# Eljárásrend

a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított, RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001 azonosítószámú projekt keretében a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatásbiztosításával kapcsolatosan

# Tartalom

I. Előzmények ..... 2
II. Az eljárásrend célja ..... 2
III. Résztvevők köre ..... 3
IV. A hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatásbiztosítás módja, folyamata ..... 3
V. Kötelezettségek ..... 5
V.1. A Partner kötelezettségei ..... 5
V.2. Az Együttműködő partner kötelezettségei ..... 6
VI. Az étkezési csomagok átadás-átvételének eljárásrendje a Partner és az Együttműködő partner vonatkozásában ..... 7
VI.1. A *Szállítólevél és átvételi elismervény* című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások ..... 8
VI.2. Az étkezési csomagok átadás-átvételének menete ..... 9
VI.3. Az étkezési csomagok átadás-átvételének dokumentációs eljárásrendje ..... 9
VI.3.1. A *Szállítólevél* kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja ..... 9
VII. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra és ezen belül az étkezési csomagokra vonatkozó panaszkezelés eljárásrendje ..... 11
VII.1. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozóan hibás teljesítésnek minősül ..... 11
VII.2. Az Együttműködő partner által a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás során hibás teljesítésnek minősül ..... 12
VII.3. A panaszkezelés eljárásrendje ..... 12
VIII. A Partner által végzett tevékenységre vonatkozó havi teljesítési igazolás kiállításának folyamata ..... 13
IX. Az étkezési csomagok minőségi ellenőrzése ..... 15
IX.1. Ellenőrzési jogosítványok ..... 15
IX.2. Az ellenőrzés módszerei ..... 15
IX.2.1 Célcsoporti elégedettségi felmérés ..... 15
IX.2.2 Helyszíni minőségi ellenőrzés ..... 17
Mellékletek ..... 22



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 és vitaminokban gazdag 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, amelyet 2020.01.27-én módosított 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 2021 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 kiemelt projekt keretében a hajléktalan emberek részére történő **kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosítás szereplőinek, a szereplők jogainak és kötelezettségeinek ismertetése**, mely a Partner (Szolgáltató) által biztosított étkezési csomagok előállításával és az Együttműködő partnerek (hajléktalanellátó szervezetek) által biztosított ételosztási helyszínekre történő kiszállításával kapcsolatosan, a Hajléktalanokért Közalapítvány (RSZTOP Projektiroda), a Partner (Szolgáltató) és az Együttműködő partner (hajléktalanellátó szervezet) együttes részvételével történik.



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), akik vállalják a hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás alapját biztosító étkezési csomagok előállítását és kiszállítását az ételosztási helyszínekre.

  Az RSZTOP Projektiroda nyílt pályázati eljárás során választotta 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 az étkezési csomagokat.

- **Partner** (Szolgáltató)**:** Az a szolgáltató cég, amelyik a hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés alapjául szolgáló étkezési csomagokat a rendelkező jogszabályok szerint előállítja 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 előállított és 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 lefolytatásával választja ki Partnereit.

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



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

Az RSZTOP Projektiroda nyílt pályázati eljárás során választotta ki Együttműködő partnereit, azaz azon hajléktalanellátó szervezeteket, amelyeknek a hajléktalan emberek részére nyújtott szolgáltatások biztosításának különböző telephelyein megvalósul a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosítása. A felek közötti együttműködés az Együttműködési megállapodásban foglaltak alapján történik.

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 Megrendelők, a Partnerek mint Szolgáltatók kerülnek megnevezésre.

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

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

- az étkezési csomagokat az ajánlati felhívásban és közbeszerzési dokumentumban, a Műszaki leírásban, valamint az ételkészítésre, tárolásra, szállításra vonatkozó jogszabályi előírásokban megjelölt módon és minőségben készítette el,
- az étkezési csomagokat a Megrendelő által megrendelt mennyiségben, határidőben, választék szerint a Szerződésben meghatározott formai és tartalmi követelményeknek megfelelően a Megrendelő részére kiszállította,
- valamint ezen tevékenységét a közbeszerzési dokumentumokban, a jogszabályi előírásoknak megfelelően és a Vállalkozási Szerződésben meghatározottak szerint, valamint a jelen Eljárásrendben meghatározott módon és időben dokumentálta.



