

MAGYAR MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLAT EGYESÜLET



**MMSZ Békés Vármegyei
Jelnyelvi Tolmácsszolgálat**



SZOLGÁLTATÁSI REND

Érvényes: 2024. július 01-től visszavonásig

Tartalomjegyzék

1. A JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI	3
2. A JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT ELLÁTÁSI TERÜLETE	3
3. A TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÁLTAL ELLÁTOTT TOLMÁCSOLÁSI TÍPUSOK.....	3
4. A TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÁLTAL VÁLLALT TOLMÁCSOLÁSI MÓDOK	4
5. A JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT MUNKATÁRSAI.....	5
6. A JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÜGYFÉLFOGADÁSI ÉS KÉSZENLÉTI IDŐBEOSZTÁSA.....	7
7. MEGRENDELÉS MÓDJA, MENETE	8
8. MEGRENDELÉS LEMONDÁSA, KÉSEDELMES LEMONDÁS KÖVETKEZMÉNYEI	10
9. A TOLMÁCSSZOLGÁLTATÁS DÍJAZÁSA	11
10. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	17
11. PANASZKEZELÉS	17
12. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS	17
13. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR.....	18
14. FENNTARTÓ.....	18

1. A JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI

MMSZ BÉKÉS VÁRMEGYEI JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT

Vármegyei iroda címe: 5600 Békéscsaba Pátkai Ervin u. 5. fszt. 2.

Szolgáltatással kapcsolatos (pl. megrendelés) levelezési cím:

5600 Békéscsaba Pátkai Ervin u. 5. fszt. 2.

Egyéb esetben (pl. fenntartás, jogi ügyek) levelezési cím:

6000 Kecskemét Hoffmann J. u. 11.

SMS/videó üzenet fogadására is alkalmas mobil telefon:

06-30-252-6547

Sürgősségi mobiltelefon: 06-30-627-2935 (hívás, sms, viber)

E-mail: jeltolmacs-bekes@maltai.hu

Web: www.jeltolmacs-bekes.hu

Csak a fent megadott elérhetőségeken fogadjuk a tolmácmegrendeléseket, egyéb csatornán leadott megrendelések visszaigazolását nem tudjuk garantálni!

2. A JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT ELLÁTÁSI TERÜLETE

BÉKÉS VÁRMEGYE

Siket, nagyothalló és siket-vak személyek részére a tolmácsszolgálat, csak a vármegye területén vállal térítésmentes tolmácsolási szolgáltatást.

3. 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

4. A TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÁLTAL VÁLLALT TOLMÁCSOLÁSI MÓDOK

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

5. A JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT MUNKATÁRSAI



Ruminé Niethammer Edina

Szakmai vezető

Jelnyelvi tolmács

<u>Vállalt tolmácsolási típusok:</u>	<u>Vállalt tolmácsolási módok:</u>
bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás	magyar jelnyelv
közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás	taktilis jelnyelv
egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás	jelesített magyar nyelv
foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás	ujjábécé
a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás	daktil tenyérbe jelelés
a jogosult önálló életvitel elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás	magyar nyelvű beszéd vizualizálása
nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás	magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása
média-tolmácsolás	Lorm-abécé
	tenyérbe írás
	Braille-írás
	Braille-írás taktilis formája
	Tadoma vibrációs módszer



Szlauskó-Fischer Nóra

Jelnyelvi tolmács

<u>Vállalt tolmácsolási típusok:</u>	<u>Vállalt tolmácsolási módok:</u>
bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás	magyar jelnyelv
közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás	taktilis jelnyelv
egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás	jelesített magyar nyelv
foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás	ujjábécé
a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás	daktil tenyérbe jelelés
a jogosult önálló életvitel elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás	magyar nyelvű beszéd vizualizálása
nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás	magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása
média-tolmácsolás	Lorm-abécé
	tenyérbe írás
	Braille-írás
	Braille-írás taktilis formája
	Tadoma vibrációs módszer



Tóthné Kiss Laura

Diszpécser

Felveszi a megrendeléseket és segíti, szervezi az ügyfelek és a tolmácsok életét és munkáját.

