
**Az EFOP_PlusZ-5.2.1-23-2024-00001 AZONOSÍTÓSZÁMÚ, „ÉLELMISZER
TÁMOGATÁS BIZTOSÍTÁSA HAJLÉKTALAN SZEMÉLYEK RÉSZÉRE” CÍMŰ PROJEKT
MEGVALÓSÍTÁSÁNAK ELJÁRÁSRENDJEIT ÖSSZEFOGLALÓ**

KÉZIKÖNYV

VERZIÓ 3

2025. JÚLIUS

TARTALOM

I.	Bevezetés.....	1
A.	Bevezetés.....	1
B.	Fogalomtár, a Kézikönyvben használt fogalmak jegyzéke	2
II.	A Projekt megvalósításának általános jellemzői	3
A.	A Projekt célja, stratégiai környezete.....	3
B.	A Projekt célcsoportja az étkeztetés-szolgáltatás biztosítása szempontjából	3
C.	A Projekt eszközköze.....	3
III.	Megvalósítási folyamatok eljárása és a kapcsolódó dokumentáció rendje	6
A.	Az ételcsomagok átadás-átvételének eljárása és dokumentációja.....	6
	Általános szabályok:	6
	Az ételcsomagok átadás-átvételének menete	7
	Az ételcsomagok átadás-átvételének dokumentációja.....	7
	A Szállítólevél kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja	8
B.	Az ételcsomagok tárolásának rendje és dokumentuma	12
C.	A szavatossági kifogásjelzés menetének rendje.....	14
D.	Az élelmiszer eredetű megbetegedések gyanújának észlelését követő bejelentési folyamatok eljárása	20
E.	A napi ételadagszám módosításának rendje.....	22
IV.	Az adatszolgáltatás folyamata és a kapcsolódó dokumentáció rendje.....	23
A.	A gyűjtendő adatok meghatározása és mérésének módszertana	23
	Az adatszolgáltatás háttere	23
	A mutatók adatgyűjtésének módszere és eszközei.....	24
	A kiosztott élelmiszer-támogatás mennyisége összesen (tonnában) meghatározása	28
	A mutatók alátámasztásának papíralapú eszköze.....	30
	A mutatók papíralapú alátámasztásának kezelésének és hitelesítésének eljárása	33
B.	Az adatszolgáltatás folyamata és a kapcsolódó dokumentáció rendje.....	33
	Természetbeni juttatások igénybevétele mérése	34
	Élelmiszersegélyben részesülő hajléktalan személyek számának mérése	35

A Projekt szolgáltatásait igénybe vevő célcsoport sajátosságainak felmérése	36
Az étkezés szolgáltatás igénybevételének igazolása	37
V. <i>Fogyasztói elégedettségi felmérés eljárásának és a kapcsolódó minőségbiztosítási folyamatok rendje</i> 38	
VI. A Helyszíni szakmai ellenőrzés eljárása	40
VII. Partnerszervezet adataiban beállt változások jelentésének menete és dokumentációja	44
VIII. Partnerszervezet kapacitás nemteljesítésének kezelése és eljárása	48
A. Visszafizetési kötelezettség alól való mentesség	50
B. Kapacitás nemteljesítésének vizsgálati és ellenőrzés indokai, módszerei és dokumentuma ...	51
IX. A Projektiroda munkatársainak feladatkörei és elérhetősége	55

I. Bevezetés

A. Bevezetés

A Kormány a Partnerségi Megállapodásban célul tűzte ki a szegénységben, társadalmi kirekesztettségben élők számának csökkentését, a szegénység újratermelődésének megakadályozását, a közszolgáltatások, társadalmi-gazdasági javak egyenlő esélyű hozzáféréseinek javítását, a társadalmi összetartozás erősítését. Összhangban a Partnerségi Megállapodásban foglaltakkal, a cél elérését a Kormány az Európai Szociális Alap Plusz (ESZA+) és az Európai Regionális Fejlesztési (ERFA) finanszírozó alapokkal, valamint Magyarország költségvetésének támogatásával megvalósítani tervezett beavatkozások mellett az Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program Plusz (továbbiakban EFOP PLUSZ) keretében segíti elő a Hajléktalanokért Közalapítvány bevonásával.

Az EFOP PLUSZ program fő célja a súlyos anyagi nélkülözésben élők közé tartozó hajléktalan emberek (hajléktalanok átmeneti szállásán élők, éjjeli menedékhelyen alvók, nappali melegedőt használók, utcán, közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyen élők) életminőségének javítása, a méltó emberi létehez szükséges anyagi javaktól való megfosztottságuk enyhítése munkanapokon történő meleg étkezés, kiegészítő élelmiszerek biztosításával

A Hajléktalanokért Közalapítvány a 2024. január 23-val nyújtotta be támogatási kérelmét az EFOP_PLUSZ-5.2.1-23 kódszámú Projekt tárgyában, mely alapján 2024.03.11 -én támogatási szerződést kötött az „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” elnevezésű, EFOP_PLUSZ-5.2.1-23-2024-00001 azonosítószámú Projekt megvalósítása érdekében. A Hajléktalanokért Közalapítvány az Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére elnevezésű program keretében kedvezményezettként 2024 és 2028 között munkanaponként átlagosan legalább 4.000, célzottan 4200 hajléktalan ember számára biztosít napi egyszeri étkezést.

A vonatkozó „Kézikönyv” célja a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program Plusz „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” című, EFOP_PLUSZ-5.2.1-23-2024-00001 azonosítószámú Projekt keretében tervezett a hajléktalan emberek számára biztosítandó étkeztetés szolgáltatás nyújtásában együttműködő hajléktalanellátó szervezeteket (Partnerszervezeteket) érintő megvalósítási folyamatok és a kapcsolódó dokumentáció bemutatása.

B. Fogalomtár, a Kézikönyvben használt fogalmak jegyzéke

Átadás-átvétel: Az a folyamat, melyben az Átadó a szerződés szerint kiszállított ételcsomagokat átad az Átvevőnek. Az Átvevő a Megrendelő képviseletében eljárva ellenőzi a csomagok szerződés szerinti megfelelőségét

Átadó: A Vállalkozó alkalmazásában álló személy, akinek feladata az ételcsomagok Megvalósítási telephelyre szállítása szerződés szerint

Átvevő: minden esetben a Partnerszervezet alkalmazásában álló, a Partnerszervezet által kijelölt személy, aki jogosult az élelmiszer-csomagok átvételére, az ételcsomagok átadás-átvétele során a Megrendelőt képviseli.

Célcsoport: Hajléktalan (hajléktalanok átmeneti szállásán élők, éjjeli menedékhelyen alvók, nappali melegedőt használók, nem lakás céljára szolgáló helyen élők, az utcai szociális munkát nyújtó szolgálatok gondozásában állók, külső férőhelyen lakhatási szolgáltatást igénybe vevők) személyek.

Megrendelő: Hajléktalanokért Közalapítvány

Megvalósítási telephely: a Partnerszervezet azon telephelye, ahol az ételadagok átvétele, tárolása és a célcsoport részére történő kiosztása megvalósul

Partnerszervezet: hajléktalanellátó szervezetek, melyek a meghívásos pályázati eljárást követően, együttműködési megállapodás aláírása után vesznek részt a Projekt megvalósításában és vállalják a munkanaponkénti ételadagok átvételét, tárolását és a célcsoport részére történő kiosztását, valamint az ezen tevékenységekhez kapcsolódó adatszolgáltatási feltételeket

Programfelelős: minden esetben a Partnerszervezet alkalmazásában álló, a Partnerszervezet által kijelölt személy, aki koordinálja a program sikeres megvalósítását.

Projekt: „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” – EFOP PLUSZ Projekt

Projektiroda: A Hajléktalanokért Közalapítvány által működtetett projektszervezet, melynek tagjai a közalapítvány alkalmazásában állnak

Szállítólevél: az ételcsomagok átadás-átvételét igazoló, a Vállalkozó által elkészített, sorszámmal ellátott, **Szállítólevél és átvételi elismervény** című dokumentum, mely az ételcsomagok átadás-átvétele során az eljárásrendben leírt módon alkalmazandó.

Vállalkozó: A Projekt étkeztetésre irányuló szolgáltatásának biztosítását kiszolgáló partner megkeresésére közbeszerzési eljárás lefolytatása keretében kerül sor. Az eljárás során nyertes, ételt készítő és kiszállító cég megnevezése. (Lehet még: Szolgáltató partner, vállalkozó cég)

Vállalkozói kapcsolattartó: a Vállalkozó alkalmazásában álló, a Partnerszervezetekkel való kapcsolattartásra, szavatossági kifogások fogadására, kezelésére kijelölt személy.

II. A Projekt megvalósításának általános jellemzői

A Hajléktalanokért Közalapítvány 2023. második felébe meghívásos, 2024. második felében pedig nyílt pályázati felhívás alapján kérte fel a pályázó hajléktalanellátó szervezeteket az Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program Plusz „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” című program (továbbiakban: Projekt) megvalósítására, együttműködési partnerség keretében.

A. A Projekt célja, stratégiai környezete

A Kormány az Európai Bizottság és Magyarország között létrejött Partnerségi Megállapodásban a 2021-2027 közötti időszakra célul tűzte ki a szegénységben, társadalmi kirekesztettségben élők számának csökkentését, a szegénység újratermelődésének megakadályozását, a közszolgáltatások, társadalmi-gazdasági javak egyenlő esélyű hozzáféréseinek javítását, a társadalmi összetartozás erősítését. A megállapodás szerint Magyarországon 2030-ig 20% alá csökken a szegénységben élők relatív helyzetét mutató szegénységi rés, valamint nő a hátrányos helyzetű személyek esélyegyenlősége, ennek hatására javulnak az életkörülményeik és társadalmi megítélésük.

E fő cél részeként a Projekt feladata, hogy megvalósításával hozzájáruljon a közterületeken élő hajléktalan emberek éhezésének és alultápláltságának csökkenéséhez, továbbá hogy segítse a közterületen élő hajléktalan emberek társadalmi beilleszkedését azáltal, hogy csökkenti az intézményi ellátással szembeni idegenkedésüket, és napi minimális étkezésük biztosításával előmozdítja a közterületi megélhetési módok elhagyását.

B. A Projekt célcsoportja az étkeztetés-szolgáltatás biztosítása szempontjából

A Projekt közvetlen célcsoportjába tartoznak azok a hajléktalan emberek, akik a program ideje alatt az utcai gondozó szolgálatok nyilvántartásában szerepelnek, vagy nappali melegedőt, hajléktalanok éjjeli menedékhelyét, átmeneti szállását veszik igénybe. A Projekt szempontjából őket közterületen élő hajléktalan személyeknek tekintjük. A Projektnek közvetett célcsoportja nincs.

A Projektben biztosított munkanaponkénti étkeztetés szolgáltatás biztosítás országos hatásterületű, el kívánja érni mind a fővárosban, mind a vidéki városokban a közterületeken élőket, ezen belül is nagy többségében az éjjeli menedékhelyeken, ill. az éjjeli menedékhelyként működő időszakos férőhelyeken alvókat, Budapest-vidék megosztásban hozzávetőlegesen 2.100 - 2.100 főt. A célcsoport elérése az Partnerszervezeteken keresztül történik. A Partnerszervezetek, lévén hajléktalanellátással foglalkozó szervezetek, a már meglévő szolgáltatásaikat bővítik a munkanaponkénti egyszeri kiegészítő étkeztetés biztosításával.

C. A Projekt eszközrendszere

A Projekt a célcsoport részére biztosítani kívánt kiegészítő étkeztetés kapcsán meghívásos, majd nyílt pályázati eljárás lefolytatás keretében kereste meg azon hajléktalanellátó szervezeteket

(Partnerszervezet), amelyek a pályázati eljárás során jelölt intézményeikben (megvalósítási telephelyeken), Együttműködési megállapodás keretében biztosítják a jelölt célcsoporti igények szerinti munkanaponkénti ételcsomagok átvételét, tárolását és a célcsoport részére történő kiosztását, valamint az ezen tevékenységekhez kapcsolódó adatszolgáltatási feltételeket.

A Partnerszervezetek kiválasztása során rögzítésre került, hogy az ország mely településén, melyik hajléktalanellátó szervezet, milyen típusú intézményében, munkanapokon, összesen hány hajléktalan ember részére biztosított a Projekt szolgáltatása.

A Projekt étkeztetésre irányuló szolgáltatásának biztosítását kiszolgáló partner megkeresésére közbeszerzési eljárás lefolytatása keretében kerül sor. Az eljárás során nyertes, ételt készítő és kiszállító cég megnevezése **a továbbiakban: Vállalkozó.**

A Projekt keretében biztosított ételcsomagok összetételét és tápanyag-tartalmát, csomagolását, szállításának körülményeit, valamint az ezekhez kapcsolódó egyéb elvárásokat a közbeszerzési eljárás keretén belül nyilvánossá tett közbeszerzési dokumentáció (Ajánlattételi felhívás, Műszaki leírás, Eljárásrend) tartalmazza.

Ételcsomagok összetételének koncepciója

Az ételcsomagokat felnőtt korú, 19-69 év közötti korosztályba tartozó, változó fogyasztói csoport részére munkanapokon kell biztosítani. A hajléktalan emberek számára biztosítandó ételcsomagoknak biztosítani kell az ételmezés- és táplálkozás-egészségügyi, dietetikai szempontból a magyar népesség számára javasolt napi energia, fehérje, zsír, szénhidrát tápanyagokhoz való, kiegészítő típusú étkezés szolgáltatásnak megfelelő hozzájárulását.

Ételcsomagok típusai

- **hűtött, címkézett, dézsmabiztosan zárt**, mikrohullámú sütőben melegíthető készétel formában, melynek a fogyaszthatósági ideje minimum a szállítást követő két nap.
- **kiegészítő élelmiszer, amely olyan élelmiszer, mely a főétkezés mellé adható az ideálisabb tápanyagtartalom/vagy élvezeti érték elérése érdekében.**

Vállalkozóra vonatkozó szállítási elvárások

- A hűtött, címkézett, zárt, egyszer használatos, mikrohullámú sütőben melegíthető, egyadagos kiszerelésben előállított ételcsomagok szállítása esetén a hűtőlánc betartását a Megrendelő (Partnerszervezet) számára történő átadásig a Vállalkozónak biztosítani kell. A hűtve szállított egyadagos ételek hőmérséklete a Vállalkozó szállítóautójába helyezésekor nem lehet magasabb a jogszabályban meghatározottaknál. A hűtött, két napig fogyasztható étel kizárólag gyorsfűtő technológiával készülhet.
- A kiegészítő élelmiszerek esetében is biztosítani kell továbbá, hogy a kiegészítő élelmiszer jellegének megfelelő hőmérsékleten történjen a tárolás és a szállítás az ételcsomagok átadás-átvételéig.

Az Partnerszervezetek ételcsomag kezeléséhez kapcsolódó teljesítési kötelezettségei

- Hűtött, előre csomagolt ételcsomag esetén a Megvalósítási telephelynek rendelkeznie kell:
 - érvényes működési engedéllyel, amely alapján rendelkezik a férőhely számának megfelelő, az ételcsomagok melegítésére és elfogyasztására alkalmas közösségi helyiséggel
 - az igényelt napi ételcsomag adagszámának megfelelő 2-3 napi tárolásra alkalmas hűtési és tárolási kapacitással (méretétől függően 1 db hűtőszekrény 50/80 ételcsomag tárolására képes);
 - az igényelt napi ételcsomag adagszámához elegendő melegítési kapacitással (a kapacitásszámítás alapja (méretétől függően): 1 db mikrohullámú sütő/25 db ételcsomag).

Ételcsomagok kiosztásának és tálalásának menete

- Hűtött előre csomagolt ételcsomag esetén:

Vállalkozó részéről egy szállítási alkalommal egy- vagy kétnapra elegendő adagszámú ételcsomag kerül kiszállításra, munkanapokon. (A szállítás napján esedékes kiosztandó ételcsomagok, valamint az azt követő munkanap étkezését biztosító ételcsomagok.) Vállalkozó kétnapi szállítás esetén minden esetben az aktuális hét munkanapjaira vonatkozó szolgáltatást biztosítja, azaz az első kiszállítási alkalom mindig a hét első munkanapja. Partnerszervezet az ételcsomagokat kizárólag a szavatossági időn belül oszthatja ki.
- Kiegészítő ételcsomag esetén:

A kiegészítő élelmiszer jellegének megfelelő tárolóban (rekesz, doboz, kenyereszsák) kerül kiszállításra a Vállalkozó részéről. A Vállalkozó saját tárolóit minden kiszállítás után elszállítja. A Partnerszervezet köteles biztosítani a kiegészítő étel jellegének megfelelő tárolási eszközt.
- Az ételcsomagok kiosztásakor:
 - a Partnerszervezet megvalósító telephelyének munkatársa a hűtőhőmérővel felszerelt és a hűtési naplón¹ nyomon követett hűtési fokon üzemelő hűtőszekrényből kiveszi a zárt csomagolású ételcsomagot és átadja a célcsoporti személy részére.
 - a szolgáltatásban részesülő személy (célcsoporti személy) a zárt csomagolású ételcsomagot a megvalósítási telephely által biztosított melegítő eszköz (mikrohullámú sütő) segítségével felmelegíti, majd a csomagot felbontja, és a kijelölt ételfogyasztásra alkalmas helyiségben elfogyasztja.
 - A melegítő eszköz használatát, az ételcsomag felmelegítését önállóan végzi a szolgáltatásban részesülő személy, de kérés esetén ezt segítheti, vagy szükség esetén felügyelheti az intézmény munkatársa

¹ Eljárásrend: „Hűtőterek hőmérséklet ellenőrzési lapja” c. dokumentum (13.o.)

III. Megvalósítási folyamatok eljárása és a kapcsolódó dokumentáció rendje

A. Az ételcsomagok átadás-átvételének eljárása és dokumentációja

Az eljárásrend tartalmazza a Vállalkozó 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 Vállalkozó képviselőjében jár el.
- Az ételcsomagok átvételével a Partnerszervezet által megbízott személy a Megrendelő képviselőjében jár el.
- Az ételcsomagok átadás-átvételének a hűtési lánc megszakadása nélkül kell megtörténnie, a hűtési lánc betartásáért az ételcsomagok Partnerszervezet részére történő átadásig a Vállalkozó felelős.
- Az ételcsomagoknak az ételosztási helyszínen történő átvételét követően az ételcsomagok tárolásáért és a célcsoport részére történő átadásáig a hűtési lánc betartásáért a Partnerszervezet felelős.
- Az ételcsomagoknak Vállalkozó és Partnerszervezet között történő átadás-átvételekor a Vállalkozó képviselője köteles megvárni az átadás-átvételt, az ételcsomagok darabszám szerinti és érzékszervi ellenőrzését (szemrevételezését). Az ételcsomagok átadás-átvételét a Vállalkozó által elkészített, sorszámmal ellátott, **Szállítólevél és átvételi elismervény**² című dokumentum igazolja (továbbiakban Szállítólevél), amelynek hiányában az adott átadás-átvétel nem tekinthető megvalósultnak. A Szállítólevél Vállalkozóra vonatkozó részei Vállalkozó által előzetesen kitölthetők (így például a szállítás dátuma, az étel(ek) megnevezése, az adott helyszínenre szállítandó ételcsomagok darabszáma), a további, Partnerszervezetre vonatkozó részeket pedig a Partnerszervezet képviselője tölti ki az ételcsomagok átvételekor, azok ellenőrzését követően. A dokumentumon szerepelnie kell a Vállalkozó cégszerű aláírásának (ez jelen esetben a Vállalkozó által megbízott, ételcsomagokat kiszállító személy aláírása) és az Partnerszervezet által az ételcsomagok átvételével megbízott személy aláírásának.

² Eljárásrend: „Szállítólevél és átvételi elismervény” c. dokumentum (10. o.)

Az ételcsomagok átadás-átvételének menete

- Vállalkozó képviselője a Megrendelő által meghatározott időpontban megérkezik az Partnerszervezet által biztosított ételosztási helyszínre, ahová kiszállítja a Megrendelő által előre meghatározott darabszámú ételcsomagot.
- Partnerszervezet képviselője köteles az ételcsomagok átadás-átvételének egyeztetett időpontjában fogadni az ételcsomagokat.
- A Vállalkozó 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 külső állapotára vonatkozó, felbontás nélküli vizsgálatának (szemrevételezés), amely tevékenység a Vállalkozó és az Partnerszervezet képviselőjének jelenlétében, azok együttes részvételével zajlik.
- Az ételcsomagok darabszámának ellenőrzéséért és az ételcsomagok külső állapotára vonatkozó, felbontás nélküli vizsgálatának ellenőrzéséért a Partnerszervezet képviselője felel.
- Az ételcsomagok darabszámának ellenőrzését, valamint az ételcsomagok külső állapotára vonatkozó, felbontás nélküli vizsgálatát követően a Partnerszervezet képviselője berakodja az ételcsomagokat a hűtőszekrénybe, és a célcsoport, azaz a hajléktalan emberek részére történő kiosztásáig felel érte.
- A Vállalkozó képviselője az átadás-átvétel után köteles elszállítani az ételcsomagok épületbe viteléhez szükséges rekeszeket/ládákat, valamint az át nem vett ételcsomagokat, amennyiben azok valamilyen indokolt esetben nem kerültek átvételre a Megrendelő részéről.

Az ételcsomagok átadás-átvételének dokumentációja

A dokumentáció módja papír alapú dokumentáció esetén:

Az ételcsomagok átvételét és vizsgálatát követően Vállalkozó és Partnerszervezet dokumentálják az átadás-átvételt a *Szállítólevél* című dokumentumon.

- A *Szállítólevelet* minden kiszállítás alkalmával a Vállalkozó biztosítja az ételcsomagok mellé.
- A *Szállítólevél* tartalmát az Projektiroda határozza meg oly módon, hogy a dokumentumsablont word formátumban biztosítja Vállalkozónak azzal a kikötéssel, hogy a dokumentumsablon tartalmán változtatni nem lehet. Vállalkozó a *Szállítólevél* rá vonatkozó részeit számítógéppel, olvasható módon és egyértelmű megfogalmazással töltheti ki.

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

- az ételcsomagok átadás-átvételének időpontja (év, hónap, nap, óra, perc)
- a kiszállítást fogadó Partnerszervezet (intézmény) neve
- az ételcsomagokat átvevő és vizsgáló személy neve és beosztása
- hibás teljesítés jelölése, amennyiben az ételcsomagok nem feleltek meg
- nem megfelelő kiszállítás esetén indoklás leírása

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

A dokumentáció módja digitális dokumentáció esetén:

- A Szállítólevelet minden kiszállítás alkalmával a Vállalkozó biztosítja digitális táblagépen.
- A Szállítólevél Átvevő (Partnerszervezet) által kitöltendő részei az átadás-átvételkor megegyeznek a papír alapú Szállítólevél kapcsán is kitöltendő részekkel.
- A Szállítólevél kitöltésében technikai segítséget nyújthat az Átadó (Vállalkozó), viszont elvárt, hogy az Átvevő leellenőrizze a beírt adatokat.
- Az elektronikus Szállítólevél véglegesítése annak kitöltését követően az Átvevő és az Átadó aláírásával történik. A dokumentum ezt követően már nem módosítható a hitelesítési folyamat miatt.

A Szállítólevél kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja

- A Szállítólevelet az ételcsomagoknak az ételosztási helyszínekre történő kiszállítását megelőzően a Vállalkozó tölti ki a rá vonatkozó adattartalommal³.
- A Szállítólevelet a Vállalkozó a Megrendelővel folytatott egyeztetések alapján biztosíthatja elektronikus vagy papír alapú dokumentációval.
- Az ételcsomagok átvételét követően (az ételcsomagok átadás-átvételének időpontjában) a Vállalkozó és a Partnerszervezet képviselőjében eljáró személyek a Szállítólevélén jegyzik a kiszállítás esetleges nem megfelelő voltát, s végül aláírásukkal ellátják azt.
- A Szállítólevél papír alapú dokumentáció esetén két példányban készül, melyből egy eredeti aláírással ellátott példány megőrzéséért a Projektiroda felel, a másik példányt a Vállalkozó tárolja saját dokumentációs tárolási rendje szerint. **A Partnerszervezet nem tárol Szállítólevél dokumentumot.**
- 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 egyezteti 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.
- A Szállítólevél állandó igazoló dokumentuma az ételcsomagok Vállalkozó és Partnerszervezet között történő átadás-átvételének, annak hiányában az adott kiszállítás nem tekinthető megtörténtnek.

³ Lásd: A Szállítólevél és átadás-átvételi elismervény című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások

A Szállítólevél c. dokumentum sablonja

A Szállítólevél c. dokumentum előállítását és biztosítását a Vállalkozó feladata, így az alábbi dokumentumnak csak szemléltető szerepe van.

Szállítólevél és átvételi elismervény⁴

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 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	Ételcsomagátvételének száma (db)	Hibás teljesítés jelölése Amennyiben hibás teljesítés jelölésre kerül, Átvevő kötelezően tölti az indoklást
		☐ nem megfelelt
		☐ nem megfelelt
		☐ nem megfelelt
		☐ nem megfelelt

⁴ 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.

Az 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 – darabszám/ sérült csomagolás / szennyezett csomagolás; stb.

Település és dátum (év, hónap, nap):

Aláírások:

Átadó

Átvevő

B. Az ételcsomagok tárolásának rendje és dokumentuma

Az átvétel során a hűtőszekrényekbe azonnal behelyezett, hűtött, előre csomagolt ételek hűtési hőmérsékletének a kiosztásig történő megtartása kiemelten fontos.

Az EFOP_PLUSZ-5.2.1-23-2024-00001 azonosítószámú Projekt keretein belül biztosított egytálételei úgynevezett cook and chill technológiával készülnek, azaz gyorshűtéses, hősokkolt készételek kerülnek kiszállításra. Ezek tárolásának hőfokára konkrét jogszabályi kötelezettség nincs. Ettől függetlenül, hivatkozva a NÉBIH által koordinált úgynevezett GHP útmutató kézikönyv 6.8.2 pontjában foglaltakra (2018. május) - mely nem kötelező érvényű, alkalmazása azonban javallott – az alábbi keretek megtartása szükséges:

„A készételeket 0 és + 5 C-on hűtve tárolni – kivéve a gyorshűtéssel vagy gyorsfagyasztással készített ételeket – maximum 48 óráig szabad.”

Amennyiben a megvalósító telephelyen történő, NÉBIH vagy népegészségügyi ellenőrzéseket végrehajtó szerv jelzi az ételcsomagok maximum +3 Celsius fokon történő tárolásnak szükségességét, úgy a megvalósító telephely jelezheti feléljük, hogy törekszik ennek megtartására (ezt az elvárás kizárólag a NÉBIH a GHP felé 2011-ben tett javaslata tartalmazza), de a jogszabályi elvárás továbbra is a + 5 Celsius fokot jelöli, így megvalósító telephely nem követ el szabálysértést, amennyiben a tárolási hőfok 5 Celsius fok.

A tárolási hőfok, azaz hűtési lánc megtartásának ellenőrzésére szolgáló adatlap a „*Hűtőterek ellenőrzésének lapja*” c. dokumentum, mely havi időintervallumban rögzíti, napi két alkalommal a hűtőszekrény belső hőmérsékletét. Ennek elsődleges célja a NÉBIH vagy egyéb népegészségügyi ellenőrzést folytató szerv, illetve az Projektiroda által koordinált helyszíni ellenőrzések alkalmával lefolytatott ellenőrzéseken a tárolási hőfok aktuális bizonyítása.

Az aktuálisan alkalmazott dokumentumot célszerű a Projekt által biztosított ételcsomagok tárolására szolgáló hűtőszekrényre vagy annak közelébe kihelyezni.

A dokumentumot a Projektiroda biztosítja a Partnerszervezetek számára külön sablonként, így az alábbi dokumentumnak csak szemléltető szerepe van.

HÚTÓTEREK HŐMÉRSÉKLET ELLENŐRZÉSI LAPJA⁵

Pályázati azonosító: 2025-28-EFOP PLUSZ -.....-..... Megvalósító

telephely:.....

20.....ÉV.....HÓ

..... hűtőszekrény gyártászáma

Nap	Követelmény 3 C maximum 5 C	Mért hőmérséklet (C)		Eltérés esetén mért hőmérséklet (C)		Aláírás
		munkavégzés kezdetén	munkavégzés végén	munkavégzés kezdetén	munkavégzés végén	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

⁵ A Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” c. program keretében kiosztandó étkezési csomagok hűtését végző hűtőszekrények belső hőmérsékletének mérését igazoló lap, a hűtési lánc megtartásának ellenőrzésére.

C. A szavatossági kifogásjelzés menetének rendje

Szavatossági kifogással a Partnerszervezet akkor élhet, ha az ételcsomag átadás-átvételének vagy kiosztásának folyamata alatt észleli, hogy a Vállalkozó hiányos vagy nem megfelelő módon teljesítette az ételcsomagok kiszállításának feladatát.

A folyamathoz kapcsolódó feladatok elvégzése az ételcsomagok átvételével és kiosztásával megbízott munkatársak felelőssége. Ennek oka az, hogy amennyiben a szavatossági kifogások jelzése nem a megfelelő időben és módon történik, a Projekt nem élhet a Vállalkozó felé érdemi reklamációval.

