

Eljárásrend

a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósítandó, „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” elnevezésű projekt keretében a célcsoport részére történő étkeztetés szolgáltatásbiztosításával kapcsolatosan¹

¹ A dokumentum sablonok arculati elemmel fognak kiegészülni a későbbiekben, így az arculati elem formátumának megküldését követően a Partner köteles módosítani a dokumentum formai megjelenését és az arculati elem szerinti mintát köteles használni.

Tartalom

Eljárásrend.....	0
I. Előzmények.....	2
II. Az eljárásrend célja.....	3
III. Résztvevők köre.....	3
IV. A hajléktalan emberek részére történő étkeztetés szolgáltatásbiztosítás módja, folyamata	4
V. Kötelezettségek	5
V.1. A Partner kötelezettségei.....	5
V.2. A Partnerszervezet kötelezettségei.....	6
VI. Az étkezési csomagok átadás-átvételének eljárásrendje a Partner és a Partnerszervezet vonatkozásában.....	7
VI.1. A <i>Szállítólevél és átvételi elismervény</i> című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások a papír alapú dokumentáció alkalmazása esetén	8
VI.2. A <i>Szállítólevél és átvételi elismervény</i> című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások az elektronikus dokumentáció, azaz <i>Szállítólevél</i> készítő program alkalmazása esetén.....	9
VI.3. Az étkezési csomagok átadás-átvételének menete	10
VI.4. Az étkezési csomagok átadás-átvételének dokumentációs eljárásrendje.....	11
VI.4.1. A <i>Szállítólevél</i> kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja papír alapú dokumentációs eljárás esetében.....	11
VI.4.2. A <i>Szállítólevél</i> kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja az elektronikus dokumentáció, azaz <i>Szállítólevél</i> készítő program alkalmazása esetén	12
VII. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra és ezen belül az étkezési csomagokra vonatkozó panaszkezelés eljárásrendje	13
VII.1. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítés	13
VII.2. A Partnerszervezet által a célcsoport részére történő étkeztetés szolgáltatás során hibás teljesítésnek minősül.....	14
VII.3. A panaszkezelés eljárásrendje.....	14
VIII. A Partner által végzett tevékenységre vonatkozó havi teljesítési igazolás kiállításának folyamata.....	15
IX. Az étkezési csomagok minőségi ellenőrzése	16
IX.1. Ellenőrzési jogosítványok	16
IX.2. Az ellenőrzés módszerei	17
IX.2.1 Célcsoporti elégedettségi felmérés.....	17
IX.2.2 Helyszíni minőségi ellenőrzés.....	17
Mellékletek.....	22

I. Előzmények

A Kormány a Partnerségi Megállapodásban, a „Szociálisabb és befogadóbb Európa a szociális jogok európai pillérének végrehajtásával” c. szakpolitikai célkitűzés alapján megfogalmazta az anyagi és szociális deprivációval érintettség mérséklését. Összhangban a Partnerségi Megállapodásban foglaltakkal, a cél elérését a Kormány az Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program Plusz keretében tervezi elősegíteni a 2021-2027 uniós pályázati ciklus időszakában (továbbiakban: EFOP plusz projekt).

Az Operatív Programban jelölt végrehajtási jellemző értelmében a sérülékeny csoportok (többek között a különösen kiszolgáltatott helyzetben lévő hajléktalanok) életminőségének javításának és társadalmi befogadásuk előmozdításának egyik eszköze az úgynevezett elengedhetetlen feltételek biztosítása, melynek részét képezi az anyagi nélkülözéssel foglalkozó prioritás. Az anyagi depriváció csökkentését szolgáló tevékenységek közé tartozik például alapvető élelmiszerekből összeállított csomagok nyújtása, úgyszintén mint a hajléktalan emberek számára biztosított étkezés, továbbá a mindennapi megélhetésben tapasztalt nehézségeiket enyhítő, a társadalmi befogadásukat elősegítő kísérő intézkedések együttes biztosítása.

A Hajléktalanokért Közalapítvány a 2014-2020 pályázati ciklusban megvalósítója a Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program „Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása” elnevezésű, RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001 kódszámú projektnek, melynek keretében országsszerte átlagosan 4000 adag meleg ételt biztosít munkanaponként hajléktalan emberek részére. Tekintettel arra, hogy a tervezett EFOP plusz Projekt célja (továbbiakban: Projekt) és eszköze harmonizál a jelenlegi megvalósítás elemeivel, a Hajléktalanokért Közalapítvány a vonatkozó Felhívás kiírásakor benyújtja igénykérelmét a hajléktalan emberek számára nyújtandó támogatási program tárgyában, az EFOP plusz 2021-2027 pályázati ciklusban tervezett projekt megvalósítása érdekében.

Eredményes támogatási kérelem esetén a Hajléktalanokért Közalapítvány kedvezményezettként 2023 és 2028 között átlagosan legalább 4.000, célzottan átlagosan 4.200 hajléktalan ember számára biztosítana munkanaponkénti egyszeri étkezést.

II. Az eljárásrend célja

A Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósítandó Projekt keretén belül a hajléktalan emberek részére történő **étkezés szolgáltatás biztosítás szereplőinek, a szereplők jogainak és kötelezettségeinek ismertetése**, mely a Partner (Szolgáltató) által biztosított étkezési csomagok előállításával és a Partnerszervezet (hajléktalanellátó szervezetek) által biztosított ételosztási helyszínekre történő kiszállításával kapcsolatosan, a Hajléktalanokért Közalapítvány (Projektiroda), a Partner (Szolgáltató) és a Partnerszervezet (hajléktalanellátó szervezet) együttes részvételével történik.

III. Résztvevők köre

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

A Projektiroda pályázati eljárás és/vagy partneri egyeztetés keretében lefolytatott igényfelmérő felhívás során választotta ki azon Partnerszervezeteit (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 étkeztetés alapjául szolgáló étkezési csomagokat a rendelkező jogszabályok szerint előállítja és kiszállítja a Partnerszervezetek (hajléktalanellátó szervezetek) által biztosított ételosztási helyszínekre, és ezen tevékenységét a jogszabályok és az Projektiroda által meghatározott módon és időben dokumentálja.
- ❖ **Partnerszervezet:** Az a hajléktalanellátó szervezet (intézmény), amelyik vállalja a hajléktalan emberek részére történő 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 étkeztetés szolgáltatásbiztosítás módja, folyamata

A Projektiroda közbeszerzési eljárás lefolytatásával választja ki Partnereit.

A Partnerek (Szolgáltatók) a közbeszerzési eljárásban a törvényes feltételeknek megfelelő érvényes ajánlato(ka)t nyújtanak be, amelyek megfelelnek a közbeszerzési felhívásban megadott bírálati szempontoknak, és ez alapján kerülnek kiválasztásra az eljárás és/vagy a közbeszerzési részek nyerteseként. Ezt követően a Hajléktalanokért Közalapítvány Projektiroda Vállalkozási szerződést köt a nyertes ajánlattevőkkel.

