



REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI „ZŁOTA RĄCZKA” W RAMACH PROGRAMU USŁUG SPOŁECZNYCH

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa warunki korzystania z usługi „Złota Rączka”.
2. Odbiorcami usługi są mieszkańcy Koszalina zakwalifikowani w ramach Programu Usług Społecznych do korzystania z usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.
3. Potwierdzeniem zakwalifikowania do korzystania z usług jest Karta kwalifikacji.
4. Miejscem świadczenia usług są granice administracyjne Miasta Koszalina.
5. Definicje i skróty używane w niniejszym regulaminie:
 - 1) Odbiorca usługi - mieszkaniec Koszalina (osoba ze znacznym stopniem niepełnosprawności, opiekun osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności zawierającym wskazanie o konieczności stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku z ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji, osoba powyżej 65 roku życia będąca osobą samotną lub prowadząca gospodarstwo domowe z drugą osobą powyżej 65 roku życia) zakwalifikowany do korzystania z usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Koszalinie;
 - 2) Wykonawca usługi „Złota Rączka” – podmiot wykonujący na rzecz Odbiorcy usługę, o której mowa w §2 na podstawie umowy zawartej z Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.
6. W przypadku korzystania przez Odbiorcę z kilku usług, które trwają powyżej 3 miesięcy, może zostać opracowany indywidualny plan usług społecznych.

§2

ZAKRES USŁUGI

1. Zakres usługi „Złota Rączka” dotyczy pomocy przy drobnych domowych usterkach, niewymagających natychmiastowej interwencji ani uprawnień.
2. Katalog napraw, tzw. „koszyk usług” świadczonych w ramach usługi zawiera:
 - 1) regulację drzwi,
 - 2) uszczelnienie drzwi,
 - 3) naprawę lampy,
 - 4) montaż lampy,
 - 5) wymianę żarówki w lampie,
 - 6) montaż/wymianę spłuczki (nie obejmuje spłuczki podtynkowej),
 - 7) montaż, wymianę deski klozetowej,
 - 8) naprawę, nasmarowanie, wymianę, wyregulowanie zawiasu,



- 9) naprawę, nasmarowanie, wymianę, wyregulowanie zamku,
 - 10) naprawę, nasmarowanie, wymianę, wyregulowanie klamki,
 - 11) naprawę, nasmarowanie, wymianę, wyregulowanie gałki,
 - 12) naprawę, nasmarowanie, wymianę, wyregulowanie uchwyty w drzwiach/szafach,
 - 13) montaż lustra/obrazu,
 - 14) montaż uchwyty/wieszaka,
 - 15) montaż półki,
 - 16) montaż karnisza,
 - 17) wymianę uszczelki np. w kranie, słuchawce, węży prysznicowym, baterii łazienkowej, muszli klozetowej (1 szt.),
 - 18) wymianę słuchawki prysznicowej,
 - 19) wymianę baterii kuchennej,
 - 20) wymianę baterii łazienkowej,
 - 21) drobną naprawę mebla (sklejenie, skręcenie) - nie dotyczy mebli nowo zakupionych,
 - 22) podłączenie pralki/zmywarki (nie naprawa),
 - 23) udrażnianie zatkanej rury,
 - 24) wymianę syfonu,
 - 25) uszczelnienie silikonem przecieku: np. przy wannie, brodziku, umywalce.
3. Usługa nie obejmuje:
- 1) usług wymagających dużego nakładu finansowego na zakup materiałów,
 - 2) usług wymagających natychmiastowej interwencji,
 - 3) napraw, które zostały uznane przez wykonawcę za remont, a nie doraźną usługę,
 - 4) usług wymagających specjalistycznych uprawnień,
 - 5) napraw, które są świadczone w ramach innych umów lub wynikają z zobowiązań innych podmiotów; np. wspólnoty mieszkaniowej, spółdzielni mieszkaniowej, administracji nieruchomości itp.
 - 6) usług związanych z instalacją gazową,
 - 7) kładzenia lub wymiany: linoleum, paneli, parkietu, kafelek itp.
 - 8) prac budowlanych,
 - 9) napraw rozdzielni elektrycznych,
 - 10) wymiany instalacji wodno-kanalizacyjnych,
 - 11) wymiany kabli, instalacji elektrycznych;
 - 12) składania mebli,
 - 13) naprawy sprzętów elektrycznych/elektronicznych tj. np. telewizory, pralki, lodówki, zmywarki, mikrofalówki itp.
 - 14) usług sprzątających.
4. W ramach usługi Wykonawca zapewnia podstawowe materiały, w szczególności:
- 1) systemy i osprzęt instalacyjny (np. puszka elektryczna, złączki elektryczne),
 - 2) akcesoria zasilające (np. węże odpływowe, przedłużki, śrubniki, uszczelki, głowice do kranów, syfony),
 - 3) systemy mocowania i uszczelnień (np. kleje, taśmy, zaprawy, silikon, uszczelki okienne, gipsy itp.)
 - 4) drobne akcesoria metalowe (np. kątowniki montażowe, haczyki, gwoździe, profile, wkręty, kołki),



- 5) inne, racjonalnie dobrane, drobne materiały, niezbędne do zrealizowania konkretnej usługi,
- 6) sprzęt i narzędzia niezbędne do wykonania usługi.
5. W zależności od stopnia skomplikowania usługi dopuszczalne są tzw. oględziny wstępne przed właściwym wykonaniem usługi.
6. Zakres usługi obejmuje uprzątnięcie miejsca/odpadów/widocznych śladów po wykonaniu prac.
7. W ramach usługi nie są zapewniane w szczególności:
 - 1) baterie łazienkowe, kuchenne, sedesy, zlewozmywaki, umywalki, osłony prysznicowe,
 - 2) żyrandole, lampki, wieszaki, karnisze, żarówki, rolety,
 - 3) meble, półki,
 - 4) stolarka drzwiowa i okienna,
 - 5) sprzęt AGD/RTV,
 - 6) dywany, wykładziny itp.
8. Wszystkie dodatkowe materiały niewskazane w pkt. 7 i nieprzewidziane w zadaniu muszą być zakupione przez Odbiorcę usługi we własnym zakresie.
9. Usługa może być przyznana 2 razy w roku.

§3

ZASADY PRZYJMOWANIA ZGŁOSZEŃ

1. Zakwalifikowanie do skorzystania z usługi „Złotej Rączki” odbywa się na zasadach określonych w Programie Usług Społecznych na podstawie złożonego wniosku.
2. Za realizację usługi Odbiorca ponosi odpłatność w wysokości 20% wartości zlecenia.

§4

REALIZACJA USŁUGI

1. Wykonawca jest zobowiązany do nawiązania kontaktu z Odbiorcą usługi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni roboczych, po otrzymaniu Karty zlecenia usługi.
2. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania usługi w terminie miesiąca od daty otrzymania Karty zlecenia usługi.
3. Usługa obejmuje tylko i wyłącznie zakres uwzględniony w regulaminie i Karcie kwalifikacji. Nie jest dopuszczalne odpłatne wykonanie dodatkowych napraw wychodzących poza zakres napraw wskazanych w § 2 pkt. 2 i które nie zostały ujęte w kwalifikacji.
4. Podczas wykonywania usługi Odbiorca musi być obecny w miejscu zamieszkania.
5. Odbiorca oraz Wykonawca potwierdzają zrealizowanie usługi poprzez złożenie podpisu na Karcie udzielonego wsparcia, która jest podstawą do rozliczeń pomiędzy Wykonawcą a Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.
6. W sytuacji, gdy w wyniku wykonania usługi pojawią się usterki, Wykonawca zobowiązany jest do ich niezwłocznego usunięcia na wezwanie Centrum.



7. W przypadku nieobecności Odbiorcy w miejscu zamieszkania, Wykonawca odstępuje od realizacji usługi. W takiej sytuacji Odbiorca może starać się o ponowną usługę po złożeniu kolejnego wniosku do Centrum. Wyjątkiem są nieobecności uzgodnione z Wykonawcą (np. przesunięcie terminu).
8. Centrum udostępnia Wykonawcy dane osobowe Odbiorcy w zakresie niezbędnym do realizacji usługi „Złotej Rączki”.
9. Wykonawca usługi nie może przyjmować od Odbiorcy żadnych środków finansowych (zapłaty za usługę, środków na zakup materiałów).

§5

PRAWA I OBOWIĄZKI WYKONAWCY ORAZ ODBIORCY

1. Wykonawcy przysługuje prawo do odmowy wykonania usługi w sytuacji:
 - 1) stwierdzenia niezgodności z danymi podanymi w Karcie zlecenia usługi,
 - 2) gdy zakres czynności wykracza poza koszyk usług określony w regulaminie,
 - 3) braku możliwości naprawy pod warunkiem opisu tego faktu w Karcie udzielonego wsparcia,
 - 4) stwierdzenia faktu, że Odbiorca lub inny domownik jest pod wpływem alkoholu,
 - 5) zachowania Odbiorcy wykraczającego poza normy społeczne,
 - 6) nieobecności Odbiorcy podczas wizyty,
 - 7) poczucia zagrożenia.
2. Wykonawca ma obowiązek posiadać przy sobie Kartę zlecenia usługi i Kartę udzielonego wsparcia w celu potwierdzenia tożsamości i realizacji usługi.
3. Odbiorca może wypełnić ankietę na temat oceny jakości wykonanej usługi w terminie 1 miesiąca od zakończenia usługi. Ankietę można wypełnić w wersji papierowej, elektronicznej lub telefonicznie.
4. Rezygnacja z usługi powinna nastąpić drogą pisemną lub elektroniczną najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym wykonaniem usługi do Centrum Usług Społecznych w Koszalinie.

§6

POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.