➤ Ételcsomag átadás-átvétele, folyamata:

Ételcsomagok vizsgálatának lépései a hűtött, előre csomagolt ételadagok esetén:

- a csomagok megszámlálása,
- a csomagok épségének ellenőrzése (pl.: szakadt csomagolás),
- a hűtési lánc megtartása, a csomagok hűtőbe helyezése,

Az átadás-átvételt igazoló dokumentum kitöltése:

- A szállítónak minden esetben meg kell várnia az ételcsomagok vizsgálatát és az átadás-átvételt igazoló dokumentumok kitöltését.
- Az igazoló dokumentum pontos kitöltése az Átvevő és az Átadó közös felelőssége. A kitöltést követően ennek aláírása kötelező mindkét fél részéről.
- 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.

Szavatossági kifogás tartalma lehet:

- kevesebb darabszámú csomag;
- étel szaga/állaga nem megfelelő;
- bontott/nem megfelelően zárt csomagolás;
- szállítási idő be nem tartása (az egyeztetett kiszállítási időponttól való +/- 30 perces eltérés megengedett)

Azonnali teendők probléma észlelése esetén:

ha **ÁTVÉTELNÉL** észleli az Partnerszervezet munkatársa, az átadás-átvételt igazoló dokumentumra fel kell jegyezni (pontos adatokkal és megfogalmazással, olvashatóan):

- a bontott, megrongálódott, deformálódott csomag darabszámát, a deformálódást körül kell írni, hiszen a sérültételcsomag darabok nem átvehetők, ezek elszállítását a szállítótól kell kérni helyben
- kevesebb darabszámú csomag

további eljárás:

- A problémát észlelő Partnerszervezet munkatársa a Projektirodát azonnal értesíti, munkaidőben (09:00-17:00) telefonon, vagy munkaidőn kívül elektronikusan, (a Projekt központi e-mail címére: rsztop@rsztop.org) és jelzi a problémát és annak rögzítési folyamatait. A probléma leírását a megfelelő beazonosíthatóságot segítő adatokkal látja el.
- A Projektiroda a jelzésre a feljegyzést tartalmazó Szállítólevelet azonnal bekéri Vállalkozótól.

ha **ÉTELOSZTÁSÁNÁL** észleli a Partnerszervezet munkatársa:

- A problémát észlelő Partnerszervezet munkatársa a Projektirodát azonnal értesíti, munkaidőben (09:00-17:00) telefonon, vagy munkaidőn kívül elektronikusan, (a Projekt központi e-mail címére) és jelzi a problémát és annak rögzítési folyamatait. A probléma leírását a megfelelő beazonosíthatóságot segítő adatokkal látja el.
- Megírja a *Feljegyzés szavatossági kifogásról* c. dokumentumot. Lehetőség szerint minél pontosabb fotódokumentációt készít a hibáról, és ezeket elektronikus úton eljuttatja a Projektiroda részére.
- Az írásos alátámasztó dokumentumokat eljuttatja a Projektnek, elektronikus és postai úton, a lehető leghamarabb.
- Gondoskodik a kifogásolt ételcsomag (lehetőleg bontatlan) megfelelő hűtött körülmények közötti megőrzéséről.

A fenti folyamat egyik lépése sem kihagyható.

Az átvevő vagy az ételcsomagot kiosztó kollégának (Partnerszervezet munkatárs) a lépéseket be kell tartania minden esetben.

Az eljáráshoz kapcsolódó dokumentumok:

- *Feljegyzés szavatossági kifogásról*
- *Intézkedési terv*, hiba észlelése esetére

A dokumentumokat a Projektiroda biztosítja a Partnerszervezetek számára külön sablonként, így az alábbi dokumentumoknak csak szemléltető szerepe van.

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.

Intézkedési terv

Megtett intézkedések, intézkedési sorrendben	Megjegyzés, intézkedés rövid leírása	Teljesítés ideje	Felelős munkatárs
Ha a hiba észlelése az ételcsomagok átadás-átvétel SORÁN történik a Szállítólevél és átvételi elismervény c. kitöltése esetén			
Hiba feljegyzése Szállítólevélre a Szállító jelenlétében	Értelemszerűen, a Szállítólevél megfelelő mezőjének kitöltése (Hiba lehet például: kiszállítási idő, ételcsomagok darabszáma, ételcsomagok csomagolása, kenyéradag, kiegészítő élelmiszer, gyümölcs megléte, ételcímke tartalma stb.).	Az átadás-átvétel eljárásakor történő hibaészleléskor	A telephely alkalmazásában álló, átadás-átvétel körében megbízott eljáró munkatárs
A Projektiroda munkatársának értesítése	Jelzi a problémát és annak rögzítési folyamatait. A probléma leírását a megfelelő beazonosíthatóságot segítő adatokkal látja el.	A hiba észlelésekor ⁶	A telephely alkalmazásában álló, átadás-átvétel körében megbízott eljáró munkatárs
Szállítólevél bekérése a Vállalkozótól	Projektiroda felveszi a Vállalkozóval a kapcsolatot.	A fenti lépéseket követően azonnal.	A Projektiroda munkatársa
Ha a hiba észlelése az ételcsomagok átadás-átvételét KÖVETŐEN történik a Feljegyzés...szavatossági kifogásról c. adatlap kitöltése esetén			
A Projektiroda munkatársának értesítése	Jelzi a problémát és annak rögzítési folyamatait. A probléma leírását a megfelelő beazonosíthatóságot segítő adatokkal látja el.	A hiba észlelésekor	A telephely alkalmazásában álló, átadás-átvétel körében megbízott eljáró munkatárs
Feljegyzés elkészítése	Értelemszerűen, az adatlap kitöltése, valamint kötelező fotódokumentáció készítése.	A hiba észlelésekor	A telephely alkalmazásában álló, átadás-átvétel körében megbízott eljáró munkatárs
Ételcsomag megőrzése	Amennyiben étel eredetű problémáról van szó, gondoskodik legalább 1 db (lehetőleg bontatlan) ételcsomag megfelelő körülmények közötti megőrzéséről.	A hiba észlelésekor	A telephely alkalmazásában álló, átadás-átvétel körében megbízott eljáró munkatárs

⁶ Ha az átadás-átvétel ideje 09:00-17:00 közé esik telefonon, ezen kívül elektronikusan, a projekt központi e-mail címére

	Fotódokumentáció elkészítése	A probléma bemutatására alkalmas minőségű fotók. Amennyiben a probléma jellege miatt nem lehet fotót készíteni, a pontos leírás szükséges.	A hiba észlelésekor	A telephely alkalmazásában álló, átadás-átvétel körében megbízott eljáró munkatárs
A Feljegyzés elküldése a Projektiroda felé elektronikusan		Az elkészült <i>Feljegyzés a szavatossági kifogásról</i> c. nyomtatvány továbbítása és az alátámasztó dokumentáció (pl. <i>fotók</i>) elektronikus úton való elküldése.	A feljegyzés elkészültét követően	A Partnerszervezet arra kijelölt munkatársa
Vállalkozó értesítése és Szállítólevél bekérése		Projektiroda felveszi a Vállalkozóval a kapcsolatot.	A fenti lépéseket követően azonnal	A Projektiroda munkatársa
Alátámasztó dokumentumok postai elküldése a Projektiroda felé		Az elkészült <i>Feljegyzés a szavatossági kifogásról</i> c. nyomtatványt és egyéb alátámasztó dokumentumokat postai úton elküldeni a Projektiroda felé.	A lehető leghamarabb	A Partnerszervezet arra kijelölt munkatársa
Szolgáltatótól kapott előzetes tájékoztatás feljegyzése a probléma megoldására, idejére		A szolgáltatótól kapott javaslat, ill. nyilatkozat szerinti megbeszélés lefolytatása, Partnerszervezet értesítése.	A beérkező válasz ismeretében azonnal	A Projektiroda munkatársa, a Vállalkozó munkatársa

Intézkedési terv az ételcsomagok bontást követő érzékszervi eltérése, esetén

Amennyiben az osztást végző munkatárs az ételcsomagok bontásakor olyan érzékszervi eltérést tapasztal, ami romlásra, vagy az élelmiszer fogyaszthatatlanságára utal, a következő lépéseket kell tennie:

- leállítani az ételcsomagok kiosztását,
- gondoskodni legalább egy bontatlan csomagolású ételcsomag, megfelelő hőmérsékleten történő megőrzéséről,
- feljegyzni az eseményt, a probléma és a körülmények pontos és részletes leírásával, lehetőség szerint fotódokumentáció elkészítésével,
- az Intézkedési tervben leírtak szerint megteszi az értesítési folyamat lépéseit.

A Vállalkozó szakmailag felelős munkatársa azonnali hatállyal megvizsgálja a kifogásolt problémát, valamint:

- Gondoskodik az ételminta megőrzéséről hatósági vizsgálat átadásának céljából.
- Ellenőrzi a rendelkezésére álló ételcsomagok érzékszervi vizsgálatával, és a dokumentációk (alapanyag nyomon követés, HACCP dokumentáció, szállítási dokumentáció) áttekintésével a jelzés körülményeit.
- Saját hatáskörében dönthet a termék visszahívásáról, illetve a Projektirodával történt telefonos egyeztetés után a termékről történt közös megegyezés esetén írásban nyilatkozhat annak állapotáról Megrendelő felé.
- A vizsgálat lefolytatása azonnal, soron kívül meg kell, hogy történjen.

A Vállalkozó írásos nyilatkozata alapján a Partnerszervezet dönthet az ételcsomagok kiosztásáról. Amennyiben a Vállalkozó nyilatkozata alapján az ételcsomag fogyasztásra alkalmas, de a Partnerszervezet annak kiosztását saját hatáskörében megtagadja, a Partnerszervezet az ételcsomagok megfelelő körülmények közötti megőrzése mellett értesíti a Járási Kormányhivatal Élelmiszerlánc Ellenőrzési Osztályát, a Vállalkozó és Projektiroda értesítése **után**.

D. Az élelmiszer eredetű megbetegedések gyanújának észlelését követő bejelentési folyamatok eljárása

A Projekt szakmai célja megfelelő minőségű, tápláló élelem biztosítása munkanaponkénti rendszerességgel a hajléktalan emberek részére, a 2025-2028-ig tartó megvalósítási időszakban.

A hajléktalan emberek részére történő étkezés biztosításának (élelmiszer megfőzése, csomagolása és szállítása) Vállalkozóját a Közalapítvány közbeszerzési eljárás keretében választotta ki. Az ételcsomagok célcsoport részére történő kiosztása a hajléktalanellátó intézményrendszeren belül, a hajléktalanellátás munkatársai által történik.

Az ételcsomagok fajtái lehetnek

- előre csomagolt, hűtött ételcsomagok, amelyek az étel lefőzésétől kezdve a hűtési lánc megtartásával kerülnek kiszállításra, és -szavatossági határidőn belül- kiosztásra.

Jelen eljárás felállításának célja az ételcsomagok fogyasztását követően az esetleges – élelmiszer eredetű – megbetegedések jelzésének dokumentálása a Projektiroda felé.

A vonatkozó eljárás a 62/2003. (X.27) ESzCsM rendelet („az élelmiszer eredetű megbetegedések esetén követendő eljárásról”) alapján készült, pontosítva az Projekt megvalósítás gyakorlati lépései szerint.

Az eljárás lépései

Az ételcsomagokat a Projekt célcsoportjának részére kiosztó munkatárs (a hajléktalanellátó szervezet működési szabályaihoz igazítottan)

1. Megírja a Bejelentést, amelynek tartalmaznia kell

- hajléktalanellátó szervezet és telephely megnevezését, címét
- hajléktalanellátó szervezet és telephely hivatalos kapcsolattartójának nevét és elérhetőségét
- a bejelentő nevét és elérhetőségét
- a megbetegedettek számát, nevét, elérhetőségét,
- a megbetegedés kezdetének idejét, a betegség főbb tüneteit,
- a megbetegedés okozásával összefüggésbe hozható élelmiszer(ek) (a továbbiakban: gyanús élelmiszer) megnevezését, kiszállításának, az étel fogyaszthatóságának idejét, valamint fogyasztásának helyét, idejét
 - lehetőség szerint az előállítás, a forgalomba hozatal, illetőleg a beszerzés helyét, valamint az elkészítés idejét címkén/szállítólevélen/átadás-átvételi elismervényen feltüntetett Vállalkozó nevét, megjelölt elérhetőségeit.
- a megtett intézkedéseket, például:
 - bejelentés

- kiosztott élelmiszer – lehetőség szerinti – visszavétele,
- 1 db hűtőszekrényben félretett, bontatlan ételcsomag minőség-ellenőrzés céljából
- végső kedvezményezettek (célcsoporti tagok) értesítése, háziorvoshoz irányítása (ez kötelező elem a projektmegvalósítás szempontjából)

A bejelentésnek nincs egyéb formai követelménye, így az Projektiroda nem alkalmaz a bejelentésre vonatkozó dokumentum sablont.

Élelmiszer eredetű megbetegedések gyanúja esetén Partnerszervezet köteles biztosítani és megfelelő módon (hűtőszekrényben) tárolni legalább egy 1 db bontatlan ételcsomag-mintát az általa kiosztott ételcsomagokból, melyről feltételezhető, hogy annak elfogyasztása a megbetegedések fő oka. Partnerszervezet által eltett gyanús ételcsomagok vizsgálatáról a helyi hatóságok gondoskodnak.

2. Megküldi a Bejelentést elektronikus úton (rendeletben foglaltak alapján a bejelentés megtehető telefonon, e-mail útján vagy személyesen, de a Projekt adminisztratív elvárásai alapján az írásos jelzés kötelező)
 - Hajléktalanellátó intézmény és/vagy a hajléktalanellátó szervezet vezetője felé (intézmény helyi szabályai szerint)
 - Munkaidőn belül a megbetegedés, illetve annak gyanúja észlelésének helye szerint illetékes népegészségügyi feladatkörben eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalához (a továbbiakban: járási hivatal).
 - Munkaidőn kívül a bejelentést a megbetegedés, illetve annak gyanúja észlelésének helye szerint illetékes népegészségügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatalhoz (a továbbiakban: kormányhivatal).
 - Az Projektiroda központi e-mail címére (rsztop@rsztop.org), valamint a irodavezető (keresztury.agnes@rsztop.org) és a szállítói koordinátor-monitorozó (racsko.robort@rsztop.org) e-mail címére. (A Bejelentést ezt követően a Projektiroda továbbítja az élelmiszer előállításáért / forgalomba hozataláért felelős illetékes Vállalkozó e-mail címére)
3. Rögzíti az Projekt által biztosított *Feljegyzés szavatossági kifogásról* c. adatlapon, illetve fotódokumentációval az eseményeket, és végzi ennek az intézkedési tervben megjelöltek szerinti lépéseit.
4. Ezt követően az Együttműködési megállapodásban rögzített programfelelős munkatárs folyamatosan értesíti a Projektiroda munkatársait a kapcsolódó eseményekről elektronikus formában.

E. A napi ételadagszám módosításának rendje

Az ételcsomagok kiosztását végző Megvalósítási telephelyek a Partnerszervezet és a Projektiroda által meghatározott ún. *napi ételadagszám keretekkel* rendelkeznek.

