Eljárásrend

a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított, RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001 azonosítószámú projekt keretében a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatásbiztosításával kapcsolatosan

TARTALOM

I. Előzmények
II. Az eljárásrend célja
III. Résztvevők köre
IV. A hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatásbiztosítás módja, folyamata
V. Kötelezettségek
V.1. A Partner kötelezettségei
V.2. Az Együttműködő partner kötelezettségei
VI. Az étkezési csomagok átadás-átvételének eljárásrendje a Partner és az Együttműködő partner vonatkozásában
VI.1. A Szállítólevél tartalmára vonatkozó elvárások
VI.2. Az étkezési csomagok átadás-átvételének menete
VI.3. Az étkezési csomagok átadás-átvételének dokumentációs eljárásrendje
VI.3.1. A Szállítólevél kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja
VI.3.2. Az Átadás-átvételi elismervény című dokumentum kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja
VII. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra és ezen belül az étkezési csomagokra vonatkozó panaszkezelés eljárásrendje
VII.1. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozóan hibás teljesítésének minősül
VII.2. Az Együttműködő partner által a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás során hibás teljesítésnek minősül
VII.3. A panaszkezelés eljárásrendje
VIII. A célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás alapját képező étkezési csomagok előállításához és az ételosztás helyszíneire történő kiszállításához kapcsolódó, a Partner által végzett tevékenységre vonatkozó havi teljesítési igazolás kiállításának folyamata
IX. Ellenőrzési jogosítványok
X. Az ellenőrzés módszerei
X.1. Célcsoporti elégedettségi felmérés
X.2. Helyszíni minőségi ellenőrzés
X.2.1. Résztvevők köre
X.2.2 A helyszíni minőségi ellenőrzés gyakorisága
X.2.3. A helyszíni minőségi ellenőrzés általános tartalma
X.2.4. A helyszíni ellenőrzések lebonyolítása, eljárási lépései
X.2.5 A helyszíni minőségi ellenőrzés alkalmával keletkezett dokumentáció
XI. Az ellenőrzések szervezési, személyi és tárgyi feltételei
XII. Kiegészítő információk

MELLÉKLETEK

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

I. Előzmények:

Kormány a Partnerségi Megállapodásban célul tűzte ki a szegénységben, társadalmi kirekesztettségben élők számának csökkentését, a szegénység újratermelődésének megakadályozását, a közszolgáltatások, társadalmi-gazdasági javak egyenlő esélyű hozzáférésének javítását, a társadalmi összetartozás erősítését. Összhangban a Partnerségi Megállapodásban foglaltakkal, a cél elérését a Kormány az Európai Strukturális és Beruházási Alapokból megvalósítani tervezett beavatkozások mellett a Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program (továbbiakban RSZTOP) keretében segíti elő a Hajléktalanokért Közalapítvány bevonásával.

Az RSZTOP program célja megfelelő minőségű, tápláló és vitaminokban gazdag élelem biztosítása munkanaponként, napi rendszerességgel hajléktalan emberek (hajléktalanok átmeneti szállásán élők, éjjeli menedékhelyen alvók, nappali melegedőt használók, utcán, közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyen élők, elsőként lakhatásban élők) részére.

A Hajléktalanokért Közalapítvány a 1347/2016 (VII.6) Korm. határozat alapján vesz részt a program végrehajtásában, és ennek megfelelően 2016.05.10-én támogatási szerződést kötött a „Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása" elnevezésű, RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001 azonosítószámú projekt megvalósítása érdekében. A Hajléktalanokért Közalapítvány a Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program keretében kedvezményezettként 2017 és 2020 között munkanaponként átlagosan legalább 4.000 közterületen élő hajléktalan ember számára biztosít napi egyszeri étkezést.

II. Az eljárásrend célja:

A Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program keretén belül a Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása RSZTOP kiemelt projekt keretében a hajléktalan emberek részére történő **kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosítás szereplőinek, a szereplők jogainak és kötelezettségeinek ismertetése**, mely a Partner (Szolgáltató) által biztosított étkezési csomagok előállításával és általa az Együttműködő partnerek (hajléktalanellátó szervezetek) által biztosított ételosztási helyszínekre történő kiszállításával kapcsolatosan, a Hajléktalanokért Közalapítvány (RSZTOP Projektiroda), a Partner (Szolgáltató) és az Együttműködő partner (hajléktalanellátó szervezet) együttes részvételével történik.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

III. Résztvevők köre:

- **RSZTOP Projektiroda:** A Hajléktalanokért Közalapítványon belül az RSZTOP projekt megvalósító szervezete, amelyik országos szinten, közbeszerzési eljárás keretében választja ki azon Partnereket (Szolgáltatókat), akik vállalják a hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás alapját biztosító étkezési csomagok előállítását és kiszállítását az ételosztási helyszínekre.

  Az RSZTOP Projektiroda nyílt pályázati eljárás során választja ki azon Együttműködő partnereit (hajléktalanellátó szervezeteket), akik vállalják, hogy a hajléktalanellátó intézmények/szolgáltatások keretében, a saját munkatársaik közreműködésével az ételosztási helyszíneken kiosztják a hajléktalan emberek részére az étkezési csomagokat.

- **Partner** (Szolgáltató): Az a szolgáltató cég, amelyik a hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés alapjául szolgáló étkezési csomagokat a rendelkező jogszabályok szerint előállítja és kiszállítja az Együttműködő partnerek (hajléktalanellátó szervezetek) által biztosított ételosztási helyszínekre, és ezen tevékenységét a jogszabályok és az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és időben dokumentálja.

- **Együttműködő partner:** Az a hajléktalanellátó szervezet (intézmény), amelyik vállalja a hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosítását azzal, hogy a Partner által előállított és kiszállított étkezési csomagokat megfelelően tárolja, majd kiosztja a célcsoport részére.

IV. A hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatásbiztosítás módja, folyamata:

Az RSZTOP Projektiroda a Kbt. Harmadik Rész, nemzeti eljárásrend szerinti nyílt közbeszerzési eljárás, a Kbt. 112. § (1) bekezdés b) pontja szerinti eljárás keretében választja ki Partnereit.

A Partnerek (Szolgáltatók) a közbeszerzési eljárásban a törvényes feltételeknek megfelelő érvényes ajánlato(ka)t nyújtottak be, amelyek megfeleltek a közbeszerzési felhívásban megadott bírálati szempontoknak, és ez alapján kerültek kiválasztásra az eljárás (és/vagy a közbeszerzési részek) nyerteseként.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Az RSZTOP Projektiroda nyílt pályázati eljárás során választja ki Együttműködő partnereit, azaz azon hajléktalanellátó szervezeteket, amelyeknek a hajléktalan emberek részére nyújtott szolgáltatások biztosításának különböző telephelyein megvalósul a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosítása.

