

Eljárásrend

a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósítandó, EFOP_PLUSZ-5.2.1-23-2024-00001 azonosítószámú, „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” elnevezésű projekt keretében a célcsoport részére történő étkeztetés szolgáltatásbiztosításával kapcsolatosan

Tartalom

I.	Előzmények.....	3
II.	Az eljárásrend célja.....	4
III.	Résztvevők köre.....	4
IV.	A hajléktalan emberek részére történő étkeztetés szolgáltatásbiztosítás módja, folyamata	5
V.	Kötelezettségek	6
	V.1. A Partner kötelezettségei.....	6
	V.2. A Partnerszervezet kötelezettségei.....	7
VI.	Az ételcsomagok átadás-átvételének eljárásrendje a Partner és a Partnerszervezet vonatkozásában.....	9
	VI.1. A Szállítólevél és átvételi elismervény című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások a papír alapú dokumentáció alkalmazása esetén	10
	VI.2. A Szállítólevél és átvételi elismervény című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások az elektronikus dokumentáció, azaz Szállítólevél készítő program alkalmazása esetén.....	11
	VI.3. Az ételcsomagok átadás-átvételének menete	12
	VI.4. Az ételcsomagok átadás-átvételének dokumentációs eljárásrendje.....	13
	VI.4.1. A Szállítólevél kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja papír alapú dokumentációs eljárás esetében.....	13
	VI.4.2. A Szállítólevél kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja az elektronikus dokumentáció, azaz Szállítólevél készítő program alkalmazása esetén	14
VII.	A Partner általi szolgáltatásbiztosításra és ezen belül az ételcsomagokra vonatkozó panaszkezelés eljárásrendje	16
	VII.1. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítés	16
	VII.2. A Partnerszervezet által a célcsoport részére történő étkeztetés szolgáltatás során hibás teljesítésnek minősül.....	17
	VII.3. A panaszkezelés eljárásrendje.....	17
VIII.	A Partner által végzett tevékenységre vonatkozó havi teljesítési igazolás kiállításának folyamata.....	19
IX.	Az ételcsomagok minőségi ellenőrzése.....	21
	IX.1. Ellenőrzési jogosítványok	21
	IX.2. Az ellenőrzés módszerei	21

IX.2.1 Célcsoporti elégedettségi felmérés.....	21
IX.2.2 Helyszíni minőségi ellenőrzés.....	22
Mellékletek.....	28

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, 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, úgyis 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 volt 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 biztosított munkanaponként hajléktalan emberek részére. Tekintettel a fent jelölt előzménytapasztalatokra, a Hajléktalanokért Közalapítvány benyújtotta támogatási kérelmét az EFOP plusz projekt megvalósítására, melynek eredményeként 2024.03.12-vel hatálybalépett Támogatási Szerződés értelmében megvalósítója (kedvezményezettje) a hivatkozott Projektnek.

A Hajléktalanokért Közalapítvány kedvezményezettként 2024 és 2028 között átlagosan legalább 4.000, célzottan átlagosan 4.200 hajléktalan ember számára biztosítana munkanaponkénti egyszeri étkezést a Projekt megvalósításának keretében.

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 ételcsomagok előállításával és a Partnerszervezet (hajléktalanellátó szervezetek) által biztosított ételosztási helyszínekre történő kiszállításával kapcsolatosan, a Hajléktalanokért Közalapítvány a Projekt megvalósításának koordinálása céljából létrehozott Projektiroda (Projektiroda), a Partner (Szolgáltató) és a Partnerszervezet (hajléktalanellátó szervezet) együttes részvételével történik.

III. Résztvevők köre

- ❖ **Projektiroda:** A Hajléktalanokért Közalapítványon belül a Projekt megvalósító intézménye, amely országos szinten, közbeszerzési eljárás keretében választja ki azon Partnereket (Szolgáltatókat), akik vállalják a hajléktalan emberek részére történő étkeztetés szolgáltatás alapját biztosító ételcsomagok 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 ételcsomagokat.

- ❖ **Partner (Szolgáltató):** Az a szolgáltató cég, amelyik a hajléktalan emberek részére történő étkeztetés alapjául szolgáló ételcsomagokat 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 ételcsomagokat megfelelően tárolja, majd kiosztja a célcsoport részére.

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

A Projektiroda közbeszerzési eljárás lefolytatásával választja ki szolgáltató 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 ételcsomagok 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 képviselőként járnak el, tehát a vállalkozási szerződés teljesítése során e személyek, az ételcsomagok átadás-átvétele körében Megrendelőnek minősülnek.

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

- ❖ az ételcsomagokat az ajánlati felhívásban és közbeszerzési dokumentumban, a Műszaki leírásban, valamint az ételkészítésre, tárolásra, szállításra vonatkozó jogszabályi előírásokban megjelölt módon és minőségben készítette el,

- ❖ az ételcsomagokat 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 képviselőire jogosult személyek kötelesek a Projektirodával közösen, a szolgáltatásbiztosítás kezdő időpontjától számítva három havonta, személyes konzultáción részt venni.
- ❖ A Partner köteles a közbeszerzési dokumentumokban¹ meghatározottak szerint előállítani az ételcsomagokat 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 ételcsomagok 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 mindenkor nyitvatartása szerinti) időpontban.

¹ Közbeszerzési dokumentum: a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 3. § 21. pont

- ❖ A Partner köteles az ételcsomagokat a Megrendelő és/vagy a Megrendelő képviselőjére jogosult személynek átadni, valamint köteles az ételcsomagok 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 ételcsomagok 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 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 ételcsomagokra 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.² A teljesítést a Projektiroda által kiállított tárgyhavi teljesítési igazolás rögzíti, amely az ételcsomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumok alapján készül.

V.2. A Partnerszervezet kötelezettségei

- ❖ A Partnerszervezet köteles az ételcsomagokat fogadni, és az ételcsomagok szerződészerű kiszállítása esetén (Műszaki leírásban meghatározott hibátlan csomagok) a Partnertől átvenni.
- ❖ A Partnerszervezet köteles az ételcsomagok fogadása alkalmával az ételcsomagokat külsővizsgálatnak alávetni: ellenőrizni az ételcsomagok darabszámát, megvizsgálni az ételcsomagok csomagolását, minőségét.
- ❖ A Partnerszervezet köteles az ételcsomagok átadás-átvételét a Projektiroda által meghatározott módon dokumentálni, a dokumentációt a Projektiroda által meghatározott módon és időben eljuttatni a Projektiroda részére.
- ❖ Partnerszervezet köteles az ételcsomagokat a jogszabályi előírásoknak megfelelően tárolni, és azt dokumentálni a Projektiroda által meghatározott módon.

² A Megrendelőnek a Partner szolgáltatásbiztosításával kapcsolatos és az azt igazoló teljesítési igazolás kiállításával kapcsolatos eljárásrendjét lásd: Eljárásrend VIII. pont.

- ❖ Partnerszervezet köteles az ételcsomagokat 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 ételcsomagokkal kapcsolatos észrevételeit köteles a Projektiroda és a Partner felé azonnal jelezni.³
- ❖ Partnerszervezet köteles az ételcsomagokra 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 Partnerszervezetnek a Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítés észrevételeivel kapcsolatos eljárásrend lásd: Eljárásrend VII. pont.

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

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

Általános szabályok:

- ❖ Az ételcsomagok átadásával megbízott személy a Partner képviseletében jár el.
- ❖ Az ételcsomagok átvételével megbízott személy a Megrendelő képviseletében jár el.
- ❖ Az ételcsomagok átadás-átvételének a hűtési lánc megszakadása nélkül kell megtörténnie, a hűtési lánc betartásáért az ételcsomagok Partnerszervezet részére történő átadásig a Partner felelős.
- ❖ Az ételcsomagoknak az ételosztási helyszínen történő átvételét követően az ételcsomagok tárolásáért és a hűtési lánc betartásáért a Partnerszervezet felelős.
- ❖ Az ételcsomagoknak Partner és Partnerszervezet között történő átadás-átvételekor a Partner képviselője köteles megvárni az átadás-átvételt, az ételcsomagok darabszám szerinti ellenőrzését és felbontás nélküli, külső vizsgálatát. Az ételcsomagok átadás-átvételét a Partner által elkészített, sorszámmal ellátott **Szállítólevél és átvételi elismervény**⁴ 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 helyszínen szállítandó ételcsomagok darabszáma), a további, Partnerszervezetre vonatkozó részeket pedig Partnerszervezet képviselője tölti ki az ételcsomagok átvételekor, azok ellenőrzését követően. A dokumentumon szerepelnie kell a Partner cégszerű aláírásának (ez jelen esetben a Partner által megbízott, ételcsomagokat kiszállító személy aláírása), és a Partnerszervezet által az ételcsomagok átvételével megbízott személy aláírásának.