A Projektiroda pályázati eljárás és/vagy partneri egyeztetés keretében lefolytatott igényfelmérő felhívás során választja ki Partnerszervezeteit, azaz azon hajléktalanellátó szervezeteket, amelyeknek a hajléktalan emberek részére nyújtott szolgáltatások biztosításának különböző telephelyein megvalósul a célcsoport részére történő étkeztetés szolgáltatás biztosítása. A felek közötti együttműködés az Együttműködési megállapodásban foglaltak alapján történik.

A Partnerszervezet köteles az étkezési csomagok átvételével megbízott személyek listáját elküldeni a Projektiroda részére, mely lista a Projektiroda és a Partnerszervezet között kötődött Együttműködési megállapodás mellékletét képezi.

A közbeszerzési eljárást követő Vállalkozási szerződések körében a Projektiroda mint Megrendelő, a Partnerek, mint Szolgáltatók Vállalkozóként kerülnek megnevezésre.

A Projektiroda és a Partnerszervezetek képviselői által meghatározott személyek a Vállalkozási szerződések teljesítése során az ott leírt körben Megrendelő képviselőinek minősülnek, és a Vállalkozási szerződésekben foglaltak teljesítése során Megrendelő képviselőjében járnak el, tehát a vállalkozási szerződés teljesítése során e személyek, az étkezési csomagok átadás-átvétele körében Megrendelőnek minősülnek.

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

- ❖ az étkezési csomagokat az ajánlati felhívásban és közbeszerzési dokumentumban, a Műszaki leírásban, valamint az ételkészítésre, tárolásra, szállításra vonatkozó jogszabályi előírásokban megjelölt módon és 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 kiszállította,
- ❖ valamint ezen tevékenységét a közbeszerzési dokumentumokban, a jogszabályi előírásoknak megfelelően és a Vállalkozási Szerződésben meghatározottak szerint, valamint a jelen Eljárásrendben meghatározott módon és időben dokumentálta.

V. Kötelezettségek

V.1. A Partner kötelezettségei

- ❖ A Partner képviselőjére jogosult személyek kötelesek a Projektirodával közösen, a szolgáltatásbiztosítás kezdő időpontjától számítva három havonta, személyes konzultáción részt venni.
- ❖ A Partner köteles a közbeszerzési dokumentumokban² meghatározottak szerint előállítani az étkezési csomagokat és kiszállítani 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 eltérés még elfogadható), a Vállalkozási 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 előre tervezett és Megrendelőnek heti rendszerességgel elküldött étlapban szereplő ételfajták Műszaki leírásban meghatározott hozzávalói csak vis major helyzet esetén módosíthatók. Ebben az esetben Partner köteles haladéktalanul értesíteni Megrendelőt szóban (telefonon) és írásban (elektronikus levél formájában) egyaránt.
- ❖ Az étkezési csomagok kiszállítása a Partner által hetente minimum két alkalommal az ételcsomagok kiszállításától elvárt fogyaszthatósági határidő figyelembevételével, munkanapokon történik, a Megrendelő által meghatározott munkanapokon, a Megrendelő által meghatározott (Partnerszervezet mindenkori nyitvatartása szerinti) időpontban.
- ❖ A Partner köteles az étkezési csomagokat a Megrendelő és/vagy a Megrendelő képviselőjére jogosult személynek átadni, valamint köteles az étkezési csomagok átadás-átvételét a Projektiroda által meghatározott módon és a jogszabályi előírásoknak megfelelően dokumentálni. A Projektiroda a csomagok átadás-átvételének igazolását papíralapú és elektronikus formában is elfogadja a jelen Eljárásrendben meghatározott tartalmi és formai követelmények magtartása mellett.
- ❖ A Partner köteles az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumokat a Projektiroda részére eljuttatni
 - Papír alapú Szállítólevél és átvételi elismervény alkalmazása esetében a szolgáltatásbiztosítás aktuális hetét követő második munkanapon a munkaidő végéig (16:30 óráig).
 - Szoftver alapú (elektronikus) Szállítólevél készítő program alkalmazása esetén a PDF formátumban generált dokumentumok legkorábban a szállítási nap végéig, legkésőbb

² Közbeszerzési dokumentum: a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLIII. törvény 3. § 21. pont

a szolgáltatásbiztosítás aktuális hetét követő második munkanapon a munkaidő végéig (16:30 óráig) kerülnek megküldésre a Projektiroda által meghatározott e-mail címre.

- ❖ A Partner köteles a Projektiroda által az aktuális hét szerda 11:00 óráig elektronikus úton jelzett, az étkezési csomagokra vonatkozó következő heti adagszámigényt a jelzéstől számított következő hét első munkanapjától biztosítani, azt az ételosztási helyszínre kiszállítani, és az Partnerszervezet képviselője részére átadni.
- ❖ A Partner a tárgyhavi számlát köteles a tárgyhavi teljesítés alapján kiállítani és eljuttatni azt a Megrendelő által meghatározott címre.³ A teljesítést a Projektiroda által kiállított tárgyhavi teljesítési igazolás rögzíti, amely az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumok alapján készül.

V.2. A Partnerszervezet kötelezettségei

- ❖ A Partnerszervezet köteles az étkezési csomagokat fogadni, és az étkezési csomagok szerződészerű kiszállítása esetén (Műszaki leírásban meghatározott hibátlan csomagok) a Partnertől átvenni.
- ❖ A Partnerszervezet köteles az étkezési csomagok fogadása alkalmával az étkezési csomagokat érzékszervi vizsgálatnak alávetni: ellenőrizni az étkezési csomagok darabszámát, megvizsgálni az étkezési csomagok csomagolását, minőségét.
- ❖ A Partnerszervezet köteles az étkezési csomagok átadás-átvételét a Projektiroda által meghatározott módon dokumentálni, a dokumentációt a Projektiroda által meghatározott módon és időben eljuttatni a Projektiroda részére.
- ❖ Partnerszervezet köteles az étkezési csomagokat a jogszabályi előírásoknak megfelelően tárolni, és azt dokumentálni a Projektiroda által meghatározott módon.
- ❖ Partnerszervezet köteles az étkezési csomagokat a célcsoport részére kiosztani, a kiosztást a Projektiroda által meghatározott módon dokumentálni, a dokumentációt a Projektiroda által meghatározott módon és időben eljuttatni a Projektiroda részére.
- ❖ Partnerszervezet az étkezési csomagokkal kapcsolatos észrevételeit köteles a Projektiroda és a Partner felé azonnal jelezni.⁴
- ❖ Partnerszervezet köteles az étkezési csomagokra vonatkozó következő heti adagszám igényét a Projektiroda részére elektronikus úton jelezni az aktuális hét kedd éjfélig.
- ❖ Partnerszervezet köteles a Projektiroda által biztosított dokumentációs eljárásrendet követni, a célcsoport részére történő étkeztetés szolgáltatásbiztosításra vonatkozó dokumentációs sablonokat kitölteni és azokat eljuttatni a Projektiroda részére, a Projektiroda által meghatározott módon és időben.

³ A Megrendelőnek a Partner szolgáltatásbiztosításával kapcsolatos és az azt igazoló teljesítési igazolás kiállításával kapcsolatos eljárásrendjét lásd: Eljárásrend VIII. pont.

⁴ A Partnerszervezetnek a Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítés észrevételeivel kapcsolatos eljárásrend lásd: Eljárásrend VII. pont.

