anslagstilldelningen ökades under våren gjorde myndigheten stora ansträngningar för att snabbt skala upp verksamheten. Kort efter att beskedet om ett ökat anslag beslutade myndigheten om en offensiv rekryteringsplan. Ledtiderna i rekryteringsprocesserna är dock sådana att det inte är möjligt att under ett halvår utöka personalstyrkan i tillräcklig utsträckning för att helt kunna förbruka den ökade anslagsramen. Dessutom har regeringsuppdraget inom innovation medfört en ramövergång om ca 1,5 mnkr eftersom viss personal allokerades till uppdraget. Vid årets slut har därför ett anslagssparande om 5,3 mnkr byggts upp.

6.2 Fördelning av kostnader och intäkter

Det fokus på personalanskaffning som myndigheten haft har medfört en ökning av personalkostnaderna med 4 procent jämfört med 2020. Eftersom rekryteringen i stor utsträckning skedde under hösten så slår inte effekten av personalutökningen igenom under verksamhetsåret.

Övriga driftskostnader har ökat med 10 procent, delvis som en följd av den utökade personalstyrkan men också på grund av satsningar inom it-förvaltning.

Under hösten 2020 övergick myndigheten till en löpande tidredovisning. Tidigare praktiserades en stickprovsvis redovisning med två mätperioder under året. 2021 är således det första helåret med denna mätmetod. Detta medför en viss osäkerhet i jämförelsevärden. Här ska också noteras att jämförelsevärden för dataskydd och kamerabevakning före 2018 avser kostnader och intäkter enligt tidigare regelverk vilket medför en lägre grad av jämförbarhet.

Myndighetens kostnader och intäkter fördelats enligt den indelning som verksamheten har valt att redovisa årets resultat och framgår i nedan tabeller

Tabell 40. Totala kostnader och intäkter för myndigheten

Tkr	År 2021	År 2020	År 2019	År 2018	År 2017	År 2016	År 2015
Intäkter av anslag	118 599	114 035	100 565	85 290	55 079	49 892	45 512
Avgiftsintäkter o finansiella intäkter	591	263	6 271	7 001	6 281	3 960	2 180
Intäkter av bidrag	1 505	364	555	296	654	500	-
Kostnader	120 695	114 662	107 391	92 586	62 014	54 352	47 692

Tabell 41. Totala kostnader och intäkter inom dataskydd

Tkr	År 2021	År 2020	År 2019	År 2018	År 2017	År 2016	År 2015
Intäkter av anslag	93 140	89 970	85 483	76 657	50 030	41 401	38 920
Avgiftsintäkter o finansiella intäkter	571	262	6 261	6 997	6 281	3 960	2 179
Intäkter av bidrag	1 505	299	520	285	654	500	-
Kostnader	95 215	90 532	91 285	83 939	56 965	45 861	41 099

Jämförelsevärden för dataskyddsreformen avser helt eller delvis nedlagda kostnader och intäkter enligt tidigare regelverk (PuL).

Tabell 42. Totala kostnader och intäkter inom kamerabevakning

Tkr	År 2021	År 2020	År 2019	År 2018	År 2017	År 2016	År 2015
Intäkter av anslag	22 807	21 210	11 831	7 026	3 647	5 737	3 396
Avgiftsintäkter o finansiella intäkter	18	1	6 261	6 997	6 281	3 960	2 179
Intäkter av bidrag	0	57	3	-	-	-	-
Kostnader	22 825	21 268	12 634	7 038	3 647	5 737	3 396

Jämförelsevärden för kamerabevakning före 2020 avser helt eller delvis nedlagda kostnader och intäkter enligt tidigare regelverk (KöL).

Tabell 43. Totala kostnader och intäkter för området inkasso och kreditupplysning

Tkr	År 2021	År 2020	År 2019	År 2018	År 2017	År 2016	År 2015
Intäkter av anslag	2 653	2 854	3 252	1 606	1 402	2 754	3 197
Avgiftsintäkter o finansiella intäkter	2	0	2	1	-	-	-
Intäkter av bidrag	0	8	7	7	-	-	-
Kostnader	2 655	2 862	3 261	3 472	1 402	2 754	3 197

7. Finansiell redovisning



Resultaträkning

(tkr)	Not	2021	2020
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	118 599	114 035
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	591	263
Intäkter av bidrag	3	1 505	364
Finansiella intäkter		0	0
Summa		120 695	114 662
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-88 790	-85 374
Kostnader för lokaler		-8 856	-8 319
Övriga driftkostnader	5	-21 162	-19 246
Finansiella kostnader	6	-19	-8
Avskrivningar och nedskrivningar		-1 869	-1 717
Summa		-120 695	-114 662
Verksamhetsutfall		0	0
Årets kapitalförändring		0	0

