**REGULAMIN PROGRAMU POMOCY**

**pod nazwą "Złota Rączka dla Seniora"**

**§ 1**

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Program Pomocy pod nazwą "Złota Rączka dla Seniora" polega na zapewnieniu nieodpłatnej pomocy w drobnych naprawach Seniorom, którzy nie są w stanie samodzielnie usunąć usterki.

2. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze wsparcia w ramach Programu.

3. Beneficjentami Programu są Seniorzy spełniający kryteria określone w § 3 niniejszego Regulaminu.

4. Program jest realizowany na terenie Gminy Miasta Dębica.

5. Realizatorem Programu jest Centrum Integracji Społecznej w Dębicy, zwane dalej CIS.

**§ 2**

**ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH W RAMACH PROGRAMU**

1. Pomoc w ramach Programu polega na świadczeniu drobnych, bezpłatnych napraw w miejscu zamieszkania Seniora.

2. Maksymalny koszt realizacji jednej usługi to 200 zł.

3. Jedna usługa nie powinna trwać dłużej niż 120 minut.

4. Przez drobne naprawy rozumie się:

a. usługi nie wymagające dużych nakładów finansowych (powyżej 200 zł);

b. usługi nie wymagające specjalistycznych uprawnień wynikających z przepisów prawa;

c. usługi nie wymagające natychmiastowej interwencji;

d. usługi nie wymagające dużych nakładów czasu (powyżej 120 minut).

5. Projekt nie obejmuje m.in.:

a. napraw, które powinny zostać wykonane na rzecz mieszkańca na podstawie umów ze wspólnotą mieszkaniową, spółdzielnią mieszkaniową, administracją nieruchomości, gwarantem, etc;

b. usług sprzątających (przypinanie zasłon, mycie okien, odgrzybianie ścian itp.),

c. usług wymagających specjalnych uprawnienia (w tym napraw związanych z instalacją gazową, elektryczną);

d. serwisowania sprzętu elektrycznego;

e. wynoszenia/wnoszenia mebli i sprzętu AGD/RTV z mieszkania.

6. Przykładowy katalog napraw świadczonych w ramach projektu:

* wymiana/naprawa kranów w kuchni, łazience;
* udrażnianie zatkanych odpływów, wymiana syfonów;
* naprawa spłuczki;
* montaż/wymiana deski sedesowej;
* podłączenie pralki/zmywarki;
* regulacja/uszczelnienie drzwi i okien;
* naprawa klamek/zamków w drzwiach i oknach;
* przymocowanie luster, obrazów, karniszy, uchwytów, półek;
* naprawa listew przypodłogowych;
* drobne naprawy mebli (wymiana zawiasów, dokręcenie nóżki, dodanie metalowych wsporników);
* inne drobne czynności naprawcze i montażowe, które zostaną zaakceptowane przez Realizatora.

7. Przykładowe działania jakich nie obejmuje projekt:

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

**§ 3**

**KRYTERIA KORZYSTANIA ZE WSPARCIA W RAMACH PROGRAMU**

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

1) ukończyli 65 rok życia;

2) mieszkają na terenie Gminy Miasta Dębica;

3) na stałe zamieszkują lokal, w którym ma zostać wykonana usługa;

4) 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 Programu 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 PROGRAMU**

1. Zgłoszenie usterek przyjmowane jest w siedzibie Realizatora, tj. ul. Brzegowa 42, 39-200 Dębica, osobiście, drogą telefoniczną, bądź mailową przez osobę zainteresowaną, jej opiekuna, bądź pracowników służb społecznych, w godzinach pracy Realizatora.

2. Osoba przyjmująca zgłoszenie uzupełnia Kwestionariusz celem spełnienia kryteriów dostępu do Programu przez beneficjenta a następnie wpisuje zgłoszenie do Karty Usługi (Załącznik nr 2 do Regulaminu), z którą Realizator pojawia się u Seniora.

3. Karta 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 Usługi jest warunkiem koniecznym, aby móc skorzystać z Programu.

