

Załącznik nr 4 do ogłoszenia konkursowego
PROJEKT REGULAMINU
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 (Wykonawcami zadania) jest **Polski Czerwony Krzyż Mazowiecki Oddział Okręgowy Warszawa ul. Szańcowa 25**
3. Z usługi mogą korzystać Seniorzy w wieku 75+ zamieszkujący na terenie m.st. Warszawy w jednopokoleniowych gospodarstwach domowych i potrzebujący pomocy w drobnych naprawach domowych.
4. Przedmiotem Usługi jest **bezpłatna** pomoc specjalisty przy usuwaniu drobnych domowych usterek.
5. Projekt jest realizowany na terenie **całej** Warszawy.
6. Usługa będzie świadczona nieprzerwanie od 01.07.2021 do 31.12.2023, w wymiarze określonym umowami pomiędzy m.st. Warszawą a Wykonawcami zadania.
7. Administratorami danych osobowych są Wykonawcy zadania.
8. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie na zasadach przewidzianych 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 zadania „Warszawska Złota Rączka dla seniorów 2021 – 2023”.
10. Skargi, wnioski i uwagi na temat usługi Warszawska Złota Rączka dla Seniora można zgłaszać do Wykonawcy zadania, pod warszawa14@pck.org.pl oraz do Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy, pod numerami telefonów: **22 443 14 91**. lub na adres poczty elektronicznej senioralna@um.warszawa.pl

§ 2

REALIZACJA USŁUGI

1. Zgłoszenie usterek przyjmowane jest pod numerami telefonów **507 978 378**
2. Osoba przyjmująca zgłoszenie wpisuje je do Karty Usługi (Załącznik nr 1 do Regulaminu), którą specjalista ma ze sobą w czasie realizacji usługi u seniora.
3. Karta zgłoszenia jest podpisywana przez seniora oraz specjalistę po wykonaniu usługi i jest podstawą do rozliczeń i ewentualnych reklamacji.

4. Podczas wizyty specjalista naprawia tylko usterki wyszczególnione w Karcie Usługi na podstawie zgłoszenia telefonicznego.
5. Osoba przyjmująca zgłoszenie lub specjalista **mają prawo odmówić** wykonania usługi w przypadkach:
 - a. niezgodności zakresu usługi z zapisami par. 3 niniejszego regulaminu,
 - b. zachowań agresywnych ze strony odbiorcy,
 - c. okoliczności zagrażających zdrowiu lub życiu specjalisty lub innych osób,
 - d. **nieobecności zgłaszającego usterki** seniora podczas uzgodnionej z nim wizyty specjalisty,
6. Usługi świadczone w projekcie są bezpłatne, nie jest również dopuszczalne odpłatne wykonanie dodatkowych napraw.
7. W przypadku konieczności zakupu dodatkowych materiałów do wykonania usługi możliwa jest druga wizyta pracownika technicznego w ramach jednego zgłoszenia, **jednak jest to równoznaczne z utratą możliwości skorzystania przez seniora z usługi w kolejnym miesiącu.**
8. W ramach jednej usługi może być naprawionych kilka usterek o ile nie spowoduje to przekroczenia maksymalnego czasu lub kwoty, określonych w par. 3 niniejszego regulaminu.
9. Specjalista **nie jest zobowiązany** do zakupu materiałów w imieniu seniora i nie może pobierać z tytułu takich zakupów żadnych świadczeń pieniężnych.
10. W sytuacji, gdy w wyniku naprawy pojawią się usterki, specjalista zobowiązany jest do ich niezwłocznego usunięcia w ramach reklamacji.
11. O możliwości wykonania usługi decyduje specjalista po weryfikacji zgłoszenia w miejscu wystąpienia usterki.
12. Usługa jest realizowana w terminie do 10 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia, w ustalonym z seniorem dniu i o ustalonej porze.
13. Specjalista lub koordynator, w razie zaistnienia takiej konieczności, informuje seniora telefonicznie o konieczności przełożenia wizyty i uzgadnia jej nowy termin.
14. Specjalista może wykonywać usługi wspólnie z wolontariuszem.
15. Specjalista podczas wizyty jest ubrany w koszulkę z logiem projektu.

§ 3

ZAKRES USŁUG WCHODZĄCYCH W PROJEKT

1. Usługa polega na **bezpłatnym** wykonywaniu drobnych napraw w gospodarstwach domowych warszawskich seniorów. Przez drobne naprawy rozumie się usługi:
 - a. których szacunkowa wartość nie przekracza 200 złotych,
 - b. których czas wykonania nie przekracza 120 minut,
 - c. nie wymagające specjalistycznych uprawnień,
 - d. nie wymagające natychmiastowego wykonania.
2. Usługa nie obejmuje:
 - a. napraw, które powinny zostać wykonane na rzecz mieszkańca na podstawie umów ze wspólnotą mieszkaniową lub administracją;

- b. usług sprzątania (przypinanie zasłon, mycie okien, odgrzybianie ścian itp.),
 - c. usług wymagających specjalistycznych uprawnień, takich jak naprawy instalacji gazowej itp.,
 - d. serwisowania sprzętu elektrycznego;
 - e. wynoszenia/wnoszenia mebli i sprzętu AGD/RTV z mieszkania.
3. Usługa obejmuje w szczególności :
- a. wymianę/naprawę kranów w kuchni i łazience,
 - b. udrażnianie zatkanych odpływów, wymiana syfonów
 - c. naprawę nieszczelnych rur,
 - d. naprawę spłuczki,
 - e. montaż/wymianę deski sedesowej,
 - f. podłączenie pralki/zmywarki,
 - g. wymianę żarówki,
 - h. naprawę/wymianę gniazdka elektrycznego,
 - i. montaż żyrandola,
 - j. regulację/uszczelnienie drzwi i okien,
 - k. naprawę klamek/zamków w drzwiach i oknach,
 - l. przymocowanie luster, obrazów, karniszy, uchwytów, półek,
 - m. naprawę listew przypodłogowych,
 - n. drobne naprawy mebli (wymiana zawiasów, dokręcenie nóżki, dodanie metalowych wsporników)
 - o. inne drobne czynności naprawcze i montażowe, zaakceptowane przez Realizatorów.
4. Usługa nie obejmuje w szczególności działań takich, jak:
- a. Wymiana zlewozmywaka, prysznic, sedesu,
 - b. Odmalowywanie pomieszczeń, tapetowanie, układanie płytek lub paneli,
 - c. Murowanie, tynkowanie, robienie wylewek,
 - d. Skuwanie tynków, wybijanie otworów w murze, zrywanie podłóg,
 - e. Gruntowna renowacja mebli, drzwi i okien
 - f. Wymiana instalacji elektrycznej, gazowej, hydraulicznej
 - g. Naprawa/wymiana wielu jednakowych punktów (np. dziesięciu kontaktów w całym mieszkaniu, wymiany wszystkich kranów w mieszkaniu na nowe) bez uzasadnionej przyczyn (przepięcie, odsłonięte kable, przeciekanie, wystające ostre elementy itp.)
 - h. Inne naprawy, zakwalifikowane przez wykonawcę jako prace remontowe
5. W ramach usługi zapewniane są podstawowe materiały, w szczególności:
- 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, racjonalnie dobrane, drobne materiały, niezbędne do zrealizowania konkretnej usługi
6. W ramach usługi nie są zapewniane w szczególności:
- 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. Senior może skorzystać z usługi tylko raz w miesiącu, niezależnie od liczby organizacji realizujących zadanie.
2. Dokonując zgłoszenia senior jest zobowiązany podać osobie przyjmującej zgłoszenie jak najdokładniejszy opis usterki.
3. Przed wizytą specjalisty wykonującego usługę, Senior otrzyma jego dane (imię, nazwisko, numer telefonu), które umożliwią potwierdzenie tożsamości, a specjalista będzie zobowiązany okazać dokument potwierdzający te dane.
4. Wszystkie dodatkowe materiały i urządzenie nieprzewidziane w zadaniu (baterie łazienkowe, karnisze, żyrandole itp.) muszą być zakupione przez seniora we własnym zakresie.
5. Senior ma obowiązek być obecny w domu podczas wizyty specjalisty, wyjątki od tej zasady powinien uzgodnić telefonicznie z osobą przyjmującą zgłoszenia lub specjalistą
- 6. W przypadku nieuzgodnionej nieobecności seniora w czasie umówionej wizyty, traci on możliwość skorzystania z kolejnej usługi przez 3 kolejne miesiące.**
7. Po usunięciu usterki Senior jest zobowiązany podpisać kartę wykonania usługi.
8. Senior ma prawo odstąpienia od realizacji usługi bez ponoszenia kosztów wizyty. Fakt ten odnotowywany jest w karcie usługi podpisanej przez seniora.
9. Jeden zgłaszający senior może skorzystać z usługi raz w miesiącu.
10. W wyjątkowych sytuacjach realizator usługi - po konsultacji z Biurem Pomocy i Projektów Społecznych - może zdecydować o wykonaniu dodatkowej usługi.
11. Korzystający z usług ma prawo zgłosić uwagi osobie przyjmującej zgłoszenia, a także złożyć skargę na wykonawcę do Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy.