



GLIWICE

Regulamin projektu "Złota rączka"

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usługi „Złota rączka”, która dotyczy wykonywania drobnych napraw w miejscach zamieszkania klientów, zwanej dalej „Usługą”.
2. Organizatorem usługi jest Gliwice- Miasto na Prawach Powiatu.
3. Uprawnionymi do skorzystania z usługi „Złota rączka” są:
 - osoby wieku 60+, mieszkające w Gliwicach, które są niepełnosprawne, chore, mieszkają samotnie lub prowadzą dwuosobowe gospodarstwo domowe i nie są w stanie samodzielnie przeprowadzić naprawy lub usunąć awarii.
 - osoby poniżej 60 roku życia, mieszkające w Gliwicach, które mają znaczny, umiarkowany lub równoważny stopień niepełnosprawności, mieszkają samotnie lub w dwuosobowym gospodarstwie domowym i nie są w stanie samodzielnie przeprowadzić naprawy lub usunąć usterki.
4. Realizatorem usługi jest podmiot, który zobowiązał się do świadczenia usług konserwacyjno-naprawczych na podstawie zawartej umowy.
5. Organizator udostępnia dane kontaktowe koordynatora w ogólnodostępnym miejscu.

§ 2

Usługi oferowane w ramach projektu

1. Oferta „Złotej rączki” obejmuje świadczenie niewielkich usług naprawczych i technicznych w miejscu zamieszkania Odbiorcy, dotyczących napraw, które nie wymagają pilnej interwencji.
2. Czas realizacji wykonania usługi wynosi do 7 dni roboczych.
3. Zgłoszona usługa nie może obejmować napraw świadczonych w ramach innych umów.
4. Aby zapewnić realizację usługi, może być konieczne przeprowadzenie więcej niż jednej wizyty pracownika technicznego. Pierwsza wizyta zazwyczaj obejmuje wstępne oględziny, które służą do określenia zakresu niezbędnych prac oraz zakupu potrzebnych materiałów. Druga wizyta polega na wykonaniu prac naprawczych i jest traktowana jako jedna usługa.
5. Usługa naprawy będzie wykonywana nieodpłatnie.
6. Koszt zakupu materiałów niezbędnych do usunięcia usterki w wysokości do 60 zł pokrywa Miasto. W przypadku kosztów przekraczających tę kwotę, Odbiorca usługi ponosi je we własnym zakresie. Realizator usługi zobowiązany jest poinformować Odbiorcę o potrzebie poniesienia dodatkowych kosztów przed przystąpieniem do wykonania usługi. Odbiorca ma prawo zrezygnować z realizacji usługi lub pokryć różnicę kwoty przekraczającej 60 zł. Akceptacja dodatkowych wydatków ze strony Odbiorcy jest niezbędna do przeprowadzenia 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, skrzynkach 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, uchwytów, 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,
- naprawy sprzętów mocno zużytych lub nadmiernie eksploatowanych,
- inne naprawy, które nie są usługą konserwacyjną.

§ 3

Zasady korzystania z usługi

1. Podczas telefonicznego zgłaszania usterki Odbiorca usługi jest zobowiązany podać swoje dane i krótko opisać problem dyspozytorowi.
2. Osoby w wieku powyżej 60 lat są zobowiązane do złożenia pisemnego oświadczenia, w którym potwierdzają, że spełniają wymagane kryteria wiekowe do skorzystania z usługi.
3. Odbiorcy usługi, którzy mają do 60 lat i posiadają orzeczenie o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), deklarują, że mieszkają samodzielnie lub z inną osobą, która nie jest w stanie samodzielnie naprawić zgłoszonej usterki.
4. Przed wizytą pracownika odpowiedzialnego za naprawę, Odbiorca usługi otrzyma jego dane (imię, nazwisko, numer telefonu), które pozwolą na potwierdzenie tożsamości. Pracownik będzie również zobowiązany do okazania dokumentu potwierdzającego te informacje.
5. Odbiorca usługi jest zobowiązany do obecności podczas wizyty specjalisty. W przypadku nagłych okoliczności powinien niezwłocznie poinformować dyspozytora telefonicznie o planowanej nieobecności, aby ustalić nowy termin usługi. Jeśli Odbiorca nie zgłosi swojej nieobecności z wyprzedzeniem, co skutkuje niepotrzebnym przyjazdem konserwatorów, traci prawo do ponownego skorzystania z usługi w ramach projektu „Złota rączka”.

6. Odbiorca usługi ma prawo odstąpić od jej realizacji, pod warunkiem wcześniejszego zgłoszenia rezygnacji. W takim przypadku ponownie przysługuje mu prawo do zgłoszenia usterki.
7. Po naprawieniu usterki Odbiorca usługi jest zobowiązany podpisać kartę wykonania usługi.
8. Każdy Odbiorca usługi może skorzystać z usługi 1 raz w roku.
9. W wyjątkowych sytuacjach dyspozytor może zdecydować o wykonaniu dodatkowej usługi.
10. Numer telefonu do zgłaszania usterek w ramach projektu „Złota rączka” będzie czynny tylko w trakcie realizacji zadania. Po jego zakończeniu numer przestanie być aktywny. Zakończenie projektu zwalnia Wykonawcę z jakichkolwiek zobowiązań wobec Odbiorców usługi.
11. 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” 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).