

***KOMÁROM-ESZTERGOM
MEGYEI
JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT***

***SZOLGÁLTATÁSI REND
2015-2018***



Tartalomjegyzék

1, A KOMÁROM-ESZTERGOM MEGYEI JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI.....	3
2, ELLÁTÁSI TERÜLET	3
3, ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ	3
4, MEGRENDELÉS MÓDJAI.....	3
5, ÜGYELET	4
6, MUNKATÁRSOK, VÁLASZTHATÓ JELNYELVI TOLMÁCSOK	4
7, A TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÁLTAL ELLÁTOTT TOLMÁCSOLÁSI TERÜLETEK.....	6
8, A TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÁLTAL VÁLLALT TOLMÁCSOLÁSI MÓDOK	6
9, MEGRENDELÉSEK MÓDJA, MENETE	7
10, INGYENES TOLMÁCSOLÁSI HELYZETEK	7
11, KÖLTSÉGTÉRÍTÉSES TOLMÁCSOLÁSI HELYZETEK	9
12, MEGRENDELÉS LEMONDÁSA, KÉSEDELMES LEMONDÁS KÖVETKEZMÉNYEI A HETŐSÉGEI.....	10
13. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG	11
14. PANASZOK KEZELÉSE:.....	12
15.MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS.....	12
16. TÖRVÉNYI HÁTTÉR	12
17. FENNTARTÓ NEVE.	12
18. FENNTARTÓI, MUNKÁLTATÓI, KÉPVISELETI JOGOKAT GYAKORLÓ SZERVEZET.....	13



1. KOMÁROM - ESZTERGOM MEGYEI JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT

ELÉRHETŐSÉGEI:

Megyei iroda címe: 2800. Tatabánya, Bem József u. 6.

Telefon: 06 (34) 302-787

Fax: 06 (34) 302-787

Diszpécser sürgősségi mobil: 06-30/414-4129

SMS/MMS/videó üzenet fogadására is alkalmas mobil telefonkészülék: 06-30/8272459

e-mail: komarom@jtsz.hu

honlap: www.jeltolmacs-komarom.hu

Skype: tolmacsszolgalat1

Csak a fent megadott elérhetőségeken fogadjuk a tolmácmegrendeléseket, egyéb (facebook,twitter,viber..stb) csatornán leadott megrendelések visszaigazolását nem tudjuk garantálni!

2. ELLÁTÁSI TERÜLET: Komárom-Esztergom Megye

Siket, nagyothalló és siket-vak személyek részére a tolmácsszolgalat, **csak a megye területén vállal térítésmentes tolmácsolási szolgáltatást.**

3. ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ:

Hétfő – péntek : 08.30 -12.30 h-ig

Igény szerint, előre egyeztetett időpontban hétköznap ügyfélfogadási időn kívül is, munkaidőben 8-16 óráig.

4. MEGRENDELÉS MÓDJAI:

- személyesen (2800. Tatabánya Bem u 6.)
- postai úton (2800. Tatabánya Bem u 6.)
- faxon (06 (34) 302-787)
- telefonon (06 (34) 302-787, 06-30/414-4129)
- sms-ben (06-30/414-4129)
- e-mail-ben (komarom@jtsz.hu)
- Skype (tolmacsszolgalat1)



5. ÜGYELET:

HÉTFŐTŐL – VASÁRNAPIG 18.00-08.00 ÓRÁIG A 06-30/414-4129 TELEFONSZÁMON ÉLŐ SZÓBAN, SMS-ben.

SÜRGŐS ESETBEN A SZOLGÁLAT A MEGRENDELÉSTŐL SZÁMÍTOTT 2 ÓRÁN BELÜL BIZTOSÍT TOLMÁCSOT AZ ÜGYFÉL RÉSZÉRE.

Sürgős megrendelésnek tekintjük: Az igénybe vevő életét, testi épségét, egészségét, vagy vagyonát veszélyeztető helyzet, amikor azonnal szükség van jelnyelvi tolmácsra!

Kérjük az ügyfeleket, hogy ügyeleti időben csak sürgős esetben, vagy megrendelés lemondásának céljából használják a készenléti számot.

Az életét, testi épségét, egészségét, vagy vagyonát veszélyeztető helyzet kivételével, munkaidőben keressenek minket megrendelésükkel!

