



Årsredovisning 2019

Datainspektionen

Datainspektionen. Årsredovisning 2019.
Har du frågor om innehållet kontakta Datainspektionen,
telefon 08-657 61 00, e-post datainspektionen@datainspektionen.se,
eller besök www.datainspektionen.se

Innehåll

GD har ordet.....	6	Kompetensförsörjning	56
Om Datainspektionen.....	8	Arbetsmiljö, hälsa och sjukfrånvaro.....	59
2019 – det andra året med dataskydds- reformen	9	Sammanfattande tabell	61
Datainspektionens strategiska inriktning 2019–2021	9	Fördelning av kostnader och intäkter	62
Verksamhet under året.....	11	Finansiell redovisning	64
Sammanfattande resultatanalys	11	Resultaträkning	64
Genomförande av dataskyddsreformen	11	Balansräkning.....	65
Kamerabevakning	15	Anslagsredovisning	67
Inkasso och kreditupplysning	16	Tilläggsupplysningar och noter.....	67
Sammanfattande bedömning och framåtblick	16	Generaldirektörens intygande	77
Resultatredovisning	18		
Datainspektionens arbete enligt dataskyddsreformen.....	18		
Utåtriktat och stödjande arbete	20		
Klagomål från privatpersoner	31		
En effektiv tillsyn.....	33		
En drivande aktör i EU-samarbetet.....	36		
Övriga arbetsuppgifter enligt dataskyddsreformen	41		
Uppdrag inom kamerabevakningsområdet	50		
Inkasso och kreditupplysningsverksamheten	54		



Datainspektionens vision

**Ett tryggt informationssamhälle
– tillsammans värnar vi
den personliga integriteten**

Vår värdegrund

**Tillgänglighet, transparens,
tydlighet, tillit och tillsammans**

Vår målbild 2021

**Vi är en välkänd
myndighet med
stort förtroende**



Datainspektionens huvuduppgifter är att

- *granska* och verkställa tillämpningen av dataskyddsreglerna
- *ge vägledning och stöd* till myndigheter, företag och organisationer samt till allmänheten
- *bidra* till en enhetlig tillämpning av dataskyddsreglerna inom EU
- *utfärda tillstånd* och genomföra tillsyn avseende kamerabevakning, inkassoverksamhet och kreditupplysning
- *följa och rapportera* om utvecklingen inom integritetsområdet

GD har ordet

Modern innovation, tillväxt, forskning och utveckling bygger i allt större utsträckning på tillgången till persondata. Sveriges ambitioner när det gäller digitalisering är också uttalat höga: det övergripande målet i den nationella digitaliseringsstrategin är att vi ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

Samtidigt är tre av fyra medborgare i någon mån oroliga för hur deras personuppgifter används. "Jag är orolig för dålig säkerhet som gör att uppgifter läcker ut". "Att uppgifter om mig används i framtiden på ett sätt som jag inte tänkt på" och att personuppgifter kan användas "för att kartlägga mig och kunna manipulera vissa saker om mig". Det var några av de konkreta beskrivningar av oro och upplevda risker Datainspektionen fick när vi i vår Nationella integritetsrapport 2019 undersökte hur medborgare ser på integritet och dataskydd.

När vi summerar 2019 har det gått drygt ett och ett halvt år sedan EU:s gemensamma dataskyddsförordning (GDPR) började gälla. Aldrig tidigare har det rättsliga skyddet för den personliga integriteten varit så starkt.

Glädjande är också att många företag, myndigheter och andra organisationer nu kommit till en ny nivå i sitt dataskyddsarbete – vad som kan beskrivas som en "andra våg" i GDPR-arbetet. Om 2018 för många präglades av intensiva förberedelser inför dataskyddsreformen och att få grundläggande processer och rutiner på plats, så har 2019 snarare kännetecknats av att få strukturerna att fungera i praktiken, och utmaningar i form av mer komplexa rättsliga frågor och tolkningar.

Det är också tydligt att medborgarna har allt högre förväntningar på att deras persondata hanteras på ett korrekt, säkert och transparent sätt. I likhet med många andra av Europas dataskyddsmyndigheter har Datainspektionen under året sett en kraftig ökning av antalet klagomål från medborgare som upplever att deras personuppgifter hanterats felaktigt eller att deras rättigheter inte respekterats.

Även på andra sätt har det varit påtagligt för oss på Datainspektionen att dataskyddsreformen nu är inne


på sitt andra år. Under 2019 har vi lyckats minska våra ärendebalanser väsentligt på flera områden, vilket bland annat inneburit att medborgare och företag som vänt sig till oss för vägledning fått snabbare svar. En större utmaning har handlat om att många ärenden, inte minst i vår tillsynsverksamhet, kräver djuplodande rättsliga utredningar och tolkningar. Eftersom det i många delar av det EU-gemensamma regelverket fortfarande saknas praxis rymmer i princip varje tillsynsärende principiella ställningstaganden.

Periodvis under 2019 har de praktiska utmaningarna i att harmonisera tillämpningen av dataskyddsreformen inom EU varit kännbara – både för företag med verksamheter i fler länder och för Datainspektionen och andra dataskyddsmyndigheter. När jag blickar tillbaka på året som gått är samtidigt vår roll i EU-samarbetet en av de saker som gör mig särskilt stolt. Vår strategi har varit att ta oss an ledartröjan i arbetet med frågor som vi vet är viktiga för svenska företag och andra organisationer. Jag är övertygad om att våra prioriteringar i EU-samarbetet är avgörande för att få till stånd en önskvärd praxisutveckling och en tillämpning som tar tillvara svenska intressen.

Med våra 90 medarbetare är Datainspektionen en förhållandevis liten myndighet med ett stort, samhällsviktigt och i många avseenden fortfarande nytt, uppdrag. Våra arbetsuppgifter spänner från tusentals enklare ärenden till komplicerade rättsliga frågor där vi bryter ny mark och ingår i ett omfattande EU-samarbete. Att identifiera och prioritera de insatser som får störst effekt för integritetsskyddet är en viktig ledstjärna för oss.

Jag känner stor stolthet inför hur vi tar oss an vårt uppdrag, hur medarbetare och chefer utvecklar sig själva och vår verksamhet, och inte minst över förbättringarna som gjorts under det gångna året. Vår vision är *Ett tryggt informationssamhälle – tillsammans värnar vi den personliga integriteten*. Under 2020 fortsätter vi utveckla vår verksamhet för att i ännu högre grad bidra till ett tryggt informationssamhälle.

Lena Lindgren Schelin
Generaldirektör



*Aldrig tidigare har det rättsliga
skyddet för den personliga
integriteten varit så starkt.*

Om Datainspektionen

Datainspektionens 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 kreditupplysning och inkasso-verksamhet ska bedrivas på ett korrekt sätt.

En viktig del av vårt uppdrag handlar om att granska att regler och lagar följs. Vi är nationell tillsynsmyndighet inom dataskyddsområdet, samt inom områdena kamerabevakning, 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.

Samtidigt har den förebyggande och stödjande delen i uppdraget stor betydelse. Vi utbildar och vägleder dem som behandlar personuppgifter. Vi påverkar även lagstiftningen. Varje dag får vi ett stort antal frågor från medborgare, men också 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 Datainspektionen 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 tillvarata sina rättigheter.

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.

Datainspektionens anslag var för 2019 totalt 94,4 miljoner kronor. I slutet av verksamhetsåret 2019 hade myndigheten 91 anställda. Verksamheten bedrivs i myndighetens lokaler centralt i Stockholm.

Organisatoriskt är myndigheten uppdelad utifrån samhällssektorer; våra tre operativa enheter hanterar frågor som rör 1) rättsväsende, försvar och kamerabevakning, 2) näringsliv och arbetsliv samt 3) myndigheter, vård och utbildning. Därutöver finns en enhet för kommunikation och utåtriktad verksamhet, en administrativ enhet, chefsjuristens enhet (dit EU-sekretariatet hör) samt en stabsenhet. Myndigheten är en så kallad enrådighetsmyndighet med ett insynsråd.

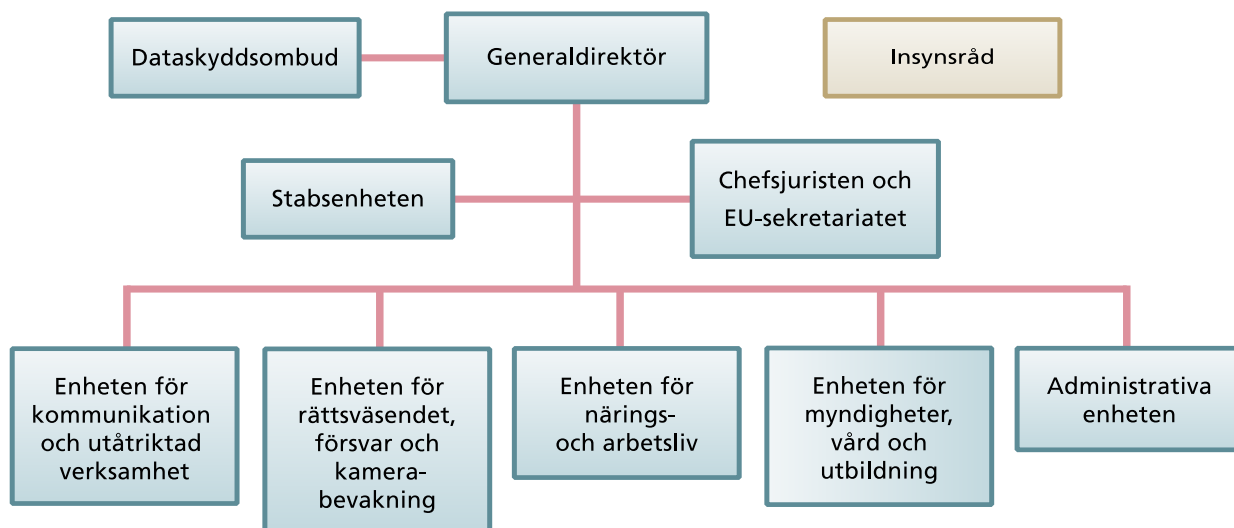


Bild 1: Organisationsschema.

2019 – det andra året med dataskyddsreformen

Under 2018 reformerades flera centrala regelverk på dataskyddsområdet i grunden genom en omfattande dataskyddsreform (dataskyddsreformen). Personuppgiftslagen (PuL) som gällt sedan 1998 ersattes den 25 maj 2018 med EU:s generella dataskyddsförordning (dataskyddsförordningen, ofta kallad GDPR)¹. Kompletterande lagstiftning trädde ikraft i form av dataskyddslagen² och annan kompletterande nationell lagstiftning. Ett EU-direktiv på det brottsbekämpande området implementerades i Sverige genom brottsdatalagen³ (BdL). Sammantaget innebar de nya regelverken den största integritetsstärkande reformen någonsin.

För Datainspektionen innebar dataskyddsreformen ett stort antal nya eller förändrade arbetsuppgifter. Skärpta befogenheter med bland annat administrativa sanktionsavgifter och omfattande krav på EU-samarbete gjorde att förutsättningarna för vårt arbete förändrades i grunden. I och med den nya kamerabevakningslagen⁴ som började gälla den 1 augusti 2018 fick vi också ett utökat uppdrag inom kamerabevakning.

På många sätt var transformationen så genomgripande att det kan beskrivas som att Datainspektionen under 2018 blev en helt ny myndighet. Vi växte från cirka 50 medarbetare till drygt 85. Nya enheter bildades och våra lokaler byggdes om till ett aktivitetsbaserat kontor.

Under 2019 har dataskyddsarbetet i många verksamheter mognat och kommit förbi den första, mest grundläggande nivån. När Datainspektionen i vår nationella integritetsrapport 2019 undersökte hur långt företag, myndigheter och andra organisationer kommit i sitt dataskyddsarbete var den övergripande bilden tydlig. Grundläggande strukturer finns nu på plats hos de flesta. Nästa steg är att skapa ett kontinuerligt och systematiskt arbete. I detta är en av de största utmaningarna att tolka regelverket.⁵

Utvecklingen kan också sägas sammanfatta vårt interna arbete på Datainspektionen. Efter att under

2018 ha lagt ned ett omfattande arbete på att få grundläggande förutsättningar på plats – inte minst den omfattande rekryteringen av nya medarbetare – har 2019 präglats av mer kvalificerade rättsliga frågor där vi bryter ny mark.

Det andra året med dataskyddsreformen har för Datainspektionen inneburit mycket arbete med att få processer och rutiner att fungera effektivt i vardagen. Inom i princip samtliga verksamhetsområden har processer och arbetssätt som utformades inför att den nya lagstiftningen trädde i kraft behövt utvecklas och justeras under 2019. Utifrån de erfarenheter och lärdomar vi gjort har rutiner löpande förbättrats och interna roller och ansvarsområden anpassats.

Datainspektionens strategiska inriktning 2019–2021

För att ha en tydlig gemensam riktning för vår utveckling tog vi under hösten 2018 fram en strategisk inriktning för verksamheten. Samtliga medarbetare var med och tog fram den strategiska inriktningen, som innehåller vår vision, värdegrund, målbild 2021 samt sju strategiska utvecklingsområden.

Våra strategiska utvecklingsområden är styrande för bland annat investeringar och prioriteringar i myndighetens verksamhetsplaner. De strategiska utvecklingsområdena är:

- 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

Vi arbetar löpande med utveckling inom samtliga sju strategiska utvecklingsområden. Varje år identifierar vi i vår verksamhetsplan några utvecklingsområden som är mer prioriterade än andra. De områden vi inför 2019 beslutade som mest prioriterade var vårt utåtriktade och vägledande arbete, en riskbaserad och effektiv tillsyn samt att fortsätta utveckla rätt kompetens, arbetssätt och organisation.

1. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

2. Lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning.

3. Lag (2018:1177) om ändring i brottsdatalagen.

4. Kamerabevakningslag (2018:1200). Kamerabevakningslagen ersatte den tidigare kameraövervakningslagen (2013:460).

5. Datainspektionens Nationell integritetsrapport 2019



Verksamhet under året

– sammanfattande analys och bedömning

I detta avsnitt ges en sammanfattande analys och bedömning av 2019 års resultat. Därefter följer en resultatredovisning med fördjupad beskrivning av Datainspektionens uppgifter och resultat i olika delar. Såväl den sammanfattande analysen som resultatredovisningen är uppdelade i tre huvuddelar:

- genomförande av EU:s dataskyddsreform
- arbete avseende kamerabevakning samt
- inkasso och kreditupplysning.

Sammanfattande resultatanalys

På en övergripande nivå kan konstateras att Datainspektionens absoluta prioritet under 2019 har varit att genomföra de uppgifter som följer av dataskyddsreformen och möta det stora behovet av vägledning och stöd inom integritet och dataskydd. Totalt har Datainspektionen lagt 85 procent av resurserna på uppdrag som följer av dataskyddsreformen.

En tydlig förändring jämfört med 2018 är att vi lagt mer resurser på kamerabevakning. Under 2018 ägnades knappt 8 procent åt arbetsuppgifter inom kamerabevakning, jämfört med närmare 12 procent under 2019. Siffrorna ska dock ses i ljuset av att kamerabevakningslagen trädde i kraft den 1 augusti 2018 vilket innebar att vi under 2018 inte hade uppdraget hela året.

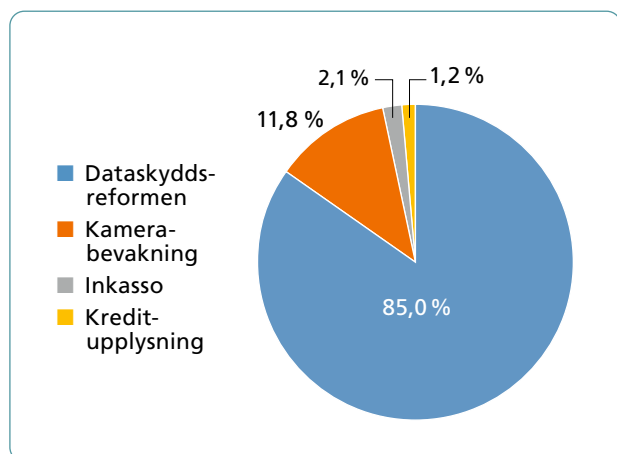


Diagram 1. Nedlagd tid i procent per verksamhetsområde

Även inkasso och kreditupplysning har ägnats något mer tid, sammanlagt 3,3 procent av den totala resursen jämfört med 1,8 under 2018.

Genomförande av dataskyddsreformen

Antalet ärenden som rörde dataskyddsreformen var under året stort – totalt registrerades ungefär 18 700 ärenden. Därtill var vi berörda i cirka 700 operativa ärenden inom EU-samarbetet, vilket ger totalt cirka 19 400 ärenden. Minskningen från de 25 000 ärenden som inkom under 2018 beror i det närmaste helt på att ett stort antal verksamheter anmälde kontaktuppgifter till sina dataskyddsombud under 2018, vilket inte skedde på samma sätt under 2019.

Den ackumulerade balansen, det vill säga det totala antalet öppna ärenden, var vid årets start närmare 4 500 ärenden. Efter att balanserna ökade ytterligare något under första halvåret har Datainspektionen under hösten 2019 lyckats få ned den totala balansen till under 3 000 ärenden. De största minskningarna under året handlar om ärenden som relativt sett kräver en enklare handläggning, som till exempel e-post-frågor till vår upplysningstjänst och anmälningar om personuppgiftsincidenter. Inom dessa två områden har vi genom riktade insatser under året lyckats minska balanserna och korta handläggningstiden.

Samtidigt som det är positivt att vi under 2019 kunnat sänka den totala ärendebalansen har vi inte lyckats komma riktigt så långt som vi hoppats. Ungefär hälften av den totala balansen utgörs fortfarande av anmälda personuppgiftsincidenter. I övrigt består balansen till stor del av mer komplexa ärenden, bland annat cirka 500 ansökningar om tillstånd till kamerabevakning. Att ytterligare sänka den totala ärendebalansen kommer att vara en viktig prioritering för oss under 2020.

Utåtriktad och stödjande verksamhet i fokus

Det bästa integritetsskyddet för enskilda uppnås om Datainspektionen kan bidra till att offentlig sektor, företag och organisationer systematiskt arbetar med integritetsfrågorna i sina löpande verksamheter och där får stöd i att göra rätt. Att ge vägledning och stöd till företag, myndigheter och andra organisationer i att tolka och tillämpa dataskyddsreglerna är därför

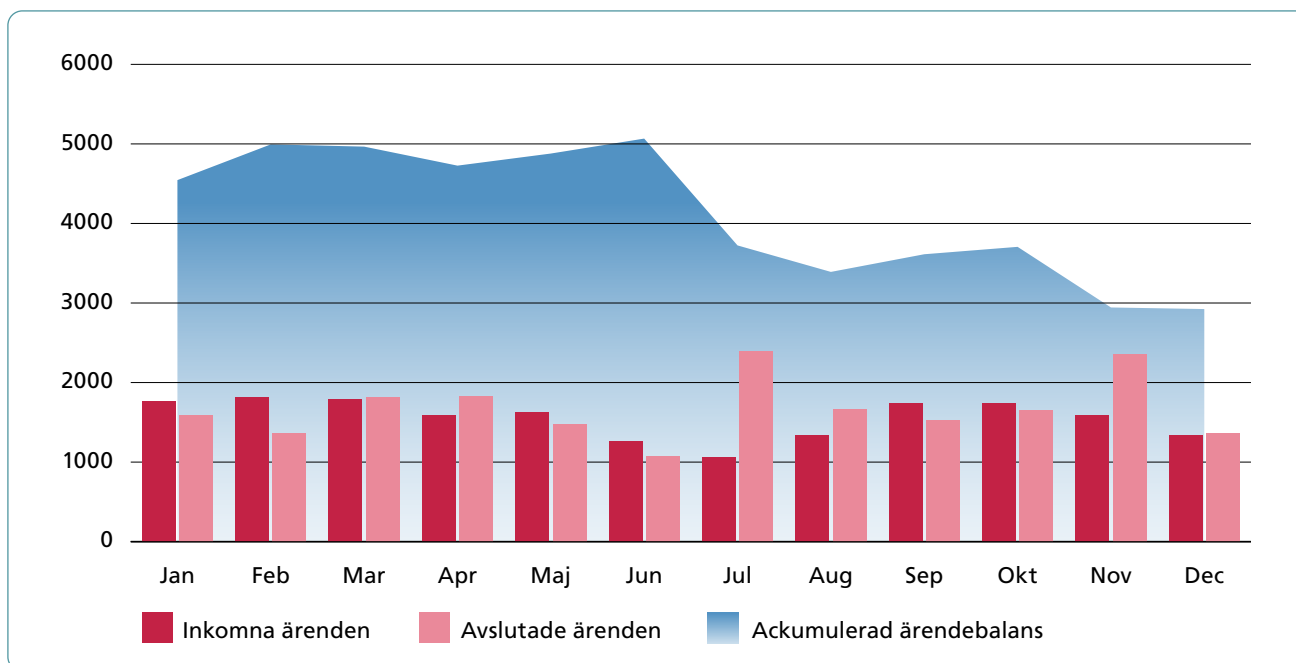


Diagram 2. Antal inkomna och avslutade ärenden totalt samt ackumulerad balans

en av våra viktigaste prioriteringar. Av de 85 procent av vår tid som vi totalt lagt på arbete med dataskyddsreformen står utåtriktad och stödjande verksamhet för merparten, närmare 50 procent. En stor del av tiden handlar om att svara på frågor från medborgare, företag, myndigheter och andra organisationer och att hålla utbildningar.

Under 2019 minskade antalet e-postfrågor till vår upplysningstjänst kraftigt och vi lyckades under våren arbeta ned de stora ärendebalanser som byggts upp under 2018. Totalt kom det in cirka 5 100 e-postfrågor som rörde dataskyddsreformen, vilket var mindre än hälften jämfört med året innan. Utvecklingen är naturlig, då många verksamheter i samband med att dataskyddsreformen trädde i kraft under 2018 hade fokus på att få grundläggande processer och rutiner på plats och behövde vägledning och stöd i det arbetet.

Vi kan samtidigt konstatera att behovet av vägledning och stöd i mer komplexa rättsliga frågor är fortsatt stort. Totalt fick vi under 2019 in cirka 800 mer komplexa förfrågningar som rörde dataskyddsreformen, vilket är samma nivå som året innan. För de mer komplexa förfrågningarna ökade balansen successivt under hösten. Dessa ärenden är färre till antalet än de enklare frågorna, men handläggningen av varje ärende tar väsentligt mer tid och kräver ofta fördjupad utredning och analys i varje enskilt fall.

Som ett led i att möta efterfrågan på mer kvalificerad vägledning inriktade vi under året vår utbildningsverksamhet på fördjupning och branschspecifika

utbildningar. Totalt arrangerade vi eller deltog under året i cirka 70 utbildningar, konferenser, seminarier och föreläsningar.

Det minskade antalet enklare förfrågningar har möjliggjort att vi under året kunnat ha ett större fokus på fördjupad dialog och samverkan med centrala aktörer inom bland annat vård, forskning och branschorganisationer inom näringslivet. Vi har också intensifierat vår samverkan med en rad myndigheter vars uppdrag på olika sätt angränsar till Datainspektionens.

Dataskyddsfrågor är en central komponent i ett mycket stort antal samhällsfrågor, vilket gör att Datainspektionen får många remisser inom varierande områden. Totalt har vi under 2019 svarat på 99 remisser. För att ge lagstiftaren ett mer proaktivt stöd har vi vid flera tillfällen under året också bjudit in representanter från riksdagen eller regeringskansliet för att berätta om vår verksamhet.

Resultatet under 2019 visar att vi behöver fortsätta frigöra tid från de enklare frågorna för att kunna möta behovet av mer kvalificerad vägledning. Fortsatt utveckling av vår webbplats kommer att vara avgörande. Under 2019 har ett arbete påbörjats med en förflyttning av vår verksamhet, från en-till-en-kommunikation till vägledning som riktar sig till många. Vi har bland annat startat en rapportserie där vi beskriver mönster och ger generella rekommendationer utifrån de ärenden som kommer in till oss. Att fortsätta utveckla vår utåtriktade verksamhet är en central del



2019 på en minut

Under 2019 hanterade Datainspektionen totalt cirka 8 300 telefonförfrågningar och tog emot 18 700 ärenden. Av dessa var ungefär

6 400 skriftliga frågor från privata eller offentliga verksamheter som vände sig till Datainspektionen för att få vägledning och stöd i olika frågor – varav över 900 var mer komplicerade

4 000 klagomål från enskilda individer

4 800 anmälningar där en privat eller offentlig verksamhet anmält att de haft en personuppgiftsincident

2 300 anmälningar till Datainspektionen om vem som är dataskyddsombud i en verksamhet

500 ansökningar om tillstånd till kamerabevakning

I vår tillsynsverksamhet inledde vi under året

60 tillsynsärenden

Vi hade också en drivande roll i ett omfattande EU-samarbete. Under året

- var vi ledande myndighet i omkring 60 operativa ärenden som rörde flera länder inom EU
- berördes vi i ytterligare omkring 610 gränsöverskridande ärenden
- deltog vi i cirka 90 möten inom EU-samarbetet för att bland annat utarbeta gemensamma vägledningar
- hade vi en ledande roll i arbetet med 5 EU-gemensamma vägledningar

av Datainspektionens strategiska inriktning för de kommande åren.

Under kommande verksamhetsår behöver vi också ytterligare förstärka vår samverkan med myndigheter vars uppdrag ligger nära arbetet med integritet och dataskydd. Med en större helhetssyn på frågor som rör olika aspekter av digital trygghet ökar samhällsnyttan och effekten av både Datainspektionens och andra myndigheters arbete. För Datainspektionen innebär det att vi behöver ha god kompetens även inom närliggande lagstiftningsområden, till exempel ePrivacy. Ett annat exempel rör informations- och cybersäkerhetsfrågorna. 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. Av det skälet behöver vi fördjupa samverkan med fler myndigheter med uppdrag inom informations- och cybersäkerhetsområdet.

