Załącznik Nr 2 do Zapytania ofertowego

Załącznik do zarządzenia Nr 3/2026 Dyrektora Centrum Usług Społecznych w Jarocinie z dnia 15.012026 w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z usługi „Złota rączka" w ramach projektu „Wielkopolskie telecentrum opieki" dofinansowanego przez Unię Europejską w ramach „Funduszy Europejskich dla Wielkopolski 2021-2027".

REGULAMIN O UDZIELENIE USŁUG SPOŁECZNYCH

w ramach projektu „Wielkopolskie telecentrum opieki" dofinansowanego przez Unię Europejską w ramach „Funduszy Europejskich dla Wielkopolski 2021-2027"

§1
ZAŁOŻENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z Usługi Mobilne usługi naprawcze – „Złota rączka" dla Seniorów, zwanej dalej usługą.
2. **Realizatorem** usługi jest Centrum Usług Społecznych w Jarocinie.
3. **Zleceniodawca/Realizator** – Centrum Usług Społecznych w Jarocinie, które zleca wykonanie usług zgodnie z regulaminem.
4. **Usługobiorca** – osoba korzystająca z usług świadczonych przez Wykonawcę.
5. **Wykonawca** – osoba lub firma realizująca usługę na rzecz Usługobiorcy, na zlecenie Centrum Usług Społecznych w Jarocinie.
6. Z usługi mogą skorzystać mieszkańcy Gminy Jarocin w **wieku 60+**.
7. Przedmiotem usługi jest **bezpłatna** pomoc Wykonawcy dla mieszkańców Gminy Jarocin w wieku 60+ przy usuwaniu drobnych domowych usterek.
8. Usługa jest realizowana na terenie **Gminy Jarocin**.
9. Usługa będzie świadczona nieprzerwanie od **27.11.2025r. do 31.01.2028r.**, w wymiarze określonym umową **pomiędzy Zleceniodawcą a Wykonawcą zadania.**
10. Z usługi można skorzystać **12 razy w ciągu roku.**

§2
REALIZACJA USŁUGI

1. Usterki można zgłaszać:
    a. osobiście, w Centrum Usług Społecznych w Jarocinie, przy ulicy Wrocławskiej 39.
    b. telefonicznie pod numerem telefonu: 62 747 01 60 wew. 75 / tel. kom. 505 377 719.
2. W celu zgłoszenia należy wypełnić Wniosek o udzielenie usług społecznych (Załącznik nr 1 do Regulaminu) osobiście lub w uzasadnionych przypadkach pracownik CUS Jarocin uda się do miejsca zamieszkania Usługobiorcy.
3. Każdy Usługobiorca projektu potwierdza wykonanie usługi na zleceniu przekazanym przez Wykonawcę (Załącznik nr 2 do Regulaminu). Zlecenie potwierdzenia wykonania usługi w ramach projektu „Wielkopolskie telecentrum opieki" jest podpisywane przez Usługobiorcę po każdej wykonanej usłudze i stanowi podstawę do rozliczeń oraz ewentualnych reklamacji.
4. Podczas wizyty Wykonawca naprawia tylko usterki wyszczególnione na zleceniu.
5. Zleceniodawca przyjmujący zgłoszenie lub Wykonawca mają prawo odmówić wykonania usługi w przypadkach:
    a. niezgodności zakresu usługi z zapisami §3 niniejszego regulaminu,
    b. zachowań agresywnych lub bycia pod wpływem alkoholu ze strony Usługobiorcy,
    c. okoliczności zagrażających zdrowiu lub życiu Wykonawcy lub innych osób,

d. nieobecności Usługobiorcy podczas uzgodnionej z nim wizyty Wykonawcy.

