

Hajdúsági Jelnyelvi és
Kommunikációs Központ
Közhasznú Egyesület
Jelnyelvi Tolmácsszolgálat
/rövidítve: **HJKE-JTSZ/**
Braille írásos
Szolgáltatási Rend

2018. április 01 - 2021. március 31-ig



Működési terület:
Hajdú-Bihar megye

Érvényes: 2017. április 01-től visszavonásig

TARTALOMJEGYZÉK

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

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

szakmai vezető mobil: 06-70/317- 3401(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 8:00–14:00

Kedd 8:00–14:00

Szerda 8:00–14:00

Csütörtök 8:00–14:00

Péntek 8:00–12:00

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

KÉSZENLÉTI IDŐ:

Tolmácsszolgálatunk 24 órában, hétvégén és ünnepnapokon is elérhető száma +36 70/ 317 3409 (SMS-ben is és 3G videó telefon):

Munkanapokon 18 és 8 óra között, továbbá szombaton, vasárnap vagy munkaszüneti napokon kizárólag sürgős megrendeléseket 1 teljesít 2 órán belül.

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 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

SÁROSI ÉVA KRISZTINA
Szakmai vezető- Jelnyelvi tolmács
mobil: 06/70-317-3401(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

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

KÓKAI ERZSÉBET

Jelnyelvi tolmács

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

skype: debrecenitolmacsszolgalat

Tolmácsolás típusai

- egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás
- közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói
- jogviszonnyal továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben 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

Riskó Istvánné
Diszpécser- jelnyelvi tolmács
mobil: 06-70/930-7254(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 :

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

SIMON ISTVÁNNÉ

Megbízásos- Jelnyelvi tolmács

mobil: 06/70-317-3416 (3G)

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**

BENCSIK ERIKA

Megbízásos-jelnyelvi tolmács

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

Tolmácsolás típusai:

- bíróóság, 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
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- Magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása
- Tenyérbe írás
- Daktil tenyérbe jelelés
- Lorm-ábécé
- Braille-írás
- Braille-írás taktilis formája
- Tadoma vibrációs módszer

Mátyásné Nagy Judit

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

Tolmácsolási módok :

- Magyar jelnyelv

Speciális Kommunikációs rendszerek :

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

GÁSPÁR MÓNIKA

Megbízásos jelnyelvi tolmács

elérhető a tolmácsszolgálat diszpécserén keresztül

mobil: 06/70-317-3409

Tolmácsolási 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:

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

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 felnőttképzésben részt vevő személy részére képzésenként a képzés óraszámának 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 felnőttképzésben 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 Költségtérítéses jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és annak díjjegyzéke:

6.2.1 Költségtérítéses 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 költségtérítéses 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. Minden megkezdett félóra egy órának számít. 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 díjazás megállapítása; bruttó: 6.000.-Ft/óra. 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 költség térítés

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 6.2 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 (3) 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 bekövetkezett 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 6.2. 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 szolgálathoz beérkezett panaszt az Egyesület elnöksége kivizsgálja, és a panasz alapján, a feleket is meghallgatja.

A beérkezett panaszra írásban válaszolunk, melynek tartalmaznia kell a foganatosított 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 képviseletére jogosultak nevei és elérhetőségei.

Tolmácsszolgálat fenntartója:

Hajdúsági Jelnyelvi és Kommunikációs

Központ Közhasznú Egyesület

4025 Debrecen, Vörösmarty u. 21. 2/2

Képviseletre jogosult személy:

Simon Istvánné elnök: debreceni.tolmacsszolgalat@gmail.com

vezetékes telefon/fax: 06-52-785-910

mobil: 06/70-317-3416

Debrecen, 2018. április 01.

.....
Sárosi Éva Krisztina
szakmai vezető