Az Együttműködő partnerek kiválasztására irányuló nyílt pályázati eljárást követően a kiválasztott Együttműködő partnerekkel az RSZTOP Projektiroda Együttműködési megállapodást köt.

Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagok átvételével megbízott személyek listáját elküldeni az RSZTOP Projektiroda részére, mely lista az RSZTOP Projektiroda és az Együttműködő partner között kötődött Együttműködési megállapodás mellékletét képezi.

A közbeszerzési eljárást követő Vállalkozási szerződések körében az RSZTOP Projektiroda és az Együttműködő partnerek mint Megrendelők, a Partnerek mint Szolgáltatók kerülnek megnevezésre.

Az RSZTOP Projektiroda és az Együttműködő partnerek képviselői által meghatározott személyek a Vállalkozási szerződések teljesítése során az ott leírt körben Megrendelő képviselőinek minősülnek, és a Vállalkozási szerződésekben foglaltak teljesítése során a Megrendelő képviseletében járnak el.

Az étkezési csomagok előállításával és az étkezési helyszínekre történő kiszállításával kapcsolatban a Partner teljesítése akkor tekinthető szerződésszerűnek, amennyiben a Partner:

- az étkezési csomagokat a közbeszerzési felhívásban és az ételkészítésre, tárolásra, szállításra vonatkozó jogszabályi előírásokban megjelölt módon és a fogalomban szokásos jó minőségben készítette el,
- az étkezési csomagokat a Megrendelő által megrendelt mennyiségben, határidőben, választék szerint a Szerződésben meghatározott formai és tartalmi követelményeknek megfelelően a Megrendelő részére leszállította,
- valamint ezen tevékenységét a közbeszerzési dokumentumokban, a jogszabályi előírásoknak megfelelően és a Szerződésben meghatározottak szerint, valamint a jelen Eljárásrendben meghatározott módon és időben dokumentálta.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

V. Kötelezettségek:

V.1. A Partner kötelezettségei:

- A Partner képviseletére jogosult személyek kötelesek az RSZTOP Projektirodával közösen, a szolgáltatásbiztosítás kezdő időpontjától számítva három havonta személyes konzultáción részt venni.
- A Partner köteles a közbeszerzési dokumentumokban meghatározottak szerinti minőségben és mennyiségben előállítani az étkezési csomagokat és elszállítani azokat a törvényi előírásoknak megfelelően a Megrendelő által meghatározott helyszín(ek)re, a Megrendelő által meghatározott mennyiségben, a Megrendelő által meghatározott időpontban (amelytől +/- 30 perces csúszás, eltérés még elfogadható), a Szerződésben, a közbeszerzési dokumentumokban és a vonatkozó jogszabályok szerint meghatározott minőségben.
- A Partner köteles a szolgáltatás biztosításának kezdő időpontjától számított előző hét szerda 11:00 óráig elektronikus úton elküldeni Megrendelő meghatározott képviselője részére a következő heti Étlapot.
- A Partner köteles a szolgáltatás biztosítása során a Megrendelő meghatározott képviselője részére elküldeni elektronikus úton a következő heti Étlapot, a megelőző hét szerda 11:00 óráig.
- Az étkezési csomagok kiszállítása a Partner által munkanapokon történik, a Megrendelő által meghatározott munkanapokon, a Megrendelő által meghatározott időpontban.
- A Partner köteles az étkezési csomagokat a Megrendelő és/vagy a Megrendelő képviseletére jogosult személynek átadni, valamint köteles az étkezési csomagok átadás-átvételét az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és a jogszabályi előírásoknak megfelelően dokumentálni.
- A Partner köteles az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumokat az RSZTOP Projektiroda részére eljuttatni a szolgáltatásbiztosítás aktuális hetét követő második munkanapon a munkaidő végéig (16:30 óráig).
- A Partner köteles az RSZTOP Projektiroda által az aktuális hét szerda 11:00 óráig elektronikus úton jelzett, az étkezési csomagokra vonatkozó következő heti Együttműködő partner általi adagszámigényt a jelzéstől számított következő hét első munkanapjától biztosítani, azt az ételosztási helyszínre kiszállítani, és az Együttműködő partner képviselője részére átadni.
- A Partner a tárgyhavi számlát köteles a tárgyhavi teljesítés alapján kiállítani és eljuttatni azt a Megrendelő által meghatározott helyszínre.[1] A teljesítést az RSZTOP Projektiroda által kiállított tárgyhavi teljesítési igazolás rögzíti, amely az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumok alapján készült.

[1] A Megrendelőnek a Partner szolgáltatásbiztosításával kapcsolatos és az azt igazoló teljesítési igazolás kiállításával kapcsolatos eljárásrendjét lásd: Eljárásrend VIII. pont.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Legmélyebb Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

V.2. Az Együttműködő partner kötelezettségei:

- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagokat fogadni, azt a Partnertől átvenni.
- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagok fogadása alkalmával az étkezési csomagokat érzékszervi vizsgálatnak alávetni: ellenőrizni az étkezési csomagok darab számát, megvizsgálni az étkezési csomagok csomagolását, minőségét.
- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagok átadás-átvételét az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon dokumentálni, a dokumentációt az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és időben eljuttatni az RSZTOP Projektiroda részére, a dokumentációt 2027.12.31-ig megőrizni, valamint az RSZTOP Projektiroda által végzett helyszíni ellenőrzés során az ellenőrző személy részére bemutatni.
- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagokat a jogszabályi előírásoknak megfelelően tárolni, és azt dokumentálni az RSZTOP Projektiroda által ajánlott módon.
- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagokat a célcsoport részére kiosztani, a kiosztást az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon dokumentálni, a dokumentációt az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és időben eljuttatni az RSZTOP Projektiroda részére, a dokumentációt 2027.12.31-ig megőrizni, valamint az RSZTOP Projektiroda által végzett helyszíni ellenőrzés során az ellenőrző személy részére bemutatni.
- Együttműködő partner az étkezési csomagokkal kapcsolatos észrevételeit köteles az RSZTOP Projektiroda és a Partner felé azonnal jelezni.[2]
- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagokra vonatkozó következő heti adagszám igényét az RSZTOP Projektiroda részére elektronikus úton jelezni az aktuális hét kedd éjfélig.
- Az Együttműködő partner köteles az RSZTOP Projektiroda által biztosított dokumentációs eljárásrendet követni, a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatásbiztosításra vonatkozó dokumentációs sablonokat kitölteni és azokat eljuttatni az RSZTOP Projektiroda részére, az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és időben.

