A „Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása” elnevezésű, RSZTOP-2-15-2015-00001 azonosítószámú kiemelt projekt

Megvalósítási folyamatok eljárása és a kapcsolódó dokumentáció rendje

A ***Megvalósítási folyamatok… c.*** dokumentum tartalmazza a „Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása” elnevezésű, RSZTOP-2-15-2015-00001 azonosítószámú kiemelt projekt által hajléktalan emberek számára biztosított ételcsomagok kiosztásának…

- előkészítő folyamatait
- ételosztás megkezdésével induló adatszolgáltatási és dokumentáció eljárásrendjét, kapcsolódó adatlapok sablonjait
- program zárását követő információkat

Célja, hogy az étel kiosztása akadálymentesen bonyolódjon, és minél több rászoruló, hajléktalan ember részesüljön az élelmiszersegélyből, továbbá, hogy a program elsődleges célcsoportja - a közterületen élő emberek - az intézmények által nyújtott plusz szolgáltatás kapcsán a biztonságosabb lakhatás felé nagyobb bizalommal forduljanak.

Tartalom

1. Kiemelt projekt információk
2. Program megvalósításának szakaszai
   2.1 A program megvalósításának Gantt diagrammja
   2.2 Előkészítés szakasza
   2.3 Ételosztás megkezdésének, megvalósításának szakasza
      2.3.1 Ételcsomagok átadás átvételének eljárása és dokumentációja
      - Az eljárás során alkalmazott adatlapok, igazolások listája
      - Adatlapok rendszere és alkalmazása
      - Átadás-átvétel eljárásának folyamata
      - Adatlapok nyomtatható sablonjai
        - Átadás-átvételi elismervény
        - Feljegyzés szavatossági kifogásról c. nyomtatvány (és a vonatkozó intézkedési tervek)

      2.3.2 Adatszolgáltatás folyamatának eljárása és a kapcsolódó dokumentáció rendje
      - Természetbeni juttatások igénybevételének mérése
      - A projekt szolgáltatásait igénybe vevő célcsoport sajátosságainak felmérése
      - Élelmiszersegélyben részesülő hajléktalan személyek számának mérése

3. Fogalomtár a megvalósítás során alkalmazott megnevezésekről

1. Kiemelt projekt információk

„Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása” elnevezésű, RSZTOP-2-15-2015-00001 azonosítószámú kiemelt projekt megvalósítója a Hajléktalanokért Közalapítvány.

A projektmegvalósítás székhelye: 1111. Budapest, Zenta utca 1.

Levelezési cím: *későbbiekben kerül kiküldésre az információ*

Központi telefonszám +36-1-200-100-2

Megvalósító munkatárs		**Megvalósítás kérdésköreiben kompetenciák**	**Elérhetőség munkanapokon 9:00 – 15:00 között**
Varga Péter	projektvezető		varga.peter@hajlektalanokert.hu
Kemecsei Judit	szakmai vezető	Megvalósító munkatársakkal kapcsolatos probléma esetén ☺	kemecsei.judit@rsztop.org +36-30-326-80-67
Keresztury Ágnes	projektasszisztens	Adatszolgáltatással, dokumentációs sablonokkal, szolgáltatókkal kapcsolatos probléma esetén	keresztury.agnes@rsztop.org +36-70-336-31-03
Boros Ulrika	szállítói koordinátor-monitorozó	Szolgáltatókkal vagy a velük való együttműködés során felmerülő probléma esetén.	boros.ulrika@rsztop.org +36-70-336-31-04
Szücs-Varsányi Nóra	szakmai koordinátor-monitorozó	Adatszolgáltatással, dokumentációs eljárással és sablonnal, szakmai megvalósítással kapcsolatos probléma esetén.	varsanyi.nora@rsztop.org +36-70-336-11-54
Hivatalos e-mailes jelzés, bármi olyan kérdéskörben, amely az iktatandó témakörbe tartozik, vagy nem eldönthető, hogy ki a téma felelőse.			rsztop@rsztop.org

2. Program megvalósításának szakaszai

2.1 A programmegvalósítás szakaszainak Gantt diagrammja

Program Előkészítési szakasza			
Programindítást megelőző (1-3 hét)			
2016. december 1 hete	2016. december 2 hete	2016. december 3 hete	2016. december 4 hete
Együttműködési megállapodás (végleges) megkötése			
Szolgáltatókkal való egyeztetés			
Ételosztás tárgyi eszközeinek előkészítése			
Ételosztás személyi feltételeinek előkészítése			
Étkeztetés lebonyolításának átgondolása			
	Célcsoport tájékoztatása		
	Programdokumentáció megismerése, megvalósító munkatársakkal megismertetése		
	Adatszolgáltatási kötelezettségek, kapcsolódó dokumentáció megismerése, megvalósító munkatársakkal megismertetése		

Program Megvalósítás szakasza												
Együttműködési megállapodásban foglalt időponttól kezdődően 2018.01.31-ig												
2017. 01	2017. 02	2017. 03	2017. 04	2017. 05	2017. 06	2017. 07	2017. 08	2017. 09	2017. 10	2017. 11	2017. 12	2018. 01
Programdokumentáció alkalmazása												
Adatszolgáltatási kötelezettség												
Ételosztás												
Kommunikáció a Kiemelt projekttel és a Szolgáltatókkal												
								Kisérő intézkedések előkészítése és indítása				

Programzárást követő időszak
2017.12.31- 2027.12.31-ig
Dokumentáció megőrzése, betekintésre való lehetőség biztosítása

2.2 Előkészítés szakasza

Az ételosztás megkezdésének, együttműködési megállapodásban foglalt időpontját megelőző 1-3 hét áll rendelkezésére a megvalósító, hajléktalanellátó szervezeteknek (Együttműködő partnerek) arra, hogy előkészítsék a célfeladat teljesítésének feltételeit.
Ezen feltételek előkészítése a megadott időintervallumban párhuzamosan történik.

