

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI „ZŁOTA RĄCZKA DLA SENIORÓW”
W KATOWICACH W ROKU 2020**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z usługi usuwania drobnych usterek i dokonywania napraw w miejscu zamieszkania seniora o nazwie: „Złota Rączka dla Seniorów” zwanej dalej Usługą.
2. Realizatorem Usługi jest Fundacja Rozwoju Ekonomii Społecznej ” FRES” z siedzibą w Katowicach przy ul. Kanałowej 32 B.
3. Z Usługi mogą skorzystać seniorzy mieszkający w Katowicach, w wieku powyżej 65 roku życia, będący osobami samotnymi lub prowadzącymi dwuosobowe gospodarstwo, którzy nie są w stanie samodzielnie wykonać naprawy lub usunięcia usterki.
4. W szczególnie uzasadnionych przypadkach w stosunku do osób, które nie spełniają kryteriów wynikających z pkt 3 niniejszego regulaminu, Realizator Usługi we współpracy z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Katowicach mogą zdecydować o objęciu tych osób świadczeniem Usługi po konsultacji z Wydziałem Polityki Społecznej Urzędu Miasta Katowice.
5. Przedmiotem Usługi są drobne naprawy w lokalu, w którym senior stale zamieszkuje i posiada tytuł prawny do zajmowanego lokalu.
6. W ramach Usługi dokonywane są drobne naprawy bez ponoszenia kosztów przez Seniora do kwoty 100 zł brutto (w kwocie zawiera się koszt wykonania Usługi oraz materiałów).

§ 2

Zakres pomocy

1. Przez Usługi rozumie się w szczególności:
 - naprawę/ wymianę/uszczelnienie kranów w kuchni i łazience,
 - udrażnianie zatkanych odpływów,
 - naprawę/wymianę spłuczki,
 - regulację/uszczelnienie drzwi i okien,
 - montaż/wymianę deski sedesowej,
 - naprawę klamek/zamków/zasuwek w drzwiach, oknach, skrzynkach pocztowych, szafach, w tym nasmarowanie zawiasów,
 - naprawę/wieszanie lamp, wymianę żarówek w lampach,
 - naprawę/wymianę/przykręcenie gniazdek elektrycznych lub włączników światła,
 - przymocowanie luster, obrazów, karniszy, uchwyty, półek,
 - podłączenie pralki/zmywarki,
 - wymiana silikonu w wannie lub zlewie,
 - inne drobne czynności naprawcze i montażowe, które zostaną zaakceptowane przez Realizatora Usługi.
2. Usługami nie są w szczególności:



- usługi wymagające dużych nakładów finansowych na zakup materiałów,
 - usługi, których czas wykonania przekracza jedną godzinę,
 - 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 itp.,
 - napraw wymagających specjalistycznej wiedzy oraz uprawnień (np. usługi związane z instalacją gazową, wymiana instalacji wodnej – rur klejonych, zgrzewanych lub będących w ścianie, wymiana kabli elektrycznych, naprawa rozdzielni elektrycznych)
 - usług sprzątających (np. mycie okien, wieszanie firan/zasłon)
 - kompleksowych usług remontowych (np. odmalowywanie ścian, kładzenie lub wymiana – linoleum, paneli, parkietu, kafelek, gładzi, odgrzybianie ścian, wyburzanie ściany, składanie mebli)
 - naprawa sprzętów elektrycznych/elektronicznych (telewizory, pralki, lodówki, zmywarki, mikrofalówki itd.),
3. Ostateczną decyzję w zakresie zakwalifikowania danego zgłoszenia jako Usługi podejmuje Realizator Usługi, także w oparciu o możliwości techniczne realizacji danej Usługi (po weryfikacji zgłoszenia w miejscu wystąpienia usterki).
 4. W celu świadczenia Usługi możliwa jest więcej niż jedna wizyta pracownika realizującego usługę. Pierwsza to wstępne oględziny, zaś druga – prace naprawcze (liczone jako jedna Usługa).
 5. Każdy senior może skorzystać z Usługi dwanaście razy w roku 2020.
 6. W szczególnie społecznie uzasadnionych przypadkach w stosunku do osób, które wykorzystały limit Usług objętych pkt 5 Realizator Usługi może samodzielnie zdecydować o świadczeniu na rzecz tych osób kolejnej Usługi.
 7. Przy realizacji Usługi w ramach jednego zgłoszenia koszt wykonania naprawy (koszt wykonania Usługi oraz materiałów) nie może przekroczyć 100,00 zł (brutto). Koszt zakupu materiałów przekraczający 50,00 zł pokrywany jest ze środków własnych seniora. Realizator Usługi poinformuje seniora o konieczności poniesienia dodatkowych kosztów przed przystąpieniem do wykonania Usługi. Senior może zrezygnować ze świadczenia lub pokryć konieczną kwotę przekraczającą 50,00 zł. Usługa nie może być zrealizowana bez zaakceptowania przez seniora kosztów jej wykonania, które tę osobę obciążą.
 8. Osoby, które zostały zakwalifikowane do wykonania Usługi, a nie zastano ich w miejscu zamieszkania w wyznaczonym terminie, nie będą umawiane po raz drugi (z wyjątkiem nieobecności z ważnych, usprawiedliwionych przyczyn). Seniorzy są zobowiązani do niezwłocznego powiadomienia Realizatora Usługi pod numerem telefonu 32 251 69 00 o ewentualnej zmianie terminu lub rezygnacji z wykonania Usługi .
 9. Przed wizytą Złotej Rączki senior otrzyma dane (imię, nazwisko), które umożliwią potwierdzenie tożsamości, a Złota Rączka będzie zobowiązany okazać dokument ze zdjęciem potwierdzający te dane. Złota Rączka będzie posiadał również wydany przez Realizatora identyfikator. Realizatorzy programu nie ponoszą odpowiedzialności za wpuszczenie osób nieuprawnionych do wykonania Usługi.