VI. Az étkezési csomagok átadás-átvételének eljárásrendje a Partner és az Együttműködő partner vonatkozásában:

Az eljárásrend tartalmazza a Partner által az Együttműködő partner részére történő, az étkezési csomagok átadásának és átvételének körébe tartozó tevékenységeket, azok sorrendjét, valamint a kapcsolódó dokumentáció adatlapjait és azok alkalmazási rendjét.

[2] Az Együttműködő partnernek a Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítés észrevételeivel kapcsolatos eljárásrend lásd: Eljárásrend VII. pont.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Általános szabályok:

- Az étkezési csomagok átadásával megbízott személy a Partner képviseletében jár el.
- Az étkezési csomagok átvételével megbízott személy a Megrendelő képviseletében jár el.
- Az étkezési csomagok átadás-átvételének a hűtési lánc megszakadása nélkül kell megtörténnie, a hűtési lánc betartásáért az étkezési csomagok Együttműködő partner részére történő átadásig a Partner a felelős.
- Az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínen történő átvételét követően az étkezési csomagok tárolásáért és a hűtési lánc betartásáért az Együttműködő partner a felelős.
- Az átadás-átvételt, az ételcsomagok átszámolását és érzékszervi ellenőrzését Partner képviselője köteles megvárni.
- Az étkezési csomagok átadás-átvételét **egyrészt** a Partner által elkészített és a vonatkozó részek kitöltésével ellátott, valamint az Együttműködő partner által a vonatkozó részek kitöltésével **sorszámmal ellátott Szállítólevél igazolja**, melyen szerepelnie kell a Partner cégszerű aláírásának, és az Együttműködő partner által az étkezési csomagok átvételével megbízott személy aláírásának, illetve a Partner képviselőjének aláírásának, aki jelen esetben az étkezési csomagokat kiszállító személy.
  A Szállítólevél az Átadás-átvételi elismervény szükségszerű melléklete.
- **Másrészt** az étkezési csomagok átadás-átvételét az RSZTOP Projektiroda által elkészített ún. **Átadás-átvételi elismervény**[3] igazolja, melynek adattartalommal való feltöltéséért az Együttműködő partner a felelős, és a dokumentum kitöltése az étkezési csomagok átvétele alkalmával történik. A fenti dokumentumon szerepelnie kell az étkezési csomagok átadás-átvételével megbízottak aláírásának. Az aláíró személyek lehetnek a Partner képviseletében az étkezési csomagokat kiszállító személy, az Együttműködő partner képviseletében az étkezési csomagok átvételével megbízott személy.

VI.1. A Szállítólevél tartalmára vonatkozó elvárások:

- az ételt készítő cég neve
- az ételt készítő cég székhelyének címe
- az ételt készítő cég telefonszáma, levelezési címe
- az ételt készítő cég adószáma
- a Megrendelő (Együttműködő partner) neve

[3] 1. sz. Melléklet: 'Hajléktalan emberek részére biztosított étkezési csomagokra vonatkozó Átadás-átvételi elismervény

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

- a Megrendelő (Együttműködő partner) által biztosított ételosztási helyszín megnevezése (az étkezési csomagok átadás-átvételének helyszíne)
- az étkezési csomagokat átadó személy neve és beosztása
- az étkezési csomag fajtája (előre csomagolt, badellás, konzerv)
- az ételek megnevezése
- az ételek ÁFA kulcsa
- az étkezési csomagok mennyiségi egysége
- az étkezési csomagok száma
- az ételek elkészítésének ideje (év, hónap, nap, óra, perc)
- az ételek elkészülése és a kiszállítása között eltelt időben milyen körülmények között tárolták az ételt (szobahőmérsékleten, melegen tartó pultban, lehűtve, stb.)
- az étkezési csomagokat szállító gépjármű hőmérséklete
- az ételek elkészítését és ellenőrzését felügyelő neve és beosztása
- a Szállítólevél sorszáma
- az étkezési csomagok átadás-átvételének pontos időpontja (év, hónap, nap)
- az étkezési csomagokat átadó személy aláírása
- az étkezési csomagokat átvevő személy aláírása

VI.2. Az étkezési csomagok átadás-átvételének menete:

- A Partner képviselője a Megrendelő által meghatározott időpontban megérkezik az Együttműködő partner által biztosított ételosztási helyszínre, ahová elszállítja a Megrendelő által meghatározott darabszámú étkezési csomagot.
- Az Együttműködő partner képviselője köteles az étkezési csomagok átadás-átvételének időpontjában fogadni az étkezési csomagokat.
- A Partner képviselője a Megrendelő, jelen esetben az Együttműködő partner képviselője által meghatározott helyszínre (konyha, étkező, stb.) köteles bejuttatni az étkezési csomagokat.
- Az étkezési csomagok kirakodásával egyidejűleg meg kell történnie az étkezési csomagok darab számának ellenőrzésének és az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatának, amely tevékenység a Partner és az Együttműködő partner képviselőinek jelenlétében, azok együttes részvételével zajlik.
- Az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzéséért és az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatának ellenőrzéséért az Együttműködő partner képviselője felel.
- Az étkezési csomagok darab számának ellenőrzését követően, valamint az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatát követően az Együttműködő partner képviselője berakodja az étkezési csomagokat a hűtőszekrénybe, és a célcsoport, azaz a hajléktalan emberek részére történő kiosztásáig felel érte.
- A Partner képviselője az átadás-átvétel után köteles elszállítani az ételcsomagok épületbe viteléhez szükséges rekeszeket/ládákat.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

VI.3. Az étkezési csomagok átadás-átvételének dokumentációs eljárásrendje:

Az étkezési csomagok átvételét és vizsgálatát követően a Partner és az Együttműködő partner dokumentálják az átadás-átvételt a Szállítólevélen, valamint az RSZTOP Projektiroda által biztosított ún. Átadás-átvételi elismervény[4] című dokumentumon.

VI.3.1. A Szállítólevél kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja:

- A Szállítólevelet az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínekre történő kiszállítását megelőzően a Partner tölti fel adattartalommal[5].
- Az étkezési csomagok átvételét követően (az étkezési csomagok átadás-átvételének időpontjában) a Partner és az Együttműködő partner képviseletében eljáró személyek a Szállítólevelet aláírásukkal ellátják.
- A Szállítólevél három eredeti példányban készül, melyből egy eredeti példány megőrzéséért az Együttműködő partner 2027.12.31-ig vállal felelősséget. A Partner képviselője a Szállítólevél két eredeti példányából egy eredeti példányt eljuttat az RSZTOP Projektiroda részére, legkésőbb a szállítást követő hét második munkanapjának végéig (16:30 óráig).
- A Szállítólevél állandó melléklete és egyben igazoló dokumentuma az étkezési csomagok átadás-átvételének.