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

# V. Kötelezettségek

## V.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[1] meghatározottak szerint előállítani az étkezési csomagokat és kiszállítani azokat a törvényi előírásoknak megfelelően a Megrendelő által meghatározott helyszín(ek)re, a Megrendelő által meghatározott mennyiségben, a Megrendelő által meghatározott időpontban (amelytől +/- 30 perces eltérés még elfogadható), a Vállalkozási szerződésben, a közbeszerzési dokumentumokban és a vonatkozó jogszabályok szerint meghatározott minőségben.
- A Partner köteles a szolgáltatás biztosításának kezdő időpontjától számított előző hét szerda 11:00 óráig elektronikus úton elküldeni Megrendelő meghatározott képviselője részére a következő heti étlapot.
- A Partner köteles a szolgáltatás biztosítása során a Megrendelő meghatározott képviselője részére elküldeni elektronikus úton a következő heti étlapot, a megelőző hét szerda 11:00 óráig.
- Az előre tervezett és Megrendelőnek heti rendszerességgel elküldött étlapban szereplő ételfajták Műszaki leírásban meghatározott hozzávalói csak vis major helyzet esetén módosíthatók. Ebben az esetben Partner köteles haladéktalanul értesíteni Megrendelőt szóban (telefonon) és írásban (elektronikus levél formájában) egyaránt.
- Az étkezési csomagok kiszállítása a Partner által munkanapokon történik, a Megrendelő által meghatározott munkanapokon, a Megrendelő által meghatározott időpontban.
- A Partner köteles az étkezési csomagokat a Megrendelő és/vagy a Megrendelő 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 aktuális hetét követő második munkanapon a munkaidő végéig (16:30 óráig).
- A Partner köteles az RSZTOP Projektiroda által az aktuális hét szerda 11:00 óráig elektronikus úton jelzett, az étkezési csomagokra vonatkozó következő heti adagszámigényt a jelzéstől

[1] Közbeszerzési dokumentum: a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLIII. törvény 3. § 21. pont



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

számított következő hét első munkanapjától biztosítani, azt az ételosztási helyszínre kiszállítani, és az Együttműködő partner képviselője részére átadni.

- A Partner a tárgyhavi számlát köteles a tárgyhavi teljesítés alapján kiállítani és eljuttatni azt a Megrendelő által meghatározott helyszínre.[2] A teljesítést az RSZTOP Projektiroda által kiállított tárgyhavi teljesítési igazolás rögzíti, amely az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumok alapján készül.

## V.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 az étkezési csomagokat érzékszervi vizsgálatnak alávetni: ellenőrizni az étkezési csomagok darabszámát, megvizsgálni az étkezési csomagok csomagolását, minőségét.
- 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. A vonatkozó dokumentációt a RSZTOP Projektiroda által lefolytatott, az Együttműködő partnerek megvalósító helyszíneit érintő helyszíni szakmai ellenőrzési alkalom során köteles bemutatni, illetve azt a RSZTOP Projektiroda munkatársa számára a vonatkozó „Elismervény" dokumentum ellenében átadni, vagy annak hiányában legkésőbb 2027.12.31-ig megőrizni.
- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagokat a jogszabályi előírásoknak megfelelően tárolni, és azt dokumentálni az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon.
- 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.
- Együttműködő partner az étkezési csomagokkal kapcsolatos észrevételeit köteles az RSZTOP Projektiroda és a Partner felé azonnal jelezni.[3]
- Az Együttműködő partner köteles az étkezési csomagokra vonatkozó következő heti adagszám igényét az RSZTOP Projektiroda részére elektronikus úton jelezni az aktuális hét kedd éjfélig.
- Az Együttműködő partner köteles az RSZTOP Projektiroda által biztosított dokumentációs eljárásrendet követni, a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatásbiztosításra vonatkozó dokumentációs sablonokat kitölteni és azokat eljuttatni az RSZTOP Projektiroda részére, az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és időben.

