



### REGULAMIN PROGRAMU WSPARCIA „ZŁOTA RĄCZKA”

#### § 1

##### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usługi „Złota Rączka”.
2. Odbiorcami usługi „Złota Rączka” są mieszkańcy Gminy Miejskiej Ciechanów, spełniający kryteria określone w § 3. niniejszego Regulaminu.
3. Usługa „Złota Rączka” jest realizowana na terenie Gminy Miejskiej Ciechanów.
4. Podmiotem realizującym usługę jest Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ciechanowie z siedzibą przy ul. Sienkiewicza 32D, poprzez utworzone w ramach projektu Centrum Wsparcia Mieszkańca w Ciechanowie.

#### § 2

##### ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Zakres usługi „Złota Rączka” polega na świadczeniu drobnych, bezpłatnych napraw w miejscu zamieszkania Usługobiorcy.
2. Jedna usługa nie powinna trwać dłużej niż 2 godziny zegarowe wraz z dojazdem.
3. Przez drobne naprawy rozumie się:
  - 1) usługi niewymagające dużych nakładów finansowych
  - 2) usługi niewymagające specjalistycznych uprawnień wynikających z przepisów prawa
  - 3) usługi niewymagające natychmiastowej interwencji
  - 4) usługi niewymagające dużych nakładów czasu (powyżej 2 godzin zegarowych)
4. Usługa nie obejmuje m.in.:
  - 1) napraw, które powinny zostać wykonane na rzecz mieszkańca na podstawie umów ze wspólnotą mieszkaniową, spółdzielnią mieszkaniową, administracją nieruchomości, gwarantem, itp.
  - 2) usług sprzątających (przypinanie zasłon, mycie okien, odgrzybianie ścian, itp.)
  - 3) usług wymagających specjalnych uprawnień (w tym napraw związanych z instalacją gazową, elektryczną)



- 4) serwisowania sprzętu elektrycznego
  - 5) wnoszenia/wnoszenia mebli i sprzętu AGD/RTV z mieszkania
  - 6) robót budowlanych
5. Przykładowy katalog napraw świadczonych w ramach usługi:
- 1) wymiana/naprawa kranów w kuchni, łazience
  - 2) udrażnianie zatkanych odpływów, wymiana syfonów
  - 3) naprawa spłuczki toaletowej
  - 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) drobne wsparcie techniczne w zakresie RTV i AGD, telewizji naziemnej (np. podłączenie dekodera) oraz uruchomienia (konfiguracji) nowego aparatu telefonicznego
  - 14) inne drobne czynności naprawcze i montażowe, które zostaną zaakceptowane przez Realizatora
6. Przykładowe działania jakich nie obejmuje usługa:
- 1) wymiana zlewozmywaka, prysznic, muszli klozetowej, umywalki, itp.
  - 2) malowanie, tapetowanie pomieszczeń, układanie płytek, paneli, parkietów, itp.
  - 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 USŁUGI

1. Pomoc w ramach usługi „Złota Rączka” przysługuje mieszkańcom Gminy Miejskiej Ciechanów, którzy spełniają jednocześnie wszystkie kryteria poniżej:
  - 1) mieszkają na terenie Gminy Miejskiej Ciechanów
  - 2) nie są w stanie samodzielnie wykonać naprawy lub usunąć awarii, również z uwagi na brak wsparcia ze strony rodziny oraz bliskiego otoczenia
  - 3) mają ograniczone środki finansowe lub znajdują się w sytuacji kryzysowej
2. Oceny sytuacji Usługobiorcy oraz zgłaszanej usterki w związku z możliwością korzystania ze wsparcia w ramach usługi „Złotej Rączki”, dokonuje Specjalista ds. programów i komunikacji z mieszkańcami w Centrum Wsparcia Mieszkańca w Ciechanowie, przyjmując zgłoszenie i wypełniając Kartę Zgłoszenia, która stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu.

