Eljárásrend II.

a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított, RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001 azonosítószámú projekt keretében a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosításával kapcsolatosan a konzerv egytálétel, készétel étkezési csomagokra vonatkozóan

TARTALOM

I. Előzmények
II. Az eljárásrend célja
III. Résztvevők köre
IV. A hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatásbiztosítás módja, folyamata
V. Fogalomtár
VI. Kötelezettségek
VI.1. A Partner kötelezettségei
VI.2. Az Együttműködő partner kötelezettségei
VII. Az étkezési csomagok átadás-átvételének eljárásrendje a Partner és az Együttműködő partner vonatkozásában
VII.1. A *Szállítólevél és átvételi elismervény* című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások
VII.2. Az étkezési csomagok átadás-átvételének menete
VII.3. Az étkezési csomagok átadás-átvételének dokumentációs eljárásrendje
VII.3.1. A *Szállítólevél és átvételi elismervény* (továbbiakban: Szállítólevél) kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja
VIII. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra és ezen belül az étkezési csomagokra vonatkozó panaszkezelés eljárásrendje
VIII.1. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozóan hibás teljesítés meghatározása
VIII.2. Az Együttműködő partner által a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás során hibás teljesítés meghatározása
VIII.3. A panaszkezelés eljárásrendje
IX. A célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás alapját képező étkezési csomagok előállításához és az ételosztás helyszíneire történő kiszállításához kapcsolódó, a Partner által végzett tevékenységre vonatkozó havi teljesítési igazolás kiállításának folyamata
X. Az étkezési csomagok helyszíni minőségi ellenőrzése
Ellenőrzési jogosítványok
Az ellenőrzés módszerei
X.1. Célcsoporti elégedettségi felmérés
X.2 Helyszíni minőségi ellenőrzés
X.2.1. Résztvevők köre
X.2.2. A helyszíni minőségi ellenőrzés gyakorisága
X.2.3. A helyszíni minőségi ellenőrzés általános tartalma
X.2.4. A helyszíni minőségi ellenőrzések lebonyolítása, eljárási lépései
X.2.5. A helyszíni minőségi ellenőrzés alkalmával keletkezett dokumentáció
X.2.6. Az ellenőrzések szervezési, személyi és tárgyi feltételei
XI. Kiegészítő információk

Melléklet

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

I. ELŐZMÉNYEK

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

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

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

II. AZ ELJÁRÁSREND CÉLJA

A Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program keretén belül a Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása RSZTOP projekt keretében a hajléktalan emberek részére történő **kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosítás szereplőinek, a szereplők jogainak és kötelezettségeinek** és a programmegvalósítás rájuk vonatkozó folyamatainak ismertetése.

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

III. RÉSZTVEVŐK KÖRE

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

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

- **Partner** (Szolgáltató, Eladó)**:** Az a szolgáltató cég, amelyik a hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés alapjául szolgáló étkezési csomagokat (konzerv egytálételek, készételeket, valamint a közbeszerzési dokumentációban meghatározott műanyag evőeszközöket, mélytányért és szalvétát) a rendelkező jogszabályok szerint biztosítja (előállítja vagy beszerzi) és kiszállítja az Együttműködő partnerek (hajléktalanellátó szervezetek) által biztosított ételosztási helyszínekre, és ezen tevékenységét a jogszabályok és az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és időben dokumentálja.

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

IV. A HAJLÉKTALAN EMBEREK RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ KIEGÉSZÍTŐ ÉTKEZTETÉS SZOLGÁLTATÁSBIZTOSÍTÁS MÓDJA, FOLYAMATA

Az RSZTOP Projektiroda közbeszerzési eljárás(ok) keretében választja ki Partnereit.

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

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

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

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

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

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

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

Az étkezési csomagok biztosításával és azoknak a szállítási helyszínekre történő kiszállításával kapcsolatban a Partner teljesítése akkor tekinthető szerződésszerűnek, amennyiben a Partner:

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

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

V. FOGALOMTÁR

1. **Konzerv** (konzerv egytálétel, készétel): élelmiszer-ipari módszerekkel készített, egy fogásból álló, többnyire tartalmas, sűrű, általában húst tartalmazó egytálétel, amely tartósított élelmiszer, avagy készétel formában kerül forgalomba, csomagolása fém és segédeszköz nélkül nyitható.
2. **Konzerv fajtája:** a konzerv egytálétel, készétel megnevezése (pl. babgulyás)
3. **Étkezési csomag:** Konzerv egytálétel készételt, és annak kulturált elfogyasztásához szükséges műanyag mélytányért, műanyag evőeszközöket és papírszalvétát tartalmazó csomag.