VI.3.2. Az Átadás-átvételi elismervény című dokumentum kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja:

- Az ún. Átadás-átvételi elismervényt az Együttműködő partner képviselője az étkezési csomagok átvételekor tölti fel adattartalommal.
- A fenti dokumentumot az étkezési csomagok átvételét és a szükséges dokumentumok kitöltését követően (az étkezési csomagok átadás-átvételének időpontjában) a Partner és az Együttműködő partner képviseletében eljáró személyek aláírják.
- A fenti dokumentum három eredeti példányban készül, melyből egy eredeti példány megőrzéséért az Együttműködő partner 2027.12.31-ig felelősséget vállal. A Partner képviselője a fenti dokumentum két eredeti példányából egy eredeti példányt eljuttat az RSZTOP Projektiroda részére, legkésőbb a szállítást követő hét második munkanapjának végéig (16:30 óráig).

[4] 1.sz. Melléklet: Hajléktalan emberek részére biztosított étkezési csomagokra vonatkozó Átadás-átvételi elismervény
[5] Lásd: Eljárásrend VI.1. A Szállítólevél tartalmára vonatkozó elvárások

SZÉCHENYI 2020
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

VII. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra és ezen belül az étkezési csomagokra vonatkozó panaszkezelés eljárásrendje:

A Partner általi szolgáltatásbiztosításra és ezen belül az étkezési csomagokra vonatkozó hiba észlelése két alkalommal történhet meg:

- az étkezési csomagoknak a Partner által -az Együttműködő partner által biztosított- ételosztási helyszínre történő kiszállításának alkalmával, az étkezési csomagok átadás-átvétele időpontjában;
- az étkezési csomagoknak az Együttműködő partner által a célcsoport részére történő átadása alkalmával.

VII.1. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozóan hibás teljesítésnek minősül:

- A Partner az étkezési csomagokat nem a Megrendelő által meghatározott időpontban szállítja le az Együttműködő partner által biztosított ételosztási helyszínre. (A Megrendelő által meghatározott szállítási időponttól a Partner maximum plusz/mínusz 30 perc eltéréssel szállíthatja le az étkezési csomagokat.)
- A Partner az étkezési csomagokat nem juttatja be a Megrendelő által meghatározott helyszínre.
- A Partner az étkezési csomagok előállítására és szállítására vonatkozó higiéniai előírásokat nem tartja be (pl: szennyezett az étkezési csomagokat szállító gépjármű).
- A Partner az étkezési csomagokat a hűtési lánc megszakításával szállítja le az Együttműködő partner által biztosított ételosztási helyszínre.
- A Partner képviselője az étkezési csomagok szállítása alkalmával láthatóan szennyezett ruházatban jelenik meg.
- A Partner képviselője az étkezési csomagoknak az Együttműködő partner által biztosított ételosztási helyszínekre történő kiszállítása alkalmával nem vesz részt az étkezési csomagok darab számának ellenőrzésében, nem várja meg az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatát, valamint nem vesz részt az étkezési csomagok átadás-átvételére vonatkozó dokumentumok kitöltésében, és azokat nem írja alá.
- A Partner által elkészített étkezési csomagok csomagolása sérült és/vagy szennyezett.
- A Partner által elkészített étkezési csomagok csomagolása felpuffadt (gázzal telítődött), és/vagy az étkezési csomagok tartalma láthatóan romlott és/vagy az étel láthatóan főzetlen.
- A Partner által elkészített étkezési csomagok felbontás után nem a megjelölt ételre jellemző illatúak, romlottak, emberi fogyasztásra alkalmatlanok.
- A Partner által elkészített étkezési csomagok minősége a közbeszerzési felhívásban megjelölt és elvárt, valamint a jogszabályokban rögzített minőségi követelményeknek nem felel meg.
- A Partner az étkezési csomagok kiszállításával egyidejűleg nem biztosít az étkezési csomagok mellé evőeszközöket, szalvétát és kenyeret.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

VII.2. Az Együttműködő partner által a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás során hibás teljesítésnek minősül:

- Az Együttműködő partner képviselője nem fogadja a Megrendelő által meghatározott időpontban a Partner által az ételosztási helyszínre kiszállított étkezési csomagokat.
- Az Együttműködő partner képviselője nem vesz részt az étkezési csomagok átadás-átvétele időpontjában az étkezési csomagok darab számának ellenőrzésében, és az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatában.
- Az Együttműködő partner képviselője az étkezési csomagok átadás-átvétele időpontjában nem dokumentálja az étkezési csomagok darab számának ellenőrzését, valamint az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálata során észlelteket.
- Az Együttműködő partner képviselője az étkezési csomagok átvételének időpontjában nem látja el kézjegyével az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumokat.
- Az Együttműködő partner képviselője az étkezési csomagok átadás-átvétele időpontjától kezdődően nem tartja be az étkezési csomagok tárolására vonatkozó hűtési láncot, az étkezési csomagokat nem a jogszabályi előírásoknak megfelelően tárolja.
- Az Együttműködő partner képviselője az étkezési csomagokkal kapcsolatos, a Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítés észrevételét nem dokumentálja, és/vagy a hibás teljesítést bemutató dokumentációt nem juttatja el az észlelést követően azonnal az RSZTOP Projektiroda és a Partner részére, őket a hibás teljesítésről telefonon nem értesíti.
- Az Együttműködő partner az étkezési csomagoknak a célcsoport részére történő kiosztását nem dokumentálja, és/vagy az erre vonatkozó, az RSZTOP Projektiroda által készített, az étkezési csomagoknak a célcsoport részére történő kiosztását igazoló dokumentációt nem juttatja el megfelelő módon és időben az RSZTOP Projektiroda részére.

VII.3. A panaszkezelés eljárásrendje:

Az étkezési csomagoknak a Partner és az Együttműködő partner között történő átadás-átvétel alkalmával az Együttműködő partner képviselője vizsgálatot végez, és amennyiben az Együttműködő partner képviselője a Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozóan hibás teljesítést érzékel a hibás teljesítésre vonatkozó észrevételeit írásban jelzi:

- a Szállítólevélen
- a 'Hajléktalan emberek részére biztosított étkezési csomagokra vonatkozó Átadás-átvételi elismervény' című dokumentumon
- 'Feljegyzés szavatossági kifogásokról' című dokumentumon[6]

[6] 2. sz. Melléklet: 'Feljegyzés szavatossági kifogásokról' dokumentum

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A Partner által a szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítést jelző dokumentumot (Szállítólevél, 'Hajléktalan emberek részére biztosított étkezési csomagokra vonatkozó Átadás-átvételi elismervény', 'Feljegyzés szavatossági kifogásokról') az Együttműködő partnernek a hiba észlelése alkalmával azonnal továbbítania szükséges az RSZTOP Projektiroda és a Partner felé, illetve a hibás teljesítést telefonon jeleznie szükséges az RSZTOP Projektiroda és a Partner felé. A telefonos bejelentést minden esetben haladéktalanul, írásban is szükséges megerősíteni.

