

Þeir verkferlar sem þegar liggja fyrir hjá stofnuninni varðandi móttöku erinda, ábendinga og fyrirspurna eru tveir:

VRF-023 Erindi – Móttaka, úrvinnsla og frágangur. Ásamt tengdum skjölum VLY-037, LBE-085 o.fl.). Berast á mast@mast.is eða með pósti.

VRF-015 Ábendingar og fyrirspurnir. Ásamt tengdum skjölum (VLY-011, VLY-068, LBE-016). Berast í gegnum ábendingakerfi á mast.is.

Þá er í þjónustugátt umsókn 6.01 um beiðni um aðgang að gögnum. Þegar slík beiðni berst stofnast mál í málakerfi með skilgreindan ábyrgðarmann sem tengir aðra starfsmenn á málið allt eftir eðli beiðninnar.

Þegar starfsmanni berst beiðni um gögn, ábending, ósk um upplýsingar eða fyrirspurn, **með öðrum hætti** en í gegnum ofangreind kerfi er úrvinnsla þess á eftirfarandi hátt:

### 1. Almenn

- a) Leitast er við að svara öllum erindum innan eðlilegra tímamarka. Sjá upplýsingar um málshraða á heimasíðu stofnunarinnar, sjá [hér](#).
- b) Ábendingar og fyrirspurnir eru skráðar inn í ábendingakerfi og mögulega leyst þar einnig með tölvupósti. Önnur erindi eru færð í málakerfi (stofnun máls eða í gegnum umsókn).

### 2. Beiðni um gögn

Þegar beiðni berst um gögn á grundvelli:

- a) Aðildar að stjórnáslumáli sbr. 15. gr. stjórnáslulaga nr. 37/1993.
- b) Þess að þau séu um hann sjálfan sbr. 14. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012.
- c) Réttar almennings um aðgang að gögnum sbr. 5. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012, er öllum slíkum erindum vísað með stöðluðum texta á þjónustugátt (eyðublað 6.01).

Staðlaður texti – sóttur í tölvupósti undir flipa málakerfis OneCRM (valið 'Fyrirspurnir og erindi, heiti 2. beiðni um gögn').

Góðan dag

Erindi þitt snýr að ósk um aðgang að gögnum sem ætla má að séu í fórum Matvælastofnunar.

Hægt er að óska eftir gögnum á grundvelli:

5. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012 (aðgangur almennings að gögnum)

14. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012 (aðgangur aðila að upplýsingum um hann sjálfan)

15. gr. stjórnáslulaga nr. 37/1993 (aðgangur aðila stjórnáslumáls að gögnum málsins)

Sótt er um aðgang að gögnum með því að fylla út eyðublað 6.01 á þjónustugátt Matvælastofnunnar sem er aðgengileg á slóðinni [umsokn.mast.is](https://umsokn.mast.is)

### 3. Ábending

- a) Ef erindi er þess eðlis að í því felst ásökun um brot eftirlitsþega stofnunarinnar á skyldum sínum gagnvart lögum og reglum sem Matvælastofnun hefur eftirlit með, fer um það eftir núverandi verklagi sem skráð er í gæðahandbók VRF-015 og tengd skjöl.

Starfsmaður sem móttækur ábendinguna svarar erindinu með eftirfarandi stöðluðum texta – sem sóttur er í tölvupósti undir flipa málakerfis OneCRM (valið 'Fyrirspurnir og erindi, heiti '3. ábending')

Matvælastofnun þakkar ábendingu þína.  
Málið verður nú sett í viðeigandi ferli innan stofnunarinnar. Búir þú yfir frekari upplýsingum eða gögnum er unnt að koma þeim á framfæri á heimasíðu Matvælastofnunar á slóðinni <https://www.mast.is/is/abendingar-fyrirspurnir>. Á sömu slóð er unnt að óska eftir því að tilkynning þín njóti nafnleyndar.  
Vinsamlegast athugið að ekki verður haft samband við tilkynnanda ábendingar varðandi vinnslu málsins nema þörf sé á frekari upplýsingum.

Óski tilkynnandi eftir því að fá upplýsingar um afdrif málsins er um að ræða beiðni um gögn og verður slíku svarað samkvæmt lið 2.