A napi ételadag keret 2025. évben állandó, valamennyi Partnerszervezet a megvalósító telephelyekre vonatkozóan, az Együttműködési megállapodásban is rögzített módon minimum és maximum keretszámmal rendelkezik.

A megvalósítási telephely napi forgalmától függően a Partnerszervezetnek lehetősége van a fent jelzett kereteken belül módosítani a Vállalkozó által lefőzött és kiszállított napi ételcsomagok számát az alábbi eljárás szerint:

- A Partnerszervezet által kijelölt programfelelős az rsztop@rsztop.org és racsko.robert@rsztop.org e-mail címek mindegyikén jelzést tesz az Projektiroda (Projekt) munkatársai felé.

Az e-mailben jelöli a szervezet:

- o a pályázati azonosítóját;
- o a szállítási (megvalósítási) telephely címét, egyéb szükséges beazonosításra szolgáló információt;
- o a rögzített minimum-maximum napi ételadag kereten belüli kívánt napi ételadagszámot;
- o a kiszállítási időpontot, amikortól a módosított ételadagszámot a megvalósítási telephely igényli.

A jelzést minden héten kedd éjfélig kell elküldeni a jelzett e-mail címre, amennyiben a módosított ételadagszámot az azt követő hét első munkanapjától kívánja adott intézmény érvénybe léptetni.

Amennyiben a Partnerszervezet jelzése későbbi napokon (szerdán/csütörtökön/pénteken) történik meg, egy héttel később (tehát a jelzést követő második hét első munkanapjától) indul el az módosított ételadagszám szerinti kiszállítás.

A módosított napi ételadagszám minden esetben visszavonásig érvényes, azaz addig, amíg a szervezet a fent leírt módon új igényeit nem jelzi.

IV. Az adatszolgáltatás folyamata és a kapcsolódó dokumentáció rendje

A. A gyűjtendő adatok meghatározása és mérésének módszertana

Az adatszolgáltatás háttere

A 2021/1060-as EU rendelet 42. cikk kötelezi a tagállamokat arra, hogy meghatározott rendszerességgel adatot szolgáltatassanak az Európai Bizottságnak többek között az uniós támogatásból megvalósításra kerülő projektek által teljesített kimeneti és eredménymutatók értékeiről.

Az Európai Szociális Alap Pluszból nyújtott támogatásból megvalósuló, az anyagi nélkülözés kezelését szolgáló programok esetén a **2021/1057 EU Rendelet** III. mellékletében meghatározott mutatókról kell adatot szolgáltatni a végrehajtás alakulásának monitoringja céljából.

A fentiekkel összefüggésben az EFOP_PLUSZ-5.2.1-23-as Felhívás 5.2 és 6.7 pontja alapján a Hajléktalanokért Közalapítványnak adatot kell szolgáltatnia az Irányító Hatóság számára az alábbi mutatók vonatkozásában:

- **Az élelmiszer-támogatásban részesülő végső kedvezményezettek száma** (ezen belül megadva azt is, hogy hány fő tartozik az alábbi kategóriákba):
 - 18 és 29 év közötti fiatal
 - nő
 - 65 éves és idősebb
 - fogyatékossgal élő
 - harmadik országbeli állampolgár
 - külföldi háttérű és kisebbségekhez tartozó (beleértve a marginalizált közösségeket, például a romákat)
- **A kiosztott élelmiszer-támogatás mennyisége összesen**
- **A kiosztott élelmiszer-támogatás értéke**

A mutatók adatgyűjtésének módszere és eszközei

A Közalapítvány az élelmiszer-támogatásban részesülő végső kedvezményezettek számának (továbbiakban résztvevők száma), a résztvevők kategóriájának mérését (továbbiakban célcsoporti specialitások száma), a kiosztott élelmiszer-támogatás összes mennyiségét, továbbá a kiosztott élelmiszer-támogatás értékét meghatározó adatok gyűjtését az étkezés szolgáltatásának megvalósításában együttműködési megállapodás keretében résztvevő hajléktalanellátó szervezetek (továbbiakban Partnerszervezetek), valamint az általuk működtetett, az ételcsomagok kiosztását végző hajléktalanellátó intézmények (továbbiakban ételosztási helyszínek) együttműködésével valósítja meg.

Az adatgyűjtés eszközét, az adatszolgáltatás eljárását, a szolgáltatott adatok rendezését, ellenőrzését, tárolását a Közalapítvány a Projekt koordinálásának érdekében létrehozott egysége a Hajléktalanokért Közalapítvány Projektiroda (továbbiakban Projektiroda) biztosítja.

Az élelmiszer-támogatásban részesülő végső kedvezményezettek száma mutató, valamint az élelmiszer-támogatásban részesülő végső kedvezményezettek számának vonatkozásában végzett adatgyűjtés (Az étkezés szolgáltatását igénybe vevő célcsoport sajátosságainak mérése) mérésének módszere és eszköze az adatszolgáltatás.

A Projektiroda a mutatók mérése és alátámasztása érdekében egyéni szinten méri az élelmiszer támogatásában részesülő hajléktalan személyek (igénybe vevők) számát az adatszolgáltatás kötelezettségének biztosítására kialakított adatbázis segítségével.

Az egyéni szintű mérést a Projekt megvalósításában résztvevő Partnerszervezetek (hajléktalanellátó szervezetek) által működtetett hajléktalanellátó intézmények (ételosztási helyszínek) végzik.

Az egyéni szintű mérés kapcsán gyűjtött adat, amelyről az élelmiszer-támogatásban részesülő személy szolgáltat adatot:

- az élelmiszer támogatásban részesülő hajléktalan személy neve és születési dátuma.

Az élelmiszer-támogatásban részesülő végső kedvezményezettek számának vonatkozásában a Partnerszervezetek az alábbiak szerint végzik az étkezés szolgáltatását igénybe vevők célcsoport sajátosságainak mérését:

A célcsoport összetételére vonatkozóan az EU 2021/1057 rendelet III. melléklet 2. pont 2.1. alpontja, valamint az EFOP_PLUSZ-5.2.1-23 Felhívás ad meghatározást az alábbi elvárással: **a mutatók értékeit a kedvezményezett által megfelelő tájékozódás alapján adott becslés alapján kell megállapítani.**

A projektmegvalósítás során a fenti mutatók esetén a megfelelő tájékozódás alapján adott becslés alapú adatszolgáltatást azzal biztosítja, hogy az adatok gyűjtését a célcsoporttal közvetlen kapcsolatban álló hajléktalanellátó szervezetek ételosztási helyszínei (hajléktalanellátó intézményei) végzik. Ennek okán többszempontú ismerettel rendelkeznek az étkezés szolgáltatásában részesülő hajléktalan emberekről:

- az intézmény igénybevételekor - az adott ellátási forma szerint elvárt dokumentációs rend alapján vezetett nyilvántartás
- a célcsoporttaggal végzett gondozási folyamat során történő megismerés
- szubjektív szempontok

Cél, hogy a kiemelt projekt megvalósítása során figyelembevételre kerüljenek a EU 2021/1057 rendeletben foglalt követelmények, és ez alapján csökkenjenek mind a Kedvezményezett, mind a hajléktalanellátó szervezetek (Partnerszervezet) adminisztratív terhei, ezért indokolt, hogy ezen mutatók esetében az értékek meghatározása részben a végső kedvezményezettek által szolgáltatott információkon, – életkort, nem illetve a partnerszervezeteknél rendelkezésre álló információin alapuljon amely lehet többek között a hajléktalan személlyel korábban felvett anamnézis, a napi szintű beszélgetésekből leszármazó információk és a rendelkezésre álló igazolások. Az így szolgáltatott adatok felhasználásával biztosított a rendelet általános rendelkezésében foglaltak, amely konkrét követelményt fogalmazza meg, hogy tiszteletben kell tartani az alap keretében támogatott személyek méltóságát.

Az adatgyűjtés eszköze

Az adatgyűjtés és adatkérés eszköze a Projektroda által biztosított Google Sheets (továbbiakban Sheets) alapú adatszolgáltató tábla, amely online felületen (Google Drive felületen biztosított ételosztási helyszínekre osztott mapparendszer), jogosultsági szintekre elkülönítve biztosítja a hozzáférést a Partnerszervezet által meghatározott, a Projekt adatszolgáltatását végző munkatársak számára⁷. A tábla a funkciója alapján a **igénybevevők és specialitások** elnevezést kapta. Az ételosztási helyszíneken rögzített adatok heti rendszerességgel kerülnek frissítésre és „átadásra” a Projektroda számára. A Projektroda amennyiben szükségesnek ítéli meg az adatokat tisztázza az adatszolgáltatást végző helyszínnel – azaz vizsgálja, hogy a manuális adatbevitelnél történhetett-e elírás olyan

⁷ A jogosultsági szint meghatározását a Partnerszervezet végezte el a szervezet felépítése, valamint az általa alkalmazott adatkezelési protokoll alapján. Adattöltő/adatkezelő/adathitelesítő személy az ételosztási helyszínen dolgozó, a tevékenységre a Partnerszervezet által felhatalmazott szociális munkatárs; a Projekt megvalósításában a Partnerszervezet által megbízott programfelelős munkatárs vagy a szervezet képviselőjében eljáró meghatalmazott személy.

esetekben, ahol névazonosság és születési dátum hasonlóságot fedez fel az adatszűrés során, vagy hiányzó adatokat pótolhat -, majd a tisztázott adatokat átvezeti egy SQL adatbázisba.

Az így kumulálódó adatok legalább két különálló elektronikus eszközre kerülnek lementésre. A Sheets tábla nem kerül kinyomtatásra.

A heti rendszerességgel frissített és ellenőrzött adatok teljesítési hónapra vonatkozó összesítését a havi igazolólap, valamint annak mellékletét képező névsoros lista biztosítja (lásd.: Projektteljesítés alátámasztásának papíralapú eszköze c. fejezet). A Projektiroda ezen nyilvántartás vezetésével képes meghatározni a mutató értékét.

Adatszolgáltató tábla tartalma

Fejléc adattartalom:

- Partnerszervezet neve
- Pályázati azonosító
- Igazolt időszak (adott hétre vonatkozó időtartam)
- Szolgáltatás helyszíne (ételosztási helyszín)

Végző kedvezményezettek vonatkozó adatok tartalma

- Élelmiszer támogatásban részesülő neve (vezeték és utónév)-
- Élelmiszer támogatásban részesülő születési dátuma (év. hó. nap.)

(Az ételosztásban részesülő személy szolgáltat adatot a nevről és a születési dátumáról.)

- Élelmiszer támogatásban részesülő személy vonatkozásában végzett további adatgyűjtés (célcsoporti specialitások)
 - o 18 és 29 év közöttiek
 - o 65 éves, vagy idősebb
 - o nők
 - o fogyatékkal élő
 - o harmadik országbeli állampolgárok
 - o külföldi hátterű és kisebbségekhez tartozók

(Az ételosztást végző szociális munkatárs által megfelelő tájékozódás alapján adott becslés alapján kerülnek meghatározásra.)

A Partnerszervezetek adminisztratív terheinek csökkentése, valamint az adatbeviteli hiba csökkentése érdekében a Projektiroda a Sheets felület alkalmazáson biztosítja, hogy az adott osztási napra vonatkozóan az ételosztási helyszín munkatársának csak az újonnan az étkezés szolgáltatásában részesülő végző kedvezményezett nevét, születési dátumát és kapcsolódó további adatgyűjtést érintő célcsoporti specialitásokat kelljen beírnia. A táblafelületen az osztási napon újonnan a támogatásban részesülő személyeket rögzítő oszlopok mellett a tábla képletezéssel gyűjti az ételosztásban összesen részesülő személyek nevét/születési dátumát/célcsoporti specialitásait, így a már rögzített listából pipálható az adott időszak vonatkozásában a résztvevő személy.

25febKMR-072-Petőfi

Fájl Szerkesztés Nézet Beszúrás Formázás Adatok Eszközök Bővítmények Súgó Automatizáció

Menük

100% F1 % 123 Calibri 13 B I

EFOP Plusz-5.2.1-23 projekt szolgáltatásának igénybevevői igazoló táblázat

ATF1

A	B	C	D	E	F	G	H
1	EFOP Plusz-5.2.1-23 projekt szolgáltatásának igénybevevői igazoló táblázat						
2	Új / listás étkező felvétele						2
3	Név	Születés év.hó.nap	Nő	FoÉ	HOÁ	KHÉKT	2
4	Gipsz Jakab	1985/09/26/	☒	☒	☐	☐	
5	Minta Menta	1963/02/05/	☒	☐	☐	☐	
6			☐	☐	☐	☐	
7			☐	☐	☐	☐	
8			☐	☐	☐	☐	
9			☐	☐	☐	☐	
10			☐	☐	☐	☐	
11			☐	☐	☐	☐	
12			☐	☐	☐	☐	
13			☐	☐	☐	☐	
14			☐	☐	☐	☐	
15			☐	☐	☐	☐	
16			☐	☐	☐	☐	
17			☐	☐	☐	☐	
18			☐	☐	☐	☐	
19			☐	☐	☐	☐	
20			☐	☐	☐	☐	
21			☐	☐	☐	☐	
22			☐	☐	☐	☐	
23			☐	☐	☐	☐	
24			☐	☐	☐	☐	
25			☐	☐	☐	☐	
26			☐	☐	☐	☐	
27			☐	☐	☐	☐	
28			☐	☐	☐	☐	
29			☐	☐	☐	☐	
30			☐	☐	☐	☐	
31			☐	☐	☐	☐	
32			☐	☐	☐	☐	

Magyarzat

Születés határa: kék, ha a kor <-29 és >=18 év, bérs, ha kor>65 év; fogytákkal és - FoÉ; harmadik országbeli állampolgár = HOÁ; külföldi háttér év/vagy kisebbökeghez tartozó = KHÉKT.

Jelenléti iv kezelése

Már rögzített személyek étkezéséről

Megjelent	Név	Születés év.hó.nap	Nő	FoÉ	HOÁ	KHÉKT	újbol átvéve
☒	Majgor Anna	1977/07/07/	☒	☐	☒	☐	☐
☒	Gombai Eszter	1962/02/02/	☒	☒	☒	☐	☐
☒	Már Zsolt	1975/05/05/	☐	☐	☐	☐	☐
☒	Segit Elek	2000/02/05/	☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐			☐	☐	☐	☐	☐
☐		</					

A kiosztott élelmiszer-támogatás mennyisége összesen (tonnában) meghatározása

A kiosztott élelmiszer-támogatás mennyisége összesen (EU 2021/1057 rendelet 1.2. pontja) a Partnerszervezetek által a kiosztott ételadagok számának igazolása alapján történik. A mérést a Projekt megvalósításában résztvevő Partnerszervezetek (hajléktalanellátó szervezetek) ételt kiosztó, hajléktalanellátó intézményei (ételosztási helyszínek) végzik.

