

REGULAMIN PROGRAMU „ZŁOTA RĄCZKA DLA SENIORA”

Słowniczek pojęć do regulaminu programu "Złota Rączka dla Seniora"

Beneficjent – osoba korzystająca z usługi Złota Rączka dla Seniora, która spełnia warunki określone w §2 regulaminu (ukończony 65. rok życia, zamieszkanie na terenie miasta Zielonka, prowadzenie jednoosobowego gospodarstwa domowego lub zamieszkiwanie z drugą osobą spełniającą określone kryteria wieku).

Drobne naprawy – usługi, których czas wykonania nie przekracza 2 godzin zegarowych, nie wymagające specjalistycznych uprawnień oraz natychmiastowej interwencji specjalistów od remontów.

Materiały eksploatacyjne – drobne elementy wykorzystywane podczas naprawy (śruby, kołki, gwoździe, uszczelki itp.) o wartości nieprzekraczającej 30 zł za jedną usługę, które zapewnia wykonawca usługi.

Organizator – Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, podmiot odpowiedzialny za realizację Programu.

Program – program "Złota Rączka dla Seniora" realizowany na terenie miasta Zielonka oferujący bezpłatne usługi naprawcze dla seniorów spełniających określone kryteria.

Protokół wykonania usługi – dokument (Załącznik nr 4) potwierdzający wykonanie usługi, zawierający opis wykonanej pracy, datę realizacji, podpis wykonawcy, beneficjenta oraz koordynatora/osoby zatwierdzającej.

Wykonawca – pracownik realizujący usługi naprawcze w ramach programu "Złota Rączka dla Seniora".

Zgłoszenie – informacja przekazana Organizatorowi według formularza określonego w Załączniku nr 3, zawierająca dane beneficjenta, opis potrzebnej naprawy oraz preferowany termin realizacji usługi.

Zakres usług – katalog napraw świadczonych w ramach Programu, szczegółowo opisany w Załączniku nr 1.

Wyjątkowe sytuacje – udokumentowane przypadki zagrożenia bezpieczeństwa lub zdrowia beneficjenta, wymagające pilnej naprawy, potwierdzone przez koordynatora programu.

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usług oferowanych w ramach programu "Złota Rączka dla Seniora", zwanego dalej "Programem".
2. Organizatorem Programu jest Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, ul. Przemysłowa 4, 05-220 Zielonka, zwany dalej "Organizatorem".
3. Program realizowany jest na terenie miasta Zielonka na obszarach określonych na dany rok przez Dyrektora Centrum Aktywności Seniora.
4. Usługi w ramach Programu świadczone są nieodpłatnie dla beneficjentów.
5. Program będzie realizowany w okresie określonym przez Dyrektora Centrum Aktywności Seniora w danym roku kalendarzowym.

§1a

1. Wykonawca działa w imieniu i na rzecz organizatora przy realizacji wszystkich usług dla beneficjentów.
2. Organizator ma prawo kontroli sposobu wykonywania zlecenia oraz wydawania wykonawcy wiążących poleceń dotyczących standardów jakości i bezpieczeństwa.
3. Wykonawca zobowiązany jest do składania regularnych sprawozdań z realizowanych usług oraz przestrzegania wszystkich wytycznych organizatora.

§2

Beneficjenci Programu

1. Z usług Programu mogą korzystać osoby, które łącznie spełniają następujące warunki:
 - a) zamieszkują na terenie miasta Zielonka na obszarach objętych w danym roku programem;
 - b) ukończyły 65 rok życia lub posiadają orzeczenie o niepełnosprawności i ukończyły 60 rok życia;
 - c) prowadzą jednoosobowe gospodarstwo domowe lub zamieszkują z osobami powyżej 65 roku życia.
2. Spełnienie warunków z ust. 1 wymaga przedłożenia:
 - a) dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego wiek i miejsce zamieszkania,
 - b) w przypadku, o którym mowa w §2 ust. 1 lit. b orzeczenia o niepełnosprawności
3. Weryfikacji dokumentów dokonuje koordynator programu przed pierwszym skorzystaniem z usługi.