⁴ 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 ételcsomagok 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. Az adattartalmat a Szolgáltató a pecsétjével hitelesíti.
- ❖ A Szállítólevél egy átadás-átvétel során 2 azonos adattartalmú példányban készül, eredeti aláírással ellátva.

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 ételcsomagok átadás-átvételének helyszíne (cím)
- ❖ az ételcsomagokat 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 ételcsomagokat szállító gépjármű hőmérséklete
- ❖ az ételcsomag tételeinek megnevezése (Melegétel, Melegétel + Kiegészítő élelmiszer esetén)
- ❖ az ételcsomag tételeinek darabszáma
- ❖ a Szállítólevél sorszáma

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

- ❖ az ételcsomagokat átvevő és vizsgáló személy neve és beosztása
- ❖ hibás teljesítés tételre vonatkozó jelölése
- ❖ hibás teljesítés részletes leírására szolgáló mező

hibás teljesítés részletes leírására szolgáló mező 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 ételcsomagok mellé, elektronikus formában, arra nevesített, hivatalosan alkalmazható szoftver használatával.
A Partner a kiszállítást végző, az ételcsomagok átadásával megbízott munkatársa számára biztosítja 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 Projektiroda által meghatározott elvárásainak rögzítésére.
 - A szoftver alkalmas az átadás-átvételnél 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 (elektronikusan rögzíthető aláírás elfogadható módja alapján).
 - A szoftver alkalmas arra, hogy a véglegesített Szállítóleveleket pdf formátumban továbbítsa Megrendelő felé.
- ❖ A Szállítólevél tartalmát a Projektiroda - azzal a kikötéssel, hogy az elvárt tartalom változtatni nem lehet, és kitöltése egyértelmű és olvasható formában történhet meg – az alábbiakban határozza meg:

A Szállítólevél Partner (Szolgáltató) által feltüntetendő és kitöltendő részei:

- ❖ Az EFOP_PLUSZ-5.2.1-23.2024-00001 azonosítószámú projekt arculati elemeket meghatározó dokumentuma alapján elfogadott logó
- ❖ 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 ételcsomagok átadás-átvételének helyszíne (cím)
- ❖ az ételcsomagokat 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 ételcsomagokat szállító gépjármű hőmérséklete

- ❖ az ételcsomag tételeinek megnevezése (Melegétel, Melegétel + Kiegészítő élelmiszer esetén)
- ❖ az ételcsomag tételeinek darabszáma
- ❖ a Szállítólevél sorszáma

A Szállítólevél átadás-átvételkor az Átvevő (Partnerszervezet) által kitölthető rész, amelyben Átvevő rögzítheti:

minden esetben

- ❖ az ételcsomagokat átvevő és vizsgáló személy nevét és beosztása

átvételnél észlelt hibás teljesítés esetén a hiba jellegének leírását

*Például: az ételcsomagok átadás-átvételének időpontja (év, hónap, nap, óra, perc) / az **át nem vett** ételcsomag tételek Melegétel és Kiegészítő élelmiszer esetén külön azok darabszáma /nem megfelelő kiszállítás esetén indoklás leírása, rögzítésének lehetősége*