10. W sytuacji wystąpienia dodatkowych, spowodowanych Usługą, usterek po wykonaniu Usługi zostaną one niezwłocznie usunięte przez Złotą Rączkę bez dodatkowych kosztów.

§ 3

Zasady przyjmowania zgłoszeń

1. Zgłoszenia do programu „Złota Rączka dla Seniorów” oraz udzielanie informacji realizowane jest:
 - wyłącznie pod numerem telefonu 32 251 69 00 od poniedziałku do piątku przez pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Katowicach,
 - osobiście w siedzibie MOPS Katowice ul. Jagiellońska 17, pok. 02 w godzinach od 9.00 do 15:00.
2. Zgłoszenia może dokonać senior, u którego ma być wykonana Usługa, lub w jego imieniu inna osoba (np. pracownik socjalny, opiekunka).
3. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - Imię i nazwisko seniora, u którego ma być wykonana Usługa oraz osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia dokonuje osoba trzecia.
 - Adres i telefon,
 - Data urodzenia,
 - Opis usterki i naprawy.
4. Usługi będą wykonywane według kolejności zgłoszeń.
5. Po przeprowadzonej naprawie senior podpisuje protokół wykonania Usługi, który zawiera:
 - Imię i nazwisko seniora.
 - Adres
 - Zakres i rodzaj wykonanej usługi
 - Łączny koszt usługi
 - Datę i podpis osoby wykonującej Usługę
 - Datę i podpis osoby zlecającej Usługę
 - Klauzulę informacyjną o przysługujących prawach wynikających z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego o w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych

§ 4

Postanowienia końcowe

1. Dane osobowe umieszczone będą w bazie danych klientów programu prowadzonej w celach statystycznych oraz w celu wykonania usługi w interesie publicznym przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach oraz przez Realizatora Programu - Fundację Rozwoju Ekonomii Społecznej FRES.
2. Reklamacje, wnioski i uwagi na temat Usługi można zgłaszać do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Katowicach pod numerem telefonu: (32) 251 69 00 lub na adres poczty elektronicznej: senior@mops.katowice.pl

3. Usługa „Złota Rączka” dofinansowana jest z budżetu Miasta Katowice. W sytuacjach koniecznych, za zgodą Wydziału Polityki Społecznej Urzędu Miasta Katowice może zostać wprowadzony limit kwotowy na usługi w danym miesiącu kalendarzowym.
4. Usługa będzie świadczona do 15 grudnia 2020 roku.

Załączniki do Regulaminu:

1. Formularz zgłoszenia usterki w ramach projektu „Złota Rączka dla Seniorów”
2. Protokół wykonania Usługi w ramach projektu „Złota Rączka dla Seniorów”
3. Formularz niewykonania Usługi w ramach projektu „Złota Rączka dla Seniorów”
3. Formularz odmowy wykonania Usługi w ramach projektu „Złota Rączka dla Seniorów”
4. Klauzula informacyjna RODO

