



## I. TYTUŁ USŁUGI

„Złota Rączka” – Mobilny Konserwator

Usługa „Złota Rączka” – Mobilny Konserwator jest usługą polegającą na wykonywaniu drobnych napraw, prac montażowych i gospodarczych, niewymagających natychmiastowej interwencji, wykonywanych na terenie Gminy Wiązowna.

Usługa „Złota Rączka” – Mobilny Konserwator wynika z przeprowadzonej „Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych”, a także z Programu „Rynek Usług Społecznych Gminy Wiązowna”

## II. CEL USŁUGI

Głównym celem jest świadczenie pomocy w nieskomplikowanych, niewymagających specjalistycznej wiedzy ani kwalifikacji oraz niewymagających specjalistycznego sprzętu lub narzędzi, naprawach technicznych w miejscu zamieszkania usługobiorcy.

## III. ZAKRES USŁUGI

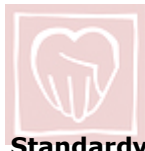
Odbiorcami usługi są mieszkańcy Gminy Wiązowna, którzy:

- a) ukończyli 70 rok życia;
- b) posiadają orzeczenie o niepełnosprawności;
- c) są samotnymi rodzicami.

Usługa jest realizowana od poniedziałku do piątku od 8:00 (najwcześniejsza godzina rozpoczęcia usługi) do 16:00 (najpóźniejsza godzina zakończenia usługi), za wyjątkiem świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy.

Jedna osoba może skorzystać z usługi „Złota Rączka” – Mobilny Konserwator maksymalnie 2 razy w ciągu 12 miesięcy, licząc od dnia skorzystania pierwszy raz z usługi.

Jedna usługa nie może przekraczać 2 godzin zegarowych pracy mobilnego konserwatora. W przypadku konieczności zakupu dodatkowych materiałów do wykonania usługi możliwe jest dokonanie zakupu przez mobilnego konserwatora na życzenie i koszt odbiorcy usługi. W takim wypadku czas przeznaczony na dokonanie zakupu wlicza się w czas usługi.



W ramach usługi „Złota Rączka” – Mobilny Konserwator świadczone są drobne usługi naprawcze i gospodarcze spełniające następujące kryteria:

- 1) niewymagające specjalistycznej wiedzy i specjalistycznych uprawnień;
- 2) niewymagające natychmiastowej interwencji;
- 3) niewymagające dużych nakładów czasu;
- 4) niewymagające dużych nakładów finansowych;
- 5) nie są świadczone w ramach innych umów.

Rodzaje usług wykonywanych przez specjalistę:

- 1) regulacja i uszczelnianie drzwi i okien, niewymagające specjalistycznego serwisu;
- 2) montaż lub wymiana deski sedesowej;
- 3) naprawa lub wymiana mechanizmów spłuczki;
- 4) przykręcenie, wymiana, gniazdek, włączników światła;
- 5) wymiana źródła światła;
- 6) udrażnianie zatkanych odpływów;
- 7) wymiana i naprawa elementów armatury sanitarnej;
- 8) naprawa klamek, zamków, zasuw, łańcuchów drzwiowych w drzwiach i oknach;
- 9) naprawa, nasmarowanie, wymiana zawiasów lub zamków w szafach, drzwiach;
- 10) drobne prace związane z montażem i demontażem mebli oraz naprawa uszkodzonych mebli (wyrwany zawias, gałka do otwierania drzwi)
- 11) odpowietrzanie kaloryferów;
- 12) koszenie, pielenie, grabienie liści, przydomowe odśnieżanie;
- 13) inne drobne czynności naprawcze, montażowe, gospodarcze, w których ostateczną decyzję w zakresie wykonania podejmuje na miejscu realizator usługi w porozumieniu z Koordynatorem Indywidualnych Planów Usług Społecznych (dalej: Koordynator).