VI. Az étkezési csomagok átadás-átvételének eljárásrendje a Partner és a Partnerszervezet vonatkozásában

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

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 Partnerszervezet részére történő átadásig a Partner felelős.
- ❖ Az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínen történő átvételét követően az étkezési csomagok tárolásáért és a hűtési lánc betartásáért a Partnerszervezet felelős.
- ❖ Az étkezési csomagoknak Partner és Partnerszervezet között történő átadás-átvételekor a Partner képviselője köteles megvárni az átadás-átvételt, az ételcsomagok darabszám szerinti ellenőrzését és érzékszervi ellenőrzését. Az étkezési csomagok átadás-átvételét a Partner által elkészített, sorszámmal ellátott **Szállítólevél és átvételi elismervény**⁵ című dokumentum igazolja (továbbiakban Szállítólevél), amelynek hiányában az adott átadás-átvétel nem tekinthető megvalósultnak. A Szállítólevél Partnerre vonatkozó részei Partner által előzetesen kitölthetők (így például a szállítás dátuma, az étel(ek) megnevezése, az adott helyszínrre szállítandó étkezési csomagok darabszáma), a további, Partnerszervezetre vonatkozó részeket pedig Partnerszervezet képviselője tölti ki az étkezési csomagok átvételekor, azok ellenőrzését követően. A dokumentumon szerepelnie kell a Partner cégszerű aláírásának (ez jelen esetben a Partner által megbízott, étkezési csomagokat kiszállító személy aláírása), és a Partnerszervezet által az étkezési csomagok átvételével megbízott személy aláírásának.

⁵ 1. sz. melléklet: *Szállítólevél és átvételi elismervény* c. dokumentum

VI.1. A Szállítólevél és átvételi elismervény című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások a papír alapú dokumentáció alkalmazása esetén

- ❖ A Szállítólevelet minden kiszállítás alkalmával Partner biztosítja az étkezési csomagok mellé.
- ❖ A Szállítólevél tartalmát a Projektiroda határozza meg oly módon, hogy a dokumentumsablont Word formátumban biztosítja Partnernek azzal a kikötéssel, hogy a dokumentumsablon tartalmán változtatni nem lehet. Partner a Szállítólevél rá vonatkozó részeit számítógéppel, olvasható módon és egyértelmű megfogalmazással töltheti ki.

A Szállítólevél Partner (Szolgáltató) által kitöltendő részei:

- ❖ a Partner cég neve
- ❖ a Partner cég székhelyének címe
- ❖ a Partner cég telefonszáma
- ❖ a Partner cég adószáma
- ❖ a kiszállítást fogadó Partnerszervezet (az intézmény) neve
- ❖ az étkezési csomagok átadás-átvételének helyszíne (cím)
- ❖ az étkezési csomagokat átadó személy neve és beosztása
- ❖ az étel elkészítésének ideje (év, hónap, nap, óra, perc)
- ❖ az étel tárolási körülményei elkészülése és kiszállítása között
- ❖ az ételek elkészítését és ellenőrzését felügyelő személy neve és beosztása
- ❖ az étkezési csomagokat szállító gépjármű hőmérséklete
- ❖ az étkezési csomagok fajtája
- ❖ az ételek megnevezése
- ❖ az étkezési csomagok darabszáma
- ❖ az étkezési csomagok további részeinek (szalvéta (db), ételhez rendelt kenyér (kg)) darabszáma
- ❖ a Szállítólevél sorszáma

A Szállítólevél átadás-átvételkor az Átvevő (Partnerszervezet) által kitöltendő részei:

- ❖ az étkezési csomagok átadás-átvételének időpontja (év, hónap, nap, óra, perc)
- ❖ az étkezési csomagokat átvevő és vizsgáló személy neve és beosztása
- ❖ az **átvett** étkezési csomagok darabszáma
- ❖ az **át nem vett** étkezési csomagok esetén azok darabszáma
- ❖ az étkezési csomagok további részeinek (szalvéta (db), ételhez rendelt kenyér (kg)) jelölése, azok pontos megléte esetén X-szel
- ❖ jelölése annak, hogy az étkezési csomagok megfeleltek vagy nem feleltek meg
- ❖ nem megfelelt kiszállítás esetén indoklás leírása

Átadás-átvételkor mind az átadó, mind az átvevő aláírásával rögzíti és elfogadja a dokumentumban leírtakat.

VI.2. A Szállítólevél és átvételi elismervény című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások az elektronikus dokumentáció, azaz Szállítólevél készítő program alkalmazása esetén

- ❖ A Szállítólevelet minden kiszállítás alkalmával Partner biztosítja az étkezési csomagok mellé, elektronikus formában, arra nevesített, hivatalosan alkalmazható szoftver használatával.
A Partner a kiszállítást végző, az étkezési csomagok átadásával megbízott munkatársa számára biztosít tablet jellegű, a szállítólevél elektronikus kitöltését és az átadó/átvevő aláírását lehetővé tevő elektronikai eszközt, amelyen rögzíthető az átadás-átvételt igazoló aláírások hiteles formája (elektronikusan rögzíthető aláírás).
- ❖ A Szállítólevél elektronikus rögzítésére alkalmas szoftvernek az alábbi elvárásoknak kell megfelelnie:
 - A szoftver alkalmas a jelen Eljárásrendben – a Szállítólevél és átvételi elismervény c. dokumentum tartalmára, illetve formai követelményeire (lásd arculati elem beépítése) vonatkozó – A Projektiroda által meghatározott elvárásainak rögzítésére
 - A szoftver alkalmas az átadás-átvételkor felmért hibás teljesítés rögzítésére (pl.: kevesebb adag kiszállítása, ételfajta cseréje, hibás csomagolás esetén)
 - A szoftver alkalmas a szállítási helyszíne(ken) történő átadás-átvétel folyamatát záró aláírás hitelesítésére (elektronikus aláírás elfogadható módja alapján)
 - A szoftver alkalmas a lezárt, aláírással hitelesített dokumentum pdf formátumban való rögzítésére és a dokumentum elektronikus továbbítására.
- ❖ A Szállítólevél tartalmát a Projektiroda - azzal a kikötéssel, hogy a dokumentumsablon tartalmán változtatni nem lehet, és kitöltése egyértelmű és olvasható formában történhet meg – az alábbiakban határozza meg:

A Szállítólevél Partner (Szolgáltató) által kitöltendő részei:

- ❖ a Partner cég neve
- ❖ a Partner cég székhelyének címe
- ❖ a Partner cég telefonszáma
- ❖ a Partner cég adószáma
- ❖ a kiszállítást fogadó Partnerszervezet (az intézmény) neve
- ❖ az étkezési csomagok átadás-átvételének helyszíne (cím)
- ❖ az étkezési csomagokat átadó személy neve és beosztása
- ❖ az étel elkészítésének ideje (év, hónap, nap, óra, perc)
- ❖ az étel tárolási körülményei elkészülése és kiszállítása között
- ❖ az ételek elkészítését és ellenőrzését felügyelő személy neve és beosztása
- ❖ az étkezési csomagokat szállító gépjármű hőmérséklete
- ❖ az étkezési csomagok fajtája
- ❖ az ételek megnevezése
- ❖ az étkezési csomagok darabszáma
- ❖ az étkezési csomagok további részeinek (szalvéta (db), ételhez rendelt kenyér (kg)) darabszáma
- ❖ a Szállítólevél sorszáma

A Szállítólevél átadás-átvételkor az Átvevő (Partnerszervezet) által kitöltendő részei:

- ❖ az étkezési csomagok átadás-átvételének időpontja (év, hónap, nap, óra, perc)
- ❖ az étkezési csomagokat átvevő és vizsgáló személy neve és beosztása
- ❖ az **átvett** étkezési csomagok darabszáma
- ❖ az **át nem vett** étkezési csomagok esetén azok darabszáma
- ❖ az étkezési csomagok további részeinek (szalvéta (db), ételhez rendelt kenyér (kg)) jelölése
- ❖ jelölése annak, hogy az étkezési csomagok megfeleltek vagy nem feleltek meg
- ❖ nem megfelelt kiszállítás esetén indoklás leírása, rögzítésének lehetősége az elektronikus dokumentumon.

Átadás-átvételkor mind az átadó, mind az átvevő aláírásával rögzíti és elfogadja a dokumentumban leírtakat.

VI.3. Az étkezési csomagok átadás-átvételének menete

- ❖ A Partner képviselője a Megrendelő által meghatározott időpontban megérkezik a Partnerszervezet által biztosított ételosztási helyszínre, ahová kiszállítja a Megrendelő által meghatározott darabszámú étkezési csomagot.
- ❖ A Partnerszervezet képviselője köteles az étkezési csomagok átadás-átvételének egyeztetett időpontjában fogadni az étkezési csomagokat.
- ❖ A Partner képviselője a Megrendelő, jelen esetben a Partnerszervezet képviselője által meghatározott helyszínre (konyha, étkező stb.) köteles bejuttatni az étkezési csomagokat.
- ❖ Az étkezési csomagok kirakodásával egyidejűleg meg kell történnie az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzésének és az étkezési csomagok – csomag felbontása nélkül bonyolítható - érzékszervi vizsgálatának, amely tevékenység a Partner és a Partnerszervezet képviselőinek jelenlétében, azok együttes részvételével zajlik.
- ❖ Az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzéséért és az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatának ellenőrzéséért a Partnerszervezet képviselője felel.
- ❖ Az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzését, valamint az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatát követően a Partnerszervezet 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, valamint az át nem vett étkezési csomagokat.

VI.4. Az étkezési csomagok átadás-átvételének dokumentációs eljárásrendje

Az étkezési csomagok átvételét és vizsgálatát követően a Partner és a Partnerszervezet dokumentálja az átadás-átvételt a *Szállítólevél* című dokumentumon.

VI.4.1. A *Szállítólevél* kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja papír alapú dokumentációs eljárás esetében

- ❖ A Szállítólevelet az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínekre történő kiszállítását megelőzően a Partner tölti ki a rá vonatkozó adattartalommal⁶.
- ❖ Az étkezési csomagok átvételét követően (az étkezési csomagok átadás-átvételének időpontjában) a Partner és a Partnerszervezet képviselőiben eljáró személyek a Szállítólevélen feltüntetik, hogy az étkezési csomagok megfelelő darabszámban érkeztek-e meg, és hogy tartalmazzák-e annak szükséges elemeit, jegyzik a kiszállítás megfelelő/nem megfelelő voltát, végül aláírásukkal ellátják azt.
- ❖ A Szállítólevél két példányban készül, melyből egy eredeti aláírással ellátott példány megőrzéséért a Projektiroda felel, a másik példányt a Partner tárolja saját dokumentációs tárolási rendje szerint. A Partner képviselője a Szállítólevél két eredeti, aláírással ellátott példányából egy eredeti példányt eljuttat a Projektiroda részére legkésőbb a szállítást követő hét második munkanapjának végéig (16:30 óráig).
- ❖ A Szállítólevél állandó igazoló dokumentuma az étkezési csomagok Partner és Partnerszervezet között történő átadás-átvételének, annak hiányában az adott kiszállítás nem tekinthető megtörténtnek.
- ❖ Hibásan kitöltött Szállítólevél dokumentum esetében a Projektiroda az előző hét teljesítését igazoló dokumentumok vizsgálata során feltárt adminisztrációs hibát - behivatkozva a vonatkozó Szállítólevél dokumentumot - elektronikus úton egyeztetni az Átvevő Partnerszervezettel (több érintett Szállítólevél esetében Partnerszervezetekkel), amelynek visszaigazolását követően rögzíti a hiba jellegét, átvétel időpontját. A vizsgálat során feltárt adminisztrációs hibákat és hivatkozott dokumentumokat összesítve értesíti elektronikus levelezés keretében a szolgáltató Partnert a Vállalkozási szerződésben rögzített elérhetőségen. Szolgáltató Partner köteles az adott hibajelzések kapcsán annak beérkezésétől számított 5 napon belül visszajelző nyilatkozatot tenni (egyetért a hibával, vitatja azt, vagy egyéb megjegyzést, észrevételt tehet), ha 5 napon belül nem nyilatkozik úgy kell tekinteni, hogy az adminisztratív hiba javításával egyetért, azt nem ellenzi.

⁶ Lásd: Eljárásrend VI.1. A *Szállítólevél és átadás-átvételi elismervény* című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások

VI.4.2. A Szállítólevél kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja az elektronikus dokumentáció, azaz Szállítólevél készítő program alkalmazása esetén

- ❖ A Szállítólevelet az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínekre történő kiszállítását megelőzően a Partner tölti ki a rá vonatkozó adattartalommal⁷.
- ❖ Az étkezési csomagok átvételét követően (az étkezési csomagok átadás-átvételének időpontjában) a Partner és a Partnerszervezet képviselőiben eljáró személyek a Szállítólevélen feltüntetik, hogy az étkezési csomagok megfelelő darabszámban érkeztek-e meg, és hogy tartalmazzák-e annak szükséges elemeit, jegyzik a kiszállítás megfelelő/nem megfelelő voltát, végül aláírásukkal ellátják azt.
- ❖ A Szállítólevél elektronikus példányban készül, melyet a Partner a saját adatbázisában őriz és amelyet ezen felül elektronikus formában megküld a Projektiroda kapcsolattartásra meghatározott e-mail címére, valamennyi szállítási cím esetében, legkorábban minden kiszállítással érintett munkanap végéig, legkésőbb a szállítást követő hét második munkanapjának végéig (16:30 óráig).
- ❖ A Szállítólevél állandó igazoló dokumentuma az étkezési csomagok Partner és Partnerszervezet között történő átadás-átvételének, annak hiányában az adott kiszállítás nem tekinthető megtörténtnek.
- ❖ Hibásan kitöltött Szállítólevél dokumentum esetében a Projektiroda az előző hét teljesítését igazoló dokumentumok vizsgálata során feltárt adminisztrációs hibát - behivatkozva a vonatkozó Szállítólevél dokumentumot - elektronikus úton egyezteteti az Átvevő Partnerszervezettel (több érintett Szállítólevél esetében Partnerszervezetekkel), amelynek visszaigazolását követően rögzíti a hiba jellegét, átvétel időpontját. A vizsgálat során feltárt adminisztrációs hibákat és hivatkozott dokumentumokat összesítve értesíti elektronikus levelezés keretében a szolgáltató Partnert a Vállalkozási szerződésben rögzített elérhetőségen. Szolgáltató Partner köteles az adott hibajelzések kapcsán annak beérkezésétől számított 5 napon belül visszajelző nyilatkozatot tenni (egyetért a hibával, vitatja azt, vagy egyéb megjegyzést, észrevételt tehet), ha 5 napon belül nem nyilatkozik úgy kell tekinteni, hogy az adminisztratív hiba javításával egyetért, azt nem ellenzi.

