

A chef in a white uniform is holding a black frying pan in front of their face. The pan has a white smiley face and text on it. Above the pan, there is a red box with the text 'Mattilsynet' and three small circles of varying sizes above it.

Mattilsynet

Informasjon til virksomhetene om **smilefjesordningen**

# Velkommen til smilefjesordningen

Fra 2016 innfører Mattilsynet smilefjesordning i Norge. Dette er ikke et nytt tilsyn – forskjellen er bare at gjestene nå vil få vite resultatet av tilsynet, ved hjelp av lett synlige smilefjessymboler.

**SMILEFJESTILSYN** er en av de største satsingene Mattilsynet har gjennomført. I flere måneder har vi arbeidet med utvikling av forskriften, opplæring av våre inspektører og utvikling av nye digitale verktøy. Dette har skjedd gjennom et nært samarbeid med bransjeorganisasjonene og en bred høringsrunde hvor alle parter har kunnet kommentere på forslaget.

Nå er vi klare til start. Det vil bli smilefjestilsyn over hele landet fra januar 2016, og målgruppen er restauranter og kafeer. Over 8000 virksomheter i alle fylker vil etter hvert få besøk av Mattilsynets inspektører. Resultatet etter tilsynet vil bli en rapport med et smilefjes-symbol, som skal være godt synlig for alle som besøker serveringsstedet.

Hensikten med smilefjesordningen er todelt: Å sikre at regelverket følges av virksomhetene, samt at gjestene får informasjon om Mattilsynets tilsyn på en enkel og oversiktlig måte.

Smilefjesordningen bygger på lignende løsninger i blant annet Finland, Danmark og Storbritannia, i tillegg til et pilotprosjekt gjennomført i Midt-Norge. Både virksomhetene og publikum forteller at ordningen tilfører bransjen noe positivt og gir gevinst for alle parter.

Smilefjestilsyn kan få konsekvenser for din serveringsvirksomhet. Derfor ønsker vi i Mattilsynet å veilede om hva tilsynet omfatter, hvilket regelverk som gjelder og hvilke rettigheter du som driver virksomhet har – og vi håper det gjør deg like klar for smilefjestilsyn som det vi er!



Med vennlig hilsen,

Ole Fjetland  
Direktør, avdeling Mat



FAKTA

## Dette er smilefjesordningen

Innføres fra 1. januar 2016 over hele landet.

Det er mulig å oppnå tre forskjellige karakterer basert på funnene i inspeksjonen; smilemunn, strekmunn eller sur munn. Det er denne karakteren som blir offentliggjort for gjestene.

Hele rapporten fra smilefjestilsynet vil i tillegg være tilgjengelig på [matportalen.no/smilefjes](http://matportalen.no/smilefjes)

Smilefjestilsyn vil utføres etter samme regelverk som tidligere tilsyn. Den eneste forskjellen er at resultatene av tilsynet offentliggjøres. I den forbindelse er det utformet en forskrift som regulerer denne offentliggjøringen. Forskriften er kjent som smilefjesforskriften og er tilgjengelig på [mattilsynet.no/smilefjes](http://mattilsynet.no/smilefjes).

# Dette er smilefjesordningen

**DET ER HELSE-** og omsorgsdepartementet som har bedt Mattilsynet om å etablere en nasjonal smilefjesordning i Norge. Smilefjestilsyn innebærer ingen endring i regelverket Mattilsynet allerede fører tilsyn etter. Det nye er at resultatet av tilsynet uttrykkes med et smilefjes-symbol, og at dette henges opp godt synlig fra utsiden av serveringsstedet.

Det er forskrift av 25. september 2015 nr. 1141, som regulerer smilefjestilsynet – hvem det gjelder for, muligheten til oppfølging, og hvor og hvordan rapporten skal publiseres. Hele forskriften finner du på [mattilsynet.no/smilefjes](http://mattilsynet.no/smilefjes), men her er en kort oversikt over det viktigste:

## Bedrifter som omfattes av ordningen

Mer enn 8000 virksomheter omfattes av smilefjestilsyn. Kort oppsummert gjelder forskriften for restauranter og kafeer. I forskriften står det at ordningen gjelder for serveringssteder som er «allment tilgjengelige og som tilbereder, serverer og omsetter mat til forbrukerne og som er tilrettelagt og beregnet for at maten skal spises på stedet i permanente serveringsområder, som restauranter, kaféer og lignende».

Forskriften gjelder ikke for kantiner, matservering på institusjoner, bensinstasjoner eller storkiosker.

## Dette skjer etter tilsyn

Når Mattilsynets inspektører har gjennomført et tilsyn, får serveringsstedet en smilefjesrapport som viser resultatet. Serveringsstedet kan få ett av tre mulige smilefjes – sur munn, strekmunn eller smilemunn.

Tilsynsresultatet skrives ut på et A4-ark når Mattilsynet er ferdig med gjennomgangen. Dette skal serveringsstedet straks henge opp godt synlig for gjester når de/som går inn i lokalet. Resultatene fra smilefjestilsynet publiseres også på [matportalen.no/smilefjes](http://matportalen.no/smilefjes). Opplysningene vil i tillegg kunne brukes fritt av media og andre som ønsker å lage nettsider eller app-er om serveringssteder.

## Mulighet for ny vurdering

Hvis et serveringssted får strekmunn eller surmunn, innebærer dette at forholdet må rettes opp. Virksomheten må melde at forholdet er rettet opp, og så få en ny vurdering av Mattilsynet. Tilbakemeldingen kan gjøres digitalt ved å bruke Mattilsynets skjematjenester, som er tilgjengelige på [mattilsynet.no/skjema](http://mattilsynet.no/skjema). Mattilsynet har plikt til å følge opp saken innen ti virkedager. Hvis Mattilsynet finner at feilen er rettet, vil den nye vurderingen kunne resultere i et endret smilefjes-symbol.

Dersom Mattilsynet ikke overholder tidagersfristen, kan serveringsstedet ta ned gjeldende smilefjesrapport, og Mattilsynet skal fjerne den fra sin digitale publisering.

## DETTE BETYR DE ULIKE SMILEFJESSYMBOLENE



### SMILFJES

Mattilsynet har ikke funnet brudd på regelverket eller har bare funnet bagatellmessige brudd på regelverket og påpekt dette.



### STREKMUNN

Mattilsynet har funnet brudd på regelverket og gitt forhåndsvarsel eller fattet nødvendige vedtak.



### SUR MUNN

Mattilsynet har funnet alvorlige eller gjentatte brudd på regelverket og gitt forhåndsvarsel eller fattet nødvendige vedtak.

# Slik blir smilefjesrapporten

**SMILEFJESRAPPORTEN** er spesialtilpasset publikum og deres informasjonsbehov. Du som driver et serveringssted vil i tillegg motta en mer omfattende tilsynsrapport. Finner vi noen avvik hos deg under tilsynet, vil disse bli gjennomgått her. Vi skriver også hvilke vedtak vi har gjort eller kan komme til å gjøre hvis avviket ikke rettes. Her ser du hvordan rapporten som skal henges opp på serveringsstedet vil se ut.

▶ Her viser vi resultatene fra de tre siste tilsynene.

▶ Publikum får informasjon om hvor de kan finne mer utfyllende informasjon om tilsynet.

## Tilsynsresultat

FOOD HYGIENE RATING

Cafe Restauranten  
ULLEVÅLSVEIEN 76  
0454 OSLO

Tilsynsdato: 20.10.2015

 Gode resultater    Noe må rettes    Alvorlige mangler

**DETTE HAR MATTILSYNET SETT PÅ:**

<b>Ledelse og rutiner</b> Ikke funnet regelverksbrudd som krever oppfølging.	<b>Lokaler og utstyr</b> Funnet brudd på regelverket.
<b>Mathåndtering og tilberedning</b> Ikke funnet regelverksbrudd som krever oppfølging.	<b>Sporbarhet og merking</b> Ikke funnet regelverksbrudd som krever oppfølging.

**TIDLIGERE TILSYNSRESULTATER:**

 20.10.2015

Mattilsynet har kontrollert etterlevelsen av sentrale krav i matlovgivningen. Resultatene baserer seg på observasjonene som ble gjort og de opplysningene vi fikk under inspeksjonen.

Før mer detaljert informasjon, gå til [www.matportalen.no/smilefjes](http://www.matportalen.no/smilefjes)



▶ Det er mulig å oppnå tre forskjellige smilefjes basert på hvorvidt Mattilsynet finner brudd på regelverket under tilsynet, og hvor alvorlig regelverksbruddet er. Slik vurderer vi alvorlighetsgraden:  
Ikke avdekket regelverksbrudd = **smilemunn**  
Regelverksbrudd = **strek-munn**  
Alvorlige eller gjentatte regelverksbrudd = **sur munn**

▶ Her kan publikum se en kort forklaring på hva de tre smilefjesene betyr

▶ Det er fire hovedområder i Mattilsynets smilefjestilsyn. Under hver av disse kategoriene er det punkter som skal sjekkes. Disse blir kalt kravpunkter.



## Dette kontrolleres på smilefjestilsyn

**SMILEFJESTILSYN** bygger på matlovgivingen for serveringssteder, men er det Mattilsynet kaller et tilsyn med en forenklet kravliste. Vi har utarbeidet en felles mal for våre inspektører, basert på fire hovedområder.

Under de fire hovedområdene finnes det en rekke kravpunkter som skal være oppfylt. Det legges **ikke** opp til at man kontrollerer hvert eneste kravpunkt ved hvert tilsyn, men at man plukker ut de som vil være mest relevante for serveringsstedet. Hvilket smilefjes man får bestemmes av den dårligste karakteren gitt på de kontrollerte kravpunktene.

For de som ønsker mer detaljert informasjon, har vi utviklet veilederen «*Veileder til virksomhetene om smilefjesordningen*», som er tilgjengelig på [mattilsynet.no/smilefjes](http://mattilsynet.no/smilefjes). Ved første gangs smilefjestilsyn vil våre inspektører også legge ekstra vekt på å veilede om ordningen.

**Mattilsynets inspektører utfører tilsyn basert på disse fire hovedområdene:**

### RUTINER OG LEDELSE

- 1.1 Ansvar til driftsansvarlige
- 1.2 Meldeplikt for virksomheten
- 1.3 Synlig rapport for smilefjes
- 1.4 Internkontroll
- 1.5 Farevurdering og styringstiltak
- 1.6 Opplæring

### LOKALER OG UTSTYR

- 2.1 Generelt, planløsning, standard og vedlikehold
- 2.2 Lokaler – spesielle krav ved tilberedning, bearbeiding og foredling
- 2.3 Utstyr – renhold
- 2.4 Håndtering av avfall
- 2.5 Forebygge og bekjempe skadedyr
- 2.6 Håndvask
- 2.7 Personaltoaletter og garderobe

### MATHÅNDTERING OG TILBEREDNING

- 3.1 Råvarer
- 3.2 Vann og is
- 3.3 Forurensningsfare
- 3.4 Lagring
- 3.5 Transport
- 3.6 Personlig hygiene
- 3.7 Kjølekjeden
- 3.8 Varmebehandling
- 3.9 Nedkjøling
- 3.10 Tining

### SPORBARHET OG MERKING

- 4.1 Sporbarhet
- 4.2 Merking av allergen-ingredienser

# Lurer du på noe?

## Hvem får smilefjestilsyn?

Ordningen gjelder for serveringssteder som er allment tilgjengelige og som tilbereder, serverer og omsetter mat til forbrukerne og som er tilrettelagt og beregnet for at maten skal spises på stedet i permanente serveringsområder. Hovedsakelig gjelder dette restauranter og kafeer.