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

6. Realizator ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:

a. braku możliwości naprawy usterki przy wykorzystaniu przewidzianych środków finansowych;

b. zachowań agresywnych ze strony beneficjenta;

c. okoliczności zagrażających zdrowiu i życiu Realizatora lub innych osób;

d. niepoprawnie zgłoszonego zlecenia, przekraczającego ramy zadania;

e. nieobecności Seniora podczas wcześniej ustalonej wizyty;

f. sprzeczności z prawem Rzeczypospolitej Polskiej

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

8.W przypadku konieczności zakupu dodatkowych materiałów do wykonania usługi możliwa jest druga wizyta Realizatora w ramach jednego zgłoszenia (w nieodległym terminie), jednak jest to równoważne z wykorzystaniem przez Seniora możliwości skorzystania z usługi w kolejnym miesiącu.

9. 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.

10. 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 Usługi.

11. Koszty zakupu niezbędnych materiałów do wykonania naprawy pokrywa w całości Senior.

12. W przypadku wystąpienia sytuacji, o której mówi § 4 ust. 10, Senior przekazuje pracownikowi Realizatora środki finansowe na zakup materiałów. Zakupy będą dokonywane w marketach, dyskontach lub innych sklepach usytuowanych najbliżej miejsca zamieszkania Seniora.

13. Po dokonaniu zakupów pracownik Realizatora dokonuje rozliczenia z Seniorem. Podstawą rozliczenia jest paragon fiskalny.

14. W sytuacji wystąpienia dodatkowych, nieprzewidzianych usterek po wykonaniu usługi zostaną one niezwłocznie usunięte przez Realizatora bez dodatkowych kosztów dla seniora w ramach reklamacji.

15. O wykonaniu usługi i jej zgodności z założeniami Programu decyduje Realizator po weryfikacji zgłoszenia w miejscu wystąpienia usterki.

16. Usługa jest realizowana w terminie 7 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia, w ustalonym dniu i porze z Seniorem.

17. Realizator zobowiązuje się do poinformowania Seniora telefonicznie w przypadku dużych opóźnień lub konieczności przełożenia wizyty spowodowanej przyczynami niezależnymi od Realizatora.

18. Realizator podczas wizyty u Seniora jest wyposażony w identyfikator.

19. 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).

20. Każdy Senior, u którego zostanie przeprowadzona naprawa musi podpisać Kartę 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 Programu Pomocy „Złota Rączka dla Seniora". Realizator będzie zbierał jedynie dane zwykłe dotyczące seniorów, u których zrealizowana była usługa.

**§ 5**

**PRAWA I OBOWIĄZKI OSOBY KORZYSTAJĄCEJ Z USŁUGI**

1. Podczas zgłaszania usterki oraz podczas wypełniania Karty Usługi po wykonaniu usługi, Senior jest zobowiązany podawać prawdziwe dane.

2. Jedna osoba może skorzystać z usługi tylko raz w miesiącu.

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 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 PROGRAMU**

1.Środki finansowe na realizację Programu będą corocznie zabezpieczane w budżecie Gminy Miasta Dębica.

2. Ilość udzielonego w ramach Programu wsparcia w danym roku będzie adekwatna do wysokości środków finansowych zabezpieczonych w budżecie Gminy Miasta Dębica na ten cel.

3. Rozliczenie finansowe za realizację zadania pomiędzy Realizatorem a Gminą Miasta Dębica będzie odbywać się miesięcznie na podstawie wystawionych przez Realizatora not księgowych.

**§ 7**

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Podmiotem realizującym usługi w ramach Programu Pomocy "Złota Rączka dla Seniora" jest Centrum Integracji Społecznej w Dębicy.

2. Od odmowy zakwalifikowania do Programu nie przysługuje odwołanie.

3.Kwestie sporne nieuregulowane niniejszym Regulaminem rozstrzyga Kierownik Centrum Integracji Społecznej w Dębicy.