

Hajdúsági Jelnyelvi és
Kommunikációs Központ Közhasznú
Egyesület
Jelnyelvi Tolmácsszolgálat

/rövidítve: **HJKE-JTSZ**/



Szolgáltatási Rend

2018. május 22 - 2021. március 31-ig

Módosítva

2020.szeptember 01-től

Működési terület:

Hajdú-Bihar megye

TARTALOMJEGYZÉK

1. A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat elérhetőségei.....	2
2. A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat ellátási területe	2
3. A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk ügyfélfogadási és készenléti időbeosztása.....	2
4. A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat által nyújtott tolmácsolási típusok és módok jegyzéke .	3
5. A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat munkatársai.....	4
6. A jelnyelvi tolmácsszolgáltatás igénybevételének módja, menete	9
6.1. A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és igénybevételének feltételei	9
6.1.1. Térítésmentes jelnyelvi tolmácsolási helyzetek	9
6.1.2. A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra való jogosultság meghatározása	9
6.1.3. Térítésmentesen igénybe vehető jelnyelvi tolmácsszolgáltatás időkeretei	10
6.1.4. A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra, valamint a speciális órakeret igénybevételéhez való jogosultság igazolásának módja	10
6.1.5. Eljárásrend a térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás időkereteinek kimerülése esetén	11
6.2. Költségtérítéses jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és annak díjjegyzéke.....	11
6.2.1. Költségtérítéses tolmácsolási helyzetek	12
6.2.2. Utazási költségtérítés	13
6.2.3. Megrendelés módja	13
6.2.4. A szolgáltatás megrendelésének visszaigazolása	14
6.2.5. A megrendelés lemondásának módja és határideje	14
7. Szolgáltatásainkkal, Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk munkatársaival kapcsolatos észrevételek és panaszok befogadásának és kezelésének rendje.....	15
8. Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk fenntartójának megnevezése, székhelye, valamint a képviselőtőre jogosultak nevei és elérhetőségei	15

1. A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat elérhetőségei

Székhely: 4025 Debrecen, Vörösmarty u.21. 2/2
Iroda: 4024 Debrecen, Varga u. 8.
Levelezési cím: 4024 Debrecen, Varga u. 8.

telefon: 06-52/785-910
telefax és üz.rögz.: 06-52/785-910
diszpécser mobil: 06-70/317- 3416(3G):
szakmai vezető mobil: 06-70/930-7254(3G)
ügyeleti mobil: 06-70/317 -3409(3G)
e-mail: hajdu@jtsz.hu
skype: **debrecenitolmacsszolgalat**
facebook: **Hjke Jelnyelvi Tolmácsszolgálat Debrecen**
honlap: www.hajdu-jeltolmacsok.hu

2. A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat ellátási területe

HAJDÚ-BIHAR MEGYE

3. A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat ügyfélfogadási és készenléti időbeosztása:

Ügyfélfogadás az irodában:

Hétfő	10:00–14:00
Kedd	10:00–14:00
Szerda	10:00–14:00
Csütörtök	10:00–14:00
Péntek	08:30–12:30

Igény szerint, előre egyeztetett időpontban ügyfélfogadási időn kívül is elérhetőek az irodai szolgáltatások.

KÉSZENLÉTI IDŐ:

Tolmácsszolgálatunk 24 órában, hétvégén és ünnepnapokon is elérhető száma (SMS-ben is és 3G videó telefon):

+36 70/ 317 3409

Tolmácsszolgálatunk munkanapokon 18 és 8 óra között, továbbá szombaton, vasárnap vagy munkaszüneti napokon **kizárólag sürgős megrendeléseket¹** teljesít **2 órán belül**.

időszak	hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek	szombat	vasárnap
14:00 - 10:00	x	x	x	x	-	00.00-24.00	00.00-24.00
12:30 - 00:00	-	-	-	-	x	-	-

A készenlétre beosztott munkatársunk minden esetben értesíti a szakmai vezetőt, mivel ő jogosult dönteni a kirendelt tolmács személyéről. Amennyiben a szakmai vezető nem elérhető, akkor a készenlétre beosztott személy dönt a munkát ellátó

