

SZOLGÁLTATÁSI SZABÁLYZAT



Tolna Megyei Siketek és Nagyothallók Egyesülete
röviden: TOSINA Egyesület

TOSINA Jelnyelvi és Kommunikációs Központ

TARTALOMJEGYZÉK

1. A tolmácsszolgálat elérhetőségei, ügyfélfogadás	3. oldal
2. Tolmácsolási területek	4. oldal
3. Tolmácsolási módok	5. oldal
4. Az igényelhető tolmácsok névsora	6. oldal
5. A szolgálat működésével kapcs. egyéb tevékenységet ellátó munkatársak névsora	8. oldal
6. Tolmácsolási helyzetek jegyzéke	9. oldal
7. Iroda helye, megközelítése, nyitva tartás, ügyfélfogadás, készenléti beosztás	11. oldal
8. Tolmács megrendelésének módjai	13. oldal
9. Megrendelés lemondása, módosítása	15. oldal
10. Költségtérítéses tolmácsolások díjszabása	15. oldal
11. Észrevételek, panaszok kezelése	16. oldal
12. Fenntartó elérhetőségei	16. oldal

1. A TOLMÁCSSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI

Tolna Megyei Siketek és Nagyothallók Egyesülete

TOSINA Jelnyelvi és Kommunikációs Központ

Működési területe: Tolna megye és a szomszédos megyék

Cím: 7100 Szekszárd, Táncsics Mihály u. 1/b. fsz. 2.
Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Táncsics Mihály u. 1/b. fsz. 2.
telefon: 06/74/510-832
telefax: 06/74/412-380
e-mail: tolna@jtsz.hu
msn: jeltolmacstm@hotmail.com
skype: [tolna@jtsz.hu](https://www.skype.com/name/username/tolna@jtsz.hu)
honlap: www.tolmacs.tosina.hu
készenléti mobil: 06/70/930-7245
diszpécser mobil: 06/70/930-7244
szakmai vezető mobil: 06/70/514-6869

Ügyfélfogadás:

Hétfő	9:00 – 13:00
Kedd	9:00 – 13:00
Szerda	9:00 – 13:00
Csütörtök	9:00 – 13:00
Péntek	13:00 – 17:00

**A Jelnyelvi és Kommunikációs Központ fenntartója:
„Tolna Megyei Siketek és Nagyothallók Egyesülete”**

2. TOLMÁCSOLÁSI TERÜLETEK

Tolmácsolási terület kódja, megnevezése	Tolmácsolási terület részletezése
1. büntető eljárás 2. polgári peres eljárás 3. munkaügyi bírósági eljárás 4. ügyészségi eljárás	államigazgatási, igazságügyi szervek és az ezekkel kapcsolatos ügyek: bíróság, ügyészség, rendőrség, katonaság, minisztériumok, (minden területileg illetékes, illetve feladatára szakosodott szerv)
5. szabálysértési ügy 6. közigazgatási hatósági eljárás 7. közjegyzői okirat készítése 8. egyéb közjegyzői eljárás	önkormányzat összes hivatala (gyámügy, lakáshivatal, családsegítő, okmányiroda) jegyző, társadalombiztosító, NAV, Nyugdíjbiztosító, stb.
9. egészségügy	kórház, rendelő, magánklinika, magánrendelő, gyógyszerár
10. felsőoktatás 11. középiskolai oktatás 12. szakképzés 13. tanfolyam	mindenhol, ahol a siket ügyfél a tanuló/hallgató: főiskola, egyetem, tanfolyamok, továbbképzés, szakképzés, átképzés, korrepetáció, vizsga előkészítő
14. foglalkoztatás	álláskeresés, munkahelyi tolmácsolás, munkaügyi hivatal, álláskeresés, tűz- és balesetvédelmi oktatás, munkaértekezlet
15. egyéni igény, szolgáltatások igénybevétele 16. jogsegélyszolgálat igénybevétele 17. rehabilitációs szolgáltatások igénybevétele	<ul style="list-style-type: none"> - olyan helyek és alkalmak, ahol saját igényei, magánügyei miatt fordul meg az ügyfél: üzletek, utazási iroda, lakógyűlés, szülői értekezlet, vacsorameghívás, szolgáltatások igénybevétele, nagykövetség, légitársaság irodája, stb. - olyan szolgáltatók, melyeknek a szolgáltatásait mindenki szükségszerűen igénybe vesz (víz-, gáz-, elektromos művek, vezetékes- és mobiltelefon szolgáltatók, bankok, pénzintézetek, biztosítók, tömegközlekedési vállalatok (MÁV, Volán, BKV, helyi tömegközlekedés)) - jogsegély szolgáltatás, rehabilitációs szolgáltatás igénybevétele
18. rendezvény	üzleti vagy szakmai rendezvények
19. szabadidő	egy vagy több siket által szervezett programok, kulturális vagy sportversenyek, múzeum látogatás, egyéb szabadidős programokon való részvétel, stb.
20. konferencia	konferenciák, előadások, értekezletek
21. média	televízió, rádió, film, interjúk, stb.
22. színház	színházi előadás, próba-tolmácsolás, felkészülés az előadásra...
23. színház, egyéni	színházi előadásra való egyéni részvétel
24. egyház	egyházi események (istentisztelet, mise, keresztele, esküvő, temetés), más egyházi rendezvények (tábor, találkozó)
25. személyi tolmácsolás	egy adott kliens (pl. Intézmény vezető) kérésére több eset is naponta, esetleg ragaszkodva egy-egy tolmácsolóhoz
26. önálló életvitel támogatása	leggyakrabban az irodai esetek, amikor írásbeli vagy telefonon/msn/skype-n ügyintézés történik, illetve minden olyan helyzetben, amelyek a nyelvi hátrányból adódóan kér segítséget az ügyfél

