

Služby pro domácnost



Obsah:

V bulletinu naleznete odpovědi na níže uvedené otázky a další potřebné informace.

- 1) Kdo zajišťuje služby pro domácnost?
- 2) Co je služba pro domácnost a komu ji lze zajistit?
- 3) Kde si lze službu pro domácnost objednat?
- 4) Jakou finanční částku za službu pro domácnost zaplatím a jakým způsobem úhrada proběhne?
- 5) Co objednaná služba pro domácnost obsahuje – co si vlastně objednám?
- 6) Kde najdu ceník služeb pro domácnost?
- 7) Co když nebudu se službou spokojen nebo budu mít k ní připomínky?
- 8) Jak naložíte s finanční hotovostí, kterou Vám předám?
- 9) Jak budete zacházet s mými osobními údaji?
- 10) Je nutné mít uzavřenou smlouvu?
- 11) Jak budu postupovat, když už další službu pro domácnost nebudu chtít využít?

Příloha:

Ceník služby pro domácnost

Bulletin obdrží každý zákazník již při první učiněné objednávce.

1. Kdo zajišťuje služby pro domácnost?

Služby pro domácnost v rámci své ekonomické činnosti zajišťuje:

Město Lom se sídlem MěÚ
nám. Republiky 13/5
435 11 Lom
IČO 00266035
DIČ CZ 00266035

Statutní zástupce: Bc. Kateřina Schwarzová, starostka města

a to prostřednictvím zaměstnanců odboru vnitřních věcí, sociálních věcí, kultury a zdravotnictví (dále je OVVSVKaZ).

2. Co je služba pro domácnost a komu ji lze zajistit?

Služba pro domácnost je určena pro občany města Lomu (dále jen zákazníky) – přednostně pro občany pobírající jakoukoli dávku důchodového pojištění, tzn., že v případě naplnění kapacity nebudeme moci vyhovět ostatním občanům, popř. s nimi zaměstnanci domluví vhodný termín. Zákazník může využít pomoci našich zkušených a příjemných zaměstnanců, kteří ručí za kvalitu provedené práce.

Rozsah služby pro domácnost je komplexní a zahrnuje všechny úklidové práce podle Vašeho přání. V rámci služby pro domácnost si můžete nechat vyžehlit prádlo, umýt okna, vyprat záclony, umýt kuchyňskou linku zevnitř, nechat vyprat prádlo apod. – více naleznete v otázce č. 5. Tím Vám odpadnou běžné a často nepopulární starosti o Vaši domácnost. Nebo prostě tyto nepopulární práce již vzhledem ke svému věku nevládáte či jste natolik zaměstnaní tak se rozhodnete a tuto činnost přenecháte našim zaměstnancům. Berte to jako pomoc z naší strany Vám, ať je důvod jakýkoliv.

S naší službou pro domácnost si usnadníte a ulehčíte svůj život.

3. Kde si lze službu pro domácnost objednat?

Službu pro domácnost lze objednat na telefonních číslech zaměstnanců MěÚ Lom:

704 070 836 - Loučná

704 070 842 – Lom

476 769 863 , 476 769 864 - MěÚ Lom

popř. písemně:

brzakova@mesto-lom.cz

cevonova@mesto-lom.cz

penzion.lom@seznam.cz

podatelna@mesto-lom.cz

a to ve všedních dnech od 8:00 hod. do 18:00 hod.

Proto nás v případě potřeby neváhejte kontaktovat a sami uvidíte, že službu pro domácnost zajistíme dle Vašeho přání.