¹ Sürgős megrendelés: az igénybe vevő életét, testi épségét, egészségét, vagy vagyonát veszélyeztető helyzet, és az azonnali hatósági intézkedés miatt történő megrendelés, amennyiben a sürgősség alapjául szolgáló körülményt a megrendelő vagy az igénybe vevő a megrendeléskor jelzi a tolmácsszolgálatnak.

jelnyelvi tolmács személyéről. Ha a körülmények során azonnali intézkedésre kényszerül a készenlétre beosztott jelnyelvi tolmács (pl. súlyos baleset, váratlan helyzetek...), akkor azt, köteles minden értesítés nélkül ellátni, azaz a tolmácsolási helyszínre haladéktalanul elindulni és elvégezni a tolmácsolási feladatot.

Az ünnepek miatti munkarend változásakor (pl: Húsvét, Karácsony stb.) a tolmácsszolgálatunk minden esetben 8 órától 12 óráig tart ügyfélfogadást az irodában (szombati munkanap).

4. A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat által nyújtott tolmácsolási típusok és módok jegyzéke

a. Tolmácsolási típusok

- bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás
- 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
- 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

b. Tolmácsolási módok

- magyar jelnyelv
- taktilis jelnyelv
- jelesített magyar nyelv
- ujjábécé
- daktil tenyérbe jelelés
- magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása
- Lorm-ábécé
- tenyérbe írás
- Braille-írás
- Braille-írás taktilis formája
- Tadoma vibrációs módszer

5. A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat munkatársai

ÓNODINÉ BERTÓK TÜNDE

Szakmai vezető- Jelnyelvi tolmács

mobil: 06/70-930-7254(3G)

skype: debrecenitolmacsszolgalat



Tolmácsolás típusai

- bíróság, hatóság, egyéb közhatalmat gyakorló szerv
- 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
- a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás
- a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás
- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás
- média tolmácsolás

Tolmácsolási módok :

- Magyar jelnyelv

Speciális Kommunikációs rendszerek:

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

Ellátott térség:

Hajdú-Bihar megye-Debrecen

KÓKAI ERZSÉBET

Jelnyelvi tolmács

mobil: 06/70-930-7256 (3G)

skype: debrecenitolmacsszolgalat



Tolmácsolás típusai:

- Bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás
- 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
- A jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás
- A jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás
- Nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás

Tolmácsolási módok :

- Magyar jelnyelv

Speciális Kommunikációs rendszerek:

- Jelesített Magyar nyelv
- Taktilis jelnyelv
- Ujjábécé
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- Magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása
- Tenyérbe írás

Ellátott térség: Hajdú-Bihar megye-Debrecen

SIMON ISTVÁNNÉ

Diszpécser- Jelnyelvi tolmács

mobil: 06/70-317-3416

skype: simon.istvanne6



Tolmácsolás típusai:

- Bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás
- 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
- A jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás
- A jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás
- Nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás
- Média tolmácsolás

Tolmácsolási módok :

- Magyar jelnyelv

Speciális Kommunikációs rendszerek :

- Taktilis jelnyelv
- Jelesített Magyar nyelv
- Ujjábécé
- Daktil tenyérbe jelelés
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- Magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása
- Tenyérbe írás
- Tadoma vibrációs módszer

Ellátott térség: Hajdú-Bihar megye-Debrecen

Csáki Antal Krisztina

társalgási Jelnyelvi tolmács

mobil: 06/70-317-3401 (3G)

skype: debrecenitolmacsszolgalat



Tolmácsolás típusai:

- Egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás
- Foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás
- A jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás
- A jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás

Tolmácsolási módok :

- Magyar jelnyelv

Speciális Kommunikációs rendszerek:

- Jelesített Magyar nyelv
- Ujjábécé
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- Magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása
- Tenyérbe írás

Ellátott térség: Hajdú-Bihar megye-Debrecen

Szabóné Béke Andrea



Jelnyelvi tolmács

mobil: 06/70-317-3409 (3G)

skype: debrecenitolmacsszolgalat

Tolmácsolás típusai:

- 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
- A jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás
- A jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás
- Nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás

Tolmácsolási módok :

- Magyar jelnyelv

Speciális Kommunikációs rendszerek:

- Jelesített Magyar nyelv
- Taktilis jelnyelv
- Ujjábécé
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- Magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása
- Tenyérbe írás

Ellátott térség: Hajdú-Bihar megye-Debrecen

PILIS DÓRA

Megbízásos- Jelnyelvi tolmács



mobil: 06-70/317-3409 (3G)

skype: debrecenitolmacsszolgalat

Tolmácsolás típusai:

- 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
- A jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás
- A jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás
- Nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás

Tolmácsolási módok :

- Magyar jelnyelv

Speciális Kommunikációs rendszerek:

- Jelesített Magyar nyelv
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- Magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása

Ellátott térség: Hajdú-Bihar megye-Debrecen



MÁTYÁSNÉ NAGY JUDIT

Megbízásos- jelnyelvi tolmács

mobil: 06/70-317-3409

skype: debrecenitolmacsszolgalat

Tolmácsolás típusai:

- 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
- A jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás
- A jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás

Tolmácsolási módok :

- Magyar jelnyelv

Speciális Kommunikációs rendszerek :

- Jelesített Magyar nyelv
- Ujjábécé
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- Magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása
- Tenyérbe írás

Ellátott térség: Hajdú-Bihar megye-Debrecen

6. A jelnyelvi tolmácsszolgáltatás igénybevételének módja, menete

6.1. A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és igénybevételének

feltételei:

A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatást kizárólag az ellátási területén végezhet.

6.1.1. Térítésmentes jelnyelvi tolmácsolási helyzetek:

- **önálló életvitel elősegítése céljából** végzett tolmácsolás:
 - írásbeli és telefonon történő ügyintézés támogatása, illetve tolmácsolás/fordítás olyan helyzetekben, amelyek megoldásához nyelvi hátrányból adódóan kér segítséget a jogosult ügyfél
 - szolgáltatások egyéni igénybevétele (kivéve közszolgáltatás), vásárlások, banki ügyek, közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés, szülői értekezlet, lakógyűlésen való részvétel
 - ügyvédi felkeresés, közjegyzői okirat elkészítése, egyéb közjegyzői eljárás
 - egyéni rehabilitáció
 - egyéni és ingyenes jogsegély szolgáltatás során
- **foglalkoztatás:** nem akkreditált foglalkoztatónál történő tolmácsolás, amennyiben azt a jogosult ügyfél kéri. Foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás.
- **közoktatás, szakképzés, felsőoktatás és felnőttképzés során,** kivételt képez ez alól a szóbeli vizsga.
- **személyi tolmácsolás:** amikor betöltött pozíció révén egy jogosult ügyfélnek folyamatosan van szüksége tolmács kíséretére, mert folyamatosan hallókkal érintkezik munkája során.
- **nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás:** csak egyéni részvétel esetén.
- **szabadidős, kulturális tevékenység:** sportrendezvényen, vagy kulturális rendezvényen történő egyéni részvétel esetén.
- **rendezvény, konferencia:** üzleti, vagy szakmai rendezvényen való egyéni részvétel esetén.
- **egyházi tolmácsolás:** csak a szertartásokon való egyéni részvétel során.

6.1.2. A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra való jogosultság meghatározása:

Térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatást az a magyar állampolgársággal, vagy a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező, valamint bevándorolt és letelepedett hallássérült, illetve siketvak személy vehet igénybe,

- a) aki **magasabb összegű családi pótlékban** részesül, vagy
- b) aki **fogyatékosági támogatásban** részesül, vagy
- c) akinek hallássérülése **legalább az egyik fülön** meghaladja a **60 dB-t**, vagy **mindkét fülön a 40 dB-t**, vagy
- d) akinek fogyatékosága – a BNO-10-es osztályozása szerint – **egyidejűleg a H54-es és a H90-es csoportba** tartozik.

