



Borgarráð

Reykjavík, 13. júlí 2026

MSS26050007

Mat á stöðu persónuverndar hjá Reykjavíkurborg

Lagt er til að borgarráð samþykki þrjár tillögur KPMG til úrbóta til að styrkja stöðu persónuverndar hjá Reykjavíkurborg, í fyrsta lagi að efla hlutverk og ábyrgð, í öðru lagi að efla samræmingu og eflingu gæðamála og í þriðja lagi að stuðla að vitundarvakningu um persónuvernd í allri stjórnsýslu Reykjavíkurborgar. Enginn kostnaður felst í tillögunum. Persónuverndarfulltrúa Reykjavíkurborgar verði falin innleiðing tillagnanna.

Greinargerð:

Stöðumat KPMG var unnið að beiðni borgarráðs í framhaldi af ákvörðun þess um að leggja niður fagsvið persónuverndar, auglýsa starf persónuverndarfulltrúa, koma hlutverki persónuverndarfulltrúa undir æðsta stjórnunarstig borgarinnar og greina stöðu persónuverndar með áherslu á hlutverk og ábyrgð. Stöðumatið byggir á greiningu gagna, rýni á núverandi fyrirkomulagi og stöðu lögbundinna verkefna. Samráð var haft við lykilaðila með viðtölum, vinnustofu og úrvinnslufundum við vinnslu verkefnisins.