4. Jakou finanční částku za službu pro domácnost zaplatím a jakým způsobem úhrada proběhne?

Cena za kompletní poskytnutou službu pro domácnost vychází z ceníku, který schvaluje Rada města Lomu (dále jen RM Lom) a je nedílnou součástí tohoto bulletinu. Cenová politika vedení města Lomu, která Vás určitě příjemně překvapí, dělá ze služby pro domácnost přístupnou službou pro všechny případné zákazníky. A navíc můžete získat zajímavý bonus. Po celý rok budeme bedlivě sledovat Vaše objednávky. Vyhodnotíme je a v případě, že dosáhnete stanoveného finančního limitu budete odměněni tím, že můžete odebrat služby pro domácnost dle vlastního výběru ve výši 500 Kč. Slouží pro to tato jednoduchá tabulka:

- A. Osoby v produktivním věku – při dosažení finančního objemu objednávek 6 000 Kč
- B. Osoby, příjemci jakékoliv dávky důchodového pojištění (nutno doložit) – při dosažení finančního objemu objednávek 3 600 Kč.

Úhradu za provedenou službu pro domácnost lze hradit několika způsoby na základě Vaší volby:

- a) **v hotovosti pracovníkovi MěÚ Lom** v následujícím měsíci poté, co jste službu čerpali. Obdržíte vyúčtování služby dle objednávky a číslovanou stvrzenku o provedené úhradě. Úhrada musí být provedena do konce následujícího měsíce v předem stanoveném termínu
- b) **v hotovosti pracovníkovi MěÚ Lom po ukončení služby**. Jedná se o úhradu formou zálohy, kdy vyúčtování a stvrzenku obdržíte následující měsíc poté, co jste službu čerpali a to i s případným kladným či záporným vzájemným vyrovnáním. Dále obdržíte vyúčtování služby dle objednávky, a číslovanou stvrzenku o provedené úhradě. Převzatá finanční hotovost jako záloha bude zaznamenána do objednávkového listu.
- c) **převodem na účet** v následujícím měsíci poté, co jste službu čerpali. Obdržíte fakturu se splatností 14 dnů. V tomto případě je nutno do objednávky uvést platné elektronické kontaktní údaje, tj. email či datovou schránku. Při zaslání faktury prostřednictvím České pošty bude účtováno poštovné dle platného ceníku a je nutno uvést adresu pro doručení. Faktura se odesílá pouze doporučenou zásilkou.

V případě, že zákazník neuhradí platbu v hotovosti dle bodu a), popř. v termínu splatnosti vystavené faktury dle bodu c), bude mu od další objednávky poskytována služba pouze v případě úhrady zálohy na službu dle bodu b).

5. Co objednaná služba pro domácnost obsahuje – co si vlastně objednáme?

V ceníku jsou uvedeny kódy, název služby a cena za jednotku. Což znamená, že budete seznámeni se základní cenou. Zaměstnanci mají povinnost se cenou uvedenou v ceníku, který vydala a schválila RM Lomu řídit. V případě, že je cena stanovena hodinovou sazbou tak pro výpočet konečné částky se použije skutečně strávený čas. Je-li služba prováděna v domácnosti mimo PPS Lom a Loučná připočítává 30 minut na dopravu na místo a zpět do zázemí zaměstnanců.

Služba pro domácnost obsahuje tyto práce:

Kód 1 až 5, mytí oken

Mytí oken jako celek zahrnuje mytí prosklených ploch včetně rámu, vnitřních a vnějších parapetů. Nejedná se jenom o mytí, ale i doleštění skleněných okenních tabulí.

Cena za jednotlivý druh okna je stanovena včetně potřebných úklidových prostředků a pomůcek. Neobsahuje službu spočívající v sejmutí a pověšení záclon, jejich vyprání apod.

Kód 6, běžný úklid a údržba domácích spotřebičů

Běžný úklid zahrnuje pravidelný úklid, např. mytí nádobí, luxování, vytírání, utírání prachu, zametání, otření pracovních ploch kuchyňské linky včetně dřezu, umytí koupelny, WC, umyvadla apod. Údržbou domácích spotřebičů se srozumí základní péče o vybavení domácnosti – lednice, mrazák, sporák, mikrovlnná trouba apod. Základní péče je umytí těchto domácích spotřebičů, ale patří sem i výměna sáčku ve vysavači, rozmrazení lednice či mrazáku atd.

Cena je stanovena na hodinu s tím, že zákazníkovi je účtován přesně strávený čas pracovníkem při této službě. Do ceny jsou kalkulovány i potřebné čisticí, mycí a dezinfekční prostředky.

Kód 7, velký úklid

Velký úklid zahrnuje úklid např. po malování, čtvrtletní kompletní úklid domácnosti, úklid před vánočními či velikonočními svátky apod. Jedná se zde zejména o hloubkové, komplexnější úklidové práce např. mytí oken a dveří, mytí nábytku v domácnosti apod. Součástí velkého úklidu mohou být i práce prováděné v rámci běžného úklidu s tím, že velký úklid je poskytován v širším pojetí např. umytí nábytku, nanesení - ošetření ochrannými prostředky na nábytek až po vyleštění atd. Dále se jedná o údržbu značně znečištěných, neudržovaných domácích spotřebičů, které vyžadují razantní zásah a kompletní údržbu.

Mytí oken je součástí velkého úklidu a zvláště se tento úkon neúčtuje.

Cena je stanovena na hodinu s tím, že zákazníkovi je účtován přesně strávený čas pracovníkem při této službě. Do ceny jsou kalkulovány i potřebné čisticí, mycí a dezinfekční prostředky.

Kód 8, praní prádla

Praní prádla je prováděno v prádelně provozovatele nacházející se na adrese Lom, Československé armády čp. 487/16. Prádelna disponuje automatickými pračkami, sušičkami, mandlem, prostorem (vnitřním i venkovním) na sušení prádla a prostředky k žehlení. Prádlo předáte v prádelním koši, popř. vhodném obalu (taška, kufr apod.). Praní prádla zahrnuje veškeré činnosti od převzetí, zvážení, roztřídění, vložení do pračky, pověšení či přendání do sušičky, sběr suchého prádla, mandlování, žehlení, skládání a předání. Naši zaměstnanci dodržují hygienické normy, např. perou a suší prádlo pouze jednoho zákazníka, atd. K vyprání se přijímá prádlo od 3 kg (důvodem je ekonomičnost praní) pokud se nejedná o prádlo objemné např. zimní bunda.

Cena za 1 kg prádla je stanovena včetně všech uvedených jednotlivých činností a dále včetně prostředků používajících se k praní, změkčení či škrobení.

Kód 9, praní prádla v pračce zákazníka

Praní prádla je prováděno v pračce zákazníka a v místě, kde si službu objednal. Jedná se zde pouze o manipulační poplatek. Zahrnuje roztřídění prádla, naplnění pračky a její zapnutí, vypnutí a vyndání prádla do košíku. Do manipulačního poplatku se nezapočítává čas pracího cyklu pračky, pokud zákazník sám zajistí kontrolu praní (zaměstnanec nebude přítomen po celou dobu pracího cyklu, ale dostaví se, až bude zapotřebí učinit další úkony). Bude-li si zákazník přát, aby zaměstnanec prováděl, i kontrolu pračky bude účtován i čas cyklu praní pračky. Určitě se ptáte, kdy tento druh služby pro domácnost lze využít?

Lze doporučit tuto službu využít např., když si jako zákazník sjednáte službu umytí dvou dvoukřídých oken včetně sejmutí a pověšení záclon a protože nevládníte záclony na výměnu tak k tomu si připojíte i vyprání, jinak řečeno komplexní služba umytí oken. A kolik zaplatí?

Celkovou orientační (cena se odvíjí od skutečného času stráveného službou) cenu Vám rádi sdělí naši zaměstnanci a to i v případě, že si službu neobjednáte.

Stanovena cena nezahrnuje prací prášky či gely, aviváže škrob. Používají se prostředky zákazníka včetně jeho automatické pračky. Cena je stanovena na hodinu s tím, že zákazníkovi je účtován přesně strávený čas pracovníkem při této službě.

Kód 10, sejmutí, pověšení záclon

Jedná se o sejmutí, pověšení záclon ve Vaší domácnosti. Řeknete si, že nabízená služba je nadbytečná? Z naší dlouholeté praxe musíme konstatovat, že jsme již i takové zákazníky, co jim nedělá problém vyčistit okno, ale vylézt na schůdky sundat a znovu pověsit záclony jim už dělá velký problém.

Cena je stanovena na hodinu s tím, že zákazníkovi je účtován přesně strávený čas pracovníkem při této službě.

Kód 11, pověšení prádla

Tato služba zahrnuje převzetí vypraného prádla od zákazníka a jeho pověšení k usušení, až po předání suchého prádla zákazníkovi zpět. Opět tu může vyvstat otázka, proč zrovna tato služba?

Odpověď je jednoduchá např. zákazník má zlomenou nohu, pohyb po bytě zvládá, ale dojít pověsit prádlo před dům, aby vonělo čerstvým vzduchem je pro něj problematické, a zrovna v tuto chvíli mohou nastoupit naši pracovníci a pomoci Vám.

Cena je stanovena na hodinu s tím, že zákazníkovi je účtován přesně strávený čas pracovníkem při této službě.

Kód 12, pochůzky

Pochůzky jsou pouze v rámci měst Lom a Litvínov a zahrnují v sobě službu, kdy nejste schopni např. dojít si pro recept k lékaři, vyzvednout si léky v lékárně, donést si boty do opravy nebo zpět, navštívit městskou knihovnu, vyřídit potřebné služby na pobočce České pošty, vyřídit si záležitosti u orgánu veřejné moci a na veřejných institucích atd. Pochůzkou se rozumí poskytnutí služby, při které se nejedná o nákup základních potravin, spotřebního zboží atd. Při objednání této služby již lze zaměstnanci přesně

sdělit Váš požadavek a pracovník již zajistí vše od případné návštěvy až po vyřízení potřebné záležitosti, případně zajištění vyrovnání finančních prostředků.

Cena je stanovena na hodinu s tím, že zákazníkovi je účtován přesně strávený čas pracovníkem při této službě.

Kód 13, drobné nákupy

Drobné nákupy v sobě zahrnují nákup veškerého pro Vás potřebného zboží (základní potraviny, spotřební zboží, drogistické zboží atd.) a to v rámci měst Lom a Litvínov a váhou nepřevyšující hmotnost 3 kg.

Drobné nákupy zahrnují převzetí seznamu s nákupem (pokud sepsání seznamu není v zákazníkovo schopnostech, pomůže zaměstnanec), včetně odpovídající finanční částky (proti podpisu) od zákazníka určenou na nákup. Platba kartou není povolena. Převzatá finanční částka je zapsána do objednávky. Nákup je zpravidla zajišťován v obchodě, který je nejbližší bydlišti zákazníka, popř. dle jeho přání zaměstnanec zajistí nákup např. v supermarketu Litvínov. Úkon dále obsahuje cestu do obchodu a zpět, nákup dle seznamu, předání a vyúčtování nákupu zákazníkovi. Při nákupu potravin se provádí kontrola data spotřeby, neporušenosti originálního balení, čerstvost zeleniny, ovoce, masa apod.

Cena je stanovena na hodinu s tím, že zákazníkovi je účtován přesně strávený čas pracovníkem při této službě.

Kód 14, velké nákupy

Popis této služby je totožný s předcházejícím odstavcem. Odlišný je pouze ve váze nákupu, kdy za velký nákup je považováno vše, co převyšuje hmotnost 3 kg.

Kód 15, vynesení odpadu

Vynesení odpadu neboli odpadkového koše z bytu zákazníka do popelnice/kontejneru, který umístěn před domem. Službu využijete např. při nemoci.

Cena je stanovena na hodinu s tím, že zákazníkovi je účtován přesně strávený čas pracovníkem při této službě.

Kód 16, ostatní služby jinde nevyjmenované

Činností okolo domácnosti je tolik, že nelze pro všechny stanovit cenu. Služby, které nenaleznete jinde, ale přesto o ně budete mít zájem, budou účtovány v souladu s touto položkou. Zákazník může např. objednat výměnu ložního prádla, pouze vyžehlení prádla, vysvětlení obsluhy domácích spotřebičů, či samotné obsluhy domácích spotřebičů, přinesení oběda do bytu, zalévání květin, venčení psa, drobné opravy prádla (přišití knoflíku, navlečení gumy apod. - materiál na drobné opravy dodává zákazník) a další služby dle Vašeho přání. Nesmí se však jednat o služby přímo obslužné péče o osobu jako např. pomoc s koupáním, ostříhání nehtů, masáže apod. Tyto služby neposkytujeme.

Cena je stanovena na hodinu s tím, že zákazníkovi je účtován přesně strávený čas pracovníkem při této službě.

6. Kde najdu ceník služeb pro domácnost?

Ceník služeb pro domácnost, který projednala a schválila Rada města Lomu, naleznete až na konci tohoto bulletinu, neboť tvoří jeho nedílnou součást.

7. Co když nebudu se službou spokojen nebo budu mít k ní připomínky?

I touto záležitostí jsme se zabývali, a protože pro nás platí náš zákazník náš pán, máte možnost si na poskytnutou službu pro domácnost stěžovat, předat připomínku či podnět. A nejen to, můžete být s kvalitou poskytnuté služby pro domácnost spokojeni, ale nejste spokojeni nebo máte připomínku k našemu zaměstnanci např. k jeho chování, ani to není problémem.

Stěžovat, podat podnět či připomínku můžete sami, popř. prostřednictvím Vašeho rodinného příslušníka a to jak písemně tak i telefonicky. Tuto záležitost můžete podat i anonymně, zde připadá v úvahu pouze písemná forma, tj. odesláním prostřednictvím České pošty, popř. dopis můžete vhodit do poštovní schránky umístěné na budově MěÚ (hned vedle hlavního vchodu).

Písemně a elektronicky lze podat:

adrese: Město Lom se sídlem MěÚ
nám. Republiky 13/5
435 11 Lom

emailch: brzakova@mesto-lom.cz
penzion.lom@seznam.cz
starostka@mesto-lom.cz

cevonova@mesto-lom.cz
podatelna@mesto-lom.cz

Pro ústní podání lze využít:

Osobní kontakt - návštěvu vedoucí odboru VVSVKaZ, úředníci odboru VVSVKaZ, zaměstnanci poskytující služby pro domácnost, starostku města.

Telefonicky:

476 764 860 – spojovatelka (propojí Vás nejen s pracovníky MěÚ, ale i se starostkou)

476 764 863 – vedoucí odboru MěÚ Lom

476 764 864 – úředník odboru MěÚ Lom

704 070 836 - Loučná

704 070 842 – Lom.

Doufáme, že jsme Vám podali vyčerpávající informace jak podat stížnost či naopak informovat nás o tom, jak službu pro domácnost vylepšit, doplnit apod. Proto nás kontaktujte, budeme rádi za podněty pro zlepšení a nejen to stížností se budeme s vážností zabývat.

8. Jak naložíte s finanční hotovostí, kterou Vám předám?

Toto je správná otázka, protože pro zajištění nákupu či obdobné služby, u které je nutná úhrada v hotovosti, jste povinni předat zaměstnanci předpokládanou finanční hotovost a to předem. Zaměstnanci nesmí pro úhradu převzít Vaši platební kartu a v případě, že nebude předána potřebná výše finančních prostředků, není možnost dodržení nákupu v plné výši. Obdobně to platí např. i při vyzvednutí a úhradě doplatku léků.

Naši zaměstnanci hotovost od Vás přijmou, přepočítají a částku zapíší do objednávky. Správnost částky potvrdíte svým podpisem. Po provedení služby proběhne vyúčtování hotovosti a to tak, že obdržíte účtenku, vrácenou finanční hotovost zapíší zaměstnanci do objednávky a vy po řádné kontrole vše potvrdíte svým podpisem.

9. Jak budete zacházet s mými osobními údaji?

Vzhledem k tomu, že službu pro domácnost poskytuje město Lom, nemusíte se bát nám poskytnout potřebné osobní údaje. Zpracování osobních údajů se řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2006/679 ze dne 27. 04. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR). Dohled nad zpracováním osobních údajů náleží do kompetence pověřence pro ochranu osobních údajů města Lom, telefon 476 769 866, e-mail: poverenec.gdpr@mesto-lom.cz.

Zaměstnanci a úředníci MěÚ Lom jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, ale i o všem co se ve spojitosti se službou pro domácnost dozví. Zákazník dává souhlas již při objednání služby pro domácnost s poskytnutými nutnými osobními údaji pro řádný výkon, vyúčtování služby a evidencí až do doby skartace.

10. Je nutné mít uzavřenou smlouvu?

Pro zjednodušení a přiblížení se k Vám není nutné mít předem sjednanou písemnou smlouvu. Služba pro domácnost se poskytne na základě objednávky, kterou učiníte.

11. Jak budu postupovat, když už další službu pro domácnost nebudu chtít využít?

Poskytnutí služby pro domácnost pro Vás začalo objednávkou služby a také to pro Vás splněním objednávky skončilo. Nemusíte nic rušit. Pouze bude Vaší povinností provést úhradu za službu, jak je uvedeno výše.

A až nastane čas, že budete opět potřebovat naši pomoc, není nic jednoduššího než si potřebnou službu pro domácnost opět objednat. Tak to bude jednoduché.

Informační bulletin

Zpracovala:

Blanka Čevonová, úřednice OVVSVKaZ

Kontrolovala:

Jaroslava Brzáková, DiS., vedoucí OVVSVKaZ

Příloha k bulletinu Služby pro domácnost

Ceník služeb pro domácnost platný od 01. 07. 2021

| Kód | | Finanční částka |
|-----|---|------------------|
| | Mytí oken (cena za 1 okno *) | |
| 1 | jednokřídlé | 36,00 Kč |
| 2 | dvoukřídlé | 72,00 Kč |
| 3 | trojkřídlé | 108,00 Kč |
| 4 | francouzské okno nebo balkonové dveře | 116,00 Kč |
| 5 | *) jiný druh okna se odvíjí od počtu křídel či dveří a jejich násobku | |
| | Čistění vnitřních prostor domácnosti (stanoveno na 1 hodinu) | |
| 6 | běžný úklid a údržba domácnosti, údržba domácích spotřebičů | 143,00 Kč |
| 7 | velký úklid (po malování, předvánoční, čtvrtletní apod.) | 143,00 Kč |
| | Praní prádla v prádelně provozovatele | |
| 8 | 1 kg prádla | 85,00 Kč |
| | Praní prádla v pračce zákazníka | |
| 9 | za hodinu | 158,00 Kč |
| | Ostatní služby | |
| 10 | sejmutí + pověšení záclon za hodinu | 158,00 Kč |
| 11 | pověšení prádla za hodinu | 158,00 Kč |
| 12 | pochůzky Lom - Litvínov (1 hodina) | 158,00 Kč |
| 13 | drobné nákupy Lom - Litvínov do 3 kg (1 hodina) | 158,00 Kč |
| 14 | velké nákupy Lom - Litvínov nad 3 kg za úkon | 140,00 Kč |
| 15 | vynesení odpadků (odpadkový koš) (1 hodina) | 158,00 Kč |
| 16 | ostatní služby jinde nevyjmenované (1 hodina) | 158,00 Kč |

RM Lomu dne 18. 01. 2021, usnesením č. 1317/RM53/2021 schválila ceník služeb pro domácnost.
Ceny jsou uvedeny včetně platné sazby DPH

Služba je účtována dle skutečně stráveného času u zákazníka popř. násobkem jednotek množství.