## Hvor skal smilefjesrapporten henges opp?

Serveringsstedet skal henge opp smilefjesrapporten straks Mattilsynet har levert den. Smilefjesrapporten skal plasseres slik at forbrukerne får informasjon før de velger om de vil spise på serveringsstedet.

## Må vi henge opp rapporten selv om vi setter i gang tiltak for å rette opp feilene?

Ja. Smilefjesrapporten skal henges opp selv om serveringsstedet klager på resultatet av tilsynet eller ber om oppfølging. Mattilsynet skal publisere tilsynsresultatene digitalt, innen fem virkedager etter gjennomført tilsyn.

## Hva skjer hvis jeg ikke henger opp smilefjesrapporten?

Hvis du ikke henger opp smilefjesrapporten er dette å anse som et brudd på regelverket. Dette vil derfor medføre negative konsekvenser ved neste tilsyn. Hvis du mister rapporten, må du sørge for å få den erstattet.

## Hva om jeg er uenig i resultatet eller retter opp i feilene som er funnet?

Etter at du har rettet opp i regelverksbruddet og Mattilsynet har mottatt beskjed om dette, har du rett på nytt tilsyn innen ti virkedager. Dersom Mattilsynet ikke overholder denne fristen kan du ta ned den gjeldene smilefjesrapporten, og vi må fjerne den fra våre hjemmesider.

## Vil ikke smilefjesordningen gi enda større rom for ulikheter?

Nei, smilefjesordningen vil tvert imot standardisere måten vi fører tilsyn med serveringsbransjen på. Målet er helt klart at inspektørene blir mer enhetlige i måten de fører tilsyn på, uavhengig av kontorsted og landsdel.

## Vil Mattilsynet gi sure fjes i stedet for å stenge restauranten?

Om det er grunn for stenging, vil virksomheten bli stengt. Smilefjes er kun et uttrykk for tilsynsresultater, det endrer ikke reaksjonsformen fra Mattilsynet.

## Hvor forbrukervennlig er egentlig denne ordningen?

Smilefjeset er en fin måte for forbrukerne å raskt finne ut om spisestedet drives slik at maten de serverer er trygg. I Danmark har de hatt smilefjesordning i mange år. En forbrukerundersøkelse viser at 85 prosent av forbrukerne ser på smilefjeset før de bestemmer seg for om de



skal spise, og halvparten av forbrukerne oppgir at de lar seg påvirke av smilefjeset.

## Er en årlig kontroll nok? Hva om serveringsstedet bare var litt uheldig den dagen tilsynet kom?

Regelverket er laget for å sikre at maten som serveres er trygg å spise. Serveringsstedene plikter å følge dette regelverket hver dag, hele året.

## Hva gjør jeg hvis gjestene spør om smilefjesrapport før jeg har hatt tilsyn?

Gjestene kan spørre betjeningen om hvorfor de ikke har en kontrollrapport. Det kan hende at Mattilsynet ikke har vært der på tilsyn ennå. Mattilsynet vil også sende ut en «Smilefjes kommer»-plakat til virksomhetene som de kan velge å henge opp før første tilsyn.

## Hvor kan jeg finne mer informasjon?

Mer informasjon er å finne på [mattilsynet.no/smilefjes](https://mattilsynet.no/smilefjes). Det er også full adgang til å ta kontakt med Mattilsynets lokale avdelinger angående spørsmål eller problemstillinger.



# Mattilsynet

Felles postmottak  
Postboks 383  
2381 Brumunddal  
Epost: [postmottak@mattilsynet.no](mailto:postmottak@mattilsynet.no)

Telefon: 22 40 00 00

Sentralbordet vårt er åpent på hverdager kl.  
08:00–15:45  
(15:00 om sommeren,  
15. mai–15. september)

Publisert desember 2015

Smilefjesinformasjon til bransjen:  
[mattilsynet.no/smilefjes](http://mattilsynet.no/smilefjes)

Smilefjesinformasjon til publikum:  
[matportalen.no/smilefjes](http://matportalen.no/smilefjes)