



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. Klientem usługi „Złota rączka”, zwanymi dalej „Odbiorcą” są:
 - a) osoby 60+, mieszkające w Gliwicach, które mieszkają samotnie lub prowadzą dwuosobowe gospodarstwo domowe i nie są w stanie samodzielnie przeprowadzić naprawy lub usunąć usterki,
 - b) 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 usługi świadczone w domu Odbiorcy, takie jak:
 - drobne naprawy, które nie wymagają pilnej interwencji,
 - pomoc i wsparcie przy korzystaniu z komputera lub telefonu.
2. Czas realizacji wykonania usługi wynosi do 10 dni roboczych.
3. Zgłoszona usługa nie może obejmować napraw świadczonych w ramach innych umów.
4. Aby wykonać usługę, mogą być potrzebne dwie wizyty pracownika. Podczas pierwszej wizyty sprawdzany jest problem i ustalany jest zakres prac oraz potrzebne materiały. Druga wizyta to wykonanie naprawy i jest ona liczona jako jedna usługa.
5. Usługa naprawy jest bezpłatna.
6. Miasto pokrywa koszt materiałów do 60 zł. Jeśli koszt materiałów będzie wyższy, Odbiorca dopłaca różnicę. Pracownik poinformuje o dodatkowych kosztach przed rozpoczęciem naprawy. Odbiorca może wtedy zrezygnować z usługi lub zgodzić się na dopłatę.
7. W ramach usług naprawczych wykonywane są drobne naprawy w miejscu zamieszkania Odbiorcy, m.in.:
 - naprawa lub wymiana kranów, spłuczek i drobnych elementów hydraulicznych,
 - udrażnianie odpływów,
 - regulacja drzwi i okien,
 - montaż lub naprawa deski sedesowej, klamek, zamków i zawiasów,
 - montaż i naprawa oświetlenia oraz wymiana żarówek,

- naprawa lub montaż gniazdek i włączników światła,
- wieszanie luster, obrazów, półek, karniszy i uchwytów,
- podłączenie pralki lub zmywarki,
- inne drobne naprawy domowe.

Usługa nie obejmuje m.in.:

- prac trwających dłużej niż 2 godziny,
 - awarii wymagających pilnej interwencji,
 - prac należących do obowiązków spółdzielni, wspólnoty lub gwaranta,
 - składania mebli,
 - prac budowlanych, remontowych i wykończeniowych,
 - malowania, tapetowania, układania płytek lub paneli,
 - wymiany instalacji elektrycznych, gazowych i hydraulicznych,
 - napraw bardzo zużytego sprzętu.
8. W ramach pomocy cyfrowej oferowane jest m.in.:
- wsparcie w obsłudze telefonu, tabletu i komputera,
 - instalacja i aktualizacja aplikacji,
 - pomoc w korzystaniu z Wi-Fi, e-maila i komunikatorów,
 - nauka korzystania z e-usług (np. e-recepta, mObywatel),
 - nauka wysyłania SMS-ów, robienia zdjęć i wideorozmów,
 - podstawowe zasady bezpiecznego korzystania z internetu.

Pomoc cyfrowa nie obejmuje

- konfigurowanie konta oraz dostępu do niego,
- napraw sprzętu,
- usuwania poważnych awarii,
- odzyskiwania danych,
- obsługi bankowości i płatności,
- specjalistycznych programów i czynności zawodowych.

§ 3

Zasady korzystania z usługi

1. Podczas telefonicznego zgłaszania usterki Odbiorca usługi jest zobowiązany podać swoje dane oraz krótko opisać problem dyspozytorowi.
2. Osoby w wieku powyżej 60 lat muszą złożyć pisemne oświadczenie, w którym potwierdzają, że spełniają wymóg wiekowy do skorzystania z usługi.
3. Odbiorcy w wieku do 60 lat, posiadający orzeczenie o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), deklarują, że mieszkają samodzielnie lub z osobą, która nie jest w stanie samodzielnie naprawić zgłoszonej usterki.
4. Przed wizytą pracownika odpowiedzialnego za naprawę Odbiorca usługi otrzyma jego dane: imię, nazwisko i numer telefonu. Pracownik będzie zobowiązany do okazania dokumentu potwierdzającego swoją tożsamość.
5. Odbiorca usługi jest zobowiązany do obecności podczas wizyty specjalisty. W przypadku nagłych okoliczności należy niezwłocznie poinformować dyspozytora telefonicznie, aby ustalić nowy termin.
6. Nieusprawiedliwiona nieobecność, która skutkuje niepotrzebnym przyjazdem pracowników, skutkuje utratą prawa do ponownego skorzystania z usługi w ramach projektu „Złota Rączka”.
7. Odbiorca ma prawo odstąpić od realizacji usługi, pod warunkiem wcześniejszego zgłoszenia rezygnacji. W takim przypadku ponownie przysługuje prawo do zgłoszenia usterki.
8. Po naprawieniu usterki Odbiorca usługi jest zobowiązany podpisać kartę wykonania usługi.
9. Odbiorca „Złotej rączki” może skorzystać z każdej usługi 2 razy.
10. W wyjątkowych przypadkach dyspozytor może zdecydować o wykonaniu dodatkowej usługi.

11. Numer telefonu do zgłaszania usterek w ramach projektu „Złota Rączka” jest aktywny tylko w trakcie realizacji projektu. Po jego zakończeniu numer przestaje działać, a Wykonawca nie ponosi żadnych zobowiązań wobec Odbiorców.
12. 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