

Szolgáltatási Rend

GRÁTISZ

Kommunikációs és Jelnyelvi Tolmács Központ

Heves Megyei Közhasznú Egyesülete

2018.



Ellátott terület: Heves megye

Címünk: 3300 Eger, Telekessy u. 8. fszt. 4.

Nyitvatartási rend:

hétfő – szerda – péntek: 8.00 - 12.00-ig

kedd – csütörtök: 12:00 - 16.00

Készenléti idő: (amikor irodánk zárva tart)

hétfő 12.00 - kedd 12.00-ig

kedd 16.00 - szerda 8.00-ig

szerda 12.00 - csütörtök 12.00-ig

péntek 12.00 - hétfő 8.00-ig

Elérhetőségeink:

Telefon: 06 36/516-552

Fax: 06 36/516-553

E-mail: heves@jtsz.hu illetve egerjel@gmail.com

Honlap: www.egerjel.hu

Postai cím: 3300 Eger, Vallon u 5. 1/3

Skype cím: egerjel@gmail.com

Tel / SMS/ videotelefon (éjjel-nappal): 06 20/232-07-11

A szolgálat által vállalt tolmácsolási területek:

- 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

A GRÁTISZ Jelnyelvi Tolmácsszolgálat 2015. április 1-től siketvak személyek számára vállal tolmácsolást.

A szolgálat által vállalt tolmácsolási módok:

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

HALLÁSSÉRÜLT MEGRENDELŐK SZÁMÁRA A TOLMÁCSOLÁS (jogosult személyenként 120 óra/év) INGYENES!

Igényelhető tolmácsok névsora:



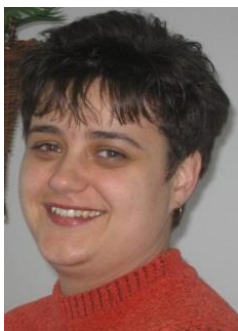
Kévés Zsuzsanna - Szakmai vezető-jelnyelvi tolmács

Tel/SMS/videotelefon: 06-20/336-9129

Névjegyzék nyilvántartási szám: J-104/2012.

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



Humicskó Ildikó - *Jelnyelvi tolmács*
Tel/SMS/videotelefon: 06-20/285-2877
Névjegyzék nyilvántartási szám: J-73/2012.

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



Balázs –Csoma Ildikó - *Jelnyelvi tolmács*
Tel/SMS/videotelefon: 06-20/350-4676
Névjegyzék nyilvántartási szám: J-103/2012.

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



Besenyei Beáta - *Diszpécser*

Tel/SMS/videotelefon: 06-20/480-3117

Névjegyzék nyilvántartási szám: J-97/2012.

Jelnyelvi tolmács.

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

Az első megrendelés alkalmával a hallássérült ügyfélnek az alábbi hivatalos papírokkal kell igazolni az ingyenes tolmácsolásra való jogosultságot.

ÁLTALÁNOS ÓRAKERET- határozat vagy igazolás

Ez van megállapítva	Ezzel a papírral lehet igazolni
magasabb összegű családi pótlék	ellátást megállapító határozat
fogyatékosági támogatás	ellátást megállapító határozat
egyik fülön 60dB-t meghaladó hallássérülés	szakorvosi igazolás
mindkét fülön 40dB-t meghaladó hallássérülés	szakorvosi igazolás
egyidejűleg H54-es és H90-es fogyatékosági csoport	szakorvosi igazolás

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra jogosító okiratot vagy igazolást jelnyelvi tolmácsolás megkezdése előtt kell bemutatni a szakmai vezető jelnyelvi tolmácsnak.

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás a bemutatott okirat, igazolás érvényességi idején belül minden további esetben a személyazonosság igazolására alkalmas okirat bemutatásával vehető igénybe.

SPECIÁLIS ÓRAKERET- tanulói jogviszony igazolása

iskola típusa	plusz óraszám
gimnázium	120 óra tanévenként
120 óra tanévenként	120 óra tanévenként
szakiskola	120 óra tanévenként
felsőoktatási tanintézet	60 óra szemeszterenként (félévenként)
felnttkepzés	a képzési óraszám 20%-nak megfelelő óraszám

A speciális órakeretek a fenti okiratok, igazolások bemutatásával vehetők igénybe. Az okiratokat, igazolásokat az első, speciális órakeret terhére igénybe vett térítésmentes jelnyelvi tolmácsolás megkezdése előtt kell bemutatni a szakmai vezető jelnyelvi tolmácsnak.

A jogosultsági adatok megküldése módszertani központ felé

Az okiratok, igazolások bemutatását követően a szakmai vezető jelnyelvi tolmács gondoskodik arról, hogy a tolmácsszolgálat a módszertani központ által működtetett adatrögzítő rendszerben - elektronikus adatkapcsolat útján - rögzítse az igénybe vevő természetes személyazonosító adatait, a bemutatott okirat, igazolás típusát, időbeli érvényességét, és az annak alapján az igénybe vevő hallássérült számára rendelkezésre álló általános, illetve speciális órakeretet.

Térítésmentes jelnyelvi tolmácsolási esetek rögzítése

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsolási esetről a módszertani központ által rendszeresített **munkalapot** kell kiállítani, amelyen a tolmácsolás megtörténtét az ügyfél az aláírásával igazolja. A tolmácsolás időtartamát az igénybe vevő **hallássérült**, a tolmácsolást végző **jelnyelvi tolmács**, és – 60 percet meghaladó össz. tolmácsolási időtartam esetén – a tolmácsolási helyzetben részt vevő, jelenlévő **harmadik fél** képviselője is **aláírásával igazolja**. A munkalapon fel kell tüntetni továbbá, hogy a tolmácsolás az igénybevevő mely órakeretének terhére történt. (ÁLTALÁNOS vagy SPECIÁLIS ÓRAKERET)

Az általános vagy speciális órakeret kimerítése előtt 10 órával (pl már elhasznált 110 óra ingyenes tolmácsolást) a tolmácsszolgálat munkatársa írásban köteles értesíteni az ügyfelet.

A 120 óra ingyenes tolmácsolás igénybevétele után a jogosult ügyfélnek fizetnie kell. A tolmácsolásról számlát adunk, melyet 15 napon belül kell kifizetni.

A tolmácsolás díja: 15 perc/ 1500 Ft

A munkalapok megküldése módszertani központ felé

A fenntartó a tárgyhónapban teljesített összes térítésmentes jelnyelvi tolmácsolási órát a tárgyhót követő hónap 5. napjáig igazolja a módszertani központ által rendszeresített, kiállított munkalapok módszertani központ részére történő megküldésével. A munkalapokat a módszertani központ formailag és tartalmilag ellenőrzi.

Megrendelés menete:

A tolmácsolás előtt 3 nappal jelezze a tolmácsolási igényét.. A szolgáltatás megrendelése telefonon, faxon, SMS, MSN útján, e-mailben, postai úton vagy az iroda nyitvatartási idejében, személyesen kérhető a diszpécserőtől, és/vagy a jelnyelvi tolmácsoktól.

Megrendelések visszaigazolásának menete megegyezik a megrendelés módjával. Személyesen (irodában) leadott rendelést **azonnal** visszaigazolunk. Nem személyesen (SMS) leadott rendelésre **3 órán belül** visszajelzünk.

Megrendeléskor közölje:

- Hol kell tolmácsolni?
- Mikor kell tolmácsolni?
- Mennyi időt kell tolmácsolni?
- Milyen tolmácsolást kér? (tolmácsolási mód)
- A tolmácsszolgáltatás fajtája (térítésmentes tolmácsolás vagy közszolgáltatási tevékenység)
- Hol tudjuk Önt elérni?

A diszpécser a visszaigazolásban elmondja önnek

- a tolmács nevét,
- a tolmácsolás helyét,
- a tolmácsolás idejét.
- mennyi ideje van még az ingyenes órakeretéből

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 tolmácsszolgáltatnak
Sürgős megrendelés esetén a tolmácsszolgálat a megrendeléstől számított 2 órán belül biztosít jelnyelvi tolmácsot a megrendelő számára.

Sürgős:(éjjel-nappal): 06-20/232-07-11

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

Ha nem jelzi 3 nappal előre, hogy jelnyelvi tolmácsot kér, akkor a tolmácsszolgálat munkanapokon 18 és 8 óra között, továbbá szombaton, vasárnap vagy munkaszüneti napokon kizárólag sürgős esetben küld tolmácsot.

A megrendelés lemondása:

Ha a hallássérült 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. (pl.: 120 ingyen órakeretből levonásra kerül 1 óra elmaradt, nem lemondott tolmácsolás).

A megrendelt tolmácsolás helyszínén a jelnyelvi tolmács 20 percet vár, azután jelentést tesz a szakmai vezetőnek az elmaradt tolmácsolásról. A megrendelés lemondását kérjük 1 nappal a megrendelt tolmácsolás ideje előtt tegye meg. (SMS, MSN, fax, személyesen, e-mail, tel.).

Kérjük, a tolmácsolás teljesítéséről szóló munkalapot **ne felejtse el aláírni**. Aláírás nélkül a munkalap érvénytelen!

Amennyiben elégedett volt a Grátis Jelnyelvi Tolmácsszolgálat által nyújtott tevékenységgel, akkor máskor is forduljon hozzánk bizalommal! Munkatársaink szakmai felkészültsége, segítőkészsége és titoktartása az Ön elégedettségét szolgálja.

Panasztétel:

A szolgáltatással kapcsolatos észrevételekre, panasztételre a szakmai vezetőnél vagy a GRÁTISZ Kommunikációs és Jelnyelvi Tolmács Központ Heves Megyei Közhasznú Egyesületének 3 tagú elnökségénél van lehetősége. Véleménye fontos számunkra. A tolmácsszolgálat minden dolgozója a JOSZ Jogi és Etikai alapelveit tekinti irányadónak.

Térítéses tolmácsolás

A 2009. évi CXXV.törvény tartalmazza, hogy közszolgáltatási tevékenység esetén a **jelnyelvi tolmácsolás költségét** a tevékenységet végző, illetve a **szolgáltatást nyújtó szerv, szervezet vagy intézmény viseli.**

Közszolgáltatási tevékenység: a hatósági, kormányzati és minden egyéb közigazgatási, valamint igazságszolgáltatási tevékenység, továbbá az Országgyűlés, az Országgyűlésnek beszámolóval tartozó szervek, az Alkotmánybíróság, az országgyűlési biztosok, az ügyészség, a honvédelmi és rendvédelmi szervek által hatáskörük gyakorlása során kifejtett tevékenység, valamint a társadalombiztosítás által finanszírozott egészségügyi szolgáltatás.

A tolmácsszolgálat fenntartója a GRÁTISZ Kommunikációs és Jelnyelvi Tolmács Központ Heves Megyei Közhasznú Egyesülete

Címe: 3300 Eger, Vallon u. 5. 1/3.

Képviselőre jogosult személy: Kévés Zsuzsanna

Tel.: 06-20/336-9129

E-mail: egerjel@gmail.com illetve heves@jtsz.hu