- Együttműködési megállapodás megkötése az ételosztást megvalósító hajléktalanellátó szervezetekkel.

- Tárgyi eszközök előkészítése
  - A hűtőgépek, mikrohullámú sütők beszerzése a szervezetek részéről… (pályázati forrásból)

- Személyi feltételek előkészítése/megteremtése
  - Amennyiben a szervezet még nem tett lépéseket az előkészületekre, mielőbbi megkezdése szükséges.

  A szervezet önálló hatáskörébe tartozik, hogy hogyan biztosít a program megvalósításához szükséges
    - programfelelős munkatársat (felelős a kiemelt projekttel való kommunikációban, adatbeszolgáltatás folyamatában)
    - ételcsomagok átadás-átvételével megbízott munkatársat
    - ételcsomagok kiosztásával foglalkozó, adatszolgáltatásban résztvevő megbízott munkatársat

- Ügyféltájékoztatás
  - Módja: Szóbeli, Írásbeli
  - Háttér anyaga:
    - Írásos anyagát a kiemelt projekt biztosítja szórólapok formájában. A szórólapok – a tervek szerint – a regionális műhelyalkalmak során kerülnek kiosztásra.
    - A szóbeli tájékoztatást az együttműködő partnerek végzik, pl.: partnerszervezetekkel való kapcsolatfelvétel alapján és a megvalósító telephelyeken szolgáltatást igénybe vevő célcsoport figyelmének felhívásával.

- Arculati elemek, kommunikáció (Ezek előkészítése folyamatban)
  - Az ételosztás helyszínére kihelyezett, A3-as méretű tábla. (A kiemelt projekt által biztosított)
  - Európai Uniós zászló kihelyezése a megvalósítási telephely helységeibe. (Amennyiben a szervezet rendelkezik ezzel)
  - Fejlécezett word és excel dokumentumok használata a kiemelt projekttel való , hivatalos kommunikáció során (a sablonokat a kiemelt projekt biztosítja)

2.3 Ételosztás megkezdésének, megvalósításának szakasza

Az *együttműködési megállapodásban* foglalt időponttól indul az ételcsomagok kiszállítása a szervezetek felé, és ekkor kezdődik az étel kiosztása is.

A megvalósításhoz kapcsolódó tevékenységek témakörei a…

- Ételcsomagok átvétele
- Adatszolgáltatási kötelezettségek megvalósítása

2.3.1 Ételcsomagok átadás átvételének eljárása és dokumentációja

A Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program-2 keretén belül a „Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása” című, RSZTOP-2-15-2015-00001 azonosítószámú projekt célja megfelelő minőségű, tápláló és vitaminokban gazdag élelem biztosítása napi rendszerességgel hajléktalan emberek (hajléktalanok átmeneti szállásán élők, éjjeli menedékhelyen alvók, nappali melegedőt használók, utcán, közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyen élők, elsőként lakhatásban élők) részére.

A cél elérésének érdekében készült el a Szolgáltató által biztosított ételcsomagok átadás átvételének eljárása.

Az eljárás tartalmazza az ételcsomagok átadásának és átvételének körébe tartozó tevékenységeket, azok sorrendjét, valamint a kapcsolódó dokumentáció adatlapjait, és alkalmazási rendjüket.

Az eljárás háttérinformációja, hogy jelen esetben az ételt készítő és kiszállító Szolgáltató külön szállítólevéllel rendelkezik, amelyen szerepelnek a közbeszerzési eljárás során kiadott Műszaki leírás c. anyagban feltüntetetettek.

Tartalom:

- Az eljárás során alkalmazott adatlapok, igazolások listája
- Adatlapok rendszere és alkalmazása
- Átadás-átvétel eljárásának folyamata
- Adatlapok nyomtatható sablonjai
    - Átadás-átvételi elismervény
    - Feljegyzés szavatossági kifogásról c. nyomtatvány (és a vonatkozó intézkedési tervek)

- Az eljárás során alkalmazott adatlapok, igazolások

  - Átadás-átvételi elismervény (3 példányban)
  - Szállítólevél (3 példányban)
  - Feljegyzés szavatossági kifogásról c. nyomtatvány szükség esetén (2 példányban)

- Adatlapok rendszere és alkalmazása

A hajléktalanellátó szervezet a program megvalósítása során keletkezett adatlapokat minden esetben archiválja a program megvalósításának dokumentációjában, és azt a későbbi helyszíni szakmai ellenőrzések során a Kiemeltprojekt által megbízott munkatárs számára elérhetővé teszi.