A mérés érdekében az ételosztási helyszíneken osztási napokra lebontva elkülönülten kerülnek feltüntetésre a leszállított és kiosztott ételadagok. Azaz tartalmazza a beérkezett ételadagok (ételcsomagok) darabszámának kiszállítás alapú rögzítését, valamint a kiosztott (és elfogyasztott) ételcsomagok darabszámának osztás alapú rögzítését.

Az adatgyűjtés eszköze

Az adatok gyűjtésének és mérésének eszköze a Projektiroda által biztosított Google Sheets (továbbiakban Sheets) alapú adatszolgáltató tábla, amely online felületen (Google Drive felületen biztosított ételosztási helyszínekre osztott mapparendszer), jogosultsági szintekre elkülönítve biztosítja a hozzáférést a Partnerszervezet által meghatározott, a Projekt adatszolgáltatását végző munkatársak számára⁸. A tábla a funkciója alapján az **Igénybevétel** elnevezést kapta. Az ételosztási helyszíneken rögzített adatok heti rendszerességgel kerülnek frissítésre és „átadásra” a Projektiroda számára. A Projektiroda amennyiben szükségesnek ítéli az adatokat tisztázza az adatszolgáltatást végző helyszínnel – azaz vizsgálja, hogy a manuális adatbevitelnél történhetett-e elírás a beérkezett és kiosztott ételcsomagok darabszámának vonatkozásában, vagy hiányzó adatokat pótoltat -, és a tisztázott adatokat átvezeti egy SQL adatbázisba.

Az így kumulálódó adatok legalább két különálló elektronikus eszközre kerülnek lementésre. A Sheets tábla nem kerül kinyomtatásra, a mutató papír alapú alátámasztását a heti rendszerességgel frissített és ellenőrzött adatok teljesítési hónapra vonatkozó összesítését tartalmazó havi igazolólap, valamint annak mellékletét képező névsoros lista biztosítja (lásd.: Projektteljesítés alátámasztásának papíralapú eszköze c. fejezet). A Projektiroda ezen nyilvántartás vezetésével képes meghatározni a mutató értékét.

⁸ A jogosultsági szint meghatározását a Partnerszervezet végezte el a szervezet felépítése, valamint az általa alkalmazott adatkezelési protokoll alapján. Adattöltő/adatkezelő/adathitelesítő személy az ételosztási helyszínen dolgozó, a tevékenységre a Partnerszervezet által felhatalmazott szociális munkatárs; a projekt megvalósításában a Partnerszervezet által megbízott programfelelős munkatárs, vagy a szervezet képviselőjében eljáró meghatalmazott személy

Adatszolgáltató tábla tartalma

Fejléc adattartalom:

- Partnerszervezet neve
- Pályázati azonosító
- Igazolt időszak (adott hétre vonatkozó időtartam)
- Szolgáltatás helyszíne (ételosztási helyszín)

Gyűjtött adatok tartalma

- Ellátási napok száma
- Ellátási napok megnevezése (hétfő, kedd, szerda, csütörtök, péntek, szombat)
- Beérkezett ételadag számok (darabszám rögzítése az ellátási napok vonatkozásában)
- Kiosztott (elfogyasztott) ételadag száma (darabszám az ellátási napok vonatkozásában)

25febKMR-072-Petőfi

Fájl

Szerkesztés

Nézet

Beszúrás

Formázás

Adatok

Eszközök

Bővítmények

Súgó

Automatisation

Q

Menük

A kiosztott ételmezertámogatás mennyiségét a kiosztott ételcsoomagok darabszámának és azok átlagos súlyának szorzata adja meg. Az ételcsoomagok átlagos súlya a dietetikus által összeállított, egy adag ételre vetített receptúrák nyersanyag-kiszabatai alapján, a főzés során fellépő súlyvesztés-és nyereség (pl. víz hozzáadása és párolgása) figyelembevételével került megállapításra. 1 ételcsoomag átlagsúlya az étkezés szolgáltatás beszerzését célzó közbeszerzési eljárás dokumentációját képező Műszaki leírás dokumentumban foglalt ételreceptekben meghatározott ételnyersanyagok összmennyisége, valamint az ételreceptek darabszámának osztata alapján kerül meghatározásra. A kiosztott ételmezertámogatás mennyisége tonnában tehát az alábbi módon számolható ki:

$$\text{összes kiosztott ételadag} \times \text{ételcsoomag átlagsúlya} / 1000000 \text{ tonna}$$

Az eredménymutató értékét a Projektiroda az éves jelentés elkészítéséhez szükséges adatszolgáltatás keretében továbbítja az Irányító Hatóság számára.

A mutatók alátámasztásának papíralapú eszköze

A Partnerszervezetek által végzett adatszolgáltatás alapját képezik a Projektiroda által biztosított, elektronikusan vezetett és tárolt Sheets táblázatok adattartalma. Elnevezésük szerint az Igénybevevők és specialitások.xls, valamint az Igénybevétele.xls elnevezésű táblasablonok.

A Projektiroda által a Partnerszervezet számára biztosított és előkészített, ételosztási helyszínenként elkülönített Sheets táblázatokban az alábbi adatok kerülnek rögzítésre a projekt mutatóinak vonatkozásában:

1.számú tábla, Igénybevevők és specialitások: - az étkezésben résztvevő személyeket neve és születési dátuma

- a névsorokon szereplő személyek célcsoporti sajátosságai (18 és 29 év közöttiek; 65 éves, vagy idősebb; nők; fogyatékkal élők; harmadik országbeli állampolgárok; külföldi háttérű és kisebbségekhez tartozók)

2.számú tábla, Igénybevétele: - a beérkezett és kiosztott ételadagok darabszáma

A táblák adattartalma heti rendszerességgel frissül, és a Projektiroda heti rendszerességgel vizsgálja és szűri, szükség esetén tisztázza azokat, és átvezeti az SQL adatbázisba.

Az elektronikus úton kezelt adatokat a Projektiroda teljesítési hónap vonatkozásában összesíti (teljesítési hónap első osztási napjától adott hónap utolsó osztási napjáig bezárólag) és zárja, a Partnerszervezet és ételosztási helyszín bontásában, és ez alapján elkészíti a **havi igazoló lap**, valamint az annak mellékletét képező **havi névsoros lista dokumentumokat**.

A havi igazoló lap adatai

- Fejléc adatok:

- Partnerszervezet neve, pályázati azonosítója
- telephely címe (ételosztási helyszín)
- igazolt időszak
- intézmény képviselője (vagy az adatszolgáltatással meghatalmazott személy)

- A mutatók számadatos adatai

- Igénybevétele igazoló összesítő tábla:
 - beérkezett ételcsomagok száma (db)
 - kiosztott és elfogyasztott ételcsomagok száma (db)
 - az ételmisszertámogatásban részesülő, különböző, a célcsoportba tartozó személyek száma (fő)
- Célcsoporti specialitásokat igazoló tábla:

- 18 és 29 év közöttiek száma (fő)
- 65 éves, vagy idősebb száma (fő)
- nők száma (fő)
- fogyatékossgal élők száma (fő)
- harmadik országbeli állampolgárok száma (fő)
- külföldi háttérű és kisebbségekhez tartozók száma (fő)

IGAZOLÓ LAP

Az EFOP Plusz 5.2.1-23-2024-00001 „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” című projektre vonatkozó, az 2021/1057 EU rendelet III. mellékletében meghatározott adatszolgáltatási kötelezettségek vonatkozásában

Partnerszervezet neve	Magyarországi Jedi Egyház Karitatív Szervezete
Partnerszervezet pályázati azonosítója	2023-25-EFOP-KEV-xxx
Telephely címe	9999 Seholszentkereszt, Nekezes utca 1.
Igazolt időszak	2024. február 1 – 2024. február 28.
Intézmény képviselője ¹	Minta Menta

Igénybevett igazoló összesítő tábla	
Beérkezett étkezési csomagok száma ²	
Kiosztott és elfogyasztott étkezési csomagok száma ²	
Az élelmiszer támogatásban részesülő, különböző, a célcsoportba tartozó személyek száma ³	

¹ A szervezet által a **Célcsoport** adatszolgáltatásának igazolására vonatkozóan felbontalmazott szervezet.
² A számadat az EFOP-5.2.1. adatszolgáltatási eljárásban foglaltak szerint egyeztetett és adott időszakra véglegesített **azonosító** névvel rendelkező táblázat adataival megegyezik.
³ A számadat az EFOP-5.2.1. adatszolgáltatási eljárásban foglaltak szerint egyeztetett és adott időszakra véglegesített **azonosító** névvel rendelkező névsoros lista adataival megegyezik.

1. oldal

HAJLEKTLANOKÉRT KÖZALAPITVÁNY - Projektiroda
Projektiroda címe: Budapest 1111, Zenta utca 1. sz. 13.
Postai cím: 1494 Budapest, PF.: 1383
Telefon: +36 1 200-1002
E-mail: rustop@rustop.org

Célcsoporti specialitásokat igazoló tábla

Ellátotti specialitások	Megjelenő ellátottak	
	száma (fő)	százalékos megoszlás
18 és 29 év közöttiek:		
65 éves, vagy idősebb:		
Nők:		
Fogyatékossgal élők:		
Harmadik országbeli állampolgárok:		
Külföldi háttérű és kisebbségekhez tartozók:		

Alulírott, mint a Partnerszervezet által meghatalmazott képviselő igazolom, hogy a vonatkozó időszak tekintetében a fent rögzített, a Projekt megvalósításának adatszolgáltatását igazoló adatok a valóságnak megfelelnek.

Kelt: Seholszentkereszt, 2024. február 28.

.....
intézmény képviselője

2. oldal

HAJLEKTLANOKÉRT KÖZALAPITVÁNY - Projektiroda
Projektiroda címe: Budapest 1111, Zenta utca 1. sz. 13.
Postai cím: 1494 Budapest, PF.: 1383
Telefon: +36 1 200-1002
E-mail: rustop@rustop.org

A névsoros lista adatai

A havi igazoló lap mellékletét képező **névsoros lista** az ételosztási helyszínek bontásában, havi szűréssel és összesítéssel tartalmazza az igazolt időszak során az étkezésben résztvevő személyek nevét és születési dátumát. A dokumentum személyes adatokat tartalmaz, így azok elsődleges célja az ellenőrzést végző szervek által végzett helyszíni ellenőrzések teljeskörű támogatása az adatszolgáltatás alátámasztásának fizikai dokumentum szintű bemutatásával.

- Fejléc adatok:
 - o Partnerszervezet neve, pályázati azonosítója
 - o telephely címe (ételosztási helyszín)
 - o igazolt időszak
 - o intézmény képviselője (vagy az adatszolgáltatással meghatalmazott személy)
- Végső kedvezményezettek részvételt igazoló adatai
 - o Név (vezetéknév és utónév)
 - o Születési dátum (év.hó.nap)

2025 februári melléklet

Pályázati azonosító: 2023-25-EFOP-KMR-072
Mindenkinek Segítünk Alapítvány
2542 Seholnekeresd, Petőfi utca 2.

Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére
EFOP_PLUSZ_5.2.1-23-2024-00001

Név	Született
Gipsz Jakab	1985.09.26.
Minta Menta	1963.02.05.
Major Anna	1977.07.07.
Gomba Eszter	1982.02.02.
Mór Zsolt	1975.05.05.
Segít Elek	2000.02.05.

Az adatok hitelességét a partnerszervezet képviselője vagy az általa az adatszolgáltatás igazolására meghatalmazott személy aláírásával igazolja az adott dokumentumokon. Mivel az igazoló lap adatai a Partnerszervezeteknek a Projektiroda részére heti rendszerességgel frissített adatszolgáltatáson alapulnak, így az aláíró személy az igazoló lap aláírásával egyúttal a heti adatszolgáltatásban megküldött - elektronikus úton tárolt és kezelt - adatok hitelességéért is felelősséget vállal.

A mutatók papíralapú alátámasztásának kezelésének és hitelesítésének eljárása

A Projektiroda a Partnerszervezet ételosztási helyszínre vonatkoztatott, heti szinten frissített, elektronikus úton kezelt adatszolgáltatásának adatait összesíti a teljesítési hónap vonatkozásában és ez alapján készíti el az ételosztási helyszínek bontásában a havi igazoló lapot, valamint annak mellékletét képező névsoros listát. A dokumentumokat PDF formátumban, e-mailben küldi meg a Partnerszervezet által megadott e-mail címre.

A Partnerszervezet a megkapott havi adatösszesítést tartalmazó igazoló lapot és mellékletének adattartalmát ellenőrzi, nyomtatja, és a partnerszervezet képviselője, vagy az általa az adatszolgáltatás igazolására meghatalmazott személlyel aláíratatja (hitelesíti).

Ezután Partnerszervezet az aláírt eredeti dokumentumokat pedig az adott hónap utolsó ételosztási napját követő hatodik munkanapig, de legkésőbb a dokumentumok e-mailben kézhez vételétől számított hatodik munkanapig postázza a Projektiroda postafiók-címére (1464 Budapest, Pf.: 1383).

A Projektiroda az havi igazolólapot és a névsoros lista dokumentumokat mind elektronikus (pdf), mind eredeti formában (fizikai mappában lefűzött eredeti dokumentumok) rendszerezett, visszakereshető módon tárolja.

B. Az adatszolgáltatás folyamata és a kapcsolódó dokumentáció rendje

Az adatgyűjtés célja a Projekt keretében a célcsoport részére nyújtott természetbeni juttatások igénybevétele, valamint a projekt szolgáltatásait igénybe vevők sajátosságainak mérése.

A Projekt eredménymutatóinak és kötelező adatszolgáltatásának bemutatása:

- A teljesen vagy részben az operatív programból finanszírozott **ételcsomagok száma** összesen.
- A projekt szolgáltatásait igénybe vevő **célcsoport sajátosságainak** felmérése.
- Élelmiszersegélyben részesülő hajléktalan **személyek száma** összesen.
- A kiosztott élelmiszer-támogatás mennyisége összesen (tonnában)

A fenti eredménymutatók dokumentálása érdekében a Projekt Google Sheets alapú adatlapokat dolgozott ki, amelynek segítségével heti rendszerességgel szolgáltatathatók a mért adatok. Az adatlapokat az ételosztás helyszínein (a Projekt Partnerszervezeteinél) dolgozó kollégák töltik ki az egyéni linken elérhető Google Drive tárhelyen. A Partnerszervezet minden, az EFOP PLUSZ projektben résztvevő telephelyére vonatkozóan köteles megadni egy olyan e-mail címet, amihez minden, az adatszolgáltatásban érintett kolléga hozzáférhet. Ezen e-mail címekkel bejelentkezve érhető el a telephelyhez rendelt Google Drive mappa, amely az adatszolgáltatás táblázatait tartalmazza.

