****

**SIKETEK ÉS NAGYOTHALLÓK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE**

**VESZPRÉM VÁRMEGYEI JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLATA**

**SZOLGÁLTATÁSI REND**

Érvényes: 2024. július 1-től visszavonásig

Tartalomjegyzék

[**1.** **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk elérhetőségei** 3](#_Toc165531499)

[**2.** **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk ellátási területe** 3](#_Toc165531500)

[**3.** **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk ügyfélfogadási és készenléti időbeosztása** 3](#_Toc165531501)

[**4.** **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat által nyújtott tolmácsolási típusok és módok jegyzéke** 4](#_Toc165531503)

[**a.** **Tolmácsolási típusok** 4](#_Toc165531504)

[**b.** **Tolmácsolási módok** 4](#_Toc165531505)

[**5.** **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk munkatársai** 5](#_Toc165531506)

[**6.** **Szolgáltatásaink igénybevételének módja, menete** 7](#_Toc165531507)

[**a.** **Térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és igénybevételének feltételei** 7](#_Toc165531508)

[**Térítésmentes jelnyelvi tolmácsolási típusok** 7](#_Toc165531509)

[**A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás időkeretei** 7](#_Toc165531510)

[**A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra, valamint a speciális órakeret igénybevételéhez való jogosultság igazolásának módja** 8](#_Toc165531511)

[**Eljárásrend a térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás időkereteinek kimerülése esetén** 8](#_Toc165531512)

[**b.** **Költségtérítéses jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és annak díjjegyzéke** 9](#_Toc165531513)

[**c.** **Megrendelés módja** 10](#_Toc165531514)

[**d.** **A szolgáltatásunk megrendelésének visszaigazolása** 10](#_Toc165531515)

[**e.** **A megrendelés lemondásának módja és határideje** 10](#_Toc165531516)

[**7.** **Szolgáltatásainkkal, Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk munkatársaival kapcsolatos észrevételek és panaszok befogadásának és kezelésének rendje** 11](#_Toc165531517)

[**8.** **Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk fenntartójának megnevezése, székhelye, valamint a képviseletére jogosultak nevei és elérhetőségei** 11](#_Toc165531518)

1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk elérhetőségei**

**SINOSZ Veszprém Vármegyei Jelnyelvi Tolmácsszolgálata**

Cím: 8200 Veszprém, Budapest út 16.

Mobil: 06-70-514-6870

Készenléti mobil: 06-70-514-6870

E-mail: veszpremjtsz@sinosz.hu

Skype: sinosz\_vmjtsz

Honlap: www.tolmacsszolgalat-veszprem.hu

1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk ellátási területe**

VESZPRÉM VÁRMEGYE

1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk ügyfélfogadási és készenléti időbeosztása**

**Ügyfélfogadás a Tolmácsszolgálatunk irodájában:**

Hétfő: 08:00 órától 12:00 óráig

Kedd: 12:00 órától 16:00 óráig

Szerda: 08:00 órától 12:00 óráig

Csütörtök: 08:00 órától 12:00 óráig

Péntek: ZÁRVA

Igény szerint, előre egyeztetett időpontban ügyfélfogadási időn kívül is elérhetőek az irodai szolgáltatások.

**Tolmácsszolgálatunk 24 órában, hétvégén és ünnepnapokon is elérhető száma**

(SMS-ben is):

**06-70-514-6870**

Tolmácsszolgálatunk munkanapokon 18 és 8 óra között, továbbá szombaton, vasárnap vagy munkaszüneti napokon kizárólag sürgős megrendeléseket[[1]](#footnote-1) teljesít 2 órán belül.

Az ünnepek miatti munkarend változásakor a tolmácsszolgálatunk abban az esetben tart ügyfélfogadást 08.00-12.00 között, ha a ledolgozandó munkanapon a tolmácsszolgálatunk nyitva tart. Ebben az esetben online ügyfélfogadást tartunk (szombati munkanap).