6.1.3. Térítésmentesen igénybe vehető jelnyelvi tolmácsszolgáltatás időkeretei:

Az állam által biztosított térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás időkerete

személyenként legfeljebb évi 120 óra.

Az éves személyenkénti időkereten felül az állam speciális órakeret formájában további térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatást biztosít az alábbi esetekben:

- a) a **tanulói jogviszonnyal összefüggésben** a gimnáziumban, szakközépiskolában, illetve szakiskolában tanulói jogviszonyban álló személy részére **tanévenként 120 óra,**
- b) a **hallgatói jogviszonnyal összefüggésben** a felsőoktatási hallgatói jogviszonyban álló személy részére **szemeszterenként 60 óra,**
- c) a képzéssel összefüggésben a **felnyitkésben** részt vevő személy részére képzésenként a **képzés óraszama 20 százalékának** megfelelő mértékű óraszámában.

6.1.4. A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra, valamint a speciális órakeret igénybevételéhez való jogosultság igazolásának módja:

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás az **a)** és **b)** pontban meghatározott esetben az **ellátást megállapító határozat,** illetve a **c)** és **d)** pontban meghatározott esetben **szakorvosi igazolás,** illetve szakorvos által kiadott **audiogram bemutatásával** vehető igénybe.

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra jogosító „a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról” szóló 2009. évi CXXV. tv. (továbbiakban Jtv.) 4.§ (2) bekezdése szerinti okiratot vagy igazolást, az annak alapján elsőként igénybe vett térítésmentes jelnyelvi tolmácsolás megkezdése előtt kell bemutatni a szakmai vezető jelnyelvi tolmácsnak. (62/2011. (XI.10.) NEFMI rendelet a jelnyelvi tolmácsszolgálatok működésének és a jelnyelvi tolmácsszolgáltatás igénybevételének feltételeiről (továbbiakban Jmr.) 39. § (1) bekezdés)

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás a bemutatott **okirat, igazolás érvényességi idején belül minden további esetben a személyazonosság igazolására alkalmas okirat bemutatásával** vehető igénybe. (Jmr. 39. § (5) bekezdés)

A **speciális órakeretek** a Jtv. 5. § (2) bekezdésének a), b), c) pontja szerinti **okiratok, igazolások bemutatásával vehetők igénybe.** (Jmr. 39. § (2) bekezdés). **Az okiratokat,** igazolásokat az első, speciális órakeret terhére igénybe vett **térítésmentes jelnyelvi tolmácsolás megkezdése előtt kell bemutatni a szakmai vezető jelnyelvi tolmácsnak.** (Jmr. 39. § (3) bekezdés)

6.1.5. Eljárásrend a térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás időkereteinek kimerülése esetén:

Ha az igénybe vevőnek –

- a) az általános órakeretéből, vagy
- b) a tanulói jogviszonnyal, hallgatói jogviszonnyal, illetve felnyitkésben való

részvétellel összefüggésben történő igénybevétel esetén, ha az adott tolmácsolás kapcsán felhasználható speciális órakeretéből a még rendelkezésre álló idő már nem éri el a 10 órát, vagy az órakeret kimerült, erre a tolmácsolás megkezdése előtt írásban hívja fel a figyelmet a tolmácsszolgálat szakmai vezetője.

Ha az igénybe vevő általános órakerete a tolmácsolási helyzet közben merül ki, és az adott tolmácsolás kapcsán felhasználható speciális órakeretéből még valamennyi idő rendelkezésre áll, választása szerint a tolmácsolást ezen órakeret terhére veheti igénybe.

Egyéb esetben a jelnyelvi tolmácsolás a továbbiakban térítés ellenében vehető igénybe. Erről az igénybe vevőt legkésőbb az órakeret kimerülésekor tájékoztatni kell.

6.2. Költségtérítéssel jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és annak díjjegyzéke

6.2.1. Költségtérítéssel tolmácsolási helyzetek:

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.

