

Ábending eru tilmæli, kvartanir eða hrós sem berast frá viðskiptavinum eða starfsfólki MAST. Fyrirspurn er spurning sem borin er upp með formlegum hætti og einfalt/fljótlegt er að svara og krefst ekki formlegs svars. Fyrirspurnir geta síðar orðið að "Erindi" og gildir þá [VLY-037](#) Erindi - móttaka og flokkun. Ábendingar og fyrirspurnir geta komið með t-pósti, símtali, samtali eða gegnum heimasíðu MAST.

Vinnulýsingin gildir ekki um fyrirspurnir sem krefjast formlegra svara eða leyfisveitinga, þær ber að flokka sem "Erindi".

Til stuðnings þessari vinnulýsingu er [LBE-016](#) Ábendingakerfi – Leiðbeiningar.

## Framkvæmd