6. MUNKATÁRSAK:

VÁLASZTHATÓ JELNYELVI TOLMÁCSOK:



Németh Dénesné
Szakmai vezető,
Jelnyelvi tolmács

Vállalt tolmácsolási területek:

- bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során,
- szakképzés, közoktatás, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás,
- egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás,
- foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás,
- a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás,
- a jogosult önálló életvitel elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,



- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás,
- média – tolmácsolás

Vállalt tolmácsolási mód:

- Magyar jelnyelv,
- Braille-írás,
- Braille-írás taktilis formája,
- Lorm-ábécé,
- Tadoma vibrációs módszer
- Taktilis jelnyelv,
- Jelesített magyar nyelv,
- Ujjábc,
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása,
- Tenyérbe írás,
- Magyar nyelvű hangzó beszéd, írásba foglalása,
- Daktil tenyérbe jelelése.
- Daktil



Pappné Majzik Mária
Jelnyelvi tolmács

Vállalt tolmácsolási területek:

- bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során,
- szakképzés, közoktatás, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás,
- egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás,
- foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás,
- a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás,
- a jogosult önálló életvitel elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás,
- média – tolmácsolás



Vállat tolmácsolási mód:

- Magyar jelnyelv,
- Jelesített magyar nyelv,
- Ujjábc,
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása,
- Tenyérbe írás,
- Magyar nyelvű hangzó beszéd, írásba foglalása,
- Daktil

Jelnyelvi tolmácsszolgálat Diszpécserre:



**Lovász Ágnes
Diszpécser,
Kommunikációs segítő**

7. A TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÁLTAL ELLÁTOTT TOLMÁCSOLÁSI TERÜLETEK:

1. bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás
2. közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, Továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás
3. egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás
4. foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás
5. a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás
6. a jogosult önálló életvitel elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás
7. nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás
8. média-tolmácsolás

8. A TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÁLTAL VÁLLAT TOLMÁCSOLÁSI MÓDOK:



- Magyar jelnyelv,
 - Braille-írás,
 - Braille-írás taktilis formája,
 - Tadoma vibrációs módszer
 - Jelesített magyar nyelv,
 - Magyar nyelvű beszéd vizualizálása,
 - Magyar nyelvű hangzó beszéd, írásba foglalása,
 - Daktil tenyérbe jelelése.
- Ujjábc,
 - Tenyérbe írás,
 - Taktilis jelnyelv,
 - Lorm-ábécé,
 - Daktil

9. MEGRENDELÉSEK MÓDJA, MENETE:

A MEGRENDELÉSKOR SZÜKSÉGES INFORMÁCIÓK:

- hallássérült ügyfél neve;
- a tolmácsolás pontos ideje (dátum, óra, perc);
- a tolmácsolás várható időtartama (várhatóan mennyi időre kér tolmácsot);
- a tolmácsolás témája (szülői értekezlet, orvosi vizsgálat, bank, stb.);
- a tolmácsolás pontos helye (város,kerület, utca, házszám);
- a tolmácsolás módja (pl: magyar jelnyelv)
- a tolmáccsal való találkozás helye

Kérjük, megrendeléseiket lehetőség szerint 48 órával előbb jelezzék!

A megrendelés elfogadásáról visszaigazolást küldünk 3 órán belül, azon a csatornán, amelyre a megrendelés érkezett. 72órán belül értesíti a megrendelőt a jelnyelvi tolmács személyéről a tolmácsolás helyszínét és időpontját.

A megrendelést rögzítjük, és a diszpécser koordinálja a tolmácsolási munkát. A kijelölt tolmács munkalapon kapja meg a megbízást, ezen szerepelnek a számára szükséges adatok, információk, az ügyfél ezen igazolja a feladat ellátását. A tolmácskirendelés során a szabad tolmács választás jogát, igyekszünk figyelembe venni. A váratlan és sürgős megrendelések esetében a tolmácsok személyéről a szakmai vezető jogosult dönteni.

A megrendelést (munkalapokat) a FSZK által tervezett rendszerben rögzítjük.

A rendszerében nem regisztrált ügyfelek esetében személyesen kell megjelennie nyitva tartási időben a jelnyelvi tolmácsközpont irodájában a regisztráció elvégzéséhez. A regisztrációhoz szükséges papírok: személyi igazolvány, lakcím kártya, és a hallássérülését igazoló dokumentum magasabb összegű családi



pótlék határozata ; orvosi szakvélemény vagy audiogram vagy fogyatékos támogatást megállapító határozat) Az adatokat a Tolmácsszolgálat elektronikusan rögzíti, és bizalmasan kezeli.