A költségtérítéssel tolmácsszolgáltatás díjazásának megállapítása feladategységen alapul. A feladategységre eső díjazás összege az alábbiak alapján kerülnek meghatározásra tolmácsolási helyzetekre vonatkoztatva:

- **Közszolgáltatási tevékenység esetén** a Jtv., valamint a Jmr. alapján a jelnyelvi tolmácsolás költségét a tevékenységet végző, illetve a szolgáltatást nyújtó szerv, szervezet vagy intézmény viseli. A díjazás megállapítása; bruttó: 6.000.-Ft óra. Minden megkezdett félóra egy órának számít
- **Büntetőeljárás, szabálysértési eljárás és közigazgatási hatósági eljárás** tolmácsolási területek esetén a jelnyelvi tolmácsolás óradíja bruttó 6.000.- Ft. Büntetőeljárás, szabálysértési eljárás és közigazgatási eljárás során történő tolmácsolás, ha a tolmácsot hivatalos szerv rendeli ki, a közigazgatási hatósági eljárásban közreműködő jelnyelvi tolmácsok díjazásáról szóló - az Igazságügyi és Rendészeti Miniszter 23/2017 (XII. 22) IM sz. rendelet az irányadó.: (bruttó ,- 6.000.-Ft). A munkadíj megállapításánál minden megkezdett félóra egy órának számít. 3. § (1) Ha a tolmács a tolmácsolási, illetve jelnyelvi tolmácsolási tevékenység megkezdésére kitűzött időpontban megjelent, a tényleges tolmácsolás, illetve jelnyelvi tolmácsolás megkezdéséig várakozási díj jár, amely minden megkezdett fél órára 500 Ft.
- (2) A tolmácsolásra, illetve jelnyelvi tolmácsolásra okot adó tevékenység elmaradása esetén készenléti díjként két óra munkadíjat kell megállapítani.
- **Szakmai vizsgáztatás** szóbeli feleletnél illetve a **felsőoktatásban** történő **szóbeli vizsgáztatás** a felnőttképzési tevékenység során szervezett vizsgák kivételével a Jtv. 10. § (4) bekezdése szerinti oktatás, képzés kapcsán szervezett szóbeli vizsgák jelnyelvi tolmácsolásának költségeit az oktatási intézmény

viseli. A díjazás megállapítása; bruttó: 6.000.-Ft /óra. Minden megkezdett félóra egy órának számít.

- **Egészségügyi tolmácsolás esetén** (kórház, rendelőintézet, háziorvos) a Jtv., valamint a Jmr. alapján a jelnyelvi tolmácsolás költségét a tevékenységet végző, illetve a szolgáltatást nyújtó szervezet vagy intézmény viseli. A díjazás megállapítása; bruttó: 6.000.-Ft /óra. Minden megkezdett félóra egy órának számít.
- **Közhivatalokban** az AKR 2016/CL az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvény 29 § (3) bekezdése szerint. A jogosult ügyfélnek jeleznie kell, hogy tolmácsot venne igénybe ügye intézéséhez, ezután a közhivatal a Tolmácsszolgálatot megkeresi. A díjazás megállapítása a 23/2017 (XII. 22) IM sz. rendelet az irányadó, bruttó: 6.000.-Ft/óra. Minden megkezdett félóra egy órának számít. 3. § (1) Ha a tolmács a tolmácsolási, illetve jelnyelvi tolmácsolási tevékenység megkezdésére kitűzött időpontban megjelent, a tényleges tolmácsolás, illetve jelnyelvi tolmácsolás megkezdéséig várakozási díj jár, amely minden megkezdett fél órára 500 Ft.
- (2) A tolmácsolásra, illetve jelnyelvi tolmácsolásra okot adó tevékenység elmaradása esetén készenléti díjként két óra munkadíjat kell megállapítani.
- **Akkreditált rehabilitációs,** kiemelt és védett foglalkoztatónál történő munkavállalással, munkavégzéssel kapcsolatos tolmácsolások. A térítési díj megállapodás alapján kerül elszámolásra.
- **Médiatolmácsolás** (televíziós tolmácsolások). A díjazás megállapítása; bruttó: 6.000.-Ft/óra. Minden megkezdett félóra egy órának számít.
- **Színházi tolmácsolás** (amennyiben siket csoport számára történik a megrendelés) A térítési díj megállapodás alapján kerül elszámolásra.
- **Konferenciatolmácsolás** (amennyiben a konferencia szervezője a megrendelő). A térítési díj megállapodás alapján kerül elszámolásra. Minden megkezdett félóra egy órának számít.
- **Egyházi tolmácsolás** (egyházi eseményeken több siket résztvevő számára) A térítési díj megállapodás alapján kerül elszámolásra.

6.2.2. Utazási költségtérítés

A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat jelnyelvi tolmácsának, tolmácsolási helyszínre történő utazási költségeit (tömegközlekedés és/vagy saját gépkocsi használat, esetleges szállás) a minden esetben a megrendelőnek kell kifizetnie a jogszabályokban előírt

módon előzetes egyeztetés és megállapodás alapján.

6.2.3. Megrendelés módja

Minden megrendelés esetében, a megrendelő köteles közölni az alábbi adatokat, melyeket a munkalapra felviszünk:

1. a tolmácsolás helyszíne,
2. ideje,
3. tervezett időtartama,
4. típusa,
5. az ügyfél elérhetősége, neve, címe,

valamint, intézményi megrendelések esetén:

6. a kapcsolattartó személy elérhetősége
7. a kifizetés módja.

Intézményi megrendelés esetén – ahol szükséges -, ott külön szerződéskötésre kerül sor, melyben az adott tolmácsolási feladatra vonatkozó fenti ismérveket, (lásd: Szolgáltatási Rend 6.5 pontja) térítési díjat, fizetési határidőt és egyéb, a tolmácsolási esettel kapcsolatos megállapodásokat rögzíteni kell.

Egyéb esetben a teljesítést követő 15 napon belül kerül kiszámlázásra, a fizetési mód megjelölésével (készpénzes vagy átutalásos teljesítés). Az intézmény a számlát 30 napon belül köteles kiegyenlíteni.

Amennyiben az intézmény a számlát a fizetési határidőn belül nem egyenlíti ki és azt az írásbeli fizetési felszólításra sem teljesíti, úgy követelésünket azonnali beszedés (inkasszó) benyújtásával, érvényesítjük..

Tolmácsszolgálatunk a megrendeléseket ügyfélfogadási időben az alábbi lehetőségeken fogadja a megrendeléseket:

- személyesen nyitvatartási időben
- rövid szöveges üzenet (SMS)
- telefon
- elektronikus levél
- videohívás fogadására alkalmas eszköz útján,
- postai küldemény útján

Kérjük, hogy a megrendeléseket legalább három munkanappal a tolmácsolási eset előtt juttassák el a Tolmácsszolgálatunkhoz.

A készenlét ideje alatt az ügyeleti mobilszámra küldött rövid szöveges üzenet (SMS), valamint az ügyeleti mobiltelefonszámot felhívva fogadjuk a beérkező megrendeléseket.

6.2.4. A szolgáltatás megrendelésének visszaigazolása

Tolmácsszolgálatunk, a minimum 3 munkanappal korábban leadott - *a teljesítés időpontját, a tolmácsolás helyszínét, időpontját, tervezett időtartamát, a tolmácsolási*

módot, továbbá a tolmácsszolgáltatási fajtát tartalmazó – megrendeléseket visszaigazolja.

A személyesen leadott megrendeléseket azonnal, a nem személyesen leadott megrendeléseket 3 órán belül igazoljuk vissza. Ezt követően a Tolmácsszolgálatunk 72 órán belül értesíti a megrendelőt a tolmácsolást ellátó jelnyelvi tolmács személyéről.

