

REGULAMIN

korzystania z usługi Warszawska Złota Rączka dla Seniora

§ 1

ZAŁOŻENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z usługi Warszawska Złota Rączka dla Seniora, zwanej dalej Usługą.
2. Realizatorami usługi są **Mazowiecki Oddział Okręgowy Polskiego Czerwonego Krzyża oraz Fundacja "Pomoc Potrzebującym"**.
3. Z Usługi mogą skorzystać Seniorzy w wieku 75+ z terenu m.st. Warszawy potrzebujący pomocy w drobnych naprawach domowych.
4. Przedmiotem Usługi jest **bezpłatna** pomoc przy drobnych domowych usterkach.
5. Projekt jest realizowany na terenie **całej** Warszawy.
6. Usługa będzie świadczona nieprzerwanie od 01.10.2019 do 30.06.2021, w wymiarze określonym umową z Operatorem projektu.
7. Administratorem danych osobowych jest Prezydent m.st. Warszawy.
8. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie na zasadach przewidzianych w Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 r.).
9. Dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji prawidłowej realizacji i monitoringu projektu „Warszawska Złota Rączka dla seniorów” na lata 2019 – 2021.
10. Skargi, wnioski i uwagi na temat usługi Warszawska Złota Rączka dla Seniora można zgłaszać do Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy, 00-412 Warszawa, ul. Kruczkowskiego 2 lub na adres poczty elektronicznej senioralna@um.warszawa.pl

§ 2

REALIZACJA USŁUGI

1. Zgłoszenie usterek przyjmowane jest przez:
 - a. **Mazowiecki Oddział Okręgowy Polskiego Czerwonego Krzyża, pod numerem telefonu 507 978 378**
 - b. **Fundację "Pomoc Potrzebującym" pod numerem telefonu 22 614 13 16**
2. Osoba przyjmująca zgłoszenie wpisuje je do Karty Usługi (Załącznik nr 1 do Regulaminu), z którą specjalista pojawia się u seniora.
3. Karta zgłoszenia jest podpisywana po wykonaniu usługi przez seniora oraz specjalistę i jest podstawą do rozliczeń i ewentualnych reklamacji.
4. Aby skorzystać z usługi, zgłaszający musi wypełnić i podpisać kartę usługi
5. Podczas wizyty, specjalista naprawia tylko te usterki, które zostały zgłoszone przez seniora telefonicznie,
6. Organizacja lub specjalista ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:
 - a. braku możliwości naprawy usterki przy wykorzystaniu środków przewidzianych w projekcie,
 - b. zachowań agresywnych ze strony odbiorcy,



- c. okoliczności zagrażających zdrowiu i życiu specjalisty lub innych osób,
 - d. niepoprawnie zgłoszonym zleceniem, przekraczającym założenia projektu,
 - e. nieobecności seniora podczas wizyty,
 - f. niezgodności działania z założeniami projektowymi
 - g. sprzeczności z prawem Rzeczypospolitej Polskiej
7. Usługi świadczone w projekcie są bezpłatne i nie ma możliwości dopłacania do wykonania innych napraw niż uwzględnione w regulaminie
 8. W przypadku konieczności zakupu dodatkowych materiałów do wykonania Usługi możliwa jest druga wizyta pracownika technicznego w ramach jednego zgłoszenia (w nieodległym terminie), **jednak jest to równoważne z wykorzystaniem przez seniora możliwości skorzystania z usługi w kolejnym miesiącu.**
 9. W ramach jednej Usługi może być naprawionych kilka usterek o ile nie przekroczy to maksymalnego czasu określonego w regulaminie i pieniędzy przeznaczonych na Usługę
 10. Specjalista nie może przyjmować od seniora żadnych świadczeń pieniężnych – zarówno dopłat do usługi jak i środków na zakup materiałów.
 11. Specjalista nie jest zobowiązany do zakupu materiałów w imieniu seniora.
 12. W sytuacji wystąpienia dodatkowych, nieprzewidzianych usterek po wykonaniu Usługi zostaną one niezwłocznie usunięte przez pracownika technicznego realizującego daną Usługę bez dodatkowych kosztów dla Seniora w ramach reklamacji.
 13. O wykonaniu Usługi i zgodności z założeniami projektu decyduje pracownik techniczny po weryfikacji zgłoszenia w miejscu wystąpienia usterki.
 14. Usługa jest realizowana w terminie 10 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia, w ustalonym dniu i porze z seniorem
 15. Specjalista lub koordynator informuje seniora telefonicznie w przypadku dużych opóźnień lub konieczności przełożenia wizyty
 16. Specjalista może jeździć do Usług wspólnie z wolontariuszem.
 17. Specjalista podczas wizyty jest ubrany w koszulkę z logiem projektu.

§ 3

ZAKRES USŁUG WCHODZĄCYCH W PROJEKT

1. Maksymalny koszt realizacji usługi to 200 zł,
2. Jedna Usługa nie powinna trwać dłużej niż 120 minut,
3. Przez drobne naprawy rozumie się:
 - a. usługi nie wymagające dużych nakładów finansowych (powyżej 200 zł),
 - b. usługi nie wymagające specjalistycznych uprawnień,
 - c. usługi nie wymagające natychmiastowej interwencji.
 - d. usługi nie wymagające dużych nakładów czasu (powyżej 120 minutach)
4. Projekt nie obejmuje:
 - a. napraw, które powinny zostać wykonane na rzecz mieszkańca na podstawie umów ze wspólnotą mieszkaniową lub administracją;
 - b. usług sprzątających (przypinanie zasłon, mycie okien, odgrzybianie ścian itp.),
 - c. usług wymagających specjalnych uprawnień (w tym naprawy związane z instalacją gazową);

2



Projekt finansuje m.st. Warszawa



- d. serwisowania sprzętu elektrycznego;
 - e. wnoszenia/wnoszenia mebli i sprzętu AGD/RTV z mieszkania.
5. Przykładowy katalog napraw świadczonych w ramach Usługi:
- a. wymiana/naprawa kranów w kuchni i łazience,
 - b. udrażnianie zatkaanych odpływów, wymiana syfonów
 - c. naprawa nieszczelnych rur,
 - d. naprawa spłuczki,
 - e. montaż/wymiana deski sedesowej,
 - f. podłączenie pralki/zmywarki,
 - g. wymiana żarówki,
 - h. naprawa/wymiana gniazdka elektrycznego,
 - i. montaż żyrandola,
 - j. regulacja/uszczelnienie drzwi i okien,
 - k. naprawa klamek/zamków w drzwiach i oknach,
 - l. przymocowanie lusterek, obrazów, karniszy, uchwyty, półek,
 - m. naprawa listew przypodłogowych,
 - n. drobne naprawy mebli (wymiana zawiasów, dokręcenie nóżki, dodanie metalowych wsporników)
 - o. inne drobne czynności naprawcze i montażowe, które zostaną zaakceptowane przez Realizatorów.
6. Przykładowe działania jakich nie obejmuje projekt:
- a. Wymiany zlewozmywaka, prysznic, sedesu,
 - b. Odmalowywanie pomieszczeń, tapetowania, układania płytek lub paneli,
 - c. Murowania, tynkowania, robienia wylewek,
 - d. Skuwania tynków, wybijania otworów w murze, zrywania podłóg,
 - e. Gruntownej renowacji mebli, drzwi i okien
 - f. Wymiany instalacji elektrycznej, gazowej, hydraulicznej
 - g. Napraw/wymiany wielu jednakowych punktów (np. dziesięciu kontaktów w całym mieszkaniu, wymiany wszystkich kranów w mieszkaniu na nowe) bez uzasadnionej przyczyny (przepięcie, odsłonięte kable, przeciekanie, wystające ostre elementy itp.)
 - h. Innych napraw, które zostaną uznane przez organizatora za remont a nie usługę doraźną
7. Przykładowe materiały wliczane w usługę i finansowane w ramach projektu:
- a. systemy i osprzęt instalacyjny (np. puszka elektryczna, złączki elektryczne),
 - b. akcesoria zasilające (np. węże odpływowe, przedłużki, śrubunki, uszczelki, głowice do kranów, syfony),
 - c. systemy mocowań i uszczelnień (np. kleje, taśmy, zaprawy, sylikony, uszczelki okienne, gipsy),
 - d. drobne akcesoria metalowe (np. kątowniki montażowe, haczyki, gwoździe, profile, wkręty, kołki)
 - e. inne podobne, racjonalnie dobrane do konkretnej usługi drobne materiały, niezbędne do jej zrealizowania,
8. Przykładowe materiały jakie nie mogą być finansowane w ramach projektu
- a. baterie łazienkowe, sedesy, zlewozmywaki, umywalki, osłony prysznicowe
 - b. żyrandole, lampki, wieszaki, karnisze
 - c. meble



- d. stolarka drzwiowa i okienna,
- e. sprzęt AGD/RTV
- f. dywany, wykładziny

§ 4

PRAWA I OBOWIĄZKI OSOBY KORZYSTAJĄCEJ Z USŁUGI

1. Podczas telefonicznego zgłaszania usterki oraz podczas wypełniania karty zgłoszenia po wykonaniu usługi, senior jest zobowiązany podawać prawdziwe dane.
2. Senior może skorzystać tylko raz w miesiącu z usługi, niezależnie od liczby organizacji uczestniczących w projekcie.
3. Przed zgłoszeniem usterki senior jest zobowiązany przygotować jak najdokładniejszy jej opis i podać go osobie przyjmującej zgłoszenie.
4. Przed wizytą pracownika wykonującego Usługę, Senior otrzyma jego dane (imię, nazwisko, numer telefonu), które umożliwią potwierdzenie tożsamości, a pracownik będzie zobowiązany okazać dokument potwierdzający te dane.
5. Wszystkie dodatkowe materiały i urządzenie nieprzewidziane w projekcie (baterie łazienkowe, karnisze, żyrandole itp.) muszą być zakupione przez seniora we własnym zakresie.
6. Senior ma obowiązek być obecny w domu podczas wizyty specjalisty, w przypadku nagłych sytuacji powinien poinformować koordynatora lub specjalistę telefonicznie
7. jeżeli senior nie będzie w domu (poza nagłymi i uzasadnionymi przypadkami) w czasie umówionej wizyty, traci on możliwość skorzystania z kolejnej usługi przez 3 kolejne pełne miesiące.
8. Po naprawieniu usterki Senior jest zobowiązany podpisać kartę wykonania usługi.
9. Senior ma możliwość odstąpienia od realizacji Usługi bez ponoszenia kosztów wizyty.
10. Jeden zgłaszający senior może skorzystać z Usługi razy w miesiącu.
11. W wyjątkowych sytuacjach koordynator Usługi po konsultacji z biurem Pomocy i Projektów Społecznych może zdecydować o wykonaniu dodatkowej usługi.
12. Korzystający z usług ma prawo złożyć skargę na wykonawcę w przypadku wyraźnego naruszenia zasad regulaminu.