3. TOLMÁCSOLÁSI MÓDOK

Jelnyelvhasználó hallássérült emberek számára:

- magyar jelnyelv – tolmácsolás hangzó magyar nyelv és a magyar jelnyelv között
- jelesített magyar nyelv – tolmácsolás hangzó magyar nyelv és a jellel kísért magyar nyelv között
- szájról olvasás – csatornaváltás hangzó magyar nyelv és artikulált magyar nyelv között egyszerűsítéssel
- írásos kommunikáció – hangzó magyar nyelv és az írott szöveg közötti átkódolás

Posztlingvális (a sérülés a beszéd kialakulása után keletkezett) hallássérült emberek számára:

- szájról olvasás – csatornaváltás hangzó magyar nyelv és artikulált magyar nyelv között egyszerűsítéssel
- írásos kommunikáció – hangzó magyar nyelv és az írott szöveg közötti átkódolás

Beszéd fogyatékosok, ill. beszédszervi sérült emberek számára:

- veleszületett vagy szerzett idegrendszeri működési zavarok és környezeti hatások következtében, vagy a beszédszervek sérülése következtében jelentős mértékű a beszédbeli akadályozottság, esetében egyéenként, szükség esetén több csatorna együttes alkalmazása

Siketvak személyek számára: - kiknek látás- és hallássérülése egyidejűen fennáll, és ezért ~~csak~~ speciális módszerekkel vesszük fel a kommunikációt:

- nyomtatott betűk kézbe írása, jellátótér feltérképezése és az abban történő jelnyelv használat
- taktilis kommunikáció – hangzó magyar nyelv és taktilis csatorna közötti átkódolás

Augmentatív és alternatív kommunikációt igénylő személyek számára: ahol nem pótolható a hiányzó vagy súlyosan károsodott beszéd, kiegészítjük a meglévő kommunikációs módokat, és még a valódi beszédképtelenség eseteiben is az emberi érzelmeket, gondolatokat, tetszük kifejezővé

- speciális (braille, pantomim, rajz, mimika, testbeszéd) kommunikáció – a hangzó magyar nyelv értelmezése, átkódolása más vagy nem szabályos kommunikációs formákra
- augmentatív kommunikáció – hangzó magyar nyelv és speciális képi kód közötti átkódolás

További tolmácsolási csatornák:

- nemzetközi jelnyelv
- magyar nyelv + idegen nyelv
- jelesített magyar nyelv + idegen nyelv
- nemzetközi jelnyelv + idegen nyelv

4. AZ IGÉNYELHETŐ TOLMÁCSOK NÉVSORA



NÉV: SIMONNÉ VÁRADI ZSUZSANNA
BEOSZTÁS: SZAKMAI VEZETŐ JELNYELVI TOLMÁCS
MOBIL: +36-70-514-6869
ELLÁTOTT TÉRSÉG: TOLNA MEGYE ÉS A SZOMSZÉDOS MEGYÉK
TOLMÁCSOLÁSI TERÜLETEK:

büntető eljárás
polgári peres eljárás
munkaügyi bírósági eljárás
ügyészségi eljárás
szabálysértési ügy
közigazgatási hatósági eljárás
közjegyzői okirat készítése
egyéb közjegyzői eljárás
egészségügy
felsőoktatás
középiskolai oktatás
szakképzés
tanfolyam

foglalkoztatás
egyéni igény
jogsegélyszolgálat
rehabilitáció
rendezvény
szabadidő
konferencia
média
színház
színház, egyéni
egyház
személyi tolmácsolás
önálló életvitel támogatása