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

VI.3. Az ételcsomagok 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 ételcsomagot.
- ❖ A Partnerszervezet képviselője köteles az ételcsomagok átadás-átvételének egyeztetett időpontjában fogadni az ételcsomagokat.
- ❖ A Partner képviselője a Megrendelő, jelen esetben a Partnerszervezet képviselője által meghatározott helyszínre (konyha, étkező stb.) köteles bejuttatni az ételcsomagokat.
- ❖ Az ételcsomagok kirakodásával egyidejűleg meg kell történnie az ételcsomagok darabszámának ellenőrzésének és az ételcsomagok – csomag felbontása nélkül bonyolítható - vizsgálatának, amely tevékenység a Partner és a Partnerszervezet képviselőinek jelenlétében, azok együttes részvételével zajlik.
- ❖ Az ételcsomagok darabszámának ellenőrzéséért és az ételcsomagok külső vizsgálatának ellenőrzéséért a Partnerszervezet képviselője felel.
- ❖ Az ételcsomagok darabszámának ellenőrzését, valamint az ételcsomagok külső vizsgálatát követően a Partnerszervezet képviselője berakodja az ételcsomagokat 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 ételcsomagokat.

VI.4. Az ételcsomagok átadás-átvételének dokumentációs eljárásrendje

Az ételcsomagok átvételét és vizsgálatát követően a Partner és a Partnerszervezet rögzítik 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 ételcsomagoknak az ételosztási helyszínekre történő kiszállítását megelőzően a Partner tölti ki a rá vonatkozó adattartalommal⁵.
- ❖ Az ételcsomagok átvételét követően (az ételcsomagok átadás-átvételének időpontjában) a Partner és a Partnerszervezet képviseletében eljáró személyek a Szállítólevélen ellenőrzik. Hibás teljesítés esetén Partnerszervezet képviseletében eljáró személy jelöli a megfelelő részen a hibás teljesítés részleteit, amellyel 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 ételcsomagok Partner és Partnerszervezet között történő átadás-átvételének, annak hiányában az adott kiszállítás nem tekinthető megtörténtnek.
- ❖ Hibásan vagy nem egyértelműen kitöltött Szállítólevél dokumentum esetében a Projektiroda az előző hét teljesítését igazoló dokumentumok vizsgálata során feltárt adminisztrációs hibát - behivatkozva a vonatkozó Szállítólevél dokumentumot - elektronikus úton egyeztet a 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

⁵ Lásd: Eljárásrend VI.1. A *Szállítólevél* és *átadás-átvételi elismervény* című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások

egyéb megjegyzést, észrevételt tehet), ha 5 napon belül nem nyilatkozik úgy kell tekinteni, hogy az adminisztratív hiba javításával egyetért, azt nem ellenzi.

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

- ❖ A Szállítólevelet az ételcsomagoknak az ételosztási helyszínekre történő kiszállítását megelőzően a Partner tölti ki a rá vonatkozó adattartalommal⁶.
- ❖ Az ételcsomagok átvételét követően (az ételcsomagok átadás-átvételének időpontjában) a Partner és a Partnerszervezet képviselőjében eljáró személyek a Szállítólevélen ellenőrzik. Hibás teljesítés esetén Partnerszervezet képviselőjében eljáró személy jelöli a megfelelő részen a hibás teljesítés részleteit, amellyel 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 ételcsomagok Partner és Partnerszervezet között történő átadás-átvételének, annak hiányában az adott kiszállítás nem tekinthető megtörténtnek.
- ❖ Hibásan vagy nem egyértelműen kitöltött Szállítólevél dokumentum esetében a Projektiroda az előző hét teljesítését igazoló dokumentumok vizsgálata során feltárt adminisztrációs hibát - behivatkozva a vonatkozó Szállítólevél dokumentumot - elektronikus úton egyeztet a 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

⁶ Lásd: Eljárásrend VI.2. A Szállítólevél és átadás-átvételi elismervény című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások

egyéb megjegyzést, észrevételt tehet), ha 5 napon belül nem nyilatkozik úgy kell tekinteni,
hogy az adminisztratív hiba javításával egyetért, azt nem ellenzi.

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

VII.1. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítés

A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozóan hibás teljesítésnek minősül:

- ❖ A Partner az ételcsomagokat 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 ételcsomagokat.)
- ❖ A Partner az ételcsomagokat nem juttatja be a Megrendelő által meghatározott helyszínre.
- ❖ A Partner az ételcsomagok előállítására és szállítására vonatkozó higiéniai előírásokat nem tartja be (pl.: szennyezett az ételcsomagokat szállító gépjármű).
- ❖ A Partner az ételcsomagokat a hűtési lánc megszakításával szállítja ki a Partnerszervezet által biztosított ételosztási helyszínre.
- ❖ A Partner képviselője az ételcsomagok szállítása alkalmával láthatóan szennyezett ruházatban jelenik meg.
- ❖ A Partner képviselője az ételcsomagoknak a Partnerszervezet által biztosított ételosztási helyszínekre történő kiszállítása alkalmával nem vesz részt az ételcsomagok darabszámának ellenőrzésében, nem várja meg az ételcsomagok külső vizsgálatát, valamint nem vesz részt az ételcsomagok átadás-átvételére vonatkozó dokumentumok kitöltésében, és azokat nem írja alá.
- ❖ A Partner által elkészített ételcsomagok csomagolása sérült és/vagy szennyezett.
- ❖ A Partner által elkészített ételcsomagok csomagolása felpuffadt (gázzal telítődött), és/vagy az ételcsomagok tartalma láthatóan romlott és/vagy a meleg étel láthatóan főzetlen.
- ❖ A Partner által elkészített ételcsomagok felbontás után nem a megjelölt ételre jellemző illatúak, romlottak, emberi fogyasztásra alkalmatlanok.
- ❖ A Partner által elkészített ételcsomagok 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 ételcsomagok kiszállításával egyidejűleg nem biztosítja az ételcsomagok a Műszaki leírásban rögzített valamennyi részét (például kiegészítő élelmiszer).

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 ételcsomagokat.
- ❖ A Partnerszervezet képviselője nem vesz részt az ételcsomagok átadás-átvétele időpontjában az ételcsomagok darabszámának ellenőrzésében és az ételcsomagok külső vizsgálatában.
- ❖ A Partnerszervezet képviselője az ételcsomagok átadás-átvétele időpontjában nem dokumentálja az ételcsomagok darabszámának ellenőrzését, valamint az ételcsomagok külső vizsgálata során észlelteket.
- ❖ A Partnerszervezet képviselője az ételcsomagok átvételének időpontjában nem látja el kézigyével az ételcsomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumokat.
- ❖ A Partnerszervezet képviselője az ételcsomagok átadás-átvétele időpontjától kezdődően nem tartja be az ételcsomagok tárolására vonatkozó hűtési láncot, az ételcsomagokat nem a jogszabályi előírásoknak megfelelően tárolja.
- ❖ A Partnerszervezet képviselője az ételcsomagokkal 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 ételcsomagoknak a célcsoport részére történő kiosztását nem dokumentálja, és/vagy az erre vonatkozó, a Projektiroda által készített, az ételcsomagoknak 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 ételcsomagokra vonatkozó hiba észlelése két alkalommal történhet meg:

- ❖ az ételcsomagoknak a Partner által – a Partnerszervezet által biztosított – ételosztási helyszínre történő kiszállításának alkalmával, az ételcsomagok átadás-átvétele időpontjában;
- ❖ az ételcsomagoknak a Partnerszervezet által a célcsoport részére történő átadása alkalmával.

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

Az ételcsomagok 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 ételcsomagoknak a Partnerszervezet által a célcsoport részére történő átadása alkalmával

- ❖ *Feljegyzés szavatossági kifogásokról* című dokumentumon⁷
- ❖ *Szükség és lehetőség szerint fotódokumentáció készítésével*

A szolgáltatásbiztosításra vonatkozó Partneri hibás teljesítést jelző dokumentumokat (Szükség és lehetőség esetén beleértendő a Partner által a szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítést igazoló tárgyról, eszközről, ételcsomagról, személyről szóló fotódokumentáció.) a Partnerszervezetnek a hiba észlelése alkalmával azonnal továbbítania szükséges a Projektiroda felé. A Projektiroda a – a hiba konkretizálását követően – lehető legrövidebb határidővel továbbítja a dokumentumokat a Partner felé.

A hibás teljesítésből adódó probléma mielőbbi megoldásának érdekében a Partnerszervezet elsődlegesen telefonos jelzést tesz a Projektiroda felé, amely a probléma jellegétől, és információs háttérétől függően szintén telefonon kezdi meg az együttműködést a Partner felé a megoldás érdekében.

