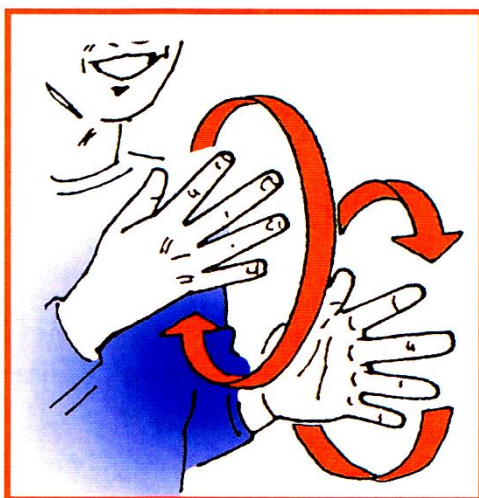




**Győr-Moson-Sopron Megyei
Jelnyelvi Tolmácsszolgálat**



Szolgáltatási rendje

2021-2024



Tartalomjegyzék

TARTALOM

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



1. Győr-Moson-Sopron Megyei Jelnyelvi Tolmácsszolgálat Elérhetőségei:

Megyei iroda címe: 9021 Győr, Amadé László u.1.

Telefon: 06 (96) 523-342

Diszpécser sürgősségi mobil: 06-30/560-17-47

SMS/MMS/videó, Viber üzenet fogadására is alkalmas mobil telefonkészülékek: 06-30/6335222, 0630/3321911,

e-mail: gyor@jtsz.hu

honlap: www.jeltolmacs-gyor.hu

Skype: gyoritolmacsszolgalat

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

2. ELLÁTÁSI TERÜLET:

Győr-Moson-Sopron Megye

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

3. ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ:

Hétfő – péntek: 10:00 -14:00 h-ig

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

4. MEGRENDELÉS MÓDJAI: Győr, Amadé László u.1.

- személyesen: 9021 Győr, Amadé László u.1.
- postai úton: (9021 Győr, Amadé László u.1.



- telefonon: (06 (96)523-342, 06-30/560-17-47)
- sms-ben: (06-30/560-17-47)
- e-mail-ben: (gyor@jtsz.hu)
- Skype: (gyoritolmacsszolgalat)

5. ÜGYELET:

HÉTFŐTŐL – VASÁRNAPIG 18.00-08.00 ÓRÁIG A 06-30/560-17-47-es 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 (pl.: tűzeset, életveszélyes baleset)!

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. MUNKATÁRSOK: VÁLASZTHATÓ JELNYELVI TOLMÁCSOK:



dr. Neubergerné R. Margit

**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,
- Jelesített magyar nyelv,
- Ujjábc (fonomimika)
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása,
- Tenyérbe írás,
- Magyar nyelvű hangzó beszéd, írásba foglalása
- Daktil tenyérbe jelelés





Hajduk Szilvia
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 (fonomimika)
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása,



- Tenyérbe írás,
- Magyar nyelvű hangzó beszéd, írásba foglalása,
- Daktil tenyérbe jelelése.

Jelnyelvi tolmácsszolgálat Diszpécseré:



Hajdu Eszter
Diszpécser,

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 VÁLLALT TOLMÁCSOLÁSI MÓDOK:

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

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 módja (pl: magyar jelnyelv)
- a tolmácsolás pontos helye (város, kerület, utca, házszám);
- 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 visszaigazolás tartalmazza: a tolmácsolás helyszínét és időpontját és 72 órán 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. 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 rendszerben nem regisztrált ügyfelek esetében személyesen kell megjelennie nyitvatartási 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 igénybevételére 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, 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: 2.000, - 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 terhelnek, valamint azok a közigazgatási eljárások, melyekben a tolmácsolás költsége az eljárást kezdeményező, tolmácsolásra jogosult felet terhelnek.
- közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnal, 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:

„Közszolgálatási és egészségügyi területen végzett tevékenység esetén a jelnyelvi tolmácsolásköltségét a tevékenységet végző, illetve a szolgáltatást nyújtó szerv, szervezet vagy intézmény viseli”, melynek óradíja 6.000, - Ft.

Egyéb intézményi megrendelőknek az általános óradíj 6.000, - 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 23/2017. (XII. 22.) IM 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 Minisztérium 23/2017. (XII. 22.) IM rendelete szabályozza: a jelnyelvi tolmácsolási tevékenységért óránként 6.000,- Ft munkadíjat kell megállapítani, amely az általános forgalmi adót nem tartalmazza.

Önkormányzati eljárások esetében a közreműködő jelnyelvi tolmácsok díjazásáról a 23/2017. (XII. 22.) IM rendelet rendelkezik: a jelnyelvi tolmácsolási tevékenységért óránként 6.000,- 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 (hívás és sms), 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.

Intézményi megrendelő lemondás esetén köteles a tolmácsszolgálatot minimum 24 órával előbb értesíteni. Ha intézményi megrendelő a lemondást elmulasztja úgy köteles a tolmácsolásra szánt órák minimum 50%-át megtéríteni.

Megrendelés lemondása ügyfélszolgálati időben 10:00-14:00-ig:

Megyei iroda címe: 9021 Győr, Amadé László u.1.

Telefon: 06 (96) 523-342

Diszpécser sürgősségi mobil: 06-30/560-17-47

SMS/MMS/videó üzenet fogadására is alkalmas mobil telefonkészülék: 06-30/6335222, 06-30/3321911

e-mail: gyor@jtsz.hu

honlap: www.jeltolmacs-gyor.hu

Skype: gyoritolmacsszolgalat

Ügyeleti időben 18.00-08.00: 06-30/560-17-47

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

Felhívjuk a térítésmentes tolmácsszolgáltatást igénybevevő ügyfeleink figyelmét, hogy az egyéb (facebook, 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).

4. PANASZOK KEZELÉSE:

A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat tevékenységével kapcsolatos bármilyen észrevétel vagy panasz megtételére a Tolmácsszolgálat szakmai vezetőjénél (dr. Neuberger R. Margitnál) 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 szakmai vezetőjénél szóban vagy írásban



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.
- 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 László u.1.



Meghatalmazott neve, beosztása:

Panker Mihály

Regionális ügyvezető

.....
dr. Neubergerné R. Margit

Szakmai vezető

.....
Panker Mihály

Regionális ügyvezető

Győr, 2021.07.07.

