



Regulamin projektu "Złota Rączka dla Seniora w Gliwicach"

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług naprawczych w ramach projektu „Złota Rączka dla Seniora”.
2. Odbiorcami usług są osoby w wieku 60+, zamieszkałe na terenie miasta Gliwice, a w szczególności osoby samotne, niepełnosprawne, chore.
3. Organizatorem usługi jest Gliwice- Miasto na Prawach Powiatu.
4. Realizatorem usługi jest podmiot, który zobowiązał się do wykonywania usług konserwacyjno-naprawczych i z którym została zawarta umowa.
5. Organizator podaje dane koordynatora do publicznej wiadomości, w miejscu ogólnodostępnym.

§ 2

Usługi oferowane w ramach projektu

1. Świadczenie drobnych usług naprawczych, technicznych w mieszkaniu/domu Seniora, obejmujących naprawy niewymagające natychmiastowej interwencji.
2. Czas reakcji tj. pierwszej wizyty pracownika technicznego w domu seniora od momentu telefonicznego zgłoszenia usterki wynosi do 48 godzin. Natomiast czas realizacji naprawy wynosi do 7 dni roboczych.
3. Zgłoszona usługa nie może obejmować napraw świadczonych w ramach innych umów.
4. Pierwsza wizyta pracownika technicznego to wstępne oględziny i jeżeli to możliwe naprawa usterki na miejscu. W przypadku konieczności dokonania zakupu materiałów niezbędnych do naprawy, wymagana będzie druga wizyta pracownika technicznego i usunięcie usterki.
5. Usługa naprawy będzie wykonywana u seniora nieodpłatnie. Koszt zakupu materiałów do naprawy usterki do kwoty 30 złotych pokrywa Miasto. Koszt zakupu materiałów przekraczający 30 złotych pokrywa Senior.
6. Przykładowe rodzaje usług:
 - wymiana/naprawa kranów w kuchni i łazience,
 - udrażnianie zatkanych odpływów,
 - naprawa nieszczelnych rur,
 - naprawa spłuczki,
 - montaż/wymiana deski sedesowej,
 - podłączenie pralki/zmywarki,
 - wymiana żarówki,
 - naprawa/wymiana gniazdka elektrycznego,
 - montaż żyrandola,
 - regulacja/uszczelnienie drzwi i okien,
 - naprawa klamek/zamków w drzwiach i oknach,
 - przymocowanie luster, obrazów, karniszy, uchwyków, półek,
 - naprawa listew przypodłogowych,
 - inne drobne czynności naprawcze i montażowe.

7. Przykładowe usługi, które nie są objęte zakresem projektu:
- usługi, których czas wykonania przekracza 2 godziny,
 - usługi wymagające natychmiastowej interwencji,
 - naprawy, które są świadczone w ramach innych umów lub wynikają z zobowiązań innych podmiotów, np. wspólnoty mieszkaniowej, spółdzielni mieszkaniowej, administracji nieruchomości, gwaranta itp.,
 - składanie mebli,
 - kładzenie lub wymiana linoleum, paneli, parkietu, kafelek, boazerii,
 - prace budowlane,
 - odmalowywanie pomieszczeń, tapetowania, układania płytek lub paneli,
 - murowanie, tynkowanie, robienie wylewek,
 - wymiana instalacji elektrycznej, gazowej, hydraulicznej,
 - inne naprawy, które nie są usługą doraźną.

§ 3

Zasady korzystania z usługi

1. Podczas telefonicznego zgłaszania usterki Senior jest zobowiązany podać swoje dane i krótko opisać problem dyspozytorowi.
2. Przed wizytą pracownika wykonującego usługę naprawy Senior otrzyma jego dane (imię, nazwisko, numer telefonu), które umożliwią potwierdzenie tożsamości, a pracownik będzie zobowiązany okazać dokument potwierdzający te dane.
3. Senior jest zobowiązany do obecności podczas wizyty specjalisty. W przypadku nagłych sytuacji powinien poinformować dyspozytora telefonicznie o planowanej nieobecności w celu ustalenia zmiany terminu usługi.
4. Po naprawieniu usterki Senior jest zobowiązany podpisać kartę wykonania usługi, która stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego regulaminu.
5. Senior ma możliwość odstąpienia od realizacji usługi bez ponoszenia kosztów wizyty pracownika technicznego.
6. Każdy Senior może skorzystać z usługi 1 raz w miesiącu.
7. W wyjątkowych sytuacjach dyspozytor może zdecydować o wykonaniu dodatkowej usługi.
8. Korzystający z usług ma prawo złożyć skargę na wykonawcę w przypadku wyraźnego naruszenia zasad regulaminu na adres: Urząd Miejski, Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych, ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice lub na adres mail: zd@um.gliwice.pl

§ 4

Postanowienia końcowe

1. W związku z zagrożeniem epidemiologicznym dotyczącym wystąpienia pandemii koronawirusa SARS-CoV-2 w Polsce, podmiot odpowiedzialny za realizację zadania zobowiązany jest do postępowania zgodnego z wytycznymi Głównego Inspektoratu Sanitarnego i Ministerstwa Zdrowia, w szczególności w zakresie stosowania środków ochrony osobistej, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa wszystkich osób uczestniczących w programie.
2. Niniejszy Regulamin uczestnictwa w usługach w ramach projektu „Złota Rączka dla Seniora w Gliwicach” obowiązuje przez cały okres realizacji projektu tj. od lipca 2021 r. do grudnia 2021 r.
3. Kwestie sporne nieuregulowane w Regulaminie rozstrzygane będą przez koordynatora z ramienia wykonawcy.
4. W zakresie związanym z realizacją zadania w tym z gromadzeniem, przetwarzaniem i przekazywaniem danych osobowych, a także wprowadzaniem ich do systemów informatycznych, Zleceniobiorca postępuje zgodnie z postanowieniami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektyw 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych) (Dz. Urz. UE 119 z 04.05.2016 str.1).

FORMULARZ ZGŁOSZENIA
usterki do naprawy w ramach projektu "Złota Rączka dla Seniora w Gliwicach"

Termin zgłoszenia usterki			
Data		Godzina	
Dane dotyczące beneficjenta			
Imię i nazwisko beneficjenta			
Adres zamieszkania			
Nr telefonu			
Określenie rodzaju usterki			
Przykładowe rodzaje usterek	UWAGI zgłoszone telefonicznie przez beneficjenta		
wymiana/naprawa kranów w kuchni i łazience			
udrażnianie zatkanych odpływów			
naprawa nieszczelnych rur			
naprawa spłuczki,			
montaż/wymiana deski sedesowej,			
podłączenie pralki/zmywarki,			
wymiana żarówki,			
naprawa/wymiana gniazdka elektrycznego			
montaż żyrandola,			
regulacja/uszczelnienie drzwi i okien,			
naprawa klamek/zamków w drzwiach i oknach,			
przymocowanie luster, obrazów, karniszy, uchwytów, półek,			
naprawa listew przypodłogowych			
inne usługi naprawcze i montażowe (należy wymienić)			
Imię i nazwisko osoby przyjmującej zgłoszenie telefonicznie z ramienia koordynatora	Podpis przyjmującego zgłoszenie		

Proponowany termin naprawy usterki	Pracownik techniczny skierowany do naprawy usterki	Zatwierdzenie terminu i sposobu realizacji naprawy – podpis koordynatora usług
Data wykonania usługi		Potwierdzenie wykonania usługi przez Seniora
Brak kwalifikacji do wykonania usługi		
Uzasadnienie:		