

**BORSODI JELNYELVI ÉS
KOMMUNIKÁCIÓS KÖZPONT
KÖZHASZNÚ EGYESÜLET**

**BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN MEGYEI
JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT**

SZOLGÁLTATÁSI REND

Érvényes: 2018. április 1-től visszavonásig

1. A JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÖSSZES ELÉRHETŐSÉGE:

**Borsodi Jelnyelvi és Kommunikációs Központ Közhasznú
Egyesület**

Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Jelnyelvi Tolmácsszolgálat

Ügyelet (0-24 h): 06/30/630-27-74

Nyitvatartás: hétfő-péntek 09-13 óra

Cím: 3530 Miskolc, Corvin u. 3. Fsz/4..

Levelezési cím: 3530 Miskolc, Arany János u. 27. II/2.

telefon: 06/46-503-936

diszpécser mobil: 06/30-613-07-59

szakmai vezető mobil: 06/30-630-27-71

tolmács mobil: 06/30-613-07-48

e-mail: baz@jtsz.hu

MSN: bjkemiskolc@gmail.com

skype: bjkemiskolc@gmail.com

honlap: www.borsodijeltolmacs.hu

2. A JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÁLTAL VÁLLALT TOLMÁCSOLÁSI TERÜLETEK

- bíróság, hatóság, egyéb közhatalmat gyakorló szerv
- közoktatás, szakképzés, felsőoktatás
- egészségügyi ellátás
- foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás
- választott tisztség ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás
- önálló életvitel elősegítése
- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás
- média tolmácsolás

Vállalt tolmácsolási tevékenységek:

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

3. AZ IGÉNYELHETŐ TOLMÁCSOK FÉNYKÉPPEL ELLÁTOTT NÉVSORA

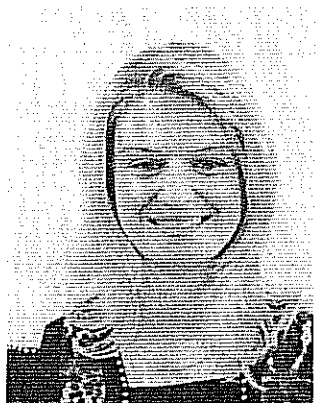


NÉV: Mészáros Éva

Beosztás: szakmai vezető, jelnyelvi tolmács

Elérhetőség: 06 30 – 630-27-71

Ellátott terület: a megye egész területe



NÉV: Ráczné Rapos Emese

Beosztás: diszpécser, jelnyelvi tolmács

Elérhetőség: 06 /30-613-07-59

Ellátott terület: a megye egész területe



NÉV: MAJOROS PÁLNÉ (JUDIT)

Beosztás: jelnyelvi tolmács

Elérhetőség: 06 30- 613-07-48

Ellátott terület: a megye egész területe

JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLTATÁSBAN MUNKASZERZŐDÉSSEL ALKALMAZOTT MUNKATÁRSOK ÉS KÉPESÍTÉSEIK

| Munkakör | szakmai vezető | jelnyelvi tolmács | diszpécser |
|--|----------------|-------------------|--------------------|
| Név | Mészáros Éva | Majoros Pálné | Ráczné Rapos Emese |
| Szerződés szerinti heti munkaóra száma | 40 | 40 | 40 |
| Szakirányú végzettség megjelölése | | | |
| Kérjük, az alábbi lehetőségek közül válasszon: I. Középfokú kommunikációs tanfolyam vagy legalább A2 szintű jelnyelvi tanfolyami tanúsítvány II. 15/2008.(VIII.13.) SZMM – jelnyelvi tolmács/relé jelnyelvi tolmács/társalgási jelnyelvi tolmács III. 21/2007. (V.21.) SZM – jelnyelvi tolmács/relé jelnyelvi tolmács/társalgási jelnyelvi tolmács IV. 28/2003. (X.18.) OM – jelnyelvi tolmács, V. 8/1983. (VI.15.) MM-EüM – szakértő jeltolmács, vagy fordító jeltolmács | | | |
| | IV. | IV. | IV. |
| Kompetencia | | | |
| Kérjük, az alábbi lehetőségek közül válasszon: A. Jelnyelvi tolmács, B. Társalgási jelnyelvi tolmács C. Relé jelnyelvi tolmács | | | |
| | A | A | A |
| Vállalt tolmácsolási típusok | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x | x |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult önálló életvitel elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x | x |
| média-tolmácsolás | x | x | x |
| Vállalt tolmácsolási módok | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv | x | x | x |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé | x | x | x |
| daktíl tenyérbe jelelés | x | x | x |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x | x | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x | x | x |
| Lorm-abécé | x | x | x |
| tenyérbe írás | x | x | x |
| Braille-írás | x | x | x |
| Braille-írás taktilis formája | x | x | x |
| Tadoma vibrációs módszer | x | x | x |

