

# **Szolgáltatási Szabályzat**

**Siketvakok Országos Egyesületének**

**Jelnyelvi Tolmácsszolgálat**

**Működési területe: Budapest és Pest megye**

**Módszertani Támogatás: Országos**

**Székhely:** 1146. Budapest, Ajtósi Dürer sor 39.

**Tolmácsszolgálat címe:** 1053. Budapest, Múzeum krt. 3. II. emelet

**Levelezési cím:** 1053. Budapest, Múzeum krt. 3. II. emelet

**Telefon:** 06/1/361-2007

**Telefax és üz.rögz:** 06/1/209-5829

**Diszpécser mobil:** 06/70/930-7546

**Szakmai vezető mobil:** 06/70/930-7548

**e-mail:** [svoe@jtsz.hu](mailto:svoe@jtsz.hu)

**msn:** [svoejtsz@hotmail.com](mailto:svoejtsz@hotmail.com)

**honlap:** [www.siketvaktolmacs.hu](http://www.siketvaktolmacs.hu)

**skype:** svoetolmacs

## **Ügyfélfogadás:**

<b>Hétfő</b>	<b>09:00 – 13:00</b>
<b>Kedd</b>	<b>09:00 – 13:00</b>
<b>Szerda</b>	<b>09:00 – 13:00</b>
<b>Csütörtök</b>	<b>09:00 – 13:00</b>
<b>Péntek</b>	<b>09:00 – 13:00</b>




**Ügyelet éjjel/nappal/hétfőn a 06/30/482 2991 számon**

**A SVOE Jelnyelvi Tolmácsszolgálat fenntartója / tulajdonosa /: Siketvakok Országos Egyesülete/**

**Székhely: 1146 Budapest Ajtósi Dürer sor 39.**

**Képviselője: Gangl Tamás elnök**

**A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat munkatársai:**

<b>Győrffy Ildikó</b>	<b>Balogh Ibolya</b>	<b>Nagy Adrienne</b>
jelnyelvi tolmács	jelnyelvi tolmács , diszpécser	szakmai vezető
<b>06-70-930-7248</b>	<b>06-70-930-7546</b>	<b>06-70-930-7548</b>
		
<p>Büntetőeljárás polgári peres eljárás szabálysértési ügyek közigazgatási hatósági eljárás közjegyzői okirat készítése Egészségügy Felsőoktatás Szakképzés Foglalkoztatás egyéni igény Rendezvény Szabadidő Konferencia Média Színház Egyház személyi tolmácsolás önálló életvitel támogatása</p>	<p>büntetőeljárás polgári peres eljárás szabálysértési ügyek közigazgatási hatósági eljárás közjegyzői okirat készítése egészségügy felsőoktatás szakképzés foglalkoztatás egyéni igény rendezvény szabadidő konferencia média színház egyház személyi tolmácsolás önálló életvitel támogatása</p>	<p>büntetőeljárás polgári peres eljárás szabálysértési ügyek közigazgatási hatósági eljárás közjegyzői okirat készítése egészségügy felsőoktatás szakképzés foglalkoztatás egyéni igény rendezvény szabadidő konferencia média színház egyház személyi tolmácsolás önálló életvitel támogatása</p>

**A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat szabadúszó munkatársai:**

<b>Varga Beáta</b>	<b>Henger Krisztina</b>
<b>Szabadúszó jelnyelvi tolmács</b>	<b>Szabadúszó jelnyelvi tolmács</b>
	
<p>Büntetőeljárás polgári peres eljárás szabálysértési ügyek közigazgatási hatósági eljárás közjegyzői okirat készítése Egészségügy Felsőoktatás Szakképzés Foglalkoztatás egyéni igény Rendezvény Szabadidő Konferencia Média Színház Egyház személyi tolmácsolás önálló életvitel támogatása</p>	<p>büntetőeljárás polgári peres eljárás szabálysértési ügyek közigazgatási hatósági eljárás közjegyzői okirat készítése egészségügy felsőoktatás szakképzés foglalkoztatás egyéni igény rendezvény szabadidő konferencia média színház egyház személyi tolmácsolás önálló életvitel támogatása</p>