6. Usługi świadczone w projekcie są **bezpłatne** dla mieszkańców Gminy Jarocin w wieku 60+, nie jest dopuszczane odpłatne wykonanie dodatkowych napraw.
7. **Maksymalny czas trwania jednej usługi to 1h.**
8. W przypadku konieczności zakupu dodatkowych materiałów do wykonania usługi możliwa jest druga wizyta Wykonawcy w ramach jednego zgłoszenia, **jednak jest to równoznaczne z zaliczeniem na poczet kolejnej usługi.**
9. W sytuacji, gdy w wyniku naprawy pojawią się usterki, Wykonawca zobowiązany jest do ich niezwłocznego usunięcia w ramach reklamacji.
10. O możliwości wykonania usługi decyduje Wykonawca po weryfikacji zgłoszenia w miejscu wystąpienia usterki.
11. **Usługa jest realizowana w terminie 7 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia,** w ustalonym z Usługobiorcą dniu i o ustalonej godzinie.
12. W przypadku konieczności przełożenia wizyty Zleceniodawca poinformuje o tym Usługobiorcę telefonicznie i uzgodni z nim nowy termin.
13. Wykonawca podczas wizyty ma obowiązek okazać się specjalną plakietką ze zdjęciem, wydaną przez Zleceniodawcę.

§3
ZAKRES USŁUG WCHODZĄCYCH W PROJEKT

1. Usługa polega na wykonywaniu drobnych napraw w gospodarstwach domowych Usługobiorców.
2. Przez drobne naprawy rozumie się usługi:
   a. których szacunkowa wartość nie przekracza 300 złotych,
   b. których czas wykonania nie przekracza 60 minut,
   c. nie wymagają specjalistycznych uprawnień,
   d. nie wymagają natychmiastowego wykonania.

3. **Usługa nie obejmuje:**
   a. napraw, które powinny zostać wykonane na rzecz Usługobiorcy na podstawie umów ze wspólnotą mieszkaniową lub administracją,
   b. usług sprzątania (mycie okien, odgrzybianie ścian itp.),
   c. usług wymagających specjalistycznych uprawnień, takich jak naprawy instalacji gazowej itp.
   d. wynoszenia/ wnoszenia mebli i sprzętu AGD/RTV z/do mieszkania,
   e. usług remontowych (malowanie ścian, kładzenie paneli itp.)

4. **Usługa obejmuje w szczególności naprawy, które wymienione zostały w Katalogu napraw** (załącznik nr 3 do Regulaminu).

Hydrauliczne:

   a. wymiana uszczelki w przeciekającym kranie, słuchawce, wężu prysznicowym, muszli klozetowej, baterii łazienkowej, kuchennej (1 szt.)
   b. wymiana wężów wody,
   c. wymiana /naprawa kranu, baterii łazienkowej, kuchennej
   d. wymiana słuchawki, węża prysznicowego

e. udrażnianie zatkanego odpływu, zatkanej rury
f. wymiana/ montaż spłuczki (nie obejmuje spłuczki podtynkowej)
g. uszczelnianie silikonem przecieków przy wannie, brodziku, umywalce
h. montaż, wymiana deski sedesowej,
i. podłączenie pralki/ zmywarki
a. odpowietrzenie kaloryfera

Elektryczne:

a) wymiana żarówki,
b) osadzenie lub wymiana wyrwanych gniazdek lub włączników elektrycznych,
c) podpięcie i montaż lampy

Montaż:

a . montaż lub wymiana zamka, zasuwy, łańcucha drzwiowego,
b. montaż lub wymiana klamki/ gałki drzwiowej,
c. montaż karnisza,
d. montaż rolety wewnętrznej,
e. montaż lustra/ obrazu,
f. montaż półki,
g. montaż uchwytu/ wieszaka.

5. **Usługa <u>nie obejmuje</u> w szczególności działań takich jak:**
   b. wymiana zlewozmywaka, sedesu, prysznica,
   c. odmalowanie i tapetowanie pomieszczeń oraz układanie płytek, czy zakładanie paneli,
   d. murowanie, tynkowanie, robienie wylewek,
   e. skuwanie tynków, zrywanie podłóg,
   f. gruntowna renowacja drzwi, okien i mebli,
   g. wymiana instalacji gazowej, hydraulicznej i elektrycznej,
   h. wymiana lub naprawa wielu jednakowych punktów (np. wszystkich kontaktów w mieszkaniu) bez uzasadnionej przyczyny,
   i. innych napraw, zakwalifikowanych przez Wykonawcę jako prace remontowe.