Fördubbling av antalet klagomål

Antalet klagomål från enskilda har ökat mycket kraftigt under de senaste åren. Under 2019 fick Datainspektionen in drygt 3 500 klagomål avseende skyddet för personuppgifter, vilket är dubbelt så många jämfört med året innan.

Många dataskyddsmyndigheter inom EU ser samma kraftiga ökning av klagomål. Gemensamt tycks vara att dataskyddsreformen bidragit till att höja medborgarnas förväntningar på att deras personuppgifter hanteras korrekt.

Genom dataskyddsförordningen har det blivit möjligt att vända sig till sin nationella dataskyddsmyndighet med klagomål som rör ett företag i ett annat EU-land. Förändringen innebär en viktig förenkling för medborgarna, men har också medfört att dataskyddsmyndigheternas arbete med att utreda klagomål blivit väsentligt mer komplext.

Att hantera det stora inflödet av klagomål, med en stor andel gränsöverskridande ärenden som kräver samarbete med de andra dataskyddsmyndigheterna inom EU, har utmanat Datainspektionen under 2019. En komplicerande faktor i arbetet är bland annat att olika länder inom EU har olika förvaltningsrättsliga regleringar och traditioner som gör att klagomålen hanteras på delvis olika sätt.

För Datainspektionen är den samlade bilden av alla inkomna klagomål ett viktigt underlag när vi tar fram vår tillsynsplan. Under 2019 har vi inlett tillsynsärenden mot flera större företag baserat på klagomål som

skickats in till Datainspektionen, bland annat Google, Klarna och Spotify.

Tillsynsverksamheten mer komplex än tidigare

Verksamhetsåret 2019 har varit året då Datainspektionen i större skala börjat genomföra tillsyn utifrån den nya dataskyddsreformen. När vi summerar året har vi inlett totalt 51 tillsynsärenden rörande dataskyddsreformen och i två fall beslutat om sanktionsavgifter.

Antalet tillsynsärenden är något lägre än 2018, men rör fler och mer komplexa rättsområden och olika typer av verksamheter. Jämfört med 2018 har vi lagt betydligt mer tid på tillsyn under 2019. Av vår totala tid ägnade vi drygt 15 procent åt tillsyn, jämfört med 5 procent föregående år.

Merparten av de tillsynsärenden vi inlett har varit inriktade på prioriterade riskområden som vi identifierat i vår tillsynsplan. Vård, skola och rättsväsende är exempel på prioriterade områden. Flera granskningar fokuserar också på rättsområden som vi i tillsynsplanen identifierat som prioriterade, till exempel gränsdragningen mellan personuppgiftsansvariga och personuppgiftsbiträden eller samtycke som rättslig grund.

Den första sanktionsavgiften rörde en skola som använt teknik för ansiktigenkänning för närvarokontroll. Den andra sanktionsavgiften riktades mot personupplysningstjänsten Mrkoll som publicerat uppgifter om betalningsanmärkningar, vilket räknas som kreditupplysningsverksamhet.

Majoriteten av de tillsynsärenden som inletts under året var ännu inte avslutade vid årsskiftet. Att det på många områden saknas praxis gör tillsynsarbetet mer komplext och tidskrävande än tidigare. I flertalet ärenden ryms principiella ställningstaganden där rättsläget behöver tydliggöras. Arbetet kräver djuplodande rättsliga utredningar och, eftersom det rör enhetliga regler för länderna inom EU, en analys av ställningstaganden från andra dataskyddsmyndigheter inom EU.

Att säkerställa kvalitet, enhetlighet och effektivitet i tillsynsarbetet är ett fortsatt angeläget utvecklingsområde för oss. Under 2019 har vi lagt en bra grund för arbetet, bland annat genom inrättandet av en processägare som från och med 2020 kommer ha huvudansvaret för att driva den fortsatta utvecklingen av tillsynsprocessen.

Vi har tagit en mer drivande roll i EU-samarbetet

Ett aktivt deltagande och 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 Datainspektionen inför 2019 var därför att delta i samtliga arbetsgrupper inom den Europeiska dataskyddsstyrelsen (EDPB) och ta en mer drivande roll i styrelsearbetet. När vi summerar året kan vi konstatera att vi lyckats uppnå målet.

Vår inriktning har varit att åta oss rollen att leda arbetet med vägledning som vi vet är särskilt angelägna för svenska företag och andra verksamheter. Vid årsskiftet hade vi rollen som huvud- eller medrapportör för sammanlagt fem vägledningar.

Vi har under året deltagit i samtliga styrelsemöten och underarbetsgrupper, vilket inneburit sammanlagt nästan 90 möten. Inför vart och ett av de 11 plenarmötena i dataskyddsstyrelsen har vi haft väl genomarbetade positioner som tydligt beskrivit vår hållning i olika frågor.

Totalt sett har vi lagt över 10 procent av vår tid under 2019 på EU-samarbete, vilket är en fördubbling jämfört med 2018.

Under 2019 har också det operativa samarbetet inom EU kommit igång ordentligt. Datainspektionen arbetade under året totalt i cirka 700 internationella ärenden. Av dessa var vi ansvarig tillsynsmyndighet i ett 60-tal ärenden.

Antalet gränsöverskridande ärenden bedöms på sikt öka, liksom antalet ärenden som behöver avgöras genom tvistlösning i dataskyddsstyrelsen.⁶ Förfarandet och arbetssätten i det EU-gemensamma operativa arbetet är fortfarande under uppbyggnad, men det kan konstateras att handläggningen av gränsöverskridande ärenden generellt är omfattande och delvis tungrodd. Det intensifierade samarbetet inom EU kommer över tid att få allt mer långtgående konsekvenser för vår verksamhet.

Övriga arbetsuppgifter utifrån dataskyddsreformen

Utöver den utåtriktade verksamheten och arbetet med klagomål och tillsyn har Datainspektionen genom dataskyddsreformen 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 och på sikt kommer att kunna effektiviseras med digitala verksamhetsstöd. Hit hör till exempel att ta emot anmälningar om vem som är dataskyddsbud i olika verksamheter och att hantera anmälningar om personuppgiftsincidenter. Enbart i dessa två kategorier har Datainspektionen under 2019 tagit emot cirka 7 000 ärenden, varav cirka 4 750 rör personuppgiftsincidenter där ärendehanteringens fortfarande är manuell. En effektiv verksamhet förutsätter att Datainspektionen under 2020 digitaliserar ärendehanteringens och får e-tjänsten för att anmäla incidenter utifrån dataskyddsförordningen på plats.

Den andra gruppen handlar om ärenden som hittills inte varit så många till antalet, men där varje enskilt ärende kräver ett omfattande utredningsarbete och ofta EU-samverkan.

Under 2019 är det framför allt arbetet med bindande företagsbestämmelser som tagit ordentlig fart. Sent på året godkändes de första bindande företagsbestämmelserna inom EU och arbete pågår med ett stort antal ärenden. Stora effekter på integritetsskyddet kan nås genom bindande företagsbestämmelser, men också genom uppförandekoder och möjlighet till certifiering, varför det är viktigt att kunna prioritera arbetet.

Kamerabevakning

Datainspektionens arbete inom kamerabevakningsområdet har under 2019 varit en av våra största utmaningar. I augusti 2018 övertog Datainspektionen uppgiften från Länsstyrelserna att besluta om tillstånd till kamerabevakning. Samtidigt fick vi hela tillsynsansvaret avseende kamerabevakning.

Uppdraget har varit nytt för oss och eftersom lagstiftningen är ny saknas praxis i många avseenden. Att många verksamheter har frågor om kamerabevakning märktes också tydligt i inflödet av frågor. Under 2019 rörde omkring 20 procent av samtliga e-postfrågor i vår upplysningstjänst kamerabevakning, totalt innebar detta närmare 1 100 frågor. Till detta ska läggas över 160 mer kvalificerade frågor. Medaintresset för frågor som rör kamerabevakning är också stort och Datainspektionens specialister inom området har under året gjort ett stort antal intervjuer och mediaframträdanden.

Vi har lagt ned ett omfattande arbete på att bygga upp arbetssätt, kompetens och organisation för att hantera uppdraget. Det främsta hindret har handlat om att det utökade uppdraget enbart följdes av en

6. EDPB:s arbete beskrivs närmare på styrelsens hemsida, https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb_sv. Styrelsen kommer också årligen att lämna en rapport till kommissionen där årets verksamhet redovisas.

mycket begränsad förstärkning av anslaget, vilket medfört att vi behövt lösa kamerabevakningsuppdraget genom interna omfördelningar. Eftersom arbetet med de uppgifter som följer av dataskydds-reformen varit omfattande har vi ändå behövt hålla kameraorganisationen väsentligt mindre än vad uppdraget kräver. Vi har haft svårt att genomföra tillsyn i den omfattning som skulle behövas, trots att vi så gott som varje vecka får in klagomål som rör allvarliga händelser.

Konsekvenserna har dock varit tydligast i form av att vi byggt stora balanser och haft långa handläggningstider för tillstånd. Vi gick in i 2019 med en balans om cirka 250 tillståndsansökningar. I slutet av 2019 hade balansen fördubblats och ökat till 500 ärenden. Handläggningstiden var ett år. Drygt 220 tillstånds-ärenden har avgjorts under 2019.

Inför 2020 har Datainspektionen tilldelats utökade anslag för uppdraget på kameraområdet, vilket gör att vi kommer kunna förstärka den delen av verksamheten. Givet de många tillståndsärenden som väntar på beslut kommer dock arbetet med att korta handläggningstiderna att kräva en omfattande satsning.

Inkasso och kreditupplysning

Arbetet med de uppgifter som följer av dataskydds-reformen och inom kamerabevakningsområdet har under 2019 tagit lejonparten av Datainspektionens resurser. Uppdraget att säkerställa att god sed iakttas i inkasso- och kreditupplysningsverksamhet har dock haft något större fokus än föregående verksamhetsår.

Vi har prioriterat det löpande arbetet med att hantera tillstånd och klagomål, men också inlett några tillsynsärenden. Bland annat har vi inlett tillsyn mot ett par av de större inkassoföretagen. Sådan granskning genomförs med jämna mellanrum för att kontrollera de större bolagens rutiner för inkassoförfarande.

Sammanfattande bedömning och framåtblick

Datainspektionen går ut ur 2019 med kvarstående balanser i vissa delar av verksamheten men har, givet de allt mer kvalificerade rättsliga frågorna, klarat vårt uppdrag väl. Det starka engagemanget hos våra kompetenta medarbetare har varit centralt för verksamhetens måluppfyllelse.

Verksamhetsåret 2019 har på många sätt präglats av arbete med att fortsätta utveckla rätt kompetens, arbetssätt och organisation för att hantera vårt uppdrag. Parallellt med operativt arbete har många av våra medarbetare under året arbetat i större utvecklingsprojekt eller uppdrag.

Datainspektionen är en förhållandevis liten myndighet med ett stort uppdrag. Utan tydliga prioriteringar finns risken att arbetet blir allt för inflödesstyrt, reaktivt och i praktiken får en begränsad effekt på integritetsskyddet. Mot denna bakgrund har vi under 2019 på olika sätt arbetat för att stärka vår förmåga att göra risk- och behovsbaserade prioriteringar. Utgångspunkten handlar om effekt – hur gör vi störst skillnad för integritetsskyddet? Hur inriktar vi och kombinerar våra olika verktyg och befogenheter på ett sätt som skapar störst samhällsnytta?

Inom tillsynsverksamheten har vi under 2019 lagt grunden för ett riskbaserat arbetssätt genom en ny tillsynspolicy och tillsynsplan. För att ha tydliga prioriteringar i den utåtriktade verksamheten har vi under året arbetat fram en kommunikationspolicy. Vi har under året också påbörjat ett större kvalitetsutvecklingsarbete där vi identifierat mål och ambitioner för fem av våra viktigaste och grundläggande områden; klagomål, personuppgiftsincidenter, att svara på förfrågningar, tillsyn samt stöd och vägledning till dataskyddsombud.

Vår strategiska inriktning gäller för åren 2019–2021. När vi summerar 2019 är bilden att vi på de flesta områden tagit väsentliga steg i rätt riktning. Vårt utvecklingsarbete har gett oss allt mer stabila interna processer och arbetssätt och vi går in i 2020 med goda förutsättningar för att öka kvaliteten och effektiviteten i vår verksamhet ytterligare.

Det finns dock flera utmaningar som är viktiga för Datainspektionen att hantera och balansera under kommande verksamhetsår. En röd tråd är att vi behöver frigöra resurser för att kunna möta det ökande behovet av mer kvalificerat juridiskt arbete och klagomålshantering.

Vi har identifierat fem faktorer som kommer att vara avgörande för våra möjligheter att lyckas väl i vårt uppdrag.

Vår digitalisering. För att Datainspektionen ska kunna hantera ärendeflödet på ett effektivt sätt är digitalisering en absolut framgångsfaktor, både när det gäller digitala stöd som effektiviserar det interna arbetet och tjänster som underlättar för omvärlden att ha kontakt med oss.

Under 2019 har viktiga kompetensförstärkningar gjorts bland annat inom it- och informationssäkerhetsområdet. En sammanhållen förvaltningsorganisation för digitala verksamhetsstöd har byggts upp och en projektmodell har arbetats fram. Vi har nu bättre förutsättningar i digitaliseringsarbetet än vad vi haft tidigare. Arbetet med Datainspektionens digitalisering kommer dock att ta tid, och kräva fortsatta och förhållandevis omfattande investeringar.

Våra ekonomiska förutsättningar. En bidragande förklaring till att digitaliseringen hittills inte kunnat drivas i önskad takt är Datainspektionens ekonomiska förutsättningar. Även om vårt anslag utökats i flera omgångar de senaste åren har vårt uppdrag utökats mer än de ekonomiska ramarna.

Under 2019 har hela anslagskrediten och delar av en utökad anslagskredit utnyttjats. Vi har samtidigt gjort flera kostnadsbesparande åtgärder. Inför 2020 har vi tillförts ytterligare 14 miljoner kronor för kamerabevakningsuppdraget, men går in i året med ett underskott om 4,1 miljoner kronor som måste hanteras. För att frigöra medel till digitalisering och annan central verksamhetsutveckling behöver vi under kommande verksamhetsår minska lönekostnadernas totala andel av vår budget, vilket kommer utmana verksamheten.

Vårt uppdrag inom kamerabevakning. Att minska ärendebalanserna och handläggningstiden när det gäller tillstånd till kamerabevakning kommer att kräva en omfattande satsning av Datainspektionen. I januari 2020 aviserade regeringen att Datainspektionen kommer att få förstärkta medel i vårandringsbudgeten 2020 för att hantera kamerabevakningsuppdraget. Det ger oss goda förutsättningar att under året arbeta ned balanserna och korta handläggningstiderna väsentligt.

Att balansera prioriteringar och behov i vårt arbete med kamerabevakning med våra andra uppdrag och skyldigheter utifrån dataskyddsreformen kommer dock att vara en fortsatt utmaning för oss även kommande verksamhetsår.

Skärpta krav inom EU-samarbetet. Utvecklingen inom EU-samarbetet har redan påverkat vårt arbete med klagomål och tillsyn på ett genomgripande sätt. Prognosen är att även den operativa EU-samverkan kommer att fortsätta öka och kräva väsentligt mer av Datainspektionen under kommande år.

I takt med att harmoniseringen kommer längre ökar sannolikheten att Sverige och Datainspektionen också behöver förändra etablerade nationella arbetssätt som vi bedömer fungerar väl. Det främsta exemplet rör hanteringen av klagomål. Datainspektionen använder inflödet av klagomål primärt för att göra en strategisk och riskbaserad inriktning av tillsynsverksamheten. Från flera medlemsstater med andra traditioner och nationella förfarandekrav framhålls att deras rutin att inleda tillsyn i varje klagomålsärende bör vara normen. Ett sådant arbetssätt skulle få stora konsekvenser för Datainspektionens verksamhet.

Fler tillsynsärenden förväntas leda till överklaganden och tvistlösning. Det finns också utmaningar i utvecklingen i tillsynsverksamheten. Praxis saknas fortfarande i stora delar och behöver drivas fram genom domstolsprövning. Sannolikt kommer de ökade befogenheterna leda till ett ökande antal överklagade ärenden i domstol. Antalet ärenden där medlemsstaterna inom EU har olika uppfattningar och därför begär tvistlösning i den europeiska dataskyddstyrelsen förväntas också öka.

Även om det finns utmaningar inför 2020 kan Datainspektionen, när vi summerar 2019, konstatera att vi driver ett omfattande och långsiktigt utvecklingsarbete som på sikt kommer ge stor effekt. Vår bedömning är att vi nu lagt en stabil grund för en god verksamhet kommande år.

Resultatredovisning

I följande tre avsnitt beskrivs Datainspektionens uppdrag och resultat under 2019 närmare. Den första delen beskriver vårt arbete med uppgifter som följer av dataskyddsreformen. Därefter följer en redovisning av arbetet med kamerabevakning samt inkasso och kreditupplysning.

Datainspektionens arbete enligt dataskyddsreformen

I Sverige finns över 10 miljoner invånare, fler än 1 miljon företag, över 200 000 ideella organisationer och flera hundra myndigheter. Alla dessa antingen behandlar personuppgifter (till exempel företag) eller får sina uppgifter behandlade (enskilda medborgare). Det innebär att alla i Sverige på något sätt berörs av de frågor som Datainspektionen ansvarar för.

Behovet av stöd och vägledning i frågor som rör integritet och dataskydd är både stort och varierat. För småföretagare, mindre ideella organisationer och föreningar kan även de grundläggande delarna i dataskyddsreglerna vara överväldigande. De behöver snabbt och enkelt kunna få handfast vägledning och stöd. Medborgare som vill utöva sina rättigheter men stöter på hinder, eller har frågor om hur de själva kan skydda sina personuppgifter, ska enkelt kunna få vägledning eller skicka in ett klagomål till Datainspektionen.

Hos större företag och organisationer med gedigen dataskyddskompetens handlar behoven snarare om att få kvalificerad och väl genomarbetad vägledning i komplexa rättsliga frågor och tolkningar. Ofta är behovet av vägledning kopplat till ny teknik eller nya sätt att använda teknik, eller de många juridiska frågor där det ännu saknas praxis.

Att prioritera, inrikta och kombinera våra insatser så att de får största möjliga effekt för integritetsskyddet är en av Datainspektionens viktigaste uppgifter – och största utmaningar. En framgångsfaktor är att vår kunskap, våra beslut och ställningstaganden når ut och kan bidra till lärande för många. Prioriteringar behöver göras mellan olika målgrupper, utifrån var de största behoven och riskerna finns. Men avväg-

ningar behöver också ske mellan brådskande behov av vägledning och ett mer långsiktigt förebyggande arbete, och mellan vad vi bör göra själva och vad vi ska göra gemensamt i EU-samarbetet. Vi behöver också balansera vårt främjande arbete med vägledning och stöd med en effektiv tillsyn. Om samhället inte markerar när företag, myndigheter och andra organisationer behandlar persondata på ett sätt som utsätter medborgarna för allvarliga risker, är risken att legitimiteten för dataskyddsreglerna och tilltron till myndigheternas och samhällets förmåga att upprätthålla ett starkt integritetsskydd urholkas.

Under 2019 har Datainspektionen på flera sätt börjat bygga upp strukturerad kunskap och metoder för att välja, inrikta och kombinera våra insatser. Under våren genomförde vi tre olika undersökningar kring hur långt arbetet med dataskyddsreformen kommit i privat och offentlig sektor. Vi undersökte också medborgarnas attityder, kunskap och beteenden kring integritet och dataskydd. Resultatet av undersökningarna publicerades i vår första nationella integritetsrapport i samband med dataskyddsförordningens ettårsdag. Rapporten riktade sig till beslutsfattare och andra som arbetar med dataskydd, men utgör också ett viktigt kunskapsunderlag för oss själva.

Varje dag har vi kontakt med företag, myndigheter och medborgare. Vi svarar på frågor, möter verksamhetsföreträdare på våra utbildningar och samverkar med olika organisationer på en rad olika sätt. Varje möte ger oss viktiga signaler om hur behoven ser ut. Under 2019 har vi också mer systematiskt börjat inventera vilka integritetsrisker och utmaningar som finns i olika branscher.

Att få till stånd en sammanhållen verksamhetsstyrning som säkerställer största möjliga effekt är ett långsiktigt arbete. Vi har tagit viktiga steg 2019, men fortsätter arbetet kommande verksamhetsår.

I det här avsnittet beskrivs Datainspektionens arbete med de uppgifter som följer av EU:s dataskyddsreform. Redovisningen beskriver vårt utåtriktade och stödande arbete, klagomålshantering, tillsyn, EU-samverkan samt övriga uppgifter som följer av dataskyddsreformen.

Många verksamheter behövde stöd kring rättslig grund under dataskyddsreformens första år

Under perioden maj 2018 – april 2019 vände sig många företag och andra verksamheter till vår upplysningstjänst.

- En tredjedel av frågorna handlade om avvägningar kring den rättsliga grunden för en specifik personuppgiftsbehandling. Särskilt vanliga var frågor om samtycke och intresseavvägning mellan verksamhetens behov av att behandla personuppgifterna och den enskildes intresse av skydd för sina personuppgifter.
- En av tio frågor handlade om vad som är lämpliga säkerhetsåtgärder, till exempel vilket skydd som krävs för att skicka personuppgifter med e-post.
- En av tio frågor rörde vilka regler som gäller för kamerabevakning.
- En av tio frågor handlade om gränsdragningar mellan olika personuppgiftsansvariga och personuppgiftsbiträden.

Nationell integritetsrapport 2019



Utåtriktat och stödande arbete

Utåtriktat och stödande arbete har varit Datainspektionens främsta prioritering under året och bedrivits i många olika kanaler, där webbplatsen, upplysnings-tjänsten och utbildningar är några av de viktigaste. 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.

Webbplatsen – vår viktigaste kanal

Datainspektionens webbplats är navet i vår kommunikation. För många som arbetar med dataskydd är vår webbplats en central informationskälla och webbplatsen har omkring 80 000–100 000 besökare varje månad.⁷

Mycket tid har under 2019 behövt läggas på att få grundläggande förutsättningar och kompetens på plats, till exempel upphandling av en ny webbyrå för att möjliggöra ett ändamålsenligt arbete med webbplatsen. Vi har också påbörjat arbetet med att anpassa webbplatsen till de nya tillgänglighetskrav som den omfattas av från och med september 2020. Mindre förbättringar av innehållet har gjorts löpande, men det finns fortfarande behov av att förbättra webbplatsens struktur och sökfunktionalitet.

Genom webbplatsen kan vi nå ut till fler än de som idag får stöd och vägledning via vår upplysningstjänst. Under året har ett arbete påbörjats med att identifiera de vanligaste frågorna som ställs till Datainspektionen och publicera frågor och svar på webbplatsen. En sådan förflyttning av verksamheten, från en-till-en-kommunikation på telefon och mejl till en-till-många-kommunikation, är en framgångsfaktor för att vi ska få så stor effekt som möjligt av vårt arbete och använda våra resurser så effektivt som möjligt.

Ny rapportserie kan bidra till lärande för många

Ett sätt att sprida vår information och specialistkunskap är att analysera inflödet till Datainspektionen och beskriva återkommande mönster och trender. Under 2019 har vi därför startat en rapportserie där vi beskriver och analyserar inflödet till myndigheten. De två rapporterna som publicerats under året har

fokuserat på de personuppgiftsincidenter som anmälts till oss. Rapporterna har dels beskrivit vilken typ av incidenter som anmälts mest frekvent och från vilka branscher, dels hur vi arbetar med personuppgiftsincidenter. En viktig del har varit de slutsatser och generella rekommendationer som kunnat ges utifrån de incidenter som anmälts.

I maj 2019 publicerade vi också Datainspektionens första nationella integritetsrapport. Rapporten är en del i vårt arbete med att följa och beskriva utvecklingen när det gäller frågor som rör integritet och dataskydd. Eftersom det gått ett år sedan dataskyddsförordningen började gälla, fokuserade rapporten på hur långt arbetet kommit med att införa det nya regelverket i företag, myndigheter och andra organisationer. Rapporten innehöll också ett avsnitt som beskrev medborgarnas kunskap, attityder och beteenden när det gäller integritet och dataskydd. Målgruppen för rapporten var i första hand beslutsfattare i offentliga och privata verksamheter, förtroendevalda och personer som på olika sätt arbetar med dataskydd och informationssäkerhet. Rapporten har också bidragit med viktig kunskap för oss själva i arbetet med att utveckla såväl arbetet med vägledning och stöd som vår tillsynsverksamhet.

Snabbare svar från vår upplysningstjänst

Till Datainspektionens upplysningstjänst kan verksamheter och privatpersoner ringa eller ställa frågor via e-post. Upplysningstjänsten är en viktig funktion i myndighetens utåtriktade arbete och har öppet för telefonförfrågningar två timmar varje dag. De frågor som besvaras i upplysningen är typiskt sett återkommande och kräver sällan en fördjupad utredning av Datainspektionen.

Att många verksamheter under 2019 kommit till nästa nivå i sitt dataskyddsarbete märktes under 2019, både genom att antalet e-postfrågor till upplysningen minskade kraftigt och att karaktären på frågorna förändrades. Efter det rekordhöga inflödet 2018 halverades antalet e-postfrågor till upplysningen under 2019.

Totalt inkom cirka 5 100 e-postfrågor, jämfört med nästan 11 000 under 2018. Även i jämförelse med 2017 och 2016 har antalet e-postfrågor minskat väsentligt.

Genomsnittligt antal e-postfrågor till upplysningen per månad för 2019 var cirka 425, jämfört med 2018 då det var drygt 900.

7. Under hösten 2019 påbörjade Datainspektionen en översyn av den statistikinsamling som sker på webbplatsen. Uppgifter om antalet besökare på webben saknas därför för september–december 2019. Siffran 80 000–100 000 är en uppskattning som bygger på genomsnittet under de första åtta månaderna 2019.