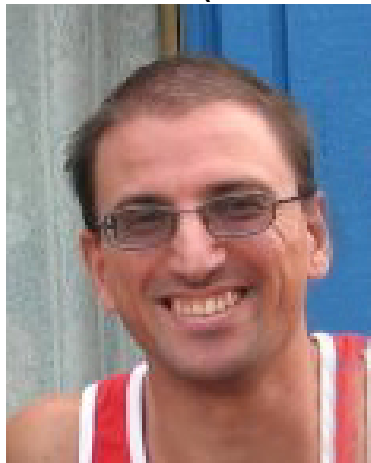
**Kommunikációs segítőink:**

**Némethné Rikker Veronika**



**Egyéni igény, önálló életvitel támogatása**

**Kimlei Gábor (relétolmács)**



**Egyéni igény, önálló életvitel támogatása**

**Konner Eszter**



**Egyéni igény, önálló életvitel támogatása**

**Vidákovich Viktória**



**Egyéni igény, önálló életvitel támogatása**

**Mester Edit**



**Egyéni igény, önálló életvitel támogatása**

**Királyhidi Dorottya**



**Egyéni igény, önálló életvitel támogatása**

**Kiss Mária**



**Egyéni igény, önálló életvitel támogatása**

- ❖ 2003. január1-től az országban minden megyéjében működik jelnyelvi tolmácsszolgálat.

A szolgáltatási szabályzatban tájékoztatjuk a Tisztelt Ügyfeleinket arról, hogy mit fontos tudni, ha jelnyelvi tolmácsra van szüksége, milyen esetben, honnan veheti igénybe, és hogyan kérhet ingyenesen jelnyelvi tolmácsot, illetve hol, hogyan és kinél tehet panaszt.

**A törvény szerint a hallássérült embereknek joguk van a jelnyelvi tolmáchoz az élet minden területén, ezért az alábbi szolgáltatásokat tudjuk nyújtani :**

**Siket emberek számára:**

- ❖ *Jelnyelven*
- ❖ *Jelesített magyar nyelven*

**Nagyothalló emberek számára:**

- ❖ *Szájról olvasás, vagy jelesített beszélt nyelv, jelnyelv*

**Beszédfogyatékosok, ill. beszédszeri sérült emberek számára:**

- ❖ *veleszületett vagy szerzett idegrendszeri működési zavarok és környezeti hatások következtében, vagy a beszédszervek sérülés következtében jelentős mértékű a beszédbeli akadályozottság esetében egyénenként, szükség esetén több csatorna együttes alkalmazása*

**Siketvak személyek számára:**

- ❖ *kiknek látás- és hallássérülése egyidejűleg áll fenn, és ezért speciális módszerekkel biztosítjuk a kommunikációt:*
  - *kéz a kézbe jelelés*
  - *szájról olvasás*
  - *Braille ABC kézbe írása*
  - *LORM ABC használata*
  - *Nyomtatott nagybetűk kézbe írása*
  - *TADOMA módszere*

**Augmentatív és alternatív kommunikációt igénylő személyek számára:**

- ❖ *ahol nem pótolható a hiányzó vagy súlyosan károsodott beszéd, kiegészítjük a meglévő kommunikációs módokat, és még a valódi beszédképtelenség eseteiben is az emberi érzelmeket, gondolatokat, tesszük kifejezővé /Pl.: rajz, pantomim, testbeszéd, mimika stb./*

**Az alábbi módon kérhet jelnyelvi tolmácsot:**

<b>Tolmácsszolgálat címe:</b>	<b>1053. Budapest, Múzeum krt. 3. II. emelet</b>
<b>Levelezési cím:</b>	<b>1053. Budapest, Múzeum krt. 3. II. emelet</b>
<b>Telefon:</b>	<b>06/1/361-2007</b>
<b>Telefax és üz.rögz:</b>	<b>06/1/209-5829</b>
<b>Diszpécser mobil:</b>	<b>06/70/930-7546</b>
<b>Szakmai vezető mobil:</b>	<b>06/70/930-7548</b>
<b>e-mail:</b>	<b><a href="mailto:svoe@jtsz.hu">svoe@jtsz.hu</a></b>
<b>msn:</b>	<b><a href="mailto:svoejtsz@hotmail.com">svoejtsz@hotmail.com</a></b>
<b>honlap:</b>	<b><a href="http://www.siketvaktolmacs.hu">www.siketvaktolmacs.hu</a></b>
<b>skype:</b>	<b>svoetolmacs</b>