10. INGYENES TOLMÁCSOLÁSI HELYZETEK:

A szolgáltatás ingyenes igénybevétele a kommunikációban akadályozott siket, nagyothalló, beszédserült, siketvak vagy kommunikációban akadályozott magyar állampolgár jogosult, illetve az a bevándorolt, letelepedett hallássérült, aki:

- magasabb összegű családi pótlékban részesül (megállapító határozat bemutatása szükséges)
- aki fogyatékosági támogatásban részesül (megállapító határozat bemutatása szükséges)
- akinek hallássérülése legalább az egyik fülön meghaladja a 60 dB-t, vagy mindkét fülön a 40 dB-t (orvosi igazolás vagy audiogram bemutatása szükséges)
- akinek fogyatékosága – a BNO 10-es osztályozása szerint – egyidejűleg a H54-es és H90-es csoportba tartozik. (orvosi igazolás vagy audiogram bemutatása szükséges)

A programban csak azok a tolmácsolási esetek számolhatóak el, melyeket siket, nagyothalló, beszédserült, siketvak vagy kommunikációban akadályozott ügyfél (továbbiakban: „jogosult ügyfél”) rendelt meg, és a tolmácsolásban részt vevő halló félre nem vonatkozik olyan jogszabály, amely a tolmácsolási helyzetben jelnyelvi tolmács biztosítására kötelezi.

Az éves, állam által biztosított személyenkénti jelnyelvi tolmácsszolgáltatás térítésmentesen 120 óra (általános órakeret), ezen felül az állam biztosít az oktatási intézménytől igazolás ellenében :

- tanulói jogviszonyban (szakiskola, középiskola, gimnázium) tanévenként 120 órát
- felsőoktatási hallgatói jogviszonyban szemeszterenként 60 órát
- a képzéssel összefüggésben a felnőttképzésben részt vevő személy részére képzésenként a képzés óraszám 20 százalékának megfelelő mértékben óraszámot (speciális órakeret).

Amennyiben a jogosult ügyfél órakerete kimerült, vagy nem éri el a 10 órát, a tolmácsszolgálat munkatársa a tolmácsolás megkezdése előtt írásban felhívja a figyelmet. Ha a tolmácsolás közben a speciális órakeret, illetve az általános órakeret kimerül, úgy költségtérítéssel lehet igénybe venni a további tolmácsolást.

Az állam által finanszírozott és meghatározott órakereten felül igényelt jelnyelvi tolmácsolás óradíja hallássérült ügyfeleknek: 2000 Ft/1 feladategység (15 perc).



Tolmácsolási típusok:

- büntetőeljárás, - szabálysértési eljárás, közigazgatási eljárás során történő tolmácsolás: Azok a tolmácsolási esetek, melyekben a perköltségek a tolmácsolásra jogosult ügyfelet, mint vesztes félt terhelnék, valamint azok a közigazgatási eljárások, melyekben a tolmácsolás költsége az eljárást kezdeményező, tolmácsolásra jogosult felet terhelnék.
- közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogvisztonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás
- egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás, ami magánrendelés (nem közintézményi tolmácsolás)
- foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás: Nem akkreditált foglalkoztatónál történő tolmácsolás, amennyiben azt a jogosult ügyfél kéri
- a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás (amikor betöltött pozíció révén egy jogosult ügyfélnek folyamatosan van szüksége tolmács kíséretére, mert folyamatosan hallókkal érintkezik munkája során)
- a jogosult önálló életvitel elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás (írásbeli és telefonon történő ügyintézés támogatása, illetve tolmácsolás/fordítás olyan helyzetekben, amelyek megoldásához nyelvi hátrányból adódóan kér segítséget a jogosult ügyfél)
- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás

11. KÖLTSÉGTÉRÍTÉSES TOLMÁCSOLÁSI HELYZETEK:

Nem számolhatóak el azok a tolmácsolási esetek, amikor a tolmácsolást halló ügyfél vagy intézmény rendeli meg, illetve ha a kapcsolat létrejöttében a halló fél vagy az intézmény érdekelt haszonszerzés szempontjából.

Továbbá nem számolhatóak el azok a tolmácsolási esetek, amelyekben a halló félt, vagy intézményt a kommunikációs esélyegyenlőség – így a jelnyelvi tolmács -,biztosítására jogszabály kötelezi.

A nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás (amennyiben siket csoport számára rendelnek tolmácsot), illetve a médiatolmácsolás (televíziós tolmácsolások) is a költségtérítéses tolmácsolási helyzetekhez tartoznak.

Az intézményi megrendelők térítési kötelezettségéről irányadó a 2009. évi CXXV. törvény a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv melynek 10 §. (3) bekezdése értelmében:



„Közszolgáltatási és egészségügyi területen végzett tevékenység esetén a jelnyelvi tolmácsolásköltségét a tevékenységet végző, illetve a szolgáltatást nyújtó szerv, szervezet vagy intézmény viseli”, melynek óradíja 6000 Ft.

Egyéb intézményi megrendelőknek az általános óradíj 6000 Ft + ÁFA /minden megkezdett óra/fő, illetve tolmácsolási helyzettől függően megegyezés szerint.

A közigazgatási hatósági eljárásban közreműködő hatósági közvetítők, tolmácsok és jelnyelvi tolmácsok díjazásának szabályairól valamint a tanúk költségtérítéséről a 42/2009. (IX. 15.) IRM rendelet rendelkezik, mely szerint a jelnyelvi tolmácsolási tevékenységért óránként 6000 Ft munkadíjat kell megállapítani, amely az általános forgalmi adót nem tartalmazza.

Az igazságügyi és rendészeti eljárásban közreműködő jelnyelvi tolmácsok díjazásának szabályait az Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium 42/2009. (IX.15.) IRM rendelete szabályozza: a jelnyelvi tolmácsolási tevékenységért óránként 6000 Ft munkadíjat kell megállapítani, amely az általános forgalmi adót nem tartalmazza.

Önkormányzati eljárások esetében a közreműködő jelnyelvi tolmácsok díjazásáról a 42/2009. (IX. 15.) IRM rendelet rendelkezik: a jelnyelvi tolmácsolási tevékenységért óránként 6000 Ft munkadíjat kell megállapítani, amely az általános forgalmi adót nem tartalmazza.

A tolmácsolás teljesítéséről munkalapot, szükség esetén díjjegyzéket állítunk ki, mely alapján számlát küldünk. A számla kiegyenlítésére a megrendelőknek harminc munkanap áll rendelkezésükre.

12. MEGRENDELÉS LEMONDÁSA, KÉSEDELMES LEMONDÁS KÖVETKEZMÉNYEI

A megrendelőnek kötelessége a tolmácsszolgálatot értesíteni:

1. a tolmácsolási helyzetben bekövetkező változásokról (helyszín, időpontváltozás stb.),
2. a tolmácsolási szituáció körülményeiről (tolmácsolás típusa)
3. a megrendelt szolgáltatás lemondására az adott tolmácsolás előtt 12 órával, van lehetőség .

A fenti módosítás, lemondás, körülmény változás adatainak bejelentése történhet személyesen, telefonon, faxon, e-mailben, skype-on

A megrendelés lemondását az ügyeletet ellátó személy, vagy a diszpécser minden esetben visszajelzi azon a módon, ahogyan a megrendelés lemondása érkezett!



Ha az igénybe vevő, illetve a megrendelő a **térítésmentes** jelnyelvi tolmácsolásra vonatkozó megrendelését a tolmácsolás kezdő időpontját megelőző 12 órán belül mondja le, vagy a tolmácsolás kért helyszínén és időpontjában nem jelenik meg, a lemondás, illetve a megjelenés elmaradása tényének írásban történő rögzítése mellett, az igénybe vevő – illetve akinek kérésére, és jogosultságára tekintettel a megrendelő a tolmácsolást megrendelte – órakeretéből a tolmácsolás feladategységben meghatározott tervezett időtartamának megfelelő időt le kell vonni.

Abban az esetben, ha az ügyfél nem jelenik meg a tolmácsolási helyszínen, a kirendelt tolmács 15 perc várakozási idő után hagyhatja el a helyszínt. A meghiúsult tolmácsolást jelenti a szakmai vezetőnek, valamint a diszpécsernek.

Az intézményi megrendelő lemondás esetén köteles a tolmácsszolgálatot minimum 12 órával előbb értesíteni, ha elmulassza, úgy köteles a tolmácsolásra szánt órák minimum 50%-át megtéríteni.

Megrendelés lemondása ügyfélszolgálati időben 08.30-12.30-ig:

Megyei iroda címe: 2800. Tatabánya, Bem József u. 6.