⁷ Lásd: Eljárásrend VI.2. A Szállítólevél és átadás-átvételi elismervény című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások

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

VII.1. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítés

A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozóan hibás teljesítésnek minősül:

- ❖ A Partner az étkezési csomagokat nem a Megrendelő által meghatározott időpontban szállítja ki a Partnerszervezet által biztosított ételosztási helyszínre. (A Megrendelő által meghatározott szállítási időponttól a Partner maximum plusz/mínusz 30 perc eltéréssel szállíthatja ki 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 ki a Partnerszervezet által biztosított ételosztási helyszínre.
- ❖ A Partner képviselője az étkezési csomagok szállítása alkalmával láthatóan szennyezett ruházatban jelenik meg.
- ❖ A Partner képviselője az étkezési csomagoknak a Partnerszervezet által biztosított ételosztási helyszínekre történő kiszállítása alkalmával nem vesz részt az étkezési csomagok darabszámának 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 vagy előírt feltételei (pl. ételtartó doboz) a közbeszerzési felhívásban megjelölt és elvárt paramétereknek, valamint a jogszabályokban rögzített minőségi követelményeknek nem felel meg.
- ❖ A Partner az étkezési csomagok kiszállításával egyidejűleg nem biztosítja az étkezési csomagok a Műszaki leírásban rögzített valamennyi részét (például szalvétát).

VII.2. A Partnerszervezet által a célcsoport részére történő étkeztetés szolgáltatás során hibás teljesítésnek minősül

- ❖ A Partnerszervezet képviselője nem fogadja a Megrendelő által meghatározott időpontban a Partner által az ételosztási helyszínre kiszállított étkezési csomagokat.
- ❖ A Partnerszervezet képviselője nem vesz részt az étkezési csomagok átadás-átvétele időpontjában az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzésében és az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatában.
- ❖ A Partnerszervezet képviselője az étkezési csomagok átadás-átvétele időpontjában nem dokumentálja az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzését, valamint az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálata során észlelteket.
- ❖ A Partnerszervezet képviselője az étkezési csomagok átvételének időpontjában nem látja el a kézjeggyével az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumokat.
- ❖ A Partnerszervezet 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.
- ❖ A Partnerszervezet 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 a Projektiroda és a Partner részére, őket a hibás teljesítésről telefonon nem értesíti.
- ❖ A Partnerszervezet az étkezési csomagoknak a célcsoport részére történő kiosztását nem dokumentálja, és/vagy az erre vonatkozó, a Projektiroda által készített, az étkezési csomagoknak a célcsoport részére történő kiosztását igazoló dokumentációt nem juttatja el megfelelő módon és időben a Projektiroda részére.

VII.3. A 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 – a Partnerszervezet által biztosított – ételosztási helyszínre történő kiszállításának alkalmával, az étkezési csomagok átadás-átvétele időpontjában;
- ❖ az étkezési csomagoknak a Partnerszervezet által a célcsoport részére történő átadása alkalmával.

A.) A hiba észlelése esetén, az étkezési csomagoknak a Partner által – a Partnerszervezet által biztosított – ételosztási helyszínre történő kiszállításának alkalmával, az étkezési csomagok átadás-átvétele időpontjában:

Az étkezési csomagok átadás-átvételekor a Partnerszervezet képviselője vizsgálatot végez, és amennyiben a Partnerszervezet képviselője a Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozóan hibás teljesítést észlel, a hibás teljesítésre vonatkozó észrevételeit írásban jelzi:

- ❖ a *Szállítólevél és átvételi elismervény* c. dokumentumon, mind a papír alapú, mind pedig elektronikus (a Szállítólevél készítő program alkalmazása) esetében.

B.) Az étkezési csomagoknak a Partnerszervezet által a célcsoport részére történő átadása alkalmával

- ❖ *Feljegyzés szavatossági kifogásokról* című dokumentumon⁸
- ❖ *Szükség és lehetőség szerint fotódokumentáció készítésével*

A szolgáltatásbiztosításra vonatkozó Partneri hibás teljesítést jelző dokumentumokat a Partnerszervezetnek a hiba észlelése alkalmával azonnal továbbítania szükséges a Projektiroda és a Partner felé, illetve a hibás teljesítést minden esetben haladéktalanul telefonon jeleznie kell, és ezt írásban is szükséges megerősítenie a Projektiroda és a Partner felé.

A Partner által a szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítést igazoló tárgyról, eszközről, étkezési csomagról, személyről stb. szükség esetén a Partnerszervezet fotódokumentációt is készít, és azt a hiba észlelése alkalmával azonnal továbbítania szükséges elektronikus úton a Projektiroda és a Partner felé. A Projektiroda a továbbiakban a Vállalkozási szerződés szerinti módon jár el a Partnerrel szemben.

VIII. A Partner által végzett tevékenységre vonatkozó havi teljesítési igazolás kiállításának folyamata

A Partner által végzett tevékenység alatt értendő, a célcsoport részére történő 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 szerinti módon és a forgalomban szokásos jó minőségben, valamint a Vállalkozási szerződésben meghatározott formai és tartalmi követelményeknek megfelelően szállítja ki a Megrendelő részére, és ezen tevékenységét a közbeszerzési dokumentumokban és a Vállalkozási szerződésben meghatározottak szerint, illetve a jogszabályi előírásoknak megfelelően, valamint a Projektiroda által meghatározott módon és időben dokumentálja.

- ❖ A Partner a kiszállítás papír alapú igazolásának eljárásának alkalmazása esetén köteles a Megrendelő által meghatározott és a Partnerszervezetek részére kiszállított étkezési csomagok aktuális hétre vonatkozó, az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumok eredeti példányait a Projektiroda (mint Megrendelő és szerződő fél) részére eljuttatni a teljesítést követő hét második munkanapjának végéig (16:30 óráig).
- ❖ A Partner a kiszállítást Szállítólevél készítő program által igazoló eljárásának alkalmazása esetén köteles a Megrendelő által meghatározott és a Partnerszervezetek részére kiszállított

⁸ 2. sz. Melléklet: *Feljegyzés szavatossági kifogásokról* dokumentum

étkezési csomagok aktuális hétre vonatkozó, az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumok elektronikus példányait a Projektiroda (mint Megrendelő és szerződő fél) részére eljuttatni a Projektiroda kapcsolattartásra meghatározott e-mail címére, valamennyi szállítási cím esetében, legkorábban minden kiszállítással érintett munkanap végéig, legkésőbb a szállítást követő hét második munkanapjának végéig (16:30 óráig).