Átadás-átvétel elismervény: Kétszer kattintva az ikonra bal-egérgombbal megnyitja a fájlt Atadas_atveteli elismerveny.doc	Az elismervény tartalmazza mind a Szolgáltatóra vonatkozó, szerződésben foglalt átadási kötelezettségeket (étel megnevezése, ételkészítés körülményei, darabszámok stb.), valamint a Szervezetet képviselő átvevő munkatárs ellenőrzési kötelezettségeit. A nyomtatvány kitöltésével az átvételi eljárás valamennyi lépése lefedésre kerül.
	Dokumentáció alkalmazása, tárolása: Az elismervény az ételcsomagok átvételekor kerül kitöltésre. A Szervezetet képviselő munkatárs / Átvevő tölti ki 3 példányban Az átadás-átvételi folyamat lezárását követően, az elismervény kitöltése után az Átadó 2 eredeti példányt elvisz. A másik eredeti példányt a Szervezetet képviselő munkatárs a csatolmányokkal a program dokumentációjába eltesz. Csatolmányok: Minden esetben az Átadó Szállítólevele 1 eredeti példányban. Szükség esetén a Feljegyzés szavatossági kifogásról c. nyomtatvány 1 eredeti példányban.
Szállítólevél:	A Szolgáltató telephelyén, a Szolgáltató által kitöltött, Műszaki leírásban/szerződésben meghatározott tartalommal és azonosítószámmal rendelkező igazolás, amelyet a Szállító ad át.
	Dokumentáció alkalmazása, tárolása: A Szolgáltató 3 példányban tölti ki a saját telephelyén, az Átvevőnek 1 példányban átadja. A Szállítólevél állandó melléklete a mindenkori Átadás-átvételi elismervénynek.
Feljegyzés szavatossági kifogásról (csatolt **intézkedési terv):** Kétszer kattintva az ikonra bal-egérgombbal megnyitja a fájlt Feljegyzés szavatossagi kifoga	Az irat célja, hogy az ételcsomag átvételekor vagy azt jövetően felmerülő gondok feljegyzésre kerüljenek.
	Dokumentáció alkalmazása, tárolása: Az irat 2 példányban kerül kitöltésre a Szolgáltató, valamint a Szervezet képviselője által. Továbbá abban az esetben, ha a hiba észlelése az átadás átvételt követően történik, amikor a Szállító már nem elérhető. (pl.: Ételcsomag felbontását követően észleli az étel hibás állapotát.) Eljárása leírva az adatlaphoz csatolt **intézkedési terv**ben. 1 példány az Átadó részére készül, 1 példány pedig mellékletét képezi az Átadás-átvételi elismervénynek, és így kerül a program dokumentációjába.

➢ Átadás-átvétel eljárásának folyamata

- **Megérkezik az Átadó**, a Szolgáltató és a Szervezet között előre leegyeztetett időpontban.
- **Átvevő megkezdi** az Átadás-átvételi elismervény aktuális, üres adatlapjának **3 példányát az alábbi cellák kitöltésével**
  - az ételt készítő cég/átadó adataival - FONTOS, hogy **beírja a Szállítólevél azonosítószámát**.
  - az ételt átvevő neve/beosztásával
  - ételt átvétel idejével (év. hónap. nap, óra. perc)
  - étel átvételi helyével

- Megkezdődik a szállítóeszközből való **kipakolás**. Az Átvevő a folyamaton részt vesz, **ellenőrzi az ételcsomagokat** és **jegyzi az Átadás-átvételi elismervényen**, hogy…

  - **mi az étel fajtája** *(Jelöli, hogy meleg készétel, vagy hűtött előre csomagolt étel érkezett)*
  - **mi az étel(ek) megnevezése** *(Egyszerre több fajta étel érkezik, ha egy szállítás alkalmával több étkezési napra, a megnevezésüket kell beírni. pl.: krumplistészta, sertéspörkölt tésztával)*
  - **jelöli, hogy érkezett-e evőeszközcsomag**

  - **elvégzi az érzékszervi vizsgálatot** (Ellenőrzi az ételcsomagokat. (pl.: szakadt a dobozt védő fólia, szennyezett a badellás étel /rovar van benne/, stb.…). Az Átadás-átvételi elismervényen beX-eli, hogy az étel megfelelt-e. Amennyiben az étel nem felelt meg, abban az esetben címszavakkal jelzi, hogy miért, és beírja a hibás ételcsomag vagy badella darabszámát.
    - **Nem megfelelt étel esetén** kitölti a *Feljegyzés szavatossági kifogásról* c. nyomtatványt (2 példányban). A Feljegyzés 1 db eredeti példányát csatolja az Átadás-átvételi elismervényhez.
      Az adatlaphoz csatolt **Intézkedési terv**ben leírtaknak megfelelően megteszi a szükséges lépéseket és jelzéseket.
    - **Amennyiben az étel/ételcsomag állapotában szavatossági kifogás az átadás átvételt követően a Szállító távozását követően merül fel,** abban az esetben a *Feljegyzés szavatossági kifogásról* c. nyomtatványt kitölti, és az adatlaphoz csatolt **Intézkedési terv**ben leírtaknak megfelelően megteszi a szükséges lépéseket és jelzéseket.

  - **Felírja az átvett** és, ha van ilyen, akkor az **át nem vett** ételcsomagok/badellák darabszámát. Amennyiben van át nem vett ételcsomag, tölti 2 példányban a Feljegyzés szavatossági kifogásról c. nyomtatványt.

