



ZASTĘPCA PREZYDENTA
MIASTA POZNANIA

Poznań, 17 lipca 2018 r.

Nr sprawy: Or-II.0003.2.334.2018

Nr rej.: 170718 - 1069

Pani

Klaudia Strzelecka

Radna Miasta Poznania

Szanowna Pani Radna,

odpowiadając na zapytanie Pani Radnej zadane na LXXI sesji Rady Miasta Poznania w dniu 10 lipca br. w sprawie usługi „Złota Rączka dla Seniora”, które Prezydent Miasta przekazał mi celem udzielenia odpowiedzi, uprzejmie informuję:

Biuro Poznań Kontakt, na zlecenie Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych realizuje usługę wsparcia teleinformatycznego projektu „Złota Rączka dla Seniora”. Zakres usługi obejmuje:

- udzielanie informacji ogólnej na temat projektu;
- rejestracja osób zainteresowanych udziałem w projekcie;
- udzielaniu informacji szczegółowej na temat konkretnych zleceń.

Pracownicy Biura udzielają informacji ogólnej dotyczącej projektu w zakresie:

- usług świadczonych w ramach projektu,
- warunków uprawniających do uczestnictwa w projekcie,
- czasu trwania projektu,
- kontaktu z koordynatorem projektu ze strony Stowarzyszenia Medycyna Polska.

Rejestracja klientów projektu odbywa się na formularzu internetowym udostępnionym przez Stowarzyszenie Medycyna Polska i polega na:

- przyjęciu od klienta zgody na przetwarzanie danych osobowych,
- wstępnej weryfikacji klienta,

- wprowadzeniu do formularza wymaganych danych,
- poinformowaniu klienta o kolejnych krokach związanych z ewentualną realizacją usługi.

Udzielanie informacji szczegółowej polega na :

- weryfikacji dzwoniącej osoby,
- udzieleniu informacji o terminach realizacji poszczególnych etapów zlecenia i jego statusie,
- przyjęciu od klienta żądania kontaktu bezpośredniego z koordynatorem Stowarzyszenia.

Po zarejestrowaniu potencjalnego uczestnika projektu jego obsługę przejmuje koordynator projektu ze strony Stowarzyszenia Medycyna Polska. Stowarzyszenie w przekazanych przed uruchomieniem usługi materiałach informacyjnych określiło następujące warunki realizacji usługi:

„1. Z projektu mogą bezpłatnie korzystać wyłącznie mieszkańcy miasta Poznania, którzy ukończyli 65 rok życia, osoby samotne, o niskich dochodach, przewlekle chore i/lub niepełnosprawne.

2. Zgłoszenie usług odbywają się za pośrednictwem miejskiego callcenter POZnań Kontakt.

3. Zgłoszenie usługi może dokonać zarówno sam beneficjent, jak i w jego imieniu rodzina, przychodnia, instytucja lub osoba trzecia.

4. W ramach projektu wykonywane są drobne, bezpłatne usługi naprawcze, techniczne w domu seniora, obejmujące m.in.:

- drobne naprawy nie wymagające specjalistycznej wiedzy oraz specjalistycznych uprawnień,
- drobne naprawy nie wymagające dużych nakładów finansowych na zakup materiałów,
- drobne naprawy, które nie są świadczone w ramach innych umów np. ze wspólnotą mieszkaniową, administracją itd.,
- drobne naprawy nie wymagające natychmiastowej interwencji.

5. Jednorazowo można zgłosić nie więcej niż 4 usługi.

6. Przewidywany czas realizacji usługi w domu seniora zależy od aktualnej ilości zgłoszonych usług.

7. Ostateczną decyzję dotyczącą zakwalifikowania beneficjentów do projektu podejmuje koordynator, a ostateczną decyzję dotyczącą wykonania usługi podejmie pracownik techniczny, po weryfikacji zgłoszenia już na miejscu.

8. W celu usunięcia usterki możliwa jest więcej niż jedna wizyta pracownika technicznego. Pierwsza to wstępne oględziny (czy usterka jest możliwa do usunięcia w ramach projektu, wycena niezbędnych materiałów do naprawy, po zakupie niezbędnych materiałów przez seniora, druga wizyta - usunięcie usterki.

9. W sytuacji braku możliwości naprawy organizator zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi.

10. Każdy senior potwierdza wykonanie usługi na oświadczeniu przekazanym przez pracownika technicznego.

11. Każdy senior może skorzystać z usługi w okresie realizacji projektu nie częściej niż raz w miesiącu.”

Pracownicy Biura Poznań Kontakt zobowiązani są do udzielania klientom informacji zgodnie z powyższymi wytycznymi. Informuję również, że możliwe jest odsłuchanie nagrania konkretnej rozmowy w celu weryfikacji poprawności udzielonych informacji, pod warunkiem przekazania przez klienta danych umożliwiających identyfikację rozmowy (co najmniej nr telefonu, z którego prowadzono rozmowę).

Z wyrazami szacunku
wz. PREZYDENTA MIASTA
Maciej Wudarski
Z-CA PREZYDENTA MIASTA POZNANIA

