Aðgerð	Úttak	Ábyrgð og framkvæmd
1. Móttaka ábendingar		1. Ábending sem varðar merkingar, fullyrðingar, aðskotahluti eða annað varðandi matvæli á markaði sem framleidd og/eða markaðssett eru af aðilum undir eftirliti MAST berst í gegnum þjónustugátt MAST (umsókn 4.25), ábendingakerfi eða með öðrum leiðum.
2. Skráning	Málakerfi	2. Þegar ábending berst í gegnum þjónustugátt verður sjálfkrafa til mál í málakerfi með málalykli 8.5.1. Fagsviðsstjóri merkinga (FS-M) er í upphafi ábyrgðarmaður máls og fagsviðsstjóri matvælaeftirlits (FS-E) er tengdur aðili. Sjálfkrafa heiti máls er 4.25 Tilkynning heilbrigðiseftirlits vegna matvæla á markaði-TEGUND ÁBENDINGAR. FS-M breytir seinni hluta málsheitis í „merkingar“, „aðskotahlutur“ eða „annað“ eftir því hvað ábendingin á við um. Öll gögn og samskipti eru vistuð í málinu. FS-M skilgreinir héraðsdýralækni (HD) sem ábyrgðarmann málsins og eftirlitsmann viðkomandi fyrirtækis sem tengdan aðila. FS-M eða FS-E eru tengdir aðilar í málinu, eftir eðli ábendingar. Ef ábending berst með öðrum leiðum s.s. í gegnum ábendingakerfi eða með t-pósti, stofnar móttakandi (FS-M eða FS-E) mál í samræmi við ofangreint. Ábendingunni er lokað með *´Lokið – Mál stofnað´*.
3. Mat	Málakerfi	3. Úrvinnsluaðili metur ábendinguna, hversu hratt þurfi að bregðast við og til hvaða aðgerða þurfi að grípa í samræmi við LBE-104. Úrvinnsluaðili leitar aðstoðar viðkomandi fagsviðsstjóra þörf er á. Reynist ábending þess eðlis að innkalla þurfi vöru er unnið í samræmi við VLY-107.
4. Skýrsla/ skráning	ÍS-leyfur	4. Ábendingu er almennt fylgt eftir með skýrslu í ÍS-Leyfi, annað hvort í kjölfar eftirlitsheimsóknar eða ef ekki er talin þörf á heimsókn er skýrsla skrifuð á skrifstofu.
5. Niðurstaða skráð	Málakerfi	5. Upplýsingar um viðbrögð við ábendingu skulu skráð í One málið ásamt öllum samskiptum.