Balansräkning

(tkr)	Not	2021-12-31	2020-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	7	1 025	1 341
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	8	1 899	1 356
Summa		2 925	2 697
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	9	0	0
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	10	3 330	1 522
Summa		3 330	1 522
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		4	85
Fordringar hos andra myndigheter	11	1 769	1 740
Övriga kortfristiga fordringar	12	12	26
Summa		1 785	1 851
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	13	3 593	2 878
Summa		3 593	2 878
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	14	-5 250	-2 109
Summa		-5 250	-2 109
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	15	15 243	14 069
Summa		15 243	14 069
SUMMA TILLGÅNGAR		21 625	20 908

(tkr)	Not	2021-12-31	2020-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	16		
Statskapital	17	80	80
Summa		80	80
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	18	509	
Övriga avsättningar	19	820	658
Summa		1 329	658
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	20	6 175	4 029
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	21	2 651	3 101
Leverantörsskulder		3 776	6 617
Övriga kortfristiga skulder	22	1 349	1 339
Summa		13 951	15 086
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	23	5 758	5 084
Oförbrukade bidrag	24	507	0
Summa		6 266	5 084
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		21 625	20 908

Anslagsredovisning

Anslag (tkr)	Not	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enl. regleringsbrev	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp
Uo 1 6:3 Integritetsskyddsmyndigheten Ramanslag						
ap.1 Integritetsskyddsmyndigheten						
	25	2 209	121 740	123 949	-118 644	5 306
Summa		2 209	121 740	123 949	-118 644	5 306

Noter

(tkr)		2021	2020
Resultaträkning			
Not	1	Intäkter av anslag	
		Intäkter av anslag	118 599 114 035
		Summa	118 599 114 035
		Utgifter i anslagsredovisningen	-118 644 -114 035
		Saldo	-44 0
		Saldot består av minskning av semesterlöneskuld som intjänats före år 2009. Denna post har belastat anslaget men inte bokförts som kostnad i resultaträkningen.	44 0
		Summa	44 0
Not	2	Intäkter av avgifter och andra ersättningar	
		Intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen	509 263
		Intäkter av offentligrättsliga avgifter	8 0
		Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	74 0
		Summa	591 263
		<i>Intäkter avser huvudsakligen avgifter för utförda kurser och seminarier. Intäkterna ökar under 2021 då fler kurser har hållits jämfört med föregående år.</i>	
Not	3	Intäkter av bidrag	
		Bidrag från statliga myndigheter	1 501 309
		Bidrag från övriga	4 55
		Summa	1 505 364
		<i>Myndigheten erhöll 2021 ett bidrag om 2 mnkr avseende ett regeringsuppdrag (N2021/01266). Av bidraget utnyttjades 1 493 tkr under året. Dessutom erhöles 8 tkr i kompensation för höga sjuklönekostnader. Bidrag från övriga avser reseersättningar från EU.</i>	
Not	4	Kostnader för personal	
		Lönekostnader (exkl arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	54 356 53 874
		Varav lönekostnader ej anställd personal	29 52
		Sociala avgifter	32 477 29 300
		Övriga kostnader för personal	1 957 2 200
		Summa	88 790 85 374

(tkr)		2021	2020
Not 5	Övriga driftkostnader		
	Reparationer och underhåll	105	80
	Reaförlust vid avyttring av anläggningstillgång	583	0
	Resor, representation, information	195	160
	Köp av varor	2 189	1 614
	Köp av tjänster	18 050	17 312
	Övrigt	40	79
	Summa	21 162	19 246
Ökade driftkostnader 2021 beror främst på ökade inköp inom IT, övriga varuinköp samt konsultinsatser. Dessutom skedde en nedskrivning av den äldre webbplatsen i samband med utveckling av den nya som togs i bruk i maj 2021.			
Not 6	Finansiella kostnader		
	Övriga finansiella kostnader	19	8
	Summa	19	8

(tkr)		2021-12-31	2020-12-31
Balansräkning			
Not 7	Balanserade utgifter för utveckling		
	Ingående anskaffningsvärde	1 578	1 339
	Årets anskaffningar	0	239
	Summa anskaffningsvärde	1 578	1 578
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-236	0
	Årets avskrivningar	-316	-236
	Summa ackumulerade avskrivningar	-552	-236
	Utgående bokfört värde	1 025	1 341
Jämförelsevärden för 2020 har korrigerats. Noten är uppdelad mellan utgifter för utveckling och rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar.			
Not 8	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
	Ingående anskaffningsvärde	3 072	3 072
	Årets anskaffningar	1 772	0
	Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	-1 521	0
	Summa anskaffningsvärde	3 323	3 072
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 716	-1 102
	Årets avskrivningar	-646	-614
	Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	938	0
	Summa ackumulerade avskrivningar	-1 424	-1 716
	Utgående bokfört värde	1 899	1 356
Jämförelsevärden för 2020 har korrigerats. Noten är uppdelad mellan utgifter för utveckling och rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar.			