- ❖ A Partner által a Projektiroda részére elküldött, az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínekre történő kiszállítását igazoló dokumentációt a Projektiroda ellenőrzi, és összeveti a Partnerszervezetek által a Projektiroda részére elküldött, az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínen történő átvételét igazoló dokumentumokkal.
- ❖ A 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.
- ❖ A Projektiroda a tárgyhavi összesítés alapján készíti el a Partnernek az adott hónap szolgáltatásbiztosításra, az adott Vállalkozási szerződésre vonatkozó Teljesítési igazolást.
- ❖ A Projektiroda köteles a Teljesítési igazolást a teljesítést követő hónap 15. napjáig elkészíteni, és azt eljuttatni a Partner részére elektronikus úton.
- ❖ A Partner a Projektiroda által elkészített Teljesítési igazolás alapján és annak kézhezvételét követően maximum 8 napon belül köteles a Megrendelő számára kiállítani a tárgyhavi teljesítésre vonatkozó számlát, és eljuttatni a Megrendelő által meghatározott címre. A számla szükségszerű mellékletét képezi a Teljesítési igazolás.

IX. Az étkezési csomagok minőségi ellenőrzése

IX.1. Ellenőrzési jogosítványok

- ❖ 256/2021. (V. 18.) Korm. rendelet a 2021–2027. programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről
- ❖ AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 223/2014/EU RENDELETE (2014.03.11.) a leginkább rászoruló személyeket támogató európai segítségnyújtási alapról
- ❖ A BIZOTTSÁG 532/2014/EU FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE (2014.03.13.) 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.

IX.2. Az ellenőrzés módszerei

A „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére – EFOP Plusz – kiemelt projekt keretében a hajléktalan emberek részére történő étkeztetés szolgáltatás biztosításával kapcsolatosan a Partner (Szolgáltató) által biztosított étkezési csomagok minőségének ellenőrzése a Partnerszervezetek (hajléktalanellátó szervezetek) ételosztási helyszínein, a Projektiroda, a Partner és a Partnerszervezet részvételével történik,

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

IX.2.1 Célcsoporti elégedettségi felmérés

A Projektiroda a Partner általi szolgáltatásbiztosításra és ezen belül az étkezési csomagok minőségére vonatkozóan vizsgálja a **célcsoporti elégedettséget** is, és elégedettségi kérdőívet biztosít a Partnerszervezetek részére, akik ezen elégedettségi kérdőívet kiosztják az étkeztetés szolgáltatást igénybe vevői között, majd a kitöltött elégedettségi kérdőíveket eljuttatja a Projektiroda részére.

A Projektiroda részére a Partnerszervezet által beküldött célcsoporti elégedettségi kérdőívet összegyűjti, azok alapján összegzést készít, majd elektronikus úton elküldi a Partner részére, vagy a Partner és a Projektiroda részvételével lefolytatott, teljesítési időszakban, - a teljesítési időszak függvényében átlagosan 3 havonta 1 alkalommal, de a mindenkori vállalkozási szerződésben rögzített elvárások szerint - esedékes tapasztalati találkozón egyeztetni, és azt a találkozóról készített írásos dokumentumban rögzíti.

A 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, milyen módon tervezi kezelni, és ezt mielőbb elküldi a Projektiroda részére.

A Projektiroda a probléma kezeléséről elektronikus úton tájékoztatja a Partnerszervezeteket.

IX.2.2 Helyszíni minőségi ellenőrzés

Résztevők köre:

- ❖ „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére – EFOP Plusz – (Projektiroda) munkatársai: a helyszíni minőségi ellenőrzés során a kiemelt projekt képviselőjében eljáró és ehhez meghatalmazással rendelkező személy(ek).
- ❖ Az étkezési csomagokat biztosító Partner (Szolgáltató) képviselői: a helyszíni minőségi ellenőrzés során a Partner képviselőjében eljáró és ehhez meghatalmazással rendelkező személy(ek).
- ❖ A Partnerszervezet (hajléktalanellátó szervezet, intézmény, amely az ételosztási helyszínt biztosítja és a célcsoport részére történő étkeztetés szolgáltatást fizikailag biztosítja)

képviselői, akik az étkezési csomagok átvételével, és a célcsoport részére történő kiosztás jogkörével megbízással rendelkeznek.

A helyszíni minőségi ellenőrzéseket a Projektiroda munkatársai végzik. A tevékenységet a Projektiroda megbízott munkatársa koordinálja és felügyeli.

A helyszíni minőségi ellenőrzés gyakorisága:

A Partnerszervezetek által biztosított ételosztási helyszíneken a Megrendelő által meghatározott gyakorisággal, szűrőpróbaszerűen történik az étkezési csomagok minőségi ellenőrzése, alkalmanként egy ételosztási helyszínen. Amennyiben a Partnerszervezetek által biztosított ételosztási helyszínek egymáshoz közel találhatók, az étkezési csomagok minőségi ellenőrzése ugyanazon a napon több ételosztási helyszínen is történhet.

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

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
- ❖ Az étkezési csomag kötelező elemeinek megléte
- ❖ A vizsgálat lefolytatását biztosító, ún. pótló étkezési csomag megléte

A helyszíni minőségi ellenőrzések alkalmával az étkezési csomagok legfőbb részét képező étel vizsgálata:

A) Érzékszervi vizsgálat:

- ❖ Az étel állapota csomagolt állapotban (pl. szakadt csomagolás, felpuffadt csomagolás, az ételdoboz megfelel a szerződéskötéskor bemutatott, jellel ellátott újrahasznosítható szelektíven gyűjthető terméknek 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

B) Mikrobiológiai vizsgálat:

- ❖ A dézsmabiztosan zárt, bontatlan ételcsomag megfelelő tárolási körülmények között történő elszállítása laboratóriumi vizsgálat céljából.

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

A helyszíni ellenőrzések lebonyolítása, eljárási lépései:

1. A Projektiroda megbízott munkatársa ellenőrzési ütemtervet készít.
2. A Partnerszervezet(ek) az ütemterv megismerését követően elektronikus levél formájában jelzik, hogy az általuk biztosított ételosztási helyszíneken mely időpont megfelelő az ellenőrzési tevékenység feladatának elvégzésére.
3. A Projektiroda a Partnerszervezetek által jelzett információ alapján (lásd: 2. pont) az ellenőrzési ütemtervet módosítja, pontosítja.
4. A Projektiroda a helyszíni ellenőrzés napját megelőzően, az ételadagok lefőzési ideje előtt egy nappal elektronikus levél formájában értesíti a Partnert a helyszíni minőségi ellenőrzés tényéről és annak pontos időpontjáról.
5. A Projektiroda a helyszíni ellenőrzés napján, lehetőség szerint a helyszíni minőségi ellenőrzés tervezett kezdetétől számított legalább öt órával korábban, elektronikus levél formájában értesíti a Partnert az adott napon történő ellenőrzés helyszínéről.
6. A Projektiroda által megadott információkat figyelembe véve az ételosztási helyszínen képviselteti magát a Projektiroda és a Partnerszervezet, és lehetőségei szerint a Partner képviselője.
7. A helyszíni minőségi ellenőrzésre a Partner köteles – az aznapra kiszállított ételfajtaival megegyező és az aznap történő helyszíni ellenőrzések számával egyenlő adagszámú – ún. pótló étkezési csomagot biztosítani, annak a helyszínre szállításáról a Vállalkozási szerződésekben foglalt feltételekkel egyenértékűen gondoskodni, azt a helyszínen átadni a Partnerszervezet számára, és a Projektiroda által meghatározott módon dokumentálni azt.
8. A Partnerszervezet képviselője köteles a Partner által, a részére átadott pótló étkezési csomago(ka)t átvenni, azt az Együttműködési megállapodásban foglalt feltételekkel egybehangozóan tárolni.
9. A Projektiroda, a Partner és a Partnerszervezet képviselője részvételével közösen megkezdődik az étkezési csomagok helyszíni minőségi ellenőrzése.
10. A Projektiroda, a Partnerszervezet képviselője és a Partner képviselője részvételével kitölti az étkezési csomagok minőség ellenőrzésére vonatkozó Jegyzőkönyvet⁹. (Lásd: *Az ellenőrzés módszerei* pontban foglaltakat)
11. A helyszíni minőségi ellenőrzésben résztvevők az elkészült Jegyzőkönyvet aláírják (lehetőség szerint hivatalos pecséttel is ellátják).
12. A helyszíni minőségi ellenőrzések Jegyzőkönyvei egy eredeti és két másolati példányban készülnek el. A Jegyzőkönyv eredeti példányát a kiemelt projekt megőrzi, annak szkennelt példányát elektronikus úton legkésőbb az ellenőrzést követő munkanapon eljuttatja a Partner és a Partnerszervezet részére.

⁹ 3. sz. Melléklet: Minőségellenőrzési jegyzőkönyv

13. 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 a Projektiroda által az ételosztási helyszínen készült, az étkezési csomagok minőségi vizsgálatára vonatkozó Jegyzőkönyvben rögzítetteket.
14. A Jegyzőkönyv eredeti példányának megőrzése a Projektiroda felelősége.
15. A Projektiroda a helyszíni minőségi ellenőrzések tapasztalatait összegyűjti, arról a kiemelt projekt támogatási szerződésében meghatározott mérföldkövenként beszámolót készít.

A helyszíni minőségi ellenőrzés alkalmával keletkezett dokumentáció:

- A helyszíni minőségi ellenőrzésről minden alkalommal **Jegyzőkönyv készül**, amelyet a helyszíni minőségi ellenőrzésben résztvevő felek megkapnak legkésőbb az ellenőrzést követő munkanapon, a felek az ellenőrzésben való részvételüket a Jegyzőkönyv aláírásával igazolják.
- Mikrobiológiai vizsgálat esetén a vizsgálandó étkezési csomagot a Projektiroda munkatársa átveszi a Partnerszervezet képviselőjétől, ennek tényét írásban rögzíti.
- A helyszíni minőségi ellenőrzés alkalmával **fotódokumentáció készül**:
 - ❖ az ételosztás helyszínéről
 - ❖ az étkezési csomagok tárolásáról
 - ❖ az étkezési csomagok felbontatlan állapotáról, doboz minőségi jellemzőiről
 - ❖ az étkezési csomagokon található címkéről, újrahasznosítható, szelektíven gyűjthető jelölésről
 - ❖ az étkezési csomagok melegítést követő állapotáról (felbontatlan állapotban)
 - ❖ az étkezési csomagok melegítést követő állapotáról (felbontott állapotban)
 - ❖ az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatáról

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

Az ellenőrzések szervezési, személyi és tárgyi feltételei:

A kiemelt projekt a célcsoport részére biztosítandó étkeztetési szolgáltatás helyszíni, minőségi ellenőrzését a Projektiroda munkatársainak közreműködésével végzi. A helyszíni minőségi ellenőrzés vezetője a Projektiroda megbízott munkatársa.

A Projektiroda munkatársainak helyszíni minőségi ellenőrzésekkel kapcsolatos feladatai:

- ❖ a helyszíni minőségi ellenőrzéseken való részvétel
- ❖ a helyszíni minőségi ellenőrzések dokumentálása
- ❖ a helyszíni minőségi ellenőrzésekről készült dokumentumok benyújtása megbízott munkatárs felé

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

Kiegészítő információk:

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

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 alább felsorolt jogszabályi előírásokon túl a mindenkor hatályban lévő vonatkozó jogszabályok határozzák meg:

- ❖ 2008. évi XLVI. tv. az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről
- ❖ 37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról (3. melléklet a 19-69 éves korcsoport napi egyszeri energiaszükségletének vonatkozásában)
- ❖ 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (a hajléktalanok étkeztetése vonatkozásában)
- ❖ 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, az 1924/2006/EK és az 1925/2006/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról és a 87/250/EGK bizottsági irányelv, a 90/496/EGK tanácsi irányelv, az 1999/10/EK bizottsági irányelv, a 2000/13/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv, a 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 étkeztetés szolgáltatás biztosítás kapcsán a potenciális partnerszervezeteink, illetve az étkezési csomagok elkészítésének, tárolásának, szállításának és kiosztásának hatósági ellenőrzési jogával felruházott szervek köre:

- ❖ Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH)
- ❖ Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (NNGYK)
- ❖ 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.

Mellékletek

1. sz. Melléklet: Szállítólevél és átvételi elismervény című dokumentum
2. sz. Melléklet: Feljegyzés szavatossági kifogásról című dokumentum
3. sz. Melléklet: Minőségellenőrzési jegyzőkönyv

1. sz. melléklet

A Hajléktalanokért Közalapítvány fenntartja a jogot a Projekt arculati elemének Támogatói szintű véglegesítését követő módosítására

HAJLÉKTALANOKÉRT KÖZALAPÍTVÁNY
Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program
Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére – EFOP Plusz

Szállítólevél és átvételi elismervény¹

az étkezési csomagok átadás-átvételének papír alapú dokumentációs eljárásának alkalmazása esetében

sorszáma:

A Szolgáltató és az Partnerszervezet adatai – az Átadó/Szolgáltató cég tölti ki

Az étkezési csomagok kiszállításáért felelős Szolgáltató neve, székhelyének címe és telefonszáma, adószáma	
Az étkezési csomagokat átadó személy neve és beosztása	
A kiszállítást fogadó Partnerszervezet (az intézmény) neve	
Az étkezési csomagok átadás-átvételének helyszíne (cím)	
Az étel elkészítésének ideje (év, hónap, nap, óra, perc)	
az étel tárolási körülményei elkészülése és kiszállítása között	
az étel elkészítését és ellenőrzését felügyelő személy neve és beosztása	
az étkezési csomagokat szállító gépjármű hőmérséklete	
az étkezési csomagok fajtája	

Az Átvevő adatai – az Átvevő tölti ki

Az étkezési csomagokat átvevő és vizsgáló személy neve és beosztása	
Az étkezési csomagok átvételi ideje (év, hónap, nap, óra, perc)	

Az étkezési csomagokra vonatkozó adatok – a Szolgáltató és az Átvevő tölti ki átadás-átvételnél

A Szolgáltató cég tölti ki		Az Átvevő személy tölti ki	
Az étel(ek) megnevezése	Étkezési csomagok száma (db)	Átvett étkezési csomagok száma (db)	Át nem vett étkezési csomagok száma (db)
A Szolgáltató cég tölti ki		Az Átvevő személy tölti ki	

¹ Papír alapú dokumentációs eljárás esetén **Szállítólevelet 2 példányban szükséges előállítani és eredeti aláírással ellátni.** Az átadás-átvételt követően a kiszállítást végző cégnél (Átadó) marad mindkét példány.

