



***A VAS MEGYEI
JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT***

SZOLGÁLTATÁSI REND
2018 06. 01-2021. 03. 31.



Tartalomjegyzék

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



1. VAS MEGYEI JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT

ELÉRHETŐSÉGEI:

Megyei iroda címe: 9700 Szombathely Margaréta u. 1.

Telefon: 06 94 310 417

Fax: 06 94 310 417

Diszpécser sürgősségi mobil: 06 30 633 54 13

SMS/MMS/videó üzenet fogadására is alkalmas mobil telefonkészülék: 06 30 633 54 13

e-mail: vas@jtsz.hu

honlap: www.jeltolmacs-szombathely.hu

Skype: jeltolmacsokszombathely

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

2. ELLÁTÁSI TERÜLET: Vas Megye

Siket, nagyothalló és siket-vak személyek részére a tolmácsszolgalat, **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:

- személyesen 9700 Szombathely Margaréta u. 1.
- postai úton 9700 Szombathely Margaréta u. 1.
- faxon 94 310 417
- telefonon 06 94 310 417
- sms-ben 06 30 633 54 13
- e-mail-ben vas@jtsz.hu
- Skype jeltolmacsokszombathely



5. ÜGYELET:

HÉTFŐTŐL – VASÁRNAPIG 18.00-08.00 ÓRÁIG A 06 30 633 54 13 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!

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. MUNKATÁRSAK:

VÁLASZTHATÓ JELNYELVI TOLMÁCSOK:



Temesi Éva
Szakmai vezető,
Jelnyelvi tolmács
06 30 827 24 65

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



Vállat tolmácsolási mód:

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



Mühl Balázs

Jelnyelvi tolmács
06 30 827 24 64

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



Vállat tolmácsolási mód:

- Magyar jelnyelv,
- Jelesített magyar nyelv,
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása,
- Magyar nyelvű hangzó beszéd, írásba foglalása.

Jelnyelvi tolmácsszolgálat Diszpécser:

Markó Petra
Diszpécser,
06 30 348 56 67

7. A TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÁLTAL ELLÁTOTT TOLMÁCSOLÁSI TÍPUSOK:

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 VÁLLAT TOLMÁCSOLÁSI MÓDOK:

- Magyar jelnyelv,
- Braille-írás,
- Braille-írás taktilis formája,
- Tadoma vibrációs módszer
- Jelesített magyar nyelv,
- Magyar nyelvű beszéd vizualizálása,
- Magyar nyelvű hangzó beszéd, írásba foglalása,
- Daktil tenyérbe jelelése.
- Ujjábc,
- Tenyérbe írás,
- Taktilis jelnyelv,
- 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 pontos helye (város,kerület, utca, házszám);
- a tolmácsolás módja (pl: magyar jelnyelv)
- 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 jelnyelvi tolmács nevét a tolmácsolás helyszínét és időpontját.

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 FSZK által tervezett rendszerben rögzítjük.

A rendszerében nem regisztrált ügyfelek esetében személyesen kell megjelennie nyitva tartási 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 igénybevétele 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, beszédsérült, 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: 2000 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 terhelnék, valamint azok a közigazgatási eljárások, melyekben a tolmácsolás költsége az eljárást kezdeményező, tolmácsolásra jogosult felet terhelnék.
- 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: 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:

„Közszolgáltatási területen végzett tevékenység esetén a jelnyelvi tolmácsolásköltségét a tevékenységet végző, illetve a szolgáltatást nyújtó szerv, szervezet vagy intézmény viseli”, melynek óradíja 6000 Ft.

Egyéb intézményi megrendelőknek az általános óradíj 6000 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 a 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 6000 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 6000 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, faxon, 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 20 perc várakozási idő után hagyhatja el a helyszínt. A meghíúsult tolmácsolást jelenti a szakmai vezetőnek, valamint a diszpécsernek.

A intézményi megrendelő lemondás esetén köteles a tolmácsszolgálatot mielőbb, minimum 24 órával előtte értesíteni. Amennyiben a intézményi megrendelő elmulasztja a megrendelés időbeni lemondását, úgy köteles a tolmácsolásra szánt órák minimum 50%-át megtéríteni.

Megrendelés lemondása ügyfélszolgálati időben 10.00-14.00-ig:

Megyei iroda címe: 9700 Szombathely Margaréta u. 1..

Telefon: 06 94 310 417

Fax: 06 94 310 417

Diszpécser sürgősségi mobil: 06 30 633 54 13

SMS/MMS/video üzenet fogadására is alkalmas mobil telefonkészülék: 06 30 633 54 13

e-mail: vas@jtsz.hu

honlap: www.jeltolmacs-szombathely.hu

Skype: jeltolmacsokszombathely

Ügyeleti időben 18.00-08.00: 06 30 633 54 13

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

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

14. PANASZOK KEZELÉSE:

A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat tevékenységével kapcsolatos bármilyen észrevétel vagy panasz megtételére a Tolmácsszolgálat szakmai vezetőjénél (Temesi Éva) 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 irodájában kihelyezett kérdőív kitöltése által,
- Az irodában tartott Ötlet-láda, melybe írott formában az észrevételeket elhelyezheti

16. TÖRVÉNYI HÁTTÉR:

-2004.évi.CXL.törvény KET

-2007. évi XCII. törvény a Fogyatékkal 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 Névjegyzékér



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 L. u. 1.

Meghatalmazottak neve, beosztása:

Panker Mihály
Régióális ügyvezető

.....
Temesi Éva
szakmai vezető

.....
Panker Mihály
regionális ügyvezető

Szombathely, 2020 június 01



