

Ábending eru tilmæli, kvartanir, eða hrós sem berast frá viðskiptavinum eða starfsfólki MAST. Undir ábendingu fellur einnig Fyrirspurn sem er spurning borin 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.

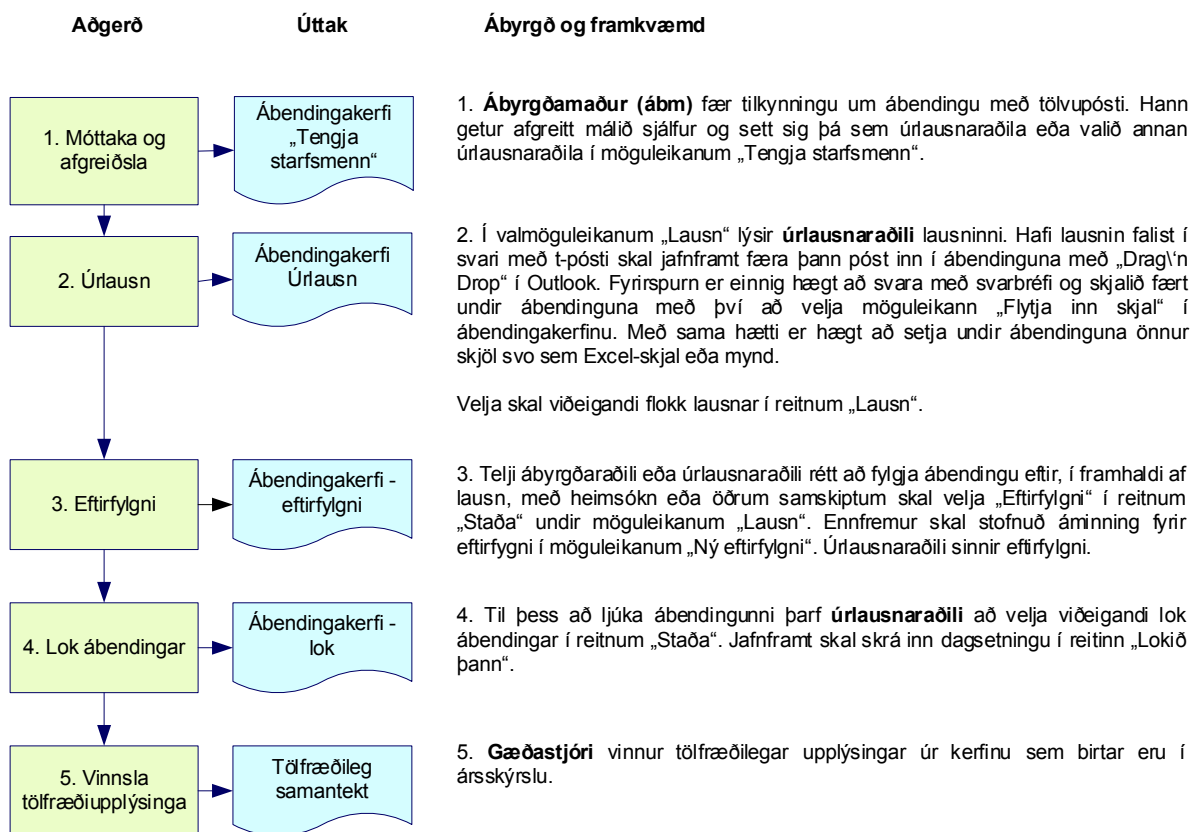
Vinnulýsingin gildir ekki um fyrirspurnir sem krefjast formlegra svara eða leyfisveitinga, þær ber að flokka sem "Erindi".

Ef um tvítekningu er að ræða skal setja tilvísun í fyrra ábendingarnúmer / málsnúmer, færa inn í lausn og stöðu og loka því næst ábendingunni með því að velja „lokið“ eða „lokið tvítekning“ eftir því sem við á.

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

Eftirfarandi er leiðbeining um það hvernig skuli fara með A. Ábending almenn og B. Ábending – ill meðferð dýra.

A. Framkvæmd – Ábending almenn



B. Framkvæmd - Ábending ill meðferð dýra