Hildur Björnsdóttir
borgarstjóri

Hjálagt: Reykjavíkurborg – staða á persónuvernd. Mars 2026



Reykjavík

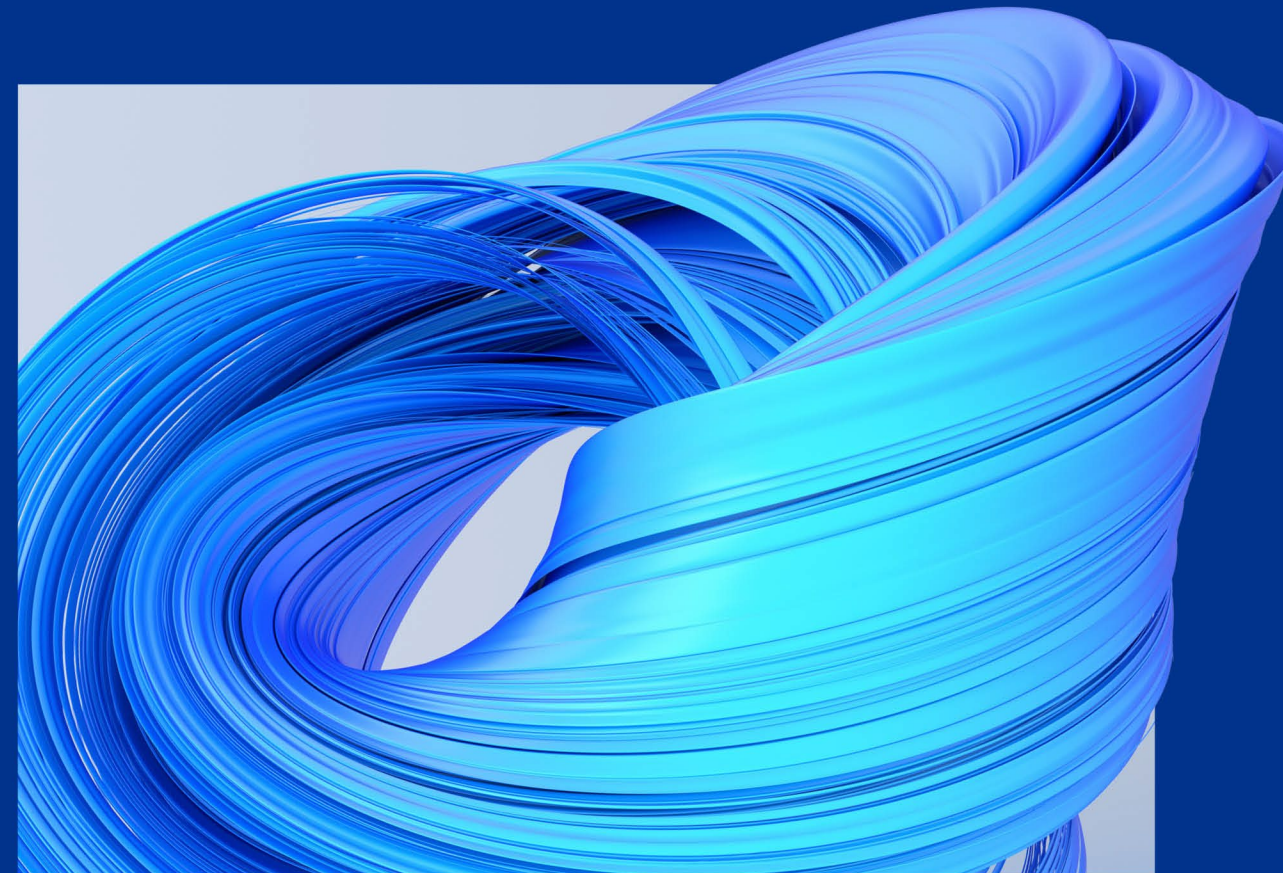


Reykjavíkurborg

Mat á stöðu persónuverndar

KPMG

—
Mars 2026



Fyrirvari

Ekki hefur verið framkvæmd sérstök könnun á áreiðanleika þeirra gagna sem byggt er á en miðað er við að um traustar heimildir sé að ræða. KPMG getur ekki ábyrgst nákvæmni né áreiðanleika þeirra upplýsinga sem hér koma fram né að þær séu tæmandi.

KPMG ber enga ábyrgð á ákvörðunum sem teknar eru á grundvelli niðurstaðna samantektarinnar. Öll ábyrgð vegna ákvarðana sem teknar verða á grundvelli hennar eða niðurstaðna sem í henni eru, er á höndum þeirra sem að málinu kunna að koma.

Nánari upplýsingar vegna þessarar greiningar veita:

Magnús Kristjánsson, hluthafi

mkristjansson@kpmg.is

Lilja Ósk Alexandersdóttir, sérfræðingur

loalexandersdottir@kpmg.is



01	02	03
Verkefnið	Stöðumat	Tillögur til úrbóta

- Tilgangur og markmið
 - Samantekt helstu niðurstaðna
- Stöðugreining
 - Ferlagreining
- Tillögur til úrbóta og aðgerðaáætlun

01

Verkefnið



Inngangur

Upphaf

Stöðumat þetta var unnið að beiðni borgarráðs í framhaldi af ákvörðun þess um að leggja niður fagsvið persónuverndar, auglýsa starf persónuverndarfulltrúa, koma hlutverki persónuverndarfulltrúa undir æðsta stjórnunarstig borgarinnar og greina stöðu persónuverndar með áherslu á hlutverk og ábyrgð.

Aðferðafræði við vinnslu verkefnis

Stöðumatið byggir á greiningu gagna, rýni á núverandi fyrirkomulagi og stöðu lögbundinna verkefna. Samráð var haft við lykilaðila með viðtölum, vinnustofu og úrvinnslufundum við vinnslu verkefnisins. Þá var greining ferla unnin í samvinnu við tengiliði persónuverndar á vinnustofu.



Aðferðafræði

Markmið

Markmið verkefnisins er að skýra núverandi stöðu, greina hlutverka- og ábyrgðarskiptingu og helstu áskoranir við vinnslu og meðferð persónuupplýsinga í starfsemi Reykjavíkurborgar.

Um verkefnið

Þar sem að stöðumatið á við um persónuvernd í starfsemi Reykjavíkurborgar í heild er vísað til eininga Reykjavíkurborgar í skýrslunni þar sem það á við. Þar sem vísað er til tengiliða persónuverndar er átt við þá aðila sem mynda persónuverndarteymi ásamt persónuverndarfulltrúa. Teymið hefur meðal annars það hlutverk að samræma fylgni við lög um persónuvernd á milli eininga borgarinnar. Störf tengiliða í persónuverndarteymi lúta að persónuverndarmálum viðeigandi einingar.

Mat á stöðu persónuverndar hjá Reykjavíkurborg:

01	Stöðumat og greining á núverandi fyrirkomulagi
02	Viðtöl , vinnustofa og ferlagreining
03	Tillögur til úrbóta mótaðar með hliðsjón af stöðumati og kröfum persónuverndarlaga
04	Aðgerðaáætlun og úrvinnslu fundir

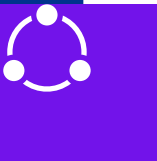


Samantekt

Lagt er til að ábyrgðarskipting verði skýrð á milli persónuverndarfulltrúa og tengiliða persónuverndar á hverju sviði.



Lögð er áhersla á að verklag verði samræmt og að verklagsreglur um persónuvernd verði mótaðar og innleiddar innan starfsemi Reykjavíkurborgar.



Þörf er á ákveðinni vitundarvakningu um persónuvernd sem tengja mætti við fræðslu samhliða innleiðingu verklagsreglna.



Hlutverk og ábyrgð

Stöðumat á persónuvernd hjá Reykjavíkurborg gefur til kynna að þörf sé á að ganga í verkefni sem víða hafa safnast upp og varða persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Til þess að hægt sé að vinna markvisst að nauðsynlegum breytingum í verklagi er þörf á að hlutverka- og ábyrgðarskipting verði skilgreind og að ábyrgð á verkefnum fylgi svigrúm í starfi.