NÉV: GRASSYNÉ MIKÓCZI ANIKÓ
BEOSZTÁS: DISZPÉCSER (alkalmazott 8 órás)
MOBIL: +36-70-930-7244
ELLÁTOTT TÉRSÉG: SZEKSZÁRDI KISTÉRSÉG
TOLMÁCSOLÁSI TERÜLETEK:

önálló életvitel támogatása

egyéni igény



NÉV: DÁVID JÓZSEFNÉ
BEOSZTÁS: JELNYELVI TOLMÁCS (alkalmazott 6 órás)
MOBIL: +36-70-377-5737
ELLÁTOTT TÉRSÉG: BAJA, KALOCSA, KISKÖRÖS KISTÉRSÉG
TOLNA MEGYE

TOLMÁCSOLÁSI TERÜLETEK:

büntető eljárás
polgári peres eljárás
munkaügyi bírósági eljárás
ügyészségi eljárás
szabálysértési ügy
közigazgatási hatósági eljárás
közjegyzői okirat készítése
egyéb közjegyzői eljárás
egészségügy
felsőoktatás
középiskolai oktatás
szakképzés
tanfolyam

foglalkoztatás
egyéni igény
jogsegélyszolgálat
rehabilitáció
rendezvény
szabadidő
konferencia
média
színház
színház, egyéni
egyház
személyi tolmácsolás
önálló életvitel támogatása



NÉV: NAGY ZSOLT
BEOSZTÁS: JELNYELVI TOLMÁCS (megbízásos)
MOBIL: +36-70-930-7244
ELLÁTOTT TÉRSÉG: TOLNA MEGYE

TOLMÁCSOLÁSI TERÜLETEK:

büntető eljárás
polgári peres eljárás
munkaügyi bírósági eljárás
ügyészségi eljárás
szabálysértési ügy
közigazgatási hatósági eljárás
közjegyzői okirat készítése
egyéb közjegyzői eljárás
tanfolyam
személyi tolmácsolás

foglalkoztatás
egyéni igény
jogsegélyszolgálat
rehabilitáció
rendezvény
szabadidő
konferencia
média
önálló életvitel támogatása
színház, egyéni



NÉV: KERTÉSZ SÁNDOR
BEOSZTÁS: RELÉTOLMÁCS (szabadúszó)
MOBIL: +36-70-941-2683
ELLÁTOTT TÉRSÉG: TOLNA MEGYE

TOLMÁCSOLÁSI TERÜLETEK:

büntető eljárás
polgári peres eljárás
munkaügyi bírósági eljárás
ügyészségi eljárás
szabálysértési ügy
közigazgatási hatósági eljárás
közjegyzői okirat készítése
egyéb közjegyzői eljárás
egyház
személyi tolmácsolás

foglalkoztatás
egyéni igény
jogsegélyszolgálat
rehabilitáció
rendezvény
szabadidő
konferencia
egészségügy
önálló életvitel támogatása

5. A SZOLGÁLAT MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB TEVÉKENYSÉGET ELLÁTÓ MUNKATÁRSOK NÉVSORA



NÉV: PALKÓ BEATRIX
BEOSZTÁS: PR MENEDZSER (alkalmazott 6 órás)
MOBIL: +36-70-941-2683
ELLÁTOTT TÉRSÉG: TOLNA MEGYE ÉS A SZOMSZÉDOS MEGYÉK

MUNKAKÖR: külső kapcsolatok építése, képviselet, arculattervezés, PR, együttműködési megállapodások előkészítése, pályázatok koordinálása, forrásteremtés, weboldal szerkesztés

6. TOLMÁCSOLÁSI HELYZETEK JEGYZÉKE

6.1. TÉRÍTÉSMENTES TOLMÁCSOLÁSI HELYZETEK

A szolgáltatás térítésmentes igénybevételére a kommunikációban akadályozott siket, nagyothalló, beszédserült, siketvak vagy kommunikációban akadályozott személyek (továbbiakban: jogosult ügyfelek) jogosultak.