  - **Aláírja, és az Átadóval aláíratja** a 3 példányban kitöltött Átadás-átvételi elismervényt. 2 példányt az Átadónak odaad, 1 példányt – csatolva a Szállítólevelet, szükség esetén a Feljegyzést a szavatossági kifogásról - a program dokumentációjába archiválja.

- Az Átvevő az átvett
  - **hűtött, címkézett (előre csomagolt)** ételcsomagokat a megfelelő tárolóeszközökbe elteszi.
  - **meleg készétel (badellás)** napi osztását megkezdi.

- Adatlapok nyomtatható sablonjai

1. Átadás-átvételi elismervény
2. Feljegyzés szavatossági kifogásról c. nyomtatvány (és a vonatkozó intézkedési tervek)

Hajléktalan emberek részére biztosított ételcsomagokra vonatkozó

Átadás-átvételi elismervény[1]

Átadóra vonatkozó adatok (Átvevő tölti ki)**:**

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

Átvevő vonatkozó adatok (Átvevő tölti ki):

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

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

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

……., …… év …….. hó …… nap

…… ……

Átadó aláírása Átvevő aláírása

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

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

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

FELJEGYZÉS

a Megrendelő és a Vállalkozó között

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

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS - ben foglalt eladott ételcsomagokra vonatkozó

szavatossági kifogásokról

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

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

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

A feljegyzés felvételének időpontja:

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

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

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

Intézkedési terv
a
Feljegyzés…szavatossági kifogásról c. adatlap kitöltése esetén

Ha a hiba észlelése az ételcsomagok átadás-átvételekor történik

Megtett intézkedések, intézkedési sorrendben	Megjegyzés, intézkedés rövid leírása	Teljesítés ideje	Felelős munkatárs
Feljegyzés kitöltése a Szállító jelenlétében (ha tud maradni..)	Értelemszerűen, az adatlap kitöltése	Az átadás-átvétel eljárásakor történt hibaészleléskor	A telephely alkalmazásában álló, átadás-átvétel körében megbízott eljáró munkatárs
A szervezet programfelelős munkatársának értesítése	*Az elkészült feljegyzés továbbítása szükséges a programfelelős felé, hogy ő a további intézkedéseket elvégezhesse*	A hiba észlelésekor	A telephely alkalmazásában álló, átadás-átvétel körében megbízott eljáró munkatárs
Szolgáltató által kijelölt kontaktszemély **értesítése telefonon**	*Javasolt párhuzamosan a telefonon és elektronikus levelezés (írásos) útján is értesíteni a Szolgáltatót. Az e-mailben csatolva a Feljegyzés scannelt példányát.*	A fenti lépéseket követően azonnal.	Helyzettől függően a Programfelelős munkatárs vagy a Szolgáltatót képviselő Szállító (Átadó)
Szolgáltató által kijelölt kontaktszemély **írásbeli értesítése**	A 2 példányban kitöltött Jegyzőkönyv 1 példánya átadásra kerül a Szállítónak. Amennyiben a helyzet miatt a Feljegyzés a szavatossági kifogásról c. nyomtatvány kitöltését a Szállító nem tudja megvárni, abban az esetbe a Szolgáltató e-mailes értesítése történik meg, csatolva a és a Feljegyzés a szavatossági kifogásról c. nyomtatvány scannelt példányát.	A fenti lépéseket követően azonnal.	Helyzettől függően vagy az átadás-átvétel eljárásáért felelő munkatárs vagy a Programfelelős munkatárs
Szolgáltatótól kapott előzetes tájékoztatás feljegyzése a probléma megoldására, idejére	A javasolt megoldás és időpont feljegyzése ide:	A beérkező válasz ismeretében azonnal	Helyzettől függően vagy az átadás-átvétel eljárásáért felelő munkatárs vagy a Programfelelős munkatárs
Kifogás rendezésének tényleges módja és időpontja. (*Amennyiben eltér a fent rögzített megoldási javaslatoktól)*			Programfelelős munkatárs
Kiemelt projekt munkatársainak értesítése	Elektronikus levelezés útján a Kiemelt projekt központi e-mail címére elküldeni a Feljegyzés a szavatossági kifogásról c. nyomtatvány scannelt példányát, az átadás-átvételi elismervény scannelt példányát, valamint a kapcsolódó intézkedési tervben jegyzett lépéseket.	Lehetőleg a már a Szolgáltató által javasolt/teljesült megoldás ismeretében kerül sor a tájékoztatásra	Programfelelős munkatárs

Intézkedési terv
a
Feljegyzés…szavatossági kifogásról c. adatlap kitöltése esetén
Ha a hiba észlelése az ételcsomagok átadás-átvételét követően történik

