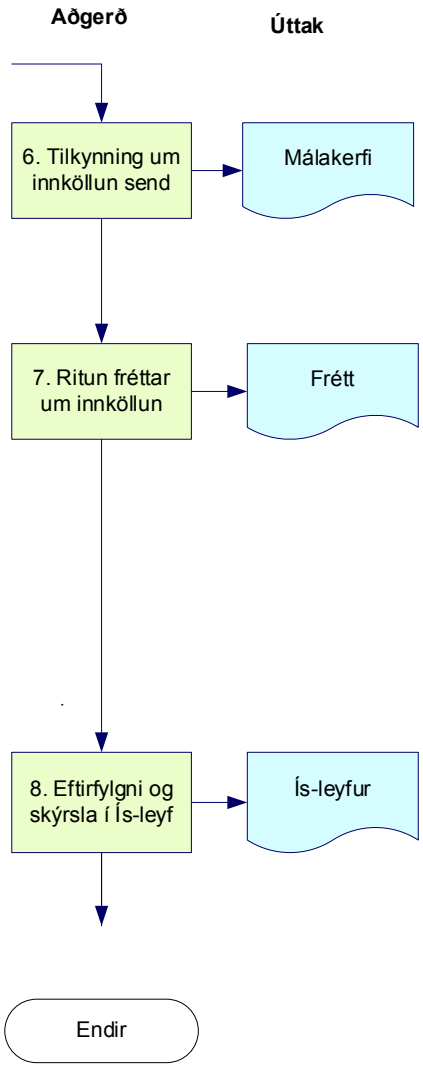
Merkingar matvæla – Meðhöndlun athugasemda

Aðgerð	Úttak	Ábyrgð og framkvæmd
Byrjun		
1. Athugasemd berst vegna merkinga	Mat á athugasemd	1. Ábending berst til fagsviðsstjóra merkinga (FS-merk) á Neytendavernd þar sem gerðar eru athugasemdir við merkingar eða annars konar miðlun upplýsinga um matvæli. Ábendingin berst (frá HES eða öðrum) í gegnum ábendingakerfið eða með öðrum hætti. FS-merk metur ábendinguna. Ef framleiðandi/ábyrgðaraðili merkinga vörunnar er undir eftirliti HES áframsendir FS-merki ábendinguna til viðkomandi HES svæðis. Ef framleiðandi/ábyrgðaraðili merkinga vörunnar er undir eftirliti MAST og athugasemdirnar eru réttmætar vinnur FS-merk málið með tilvísunum í reglugerðir. FS-merk yfirfer einnig merkingar vörunnar með tilliti til annarra mögulegra athugasemda.
2. Áframsent til Fagsviðsstjóra eftirlits	Tölvupóstur sendur	2. FS-merk stofnar mál í málakerfi undir fyrirtæki/starfsstöð framleiðanda/ábyrgðaraðila merkinga með málalykli 9.1.x. Heiti máls er: *Vanmerkt matvæli á markaði – [heiti vöru/vara]*. FS-E er settur sem ábyrgðarmaður máls og FS-merk sem tengdur aðili. **Öll samskipti/skjöl skal vista undir málinu**.
3. Mál stofnað í málakerfi	Málakerfi	3. FS-merk sendir niðurstöðu yfirferðar með tölvupósti til Fagsviðsstjóri eftirlits, FS-E, (fiskeftirlits eða búvörueftirlits, eftir því hver varan er) til frekari úrvinnslu. Yfirskrift tölvupóstsins skal vera *„Tilkynning um vanmerkt matvæli – [nafn fyrirtækis]“*. Ef vanmerkingar varða eða gætu varðað öryggisatriði sbr. **LBE-104** (t.d. vanmerkingar á ofnæmis- eða óþolsvaldi) skal yfirskrift tölupósts vera: *„ÖRYGGISATRIÐI -Tilkynning um vanmerkt matvæli – [nafn fyrirtækis]“*.
4. Mat á alvarleika athugasemdar og upplýsingaöflun	Símtal / tölvupóstur	4. FS-E leggur mat á hvernig skuli taka á málinu og til hvaða aðgerða þurfi að grípa, í samráði við FS-merk. Ef málið varðar öryggisatriði hefur FS-E tafarlaust samband við viðkomandi fyrirtæki (eftirlitsþega) símleiðis og í tölvupósti. Ef óskað er eftir upplýsingum sem varða öryggi vörunnar er fyrirtækinu gefinn stuttur frestur (samdægurs eða fyrir hádegi næsta dag) til að veita þær. Hafi verið óskað eftir frekari upplýsingum frá fyrirtækinu, er farið yfir þau gögn sem borist hafa stofnuninni.
5. Eftirfylgni og skýrsla í Ís-leyf	Ís-leyfur	5. Ef niðurstaða mats er að vanmerkingar geti valdið hættu fyrir neytendur þarf að fara fram á innköllun og er þá farið eftir LBE-144. Bréf er skrifað til eftirlitsþega, sbr. bréfasniðmát í málakerfi: *„Innköllun - ófullnægjandi merkingar“*, og sent með t-pósti. Óskað er eftir staðfestingu á móttöku bréfsins og fyrirtækinu gefinn sólarhringsfrestur til að senda inn umbeðnar upplýsingar. Ef upplýsingar berast ekki innan tiltekins frests er málinu fylgt eftir með símtali eða heimsókn eftirlitsaðila. Alltaf skal fylgja málinu eftir með gerð skýrslu í Ís-Leyf sbr. **LBE-009** (SKRA-096). Fyrirtækið er heimsótt og skýrsla er gerð. Skráð er *Alvarlegt frávik* undir skoðunaratriði 5.3.x og gefinn frestur, ef við á. FS-E ákveður hvaða eftirlitsmaður heimsækir fyrirtækið í kjölfarið.