6. A JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT ÜGYFÉLFOGADÁSI ÉS KÉSZENLÉTI IDŐBEOSZTÁSA

SZEMÉLYES ÜGYFÉLFOGADÁS AZ IRODÁBAN:

Hétfő, péntek: ZÁRVA

Kedd, Csütörtök: 11:00 – 15:00

Szerda: 08:30 – 12:30

Személyes ügyfélfogadás igény szerint, előre egyeztetett időpontban munkanapokon ügyfélfogadási időn kívül is lehetséges 8:00-16:00 óráig.

Hétfvégén ledolgozandó munkanap esetén, szombati munkanapon 8.00-12.00 óra között tart a szolgálat online ügyfélfogadást.

KÉSZENLÉTI ÜGYELET:

Hétköznap (hétfőtől péntekig), hétfvégén (szombat, vasárnap), ünnepnap:

0-24 óráig

Ügyeleti telefonszám: 06-30-627-2935 (hívás , sms, viber)

A tolmácsszolgálat munkanapokon 18 és 8 óra között, továbbá szombaton, vasárnap vagy munkaszüneti napokon kizárólag sürgős megrendeléseket teljesít.

SÜRGŐS ESETBEN A SZOLGÁLAT A MEGRENDELÉSTŐL SZÁMÍTOTT 2 ÓRÁN BELÜL, BIZTOSÍT TOLMÁCSOT AZ ÜGYFÉL RÉSZÉRE.

Sürgős megrendelés: az igénybe vevő életét, testi épségét, egészségét, vagy vagyonát veszélyeztető helyzet, és az azonnali hatósági intézkedés miatt történő megrendelés, amikor azonnal szükség van jelnyelvi tolmácsra (pl.: tüzeset, életveszélyes baleset)!

Kérjük az ügyfeleket, hogy az ügyeleti időben csak sürgős esetben, vagy megrendelés lemondásának céljából használják a készenléti telefonszámot!

Az életét, testi épségét, egészségét vagy vagyonát veszélyeztető helyzet kivételével, munkaidőben (hétfő-péntek: 8-16 óra) keressenek minket megrendelésükkel!

7. MEGRENDELÉS MÓDJA, MENETE

A megrendelés történhet az 1. pontban szereplő elérhetőségeken:

- személyesen az irodában ügyfélfogadási időben,
- SMS-ben,
- telefonon,
- email-ben,
- postai levélben,
- messengeren,
- videohívásra alkalmas eszközön.

A készenléti idő alatt az ügyeleti telefonszámon (hívás, SMS) fogadjuk a megrendeléseket.

Első megrendelés esetén megrendelőlapot is ki kell tölteni.

Megrendelésnél mindig adja meg a következő adatokat, ami alapján a munkalapot felvisszük:

- hallássérült ügyfél neve;
- az ügyfél elérhetősége, neve, címe,
- 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 módja (pl: magyar jeinyelv)
- a tolmácsolás pontos helye (város, kerület, utca, házszám);
- a tolmáccsal való találkozás helye.

Intézményi megrendelés esetén az alábbi is:

- kapcsolattartó személy neve, elérhetősége,
- kifizetés módja (elsősorban banki átutalás).

A tolmácsszolgálat a – legalább a tolmácsolás helyszínét, időpontját, feladategységben meghatározott tervezett időtartamát, a tolmácsolási módot, továbbá a tolmácsszolgáltatási fajtát tartalmazó – megrendeléseket visszaigazolja a megrendelés módjával azonos formában (a személyesen leadott megrendeléseket azonnal, a nem személyesen leadott megrendeléseket 3 órán belül). A visszaigazolás tartalmazza: a tolmácsolás helyszínét és időpontját és 72 órán belül értesíti a megrendelőt a jelnyelvi tolmács személyéről.

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 NFSZK által tervezett rendszerben rögzítjük.

A rendszerben 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.

A munka végén a megrendelőnek és a tolmácsnak is alá kell írni a munkalapot. 120 percet meghaladó tolmácsolási időtartam esetén a tolmácsolási helyzetben részt vevő, jelen lévő harmadik fél képviselőjének is alá kell írnia. Online tolmácsolás esetén az ügyfél aláírását helyettesíti az ügyfél által küldött visszaigazolás.

A megrendelés a siketnek mindig INGYENES!

KÉRJÜK, MEGRENDELÉSEIKET LEGALÁBB 72 ÓRÁVAL ELŐBB JELEZZÉK!

SÜRGŐS, RENDKÍVÜLI ESETBEN, 2 ÓRÁN BELÜL BIZTOSÍT A SZOLGÁLAT TOLMÁCSOT!

8. 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 (hívás és sms), e-mailben.

Megrendelést lemondani

- ügyfélszolgálati időben az 1. pontban szereplő elérhetőségeken lehet.
- a készenléti idő alatt az ügyeleti telefonszámon (hívás, SMS) fogadjuk a lemondásokat.

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

Felhívjuk a térítésmentes tolmácsszolgáltatást igénybevevő ügyfeleink figyelmét, hogy az egyéb (facebook, messenger, stb) csatornán leadott lemondásokat nem tudjuk garantáltan fogadni!

Az ebből adódó félreértés következményeit az ügyfél viseli!

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 meghiúsult tolmácsolást jelenti a szakmai vezetőnek, valamint a diszpécsernek.

Intézményi megrendelő lemondás esetén köteles a tolmácsszolgálatot minimum 24 órával előbb értesíteni. Ha intézményi megrendelő a lemondást elmulasztja úgy köteles a tolmácsolásra szánt órák minimum 50%-át megtéríteni.

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.

9. A TOLMÁCSSZOLGÁLTATÁS DÍJAZÁSA

TÉRÍTÉSMENTES TOLMÁCSOLÁS

A szolgáltatás térítésmentes, ingyenes igénybevételére a kommunikációban akadályozott siket, nagyothalló, beszédsérült, siketvak vagy kommunikációban akadályozott magyar állampolgár, illetve az a bevándorolt, letelepedett hallássérült jogosult, 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:

- a) az óvodai nevelés során évenként 200 órát, a tanulói jogviszonnyal összefüggésben az általános iskolában, a gimnáziumban, a szakképző intézményben tanulói jogviszonyban álló személy részére tanévenként 400 órát;
- b) a hallgatói jogviszonnyal összefüggésben a felsőoktatási hallgatói jogviszonyban álló személy részére

- nappali rendszerű képzésben történő részvétel esetén szemeszterenként 200 órát,
- levelező rendszerű képzésben történő részvétel esetén szemeszterenként 100 órát;
- a képzéssel összefüggésben a felnőttképzésben részt vevő személy részére képzésenként a képzés óraszám 60 százalékának megfelelő mértékű óraszámot;
- c) A Jelnyelvi Törvény mellékletében felsorolt speciális kommunikációs rendszerek használatával kommunikáló hallássérült, valamint siketvak személy részére évenként 30 órát;
- d) a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló hallássérült személy részére évenként 50 órát;
- e) a társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló törvény szerinti egyéni vagy társas vállalkozó hallássérült személy részére évenként 50 órát biztosít.

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).

Ingyenes tolmácsolási helyzetek:

1. Önálló életvitel támogatása: személyes ügyek intézése, támogató szolgálat vagy más segítő szolgálat felkeresése a siket ügyféllel. Irodai esetek: amikor ügyintézés történik, illetve amikor nincs 3. fél jelen, hanem a tolmács, diszpécser, ügyintéző kommunikál az ügyféllel (Pl.: támogató szolgálat, levélírás, telefonos ügyintézés, lakás ügyintézés, levélértelmezés, iratok értelmezése, jogi ügyintézés, időpont egyeztetés, lelki támasz, biztosítási ügyintézés, szálláskeresés, tanácsadás EU csatlakozás ügyben) telefonos tolmácsolás, fax-, levélírás, levelek és nyomtatványok értelmezése,- fordítása, stb.
2. Egyéni igény: jelnyelvi tolmács igénybevétele, személyes ügyek intézéséhez (olyan helyek és alkalmak, ahol saját igényei, magánügyei miatt fordul meg az ügyfél). Pl.: szülői értekezlet, lakógyűlés Szolgáltatások igénybevételéhez (közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos ügyintézés, stb.) Szolgáltatások megrendelése, vásárlása (mobiltelefon vásárlása, internet előfizetés, stb.), üzletek, utazási iroda, vacsorameghívás, nagykövetség, légitársaság irodája stb., esküvői szertartás, temetés.

3. Büntetőeljárás: igazságügyi szervek és az ezekkel kapcsolatos ügyek: bíróság, ügyészség, rendőrség amennyiben az eljárás vádlott, vesztes ügyfele, és a perköltségek fizetésére kötelezett fél, a siket/nagyothonalló ügyfél.
4. Polgári peres eljárás: igazságügyi szervek és az ezekkel kapcsolatos ügyek: bíróság, ügyészség amennyiben az eljárás vádlott, vesztes ügyfele, és a perköltségek fizetésére kötelezett fél, a siket/nagyothonalló ügyfél.
5. Szabálysértési ügy: igazságügyi szervek és az ezekkel kapcsolatos ügyek: bíróság, ügyészség, rendőrség amennyiben az eljárás vádlott, vesztes ügyfele, és a perköltségek fizetésére kötelezett fél, a siket/nagyothonalló ügyfél.
6. Ügyészségi eljárás: (külön térítéses és támogatott)
7. Munkaügyi bírósági eljárás: (külön térítéses és támogatott)
8. Közigazgatási hatósági eljárás: államigazgatási szervek, minisztériumok (minden területileg illetékes, illetve feladatra szakosodott szerv) önkormányzat összes hivatala (gyámügy, lakáshivatal, családsegítő, okmányiroda), jegyző, társadalombiztosító, APEH, nyugdíjbiztosító, vámhivatal, anyakönyvvezetői hivatal, stb. amennyiben az eljárás vádlott, vesztes ügyfele, és a perköltségek fizetésére kötelezett fél, a siket/nagyothonalló ügyfél, vagy az eljárás kezdeményezője a siket/nagyothonalló ügyfél.
9. Közjegyzői okirat készítése
10. Egyéb közjegyzői eljárás: tolmácsolás más, közjegyző által lebonyolított eljárások során (hagyatéki eljárás stb.)
11. Egészségügy: egészségügyi ellátás igénybevétele: kórház, rendelő, magánklinika, magánrendelő, gyógyszerár (akár állami akár magán ellátás)
12. Középiskolai levelező oktatás: középfokú oktatási intézményben tanulmányok; nem a közoktatás keretein belül.
13. Középiskolai esti oktatás: középfokú oktatási intézményben tanulmányok; nem a közoktatás keretein belül.
14. Felsőoktatási tanóra látogatása/konzultáció: tolmácsolás felsőfokú képzés során (egyetem, főiskola, levelező, költségtérítéses, önköltséges, kiegészítő képzés, stb.)
15. Szakképzés közoktatásban: nappali tagozaton tanóra látogatása közoktatásban: szakmunkásképzés.
16. Szakképzés kiegészítő képzésként: esti- vagy levelező tagozaton tanóra látogatása/konzultáció (támogatott) OKJ szakképzés, kiegészítő képzés, költségtérítéses, esti-, levelező-, nappali tagozat, stb.
17. Tanfolyam: tolmácsolás tanfolyamokon (nyelvtanfolyam, gépjárművezetői tanfolyam, stb.)

18. Foglalkoztatás: tolmácsolás munkaügyi hivatalban, munkahelykereséskor, állásinterjún, munkahelyi tájékoztatáson, munkahelyi értekezleten, átképzésen.
19. Rendezvény: egyéni igény, rendezvényen történő egyéni részvétel
20. Szabadidő: szabadidős tevékenység, rendezvény (egy vagy több siket által szervezett programok) kulturális vagy sport versenyek, múzeumlátogatás, csoportosan vagy egyénileg.
21. Konferencia: konferencián, történő tolmácsolás egyén számára.
22. Színház: színházi előadás jelnyelvi tolmácsolása csoport számára, felkészülés az előadásra.
23. Színház, egyéni részvétel: színházi előadás jelnyelvi tolmácsolása egyén számára, próbatolmácsolás.
24. Egyház, egyéni szertartás: egyéni szertartás tolmácsolása: keresztelő, bérálás, esküvő, temetés stb.
25. Személyi tolmácsolás: több eset is naponta, esetleg ragaszkodva egy-egy tolmácshoz, kísérés jelnyelvi tolmácsolással, általában olyan vezető beosztású siket személy számára, akinek munkaköréből adódóan folyamatosan halló személyekkel kell együttműködnie.

KÖLTSÉGTÉRÍTÉSES TOLMÁCSOLÁS

Költségtérítések azok a tolmácsolási esetek:

- amikor a tolmácsolást halló ügyfél vagy intézmény rendeli meg, vagy
- ha a kapcsolat létrejöttében a halló fél vagy az intézmény érdekelt haszonszerzés szempontjából, vagy
- amelyekben a halló felet, vagy intézményt a kommunikációs esélyegyenlőség – így a jelnyelvi tolmács -, biztosítására jogszabály kötelezi.

Az alábbi költségtérítéses tolmácsolások díjszabására és fizetési feltételeire a 23/2017. (XII. 22.) IM rendelet az irányadó.

Költségtérítéses tolmácsolási helyzetek:

1. Büntetőeljárás: igazságügyi szervek és az ezekkel kapcsolatos ügyek: bíróság, ügyészség, rendőrség. Amennyiben a megrendelő az igazságügyi szerv, és a per költségei nem a vesztes, siket/nagyothalló ügyfelet terhelik.

2. Polgári peres eljárás: igazságügyi szervek és az ezekkel kapcsolatos ügyek: bíróság, ügyészség. Amennyiben a megrendelő az igazságügyi szerv, és a per költségei nem a vesztes, siket/nagyothalló ügyfelet terhelik.
3. Szabálysértési ügy: igazságügyi szervek és az ezekkel kapcsolatos ügyek: bíróság, ügyészség, rendőrség. Amennyiben a megrendelő az igazságügyi szerv, és a per költségei nem a vesztes, siket/nagyothalló ügyfelet terhelik.
4. Közigazgatási, hatósági eljárás: államigazgatási szervek, minisztériumok (minden területileg illetékes, illetve feladatra szakosodott szerv) önkormányzat összes hivatala (gyámügy, lakáshivatal, családsegítő, okmányiroda), jegyző, társadalombiztosító, APEH, nyugdíjbiztosító, vámhivatal, anyakönyvvezetői hivatal, stb. amennyiben a megrendelő a hatósági szerv, és a per költségei nem a vesztes, siket/nagyothalló ügyfelet terheli.
5. Felsőoktatás vizsga: tolmácsolás szóbeli vizsgán felsőoktatásban résztvevő hallgatók számára.
6. Szakképzés záróvizsga: tolmácsolás szóbeli záróvizsgán szakképzésben résztvevő hallgató számára.
7. Foglalkoztatás: akkreditált rehabilitációs, kiemelt és védett foglalkoztató intézményben.
8. Rendezvény: rendezvényen történő csoportos részvétel, (a rendezvény szervezője a megrendelő).
9. Konferencia: konferencián, értekezleten történő tolmácsolás csoport számára.
10. Média: jelnyelvi tolmácsolás televízióban, rádióban, film, interjúk stb.
11. Egyház: csoportos szertartás tolmácsolása (mise), más egyházi rendezvények (tábor, találkozó).
12. A nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás (amennyiben siket csoport számára rendelnek tolmácsot).

Az intézményi megrendelők térítési kötelezettségéről irányadó a 2009. évi CXXV. törvény a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról, melynek 10 §. (3) bekezdése értelmében:

- „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.”, melynek óradíja 6000 Ft+ ÁFA.
- 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 23/2017. (XII. 22.) IM rendelet az irányadó, mely szerint a jelnyelvi tolmácsolási tevékenységért óránként 6000 Ft munkadíjat kell megállapítani, amely az általános forgalmi adót nem tartalmazza. A munkadíj óránként tehát 6000 Ft+ÁFA. A munkadíj megállapításnál minden megkezdett fél órát fél óraként kell figyelembe venni.

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. A munkadíj óránként tehát 6000 Ft+ÁFA. A munkadíj megállapításnál minden megkezdett fél órát fél óraként kell figyelembe venni.

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 munkadíj óránként tehát 6000 Ft+ÁFA. A munkadíj megállapításnál minden megkezdett fél órát fél óraként kell figyelembe venni.

Az 23/2017. (XII. 22.) IM rendelet által szabályozott fenti esetekben várakozási díj és készenléti díj számítható fel az alábbiak szerint:

- 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.
- A tolmácsolásra, illetve jelnyelvi tolmácsolásra okot adó tevékenység elmaradása esetén készenléti díjként két óra munkadíjat kell megállapítani.
- Ha az eljárási cselekményt a hatóság félbeszakítja, de az eljárási cselekmény még ugyanazon a napon folytatódik, ezt az időtartamot a várakozási időbe be kell számítani. Ha az eljárási cselekmény folytatására ugyanazon a napon nem kerül sor, a cselekmény meghiúsulásának a tolmáccsal történő közléséig terjedő időtartamot a várakozási időbe szintén be kell számítani.

A megrendelő mindig köteles megtéríteni a jeltolmács szolgáltatás díját, a tolmács helyszínre utazásának, esetleges szállásának költségeit a jogszabályoknak megfelelően.

A tolmácsolás teljesítéséről munkalapot, szükség esetén díjjegyzéket állítunk ki, mely alapján számlát küldünk. A fizetés számla ellenében, lehetőleg banki utalással történik. A számla kiegészítésére a megrendelőknek harminc munkanap áll rendelkezésükre.

10. 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).

11. PANASZKEZELÉS

A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat tevékenységével kapcsolatos bármilyen észrevétel vagy panasz megtételére a Tolmácsszolgálat szakmai vezetőjénél (Ruminé Niethammer Edina) 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 Egyesület Dél-alföldi Régióközpontjának vezetőjéhez (dr. Rigó Orsolya), 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.

12. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

A szolgáltatás minősége és a szakmai színvonal megtartása érdekében szolgálatunk munkatársai szakmai továbbképzésen vesznek részt, így a Jelnyelvi tolmácsok Országos Névjegyzékében minden jeltolmács munkatársunk szerepel.

A Tolmácsszolgálat tevékenységével kapcsolatos véleményeket, észrevételeket a megrendelők a következő módokon juttathatják kifejezésre:

- A Tolmácsszolgálat szakmai vezetőjénél szóban vagy írásban

13. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény,
- A Fogyatékos-sággal élő személyek jogairól szóló Egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény,
- A magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról szóló 2009. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Jtv.),
- A jelnyelvi tolmácsszolgálatok működésének és a jelnyelvi tolmácsszolgáltatás igénybevételének feltételeiről szóló 62/2011. (XI. 10.) NEFMI rendelet a (a továbbiakban: Vhr.),
- 23/2017. (XII. 22.) IM rendelet a közigazgatási hatósági eljárásban közreműködő tolmácsok és jelnyelvi tolmácsok díjazásának szabályairól
- A Jelnyelvi Tolmácsok Országos Névjegyzékéről szóló 370/2017. (XII.8.) Korm. rendelet.

14. FENNTARTÓ

A tolmácsszolgálatot fenntartó jogi személy:

Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (Dél-alföldi Régió)

Rövid név: MMSZ Egyesület

Székhely: 1125 Budapest, Szarvas Gábor út 58-60.

Dél-alföldi Régióközpont: 6000 Kecskemét Hoffmann J. u. 11.

Adószáma: 19025702-2-44

Meghatalmazott jogi képviselő:

Dr. Jeney Gábor régióvezető és dr. Rigó Orsolya regionális ügyvezető

Az MMSZ Békés Vármegyei Jelnyelvi Tolmácsszolgálatának fenntartói, munkáltatói, képviseleti jogait a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (MMSZ Egyesület, Dél-alföldi Régió) gyakorolja.

Békéscsaba, 2024.07.01.



Dr. Jeney Gábor

Régióvezető

MMSZ Egyesület



MAGYAR MÁLTAI
SZERETETSZOLGÁLAT
EGYESÜLET
2. Régióközpont
Békéscsaba, Szervus Gábor út 58-60.
Békéscsaba, 6000 Kecskemét, Hoffmann János utca 14.
Békéscsaba, 1278-4009 20201416
Asztal: 19025702-2-44
2.



dr. Rigó Orsolya

Regionális ügyvezető

MMSZ Egyesület



Ruminé Niethammer Edina

MMSZ Békés Vármegyei Jelnyelvi

Tolmácsszolgálat

Szakmai vezető