A telephelyhez tartozó Google Drive mappában minden hónapban egy fájl jelenik meg. Az egyes munkalapfülek az adott hónap egy-egy hetének adatszolgáltatásának rögzítésére szolgálnak, külön a

beérkezett és kiosztott ételadagokat nyilvántartó táblázatok, és külön az étkezésben résztvevő személyek számának, és célcsoporti specialitásaik mérésére szolgáló táblázatok.

Természetbeni juttatások igénybevételének mérése

A Projekt – a fent leírt adatszolgáltatási kötelezettségek tekintetében – heti rendszerességgel méri a telephelyekre **beérkezett ételadagokat** és az ott **kiosztott ételadagokat**.

Az adatok rögzítésének helye: A telephely által megadott e-mail címmel megosztott Google Drive mappában található Google Sheets táblázatban.

Az adatok rögzítésének módja:

A Projekt által biztosított Google Sheets táblázat kitöltésével kerülnek rögzítésre a kért adatok. A táblázat az adott naptári hét ételosztási napjain biztosított szolgáltatásra vonatkozó adatokat összesíti. A beérkezett és kiosztott ételadagok rögzítésére szolgáló tábla munkalapfühlének elnevezése a következőképp alakul:

hetiAdag1h, hetiAdag2h, stb.

ahol a szám a hét számát jelöli az adott hónapban.

A táblázatban rögzítendő az ételcsomagok kiszállításának napján az **átvett ételcsomagok (Beérkezett ételadag) darabszáma**. (Ez kétnapi szállítás esetén azt jelenti, hogyha pl. a szállítási napok hétfő/szerda/péntek, akkor a hétfő és szerda oszlopba dupla napi ételadag darabszám kerül beírásra, míg péntekre egy napi ételadag darabszámot kell felvezetni. Napi kiszállítás esetén értelemszerűen minden napon beírásra kerül az átvett, egy napi ételadag darabszáma). *Kitöltéskor külön figyelmet szükséges fordítani arra, hogy ünnepnapok, munkaszüneti napok esetén nem történik sem kiszállítás, sem ételcsomag osztás, így azon napokon nem kerülnek számadatok beírásra! A Beérkezett ételadagok száma csak akkor lehet kevesebb, mint a megvalósító telephely által igényelt napi ételadag darabszáma, ha igazolt (Szállítólevélen jelzett) okok miatt az igényeltnél kevesebb ételcsomag került átvételre.*

A táblázatban továbbá napi szintű beírásra kerül a **Kiosztott ételadagok darabszáma** (amely minden esetben egyenlő az adott napon megtörtént étkezések számával). **A kiosztott ételadagok száma csak akkor lehet kevesebb, mint a megvalósító telephely által igényelt napi ételadag darabszáma, ha igazolt (Feljegyzés szavatossági kifogásról, Kapacitás nemteljesítés bejelentő lapja) okok miatt az igényeltnél (és esetlegesen átvetténél) kevesebb ételcsomag került kiosztásra.**

Az adatlap **Heti összesítés** oszlopa **képletezett**, az ételosztási napok alá beírt számok alapján automatikusan összeadja a hétre vonatkozóan a beérkezett és kiosztott ételadagok számát.

A fájlban található havi összesítő táblák és segédtáblák is a beérkezett és kiosztott ételadagokról, ám ezek képletezettek és védettek, automatikusan összesítik a heti táblázatokban rögzített adatokat.

Az adatrögzítés és -összesítés időpontja: Minden hét utolsó munkanapja, a **hét utolsó ételosztásának napja**.

Élelmiszersegélyben részesülő hajléktalan személyek számának mérése

A további eredménymutatók igazolásának érdekében szükséges mérni azt, hogy hány hajléktalan személy részesült a projekt megvalósítása során élelmiszersegélyben. Ennek érdekében szükséges a Projekt szolgáltatásait igénybe vevők **egyéni szintű** mérése.

A pontos adatmérés és az ismétlődések szűrésének érdekében ezeket Partnerszervezet heti rendszerességgel, az étkezők nevét és születési dátumát tartalmazó listán vezeti.

Az adattáblában szereplő nevek és születési adatok nem kerülnek továbbküldésre, azokat az GDPR 2016/679 EU rendelet alapján és azzal összhangban, a 2018.07.26-val módosult információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szerinti keretek között kezeljük és tároljuk, és csak az ebből nyert számadatok kerülnek továbbításra.

Az adatok rögzítésének helye: A telephely által megadott e-mail címmel megosztott Google Drive mappában található Google Sheets táblázatban.

Az adatok rögzítésének módja: A Projekt által biztosított Google Sheets táblázat kitöltésével kerülnek rögzítésre a kért adatok. A táblázat az adott naptári hét ételosztási napjain biztosított szolgáltatásra vonatkozó adatokat összesíti.

Az beérkezett és kiosztott ételadagok rögzítésére szolgáló tábla munkalapfühlének elnevezése a következőképp alakul:

EtkezoK1h, EtkezoK2h, stb.

ahol a szám a hét számát jelöli az adott hónapban.

A táblázat oszlopcímekkel ellátva jelöli, hogy hol kerül beírásra a természetbeni juttatásban részesülő személy neve, születési dátuma, valamint célcsoporti specialitásai. (Ld. „A projekt szolgáltatásait igénybe vevő célcsoport sajátosságainak felmérése” részt.)

A táblázat más nyilvántartásból (pl. KENYSZI, az intézmény saját nyilvántartása) kimásolt adatokkal is feltölthető az étkezést igénybe vevők szűrése után.

Egy adott név-születési dátum páros, és a hozzá tartozó célcsoporti specialitások az első beírást követően automatikusan rögzítésre kerül egy listában, így a későbbiekben nem kell újra felvinni őket, csak a szolgáltatás ismételt igénybevételének tényét rögzíteni az erre szolgáló négyzet bejelölésével.

A vonatkozó héten az ételosztást igénybe vevők adatait rögzíteni minimum heti 1 alkalommal, összesített listában, a hét utolsó ételosztási napján szükséges, de az adatvesztés lehetőségének fennállása esetén akár a hét minden ételosztási napján rögzíthetik az ételosztásban részesülő személyeket. (Az ismétlődő értékek a hét végén a Projektiroda által szűrésre kerülnek.)

A táblázatban rögzített nevek száma nem lehet kevesebb, mint a vonatkozó adatszolgáltatási héten a megvalósító telephely által igényelt napi ételadag minimuma. Csak abban az esetben lehet kevesebb a listában jegyzett nevek száma, mint az igényelt napi ételadag, ha az rögzítésre került az Igénybevételt rögzítő adatlapon és igazolással alátámasztott (Feljegyzés szavatossági kifogásról c., Kapacitás nem teljesítés bejelentő lapja c. dokumentumok).

A fájlban található havi összesítő táblák és segéd táblák is a beérkezett és kiosztott ételadagokról, ám ezek képletezettek és védettek, automatikusan összesítik a heti táblázatokban rögzített adatokat.

Az adatrögzítés időpontja: Minden hét utolsó munkanapja, **a hét utolsó ételosztásának napja.**

A Projekt szolgáltatásait igénybe vevő célcsoport sajátosságainak felmérése

A célcsoporti sajátosságok mérése az Partnerszervezeteknél jelenleg működő nyilvántartási rendszer adatai alapján, szubjektív szempontok figyelembevételével történik. A számítás statisztikai adatokon nyugszik, azaz a célorientált adatszolgáltatáshoz a szervezetek munkatársának megfigyelései, tapasztalatai szükségesek.

Ennek értelmében a Projekt megvalósítása során az együttműködő partnerek az ételosztási helyszínekre vetítve, az intézmény saját adatbázisában meglévő információkat (*anamnézis*, személyes információk, stb.) alapul véve határozzák meg a Projekt szolgáltatásait igénybe vevők **célcsoporti sajátosságait**.

Megjegyzés: A kiosztott alapvető anyagi támogatással kapcsolatos eredménymutatók esetében az EU 2021/1057 rendeletben meghatározottakat vesszük alapul. Cél, hogy a Projekt megvalósítása során figyelembevételre kerüljenek a EU 2021/1057 rendeletben foglalt követelmények, és ez alapján csökkenjenek mind a Kedvezményezett, mind a hajléktalanellátó szervezetek (Partnerszervezet) adminisztratív terhei, ezért indokolt, hogy ezen mutatók esetében az értékek meghatározása ne a végső kedvezményezettek által szolgáltatott információkon, hanem a partnerszervezetek rendelkezésre álló információin alapuljon. A rendelkezésre álló információ egy szubjektív szempont, többek között ide érthető a hajléktalan személlyel korábban felvett anamnézis, a napi szintű beszélgetésekből lesűrhető információk, rendelkezésre álló igazolások. Nem várható el, hogy a végfelhasználók által szolgáltatott adatokon alapuljanak a Projekt szolgáltatásait igénybe vevők célcsoporti sajátosságait bemutató adatsorok, különös tekintettel arra, hogy a rendelet általános rendelkezése azt a konkrét követelményt fogalmazza meg, hogy tiszteletben kell tartani az alap keretében támogatott személyek méltóságát.

Az EU 2021/1057 rendelet által meghatározott, mérendő célcsoporti specialitások:

- 18 és 29 év közötti fiatal
- nő
- 65 éves és idősebb
- fogyatékkal élő
- harmadik országbeli állampolgár
- külföldi háttérű és kisebbségekhez tartozó (beleértve a marginalizált közösségeket, például a romákat)

Az adatok rögzítése: A telephely által megadott e-mail címmel megosztott Google Drive mappában található Google Sheets táblázatban.

Az adatok rögzítésének módja: A havi adatszolgáltató Google Sheets táblában az étkezésben részt vevő személyek számának meghatározására szolgáló munkalapfüleken (Etkezo1h, Etkezo2h, stb.), az adott személy neve és születési dátuma mellett szereplő oszlopokban jelölhető, hogy igénybe vevő

tartozik-e valamelyik célcsoporti kategóriába. Az életkoron alapuló kategóriák esetén nincs külön oszlop, ezt a táblázat automatikusan színkóddal jelöli a születési dátum alapján (18 és 29 év közötti – kék, 65 fölötti – sárga). A többi kategória esetében az oszlopban lévő négyzet bejelölésével rögzíthető, ha az étkezésből részesülő személy az adott célcsoporti specialitásba tartozik.

Az oszlopfejlécek a következőképpen jelölik az egyes célcsoporti kategóriákat:

NŐ – nő

FÉ - fogyatékkal élő

HOÁ - harmadik országbeli állampolgár

KHÉKT - külföldi háttérű és kisebbségekhez tartozó (beleértve a marginalizált közösségeket, például a romákat)

Az adatrögzítés időpontja: Megegyezik az étkezésben részesülő hajléktalan személyek rögzítésének időpontjával, az adott személy felvitelekor szükséges bejelölni annak célcsoporti sajátosságait is.

Az étkezés szolgáltatás igénybevételének igazolása

Az ételcsomagok célcsoportnak történő kiosztásának igazolása havonta egy alkalommal, telephelyenkénti bontásban történik a havi igazoló lap, és a havi névsor által. Az igazoló lap tartalmazza a telephely adatszolgáltatás alapján összesített havi adatait az átvett/kiosztott ételcsomagok számának, az étkezés szolgáltatást igénybe vevő személyek számának és a célcsoporti specialitásainak tekintetében. A névsoros lista az adott telephelyen, adott hónapban legalább egyszer étkezők nevét és születési dátumát tartalmazza.

A havi igazoló lapot és a névsoros listát az összesített adatokkal kitöltve a Projektiroda küldi meg az adott telephely által megadott e-mail címre (amellyel a telephelyhez tartozó Google Drive mappák is megosztásra kerültek), minden hónap utolsó ételosztási napját követő héten, pdf formátumban.

Mindkét dokumentumot a Partnerszervezet által az adott telephely vonatkozásában az adatszolgáltatás igazolására felhatalmazott személy (pl. intézményvezető, projektfelelős) aláírásával hitelesíti. *Mivel az igazoló dokumentumok adatai a Partnerszervezeteknek a Projektiroda részére heti rendszerességgel megküldött adatszolgáltatáson alapulnak, így az aláíró személy az igazoló lap aláírásával egyúttal a heti adatszolgáltatásban megküldött adatok hitelességéért is felelősséget vállal.*

A havi igazoló lap és a névsoros lista beküldésének időpontja: **a pdf kézhez vételétől számított harmadik munkanap**

A havi igazolólap és a névsoros lista beküldésének módja: Nyomtatás, majd az adatszolgáltatás vonatkozásában az intézmény képviselőjére jogosult személlyel való aláíratás után a dokumentumokat bescannelve szükséges elküldeni a Projektiroda adminisztrátorának (kristof.judit@rsztop.org), az eredeti dokumentumot pedig postázni a Projektiroda részére.

A Projektiroda postacíme: Hajléktalanokért Közalapítvány Projektiroda, 1464 Budapest, Pf. 1383

V. *Fogyasztói elégedettségi felmérés eljárásának és a kapcsolódó minőségbiztosítási folyamatok rendje*

Tartalom

- A fogyasztói elégedettségi felmérés célja
- A fogyasztói elégedettségi felmérés eszköze
- A fogyasztói elégedettségi felmérés értékelésének módszere
- A fogyasztói elégedettségi felmérés rendszeressége
- A fogyasztói elégedettségi felmérést követő minőségbiztosítási lépések

A fogyasztói elégedettségi felmérés célja: A Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” című, EFOP_PLUSZ-5.2.1-23 azonosítószámú program keretén belül nyújtott kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosítása során kiosztott előre csomagolt, hűtött ételcsomagok fogyaszthatóságát felmérő és a szolgáltatás minőségének megtartását célzó tevékenység.

A fogyasztói elégedettségi felmérés eszköze: A program által megvalósított kiegészítő étkeztetés szolgáltatásában részesülő célszemélyek által - anonim módon - kitöltendő kérdőív.

A kérdőív kérdéskörei kitérnek a kérdőívet kitöltő személy

- egytálétel fogyasztási szokásaira és ízlésvilágára;
- az egytálételek állagát és ízvilágát felmérő kérdésekre;
- a 2025. június 23-dikát követően megváltozott receptúrákkal kapcsolatos véleményt felmérő kérdésekre;
- egyéb fogyasztói igényjelzés kapcsán felmerülő, az étkezés szolgáltatását érintő kérdéskörök.

A kérdésekre adható válaszok között szerepel

- a nyitott válaszadási lehetőség;
- listás válaszadási lehetőség, valamint
- a skálás válaszadási lehetőség.

A fogyasztói elégedettségi felmérés kérdőívének kérdéskörei és kérdései változhatnak, attól függően, hogy a felmérés alapját képező általános fogyasztói elégedetlenség vagy a Projekt ezirányú adatgyűjtési terve a szolgáltatás mely részét érinti.

Az egytálételt megfőző és kiszállító szolgáltató cég beazonosításának érdekében a kérdőív tartalmazza az ételcsomagok kiosztását végző hajléktalanellátó szervezet EFOP PLUSZ pályázati azonosítószámát.