Tabell 1: Statistik upplysning och webb

	2019	2018	2017	2016
Webben				
Antal besökare på webbplatsen	1 080 000*	1 852 914	1 029 920	746 894
Upplysningen				
Antal besvarade telefonsamtal i upplysningen	8 323	8 479	4 660**	5 270
Andel besvarade telefonsamtal	47 %	34 %	53 %	61 %
Antal inkomna e-postfrågor till upplysningen	5 131	10 940	7 600	6 680

* 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 pga leverantörsbyte. Siffran för 2017 är därför inte exakt.

En följd av den rekordstora efterfrågan på vägledning och stöd under 2018 var att Datainspektionen gick in i 2019 med omkring 850 förfrågningsärenden i balans i upplysningstjänsten. En viktig prioritering under våren 2019 var därför att få kontroll på inflödet av e-postfrågor till upplysningen, arbeta bort ärendebalanserna och korta svarstiderna. Genom en tydlig prioritering, resursförstärkningar i form av avarbetsinsatser och noggrann uppföljning varje vecka nåddes målet.

I slutet av juni var balansen i upplysningstjänsten nere på strax under 200 ärenden, vilket innebar att den

som skickat in en fråga oftast fick svar efter lite drygt en vecka. När handläggningstiden under 2018 var som längst fick de som skickade in frågor vänta upp till tre månader.

Under 2019 vidtog vi också åtgärder för att förbättra vår telefonupplysning. De medarbetare som arbetar i upplysningstjänsten fick under året kompetensutveckling i form av dialogträning. Under året lyckades vi också besvara en större andel av det totala antalet inkomna telefonsamtal än 2018. Fortfarande kom nästan hälften av alla inkomna telefonsamtal inte fram, vilket förstärker bilden att vi under kommande

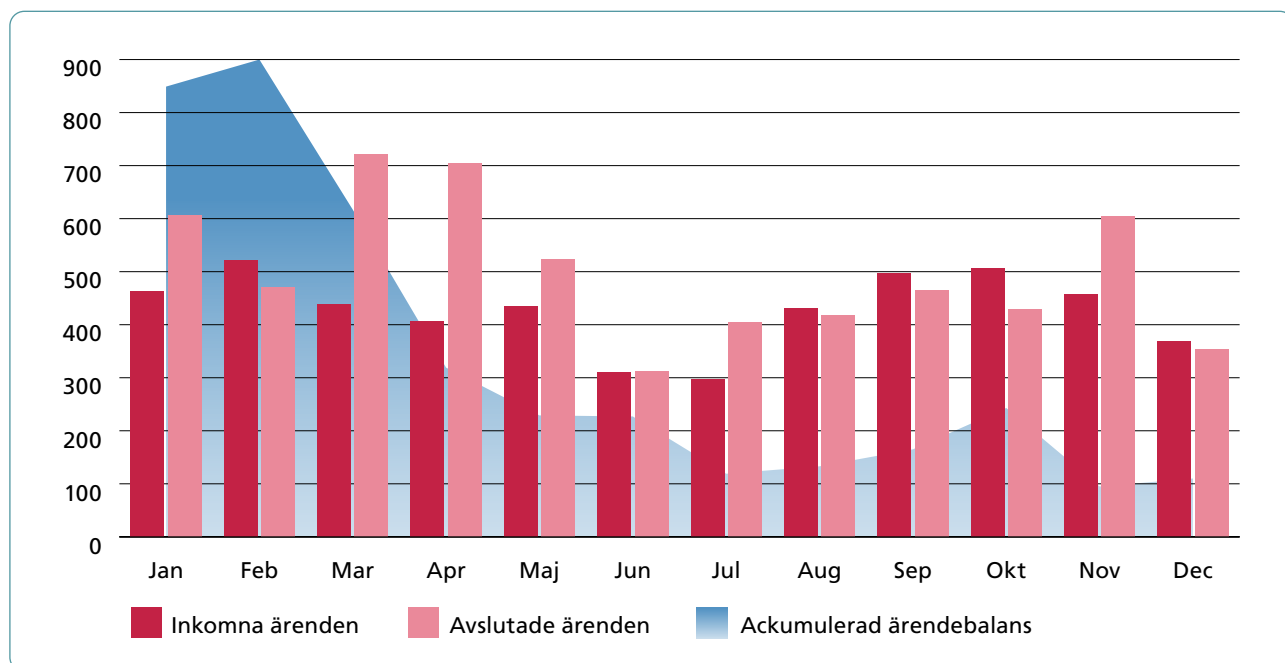


Diagram 3: Frågor i upplysningstjänsten enligt GDPR, brottsdatalagen, kamerabevakningslagen och övrig dataskyddslagstiftning. Inkommande och avslutade ärenden och ackumulerad ärendebalans.

Många medborgare har frågor om rätten till radering och rätten till information

Under dataskyddsreformens första år vände sig många medborgare till vår upplysningstjänst.

- Cirka en fjärdedel av alla frågor som medborgare ställde till Datainspektionen handlar om rätten till radering. Den enskilt vanligaste frågan var hur man som privatperson gör för att få bort personuppgifter från sajter med utgivningsbevis, till exempel Eniro, Hitta, Lexbase, Mrkoll, Ratsit och Merinfo.
- Ytterligare en fjärdedel av frågorna handlade om att medborgare ifrågasatte om en specifik personuppgiftsbehandling är laglig. Återkommande områden var till exempel direktmarknadsföring och arbetsgivares hantering av anställdas personuppgifter.
- Ungefär en tiondel av alla frågor från medborgare handlade om kamerabevakning.

Nationell integritetsrapport 2019



är behöver utveckla vår webbplats för att fler enkelt ska kunna hitta den information de behöver där eller hänvisa vidare till rätt information.

Privata företag är överrepresenterade bland de verksamheter som ställer frågor till Datainspektionen, ungefär två tredjedelar av alla frågor kommer från den privata sektorn.⁸ Även hos ideella organisationer och ekonomiska föreningar finns ett stort behov av vägledning. Ofta rör det sig om mindre organisationer som bostads- och hyresrättsföreningar eller idrottsföreningar som ofta har mindre kunskap och resurser om dataskydd än större verksamheter.

Under senare hälften av 2019 har karaktären på frågorna till vår upplysningstjänst delvis ändrats. Frågor om rättslig grund och vilka säkerhetsåtgärder som krävs för att skicka personuppgifter med e-post förekommer mindre frekvent. Istället fokuserar många av frågorna på de delar av dataskyddsförordningen som kräver mer kvalificerade rättsliga avvägningar och tolkningar.

Gränsdragningar mellan personuppgiftsansvariga och personuppgiftsbiträden har under hela 2019 varit en av de vanligaste frågorna. Även frågor om kamera-bevakning fortsätter att vara vanliga. Därtill handlade många frågor under senare delen 2019 om överföring av personuppgifter till ett land utanför EU (så kallade tredjelandsöverföringar) och vad som krävs för att behandla uppgifter om brott.

I vissa fall kan det finnas ett förväntansgap mellan frågeställarnas behov och det stöd Datainspektionen kan ge. Anledningen kan ibland vara att det handlar om rättsliga avvägningsfrågor där det ännu saknas praxis. Det är också en pedagogisk utmaning att å ena sidan ge företag och andra organisationer bästa möjliga stöd och vägledning – å andra sidan inte tumma på ansvarsskyldigheten. Dataskyddsförordningen har på många sätt skärpt ansvaret hos företag och andra verksamheter som hanterar personuppgifter att kunna visa vilka bedömningar som gjorts och åtgärder som vidtagits. Det kan därför vara olämpligt att vi ger specifika rekommendationer i ett konkret fall.

I och med att vi under våren lyckades minska balansen i upplysningstjänsten kunde vi under hösten ha ett större fokus på kvalitetsutveckling. Under hösten 2019 har ett arbete genomförts för att utveckla former för kvalitetssäkring i arbetet med förfrågningar. Vår ambition är att så långt som möjligt ge hjälp till självhjälp. Våra svar behöver alltid vara juridiskt korrekta,

men också målgruppsanpassade på ett sätt som gör dem relevanta även när frågeställaren inte är jurist. Det interna utvecklingsarbetet har också innefattat en översyn av processen för att ta emot, sortera och besvara förfrågningar, med ambitionen att skapa så effektiva arbetssätt som möjligt. De nya arbetssätten kommer att implementeras fullt ut under 2020.

Vägledning och stöd till privatpersoner

En röd tråd i dataskyddsreformen är ett förstärkt skydd för individers grundläggande rättigheter i samband med att personuppgifter behandlas. I Datainspektionens utåtriktade verksamhet är därför en viktig del att ge information och vägledning till privatpersoner om vilka rättigheter de har och hur de kan tillvarata dem.

På vår webbplats finns särskild information som riktar sig till privatpersoner och beskriver vilka rättigheter dataskyddsförordningen ger. Av det totala antalet besvarade samtal i upplysningstjänsten under 2019 kom 53 procent från privatpersoner.

Frågor om hur man gör för att bli raderad från sajter med utgivningsbevis var en av de absolut vanligaste frågorna även under hösten 2019. Även frågor om kamerabevakning var frekvent förekommande. Under senare delen av 2019 har också frågor om positioneringsteknik och rätten till registerutdrag blivit vanligare. Många medborgare har också frågor om hur personuppgifter hanteras inom skolan och vården.

Fler komplexa förfrågningar under hösten

När det gällde mer komplexa förfrågningar från företag, myndigheter och andra organisationer skedde ingen avtrappning – inflödet var på samma nivå som 2018. Totalt fick vi in cirka 800 förfrågningar från verksamheter som behövde stöd i mer komplexa ärenden. Statliga myndigheter, kommuner och aktörer inom hälso- och sjukvård, skola och forskning är överrepresenterade bland dem som ställer mer komplexa frågor.⁹

Tabell 2: Statistik förfrågningar

	2019	2018	2017	2016
Antal inkomna kvalificerade frågor utifrån GDPR/PuL	794	805	393	223

8. Datainspektionens Nationell integritetsrapport 2019

9. Datainspektionens Nationell integritetsrapport 2019

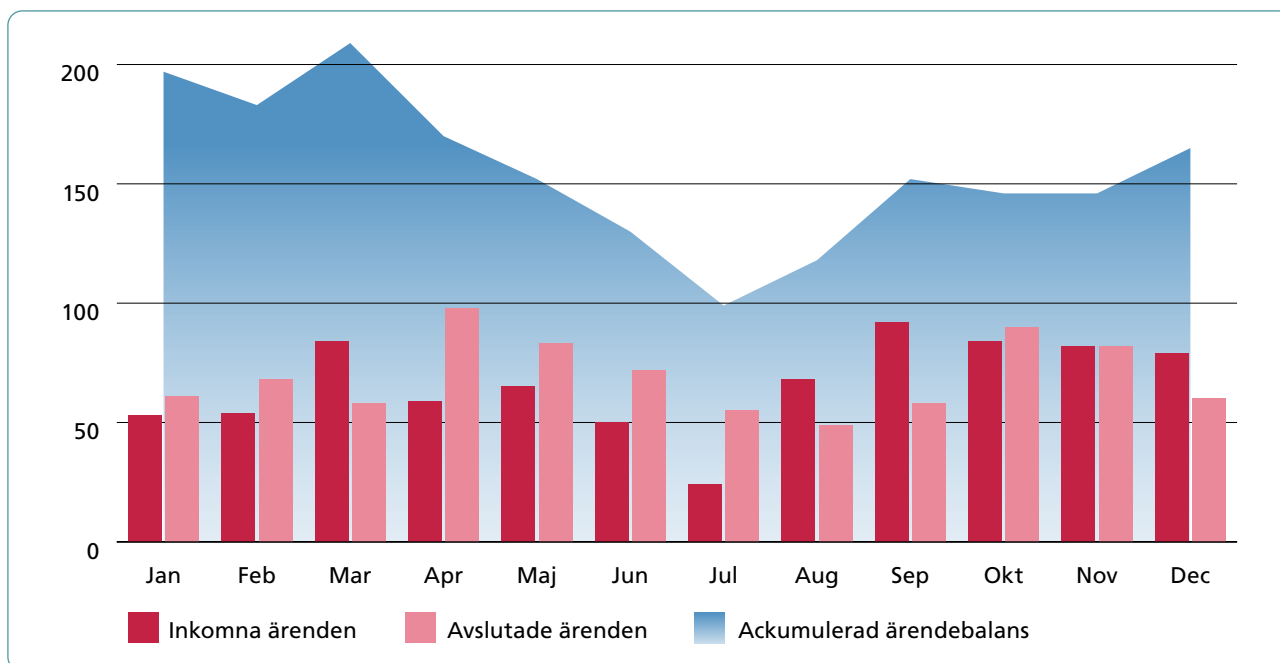


Diagram 4. Kvalificerade frågor enligt GDPR, brottsdatalagen, kamerabevakningslagen samt övrig dataskyddslagstiftning. Inkommande och avslutade ärenden samt ackumulerad ärendebalans.

Värt att notera är att antalet komplexa förfrågningar var större under hösten än under våren. En tolkning av detta är att många verksamheter efter sommaren på allvar kom in i "den andra vågen" i GDPR-arbetet. Om mönstret kvarstår under 2020 kommer det att utmana Datainspektionen eftersom de mer komplexa förfrågningarna ofta kräver att vi gör en mer djuplodande rättslig utredning och analys.

Dialog och samverkan – en viktig prioritering under 2019

Det minskade antalet enklare förfrågningar har möjliggjort att vi under 2019 kunnat ha ett större fokus på dialog och samverkan med centrala verksamheter och aktörer. För att få största möjliga effekt på integritetsskyddet är detta en viktig del av Datainspektionens verksamhet.

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 Datainspektionen.

Två prioriterade områden för samverkan och fördjupad dialog under 2019 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 datan möjliggörs stora samhällsvinster. Samtidigt rymmer såväl vården som forskningen stora risker för den personliga integriteten om data inte hanteras korrekt.

Under året har Datainspektionen bland annat haft löpande samverkan med E-hälsomyndigheten i arbetet med den nationella läkemedelslistan, ett av de större it-projekten just nu inom svensk offentlig sektor. Den 1 juni 2020 börjar lagen om nationell läkemedelslista gälla. Då kan vårdens, omsorgens och apotekens it-system börja kommunicera med samma informationskälla: den nationella läkemedelslistan.

Vi har också haft dialog med samordningsfunktionen för så kallad life science på Näringsdepartementet – ett arbete som syftar till att främja kunskapsutveckling och öka innovationstakten i hälso- och sjukvården.

Inom forskning- och statistikområdet har vi på olika sätt samverkat med Statistiska centralbyrån (SCB) som är nationell statistikmyndighet i Sverige. Samverkan har också skett med det konsortium av lärosäten som under Göteborgs universitets ledning driver Svensk nationell datatjänst – ett arbete som syftar till att

Stora skillnader mellan branscher i hur långt de har kommit i dataskyddsarbetet

- Tre av fyra dataskyddsombud uppgav efter första året med dataskyddsreformen att deras organisation tagit fram riktlinjer för hur personuppgifter ska hanteras och att de har grundläggande strukturer och rutiner på plats
- Bank- och finansbranschen samt it- och telekombranschen har i många avseenden kommit längre än andra i sitt arbete med integritet och dataskydd. Även privata vård- och omsorgsföretag har kommit längre än genomsnittet.
- Kommuner och regioner är överrepresenterade bland dem som tycks ha större utmaningar och i mindre omfattning arbetar kontinuerligt och systematiskt med integritet och dataskydd.
- Företag inom hotell- och restaurangbranschen samt transportbranschen uppger i mindre grad än andra att de har ett kontinuerligt och systematiskt arbete med integritet och dataskydd.
- Även småföretag arbetar i mindre utsträckning med frågorna

Datainspektionens Nationell integritetsrapport 2019



skapa en nationell infrastruktur för öppen tillgång till forskningsdata.

I den privata sektorn har vi prioriterat större branschorganisationer som till exempel Svenskt Näringsliv, Svensk Handel och Swedma, en branschorganisation för företag som arbetar med datadriven kommunikation. Dialogen med branschorganisationer är ett viktigt sätt för oss att sprida vår information och kunskap. Minst lika betydelsefullt är att vi genom branschorganisationerna också får 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 Datainspektionens. 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 och stärka samhällets arbete med informationssäkerhet. Beröringspunkterna mellan dataskydd, informationssäkerhet 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. Av det skälet kommer vi framöver behöva fördjupa samverkan med fler myndigheter med uppdrag inom informations- och cybersäkerhetsområdet.

Bland dessa är Post- och telestyrelsen (PTS) en viktig samverkanspartner, inte minst eftersom det finns många närliggande frågor mellan dataskyddsförordningen och ePrivacy-direktivet, som införlivats i svensk lagstiftning genom lagen om elektronisk kommunikation. Under 2019 har Datainspektionen intensifierat samverkan med PTS, som är tillsynsmyndighet för lagen.

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 2019 förstärkte vi också samverkan med Konsumentverket och Konkurrentverket. Den ökade e-handeln och användningen av persondata för att utforma personaliserad marknadsföring skapar nya

risker och utmaningar inom konsumentskyddet. Utvecklingen av datadrivna marknader och plattformar påverkar också marknadernas funktionssätt och konkurrensförhållanden. Mot denna bakgrund gjorde Datainspektionen, Konsumentverket och Konkurrentverket under 2019 ett gemensamt inspel till regeringens arbete med den kommande forskningspolitiska propositionen. Skrivelserna lyft bland annat fram betydelsen av integrerad och tvärvetenskaplig forskning kring digitala och datadrivna marknader, hur de använder persondata och vilka effekter som kan uppstå ur ett konsument-, integritets- och konkurrensperspektiv.

Att stärka medborgarnas kunskap om grundläggande dataskydd och informationssäkerhet är en viktig del i arbetet för ett tryggare informationssamhälle. En viktig aktör på området är Statens medieråd, som under 2019 fick ett särskilt regeringsuppdrag att förstärka arbetet med medie- och informationskunnigheten (MIK). I uppdraget ingår bland annat att skapa ett nätverk för aktörer som arbetar med frågor relaterade till MIK och bygga upp en plattform för kunskaps- och informationsspridning. Med anledning av att barnkonventionen blir svensk lag under 2020 har Datainspektionen påbörjat planeringen av mer operativa samverkansaktiviteter tillsammans med Statens medieråd och Barnombudsmannen.

Slutligen har samverkan under året skett med Myndigheten för press, radio och TV. I fokus för denna samverkan har särskilt frågan om frivilliga utgivningsbevis stått.

Fokus på fördjupning i vår utbildningsverksamhet

Utöver dialog och samverkan är också utbildningsverksamheten en viktig kanal för Datainspektionen att ge vägledning och stöd. Ambitionen för 2019 har varit att hålla färre, men spetsigare utbildningar, för att kunna erbjuda en professionell utbildningsverksamhet av hög kvalitet.

För att på bästa sätt inrikta och anpassa utbildningsverksamheten utifrån behoven bjöd vi under 2019 in dataskyddsombud och andra intressenter att berätta för oss vad de skulle vilja att vi fokuserade vår utbildningsverksamhet på. Inventeringen gav oss värdefull kunskap som legat till grund för utformningen av vår utbildningsverksamhet under året.

De främsta behoven handlar om fördjupning och branschspecifika utbildningar. Under 2019 höll vi fördjupningsutbildningar vid totalt sju olika tillfällen. Temat för utbildningarna var bland annat dataskydd i privat sektor samt GDPR för arbetsgivare och inom

forskningen. Eftersom många efterlyst utbildning om molntjänster anordnade vi tre sådana utbildningar under året, varav en med särskild inriktning på offentlig sektor. Delar av dataskyddsarbetet som vi vet att många har frågor om – till exempel konsekvensbedömningar och tredjelandsöverföringar – berördes på flera av fördjupningsutbildningarna. Majoriteten av utbildningarna har varit fullbokade och fått positiva omdömen i utvärderingarna. Särskilt positivt har varit att många av våra yngre medarbetare som anställdes under 2018 har gjort uppskattade insatser under utbildningarna.

Parallellt med ett stort behov av fördjupade kunskaper finns fortfarande en viss efterfrågan på grundutbildning i dataskyddsreglerna. Under 2019 höll vi därför totalt fyra grundutbildningar i dataskydd och informationssäkerhet samt två utbildningar i regelverket för kamerabevakning.

Dataskyddsombud, det vill säga personer som i en organisation har till uppgift att informera, ge råd och övervaka efterlevnaden av dataskyddsförordningen, är en prioriterad målgrupp för Datainspektionen. Under 2019 arrangerade vi två större konferenser för dataskyddsombud, varav en under våren var inriktad på offentlig sektor. Höstens större konferens samlade hela 400 dataskyddsombud för en dag som bjöd på både uppskattade föreläsningar och panelsamtal från scenen, men också värdefullt nätverkande och erfarenhetsutbyte med andra deltagare. Därutöver ordnade vi under året två särskilda nätverksträffar för dataskyddsombud vid brottsbekämpande myndigheter.

För att optimera vår utbildningsverksamhet har vi under året drivit ett internt utvecklingsarbete. Vi har bland annat köpt in ett nytt it-system för utbildningsadministration och tydliggjort roller, ansvar och former för kvalitetssäkring av utbildningarna. Medarbetare som deltar i utbildningsverksamheten har också fått utbildning i presentationsteknik och praktisk pedagogik.

Under året har vi också hållit ett antal föreläsningar. Ämnena har varierat från uppkopplade fordon och drönare till patientdata och sociala medier. Totalt höll våra medarbetare under året 42 föreläsningar för prioriterade målgrupper.

Tabell 3: Statistik utbildning och föreläsningar

	2019	2018	2017	2016
Antal utbildningstillfällen	13	23	17	62*
Antal utbildningsdeltagare	1 554	2 008	1 293	i.u.
Antal föreläsningar	42	33	41	*

*I statistiken för 2016 redovisas utbildningar och föreläsningar ihop.

Konferenser, mässor och seminarier – viktiga kanaler för att bidra till lärande och fånga upp behov

En av Datainspektionens större satsningar under 2019 var de tre konferenser som vi arrangerade i maj för att uppmärksamma ettårsdagen av dataskyddsförordningen. Med en kombination av internationella talare och presentationer från medarbetare som beskrev utvecklingen under det första året med dataskyddsreformen fick konferenserna mycket positiva omdömen. Särskilt uppskattat var att konferensen ordnades både i Stockholm, Göteborg och Malmö. Totalt samlade konferenserna cirka 540 deltagare. Vår avsikt är att varje år arrangera en större konferens där vi förmedlar nyheter, trender och slutsatser från det gångna året.

Vi var också väl representerade vid Nordic Privacy Arena, Nordens största konferens om integritet och dataskydd, och deltog med både huvudtalare, i seminarier och panelsamtal. Konferensen arrangeras varje år av Forum för Dataskydd och samlar omkring 500 dataskyddsombud och andra som arbetar med dataskydd i de nordiska länderna. Ett viktigt forum för oss att både dela med oss av vår kunskap men också fånga upp behov, synpunkter och idéer.

Datainspektionens generaldirektör har under året också deltagit i ett stort antal konferenser och möten som arrangerats av andra. It-säkerhetskonferensen Next generation threats, konferensen DigiGov med fokus på samhällets digitalisering och möten med juristföreningen, bankföreningen och Aktuell Säkerhet är några exempel på viktiga forum för dialog under året.

Ett annat forum där vi nådde ut till många var Eget företag, Nordens största mässa för företagare. Genom seminarier och en monter där våra medarbetare hade samtal och delade ut informationsmaterial var ambitionen att ge stöd och vägledning till primärt småföretagare eller dem som funderar på att starta företag i deras dataskyddsarbete. Från de undersökningar vi genomförde i vår nationella integritetsrapport vet vi

De flesta känner till GDPR men yngre är bäst på att använda sina rättigheter

- Drygt åtta av tio medborgare känner till dataskyddsförordningen och att den innebär förstärkta rättigheter för individerna.
- Betydligt färre, bara tre av tio, upplever sig ha kunskap om hur deras personuppgifter används.
- Tre av fyra uppger att de i någon utsträckning känner oro för hur deras personuppgifter används.
- Yngre personer har varit snabbast med att anamma de nya rättigheter som dataskyddsförordningen medfört. Bland personer i åldern 18 – 29 år har 22 procent utnyttjat någon av rättigheterna i dataskyddsförordningen. Motsvarande siffra för hela befolkningen är 16 procent.

Nationell integritetsrapport 2019



att småföretagare ofta inte har kommit lika långt i sitt dataskyddsarbete och därför är en viktig målgrupp för oss.

Under 2019 deltog vi också för andra gången i politikerveckan i Almedalen. Ett mycket stort antal arrangemang under årets Almedalsvecka rörde temat digitalisering och Datainspektionens generaldirektör och medarbetare var efterfrågade paneldeltagare. Vi deltog med representanter i totalt elva seminarier, bland annat på teman som onlinemarknadsföring, digital säkerhet och myter och sanningar om digital hälso- och sjukvård.

Tabell 4: Statistik konferenser och seminarier

	2019	2018
Konferenser <i>Ett år med GDPR</i>	3	x
Seminarier i Almedalen	11	10

Rådgivning till lagstiftaren genom remissvar och stöd till utredningar

En särskild del i Datainspektionens 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. Att bistå lagstiftaren är en viktig del av Datainspektionens arbete.

I vissa fall deltar Datainspektionen med experter i utredningar. För att utnyttja resursen effektivt har vi under 2019 begränsat deltagandet som experter till ett fåtal utredningar och kommittéer – bland annat kamerabevakningsutredningen, 2018 års tryck- och yttrandefrihetskommitté samt PSI-utredningen som syftar till att utreda genomförandet av PSI-direktivet (public sector information) i svensk lagstiftning.