A Partner által a szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítést igazoló tárgyról, eszközről, étkezési csomagról, személyről, stb. az Együttműködő partner fotódokumentációt készít, és azt a hiba észlelése alkalmával azonnal továbbítania szükséges az RSZTOP Projektiroda és a Partner felé. Az RSZTOP Projektiroda a továbbiakban a Vállalkozási szerződés szerinti módon jár el a Partnerrel szemben.

VIII. A célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás alapját képező étkezési csomagok előállításához és az ételosztás helyszíneire történő kiszállításához kapcsolódó, a Partner által végzett tevékenységre vonatkozó havi teljesítési igazolás kiállításának folyamata:

Az étkezési csomagok előállításával és az étkezési helyszínekre történő kiszállításával kapcsolatban a Partner teljesítése akkor tekinthető szerződésszerűnek, ha a Partner az étkezési csomagokat a Megrendelő által megrendelt mennyiségben, határidőben, választék szerint, a közbeszerzési felhívásban és az ételkészítésre, tárolásra, szállításra vonatkozó jogszabályi előírásokban foglaltak által megjelölt módon és a fogalomban szokásos jó minőségben, valamint a Szerződésben meghatározott formai és tartalmi követelményeknek megfelelően szállítja le a Megrendelő részére, és ezen tevékenységét a közbeszerzési dokumentumokban és a Szerződésben meghatározottak szerint, illetve a jogszabályi előírásoknak megfelelően, valamint az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és időben dokumentálja.

- A Partner köteles a Megrendelő által meghatározott és az Együttműködő partnerek részére kiszállított étkezési csomagok aktuális hétre vonatkozó, az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumok eredeti példányait az RSZTOP Projektiroda (mint Megrendelő és szerződő fél) részére eljuttatni a teljesítést követő hét második munkanapjának végéig (16:30 óráig).

- A Partner által az RSZTOP Projektiroda részére elküldött, az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínekre történő kiszállítást igazoló dokumentációt az RSZTOP Projektiroda ellenőrzi, és összeveti az Együttműködő partnerek által az RSZTOP Projektiroda részére elküldött, az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínen történő átvételét igazoló dokumentumokkal.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

- Az RSZTOP Projektiroda a teljes havi átadás-átvételi dokumentumok birtokában, azok alapján tárgyhavi összesítést készít a Partner általi szolgáltatásbiztosításról, amelyben szerepel, hogy a Partner az adott hónapban összesen hány étkezési csomagot állított elő és szállított ki az ételosztási helyszínekre.

- Az RSZTOP Projektiroda a tárgyhavi összesítés alapján készíti el a Partnernek az adott hónap szolgáltatásbiztosításra, az adott Vállalkozási szerződésre vonatkozó teljesítési igazolást.

- Az RSZTOP Projektiroda köteles a teljesítési igazolást a teljesítést követő hónap 15. napjáig elkészíteni, és azt eljuttatni a Partner részére elektronikus úton.

- A Partner az RSZTOP Projektiroda által elkészített teljesítési igazolás alapján és annak kézhez vételét követőn maximum 10 munkanapon belül köteles a Megrendelő számára kiállítani a tárgyhavi teljesítésre vonatkozó számlát, és eljuttatni a Megrendelő által meghatározott helyszínre. A számla szükségszerű mellékletét képezi a teljesítési igazolás.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

AZ ÉTKEZÉSI CSOMAGOK MINŐSÉGI ELLENŐRZÉSE

IX. Ellenőrzési jogosítványok:

- 272/2014 (XI.5) Korm. rendelet a 2014-2020 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről
- 272/2014. (XI.5) Korm. rendelet 5. Melléklete a Nemzeti szabályozás az elszámolható költségekről – 2014-2020 programozási időszak című útmutató
- 1718/2016 (XII.5) Korm. határozat a Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program éves fejlesztési keretének megállapításáról szóló 1347/2016. (VII. 6.) Korm. határozat módosításáról
- 1212/2016 (IV.28) Korm. határozat a 2014-2020 közötti időszakban uniós forrásból megvalósítani tervezett kiemelt projektek előkészítettségéről és a kapcsolódó akciótervről
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS223/2014/EU RENDELETE (2014.03.11) a leginkább rászoruló személyeket támogató európai segítségnyújtási alapról
- A BIZOTTSÁG 532/2014/EU FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE (2014.03.11) a leginkább rászoruló személyeket támogató európai segítségnyújtási alapról szóló 223/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet kiegészítéséről

Az ellenőrzések lefolytatásának segítése és az egységes eljárás érdekében készült az alábbi központi szempontrendszer.

X. Az ellenőrzés módszerei

A Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása RSZTOP kiemelt projekt keretében a hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosításával kapcsolatosan, a Partner (Szolgáltató) által biztosított étkezési csomagok minőségének ellenőrzése az Együttműködő partnerek (hajléktalanellátó szervezetek) ételosztási helyszínein, az RSZTOP Projektiroda, a Partner Szolgáltató és az Együttműködő partner (hajléktalanellátó szervezet) részvételével történik,

- helyszíni minőségi ellenőrzés és/vagy
- célcsoporti elégedettségi kérdőív formájában.

X.1. Célcsoporti elégedettségi felmérés

Az RSZTOP Projektiroda a Partner általi szolgáltatásbiztosításra és ezen belül az étkezési csomagok minőségére vonatkozóan vizsgálja a **célcsoporti elégedettséget** is, és elégedettségi kérdőívet biztosít az Együttműködő partnerek részére, akik ezen elégedettségi kérdőívet kiosztják a kiegészítő étkeztetés szolgáltatást igénybe vevői között, majd a kitöltött elégedettségi kérdőíveket elektronikus úton eljuttatja az RSZTOP Projektiroda részére.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Az RSZTOP Projektiroda részére az Együttműködő partner által beküldött célcsoporti elégedettségi kérdőívet összegyűjti, azok alapján írásos dokumentumot készít, majd elektronikus úton elküldi a Partner részére.

Az RSZTOP Projektiroda által elkészített és a Partner részére elküldött, a célcsoporti elégedettségre vonatkozó dokumentummal kapcsolatosan a Partner köteles állásfoglalást tenni, melyben jeleznie szükséges, hogy az aktuálisan felmerülő elégedetlenséget hogyan és milyen módon tervezi kezelni, és ezt mielőbb elküldi az RSZTOP Projektiroda részére.

A Partner által az RSZTOP Projektiroda részére elküldött, a probléma kezelést bemutató dokumentumot az RSZTOP Projektiroda elektronikus úton továbbítja az Együttműködő partnerek részére.

X.2. Helyszíni minőségi ellenőrzés

X.2.1. Résztvevők köre:

- RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001 azonosítószámú projekt (RSZTOP Projektiroda) munkatársai: a helyszíni minőségi ellenőrzés során a kiemelt projekt képviseletében eljáró és ehhez meghatalmazással rendelkező személy(ek).
- Az étkezési csomagokat biztosító Partner (Szolgáltató) képviselői: a helyszíni minőségi ellenőrzés során a Partner (Szolgáltató) képviseletében eljáró és ehhez meghatalmazással rendelkező személy(ek).
- Az Együttműködő partner (hajléktalanellátó szervezet, intézmény, amely az ételosztási helyszínt biztosítja és a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatást fizikailag biztosítja) képviselői, akik az étkezési csomagok átvételével, és a célcsoport részére történő kiosztás jogkörével megbízással rendelkeznek.

A helyszíni minőségi ellenőrzéseket az RSZTOP Projektiroda munkatársai végzik. A tevékenységet az RSZTOP Projektiroda szállítói koordinátor-monitorozó munkatársa koordinálja és felügyeli.

X.2.2. A helyszíni minőségi ellenőrzés gyakorisága:

Az Együttműködő partnerek által biztosított ételosztási helyszíneken a Megrendelő által meghatározott gyakorisággal, szúrópróbaszerűen történik az étkezési csomagok minőségi ellenőrzése alkalmanként egy ételosztási helyszínen. Amennyiben az Együttműködő partnerek által biztosított ételosztási helyszínek egymáshoz közel találhatóak, az étkezési csomagok minőségi ellenőrzése ugyanazon a napon több ételosztási helyszínen is történhet.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A projekt folyamán lefolytatandó ellenőrzésekről, vizsgálatokról az RSZTOP Projektiroda saját munkatervet készít, melyben meghatározásra kerülnek az egyes ellenőrzések időkeretei és az ellenőrzés gyakorlati megvalósításának ütemezése.

X.2.3 A helyszíni minőségi ellenőrzés általános tartalma

Megvizsgálásra kerül a célcsoport részére biztosított étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumai alapján:

- A vizsgált étkezési csomag megnevezése
- A vizsgált étkezési csomag szállítási dátuma, időpontja
- A vizsgált étkezési csomag elkészítésének időpontja

Étkezési csomag megvizsgálása:

- Az étel állapota csomagolt állapotban (pl. szakadt csomagolás, felpuffadt csomagolás, stb.)
- Az étel illata felbontáskor
- Az étel állaga felbontáskor
- Az étel íze melegítés után
- Az étel megnevezésével való egyezés (pl. köret-feltét arány)
- Egyéb észrevételek az étel minőségével, tárolásával, kiszállításával kapcsolatban

A helyszíni ellenőrzés alkalmával az ételosztási helyszínen meglévő, az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumokba az ellenőrzésben résztvevő személyek betekinthetnek, arról másolatot készíthetnek.

X.2.4. A helyszíni ellenőrzések lebonyolítása, eljárási lépései

1. Az RSZTOP Projektiroda szállítói koordinátor-monitorozó munkatársa ellenőrzési ütemtervet készít.
2. Az Együttműködő partnerek az ütemterv megismerését követően elektronikus levél formájában jelzik, hogy az általuk biztosított ételosztási helyszíneken mely időpont megfelelő az ellenőrzési tevékenység feladatának elvégzésére.
3. Az RSZTOP Projektiroda az Együttműködő partnerek által jelzett információ alapján (lásd: 2. pont) az ellenőrzési ütemtervet módosítja, pontosítja.
4. Az RSZTOP Projektiroda havi szinten, elektronikus levél formájában értesíti az Együttműködő partnereit (az Együttműködő partnerek programfelelőseit), hogy az adott hónapban melyik ételosztási helyszínen, melyik napon, hány órától, milyen időkeretben történik meg az étkezési csomagok helyszíni minőségi ellenőrzése.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segélyezési Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

5. Az RSZTOP Projektiroda a helyszíni ellenőrzés napját megelőzően, az ételadagok lefőzési ideje előtt egy nappal elektronikus levél formájában értesíti a Partnert a helyszíni ellenőrzés tényéről és annak pontos időpontjáról.
6. Az RSZTOP Projektiroda a helyszíni ellenőrzés napján, lehetőség szerint a helyszíni ellenőrzés tervezett kezdetétől számított öt órával korábban, elektronikus levél formájában értesíti a Partnert az adott napon történő ellenőrzés helyszínéről.
7. Az RSZTOP Projektiroda által megadott információkat figyelembe véve az ételosztási helyszínen képviselteti magát az RSZTOP Projektiroda, a Partner és az Együttműködő partner.
8. A helyszíni ellenőrzésre a Partner köteles – az aznap történő helyszíni ellenőrzések számával egyenlő adagszámú – étkezési csomagot biztosítani, annak a helyszínre szállításáról a Vállalkozási szerződésekben foglalt feltételekkel egyenértékűen gondoskodni, azt a helyszínen átadni az Együttműködő partner számára.
9. Az Együttműködő partner képviselője köteles a Partner által, a részére átadott pótló étkezési csomago(ka)t átvenni, azt az Együttműködési megállapodásban foglalt feltételekkel egybehangzóan tárolni, majd kiosztani a célcsoport részére.
10. Az RSZTOP Projektiroda, a Partner és az Együttműködő partner képviselője részvételével közösen megkezdődik az étkezési csomagok helyszíni ellenőrzése.
11. Az RSZTOP Projektiroda, az Együttműködő partner képviselője és a Partner képviselője részvételével kitölti az étkezési csomagok minőség ellenőrzésére vonatkozó Jegyzőkönyvet[7]. (Lásd: *Az ellenőrzés módszerei* pontban foglaltakat)
12. A helyszíni ellenőrzésben résztvevők az elkészült Jegyzőkönyvet aláírják (lehetőség szerint hivatalos pecséttel is ellátják).
13. A helyszíni ellenőrzések Jegyzőkönyvei egy eredeti, és két másolati példányban készülnek el. A Jegyzőkönyv eredeti példányát a kiemelt projekt megőrzi, arról fotódokumentáció formájában másolatot készít, a másolati példányokat eljuttatja a Partner és az Együttműködő partner (Együttműködő partner programfelelőse) részére.
14. Az étkezési csomagok helyszíni, minőségi ellenőrzése abban az esetben is lefolytatható, ha a Partner a helyszíni ellenőrzés kezdő időpontjára késedelmesen- és/vagy nem érkezik meg. Ebben az esetben a Partner köteles elfogadni az RSZTOP Projektiroda által, az ételosztási helyszínen készült, az étkezési csomagok minőségi vizsgálatára vonatkozó Jegyzőkönyvet.
15. A Jegyzőkönyv eredeti példányának megőrzése az RSZTOP Projektiroda felelőssége.
16. Az RSZTOP Projektiroda a helyszíni ellenőrzések tapasztalatait összegyűjti, arról a kiemelt projekt támogatási szerződésében meghatározott mérföldkövenként beszámolót készít.

