

REGULAMIN PROJEKTU  
pod nazwą "Złota Rączka dla Seniora"

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Projekt pod nazwą "Złota Rączka dla Seniora" polega na zapewnieniu nieodpłatnej pomocy w drobnych naprawach samotnym Seniorom, którzy nie są w stanie samodzielnie usunąć usterki.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze wsparcia w ramach Projektu.
3. Beneficjentami Projektu są Seniorzy spełniający kryteria określone w § 3 niniejszego Regulaminu.
4. Projekt jest realizowany na terenie Gminy Miejskiej Ciechanów.
5. Realizatorem Projektu jest Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ciechanowie, zwany dalej MOPS.

§ 2

ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH W RAMACH PROJEKTU

1. Pomoc w ramach Projektu polega na świadczeniu drobnych, bezpłatnych napraw w miejscu zamieszkania Seniora.
2. Maksymalny koszt realizacji jednej usługi to 100 zł.
3. Jedna usługa nie powinna trwać dłużej niż 60 minut.
4. Przez drobne naprawy rozumie się:
  - 1) usługi nie wymagające dużych nakładów finansowych (powyżej 100 zł);
  - 2) usługi nie wymagające specjalistycznych uprawnień wynikających z przepisów prawa;
  - 3) usługi nie wymagające natychmiastowej interwencji;
  - 4) usługi nie wymagające dużych nakładów czasu (powyżej 60 minut).
5. Projekt nie obejmuje m.in.:
  - 1) napraw, które powinny zostać wykonane na rzecz mieszkańca na podstawie umów ze wspólnotą mieszkaniową, spółdzielnią mieszkaniową, administracją nieruchomości,
  - 2) gwarantem, etc;
  - 3) usług sprzątających (przypinanie zasłon, mycie okien, odgrzybianie ścian itp.),
  - 4) usług wymagających specjalnych uprawnień (w tym napraw związanych z instalacją gazową, elektryczną);
  - 6) serwisowania sprzętu elektrycznego;
  - 7) wnoszenia/wnoszenia mebli i sprzętu AGD/RTV z mieszkania.
  - 8) f. robót budowlanych.
6. Przykładowy katalog napraw świadczonych w ramach projektu:
  - 1) wymiana/naprawa kranów w kuchni, łazience;
  - 2) udrażnianie zatkanych odpływów, wymiana syfonów;
  - 3) naprawa spłuczki;
  - 4) montaż/wymiana deski sedesowej;
  - 5) podłączenie pralki/zmywarki;
  - 6) regulacja/uszczelnienie drzwi i okien;
  - 7) naprawa klamek/zamków w drzwiach i oknach;
  - 8) przymocowanie luster, obrazów, karniszy, uchwyty, półek;
  - 9) naprawa listew przypodłogowych;
  - 10) wymiana żarówki;
  - 11) wymiana/naprawa gniazdka elektrycznego;
  - 12) drobne naprawy mebli (wymiana zawiasów, dokręcenie nóżki, dodanie metalowych wsporników);
  - 13) wsporników);

14) inne drobne czynności naprawcze i montażowe, które zostaną zaakceptowane przez Realizatora.

7. Przykładowe działania jakich nie obejmuje projekt:

- 1) wymiana zlewozmywaka, prysznicza, muszli klozetowej, umywalki, etc.;
- 2) malowanie, tapetowanie pomieszczeń, układanie płytek, paneli, parkietów, etc.;
- 3) murowania, tynkowania, wylewek;
- 4) skuwania tynków, wybijania otworów w murze, zrywania podłóg;
- 5) gruntownej renowacji mebli, drzwi i okien;
- 6) wymiany instalacji elektrycznej, gazowej, hydraulicznej;
- 7) napraw/wymiany wielu jednakowych punktów (np. dziesięciu kontaktów w całym mieszkaniu, wymiany wszystkich kranów w mieszkaniu na nowe);
- 8) innych napraw, które zostaną uznane przez Realizatora za remont, a nie usługę doraźną.

