

Regulamin Programu
"Złota Rączka ZGM TBS Sp. z o.o. w Częstochowie"

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Programu „Złota Rączka ZGM TBS Sp. z o.o. w Częstochowie”.
2. Organizatorem Programu jest Zakład Gospodarki Mieszkaniowej Towarzystwo Budownictwa Społecznego w Częstochowie Sp. z o.o.
3. Program przewiduje udzielenie przez organizatora na rzecz uprawnionego pomocy przy dokonywaniu drobnych napraw domowych, których osoba uprawniona nie jest w stanie dokonać w sposób samodzielny.
4. Udzielenie pomocy w ramach Programu odbywa się w sposób nieodpłatny, z zastrzeżeniem, iż szacunkowa wartość naprawy nie może przekroczyć 100 zł.

§ 2.

1. Uprawnienie do udziału w Programie przysługuje:
 - 1) osobom zamieszkującym stale w lokalach mieszkalnych wchodzących w skład zasobu mieszkaniowego Gminy Miasto Częstochowa, które dysponują tytułem prawnym do zajmowanego lokalu i nie zalegają z opłatami czynszowymi za zajmowany lokal,
 - 2) właścicielom lokali mieszkalnych znajdujących się w nieruchomościach Wspólnot Mieszkaniowych zarządzanych przez Organizatora, zamieszkującym stale w tychże lokalach i nie zalegającym z zapłatą należności na rzecz właściwej Wspólnoty Mieszkaniowej,które spełniają dodatkowo następujące kryteria:
 - ukończyły 70 rok życia,
 - są osobami samotnymi lub prowadzącymi dwuosobowe gospodarstwo domowe, przy czym druga osoba zamieszkująca w lokalu musi być osobą, która ukończyła 70 rok życia,
 - nie są w stanie usunąć usterki w sposób samodzielny,zwanym dalej w ramach Regulaminu odpowiednio: *Mieszkaniec lub Mieszkańcy*.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach organizator może podjąć decyzję o udzieleniu pomocy osobom niespełniającym kryteriów określonych w ust. 1 tir. 1-3.
3. Mieszkaniec może skorzystać z prac naprawczych w ramach Programu 4 razy w ciągu roku kalendarzowego, przy czym w każdym z tych przypadków wykonana może zostać jedna usługa naprawcza.

§ 3

1. Udzielenie pomocy w ramach Programu polega na wykonaniu w szczególności następujących czynności:
 - 1) regulacja drzwi i okien,
 - 2) montaż bądź wymiana zamka lub klamki w drzwiach,
 - 3) wymiana lub regulacja spłuczki i deski toaletowej,
 - 4) naprawa bądź wymiana przeciekających kranów w kuchni i łazience,
 - 5) udrożnienie odpływów, uszczelnianie syfonów w zlewozmywakach, wannach, umywalkach i brodzikach,
 - 6) wymiana żarówek,
 - 7) montaż lub wymiana gniazdek i wyłączników światła i lamp,
 - 8) podłączenie pralki, zmywarki lub innych urządzeń AGD,
 - 9) naprawa lub wymiana zawiasów w drzwiczkach w szafach znajdujących się w lokalu,
 - 10) wymiana pokręteł baterii, słuchawek i węży prysznicowych.
2. Udzielanie pomocy w ramach Programu nie obejmuje:
 - 1) usunięcia/naprawy usterek wymagających natychmiastowej interwencji, a w szczególności z uwagi na zabezpieczenia życia, zdrowia i mienia uprawnionego i osób trzecich,
 - 2) prac, które wymagałyby od osób je wykonujących specjalistycznej wiedzy oraz specjalistycznych uprawnień,
 - 3) prac o charakterze remontowym, w tym w szczególności malowania ścian, wymiany parkietu, składania mebli,
 - 4) naprawy sprzętów elektrycznych i elektronicznych,
 - 5) usług sprzątających,
 - 6) prac, których czas wykonania szacowany jest na przekraczający jedną godzinę.
3. Decyzję o zakwalifikowaniu naprawy do Programu podejmuje każdorazowo właściwy pracownik organizatora.
4. Mieszkaniec zobowiązany jest do zakupu na własny koszt wszelkich części i materiałów niezbędnych do przeprowadzenia naprawy.
5. Mieszkańcy, których stan zdrowia nie pozwala na dokonanie zakupu części i materiałów niezbędnych do przeprowadzenia naprawy mogą zwrócić się o pomoc w tym zakresie do pracownika organizatora, który wykonywać będzie prace. Koszt zakupu części i materiałów również w tym przypadku obciąża uprawnionego.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, Mieszkaniec zobowiązany jest przekazać środki pieniężne na zakup części i materiałów pracownikowi organizatora (za pokwitowaniem). Pracownik organizatora, po dokonaniu zakupu części i materiałów, dokonuje odpowiedniego pisemnego rozliczenia środków przekazanych mu uprzednio przez Mieszkańca, na podstawie otrzymanego dokumentu potwierdzającego zakup. Zakupy zostaną dokonane przez

pracownika organizatora w wybranym przez niego sklepie, znajdującym się w najbliższej okolicy lokalu, w którym dokonywana będzie naprawa.

7. W przypadku stwierdzenia przez pracownika organizatora, iż brak jest możliwości dokonania naprawy, pracownik ten uprawniony jest do odmowy wykonania prac. Przyczyna odmowy wykonania naprawy opisana powinna zostać precyzyjnie w protokole czynności.

§ 4.