X.2.5 A helyszíni minőségi ellenőrzés alkalmával keletkezett dokumentáció:

- A helyszíni minőségi ellenőrzésről **Jegyzőkönyv készül**, amelyet a helyszíni minőségi ellenőrzés során, a helyszíni minőségi ellenőrzésben résztvevő felek megkapnak, a felek az ellenőrzésben való részvételüket a Jegyzőkönyv aláírásával igazolják.

[7] 3. sz. Melléklet: Minőségellenőrzési jegyzőkönyv

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

- **A helyszíni ellenőrzés alkalmával fotódokumentáció készül:**

  - ❖ az ételosztás helyszínéről
  - ❖ az étkezési csomagok tárolásáról
  - ❖ az étkezési csomagok felbontatlan állapotáról
  - ❖ az étkezési csomagokon található címkéről
  - ❖ az étkezési csomagok melegítést követő állapotáról (felbontatlan állapotban)
  - ❖ az étkezési csomagok melegítést követő állapotáról (felbontott állapotban)
  - ❖ az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatáról
  - ❖ az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatában résztvevő személyekről
  - ❖ az étkezési csomagok helyszíni ellenőrzésében résztvevő személyekről
  - ❖ a kiegészítő étkeztetés szolgáltatás célcsoportjába tartozó személyekről (amennyiben a célcsoporttag írásos beleegyezését adja)

A kiemelt projekt keretében a célcsoport részére biztosítandó kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosításával kapcsolatos étkezési csomagok helyszíni, minőségi ellenőrzésének végső célja a szolgáltatás biztosítás – lehetőség szerinti – fejlesztése.

XI. Az ellenőrzések szervezési, személyi és tárgyi feltételei

A kiemelt projekt a célcsoport részére biztosítandó kiegészítő étkeztetési szolgáltatás helyszíni, minőségi ellenőrzését az RSZTOP Projektiroda munkatársainak közreműködésével végzi. A csoport vezetője az RSZTOP Projektiroda szállítói koordinátor-monitorozó munkatársa.

Az RSZTOP Projektiroda munkatársainak helyszíni ellenőrzésekkel kapcsolatos feladatai:

- ❖ a helyszíni ellenőrzéseken való részvétel
- ❖ a helyszíni ellenőrzések dokumentálása
- ❖ a helyszíni ellenőrzésekről készült dokumentumok benyújtása a szállítói koordinátor-monitorozó munkatárs felé

A helyszíni ellenőrzési feladat elvégzésével megbízott ellenőrök a projektvezető által kiállított megbízólevéllel rendelkeznek.

XII. Kiegészítő információk

A kiemelt projekt keretében a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosítás elsődleges célja az alultápláltság és éhezés elkerülése. A további célja, hogy a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosításával (avagy egy egészségesebb táplálkozási lehetőség biztosításával) a célcsoporttagoknak esélyük és lehetőségük nyíljon az ételosztási helyszíneken a kiemelt projekt Együttműködő partnerei által biztosított szolgáltatások igénybevételére, ezáltal megtéve a társadalmi integráció felé vezető legelső lépést.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Az étkezési csomagok tartalmát, az étkezési csomagok gyártását, valamint az étkezési csomagok helyszínre történő kiszállítását, illetve az étkezési csomagok tárolását és a célcsoport részére történő kiosztását az alábbi jogszabályi előírások határozzák:

- 2008. évi XLVI. tv. az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről
- 36/2016. (XII. 8.) EMMI rendelet, a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról szóló 37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet módosításáról
- 62/2011. (VI.30.) VM rendelet a vendéglátóipari termékek előállításának és forgalomba hozatalának élelmiszerbiztonsági feltételeiről,
- A közbeszerzés tárgyát képező szolgáltatást a HACCP, vagy azzal egyenértékű élelmiszer biztonsági rendszer előírásainak megfelelően kell teljesíteni.
- EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 1169/2011/EU RENDELETE (2011. október 25.) a fogyasztók élelmiszerekkel kapcsolatos tájékoztatásáról
- 1924/2006/EK és az 1925/2006/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról
- 87/250/EGK bizottsági irányelv
- 90/496/EGK tanácsi irányelv
- 1999/10/EK bizottsági irányelv
- 2000/13/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv
- 2002/67/EK és a 2008/5/EK bizottsági irányelv és a 608/2004/EK bizottsági rendelet hatályon kívül helyezéséről

A kiemelt projekt keretében a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosítás kapcsán a potenciális együttműködő partnereink, illetve az étkezési csomagok elkészítésének, tárolásának, szállításának és kiosztásának hatósági ellenőrzési jogával felruházott szervek köre:

- Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH)
- Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ)
- Laboratóriumok

A kiemelt projekt az étkezési csomagok helyszíni minőségi ellenőrzése mellett időszakosan a fent említett hatósági szervek segítségét kéri a minél hatékonyabb szolgáltatásbiztosítás-, az esetlegesen felmerülő problémák kezelése, valamint adott esetben a jogviták rendezése érdekében.

Budapest, 2017. május .

Készítette:

Kemecsei Judit
RSZTOP-3-5 szakmai vezető
Hajléktalanokért Közalapítvány

Jóváhagyta:

Varga Péter
Igazgató
Hajléktalanokért Közalapítvány

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Mellékletek

1. sz. Melléklet: Hajléktalan emberek részére biztosított étkezési csomagokra vonatkozó Átadás-átvételi elismervény című dokumentum

2. sz. Melléklet: Feljegyzés szavatossági kifogásról című dokumentum

3. sz. Melléklet: Minőségellenőrzési jegyzőkönyv

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

1. sz. Melléklet

Hajléktalan emberek részére biztosított ételcsomagokra vonatkozó Átadás-átvételi elismervény[1]

Átadóra vonatkozó adatok (Átvevő tölti ki):

Az ételt készítő cég neve:	
Az ételcsomagot átadó neve és beosztása:	
Szállítólevél azonosító száma:	

Átvevő vonatkozó adatok (Átvevő tölti ki):

Az ételcsomagot átvevő neve és beosztása:		
Az étel csomag átvételi ideje:(év, hónap, nap, óra, perc)		
Az ételcsomag átvételi helye:		
Az étel fajtája:	☐ meleg készétel (badellás)	☐ hűtött, címkézett (előre csomagolt)