Vi har också haft samråd och dialog med flera andra utredningar och kommittéer. Här kan särskilt nämnas kommittén för teknologisk innovation och etik (Komet), som vi träffat för att bidra med våra perspektiv och kunskap i deras arbete. Komet har ett samhällsviktigt uppdrag att skapa goda förutsättningar för innovation och konkurrenskraft, samtidigt som utvecklingen och spridningen av ny teknik sker tryggt, säkert och med ett långsiktigt samhällsperspektiv.

Dataskyddsfrågor är en central komponent i ett mycket stort antal samhällsfrågor, vilket gör att Datainspektionen får många remisser inom varie-

rande områden. Totalt har vi under 2019 svarat på 99 remisser, vilket är något färre än de senaste åren. Det intensiva arbetet med att anpassa nationell rätt till dataskyddsförordningen skapade under åren 2016–2018 en arbetstopp i remissarbetet.

De remisser vi svarat på under 2019 har handlat om allt från belastningsregisterkontroll i arbetslivet och långsiktig reglering av forskningsdatabaser till ett säkert statligt id-kort med e-legitimation och digital kommunikation i domstolsprocesser.

Tabell 5: Statistik remisser

	2019	2018	2017	2016
Antal besvarade remisser	99	109	146	119

Under 2019 har vi i fler remisser än tidigare sett en positiv utveckling genom att fler lagförslag utgått från dataskyddsförordningen. Som ett led i att ge lagstiftaren ett proaktivt stöd har Datainspektionen under 2019 haft besök av Socialdepartementets rättssekreteriat.

Vid flera tillfällen under året har vi också bjudit in representanter från riksdagen eller regeringskansliet för att berätta om vår verksamhet. Under året har vi bland annat haft större grupper på besök från Konstitutionsutskottet och Polisenheten på Justitiedepartementet.

Förhållandet mellan dataskyddsförordningen och nationell rätt är en återkommande utmaning i lagstiftningsarbetet. Dataskyddsförordningen lämnar ett visst utrymme för kompletterande nationella bestämmelser. I vissa fall ser vi dock att det tas fram lagförslag med kompletteringar på områden där dataskyddsförordningen inte medger nationella bestämmelser. Överlappningar eller motstridigheter mellan dataskyddsförordningen och sektorsspecifik lagstiftning förekommer också, både på EU-nivå och i svensk lagstiftning. Ytterst drabbar detta företag, myndigheter och andra organisationer som får den omöjliga uppgiften att försöka följa regelverk som är svåra att kombinera.

Det förekommer också förhållandevis ofta att det saknas lagstöd för vissa typer av personuppgiftsbehandling som är nödvändig för att en verksamhet ska kunna drivas eller utvecklas. Under 2019 har så till exempel varit fallet när Svenska kyrkan ansökte om tillstånd för att behandla uppgifter om brott – vilket det saknas lagstöd för. Datainspektionen avlog till-



”Nu har jag hittat en ny sida som helt enkelt klär av oss människor och blottar hela min och andras identitet. Jag är chockad att personer söker efter mig. Jag har inget att dölja, men vill ha mitt liv för mig själv.”

”Med tanke på den allt ökande risken för id-kapningar så känns det lite märkligt att det kan få vara så lätt att komma över personuppgifter.”

”Det framgår högst personliga uppgifter som hur länge jag bott på adressen, var lägenhetsdörren finns, hur jag lever, antalet betalningsanmärkningar i huset och uppgifter om ålder, civilstånd med mera. Mycket obehagligt!”

”Om man vill söka på äldre ensamstående som bor som jag gör, är det mycket lätt att finna sina offer. Detta borde vårt samhälle skydda oss medborgare från.”

Klagomål till Datainspektionen mot personupplysningstjänster med frivilligt utgivningsbevis

ståndet men meddelade samtidigt Kulturdepartementet att en förändring i lagstiftningen skulle behövas. Liknande omständigheter förelåg när Polisen begärde ett förhandssamråd med Datainspektionen inför en pilotverksamhet med biometrisk ansiktsverifiering på Skavsta flygplats. Vår bedömning var att Polisen har ett tydligt behov av att få utföra testet, men för att det ska bli möjligt krävs en ändring i lagstiftningen. Vi informerade därför Justitiedepartementet.

Vår målbild är att vara en välkänd myndighet med stort förtroende

För att bidra till ett långsiktigt integritetsskydd kommer det att vara fortsatt viktigt för oss att stödja regering och riksdag i till exempel lagstiftningsarbete. Vår ambition är att vara en expertmyndighet som tar ställning i olika frågor och aktivt deltar i samhällsdebatten.

En grundläggande förutsättning för att vår vägledning och stöd ska få genomslag i praktiken är att vi är en välkänd myndighet med stort förtroende. Detta är också vår målbild för de närmaste åren; år 2021 vill vi vara en välkänd myndighet med stort förtroende.

Medborgarna kommer alltid att ha en särställning i vårt arbete, eftersom det är deras rättigheter vi skyddar. För att få en uppfattning om vårt anseende gjorde vi sommaren 2019 en anseendemätning. Faktorer som påverkade resultatet positivt är att Datainspektionen upplevs spela en viktig roll i samhället och ha duktiga medarbetare. Totalt sett ligger dock vårt anseende strax under genomsnittet för myndigheter, främst för att förhållandevis få medborgare känner till Datainspektionen väl. Ett viktigt steg i att öka kännedomen om vårt arbete har varit att vi under 2019 ökat vår närvaro i såväl traditionella som sociala medier. Många av våra medarbetare har gjort fina insatser som talespersoner.

Under 2019 har vi arbetat fram en kommunikationspolicy där vi identifierat våra viktigaste målgrupper och vilka kanaler vi i första hand ska använda för att nå dem. Dataskyddsombud och andra som arbetar med dataskydd är en av våra viktigaste målgrupper. Vi kan också konstatera att vår webbplats fortfarande har stor utvecklingspotential. Fortsatt utveckling av webbplatsen och vårt övriga utåtriktade arbete med vägledning och stöd kommer att vara en viktig prioritering för oss även under kommande år. Att vi på sikt kan frigöra tid från arbetet med att svara på enklare frågor kommer att vara en framgångsfaktor för att vi ska kunna möta behovet av mer kvalificerat stöd och vägledning.

Klagomål från privatpersoner

Privatpersoner som menar att en verksamhet behandlat dennes personuppgifter på ett sätt som strider mot dataskyddsreglerna kan klaga till Datainspektionen. Om man inte själv är berörd, men ändå uppmärksammat en felaktig hantering, kan man skicka in tips.

Antalet klagomål från enskilda har ökat mycket kraftigt under de senaste åren. Under 2019 fick Datainspektionen in drygt 3 500 klagomål avseende personuppgiftsbehandling, vilket är dubbelt så många jämfört med 2018. En genomsnittlig månad under 2019 tog vi emot cirka 300 klagomål – vilket är ungefär lika många som kom in under hela år 2017.

Många dataskyddsmyndigheter inom EU ser samma kraftiga ökning av klagomål. Gemensamt för stora delar av Europa tycks vara att dataskyddsreformen bidragit till att höja medborgarnas förväntningar på att deras personuppgifter hanteras korrekt. Den ökade uppmärksamheten kring informationssäkerhet och integritet har sannolikt också bidragit till att fler medborgare klagar.

Ett av de vanligaste klagomålen till Datainspektionen rör webbplatser med så kallat frivilligt utgivningsbevis. Det handlar om personupplysningsstjänster som till exempel Eniro, Hitta, Lexbase, Mrkoll, Ratsit och Merinfo som masspublicerar personuppgifter om enskilda medborgare på nätet. Eftersom aktörerna bakom sajterna skaffat utgivningsbevis har de grundlagsskydd och Datainspektionen befogenheter att utöva tillsyn är begränsade.

Omkring 80 procent av alla klagomål som kommer in till Datainspektionen rör privata företag. Statliga myndigheter och kommuner står för cirka fem procent vardera av klagomålen. Ett vanligt förekommande klagomål handlar om att företag samlar in personnummer, medan medborgaren anser att det borde räcka med kontaktuppgifter, eller att företag fortsätter att skicka reklam trots att den enskilde meddelat att den inte önskar någon marknadsföring. Även rätten till radering förekommer i många klagomål. Ett annat scenario är att företag har kvar, eller endast delvis har tagit bort personuppgifter i sina register, trots att den enskilde medborgaren begärt att uppgifterna ska raderas. Även kamerabevakning eller situationer där medborgare anser att ett företag inte skyddar personuppgifter på ett tillfredsställande sätt förekommer ofta i klagomålen.¹⁰

10. Datainspektionens Nationell integritetsrapport 2019

Den samlade bilden från alla klagomål som kommer in till Datainspektionen är ett viktigt underlag när vi tar fram vår tillsynsplan. Återkommande mönster i klagomålen ger oss viktiga signaler om var de största integritetsriskerna finns. När vi inleder tillsyn som bygger på klagomål är det ofta många medborgare som skickat in klagomål mot samma verksamhet. Men beslutet att inleda tillsyn kan också bero på att bristerna framstår som särskilt systematiska eller graverande, till exempel att de berör många medborgare eller känsliga personuppgifter. Under 2019 har vi inlett tillsynsärenden mot bland annat Google, Klarna och Spotify baserat på klagomål som skickats in till Datainspektionen.

Genom dataskyddsförordningen har det blivit möjligt att vända sig till sin nationella dataskyddsmyndighet med klagomål som rör personuppgifter som hanteras i ett annat land. Förändringen har förenklat väsentligt för medborgare som vill anmäla ett klagomål, men har också medfört att dataskyddsmyndigheternas arbete med att utreda klagomål blivit mer komplext. Om ett klagomål rör en gränsöverskridande personuppgiftsbehandling behöver det först fastställas vilken dataskyddsmyndighet som ska hantera ärendet innan en eventuell tillsyn kan inledas. Huvudregeln är att det är tillsynsmyndigheten i det land där det aktuella företaget har sitt huvudkontor som är ansvarig tillsynsmyndighet. Eftersom många

företag har verksamhet i flera länder är det första steget i handläggningen av ett klagomål oftast att en utredning behöver ske för att fastställa om det är Datainspektionen eller dataskyddsmyndigheten i något annat EU-land som är ansvarig tillsynsmyndighet.

Eftersom det operativa EU-samarbetet fortfarande är under uppbyggnad finns ännu osäkerheter i hur gränsöverskridande ärenden ska hanteras. Datainspektionen bedömer alla inkomna klagomål och strävar efter att, med dem som grund, göra en riskbaserad och strategisk inriktning av tillsynsverksamheten. I vissa andra länder vidtar dataskyddsmyndigheten mer omfattande åtgärder i varje enskilt klagomål. Det kan finnas nationell lagstiftning som gör att dataskyddsmyndigheterna har olika krav på sig när de hanterar klagomål. Möjligen kan olika EU-länder också ha gjort delvis olika tolkningar av dataskyddsförordningen som påverkar synen på hur klagomål ska hanteras. För att komma framåt i en mer harmoniserad hantering av klagomålen har Datainspektionen under 2019 initierat en kartläggning inom EU-samarbetet av hur olika dataskyddsmyndigheter hanterar klagomål, och mot vilken bakgrund.

Att hantera det stora inflödet av klagomål, med en stor andel gränsöverskridande ärenden, har utmanat Datainspektionen under 2019. En särskild aspekt är att arbetet har tidsfrister. Enligt dataskyddslagstiftningen ska ett klagomålsärende normalt avgöras inom

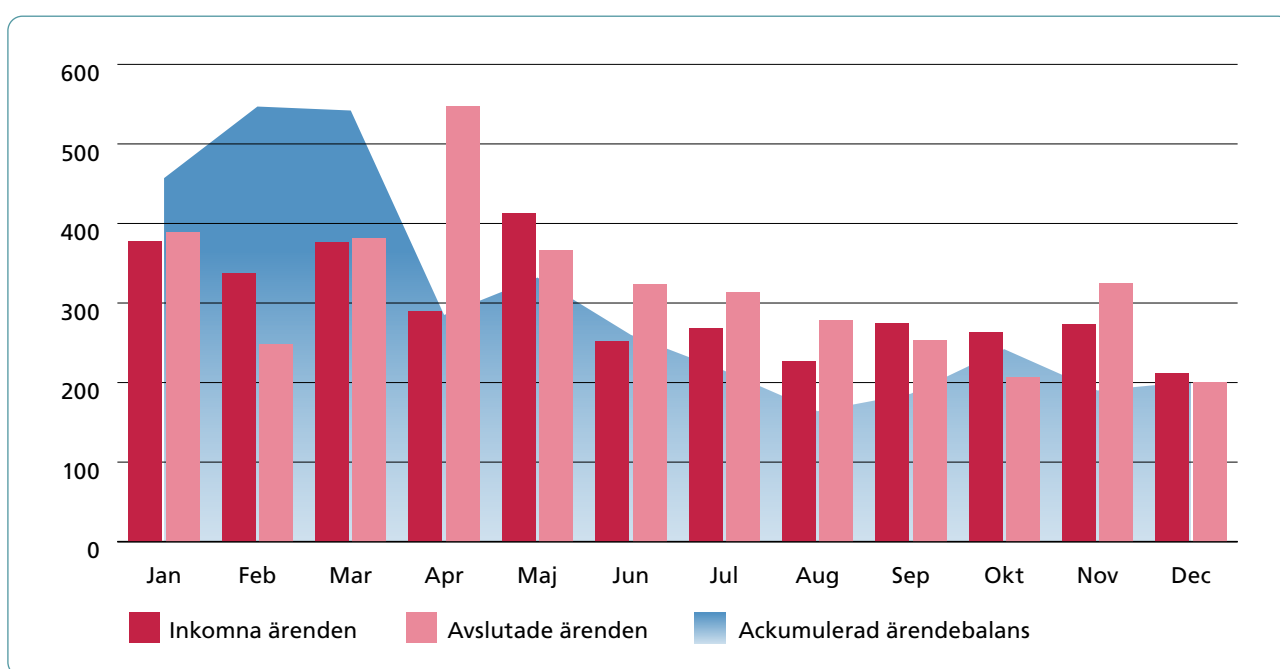


Diagram 5. Klagomål enligt GDPR, brottsdatalagen, kamerabevakningslagen samt övriga lagar, inkommande och avslutade ärende samt ackumulerad ärendebalans.

tre månader. Om ärendet tar längre tid har den som skickat in klagomålet rätt att inom rimlig tid få besked om hur handläggningen kommer att fortsätta.

För att kunna ge medborgarna bra vägledning och stöd och få största möjliga samhällsnytta har vi under 2019 drivit ett kvalitetsutvecklingsarbete med fokus på vår hantering av klagomål. De långsiktiga mål och ambitioner som identifierats kommer att vara vägledande för vårt fortsatta utvecklingsarbete.

Tabell 6: Statistik klagomål PuL, GDPR och Bdl

	2019	2018	2017	2016
Antal inkomna klagomål enligt PuL	x	385	246	214
Antal avslutade klagomål enligt PuL	x	410	248	226
Antal inkomna klagomål enligt GDPR eller Bdl	3 519	1 420	x	x
Antal avslutade klagomål enligt GDPR eller Bdl	3 833	1 011	x	x

Endast en liten andel av klagomålen rör Brottssdatalagen. Under året rörde cirka 70 klagomål de brottsbekämpande myndigheterna som träffas av brottssdatalagen.

En effektiv tillsyn

Verksamhetsåret 2019 har varit året då Datainspektionen börjat genomföra tillsyn i större skala utifrån den nya dataskyddsreformen. När vi summerar året har vi inlett totalt 51 tillsynsärenden och i två fall beslutat om sanktionsavgifter.

I början av året fastställdes en ny tillsynspolicy och tillsynsplan för 2019-2020. Tillsynspolicyn ger en generell och övergripande inriktning för vårt tillsynsarbete. Där definierar vi också hur vi arbetar med riskbaserad tillsyn. Ett övergripande mål för tillsynsverksamheten är att nå så stora effekter som möjligt i skyddet av den personliga integriteten. För att använda våra resurser så effektivt som möjligt prioriterar vi granskningar som bedöms få störst effekt för enskildas rättigheter i form av regelefterlevnad och lärande, både hos den verksamhet som granskas och hos andra myndigheter, företag och organisationer. Detta innebär att vi lägger huvuddelen av våra tillsynsresurser på riskbaserad tillsyn. Prioriterade områden fastställs i

tillsynsplanen utifrån tre aspekter där särskilda risker kan identifieras: prioriterade rättsområden, specifika branscher eller verksamheter samt nya företeelser. Att kommunicera vår tillsynsplan i förväg är en viktig del i vårt transparenta arbetssätt där verksamheter och organisationer kan få ledning i vilka frågor och branscher vi anser är särskilt viktiga att granska.

Tillsynsplanen för 2019-2020 angav bland annat rollfördelningen mellan personuppgiftsansvariga och personuppgiftsbiträden som ett prioriterat rättsområde. Denna rollfördelning är central för dataskyddsreglerna och därmed för skyddet av den personliga integriteten. Även samtycke som rättslig grund har varit ett prioriterat rättsområde. Kraven på samtycke har genom dataskyddsreformen specificerats ytterligare, vilket innebär att praxis behöver utvecklas för att tydliggöra hur bestämmelserna kring samtycke ska förstås. Bland prioriterade verksamheter och branscher fanns hälso- och sjukvården, rättsväsendet, arbetsgivare, detaljhandeln och skolor. När det gäller nya företeelser fokuserade tillsynsplanen på ansiktsigenkänning, men även andra typer av ny eller utvecklad teknik och nya tillämpningsområden för existerande teknik.

Många tillsynsärenden vi inlett under året uppfyller flera kriterier i tillsynsplanen, till exempel genom att det är både ett prioriterat rättsområde och en prioriterad bransch.

Många tillsynsärenden rymmer principiella ställningstaganden vilket gör arbetet tidskrävande

Majoriteten av de tillsynsärenden som inlett under 2019 var ännu inte avslutade vid årsskiftet. Att det på många områden saknas praxis gör tillsynsarbetet mer komplext än tidigare. I flertalet ärenden rymmer principiella ställningstaganden där rättsläget är svårtolkat. Arbetet kräver djuplodande rättsliga utredningar och en analys av vilka ställningstaganden andra dataskyddsmyndigheter inom EU gjort i eventuella liknande fall. De administrativa sanktionsavgifterna ställer också höga krav på rättssäkerhet och kvalitet och nya avvägningar och bedömningar behöver göras i varje enskilt fall. I merparten av de granskningar som inlett under 2019 beräknas beslut fattas under första halvåret 2020.

Bland de granskningar som under året inlett utifrån tillsynsplanen finns sex granskningar som fokuserar på samtycke som rättslig grund. Ärendena rör bland annat Bonnier Magazine and Brands, Bonnier News, CDON och Postnord.

Inom hälso- och sjukvården pågår en större granskning av åtta vårdgivare; fyra universitetssjukhus, tre privata vårdgivare och en nätläkare. Granskningen fokuserar på hur vårdgivarna styr personalens åtkomst till journalsystemen och om systemens loggar innehåller den information som regelverket kräver för att det ska gå att upptäcka om någon obehörig tar del av patientuppgifterna.

En av de mer uppmärksammade granskningar som inletts under 2019 rör 1177 Vårdguidens sjukvårdsrådgivning på telefon. I februari 2019 framkom uppgifter i massmedia som gjorde gällande att stora mängder inspelade samtal till 1177 Vårdguiden legat oskyddade på internet. Anmälningar om personuppgiftsincidenten kom därefter in till Datainspektionen. Med anledning av händelsen har Datainspektionen inletts tillsyn mot totalt sex aktörer; företagen Voice Integrate Nordic, Inera och MedHelp, samt Region Stockholm, Region Sörmland och Region Värmland.

Under året har vi också inletts tillsyn mot bakgrund av flera andra personuppgiftsincidenter som anmälts till oss. Det rör bland annat utbildningsnämnden i Stockholm stad, Statens Servicecenter och Region Uppsala. Vi har också en pågående granskning mot Umeå Universitet som bygger på en misstänkt incident där universitetet ska ha skickat känsliga personuppgifter via e-post. Den sistnämnda händelsen har inte anmälts till Datainspektionen som en personuppgiftsincident, istället har vi fått kännedom om den på annat sätt.

Som tidigare beskrivits i avsnittet om klagomål har vi under 2019 också inletts flera andra granskningar som bygger på inkomna klagomål, dessa rör bland annat Google, Klarna, Spotify, Mrkoll och flera fall av kamerabevakning.

Tillsynsärende mot Google överlämnat till den irländska dataskyddsmyndigheten

I januari 2019 inledde Datainspektionen en granskning av Google efter att ha tagit emot ett klagomål från konsumentorganisationen Sveriges Konsumenter. Klagomålet handlade om hur Google samlar in och använder platsdata från svenska användare av Android-telefoner.

När tillsynen startade hade Google inte något huvudsakligt verksamhetsställe i Europa. En kort tid därefter meddelade Google att deras huvudsakliga verksamhetsställe för delar av deras verksamhet är Irland och att det därmed är den irländska dataskyddsmyndigheten som ansvarar för tillsynen över deras verksamhet. Eftersom dataskyddsförordningen inte uttryckligen anger hur sådana situationer ska hanteras lyfte Sverige tillsammans med Frankrike, som tidigare avgjort ett tillsynsärende mot Google, frågan till den Europeiska dataskyddsstyrelsen, EDPB, för ställningstagande.

Processen är ett exempel på tidigare oprövade situationer som Datainspektionen och EU:s andra dataskyddsmyndigheter ställs inför i och med dataskyddsreformens nya krav på gränsöverskridande samarbete. I juli antog EDPB ett vägledande yttrande i frågan. Dataskyddsstyrelsen kom fram till att om ett bolag flyttar eller inrättar ett huvudsakligt verksamhetsställe innan ett pågående tillsynsärende har avslutats, ska ärendet flyttas över till den nya ansvariga tillsynsmyndigheten. I början av hösten besökte därför medarbetare från Datainspektionen den irländska dataskyddsmyndigheten för att lämna över det pågående tillsynsärendet.

Tabell 7: Statistik tillsyn GDPR och BdL

	2019	2018	Jämförelse 2017 (tillsyn enligt PuL)	Jämförelse 2016 (tillsyn enligt PuL)
Antal inledda tillsynsärenden enligt GDPR (varav ärenden som rör kamerabevakning)	32 (6)	100 (33)*	21	64
Antal avslutade tillsynsärenden enligt GDPR (varav ärenden som rör kamerabevakning)	23 (22)	73 (7)*	47	65
Antal inledda tillsynsärenden enligt BdL	19	5	x	x
Antal avslutade tillsynsärenden enligt BdL	10	0	x	x

*i årsredovisningen för 2018 redovisas kamerabevakningstillsynerna endast i avsnittet om kamerabevakning.

Två beslut om sanktionsavgifter under året

Dataskyddsreformen gav Datainspektionen en rad nya korrigerande befogenheter. Valet av korrigerande åtgärd ska utgå från en bedömning av det enskilda fallet. Faktorer som kan påverka valet av korrigerande åtgärder är till exempel vilka åtgärder den aktuella verksamheten vidtagit för att lindra eventuell skada för de registrerade, om handlingen skett med uppsåt eller genom grov oaktsamhet samt eventuella tidigare överträdelser som den personuppgiftsansvarige eller personuppgiftsbiträdet gjort sig skyldig till. Administrativa sanktionsavgifter ska alltid övervägas när dataskyddsförordningen anger att så kan ske.

Under 2019 har Datainspektionen beslutat om sanktionsavgifter i två fall. Samråd har under året skett med Kammarkollegiet för att säkerställa korrekta inbetalningsrutiner av sanktionsavgifter.

Det första beslutet rörde en gymnasieskola som på prov använt ansiktsgenkänning via kamera för att registrera elevers närvaro på lektionerna. Teknik för ansiktsgenkänning är i sin linda men utvecklingen går snabbt. Biometrisk uppgift, som används vid ansiktsgenkänning, är känsliga personuppgifter som är extra skyddsvärda och som det krävs uttryckliga undantag för att få hantera. Datainspektionen såg därför ett behov av att skapa tydlighet kring vad som gäller för att kunna nyttja tekniken. Sanktionsavgiften fastställdes till 200 000 kronor. Avgiftens storlek påverkades bland annat av att det var frågan om en myndighet och att det handlat om ett försök under en begränsad period.

Den andra sanktionsavgiften gällde företaget Nusvar som driver personupplysnings tjänsten Mrkoll. På sajten sker en omfattande publicering av uppgifter om alla svenskar som är 16 år eller äldre, totalt drygt 8 miljoner personer. Beslutet rörde gränsen mellan kreditupplysningsverksamhet, dataskyddsfrågor och grundlagsskydd. Mrkoll har ett så kallat frivilligt utgivningsbevis vilket ger den ett grundlagsskydd som normalt innebär att Datainspektionen saknar befogenheter att utöva tillsyn. Sajten hade dock bland annat publicerat uppgifter om att personer saknar betalningsanmärkningar, vilket räknas som kreditupplysningar. Det gör att sajten måste följa reglerna i kreditupplysningslagen och därmed även regler som följer av dataskyddsförordningen. Sanktionsavgiften uppgick i detta fall till 35 000 euro.

Tabell 8: Statistik korrigerande åtgärder GDPR

	2019	2018
Antal varningar	1	0
Antal reprimander	0	57
Antal förelägganden	0	2
Antal förbud mot fortsatt behandling	1	0
Antal återkallade certifieringar	0	0
Antal administrativa sanktionsavgifter	2	0

Fokus på grundläggande skyldigheter i de första granskningarna utifrån brottsdatalagen

I Datainspektionens tillsynsplan för 2019-2020 fastställdes att rättsväsendet var ett av de prioriterade områdena. Granskningarna inom rättsväsendet har under året primärt haft fokus på grundläggande skyldigheter som följer av dataskyddsreformen.

Enligt brottsdatalagen ska brottsbekämpande myndigheter ha en förteckning över de register och behandlingar av personuppgifter som omfattas av lagen. En sådan förteckning ska bland annat beskriva vilken den rättsliga grunden och syftet är för respektive register. Vi har under året granskat den så kallade registerförteckningen hos sju brottsbekämpande myndigheter: Polismyndigheten, Kriminalvården, Kustbevakningen, Ekobrottsmyndigheten, Åklagar-myndigheten, Skatteverket och Tullverket. Resultatet av granskningen var på det hela taget positivt. Samtidigt fanns vissa brister hos samtliga granskade myndigheter som ledde till att vi utfärdade förelägganden. Bristerna bestod i att uppgifter som ska framgå i förteckningen antingen saknades eller angavs på ett otydligt sätt.

Under det första året sedan brottsdatalagen trädde i kraft anmälde de brottsbekämpande myndigheterna förhållandevis få personuppgiftsincidenter. Granskningar har därför inletts mot samtliga sju brottsbekämpande myndigheter ovan för att ta reda på om de har dokumenterade rutiner för att upptäcka, rapportera och hantera personuppgiftsincidenter. Brottsbekämpande myndigheter hanterar ofta stora mängder personuppgifter som dessutom kan vara känsliga. Det är därför särskilt angeläget att det finns fungerande rutiner för att upptäcka och rapportera

eventuella incidenter samt begränsa konsekvenserna för de berörda personerna. Tillsynsärendena pågick ännu vid årets slut.

Tabell 9: Statistik förebyggande och korrigerande åtgärder Bdl

	2019	2018
Förebyggande befogenheter		
Antal förebyggande råd, rekommendationer eller påpekanden	0	0
Antal varningar	0	0
Korrigerande befogenheter		
Antal korrigerande råd, rekommendationer eller påpekande	2	0
Antal förelägganden	11	0
Antal förbud mot fortsatt behandling	0	0
Antal administrativa sanktionsavgifter	0	0

Skärpta befogenheter ställer nya krav på tillsynsprocessen

En rättssäker och effektiv tillsyn är ett av Datainspektionens viktigaste verktyg för att skapa regel- efterlevnad och ett gott integritetsskydd. Med de ökade befogenheterna och möjligheten att besluta om sanktionsavgifter ställs ökade krav på Datainspektionens tillsynsprocess. Bland annat på grund av sanktionsavgifternas storlek är det sannolikt att många tillsynsbeslut kommer överklagas. Därmed kommer vår handläggning, dokumentation och våra ställningstaganden i ökad utsträckning att nagelfaras. Vår bedömning är att inslaget av muntliga förhandlingar i domstolsprocesser där Datainspektionen är part successivt kommer att öka. Det är av stor vikt att domstolarnas slutliga bedömningar tas tillvara, tolkas och bidrar till ett kontinuerligt internt lärande. Tillsynsprocessen behöver löpande utvecklas och intern kompetensutveckling genomföras. Vi behöver också stärka vår förmåga i processföring.

Samtidigt som enhetliga bedömningar är angeläget, såväl nationellt som inom EU-samarbetet, behöver vi vara offensiva för att bidra till att praxis skapas.

Under 2019 har flera åtgärder vidtagits för att stärka tillsynsverksamheten. Som ett led i att säkerställa kvalitet och enhetlighet i tillsynsarbetet har vi bland annat arbetat fram nya stöddokument för tillsynsprocessen och drivit ett utvecklingsarbete för att stärka processen. Inom myndigheten finns ett rättstillämpningsforum där principiella ställningstaganden diskuteras. Vi har under året också arbetat fram processer och arbetssätt för att lösa ut enklare rättsliga frågor.

För att behålla kraft och framdrift i den fortsatta utvecklingen av myndighetens tillsyn har vi gjort bedömningen att en särskilt utpekad roll behövs för att leda och hålla ihop arbetet. Vi har under året därför fattat beslut om att inrätta en processägare för tillsynsverksamheten. Processägaren, som tillträder i januari 2020, kommer att ha i uppdrag att driva verksamhetsutveckling inom tillsynsprocessen, bland annat utifrån förändringar i omvärlden, lärdomar och identifierade förbättringsbehov. I processägarens uppdrag kommer bland annat att ingå att utveckla processföringen vid myndigheten, ta fram former för kvalitetssäkring och lärande och ansvara för intern kompetensutveckling inom tillsyn.

En drivande aktör i EU-samarbetet

Genom dataskyddsförordningen har samarbetet mellan EU:s dataskyddsmyndigheter reformerats i grunden. Förändringen är så omfattande att det finns fog för påståendet att Datainspektionen inte längre är en renodlat nationell myndighet. Med det nya uppdraget kan myndigheten sägas stå på två ben – ett som nationell tillsynsmyndighet och ett som medlem i den Europeiska dataskyddsstyrelsen, EDPB, där samtliga dataskyddsmyndigheters företrädare ingår och den EU-gemensamma utvecklingen och etableringen av praxis sker.

Det EU-gemensamma arbetet handlar dels om gemensam policyutveckling, dels om operativt samarbete i enskilda ärenden. En stor del av utvecklingen och etablerandet av praxis sker EU-gemensamt.

Datainspektionen leder arbetet med för Sverige centrala vägledningar

Datainspektionen ingår tillsammans med övriga dataskyddsmyndigheter i ett omfattande och intensivt policyskapande arbete med att utfärda gemensamma riktlinjer, rekommendationer och yttranden. Under 2019 har dataskyddsstyrelsen EDPB beslutat om två

nya riktlinjer; en om uppförandekoder och en om avtal som rättslig grund för onlinetjänster. Därutöver har ytterligare tre utkast på riktlinjer antagits och skickats ut på så kallad publik konsultation, vilket är det sista steget innan EDPB slutgiltigt beslutar om en ny riktlinje. Dessa tre vägledningar gäller inbyggt dataskydd och dataskydd som standard, rätten att bli glömd samt kamerabevakning.

Utmaningarna med en harmoniserad tolkning och tillämpning av dataskyddsreformen blev periodvis tydliga under året. Många länder har starka och skilda uppfattningar, olika praxis och förvaltningsrättsliga traditioner, vilket gör att arbetet med att ta fram gemensamma vägledningar kräver såväl god förhandlingsteknik och tydlighet som diplomati och tålamod. Ytterst tillämpas omröstning för att fatta beslut i frågor och ställningstaganden.

Ett aktivt deltagande och 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 dataskyddförordningen utmejslas. Ett uttalat mål för Datainspektionen inför 2019 var därför att delta i samtliga arbetsgrupper inom EDPB och ta en mer drivande roll i styrelsearbetet. När vi summerar året kan vi konstatera att vi lyckats uppnå målet. Vi har under året deltagit i samtliga 13 underarbetsgrupper, vilket inneburit sammanlagt 77 möten.

Inför vart och ett av de totalt 11 plenarmötena i EDPB, där samtliga dataskyddsmyndigheters chefer samlas, har vi haft väl genomarbetade positioner som tydligt beskrivit vår hållning i olika frågor.

I arbetet med att ta fram vägledningar som vi vet är särskilt angelägna för svenska företag och andra verksamheter har vi åtagit oss rollen som rapportör, vilket innebär att leda arbetet. Ambitionen är att Sverige genom Datainspektionen ska påverka och aktivt bidra i praxisutvecklingen. Vid årsskiftet hade vi rollen som huvud- eller medrapportör i sammanlagt fem vägledningar. Dessa rör

- begreppen personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde (huvudrapportör)
- kamerabevakning (medrapportör)
- sociala medie-plattformar (medrapportör)
- enskildas rättigheter (medrapportör), samt
- målsökning för riktad annonsering på sociala medier (medrapportör).

Inom ramen för arbetet med vägledningen om begreppen personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde ordnade Datainspektionen under året en hearing då företrädare för svenskt näringsliv kunde beskriva exempel på konkreta utmaningar. Initiativet gav oss värdefull kunskap om svenska företags behov.

Vi har också åtagit oss ordförandeskapet i den centrala EU-gemensamma arbetsgrupp som arbetar med harmonisering av användandet av sanktionsavgifter och verkar där för att få fram en vägledning på området.

För att driva på harmoniseringen har vi också tagit flera andra initiativ inom EDPB. Bland annat har vi initierat och driver som tidigare nämnts ett arbete med att kartlägga och analysera hur olika dataskyddsmyndigheter hanterar klagomål och vad skillnaderna mellan länderna beror på.

Förutom att ta fram gemensamma riktlinjer kommer EDPB regelbundet med yttranden och rekommendationer i olika principiella frågor. Under året har yttranden arbetats fram bland annat om ePrivacy-direktivets förhållande till dataskyddsreglerna och möjligheterna för en personuppgiftsansvarig att lämna ut personuppgifter till amerikansk, brottsbekämpande myndighet under US CLOUD Act.

Även i arbetet med gemensamma yttranden har Datainspektionen vid flera tillfällen haft rollen som rapportör. Dessa har bland annat rört kriterier för när en konsekvensbedömning behövs respektive inte behövs samt ett förslag om standardiserade biträdesavtalsklausuler.

Under senare delen av 2019 infördes möjligheten att delta i en del EU-gemensamma möten via videolänk, vilket innebär att vi vid omkring 10 tillfällen kunde delta på distans. Detta kommer på sikt att minska både vår påverkan på miljön, våra resekostnader och belastningen på våra medarbetare som ett intensivt resande kan medföra.

Operativt EU-samarbete i gränsöverskridande ärenden

Genom dataskyddförordningen har Datainspektionen och övriga europeiska dataskyddsmyndigheter också omfattande skyldigheter att samarbeta och ge varandra bistånd i gränsöverskridande ärenden, det vill säga ärenden där personuppgiftsbehandlingen sker, eller påverkar registrerade, i flera EU-länder. Den europeiska dataskyddsstyrelsen EDPB har också ett kraftfullt operativt mandat och kan fatta bindande beslut i enskilda tillsynsärenden. Vid oenighet finns

Flödet i det EU-gemensamma operativa arbetet

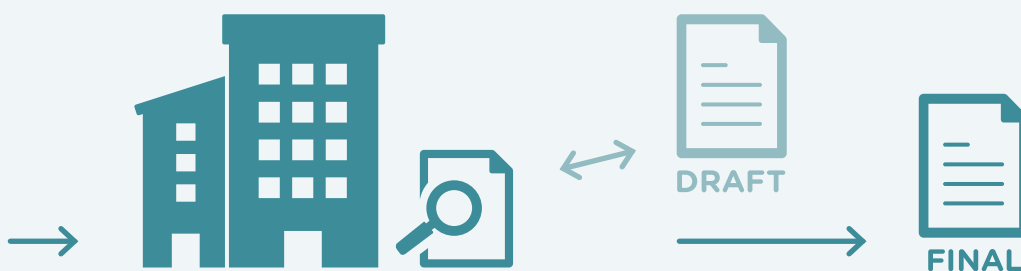
Steg 1. Ansvarig och berörda tillsynsmyndigheter utses



a) Den dataskyddsmyndighet dit ett klagomål inkommer gör en första bedömning.

b) Om klagomålet berör flera EU-länder läggs det in i det gemensamma it-systemet för att utse ansvariga och berörda tillsynsmyndigheter. Totalt har cirka 1 300 sådana processer startats sedan 25 maj 2018.

Steg 2. Utredning, eventuell tillsyn och beslut i ärendet



c) Den myndighet som utsetts som ansvarig startar ett ärende. Om flera klagomål kommit in i samma fråga kan dessa läggas i ett och samma ärende. Av totalt 1 300 påbörjade processer har 800 ärenden skapats sedan 25 maj 2018.

d) Den ansvariga myndigheten utreder ärendet och genomför eventuell tillsyn, vid behov med bistånd av andra dataskyddsmyndigheter.

e) Berörda dataskyddsmyndigheter ges möjlighet att lämna synpunkter på den ansvariga myndighetens bedömningar och utkast till beslut i ärendet. I ett och samma ärende sker sådan konsultation ofta i flera olika omgångar.

f) Ansvarig tillsynsmyndighet fattar beslut i ärendet.

Steg 3. Eventuell tvistlösning

g) Om den ansvariga tillsynsmyndigheten och de som lämnat bistånd eller synpunkter inte är överens om beslutet, kan ärendet eskaleras till den europeiska dataskyddsstyrelsen, EDPB.



tvistlösningsmekanismer inskrivna i dataskyddsförordningen.

Förfarandet och arbetssätten i det EU-gemensamma operativa arbetet är fortfarande under uppbyggnad, men det kan konstateras att handläggningen av gränsöverskridande ärenden generellt är omfattande och delvis tungrodd.

Inom EU-samarbetet var Datainspektionen under 2019 ansvarig eller berörd i totalt 486 klagomål eller andra gränsöverskridande ärenden. Dessutom var vi ansvariga eller berörda i 186 ärenden där utredning och eventuell tillsyn inletts under 2018 eller 2019. Sammantaget arbetade vi under 2019 i 672 gränsöverskridande ärenden.

När ett gränsöverskridande ärende rör en verksamhet som har sin huvudsakliga etablering i Sverige har Datainspektionen en skyldighet att utreda ärendet. Så var fallet i cirka 40 av de ärenden som kom in under året och ytterligare cirka 20 som inkommit under föregående år. Skyldigheterna i det gränsöverskridande

arbetet rimmar inte alltid med Datainspektionens nationella prioriteringar, vilket på sikt kan komma att utmana myndigheten allt mer.

Även om Datainspektionen inte är ansvarig tillsynsmyndighet i ett visst ärende har vi möjlighet att lämna synpunkter på utkastet till beslut i ärendet. Att vi utnyttjar denna möjlighet är ofta enda sättet att påverka utfallet, vilket kan vara centralt till exempel om vi har starka intressen i ett principiellt viktigt ärende som leds av en annan dataskyddsmyndighet. Dataskyddsmyndigheterna har också möjlighet att ställa mer generella frågor till varandra. Vidare finns möjligheten att inleda gemensamma insatser, något som dock inte aktualiserats under 2019. Samtliga steg i det gränsöverskridande samarbetet är förknippade med olika tidsfrister.

Att uppfylla Sveriges åtaganden i det operativa gränsöverskridande dataskyddsarbetet har under 2019 varit en utmanande uppgift för Datainspektionen. Arbetet kompliceras av att det EU-gemensamma it-

Tabell 10: Operativa ärenden inom EU-samarbetet

		2019	2018
Steg 1. Ansvarig och berörda tillsynsmyndigheter utses	Antal ärenden där Datainspektionen är ansvarig	35 som inkommit från andra	17 som inkommit från andra
		6 som vi initierat	0 som vi initierat
	Antal ärenden där Datainspektionen är berörd	441 som inkommit från andra	228 som inkommit från andra
		4 som vi initierat	1 som vi initierat
	Totalt antal ärenden i steg 1	486	247
Steg 2. Utredning, eventuell tillsyn och beslut i ärendet	Antal ärenden där Datainspektionen är ansvarig	18	2
	Antal ärenden där Datainspektionen är berörd	106	60
	Totalt antal ärenden i steg 2	124	62
Steg 3. Eventuell tvistlösning om ansvarig och berörda tillsynsmyndigheter har olika uppfattningar	Antal ärenden där Datainspektionen är ansvarig	0	0
	Antal ärenden där Datainspektionen är berörd	0	0
	Totalt antal ärenden i steg 3	0	0
Andra typer av operativt samarbete	Antal generella frågor/begäran om bistånd från andra EU-länder	41	12
	Antal gemensamma insatser	0	0

systemet är administrativt tungrovt och skilt från vårt ordinarie ärendehanteringssystem.

Det intensifierade samarbetet inom EU kommer över tid att få allt mer långtgående konsekvenser för vår verksamhet. Antalet gränsöverskridande ärenden bedöms på sikt öka, liksom antalet ärenden som löses genom tvistlösning i dataskyddsstyrelsen.

En praktisk förändring handlar också om att all handläggning i internationella ärenden sker på engelska. För många av våra medarbetare är engelska sedan länge ett bekvämt arbetsspråk, men för andra innebär förändringen en större utmaning.

Inflödet av gränsöverskridande ärenden ställer oss också inför – ibland svåra – prioriteringar mellan nationella behov och våra skyldigheter i EU-samarbetet. För att säkerställa en effektiv hantering har vi under 2019 arbetat med att utveckla de interna arbetsformerna för hantering av gränsöverskridande ärenden. De nya arbetssätten ska implementeras under 2020.

Datainspektionen står värd för nordiska samverkansmöten

Dataskyddsmyndigheterna i Norden har sedan länge ett nära samarbete. Under de senaste åren har samarbetet fördjupats, bland annat genom antagandet av årliga gemensamma deklARATIONER med ett antal överenskomna samarbetsåtgärder. Att fortsätta utveckla det nordiska samarbetet är angeläget, inte minst eftersom Storbritannien inom kort lämnar EU och Sverige därmed tappar vad som i det EU-gemensamma dataskyddsarbetet ofta varit en nära allierad.

I maj 2019 stod Datainspektionen värd för det årliga nordiska dataskyddsmötet, där de högsta cheferna och ett stort antal medarbetare från dataskyddsmyndigheterna i Sverige, Danmark, Norge, Finland, Island samt Åland och Färöarna fanns på plats. I deklARATIONEN som mötet utmynnade i förband sig de nordiska myndigheterna att samarbeta vad gäller bland annat metodologi och resultat från tillsyner, att skapa ett nätverk för att utbyta information om samarbetet inom EU och att ge stöd och vägledning till dataskyddsombud.

Under hösten 2019 togs ytterligare ett steg i de nordiska relationerna genom att den norska dataskyddsmyndigheten genomförde ett studiebesök vid Datainspektionen. Totalt deltog omkring 50 norska och 25 svenska medarbetare i besöket, som bjöd på värdefullt erfarenhetsutbyte inom områden som tillsyn, arbete med personuppgiftsincidenter, kommunikation och omvärldsanalys.

Datainspektionen har under hösten också besökt den finländska dataskyddsmyndigheten för fördjupade diskussioner om dataskydd inom forskningen och användningen av hälsodata. De nordiska länderna har unika förutsättningar för registerforskning med sina väletablerade befolkningsregister, biobanker och forskningsdatabaser, alla med personnummer som gemensam nämnare. Det gör samtidigt att integritetsutmaningarna får en annan karaktär än i många andra europeiska länder, varför ett nära samarbete mellan de nordiska dataskyddsmyndigheterna är betydelsefullt.

Datainspektionen är Sveriges tillsynsmyndighet för EU-gemensamma it-system

Inom EU-samarbetet finns ett antal gemensamma it-system där medlemsländerna registrerar personuppgifter för olika ändamål. Datainspektionen är nationell tillsynsmyndighet för hur personuppgifter hanteras i flera av 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) och Eurodac.

För att samordna tillsynen träffar Datainspektionen företrädare för övriga europeiska dataskyddsmyndigheter ett par gånger om året. I arbetsgruppen som samordnar tillsynen mot Eurodac har Datainspektionen fram till slutet av 2019 varit ordförande.

I slutet av året inledde Datainspektionen en granskning av VIS, som är ett informationssystem för utbyte av uppgifter om viseringar mellan EU:s medlemsländer. Det är den svenska delen av VIS som granskas genom en tillsyn hos Migrationsverket. Den här typen av granskning är Datainspektionen skyldig att genomföra vart fjärde år. VIS är ett omfattande it-system som innehåller en stor mängd känsliga uppgifter om alla som sökt visum till någon av EU-länderna. Därför är det viktigt med den här typen av återkommande kontroller.

Sedan 2018 är Datainspektionen också tillsynsmyndighet för flygpassageraruppgifter 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.

I slutet av 2019 fick vi också tillsynsansvaret för den svenska delen av Eurojusts personuppgiftsbehandling. Inom EU-samarbetet inrättades i slutet av 2019 en kommitté för att samordna tillsynen av dessa it-system.

Global samverkan i dataskyddsfrågor

Även utanför EU pågår ett livaktigt samarbete inom dataskydd och integritetsfrågor. Sedan drygt 40 år finns ett globalt nätverk med drygt 120 organisationer knutet till det internationella dataskyddsmötet Global Privacy Assembly (GPA), tidigare benämnt The International Conference of data Protection and Privacy Commissioners (ICDPPC). Datainspektionen hade inte möjlighet att prioritera detta möte under 2019.

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. Vi deltog under 2019 i vårens möte i Slovenien.

Datainspektionen ser ett behov av att tydligare medverka i dessa, och flera andra, internationella forum och avser att under kommande verksamhetsår successivt utöka vårt deltagande.

Övriga arbetsuppgifter enligt dataskyddsreformen

Utöver den utåtriktade verksamheten och arbetet med klagomål och tillsyn har Datainspektionen genom dataskyddsreformen 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 och på sikt kommer att kunna effektiviseras med automatisering. 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.

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

Dataskyddsombud ska anmälas till Datainspektionen

Verksamheter som behandlar personuppgifter är i vissa fall skyldiga att utse ett dataskyddsombud och att anmäla till Datainspektionen vem som utsetts och ange kontaktuppgifter till denne. Under 2019 fick Datainspektionen in drygt 2 300 sådana anmälningar. Merparten var ändringsanmälningar, det vill säga att företag eller andra verksamheter utsett ett nytt dataskyddsombud eller anmälde nya kontaktuppgifter.

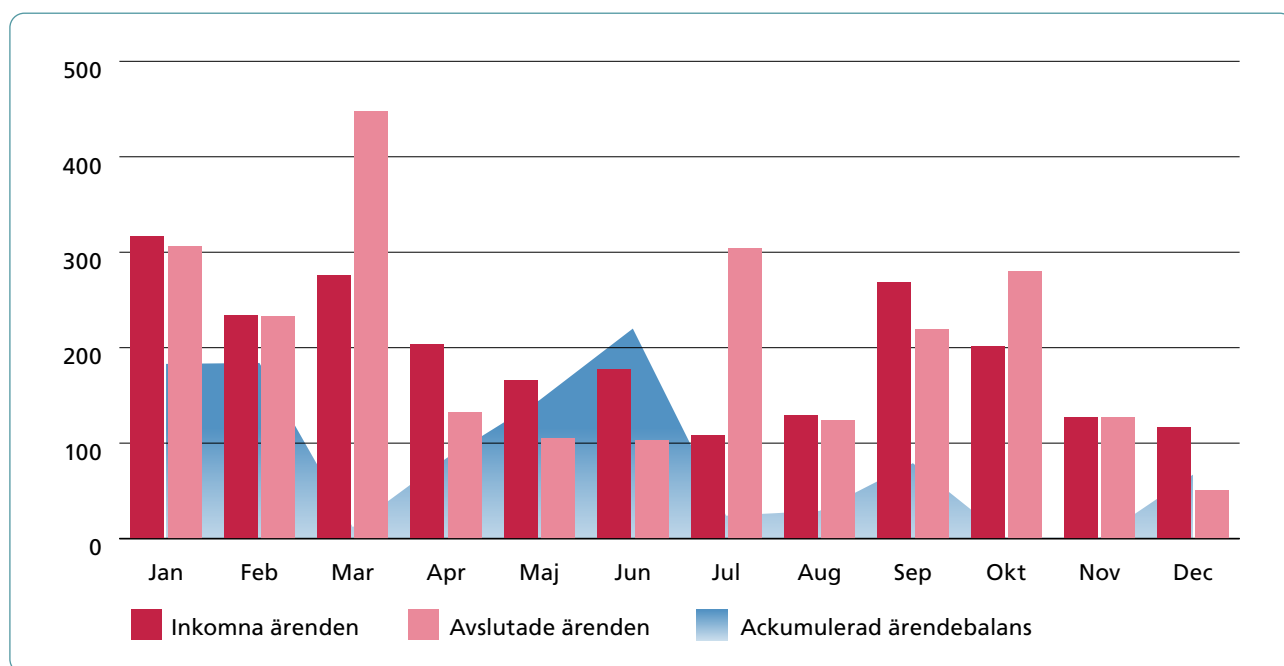


Diagram 6. Anmälda dataskyddsombud, inkommande och avslutade ärenden samt ackumulerad ärendebalans

Tabell 11: Statistik anmälda DSO

	2019	2018
Antal inkomna ny- eller ändrings-anmälningar om dataskyddsbud	2 327	7 620

Dataskyddsbuden har en nyckelroll i arbetet med att höja integritets- och dataskyddet i personuppgiftsansvariga verksamheter. Ju bättre Datainspektionen förstår dataskyddsbudens behov och situation, desto bättre stöd kan vi ge dem i deras arbete. Under 2019 genomförde vi därför en undersökning för att fördjupa vår förståelse av vilka förutsättningar dataskyddsbuden har i sitt uppdrag.

På en övergripande nivå kan det sägas finnas två olika huvudtyper av dataskyddsbud. Dels de som är anställda i verksamheten, dels externa dataskyddsbud som ofta innehar rollen för flera verksamheter. Ungefär fyra av tio dataskyddsbud uppgav i vår undersökning att de ansvarar för endast en verksamhet. En lika stor andel ansvarar för fler än fem verksamheter.¹¹

För att stödja dataskyddsbuden har Datainspektionen en viktig roll att fylla. Ungefär hälften av dataskyddsbuden uppgav i vår undersökning att de inte får den utbildning och kompetensutveckling som krävs. Under 2019 har vi därför ordnat flera större konferenser för dataskyddsbud, vilket beskrivs närmare i avsnittet om vår utåtriktade och stödjande verksamhet.

Personuppgiftsincidenter ska anmälas till Datainspektionen

Ytterligare en ny arbetsuppgift som Datainspektionen fick genom dataskyddsreformen är att hantera anmälningar om personuppgiftsincidenter. En personuppgiftsincident innebär till exempel att uppgifter om en eller flera registrerade personer har kommit i orätta händer, blivit förstörda eller gått förlorade på annat sätt. Det kan handla om allt ifrån att datorer förlorats eller stulits, känsliga personuppgifter har skickats till fel mottagare eller att stora mängder personuppgifter läckt ut genom ett angrepp utifrån. Om en incident inträffat där det inte är osannolikt att de registrerade utsätts för risker är alla verksamheter skyldiga att anmäla incidenten till Datainspektionen inom 72 timmar. Riskerna för den enskilde kan röra till exempel diskriminering, identitetsstöld, bedrägeri, ekonomisk förlust eller skadlig ryktesspridning.

Totalt fick Datainspektionen under 2019 in närmare 4 800 anmälningar om personuppgiftsincidenter, varav drygt 50 rörde brottsdatalogen.

I genomsnitt under året anmäldes över 90 anmälda incidenter per vecka, vilket kan jämföras med 70 incidenter per vecka under 2018. Antalet anmälda incidenter har därmed ökat med närmare 30 procent under det andra året med dataskyddsreformen.

Ökningen återfinns främst i offentlig sektor. Att en organisation eller en bransch anmäler många personuppgiftsincidenter behöver inte nödvändigtvis vara en indikation på bristande säkerhet. Ofta kan det tvärtom tyda på att verksamheten har strukturer och rutiner som ger en god förmåga att upptäcka och rapportera personuppgiftsincidenter.

Datainspektionens bedömning är att ökningen av antalet anmälda incidenter under 2019 i stor utsträckning beror på en ökad medvetenhet och kunskap om anmälningsskyldigheten. Intrycket är att rutinerna för att anmäla incidenter nu blivit mer etablerade, i synnerhet inom offentlig sektor och större företag. Samtidigt är vår bedömning att det i Sverige fortfarande finns ett stort mörkertal i form av anmälningsskyldiga incidenter som inte anmäls.

Tabell 12: Statistik personuppgiftsincidenter

	2019	2018
Antal anmälda personuppgiftsincidenter enligt GDPR	4 702	2 258
Antal inkomna personuppgiftsincidenter enligt BdL	55	4


När en anmälan om en personuppgiftsincident registrerats hos Datainspektionen gör vi omgående en första bedömning av incidenten. I bedömningen granskar vi hur allvarlig incidenten är, till exempel hur många registrerade som berörs och om incidenten rör känsliga personuppgifter. Vi bedömer också hur incidenten har hanterats.

Om incidenten bedöms som särskilt allvarlig eller tyder på mer systematiska brister kan vi inleda tillsyn. Under 2019 har ett tiotal granskningar inletts baserat på anmälda personuppgiftsincidenter.

Precis som för klagomålen utgör återkommande mönster i de anmälda personuppgiftsincidenterna också ett viktigt underlag när vi i vår tillsynsplan identifierar riskområden som tillsynen bör inriktas mot.

Datainspektionens handläggning av personuppgiftsincidenter är fortfarande inte digital, vilket skapar

11. Datainspektionens Nationell integritetsrapport 2019



Att tolka regelverket och få till fungerande rutiner är de största utmaningarna för många dataskyddsombud

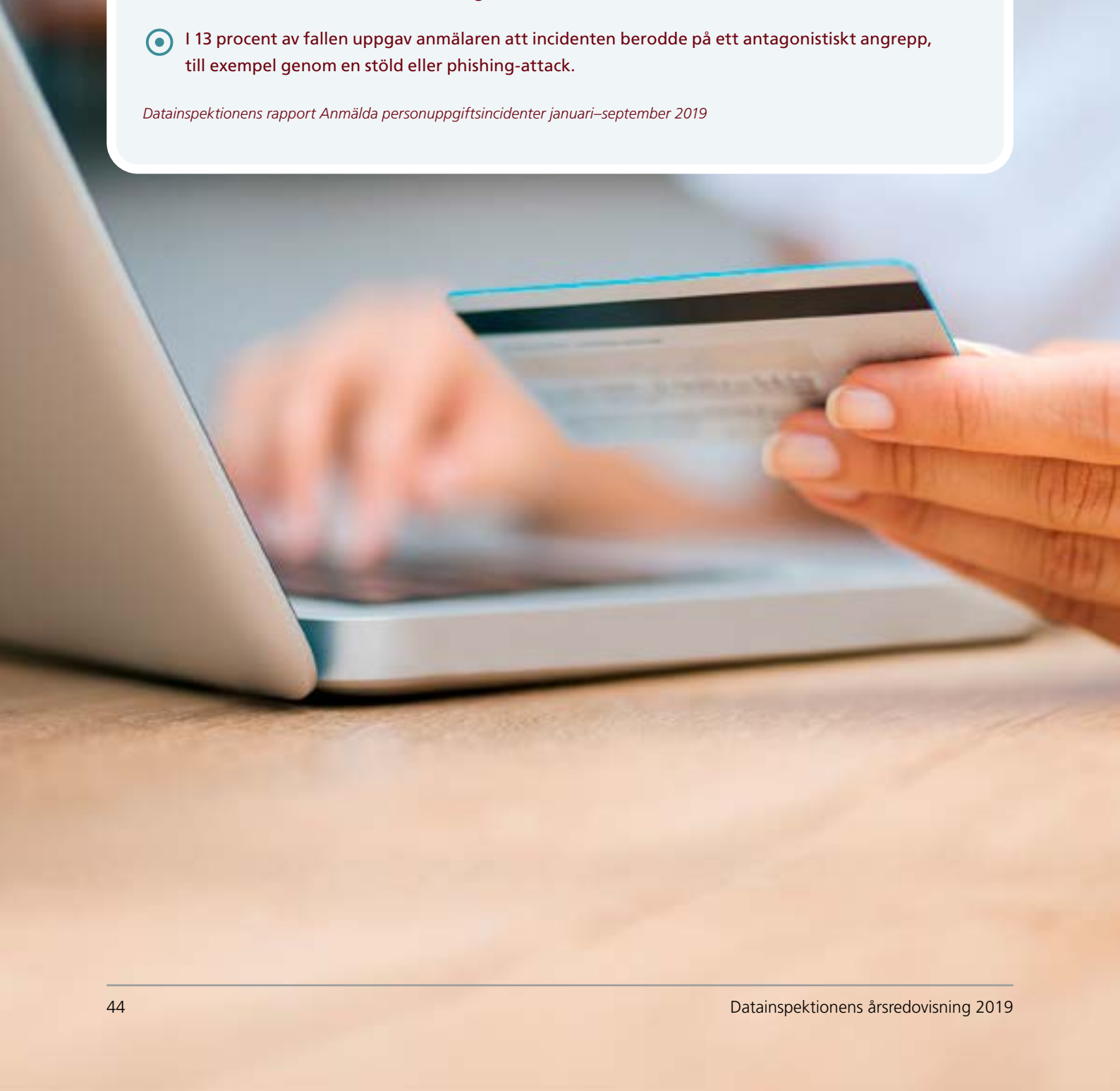
- De största utmaningarna för dataskyddsombuden handlar om att få till fungerande rutiner och processer i dataskyddsarbetet och att tolka regelverket.
- Ungefär en tredjedel upplever att det är utmanande att regelverket upplevs hindra eller försvåra verksamheten, att organisationen är fast i gamla it-system eller att det är svårt att frigöra personella resurser till dataskyddsarbete.
- Majoriteten av dataskyddsombuden tycker att ledningen är engagerad och har tillräcklig kunskap i dataskyddsfrågor.
- De flesta dataskyddsombud arbetar inte ensamma, utan upplever att de kan få hjälp och stöd av andra anställda eller andra dataskyddsombud.

Datainspektionens Nationell integritetsrapport 2019

Offentlig sektor allt bättre på att anmäla personuppgiftsincidenter

- Under de första nio månaderna 2019 stod offentlig sektor för nästan två tredjedelar av alla anmälningar om personuppgiftsincidenter.
- Den finansiella sektorn och försäkringsbranschen stod för ungefär 10 procent av incidentanmälningarna, näringslivet i övrigt för knappt 20 procent och ideella organisationer för drygt 5 procent.
- Den vanligaste typen av anmälda personuppgiftsincidenter handlar om felskickade brev, vilket oftast förklaras av den mänskliga faktorn.
- I 13 procent av fallen uppgav anmälaren att incidenten berodde på ett antagonistiskt angrepp, till exempel genom en stöld eller phishing-attack.

Datainspektionens rapport Anmälda personuppgiftsincidenter januari–september 2019



en omständlig och onödigt tidskrävande hantering både för den som anmäler incidenter och för oss. Övergången till digital ärendehantering och driftsättning av en e-tjänst för att anmäla incidenter enligt dataskyddsförordningen kommer att ske under 2020.

Under första halvan av 2019 fick de som anmält en incident vänta länge på besked om att ärendet avslutas. För att få effekt av incidentanmälningarna prioriterade vi under våren att komma igång med tillsyn av vissa allvarliga incidenter. Under sommaren och hösten har en stor mängd incidentanmälningar kunnat avslutas. Vid årsskiftet fick den som anmälde en personuppgiftsincident besked inom tre månader om ärendet avslutas utan ytterligare åtgärd.

En viktig del av Datainspektionens 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 2019 publicerade vi två rapporter som beskrev vilken typ av incidenter som anmäls 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 Datainspektionen bidra till att förebygga ytterligare incidenter eller minska de negativa konsekvenserna av framtida incidenter.

Inom ramen för EU-samarbetet har vi under 2019 också deltagit i arbetet med en fördjupad vägledning kring personuppgiftsincidenter. Ambitionen är att vägledningen ska vara klar under 2020 och ge mer konkret stöd till verksamheter i arbetet med att bedöma risken för de registrerade i samband med en incident.

Under 2019 drev Datainspektionen ett kvalitetsutvecklingsprojekt som omfattade bland annat arbetet med personuppgiftsincidenter. Utifrån de ambitioner och mål som beslutats fortsätter arbetet under 2020. Utvecklingsarbetet handlar bland annat om att Datainspektionen behöver ge lättillgängligt kunskapsstöd och generell vägledning kring hanteringen av personuppgiftsincidenter, för att öka personuppgiftsansvarigas möjligheter att skademinimera på ett snabbt och effektivt sätt. Vi fortsätter också utveckla vår förmåga att löpande sammanställa information om personuppgiftsincidenter. När en anmälare inte har hanterat incidenten på ett korrekt sätt behöver vi också ha förmåga att skyndsamt sätta in åtgärder.

Laglighetskontroller – Datainspektionen kontrollerar att brottsbekämpande myndigheter behandlar personuppgifter på ett lagenligt sätt

Datainspektionen kan genomföra tillsyn vid brottsbekämpande myndigheter precis som i övriga delar av samhället. Ett annat sätt att kontrollera att de

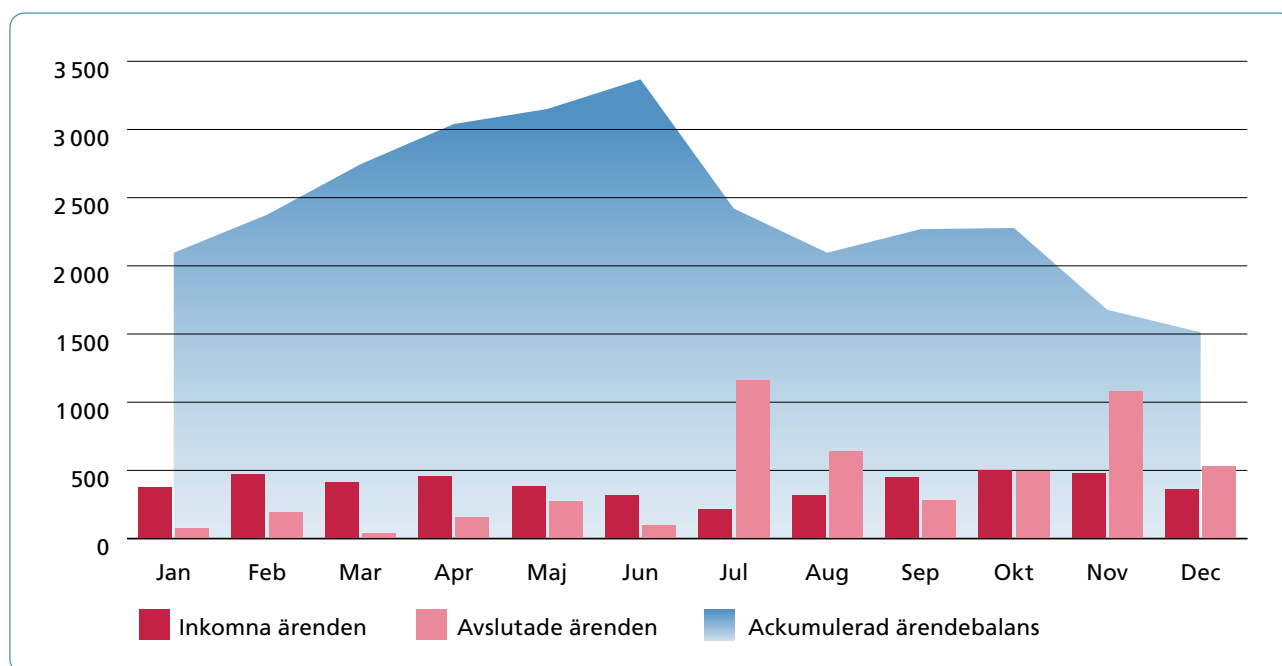


Diagram 7: Anmälda personuppgiftsincidenter 2019 enligt GDPR och brottsdatalagen, inkommande och avslutade ärenden samt ackumulerad ärendebalans.

brottsbekämpande myndigheterna behandlar personuppgifter på ett författningsenligt sätt är via så kallade laglighetskontroller.

Privatpersoner 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 Datainspektionen och begära en laglighetskontroll. Vid kontrollen granskar Datainspektionen om myndigheten behandlar personuppgifter om den enskilde på ett lagenligt sätt.

Under 2019 har Datainspektionen byggt upp arbetssätt, kompetens och rutiner för att hantera uppdraget att utföra laglighetskontroller. En grundläggande förutsättning för att kunna utföra uppdraget på ett professionellt och rättssäkert sätt är att vi har god kunskap om de olika it-system som finns hos de brottsbekämpande myndigheterna, vad de innehåller för typ av uppgifter och hur de används. Under året har vi besökt Polisen och Kriminalvården för att öka vår förståelse för deras verksamhetsstöd och arbetssätt. Vi har under året också haft löpande samverkan med Säkerhets- och integritetsskyddsnämnden, eftersom de också utför vissa laglighetskontroller.

Att genomföra laglighetskontrollen kräver ofta att Datainspektionen gör kontrollen på plats hos den brottsbekämpande myndigheten, vilket innebär att arbetet är tidskrävande även om antalet ärenden är få till antalet. I maj avslutades de första laglighetskontrollerna sedan Datainspektionen fick uppdraget den 1 augusti 2018. De medborgare som begärt laglighetskontrollerna fick då besked om att kontrollerna utförts. På grund av sekretess är dock Datainspektionen oftast förhindrad att ge besked om det faktiskt finns någon information om den enskilde hos den aktuella myndigheten.

Tabell 13: Statistik laglighetskontroller

	2019	2018
Antal inkomna begäran om laglighetskontroll	17	10
Antal avslutade begäran om laglighetskontroll	18	0

Konsekvensbedömningar och förhandssamråd

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 Datainspektionen i januari 2019 en förteckning över nio kriterier. Uppfylls minst två av dessa kriterier ska en konsekvensbedömning göras. Datainspektionens förteckning över kriterier hade innan beslutet remitterats till ett stort antal myndigheter och organisationer i Sverige och godkänts av den europeiska dataskyddsstyrelsen, EDPB.

Några exempel på situationer när minst två kriterier är uppfyllda kan vara

- arbetsgivare som systematiskt övervakar hur de anställda använder internet och e-post
- företag som använder kunders lokaliseringssuppgifter, via exempelvis en mobilapp, för att rikta marknadsföring till kunden
- parkeringsbolag som med hjälp av kamerabevakning kan skilja ut registreringsnummer för att debitera parkeringsavgifter
- verksamheter inom hälso- och sjukvård eller social omsorg som gör stora ändringar i sin tekniska infrastruktur och som behandlar känsliga personuppgifter.

Trots förteckningen med kriterier vittnar många företag och myndigheter om att det är svårt att veta när en konsekvensbedömning ska göras. Datainspektionen har därför fördjupat informationen om konsekvensbedömningar på flera av de utbildningar och konferenser vi arrangerat under året. Ett särskilt uppskattat inslag har varit när organisationer som själva genomfört en konsekvensbedömning delat med sig av sina praktiska erfarenheter. På Datainspektionens konferens för dataskyddsombud i december berättade till exempel eHälsomyndigheten om hur de gått tillväga i arbetet med att göra en konsekvensbedömning i arbetet med den nationella läkemedelslistan.

Om en verksamhet genomför en konsekvensbedömning och kommer fram till att det inte går att begränsa risken för de enskilda så att risken inte längre är hög, är verksamheten skyldig att begära ett förhandssamråd med Datainspektionen innan behandlingen påbörjas. Ett förhandssamråd kan till exempel vara aktuellt om riskerna inte kan begränsas tillräckligt

genom åtgärder som är rimliga utifrån tillgänglig teknik och kostnader.

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 hos Datainspektionen innan behandlingen påbörjas.

Samtliga förhandssamråd där Datainspektionen yttrat sig under 2019 kommer från brottsbekämpande myndigheter. Datainspektionen har i flera av dessa ärenden träffat den aktuella myndigheten så att de fått möjlighet att ge en fördjupad beskrivning av vad de tänkt göra.

Bland de beslut som fattats under året kan nämnas Polisens begäran om förhandssamråd som handlade om att de i den forensiska verksamheten önskar använda ansiktsgenkännings teknik för slagningar mot signalementsregistret för att identifiera gärningspersoner. Datainspektionen bedömde användningen som laglig. Polismyndigheten har under året även begärt förhandssamråd som handlat om att de önskat använda ansiktsgenkännings teknik vid gränskontroll.

Bland de begäran om förhandssamråd som kommit in från myndigheter utanför rättsväsendet och företag märks ofta vissa 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.

Tabell 14: Statistik förhandssamråd

	2019	2018
Antal inkomna begäran om förhandssamråd utifrån GDPR	7	8
Antal avslutade förhandssamråd utifrån GDPR	7	4
Antal inkomna begäran om förhandssamråd utifrån BdL	4	2
Antal avslutade förhandssamråd utifrån BdL	3	1

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. Det är branschorganisationer eller intresseorganisationer som kan ta fram uppförandekoder, vilket kan ske 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 Datainspektionen.

I juni 2019 publicerades den EU-gemensamma vägledning om uppförandekoder som Datainspektionen deltagit i att ta fram. Datainspektionen kontaktade då samtliga organisationer som innan dess skickat in uppförandekoder och uppmanade dem att uppdatera dokumentet utifrån vägledningen. Som ett exempel kan nämnas att det enligt regelverket krävs att det kopplat till uppförandekoden finns ett utsett övervakningsorgan, vilket inte fanns angivet i någon av de uppförandekoder som skickats in till Datainspektionen.

Vid årsskiftet var fem uppförandekoder fortfarande under utredning. Arbetet är komplext och kräver grundliga rättsliga analyser. Parallellt med arbetet i de enskilda ärendena har Datainspektionen under året drivit ett arbete med att utforma interna rutiner för arbetet med uppförandekoder.

Tabell 15: Statistik uppförandekoder

	2019	2018
Antal inkomna uppförandekoder	2	3
Antal avslutade ärenden om uppförandekoder	0	0

Enligt dataskyddsförordningen är det också möjligt för verksamheter att certifiera sig hos vissa ackrediterade certifieringsorgan som ett sätt för personuppgiftsansvariga eller biträden att visa att de behandlar personuppgifter i enlighet med förordningen.

I Sverige beslutar det nationella ackrediteringsorganet Swedac vem som får utfärda dessa certifieringar. Dock ska kriterier för sådan ackreditering tas fram av Datainspektionen. Under 2019 har arbetet inriktats på att vi medverkat i en EU-gemensam arbetsgrupp för att lägga en gemensam grund för arbetet.



Tillstånd att föra över personuppgifter till ett land utanför EU

Genom dataskyddsförordningen har alla EU:s medlemsstater ett likvärdigt 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 ger motsvarande garantier. Dataskyddsförordningen innehåller därför regler 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.

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 enligt dataskyddsförordningen möjlighet att upprätta 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 Datainspektionen eller någon annan dataskyddsmyndighet i EU. Det land där koncernen har sitt huvudsakliga verksamhetsställe ansvarar för ärendet. Första steget i handläggningen är alltid att fastställa vilken dataskyddsmyndighet som är ansvarig för ärendet. För att uppnå enhetlighet och likvärdig kvalitet inom EU involveras ett par andra dataskyddsmyndigheter som medgranskare i varje ärende. Innan en bindande företagsbestämmelse godkänns ska samtliga andra dataskyddsmyndigheter erbjuda möjlighet att inkomma med synpunkter och det slutliga utkastet diskuteras på ett arbetsgruppsmöte med samtliga EU:s dataskyddsmyndigheter. Slutligen ska den europeiska dataskyddsstyrelsen, EDPB, yttra sig innan den ansvariga dataskyddsmyndigheten fattar beslut.

Hösten 2019 godkändes de första bindande företagsbestämmelserna inom EU. Arbete pågår med ett stort antal ärenden. Bland de drygt 80 ärendena om bindande företagsbestämmelser som inkommit till Datainspektionen under 2019 finns en del som rör första steget i processen, det vill säga att utse ansvarig och berörda dataskyddsmyndigheter. I totalt 7 ärenden är vi ansvarig tillsynsmyndighet och i ytterligare 6 ärenden har vi varit medgranskare. Vi förväntas dock sätta oss in i även övriga ärenden, i synnerhet inför att slutliga utkast presenteras för EDPB.

Även utan bindande företagsbestämmelser kan verksamheter under vissa reglerade omständigheter få särskilt tillstånd från Datainspektionen att överföra personuppgifter till ett land utanför EU. Sådana ansökningar om tillstånd kräver också att Datainspektionen inhämtar yttrande från den Europeiska dataskyddsstyrelsen. En sådan ansökan har inkommit till Datainspektionen under 2019.

Tabell 16: Statistik BCR och tillstånd tredjelandsöverföring

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

Tillstånd att behandla uppgifter om lagöverträdelse

Personuppgifter som rör lagöverträdelse, 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 lagöverträdelse.

I en nationell förordning med kompletterande bestämmelser till dataskyddsförordningen har regeringen infört generella bestämmelser som tillåter andra än myndigheter att behandla personuppgifter om lagöverträdelse. Samtidigt har regeringen bemyndigat Datainspektionen att besluta om tillstånd till verksamheter att behandla sådana uppgifter och utfärda generella föreskrifter.

För att inte verksamheter ska behöva söka tillstånd i varje enskilt fall beslutade Datainspektionen i maj 2018 en föreskrift som, vid sidan av regeringens föreskrifter, beskriver ytterligare typiska situationer där uppgifter om lagöverträdelse får behandlas.

De restriktiva bestämmelserna som gäller för att behandla personuppgifter om lagöverträdelse har i vissa fall skapat problem för företag som i samband med svensk export behöver utföra kontroller mot olika spär- och sanktionslistor. I praktiken har det varit

svårt för företagen att leva upp till både dataskyddsreglerna och internationella regelverk med syftet att förebygga till exempel spridning av massförstörelsevapen och penningtvätt. Mot denna bakgrund, och de utgångspunkter som angavs i förarbetena, fann Datainspektionen skäl att under sommaren 2019 bevilja ett stort antal exportföretag tillstånd att behandla uppgifter om lagöverträdelse.

Tabell 17: Statistik tillstånd uppgiftsbehandling lagöverträdelse

	2019	2018
Antal inkomna ansökningar om tillstånd att behandla uppgifter om lagöverträdelse	21	139*
Antal avslutade ansökningar om tillstånd att behandla uppgifter om lagöverträdelse	157	1

*i årsredovisningen för 2018 anges siffran 40. Detta beror på att ett ärende innehöll ansökan för 99 olika företag. I samband med att beslut fattades i dessa ärenden registrerades de som separata ärenden.

Uppdrag inom kamerabevakningsområdet

I augusti 2018 övertog Datainspektionen uppgiften från Länsstyrelserna att besluta om tillstånd till kamerabevakning. Samtidigt fick vi hela tillsynsansvaret avseende kamerabevakning.

Datainspektionens arbete inom kamerabevakningsområdet har under 2019 varit en av våra största utmaningar. Uppdraget har varit nytt för oss och eftersom lagstiftningen är ny saknas praxis i många avseenden. Vi har lagt ned ett omfattande arbete på att bygga upp arbetssätt, kompetens och organisation för att hantera uppdraget.

Det främsta hindret har dock handlat om att det utökade uppdraget inte följdes av motsvarande förstärkning av anslaget, vilket medfört att vi behövt lösa kamerabevakningsuppdraget genom interna omfördelningar. Eftersom arbetet med de uppgifter som följer av dataskyddsreformen varit omfattande har vi ändå behövt hålla kameraorganisationen väsentligt mindre än vad uppdraget kräver. Konsekvenserna har varit tydligast i form av att vi byggt stora balanser och haft långa handläggningstider för tillstånd, men även genom att vi haft svårt att genomföra tillsyn i den omfattning som skulle behövas.

Inför 2020 har Datainspektionen tilldelats utökade anslag för uppdraget på kameraområdet, vilket gör att vi kommer kunna förstärka den delen av verksamheten. Givet de många tillståndsärenden som väntar på beslut kommer dock arbetet med att korta handläggningstiderna att ta tid.

Vägledning och stöd inom kamerabevakning

Om en bevakningskamera fångar en identifierbar person eller någon annan personuppgift i bild är den som ansvarar för kameran skyldig att följa reglerna i dataskyddsförordningen. För mindre företag eller privatpersoner kan det vara utmanande att veta vad som är tillåtet och inte tillåtet. Att många har frågor om kamerabevakning märks också tydligt i inflödet till Datainspektionen. Under 2019 rörde omkring 20 procent av samtliga e-postfrågor i vår upplysnings-tjänst kamera, totalt innebar detta närmare 1 100 frågor om kamerabevakning. Därtill ska läggas uppskattningsvis cirka 500 telefonsamtal.