1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat által nyújtott tolmácsolási típusok és módok jegyzéke**
	1. **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 életvitel elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás
* nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás
* média-tolmácsolás
	1. **Tolmácsolási módok**
* magyar jelnyelv
* jelesített magyar nyelv
* ujjábécé
* magyar nyelvű beszéd vizualizálása
* magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása
* tenyérbe írás
* taktilis jelnyelv
* daktil tenyérbe jelelés
* Lorm-ábécé
* Braille-írás
* Braille-írás taktilis formája
* Tadoma vibrációs módszer
1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk munkatársai**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Név:* | *Vörös Eszter* | *Némethné Hortoványi Zsuzsanna* | *Kantó Éva* |
| *Beosztás:* | *Szakmai vezető, jelnyelvi tolmács* | *Jelnyelvi tolmács* | *Jelnyelvi tolmács, diszpécser* |
| ***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 életvitel elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | **✔** | **✔** | **✔** |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | **✔** | **✔** | **✔** |
| média-tolmácsolás | **✔** | **✔** | **✔** |
| *Név:* | *Vörös Eszter* | *Némethné Hortoványi Zsuzsanna* | *Kantó Éva* |
| *Beosztás:* | *Szakmai vezető, jelnyelvi tolmács* | *Jelnyelvi tolmács* | *Jelnyelvi tolmács, diszpécser* |
| ***Vállalt tolmácsolási módok*** |
| magyar jelnyelv | **✔** | **✔** | **✔** |
| taktilis jelnyelv | **✔** | **✔** | **✔** |
| jelesített magyar nyelv | **✔** | **✔** | **✔** |
| ujjábécé | **✔** | **✔** | **✔** |
| daktil tenyérbe jelelés | **✔** | **✔** | **✔** |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | **✔** | **✔** | **✔** |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | **✔** | **✔** | **✔** |
| Lorm-abécé | **✔** | **✔** | **✔** |
| tenyérbe írás | **✔** | **✔** | **✔** |
| Braille-írás | **✔** | **✔** | **✔** |
| Braille-írás taktilis formája | **✔** | **✔** | **✔** |
| Tadoma vibrációs módszer | **✔** | **✔** | **✔** |

1. **Szolgáltatásaink igénybevételének módja, menete**
	1. **Térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és igénybevételének feltételei**

A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatást kizárólag az ellátási területén végezhet.

**Térítésmentes jelnyelvi tolmácsolási típusok**

* **A jogosult önálló életvitele elősegítése** céljából végzett tolmácsolás:
	+ írásbeli és telefonon történő ügyintézés támogatása, illetve tolmácsolás/fordítás olyan helyzetekben, amelyek megoldásához nyelvi hátrányból adódóan kér segítséget a jogosult ügyfél
	+ szolgáltatások egyéni igénybevétele (kivéve közszolgáltatás), vásárlások, banki ügyek, közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés, szülői értekezlet, lakógyűlésen való részvétel
	+ ügyvédi felkeresés, közjegyzői okirat elkészítése, egyéb közjegyzői eljárás
	+ egyéni rehabilitáció
	+ egyéni és ingyenes jogsegély szolgáltatás során
* **foglalkoztatás célú, munkahelyen**, nem akkreditált foglalkoztatónál történő tolmácsolás, amennyiben azt a jogosult ügyfél kéri. Foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás.
* **közoktatás, szakképzés, felsőoktatás és felnőttképzés** során, kivételt képez ez alól a szóbeli vizsga.
* **személyi tolmácsolás**: amikor betöltött pozíció révén egy jogosult ügyfélnek folyamatosan van szüksége tolmács kíséretére, mert folyamatosan hallókkal érintkezik munkája során.
* **nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás**: csak egyéni részvétel esetén.
* **szabadidős, kulturális tevékenység**: sportrendezvényen, vagy kulturális rendezvényen történő egyéni részvétel esetén.
* **rendezvény, konferencia:** üzleti, vagy szakmai rendezvényen való egyéni részvétel esetén.
* **egyházi tolmácsolás**: csak a szertartásokon való egyéni részvétel során.
* **egészségügyi** tolmácsolás esetén (kórház, rendelőintézet, háziorvos) A 2009.évi CXXV. törvény (A magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról) módosítása alapján: 10.§ (3) pont, „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. (2020.évi. LXXXVIII. törvény, 5.§. Hatályos: 2020. szeptember 1-től)

 **A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra való jogosultság meghatározása**

Térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatást az a magyar állampolgársággal, vagy a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező, valamint bevándorolt és letelepedett hallássérült, illetve siketvak személy vehet igénybe,

* + 1. aki **magasabb összegű családi pótlék**ban részesül, **vagy**
		2. aki **fogyatékossági támogatás**ban részesül, vagy
		3. akinek hallássérülése legalább az **egyik fülön** meghaladja a **60 dB**-t, **vagy** **mindkét fülön a 40 dB**-t, **vagy**
		4. akinek fogyatékossága – a BNO-10-es osztályozása szerint – **egyidejűleg a H54-es és a H90-es csoport**ba tartozik.