**Jogosult ügyfél térítésmentesen kérhet jelnyelvi tolmácsot:**

- ❖ Egyéni igényekre, ügyintézéshez (pl. önkormányzat, posta, bank, biztosítók, stb.)
- ❖ Önálló életvitelhez (információk szerzése, kérelmek megírása, levélek értelmezéséhez, telefonos ügyintézésekhöz stb.)
- ❖ Tanulmányok folytatásához (közép- és felsőfokú tanulmányok, szakképzés, felnőttoktatás, korrepetálás, munkaügyi kp. át- és továbbképzései, egyéb oktatás stb.)
- ❖ Foglalkoztatási ügyek (álláskeresés, munkaügyi vita, munkaértekezlet stb.)
- ❖ Egészségügyi ellátások (orvosi vizsgálat, gyermekszülés, szakvizsgálat stb.)
- ❖ Családot érintő események (pl. szülői értekezlet, fogadóóra, nevelési tanácsadás, speciális pedagógiai ellátás, hagyatéki eljárás, családi ünnepek stb.)
- ❖ Egyházi események (istentisztelet, keresztele, házasságkötés, temetés stb.)
- ❖ Szabadidős tevékenységek (kulturális és sportesemények, kirándulás stb.)
- ❖ Közéleti események (szövetségi élet, pártok vagy képviselők gyűlésén való részvétel, megnyitókön való részvétel stb.)
- ❖ Államigazgatási eljárások (rendőrség, bíróság, közjegyző, gyámügy stb.)

## **KÖLTSÉGTÉRÍTÉSES TOLMÁCSOLÁSOK DÍJSZABÁSA**

Hivatalok, intézmények részére térítés ellenében, megrendelések, szerződések alapján megállapodási díjjal végzünk tolmácsolási feladatokat. Amennyiben a tolmácsolást halló ügyfél vagy intézmény rendeli meg, illetve ha a kapcsolat létrejöttében a halló fél vagy az intézmény érdekelt haszonszerzés céljából. Továbbá azok a tolmácsolási esetek, amelyekben a halló félt vagy intézményt jogszabály kötelezi.

### ***Díjszabás és fizetési feltételek:***

Az igazságügyi és rendészeti miniszter ágazati irányítása alá tartozó közigazgatási hatósági eljárásokban közreműködő tolmácsok, jelnyelvi tolmácsok díjazásáról szóló 42/2009.(IX.15.) IRM rendelet alapján a jelnyelvi tolmácsolás óradíja nettó 6.000 Ft,

Az önkormányzati és területfejlesztési miniszter ágazati irányítása alá tartozó közigazgatási hatósági eljárásokban közreműködő tolmácsok, jelnyelvi tolmácsok díjazásáról szóló 8/2007.(III.26.) ÖTM rendelet alapján a jelnyelvi tolmácsolás óradíja nettó 6 000 Ft

A többi esetben, középiskolai oktatás, rendezvény, konferencia, média, színház, egyház tolmácsolási területek esetén a térítési díjak megállapodás alapján kerülnek elszámolásra.

Minden esetben a megrendelő köteles téríteni az igénybevett szolgáltatás díját, annak teljesítése után, számla ellenében készpénzben, illetve átutalással 15 munkanapon belül.

### **Tolmács megrendelésének menete:**

Ha *tolmácsot szeretne kérni* azt *legalább két nappal (48 órával) előbb jelezni kell* a tolmácsszolgálatnak:

***06/70/930-7546 telefonon (sms)***

**vagy a 06 1 209 – 5829 telefon / fax számon**

Ha hirtelen, sürgős esetben, pl. baleset, váratlan betegség esete miatt ennél rövidebb időn belül szeretne tolmácsot kérni, akkor *a 06/30/482 2991 mobil számon SMS-ben kell közölnie*, mert az igényléseket szigorúan nyilván kell tartani. Amennyiben nincs mobil telefonja akkor *telefonon vagy faxon a 06-1-361 2007 számon, illetve e-mail: [svoe@jtsz.hu](mailto:svoe@jtsz.hu)*.

## **Munkalap felvétele:**

1. Minden megrendelés munkalapon történik, amelyet 1 példányban kell kitölteni minden esetben.

1.1. A munkalapon fel kell tüntetni a hallássérült személy adatait (név, lakcím, hallásállapota, mikor, hova, milyen ügyben kér tolmácsot, hol találkoznak, mettől-meddig tartott).