6.1.1. A térítésmentesen elszámolható tolmácsolási esetek azok, amelyeket a jogosult ügyfél rendelt meg, s a kommunikációban részt vevő halló félre nem vonatkozik olyan jogszabály, amely a tolmácsolási helyzetben jelnyelvi tolmács biztosítására kötelezi.

6.1.2. A TOSINA JKKP térítésmentesen elszámolhatja a jogosult ügyfél lakóhelye és a tolmácsszolgálat ellátási területe alapján az alábbi tolmácsolási helyzeteket:

helyzet	elszámolásra jogosult szolgálat
A jogosult ügyfél állandó lakcíme, a tolmácsolás helyszíne és a tolmácsot alkalmazó szolgálat Tolna megyére esik.	TOSINA JKKP
A tolmácsolás helyszíne és a jelnyelvi tolmácsot alkalmazó szolgálat Tolna megyében van, de a jogosult ügyfél állandó lakcíme nem Tolna megyére esik (pl. Csongrád megye)	TOSINA JKKP
A jogosult ügyfél állandó lakcíme és a jelnyelvi tolmácsot alkalmazó szolgálat Tolna megyében van, de a tolmácsolás helyszíne egy másik megye területére esik (pl. Baranya megye)	TOSINA JKKP
A jogosult ügyfél állandó lakcíme és a tolmácsolás helyszíne Tolna megye szomszédos megyéinek területére esik (Somogy-, Fejér-, Bács-Kiskun- és Baranya megye), de a jelnyelvi tolmácsot alkalmazó szolgálat Tolna megyében van.	TOSINA JKKP



6.1.3. A tolmácsolás típusa szerint térítésmentesen elszámolható esetek:

- **egyéni igény:** szolgáltatás igénybevétele (kivéve a 2009. évi CXXV. tv 1. § e) pontjában meghatározott közszolgáltatási tevékenységek) - vásárlások, banki ügyek, közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés, munkavállalással kapcsolatos ügyintézés, hivatali ügyintézés, szülői értekezlet, lakógyűlésen való részvétel stb.
- **foglalkoztatás:** nem akkreditált foglalkoztatónál történő tolmácsolás, amennyiben azt a jogosult ügyfél kéri
- **egészségügy:** a társadalombiztosítás által nem finanszírozott egészségügyi szolgáltatás -
- **tolmácsolás óvodai nevelés, közoktatásban történő iskolai nevelés és oktatás, felsőoktatás, nem közoktatásban zajló képzés, tanfolyam során:**
 1. közép, vagy felsőfokú oktatásban költségtérítéses-, esti vagy levelező képzésben
 2. felsőoktatásban, szakoktatásban, nappali képzésben, de nem vizsgáztatás során
 3. vagy egyéb, nem a közoktatási rendszerbe tartozó tanfolyamon vagy továbbképzésen történik
- **önálló életvitel támogatása:** írásbeli és telefonon történő ügyintézés, illetve tolmácsolás/fordítás olyan helyzetekben, amelyek megoldásához nyelvi hátrányból adódóan kér segítséget a jogosult ügyfél
- **személyi tolmácsolás:** amikor betöltött pozíció révén egy jogosult ügyfélnek folyamatosan szüksége van jelnyelvi tolmácsra, mert folyamatosan hallókkal érintkezik munkája során
- **szabadidő, kulturális tevékenység:** sportrendezvényen vagy kulturális rendezvényen történő egyéni részvétel
- **színház, egyéni** – színházi tolmácsolás a jogosult ügyfél egyéni részvétele során
- **rendezvény:** üzleti vagy szakmai rendezvényen való egyéni részvétel
- **egyházi tolmácsolás:** egyéni szertartásokon való részvétel során
- **rehabilitáció:** jogosult ügyfelek egyéni rehabilitációs szolgáltatásban való részvétele során
- **jogsegélyszolgálat:** jogosult ügyfél ingyenes és egyéni jogsegély-szolgálati szolgáltatás igénybevétele során
- **közjegyzői okirat elkészítése, egyéb közjegyzői eljárás**

6.2. KÖLTSÉGTÉRÍTÉSES TOLMÁCSOLÁSI HELYZETEK

6.2.1. A magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról szóló 2009. évi CXXV. tv. (Jtv.) 1. § e) pontja rendelkezése szerint „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” során végzett tolmácsolási esetek költségtérítéses esetek. Ezekben az esetekben a Jtv. 10. § (3) pontja alapján „a jelnyelvi tolmácsolás költségét a tevékenységet végző, illetve a szolgáltatást nyújtó szerv, szervezet vagy intézmény viseli.”

- 6.2.2. Amikor a tolmácsolást halló ügyfél vagy intézmény rendeli meg, illetve ha a kapcsolat létrejöttében a halló fél vagy az intézmény érdekelt haszonszerzés céljából.
- 6.2.3. Azok a tolmácsolási esetek, amelyekben a halló fél vagy intézményt jogszabály kötelezi:
- büntetőeljárás, szabálysértési eljárás és közigazgatási eljárás során történő tolmácsolás, ha a tolmácsot hivatalos szerv rendeli ki a 42/2009 (IX.15.) IRM rendelet alapján
 - szakmai vizsgáztatás szóbeli feleletnél illetve a felsőoktatásban történő szóbeli vizsgáztatás során a 29/2002.OM rendelet alapján
 - akkreditált rehabilitációs, kiemelt és védett foglalkoztatónál történő munkavállalással, munkavégzéssel kapcsolatos tolmácsolások
 - médiatolmácsolás
 - színházi tolmácsolás (amennyiben siket csoport számára történik a megrendelés)
 - konferenciatolmácsolás (amennyiben a konferencia szervezője kíván jogosult résztvevőket meghívni)
 - egészségügyi tolmácsolás
 - egyházi tolmácsolás (egyházi eseményeken több siket résztvevő számára)
 - a fenntartó működésével kapcsolatos tolmácsolási helyzetekben történő tolmácsolási órák

7. AZ IRODA HELYE, MEGKÖZELÍTÉSE, NYITVA TARTÁS, ÜGYFÉLFOGADÁS, KÉSZENLÉTI BEOSZTÁS

7.1. Az iroda székhelye: 7100 Szekszárd, Táncsics Mihály u. 1/b. fsz. 2.

7.2. Az iroda megközelítése:

7.2.1. autóval:

- Budapest irányából – a város előtti körforgalomnál Szekszárd központja irányába az ötödik közlekedési lámpánál jobbra kell fordulni, majd a harmadik utcánál jobbra kb. 30 m-re az utca jobb oldalán helyezkedik el a társas ház, melynek földszintjén a tolmácsszolgálat irodája működik.
- Bátaszék irányából a körforgalomnál Szekszárd központja irányába a nyolcadik közlekedési lámpánál balra kell fordulni, majd a harmadik utcánál jobbra kb. 30 m-re az utca jobb oldalán helyezkedik el a társas ház, melynek földszintjén a tolmácsszolgálat irodája működik.

7.2.2. Tömegközlekedési eszközzel (busz, vonat) a Szekszárd végállomástól gyalog: a SÉD patakparton végig gyalogolva a Zrínyi sörözőnél keresztező úton továbbhaladva a Főiskola épülete mellett elhaladva elérjük az 56. főutat. Itt a gyalogátkelőn egyenesen továbbhaladva a harmadik kereszttutca a Táncsics utca. Itt jobbra fordulva kb. 30 m-re az utca jobb oldalán helyezkedik el a társas ház, melynek földszintjén a tolmácsszolgálat irodája működik.

7.3.

Nyitva tartás:

Hétfő – csütörtök	8:00 – 16:00
Péntek	12:00 – 20:00

7.4.

Ügyfélfogadás:

Hétfő - csütörtök	9:00 – 13:00
Péntek	13:00 – 17:00

7.5.

Készenléti idő, készenléti beosztás

Szolgáltatunk napi 24 órás készenlétet tart, éjjel-nappal, hét végén, ünnepnapokon is hívható mobilszáma:

70/930-7245

Az iroda nyitva tartásán túli készenléti időben a készenléti telefon a készenlétre beosztott kollégánál van, általában a mellékelt táblázat szerint az XXX-el jelölt időpontokban, ünnepnapokon értelemszerűen kiegészül a táblázat megfelelő cellája.

időszak	hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek	szombat	vasárnap
	dátum1	dátum2	dátum3	dátum4	dátum5	dátum6	dátum7
06:00 - 18:00						XXX	XXX
06:00 - 12:00					XXX		
18:00 - 06:00	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX

A szakmai vezető készíti el havonta előre a készenléti beosztást.

Minden esetben a szakmai vezető jogosult dönteni a kirendelt tolmács személyéről.