4. INGYENES ÉS KÖLTSÉGTÉRÍTÉSES TOLMÁCSOLÁSI HELYZETEK JEGYZÉKE

4.1. Ingyenes tolmácsolási helyzetek:

A szolgáltatás ingyenes igénybevételére a **kommunikációban akadályozott siket, nagyothalló, beszédserült, siketvak vagy kommunikációban akadályozott személyek jogosultak.**

A szolgáltatásra ingyenesen jogosult, aki hivatalos papírral igazolja, hogy

- a) magasabb összegű családi pótlékot, (ellátást megállapító határozat)
- b) fogyatékosági támogatást, (ellátást megállapító határozat)
- c) egyik fülén 60 dB-t meghaladó hallássérülés, (szakorvosi igazolás, audiogram)
- d) mindkét fülén 40 dB-t meghaladó hallássérülés, (szakorvosi igazolás, audiogram)
- e) egyidejűleg H54-es és H90-es fogyatékosági csoport (szakorvosi igazolás, audiogram)

A legelső tolmácsolás megrendelése előtt be kell mutatni az igazolást, ezt követően elég a személyi igazolás bemutatása.

Egy ember **120 óra** ingyenes tolmácsolásra jogosult egy évben, **általános órakereten** belül.

Az iskolában járok további tolmácsolási órákat kapnak **speciális órakeret** néven.

Gimnázium, szakközépiskola, szakiskolában járok tanévenként **120 óra**, felsőoktatási tanintézetben járok **60 óra** szemeszterenként (félévenként), felnőttképzés keretén belül a képzési óraszám **20%-nak** megfelelő óraszám.

Tolmácsolás előtt jelezni kell, melyik órakeretet veszik igénybe, melyet a tolmácsok felvezetnek a munkalapra.

Az órakeret kimerülése előtt 10 órával a tolmácsszolgálat munkatársa az ügyfélnek írásban hívja fel a figyelmét. A keret kimerülése után a tolmácsolás, térítés ellenében vehető igényben.

Tolmácsolást 15 perces egységben számoljuk, **az elvégzett tolmácsolást a munkalapon aláírással igazolni kell.**

Kivételt képeznek: azok a hallássérültek akik, vállalkozásból származó jövedelemmel összefüggő tolmácsolás, esküvői szertartás utáni események tolmácsolása, egyházi rendezvényen való tolmácsolási esetekben kérnek tolmácsot.

Az érvényes ingyenes szolgáltatás jogosultságához továbbá szükséges egy megrendelő adatlap kitöltése, mely tartalmazza a jogosult személy adatait: név, bejelentett lakcím, telefonszám, illetve hallásállapotát. Továbbá az alulírott kijelenti, hogy a jelnyelvi tolmácsszolgáltatást jogosultként, térítési kötelezettség nélkül kívánja igénybe venni.

Hozzájárul, hogy a Jelnyelvi Tolmácsszolgálat személyes adatait elektronikus adatbázisában nyilvántartsa, és azokat megrendelés esetén a munkalap elkészítéséhez, kapcsolattartás céljára, valamint a jelnyelvi tolmácsolásokról szóló statisztikák készítéséhez felhasználja. Tolmácsszolgálatához beérkező megrendelésekről statisztikai kimutatásokat készít.

A megadott adatokat a Jelnyelvi Tolmácsszolgálat bizalmasan kezeli, harmadik félnek nem adja át.

A tolmácsszolgálatok valamennyi munkatársát, és mindazokat, akik a nyilvántartásba betekintést nyernek, titoktartási nyilatkozat kötelezi az adatok bizalmas kezelésére.

4.2. Költségtérítéssel tolmácsolási helyzetek:

Fizetni kell, amikor a tolmácsolást **halló ügyfél** vagy **intézmény** rendeli meg, illetve ha a kapcsolat létrejöttében a halló fél vagy az intézmény érdekelt haszonszerzés szempontjából. Továbbá ha a halló fél, vagy intézményt a kommunikációs esélyegyenlőség – így a jelnyelvi tolmács - biztosítására jogszabály kötelezi.

5. ÜGYFÉLFOGADÁS ÉS KÉSZENLÉTI IDŐBEOSZTÁS

Ügyfélfogadás a tolmácsszolgálat irodájában:

Hétfő: 09:00-13:00
 Kedd: 09:00-13:00
 Szerda: 09:00-13:00
 Csütörtök: 09:00-13:00
 Péntek: 09:00-13:00

Készenléti időbeosztás:

A tolmácsszolgálat éjjel-nappal, hétvégén és ünnepnapokon is elérhető száma (SMS-ben is):

30 / 630 –27-74

Általában: a mellékelt táblázat szerint az X-el jelölt időpontokban, pénteki valamint ünnepnapokon értelemszerűen kiegészül a táblázat megfelelő cellája.

| Időszak | Hétfő dátum | Kedd dátum | Szerda dátum | Csütörtök dátum | Péntek dátum | Szombat dátum | Vasárnap dátum |
|-------------|-------------|------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|----------------|
| 13:00-08:00 | x | x | x | x | x | 00:00-24:00 | 00:00-24:00 |
| 13:00-00:00 | - | - | - | - | 13:00-00:00 | - | - |

A tolmácsolás munkanapokon 18:00 és 08:00 óra között, továbbá szombaton, vasárnap vagy munkaszüneti napokon **kizárólag sürgős megrendeléseket köteles teljesíteni.**

Sürgős megrendelés: életet, testi épséget, egészséget vagy vagyont veszélyeztető helyzet, és az azonnali hatósági intézkedés miatt történő megrendelés.

A szakmai vezető készíti el havonta a készenléti beosztást, a 30/630-27-74 számon elérhető készenléti időben a jelnyelvi tolmácsszolgálat.

A készenlétre beosztott kolléga minden esetben értesíti a szakmai vezetőt, mivel ő jogosult dönteni a kirendelt tolmács személyéről. Amennyiben a szakmai vezető nem elérhető, akkor a készenlétes kolléga munkatársai valamelyikét köteles hívni, ebben az esetben közösen döntenek a munkát ellátó személyéről. Amennyiben azonnali intézkedésre kényszerül a készenlétre beosztott jelnyelvi tolmács munkatársunk (pl. súlyos baleset, váratlan helyzetek), úgy azt, köteles minden értesítés nélkül a tolmácsolási helyszínre haladéktalanul elindulni és ellátni a tolmácsolási feladatot. A sürgős esetekben nem választható tolmács, a készenlétszobában álló tolmács végzi el a tolmácsolási feladatot.

6. A MEGRENDELÉS MÓDJA

Egyéni megrendelők:

A megrendelés a teljesítés időpontját megelőzően legalább 3 nappal történhet:

- személyesen,
- telefonon,
- faxon,
- e-mailben,
- postai úton
- MSN-en,
- SMS-en,
- Skype-on

Megrendeléskor közölje:

Hol kel tolmácsolni?

Mikor kell tolmácsolni?

Mennyi időt kell tolmácsolni?

Milyen módon kéri a tolmácsolást?

A tolmácsszolgáltatás fajtáját, (térítésmentes tolmácsolás vagy közszolgáltatási tevékenység)

Hol, hogyan tudjuk önt elérni?

Személyes megrendeléskor **azonnal** visszaigazolunk. Nem személyesen leadott megrendelést **3 órán belül** visszaigazolunk.

Megrendeléskor közöljük, mennyi ingyenes órakerettel rendelkezik még.

Sürgős, rendkívüli esetekben: lehetőségeink szerint azonnal biztosítunk tolmácsot. A megye területén, Miskolcon kívül sürgős esetben lehetőség szerint 2 órán belül.

Egész napos rendezvényekre az esemény előtt legalább egy héttel kérjük a megrendelést.

A megrendelés a tolmácsokon keresztül az elérhetőségek bármelyikén igényelhető.

A megrendelést regisztráló személy (jelnyelvi tolmács) ismerteti a szolgáltatás elvégzésének feltételeit a megrendelővel.

A megrendeléseket egyértelműen visszaigazolják a megrendelő felé is, az általa választott megrendelési csatorna egyikén.

A megrendelések teljesítését munkalapon a megrendelő, valamint a tolmács(ok), aláírásukkal igazolják. Munkalapok alapján számítógépes adatfeldolgozás és nyilvántartás készül, a havonta esedékes statisztikai jelentés érdekében.

A jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező intézmények, vagy gazdasági társaságok, elérhetőségünk bármelyikén kérhetik a szolgáltatást. Az Állami Intézmények (Bíróság, Rendőrség) ezt kirendelő határozatban, előre írott formában (postai úton, e-mailben, vagy faxon) rendeli meg. Sürgős esetben telefonon is, a helyszínen adva át a kirendelő határozatot.

7. A MEGRENDELÉS LEMONDÁSÁNAK MÓDJA ÉS HATÁRIDEJE

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 24 órával, *de legkésőbb a tolmácsolás megkezdése előtt 3 órával* van lehetőség

Amennyiben nem mondta le a tolmácsot, és nem ment el a megbeszélte tolmácsolásra, a tolmács 20 perc várakozás után hagyja el a helyszínt, az irodában jegyzőkönyv készül a történetekről. A 120 óra ingyenes órakeretből levonásra kerül a munkalapra írt (betervezett) tolmácsolási óra.

A fenti módosítás, lemondás, körülmény változás adatainak bejelentése történhet személyesen, telefonon, faxon, e-mailben, MSN-en, SMS-en keresztül.

8.KÖLTSÉGTÉRÍTÉSES TOLMÁCSOLÁSOK DÍJSZABÁSA ÉS A FIZETÉSI FELTÉTELE

Intézményi megrendelők

Az intézményi megrendelők térítési kötelezettségéről irányadó a jelen Szolgáltatási Rend mellékletét képező 2009. évi CXXV. törvény a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról, valamint 62/2001.(XI.10.) NEFMI rendelet a jelnyelvi tolmácsszolgálatok működésének és a jelnyelvi tolmácsszolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

A szolgálathoz beérkező megrendelések során az alábbi információt vezetjük fel a megrendelő lapra:

1. a tolmácsolás helyszíne,
2. ideje,
3. időtartama,
4. típusa,
5. a kapcsolattartó személy elérhetősége
6. a kifizetés módja
7. a térítési díj mértéke

A megrendelés történhet személyesen, telefonon, faxon, emailban, MSN-en, SMS-en, Skype-on vagy webkamerán keresztül a szolgáltatás helyszínén, a tolmácsszolgálat irodájában. A teljesítés előzetes árajánlat elfogadása alapján történik, melyet szerződésben rögzítünk.

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 62/2001.(XI.10.) NEFMI rendelet alapján. Minden esetben a megrendelő köteles téríteni az igénybevett szolgáltatás díját, annak teljesítése után, számla ellenében készpénzben, illetve átutalással 15 munkanapon belül.

9. A TOLMÁCSOLÁSSAL ÉS A TOLMÁCSOKKAL KAPCSOLATOS ÉSZREVÉTELEK ÉS PANASZOK BEFOGADÁSÁNAK ÉS KEZELÉSÉNEK RENDJE

A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat tevékenységével kapcsolatos, vagy tolmácsok személyére vonatkozó, bármilyen észrevétel vagy panasz megtételére a Tolmácsszolgálat szakmai vezetőjénél van lehetőség, személyesen, postai úton vagy e-mailben a baz@jtsz.hu. címen. Észrevételeit a munkalap, megjegyzés rovatában is leírhatja.

A Tolmácsszolgálat szakmai vezetője annak elbírálásáról 30 napon belül írásban dönt.

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).

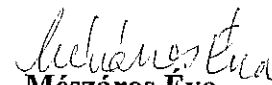
10. FENNTARTÓI ADATOK

A tolmácsszolgálat fenntartója:

Borsodi Jelnyelvi és Kommunikációs Központ közhasznú Egyesület
3530 Miskolc, Arany János u.27. II/2

Képviselőre jogosult személy:
Mészáros Éva bjkemiskolc@gmail.com
Telefon: 0630/630-27-71

Miskolc, 2018.04.01


Mészáros Éva
Szakmai vezető