En stor del av frågorna handlade om privatpersoners kamerabevakning, till exempel vad som får bevakas i det egna hemmet och om det är lagligt att ha kameror uppsatta på en privat bostad som även täcker en del av grannens tomt. För att underlätta för medborgare publicerade vi i februari en vägledning om privatpersoners kamerabevakning på vår webbplats.

Exempel på andra typer av frågor är om hyresvärderna får kamerabevaka trappuppgången eller tvättstugan, om en restaurang får filma gatan utanför restaurangen och i vilka situationer tillstånd behövs.

Under året fick vi också in cirka 160 mer komplicerade frågor som handlade om kamerabevakning. Dessa rörde till exempel utländska ambassaders kamerabevakning och ansiktigenkänningsteknik.

Även från media har intresset varit stort. Våra medarbetare som är specialister på kamerabevakning har under året gjort ett stort antal intervjuer och andra mediaframträdanden.

En av de långsiktigt mest betydelsefulla aktiviteterna vi genomfört under 2019 för att förbättra vägledningen om kamerabevakning är att vi varit rapportör i det EU-gemensamma arbetet med en ny riktlinje på området. Vi har också hållit flera utbildningar om kamerabevakning och föreläst för vissa prioriterade målgrupper som till exempel säkerhetsföretag.

Under året har vi också bidragit i det pågående lagstiftningsarbetet som rör kamerabevakning. Vi deltog bland annat med en expert i kamerabevakningsutredningen, vars slutbetänkande föreslog ett borttaget tillståndskrav för kollektivtrafiken.

Tabell 18: Frågor avseende kamerabevakning

	2019	2018
Antal upplysningsfrågor om kamera	1 069	403
Antal kvalificerade frågor om kamerabevakning	161	220

Den som vill använda kamerabevakning är skyldig att följa reglerna i dataskyddsförordningen. De frågor som redovisas i tabellen ovan ingår därför även i den totala siffran på frågor om GDPR, se tabell nr 1 och 2. För att underlätta överblicken av Datainspektionens uppdrag på kamerabevakningsområdet redovisas de även separat här.

Tillstånd till kamerabevakning

Genom kamerabevakningslagen togs kravet på tillstånd för att få kamerabevaka bort för de flesta privata verksamheter. Samtidigt som lagen trädde i kraft, i augusti 2018, övertog Datainspektionen uppgiften från Länsstyrelserna att besluta om tillstånd till kamerabevakning. Ett antal tillståndsärenden fördes över från Länsstyrelserna, vilket medförde att vi tidigt fick stora balanser och långa handläggningstider på kameraområdet.

Under 2019 har vi byggt upp kunskap om tillståndsprocessen och kommit långt i arbetet med att skapa interna rutiner som säkerställer kvalitet, enhetlighet och effektivitet i tillståndshandläggningen.

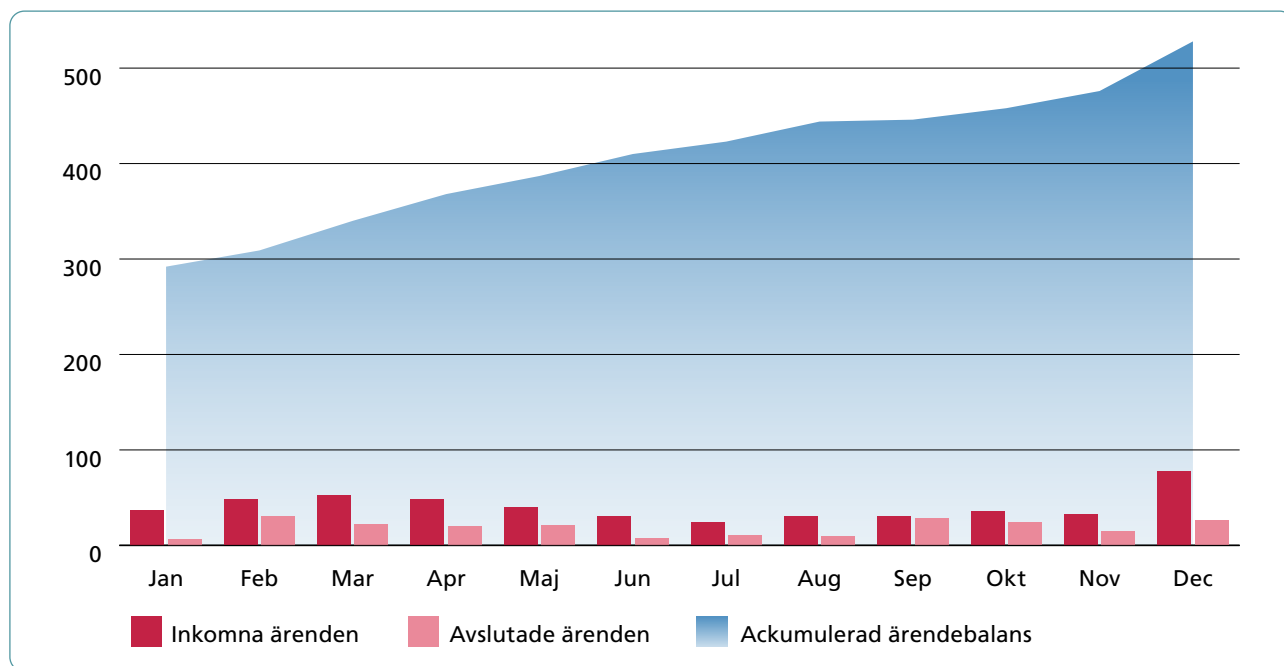
Handläggningen av tillstånd är tidskrävande, bland annat för att det ofta krävs flera kompletteringar i ärendena innan beslut kan fattas. Att underlätta för verksamheterna att skicka in rätt underlag från början

kommer vara en viktig del i vårt fortsatta arbete med att utveckla tillståndshandläggningen.

Av de totalt 19 ansökningar som vi under året avslagit överklagades 10, vilket också bidrar till att ärendena drar ut på tiden.

En särskild fråga i tillståndsverksamheten har rört de omkring 1 500 apotek som med nuvarande lagstiftning behöver tillstånd för kamerabevakning, vilket de tidigare inte behövt. För att underlätta för apoteken tog Datainspektionen kontakt med branschföreträdare för att diskutera hur tillståndsprocessen kan göras så smidig som möjligt. Tack vare ett förfarande där större koncerner inkommit med en ansökan för samtliga sina apotek har mycket tid kunnat sparas hos såväl apoteken som Datainspektionen. Ett tillståndsärende innebär till exempel att omkring 200 apotek beviljades tillstånd. Vi har också uppmärksammat lagstiftaren på att apoteken nu är skyldiga att ansöka om tillstånd, vilket sannolikt inte varit intentionen, och att ett undantag för apoteken därför bör föras in i kamerabevakningslagen.

Trots en effektiv lösning för apoteken har det utmanande resursläget medfört att ärendebalansen för kameratillstånd ökade varje månad under 2019. Vi gick in i året med en balans om cirka 250 tillståndsärenden. Vid årets slut hade ärendebalansen fördubblats. Under året avgjorde vi cirka 220 tillståndsärenden, vilket i praktiken innebär att vi fortfarande har oavslutade ärenden som inkom 2018. I slutet av året var handläggningstiden ett år, vilket kan innebära allvarliga risker

**Diagram 8. Tillstånd till kamerabevakning 2019, inkomna och avslutade ärenden samt ackumulerad ärendebalans.**

och svårigheter för de verksamheter som har behov av kamerabevakning.

För att ge verksamheter med samhällsviktiga uppdrag möjligheter att genomföra sina uppdrag på ett rättssäkert och effektivt sätt är en viktig prioritering för oss under 2020 att fortsätta effektivisera arbetet med tillstånd för kamerabevakning.

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

Tabell 19: Statistik kameratillstånd

	2019	2018
Antal övertagna tillstånds-ansökningar från Länsstyrelser	x	47
Antal inkomna ansökningar om tillstånd utifrån Kbl	492	241
Antal avslutade ansökningar om tillstånd utifrån Kbl	223	34

Klagomål som rör kamerabevakning

Datainspektionen har under 2019 fått in totalt cirka 270 klagomål som rör kamerabevakning. Så gott som varje vecka får vi in klagomål som rör allvarliga händelser som vi bedömer att vi skulle behöva granska genom tillsyn. Under 2019 har dock tillsyn inte kunnat prioriteras i den utsträckning som skulle behövas.

Återkommande klagomål under året har till exempel rört arbetsgivares övervakning av anställda. Många klagomål handlar också om offentliga platser där medborgare upplevt kamerabevakningen som integritetskränkande, till exempel gallerior, butiker eller restauranger. Även privatpersoner som kamerabevakar sina grannar på ett sätt som upplevs som integritetskränkande är vanligt förekommande. Vi har också fått in klagomål som rör kamerabevakning i trapphuset i flerbostadshus, vilket kan vara särskilt känsligt för till exempel personer med skyddad identitet.

Tabell 20: Klagomål kamerabevakning

	2019	2018
Antal klagomål som rör kamerabevakning	272	104

Klagomål om kamerabevakning rör rättigheter som regleras även i dataskyddsförordningen. De klagomål som redovisas i tabellen ovan ingår därför även i den totala siffran på klagomål om GDPR, se tabell nr 6. För en överblick av Datainspektionens uppdrag på kamerabevakningsområdet redovisas de separat här.

Tillsyn av kamerabevakning

Genom att kravet på tillstånd tagits bort för många har det blivit enklare att kamerabevaka. Detta, i kombination med att teknikutvecklingen gjort kamerabevakningsutrustning mer lättillgänglig, har gjort att många vill använda sig av kameror till exempel i brottsförebyggande syfte. 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.

Det omfattande arbetet med tillstånd, frågor och klagomål som rör kamerabevakning har dock som tidigare nämnts inneburit att vi under 2019 behövt begränsa tillsynsverksamheten.

I början av året fattades beslut i ett tiotal ärenden som rörde privatpersoners kamerabevakning av grannar. Datainspektionen konstaterade att en husägare inte får rikta sin bevakningskamera så att den övervakar andra grannars tomter eller hus. I samband med tillsynsbesluten skrev vi också en debattartikel där vi argumenterade för att lagstiftningen borde kompletteras med en brottsrubricering som tar sikte på när en person bevakar en annan persons privata utrymme på ett integritetskränkande sätt och utan godkännande.

Datainspektionen övertog i augusti ett antal pågående tillsynsärenden från Länsstyrelser. Vi har också prioriterat att inleda tillsyn i några fall baserat på klagomål, bland annat avseende kamerabevakning på ett LSS-boende (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade). Många tillsynsärenden har dock dragit ut på tiden och vi har ännu inte kunnat avsluta samtliga tillsynsärenden som överlämnades från Länsstyrelserna under 2018.



Tabell 21: Statistik kameratillsyn

	2019	2018
Övertagna tillsynsärenden från Länsstyrelser	X	21
Antal avslutade tillsynsärenden av dem som överlämnats från Länsstyrelser	11	7*
Antal inledda tillsynsärenden avseende kamerabevakning	6	12
Antal avslutade tillsynsärenden avseende kamerabevakning	11	0

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

Den som vill använda kamerabevakning är skyldig att följa reglerna i dataskyddsförordningen. De tillsynsärenden som redovisas i tabellen ovan ingår därför även i den totala siffran på tillsyn avseende GDPR, se tabell nr 7. För att underlätta överblicken av Datainspektionens uppdrag på kamerabevakningsområdet redovisas de även separat här.

Inkasso och kreditupplysningsverksamheten

Arbetet med de uppgifter som följer av dataskydds-reformen och inom kamerabevakningsområdet har under 2019 tagit den absoluta lejonparten av Data-inspektionens resurser. Uppdraget att säkerställa att god sed iakttas i inkasso- och kreditupplysningsverksamhet har dock haft något större fokus än föregående verksamhetsår. Enligt tidredovisningen ägnades uppdragen under 2019 3,3 procent av Datainspektionens totala tid, jämfört med 1,8 procent under 2018.

Tillsyn och tillstånd avseende kreditupplysningsföretag

Datainspektionen genomför tillsyn och utfärdar tillstånd för företag som bedriver kreditupplysningsverksamhet. Vi tar också emot klagomål och svarar på frågor som rör kreditupplysningsverksamhet.

Kreditupplysningsföretag samlar in uppgifter om enskilda personers ekonomiska och personliga förhållanden samt om företags ekonomiska förhållanden. Kreditupplysningslagen ska dels skydda de registrerade personliga integritet, dels bidra till en effektiv kreditupplysning.

Under 2019 ökade antalet klagomål som rörde kreditupplysningslagen väsentligt jämfört med tidigare år, det handlar i princip om en fördubbling jämfört

med föregående år. Det är svårt att säga vad ökningen beror på, men en möjlig förklaring skulle kunna vara att den ökade e-handeln medfört att det tas fler kreditupplysningar – vilket leder till fler klagomål.

I dagsläget finns knappt 20 aktörer som har Datainspektionens tillstånd att bedriva kreditupplysningsverksamhet.

Vi har också drivit några tillsynsärenden under 2019. Ett av dem rörde sajten Mrkoll som publicerat uppgifter om betalningsanmärkningar, vilket räknas som kreditupplysningar. Mrkoll har grundlagsskydd genom ett utgivningsbevis och behöver därmed inte tillstånd från Datainspektionen för att bedriva kreditupplysningsverksamhet. De är dock skyldiga att följa kreditupplysningslagen.¹²

Tabell 22: Statistik kreditupplysning

	2019	2018	2017	2016
Antal inledda tillsyner kreditupplysning	3	2	1	4
Antal avslutade tillsyner kreditupplysning	2	2	0	11
Antal inkomna klagomål kreditupplysning	174	94	29	19
Antal tillståndsansökningar för kreditupplysning	5	5	4	5
Antal förfrågningar om kreditupplysning	248	258	i.u.	i.u.

Tillsyn och tillstånd avseende inkassoföretag

Datainspektionens ansvarar även för tillsyn och utfärdar tillstånd för företag som bedriver inkasso-ersamhet. Vi tar också emot klagomål och svarar varje dag på frågor som rör sådan verksamhet.

Totalt hade cirka 1,2 miljoner personer eller juridiska personer en skuld till inkassobolagen i Sverige vid inledningen av 2019. Siffran har ökat kraftigt de senaste åren, sannolikt beroende bland annat på att den ekonomiska konjunkturen bidragit till en hög konsumtion och att e-handeln gjort det enklare att handla, både genom direktbetalning och på kredit.¹³

Medborgare kan också ställa frågor till Datainspektionen om inkasso. Inte sällan är det specifika frågor

12. Eftersom granskningen av Mrkoll rörde både kreditupplysningslagen och dataskyddsreglerna beskrivs granskningen närmare i avsnittet om tillsyn utifrån dataskyddsreformen.

13. Svensk Inkasso 2019: Branschstatistik från Sveriges inkassoföretag

om enskilda ärenden. Det kan också vara frågor som till exempel vad man ska göra om man fått ett inkassokrav och vad som gäller till exempel när man har invändningar mot inkassokravet, tidsfrister eller vilka avgifter bolagen får ta ut. När det gäller medborgarnas frågor och kunskap om inkasso är Konsumentverket en viktig samverkanspartner för oss. Under 2019 har vi till exempel medverkat på de utbildningar för kommuners konsumentvägledare och skuld- och budgetrådgivare som Konsumentverket ordnar.

Vid utgången av 2019 fanns cirka 200 aktörer som har Datainspektionens tillstånd att bedriva inkasso-verksamhet och omfattas av vårt tillsynsansvar. Eftersom tillstånden för inkasso är tidsbegränsade inkluderar tillståndshanteringen både nya och förnyade tillstånd. Bland inkassoföretagen som har tillstånd från Datainspektionen finns en handfull stora företag, men de flesta är mindre juristfirmor och bokföringsbolag.

De frågor som ställs till Datainspektionens upplysningstjänst från inkassoverksamheter är ofta grundläggande och från bolag som ännu inte har tillstånd. Det kan till exempel handla om vad som krävs för att få tillstånd eller hur lång tid processen tar. I förebyggande syfte genomför Datainspektionen via branschorganisationen på inkassoområdet regelbundet utbildningar om god inkassosed för nya inkassohandläggare.

Under 2019 har Datainspektionen inlett tillsyn mot några av de större inkassoföretagen. Sådan granskning genomförs med jämna mellanrum för att kontrollera de större bolagens rutiner för inkassoförfarande. Tillsynen beaktar också de klagomål som kommit in mot det aktuella företaget.

Tabell 23: Statistik inkasso

	2019	2018	2017	2016
Antal inledda tillsyner	4	3	10	33
Antal avslutade tillsyner	3	5	11	40
Antal inkomna klagomål avseende inkasso	267	278	84	103
Antal inkomna tillståndsansökningar för inkasso	52	26	37	34
Antal inkomna förfrågningar om inkasso	193	298	i.u.	i.u.

Datainspektionens tillsyns- och tillståndsansvar omfattar inte de inkassoföretag som står under tillsyn av Finansinspektionen. När inkassolagen trädde i kraft 1973 var det få företag som omfattades av Finansinspektionens tillsyn på inkassoområdet. Med åren har dock Finansinspektionens tillsynsområde på inkassoområdet utvidgats. Eftersom utvecklingen går mot att inkassoföretag utökar sin verksamhet till att omfatta även kreditgivning har många av de stora inkassobolagen kommit att omfattas av Finansinspektionens tillsyn. I praktiken har detta fått till följd att färre och färre av de stora inkassobolagen omfattas av Datainspektionens tillstånd och tillsyn och att en övervägande del av de bolag som har Datainspektionens tillstånd och omfattas av vår tillsyn är mindre inkassoföretag.

Datainspektionens uppfattning är att det delade tillsynsansvaret med Finansinspektionen försvårar praxisutvecklingen på inkassoområdet. Inkassolagens regler fokuserar också på andra frågor än enskildas personliga integritet, och är därför något av en udda fågel i förhållande till Datainspektionens huvuduppdrag. Vi har därför föreslagit för regeringen att tillsyns- och tillståndsuppdraget för inkasso flyttas från Datainspektionen, i första hand till Finansinspektionen.

Kompetensförsörjning

Dataskyddsreformen gick under 2019 in på sitt andra år, vilket på ett påtagligt sätt präglat Datainspektionens arbete med att attrahera, rekrytera, utveckla och behålla rätt kompetens.

Medan kompetensförsörjningen 2018 primärt präglades av den omfattande tillväxten med rekrytering och introduktion av många nya medarbetare, har 2019 i första hand handlat om att fortsätta utveckla och anpassa arbetssätt, kompetens och organisation för att på bästa sätt hantera vårt uppdrag.

Inom i princip samtliga Datainspektionens verksamhetsområden har processer och arbetssätt som utformades i samband med att dataskyddsreformen trädde i kraft behövt utvecklas och justeras under 2019. Utifrån de erfarenheter och lärdomar vi gjort har rutiner förbättrats, roller och ansvar förtydligats och interna roller och ansvarsområden anpassats.

Året har inneburit ett omfattande lärande för alla medarbetare och chefer. Nya situationer, frågeställningar och förutsättningar har hanterats löpande. Medarbetare som anställdes under 2018 har i många fall under 2019 för första gången deltagit i en tillsyn, hållit sin första utbildning eller svarat på sin första remiss. Andra har i rollen som koordinator eller projektledare tagit stort ansvar för att utveckla verksamheten. För många har året också inneburit en personlig utveckling.

Datainspektionens hade vid årets slut 91 medarbetare, jämfört med 89 vid årets början. I det intensiva arbetet under dataskyddsreformens första år har vi haft som uttalad strategi att utnyttja en stor del av våra ekonomiska ramar för att rekrytera personal. Vi har bedömt att antalet medarbetare varit avgörande för vår initiala förmåga att hantera uppdraget och det stora ärendeflödet. Strategin har medfört att våra personalkostnader är höga i relation till anslaget, vilket behöver balanseras under kommande år.

De kompetensförstärkningar som gjorts under året har framför allt handlat om nya roller som behövs för att driva vår digitalisering framåt. Även vissa andra interna styr- och stödverksamheter har varit nödvändiga att utöka för att ge kärnverksamheten ett ändamålsenligt stöd. Bland annat har funktionerna för intern it och informationssäkerhet, arkiv, verksjuridik och HR förstärkts.

Tabell 24: Antal anställda

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

Totalt har vi under året anställt 25 medarbetare på tidsbegränsade uppdrag eller tillsvidare. Eftersom dataskyddskompetens är eftertraktad i både privat och offentlig sektor är det en utmaning för oss att behålla kompetens. Även om flera av rekryteringarna under året varit vikariat för att ersätta föräldralediga medarbetare, så har totalt 17 medarbetare lämnat myndigheten. Det är positivt att medarbetare med djup kompetens inom dataskydd och integritetsfrågor efter en tid på Datainspektionen går vidare till viktiga roller i privat och offentlig sektor. Samtidigt medför det särskilda utmaningar i vår kompetensförsörjning.

Arbetet med att rekrytera och introducera nya medarbetare medför också en omfattande arbetsuppgift. Närmare 1 000 ansökningar har hanterats under 2019 och cirka 100 intervjuer har genomförts. Eftersom den administrativa ärendehanteringens ännu inte är digitaliserad är hanteringen av alla ansökningar manuell.

Merparten av de som rekryteras är alltså jurister. Könsfördelningen inom myndigheten har fortfarande en kraftig tyngdpunkt på kvinnor, 71 procent av de anställda var i december 2019 kvinnor och 29 procent män. Obalansen är som störst i ledningsgruppen, som består av sju kvinnor och en man.

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

För att fortsätta vara en attraktiv arbetsgivare följer vi löpande upp hur vi lyckas introducera nya medarbetare och varför medarbetare som slutar väljer att lämna myndigheten. Datainspektionens HR-funktion håller avstämningssamtal med nyanställda under



provanställningsperioden, samt avslutningssamtal med medarbetare som valt att avsluta sin anställning. Samtalen är ett komplement till den löpande dialogen mellan chef och medarbetare. Genom samtalen kan vi fånga upp viktiga signaler om allt från arbetsbelastning och arbetsmiljö till ledarskap, verksamhets- och kompetensutveckling.

Det tidskrävande arbetet med rekrytering har inneburit att utvecklingen av myndighetens HR-arbete fått stå tillbaka något. En viktig insats genomfördes dock i början av året genom att vi tog fram en ny lönebildningspolicy och nya lönekriterier. Syftet var att förtydliga hur Datainspektionen arbetar med lönesättning vid nyanställning och vid den årliga översynen av löner.

Under året har vi också påbörjat arbetet med en långsiktig kompetensförsörjningsstrategi. Centrala frågor i strategin kommer att handla om vilka kompetenser vi behöver förstärka på längre sikt, hur den befintliga kompetensen kan utvecklas och hur vårt arbetsgivarerbjudande kan utvecklas för att fortsatt attrahera, rekrytera, utveckla och behålla rätt kompetens.

Ledarskap, kommunikation och säkerhetsskydd – tre viktiga områden i vår kompetensutveckling

Den omfattande förändringen inom Datainspektionen ställer stora krav på ett gott ledarskap. Fortsatt ledningsutveckling har därför under 2019 varit en viktig

prioritering för att nå verksamhetens mål och behålla en god arbetsmiljö. Den gemensamma målbilden är ett ledarskap som präglas av utveckling och tillit.

Ledningsutvecklingen har skett med externt stöd, både i grupp och i form av individuellt stöd till cheferna. I början av 2019 arbetade alla chefer tillsammans fram en ledarpolicy för att tydliggöra chefsuppdraget. Genomgående har sedan ledningsutvecklingen knutits till aktuella utmaningar och frågeställningar som cheferna ställts inför i den dagliga verksamheten.

Helhetssyn har varit ledordet när vi under året utvecklat planeringen och uppföljningen av vår verksamhet. Vi har infört fördjupad verksamhetsuppföljning tre gånger om året när hela verksamheten, vår ekonomi och kompetensförsörjning följs upp. Arbets sättet har bidragit till att skapa en större helhetssyn för alla chefer och vi har gemensamt kunnat identifiera framgångar, utmaningar och behov av förändrad styrning. Även i verksamhetsplaneringen har vi prövat ett nytt arbetssätt som utgår från ett helhetsperspektiv på vårt uppdrag.

Att hämta inspiration och dela erfarenheter kring tillitsbaserad ledning och styrning är ett värdefullt sätt att fortsätta utveckla ledarskapet, både inom vår egen myndighet och i staten som helhet. En av Datainspektionens chefer har under 2019 deltagit i Tillitsdelegationens arbete som expert. Ytterligare möjligheter för erfarenhetsutbyte med andra myndigheter har funnits genom att alla chefer inom Datainspektionen erbjudits mentorer inom ramen för det myndighetsgemensamma mentorsprogram som Skatteverket samordnar. Vi har också ett löpande erfarenhetsutbyte med andra myndigheter i Arbetsgivarverkets regi.

Parallellt med satsningen på ledarskap har vi under året på olika sätt verkat för att ge alla medarbetare goda förutsättningar i medarbetarskapet. Bland annat har vi genomfört ett medarbetardrivet utvecklingsarbete för att tydliggöra hur frågor som uppstår i vardagen kan lösas ut. Utgångspunkten är att både initiativ och lösning kommer från medarbetarna själva och att medarbetarna i första hand tar stöd av varandra. Genom att delegera ansvar och skapa handlingsutrymme för medarbetare möjliggörs ett gemensamt ansvarstagande för verksamheten.

Vidare har vi under året lagt grunden för ett arbete med att utveckla och stödja alla arbetsgrupper inom Datainspektionen i att bli så effektiva team som möjligt. Stöd i arbetet har avropats från Partsrådet. Arbetet med effektiva team kommer att vidareutvecklas under 2020.

För att lyckas i vårt utåtriktade och stödjande uppdrag har flera kompetensutvecklingssatsningar också genomförts på temat kommunikation. De medarbetare som arbetar i upplysningstjänsten har fått dialogträning och chefer och medarbetare som fungerar som talespersoner har genomgått mediaträning. För att säkerställa kvalitet i vår utbildningsverksamhet har kompetensutveckling också skett inom praktisk pedagogik och presentationsteknik.