### § 3

#### KRYTERIA KORZYSTANIA ZE WSPARCIA W RAMACH PROJEKTU

1. Pomoc w ramach niniejszego Projektu przysługuje samotnym Seniorom, którzy spełniają jednocześnie wszystkie kryteria poniżej:

- 1) ukończyli 60 rok życia;
- 2) mieszkają na terenie Gminy Miejskiej Ciechanów;
- 3) nie są w stanie własnym staraniem wykonać naprawy z uwagi na swój wiek, stan zdrowia, brak wsparcia ze strony rodziny.

2. Oceny sytuacji Seniora w związku z możliwością korzystania ze wsparcia w ramach Projektu dokonuje pracownik Realizatora, przyjmujący zgłoszenie, po wypełnieniu Kwestionariusza, który stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu.

### § 4

#### TRYB ZGŁASZANIA ORAZ WARUNKI UDZIELENIA WSPARCIA W RAMACH PROJEKTU

1. Zgłoszenie usterek przyjmowane jest w siedzibie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, tj. ul. Sienkiewicz 32d, 06-400 Ciechanów, osobiście bądź drogą telefoniczną, przez osobę zainteresowaną, jej opiekuna bądź pracowników służb społecznych, w godzinach pracy placówki.

2. Osoba przyjmująca zgłoszenie ocenia możliwość udziału w projekcie i uzupełnia Kartę Zgłoszenia Usterki (Załącznik nr 1), a następnie wpisuje zgłoszenie do Karty Wykonania Usługi (Załącznik nr 2).

3. Karta Wykonania Usługi jest podpisywana po wykonaniu usługi, zarówno przez Seniora, jak i Realizatora i jest podstawą do rozliczeń i ewentualnych reklamacji.

4. Wypełnienie i podpisanie Karty Wykonania Usługi jest warunkiem koniecznym, aby móc skorzystać z Projektu.

5. Podczas wizyty, Realizator naprawia tylko te usterki, które zostały zgłoszone przez seniora i są wpisane do Karty Wykonania Usługi.

6. Realizator ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:

- 1) braku możliwości naprawy usterki przy wykorzystaniu przewidzianych środków finansowych;
- 2) zachowań agresywnych ze strony beneficjenta;
- 3) okoliczności zagrażających zdrowiu i życiu Realizatora lub innych osób;
- 4) niepoprawnie zgłoszonego zlecenia, przekraczającego ramy zadania;
- 5) nieobecności Seniora podczas wcześniej ustalonej wizyty;

7. Usługi świadczone w ramach Projektu są bezpłatne i nie ma możliwości dopłacania do wykonania innych napraw niż uwzględnione w Regulaminie.

8. W ramach jednej usługi może być naprawionych kilka usterek, o ile nie przekroczy to maksymalnego czasu określonego w Regulaminie i środków finansowych przeznaczonych na usługę.
9. Senior, który ze względu na stan zdrowia lub niepełnosprawność nie ma możliwości zakupu koniecznych materiałów do wykonania usługi może skorzystać z pomocy pracownika Realizatora. Fakt ten zostaje ustalony przed wykonaniem usługi i odnotowany na Karcie Wykonania Usługi.
10. Koszty zakupu niezbędnych materiałów do wykonania naprawy pokrywa w całości Senior.
11. W przypadku wystąpienia sytuacji, o której mówi § 4 ust. 9, Senior przekazuje pracownikowi Realizatora środki finansowe na zakup materiałów. Zakupy będą dokonywane w marketach, dyskontach lub innych sklepach usytuowanych najbliżej miejsca zamieszkania Seniora.
12. Po dokonaniu zakupów pracownik Realizatora dokonuje rozliczenia z Seniosem. Podstawą rozliczenia jest paragon fiskalny.
13. W sytuacji wystąpienia dodatkowych, nieprzewidzianych usterek po wykonaniu usługi zostaną one niezwłocznie usunięte przez Realizatora bez dodatkowych kosztów dla seniora w ramach reklamacji.
14. O wykonaniu usługi i jej zgodności z założeniami Projektu decyduje Realizator po weryfikacji zgłoszenia w miejscu wystąpienia usterki.
15. Usługa jest realizowana w terminie do 7 dni od przyjęcia zgłoszenia. Decyduje kolejność zgłoszeń, w ustalonym dniu i porze z Seniosem.
16. Realizator zobowiązuje się do poinformowania Seniora telefonicznie w przypadku dużych opóźnień lub konieczności przełożenia wizyty spowodowanej przyczynami niezależnymi od Realizatora.
17. Realizator podczas wizyty u Seniora jest wyposażony w identyfikator.
18. Realizator w ramach realizacji zadania odpowiedzialny będzie za prawidłowe i zgodne z obowiązującymi przepisami podjęcie działań z zakresu przetwarzania danych osobowych (określone w przepisach 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych RODO).
19. Każdy Senior, u którego zostanie przeprowadzona naprawa musi podpisać Kartę Wykonania Usługi, w której oprócz opisu usterki i jej naprawy znaleźć powinna się też zgoda na przetwarzanie danych osobowych. Po podpisaniu przez seniora Karty, jego dane osobowe zostaną umieszczone w bazie danych beneficjentów Projektu „Złota Rączka dla Seniora”. Realizator będzie zbierał jedynie dane zwykle dotyczące seniorów, u których zrealizowana była usługa.

