



Aðgerðir Matvælastofnunar í velferð búfjár

Samantekt aðgerða 2024 í kjölfar úttektar Ríkisendurskoðunar



Efnisyfirlit

1. Inngangur	2
2. Ábendingar RE	2
Ábending 1 – Dýr njóti vafans	2
Ábending 2 – Áhættu- og frammistöðumat.....	4
Ábending 3 – Gæðastjórnunarkerfi Matvælastofnunar	5
Ábending 4 - Eftirlitsáætlanir.....	6
Ábending 5 – Vöktun frávika	7
Ábending 6 – Ímynd Matvælastofnunar	7
Ábending 7 – Samskipti við hagaðila	10
3. Samantekt	10

1. Inngangur

Ríkisendurskoðun (RE) ákvað í september 2022 að hefja stjórnsluúttekt á eftirliti Matvælastofnunar (MAST) með velferð búfjár, nánar tiltekið grasbíta, og skilaði lokaskýrslu í nóvember 2023. Niðurstöður skýrslunnar sýndu fram á ákveðna þætti í starfsemi Matvælastofnunar sem nauðsyn væri að bæta og voru sett fram í sjö ábendingum. Umbótavinna tengd velferð dýra almennt var þegar hafin áður en RE tók ákvörðun um úttekt um velferð grasbíta en vinnan talar vel inn í niðurstöður úttektarinnar.

Matvælastofnun hefur tekið saman aðgerðir sem unnið var að árið 2024 sem tengist velferð grasbíta í þessari skýrslu og eru hér settar fram í tengslum við hverja ábendingu.

2. Ábendingar RE

RE setti fram 13 ábendingar þar sem 7 beinast til Matvælastofnunar en öðrum til matvælaráðuneytis.

- 1) Dýr njóta vafans með hliðsjón af markmiðum laga
- 2) Þróa þarf frekar verklag um áhættu- og frammistöðumat
- 3) Efla þarf gæðastjórnunarkerfi Matvælastofnunar
- 4) Endurskoða þarf gerð eftirlitsáætlana
- 5) Tryggja þarf betri yfirsýn með vöktun frávíka í kjölfar eftirlits
- 6) Matvælastofnun þarf að bæta ímynd sína
- 7) Efla þarf lögbundið samráð og samstarf við hagaðila

Ein af þeim ábendingum sem beint var til ráðuneytis (#13) varðar það að endurskoða þurfi gjaldskrá Matvælastofnunar þar sem fjárhagsstaða stofnunarinnar hamli bæði framkvæmd eftirlits, uppbyggingu starfrænna lausna til hagræðingar vinnu og innri umbótum. Samkvæmt lögum skal eftirlitsgjald til eftirlitsþega standa undir kostnaði eftirlits. Úttekt KPMG á rekstri og rekstraruppbyggingu Matvælastofnunar sýndi að tekjur af eftirliti stæðu einungis undir tæplega 50% af kostnaði eftirlits og því ættu tekjur stofnunarinnar vegna eftirlits að tvöfaldast miðað við núverandi eftirlit.

Ný gjaldskrá var innleidd 1. júní 2024. Hins vegar var fullt rauntímagjald ekki innleitt þar sem talið væri að slíkt hefði of mikil áhrif á matvælaverð og þar af leiðandi mikil neikvæð áhrif á verðbólgu. Áætlað er að innleiða rauntímagjald í skrefum með hækkun tímagjalds á árunum 2025-2027, þannig að eftir þann tíma mun stofnunin innheimta raunkostnað vinnu sinnar hjá eftirlitsþegum og öðrum viðskiptavinum stofnunarinnar. Slík breyting mun styðja stofnunina í að vera rekstrarhæf og efla getu hennar í að sinna lögbundnum verkefnum.

Ábending 1 – Dýr njóti vafans

Eins og fram kemur í skýrslu RE var í byrjun árs 2022 tekin nýtt verklag við úrvinnslu þvingunarmála (stjórnvaldsaðgerða) eða svokölluð ad hoc leið sem þegar hefur sýnt aukna skilvirkni og meiri hraða í úrvinnslu mála sem komin eru á þetta stig. Stjórnvaldsaðgerðamál voru 60 árið 2024. Með aukinni reynslu af ad hoc vinnubrögðum hefur þekking og yfirsýn aukist, ekki síst hjá lögfræðingi málaflokksins sem situr alla fundi og mál vinnast því hraðar og samræmi eykst með auknum fjölda mála sem teymið vinnur.

Í kjölfar skýrslu RE var farið í að rýna skýrslur nokkurra bóa með langvarandi frávik (krónísk bú) til að draga lærdóm af og fá yfirsýn um hvað mætti betur fara, hvað hefur reynst vel o.s.frv. Í framhaldinu var svo farið í verkefni sem nefnist 'hvenær er nóg nóg?'

Það hófst á fundi stjórnenda, sérgreinadýralækna og lögfræðings í apríl 2024 þar sem tímalínur frávikabúa voru rýndar og ræddar ásamt því sem almennar umræður urðu um mögulegar lausnir, breytingar og úrbætur. Meðal annars var ákveðið að boða alla eftirlitsmenn í frumframleiðslu til samræmingardags haustið 2024 og var hann haldinn þann 10. október s.l. (sjá samantekt og viðverulista í viðauka 1).

Niðurstöður þessa verkefnis eru m.a. að farið var í að forgangsraða tilteknum búum í hverju umdæmi, eftirlit skipulagt með áherslu á alvarleg frávik, eitt bú tekið fyrir í einu með þéttara eftirliti (styttri frestir) og ekki látið af aðgerðum fyrr en viðunandi úrbætur og árangur hefur náðst. Aukin áhersla verður einnig á að meta getu, þekkingu og hæfni umráðamanna til að halda dýr og geta þeirra til að sinna eigin eftirliti. Þá hefur einnig sýnt sig að samráð og samvinna á milli umdæma hefur aukist á síðustu mánuðum. Til þess að efla enn frekar samræmingu í vinnubrögðum á milli eftirlitsmanna og umdæma hefur nú verið innleitt svokallað 'fóstrakerfi' fyrir eftirlitsfólk sem og fyrirkomulag sem kallað er 'ferðateymi' sem miðar bæði að stuðningi milli umdæma í erfiðum málum og samræmingu í vinnubrögðum. Skjölín eru útgefin í gæðahandbók Matvælastofnunar og aðgengileg á mast.is (LBE-242 og LBE-243).

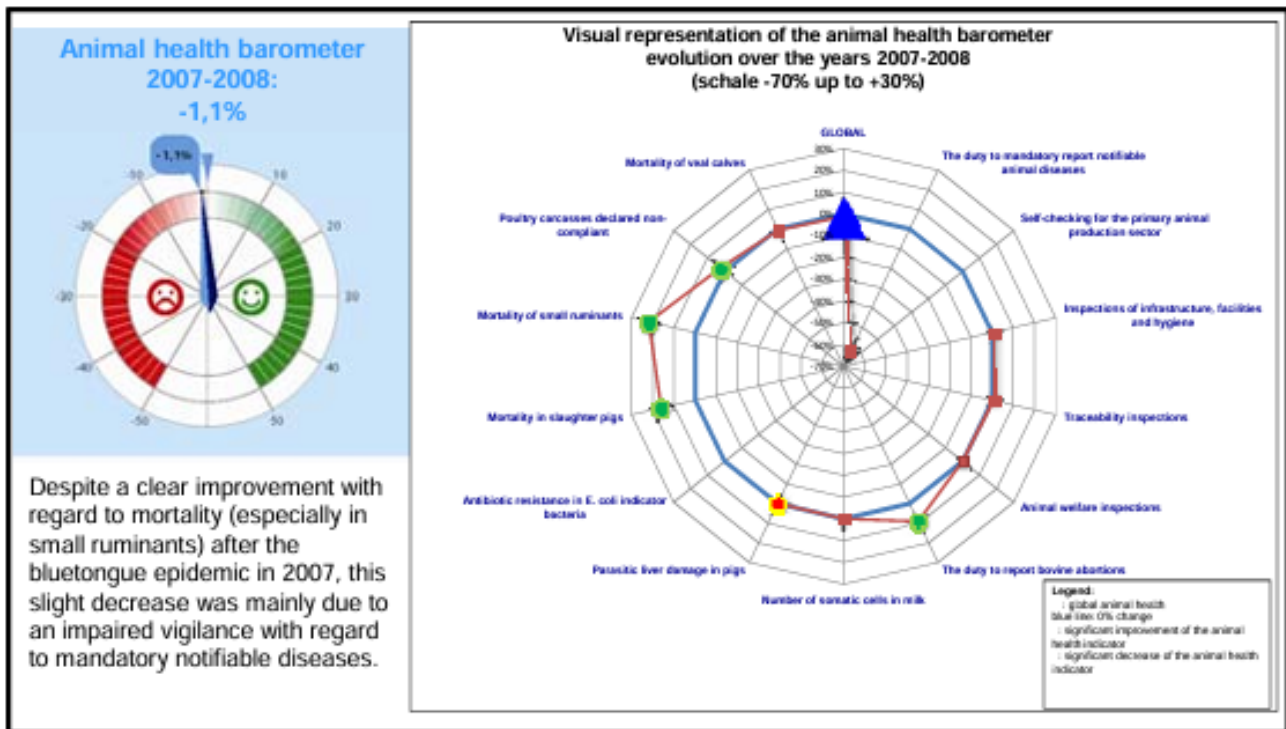
Þá má einnig nefna að tekin hafa verið upp virk samskipti á milli mjólkursamlaga og umdæma Matvælastofnunar í þeim tilvikum sem mjólk frá búum stenst ekki kröfur og ástæða er til að upplýsa Matvælastofnun um þá stöðu þegar hún liggur fyrir þannig að unnt sé að fara í eftirlit á búinu og taka út aðstæður sem geta valdið vandamálinu. Matvælastofnun mun fá sjálfkrafa tilkynningu um bú sem ekki standast gæðamælingar. En slíkar tilkynningar geta verið vísbendingar um frávik er lúta að dýravelferð.

Einnig er til skoðunar að setja enn skýrari tímaramma á eftirfylgniheimsóknir á býli í kjölfar þess að tilkynnt er um dýr sem lent hafa í 'rauðum flokki' (skýr frávik) í dýravelferðarþáttum við mat í sláturhúsi. Vinna við þetta er í gangi.

'Velferðarvogin' - Ný nálgun í rýni á þróun frávika í velferðarþáttum

Gögn úr eftirlitsskýrslum eru í dag tekin út í svokallað mælaborð (power BI skýrslur) sem gefur tækifæri til þess að skoða niðurstöður eftirlits frá margvíslegum sjónarhornum, rýna gögn á markvissan hátt, fylgjast með frestum og leita leiða til þess að eftirlit með velferð dýra verði sífellt skilvirkara.

Með verkefninu 'Velferðarvogin' verður áhersla á að skoða gögn yfir tiltekið tímabil sem byggja á niðurstöðum valdra velferðarvísa, þ.e. skilgreindir þættir í velferð dýra sem eru skoðaðir í hverri eftirlitsheimsókn í frumframleiðslu. Þannig verður þróun frávika sett fram á skýran og einfaldan hátt sem gefur tækifæri til þess að rýna orsakir og bregðast við á skjótari hátt en ella (með auknu eftirliti, áhersluverkefnum, fræðslu til hagaðila o.s.frv.). Verkefnið byggir á belgískri fyrirmynd sem þegar er komin reynsla á og sýna eftirfarandi myndir dæmi um framsetningu á niðurstöðum á einfaldan og aðgengilegan máta (hér er verið að skoða dýraheilbrigðisþætti) eins og sjá má á Mynd 1.



Mynd 1: Belgísk fyrirmynd Velferðarvogarinnar

Ábending 2 – Áhættu- og frammistöðumat

Eins og bent hefur verið á og kemur fram í skýrslu Ríkisendurskoðunar, þá er stofnunin í dag ekki fyllilega fjármögnuð til að geta sinnt öllum sínum lögbundnum skyldum. Við slíkar aðstæður þarf að horfa til þess hvernig eftirlitsfólk er best nýtt og hvernig eftirlit er skipulagt til að ná sem bestum árangri þar sem aðgerða er helst þörf. Stofnunin hefur undanfarin ár verið að endurskoða uppbyggingu og framkvæmd eftirlits í þeim tilgangi að allt starf stofnunarinnar verði eins hnitmiðað og skilvirkt og mögulegt er. Í því felast nokkrar aðgerðir. Fyrst má nefna endurskoðun eftirlitshandbóka, meta hvort þörf er á að skoða öll eftirlitsatriði í hverri skoðun, innleiða frammistöðuflokkun í frumframleiðslu á sama hátt og gert var fyrir matvæli ásamt því að endurhugsa stafrænar lausnir til að framkvæmd eftirlits verði eins og best verður á kosið og utanumhald frávika og tímafresta sé skilvirkt. Flest þessara verkefna hafa þegar verið innleidd eða eru langt komin. Hins vegar er frammistöðuflokkunin forgangsbær í umbótastarfi stofnunarinnar fyrir árið 2025.

