



## **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 uchwytu w drzwiach/szafach,
  - 13) montaż lustra/obrazu,
  - 14) montaż uchwytu/wieszaka,
  - 15) montaż półki,
  - 16) montaż karnisza,
  - 17) wymianę uszczelki np. w kranie, słuchawce, wężu 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.
3. Zwolnione z opłat są osoby, które:
  - 1) korzystają ze świadczeń w formie usług opiekuńczych w Centrum Usług Społecznych w Koszalinie,
  - 2) korzystają ze wsparcia asystenta rodziny w Centrum Usług Społecznych w Koszalinie,
  - 3) ukończyły 90 rok życia,
  - 4) posiadają status:
    - a) kombatanta lub osoby posiadającej uprawnienia równorzędne z działalnością kombatanką
    - b) członka Korpusu Weteranów Walk o Niepodległość RP,
    - c) ofiary represji wojennych i okresu powojennego,
    - d) osoby osadzonej w obozach pracy lub deportowanej do pracy przymusowej,
    - e) działacza opozycji antykomunistycznej,
    - f) osoby represjonowanej z powodów politycznych,
  - 5) przebywają w pieczy zastępczej lub są usamodzielnianym wychowankiem pieczy zastępczej.



#### **§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.