1.2. Ezt a munkalapot a siketvak, siket, nagyothalló személynek a tolmácsolás végén aláírással kell igazolni, ez kötelező! Az aláírás nélküli munkalap érvénytelen.

A munkalaphoz szükséges igénylési adatok:

- ❖ pontos időpont (mikorra kell a tolmács: dátum, óra, perc)
- ❖ milyen célra, miért kér tolmácsot (pl.: szülői értekezlet, oktatás, OTP stb.)
- ❖ a pontos helyet meg kell adni (hova: helység, utca, házsám, emelet, ajtó)
- ❖ a találkozás helyét, idejét is pontosan meg kell adni
- ❖ idézés esetén: a bíró vagy bíróság, rendőr és a rendőrség neve, (mert ez lehet vidéken is) és az ügy számát is meg kell adni\_(ha van)ez rajta van az idézésen

A diszpécser felveszi a tolmácsolási megrendeléseket, nyilvántartja, valamint központi adatfeldolgozáson keresztül továbbítja a Magyar Jelnyelvi Programirodába, ahol egy országos nyilvántartásba kerül az állami támogatás szigorú pénzügyi elszámolása miatt. A diszpécser a nyitvatartási időben tud választ küldeni a megrendelésekre, ha a nyitvatartási időn kívül érkezik a megrendelés, akkor a következő napi nyitvatartási (ügyfélfogadási ) időben fog választ kapni a megrendelésre.

*Kérjük, a megrendelésében jelenítse meg, melyik tolmácsot szeretné igényelni.*

*Ha a jelnyelvi tolmács megrendelését le szeretné mondani, akkor azt is jeleznie kell a diszpécsernek vagy a kirendelt tolmácsnak, legalább 24 órával előtte, de legkésőbb a tolmácsolás megkezdése előtt 3 órával. A jelnyelvi tolmács - abban az esetben, ha nem kap értesítést az ügyféltől, hogy késni fog, vagy nem szükséges neki a tolmácsolási munka - 20 perc várakozási idő után elhagyja a tolmácsolás helyszínét és jelenti a szakmai vezetőnek, valamint a diszpécsernek, hogy a munka megghiúsult. A megghiúsult munka munkalapját a szakmai vezető igazolja és megkeresi a megrendelőt, akinek - ha nem tudja igazolni, hogy miért nem jelent meg a helyszínen - akkor kártérítés címén kiszámlázza az 500.-Ft /óra + ÁFA kártérítési díjat.*

Ha van olyan tolmács, akit ismer, akiben megbízik, és az ingyenes szolgáltatásban dolgozik, lehet kérni, hogy Ő menjen tolmácsolni. A tolmácsszolgálat diszpécser nyilvántartást vezet a tolmácsok munkájáról, és mindig tudja, hogy ki mikor szabad.

Ha többször kell menni egy ügyben, érdemes mindig ugyanazt a tolmácsot hívni.

**A tolmács akkor tudja a legjobban ellátni a feladatát, ha Ön megmondja, hogy milyen tolmácsolási módot használjon. Ezt még a tolmácsolás megkezdése előtt meg kell *beszélni*.**

**A tolmács köteles mindenkor a helyzetnek és az alkalomnak megfelelően öltözni.**

**Ha a tolmácsok munkájával, igénybevételével, vagy amit itt leírtunk azzal kapcsolatban bármilyen kérdése, panasza vagy észrevétele van, kérjük, jelezze:**

**- a szolgáltatás fenntartójának: Királyhidi Dorottya      06/70/953-6330**

**- vagy a szakmai vezetőnek: Nagy Adrienne      06/70/93-07548**

**- személyesen vagy levélben: SVOE – Tolmácsszolgálat.**

**1053 Budapest Múzeum krt. 3. II.emelet**

**- e-mailben: [svoe@jtsz.hu](mailto:svoe@jtsz.hu)**

**A panaszokat, kivizsgáljuk, szükség esetén továbbítjuk a Jelnyelvi Tolmácsok Országos Szövetsége Etikai Bizottsága felé és a kivizsgálás, illetve az intézkedések eredményéről minden esetben írásban tájékoztatjuk.**

**Köszönjük, hogy szolgáltatási tájékoztatónkat figyelmesen elolvasta. Amennyiben Önnek szüksége van, vagy lesz a jelnyelvi tolmácsszolgáltatásunkra, kérem, hogy a fent leírtak alapján keressen meg bennünket.**

**Nagy Adrienne**