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



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

# VI. 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 Megrendelő képviseletében jár el.
- Az étkezési csomagok átadás-átvételének a hűtési lánc megszakadása nélkül kell megtörténnie, a hűtési lánc betartásáért az étkezési csomagok Együttműködő partner részére történő átadásig a Partner felelős.
- Az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínen történő átvételét követően az étkezési csomagok tárolásáért és a hűtési lánc betartásáért az Együttműködő partner felelős.
- Az étkezési csomagoknak Partner és Együttműködő partner között történő átadás-átvételekor a Partner képviselője köteles megvárni az átadás-átvételt, az ételcsomagok darabszám szerinti ellenőrzését és érzékszervi ellenőrzését. Az étkezési csomagok átadás-átvételét a Partner által elkészített, sorszámmal ellátott ***Szállítólevél és átvételi elismervény***[4] című dokumentum igazolja (továbbiakban Szállítólevél), amelynek hiányában az adott átadás-átvétel nem tekinthető megvalósultnak. A Szállítólevél Partnerre vonatkozó részei Partner által előzetesen kitölthetők (így például a szállítás dátuma, az étel(ek) megnevezése, az adott helyszínre szállítandó étkezési csomagok darabszáma), a további, Együttműködő partnerre vonatkozó részeket pedig Együttműködő partner képviselője tölti ki az étkezési csomagok átvételekor, azok ellenőrzését követően. A dokumentumon szerepelnie kell a Partner cégszerű aláírásának (ez jelen esetben a Partner által megbízott, étkezési csomagokat kiszállító személy aláírása), és az Együttműködő partner által az étkezési csomagok átvételével megbízott személy aláírásának.

[4] 1. sz. melléklet: *Szállítólevél és átvételi elismervény* c. dokumentum



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

## VI.1. A *Szállítólevél és átvételi elismervény* című dokumentum kitöltésére vonatkozó elvárások

- A *Szállítólevelet* minden kiszállítás alkalmával 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 változtatni nem lehet. Partner a *Szállítólevél* rá vonatkozó részeit számítógéppel, olvasható módon és egyértelmű megfogalmazással töltheti ki.

A Szállítólevél Partner (Szolgáltató) által kitöltendő részei:

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

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

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

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



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

## VI.2. Az étkezési csomagok átadás-átvételének menete

- A Partner képviselője a Megrendelő által meghatározott időpontban megérkezik az Együttműködő partner által biztosított ételosztási helyszínre, ahová kiszállítja a Megrendelő által meghatározott darabszámú étkezési csomagot.
- Az Együttműködő partner képviselője köteles az étkezési csomagok átadás-átvételének egyeztetett időpontjában fogadni az étkezési csomagokat.
- A Partner képviselője a Megrendelő, jelen esetben az Együttműködő partner képviselője által meghatározott helyszínre (konyha, étkező, stb.) köteles bejuttatni az étkezési csomagokat.
- Az étkezési csomagok kirakodásával egyidejűleg meg kell történnie az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzésének és az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatának, amely tevékenység a Partner és az Együttműködő partner képviselőinek jelenlétében, azok együttes részvételével zajlik.
- Az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzéséért és az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatának ellenőrzéséért az Együttműködő partner képviselője felel.
- Az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzését, valamint az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatát követően az Együttműködő partner képviselője berakodja az étkezési csomagokat a hűtőszekrénybe, és a célcsoport, azaz a hajléktalan emberek részére történő kiosztásáig felel érte.
- A Partner képviselője az átadás-átvétel után köteles elszállítani az ételcsomagok épületbe viteléhez szükséges rekeszeket/ládákat, valamint az át nem vett étkezési csomagokat.

## VI.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 a *Szállítólevél* című dokumentumon.

### VI.3.1. A *Szállítólevél* kitöltésének, tárolásának és továbbításának módja

- A Szállítólevelet az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínekre történő kiszállítását megelőzően a Partner tölti ki a rá vonatkozó 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, jegyzik a kiszállítás megfelelő/nem megfelelő voltát, végül aláírásukkal ellátják azt.

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



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

- A Szállítólevél három példányban készül, melyből egy eredeti aláírással ellátott példány megőrzéséért az Együttműködő partner az RSZTOP Projektiroda által lefolytatott, az Együttműködő partnerek megvalósító helyszíneit érintő helyszíni szakmai ellenőrzési alkalom során az „Elismervény a helyszíni szakmai ellenőrzés során listázott és átvett, az RSZTOP Program megvalósítása során keletkező átadás-átvételt igazoló dokumentumok átvételéről" című dokumentum kiállításáig, de legkésőbb 2027.12.31-ig vállal felelősséget. A Partner képviselője a Szállítólevél két eredeti, aláírással ellátott példányából egy eredeti példányt eljuttat az RSZTOP Projektiroda részére legkésőbb a szállítást követő hét második munkanapjának végéig (16:30 óráig).
- A Szállítólevél állandó igazoló dokumentuma az étkezési csomagok Partner és Együttműködő partner között történő átadás-átvételének, annak hiányában az adott kiszállítás nem tekinthető megtörténtnek.



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

# VII. 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 alkalommal történhet meg:

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

## VII.1. A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítés

A Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozóan hibás teljesítésnek minősül:

- A Partner az étkezési csomagokat nem a Megrendelő által meghatározott időpontban szállítja ki az Együttműködő partner által biztosított ételosztási helyszínre. (A Megrendelő által meghatározott szállítási időponttól a Partner maximum plusz/mínusz 30 perc eltéréssel szállíthatja ki az étkezési csomagokat.)
- A Partner az étkezési csomagokat nem juttatja be a Megrendelő által meghatározott helyszínre.
- A Partner az étkezési csomagok előállítására és szállítására vonatkozó higiéniai előírásokat nem tartja be (pl.: szennyezett az étkezési csomagokat szállító gépjármű).
- A Partner az étkezési csomagokat a hűtési lánc megszakításával szállítja ki az Együttműködő partner által biztosított ételosztási helyszínre.
- A Partner képviselője az étkezési csomagok szállítása alkalmával láthatóan szennyezett ruházatban jelenik meg.
- A Partner képviselője az étkezési csomagoknak az Együttműködő partner által biztosított ételosztási helyszínekre történő kiszállítása alkalmával nem vesz részt az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzésében, nem várja meg az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatát, valamint nem vesz részt az étkezési csomagok átadás-átvételére vonatkozó dokumentumok kitöltésében, és azokat nem írja alá.
- A Partner által elkészített étkezési csomagok csomagolása sérült és/vagy szennyezett.
- A Partner által elkészített étkezési csomagok csomagolása felpuffadt (gázzal telítődött), és/vagy az étkezési csomagok tartalma láthatóan romlott és/vagy az étel láthatóan főzetlen.
- A Partner által elkészített étkezési csomagok felbontás után nem a megjelölt ételre jellemző illatúak, romlottak, emberi fogyasztásra alkalmatlanok.
- A Partner által elkészített étkezési csomagok minősége a közbeszerzési felhívásban megjelölt és elvárt, valamint a jogszabályokban rögzített minőségi követelményeknek nem felel meg.
- A Partner az étkezési csomagok kiszállításával egyidejűleg nem biztosítja az étkezési csomagok a Műszaki leírásban rögzített valamennyi részét (például szalvéta).



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

## VII.2. Az Együttműködő partner által a célcsoport részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás során hibás teljesítésnek minősül

- Az Együttműködő partner képviselője nem fogadja a Megrendelő 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 az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzésében és az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatában.
- Az Együttműködő partner képviselője az étkezési csomagok átadás-átvétele időpontjában nem dokumentálja az étkezési csomagok darabszámának ellenőrzését, valamint az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálata során észlelteket.
- Az Együttműködő partner képviselője az étkezési csomagok átvételének időpontjában nem látja el kézjegyével az étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumokat.
- Az Együttműködő partner képviselője az étkezési csomagok átadás-átvétele időpontjától kezdődően nem tartja be az étkezési csomagok tárolására vonatkozó hűtési láncot, az étkezési csomagokat nem a jogszabályi előírásoknak megfelelően tárolja.
- Az Együttműködő partner képviselője az étkezési csomagokkal kapcsolatos, a Partner általi szolgáltatásbiztosításra vonatkozó hibás teljesítés észrevételét nem dokumentálja, és/vagy a hibás teljesítést bemutató dokumentációt nem juttatja el az észlelést követően azonnal 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.