Az étel(ek) megnevezése (pl. krumplistészta, s.pörkölt tészta):	**Az ételcsomagok (db)** (pl. kumplistészta - 5 db)	**Átvett ételcsomag (db)** ellenőrzést követően	**Át nem vett ételcsomag (db)** ellenőrzést követően tölti
Átvett evőeszközcsomag			

Az étel(ek) érzékszervi vizsgálatát végző neve és beosztása, a vizsgált étellel kapcsolatos információk: megfelelt/nem megfelelt (miért nem, pl.: szakadt a dobozt védő fólia, szennyezett a badellás étel /rovar van benne/, nem érkezett elég darab stb....)	**Vizsgálatot végző neve, beosztása:**	
	☐ megfelelt	Nem megfelelt esetén indoklás:
	☐ nem megfelelt	
Egyéb észrevétel (pl. készült Feljegyzés szavatossági kifogásról c. nyomtatvány, hiányos ételcsomagszám stb.)		

....., ... év ..... hó ..... nap

....

Átadó aláírása Átvevő aláírása

[1] Az **Átadás-átvételi elismervényt 3 példányban szükséges aláírni**! Hajléktalanellátó szervezetnél (Átvevő) marad 1 példány, az étel készítő-szállító cégnél (Átadó) marad 2 példány.

Az Átadás-átvételi elismervény kötelező melléklete a Szolgáltató által átadott **Szállítólevél 1 példánya**. Továbbá mellékletét képezheti - szükség esetén - **a Feljegyzés szavatossági kifogásról** c. irat.

SZÉCHENYI 2020
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

2. sz. Melléklet

A Jegyzőkönyvet **2 példányban szükséges kitölteni**! Hajléktalanellátó szervezetnél (Átvevő) marad 1 példány, az étel készítő-szállító cég megbízottjánál (Átadó) marad 1 példány.

FELJEGYZÉS

a Megrendelő és a Vállalkozó között

a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program-2 keretén belül a „Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása" című, RSZTOP-2-15-2015-00001 azonosítószámú projekt megvalósításának keretében megkötött

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS - ben foglalt eladott ételcsomagokra vonatkozó

szavatossági kifogásokról

a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet és vonatkozó Ptk. jogszabályok alapján

Átvevő neve és beosztása:	
Megvalósítási telephely címe (Átadás helyszíne)	
Kifogásolt termék beazonosításhoz szükséges adatok	Átvétel ideje:
	Étel fajtája:
	Szállítólevél/Ételkísérő jegy azonosítószáma:
	Egyéb, a kitöltő szerint a beazonosításhoz szükséges információ:

Hiba észlelésének időpontja és módja: pl.: Ételcsomag átvételekor, vagy ételcsomag átvételét követő nap, ételosztás alkalmával (dátum, óra) **DE ha az átvételkor történt ide feljegyezhető: „lsd Termék átvételének ideje"**	
Hiba bejelentésének időpontja, módja: pl.: Dátum beírása és jelzés, hogy telefonon vette fel a kapcsolatot a programfelelős a Szolgáltatóval, vagy Hibafelvevő kolléga jelezte a Programfelelősnek a hibát telefonon/személyesen ... stb)	
Kifogás tartalma: *Hiv.:Vállalkozási szerződésben foglalt indokok (hiányos darabszám, sérült csomagolás, étel állaga/minősége nem megfelelő) pl.: Étkezési jegyen lejegyzett indokok.*	
Egyéb megjegyzések:	

A feljegyzés felvételének időpontja:

Az átadás-átvétel témakörében eljáró (Átvevő)
neve / aláírása

A feljegyzés 1 példányát átvettem, azt a Vállalkozási szerződésben foglaltak szerinti képviselő részére eljuttatom:

Az átadás-átvétel témakörében eljáró (Átadó)
neve / aláírása

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

3. Sz. Melléklet

Hajléktalanokért Közalapítvány
Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program
Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása RSZTOP-3
RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001

Minőségellenőrzési jegyzőkönyv **a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított,** **az RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001 azonosítószámú projektben** **a Szolgáltató által, az Együttműködő partnerek részére kiszállított ételcsomagokra vonatkozóan**	
Ellenőrzés dátuma, időpontja	
Közbeszerzési rész száma	
Együttműködő partner megnevezése	
Ellenőrzés és az ételosztás helyszíne	
Az együttműködő partner részéről az ellenőrzéskor jelen lévő munkatársnak neve, beosztása	
Szolgáltató (Vállalkozó) cég neve	
Szolgáltató (Vállalkozó) cég részéről az ellenőrzéskor jelen lévő képviselőnek neve, beosztása	
RSZTOP projekt részéről az ellenőrzést végző személy neve, beosztása	
A vizsgált ételcsomag megnevezése	
A vizsgált ételcsomag szállítási dátuma, időpontja	
A vizsgált ételcsomag elkészítésének időpontja	

Az ételcsomagok minőségellenőrzésére vonatkozó adatok:		
Az étel állapota csomagolt állapotban (pl. szakadt csomagolás, felpuffadt csomagolás, stb.)	megfelelő ☐	nem megfelelő ☐
nem megfelelő esetén indoklás:		
Az étel illata felbontáskor	megfelelő ☐	nem megfelelő ☐
nem megfelelő esetén indoklás:		
Az étel állaga felbontáskor	megfelelő ☐	nem megfelelő ☐
nem megfelelő esetén indoklás:		
Az étel ize melegítés után	megfelelő ☐	nem megfelelő ☐
nem megfelelő esetén indoklás:		
Az étel megnevezésével való egyezés (pl. köret-hús arány, hiány)	megfelelő ☐	nem megfelelő ☐
nem megfelelő esetén indoklás:		

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segítségnyújtási Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Hajléktalanokért Közalapítvány
Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program
Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása RSZTOP-3
RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001

A pótló étkezési csomagot a Szolgáltató	**biztosította** ☐ **nem biztosította** ☐
Egyéb észrevételek az étel minőségével, tárolásával, kiszállításával kapcsolatban (külön lapon folytatható):	
Megjegyzés a Szolgáltató (Vállalkozó) részéről (külön lapon folytatható):	
Mellékletek felsorolása:	
Együttműködő partner részéről az ellenőrzéskor jelen lévő munkatársának aláírása	**Együttműködő partner pecsétje**
Szolgáltató (Vállalkozó) az ellenőrzéskor jelen lévő munkatársának aláírása	**Szolgáltató (Vállalkozó) pecsétje**
RSZTOP Projekt részéről az ellenőrzést végző személy aláírása	**az RSZTOP Projekt[illegible]**

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Leginkább Rászoruló Személyeket Támogató Európai Segélyezési Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE