

# Szolgáltatási Rend

**GRÁTISZ**

**Kommunikációs és Jelnyelvi Tolmács Központ**

**Heves Megyei Közhasznú Egyesülete**

**2022.**



**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 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 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** speciális kommunikációs rendszerek használatával kommunikáló hallássérült, valamint siketvak személy részére **150 óra/év**) **INGYENES!****

### Igényelhető tolmácsok névsora:



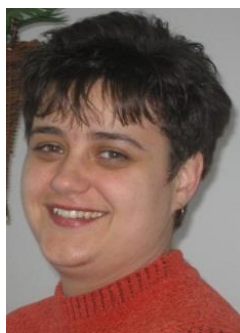
**Kévés Zsuzsanna** - Szakmai vezető-jelnyelvi tolmács  
Tel/SMS/videotelefon: 06-20/336-9129  
**Névjegyzék nyilvántartási szám: J-104/2012.**

#### Tolmácsolási típusok:

- 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

#### Tolmácsolási módok:

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



**Humicskó Ildikó** - *Jelnyelvi tolmács*

Tel/SMS/videotelefon: 06-20/285-2877

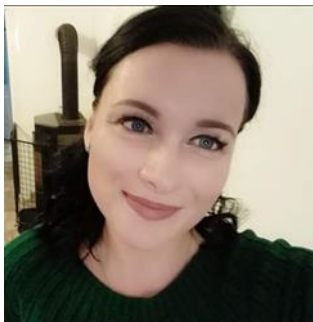
**Névjegyzék nyilvántartási szám: J-73/2012.**

#### Tolmácsolási típusok:

- 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

#### Tolmácsolási módok:

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



**Balázs –Csoma Ildikó - Jelnyelvi tolmács**

**Tel/SMS/videotelefon: 06-20/350-4676**

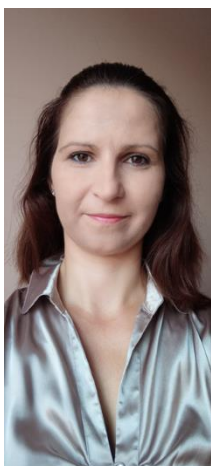
**Névjegyzék nyilvántartási szám: J-103/2012.**

Tolmácsolási típusok:

- 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

Tolmácsolási módok:

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



**Besenyei Beáta** - *Diszpécser*

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

**Névjegyzék nyilvántartási szám: J-97/2012.**

Jelnyelvi tolmács.

Tolmácsolási típusok:

- 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

Tolmácsolási módok:

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

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

**ÁLTALÁNOS ÓRAKERET**- határozat vagy igazolás

<b>Ez van megállapítva</b>	<b>Ezzel a papírral lehet igazolni</b>
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
óvodai nevelés	150 óra évenként
általános iskola	300 óra tanévenként
gimnázium	300 óra tanévenként
szakközépiskola	300 óra tanévenként
szakiskola	300 óra tanévenként
felsőoktatási tanintézet nappali	150 óra szemeszterenként (félévenként)
felsőoktatási tanintézet levelező	100 óra szemeszterenként (félévenként)
felnőttképzés	a képzési óraszám 40%-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 vagy 150 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 tolmácsszolgálatnak  
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 vagy 150 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 a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról szóló törvény tartalmazza, hogy közszolgáltatási tevékenység esetén a **jelnyelvi tolmácsolás költségét** – a társadalombiztosítás terhére finanszírozott egészségügyi szolgáltatás kivételével - 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.

**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

---

szakmai vezető