## VII.3. A panaszkezelés eljárásrendje

Az étkezési csomagok átadás-átvételekor 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* c. dokumentumon
- *Feljegyzés szavatossági kifogásokról* című dokumentumon[6]

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



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

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

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

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

A Partner által végzett tevékenység alatt értendő, a célcsoport részére történő 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 az étkezési helyszínekre történő kiszállításával kapcsolatban a Partner teljesítése akkor tekinthető szerződésszerűnek, ha a Partner az étkezési csomagokat a Megrendelő által megrendelt mennyiségben, határidőben, választék szerint, a közbeszerzési felhívásban és az ételkészítésre, tárolásra, szállításra vonatkozó jogszabályi előírásokban foglaltak szerinti módon és a forgalomban szokásos jó minőségben**,** valamint a Vállalkozási szerződésben meghatározott formai és tartalmi követelményeknek megfelelően szállítja ki a Megrendelő részére, és ezen tevékenységét a közbeszerzési dokumentumokban és a Vállalkozási szerződésben meghatározottak szerint, illetve a jogszabályi előírásoknak megfelelően, valamint az RSZTOP Projektiroda által meghatározott módon és időben dokumentálja.

- A Partner köteles a Megrendelő 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 Megrendelő és szerződő fél) részére eljuttatni a teljesítést követő hét második munkanapjának végéig (16:30 óráig).

- A Partner által az RSZTOP Projektiroda részére elküldött, az étkezési csomagoknak az ételosztási helyszínekre történő kiszállítását 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 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 és annak kézhezvételét követőn maximum 8 munkanapon belül köteles a Megrendelő számára kiállítani a tárgyhavi teljesítésre vonatkozó számlát, és eljuttatni a Megrendelő 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

# IX. Az étkezési csomagok minőségi ellenőrzése

## IX.1. 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
- 1347/2016. (VII. 6.) Korm. határozat a Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program éves fejlesztési keretének megállapításáról
- 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 TANÁCS 223/2014/EU RENDELETE (2014.03.11) a leginkább rászoruló személyeket támogató európai segítségnyújtási alapról
- A BIZOTTSÁG 532/2014/EU FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE (2014.03.13) a leginkább rászoruló személyeket támogató európai segítségnyújtási alapról szóló 223/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet kiegészítéséről

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

## IX.2. Az ellenőrzés módszerei

A *Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása RSZTOP* kiemelt projekt keretében a hajléktalan emberek részére történő kiegészítő étkeztetés szolgáltatás biztosításával kapcsolatosan a Partner (Szolgáltató) által biztosított étkezési csomagok minőségének ellenőrzése az Együttműködő partnerek (hajléktalanellátó szervezetek) ételosztási helyszínein, az RSZTOP Projektiroda, a Partner és az Együttműködő partner részvételével történik,

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

### IX.2.1 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 eljuttatja az RSZTOP Projektiroda részére.



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

Az RSZTOP Projektiroda részére az Együttműködő partner által beküldött célcsoporti elégedettségi kérdőívet összegyűjti, azok alapján összegzést készít, majd elektronikus úton elküldi a Partner részére, vagy a Partner és az RSZTOP Projektiroda részvételével lefolytatott, háromhavonta esedékes tapasztalati találkozón egyezteti és azt a találkozóról készített írásos dokumentumban rögzíti.

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, milyen módon tervezi kezelni, és ezt mielőbb elküldi az RSZTOP Projektiroda részére.

Az RSZTOP Projektiroda a probléma kezeléséről elektronikus úton tájékoztatja az Együttműködő partnereket.



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

## IX.2.2 Helyszíni minőségi ellenőrzés

### Résztvevők köre:

- RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001 azonosítószámú projekt (RSZTOP Projektiroda) munkatársai: a helyszíni minőségi ellenőrzés során a kiemelt projekt képviseletében eljáró és ehhez meghatalmazással rendelkező személy(ek).
- Az étkezési csomagokat biztosító Partner (Szolgáltató) képviselői: a helyszíni minőségi ellenőrzés során a Partner 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.

### A helyszíni minőségi ellenőrzés gyakorisága:

Az Együttműködő partnerek által biztosított ételosztási helyszíneken a Megrendelő által meghatározott gyakorisággal, szúrópróbaszerűen történik az étkezési csomagok minőségi ellenőrzése, alkalmanként egy ételosztási helyszínen. Amennyiben az Együttműködő partnerek által biztosított ételosztási helyszínek egymáshoz közel találhatóak, az étkezési csomagok minőségi ellenőrzése ugyanazon a napon több ételosztási helyszínen is történhet.

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

### A helyszíni minőségi ellenőrzés általános tartalma:

Megvizsgálásra kerül a célcsoport részére biztosított étkezési csomagok átadás-átvételét igazoló dokumentumai alapján:

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



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

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

**A) Érzékszervi vizsgálat:**

- Az étel állapota csomagolt állapotban (pl. szakadt csomagolás, felpuffadt csomagolás, stb.)
- Az étel illata felbontáskor
- Az étel állaga felbontáskor
- Az étel íze melegítés után
- Az étel megnevezésével való egyezés (pl. köret-feltét arány)
- Egyéb észrevételek az étel minőségével, tárolásával, kiszállításával kapcsolatban

**B) Mikrobiológiai vizsgálat:**

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

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

## A helyszíni ellenőrzések lebonyolítása, eljárási lépései:

1. Az RSZTOP Projektiroda szállítói koordinátor-monitorozó munkatársa ellenőrzési ütemtervet készít.
2. Az Együttműködő partner(ek) az ütemterv megismerését követően elektronikus levél formájában jelzik, hogy az általuk biztosított ételosztási helyszíneken mely időpont megfelelő az ellenőrzési tevékenység feladatának elvégzésére.
3. Az RSZTOP Projektiroda az Együttműködő partnerek által jelzett információ alapján (lásd: 2. pont) az ellenőrzési ütemtervet módosítja, pontosítja.
4. Az RSZTOP Projektiroda a helyszíni ellenőrzés napját megelőzően, az ételadagok lefőzési ideje előtt egy nappal elektronikus levél formájában értesíti a Partnert a helyszíni minőségi ellenőrzés tényéről és annak pontos időpontjáról.
5. Az RSZTOP Projektiroda a helyszíni ellenőrzés napján, lehetőség szerint a helyszíni minőségi ellenőrzés tervezett kezdetétől számított legalább öt órával korábban, elektronikus levél formájában értesíti a Partnert az adott napon történő ellenőrzés helyszínéről.
6. Az RSZTOP Projektiroda által megadott információkat figyelembe véve az ételosztási helyszínen képviselteti magát az RSZTOP Projektiroda és az Együttműködő partner, és lehetőségei szerint a Partner képviselője.
7. A helyszíni minőségi ellenőrzésre a Partner köteles – az aznapra kiszállított ételfajtával megegyező és az aznap történő helyszíni ellenőrzések számával egyenlő adagszámú – ún. pótló étkezési csomagot biztosítani, annak a helyszínre szállításáról a Vállalkozási szerződésekben foglalt feltételekkel egyenértékűen gondoskodni, azt a helyszínen átadni az Együttműködő partner számára.



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

8. Az Együttműködő partner képviselője köteles a Partner által, a részére átadott pótló étkezési csomago(ka)t átvenni, azt az Együttműködési megállapodásban foglalt feltételekkel egybehangzóan tárolni, majd kiosztani a célcsoport részére.
9. Az RSZTOP Projektiroda, a Partner és az Együttműködő partner képviselője részvételével közösen megkezdődik az étkezési csomagok helyszíni minőségi ellenőrzése.
10. Az RSZTOP Projektiroda, az Együttműködő partner képviselője és a Partner képviselője részvételével kitölti az étkezési csomagok minőség ellenőrzésére vonatkozó Jegyzőkönyvet[7]. (Lásd: *Az ellenőrzés módszerei* pontban foglaltakat)
11. A helyszíni minőségi ellenőrzésben résztvevők az elkészült Jegyzőkönyvet aláírják (lehetőség szerint hivatalos pecséttel is ellátják).
12. A helyszíni minőségi ellenőrzések Jegyzőkönyvei egy eredeti és két másolati példányban készülnek el. A Jegyzőkönyv eredeti példányát a kiemelt projekt megőrzi, annak szkennelt példányát elektronikus úton legkésőbb az ellenőrzést követő munkanapon eljuttatja a Partner és az Együttműködő partner részére.
13. Az étkezési csomagok helyszíni, minőségi ellenőrzése abban az esetben is lefolytatható, ha a Partner a helyszíni ellenőrzés kezdő időpontjára késedelmesen és/vagy nem érkezik meg. Ebben az esetben a Partner köteles elfogadni az RSZTOP Projektiroda által az ételosztási helyszínen készült, az étkezési csomagok minőségi vizsgálatára vonatkozó Jegyzőkönyvben rögzítetteket.
14. A Jegyzőkönyv eredeti példányának megőrzése az RSZTOP Projektiroda felelőssége.
15. Az RSZTOP Projektiroda a helyszíni minőségi ellenőrzések tapasztalatait összegyűjti, arról a kiemelt projekt támogatási szerződésében meghatározott mérföldkövenként beszámolót készít.

### A helyszíni minőségi ellenőrzés alkalmával keletkezett dokumentáció:

- A helyszíni minőségi ellenőrzésről minden alkalommal **Jegyzőkönyv készül**, amelyet a helyszíni minőségi ellenőrzésben résztvevő felek megkapnak legkésőbb az ellenőrzést követő munkanapon, a felek az ellenőrzésben való részvételüket a Jegyzőkönyv aláírásával igazolják.
- Mikrobiológiai vizsgálat esetén a vizsgálandó étkezési csomagot az RSZTOP Projektiroda munkatársa átveszi az Együttműködő partner képviselőjétől, ennek tényét írásban rögzíti.

- A helyszíni minőségi ellenőrzés alkalmával **fotódokumentáció készül:**
  - ❖ az ételosztás helyszínéről
  - ❖ az étkezési csomagok tárolásáról
  - ❖ az étkezési csomagok felbontatlan állapotáról
  - ❖ az étkezési csomagokon található címkéről
  - ❖ az étkezési csomagok melegítést követő állapotáról (felbontatlan állapotban)

[7] 3. sz. Melléklet: Minőségellenőrzési jegyzőkönyv



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

- az étkezési csomagok melegítést követő állapotáról (felbontott állapotban)
- az étkezési csomagok érzékszervi vizsgálatáról

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

## Az ellenőrzések szervezési, személyi és tárgyi feltételei:

A kiemelt projekt a célcsoport részére biztosítandó kiegészítő étkeztetési szolgáltatás helyszíni, minőségi ellenőrzését az RSZTOP Projektiroda munkatársainak közreműködésével végzi. A helyszíni minőségi ellenőrzés vezetője az RSZTOP Projektiroda szállítói koordinátor-monitorozó munkatársa.

**Az RSZTOP Projektiroda munkatársainak helyszíni minőségi ellenőrzésekkel kapcsolatos feladatai:**

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

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

## Kiegészítő információk:

A kiemelt projekt keretében a célcsoport részére történő 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 a kiemelt projekt Együttműködő partnerei által biztosított szolgáltatások igénybevételére, ezáltal megtéve a társadalmi integráció felé vezető legelső lépést.

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

- 2008. évi XLVI. tv. az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről
- 37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet
- 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



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

élelmiszerekkel kapcsolatos tájékoztatásáról, az 1924/2006/EK és az 1925/2006/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról és a 87/250/EGK bizottsági irányelv, a 90/496/EGK tanácsi irányelv, az 1999/10/EK bizottsági irányelv, a 2000/13/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv, a 2002/67/EK és a 2008/5/EK bizottsági irányelv és a 608/2004/EK bizottsági rendelet hatályon kívül helyezéséről

A kiemelt projekt keretében a célcsoport részére történő 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

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

Budapest, 2020. .[8]

[8] A „Az étkezési csomagok minőségi ellenőrzése” c. fejezet eredeti dokumentuma készült: 2017. május. Készítette: Kemecsei Judit (HKA, RSZTOP-3-5 szakmai vezető, jóváhagyta: Varga Péter HKA, igazgató. A dokumentumtartalom frissítése 2020. januárban készült.



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

3. sz. Melléklet: Minőségellenőrzési jegyzőkönyv



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

1. sz. melléklet

HAJLÉKTALANOKÉRT KÖZALAPÍTVÁNY
Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program
Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása RSZTOP
RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001

## Szállítólevél és átvételi elismervény[1]

| sorszáma: |
|---|

**A Szolgáltató és az Együttműködő partner 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 Együttműködő partner (az intézmény) neve** | |
| **Az étkezési csomagok átadás-átvételének helyszíne (cím)** | |
| **Az étel elkészítésének ideje (év, hónap, nap, óra, perc)** | |
| **az étel tárolási körülményei elkészülése és kiszállítása között** | |
| **az étel elkészítését és ellenőrzését felügyelő személy neve és beosztása** | |
| **az étkezési csomagokat szállító gépjármű hőmérséklete** | |
| **az étkezési csomagok fajtája** | |