### § 4

#### TRYB ZGŁASZANIA ORAZ WARUNKI UDZIELENIA WSPARCIA

1. Zgłoszenie usterek przyjmowane jest w Centrum Wsparcia Mieszkańca w Ciechanowie z siedzibą w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej, tj. ul. H. Sienkiewicza 32D, 06-400 Ciechanów, osobiście, drogą elektroniczną na adres: [cwm@mopsciechanow.pl](mailto:cwm@mopsciechanow.pl), bądź drogą telefoniczną przez osobę zainteresowaną, bądź osobę z jej bliskiego otoczenia, pracowników służb społecznych, w godzinach pracy placówki.
2. Specjalista ds. programów i komunikacji z mieszkańcami w Centrum Wsparcia Mieszkańca w Ciechanowie przyjmujący zgłoszenie ocenia możliwość udziału i uzupełnia Kartę Zgłoszenia (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 Usługobiorcę, 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 Usługi.
5. Podczas wizyty, Realizator naprawia tylko te usterki, które zostały zgłoszone 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 Usługobiorcy
  - 3) okoliczności zagrażających zdrowiu i życiu Realizatora lub innych osób
  - 4) niepoprawnie zgłoszonego zlecenia, przekraczającego ramy zadania
  - 5) nieobecności Usługobiorcy podczas wcześniej ustalonej wizyty
7. Usługi świadczone 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.
9. Usługobiorca zapewnia materiały konieczne od wykonania usługi (np. bateria umywalkowa, klamka, gniazdko elektryczne).
10. Realizator zapewnia sprzęt niezbędny do wykonania usługi (np. wiertarka, klucze).
11. Usługobiorca, który ze względu na stan kryzysowy lub niepełnosprawność nie ma możliwości zakupu koniecznych materiałów do wykonania usługi może skorzystać z pomocy Realizatora. Fakt ten zostaje ustalony przed wykonaniem usługi i odnotowany na Karcie Wykonania Usługi.
12. Koszty zakupu niezbędnych materiałów do wykonania naprawy pokrywa w całości Usługobiorca.
13. W przypadku wystąpienia sytuacji, o której mówi § 4 ust. 11, Usługobiorca przekazuje Realizatorowi środki finansowe na zakup materiałów. Zakupy będą dokonywane w marketach, dyskontach lub innych sklepach usytuowanych najbliżej miejsca zamieszkania Usługobiorcy.
14. Po dokonaniu zakupów Realizator dokonuje rozliczenia z Usługobiorcą. Podstawą rozliczenia jest paragon fiskalny.
15. O wykonaniu usługi i jej zgodności z założeniami Regulaminu decyduje Realizator po weryfikacji zgłoszenia w miejscu jego realizacji.
16. Usługa jest realizowana w terminie do 10 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia. Decyduje kolejność zgłoszeń.
17. Realizator zobowiązuje się do poinformowania Usługobiorcy telefonicznie w przypadku dużych opóźnień lub konieczności przełożenia wizyty spowodowanej przyczynami niezależnymi od Realizatora.
18. Realizator podczas wizyty jest wyposażony w identyfikator.
19. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ciechanowie w ramach realizacji usługi odpowiedzialny będzie za prawidłowe i zgodne z obowiązującymi przepisami podjęcie działań

# SZWAJCARSKO-POLSKI

## Program Współpracy



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).

20. Warunkiem skorzystania z programu wsparcia jest wyrażenie zgody Usługobiorcy na przetwarzanie danych osobowych, w zakresie niezbędnym do realizacji celu, przez Administratora danych osobowych, tj. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ciechanowie.

21. Usługobiorca, 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 Usługobiorcę, jego dane osobowe zostaną umieszczone w bazie danych beneficjentów Centrum Wsparcia Mieszkańca w Ciechanowie. Realizator będzie zbierał jedynie dane zwykle dotyczące Usługobiorców, u których zrealizowana była usługa.

### § 5

#### PRAWA I OBOWIĄZKI OSOBY KORZYSTAJĄCEJ Z USŁUGI

1. Podczas zgłaszania potrzeby skorzystania z usługi oraz podczas wypełniania Karty Wykonania Usługi po jej wykonaniu, Usługobiorca jest zobowiązany podawać prawdziwe dane.

2. Jedna osoba może skorzystać z usługi maksymalnie dwa razy w roku.

3. Przed zgłoszeniem usterki Usługobiorca jest zobowiązany przygotować jak najdokładniejszy jej opis i podać go osobie przyjmującej zgłoszenie.