Ytterligare ett prioriterat område under året har varit att höja vår säkerhetsskyddskompetens. Obligatoriska utbildningar i brand- och säkerhetsskydd har genomförts för alla chefer och medarbetare.

Moderna beredskapsjobb

Datainspektionen har, liksom andra statliga myndigheter, fått regeringens uppdrag att genom tidsbegränsade anställningar anställa personer som står långt ifrån arbetsmarknaden, så kallade moderna beredskapsjobb. Moderna beredskapsjobb är statliga anställningar med lägre kvalifikationskrav och med arbetsuppgifter som idag inte utförs alls eller i otillräcklig omfattning.

Under 2019 har Datainspektionen haft en medarbetare anställd inom ramen för satsningen på moderna beredskapsjobb.

Arbetsmiljö, hälsa och sjukfrånvaro

Datainspektionens sjukfrånvaro ligger lägre än genomsnittet i staten. Under 2019 var sjukfrånvaron 3,08 procent, vilket kan jämföras med 2,63 procent för 2018 och 2,72 procent för 2017 och statens genomsnitt om 3,78 procent för 2018. Den främsta förklaringen till att sjuktalen är något högre än föregående verksamhetsår är att Datainspektionen i princip inte hade någon långtidssjukfrånvaro under 2018.

Att bygga upp en god systematik och struktur för det systematiska arbetsmiljöarbetet har varit ett viktigt fokusområde för oss under 2019. Genom att kontinuerligt diskutera såväl den fysiska som den organisatoriska arbetsmiljön på enhetsmöten och liknande har vi byggt upp en plattform för att tidigt kunna identifiera och agera på risker i arbetsmiljön. Ett annat verktyg för att identifiera och bedöma risker på individ- eller gruppnivå har varit löpande uppföljning av sjuktal och flextidssaldon.

Datainspektionen har ett positivt klimat och många medarbetare och chefer vittnar om en trevlig, social och hjälpsam arbetsmiljö. Samtidigt behöver vi vara ödmjuka inför att den omfattande förändringsprocessen vi befinner oss i periodvis är krävande. Omvärlden har, på goda grunder, stora förväntningar på oss. Medarbetare och chefer har ett stort engagemang i vårt samhällsviktiga uppdrag. Upplevelsen av att det är svårt att räcka till har periodvis under året skapat stress.

Områden som vi kan konstatera skapar arbetsmiljörisker är främst kopplade till de sakfrågor där vi har stora ärendeinflöden med omfattande balanser och komplexa ärenden där praxis saknas och det fortfarande finns stora osäkerheter. Att vi i flera ärendetyper fortfarande har manuell ärendehantering är en annan riskfaktor, likaså de omfattande skyldigheterna och administrationen i gränsöverskridande ärenden. Vårt omfattande uppdrag gör också att det inte alltid är enkelt att prioritera bland arbetsuppgifter, vilket kan skapa stress.

Den främsta insatsen för att minska upplevd stress har varit dialog mellan chef och medarbetare. Tydliga prioriteringar, ett stödjande klimat och gott ledarskap är viktiga byggstenar i en god arbetsmiljö. Vi har under året också skapat tydligare strukturer kring vår skyddskommitté och där haft en god samverkan mellan arbetsgivare, skyddsombud och arbetstagarorganisationer med dialog om både kort- och långsiktiga åtgärder för att behålla en god arbetsmiljö och driva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Datainspektionens tillväxt, förändrade uppdrag och förutsättningar har medfört ett stort behov av att se över och anpassa rutiner, processer och styrdokument inom arbetsmiljöområdet. Arbete med en arbetsmiljöhandbok har påbörjats under 2019 och kommer att fortsätta under kommande verksamhetsår.

Tabell 25: Statistik sjukfrånvaro

	2019	2018	2017	2016	Genomsnitt i staten 2018
Sjukfrånvaro totalt	3,08	2,63	2,72	3,36	3,78
Långtidssjukfrånvaro, i förhållande till total sjukfrånvaro	9,17	4,57	23,32	25,57	53,96
Sjukfrånvaro kvinnor	3,03	2,42	3,0	3,58	5,10
Sjukfrånvaro män	3,19	3,14	2,12	2,96	2,45
Sjukfrånvaro i åldersgruppen 29 år och yngre	2,40	2,69	X	X	2,65
Sjukfrånvaro i åldersgruppen 30–49	3,54	2,78	3,06	4,26	3,57
Sjukfrånvaro i åldersgruppen 50 år och äldre	2,52	3,34	2,23	2,17	4,46

En särskild arbetsgrupp inom myndigheten har under året arrangerat en serie av mycket uppskattade aktiviteter för att främja hälsa, trivsel och en god arbetsmiljö. Det har handlat om allt från gemensam friskvård och träning till sociala aktiviteter för att bygga gemenskap, skapa goda relationer och fira framgångar.

Sedan tidigare har vi ett årligt friskvårdsbidrag samt en friskvårdstimme i veckan där medarbetare kan träna eller utföra andra hälsofrämjande aktiviteter. Under året arrangerade de fackliga organisationerna och arbetsgivaren också partsgemensamt en föreläsning om metoder och verktyg för att organisera sin vardag och minska stressen i det dagliga arbetet.

En viktig del i att främja en god arbetsmiljö handlar om att skapa förutsättningar för alla medarbetare att se sin egen roll och insats i ett större sammanhang. Helhetsperspektiv, god intern kommunikation och en tydlig röd tråd från myndighetens övergripande uppdrag till var och ens egen arbetsvardag bidrar till att skapa engagemang, trivsel och gemensamt lärande. Under hela 2019 har Datainspektionen varje vecka samlat alla chefer och medarbetare för ett veckomöte med information om olika aktuella frågor. Generaldirektören skriver också ett veckobrev. Ytterligare ett forum vi skapat under året benämns ”fakta och fika”.

Vid dessa löpande tillfällen ges möjlighet att redovisa och ha fördjupad dialog om relevanta teman.

När det gäller den fysiska arbetsmiljön har Datainspektionen sedan 2018 en aktivitetsbaserad kontorsmiljö. För att möjliggöra fokus på vårt uppdrag var en uttalad prioritering att undvika en flytt när lokalkontraktet löpte ut i maj 2019. Vi förlängde därför kontraktet och har fokuserat på att anpassa befintliga lokaler för att inom dessa ge medarbetarna bästa möjliga förutsättningar i sitt arbete.

En rad ergonomiska hjälpmedel köptes in i samband med införandet av en aktivitetsbaserad kontorsmiljö. Mindre förbättringar av lokalerna har skett löpande under 2019. I slutet av 2019 var kontorsytan 13,6 kvadratmeter per anställd, vilket kan jämföras med 14 kvadratmeter i slutet av 2018 och 21 kvadratmeter per person i slutet av 2017. Det nuvarande lokalkontraktet sträcker sig till år 2022 och Datainspektionen behöver under kommande verksamhetsår ta fram en långsiktig lokalförsörjningsplan.

Med avstamp i värdegrunden om tillgänglighet, transparens, tydlighet, tillit och tillsammans har chefer och medarbetare under året gemensamt tagit sig an utmaningarna i verksamheten. Nu tar vi arbetet vidare mot visionen: Ett tryggt informationssamhälle – tillsammans värnar vi den personliga integriteten.

Sammanfattande tabell

Tabell 26: Antal inkomna och av Datainspektionen initierade ärenden under 2019

Inkomna och initierade ärenden totalt	Totalt	Dataskyddsreformen (GDPR och BdL)	Kamera-bevakning (ingår i GDPR)	Inkasso	Kredit-upplysning
E-post-frågor till upplysningen		5 131	1 069	193	248
Komplexa förfrågningar		794	161		
Skriftliga frågor totalt	6 366	5 925			
Klagomål	3 960	3 519	272	267	174
Personuppgiftsincidenter	4 757	4 757 varav 4 702 GDPR 55 BdL			
DSO-anmälningar	2 327	2 327			
Tillsyn – inledda	58	51 varav 26 GDPR 19 BdL 6 kamera	4	4	3
Tillsyn – avslutade	38	33 varav 1 GDPR 10 BdL 22 kamera	22	3	2
Tillstånd	571	1 tredjelandsoverföring 21 lagöverträdelser 492 kamerabevakning	492	52	5
Remisser	99				
Laglighetskontroller	17	17			
Förhandssamråd	11	11 varav 7 GDPR 4 BdL			
Uppförandekoder	2	2			
BCR	84	84			
Totalt antal ärenden	18 700				
Besvarade telefonfrågor	8 323				

Operativa EU-ärenden	2019	Varav ansvarig i	2018
Steg 1 – ansvarig och berörda tillsynsmyndigheter utses	486	41	247
Steg 2 – utredning och ev tillsyn	124 + 62 som inlett 2018	18	62
Totalt antal ärenden vi arbetat i under året	672	59	

Fördelning av kostnader och intäkter

Datainspektionens kostnader och intäkter har fördelats med samma indelning som resultatredovisningen och med tidredovisningen som grund.

Under året infördes nya principer för tidredovisningen. Nedlagd tid redovisades endast under två månadslånga mätperioder istället för, som tidigare år, löpande under hela året. Samtidigt inskräpdes vikten av en noggrann tidredovisning i organisationen. Syftet med förändringen var att få en mer noggrann

tidredovisning och samtidigt minska den administrativa bördan på organisationen.

I detta sammanhang reviderades också tidredovisningskoderna. Detta kan leda till vissa osäkerheter i beräkningarna och i jämförelsen med tidigare år. Notera också att jämförelsevärden för dataskyddsreformen och kamerabevakningsområdet före 2018 avser kostnader och intäkter enligt tidigare regelverk i sin helhet vilket medför en lägre grad av jämförbarhet.

Fördelade kostnader och intäkter

Tabell 27: Totala kostnader och intäkter för myndigheten

Tkr	År 2019	År 2018	År 2017	År 2016	År 2015
Intäkter av anslag	100 565	85 290	55 079	49 892	45 512
Avgiftsintäkter o finansiella intäkter	6 271	7 001	6 281	3 960	2 180
Intäkter av bidrag	555	296	654	500	-
Kostnader	107 391	92 586	62 014	54 352	47 692

Tabell 28: Totala kostnader och intäkter för genomförande av dataskyddsreformen

Tkr	År 2019	År 2018	År 2017	År 2016	År 2015
Intäkter av anslag	84 503	76 657	50 030	41 401	38 920
Avgiftsintäkter o finansiella intäkter	6 261	6 997	6 281	3 960	2 179
Intäkter av bidrag	520	285	654	500	-
Kostnader	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 29: Totala kostnader och intäkter för utökat uppdrag inom kamerabevakning

Tkr	År 2019	År 2018	År 2017	År 2016	År 2015
Intäkter av anslag	12 599	7 026	3 647	5 737	3 396
Avgiftsintäkter o finansiella intäkter	8	3	-	-	-
Intäkter av bidrag	27	9	-	-	-
Kostnader	12 634	7 038	3 647	5 737	3 396

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

Tabell 30: Totala kostnader och intäkter för området inkasso och kreditupplysning

Tkr	År 2019	År 2018	År 2017	År 2016	År 2015
Intäkter av anslag	3 463	1 606	1 402	2 754	3 197
Avgiftsintäkter o finansiella intäkter	2	1	-	-	-
Intäkter av bidrag		2	-	-	-
Kostnader		1 609	1 402	2 754	3 197

Utökad anslagskredit

Satsningarna på att utveckla verksamheten sammantaget med åtgärder för att öka effektiviteten i myndighetens arbete har medfört ett anslagsutnyttjande utöver ram. Under hösten hemställde myndigheten hos regeringen om en utökad anslagskredit. I oktober tilldelades myndigheten ytterligare 2 831 tkr (dnrJu2019/03065/Å), vilket höjde tillgänglig anslagskredit till 5 662 tkr. Av denna kredit har 4 130 tkr utnyttjats under året.

Finansiell redovisning

Resultaträkning

(tkr)	Not	2019	2018
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	100 565	85 290
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	6 263	6 981
Intäkter av bidrag	3	555	296
Finansiella intäkter	4	8	20
Summa		107 391	92 586
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	5	-76 237	-60 797
Kostnader för lokaler		-7 480	-8 156
Övriga driftkostnader	6	-21 971	-22 291
Finansiella kostnader	7	-17	-49
Avskrivningar och nedskrivningar		-1 686	-1 292
Summa		-107 391	-92 586
Verksamhetsutfall		0	0
Årets kapitalförändring		0	0

Balansräkning

(tkr)	Not	2019-12-31	2018-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Pågående projekt dataprogram	8	1 339	0
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	8	1 970	2 585
Summa		3 309	2 585
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	9	202	702
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	10	1 567	2 139
Summa		1 769	2 841
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		625	559
Fordringar hos andra myndigheter	11	1 258	1 490
Övriga kortfristiga fordringar	12	11	7
Summa		1 894	2 056
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	13	2 127	2 251
Upplupna bidragsintäkter		0	59
Summa		2 127	2 310
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	14	4 231	-1 958
Summa		4 231	-1 958
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		3 457	6 018
Summa		3 457	6 018
SUMMA TILLGÅNGAR		16 786	13 852

(tkr)	Not	2019-12-31	2018-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	15		
Statskapital	16	80	80
Summa		80	80
Avsättningar			
Övriga avsättningar	17	499	356
Summa		499	356
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	18	4 799	3 197
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	19	2 330	2 481
Leverantörsskulder	20	4 026	2 221
Övriga kortfristiga skulder	21	1 160	1 147
Summa		12 316	9 048
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	22	3 892	4 368
Summa		3 892	4 368
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		16 786	13 852

Anslagsredovisning

Redovisning mot anslag

Anslag (tkr)	Not	Ing. över- förings- belopp	Årets till- delning enl. regl. brev	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings- belopp
Uo 1 6:3 Datainspektionen Ramanslag ap. 1 Datainspektionen	23	2 064	94 377	96 441	-100 570	-4 130
Summa		2 064	94 377	96 441	-100 570	-4 130

Tilläggsupplysningar och noter

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

Tilläggsupplysningar

Redovisningsprinciper

Tillämpade redovisningsprinciper

Datainspektionens bokföring följer god redovisnings-
sed och förordningen (2000:606) om myndigheters
bokföring (FBF) samt Ekonomistyrningsverket (ESV):s
föreskrifter och allmänna råd till denna. Årsredo-
visningen är upprättad i enlighet med förordningen
(2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag
samt ESV:s föreskrifter och allmänna råd till denna.

I enlighet med ESV:s föreskrifter till 10 § FBF
tillämpar myndigheten brytdagen den 3 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 undan-
tagsbestämmelsen. Utgående balans år 2018, 106 tkr,
har år 2019 minskat med 5 tkr.

Upplysningar om avvikelser

Avvikelser från ekonomiadministrativa regler

Enligt förordning om ändring (2017:1074) i myndig-
hetens instruktion (2007:975) får myndigheten mot
avgift tillhandahålla konferenser, kurser, informa-
tionsmaterial och kursmaterial. Myndigheten får
bestämma avgifternas storlek upp till full kostnads-
täckning och disponera avgifterna i verksamheten.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

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	
3–5 år	Licenser och rättigheter och system
3–5 år	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.

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	Lön, tkr
Lena Lindgren Schelin, generaldirektör	1 205
Förmåner	9

Rådsledamöter/andra styrelseuppdrag	Ersättning, tkr
Monica Green AB Skövdebostäder, ledamot GöteborgsOperan Aktiebolag, ledamot	1,5
Anne-Marie Qvarfort Boverkets insynsråd, ledamot Myndigheten för yrkeshögskolan insynsråd, ledamot	3
Catarina Wretman Cake AB, suppleant Seglarnas Hus AB, suppleant	3
Marta Obminska Riksdagens råd för Riksrevisionen, ledamot	1,5
Daniel Westman Conzentio AB, ledamot	3
Anders Schröder Riksdagsledamot	0

Individbaserad statistik uppdelad efter kön

Av förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag framgår att den individbaserade statistik som ingår i myndighetens resultatredovisning ska vara uppdelad efter kön, om det inte finns särskilda skäl mot detta (kap 3 § 1).

Datainspektionen har inte redovisat verksamhetsstatistik uppdelad efter kön. Skälet till detta är att det i myndighetens digitala verksamhetsstöd inte finns funktionalitet för att få ut sådan statistik. Även om det rent tekniskt skulle vara möjligt att införa sådan funktionalitet, till exempel genom att medborgare som skickar in ett klagomål eller en förfrågan till Datainspektionen ombeds uppge kön, skulle det vara olämpligt av andra skäl. Ett sådant fält skulle i vissa fall kunna minska medborgarens benägenhet att skicka in sin fråga eller klagomål.

Bedömningen hos medarbetare inom Datainspektionen som har stor erfarenhet av att handlägga frågor och klagomål är att det inte finns någon uppenbar överrepresentation för något av könen bland de medborgare som ställer frågor eller klagar till Datainspektionen.

Noter

Resultaträkning

(tkr)		2019	2018
Not 1	Intäkter av anslag		
	Intäkter av anslag	100 565	85 290
	Summa	100 565	85 290
	Summa "Intäkter av anslag" (100 565 tkr) skiljer sig från summa "Utgifter" (100 570 tkr) på anslaget Uo 1 6:3. Skillnaden (5 tkr) beror på minskning av semesterlöneskuld som intjänats före år 2009. Denna post har belastat anslaget/anslagen, men inte bokförts som kostnad i resultaträkningen.		
Not 2	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter av avgifter och andra ersättningar	6 263	6 981
	Summa	6 263	6 981
	Intäkter avser huvudsakligen avgifter för utförda kurser och seminarier.		
Not 3	Intäkter av bidrag		
	Bidrag från statliga myndigheter	230	118
	Bidrag från övriga	325	178
	Summa	555	296
	Lönebidrag har erhållits från Kammarkollegiet om 230 tkr. Bidrag från övriga 325 tkr avser ersättningar från EU för Brysselresor.		
Not 4	Finansiella intäkter		
	Ränta på lån i Riksgäldskontoret	12	15
	Övriga finansiella intäkter	-4	5
	Summa	8	20
	Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har fram till dec 2019 varit negativ.		
Not 5	Kostnader för personal		
	Lönekostnader (exkl arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal)	47 705	38 119
	Varav lönekostnader ej anställd personal	12	34
	Sociala avgifter	26 239	19 950
	Övriga kostnader för personal	2 281	2 728
	Summa	76 237	60 797

(tkr)		2019	2018
Not	6	Övriga driftkostnader	
		Reparationer och underhåll	54 135
		Resor, representation, information	1 132 853
		Köp av varor	967 2 597
		Köp av tjänster	19 783 18 700
		Övrigt	35 6
		Summa	21 971 22 291

Övriga driftkostnader har minskat 2019. Under 2018 var varuinköpen höga på grund av ombyggnation av lokaler och utökning av personal.

Not	7	Finansiella kostnader	
		Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	11 41
		Övriga finansiella kostnader	7 8
		Summa	17 49

Räntesatsen för ränte- och avistakonton hos Riksgälden har fram till dec 2019 varit negativ

Balansräkning

(tkr)		2019-12-31	2018-12-31
Not 8	Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
	Ingående anskaffningsvärde	3 691	619
	Årets anskaffningsvärde	1 339	3 072
	Årets utrangeringar, anskaffningsvärde	-619	0
	Summa anskaffningsvärde	4 411	3 691
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 106	-619
	Årets avskrivningar	-614	-487
	Årets utrangeringar, anskaffningsvärde	619	
	Summa ackumulerade avskrivningar	-1 101	-1 106
	Utgående bokfört värde	3 309	2 585
	Årets anskaffning 1 339 tkr avser pågående utveckling av e-tjänster för anmälan av personuppgiftsincidenter.		
Not 9	Förbättringsutgifter på annans fastighet		
	Ingående anskaffningsvärde	1 195	103
	Årets anskaffningar	0	1 092
	Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	0	0
	Summa anskaffningsvärde	1 195	1 195
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-493	-60
	Årets avskrivningar	-500	-433
	Summa ackumulerade avskrivningar	-992	-493
	Utgående bokfört värde	202	702
	Årets anskaffning 1 092 tkr avser anpassning av lokaler för en större personalstyrka och ett aktivitetsbaserat arbetssätt		
Not 10	Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
	Ingående anskaffningsvärde	3 375	962
	Årets anskaffningar	0	2 413
	Årets försäljningar/utrangeringar, anskaffningsvärde	-716	0
	Summa anskaffningsvärde	2 659	3 375
	Ingående ackumulerade avskrivningar	-1 236	-864
	Årets avskrivningar	-572	-372
	Årets försäljningar/utrangeringar, avskrivningar	716	0
	Summa ackumulerade avskrivningar	-1 092	-1 236
	Utgående bokfört värde	1 567	2 139

(tkr)			2019-12-31	2018-12-31
Not	11	Fordringar hos andra myndigheter		
		Fordran ingående mervärdesskatt	1 128	1 429
		Kundfordringar hos andra myndigheter	122	28
		Övriga fordringar hos andra myndigheter	8	32
		Summa	1 258	1 490
Not	12	Övriga kortfristiga fordringar		
		Fordringar hos anställda	11	7
		Summa	11	7
Not	13	Förutbetalda kostnader		
		Förutbetalda hyreskostnader	1 876	1 523
		Övriga förutbetalda kostnader	251	728
		Summa	2 127	2 251
Not	14	Avräkning med statsverket		
		Anslag i räntebärande flöde		
		Ingående balans	-2 064	-12 010
		Redovisat mot anslag	100 570	85 307
		Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-94 377	-85 314
		Återbetalning av anslagsmedel	0	9 953
		Fordringar /Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	4 130	-2 064
		Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
		Ingående balans	106	123
		Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-5	-17
		Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	101	106
		Summa Avräkning med statsverket	4 231	-1 958

(tkr)			2019-12-31	2018-12-31
Not	15	Myndighetskapital		
		Myndighetskapitalet består enbart av statskapital vars värde är oförändrat mellan åren och därför redovisas inte någon specifikationstabell.		
Not	16	Statskapital		
		Statskapital utan avkastningskrav avseende Konst	80	80
		Utgående balans	80	80
Not	17	Övriga avsättningar		
		Avsättning för lokalt omställningsarbete		
		Ingående balans	356	244
		Årets förändring	143	112
		Utgående balans	499	356
		Ingen del av avsättningen har utnyttjas under 2019.		
Not	18	Lån i Riksgäldskontoret		
		Avser lån för investeringar i anläggningstillgångar.		
		Ingående balans	3 197	61
		Under året nyupptagna lån	3 288	4 429
		Årets amorteringar	-1 686	-1 292
		Utgående balans	4 799	3 197
		Beviljad låneram enligt regleringsbrev	13 000	16 000
Not	19	Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
		Utgående mervärdesskatt	332	382
		Arbetsgivaravgifter	1 267	1 187
		Leverantörsskulder andra myndigheter	731	912
		Summa	2 330	2 481
Not	20	Leverantörsskulder	4 026	2 221
		Summa	4 026	2 221

(tkr)			2019-12-31	2018-12-31
Not	21	Övriga kortfristiga skulder		
		Personalens källskatt	1 160	1 146
		Övriga kortfristiga skulder till personalen	0	1
		Summa	1 160	1 147
Not	22	Upplupna kostnader		
		Upplupna semesterlöner inklusive sociala avgifter	3 323	3 125
		Övriga upplupna kostnader	569	1 243
		Summa	3 892	4 368

Anslagsredovisning

Not	23	Anslagsredovisning
		Enligt ändringsbeslut (dnr Ju2019/03065/Å) har Datainspektionen tilldelats ytterligare 2 831 Tkr i anslagskredit.
		Efter beslutet disponerar Datainspektionen en anslagskredit på 5 662 tkr. Av denna har myndigheten utnyttjat 4 130 tkr.

Sammanställning över väsentliga uppgifter

(tkr)	2019	2018	2017	2016	2015
Låneram Riksgäldskontoret					
Beviljad	13 000	16 000	18 000	2 000	2 000
Utnyttjad	4 799	3 197	61	102	4
Kontokrediter Riksgäldskontoret					
Beviljad	4 400	4 400	4 400	4 400	4 407
Maximalt utnyttjad	1 637	0	781	679	0
Räntekonto Riksgäldskontoret					
Ränteintäkter	0	15	1	0	0
Räntekostnader	11	41	28	9	10
Avgiftsintäkter					
<i>Avgiftsintäkter som disponeras</i>					
Beräknat belopp enligt regleringsbrev	0	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	6 263	6 981	6 280	3 960	2 179
Anslagskredit					
Beviljad	5 662	2 559	2 056	2 434	1 321
Utnyttjad	4 130	0	0	1 458	240
Anslag					
<i>Ramanslag</i>					
Anslagssparande	0	2 064	12 010	0	0
Bemyndiganden (ej tillämpligt)					
Personal					
Antalet årsarbetskrafter (st)	79	63	47	48	45
Medelantalet anställda (st) *	89	75	57	55	56
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 338	1 470	1 319	1 131	1 058

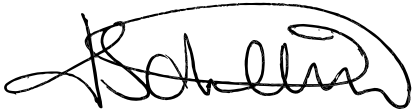
(tkr)	2019	2018	2017	2016	2015
Kapitalförändring					
Årets	0	0	0	0	0
Balanserad	0	0	0	0	0

* I beräkningen är inte eventuellt tjänstledig personal frånräknad.

Generaldirektörens intygande

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

Stockholm 17 februari 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L. Schelin', with a large, sweeping loop at the end.

Lena Lindgren Schelin
Generaldirektör



Detta är Datainspektionen

Datainspektionen 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 Datainspektionen

E-post: datainspektionen@datainspektionen.se Webb: www.datainspektionen.se
Tfn 08-657 61 00. Postadress: Datainspektionen, Box 8114, 104 20 Stockholm.