A fogyasztói elégedettségi felmérés értékelésének módszere: Az anonim és önkéntes módon kitöltendő kérdőívek kiosztása és a kitöltött kérdőívek begyűjtése az ételcsomagok kiosztását végző hajléktalanellátó szervezet (Partnerszervezet) munkatársainak segítségével történik. A válaszok kiértékelése a pontszám alapú (excel fájl) adatrögzítést követően összesítéssel a válaszok súlyozásával történik az Projektiroda munkatársa által.

A fogyasztói elégedettségi felmérés rendszeressége: Az elégedettségi felmérés igény szerint elvégezhető, de a pályázati program megvalósítása során minimum két alkalommal végzendő tevékenység.

A fogyasztói elégedettségi felmérés elvégzésének alapjai az általános fogyasztói elégedetlenség megléte vagy a projekt ezirányú adatgyűjtési terve. A felmérés elvégzésére az igényjelzést írásban megtehetik a Projektiroda munkatársai, vagy az ételcsomagok kiosztását végző hajléktalanellátó szervezet Projekt programfelelőse.

A fogyasztói elégedettségi felmérést követő minőségbiztosítási lépések

A fogyasztói elégedettségi felmérés során keletkezett adatok összesítését követően a Projektiroda munkatársa a keletkezett eredményeket elektronikus úton, feljegyzés vagy írásos tájékoztatás formájában közli az illetékes ételcsomagokat lefőző és kiszállító, vállalkozási szerződésben rögzített szolgáltató cég képviselőjével (Vállalkozó).

A feljegyzés vagy írásos tájékoztatás tartalmazza a fogyasztói elégedettségi felmérésből összesített jó tapasztalatokat és a rossz tapasztalatokat/panaszokat egyaránt, valamint a fogyasztók a szolgáltatás minőségének javítására tett javaslatait.

A rossz tapasztalatok / panaszok esetén a Projektiroda munkatársa problémamegoldási stratégia írásos kidolgozását és megküldését kéri az ételcsomagokat lefőző és kiszállító szolgáltató cég (Vállalkozó) képviselőjétől, legkésőbb a feljegyzés vagy írásos tájékoztató kézhezvételét követő 15 munkanapon belül.

A Vállalkozó választ és megoldási stratégiáit eljuttatja a kiegészítő ételcsomagok kiosztását végző hajléktalanellátó szervezetek (Partnerszervezetek) programfelelősei részére, akik elektronikus formában továbbítják ezeket az intézmény szociális munkatársai és a program szolgáltatását igénybe vevő célcsoporttagok részére.

VI. A Helyszíni szakmai ellenőrzés eljárása

a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított, EFOP_PLUSZ-5.2.1-23-2024-00001 azonosítószámú Projekt keretében a Szolgáltató (Vállalkozó) által az Partnerszervezetek által biztosított ételosztási helyszínekre kiszállított ételcsomagok átadás-átvételére, tárolására és kiosztására, valamint a kapcsolódó adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése során keletkezett dokumentációra vonatkozóan

TARTALOM

- A helyszíni szakmai ellenőrzés célja
- A helyszíni szakmai ellenőrzésben résztvevők köre
- A helyszíni szakmai ellenőrzés gyakorisága
- A helyszíni szakmai ellenőrzés módszerei
- A helyszíni szakmai ellenőrzés alkalmával megvizsgálásra kerül
- A helyszíni szakmai ellenőrzés alkalmával fotódokumentáció készül
- A helyszíni szakmai ellenőrzés lebonyolítása, eljárási lépései
- A helyszíni szakmai ellenőrzés szervezési, személyi és tárgyi feltételei
- A Projekt munkatársának feladata
- Melléklet

Az helyszíni szakmai ellenőrzés célja

Az Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program Pluszkeretén belül az „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” című EFOP_PLUSZ-5.2.1-23-2024-00001 azonosítószámú Projekt keretében a hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosításával kapcsolatosan a Partnerszervezetek (hajléktalanellátó szervezetek) adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítésével, a projekt megvalósításához kapcsolódó tájékoztatási és nyilvánossághoz kapcsolódó kötelezettségek teljesítésével, valamint az ételcsomagok átadás-átvételének és kiosztásának teljesítésével kapcsolatos dokumentáció ellenőrzése, továbbá a vonatkozó folyamatok kapcsán keletkezett tapasztalatok és jó gyakorlatok rögzítése.

A helyszíni szakmai ellenőrzésben résztvevők köre

- EFOP_PLUSZ-5.2.1-23-2024-00001 azonosítószámú Projekt munkatársa(i): a helyszíni ellenőrzés során a Projektiroda képviseletében eljáró és ehhez meghatalmazással rendelkező személy(ek), aki koordinálja és felügyeli a helyszíni szakmai ellenőrzéseket.
- Az Partnerszervezet (hajléktalanellátó szervezet, intézmény, amely az ételosztási helyszínt biztosítja és a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatást fizikailag biztosítja) képviselői, akik az ételosztás jogkörében megbízással rendelkeznek.

A helyszíni szakmai ellenőrzés gyakorisága

A Projekt törekszik arra, hogy a program megvalósítása alatt **legalább egy alkalommal** elvégezze a helyszíni szakmai ellenőrzést a megvalósítási helyszíneken. Emellett az Projektiroda a Megvalósíthatósági Tanulmányban is jegyzett adatszolgáltatásra vonatkozó napi szintű adatgyűjtést és feldolgozást rendszeresen végzi.

Az ellenőrzés módszerei

- személyes jelenléttel, helyszíni ellenőrzés
- fotódokumentáció készítése
- jegyzőkönyv felvétele

A helyszíni szakmai ellenőrzés alkalmával megvizsgálásra kerül

- az ételcsomagok átadás-átvétele során keletkezett szavatossági kifogások ellenőrzése
- az étkezés szolgáltatás körülményeinek vizsgálata:
 - higiéniai feltételek (kézmosás lehetősége)
 - az étel elfogyasztásának tárgyi feltételei (helyiség, asztal, szék)
 - étel melegítésére alkalmas mikrohullámú sütő
 - ételhűtés feltételei (hűtőszekrény, hűtőhőmérő)
 - szelektív hulladékgyűjtés
- az étkezési csomagok tárolásával és kiosztásával kapcsolatos dokumentum:
 - hűtési lánc megtartását igazoló hűtési napló
- a tájékoztatást célzó kommunikációs elemek meglétének ellenőrzése
 - a széles nyilvánosság számára jól látható helyen kihelyezett, a Projektiroda által biztosított A2-es (bizonyos esetekben A3-as) méretű tájékoztató tábla
 - a projekt megvalósításához kapcsolódó a Partnerszervezet együttműködésében megvalósítandó nyilvánosság és tájékoztatás témaköréhez kapcsolódó egyéb kötelezettségek teljesülésének megléte
- adatszolgáltatási kötelezettség teljesítési folyamatának egyeztetése
- az ételosztás során alkalmazott intézményi saját nyilvántartás vezetése
- a Partnerszervezettel előre egyeztetett módon előkészített a fogyasztói elégedettséget mérő anonim módon kitöltött kérdőívek megléte

Továbbá a helyszíni szakmai monitorozások alkalmával megvizsgálásra kerülhet a Projekt kiegészítő alátámasztását képező, úgynevezett célcsoporti jelenétvizsgálat is.

A helyszíni ellenőrzés alkalmával az ételosztási helyszínen meglévő, a fent összegzett témakörökben elvárt dokumentumokba az ellenőrzésben résztvevő személyek betekinhetnek. Az egyéb szervek által a Partnerszervezet telephelyén a program keretében végzett helyszíni ellenőrzés során a helyszínen hagyott helyszíni szakmai ellenőrzési jegyzőkönyv átvizsgálható.

A helyszíni szakmai ellenőrzés alkalmával fotódokumentáció készül

- az ételosztás helyszínéről;
- az ételcsomagok tárolásáról;
- a kiegészítő étkeztetés szolgáltatás célcsoportjába tartozó személyekről (amennyiben a célcsoporttag írásos beleegyezését adja).
- a Projekt tájékoztató táblájáról, kihelyezés módjáról a környezeti beazonosíthatósággal egyetemben
- a Projekt megvalósításához kapcsolódó a Partnerszervezet együttműködésében megvalósítandó nyilvánosság és tájékoztatás témaköréhez kapcsolódó egyéb kötelezettségek teljesüléséről.

Az ellenőrzések lebonyolítása, eljárási lépései

- a Projektiroda helyszíni ellenőrzéseket koordináló és felügyelő munkatársa ellenőrzési ütemtervet készít,
- a Projekt Partnerszervezetei által a Projektiroda részére jelzésre kerül (elektronikus levél formájában), hogy a Partnerszervezetek által biztosított ételosztási helyszíneken mely időpont reális és ideális az ellenőrzési tevékenység feladatának elvégzésére,
- a Projektiroda munkatársa a Partnerszervezetek által jelzett információ alapján az ellenőrzési ütemtervet módosítja, pontosítja,
- a Projektiroda munkatársa a helyszíni szakmai ellenőrzés tervezett időpontját megelőző 1-2 hétben elektronikus levél formájában értesíti a Partnerszervezetet (a Partnerszervezetek programfelelőseit), hogy az adott hónapban melyik napon, hány órától, milyen időkeretben történik meg a helyszíni szakmai ellenőrzés,
- több megvalósítási telephely esetén az ellenőrzés helyszínéről a Projektiroda és a Partnerszervezet együtt dönt, tekintettel arra, hogy az ellenőrzés tárgyát képező dokumentumok beszállítása a Partnerszervezet részéről kötelező elem,
- a helyszíni szakmai ellenőrzés alkalmán a jelölt ellenőrzött helyszínen mind a Projektiroda, mind a Partnerszervezet erre felhatalmazott munkatársa képviselteti magát, és közös részvétellel:
 - a. megkezdődik a helyszíni szakmai ellenőrzés,
 - b. kitöltik a *Jegyzőkönyvet*,
 - c. az elkészült *Jegyzőkönyvet* aláírják (lehetőség szerint hivatalos pecséttel is ellátják).
- a helyszíni ellenőrzések *Jegyzőkönyvei* egy eredeti és egy másolati példányban készülnek el, minden esetben a másolást követően, eredeti aláírással ellátottan,
- amennyiben az ellenőrzés helyszínén a *Jegyzőkönyv* másolására nincs lehetőség, a két dokumentum eredeti példányáról a Projekt munkatársa szkennelt pdf formájában másolatot készít, és a másolati példányokat eljuttatja a Partnerszervezet (Partnerszervezet programfelelőse) részére,
- a *Jegyzőkönyv* eredeti példányának megőrzése a Projektiroda felelőssége,

- a Projektiroda a helyszíni ellenőrzések tapasztalatait összegyűjti, arról a Projekt támogatási szerződésében meghatározott mérföldkövenként beszámolót készít.

A helyszíni szakmai ellenőrzések szervezési, személyi és tárgyi feltételei

A Projekt a célcsoport részére biztosítandó kiegészítő étkeztetés szolgáltatás megvalósításának ellenőrzési folyamatait ellenőrzési csoport munka keretében valósítja meg.

A helyszíni szakmai ellenőrzéslefolytatásáért felelős Projektiroda feladatai:

- a helyszíni szakmai ellenőrzések ütemtervének kidolgozása
- a helyszíni szakmai ellenőrzések kapcsán kapcsolattartás a Partnerszervezetekkel;
- a helyszíni szakmai ellenőrzéseken való részvétel; koordináció
- a helyszíni szakmai ellenőrzések dokumentálása;
- a helyszíni szakmai ellenőrzések során készült dokumentumok begyűjtése, rendszerezése
- a helyszíni szakmai ellenőrzésekről készült dokumentumok érkeztetése, iktatása és rendszerezése;
- a helyszíni szakmai ellenőrzések során készült Jegyzőkönyvek és más alátámasztó dokumentumok alapján a helyszíni ellenőrzések tapasztalatainak összegzése, mérföldkövenként.

A helyszíni szakmai ellenőrzés feladat elvégzésével megbízott munkatársak a projektvezető által kiállított megbízólevéllel rendelkeznek.

A helyszíni szakmai ellenőrzés dokumentuma a Jegyzőkönyv.

VII. Partnerszervezet adataiban beállt változások jelentésének menete és dokumentációja

Amennyiben a Projekttel együttműködési partnerségben álló hajléktalanellátó szervezetnél az Együttműködési megállapodást és/vagy a Vállalkozási szerződést, illetve a Projekt megvalósítását érintő adatváltozás áll be, úgy a Partnerszervezetnek haladéktalan bejelentési kötelezettsége van a Közalapítvány Projektirodája felé.

Az adatváltozás bejelentésének határideje:

Amennyiben az adatváltozás bekövetkeztének határideje előre tudható, a Partnerszervezet köteles előzetes bejelentést tenni erről.

Amennyiben a változás nem előre tervezett, a változás megtörténtét követő munkanapon szükséges a bejelentést megtenni.

Az adatváltozás bejelentésének módja:

A mellékelt „Változásbejelentő kérelem” c. dokumentum

- kitöltött, aláírással és pecséttel ellátott szkennelt példányának **elektronikus úton** történő megküldése az rsztop@rsztop.org központi e-mailcímre, ezt követően
- eredeti példányának **postai úton** történő megküldése a Projekt levelezési címére:
Hajléktalanokért Közalapítvány Projektiroda, 1464 Budapest, Pf.: 1383

A változás bejelentésének dokumentuma: a **Változásbejelentő kérelem** sablon

Változásbejelentő kérelem

Alulírott (szervezet vezetője) mint a (szervezet neve), úgy mint 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 Projektben a Partnerszervezet képviselője a iktatószámú Együttműködési megállapodásban foglaltakhoz képest az alábbi módosításokat kérelmezem:

1. Telephely módosítás

Telephely címe	Igényelt adagszám ¹
Együttműködési megállapodásban szereplő telephely	
Együttműködési megállapodásban szereplő telephely	igényelt adagszám
Változtatási kérelemben foglalt telephely	
Változtatási kérelemben foglalt telephely	igényelt adagszám

Indoklás:

2. Szállítás gyakoriságának/szállítás időpontjának módosítása

Kérelmezem az alábbi telephelyekre az ételcsomagok napi kiszállítását/alábbi időpontokban történő kiszállítását.

Telephely címe	Igényelt adagszám	Együttműködési megállapodásban foglalt időpont	Változtatási kérelemben foglalt időpont
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...

Indoklás:

¹ Igényelt ételadagszám = minden esetben a vonatkozó Együttműködési megállapodásban foglalt minimum és maximum napi ételadagszám keretén belül értendő számadat.

