Denne malen kan være til hjelp når internkontrollsystemet skal lages. Legg gjerne ved relevante vedlegg, for eksempel ansattlister, opplæringsoversikter mv. Overtredelser som skal forebygges er rangert etter alvorlighet, synliggjort ved henvisning til antall prikker et brudd normalt vil medføre etter prikksystemet som trer i kraft 1.1.2016.

|  |
| --- |
| Internkontroll for salgssted – *Tenkte Dagligvarer AS* |
| 1 Kartlegging av utfordringer og beskrivelse av tiltak  |
| RegelAlkoholloven (AL)Alkoholforskriften (AF)  | Overtredelse og antall prikker som tildeles etter regler som trår i kraft 1.1.2016  | Utfordringer i forbindelse med forebygging av overtredelserForebyggende tiltak og rutiner (innhold i tiltak/rutine, oppfølging ved evt. problemer o.a.) Hvilke ansatte som har ansvar for å følge rutiner eller iverksette tiltak, eventuelle frister o.a. |
| AL § 1-5 | Salg eller utlevering til person som er under 18 år - åtte prikker  | Utfordringer: Mindreårige kunder bruker lånt/falskt ID-kort. Kassapersonalet sjekker ikke legitimasjon eller vet ikke hvordan man foretar legitimasjonskontroll. Det er vanskelig å fastslå alder. Ansatte synes det er ubehagelig å spørre om legitimasjon, det er enklere å la være. Mindreårige handler sammen med eldre venner og de eldre vennene kjøper/betaler.  |
| Tiltak/rutiner: Instruks om å sjekke legitimasjon på alle som ser ut som de er under 25 år. Oppslag i kassen om at alle som er yngre enn 25 år blir bedt om å vise legitimasjon. Heng opp en oversikt som viser de ansatte hvilket årstall man må være født i for å være over 18 år. Er personalet i tvil om alder, har den ansatte rett plikt til å spørre om (men ikke kreve) legitimasjon. Hvis personen ikke viser legitimasjon, skal salg nektes. Steg-for-steg rutiner for hva man ser etter ved legitimasjonskontroll: Hold legitimasjonen i hånden. Sjekk om det er helt, og kjennes ekte ut. Ved å stryke tommelen diagonalt over ID-kortet kjenner man om det er i flukt eller forhøyet på riktige steder. Bruk god tid. Ligner bildet? Stemmer alderen? Spør evt. om stjernetegn. Bruke kassasystemer som minner om legitimasjonskontroll ved registrering av alkoholholdig drikk. Ved mistanke om at kjøpet skjer på vegne av en mindreårig, medfølgende venn, nektes salg. Salg til mindreårige er fast tema på alle personalsamtaler/møter. |
| Ansvar: Styrer, stedfortreder og kassapersonell  |
| AL § 3-9 | Brudd på kravet om forsvarlig drift – åtte prikker | Utfordringer: Utfordrende å holde oversikt over alle plikter som følger av regelverket. Utfordrende å sikre at alle ansatte følger opp stedets rutiner.  |
| Tiltak/rutiner: Sikre at alle får tilstrekkelig opplæring knyttet til sine oppgaver. Bruke arbeidsavtaler, medarbeidersamtaler, personalmøter mv. til å understreke viktigheten av å følge regelverket og våre rutiner. |
| Ansvar: Daglig leder, styrer |
| AL § 1-9 | Hindring av kommunal kontroll - åtte prikker | Utfordringer: Manglende kunnskap om kravet/usikkerhet om egne plikter kan medføre at ansatte ønsker å konferere med overordnede før de gir adgang til lokalet eller samarbeider med kontrollørene. |
| Tiltak/rutiner: Alle ansatte informeres om kommunens rolle og ansvar og at det å hindre salgskontroll kan få konsekvenser for bevillingen. Kontrollørene skal ikke nektes adgang til lokalet, selv om de kommer utenom åpningstiden. De skal ikke nektes hjelp ved behov for informasjon eller ved legitimasjonskontroll.  |
| Ansvar: Butikksjef, styrer og stedfortreder |
| AF § 3-1 | Salg og utlevering til person som er åpenbart påvirket av rusmidler – fire prikker | Utfordringer: Kassapersonell må gjøre vurderingen når kunden kommer til kassen og allerede har hentet alkoholholdig drikke. Det kan være krevende å nekte en voksen, påvirket, kunde når han/hun står i kassakøen sammen med andre kunder. Usikkerhet og at man er redd for å skape ubehagelige situasjoner i kassen kan gjøre at man lar en kunde som er åpenbart påvirket får kjøpt i stedet for å nektes. At man føler seg «truet» til å selge. Ansatte som ikke er klar over hvilket ansvar de har og/eller risikoen for å miste bevillingen.  |