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

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 ételcsomagok előállításához és az ételosztás helyszíneire történő kiszállításához kapcsolódó, a Partner által végzett tevékenységre vonatkozó havi teljesítési igazolás kiállításának folyamata.

Az ételcsomagok előállításával és az étkezési helyszínekre történő kiszállításával kapcsolatban a Partner teljesítése akkor tekinthető szerződésszerűnek, ha a Partner az ételcsomagokat 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 ételcsomagok aktuális hétre vonatkozó, az ételcsomagok 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 ételcsomagok aktuális hétre vonatkozó, az ételcsomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumok elektronikus példányait a Projektiroda (mint Megrendelő és szerződő fél) részére eljuttatni a Projektiroda által 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 ételcsomagoknak az ételosztási helyszínekre történő kiszállítását igazoló dokumentációt a Projektiroda ellenőrzi, és összeveti a Partnerszervezetek által a Projektiroda részére elküldött, az ételcsomagoknak 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 ételcsomagot 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 ételcsomagok 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 ételcsomagok 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 ételcsomagok 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 mindenkorai vállalkozási szerződésben rögzített elvárások szerint - esedékes tapasztalati találkozón egyeztet, és azt a találkozóról készített írásos

dokumentumban rögzíti. Szükség esetén a célcsoporti elégedettség felmérésének eredmény szintű egyeztetése elektronikus úton, tapasztalati találkozáson felüli tevékenységként zajlik.

A Projektiroda által elkészített és a Partner részére elküldött, a célcsoporti elégedettségre vonatkozó dokumentummal kapcsolatosan a Partner köteles állásfoglalást tenni. Amennyiben a felmérés aktuális elégedetlenséget jelöl, abban az esetben Partnernek jeleznie kell, hogy ezt hogyan, milyen módon tervezi kezelni, és ezt mielőbb elküldi a Projektiroda részére.

A Projektiroda a probléma kezeléséről tájékoztatja a Partnerszervezeteket.

IX.2.2 Helyszíni minőségi ellenőrzés

Résztvevők 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 ételcsomagokat 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 ételcsomagok 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 ételcsomagok minőségi ellenőrzése, alkalmanként egy ételosztási helyszínen. Amennyiben a Partnerszervezetek által biztosított ételosztási helyszínek egymáshoz közel találhatók, az ételcsomagok 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 ételcsomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumai alapján:

- ❖ A vizsgált ételcsomag megnevezése
- ❖ A vizsgált ételcsomag szállítási dátuma, időpontja
- ❖ A vizsgált ételcsomag elkészítésének időpontja
- ❖ Az ételcsomag kötelező elemeinek megléte
- ❖ A vizsgálat lefolytatását biztosító, ún. pótló ételcsomag megléte

A helyszíni minőségi ellenőrzések alkalmával az ételcsomagok 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, mennyiségével, 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 ételcsomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumokba az ellenőrzésben résztvevő személyek betekintheznek, 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 ételcsomagot 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 ételcsomago(ka)t átvenni, azt az Együttműködési megállapodásban foglalt feltételekkel egybehangzóan tárolni.
9. A Projektiroda, a Partner és a Partnerszervezet képviselője részvételével közösen megkezdődik az ételcsomagok helyszíni minőségi ellenőrzése.
10. A Projektiroda, a Partnerszervezet képviselője és a Partner képviselője részvételével kitölti az ételcsomagok minőség ellenőrzésére vonatkozó Jegyzőkönyvet.
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.
13. Az ételcsomagok 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 ételcsomagok minőségi vizsgálatára vonatkozó Jegyzőkönyvben rögzítetteket.
14. A Jegyzőkönyv eredeti példányának megőrzése a Projektiroda felelőssége.
15. A Projektiroda a helyszíni minőségi ellenőrzések tapasztalatait összegyűjti, arról beszámolót készít a Projekt megvalósítása során.