Telefon: 06 (34) 302-787

Fax: 06 (34) 302-787

Diszpécser sürgősségi mobil: 06-30/414-4129

SMS/MMS/videó üzenet fogadására is alkalmas mobil telefonkészülék: 06-30/414-4129

e-mail: komarom@jtsz.hu

honlap: www.jeltolmacs-komarom.hu

Skype: tolmacsaszolgalat1

Ügyeleti időben 18.00-08.00: 06-30/414-4129

A megrendelések lemondását csak a fenti elérhetőségeken és időben tudjuk fogadni!

Felhívjuk a térítésmentes tolmácsszolgáltatást igénybevevő ügyfeleink figyelmét, hogy az egyéb (facebook,twitter,viber..stb) csatornán leadott lemondásokat nem tudjuk garantáltan fogadni!

Az ebből adódó félreértés következményeit az ügyfél viseli!

Ha tolmács megjelenik a tolmácsolás helyszínén, mert az ügyfél lemondása nem jutott el hozzánk az ügyfél hibájából, az órakeretéből a tolmácsolás feladategységben meghatározott tervezett időtartamának megfelelő időt levonjuk.



13. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

A Tolmácsszolgálat munkatársai a Szolgálati titoknak minősülő információkat – a Szolgálat gazdasági működésének adatait, személyi adatokat és egyéb a szakmai vezető által titkosnak minősített adatokat – kötelesek bizalmasan kezelni. A Tolmácsszolgálat munkatársai tolmácsolási tevékenységük során a JOSZ által kiadott Etikai Kódexet önmagukra nézve kötelező érvényűnek tekintik. (JOSZ Etikai alapelvei, 2001 – tartalmazza a tolmácsolást igénybe vevőkre, a tolmácsokra, a megrendelőkre, a Szolgálati irodára vonatkozó alapelveket).

14. PANASZOK KEZELÉSE:

A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat tevékenységével kapcsolatos bármilyen észrevétel vagy panasz megtételére a Tolmácsszolgálat szakmai vezetőjénél (Németh Dénesné) van lehetőség, vagy a kihelyezett panaszkönyv kitöltésével, aki annak elbírálásáról 30 napon belül írásban dönt. A döntés ellen 15 napon belül írásban fellebbezés nyújtható be a MMSZ NYD Regionális Központ vezetőjéhez, aki annak elbírálásáról 30 napon belül írásban dönt. A jeltolmácsolással kapcsolatos súlyos etikai vétség megítélése a Jelnyelvi Tolmácsok Országos Szövetségének hatáskörébe tartozik.

Etikai vétség elkövetését a JOSZ Etikai Bizottsága felé lehet jelezni.

15. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS:

A szolgáltatás minősége és a szakmai színvonal megtartása érdekében szolgálatunk munkatársai szakmai továbbképzésen vesznek részt, így a Jelnyelvi tolmácsok Országos Névjegyzékében minden munkatársunk szerepel.

A Tolmácsszolgálat tevékenységével kapcsolatos véleményeket, észrevételeket a megrendelők a következő módokon juttathatják kifejezésre:

- A Tolmácsszolgálat irodájában kihelyezett kérdőív kitöltése által,
- Az irodában tartott Ötlet-láda, melybe írott formában az észrevételeket elhelyezheti

16. TÖRVÉNYI HÁTTÉR:

-2004.évi.CXL.törvény KET

-2007. évi XCII. törvény a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló Egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről.

-2009.évi.CXXV.törvény Magyar Jelnyelvről és a jelnyelv használatáról

-1998.évi.XXVI.törvény A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

-62/2011.(XI.10.) NEFMI rendelet a jelnyelvi tolmácsszolgálatok működésének és a jelnyelvi tolmácsszolgáltatás igénybevételének feltételeiről.



17. FENNTARTÓ NEVE:

Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület
Címe: 1125 Budapest, Szarvas Gábor u. 58-60
Adószáma: 19025702-2-43

Vezetője:

Kozma Imre
országos elnök

18. FENNTARTÓI, MUNKÁLTATÓI, KÉPVISELETI JOGOKAT GYAKORLÓ SZERVEZET:

MMSZ Egyesület Nyugat-Dunántúli Régió Központ

Címe: 9021 Győr, Amadé L. u. 1.

Meghatalmazottak neve, beosztása:

Dr. Báthy Andrásné
Régiótitkár

Lendvai Rezső
Mb. régióvezető

.....
Németh Dénesné
szolgálatvezető

.....
Dr. Báthy Andrásné
Régió titkár

Tatabánya, 2017. szeptember. 08.