6.2.5. A megrendelés lemondásának módja és határideje

Az igénybevevőnek, illetve a megrendelőnek kötelessége az alábbi esetekben a Tolmácsszolgálatot értesíteni az elérhetőségeinken:

1. a tolmácsolási helyzetben bekövetkező változásokról (helyszín, időpont, stb.),
2. a tolmácsolási szituáció körülményeiről (tolmácsolás típusa)
3. Amennyiben a már megrendelt tolmácsolást szeretné lemondani, kérjük, hogy azt legkésőbb 24 órával a tolmácsolás megkezdése előtt, hirtelen bekövetkező esemény esetén (baleset, hirtelen betegség, stb.) pedig a lehető legrövidebb időn belül jelezzék.

Fontos tudni!

Abban az esetben, ha az ügyfél nem jelenik meg a tolmácsolási helyszínen, a kirendelt tolmács 20 perc várakozási idő után elhagyja a helyszínt.

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás során a meghiúsult tolmács megrendelés esetén a várakozási idő az ügyfél, évi 120 óra ingyenes órakeretéből levonásra kerül. A lemondás, értesítés, változás bejelentése történhet személyesen, telefonon, fax, e-mail, skype, SMS, valamint Wiber és WhatsApp elérhetőségeken keresztül.

A jelnyelvi tolmács, a meghiúsult tolmácsolást jelenti a szakmai vezetőnek, valamint a diszpécsernek. A munkalapot a szakmai vezető leigazolja, majd a tényt a munkalapon rögzíti és ha szükséges alkalmazza a térítési kötelezettséget a megrendelő felé.

A megrendelés lemondásának igazolása, elmulasztása indokolatlan esetben pénzügyi szankciót von maga után.

Ezért a megrendelőnek (ügyfél), legkésőbb a tolmácsolási eset előtt 3 órával le kell mondania a megrendelést, ha ezt elmulasztotta, és hivatalosan (idézés, betegség, közlekedési akadályok stb.) írásban nem tudja igazolni az okát, a Szolgáltatási Rend 10. pont 1 bekezdése alapján térítési díjat számlázunk ki a meghiúsult szolgáltatás miatt, ami, 15 napon belül az ügyfél (megrendelő) részére számlázásra kerül. A számlát az ügyfél (megrendelő), postai úton ajánlott küldeményként kapja meg, melyet a szolgáltatásban nyitvatartási idő alatt személyesen befizetheti bevételi pénztárbizonylat ellenében, illetve postai pénzesutalványon, vagy kérésére banki átutalással 15 naptári napon belül. A meghiúsult szolgáltatásról kérés esetén készpénzfizetési számlát is kiállítunk.

7. Szolgáltatásainkkal, Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk munkatársaival kapcsolatos észrevételek és panaszok befogadásának és kezelésének rendje

A tolmácsokkal és a teljesített tolmácsolásokkal kapcsolatban tapasztaltakat, észrevételeket, esetleges panaszait az alábbi módon és helyen jelezhetik a szolgálat és annak fenntartója felé. A szolgálat működése felett a felügyeletet a HJKE elnöksége

gyakorolja:

A panaszt a HJKE elnökségének írásban kell benyújtani.

A szolgálatához beérkezett panaszt az Egyesület elnöksége kivizsgálja, és a panasz alapján, a feleket is meghallgatja.

A beérkezett panaszra írásban válaszolunk, melynek tartalmaznia kell a fogantatosított intézkedéseket. Amennyiben a panaszt benyújtó a válasszal nem ért egyet, a szolgálatvezetőtől kérhet eljárást, ebben az esetben ad hoc bizottság - melynek tagjai közül legalább egynek más megyében dolgozó tolmácsnak kell lenni- -is alakítható, amelynek feladata a panasz kivizsgálása.

8. Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk fenntartójának megnevezése, székhelye, valamint a képviselőire jogosultak nevei és elérhetőségei.

Tolmácsszolgálat fenntartója:

Hajdúsági Jelnyelvi és Kommunikációs

Központ Közhasznú Egyesület

4025 Debrecen, Vörösmarty u. 21. 2/2

Képviselőre jogosult személy:

Simon Istvánné elnök: debreceni.tolmacsszolgalat@gmail.com

vezetékes telefon/fax: 06-52-785-910

mobil: 06/70-317-3416

Debrecen, 2020. szeptember 01.

.....
Ónodiné Bertók Tünde

szakmai vezető