§3

Zakres i ograniczenia usług

1. Usługi świadczone w ramach Programu obejmują drobne naprawy, wymienione w Załączniku nr 1 "ZAKRES USŁUG".
2. Usługi wyłączone z Programu wymienione są w Załączniku nr 2 „USŁUGI WYŁĄCZONE”.
3. Jeden beneficjent może skorzystać z Programu maksymalnie dwa razy w miesiącu. Z zastrzeżeniem, że liczba usług dla 1 osoby nie może przekroczyć 4 razy w roku kalendarzowym lub w trakcie trwania programu.
4. W wyjątkowych sytuacjach, określonych w słowniczku pojęć, koordynator może zwiększyć liczbę usług po udokumentowaniu przyczyny.
5. Czas jednorazowej usługi nie może przekraczać 2 godzin zegarowych.
6. Wykonawca może przeprowadzić więcej niż jedną wizytę w ramach jednej usługi tylko w przypadku konieczności zakupu materiałów przez beneficjenta. W sytuacji braku możliwości naprawy zastrzega się prawo do odmowy wykonania usługi.

§4

Materiały i narzędzia

1. Drobne materiały eksploatacyjne o wartości do 30 zł za jedną usługę zapewnia wykonawca.
2. Materiały o wartości przekraczającej 30 zł zapewnia beneficjent we własnym zakresie.
3. Przed zakupem materiałów wykonawca przedstawia beneficjentowi pisemną specyfikację z oszacowaniem kosztów i uzyskuje pisemną zgodę beneficjenta. Koszty zakupu niezbędnych materiałów do wykonania usługi pokrywa Beneficjent.
4. W przypadku zakupów dodatkowych materiałów do wykonania usługi, Wykonawca informuje beneficjenta o potrzebie zakupu materiałów, ich szacunkowym koszcie oraz uzyskuje pisemną zgodę beneficjenta.
5. Narzędzia niezbędne do wykonania usługi pokrywa Wykonawca.

§5

Zgłaszanie i realizacja usług

1. Zgłoszeń należy dokonać:
 - telefonicznie pod numerem 501-265-369,
 - osobiście w siedzibie Organizatora Centrum Aktywności Seniora w Zielonce przy ul. Przemysłowej 4 w dni robocze w godzinach 10:00-15:00.
2. Zgłoszenie powinno zawierać wszystkie dane określone w Załączniku nr 3 „KARTA ZGŁOSZENIA”:

- a) imię i nazwisko beneficjenta,
 - b) adres i numer telefonu,
 - c) opis potrzebnej naprawy,
 - d) preferowany termin realizacji usługi.
3. Organizator potwierdza przyjęcie zgłoszenia i informuje o planowanym terminie realizacji w ciągu 2 dni roboczych.
 4. Usługi realizowane są w dni robocze w godzinach 8:00-16:00 , w terminie do 14 dni roboczych od zgłoszenia.
 5. Przed wizytą pracownika wykonującego Usługę Beneficjent otrzyma dane (imię, nazwisko), które umożliwią potwierdzenie tożsamości, a pracownik będzie zobowiązany okazać dokument potwierdzający te dane.
 6. Beneficjent otrzymuje zawiadomienie o planowanej wizycie z danymi wykonawcy (imię, nazwisko, nazwa firmy) na 24 godziny przed wizytą.
 7. Wykonawca zobowiązany jest okazać dokument tożsamości oraz identyfikator z logo programu.
 8. W przypadku nieprzewidzianych usterek zawinionych przez wykonawcę, naprawia je on niezwłocznie bez dodatkowych kosztów.
 9. Po wykonaniu usługi wypełniana jest KARTA ODBIORU, która powinna zawierać wszystkie dane określone w Załączniku nr 4:
 - a) Imię i Nazwisko osoby realizującej usługę
 - b) Datę wykonania usługi
 - c) Koszt materiału.
 10. Beneficjenci nie mogący ze względu na stan zdrowia czy niepełnosprawność sami zakupić potrzebnej części mogą w szczególnych przypadkach skorzystać z pomocy Wykonawcy realizującego usługi naprawcze przy zakupie odpowiednich materiałów do wykonania napraw. Wykonawca realizujący usługi zobowiązany jest w takim przypadku przedstawić Organizatorowi kopię dowodu zakupu.
 11. W sytuacji wystąpienia dodatkowych, nieprzewidzianych usterek w czasie wykonywania usługi zawinionych przez Wykonawcę wykonującego usługę zostaną one niezwłocznie usunięte przez Wykonawcę realizującego daną Usługę bez dodatkowych kosztów dla Beneficjenta.

§6

Obowiązki wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - a) posiadania identyfikatora z imieniem i nazwiskiem oraz logo Programu,
 - b) okazania dokumentu tożsamości i identyfikatora przed wejściem do mieszkania beneficjenta,
 - c) wykonania usługi zgodnie ze sztuką i należytą starannością,

- d) zachowania porządku w miejscu wykonywania usługi,
- e) wypełnienia Kartę odbioru wykonania usługi (Załącznik nr 4 KARTA ODBIORU),
- f) przestrzegania przepisów BHP i zasad bezpieczeństwa.

§7

Obowiązki beneficjenta

1. Beneficjent zobowiązany jest do:
 - a) stałej obecności w domu podczas wizyty Wykonawcy,
 - b) zapewnienia bezpiecznego dostępu do miejsca wykonania usługi,
 - c) zapewnienia warunków umożliwiających bezpieczne wykonanie usługi,
 - d) potwierdzenia wykonania usługi poprzez podpisanie protokołu,
 - e) niezwłocznego zgłoszenia ewentualnych zastrzeżeń do jakości usługi.
2. Beneficjenci, którzy:
 - a) nie byli obecni w umówionym terminie,
 - b) nie odwołali usługi co najmniej 2 dni przed realizacją, mogą zostać wykluczeni z programu na okres 6 miesięcy.

§8

Odpowiedzialność

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone podczas wykonywania usługi.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z winy beneficjenta lub osób trzecich niezwiązane z działaniem Wykonawcy.
3. Beneficjent ma prawo zgłoszenia reklamacji do Organizatora w terminie 7 dni od daty wykonania usługi.
4. Procedura rozpatrywania reklamacji:
 - a) zgłoszenie pisemne z opisem problemu,
 - b) sprawdzenie przez koordynatora w terminie 7 dni,
 - c) odpowiedź pisemna w terminie 14 dni,
 - d) w przypadku uzasadnionej reklamacji – bezpłatne usunięcie usterek przez organizatora.
5. Skargi, wnioski i uwagi na temat programu Złota Rączka dla Seniora można zgłaszać do Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, ul. Przemysłowa 4, 05-220 Zielonka, pod numerem telefonu: 501-265-369 lub na adres poczty elektronicznej cas@zielonka.pl.

§9

Kontrola jakości

1. Organizator może przeprowadzić kontrolę jakości wykonanej usługi w terminie do 7 dni od jej wykonania.
2. Kontrola może obejmować:

- rozmowę telefoniczną z beneficjentem,
 - wizytę kontrolną w miejscu wykonania usługi,
 - ocenę dokumentacji fotograficznej (jeśli została wykonana).
3. Wykonawcy, którzy otrzymali więcej niż 2 negatywne oceny, mogą zostać wykluczeni z programu.

§10

Postępowanie reklamacyjne

1. Beneficjent ma prawo złożenia reklamacji w przypadku:
 - nienależytego wykonania usługi,
 - uszkodzenia mienia podczas wykonywania usługi,
 - nieprofesjonalnego zachowania Wykonawcy,
 - naruszenia postanowień regulaminu przez Wykonawcę,
 - niezgodności wykonanej usługi z uzgodnionym zakresem.
2. Reklamację można złożyć:
 - osobiście w siedzibie Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, ul. Przemysłowa 4, 05-220 Zielonka
 - telefonicznie pod numerem: 501-265-369
 - pisemnie na adres: Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, ul. Przemysłowa 4, 05-220 Zielonka
 - drogą elektroniczną na adres: cas@zielonka.pl
3. Termin złożenia reklamacji:
 - Reklamację należy złożyć w terminie 7 dni kalendarzowych od daty wykonania usługi.
 - W przypadku wad ukrytych - w terminie 7 dni od ich wykrycia, nie później niż w ciągu 30 dni od wykonania usługi.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko beneficjenta,
 - adres zamieszkania i numer telefonu,
 - datę wykonania usługi,
 - imię i nazwisko Wykonawcy,
 - szczegółowy opis problemu/usterki,
 - podpis beneficjenta (w przypadku reklamacji pisemnej)
5. Do reklamacji należy dołączyć:
 - kopię Karty odbioru usługi (Załącznik nr 4),
 - dokumentację fotograficzną,

- inne dokumenty potwierdzające zasadność reklamacji.

§11

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Centrum Aktywności Seniora w Zielonce.
2. Dane osobowe przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji programu i przechowywane przez okres jego trwania oraz dodatkowo przez 3 lata w celach archiwalnych.
3. Beneficjent ma prawo do wglądu, sprostowania i usunięcia swoich danych osobowych.
4. Dane beneficjentów udostępniane są Wykonawcy wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usługi.

§12

Postanowienia końcowe

1. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
2. O zmianach beneficjenci informowani są telefonicznie lub podczas kolejnej wizyty.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Regulamin dostępny jest w siedzibie Organizatora oraz na stronie internetowej www.cas.zielonka.pl
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2025 roku.

ZAŁĄCZNIK NR 1 "ZAKRES USŁUG" do Regulaminu programu „Złota Rączka dla Seniora”

Program obejmuje drobne naprawy domowe, których czas wykonania nie przekracza 2 godzin zegarowych, nie wymagające natychmiastowej interwencji oraz zaangażowania specjalistów od remontów i nie wymaga specjalistycznych uprawnień:

Katalog napraw świadczonych w ramach programu „Złota Rączka dla Seniora”

1. Wymiana/naprawa kranów w kuchni i łazience
2. Udrażnianie zatkanych odpływów (bez użycia specjalistycznego sprzętu)
3. Wymiana, uszczelnienie syfonu
4. Naprawa mechanizmów spłuczki WC
5. Montaż/wymiana deski sedesowej
6. Wymiana węży prysznicowych
7. Wymiana żarówki,
8. Naprawa/wymiana gniazdka elektrycznego (bez ingerencji w instalację)
9. Naprawa lub wymiana zawiasów drzwi, drzwiczek, szaf,
10. Wymiana gałek i uchwytów,
11. Montaż żyrandola,
12. Naprawa klamek w drzwiach i oknach (bez wymiany zamków)
13. Regulacja okien i drzwi
14. Montaż karniszy i uchwytów na ręczniki
15. Przymocowanie luster, obrazów, półek
16. Naprawa listew przypodłogowych,
17. inne drobne czynności naprawcze i montażowe, które zostaną zaakceptowane przez Organizatora.

ZAŁĄCZNIK NR 2 "USŁUGI WYŁĄCZONE Z PROGRAMU" do Regulaminu programu „Złota Rączka dla Seniora”

Katalog usług wyłączonych z programu "Złota Rączka dla Seniora"

1. Usługa nie obejmuje napraw, które powinny zostać wykonane na rzecz Beneficjenta na podstawie umów ze wspólnotą mieszkaniową lub administracją.
2. Świadczenie usług naprawczych nie obejmuje:
 - a) napraw wymagających specjalistycznych uprawnień,
 - b) usług wymagających dużych nakładów finansowych na zakup materiałów,
 - c) usług wymagających dużych i specjalistycznych nakładów pracy (powyżej 2 godzin),
 - d) usług sprzątanía (przypinanie zasłon, mycie okien, odgrzybianie ścian, wynoszenie śmieci itp.)
 - e) usług wymagających natychmiastowej interwencji,
 - f) napraw, które są świadczone w ramach innych umów lub wynikają z zobowiązań innych podmiotów, np. wspólnoty mieszkaniowej, spółdzielni mieszkaniowej, administracji nieruchomości, itp.,
 - g) usług związanych z instalacją gazową,
 - h) kładzenia lub wymiany – linoleum, paneli, parkietu, kafelków, glazury,
 - i) prac budowlanych,
 - j) napraw rozdzielni elektrycznych (skrzynek z bezpiecznikami),
 - k) naprawy w lokalach będących w trakcie remontu,
 - l) wymiany instalacji wodnej – rur klejonych, zgrzewanych lub będących w ścianie,
 - m) wymiany kabli elektrycznych,
 - n) wynoszenia/wnoszenia oraz składania mebli i sprzętu AGD/RTV,
 - o) naprawy sprzętów elektrycznych/elektronicznych (telewizory, pralki, lodówki, zmywarki, mikrofalówki itd.),
 - p) wszystkie prace związane z ryzykiem zniszczenia ścian lub mebli (np. wrywanie zlewów przyklejonych na silikon do ściany lub szafki, ciekące odpływy wanny lub prysznic w pełnej zabudowie), malowanie sufitów i ścian.

Uwaga: W przypadku wątpliwości czy dana usługa mieści się w programie, ostateczną decyzję podejmuje koordynator programu w porozumieniu z organizatorem.

Załącznik nr 3 KARTA ZGŁOSZENIA do Regulaminu programu „Złota Rączka dla Seniora”

Karta zgłoszenia usługi nr..... realizowanej w ramach programu Złota Rączka dla Seniora

Imię	
Nazwisko	
Adres (miejsce wykonania usługi)	
Numer telefonu	
Rok urodzenia	
Rodzaj i opis usterki >>	
Na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a 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 w sprawie swobodnego przepływu tych danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE(ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Centrum Aktywności Seniora w Zielonce w celu realizacji usługi wykonywanej w ramach realizacji projektu Zielonkowska Złota Rączka dla Seniora. Dane osobowe będą przechowywane przez czas trwania projektu, tj. okres niezbędny do realizacji celu/celów określonych w pkt 4, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ze względu na cele archiwalne w interesie publicznym, cele badań naukowych lub historycznych lub cele statystyczne.	
Oświadczam, że zapoznałem się z regulaminem korzystania z bezpłatnych usług Złota Rączka dla Seniora i spełniam warunki zawarte w regulaminie.	
Podpis zlecającego seniora	

Organizator : Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, ul. Przemysłowa 4, 05-220 Zielonka

Oświadczenia beneficjenta:

☐ Oświadczam, że zapoznałem się z regulaminem programu i spełniam wszystkie warunki uczestnictwa.

☐ Oświadczam, że podane informacje są prawdziwe.

☐ Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zgodnie z RODO w celu realizacji programu.

☐ Zobowiązuję się do zapewnienia bezpiecznych warunków pracy wykonawcy.

Podpis beneficjenta: _____ **Data:** _____

Do wypełnienia przez organizatora:

- Data przyjęcia zgłoszenia: _____
- Osoba przyjmująca: _____
- Planowany termin realizacji: _____
- Przydzielony wykonawca: _____

Załącznik nr 4 KARTA ODBIORU nr..... do Regulaminu programu „Złota Rączka dla Seniora”

Karta odbioru usługi zrealizowanej w ramach programu Złota Rączka dla Seniora

Opis wykonanej usługi	
Data wykonanej usługi	
Podpis osoby realizującej usługę	
Podpis seniora zlecającego usługę	
Podpis koordynatora/osoby zatwierdzającej	

Organizator : Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, ul. Przemysłowa 4, 05-220 Zielonka

Szczegóły usługi

Data wykonania:

Godzina rozpoczęcia:

Godzina zakończenia:

Opis wykonanej usługi:

Użyte materiały:

Koszt materiałów pokryty przez beneficjenta:

Ocena usługi przez beneficjenta

Zadowolenie z usługi (1-5):

Uwagi beneficjenta:

Podpisy:

- Wykonawca: _____ Data: _____
- Beneficjent: _____ Data: _____
- Koordynator (jeśli obecny): _____ Data: _____

Załącznik nr 5 WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO nr..... do Regulaminu programu „Złota Rączka dla Seniora”

FORMULARZ REKLAMACYJNY Program "Złota Rączka dla Seniora"

Imię i nazwisko beneficjenta:	
Adres:	
Telefon:	
Data wykonania usługi:	
Wykonawca:	
Numer Karty odbioru:	

Opis problemu/usterki:

Oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji:

Załączniki: ☐ Kopia Karty odbioru ☐ Zdjęcia ☐ Inne: _____

Data złożenia reklamacji: _____ **Podpis:** _____

Do wypełnienia przez Organizatora:

- Numer reklamacji: _____
- Data wpływu: _____
- Osoba przyjmująca: _____