**Az Átvevő adatai – az Átvevő tölti ki**

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

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

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

[1] **A Szállítólevelet 3 példányban szükséges előállítani és eredeti aláírással ellátni. 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

HAJLÉKTALANOKÉRT KÖZALAPÍTVÁNY
Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program
Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása RSZTOP
RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001

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

**Az Átvevő tölti ki** az étkezési csomagok átvételekor

| | |
|---|---|
| A **vizsgált étkezési csomagokkal kapcsolatos információk** (pl. hibás (=nem dézsmabiztosan zárt vagy címke nélküli) csomagolás, hiányos adagszám, stb.) **és egyéb észrevételek** | ☐ **megfelelt**<br>☐ **nem megfelelt,** indoklás: |

Település és dátum (év, hónap, nap):

Aláírások:

Átadó

Átvevő

## 2. sz. melléklet

HAJLÉKTALANOKÉRT KÖZALAPÍTVÁNY
Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program
Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása RSZTOP
RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001

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

**FELJEGYZÉS**

*a Megrendelő és a Vállalkozó 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

*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: „ld. 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

3. Sz. Melléklet

**Hajléktalanokért Közalapítvány**
**Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program**
**Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása RSZTOP-3**
**RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001**

## Minőségellenőrzési jegyzőkönyv

**a Hajléktalanokért Közalapítvány által megvalósított,**
**az RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001 azonosítószámú projektben**
**a Szolgáltató által, az Együttműködő partnerek részére kiszállított ételcsomagokra vonatkozóan**

| | |
|---|---|
| Ellenőrzés dátuma, időpontja | |
| Közbeszerzési rész száma | |
| Együttműködő partner megnevezése | |
| Ellenőrzés és az ételosztás helyszíne | |
| Az együttműködő partner részéről az ellenőrzéskor jelen lévő munkatársnak neve, beosztása | |
| Szolgáltató (Vállalkozó) cég neve | |
| Szolgáltató (Vállalkozó) cég részéről az ellenőrzéskor jelen lévő képviselőnek neve, beosztása | |
| RSZTOP projekt részéről az ellenőrzést végző személy neve, beosztása | |
| A vizsgált ételcsomag megnevezése | |
| A vizsgált ételcsomag szállítási dátuma, időpontja | |
| A vizsgált ételcsomag elkészítésének időpontja | |

**Az ételcsomagok minőségellenőrzésére vonatkozó adatok:**

| | | |
|---|---|---|
| Az étel állapota csomagolt állapotban (pl. szakadt csomagolás, felpuffadt csomagolás, stb.) | megfelelő ☐ | nem megfelelő ☐ |
| nem megfelelő esetén indoklás: | | |
| Az étel illata felbontáskor | megfelelő ☐ | nem megfelelő ☐ |
| nem megfelelő esetén indoklás: | | |
| Az étel állaga felbontáskor | megfelelő ☐ | nem megfelelő ☐ |
| nem megfelelő esetén indoklás: | | |
| Az étel íze melegítés után | megfelelő ☐ | nem megfelelő ☐ |
| nem megfelelő esetén indoklás: | | |
| Az étel megnevezésével való egyezés (pl. köret-hús arány, hiány) | megfelelő ☐ | nem megfelelő ☐ |
| nem megfelelő esetén indoklás: | | |



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

**Hajléktalanokért Közalapítvány**
**Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program**
**Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása RSZTOP-3**
**RSZTOP-3.1.1-16-2016-00001**

| | | |
|---|---|---|
| A pótló étkezési csomagot a Szolgáltató | biztosította ☐ | nem biztosította ☐ |
| Egyéb észrevételek az étel minőségével, tárolásával, kiszállításával kapcsolatban (külön lapon folytatható): | | |
| Megjegyzés a Szolgáltató (Vállalkozó) részéről (külön lapon folytatható): | | |
| Mellékletek felsorolása: | | |
| Együttműködő partner részéről az ellenőrzéskor jelen lévő munkatársának aláírása | Együttműködő partner pecsétje | |
| Szolgáltató (Vállalkozó) az ellenőrzéskor jelen lévő munkatársának aláírása | Szolgáltató (Vállalkozó) pecsétje | |
| RSZTOP Projekt részéről az ellenőrzést végző személy aláírása | az RSZTOP Projektiroda pecsétje | |



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