Megtett intézkedések, intézkedési sorrendben	**Megjegyzés, intézkedés rövid leírása**	**Teljesítés ideje**	**Felelős munkatárs**
Feljegyzés elkészítése	Értelemszerűen, az adatlap kitöltése	A hiba észlelésekor	A telephely alkalmazásában álló, hibát észlelő munkatársa. (vélhetően az ételosztást végző munkatárs)
A szervezet programfelelős munkatársának értesítése	*Az elkészült feljegyzés* a szavatossági kifogásról c. nyomtatvány *továbbítása szükséges a programfelelős felé, hogy ő a további intézkedéseket elvégezhesse*	A hiba észellésekor	A telephely alkalmazásában álló, hibát észlelő munkatársa. (vélhetően az ételosztást végző munkatárs)
Szolgáltató által kijelölt kontaktszemély értesítése	*Javasolt párhuzamosan a telefonon és elektronikuslevelezés (írásos) útján is értesíteni a Szolgáltatót. Az e-mailben csatolva a Feljegyzés* a szavatossági kifogásról c. nyomtatvány *scannelt példányát.*	A fenti lépéseket követően azonnal.	Programfelelős munkatárs
Szolgáltatótól kapott előzetes tájékoztatás feljegyzése a probléma megoldására	A javasolt megoldás feljegyzése ide:	A fenti lépéseket követően azonnal	Programfelelős munkatárs
Kifogás rendezésének tényleges módja és időpontja. (*Amennyiben eltér a fent rögzített megoldási javaslatoktól)*			Programfelelős munkatárs
Kiemelt projekt munkatársainak értesítése	Elektronikus levelezés útján a Kiemelt projekt központi e-mailcímére elküldeni a Feljegyzés a szavatossági kifogásról című nyomtatvány scannelt példányát, az átadás-átvételi elismervény scannelt példányát, valamint a kapcsolódó intézkedési tervben jegyzett lépéseket.	Lehetőleg a már a Szolgáltató által javasolt/teljesült megoldás ismeretében kerül sor a tájékoztatásra	Programfelelős munkatárs

2.3.2 Adatszolgáltatás folyamatának eljárása és a kapcsolódó dokumentáció rendje

Leírás az adatgyűjtés tartalmáról és eljárásáról

Az adatgyűjtés célja a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program-2 „Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása” című, RSZTOP-2-2015-00001 azonosítószámú projekt keretében a célcsoport részére nyújtott természetbeni juttatások igénybevételének, valamint a projekt szolgáltatásait igénybe vevők sajátosságainak mérése.

Az RSZTOP-2-15-2015-00001 azonosítószámú kiemelt projekt eredménymutatóinak, és kötelező adatszolgáltatásának bemutatása:

- A teljesen vagy részben az operatív programból finanszírozott étkezések száma összesen.
- A teljesen vagy részben az operatív programból finanszírozott élelmiszercsomagok száma összesen.
- Élelmiszersegélyben részesülő hajléktalan személyek száma összesen.
- A projekt szolgáltatásait igénybe vevő célcsoport sajátosságainak felmérése.

A fenti eredménymutatók teljesítésének bemutatása érdekében Excel alapú adatlap került kidolgozásra, amelyek segítségével, heti/havi rendszerességgel szolgáltathatók a mért adatok. A rögzített adatok / adatlapok a kiemelt projekt együttműködő partnereinél, az ételosztás helyszínein keletkeznek, ott mentésre és archiválásra kerülnek.

➢ Természetbeni juttatások igénybevételének mérése

A kiemelt projekt – a fent leírt adatszolgáltatási kötelezettségek tekintetében - heti rendszerességgel méri a kiemelt projekt általi szolgáltatást biztosító telephelyekre beérkezett ételadagok / kiosztott ételadagok, valamint az étkezések számát.

Adatok rögzítése: Mellékelt Excel táblázatban (Igenybevetel_heti.xls)

Igenybevetel_heti.xls

Fájl kért elnevezése, magyarázata:

Igenybevetel_heti_001_201645
Igenybevetel_heti_(szervezet pályázati azonosítója)_(az év és az adatszolgáltatás hetének száma)

Adatszolgáltatás formája:

- elektronikus levelezés keretében Excel formátumban
- elektronikus levelezés keretében az együttműködő partnerek képviselői által aláírt, hivatalos dokumentumként pdf formátumban

- postai úton.

Elektronikus levelezés útján az adott hétre vonatkozó adatokkal kitöltött Excel táblázatot, valamint az ebből nyomtatott (fejléccel, pecséttel és aláírással ellátott) dokumentáció scannelt változata beküldésre kerül az rsztop@rsztop.org e-mail címre.

Postai levelezés útján a nyomtatott (fejléccel, pecséttel és aláírással ellátott) eredeti adatlap postai úton történő beküldése.

Levelezési cím: Postafiók

Adatok rögzítésének kért módja:

A kiemelt projekt által biztosított, heti rendszerességgel a kiemelt projekt felé beküldendő Excel táblázat kitöltése értelemszerű. A táblázat az adott naptári hét ételosztási napjain biztosított szolgáltatásra vonatkozó kért adatokat összesíti. Az adatlap ***Heti összesítés*** oszlopa **képletezett**, az ételosztási napok alá beírt számok alapján automatikusan összeadja a hétre vonatkozóan a beérkezett ételadag-, kiosztott ételadag- és az étkezések számát.