Allt eftirlit stofnunarinnar byggist á áhættumati sem framkvæmt er fyrir málaflökkinn. Tíðni og magn reglubundins eftirlits er ákvarðað út frá þessu áhættumati. Tafla 1 sýnir tíðni eftirlits í frumframleiðslu út frá áhættumati. Nánar má lesa um áhættumatið á heimasíðu stofnunarinnar (<https://www.mast.is/static/files/leidbeiningar/bodberiahaettuflokkun-frumframleidsla-180112.pdf>). Hagur er að því að endurskoða áhættumat stofnunarinnar reglulega en endurskoðun byggir eingöngu á vísindalegum gögnum og gögnum úr eftirliti og á því að endurspeglar raunáhættu. Áhættumatið tekur því ekki mið af afkastagetu stofnunarinnar til að sinna eftirliti þar sem slík tenging hefði mögulega neikvæðar afleiðingar á umfang eftirlits með dýravelferð.

Tafla 1: Áætluð tíðni eftirlits eftir tegund starfsemi í frumframleiðslu.

Tegund starfsemi	Fjöldi starfsstöðva	Tíðni eftirlits*	Eftirlitsþörf 2024 skv. áhættuflokkun*
Alifuglar	59	Annað hvert ár	27
Geitur	76	Þriðja hvert ár	25
Hross	2.544	Fjórdá hvert ár	636
Nautgripir	752	Þriðja hvert ár	251
Sauðfé	2.324	Þriðja hvert ár	775
Svín	18	Einu sinni á ári	18

*Tíðni eftirlits er ákvörðuð skv. áhættu- og frammistöðuflokkun frumframleiðenda.

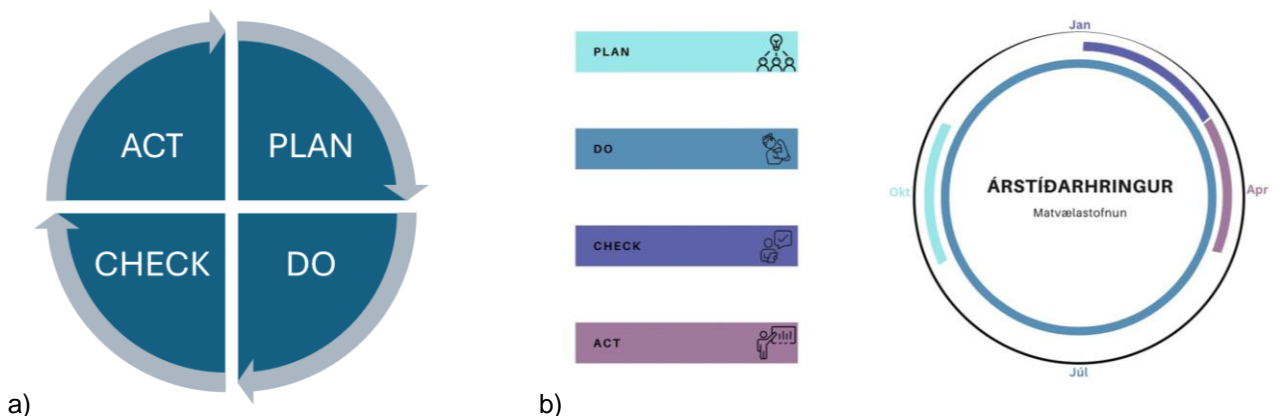
Stofnunin hefur hafið vinnu við að þróa frammistöðumat fyrir frumframleiðslu. Slíkt fyrirkomulag hefur verið viðhaft í eftirliti með matvælum sem styður við áhættumatið sem þegar hefur verið framkvæmt. Frammistöðumat flokkar eftirlitsþega í þrjú flokka þar sem allir fara sjálfkrafa í grunnflokk (B) en gögn úr eftirlit eru notuð til að mögulega færa eftirlitsþega upp (A) eða niður (C) um flokk. Magn og tíðni eftirlits miðast svo við frammistöðuflokkun eftirlitsþega. Nýtt eftirlitskerfi fyrir frumframleiðslueftirlit stofnunarinnar verður notað til að halda utan og færa eftirlitsþega milli flokka sjálfvirkt út frá niðurstöðum eftirlits. Með slíku kerfi þá beinist eftirlit fremur að þeim aðilum sem þurfa þéttara eftirlit.

Ábending 3 – Gæðastjórnunarkerfi Matvælastofnunar

Kerfi innri úttekta hefur þegar verið einfaldað á þann hátt að úttektanefnd er ekki lengur hluti af því og hlutverk hennar fært í hendur gæðaráðs.

Fundum gæðaráðs verður fjölgað í þeim tilgangi að ræða fleiri hliðar á kerfinu en gert er í árlegri rýnivinnu. Til fróðleiks er rýniskýrsla 2024 í viðauka 2. Í rýni gæðaráðs er lögð áhersla á breytilega þætti á milli ára. Þegar er búið að rýna alla verkferla og öll stefnuskjöl, nú síðast með áherslu á gæðastefnu og unnin innleiðingarátætlun á markmið hennar.

Í tengslum við stefnumótun stofnunarinnar á árinu (sem nær til allrar starfseminnar) hefur áhersla verið lögð á umbótavinnu og í því samhengi horft til innleiðingar á umbótahringnum (Plan – Do – Check – Act, eða PDCA), sjá Mynd 2. Slík vinna er mikilvægur hluti af gæðastjórnunarkerfi stofnunarinnar.



Mynd 2: a) Umbótahringurinn (Plan – Do – Check – Act) og b) árstíðarhringur Matvælastofnunar í umbótum í tengslum við stefnumótun stofnunarinnar árið 2024 fyrir tímabilið 2025-2029.

Eftirfylgni úttektaaðila (gæðastjóra) á stöðu úrbóta hefur þegar verið breytt og gerð markvissari (fundir í stað tölvupósta og aukið utnumhald í málakerfi). Áminningar eru sendar reglubundið á ábyrgðarmenn úrbóta. Stjórnendur hafa jafnframt verið virkjaðir betur í umbótavinnu innan þeirra sviða. Þá munu allar úrbótakröfur einnig fara inn í

innleiðingaráætlanir stefnuskjala (hluti af stefnumótun) og verður þannig tryggður enn frekar skýrleiki í ábyrgð og eftirfylgni.