Not	9	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
		Ingående anskaffningsvärde	1 195	1 195
		Summa anskaffningsvärde	1 195	1 195
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 195	-992
		Årets avskrivningar	0	-202
		Summa ackumulerade avskrivningar	-1 195	-1 195
		Utgående bokfört värde	0	0

Not	10	Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
		Ingående anskaffningsvärde	3 278	2 659
		Årets anskaffningar	2 840	619
		Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	-341	0
		Summa anskaffningsvärde	5 777	3 278
		Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 755	-1 092
		Årets avskrivningar	-907	-663
		Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	216	0
		Summa ackumulerade avskrivningar	-2 446	-1 755
		Utgående bokfört värde	3 330	1 522

Not	11	Fordringar hos andra myndigheter		
		Fordran ingående mervärdesskatt	1 769	1 740
		Summa	1 769	1 740

Not	12	Övriga kortfristiga fordringar		
		Fordringar hos anställda	11	26
		Kontantkassa	1	0
		Summa	12	26

Not	13	Förutbetalda kostnader		
		Förutbetalda hyreskostnader	2 194	2 003
		Övriga förutbetalda kostnader	1 399	875
		Summa	3 593	2 878

(tkr)			2021-12-31	2020-12-31
Not	14	Avräkning med statsverket		
		Anslag i räntebärande flöde		
		Ingående balans	-2 209	4 130
		Redovisat mot anslag	118 644	114 035
		Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-121 740	-120 374
		Återbetalning av anslagsmedel	0	0
		Fordringar (+)/Skulder (-) avseende anslag i räntebärande flöde	-5 306	-2 209
		Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
		Ingående balans	101	101
		Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-44	0
		Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	57	101
		Summa Avräkning med statsverket	-5 250	-2 109
Not	15	Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		
		Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	15 243	14 069
		Summa	15 243	14 069
		Beviljad kredit enligt regleringsbrev	4 400	4 400
		Maximalt utnyttjad kredit	0	2 456
Not	16	Myndighetskapital		
		<i>Myndighetskapitalet består enbart av statskapital vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikationstabell.</i>		
Not	17	Statskapital		
		Statskapital utan avkastningskrav avseende Konst	80	80
		Utgående balans	80	80
Not	18	Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		
		Ingående avsättning	0	0
		Årets pensionskostnad	568	0
		Årets pensionsutbetalningar	-59	0
		Utgående avsättning	509	0
Not	19	Övriga avsättningar		
		Avsättning för lokalt omställningsarbete		
		Ingående balans	658	499
		Årets förändring	162	159
		Utgående balans	820	658
		Summa utgående balans	820	658

(tkr)			2021-12-31	2020-12-31
Not	20	Lån i Riksgäldskontoret		
		Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar		
		Ingående balans	4 029	4 799
		Under året nyupptagna lån	4 726	943
		Årets amorteringar	-2 580	-1 713
		Utgående balans	6 175	4 029
		Beviljad låneram enligt regleringsbrev	10 000	10 000
Not	21	Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
		Utgående mervärdesskatt	-1	-14
		Arbetsgivaravgifter	1 480	1 453
		Leverantörsskulder andra myndigheter	1 172	1 662
		Summa	2 651	3 101
Not	22	Övriga kortfristiga skulder		
		Personalens källskatt	1 348	1 339
		Övriga kortfristiga skulder till personalen	1	0
		Summa	1 349	1 339
Not	23	Upplupna kostnader		
		Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	5 162	4 245
		Övriga upplupna löner inklusive sociala avgifter	65	274
		Övriga upplupna kostnader	531	565
		Summa	5 758	5 084
Not	24	Oförbrukade bidrag		
		Bidrag som erhållits från annan statlig myndighet	507	0
		Summa	507	0
		varav bidrag från statlig myndighet som förväntas tas i anspråk:		
		inom tre månader		0
		Summa	0	0
Anslagsredovisning				
Not	25	Uo 1 6:3 ap.1 Integritetsskyddsmyndigheten (ram)		
		Enligt regeringsbeslutet 2021-06-23 (Ju2021/02430) har Integritetsskyddsmyndigheten tilldelats ytterligare 10 000 tkr. Enligt regleringsbrevet disponerar Integritetsskyddsmyndigheten en anslagskredit på 3 352 tkr. Under 2021 har myndigheten inte utnyttjat denna. Anslaget är räntebärande. Integritetsskyddsmyndigheten får disponera hela det ingående överföringsbeloppet (2 209 tkr) då detta understiger 3% av föregående års tilldelning om 120 374 tkr enligt regleringsbrevet. Myndigheten har ett överskott på 5 306 tkr av årets anslag under 2021.		

Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2021	2020	2019	2018	2017
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	10 000	10 000	13 000	16 000	18 000
Utnyttjad	6 175	4 029	4 799	3 197	61
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	4 400	4 400	4 400	4 400	4 400
Maximalt utnyttjad	0	2 456	1 637	0	781
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	0	0	0	15	1
Räntekostnader	0	0	11	41	28
Avgiftsintäkter					
Avgiftsintäkter som disponeras					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	591	263	6 263	6 981	6 280
Anslagskredit					
Beviljad	3 352	3 311	5 662	2 559	2 056
Utnyttjad	0	0	4 130	0	0
Anslag					
Ramanslag					
Anslagssparande	5 306	2 209	0	2 064	12 010
Bemyndiganden (ej tillämpligt)					
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st)	89	89	79	63	47
Medelantalet anställda (st) *	103	101	89	75	57
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 335	1 269	1 338	1 470	1 319
Kapitalförändring					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

* I beräkningen av medelantalet anställda är inte eventuellt tjänstledig personal frånräknad.

Tilläggsupplysningar och noter

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan summeringsdifferenser förekomma.

Tilläggsupplysningar

Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisningsprinciper

Myndighetens bokföring följer god redovisningssed och förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring samt Ekonomistyrningsverket (ESV):s föreskrifter och allmänna råd till denna förordning. Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag samt ESV:s föreskrifter och allmänna råd till denna förordning.

I enlighet med ESV:s föreskrifter till 10 § FBF (Förordning om myndigheters bokföring) tillämpar myndigheten brytdagen den 5 januari.

Efter brytdagen har fakturor överstigande 20 tkr bokförts som periodavgränsningsposter. Beloppsgränsen är oförändrad sedan föregående år.

Kostnadsmässig anslagsavräkning

Semesterdagar som intjänats före år 2009 avräknas fr. o. m. år 2009 anslaget först vid uttaget enligt undantagsbestämmelsen. Utgående balans år 2020, 101 tkr, har år 2021 minskat med 44 tkr.

Upplysningar om avvikelser

Avvikelser från ekonomiadministrativa regler

Enligt förordning om ändring (2017:1074) i myndighetens instruktion (2007:975) får myndigheten mot avgift tillhandahålla konferenser, kurser, informationsmaterial och kursmaterial. Myndigheten får bestämma avgifternas storlek upp till full kostnadstäckning och disponera avgifterna i verksamheten.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

Tillämpade avskrivningstider

Som anläggningstillgångar redovisas förvärvade licenser, rättigheter och egenutvecklade system, samt maskiner och inventarier. Egenutvecklade system och förbättringsutgifter har en beloppsgräns om 100 tkr. För övriga inventarier är beloppsgränsen ett halvt prisbasbelopp. Avskrivning påbörjas från den månad tillgången tas i bruk.

Tillämpade avskrivningstider

5 år

Bilar och övriga transportmedel
Egenutvecklade dataprogram, licenser, rättigheter

3-5 år

System, applikationer och licenser
Maskiner och tekniska anläggningar
Övriga kontorsmaskiner
Inredningsinventarier

3 år

Datorer och kringutrustning

Avskrivningstiden för förbättringsutgifter på annans fastighet uppgår till högst den återstående giltighetstiden på hyreskontraktet, dock lägst tre år. Nuvarande hyreskontrakt löper till och med 2022-05-31.

Omsättningstillgångar

Fordringar har tagits upp till det belopp som de efter individuell prövning beräknas bli betalda.

Skulder

Skulderna har tagits upp till nominellt belopp.

Ersättningar och andra förmåner

Ledande befattningshavare	Ersättning, tkr
Lena Lindgren Schelin, Generaldirektör	1 250
Bilförmån	9

Rådsledamöter / andra styrelseuppdrag	Ersättning, tkr
Eva Lindh Frisörföretagarna, styrelseledamot	4
Zayera Kahn Inga uppdrag	6
Ari Stenman Inga uppdrag	6
Cecilia Magnusson Sjöberg Statskontorets vetenskapliga råd MSB cybersäkerhetsråd	6
Asa Zetterberg Zettigo AB, ledamot TechSverige, Förbundsdirektör Förordnad att ingå i regeringens bredbandsforum, Förordnad att ingå i regeringens samverkansprogram för näringslivets digitala strukturuomvandling.	2
Catarina Wretman Cake AB, suppleant Seglarnas hus AB, suppleant	6
Marta Obminska Riksrevisionen, ledamot	0
Åke Holmgren Svenska Kraftnäts insynsråd för elberedskap, ledamot	0

Anställdas sjukfrånvaro

I tabellen redovisas anställdas totala sjukfrånvaro i förhållande till den sammanlagda ordinarie arbetstiden. Vidare redovisas andel av totala sjukfrånvaron under en sammanhängande tid av 60 dagar eller mer. I tabellen redovisas också sjukfrånvaro fördelat på kön och ålder i förhållande till respektive grupps sammanlagda ordinarie arbetstid. Sjukfrånvaron redovisas i procent.

Sjukfrånvaro, procent	2021	2020
Totalt	1,55	2,08
Andel 60 dagar eller mer	0,32	-
Kvinnor	1,43	1,82
Män	1,90	2,76
Anställda - 29 år	1,16	-
Anställda 30 år - 49 år	1,68	2,34
Anställda 50 år -	1,39	1,65

Sjukfrånvaro för anställda under 29 år lämnas inte för 2020, eftersom antalet anställda i gruppen är under tio personer.

Bilagor

Bilaga 1: översikt resultatbedömningar

Sammanfattande översikt över myndighetens bedömningar av årets resultat.

Prestationsområde	Delområde	Ärendetyp	Resultatbedömning
Dataskydd			Tillfredsställande
	Utåtriktad verksamhet		Gott
		Centrala vägledningar	Gott
		Webben	Gott
		Externa rapporter	Gott
		Stöd till innovationsaktörer	Tillfredsställande
		Upplysningen	Inte tillfredsställande
		Kvalificerade frågor	Gott
		Samverkan	Gott
		Utbildning	Gott
		Remisser	Gott
	Klagomål		Tillfredsställande
	Tillsyn		Inte tillfredsställande
	EU-samverkan		Gott
	Övriga uppgifter dataskydd		Tillfredsställande
		Anmälningar om DSO	Bedöms ej
		Personuppgiftsincidenter	Gott
		Laglighetskontroller	Inte tillfredsställande
		Förhandssamråd	Gott
		Uppförandekoder	Bedöms ej
		BCR och tillstånd tredjelandsoverföringar	Tillfredsställande
		Tillstånd behandla uppgifter om lagöverträdelser	Inte tillfredsställande
Kamerabevakning			Tillfredsställande
Inkasso och kreditupplysning			Inte tillfredsställande

8. Årsredovisningens underteckande

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild
av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter
och myndighetens ekonomiska ställning.

Stockholm 18 februari 2022



Lena Lindgren Schelin
Generaldirektör



Detta är Integritetsskyddsmyndigheten

Integritetsskyddsmyndigheten arbetar för att skydda medborgarnas alla personuppgifter, till exempel om hälsa och ekonomi, så att de hanteras korrekt och inte hamnar i orätta händer. Det är vi som granskar att företag, myndigheter och andra aktörer följer GDPR – dataskyddsförordningen. Vi utbildar och vägleder dem som behandlar personuppgifter. Vi påverkar även lagstiftningen. Vi vill se en hållbar och integritetsvänlig digitalisering. Vi är övertygade om att det går att värna medborgarnas trygghet och samhällets säkerhet, utan omotiverad kartläggning och övervakning. Tillsammans med övriga dataskyddsmyndigheter i EU arbetar vi för att medborgarnas personuppgifter ska ha samma skydd i hela unionen. Vi arbetar även för att kreditupplysning och inkassoverksamhet ska bedrivas på ett korrekt sätt. Vår vision är ett tryggt informationssamhälle, där vi tillsammans värnar den personliga integriteten.

Kontakta Integritetsskyddsmyndigheten

E-post: imy@imy.se

Webb: www.imy.se

Tel: 08-657 61 00.

Postadress: Integritetsskyddsmyndigheten,
Box 8114, 104 20 Stockholm.