



## Reglur um hljóðritun símtala

Kópavogsbær setur sér eftirfarandi reglur um rafræna vöktun í formi hljóðritunar símtala:

### 1. gr.

#### Ákvörðun um vöktun

Kópavogsbær hljóðritar símtöl sem berast á starfsstöðvar bæjarins í þeim tilvikum sem rafræn vöktun er talin nauðsynleg á grundvelli öryggissjónarmiða.

Ákvörðun um hljóðritun símtala, t.a.m. á tiltekna starfsstöðvar eða símtala af tiltekinni tegund, skal tekin af bærarstjóra.

### 2. gr.

#### Tilgangur

Tilgangur hljóðritunar símtala er að stuðla að auknu öryggi starfsmanna í samskiptum og tryggja sönnun um staðreyndir í málum sem kunna að varða refsivert athæfi og í þeim tilfellum sem upp kemur ágreiningur um samskipti eða mistök verða. Hljóðritun símtala hefur þann tilgang að tryggja gæði og öryggi í þjónustu við viðskiptavini og starfsfólk bæjarins og gæta að hagsmunum þeirra.

Reglum þessum er ætlað að tryggja meðalhóf, virða einkalífsrétt þeirra sem sæta vöktun og að ekki sé gengið lengra en nauðsyn ber til.

### 3. gr.

#### Meginreglur um rafræna vöktun

Hljóðritun símtala skal vera í samræmi við reglur persónuverndar um rafræna vöktun og meðferð persónuupplýsinga sem verða til við rafræna vöktun nr. 837/2006.

Persónuupplýsingar sem verða til við rafræna vöktun skal fara með í samræmi við 8. gr. laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 90/2018.

Upplýsingar úr hljóðupptökum skulu unnar með sanngjörnum, málefnalegum og lögmætum hætti og öll meðferð þeirra samrýmast vönduðum vinnsluháttum persónuupplýsinga.

Hljóðupptökum er safnað í yfirlýstum, skýrum og málefnalegum tilgangi, sbr. 2. gr. reglnanna og eru ekki unnar frekar í öðrum og ósamrýmanlegum tilgangi.

Upplýsingum sem safnað er úr hljóðrituðum símtölum skulu vera nægilegar, viðeigandi og ekki umfram það sem nauðsynlegt er miðað við tilgang vinnslunnar.

### 4. gr.

#### Fræðslu- og upplýsingaskylda

Tilkynna skal viðmælanda í upphafi símtals um að upptaka fari fram.

Starfsfólki skal glögglega gert viðvart um að símtöl séu hljóðrituð með merki eða á annan áberandi hátt.

Reglur þessar skulu birtar á heimasíðu Kópavogsbæjar og kynntar starfsfólki sem vöktunin hefur áhrif á, t.a.m. við upphaf ráðningar eða þegar ákvörðun um hljóðritun hefur verið tekin.



## 5. gr. Hlustun

Einungis verður hlustað á hljóðupptöku ef upp kemur atvik er varðar öryggi einstaklinga eða sambærilegt eða þegar leita þarf staðfestingar á samskiptum í þeim tilfellum sem upp kemur ágreiningur um samskipti eða mistök af öðru tagi sbr. 1. mgr. 2. gr. reglnanna. Bæjarlögmanni eða staðgengli hans skal tilkynnt um atvikið eins fljótt og auðið er, eða innan fjögurra sólarhringa og tekur hann afstöðu til þess hvort ástæða sé til að hlusta á upptökuna.

Einungis bæjarlögmaður eða staðgengill hans og eftir atvikum æðstu stjórnendur sem koma að málinu, hafa heimild til að hlusta á upptökurnar og skulu þeir hafa undirritað trúnaðar og þagnarskylduyfirlýsingu vegna starfa sinna. Skrásetja skal hlustun á hljóðupptöku og skulu ávallt tveir starfsmenn vera saman við hlustun.

Óheimilt er að nota persónuupplýsingar sem verða til við hljóðritun, í þágu annars en tilgangs hljóðritunarinnar, sbr. 2. gr. reglnanna.

## 6. gr. Afhending gagna sem verða til við rafræna vöktun

Hljóðupptökur verða ekki afhentar öðrum en lögreglu og þá ef um slys eða mögulega refsiverða háttsemi er að ræða.

Óheimilt er að afhenda þriðja aðila upplýsingar sem safnast hafa með hljóðritun símtala nema með skýru samþykki þess sem upptaka er af eða samkvæmt ákvörðun Persónuverndar.

Við afhendingu til lögreglu skal ávallt fá skriflega staðfestingu lögreglu á móttöku með undirskrift viðtakanda og skal slík staðfesting vistuð í sérstakt mál í skjalavistunarkerfi bæjarins og merkt „Afhending upptöku“.

## 7. gr. Varðveisla upplýsinga sem verða til við rafræna vöktun

UT deild ber ábyrgð á varðveislu og rekstri upptökukerfis.

Hljóðupptökur skulu varðveittar í 30 daga og skal þeim eytt með öruggum hætti eftir það.

Heimilt er að varðveita hljóðupptökur lengur ef það þykir nauðsynlegt vegna tilgangs hljóðritunarinnar og þarf þá samþykki bæjarlögmanns og aðkomu forstöðumanns UT-deildar, eða staðgengla þeirra.

Hljóðupptökur skulu þó ekki varðveittar lengur en í 90 daga nema lög heimili eða um sé að ræða upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að krafa verði afmörkuð, sett fram eða varin vegna dómsmáls eða annarra slíkra laganauðsynja.

Þegar hljóðupptökur eru afhentar lögreglu þá skal eyða öllum öðrum eintökum af sama efni.

## 8. gr. Réttur til að hlusta á hljóðupptökur

Sá sem sætt hefur hljóðupptöku á rétt á að fá að hlusta á hljóðupptökur, sem til verða um hann, í samræmi við 2. mgr. 17. gr. laga, nr. 90/2018, enda vegi brýnir hagsmunir einstaklinga tengdir upplýsingunum, þar á meðal hans sjálfs, ekki þyngra.

Beiðni um slíkt skal setja fram skriflega.



## 9. gr.

### Heimild til vinnslu persónuupplýsinga

Hljóðritun símtala á grundvelli reglna þessara byggir á 4. og 6. tölul. 9. gr. laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018, sbr. 3. mgr. 14. gr. laganna.

Miðlun og frekari vinnsla persónuupplýsinga á grundvelli reglnanna byggir á 1. tölul. 9. gr. laga nr. 90/2018.

Við hljóðritun símtala samkvæmt reglum þessum og aðra vinnslu persónuupplýsinga, sem verða til við hljóðritunina, skal að öðru leyti gæta að ákvæðum laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, sem og reglna nr. 837/2006 um rafræna vöktun og meðferð persónuupplýsinga sem verða til við rafræna vöktun.

Samþykkt í bæjarstjórn Kópavogs

22. júní 2021