



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

***SZOLGÁLTATÁSI REND
2021-2024***



Tartalomjegyzék

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

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

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

e-mail: komarom@jtsz.hu

honlap: www.jeltolmacs-komarom.hu

Skype: Tatabánya Tolmácsszolgálat

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 tolmácsszolgálat, **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 (Tatabánya Tolmácsszolgálat)

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 típusok:

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



Balázs Réka Orsolya
Jelnyelvi tolmács

Vállalt tolmácsolási típusok:

- 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 jelelés

Jelnyelvi tolmácsszolgálat Diszpécserre:



Weiszdorn Regina
Diszpécser,
Kommunikációs segítő

7. A TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÁLTAL ELLÁTOTT TOLMÁCSOLÁSI TÍPUSOK:

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 VÁLLALT TOLMÁCSOLÁSI MÓDOK:

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

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. A diszpécser 72órán belül értesíti a megrendelőt a jelnyelvi tolmács személyéről.

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. *Online tolmácsolás esetén az ügyfél aláírásának hiányában az online tolmácsolást igazoló, ügyfél által megküldött visszaigazolást dokumentumként is mellékeljük a munkalaphoz.* 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 NSZI 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, beszédsérült, 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, beszédsérült, 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 óraszámának 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 jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás
- egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett 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 költségtérítéssel tolmácsolási helyzetekhez tartoznak.

Az intézményi megrendelők térítési kötelezettségéről irányadó a 2009. évi CXXXV.

törvény a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv melynek 10 §. (3)

bekezdése értelmében:

„Közszolgáltatási 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 23/2017. (XII. 22.) IM rendelet a közigazgatási hatósági eljárásban közreműködő tolmácsok és jelnyelvi tolmácsok díjazásának szabályairól rendelkezik, mely szerint a jelnyelvi tolmácsolási tevékenységért óránként 6000 Ft munkadíjat kell megállapítani, amely az általános forgalmi adót nem tartalmazza. Ide tartoznak a igazságügyi és rendészeti, önkormányzati eljárásban, történő tolmácsolási esetek. 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 vissza jelzi 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: Tatabánya Tolmácsszolgálat

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 elbírálásról 30 napon belül írásban dönt. A jelnyelvi tolmácsolással 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:

-23/2017. (XII. 22.) IM rendelet

-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.

-38/2011. (VI.29.) NEFMI rendelete a Jelnyelvi Tolmácsok Országos Névjegyzékéről

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:

Szalai Ferenc
Régióvezető

Panker Mihály
Regionális ügyvezető

.....
Szalai Ferenc
Régióvezető

.....
Panker Mihály
Regionális ügyvezető

.....
Németh Dénesné
szolgálatvezető

Tatabánya, 2021. július.12.