1. Zgłoszenia zapotrzebowania wykonania naprawy w ramach Programu dokonuje uprawniony w formie telefonicznej lub osobiście. Zgłoszenia może dokonać nadto inna osoba, za zgodą uprawnionego. Zgłoszenia może dokonać również Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Częstochowie w związku z uzyskaniem informacji o potrzebie wykonania drobnych prac naprawczych w lokalu mieszkalnym zajmowanym przez osobę spełniającą kryteria udziału w Programie.
2. Zgłoszenia kierować należy do właściwego Oddziału Eksploatacji organizatora.
3. Zgłoszenie zawierać powinno:
 - 1) dokładne dane uprawnionego, w tym imię i nazwisko, adres, wiek, numer telefonu,
 - 2) opis usterki, która usunięta powinna zostać na skutek przeprowadzenia naprawy.
4. Zgłoszenia przyjmowane są przez pracowników organizatora poniedziałki, środy, czwartki i piątki, w godzinach od 7.00 do 15.00 oraz we wtorki w godzinach od 9.00 do 17.00, w każdym przypadku z wyłączeniem dni uznanych za dni ustawowo wolne od pracy oraz dni uznanych za wolne od pracy dyrekcję organizatora.

§ 5.

1. Pracownik organizatora właściwy do przyjmowania zgłoszeń dokonuje weryfikacji danych osoby zgłaszającej, a także weryfikacji spełnienia przez osobę zgłaszającą lub osobę w imieniu której dokonuje się zgłoszenia kryteriów warunkujących wzięcie udziału w Programie. Pracownik organizatora informuje nadto osobę zgłaszającą o zasadach przetwarzania danych osobowych osoby zgłaszającej oraz Mieszkańca, w tym w szczególności o danych Administratora.
2. Przyjęcie zgłoszenia skutkuje sporządzeniem przez pracownika organizatora formularza zgłoszeniowego. Wzór formularza stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
3. Warunkiem przyjęcia zgłoszenia jest nadto ustne złożenie oświadczenia o spełnieniu kryteriów udziału w Programie, co pracownik organizatora odnotowuje w formularzu zgłoszeniowym.
4. W przypadku niezakwalifikowania usterki do usunięcia w ramach Programu, pracownik organizatora sporządza notatkę w sprawie odmowy przyjęcia zgłoszenia. Wzór notatki stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.
5. W przypadku podjęcia przez pracownika organizatora decyzji o zakwalifikowaniu usterki do naprawy w ramach Programu, osoba zgłaszająca otrzyma dokładne dane

(imię i nazwisko) pracownika organizatora, który realizować będzie prace naprawcze oraz informację o przewidywanym terminie przybycia tegoż pracownika do miejsca naprawy.

6. Naprawy w ramach Programu wykonywane są przez pracowników organizatora w poniedziałki, środy, czwartki i piątki, w godzinach od 7.00 do 15.00 oraz we wtorki w godzinach od 9.00 do 17.00, w każdym przypadku z wyłączeniem dni uznanych za dni ustawowo wolne od pracy oraz dni uznanych za wolne od pracy dyrekcją organizatora.
7. Pracownik organizatora w momencie przybycia do lokalu osoby uprawnionej zobowiązany będzie okazać dokument służbowy potwierdzający jego dane osobowe (imię nazwisko, stanowisko, miejsce zatrudnienia).
8. Po przybyciu pracownika organizatora do lokalu Mieszkańca, Mieszkaniec zobowiązany jest zapoznać się z formularzem zgłoszenia oraz potwierdzić wolę podjęcia przez pracownika organizatora próby naprawy usterki i jej naprawy, poprzez złożenie podpisu w odpowiedniej rubryce formularza. Mieszkaniec jest nadto zobowiązany potwierdzić zapoznanie się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych oraz wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu uczestnictwa w Programie.
9. Odmowa potwierdzenia woli wykonania naprawy albo odmowa potwierdzenia zapoznania się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych albo odmowa wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu uczestnictwa w Programie przez Mieszkańca skutkuje dokonaniem przez pracownika organizatora odmowy wykonania naprawy. W przypadku tym pracownik organizatora dokonuje odpowiedniej wzmianki w formularzu zgłoszeniowym.
10. Naprawa wykonana jest przez pracownika organizatora wyłącznie w czasie obecności Mieszkańca w lokalu, w którym ma ona zostać wykonana. Nieobecność Mieszkańca w lokalu w ustalonym terminie skutkuje odmową wykonania naprawy, co pracownik organizatora odnotowuje w formularzu zgłoszeniowym.
11. Wykonanie naprawy potwierdza się poprzez umieszczenie odpowiedniej wzmianki w formularzu zgłoszeniowym oraz podpisem pracownika organizatora i Mieszkańca.
12. W trakcie wizyty pracownika organizatora nie przewiduje się możliwości przeprowadzenia napraw nieobjętych dokonaniem zgłoszeniem.
13. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za wpuszczenie do lokalu przez Mieszkańca innej osoby niż uprawniony pracownik organizatora, w tym za szkody poniesione przez Mieszkańca z tego tytułu.

§ 6.

1. Od odmowy zakwalifikowania do skorzystania z Programu, jak również od odmowy wykonania naprawy dokonanej przez pracownika organizatora, odwołanie nie przysługuje.

2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody poniesione przez Mieszkańca lub osoby trzecie na skutek odmowy zakwalifikowania naprawy do dokonania w ramach Programu, jak również od odmowy wykonania naprawy dokonanej przez pracownika organizatora, a także ewentualne nieprawidłowości w wykonaniu prac.
3. Program realizowany będzie przez okres 7 miesięcy, tj. od dnia 1 grudnia 2023 r. do dnia 30 czerwca 2024 r. Przy czym organizator uprawniony jest skrócić czas realizacji Programu.
4. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym regulaminem rozstrzyga Organizator.
5. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany postanowień regulaminu. Organizator
6. Niniejszy Regulamin dostępny jest w siedzibie organizatora oraz na jego stronie internetowej www.zgm-tbs.czyst.pl.