A készenlétre beosztott kolléga értesíti a szakmai vezetőt, aki 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 kolléga (pl. súlyos baleset, váratlan helyzetek...), köteles minden értesítés nélkül a tolmácsolási helyszínre haladéktalanul elindulni és ellátni a tolmácsolási feladatot.

8. A TOLMÁCS MEGRENDELÉSÉNEK MÓDJAI

8.1. EGYÉNI MEGRENDELŐK

Egyéni megrendelőnek tekintjük azon személyek és hozzátartozóit vagy segítők megrendeléseit, akik a jogosult ügyfél számára rendelnek jelnyelvi tolmácsot.

A megrendelés a teljesítés időpontját megelőzően legalább 2 nappal történhet:

- levélben – TOSINA Jelnyelvi Tolmácsszolgálat 7100 Szekszárd, Táncsics Mihály u. 1/b. fsz. 2. – a levélben érkező megrendeléseknél figyelni kell arra, hogy a tolmácsolási eset napját megelőzően 48 órával érkezzen meg a levél
- személyesen - az ügyfélfogadási időben az irodában
- vezetékes telefonon – nyitvatartási időben, a nyitvatartási időn túl érkező megrendeléseket üzenetrögzítő rögzíti, és csak a következő munkanapon tudjuk érvényessé nyilvánítani
- faxon – éjjel-nappal – a nyitvatartási időn túl érkező megrendeléseket a következő munkanapon tudjuk érvényessé nyilvánítani
- sms-en –70/930-7245 – nyitvatartási időben
- mobiltelefonon – 70/930-7245 – nyitvatartási időben
- e-mailben – tolna@jtsz.hu – figyelembe kell venni, hogy a hét végén, e-mailben érkező megrendeléseket a nyitvatartási időben tudjuk érvényessé nyilvánítani
- msn-en, skype-on – jeltolmacstm@hotmail.com , tolna@jtsz.hu – csak ügyfélfogadási időben
- msn + webkamera, skype+webkamera – jeltolmacstm@hotmail.com , tolna@jtsz.hu – csak ügyfélfogadási időben

Sürgős esetben (közúti- és egyéb balesetek, életveszélyes helyzetek, vészhelyzet, mentők, rendőrség, tűzoltóság, kórház...) a szolgálat a megrendeléstől számított 2 órán belül biztosít tolmácsot az ügyfél részére. Ezekben az esetekben az készenlélet ellátó kolléga gondoskodik elérhető tolmács kirendeléséről a megrendeléstől számított fél órán belül.

Egyéni megrendelés esetén a megrendelőnek az alábbi adatokat kell megadni, melyek munkalapon kerülnek rögzítésre:

- megrendelő neve, elérhetősége (amennyiben nem a jogos ügyfél küldi a megrendelést) – kötelező megadni
- az ellátandó ügyfél neve, elérhetősége (lakcím, telefonszám, esetleg e-mail és/vagy msn elérhetőség) – kötelező megadni
- tolmácsolás helyszíne – kötelező megadni
- tolmácsolás ideje (év, hónap, nap, tolmácsolás kezdete (óra, perc)) – kötelező megadni
- tolmácsolás időtartama (várhatóan mennyi ideig tart a tolmácsolás) – kötelező megadni
- tolmácsolás típusa, témája – a témát kötelező megadni
- találkozás hely, ideje – ajánlatos megadni
- igényelt tolmács személye – nem kötelező megadni

A megrendelést a diszpécser az AVENNA nyilvántartó rendszerbe azonnal rögzíti, majd válaszüzenetet küld visszaigazolásként azon a csatornán, melyen a megrendelés érkezett/vagy amely csatornán kéri, a megrendelés adataival (pontos dátum, helyszín, találkozás hely megnevezésével, a kirendelt tolmács neve). Továbbá tájékoztatást ad a megrendelés lemondásának módjairól, a megrendelés adataiban történő változás bejelentési módjairól. Amennyiben a megrendelésben közölt adatok nem elegendőek vagy nem megfelelően

értelmezhető, a tolmácsszolgálat pontosít/megerősít/kérdéseket tehet fel azon a csatornán, melyen a megrendelés érkezett.