| Tiltak/rutiner: I det kunden ankommer kassa med alkohol skal kasserer vurdere om kunden virker åpenbart påvirket av alkohol eller andre rusmidler.Ved mistanke om at kunden kan være åpenbart påvirket (snøvlende tale, ustø gange,«svømmende øyne», høyrøstet, forstyrrende atferd mv) skal det utføres en utvidet kontroll. Still spørsmål som «har du det bra» og lignende slik at kunden kan vurderes mer inngående. Dersom personen vurderes å være åpenbart påvirket, skal kjøpet av alkohol avvises, for eksempel slik: «Har du drukket alkohol i dag? Hvis svaret er nei: «Jeg vurderer deg som beruset og må dessverre avvise salget av alkohol.» Følg opp med å fjerne alkoholen fra båndet og sette den på gulvet bak kassa. Opplæring: Alle ansatte skal ha praktisk trening i slike situasjoner ved hjelp av rollespill før de kan sitte alene i kassen. Be om hjelp fra overordnet eller andre ansatte dersom kunden er/blir vanskelig. Informasjonsmateriell fra Helsedirektoratet som viser påvirkningsskalaen og tegn på åpenbar påvirkning settes opp på innsiden av kassen. Ansatte som jobber ute i butikken melder i fra til kassabetjening dersom de observerer åpenbart påvirkede personer som har alkohol i handlekurv.  |
| Ansvar: Styrer. Kassabetjening. Personell i butikklokalet.  |
| AL § 3-7 | Brudd på salgs- og utleverings-tidsbestemmelsene – fire prikker | Utfordringer: Holde oversikt over at salgstiden er utløpt. Vanskelig å avgjøre om personen har plukket varene før salgstidens utløp, hvis han/hun kommer til kassa etter salgstidens utløp.  |
| Tiltak/rutiner: Programmere kassasystemene til å nekte registrering etter salgstiden slutt. Informere kunder om at butikken har denne ordningen fordi det ellers er vanskelig å unngå brudd på tidsbestemmelsene og at brudd kan føre til at butikken mister sin salgsbevilling. Tilkall |
| Ansvar: Styrer, butikksjef  |
| AL § 1-5, AF § 2-3 | Brudd på alderskravet til den som selger eller utleverer alkoholholdig drikk – fire prikker | Utfordringer: Mangel på personell over 18 år, for eksempel i travle perioder.  |
| Tiltak/rutiner: All kassabetjening skal i utgangpunktet være over 18 år. Hvis noen som er under 18 år skal jobbe i kassen skal det være avklart på forhånd hvilken person over 18 år som skal overta kassen hvis en kunde skal kjøpe alkohol.  |
| Ansvar: Styrer, butikksjef |
| AL § 1-9, AF kap. 8 | Mangler ved bevillingshavers internkontroll – to prikker | Utfordringer: Manglende kunnskap om innholdet i kravet. Ikke tydeliggjort hvem som har ansvaret for utarbeidelsen. Vanskelig å vite hvilke utfordringer man vil møte før stedet har vært i drift en tid. Oppgaven oppfattes som vanskelig/byråkratisk. Når systemet er ferdig utarbeidet, legges det bort og glemmes. De ansatte føler ikke eierskap til systemet. Vanskelig å huske alle rutiner. Stor turnover – utfordrende å sikre at alle nye kjenner innholdet i rutiner til enhver tid. Ansatte opplever at rutiner ikke fungerer optimalt, men informerer ikke styrer/stedfortreder. |
| Tiltak/rutiner: Bruke tid på å tenke gjennom mulige utfordringer og laget gode rutiner for dette. Involvere de ansatte ved utarbeidelsen av systemet. Opplæring av ansatte og nyansatte i relevante deler av systemet. Alle ansatte må lese og underskrive en utskrift av beskrivelsen, samt relevante vedlegg. Oppslag med rutiner bak bar/personalrom osv. Oppslag med viktige rutiner rettet mot gjester. Ansvarshavende skriver logg ved hver vaktslutt over uønskede hendelser, problemer, behov for endringer i rutiner/tiltak. Ha internkontrollsystemet som punkt på jevnlige personalmøter. Gjøre jevnlige nye vurderinger av risiko for å overtre alkoholloven. Sjekke om noen rutiner må endres. |
| Ansvar: Styrer, butikksjef |
| AF kap. 6 | Manglende levering av omsetningsoppgave innen kommunens frist – to prikker | Utfordringer: Vanskelig å vurdere forventet omsetning. Det kan være krevende å holde god oversikt over totalomsetning av alkohol.  |
| Tiltak/rutiner: Forventet omsetning baseres på fjorårets omsetning, med mindre det er åpenbart at det vil skje store endringer (avregning vil uansett skje ved årets slutt). Sikre at all alkoholomsetning registreres, og at informasjonen er lett tilgjengelig. Arbeid med omsetningsoppgaven legges inn i årshjul med tilstrekkelig tid til forberedelse. |
| Ansvar: Daglig leder |
| AF kap. 6  | Manglende betaling av bevillingsgebyr innen kommunens frist – to prikker | Utfordringer: Manglende likviditet på betalingstidspunktet, ikke satt av midler. |
| Tiltak/rutiner: Legges inn i årshjul med tilstrekkelig tid til forberedelse. |
| Ansvar: Daglig leder |
| § 1-7 c, AF § 2-2 | Brudd på krav om styrer og stedfortreder – to prikker | Utfordringer: Det kan være vanskelig å finne styrer/stedfortreder med riktig kompetanse/bestått kunnskapsprøve. |
| Tiltak/rutiner: Utlyse stillingen/rekruttere personer i god tid før åpning. Be om dokumentasjon for bestått kunnskapsprøve i alkoholloven, evt. melde på vedkommende til kunnskapsprøven. Melde i fra til kommunen ved endringer/skifte av styrer/stedfortreder. |
| Ansvar: Bevillingshaver, daglig leder |
| AL § 9-2, AF kap. 14 | Brudd på reklameforbudet - én prikk | Utfordringer: Manglende kunnskap om innholdet i forbudet. Lett å se hen til hva andre steder gjør, uten at det er sikkert at det de gjør er tillatt. |
| Tiltak/rutiner: All informasjon om alkohol rettet mot kunder vurderes opp mot reklameforbudet. Sjekke at alle nye produkter som leveres er i samsvar med regelverket. Returnere produkter som ikke er i tråd med reklameforbudet til leverandør. Kontakte kjedekontor ved tvil, be om avklaring før produkter settes ut i hylla. Vurdere informasjon på nettsider opp mot reklameforbudet. Ikke markedsføre alkohol, alkoholholdige produkter, rabatter osv. i sosiale medier. |
| Ansvar: Daglig leder, styrer |
| AL § 3-2 | Brudd på vilkår i bevillingsvedtaket - én prikk | Utfordringer: *(knyttet til hvert enkelt vilkår)* |
| Tiltak/rutiner: *(knyttet til hvert enkelt vilkår)* |
| Ansvar: *(knyttet til hvert enkelt vilkår)* |
|  | Andre overtredelser som omfattes av alkoholloven § 1-8 første ledd, blant annet § 3-1 sjette ledd (krav om leverandør av alkohol) og spesielle forbud i alkoholloven kapittel 8 (bruk av alkohol som gevinst/premie, utdeling av alkohol i markedsføringsøyemed, innførsel/omsetning av alkohol over 60 volumprosent) | Utfordringer: Holde oversikt over alle regler. |
| Tiltak/rutiner: Sjekke alle nye tiltak knyttet til alkohol opp mot alkoholloven, evt. be kommunen om råd. |
| Ansvar: Styrer |
| 2 | Beskrivelse av praksis: opplæring og oppfølging av internkontrollen |
|  | Her beskrives:1. Virksomhetens opplæringsplan, herunder hvem som har ansvar for opplæring av ulike grupper ansatte, hva opplæringen skal inneholde, når opplæringen skal være gjennomført, hvordan gjennomført opplæring skal dokumenteres, mv. Eventuelle krav om kvalifikasjoner før eller etter ansettelse (eks Kunnskapsprøve for styrer og stedfortreder, e-læringsprogram for ansatte på skjenkesteder, deltakelse på Ansvarlig Vertskap-kurs mv)
2. Fordeling av ansvar og oppgaver knyttet til internkontrollsystemet og overholdelse av regelverket, særlig i risikoperioder
3. Hvordan rutiner og tiltak skal følges opp i praksis, herunder rutiner for tilbakemelding om utfordringer som oppstår og uønskede hendelser, feil som har skjedd i forbindelse med praktiseringen, rutiner som ikke virker etter sin hensikt mv. Plan for revidering av internkontrollsystemet og beskrivelse av hvilke endringer som er foretatt for å sikre at internkontrollen til enhver tid fungerer tilfredsstillende
 |
|  | a) |
| b) |
| c) |
| 3  | Eventuelle vedlegg  |
|  | Liste over relevante vedlegg, eks: ansattlister, organisasjonskart, infomateriell, opplæringslister, oversikt over oppgavefordeling mv.  |
|  |  |