6. **W ramach usługi zapewniane są podstawowe materiały, w szczególności:**
   a. systemy i osprzęt instalacyjny (np. puszka elektryczna),
   b. akcesoria zasilające (np. przedłużki, śrubki, uszczelki),
   c. systemy mocowań i uszczelnień (np. kleje, taśmy, silikony itp.),
   d. drobne akcesoria metalowe (np. kątowniki montażowe, haczyki, gwoździe itp.),
   e. inne, racjonalnie dobrane, drobne materiały, niezbędne do zrealizowania konkretnej usługi.

7. **W ramach usługi nie są zapewniane w szczególności:**
   a. żyrandole, lampki, wieszaki, karnisze,
   b. meble,
   c. sprzęty AGD/RTV,
   d. dywany i wykładziny,
   e. baterie łazienkowe, sedesy, umywalki,

f. kontakty,
g. żarówki.

Katalog napraw jest dostępny na stronie internetowej www.cusjarocin.pl oraz w Centrum Usług Społecznych w Jarocinie, ul. Wrocławska 39, 63-200 Jarocin.

§4
PRAWA I OBOWIĄZKI OSOBY KORZYSTAJĄCEJ Z USŁUG

1. Pierwszeństwo będą miały osoby, które korzystają z usługi po raz pierwszy.
2. Dokonując zgłoszenia Usługobiorca jest zobowiązany podać osobie przyjmującej zgłoszenie jak najdokładniejszy opis usterki.
3. Przed wizytą Wykonawcy wykonującego usługę, Usługobiorca otrzyma jego dane (imię, nazwisko, numer telefonu).
4. Wykonawca okaże się specjalną plakietką w celu potwierdzenia tożsamości.
5. Wszystkie dodatkowe materiały i urządzenia nieprzewidziane w zadaniu (np. baterie łazienkowe, karnisze, żyrandole itp.) **muszą być zakupione przez Usługobiorcę we własnym zakresie**.
6. **Usługobiorca ma obowiązek być obecny w domu podczas wizyty Wykonawcy**.
7. Po usunięciu usterki Usługobiorca jest zobowiązany podpisać zlecenie.
8. Usługobiorca ma prawo zgłosić uwagi osobie przyjmującej zgłoszenia, a także złożyć skargę na Wykonawcę.

§5
ZASADY ROZLICZANIA USŁUGI

1. Koszt jednostkowy usługi obejmuje realizację jednej drobnej naprawy w miejscu zamieszkania Usługobiorcy.
2. W ramach wykonywanej usługi dopuszcza się zakup drobnych materiałów lub części niezbędnych do wykonania naprawy, których koszt ponosi Senior.
3. W przypadku, gdy w trakcie realizacji usługi okaże się, że konieczne jest dokupienie brakujących materiałów lub elementów, Wykonawca zobowiązany jest uprzednio zgłosić ten fakt Zleceniodawcy i uzyskać jego akceptację przed dokonaniem zakupu.
4. Wykonawca może realizować wyłącznie usługi ujęte w katalogu usług, stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu.
5. Podstawę rozliczenia wykonanej usługi stanowi zlecenie, podpisane przez Zleceniodawcę, Wykonawcę oraz Usługobiorcę potwierdzające faktyczne wykonanie usługi oraz zakres przeprowadzonych prac.
6. Zlecenie, o którym mowa w ust. 6, stanowi podstawę do rozliczenia kosztów jednostkowych oraz do ujęcia usługi w ewidencji realizacji zadania.

§6
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zmiany w Programie mogą nastąpić na skutek zmian w przepisach.
2. Projekt będzie realizowany **od dnia 27.11.2025. do 31.01.2028r. bądź do czasu wyczerpania środków przeznaczonych na to zadanie**.
3. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie na zasadach przewidzianych Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie

swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, DZ. URZ. UE L119 z 04.05.2016r.

4. Dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji projektu „Wielkopolskie telecentrum opieki".
5. Skargi, wnioski i uwagi na temat usługi można zgłaszać do Zleceniodawcy zadania pod numerem telefonu: 505 377 719.

Dyrektor
Centrum Usług Społecznych
Igor Armon

Załączniki do niniejszego regulaminu:

Załącznik nr 1 – Wniosek o udzielenie usług społecznych
Załącznik nr 2 – Zlecenie
Załącznik nr 3 – Katalog Usług