A tolmácskirendelés során a szabad tolmács választás jogát alapelveként kezeljük, igyekszünk minden esetben figyelembe venni. Amennyiben az ügyfél által választott jelnyelvi tolmács nem áll rendelkezésre (pl. szabadságon van vagy a kívánt időben már foglalt vagy a jelnyelvi tolmács nem kompetens a feladat ellátására) a szakmai vezető jogosult dönteni a kirendelt tolmács személyéről. Ha a kirendelt tolmács személyét az ügyfél nem fogadja el, akkor egy másik időpontban van lehetőség kérni azt a tolmácsot, akihez ragaszkodik.

Váratlan vagy sürgős megrendelések esetén a tolmács(ok) személyéről a szakmai vezető jogosult dönteni, nincs lehetőség választani.

Az érkező megrendeléseket a diszpécser minden esetben egyezteti a jelnyelvi tolmács munkatársakkal. Minden héten a diszpécser – lehetőség szerint péntek 18 órakor – munkaértekezleten a következő heti feladatokat, jelnyelvi tolmácskirendeléseket egyezteti köteles a tolmácsszolgálat munkatársaival.

8.2. INTÉZMÉNYI MEGRENDELŐK

Intézményi megrendelőnek tekintjük azokat a megrendelőket, akik ügyfeleik részére rendelnek jelnyelvi tolmács(ka)t (térítéses tolmácsolási esetek). Megrendelőlapot a tolmacs.tosina.hu weboldáról le lehet tölteni. Egész napos, illetve több napos tolmácsolási feladat ellátása esetén a megrendelés a teljesítés időpontját megelőzően legalább egy héttel előbb történjen:

- levélben – TOSINA Jelnyelvi Tolmácsszolgálat 7100 Szekszárd, Táncsics Mihály u. 1/b. fsz. 2.
- személyesen - az ügyfélfogadási időben az irodában
- vezetékes telefonon – nyitvatartási időben
- faxon – éjjel-nappal – a nyitvatartási időn túl érkező megrendeléseket a következő munkanapon tudjuk érvényessé nyilvánítani
- mobiltelefonon – 06-70-930-7245 – nyitvatartási időben
- e-mailben – tolna@jtsz.hu – a nyitvatartási időn túl érkező megrendeléseket a következő munkanapon tudjuk érvényessé nyilvánítani

Intézményi megrendelés esetén a megrendelőnek az alábbi adatokat kell megadni, melyek munkalapon kerülnek rögzítésre:

- megrendelő intézmény neve, elérhetősége
- a kapcsolattartó neve, elérhetőségei
- az ellátandó hallássérült ügyfelek várható száma, hallásállapotuk (siket, nagyothalló, siketvak, halmozott fogyatékos, ill. többféle hallásállapot)
- tolmácsolás helyszíne
- tolmácsolás ideje (év, hónap, nap, tolmácsolás kezdete (óra, perc))
- tolmácsolás időtartama (várhatóan mennyi ideig tart a tolmácsolás)
- tolmácsolás típusa, témája
- kifizetés módja

Intézményi megrendelés esetén – ahol szükséges -, ott külön szerződéskötésre kerül sor, melyben az adott tolmácsolási feladatra vonatkozó fenti ismérveket, térítési díjat és egyéb, a tolmácsolási esettel kapcsolatos megállapodásokat rögzíteni kell.

9. A MEGRENDELÉSEK LEMONDÁSÁNAK, MÓDOSÍTÁSÁNAK MÓDJAI

A megrendelt tolmácsolás adataiban (pl. helyszín-, időpont-, tolmácsolási típus-, téma-változás, stb.) történő változásról azonnal értesíteni kell a jelnyelvi tolmácsolószolgálatot.

Megrendelés lemondására a tolmácsolás megkezdése előtt legkésőbb 24 órával van lehetőség.

Hirtelen bekövetkező esemény esetén (baleset, hirtelen betegség, stb.) a megrendelés lemondására legkésőbb a tolmácsolás megkezdése előtt 3 órával van lehetőség.

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 munkalapot a szakmai vezető leigazolja, majd a tény a munkalapon rögzíti, s 1000 Ft, azaz egyezer forint büntetést kénytelen fizetni az ügyfél, valamint a meghíúsult tolmácsolás során felmerült utazási költséget is köteles megfizetni.

10. KÖLTSÉGTÉRÍTÉSES TOLMÁCSOLÁSOK DÍJSZABÁSA

A magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról szóló 2009. évi CXXV. tv. (Jtv.) 1. § e) pontjában meghatározott **közszolgáltatási tevékenység** esetén a Jtv. 10. § (3) pontja alapján „a jelnyelvi tolmácsolás költségét a tevékenységet végző, illetve a szolgáltatást nyújtó szerv, szervezet vagy intézmény viseli.”

A magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról szóló 2009. évi CXXV. tv. (Jtv.) 10. § (4) pontja szerint „a közoktatásról szóló törvény, a szakképzésről szóló törvény, a felsőoktatásról szóló törvény és a felnőttképzésről szóló törvény alapján megszervezett **szóbeli vizsgák** során a jelnyelvi tolmácsolás költségét a vizsgát szervező intézmény viseli.”

Büntető eljárás, szabálysértési eljárás, közigazgatási hatósági eljárás, munkaügyi bírósági eljárás, polgári peres eljárás, ügyészségi eljárás során történő tolmácsolás esetén az Igazságügyi és Rendészeti Miniszter 42/2009.(IX. 15) IRM sz. rendelet az irányadó.

Utazási idő: a Szolgálat és a tolmácsolási hely között saját gépkocsival vagy tömegközlekedéssel történő, utazással eltöltött idő – min. nettó 500 Ft/megkezdett óra.

Várakozási idő: a tolmácsolás helyszínén a megrendelt tolmácsolás kezdete időpont és a ténylegesen elkezdett tolmácsolás kezdő időpontja között eltelt idő - nettó óradíja min. 500 Ft/megkezdett óra.

Felkészülési idő: bizonyos tolmácsolási esetek (pl. színházi tolmácsolásra felkészülés, próbatolmácsolás, előre megkapott szöveg fordítási tevékenységre fordított ideje...) felkészülési ideje – nettó óradíja min. 500 Ft/megkezdett óra.

A tolmácsolás helyszínére történő **utazás költségeit** (tömegközlekedés és/vagy saját gépkocsi használat, esetleges szállás) a megrendelőnek kell kifizetnie a jogszabályokban előírt módon.

A tolmácsolás teljesítéséről munkalapot és díjjegyzéket állítunk ki, mely alapján számlát küldünk. A számla kiegyenlítésére a megrendelőnek átutalással 15 munkanap áll rendelkezésére.

Szolgáltatásfajta	jelnyelvi tolmácsolás nettó egységár (Ft/ óra)
Közszolgáltatási tevékenység	6.000 Ft
Szóbeli vizsgák (közoktatás, szakképzés, felsőoktatás, felnőttképzés)	6.000 Ft
Büntető eljárás, szabálysértési eljárás, közigazgatási hatósági eljárás, munkaügyi bírósági eljárás, polgári peres eljárás, ügyészségi eljárás	6.000 Ft
a fenntartó működésével kapcsolatos tolmácsolási helyzetekben történő tolmácsolási	min. 3.000 Ft
Foglalkoztatás akkreditált rehabilitációs, kiemelt és védett foglalkoztató intézményben	min 3.000 Ft
Rendezvényen történő csoportos részvétel (amennyiben a rendezvény szervezője a megrendelő)	min 4.000 Ft
Konferencián, értekezleten történő tolmácsolás csoport számára	6.000 Ft
Média tolmácsolás	6.000 Ft
Színházi előadás jelnyelvi tolmácsolása csoport számára, felkészülés az előadásra	min 4.000 Ft
Egyház/csoportos szertartás tolmácsolása (istentisztelet, mise)	megegyezés szerint
Egyéni/csoportos kirándulás, tábor, találkozók	megegyezés szerint

11. ÉSZREVÉTELEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK MÓDJA

A szolgálat működése felett a felügyeletet a TOSINA Egyesület gyakorolja.

A panaszt a szolgálat szakmai vezetőjéhez írásban lehet benyújtani.

A szolgálathoz beérkezett panaszt a szakmai vezető kivizsgálja, a TOSINA Egyesület Elnöksége véleményét kikéri a bepanaszolt tolmács munkájáról, illetőleg a feleket is meghallgatja.

A beérkezett panaszra írásban kell válaszolni, 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 lennie - is alakítható, amelynek feladata a panasz kivizsgálása.


12. A TOLMÁCSSZOLGÁLAT FENNTARTÓJA

Tolna Megyei Siketek és Nagyothallók Egyesülete, 7100 Szekszárd, Tánicsics Mihály u. 1/b. fsz. 2.

Képviselőre jogosult személy:

a TOSINA Egyesület mindenkori választott képviselője, jelen esetben Fábrián László
e-mail: elnok@tosina.hu

Szekszárd, 2011. február 1.



Simonné Varadi Zsuzsanna
szakmai vezető