Aukin vöktun á ábendingakerfi þegar verið innleidd (mánaðarleg) og hvatningar og áminningar sendar til starfsmanna eftir því sem þurfa þykir hverju sinni. Í lok árs 2024 var 92% ábendinga um dýravelferð lokið (eða 548 af 597). Síðustu ábendingar sem bárust voru eðlilega enn í vinnslu eða eftirfylgni. Eins og þessi tölfræði sýnir er í öllum umdæmum Matvælastofnunar mikill vilji til þess að bregðast við slíkum ábendingum af fullri alvöru.

Allar ábendingar sem berast stofnuninni eru teknar alvarlega. Dýralæknar og annað heilbrigðisstarfsfólk dýra hafa aukna lagalega ábyrgð um tilkynningarskildu velferðartilfella. Ábendingar frá sjálfstætt starfandi dýralæknum sérstaklega teknar alvarlega vegna sérfræðipækkingar á málaflöknum og fylgt eftir. Slíkar ábendingar hafa í einhverjum tilfellum borist óformlega til héraðsdýralækna og sérgreinadýralækna og eru að meðaltali um 10 á ári varðandi búfé. Þess má einnig geta að ábendingar frá öllum aðilum sem koma reglubundið á bæi vegna starfa sinna og eru einnig teknar sérstaklega alvarlega. Sem dæmi má nefna mjólkurbílstjóra, sæðingamenn og iðnaðarmenn.

Í skýrslu ER (kafla 3.5.3) er því haldið fram að verklag varðandi ábendingar sé almennt og vísi t.d. ekki í kröfur um nafnleynd. Þetta er ekki alls kostar rétt þar sem þessi möguleiki stendur öllum til boða sem senda inn ábendingar, ekki bara varðandi dýravelferð (sjá texta af heimasíðu). Þetta þekkja starfsmenn og hefur ekki þótt ástæða til að tíunda þetta í verklagi um úrvinnslu ábendinga. Farið er yfir þessi vinnubrögð í þjálfun starfsmanna. Allar ábendingar eru skoðaðar með það í huga að meta alvarleika þeirra og rétt viðbrögð. Gæðaráð rýnir árlega niðurstöður úr ábendingakerfi og metur hvort ástæða sé til að bregðast við á einhvern hátt (með upplýsingagjöf, breytingum á heimasíðu o.s.frv.).

Ábendingar og fyrirspurnir

Á þessari síðu er hægt að senda ábendingar/fyrirspurnir til Matvælastofnunar s.s. tilkynningar um illa meðferð á dýrum, vanmerkt matvæli, ólöglega starfsemi, endurgjöf um starfsemi stofnunarinnar o.s.frv. Unnið er úr öllum fyrirspurnum og ábendingum sem berast stofnuninni. **Hægt er að senda tilkynningarnar undir nafni eða nafnlausar. Ath.** Skyld er að fylla í rauð-/stjörnumerka reiti. Vinsamlega fyllið með „X“ í viðkomandi reiti til að senda nafnlausar ábendingar. Gætið þess að veita fullnægjandi upplýsingar til að Matvælastofnun geti fylgt málinu eftir s.s. staðsetningu.

Ábending 4 - Eftirlitsáætlanir

Líkt og fram kemur í skýrslu RE hefur Matvælastofnun verið sniðinn þröngur stakkur varðandi fjármál og hefur það meðal annars með það að gera að stofnuninni hefur ekki verið gert kleift að innheimta raunkostnað eftirlits í gegnum gjaldskrá stofnunarinnar. Fjármagn sem ætlað er til annarra verkefna hefur verið notað til að fjármagna eftirlit stofnunarinnar. Fyrir vikið hefur stöðugildum sem sinna búfjárefirliti ekki verið fjölgað svo nokkru nemi og kapp lagt á að ná fram samlegð í gegnum búfjárefirlit og annað eftirlit svo sem eftirlit með matvæla- og fóðurfyrirtækjum. Ljóst er að a búfjárefirlit hefur um ekki verið í samræmi við áætlanir þar sem ekki hafa verið aðstæður til að fjölga starfsfólks sem sinnir búfjárefirliti. Fyrir vikið hefur verið horft til þess að skerpa á áhættustýringu innan eftirlitsins. Í því tilliti hefur verið gripið til ákveðinna aðgerða:

- Fyrir liggur ákvörðun um innleiðingu frammistöðuflokkunarkerfis. Verkefnið er skilgreint sem forgangsverkefni í innleiðingaráætlun Matvælastofnunar sem er hluti af stefnumótunarvinnu stofnunarinnar. Áfram verði markmið að innleiða í eftirlitskerfi stofnunarinnar hvata hjá eftirlitsþegum til góðrar frammistöðu.
- Árið 2023 voru frammistöðuáætlun innleidd í fyrsta sinn á fjölda reglubundinna eftirlitsheimsókna samkvæmt áhættumati. Við ákvörðun frammistöðumarkmiða var áfram lagt upp með að beina eftirliti í átt að dýrahaldi hvar áhætta greinist mikil. Sett frammistöðuáætlun taka tillit til raunhæfra forsenda á borð við afkastagetu stofnunarinnar.
- Með innleiðingu á nýju eftirlitskerfi í frumframleiðslu og upptöku nýrrar gjaldskrár Matvælastofnunar sem innleidd var með reglugerð 590/2024 hafa skapast aðstæður til samræmdrar söfnunar á eftirlitstíma sem munu gagnast við að kortleggja mannaflapörf eftirlitsins með marktækum hætti. Söfnun og greining þessara gagna er yfirstandandi en þessar upplýsingar, auk upplýsinga úr verkþókhaldi, eru grundvöllur fyrir raunhæfri eftirlitsáætlun.
- Innleiðing stofnunarinnar á nýju eftirlitskerfi í frumframleiðslu er yfirstaðin en nýtt eftirlitskerfi, og sú tölfræði sem unnin er upp úr því, gefur stofnuninni færi á að viðhafa markvissara eftirlit og þá sér í lagi gagnvart eftirfylgni. Skipulag eftirlits byggir í dag að stóru leyti á gögnum sem unnin eru í mælaborð og tryggja að unnt