## § 5

### PRAWA I OBOWIĄZKI OSOBY KORZYSTAJĄCEJ Z USŁUGI

1. Podczas zgłaszania usterki oraz podczas wypełniania Karty Wykonania Usługi po wykonaniu usługi, Senior jest zobowiązany podawać prawdziwe dane.
2. Jedna osoba może skorzystać z usługi dwa razy w roku.
3. Przed zgłoszeniem usterki Senior jest zobowiązany przygotować jak najdokładniejszy jej opis i podać go osobie przyjmującej zgłoszenie.
4. Przed wizytą pracownika Realizatora, Senior otrzyma jego dane (imię, nazwisko, numer telefonu), które umożliwią potwierdzenie tożsamości, a Realizator będzie wyposażony w identyfikator.
5. Senior ma obowiązek być obecny w domu podczas wizyty Realizatora, w przypadku nagłych sytuacji powinien poinformować Realizatora o konieczności zmiany terminu realizacji usługi.
6. Po naprawieniu usterki Senior jest zobowiązany podpisać Kartę Wykonania Usługi.
7. Senior ma możliwość odstąpienia od realizacji usługi bez ponoszenia kosztów wizyty.

8. W wyjątkowych sytuacjach Realizator może podjąć decyzję o wykonaniu dodatkowej usługi po konsultacji np. z opiekunem seniora, pracownikiem socjalnym, etc.

9. Korzystający z usług ma prawo złożyć skargę na Realizatora w przypadku wyraźnego naruszenia zasad Regulaminu

## § 6

### FINANSOWANIE PROJEKTU

1. Środki finansowe na realizację Projektu będą corocznie zabezpieczane w budżecie Gminy Miejskiej Ciechanów/MOPS.

2. Ilość udzielonego w ramach Projektu wsparcia w danym roku będzie adekwatna do wysokości środków finansowych zabezpieczonych w budżecie Gminy Miejskiej Ciechanów na ten cel.

## § 7

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Podmiotem realizującym usługi w ramach Projektu "Złota Rączka dla Seniora" jest Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ciechanowie.

2. Wyboru podmiotu realizującego usługi w ramach Projektu dokonuje Dyrektor MOPS.

3. Od odmowy zakwalifikowania do Projektu nie przysługuje odwołanie.

4. Kwestie sporne nieuregulowane niniejszym Regulaminem rozstrzyga Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Ciechanowie.

**KARTA ZGŁOSZENIA USTERKI**

Numer zgłoszenia nadawany przez pracownika MOPS	
Imię	
Nazwisko	
Data urodzenia	
Numer telefonu	
Adres zamieszkania	
Określenie rodzaju usterki (opis zakresu prac)	
Data i podpis przyjmującego zgłoszenie	

**KARTA WYKONANIA USŁUGI**

Numer zgłoszenia	
Imię	
Nazwisko	
Adres zamieszkania	
Rodzaj usterki	
Kwota przekazana przez beneficjenta na zakup niezbędnych materiałów	
Kwota zwrócona beneficjentowi po zakupie niezbędnych materiałów	
Data realizacji	
Usunięcie usterki	TAK NIE* ( wskazać powód)
Czytelny podpis beneficjenta	
Podpis podmiotu wykonującego usługę	