**A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás időkeretei**

Az állam által biztosított térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás időkerete személyenként legfeljebb **évi 120 óra**.

Az éves személyenkénti időkereten felül az állam speciális órakeret formájában további térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatást biztosít az alábbi esetekben:

**a)** az óvodai nevelés során évenként 200 óra, a tanulói jogviszonnyal összefüggésben az általános iskolában, a gimnáziumban, a szakképző intézményben tanulói jogviszonyban álló személy részére tanévenként 400 óra;

**b)** a hallgatói jogviszonnyal összefüggésben a felsőoktatási hallgatói jogviszonyban álló személy részére

***b.a)*** nappali rendszerű képzésben történő részvétel esetén szemeszterenként 200 óra,

***b.b)*** levelező rendszerű képzésben történő részvétel esetén szemeszterenként 100 óra;

**c)** a képzéssel összefüggésben a felnőttképzésben részt vevő személy részére képzésenként a képzés óraszáma 60 százalékának megfelelő mértékű;

**d)** A Jelnyelvi Törvény mellékletében felsorolt speciális kommunikációs rendszerek használatával kommunikáló hallássérült, valamint siketvak személy részére évenként 30 óra;

**e)** a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló hallássérült személy részére évenként 50 óra;

**f)** a társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló törvény szerinti egyéni vagy társas vállalkozó hallássérült személy részére évenként 50 óra térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatást biztosít.

**A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra, valamint a speciális órakeret igénybevételéhez való jogosultság igazolásának módja**

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás az *a)* és *b)* pontban meghatározott esetben az ellátást **megállapító határozat,** illetve a *c)* és *d)* pontban meghatározott esetben **szakorvosi igazolás**, illetve szakorvos által kiadott **audiogram** bemutatásával vehető igénybe.

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra jogosító „A magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról” szóló 2009. évi CXXV. tv. (továbbiakban Jtv.) 4.§ (2) bekezdése szerinti **okiratot vagy igazolást**, az annak alapján elsőként igénybe vett térítésmentes jelnyelvi tolmácsolás megkezdése előtt kell bemutatni a szakmai vezető jelnyelvi tolmácsnak. (62/2011. (XI.10.) NEFMI rendelet A jelnyelvi tolmácsszolgálatok működésének és a jelnyelvi tolmácsszolgáltatás igénybevételének feltételeiről (továbbiakban Jmr.) 39. § (1) bekezdés)

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás a bemutatott **okirat, igazolás** érvényességi idején belül minden további esetben a **személyazonosság igazolására alkalmas okirat bemutatásával vehető** igénybe. (Jmr. 39. § (5) bekezdés)

A speciális órakeretek a Jtv. 5. § (2) bekezdésének *a)*, *b)*, *c)* pontja szerinti okiratok, igazolások bemutatásával vehetők igénybe. (Jmr. 39. § (2) bekezdés). Az okiratokat, igazolásokat az első, speciális órakeret terhére igénybe vett térítésmentes jelnyelvi tolmácsolás megkezdése előtt kell bemutatni a szakmai vezető jelnyelvi tolmácsnak. (Jmr. 39. § (3) bekezdés)

**Eljárásrend a térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás időkereteinek kimerülése esetén**

Ha az igénybe vevőnek

* + 1. az általános órakeretéből, vagy
		2. – tanulói jogviszonnyal, hallgatói jogviszonnyal, illetve felnőttképzésben való részvétellel összefüggésben történő igénybevétel esetén

az adott tolmácsolás kapcsán felhasználható speciális órakeretéből még rendelkezésre álló idő nem éri el a 10 órát, vagy az órakeret kimerült, erre **a tolmácsszolgálatunk munkatársa a tolmácsolás megkezdése előtt írásban felhívja a figyelmét.**

Ha az igénybe vevő általános órakerete a tolmácsolási esemény közben merül ki, és az adott tolmácsolás kapcsán felhasználható speciális órakeretéből még valamennyi idő rendelkezésre áll, választása szerint a tolmácsolást ezen órakeret terhére veheti igénybe.