Samræming og gæðamál

Þörf er á að skilgreina verklag og að verkefni sem nú dreifast á margar einingar og unnin eru með misjöfnum hætti verði samræmd. Mikilvægt er að farið verði í vinnu við mótun verklagsreglna um persónuvernd og að þær verði innleiddar markvisst hjá öllum einingum Reykjavíkurborgar.

Vitundarvakning

Mikilvægt er að stuðla að vitundarvakningu um persónuvernd í allri stjórnsýslu Reykjavíkurborgar. Lagt er til að það verði gert með innleiðingu fræðsluáætlunar og innri leiðbeiningum um persónuvernd og að áhersla verði á fræðslu til stjórnenda um stöðu persónuverndarmála.

02

Stööumat

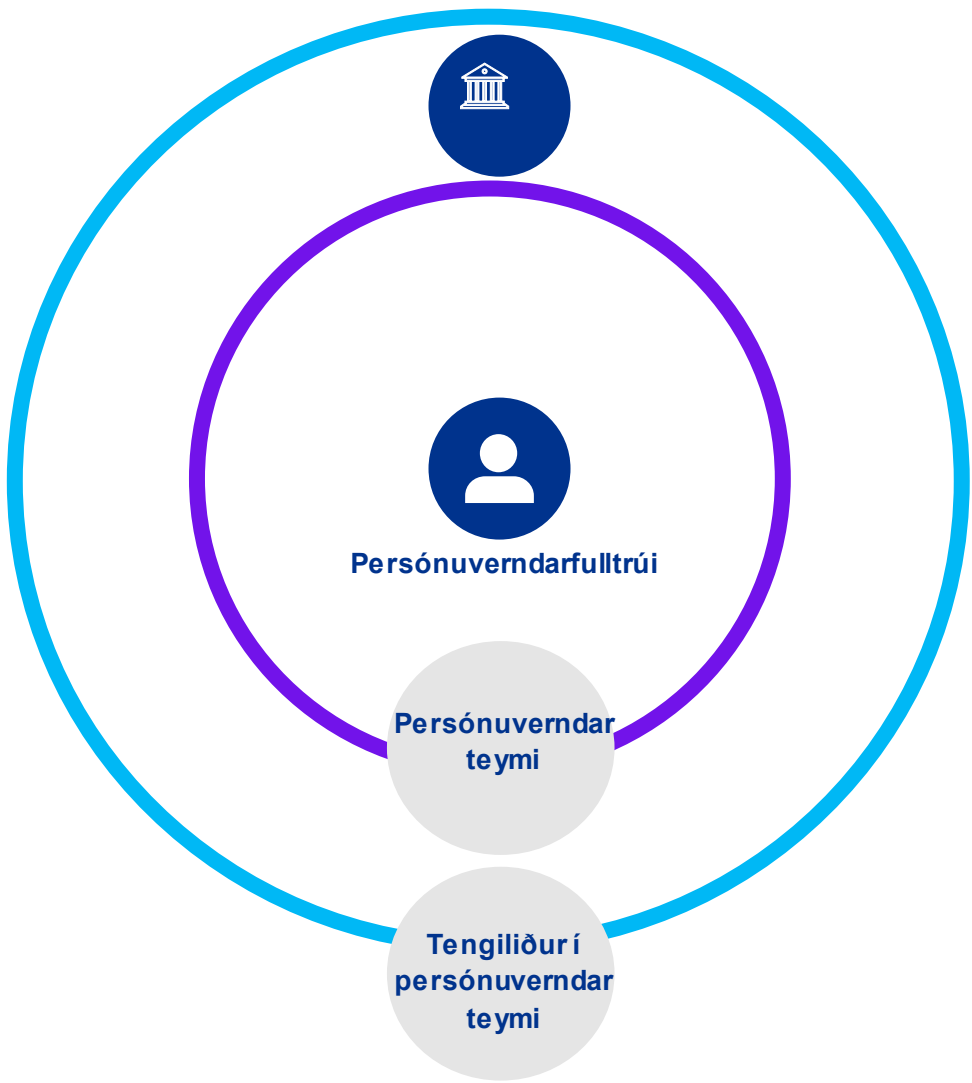


Hlutverk og ábyrgð

Skýr ábyrgðarskipting á milli aðila sem sinna persónuvernd og yfirsýn á umfangi vinnslu persónuupplýsinga er lykilatriði til þess að tryggja lögmæta og örugga meðferð upplýsinga.

Kjarninn í árangursríkri vernd persónuupplýsinga er framkvæmd þeirra verkefna sem notuð eru til að halda yfirsýn yfir vinnslu upplýsinga.