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 ételcsomagot a Projektiroda munkatársa átveszi a Partnerszervezet képviselőjétől, ennek tényét írásban rögzíti.
- A helyszíni minőségi ellenőrzés alkalmával **fotódokumentáció készül**:
 - ❖ az ételosztás helyszínéről
 - ❖ az ételcsomagok tárolásáról
 - ❖ az ételcsomagok felbontatlan állapotáról, doboz minőségi jellemzőiről
 - ❖ az ételcsomagokon található címkéről, újrahasznosított, szelektíven gyűjthető jelölésről
 - ❖ az ételcsomagok melegítést követő állapotáról (felbontatlan állapotban)
 - ❖ az ételcsomagok melegítést követő állapotáról (felbontott állapotban)
 - ❖ az ételcsomagok érzékszervi vizsgálatáról

A kiemelt projekt keretében a célcsoport részére biztosítandó étkeztetés szolgáltatás biztosításával kapcsolatos ételcsomagok 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 ételcsomagok tartalmát, az ételcsomagok gyártását, valamint az ételcsomagok helyszínre történő kiszállítását, illetve az ételcsomagok 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 ételcsomagok 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 ételcsomagok 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

1. sz. melléklet

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 Átvevő adatai – az Átvevő tölti ki

Az étkezési csomagokat átvevő és vizsgáló személy neve és beosztása	
---	--

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 ételcsomagok tételeinek megnevezése	Ételcsomag tételének száma (db)	Hibás teljesítés jelölése Amennyiben hibás teljesítés jelölésre kerül, Átvevő kötelezően tölti az Indoklást
		☐ nem felelt meg
		☐ nem felelt meg
		☐ nem felelt meg
		☐ nem felelt meg

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.

1. oldal

HAJLÉKTALANOKÉRT KÖZALAPÍTVÁNY - Projektiroda
Projektiroda címe: Budapest 1111, Zenta utca 1. fsz. 13.
Postai cím: 1464 Budapest, Pf.: 1383
Telefon: +36 1 200-1002
E-mail: rsztop@rsztop.org

Átvevő tölti ki: INDOKLÁS (Hibás teljesítés esetén töltendő mező. A hiba részletes és kifejtett leírása, olvasható formában)

Hibás teljesítés például: az ételcsomagok átadás-átvételének időpontja (év, hónap, nap, óra, perc); nem a megrendelt mennyiség – az át nem vett ételcsomag tételek - Melegétel és Kiegészítő élelmiszer esetén külön - darabszáma /sérült csomagolás / szennyezett csomagolás stb.

Település és dátum (év, hónap, nap):

Aláírások:

Átadó

Átvevő

2. oldal

HAJLÉKTALANOKÉRT KÖZALAPÍTVÁNY - Projektiroda
Projektiroda címe: Budapest 1111, Zenta utca 1. fsz. 13.
Postai cím: 1464 Budapest, Pf.: 1383
Telefon: +36 1 200-1002
E-mail: rsztop@rsztop.org

30. oldal

HAJLÉKTALANOKÉRT KÖZALAPÍTVÁNY - Projektiroda
Projektiroda címe: Budapest 1111, Zenta utca 1. fsz. 13.
Postai cím: 1464 Budapest, Pf.: 1383
Telefon: +36 1 200-1002
E-mail: rsztop@rsztop.org

2. sz melléklet

A Feljegyzést 2 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, EFOP Plusz-5.2.1-23-2024-00001 azonosítószámú 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: Ételcsomag tétel megnevezése: Egyéb, a kitöltő szerint a beazonosításhoz szükséges információ:
Hiba észlelésének időpontja: pl.: Ételcsomag kiosztásának alkalmával (dátum, óra)	
Hiba észlelésének módja: pl.: Ételcsomag kiosztásának alkalmával (pl. ügyfél jelzésére, fogyasztáskor stb.)	
Kifogás tartalma: (a cella kitöltés során szükség szerint bővíthető) A problémával érintett ételcsomagok darabszáma, a probléma részletes leírása. Probléma helyszíni megoldásában történt-e intézkedés? (Ilyen lehet: ételfajtára nem jellemző ízvilág, állag, a címke tartalma nem egyezik a csomag tartalmával, stb.)	
Fotódokumentáció, vagy egyéb alátámasztás: (melléklet leírása)	

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 és 1 db eredeti példánnyal rendelkezik, az étel készítő-szállító cég (Partner) a Feljegyzés c. dokumentum szkennelt példányát kapja meg a Projektiroda koordinálásában.