Egyéb esetben a **jelnyelvi tolmácsolás a továbbiakban térítés ellenében vehető igénybe**. Erről az igénybe vevőt legkésőbb az órakeret kimerülésekor tájékoztatni fogjuk.

* 1. **Költségtérítéses jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és annak díjjegyzéke**

**Költségtérítéses tolmácsolási típusok:**

Amennyiben a tolmácsolást halló ügyfél vagy intézmény rendeli meg, illetve ha a kapcsolat **létrejöttében a halló fél vagy az intézmény érdekelt haszonszerzés céljából. Továbbá azok a** tolmácsolási esetek, amelyekben a halló félt vagy intézményt jogszabály kötelezi.

A költségtérítéses tolmácsszolgáltatás díjazásának megállapítása feladategységen[[2]](#footnote-2) alapul. A feladategységre eső díjazás összege az alábbiak alapján kerülnek meghatározásra tolmácsolási típusokra vonatkoztatva:

* **A bíróság, az ügyészség, és a közigazgatási hatósági eljárás akadálymentesítése** során közreműködő jelnyelvi tolmácsokmunkadíja óránként 6000 Ft.  A munkadíj megállapításánál minden megkezdett fél órát fél óraként kell figyelembe venni. Irányadó a 23/2017. (XII. 22.) IM rendelet a közigazgatási hatósági eljárásban közreműködő tolmácsok és jelnyelvi tolmácsok díjazásának szabályairól.
* **A közoktatásról szóló törvény**, a szakképzésről szóló törvény, a felsőoktatásról szóló törvény és a felnőttképzésről szóló törvény alapján megszervezett **szóbeli vizsgák tolmácsolása** során a jelnyelvi tolmácsolás költségét a vizsgát szervező intézmény viseli. Irányadó: 2009. évi CXXV. törvény a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról 10§ (4)., azaz a Jtv., valamint a 62/2011. (XI. 10.) NEFMI rendelet alapján az egyfeladategységre jutó díj mértéke a kötelező legkisebb munkabér 2%-a. A munkadíj megállapításánál minden megkezdett 15 percet kell figyelembe venni.
* **Közszolgáltatási tevékenység** esetén a Jtv., valamint a Jmr. alapján a jelnyelvi tolmácsolás költségét a tevékenységet végző, illetve a szolgáltatást nyújtó szerv, szervezet vagy intézmény viseli. A díjazás megállapítása; a jelnyelvi tolmácsszolgáltatás feladategysége: minden megkezdett *15 perc*. Az egy feladategységre jutó díjának mértéke a kötelező legkisebb munkabér 2%-a + ÁFA.
* **Közhivatalokban** a 2004. évi CXL „A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól” szóló törvény 60. § (2) bekezdése szerint. A jogosult ügyfélnek jeleznie kell, hogy tolmácsot venne igénybe ügye intézéséhez, ezután a közhivatal a Tolmácsszolgálatot megkeresi.
* Atöbbi esetben **pl.: rendezvény, konferencia, média, színház, egyház** tolmácsolási események esetén a térítési díjak megállapodás alapján kerülnek elszámolásra.
* **Akkreditált rehabilitációs**, **kiemelt** és **védett foglalkoztatónál** történő munkavállalással, munkavégzéssel kapcsolatos tolmácsolások
* **Média**tolmácsolás (televíziós tolmácsolások)
* **Színházi** tolmácsolás (amennyiben siket csoport számára történik a megrendelés)
* **Konferencia**tolmácsolás (amennyiben a konferencia szervezője a megrendelő)
* **Egyházi** tolmácsolás (egyházi eseményeken több siket résztvevő számára)

Minden esetben a megrendelő köteles téríteni az igénybevett szolgáltatás díját, a tolmácsolás helyszínére történő utazás költségeit (tömegközlekedés és/vagy saját gépkocsi használat, esetleges szállás) a jogszabályokban előírt módon.