- Skilgreind verkefni og verkþættir
- Skilgreind ábyrgð aðila sem sinna eiga verkefnum
- Svigrúm í starfi í takt við umfang verkefna hjá hverri einingu
- Skýrt flæði upplýsinga og ákvarðana
- Frávikaskráning



Yfirsýn verkefna

Ein helsta áskorun í persónuverndarmálum er skortur á yfirsýn. Vinnsla Reykjavíkurborgar á persónuupplýsingum er umfangsmikil og útilokað er að ná yfirsýn nema með því að dreifa ábyrgð á framkvæmd verkefna.

Í núverandi skipulagi er óformleg ábyrgðarskipting á framkvæmd verkefna sem eru hluti af fylgni við persónuverndarlögin. Eykur það áhættu á því að persónuvernd sé ekki forgangsverkefni eða hluti af verkefnum þar sem það á við.

Tengiliðum persónuverndar er falin aðkoma eða samráð vegna tiltekinna verkefna á vettvangi persónuverndarteymis en skilgreining á því hver skuli bera ábyrgð á framkvæmd verkefnanna er óljós, og jafnvel ósamræmd á milli sviða.



Verkefnastaða

Verkefnastaðan ber þess skýr merki að þörf er á að ná fram skipulegri yfirsýn verkefna. Fjöldi verkefna hefur safnast upp og áskorun er að greina umfang þess verkefnahala sem hefur myndast í núverandi stöðu.



Stafrænar lausnir

Innleiðing stafrænnar lausnar sem heldur utan um vinnsluskrá og ýmsa skjölun hefur aukið yfirsýn verulega. Þörf er á skýru verklagi um skráningu svo það gefi raunhæfa heildarmynd af vinnslu persónuupplýsinga í starfsemi Reykjavíkurborgar.



Hlutverk persónuverndarteymis

Meðal helstu verkefna teymisins er samráð um ýmsa framkvæmd og hlíti við persónuverndarlögin. Sviðsstjórar tilnefna sinn fulltrúa sem er tengiliður persónuverndar í teyminu. Það er skilyrði að störf starfsmanns lúti að persónuverndarmálum sviðsins samkvæmt erindisbréfi teymisins. Þó er misjafnt á milli sviða hvort að tengiliðurinn beri ábyrgð á því að tryggja og stuðla að skilyrðum persónuverndarlaga vegna starfsemi sviðsins þar sem víða eru starfslýsingar tengiliða í persónuvernd ekki í takt við hlutverkið.

Ferlagreining

Ferlagreining byggir á rýni á ferlum um mat á áhrifum á persónuvernd (MÁP). Ákveðið var að rýna ferli um ákvörðun og innleiðingu á nýju kerfi og hvernig MÁP væri framkvæmt vegna þess hjá mismunandi sviðum.

Aðferðafræði:

- 01

Vinnustofa með persónuverndarteymi
- 02

Viðtöl við lykilaðila
- 03

Úrvinnslufundir
- 04

Samantekt

Helstu niðurstöður:

- Óskýr viðmið um það hvenær PON kemur að ákvörðun og innleiðingu á nýju kerfi.
- Ábyrgðarlínur milli PON og annarra sviða eru óskýrar varðandi eignarhald og ábyrgð á kerfum.
- Þörf er á skilgreindu verklagi um breytingar á vinnslu persónuupplýsinga í kerfi.
- Eignarhald er óljóst um eftirfylgni með áhættum sem fram koma í mati á áhrifum á persónuvernd.

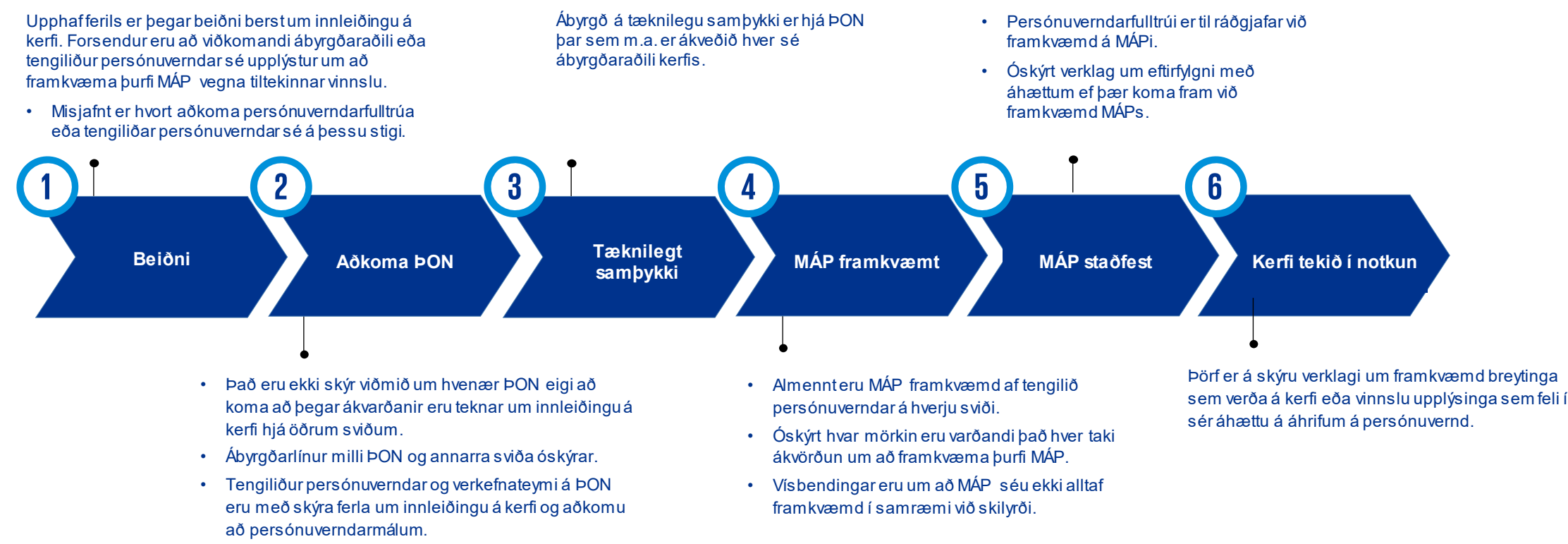
Helstu tækifæri:

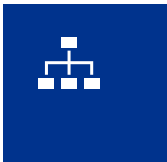
- Innleiðing á verklagsreglum
- Viðmið um hvenær eigi að framkvæma MÁP
- Skýr ábyrgð á framkvæmd MÁPs
- Skýr ábyrgð á eftirfylgni með MÁPi



Ferlagreining – mat á áhrifum á persónuvernd

Fram kom að samningar eru oft komnir langt þegar tengiliður persónuverndar kemur að verkefni og að í ljós kemur að þörf er á að framkvæma MÁP. Þá hefur reynst erfitt að hafa áhrif á vinnslu eða innleiðingu kerfa með hliðsjón af persónuvernd þegar verkefni eru langt komin og jafnvel á lokametrum innleiðingar.





Ábyrgð og framkvæmd

Ábyrgð á framkvæmd og reglufylgni í samræmi við lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga er óljós bæði innan eininga og á milli þeirra, sem og milli persónuverndarfulltrúa og tengiliða persónuverndar. Óljóst virðist hvert eigi að leita og hver beri ábyrgð þegar álitamál koma upp, hvort sem er hjá starfsfólki innan stjórnsýslu Reykjavíkurborgar eða tengiliðum persónuverndar. Dæmi eru um að ábyrgð skarist sem getur bæði valdið óvissu og skapað áhættu í meðferð á persónuupplýsingum.



Verklag og viðmið

Skortur er á skýrum viðmiðum um vinnslu og meðferð persónuupplýsinga heilt yfir í starfsemi Reykjavíkurborgar. Verklag er mismunandi milli eininga og dæmi eru um að sambærileg verkefni séu unnin á ólíkan hátt eða á fleiri en einum stað. Þá eru ferlar mismunandi milli eininga og oftast en ekki óskilgreindir, svo sem við gerð samninga og skjala sem varða persónuvernd eða áhættumats, staðan er því misjöfn á milli eininga.



Samræming og fræðsla

Tækifæri eru í því að styrkja samstarf persónuverndarteymis sem hefur það hlutverk að samræma verklag um framkvæmd samkvæmt persónuverndarlögum. Fram kom við vinnslu verkefnisins að reglulegir fundir innan persónuverndarteymis væru ekki nægilega markvissir. Þá er skortur á miðlægri fræðslu og upplýsingagjöf, bæði til stjórnenda og starfsfólks, sem getur leitt til þess að áhersla á örugga meðferð persónuupplýsinga verði ekki útbreidd innan stjórnsýslu borgarinnar.



Reglufylgni og yfirsýn

Mikilvægt er að ná utan um vinnslu persónuupplýsinga með bættri yfirsýn þar sem vísbendingar eru um að kröfur í samræmi við persónuverndarlög séu víða ekki uppfylltar að öllu leyti innan eininga Reykjavíkurborgar..