Ábyrgð og framkvæmd

6. FS-E fyllir út eyðublaðið - *Tilkynning um innköllun matvæla/fóðurs* í One Portal Intranet. Þegar tilkynningin hefur verið send stofnast sjálfkrafa nýtt mál í málakerfi. FS-E tengir það mál við málið sem stofnað var í upphafi sbr. 3.lið. Tengiliður MAST vegna innkallana áframsendir tilkynninguna þ.e. upplýsingar um vöruna og dreifingu hennar til þeirra heilbrigðiseftirlitssvæða þar sem varan er í dreifingu, í samræmi við **VLY-017.**

7. FS-E, með aðstoð FS-merk, skrifar frétt um innköllunina, í samræmi við upplýsingastefnu MAST, og sendir Fræðslustjóra sem birtir hana og sendir til allra sem eru á póstlista vegna innakallana. Eftirfarandi atriði skulu að lágmarki koma fram í fréttinni: Ástæða innköllunar (t.d. hvaða ofnæmis-/óþolsvaldar), tegund vöru, heiti vöru, nafn ábyrgðaraðila, auðkenni (dagsetning, lotunúmer, strikamerki) og mynd af vöru. Fréttatilkynning fyrirtækisins er birt með fréttinni.

Ef fyrirtæki bregst ekki við tilmælum um innköllun sbr. 5. lið framkvæmir MAST innköllunina með því að senda út fréttatilkynningu.

Ef fyrirtæki bregst við með því að taka vöruna af markaði en sendir ekki frá sér fréttatilkynningu (framkvæmir ekki innköllun frá neytendum) innan 48 klst frá því að aðgerðir hans við að taka vöru af markaði hefst sendir MAST út fréttatilkynningu.

8. Ef ekki er um að ræða öryggisatriði eru aðgerðir og frestir til lagfæringa, ef við á, ákvarðaðar með hliðsjón af LBE-104. Ákvörðun er tilkynnt með stofnun nýrrar skýrslu í Ísl-Leyf þar sem frávik og frestir eru tilgreindir, ef einhverjir eru. Í reitinn „Veldu tilefni“ er valið „Ábending/ kvörtun“,. Undir „Nánari lýsing“ er sett „Tilkynning um vanmerkt matvæli“ og þegar senda á skýrsluna þarf að muna að haka í „Afgreitt á skrifstofu“. Ef athugasemdirnar eru mjög smávægilegar þarf ekki að opna skýrslu en þá er ábendingin skráð með skilaboðum inn í Ís-Leyf og verður tekin fyrir í næstu reglubundnu skoðun.