VI. KÖTELEZETTSÉGEK

VI.1. A Partner kötelezettségei:

- A Partner képviseletére jogosult személyek kötelesek az RSZTOP Projektirodával közösen, a szolgáltatásbiztosítás kezdő időpontjától számítva három havonta személyes konzultáción részt venni.
- A Partner köteles a közbeszerzési dokumentumokban meghatározottak szerinti minőségben és mennyiségben az étkezési csomagokat előállítani és/vagy kiszállítani azokat a törvényi előírásoknak megfelelően a Vevő által meghatározott helyszín(ek)re, a Vevő által meghatározott mennyiségben, a Vevő által meghatározott időpontban (amelytől +/- 30 perces csúszás, eltérés még elfogadható), a Szerződésben, a közbeszerzési dokumentumokban és a vonatkozó jogszabályok szerint meghatározott minőségben.
- Az étkezési csomagok kiszállítása a Partner által munkanapokon történik, a Vevő által meghatározott munkanapokon, a Vevő által meghatározott időpontban.
- Az étkezési csomagok kiszállítása kéthetente egy alkalommal, de legalább havonta egy alkalommal történik, az adott hét első munkanapján a Vállalkozási szerződésben meghatározott szállítási időpontban. A szállítás gyakoriságát a Vevő határozza meg.
- A Partner köteles az étkezési csomagokat a Vevő és/vagy a Vevő képviseletére jogosult személynek átadni, valamint köteles az étkezési csomagok átadás-átvételét az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és a jogszabályi előírásoknak megfelelően dokumentálni.
- A Partner köteles az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumokat az RSZTOP Projektiroda részére eljuttatni a szolgáltatásbiztosítás napját követő második munkanapon a munkaidő végéig (16:30 óráig).
- A Partner köteles az RSZTOP Projektiroda által az aktuális kiszállítást megelőző hét utolsó munkanapján 11:00 óráig elektronikus úton jelzett, az étkezési csomagokra vonatkozó következő heti Együttműködő partner általi adagszám igényt a jelzéstől számított következő hét első munkanapjától biztosítani, azt az ételosztási helyszínre kiszállítani, és az Együttműködő partner képviselője részére átadni.

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

- A Partner a tárgyhavi számlát köteles a tárgyhavi teljesítés alapján kiállítani és eljuttatni azt a Vevő által meghatározott helyszínre.[1] A teljesítést az RSZTOP Projektiroda által kiállított tárgyhavi teljesítési igazolás rögzíti, amely az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumok alapján készült.

VI.2. Az Együttműködő partner kötelezettségei:

- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagokat fogadni, azt a Partnertől átvenni.
- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagok fogadása alkalmával azokat vizsgálatnak alávetni: ellenőrizni azok darab számát, csomagolását, beazonosíthatóságát, nyithatóságát megvizsgálni.
- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagok átadás-átvételét az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon dokumentálni, a dokumentációt az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és időben eljuttatni az RSZTOP Projektiroda részére.
- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagok átadás-átvételének dokumentációját az RSZTOP Projektiroda által végzett helyszíni ellenőrzés során az ellenőrző személy részére bemutatni és az erre rendszeresített, a Projektiroda által biztosított „Elismervény" c. dokumentum ellenében átadni. Továbbiakban Együttműködő partner a vonatkozó helyszíni ellenőrzésről készült jegyzőkönyvet, valamint annak mellékletét képező „Elismervény" c. dokumentumot köteles 2027.12.31-ig megőrizni és azt további ellenőrzések esetén bemutatni.
- Az Együttműködő partner köteles a konzerveket megfelelően tárolni, azaz zárható helyiségben / vagy illetéktelen személyek számára nem elérhető módon (például zárható szekrényben), olyan módon, hogy a konzerv-csomagolás és jelölése (az étel beazonosíthatósága) nem sérül.
- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagokat a célcsoport részére kiosztani, a kiosztást az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon dokumentálni, a dokumentációt az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és időben eljuttatni az RSZTOP Projektiroda részére, a dokumentációt 2027.12.31-ig megőrizni, valamint az RSZTOP Projektiroda által végzett szakmai helyszíni ellenőrzés során az ellenőrző személy részére bemutatni.
- Együttműködő partner az étkezési csomagokkal kapcsolatos észrevételeit köteles az RSZTOP Projektiroda és a Partner felé azonnal jelezni.[2]
- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagok munkanaponkénti adagszámára vonatkozó következő időszakra szóló igényét az aktuális szállítást megelőző hét utolsó előtti munkanapjának éjfélig, elektronikus úton jelezni az RSZTOP Projektiroda részére.
- Az Együttműködő partner köteles az RSZTOP Projektiroda által biztosított dokumentációs eljárásrendet követni, a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatásbiztosításra

[1] A Vevőnek a Partner szolgáltatásbiztosításával kapcsolatos és az azt igazoló teljesítési igazolás kiállításával kapcsolatos eljárásrendjét lásd: Eljárásrend VIII. pont.
[2] Az Együttműködő partnernek a Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítés észrevételeivel kapcsolatos eljárásrend lásd: Eljárásrend II. VIII. pont.

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

vonatkozó dokumentációs sablonokat kitölteni és azokat eljuttatni az RSZTOP Projektiroda részére, az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és időben.

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

VII. AZ ÉTKEZÉSI CSOMAGOK ÁTADÁS-ÁTVÉTELÉNEK ELJÁRÁSRENDJE A PARTNER ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNER VONATKOZÁSÁBAN

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

Általános szabályok:

- Az étkezési csomagok átadásával megbízott személy a Partner képviseletében jár el.
- Az étkezési csomagok átvételével megbízott személy a Vevő képviseletében jár el.
- Az étkezési csomagok az ételosztási helyszínen történő átvételét követően azok előírásoknak megfelelő tárolásáért az Együttműködő partner a felelős.
- Az átadás-átvételt, vagyis az étkezési csomagok átszámolását és azok állapotának (csomagolás, beazonosíthatóság, nyithatóság) ellenőrzését Partner képviselője köteles megvárni.

Az étkezési csomagok átadás-átvételét a Partner által elkészített és a vonatkozó részek kitöltésével, sorszámmal ellátott ***Szállítólevél és átvételi elismervény***[3] című dokumentum igazolja (továbbiakban Szállítólevél), melyen szerepelnie kell a Partner cégszerű (aki jelen esetben a Partner által megbízott, étkezési csomagokat kiszállító személy) aláírásának, és az Együttműködő partner által az étkezési csomagok átvételével megbízott személy aláírásának.

VII.1. A *Szállítólevél és átvételi elismervény* című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások:

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

[3] 1. sz. melléklet: *Hajléktalan emberek részére biztosított konzervekre vonatkozó Szállítólevél és átvételi elismervény* c. dokumentum

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

A Szállítólevél Partner által kiköltendő részei:

- a Partner cég neve
- a Partner cég székhelyének címe
- a Partner cég telefonszáma
- a Partner cég adószáma
- a Vevő (Együttműködő partner) neve
- a Vevő (Együttműködő partner) által biztosított ételosztási helyszín megnevezése (az étkezési csomagok átadás-átvételének helyszíne)
- az étkezési csomagokat átadó személy neve és beosztása
- a konzervek darabszáma
- a konzervek fajtája (megnevezésük)
- az ételek minőségmegőrzési dátuma
- az étkezési csomagok további részeinek (műanyag mélytányér, evőeszköz, szalvéta) darabszáma
- a Szállítólevél sorszáma
- a teljesítés időszaka (év.hónap.naptól – év.hónap.napig) és a vonatkozó időszak munkanapjainak száma.

A Szállítólevél átadás-átvételkor kitöltendő részei:

- az étkezési csomagok átadás-átvételének időpontja (év, hónap, nap, óra, perc)
- az étkezési csomagokat átvevő személy neve és beosztása
- az étkezési csomagok vizsgálatát végző személy neve és beosztása
- az átvett étkezési csomagok darabszáma
- nem átvett étkezési csomagok esetén azok darabszáma
- az étkezési csomagok további részeinek (műanyag mélytányér, evőeszköz, szalvéta) jelölése
- jelölése annak, hogy az étkezési csomagok megfeleltek vagy nem feleltek meg
- nem megfelelt kiszállítás esetén indoklás leírása
- az étkezési csomagokat átadó személy aláírása
- az étkezési csomagokat átvevő személy aláírása

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

- A Partner képviselője a Vevő által meghatározott időpontban megérkezik az Együttműködő partner által biztosított ételosztási helyszínre, ahová elszállítja a Vevő által meghatározott darabszámú étkezési csomagokat.
- Az Együttműködő partner képviselője köteles az étkezési csomagokat az átadás-átvétel időpontjában fogadni.
- A Partner képviselője a Vevő, jelen esetben az Együttműködő partner képviselője által meghatározott helyiségbe (raktár, stb.) köteles bejuttatni az étkezési csomagokat.

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

- Az étkezési csomagok kirakodásával egyidejűleg meg kell történnie az étkezési csomagok (konzervek) darabszámára vonatkozó ellenőrzésének és a konzervek vizsgálatának (konzerv étkezési csomagok esetében a vizsgálat a konzervdoboz sértetlenségének, segédeszköz nélküli nyithatóságának, címke meglétének, ezáltal a beazonosíthatóságának az ellenőrzését jelenti), amely tevékenység a Partner és az Együttműködő partner képviselőinek jelenlétében, azok együttes részvételével zajlik.
- Az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzéséért és a konzervek vizsgálatának ellenőrzéséért az Együttműködő partner képviselője felel.
- Az étkezési csomagok darab számának ellenőrzését és vizsgálatát követően az Együttműködő partner képviselője berakodja a konzerveket az azok tárolására alkalmas, zárható (raktár) helyiségbe vagy helyiségekbe, és a célcsoport, azaz a hajléktalan emberek részére történő kiosztásáig felel érte.
- A Partner képviselője az átadás-átvétel után köteles elszállítani az étkezési csomagok épületbe viteléhez szükséges rekeszeket/ládákat/raklapokat.

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

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

VII.3.1. A *Szállítólevél és átvételi elismervény* (továbbiakban Szállítólevél) kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja:

- A Szállítólevelet az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínekre történő kiszállítását megelőzően a Partner tölti fel adattartalommal[5].
- Az étkezési csomagok átvételét követően (az étkezési csomagok átadás-átvételének időpontjában) a Partner és az Együttműködő partner képviseletében eljáró személyek a Szállítólevélen feltüntetik, hogy az étkezési csomagok megfelelő darabszámban érkeztek-e meg, és hogy tartalmazzák-e annak szükséges elemeit (konzerv, tányér, evőeszköz, szalvéta), jegyzik a kiszállítás megfelelő/nem megfelelő voltát, végül aláírásukkal ellátják azt.
- A Szállítólevél három eredeti példányban készül, melyből egy eredeti példány megőrzéséért az Együttműködő partner 2027.12.31-ig vállal felelősséget. A Partner képviselője a Szállítólevél két eredeti példányából egy eredeti példányt eljuttat az RSZTOP Projektiroda részére, legkésőbb a szállítást követő második munkanap végéig (16:30 óráig).
- A Szállítólevél állandó igazoló dokumentuma az étkezési csomagok átadás-átvételének.

[4] 1. sz. melléklet: *Hajléktalan emberek részére biztosított konzervekre vonatkozó Szállítólevél és átvételi elismervény*
[5] Lásd: Eljárásrend VII.1. A Szállítólevél kitöltésére vonatkozó elvárások

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

VIII. A PARTNER ÁLTALI SZOLGÁLTATÁSBIZTOSÍTÁSRA ÉS EZEN BELÜL AZ ÉTKEZÉSI CSOMAGOKRA VONATKOZÓ PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSRENDJE

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

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

VIII.1. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozóan hibás teljesítés meghatározása

Hibás teljesítésnek minősül, ha:

- A Partner az étkezési csomagokat nem a Vevő által meghatározott időpontban szállítja ki az Együttműködő partner által biztosított ételosztási helyszínre. (A Vevő által meghatározott szállítási időponttól a Partner maximum plusz/mínusz 30 perc eltéréssel szállíthatja ki az étkezési csomagokat.)
- A Partner az étkezési csomagokat nem juttatja be a Vevő által meghatározott helyszínre.
- A Partner az étkezési csomagok előállítására és/vagy szállítására vonatkozó higiéniai előírásokat nem tartja be (pl.: szennyezett az étkezési csomagokat szállító gépjármű; a Partner képviselője az étkezési csomagok szállítása alkalmával láthatóan szennyezett ruházatban jelenik meg).
- A Partner nem egyértelműen beazonosítható sérülésmentes ételcsomagot szállít. (olvashatatlan, sérült jelölés, jelölés hiánya, nem megfelelő jelölés)
- A Partner képviselője az étkezési csomagoknak az Együttműködő partner által biztosított ételosztási helyszínekre történő kiszállítása alkalmával nem vesz részt azok darabszámának ellenőrzésében, nem várja meg az étkezési csomagok vizsgálatát, valamint nem vesz részt az átadás-átvételre vonatkozó dokumentumok kitöltésében, és azokat nem írja alá.
- A Partner által kiszállított étkezési csomagok felbontás után nem a megjelölt ételre jellemző illatúak, romlottak, emberi fogyasztásra alkalmatlanok.
- A Partner által kiszállított étkezési csomagok minősége a közbeszerzési felhívásban megjelölt és elvárt, valamint a jogszabályokban rögzített minőségi követelményeknek nem felel meg.
- A Partner által kiszállított étkezési csomag a megrendeléstől eltérő, hiányos, vagyis nem tartalmazza a megrendelésben szerepeltetett valamennyi tételt.

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

VIII.2. Az Együttműködő partner által a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás során hibás teljesítés meghatározása

Hibás teljesítésnek minősül, ha:

- Az Együttműködő partner képviselője nem fogadja a Vevő által meghatározott időpontban a Partner által az ételosztási helyszínre kiszállított étkezési csomagokat.
- Az Együttműködő partner képviselője nem vesz részt az étkezési csomagok átadás-átvétele időpontjában azok darabszámának ellenőrzésében és azok vizsgálatában.
- Az Együttműködő partner képviselője az étkezési csomagok átadás-átvétele időpontjában nem dokumentálja a konzervek darabszámának ellenőrzését, valamint a vizsgálatuk során észlelteket a Szállítólevélen.
- Az Együttműködő partner képviselője az étkezési csomagok átvételének időpontjában nem látja el kézjegyével a konzervek átadás-átvételét igazoló Szállítólevelet.
- Az Együttműködő partner képviselője az étkezési csomagokat azok átadás-átvételi időpontjától kezdődően nem az étkezési csomagok tárolására alkalmas, zárható helyiségben (vagy helyiségekben) tárolja a célcsoportnak történő kiosztásig.
- Az Együttműködő partner képviselője a konzervekkel kapcsolatos, a Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítés észrevételét nem dokumentálja, és/vagy a hibás teljesítést bemutató dokumentációt nem juttatja el az észlelést követően azonnal az RSZTOP Projektiroda és a Partner részére, őket a hibás teljesítésről telefonon nem értesíti.
- Az Együttműködő partner az étkezési csomagoknak a célcsoport részére történő kiosztását nem dokumentálja, és/vagy az erre vonatkozó, az RSZTOP Projektiroda által készített, az étkezési csomagoknak a célcsoport részére történő kiosztását igazoló dokumentációt nem juttatja el megfelelő módon és időben az RSZTOP Projektiroda részére.

VIII.3. A panaszkezelés eljárásrendje:

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

- a *Szállítólevél és átvételi elismervény* című dokumentumon
- a *Feljegyzés szavatossági kifogásokról* című dokumentumon[6]

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

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

A Partner által a szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítést jelző dokumentumokat az Együttműködő partnernek a hiba észlelésekor azonnal továbbítania szükséges az RSZTOP Projektiroda és a Partner felé, illetve a hibás teljesítést telefonon jeleznie szükséges az RSZTOP Projektiroda és a Partner felé. A telefonos bejelentést minden esetben haladéktalanul, írásban is szükséges megerősíteni.

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

IX. A CÉLCSOPORT RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ KIEGÉSZÍTŐ ÉTKEZTETÉS SZOLGÁLTATÁS ALAPJÁT KÉPEZŐ ÉTKEZÉSI CSOMAGOK ELŐÁLLÍTÁSÁHOZ ÉS AZ ÉTELOSZTÁS HELYSZÍNEIRE TÖRTÉNŐ KISZÁLLÍTÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ, A PARTNER ÁLTAL VÉGZETT TEVÉKENYSÉGRE VONATKOZÓ HAVI TELJESÍTÉSI IGAZOLÁS KIÁLLÍTÁSÁNAK FOLYAMATA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

X. AZ ÉTKEZÉSI CSOMAGOK HELYSZÍNI MINŐSÉGI ELLENŐRZÉSE

Ellenőrzési jogosítványok:

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

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

Az ellenőrzés módszerei

A Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása RSZTOP projekt keretében a hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosításával kapcsolatosan, a Partner (Eladó) által biztosított étkezési csomagok minőségének ellenőrzése az RSZTOP Projektiroda, a Partner, valamint az Együttműködő partner (hajléktalanellátó szervezetek) részvételével történik, az alábbi módszerekkel:

- helyszíni minőségi – a gyártás és/vagy a tárolás helyszínén történő – ellenőrzéssel és/vagy
- célcsoporti elégedettségi kérdőív formájában.

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

X.1 Célcsoporti elégedettségi felmérés

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

A felmérés eszköze: A Projektiroda által előállított Kérdőív, amelynek tartalma a fogyasztói jelzések alapján változhat. Kitér a fogyasztott termék (kiegészítő étkezési csomagok) minőségére, a fogyasztó ízlésvilágára, a termékkel kapcsolatos fogyasztói megfigyelésekre. A Kérdőív kevés kérdéskört ölel fel. Felépítése segíti a célcsoportot az önálló kitöltésben, azaz nagy betűkkel írt, rövid tőmondatokat, zárt kérdéseket tartalmaz és többségében eldöntendő, vagy jelölhető válaszokra kiterjedő részek jellemzik. . Az önkéntes véleménynyilvánítás eszköze.

A felmérés módszere: A kérdőívek kitöltése kizárólag önkéntes alapon és anonim módon történik

A felmérés gyakorisága: A célcsoport elégedettségének felmérését minimum a program megvalósításának teljes szakaszában 2 alkalommal végzi el az RSZTOP Projektiroda az Együttműködő partnerek és a végső fogyasztók segítségével. Ezen felül - a célcsoport igényjelzései alapján - több alkalommal, akár megvalósító telephelyre redukálva is elvégezhető.

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

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

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

X.2. Helyszíni minőségi ellenőrzés

X.2.1. Résztvevők köre:

- RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001 azonosítószámú projekt (RSZTOP Projektiroda) munkatársai: a helyszíni minőségi ellenőrzés során a projektiroda képviseletében eljáró és ehhez meghatalmazással, megbízással rendelkező személy(ek).

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

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

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

X.2.2. A helyszíni minőségi ellenőrzés gyakorisága:

Az étkezési csomagok minőségi ellenőrzése a Vevő által meghatározott gyakorisággal, szúrópróbaszerűen, a Partner által az ételt előállítására használt és/vagy az étel tárolására használt helyszíneken történik.

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

A projekt folyamán lefolytatandó ellenőrzésekről, vizsgálatokról az RSZTOP Projektiroda saját munkatervet készít, melyben meghatározásra kerülnek az egyes ellenőrzések időkeretei és az ellenőrzés gyakorlati megvalósításának ütemezése. Helyszíni minőségi ellenőrzésre adott naptári évben négy alkalommal kerülhet sor. Amennyiben minőségi kifogás lép fel, a Vevő jogosult soron kívüli ellenőrzés lefolytatására.

X.2.3 A helyszíni minőségi ellenőrzés általános tartalma

Az RSZTOP Projektiroda és a Partner képviselője részvételével közösen lebonyolított helyszíni ellenőrzés szempontjai:

- a gyártó, illetve a tároló helyiségek higiéniai állapota,
- a HACCP rendszer dokumentációja,
- a termékek dokumentációja,
- a termékek tárolási körülményeinek vizsgálata,
- Partner által a közbeszerzési dokumentáció részét képező *Műszaki leírás* című dokumentum 4.16 pontjában leírtak szerint biztosítandó termékminta átvétele külső, további ellenőrzések érdekében. Vonatkozó ellenőrzés tartalma a *Műszaki leírás* 4. pontjában leírtaknak való megfelelőség.

X.2.4. A helyszíni ellenőrzések lebonyolítása, eljárási lépései

1. Az RSZTOP Projektiroda szállítói koordinátor-monitorozó munkatársa ellenőrzési ütemtervet készít.
2. Az RSZTOP Projektiroda elektronikus levél formájában értesíti a Partnert(ek), hogy az adott hónapban melyik napon, hány órától, milyen időkeretben történik meg az étkezési csomagok helyszíni minőségi ellenőrzése.
3. A Partner(ek) a tájékoztatást követően elektronikus levél formájában jelzik, hogy az általuk biztosított ételosztási helyszíneken, mely időpont megfelelő az ellenőrzési tevékenység feladatának elvégzésére.
4. Az RSZTOP Projektiroda a Partner(ek) által jelzett információ alapján (lásd: 2. pont) az ellenőrzési ütemtervet módosítja, pontosítja.
5. Az RSZTOP Projektiroda fentieken felül fenn tartja a jogát a szúrópróba jellegű helyszíni ellenőrzés lebonyolításának is, amelyről lehetőség szerint a helyszíni ellenőrzés tervezett kezdetétől számított öt órával korábban, elektronikus levél formájában értesíti a Partnert az adott napon történő ellenőrzés helyszínéről, időpontjáról és időkeretéről.
6. Az RSZTOP Projektiroda által megadott információkat figyelembe véve az ételosztási helyszínen képviselteti magát az RSZTOP Projektiroda és a Partner.

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

7. Az RSZTOP Projektiroda és a Partner képviselője részvételével közösen megkezdődik a helyszíni ellenőrzés, amelynek szempontjai:

   - a gyártó, illetve a tároló helyiségek higiéniai állapota,
   - a HACCP rendszer dokumentációja,
   - a termékek dokumentációja,
   - a tárolási körülmények vizsgálata,
   - Partner által a közbeszerzési dokumentáció részét képező *Műszaki leírás* című dokumentum 4.16 pontjában leírtak szerint biztosítandó termékminta átvétele külső, további ellenőrzések érdekében. Vonatkozó ellenőrzés tartalma a *Műszaki leírás* 4. pontjában leírtaknak való megfelelőség.

   A termékminta átvételéről elismervény készül, amely tartalmazza:
   - az átadó személyét, és hogy szerződött felek közül kinek képviseletében jár el, továbbá aláírását
   - az átvevő személyét, és hogy a szerződött felek közül kinek a képviseletében jár el, továbbá aláírását
   - az átvett konzervek fajtáját, darabszámát, a csomagolás állapotát (sértetlenségét)
   - az átvett műanyag evőeszközök fajtáját és darabszámát
   - az átvett műanyag mélytányér jellemzőit és darabszámát
   - az átvett szalvéta jellemzőit és darabszámát
   - az átvétel dátumát

8. A helyszíni ellenőrzésben résztvevők az elkészült Jegyzőkönyvet aláírják (lehetőség szerint hivatalos pecséttel is ellátják).
9. A helyszíni ellenőrzések Jegyzőkönyvei egy eredeti és két másolati példányban készülnek el. A Jegyzőkönyv eredeti példányát a projektiroda megőrzi, arról fotódokumentáció formájában másolatot készít, a másolati példányokat helyben átadja vagy eljuttatja a Partner részére.
10. Az étkezési csomagok helyszíni, minőségi ellenőrzése abban az esetben is lefolytatható, ha a Partner a helyszíni ellenőrzés kezdő időpontjára késedelmesen és/vagy nem érkezik meg. Ebben az esetben a Partner köteles elfogadni az RSZTOP Projektiroda által, a helyszíni ellenőrzésre vonatkozó Jegyzőkönyvet.
11. A Jegyzőkönyv eredeti példányának megőrzése az RSZTOP Projektiroda felelőssége.
12. Az RSZTOP Projektiroda a helyszíni ellenőrzések tapasztalatait összegyűjti, arról a projekt támogatási szerződésében meghatározott mérföldkövenként beszámolót készít.

X.2.5 A helyszíni minőségi ellenőrzés alkalmával keletkezett dokumentáció:

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

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

- A helyszíni minőségi ellenőrzés során átvett termékmintáról átvételi elismervény készül, amelyet a helyszíni minőségi ellenőrzésen résztvevő felek megkapnak, és amelyen a termékminta átadás-átvételét aláírásukkal igazolják

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

  - ❖ a gyártó, illetve a tároló helyiségek állapotáról
  - ❖ a termékek tárolási körülményeiről
  - ❖ az átvett termékminta részét képező konzervek
    - o csomagolásáról
    - o beazonosíthatóságáról
  - ❖ az étkezési csomagok helyszíni ellenőrzésében résztvevő személyekről

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

X.6. Az ellenőrzések szervezési, személyi és tárgyi feltételei

Az RSZTOP projekt a célcsoport részére biztosítandó kiegészítő étkeztetési szolgáltatás helyszíni, minőségi ellenőrzését az RSZTOP Projektiroda munkatársai, illetve az általuk megbízott külső szakértők közreműködésével végzi. A csoport vezetője az RSZTOP Projektiroda szállítói koordinátor-monitorozó munkatársa.

Az RSZTOP Projektiroda munkatársainak helyszíni ellenőrzésekkel kapcsolatos feladatai:

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

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

XI. KIEGÉSZÍTŐ INFORMÁCIÓK

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

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

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

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

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

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

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

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

Mellékletek

1. sz. Melléklet: *Szállítólevél és átvételi elismervény* című dokumentum

2. sz. Melléklet: *Feljegyzés szavatossági kifogásról* című dokumentum

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

1.sz. melléklet / 1. oldal **Hajléktalan emberek részére biztosított konzervekre vonatkozó**

Szállítólevél és átvételi elismervény[7]

sorszáma:

A Partner cég és az Együttműködő partner adatai – az Átadó/Partner cég tölti ki

Az étkezési csomagok kiszállításáért felelős Partner cég neve, székhelyének címe és telefonszáma, adószáma	
Az étkezési csomagokat átadó személy neve és beosztása	
A kiszállítást fogadó Együttműködő partner (az intézmény) neve	
Teljesítés időszaka (év.hónap.naptól – év.hónap.napig)	
Vonatkozó időszak munkanapjainak száma	
Az étkezési csomagok átadás-átvételének helyszíne (cím)	

Az Átvevő adatai – az Átvevő tölti ki

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

Az étkezési csomagokra vonatkozó adatok – a Partner és az Átvevő tölti ki átadás-átvételkor

A Partner cég tölti ki			**Az Átvevő személy tölti ki**	
A konzervek megnevezése (pl. babgulyás)	**A konzervek minőségmegőrzési dátuma**	**Kiszállított konzervek száma (db)**	**Átvett konzervek (db)**	**Át nem vett konzervek (db)**

[7] A **Szállítólevelet 3 példányban szükséges kitölteni és aláírni**. Az átadás-átvételt követően a hajléktalanellátó szervezetnél (Átvevő) marad 1 példány, a kiszállítást végző cégnél (Átadó) marad 2 példány.
A Szállítólevél mellékletét képezheti – szükség esetén – a **Feljegyzés szavatossági kifogásról** c. dokumentum.

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

1.sz. melléklet / 2. oldal

sorszáma:

A Partner cég tölti ki			**Az Átvevő személy tölti ki**	
A konzervek megnevezése (pl. babgulyás)	**A konzervek minőségmegőrzési dátuma**	**Kiszállított konzervek száma (db)**	**Átvett konzervek (db)**	**Át nem vett konzervek (db)**

A Partner cég tölti ki		**Az Átvevő személy tölti ki**
Étkezési csomag részét képező termék megnevezése	Mennyiség jelölése (darabszám)	Átvétel megtörtént (X-szel jelölendő)
Evőeszközcsomag		
Mélytányér csomag		
Szalvétacsomag		

Az Átvevő tölti ki az étkezési csomagok átvételekor.

A konzervek vizsgálatát végző személy neve, beosztása, a vizsgált konzervekkel kapcsolatos információk (pl. hibás (=nem dézsmabiztosan zárt vagy címke nélküli) csomagolás, hiányos konzervadagszám, stb.) **és egyéb észrevételek**	**A vizsgálatot végző személy neve, beosztása**:	
	☐ **megfelelt**	☐ **nem megfelelt**
	Nem megfelelt esetén indoklás:	

Település, dátum

…….. ……..

Átadó aláírása Átvevő aláírása

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

2.sz. melléklet

A Feljegyzést **3 példányban szükséges kitölteni**! Hajléktalanellátó szervezetnél (Átvevő) marad 1 példány, az étel készítő-szállító cég megbízottjánál (Átadó) marad 1 példány, 1 példány az RSZTOP Projektiroda felé kerül megküldésre

FELJEGYZÉS

a Vevő és az Eladó között

a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program keretén belül a „Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása" című, RSZTOP-3.1.1-16.-2016-00001 azonosítószámú projekt megvalósításának keretében megkötött

ADÁSVÉTELI 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 (az 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: „ld. Termék átvételének ideje"**	
Hiba bejelentésének időpontja, módja: pl.: Dátum beírása és jelzés, hogy telefonon vette fel a kapcsolatot a programfelelős az Eladóval, vagy Hibafelvevő kolléga jelezte a Programfelelősnek a hibát telefonon/személyesen, stb.)	
Kifogás tartalma: *Hiv.: az Adásvételi szerződésben foglalt indokok (hiányos darabszám, sérült csomagolás, étel állaga/minősége nem megfelelő) pl.: Szállítólevél „konzervek vizsgálata" 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

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