03

Tillögur til úrbóta



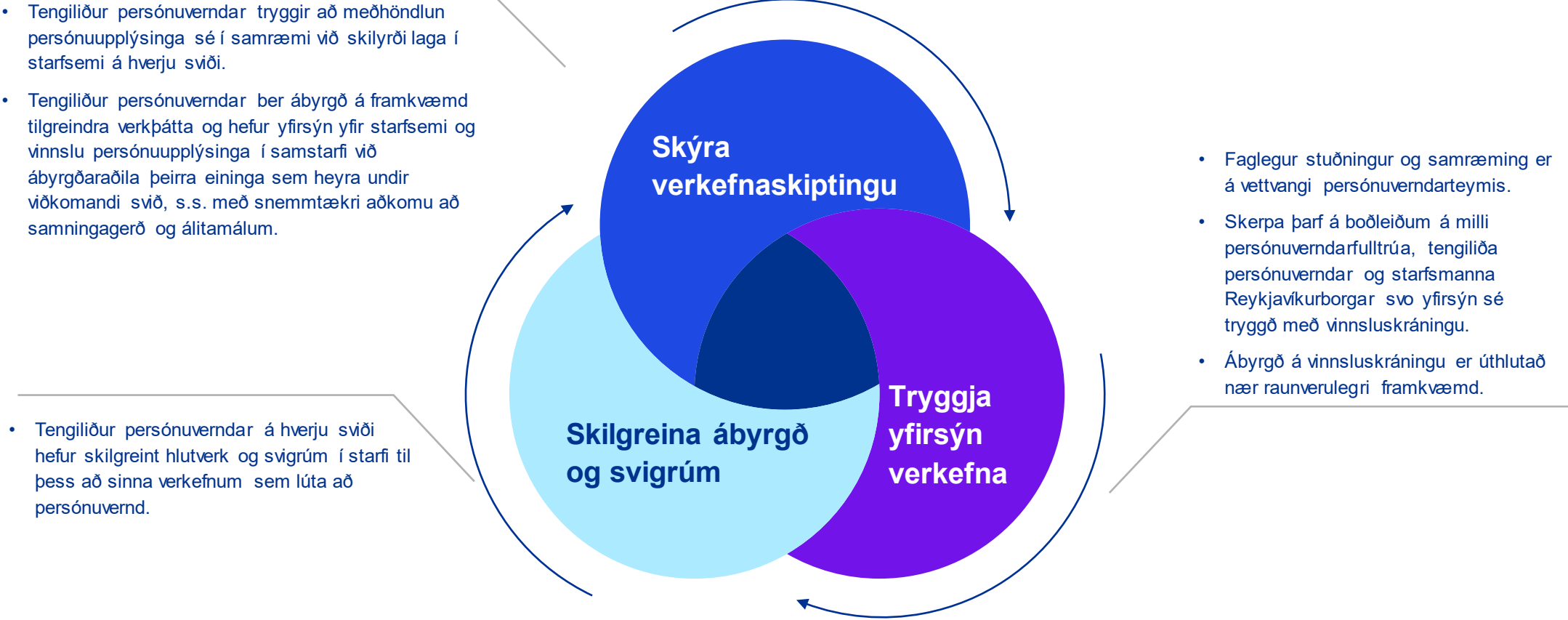
Helstu úrbótatækifæri

- 01 Hlutverk og ábyrgð
- 02 Samræming og gæðamál
- 03 Vitundarvakning um persónuvernd



Hlutverk og ábyrgð

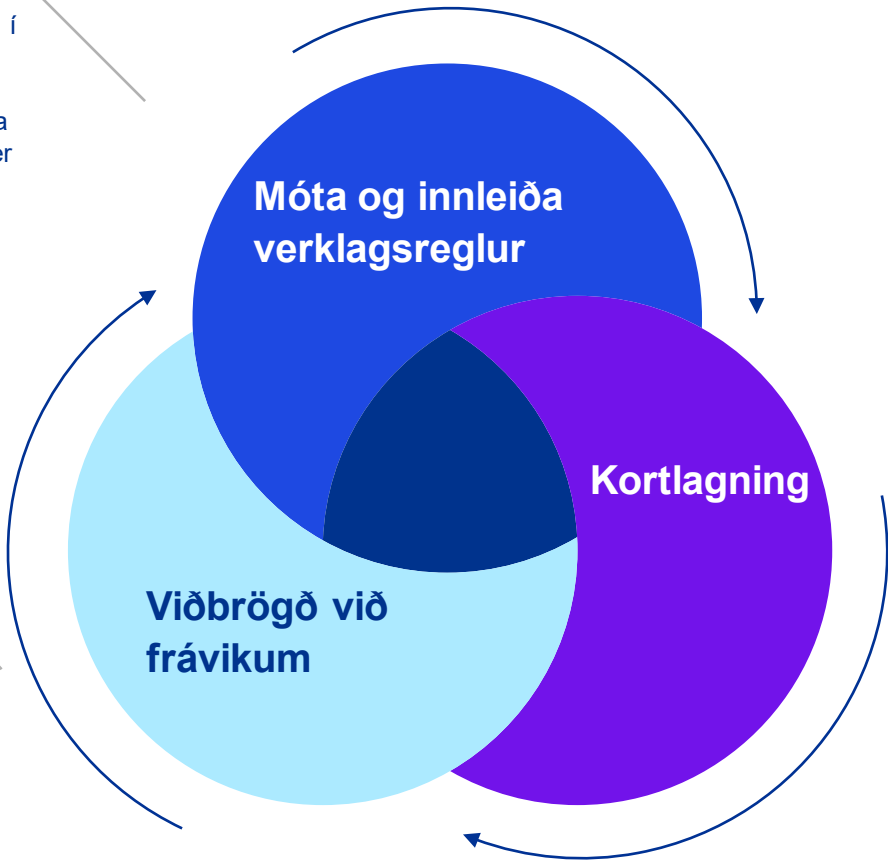
Verkefni sem lúta að persónuvernd þarf að skilgreina og samræma við ábyrgð tengiliðar persónuverndar hjá hverju sviði. Þörf er á að skýrt sé hver beri ábyrgð á tilteknum verkefnum og þau unnin í samræmi við verklagsreglur um vinnslu og meðferð persónuupplýsinga.



Þörf er á að skilgreindu verklagi og að verkefni sem nú dreifast á margar einingar og unnin eru með misjöfnum hætti verði samræmd. Mikilvægt er að farið verði í vinnu við mótun verklagsreglna um persónuvernd og að þær verði innleiddar markvisst á öllum sviðum Reykjavíkurborgar.

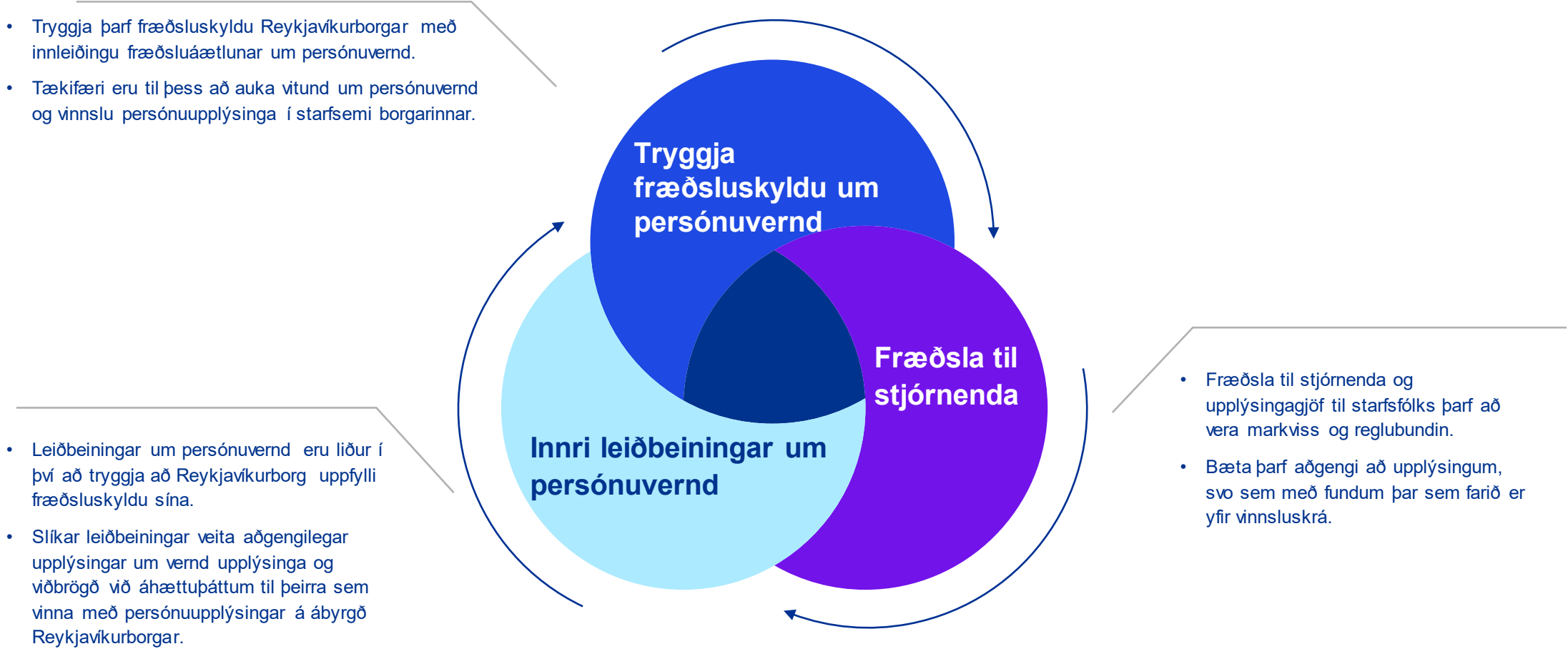
- Verklagsreglur gefa tækifæri til innleiðinga umbóta í verkferlum og samræmingu á vinnulagi í persónuverndarmálum.
- Verklagsreglur um vinnslu persónuupplýsinga gilda um alla starfsemi Reykjavíkurborgar þegar unnið er með persónuupplýsingar.

- Innleiðing verkferla og stafrænnar lausnar vegna frávíkaskráninga.
- Persónuverndarteymi samræmir viðbrögð við frávíkaskráningum.



- Aðilar vinni saman að því að kortleggja umfangsmiklar vinnslur persónuupplýsinga, s.s. rafræna vöktun.
- Í núverandi fyrirkomulagi er ábyrgðarskiptingu þannig háttað að mikil hætta er á að verkefni falli á milli ábyrgðaraðila eða séu með óskilgreinda ábyrgð.
- Lagt er til að í kjölfar kortlagningar verði ábyrgð á ákveðnum verkþáttum sem ná heilt yfir starfsemina skilgreind í takt við umfang.

Mikilvægt er að stuðla að vitundarvakningu um persónuvernd í allri stjórnsýslu Reykjavíkurborgar.



Úrbótatillögur - aðgerðaáætlun



	Aðgerð	Lýsing	Ábyrgð	Forgangs röðun
Hlutverk og ábyrgð	Tryggja yfirsýn verkefna	- Miðlæg yfirsýn yfir vinnslu persónuupplýsinga, kerfi og samninga gerir mögulegt að bregðast fyrir við áhættum. - Skapa betra ut anumhald og stöðugra gæðastarf á öllum sviðum.	Pvf.	2
	Skilgreina ábyrgð og svigrúm	- Hver ábyrgðaraðili þarf að hafa skýrt hlutverk og raunhæft svigrúm til að sinna persónuverndarverkefnum. - Dregur úr óvissu og tryggir að ábyrgð fylgi þeim sem hafa þekkingu og aðkomu að framkvæmd.	Sviðsstjóri	1
	Skýra verkefnaskiptingu	- Tryggja að ferlar, hlutverk og verkþættir séu skýrt skilgreindir og samræmdir á milli sviða. - Draga úr líkum á misræmi, tvíverknaði og verkefnum sem falla á milli.	Pvf.	1
Samræming og gæðamál	Mótun og innleiðing verklagsreglna	- Tryggir að öll svið vinni eftir samræmdu verklagi sem styrkir gæði, skilvirkni og reglufylgni. - Gefur tækifæri til umbóta í ferlum og vinnulagi með áherslu á stöðuga og samræmda persónuvernd.	Pvf.	1
	Innleiða frávikaskráningar	- Þörf er á sameiginlegu og skýru ferli um skráningu og eftirfylgni frávika, til að koma í veg fyrir að mál falli á milli sviða. - Persónuverndarteymi samræmir viðbrögð og tryggir að frávik nýttist til lærdóms og umbóta.	Pvf.	2
	Kortlagning	- Nauðsynlegt að kortleggja vinnslu persónuupplýsinga, þar á meðal umfangsmiklar vinnslur eins og rafræna vöktun. - Skýr kortlagning skapar grunn fyrir ábyrgðarskiptingu, áhættumat og skilvirka innleiðingu kerfa eða breytinga.	Teymi	2
Vitundarvakning	Tryggja fræðsluskyldu um persónuverndarmál	- Mikilvægt að tryggja fræðsluskyldu með innleiðingu fræðsluáætlunar - Þörf er á að tengja saman vitundarvakningu um persónuvernd og fræðslu heilt yfir starfsemi Reykjavíkurborgar	Pvf	1
	Stefna um persónuvernd	- Innri leiðbeiningar um persónuvernd þurfa að vera aðgengilegar og auðskiljanlegar fyrir alla starfsmenn. - Leiðbeiningarnar innihalda upplýsingar um hvenær þörf er á að upplýsa persónuverndarfulltrúa eða tengilið í persónuvernd vegna ákveðinna mála og áhættur sem hafa þarf í huga við vinnslu persónuupplýsinga.	Pvf.	3
	Fræðsla til stjórnenda	Mikilvægt er að stjórnendur séu upplýstir um ábyrgð þeirra gagnvart vinnslu persónuupplýsinga og stöðu persónuverndarmála á sviði hverju sinni, svo sem ef upp koma frávik.	Sviðsstjóri pvf.	1



Viðauki



Úrbótatillögur - ábyrgðarskipting lykilverkefna

Á = Ábyrgð
F = Framkvæmd
R = Ráðgjöf
U = Upplýst

	Persónuverndar- fulltrúi (pvf.)	Tengiliður í persónuverndarteymi	Ábyrgðaraðili á fagsviði	PON
Vinnsluskrá	Á/U	Á/F	Á/F	
Vinnslusamningar	Á	F	Á/F	
MÁP	Á / R	F	Á/F	
Aðgangsstýring			Á / F	R
Fræðsla	Á / F	F		
Innleiðing á kerfi	R		R	Á / F
Rafræn vöktun	Á	U		Á/F
Tengiliður við Persónuvernd	Á / F			
Verklagsreglur (gæðamál)	Á	F		
Öryggisbrestir	Á/F	R/U	U	