A Rászorult Személyeket Támogató Operatív Program-2 "Közterületen élők részére természetbeni juttatás biztosítása" című, RSZTOP-2-2015-00001 azonosítószámú projekt keretében a célcsoport részére történő szolgáltatások biztosításának
Igénybevételét igazoló tábla

Együttműködő partner neve:	Pályázati azonosítószám:
A célcsoport részére történő szolgáltatás helyszíne:	
Igazolt időszak (év.hó.naptól-év.hó.napig):	Ellátási napok száma:
Igazolt hét száma az adott évben:	

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Heti összesítés
Beérkezett ételadag száma	0	0	0	0	0	0	0
Kiosztott ételadag száma	0	0	0	0	0	0	0
Étkezések száma	0	0	0	0	0	0	0

Adatrögzítés időpontja: Minden hét utolsó munkanapja, a hét utolsó ételosztásának napja.

Adatösszesítés időpontja: Amennyiben egy ***együttműködő partner*** több szolgáltatási telephelyen biztosítja a célcsoport részére a kiemelt projekt által biztosított szolgáltatást, abban az esetben az

ételosztási/szolgáltatási helyszín megvalósító munkatársa az adott heti, a program szolgáltatásaira vonatkozó adatokat a hét utolsó ételosztásának napján az Excel formátumú adatlapon kitölti, és azt a program felelőse számára a hét utolsó ételosztásának napján elektronikusan átküldi.

A program felelőse legkésőbb az adatok beküldésének határidejének napján ezeket pdf formátumban kinyomtatja, hitelesíti és postázza, továbbá a szolgáltatási telephelyekről elektronikus módon beérkezett Excel adatlapokat az rsztop@rsztop.org e-mail címre elküldi.

Adatok beküldésének határideje a kiemelt projekt felé: Heti rendszerességű. Az adott adatrögzítést követő hét első munkanapja.

➢ A projekt szolgáltatásait igénybe vevő célcsoport sajátosságainak felmérése

A célcsoporti sajátosságok mérése az együttműködő partnereknél jelenleg működő nyilvántartási rendszer adatai alapján, a szubjektív szempontok figyelembe vételével történik. A számítás statisztikai adatokon nyugvó, becslés alapú, azaz a célorientált adatszolgáltatáshoz az együttműködő partnerek munkatársának megfigyelései, tapasztalatai szükségesek.

Ennek értelmében a kiemelt projekt megvalósítása során az együttműködő partnerek

- az ételosztási helyszínekre vetítve,
- havi egy alkalommal,
- a hónap utolsó ételosztási napján az intézményi szolgáltatásokra vonatkozó igénybevételt alapul véve,
- az intézmény saját adatbázisában meglévő információkat (amannézis, személyes információk, stb.) alapul véve becsléssel határozzák meg a kiemelt projekt szolgáltatásait igénybe vevők célcsoporti sajátosságait.

Megjegyzés: A kiosztott alapvető anyagi támogatással kapcsolatos eredménymutatók esetében a 223/2014/EU rendeletben meghatározottakat vesszük alapul: Az ezekhez a mutatókhoz tartozó értékeket az együttműködő partnereknek a rendelkezésükre álló információkra alapozott becslései alapján kell meghatározni. Nem várható el, hogy a végfelhasználók által szolgáltatott adatokon alapuljanak a kiemelt 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.

Célunk, hogy a kiemelt projekt megvalósítása során figyelembe vegyük a 223/2014/EU rendeletben foglalt követelményeket, és ez alapján csökkentsük mind a kedvezményezett, mind az együttműködő partnerek adminisztratív terheit, ezért indokolt, hogy ezen mutatók esetében az értékek meghatározása ne a végső kedvezményezettek által szolgáltatott információkon, hanem a partnerszervezeteknek a rendelkezésükre álló információkra alapozott becslésein alapuljon. Az együttműködő partnereknek a rendelkezésükre álló információkra alapozott becslései alapján kell az adott mutatókhoz tartozást meghatározni. A rendelkezésre álló információ egy szubjektív szempont többek között ide érthető a hajléktalan személlyel korábban felvett anamnézis, a napi szintű beszélgetésekből leszűrhető információk, rendelkezésre álló igazolások.

Adatok rögzítése: Mellékelt Excel táblázatban. (Celcsoporti_specialitasok.xls)

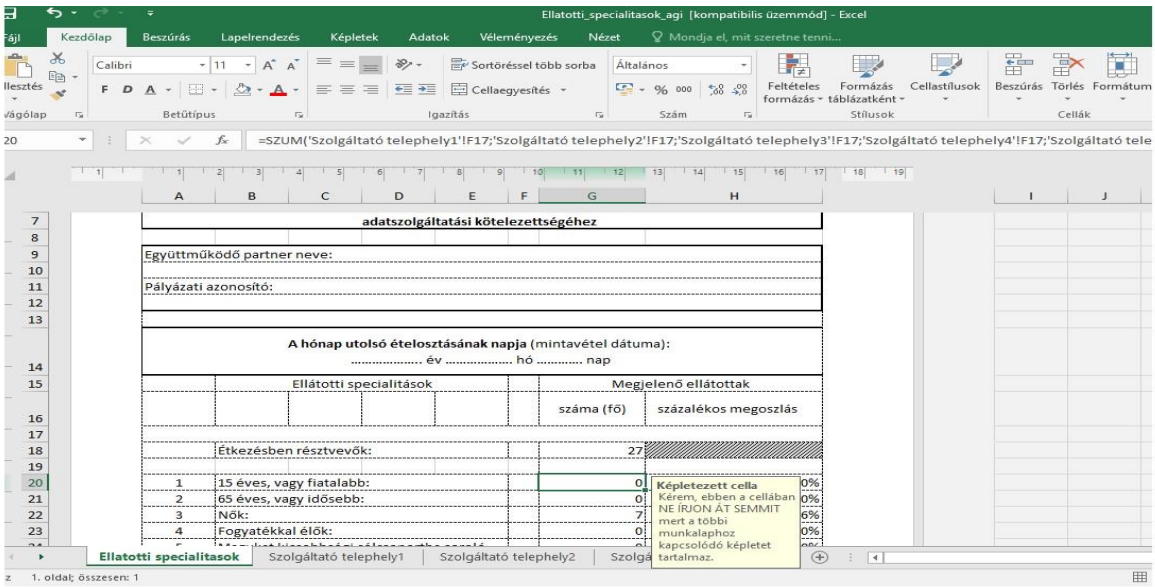
Celcsoporti_specialitasok_szervezet.xls

Fájl kért elnevezése, magyarázata:

Celcsoporti_specialitasok_001_20161215 (az év /hónap/ és a mintavétel napja)
Celcsoporti_specialitasok_(szervezet pályázati azonosítója)_ (az év /hónap/ és a mintavétel napja)

Adatok rögzítésének javasolt módja: Az Excel munkafüzet munkalapjainak felépítése lehetővé teszi, hogy a szervezet (programfelelős) összesített tájékoztatást küldjön a RSZTOP-2-2015-00001 azonosítószámú projekt megvalósító felé úgy, hogy a szolgáltatást nyújtó telephelyektől beérkező adatokat értelemszerűen beírja a megfelelő munkalapokra (Szolgáltató telephely 1…2…3 stb., ami egyenlő az ételosztási helyszínek megjelölésével). A munkafüzet Célcsoporti specialitások c. munkalapja ezt képletek segítségével összegezi. Az így megkapott adatlap nyomtatható.

Javasolt az Excel munkafüzetet sablonként menteni, majd havonta ***másként menteni*** aktuális néven. Pl.: Celcsoporti_specialitasok_2016.december



Adatszolgáltatás formája:

- elektronikus levelezés keretében Excel formátumban
- elektronikus levelezés keretében az együttműködő partnerek képviselői által aláírt, hivatalos dokumentumként pdf formátumban
- postai úton.

Elektronikus levelezés útján az aktuális Excel táblázatot, valamint az ebből nyomtatott (fejléccel, pecséttel és aláírással ellátott) dokumentáció scannelt változata beküldésre kerül az

rsztop@rsztop.org e-mail címre.

Postai levelezés útján a nyomtatott (fejléccel, pecséttel és aláírással ellátott) eredeti adatlap postai úton történő beküldése. Levelezési cím: Hajléktalanokért Közalapítvány, 1380 Budapest Pf. 1155.

Adatrögzítés időpontja: Mintavétel napja az adott hónap utolsó ételosztásának napja.

Adatösszesítés időpontja: A különböző ételosztási helyszíneken, az adott mintavételi napon, a program szolgáltatásait igénybe vevő személyekre vonatkozó adatokat a programfelelős a hónap utolsó ételosztásának napján vagy legkésőbb az adatok beküldésének napján összesíti.

Adatok beküldésének határideje a kiemelt projekt felé: Havi rendszerességű. A mintavétel napját követő hónap első munkanapja.

- Élelmiszersegélyben részesülő hajléktalan személyek számának mérése

További eredménymutatók igazolásának érdekében szükséges mérni azt, hogy hány hajléktalan személy részesült a projekt megvalósítása során élelmiszersegélyben. Ennek teljesítésének érdekében szükséges a kiemelt projekt szolgáltatásait *igénybevevők* egyéni szintű mérése.

A pontos adatszerzés érdekében, névvel és születési dátummal (év.hó.nap) ellátott, napi bontásban készülő, de heti rendszerességgel beküldött Excel táblázaton kérjük az adatok beszolgáltatását.

Megjegyzés: Az adatszolgáltatásban szükséges keményadatok kiválasztásánál figyelembe kellett venni az Excel munkafüzet sajátosságait. Pl.: TAJ szám beírásakor, a cellaformázások miatt veszthető adat, ha annak kezdő száma 0.

Az adattáblában szereplő nevek/születési adatok nem kerülnek tovább küldésre, azokat a 2011.évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, szerinti keretek között tároljuk és csak az ebből nyert számadatot továbbítjuk.

Adatok rögzítése: Mellékelt Excel táblázatban. (Igenybevevok_egyeni.xls)

Igenybevevok_egyeni.xls

Fájl kért elnevezése, magyarázata:

Igenybevevok_egyeni_001_201701 (az év / az adatokra vonatkozó naptár szerinti hét száma)
Igenybevevok_egyeni_(szervezet pályázati azonosítója)_(az év és az adatszolgáltatás hetének száma)

Adatok rögzítésének javasolt módja: Minden szolgáltatási telephelynek van KENYSZI adatszolgáltatási kötelezettsége. Javasolt a KENYSZI nyilvántartás alapján generált **napi igénybe vevők listáját** lekérni, az ebből étkezést igénybe vevőket szűrni és a kapott Excel táblázatot a minta szerint megformázni. Az adatok összesítését kérjük együttműködési partnerszervezetek szintjén összesíteni, és úgy továbbítani a kiemelt projekt részére. Természetesen a szolgáltatást nyújtó telephely saját nyilvántartása alapján is kitölthető a táblázat.