4. Przed wizytą Realizatora, Usługobiorca otrzyma jego dane (imię, nazwisko, numer telefonu), które umożliwią potwierdzenie tożsamości, a Realizator będzie wyposażony w identyfikator.

5. Usługobiorca ma obowiązek być obecny w domu podczas wizyty Realizatora, w przypadku nagłych sytuacji powinien poinformować Realizatora o konieczności zmiany terminu realizacji usługi.

6. Po wykonaniu usługi Usługobiorca jest zobowiązany podpisać Kartę Wykonania Usługi.

7. Usługobiorca ma możliwość odstąpienia od realizacji usługi bez ponoszenia kosztów wizyty – najpóźniej na 1 dzień przed terminem jej wykonania.



8. W wyjątkowych sytuacjach Realizator może podjąć decyzję o wykonaniu dodatkowej Usługi, która nie została wpisana do Karty Zgłoszenia, o ile wymaga pilnej naprawy i nie przekroczy maksymalnego czasu określonego w Regulaminie.

9. Usługobiorca ma prawo złożyć skargę na Realizatora w przypadku wyraźnego naruszenia zasad Regulaminu.

### § 6

#### FINANSOWANIE USŁUGI

1. Usługa „Złotej Rączki” jest w 100% finansowana ze środków Polsko-Szwajcarskiego Programu Rozwoju Miast w ramach projektu pod nazwą „Wzmocnienie systemów społecznych i ochrony środowiska w Ciechanowie oraz części jego Miejskiego Obszaru Funkcjonalnego”.

### § 7

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Podmiotem realizującym usługę „Złotej Rączki” jest Centrum Wsparcia Mieszkańca w Ciechanowie z siedzibą w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Ciechanowie ul. H. Sienkiewicza 32D, 06-400 Ciechanów.

2. Wyboru Świadczącego usługę dokonuje Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Ciechanowie. Specjalista ds. programów i komunikacji z mieszkańcami w Centrum Wsparcia Mieszkańca w Ciechanowie kwalifikuje do programu oraz pośredniczy w ustaleniu wizyty.

3. Od odmowy zakwalifikowania do programu wsparcia „Złota Rączka” nie przysługuje odwołanie.

4. Kwestie sporne nieuregulowane w niniejszym Regulaminie rozstrzyga Koordynator merytoryczny ds. Centrum Wsparcia Mieszkańca w Ciechanowie.



### KARTA ZGŁOSZENIA

#### Potrzeby skorzystania z usługi „Złota Rączka”

Numer zgłoszenia	
<b>Dane osoby zgłaszającej</b>	
Imię	
Nazwisko	
Numer telefonu	
<b>Dane osoby korzystającej z usługi</b> (nie uzupełniać, jeśli są takie same, jak dane osoby zgłaszającej)	
Imię	
Nazwisko	
Numer telefonu	
<b>Adres zamieszkania osoby korzystającej z usługi</b>	
<b>Określenie rodzaju usługi/zakresu prac</b>	
<b>Dodatkowe informacje/uwagi</b>	
<b>Ocena spełnienia przesłanek do realizacji usługi</b>	
<b>Kryteria</b>	<b>Uzasadnienie</b>

.....  
Data i podpis  
przyjmującego zgłoszenie

.....  
Data i podpis  
składającego Kartę Zgłoszenia\*

**\*nie dotyczy zgłoszeń telefonicznych**

# SZWAJCARSKO-POLSKI

## Program Współpracy



Załącznik nr 2

### KARTA WYKONANIA USŁUGI „Złotej Rączki”

<b>Numer zgłoszenia</b>	
<b>Dane Usługobiorcy</b>	
<b>Imię</b>	
<b>Nazwisko</b>	
<b>Numer telefonu</b>	
<b>Potwierdzenie wykonanych prac</b>	
<b>TAK (zakres):</b> - ..... - ..... - ..... - .....	
<b>NIE (wskazać powód):</b> - .....	
<b>DODATKOWE UWAGI:</b> - ..... .....	
<b>Kwota przekazana przez Usługobiorcę na zakup materiałów</b>	
<b>Kwota zwrócona Usługobiorcy po zakupie materiałów</b>	
<b>Data realizacji, czas wykonywania usługi</b>	

.....  
Data i podpis  
Usługobiorcy

.....  
Data i podpis  
Świadczącego Usługę