### 4. Ósk um leiðbeiningar

- a) Sem stjórnvaldi ber Matvælastofnun að sinna leiðbeiningarskyldu sinni gagnvart þeim aðilum sem eru aðilar að stjórnvaldsákvörðunum sem Matvælastofnun tekur, ellegar hafa hug á að takast á hendur athæfi eða aðgerð sem getur komið til kasta stofnunarinnar og snertir þá með beinum hætti (eiga beina og lögvarða hagsmuni af stjórnvaldsákvörðun).
- b) Hér undir getur t.d. fallið að svara óskum um leiðbeiningar sem varða hvaða skilyrði þurfi að uppfylla til að fá leyfi, aðstoð við að fylla út eyðublöð.
- c) Móttakandi erindis svarar í gegnum ábendingakerfi (fyrirspurn) eða úr málakerfi með tölvupósti eða formlegu bréfi, allt eftir eðli leiðbeininganna sem óskað er eftir.

### 5. Erindi sem ekki falla undir liði 1-4

- a) Fyrirspyrjandi telst ekki hafa beina og lögvarða hagsmuni af því máli sem um ræðir.
- b) Fyrirspurn getur verið athugun á almennu starfi Matvælastofnunar eða spurning sem snertir eftirlit Matvælastofnunar með einstaka eftirlitskyldum aðilum eða hóp eftirlitsskyldra aðila. Fyrirspurn getur verið spurning um túlkun lagaákvæða. Fyrirspurn getur verið beiðni um faglegt mat sérfræðinga á tilteknum atriðum sem Matvælastofnun hefur eftirlit með.
- c) Fyrirspurnum er svarað með eftirfarandi stöðluðum texta með hliðsjón af leiðbeiningarskyldu stjórnvalda. Textinn er sóttur í tölvupósti undir flipa málakerfis OneCRM (valið 'Fyrirspurnir og erindi, heiti '5. leiðbeiningarskylda').

Matvælastofnun þakkar auðsýndan áhuga á starfi stofnunarinnar.

Því miður er stofnuninni ekki fært að svara erindum aðila sem ekki hafa beina og lögvarða hagsmuni af viðkomandi stjórnsýslumáli, þó með þeim undantekningum sem leiða má af ákvæðum upplýsingalaga og 15. gr. stjórnsýslulaga.

Matvælastofnun gefur árlega út ársskýrslu þar sem fjallað er almennt um störf stofnunarinnar og einstakra sviða hennar. Ársskýrslur Matvælastofnunar má nálgast á slóðinni <https://www.mast.is/is/um-mast/utgefid-efni/skyrslur>.

Hafir þú ábendingu um hugsanlegt frávik aðila sem er undir eftirliti Matvælastofnunar þá er unnt að senda ábendingu um slíkt á slóðinni <https://www.mast.is/is/abendingar-fyrirspurnir>.

Óskir þú eftir fyrirbyggjandi gögnum er hægt að óska eftir þeim á grundvelli:

5. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012 (aðgangur almennings að gögnum)

14. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012 (aðgangur aðila að upplýsingum um hann sjálfan)

15. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 (aðgangur aðila stjórnsýslumáls að gögnum málsins)

Sótt er um aðgang að gögnum með því að fylla út eyðublað 6.01 á þjónustugátt Matvælastofnunar sem er aðgengileg á slóðinni [umsokn.mast.is](https://www.mast.is/umsokn)

Rétt er að vekja athygli á að skv. 5. gr. upplýsingalaga er ekki stofnuninni ekki skylt að útbúa ný skjöl eða önnur gögn í ríkari mæli en leiðir af 3. mgr. 5. gr., þ.e. ef ákvæði 6. – 10. gr. um takmarkanir á upplýsingarétti eiga aðeins við um hluta gagns skal veita aðgang að öðrum hlutum þess.

## 6. Fyrirspurn frá fjölmiðlum

Fyrirspurnum frá fjölmiðlum er beint til sviðsstjóra málaflokks eftir því sem við á. Varði fyrirspurnin beiðni um gögn er farið skv. lið 2.

## 7. Fyrirspurn frá hagsmunaaðilum

Ef fyrirspurn kemur frá samtökum hagsmunaaðila er lýtur að starfsemi stofnunarinnar og snúa að hagsmunum félagsmanna viðkomandi hagsmunasamtaka skal slíkri fyrirspurn undir venjulegum kringumstæðum svarað af hálfu stofnunarinnar. Slík erindi skal halda utan um í málakerfi stofnunarinnar. Beiðni slíkra aðila um gögn er svarað í samræmi við lið 2.