



## **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 mieszkaniu/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 nieodpłatnie. Koszt zakupu materiałów użytych do usunięcia usterki do kwoty 30 złotych pokrywa Miasto. Koszt zakupu materiałów przekraczający 30 złotych pokrywa senior we własnym zakresie.
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.
5. Senior ma możliwość odstąpienia od realizacji usługi bez ponoszenia kosztów wizyty pracownika technicznego.
6. Każdy senior może skorzystać z usługi 1 raz w roku.
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. Niniejszy Regulamin uczestnictwa w usługach w ramach projektu „Złota Rączka dla Seniora w Gliwicach” obowiązuje przez okres realizacji projektu tj. od dnia 1 października do 15 grudnia 2023 r.
2. Kwestie sporne nieuregulowane w Regulaminie rozstrzygane będą przez koordynatora z ramienia wykonawcy.
3. 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).