Wykaz materiałów, które mobilny konserwator zapewnia w ramach usługi:

- 1) systemy i osprzęt instalacyjny (np. puszka elektryczna, złączki elektryczne);
- 2) akcesoria zasilające (np. węże odpływowe, przedłużki, śrubniki, uszczelki, głowice do kranów, syfony);



- 3) systemy mocowania i uszczelnień (np. kleje, taśmy, zaprawy, silikon, uszczelki okienne, gipsy itp.);
- 4) drobne akcesoria metalowe (np. kątowniki montażowe, haczyki, gwoździe, profile, wkręty, kołki);
- 5) inne, racjonalnie dobrane, drobne materiały, niezbędne do zrealizowania konkretnej usługi;
- 6) sprzęt i narzędzia niezbędne do wykonania usługi.

Usługi są świadczone w miejscu zamieszkania osoby zakwalifikowanej na terenie Gminy Wiązowna.

#### IV. ORGANIZACJA USŁUGI

Zgłoszenie się mieszkańca gminy do CUS Gminy Wiązowna (dalej: CUS). Rozpoznanie przez Koordynatora indywidualnych potrzeb wnioskodawcy w siedzibie CUS. Dopuszcza się możliwość rozmowy w miejscu zamieszkania (zgodnie z rozdz. 5 ustawy o realizowaniu usług społecznych przez CUS). Po rozpoznaniu potrzeb może zostać opracowany Indywidualny Plan Usług Społecznych (dalej: IPUS).

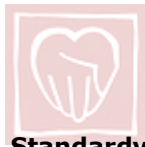
1. Decyzja o kwalifikacji zostaje podjęta na podstawie kryteriów:

- 1) Kolejność zgłoszeń (decyduje data wpływu);
- 2) Kompletności i poprawności formalnej złożonych dokumentów;
- 3) Analizy informacji zwartych w złożonych oświadczeniach.

2. Zgłoszenia przyjmowane są na bieżąco w Biurze Obsługi Mieszkańca (Radiówek 25, 05-462 Wiązowna, na parterze)

3. Zgłoszenie udziału będzie odbywać się poprzez osobiste dostarczenie niezbędnej dokumentacji (w przypadku małoletniego dziecka lub osoby częściowo lub całkowicie ubezwłasnowolnionej - przez rodzica lub opiekuna prawnego):

- 1) Wniosku o udzielenie usług społecznych;
- 2) Formularza rekrutacyjnego;
- 3) Deklaracji uczestnictwa;
- 4) Oświadczenia uczestnika projektu o spełnianiu warunków kwalifikowania, określonych w Programie „Rynek Usług Społecznych Gminy Wiązowna” ;
- 5) Oświadczenia o wyrażeniu zgody na rozpowszechnianie wizerunku ;



4. Wnioskodawca zapoznaje się z Regulaminem Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie.
5. Zgłoszenie zostaje potwierdzone poprzez wydanie Wnioskodawcy Karty zlecenia usługi.
6. Dokumenty zgłoszeniowe dostępne są w Centrum Usług Społecznych Gminy Wiązowna oraz na stronie internetowej Centrum.
7. Kwalifikowanie następuje z uwzględnieniem ograniczeń i limitów wynikających z budżetu.
8. O terminie rozpoczęcia usługi decyduje kolejność zgłoszeń, oraz spełnienie warunków przez wnioskodawcę.

O terminie wizyty informuje wykonawca usługi, przy czym czas oczekiwania nie powinien przekroczyć 3 dni roboczych.

Koordinator zleca wykonawcy realizację usługi poprzez Kartę Zlecenia Usług, która zawiera dane usługobiorcy oraz rodzaj usługi.

Zmiana terminu usługi jest możliwa po uzgodnieniu tego z wykonawcą.

W przypadku nie odwołania usługi bez podania ważnych przyczyn usługa przypadająca na dany termin nie może być realizowana w innym terminie.

W przypadku powtarzających się problemów, braku współpracy usługi mogą zostać zawieszane lub uchylone.

Specjalista ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:

- 1) braku możliwości naprawy usterki przy wykorzystaniu środków przewidzianych w budżecie;
- 2) agresywnego zachowania ze strony usługobiorcy;
- 3) nieuzasadnionej nieobecności usługobiorcy podczas umówionego terminu wizyty;
- 4) zaistnienia okoliczności zagrażających zdrowiu i życiu specjalisty lub innych osób;
- 5) stwierdzenia, że wbrew zgłoszeniu usługa nie jest objęta działaniami w ramach umowy.

Świadczenie usługi „Złotej Rączki” – mobilnego konserwatora nie obejmuje usług wymagających specjalistycznych interwencji, min. usług związanych z instalacją gazową, kładzenia lub wymiany linoleum, paneli, parkietu, kafelek, prac budowlanych, napraw rozdzielni elektrycznej, wymiany instalacji wodnej, wymiany kabli elektrycznych, napraw sprzętów elektrycznych/elektronicznych.



W przypadku konieczności zakupu dodatkowych materiałów do wykonania usługi, możliwa jest druga wizyta specjalisty w ramach jednego zgłoszenia, po ustaleniu terminu z usługobiorcą.

Koszty zakupu dodatkowych materiałów koniecznych do wykonania usługi ponosi usługobiorca.

W sytuacji wystąpienia dodatkowych, nieprzewidzianych usterek po wykonaniu usługi zostaną one niezwłocznie usunięte przez specjalistę realizującego daną usługę bez dodatkowych kosztów ponoszonych przez usługobiorcę.

Specjalista realizujący usługę potwierdza jej wykonanie na Karcie Zlecenia Usługi.

Centrum Usług Społecznych Gminy Wiązowna ma prawo przeprowadzania kontroli jakości i zadowolenia z usługi „Złota Rączka” – Mobilny Konserwator.

Realizacja usługi wymaga bezwzględnego przestrzegania wytycznych sanitarno – epidemiologicznych zarówno przez usługobiorcę, jak i specjalistę wykonującego usługę.

Podmiot realizujący zadanie zobowiązany jest zagwarantować specjalistę wykonującemu zlecenie środki ochrony osobistej, tj.: płyn do dezynfekcji, maseczkę lub przyłbicę oraz jednorazowe rękawiczki.

Podmiot realizujący usługę zobowiązany jest do prowadzenia Miesięcznych Kart Czasu Pracy oraz Kart Zlecenia Usługi.

Realizacja usługi będzie monitorowana kompleksowo, a informacje będą systematycznie i na bieżąco zbierane, gromadzone i analizowane, co pozwoli na modyfikację jakości usług, a także na dokonanie ewaluacji i wypracowanie rekomendacji w dalszej perspektywie tworzenia i realizacji oferowanych usług mieszkańcom. Monitoring świadczonych usług będzie procesem niezbędnym dla zapewnienia odpowiedniej jakości usług.

Realizacja procesu monitorowania za pomocą:

- 1) ankiety wypełnianej przez usługobiorców po zakończeniu Indywidualnych Planów Usług Społecznych;
- 2) ankiety przeprowadzane wśród usługobiorców dla których nie został utworzony Indywidualny Plan Usług Społecznych.



## V. ZASOBY

Usługa „Złota Rączka” – Mobilny Konserwator świadczona jest przez podmiot zewnętrzny wyłoniony na zasadzie konkurencyjności.

Realizacja usługi „Złota Rączka” – Mobilny Konserwator jest bezpłatna, jednak koszty zakupu dodatkowych materiałów koniecznych do wykonania usługi ponosi usługobiorca.

Usługa „Złota Rączka” – Mobilny Konserwator jest finansowana w ramach projektu pn.: „Centrum Usług Społecznych w Wiązownie” Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 Oś Priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym. Okres świadczenia usług „Złota Rączka” – Mobilny Konserwator zaplanowano na czas od 01.10.2021 r. do 31.10.2023 r.

Udział mieszkańców gminy Wiązowna, zakwalifikowanych do usługi „Złota Rączka” – Mobilny Konserwator, w okresie trwania projektu jest bezpłatny.