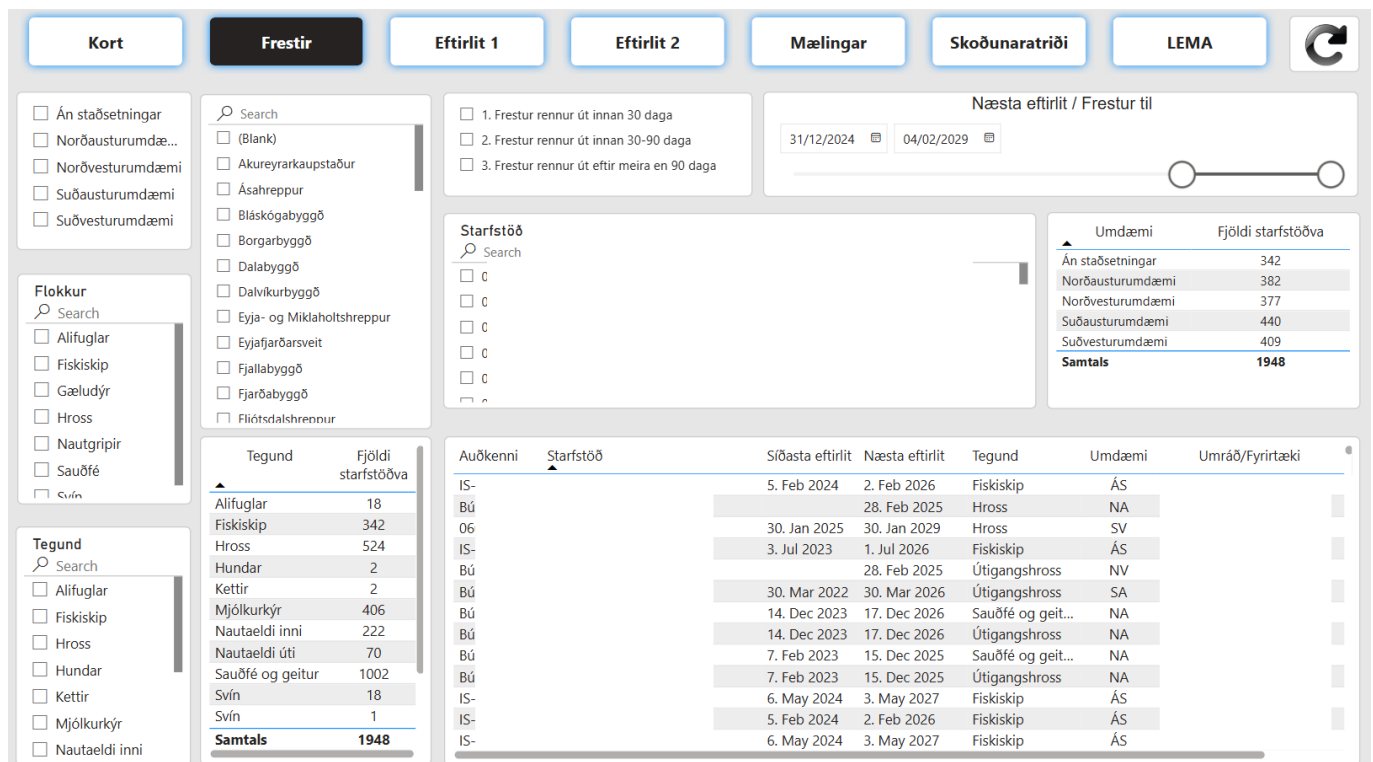
sé að vakta og skipuleggja eftirlit með nákvæmum hætti út frá atriðum á borð við veitta fresti, tímamörk þeirra og staðsetningu búa.

- Tölfræði sem unnin er upp úr nýju eftirlitskerfi gefur Matvælastofnun færi á að greina með betri hætti eðli og tíðni frávíka sem upp koma í eftirliti. Slík gögn hafa þegar verið nýtt til að marka áherslur í eftirliti ársins 2025. Tölfræðin sýnir leitni í ákveðnum áhættuþáttum niður á tegundir búa. Þannig eru endurtekin frávik frá fyrra eftirliti algengasti orsakavaldur skráningar alvarlegra frávíka. Greining tölfræðinnar gefur stofnuninni einnig tækifæri á að miðla upplýsingum til hagaðila með markvissari hætti.

Ábending 5 – Vöktun frávíka

Matvælastofnun hóf vinnu við nýjan eftirlitsgagnagrunn fyrir frumframleiðslueftirlit árið 2022 þar sem ljóst var að þáverandi eftirlitsgagnagrunnur, ÍsLeyfur, sem enn er notaður fyrir matvælaeftirlit, hentar ekki fyrir eftirlit með frumframleiðslu. Upplýsingatæknideild stofnunarinnar í samstarfi við sviðin samhæfingu og vettvangseftirlit hefur þróað nýjan grunn sem var tekinn í notkun 1. október 2024 að loknu prufutímabili. Nýr gagnagrunnur miðast að því að straumlínulaga og einfalda eftirlit með frumframleiðslu, bæta yfirsýn yfir frávik og tímasetningar úrbóta. Eins að auðvelda sérfræðingum stofnunarinnar að vinna tölfræði úr niðurstöðum eftirlits. Að lokum þótti mikilvægt að gagnagrunnurinn væri í eigu stofnunarinnar sem gerir aðlögun að eftirlitsáherslum og þróun einfaldari.

Gögnin eru keyrð út í Power BI mælaborð sem gerir sérfræðingum stofnunarinnar kleift að skoða niðurstöður, skoðunaratriði og fresti frá ýmsum sjónarhornum og eykur greiningarhæfni stofnunarinnar til muna (sjá Mynd 3).



Tegund	Fjöldi starfstöðva
Alifuglar	18
Fiskiskíp	342
Hross	524
Hundar	2
Kettir	2
Mjólkurkýr	406
Nautaelði inni	222
Nautaelði úti	70
Sauðfé og geitur	1002
Svín	18
Svín	1
Samtals	1948

Auðkenni	Starfstöð	Síðasta eftirlit	Næsta eftirlit	Tegund	Umdæmi	Umråd/Fyrirtæki
IS-		5. Feb 2024	2. Feb 2026	Fiskiskíp	ÁS	
Bú			28. Feb 2025	Hross	NA	
06		30. Jan 2025	30. Jan 2029	Hross	SV	
IS-		3. Jul 2023	1. Jul 2026	Fiskiskíp	ÁS	
Bú			28. Feb 2025	Útigangshross	NV	
Bú		30. Mar 2022	30. Mar 2026	Útigangshross	SA	
Bú		14. Dec 2023	17. Dec 2026	Sauðfé og geit...	NA	
Bú		14. Dec 2023	17. Dec 2026	Útigangshross	NA	
Bú		7. Feb 2023	15. Dec 2025	Sauðfé og geit...	NA	
Bú		7. Feb 2023	15. Dec 2025	Útigangshross	NA	
IS-		6. May 2024	3. May 2027	Fiskiskíp	ÁS	
IS-		5. Feb 2024	2. Feb 2026	Fiskiskíp	ÁS	
IS-		6. May 2024	3. May 2027	Fiskiskíp	ÁS	

