



**GLIWICE**

## **Regulamin projektu "Złota Rączka dla Seniora w Gliwicach"**

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z usługi pt: „Złota Rączka dla Seniora” związanej z zapewnieniem drobnych usług naprawczych w miejscu zamieszkania seniorów”, zwanej dalej „Usługą”.
2. Organizatorem usługi jest Gliwice- Miasto na Prawach Powiatu
3. Odbiorcami usług są osoby w wieku 60+, zamieszkałe na terenie miasta Gliwice, a w szczególności osoby samotne, niepełnosprawne, chore.
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 lokalu zamieszkiwanym przez seniora, obejmujących naprawy niewymagające natychmiastowej interwencji.
2. Czas realizacji wykonania usługi wynosi do 7 dni roboczych.
3. Zgłoszona usługa nie może obejmować napraw świadczonych w ramach innych umów.
4. W celu świadczenia usługi możliwa jest więcej niż jedna wizyta pracownika technicznego. Pierwsza wizyta może polegać na wstępnych oględzinach w celu określenia zakresu prac do wykonania oraz zakupu niezbędnego materiału do ich wykonania, druga wizyta to prace naprawcze liczone jako jedna usługa.
5. Usługa naprawy będzie wykonywana nieodpłatnie.
6. Koszt zakupu materiałów użytych do usunięcia usterki do kwoty 60 złotych pokrywa Miasto. Koszt zakupu materiałów przekraczający 60 złotych pokrywa senior we własnym zakresie. Realizator usługi poinformuje seniora o konieczności poniesienia dodatkowych kosztów przed wykonaniem usługi. Senior może zrezygnować ze świadczenia lub pokryć konieczną kwotę przekraczającą 60 złotych. Akceptacja ewentualnego wydatku przez seniora jest niezbędna do realizacji usługi.
7. Przykładowe rodzaje usług, które mogą zostać wykonane:
  - naprawa/ wymiana/uszczelnienie kranów, wężyków, głowic, wylewek
  - udrażnianie zatkanych odpływów,
  - naprawa/ wymiana spłuczki,
  - regulacja/uszczelnienie drzwi i okien,
  - montaż/wymiana deski sedesowej,
  - naprawa klamek/zamków/zasuwek w drzwiach, oknach, szafkach pocztowych, szafach, w tym nasmarowanie zawiasów,
  - naprawa/wieszanie lamp, wymiana żarówek w lampach,
  - naprawa/wymiana/przykręcenie gniazdek elektrycznych lub włączników światła,
  - przymocowanie luster, obrazów, karniszy, uchwyty, półek,
  - podłączenie pralki/zmywarki,
  - inne drobne czynności naprawcze i montażowe.

8. 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 konserwacyjną.

### **§ 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. W sytuacji gdy senior nie zgłosi tego faktu z wyprzedzeniem i spowoduje niepotrzebny przyjazd konserwatorów, traci prawo do ponownego skorzystania z usługi w ramach projektu „Złota rączka dla seniora”.
4. Senior ma możliwość odstąpienia od realizacji usługi bez pod warunkiem zgłoszenia swojej rezygnacji z wyprzedzeniem i wówczas ponownie ma prawo do zgłoszenia usterki.
5. Po naprawieniu usterki senior jest zobowiązany podpisać kartę wykonania usługi.
6. Każdy senior może skorzystać z usługi 1 raz w roku.
7. W wyjątkowych sytuacjach dyspozytor może zdecydować o wykonaniu dodatkowej usługi.
8. Numer telefonu do zgłaszania usterek w ramach projektu „Złota rączka dla seniora” będzie aktywny w okresie realizacji zadania. Po tym okresie numer będzie nieaktywny. Zakończenie przedmiotowego projektu zwalnia Wykonawcę z jakichkolwiek obowiązków wobec seniorów.
9. 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 wynikający z umowy.
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).