Szolgáltatást igénybe vevők táblázata
A Rászorult Személyeket Támogató Operatív Program-2 "Közterületen élők részére természetbeni juttatás biztosítása" című, RSZTOP-2-2015-00001 azonosítószámú projekt keretében a célcsoport részére történő szolgáltatások biztosításának
adatszolgáltatási kötelezettségéhez

Együttműködő partner neve:

Pályázati azonosító:

Szolgáltatás napja			Szolgáltatás helyszíne (cím)			Szolgáltatás helyszíne (cím)			Szolgáltatás helyszíne (cím)		
év	hónap	nap	Sorszám	Név	Születés év.hó.nap	Sorszám	Név	Születés év.hó.nap	Sorszám	Név	Születés év.hó.nap

Adatszolgáltatás formája:

- elektronikus levelezés keretében Excel formátumban

Elektronikus levelezés útján az aktuális Excel táblázat kerül beküldésre az rsztop@rsztop.org e-mailcímre.

Adatrögzítés időpontja: A hét minden ételosztásának napja.

Adatösszesítés időpontja: A különböző ételosztási helyszíneken, az adott heti, a program szolgáltatásait igénybe vevő személyekre vonatkozó adatokat a programfelelős a hét utolsó ételosztásának napján vagy legkésőbb az adatok beküldésének napján összesíti.

Adatok beküldésének határideje a kiemelt projekt felé: Heti rendszerességű. Az adott adatrögzítést követő hét első munkanapja.

3. Fogalomtár a megvalósítás során alkalmazott megnevezésekről

Ételcsomag átadás átvételének eljárása - Átadási oldal	
Átadó (ételcsomagot):	Lsd. Szolgáltató által megbízott személy, aki kiszállítja az ételt a Megvalósítási telephelyre.
Szolgáltató:	Ételt készítő, kiszállító szerződött cég.
Szállító:	A Szolgáltató által megbízott személy, aki leszállítja az ételcsomagokat a Megvalósítási telephelyre. Ételt / étkezési csomagot **átadó** személy.
Szállítólevél:	A Szolgáltató által biztosított igazoló irat, amely tartalmazza az ételcsomagok mennyiségére, fajtájára, elkészítésére vonatkozó adatokat, a Műszaki leírásban és a Vállalkozási szerződésben foglalt információkat.
Ételcsomag átadás átvételének eljárása - Átvételi oldal	
Átvevő (ételcsomagot):	lsd. hajléktalanellátó Szervezetet képviselő munkatárs, Megrendelőt képviselő munkatárs
Szervezet:	A kiemelt projekttel Együttműködő partnerségben álló, hajléktalanellátó intézmény, ezáltal a Megrendelőt képviselő (vele egyenértékű)
Szervezetet képviselő munkatárs:	Az RSZTOP-2 projektben résztvevő szervezett által az étel átvételével megbízott munkatársa. Ételt / étkezési csomagot **átvevő. Megrendelőt képviselő**
Általános információk, megnevezések	
Kiemelt projekt:	A Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program-2 keretén belül a „Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása” című, RSZTOP-2-15-2015-00001 azonosítószámú projekt (RSZTOP-2-15) Elérhetőség: rsztop@rsztop.org e-mailcím. Az étel átadás-átvételt szabályozó Vállalkozási szerződésben szereplő Megrendelő.
Megrendelő:	A Közbeszerzési eljárást követő a Szolgáltató (Vállalkozó) és a Megrendelő között létrejött Vállalkozási szerződésben a Kiemelt projekt megnevezése (Hajléktalanokért Közalapítvány – RSZTOP-2 projekt) . A Kiemelt projekttel együttműködési partnerségben álló, hajléktalanellátó Szervezetek a Megrendelővel egyenértékű jogokkal rendelkeznek.
Ételcsomag:	Ez alatt mind a naponta érkező meleg készételt (badellás), mind pedig a hűtött, címkézett (előre csomagolt) ételeket értjük.
Műanyag evőeszköz:	Az előre csomagolt ételcsomagokkal érkező, étel állagától függő evőeszközök. Csomagolásuk többféle lehet. Az Átadás-átvételi elismervényen csak a meglétét kell jelölni a darabszámát nem.
Adatszolgáltatás során alkalmazott megnevezések	
Igénybevétel heti	Napi szinten mérjük a kiosztott ételadagok, és étkezések számát, valamint rögzítjük az ételadagok átvételét. Elektronikusan hetente kerül küldésre a kiemelt projekt felé.
Igénybevétel egyéni	Napi szinten rögzítjük az ételosztáson résztv ett ügyfelek nevét és születési dátumát (év, hónap, nap). Duplikátum természetes, szűrni nem kell. Elektronikusan heti szinten kerül küldésre a kiemelt projekt felé. Postai úton nem kell!
Célcsoporti specialitások	Havonta egy alakalommal, mintavételi napon kerül rögzítésre az ételosztás alatt ügyelő szociális munkás becslése alapján a megjelölt sajátosságok szerinti becslés (65 éves, fogyatékkal élő, nő, stb). Havonta küldik a kiemelt projekt felé elektronikusan és postai úton is.