Mynd 3: Mælaborð úr eftirlitsgagnagrunni Matvælastofnunar

Ábending 6 – Ímynd Matvælastofnunar

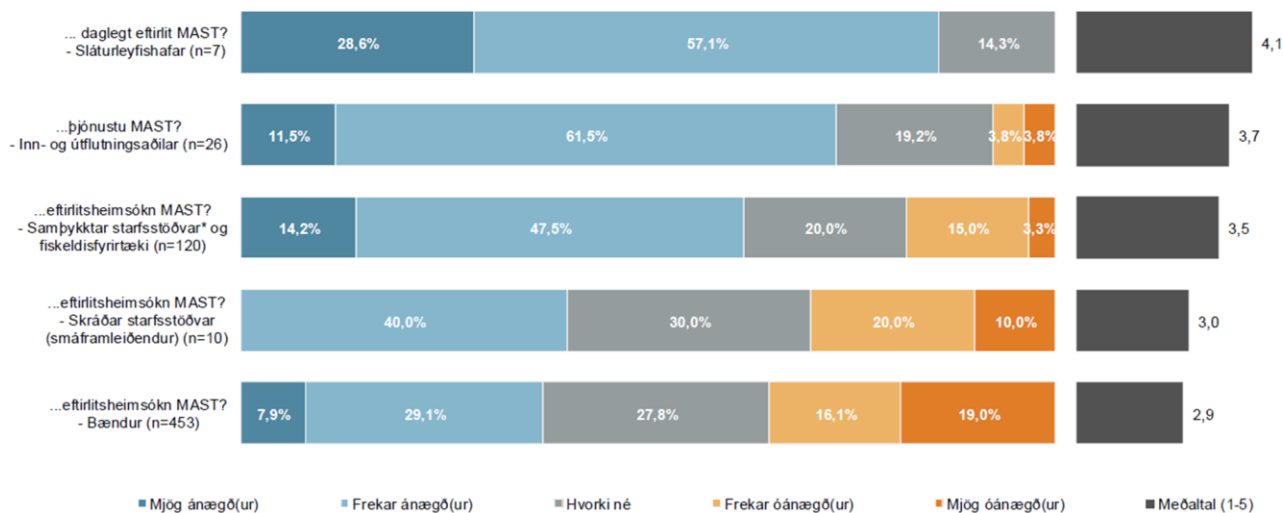
Mikilvægt er að Matvælastofnun vinni að bættri ímynd stofnunarinnar til að efla traust almennings á störfum hennar. Matvælastofnun hefur gegnum tíðina unnið með utanaðkomandi ráðgjöfum eins og Athygli og Gallup í mælingum á trausti og myndun aðgerðaráætlunar til að bæta ímynd. Aðgerðir sem hefur verið farið í eru eftirfarandi:

- 1) Aukin samskipti við hagaðilasmöt, sem dæmi Bændasamtökin, sláturleyfishafa, fiskeldisfyrirtæki, samtök um dýravelferð (DÍS og SDÍ) og Dýralæknafélagið. Fundað er mánaðarlega með bæði Bændasamtökunum og sláturleyfishöfum, og reglulega með öðrum hagaðilum.
- 2) Þátttaka í hagaðilaráðstefnum svo sem Búnaðarþingi, Sjávarútvegssýningu, Sjávarútvegsráðstefnu og Lagarlífi.
- 3) Gallup framkvæmdi viðskiptavinakönnun um upplifun á þjónustu Matvælastofnunar við viðskiptavini. Nánari umfjöllun síðar í skjalinu.
- 4) Upplýsingagjöf innanhús (á innri vef) hefur þegar verið aukin til að tryggja að upplýsingar til starfsmanna um erfið mál séu réttar og ítarlegar. Slíkt hefur aukið traust innanhúss.
- 5) Samskipti við fjölmiðla hafa þegar verið aukin. Matvælastofnun leggur sig fram við að upplýsa eins og mögulegt er með hliðsjón af persónuverndarlögum.

Viðskiptavinakönnun

Til að rýna betur samskipti við viðskiptavini Matvælastofnunar var samið við Gallup um að framkvæma viðskiptavinakönnun fyrir hönd Matvælastofnunar og var hún framkvæmd 31. maí til 12. júní 2024. Úrtakið var 1627 netföng úr eftirlitsgagnagrunni Matvælastofnunar og var viðskiptavinum skipt í fimm flokka, sláturleyfishafar, inn- og útflutningsaðilar, samþykktar starfsstöðvar og fiskeldisfyrirtæki, fóðurfyrirtæki o.s.frv. (almennt matvælafyrirtæki), smáframleiðendur og að lokum bændur. Allir hópar fengu sameiginlegar 13 spurningar varðandi þjónustu, þekkingu starfsfólks, aðgengi að upplýsingum, úrvinnslu mála og almennar athugasemdir. Hver hópur fyrir sig fékk svo sértækar spurningar sem miðast við eftirlit og þjónustu aðlagaða að hverjum hópi. Svarhlutfall var 44,7% og var niðurstöður kynntar stjórnendum. Heildarniðurstöður dregnar saman af Gallup eru sýndar á Mynd 4.

Á heildina lítið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með...



Mynd 4: Helstu niðurstöður úr þjónustukönnun Gallup á upplifun viðskiptavina Matvælastofnunar.

Smáframleiðendur sem svöruðu voru einungis 10 og eru dreifður hópur og því verður lítið fjallað um þær niðurstöður. Aðrar niðurstöður sýndu að hóparnir sláturleyfishafar, inn- og útflutningsaðilar og matvælafyrirtæki voru almennt ánægð með þjónustu Matvælastofnunar, með meðaltalið 4,3; 3,9 og 3,5 fyrir heildarspurninguna „Á heildina lítið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með samskiptin við Matvælastofnun?“ Samkvæmt niðurstöðum Gallup voru bændur síst ánægðir með þjónustu Matvælastofnunar, sér í lagi ef rýndar eru almennar athugasemdir sem sendar voru inn.

Athugasemdir sem komu frá bændum voru fjölbreyttar en ekki var rýnt í skoðanir milli landshluta en athugasemdir áttu m.a. við eftirfarandi:

- Íslenska – í ræðu og riti
- Samhæfing milli umdæma
- Þekking og þjálfun eftirlitsfólks
- Leiðbeinandi hlutverk Matvælastofnunar
- Áherslumiðað eftirlit
- Samskipti
- Málshraði og gegnsæi
- Skilvirkari í erfiðum dýravelferðarmálum og forgangsráða eftirliti

Út frá athugasemdum virtist sömuleiðis ekki vera skýrt hjá bændum hvert væri hlutverk Matvælastofnunar, tilgangur eftirlits og hvar ábyrgð á lagasetningu lægi. Í ljósi þeirra niðurstaðna var ákveðið í samráði við Bændasamtökin að farið skildi í kynningar- og viðræðuáttak við bændur, eins og lýst er að neðan.

Áfram verður unnið úr athugasemdum sem lagðar voru fram til að bæta gæði þjónustu Matvælastofnunar við viðskiptavinum, t.a.m. efla rafrænar umsóknir, upplýsingar til viðskiptavina um eftirlit gegnum stafrænt Ísland og bæta upplýsingar og leiðbeiningar á heimasíðu stofnunarinnar.

Kynningar- og viðræðuáttak við bændur

Í samtali við Bændasamtökin hefur verið ákveðið að vera með fundarröð sem haldin verður hringinn í kringum landið til að hefja samtal við bændur. Áætlað er að fundarröðin verði framkvæmd á vormánuðum 2025 og áætlað að skipuleggja fundi til að auðvelda sem flestum bændum aðgengi að fundunum. Út frá niðurstöðum viðskiptavinakönnunar og reynslu samskipta við aðra viðskiptavinahópa eins og sláturleyfishafa og fiskeldisfyrirtæki, þá virðist samtal um hlutverk og ábyrgð Matvælastofnunar vera þarft ásamt því hver ábyrgð bænda er. Eins í ljósi nýlegrar hópsýkingar vegna STEC sýkingar þá leggur Matvælastofnun áherslu á að vinna að því að lágmarka áhættu á smiti súna sé á öllum stigum framleiðslu matvæla eins og mögulegt er. Því verða áherslur bænda fundu eftirfarandi:

- Hlutverk Matvælastofnunar. Ábyrgð og eftirlit stofnunar ásamt ábyrgð eftirlitsþega. Stjórnslá og lagasetningar, hlutverk Matvælastofnunar ásamt hlutverki ráðherra og ráðuneytis.
- Lágmarkun áhættu á smiti E.coli og annarra örvera í matvæli í allri virðiskeðjunni – hvað geta bændur gert? Sérstök áhersla á hreinleika gripa sem sendir eru í sláturhús.

Væntingar eru til þess að aukinn skilningur bænda á hlutverki Matvælastofnunar og uppbyggingu áhættumats eftirlits stofnunarinnar auki skilning og gegnsæi á störfum stofnunarinnar og þar með traust. Viðskiptavinakannanir verða nýttar til að meta árangur.

Aðrar aðgerðir til að bæta ímynd stofnunarinnar innávið

Aðgerðaáætlun hafði verið mótuð m.a. út frá ráðleggingum ráðgjafafyrirtækisins Athygli árið 2022 ásamt greiningum á óskum starfsmanna. Stór hluti aðgerða fólst í að bæta upplýsingaflæði, þjálfun starfsmanna, samhæfingu umdæma ásamt andlegum stuðningi við starfsfólk en fjöldi aðgerða voru ekki raungerð vegna rekstrarstöðu stofnunarinnar. Aðgerðir sem hefur þegar verið farið í:

- Samningar varðandi áfallahjálpar starfsmanna
- Jafningaaðstoð og umræðufundir eftir erfið mál
- Efling á innri vef (nefnt áður)
- Aukning á heildstæðum námskeiðum fyrir allt starfsfólk og/eða starfsfólk í eftirliti, sem dæmi HACCP námskeið, jafningjafraðsla o.fl.
- Innleiðing svokallaðs 'fóstrakerfis' og tímabundinna ferðateyma (áður nefnt).

Aðgerðir sem ekki eru enn fjármagnaðar.

- Markhópagreining
- Markvissara fréttæfni jákvæðra fréttu á heimasíðu stofnunarinnar
- Uppbygging samfélagsmiðla
- Greinaskrif í fjölmiðla
- MAST póstur – sambærilegt við dagbók lögreglu
- Aukin birting sjónrænna upplýsinga á heimasíðu stofnunarinnar, t.d. upplýsingablað um ferla stofnunarinnar, skýringarmyndbönd, o.s.frv.

Varðandi aðgerðir sem ekki hafa raungerst, þá hefur forstjóri og yfirstjórn Matvælastofnunar ákveðið að eftir að ný gjaldskrá var innleidd í júní 2024, verði 2025 ráðinn inn fjölmiðla/ímyndarfulltrúi stofnunarinnar sem getur sinnt betur ytri samskiptum stofnunarinnar við almenning.

Ábending 7 – Samskipti við hagaðila

Eins og lýst var í ábendingu 6, þá hefur verið sérstök áhersla verið lögð á samskipti við hagaðila. Í dag eru mánaðarlegir fundir við stjórn Bændasamtakanna og sláturleyfishafa. Samtal við Dýralæknafélagið hefur verið aukið og fundað hefur verið með samtökum er vinna með dýravelferð. Ákveðið hefur verið að funda reglulegavið dýravelferðarsamtök frá mánaðarlega eða eftir atvikum á 2-3 mánaða fresti, en hafa þó ekki verið fastsettir.

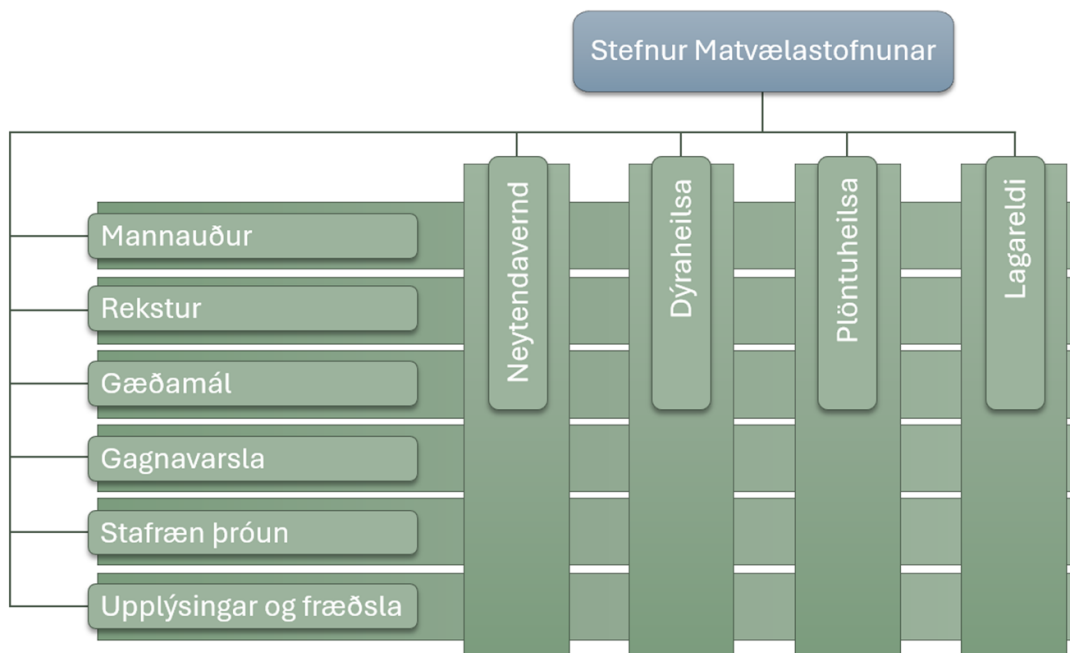
Forstjóri og yfirdýralæknir hafa átt fundi með Dýravelferðarsambandi Íslands varðandi frekari aðkomu þeirra félagsmanna varðandi aðstoð í erfiðum dýravelferðarmálum, þá sér í lagi aðgengi að bústjórum. Vilji beggja aðila var að bæta kerfið og væntingar eru að hægt sé í dag að leita til DÍS með aðstoð ef stofnunin þarf eins og hefur verið í lengri tíma með Dýrahjálpi.

Samstarfsráð Matvælastofnunar

Samstarfsráð Matvælastofnunar skal funda tvisvar á ári. Slíkt fyrirkomulag hefur verið við líði en þó er uppbygging funda þannig að Matvælastofnun upplýsir ráðið um verkefni sem unnið er að innan stofnunarinnar án mikillar aðkomu ráðsins að stefnumótun og ráðleggingum til stofnunarinnar. Engin þátttaka hefur verið af meðlimum ráðsins á sameiginlegri Teams rás og ráðið sjálft hefur ekki frumkvæði að samtali sín á milli til að ræða störf stofnunarinnar og umbætur. Æskilegt væri að endurskoða samsetningu og aðkomu ráðsins að vinnu stofnunarinnar með því markmiði að samstarfsráð stofnunarinnar geti stutt betur við umbætur og framþróun stofnunarinnar til að efla getu stofnunarinnar að uppfylla markmið sín ásamt bættri þjónustu stofnunarinnar til samfélagsins.

3. Samantekt

Stofnunin hefur unnið að stefnumótun og öðrum umbótum með það markmið að efla stofnunina í að sinna sínu hlutverki, hlúa betur að starfsfólki og efla traust almennings og viðskiptavina á störfum stofnunarinnar. Stofnunin hefur sett fram fag- og stuðningsstefnur ásamt innleiðingarátætlun, sjá Mynd 5.



Mynd 5: Stefnur Matvælastofnunar.

Eins og lýst er í kafla 2 er sett árleg innleiðingaráætlun á allar stefnur stofnunarinnar samkvæmt umbótahringnum á Mynd 2. Slík vinna ásamt bæði innri og ytri úttektum framkvæmdum á störfum stofnunarinnar, tryggir að sífellt sé verið að rýna störf stofnunarinnar með það markmiði að bæta störf og framkvæmd verkefna, bæði á sviði dýravelferðar og matvælaöryggis. Unnið er að innleiðingu kerfis til að framkvæma þessa þætti, þ.e. rýni og úrvinnslu, á skipulagðan hátt. Með þróun í gagnagrunnum, skráningu og möguleikum í rýni og úrvinnslu gagna verður vöktun frávik og viðbragða einnig skilvirkari.

Með nýrri gjaldskrá stofnunarinnar er betur tryggt að stofnunin geti unnið að umbótum, sér í lagi stafrænni uppbyggingu á gagnagrunnum og kerfum sem eflir störf stofnunarinnar í dýravelferð ásamt öðrum sviðum og minnkar sóun í kerfinu, eflir starf starfsfólks og bætir vinnuumhverfi sérfræðinga. Slíkt ætti að leiða af sér aukna skilvirkni sem skilar sér í auknu trausti á störfum stofnunarinnar.

Matvælastofnun er með verkferla til að rýna innra starf og hefur á síðustu árum náð umtalsverðum framförum í framkvæmd eftirlits og beitingu stjórnvaldsaðgerða. Hins vegar er alltaf rými til úrbóta og Matvælastofnun mun halda áfram þeirri vegferð að skilvirknivæða, samræma og samhæfa starfsemi, rýna starfsemina til umbóta. Mikilvægt er sömuleiðis aðhald utanaðkomandi úttektaraðila eins og Ríkisendurskoðunar, þar sem fagleg úttekt verkferla og hvernig þeim er fylgt eftir innan stofnana lykilatriði í umbótum.

Ný vinnubrögð við beitingu þvingunarúrræða í dýravelferðarmálum hafa aukið skilvirkni og hraðað úrvinnslu mála. Farið var í sérstakt átaksverkefni með öllum starfsmönnum í frumframleiðslueftirliti og hefur samræming þegar aukist til muna sem og samráð milli umdæma. Aukin áhersla er lögð á að meta hæfni og getu umráðamanna til að halda dýr sem og geta þeirra til að sinna eigin eftirliti í samræmi við kröfur löggjafar. Brugðist er við ábendingum varðandi dýravelferð eins hratt og vel og unnt er. Í lok árs var 92% slíkra ábendinga um dýravelferð annað hvort lokið eða komið í ferli innan stofnunarinnar þar sem allar ábendingar eru teknar alvarlega, rýndar og settar í viðeigandi ferli. Að lokum má nefna að á innleiðingaráætlun fyrir árið 2025 er stefnt innleiðingu frammistöðuflokkunar í frumframleiðslu sem mun styðja enn frekar við forgangsröðun í eftirliti og skilgreiningu raunhæfra og árangurstengdra markmiða á hverju tímabili.