3. Személyi változás bejelentése

Együttműködési megállapodásban foglalt személy neve és beosztása			Változtatási kérelemben foglalt személy neve és beosztása		
Név	programban betöltött feladatkör	elérhetőség (e-mail cím, telefonszám)	Név	programban betöltött feladatkör	elérhetőség (e-mail cím, telefonszám)

Indoklás:

4. Szervezetre vonatkozó adatokban beállt változás jelzése

Együttműködési megállapodásban szervezeti adatok		Változtatási kérelemben foglalt szervezeti adatok	
Adat megnevezése	Adat tartalma	Adat megnevezése	Adat tartalma

Indoklás:

5. Együttműködési megállapodás 1. sz. mellékletének (átadás-átvétellel megbízott személyek listájának) módosítása

A (év) (hónap) (nap) -én kelt Együttműködési megállapodás 1. sz. mellékletében felsorolt átadás-átvétellel megbízott személyeken túl az alábbi személyeket szintén meghatalmazom az átadás-átvétel lefolytatására. A módosítás érvénybe lépésével a korábban megbízott személyek meghatalmazása érvényben marad, amennyiben a jelen dokumentumban a meghatalmazás megszüntetéséről rendelkezés nem történik.

A képviselőre meghatalmazott személyek a meghatalmazást aláírásukkal elfogadják, és kijelentik, hogy az együttműködési megállapodás szerinti kötelezettségeiket ismerik és teljesítik.

Szállítási helyszín (Megvalósítási telephely):

Pályázati azonosító:

Átadás-átvétel eljáráskörének teljesítésére meghatalmazott munkatárs

Neve	Beosztása	Aláírása

Az alábbi, korábban képviseletre meghatalmazott személy(ek) meghatalmazását visszavonom:

Szállítási helyszín (Megvalósítási telephely):

Pályázati azonosító:

Átadás-átvétel eljáráskörének teljesítésére meghatalmazott munkatárs

Neve	Beosztása

Tudomásul veszem, hogy a módosítási kérelmem a Vállalkozási szerződés módosításának folyamatmegindítását vonhatja maga után, így a kérelem tárgyának érvénybelépésének ideje elhúzódhat.

Kelt:, dátum.

A módosítási kérelmet elfogadom:

.....

szervezet képviselője

.....

Varga Péter

VIII. Partnerszervezet kapacitás nemteljesítésének kezelése és eljárása

a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított, EFOP_PLUSZ-5.2.1-23-2024-00001
azonosítószámú Projekt keretében a Partnerszervezetek által vállalt és az együttműködési
megállapodás keretében meghatározott napi ételadag (kapacitás) kiosztásának nem
teljesítésére vonatkozóan

TARTALOM

A.) Visszafizetési kötelezettség alól való mentesség:

- Kapacitás nemteljesítésének elfogadható okai
- Kapacitás nemteljesítés elfogadható nagyságrendje
- Kapacitás nemteljesítés bejelentésének és kezelésének rendje

B.) Kapacitás nemteljesítésének vizsgálati és ellenőrzés indokai, módszerei és dokumentuma:

- A vizsgálat résztvevői
- A vizsgálat indokai
- A vizsgálat módszerei
- A vizsgálat dokumentuma
- Döntési eljárás
- Döntési eljárást követő lépések

Az eljárás dokumentum a *Bejelentő lap*⁹

⁹ Lásd 47.oldalon

A Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program Plusz „Élelmiszer támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” című, EFOP_PLUSZ-5.2.1-23-2024-00001 azonosítószámú Projekt megvalósításának keretében a hajléktalanellátó szervezetek és a Közalapítvány – és ezáltal a Projektiroda – közötti együttműködés feltételeit a pályázati, ill. kiválasztásos (igényegyeztetési) eljárás eredményeként megkötött Együttműködési megállapodások rögzítik.

A Partnerszervezet teljesítendő kötelezettségei között szerepel az együttműködési megállapodásban rögzítettek szerint, az étkezés szolgáltatásának a Projekt célcsoportjához való eljuttatásának kötelezettsége.

A vonatkozó megkötött, végleges Együttműködési megállapodás 5. pontjában foglaltak szerint:

„5) Felek megállapodnak abban, hogy a megállapodásban meghatározott kapacitás nem teljesítése esetén Partnerszervezet a természetbeni támogatás pénzbeli megfizetésére kötelezi magát a Projektiroda felé. A megfizetés alapját a közbeszerzési eljárás során kialakított – az osztási helyszínre és tervezett adagszámokra vonatkozó – szolgáltatási ár képezi. A megfizetési kötelezettség valamennyi olyan napra vonatkozik, amikor a Partnerszervezet dokumentáltan nem használta fel a kiszállított élelmiszert. Amennyiben a kapacitás nem teljesítés mellett a Partnerszervezet 60 napon túli adótartozással rendelkezik, 5. pont szerinti tartozással rendelkezik a Projektiroda az Együttműködési Megállapodást azonnali hatállyal felmondhatja. Abban az esetben, ha a vonatkozó kötelezettségteljesítést előre nem látható kényszerítő tényező gátolja, az a Projektiroda által rendelkezésre bocsátott, „Partnerszervezet kapacitás nemteljesítésének kezelése és eljárása” című, „kézikönyv” formában összefoglalt eljárás-gyűjtemény részét képező dokumentumban felsoroltak szerint lefolytatott eljárás eredménye alapján a visszafizetési kötelezettségtől (pénzügyi korrekciótól) a Projektiroda eltekinthet.

Abban az esetben, ha a vonatkozó kötelezettségteljesítést előre nem látható kényszerítő tényező gátolja, az a Projektiroda által rendelkezésre bocsátott, „Partnerszervezet kapacitás nemteljesítésének kezelése és eljárása” című, „Kézikönyv” formában összefoglalt eljárás-gyűjtemény részét képező dokumentumban felsoroltak szerint lefolytatott eljárás eredménye alapján a visszafizetési kötelezettségtől (pénzügyi korrekciótól) a Projektiroda eltekinthet.

A. Visszafizetési kötelezettség alól való mentesség

A visszafizetési kötelezettség alól való mentesség az alábbiak szerint kerül megállapításra.

Kapacitás nemteljesítésének elfogadható okai:

Az előre nem látható kényszerítő körülmény vagy elháríthatatlan akadály, úgynevezett „vis maior” helyzet következtében történő kapacitás nemteljesítés. Azt, hogy az ok „vis maior” helyzetnek minősül-e, a Partnerszervezet által kiállított és beküldött *Bejelentő lap* c. dokumentumban rögzítettek alapján a Projektiroda munkatársai döntenek el a Partnerszervezettel való szükség szerinti egyeztetést követően.

Kapacitás nemteljesítés elfogadható nagyságrendje:

A ki nem osztott ételmennyiség elfogadható nagyságrendje függ a teljesítést gátló helyzettől. (Példa: Egy ügyfél hirtelen elhalálozását követően az intézmény feltöltési folyamatai vagy a vonatkozó rendőrségi/hagyatéki eljárás körülményei vagy egyéb, kegyeleti okok miatt az azonnali férőhely feltöltés nem lehetséges. Természeti katasztrófa következtében a megvalósító telephely teljes befogadóképessége megszűnik.) Ez alapján a nagyságrend eseményenként, egyénileg kerül megállapításra a Partnerszervezet által tett írásos bejelentés alapján.

A Projektiroda által végzett helyzetfelderítés eredményét a Projekt Támogatójával folytatott egyeztetés alapján véglegesíti, döntését aszerint hozhatja meg. A Projektiroda a Támogatóval való egyeztetést első sorban azon esetek kapcsán indítja meg, amelyeknél nem egyértelműen alátámasztható és/vagy bizonyítható a visszafizetési kötelezettség alóli mentesség.

Kapacitás nemteljesítés bejelentésének és kezelésének rendje:

- A Partnerszervezetnek haladéktalan bejelentési kötelezettsége van az Projektiroda felé.
 - A bejelentést az erre a célra rendszeresített, az eljárás mellékletét képező *Bejelentő lap* c. dokumentum kitöltésével teszi meg
 - A kitöltött *Bejelentő lap* aláírt, pecsételt, szkennelt példányát egyrészt elektronikus úton juttatja el az Projektiroda központi e-mail címére (rsztop@rsztop.org), másrészt az eredeti példányt postai úton is elküldi a Projektiroda postafiókjába: 1464 Budapest, Pf.: 1383
- Amennyiben az Projektiroda a bejelentés dokumentuma alapján elfogadta a kapacitás nemteljesítés okát és nagyságrendjét, ezt írásban közli a Partnerszervezet kompetens képviselőjével.
- Amennyiben az Projektiroda nem tudja elfogadni a kapacitás nemteljesítés okát vagy nagyságrendjét a további szükségszerű egyeztetések ellenére sem, megkezdődik a nemteljesítés körülményeinek kivizsgálása.

B. Kapacitás nemteljesítésének vizsgálati és ellenőrzés indokai, módszerei és dokumentuma

A vizsgálat résztvevői:

- az EFOP_PLUSZ-5.2.1-23-2024-00001 azonosítószámú Projekt munkatársai: a helyszíni ellenőrzés során a Projekt képviselőjében eljáró és ehhez meghatalmazással rendelkező személy(ek);
- a Partnerszervezet (hajléktalanellátó szervezet) megbízott képviselője és azon megvalósító telephely vezetője, amelynél kapacitás nemteljesítés történt.

A vizsgálat indokai:

A Projektiroda részéről akkor kerül kivizsgálásra egy vis maior helyzet alapján bejelentett kapacitás nemteljesítés, amennyiben

- nem történt meg a haladéktalan bejelentés;
- nem került kitöltésre a *Bejelentő lap*;
- a *Bejelentő lap* nem került teljes-körüln és a döntés szempontjából elfogadható mértékben kitöltésre;
- a *Bejelentő lapon* szereplő okok vagy a nemteljesítés nagyságrendje nem elfogadható mértékű;
- többszöri vis maior helyzet jelentéséről van szó.

A vizsgálat módszerei:

A kivizsgálás helyszíni ellenőrzés formájában kerül lebonyolításra. A helyszíni ellenőrzés során a Projektiroda megbízott munkatársa(i) ellenőrizhetik:

- a kapacitás nemteljesítés helyszíni körülményeit és a vonatkozó hatósági igazolásait;
- a vis maior helyzetként bejelentett körülmények alátámasztását szolgáló bizonylatokat, hatósági jelentéseket, számlákat és egyéb igazoló okiratokat.

A vizsgálat dokumentuma:

A helyszíni ellenőrzésről *Jegyzőkönyv* készül, amelynek részletes tartalma a vizsgálat tárgyát képező *Bejelentő lap* alapján feltárt hiányosságok alapján kerül pontos meghatározásra, és amely általánosságban tartalmazza:

- a Partnerszervezet megnevezését;
- az együttműködés tárgyát képező pályázati azonosítószámot;
- a vizsgálat helyszínét meghatározó megvalósítótelephely címét;
- a vizsgálat tárgyát képező hiányosságok felsorolását, azaz
 - a vis maior helyzet oka
 - a kapacitás nemteljesítés nagyságrendje
 - a többszöri vis maior helyzet fennállása

- egyéb
- a vonatkozó hiányosságokra adott válaszokat és ennek kapcsán az ellenőrzött, igazoló dokumentumokat;
- a helyszíni ellenőrzés eredményét;
- az esetleges hiánypótlások felsorolását, a vonatkozó teljesítési határidőt és a vonatkozó felelősök megnevezését.

Döntési eljárás:

- A lebonyolított helyszíni ellenőrzést követő 30 napon belül (függően a Jegyzőkönyvben megnevezett intézkedések elvégzésétől) a Hajléktalanokért Közalapítvány igazgatója, valamint a Projektiroda kompetens munkatársai döntési eljárás keretében értékeli a vizsgálat során bemutatott igazoló dokumentumokról és a szóbeli tájékoztatásról készült Jegyzőkönyvet, valamint az egyéb vonatkozó körülményeket és ismereteket.
- A döntési eljárás eredményeként elkészül a döntés Jegyzőkönyve, amely tartalmazza
 - a vizsgálat indításának körülményeit,
 - a helyszíni ellenőrzésen tapasztaltak összefoglalását,
 - a döntési bizottság értékelését és indoklását a témában,
 - a döntést.

Döntési eljárást követő lépések:

- A Projektiroda munkatársa a döntési jegyzőkönyv szkennelt példányát elektronikus úton eljuttatja a hajléktalanellátó szervezet képviselőjének e-mail címére.
- Amennyiben a döntési eljárás konklúziója szerint sem bizonyított az, hogy a kapacitás nemteljesítés előre nem látható kényszerítő körülmény következtében történt, vagy a meghatározott kapacitás nemteljesítés nagyságrendje nem elfogadható, abban az esetben a Hajléktalanokért Közalapítvány és az Projektiroda megkezdí az Együttműködési megállapodás 5. pontjában foglaltak végrehajtását:

Az eljárás során a Partnerszervezet által alkalmazandó dokumentum a *Bejelentő lap*.

[illegible]

Település, Dátum:

.....

Név:

Beosztás:

IX. A Projektiroda munkatársainak feladatkörei és elérhetősége

Munkatárs neve és feladatköre	Elérhetősége	Milyen ügyben tud segíteni?
BENE BOGLÁRKA SZAKMAI KOORDINÁTOR	+36 30 644 2638 bene.boglarka@rsztop.org	Monitorozással kapcsolatos információk Regionális műhelyalkalmakkal kapcsolatos információk Kommunikációs koordináció
DEZSŐ-KERESZTURY ÁGNES IRODA VEZETŐ	+36 70 336 3103 keresztury.agnes@rsztop.org	Partneri együttműködés dokumentációja, dokumentumsablonjai Partnerszervezet adataiban beállt változások bejelentése, követése Adatszolgáltatással kapcsolatos, technikai problémák A szállítói koordinátor elérhetetlensége esetén az adagszámokkal, a kiszállítással, az ételcsomagok minőségével, az átadás-átvételi dokumentációval kapcsolatos problémák Az adminisztrátor elérhetetlensége esetén az adatszolgáltatással kapcsolatos hiánypótlás, javítás Bármilyen egyéb, a megvalósítás során felmerülő probléma
HETYEI VIOLA SZAKMAI ASSZISZTENS	hetyei.viola@rsztop.org	Központi levelezés napi szintű kezelése Adminisztratív támogatás
KRISTÓF JUDIT ADMINISZTRÁTOR	+36 30 084 6118 kristof.judit@rsztop.org	Az adatszolgáltatással kapcsolatos hiánypótlás, javítás
RACSKÓ RÓBERT SZÁLLÍTÓI KOORDINÁTOR	+36 70 311 8427 racsko.robert@rsztop.org	Adagszám módosítása Kiszállítással kapcsolatos problémák Az ételcsomagok minőségével kapcsolatos problémák Ételcsomagok átadás-átvételi dokumentációjával kapcsolatos problémák Bármilyen más, a megvalósítás során az ételcsomagokat elkészítő, kiszállító céget érintő kérdés, probléma
VARGA-HULESCH PETRA INFORMATIKAI SZAKÉRTŐ	itsupport@rsztop.org	Adatszolgáltatás technikai vonatkozásai