A Hajléktalanokért Közalapítvány fenntartja a jogot a Projekt arculati elemének Támogatói szintű véglegesítését követő módosítására

A Szolgáltató cég tölti ki		Az Átvevő személy tölti ki
Étkezési csomag részét képező termék megnevezése	Mennyiség jelölése	Átvétel megtörtént (X-szel jelölendő)
Recepthez rendelt kenyér (kg?)		
Szalvétacsomag (db)		

Az Átvevő tölti ki az étkezési csomagok átvételekor

A vizsgált étkezési csomagokkal kapcsolatos információk (pl. hibás (=nem dézsmabiztosan zárt vagy címke nélküli) csomagolás, hiányos adagszám, stb.) és egyéb észrevételek	<input type="checkbox"/> megfelelt
	<input type="checkbox"/> nem megfelelt, indoklás:

Település és dátum (év, hónap, nap):

Aláírások:

Átadó

Átvevő

2. sz melléklet

A Hajléktalanokért Közalapítvány fenntartja a jogot a Projekt arculati elemének Támogatói szintű véglegesítését követő módosítására

HAJLÉKTALANOKÉRT KÖZALAPÍTVÁNY
Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program
Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére – EFOP Plusz

A Feljegyzést **1 példányban szükséges kitölteni!**

FELJEGYZÉS¹

a Megrendelő és a Vállalkozó között

a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program Plusz keretén belül a „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” című projekt megvalósításának keretében megkötött

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS - ben foglalt eladott ételcsomagokra vonatkozó

szavatossági kifogásokról

a vonatkozó Ptk. jogszabályok alapján

A kifogás bejelentőjének neve és beosztása:	
Megvalósítási telephely címe (Átadás helyszíne)	
Kifogásolt termék beazonosításhoz szükséges adatok	Átvétel ideje:
	Étel fajtája:
	Szállítólevél azonosítószáma:
	Egyéb, a kitöltő szerint a beazonosításhoz szükséges információ:
Hiba észlelésének időpontja és módja: pl.: Ételcsomag átvételkor, vagy ételcsomag átvételét követő nap, ételosztás alkalmával (dátum, óra) DE ha az átvételkor történt ide feljegyezhető: „Id. Termék átvételének ideje”	
Hiba bejelentésének időpontja, módja: pl.: Dátum beírása és jelzés, hogy telefonon vette fel a kapcsolatot a programfelelős a Szolgáltatóval, vagy Hibafeltevő kolléga jelezte a Programfelelősnek a hibát telefonon/személyesen ... stb.)	
Kifogás tartalma: <i>Hiv.:Vállalkozási szerződésben foglalt indokok (hiányos darabszám, sérült csomagolás, étel állaga/minősége nem megfelelő) pl.: Átadás-átvételi elismervény „érzékszervi vizsgálat” címszónál lejegyzett indokok.</i>	
Egyéb megjegyzések:	

A feljegyzés felvételének időpontja:

A kifogás bejelentőjének aláírása

¹ A dokumentum abban az esetben kerül kitöltésre, amennyiben a csomagok átadás-átvételét követően kerül sor a hiba észlelésére és így az a Szállítólevél c. dokumentumon nem kerülhetett rögzítésre. A dokumentum kötelező melléklete a fotódokumentáció. Az eredeti dokumentum szkennelt példánya elektronikus úton a fotódokumentáció melléklettel egyetemben, eredeti példánya (a fotódokumentáció nélkül) postai úton is megküldésre kerül a Projektiroda felé a hibát észlelő Partnerszervezet által. A Partnerszervezet az elektronikus példánnyal rendelkezik, az étel készítő-szállító cég (Partner) a Feljegyzés c. dokumentum szkennelt példányát kapja meg a Projektiroda koordinálásában.

A Hajléktalanokért Közalapítvány fenntartja a jogot a Projekt arculati elemének Támogatói szintű véglegesítését követő módosítására

3. sz melléklet

A Hajléktalanokért Közalapítvány fenntartja a jogot a Projekt adatai elemének Támogatási szintű véglegesítését követő módosítására

HAJLÉKTALANOKÉRT KÖZALAPÍTVÁNY
Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program
Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére – EFOP Plusz

Minőségellenőrzési jegyzőkönyv a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított, "Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére" elnevezésű projektben a Partner által, a Partnerszervezet részére kiszállított ételcsomagokra vonatkozóan	
Ellenőrzés dátuma, időpontja	
Közbeszerzési rész száma	
Partnerszervezet megnevezése	
Ellenőrzés és az ételosztás helyszíne	
A Partnerszervezet részéről az ellenőrzéskor jelen lévő munkatársnak neve, beosztása	
Partner (Vállalkozó) cég neve	
Partner (Vállalkozó) cég részéről az ellenőrzéskor jelen lévő képviselőnek neve, beosztása	
Projektiroda 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, az ételdoboz megfelel a szerződéskötéskor bemutatott, jellel ellátott újrahasznosítható szelektíven gyűjthető termékeknekstb.)	megfelelő <input type="checkbox"/> nem megfelelő <input type="checkbox"/>
nem megfelelő esetén indoklás:	
Az étel illata felbontáskor	megfelelő <input type="checkbox"/> nem megfelelő <input type="checkbox"/>
nem megfelelő esetén indoklás:	
Az étel állaga felbontáskor	megfelelő <input type="checkbox"/> nem megfelelő <input type="checkbox"/>
nem megfelelő esetén indoklás:	
Az étel íze melegítés után	megfelelő <input type="checkbox"/> nem megfelelő <input type="checkbox"/>
nem megfelelő esetén indoklás:	
Az étel megnevezésével való egyezés (pl. köret-hús arány, hiány)	megfelelő <input type="checkbox"/> nem megfelelő <input type="checkbox"/>
nem megfelelő esetén indoklás:	

A Hajléktalanokért Közalapítvány fenntartja a jogot a Projekt adatai elemének Támogatási szintű véglegesítését követő módosítására

A Hajléktalanokért Közalapítvány fenntartja a jogot a Projekt arculati elemének Támogatói szintű véglegesítését követő módosítására

HAJLÉKTALANOKÉRT KÖZALAPÍTVÁNY
Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program
Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére – EFOP Plusz

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:

Partnerszervezet részéről az ellenőrzéskor jelen lévő munkatársának aláírása

Partnerszervezet pecsétje

Szolgáltató (Vállalkozó) az ellenőrzéskor jelen lévő munkatársának aláírása

Szolgáltató (Vállalkozó) pecsétje

A Projekt részéről az ellenőrzést végző személy aláírása

a Projektiroda pecsétje

A Hajléktalanokért Közalapítvány fenntartja a jogot a Projekt arculati elemének Támogatói szintű véglegesítését követő módosítására