

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. Miðað er við að slíkum fyrirspurnum sé svarað innan 5 virkra daga, sjá [tilmæli um málshrað á heimasíðu stofnunarinnar](#). Fyrirspurnir geta síðar orðið að “Erindi” og gildir þá [VLY-037](#) Erindi - móttaka og flokkun. Ábendingar og fyrirspurnir geta komið með t-pósti, samtali, samtali eða gegnum heimasíðu MAST.

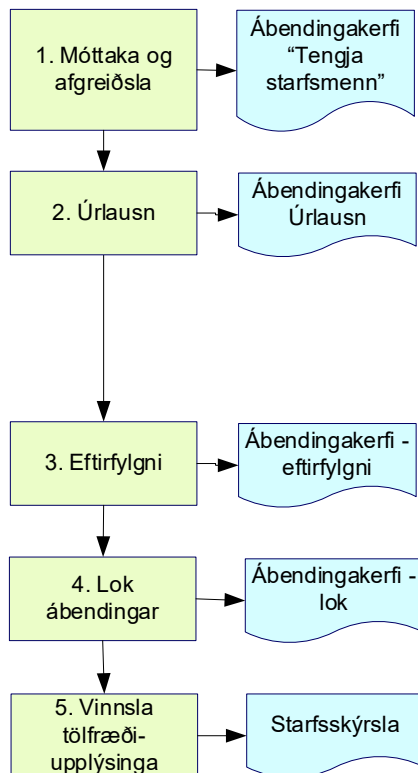
Vinnulýsingin gildir ekki um fyrirspurnir sem krefjast formlegra svara eða leyfisveitinga, þær ber að flokka sem “Erindi”.

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



1. Ábyrgðarmaður (ábm) fær tilkynningu um ábendingu með tölvupósti. Hann getur afgreitt málið sjálfur og sett sig þá sem úrlausnaraðila eða valið annan úrlausnaraðila í möguleikanum “Tengja starfsmenn”.

2. Í valmöguleikanum “Lausn” lýsir úrlausnaraðili lausninni. Hafi hún falist í svari með t-pósti skal jafnframt færa þann póst inn í ábendinguna með “Drag/’n Drop” í Outlook eða senda svarpóstinn beint úr ábendingunni. Fyrirspurn er einnig hægt að svara með svarbréfi og pdf útgáfa af skjalinu færð undir ábendinguna með því að velja möguleikann “Flytja inn skjal” í ábendingakerfinu. Með sama hætti er hægt að setja undir ábendinguna önnur skjöl svo sem Excel skjal eða mynd.

Velja skal veiðeigandi flokk lausnar í reitnum “Lausn”.

3. Telji ábyrgðaraðili eða úrlausnaraðili rétt að fylgja ábendingu eftir, í framhaldi af lausn, með heimsókn eða öðrum samskiptum skal velja “Eftirfylgni” í reitnum “Staða” undir möguleikanum “Lausn”. Ennfremur skal skrá eftirfylgni í möguleikanum “Ný eftirfylgni”. Úrlausnaraðili sinnir eftirfylgni.

4. Til þess að ljúka ábendingunni þarf úrlausnaraðili að velja viðeigandi lok ábendingar í reitnum “Staða”. Jafnframt skal skrá inn dagsetningu í reitinn “Lokið þann”.

5. Gæðastjóri vinnur tölfræðilegar upplýsingar úr kerfinu sem birtar eru árlega í starfsskýrslu.

## B. Framkvæmd - Ábending ill meðferð dýra