1. **Megrendelés módja**

Minden megrendelés esetében, a megrendelő köteles közölni az alábbi adatokat, melyeket a munkalapra felviszünk:

1. a tolmácsolás helyszíne,

2. ideje,

3. tervezett időtartama,

4. tolmácsolás módja,

5. az ügyfél elérhetősége, neve, címe,

valamint, **intézményi megrendelések** esetén:

6. a kapcsolattartó személy elérhetősége

7. a kifizetés módja.

Tolmácsszolgálatunk a megrendeléseket ügyfélfogadási időben az alábbi lehetőségeken fogadja a megrendeléseket:

* személyesen
* rövid szöveges üzenet (SMS)
* telefon
* elektronikus levél (e-mail)
* videohívás fogadására alkalmas eszköz útján
* postai küldemény útján
* online

Kérjük, hogy a megrendeléseket legalább **három munkanappal** a tolmácsolási eset előtt juttassák el a Tolmácsszolgálatunkhoz.

A készenlét ideje alatt a **06-70-514-6870** ügyeleti mobilszámra küldött rövid szöveges üzenet (SMS), valamint az ügyeleti mobiltelefonszámot felhívva fogadjuk a beérkező megrendeléseket.

1. **A szolgáltatásunk megrendelésének visszaigazolása**

Tolmácsszolgálatunk a – legalább a tolmácsolás helyszínét, időpontját, feladategységben meghatározott tervezett időtartamát, a tolmácsolási módot, továbbá a tolmácsszolgáltatási fajtát tartalmazó – megrendeléseket visszaigazolja.

A személyesen leadott megrendeléseket azonnal, a nem személyesen leadott megrendeléseket 3 órán belül igazoljuk vissza. Ezt követően a Tolmácsszolgálatunk 72 órán belül értesíti a megrendelőt a tolmácsolást ellátó jelnyelvi tolmács személyéről.

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsolási esetekről a módszertani központ által rendszeresített munkalapot kell kiállítani, amelyen a tolmácsolás megtörténtét, a tolmácsolás időtartamát az igénybevevő ügyfél, a tolmácsolást végző jelnyelvi tolmács és – 120 percet meghaladó tolmácsolási időtartam esetén – a tolmácsolás esetnél részt vevő, jelen lévő harmadik fél aláírásával igazolja

ONLINE tolmácsolás esetén az ügyfél aláírásának hiányában a munkalap igazolása az ügyfél által megküldött, jóváhagyó visszaigazolással történik.

1. **A megrendelés lemondásának módja és határideje**

Az igénybevevőnek, illetve a megrendelőnek kötelessége az alábbi esetekben a Tolmácsszolgálatot értesíteni az elérhetőségeinken:

1. a tolmácsolási körülményben bekövetkező változásokról (helyszín, időpont, stb.),
2. a tolmácsolási szituáció körülményeiről (tolmácsolás típusa)
3. Amennyiben a már megrendelt tolmácsolást szeretné lemondani, kérjük, hogy azt legkésőbb 24 órával a tolmácsolás megkezdése előtt, hirtelen bekövetkező esemény esetén (baleset, hirtelen betegség, stb.) pedig a lehető legrövidebb időn belül jelezzék.

 **FIGYELEM:**

Abban az esetben, ha az ügyfél nem jelenik meg a tolmácsolási helyszínen, a kirendelt tolmács 20 perc várakozási idő után elhagyja a helyszínt.

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 idő levonásra kerül.

1. **Szolgáltatásainkkal, Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk munkatársaival kapcsolatos észrevételek és panaszok befogadásának és kezelésének rendje**

A tolmácsokkal és a teljesített tolmácsolásokkal kapcsolatban tapasztaltakat, észrevételeket, esetleges panaszaikat az alábbi módon és helyen jelezhetik a szolgálat és annak fenntartója felé. A szolgálat működése felett a **felügyeletet a SINOSZ gyakorolja**:

A panaszt a szolgálat szakmai vezetőjéhez írásban lehet benyújtani (veszpremjtsz@sinosz.hu)

A szolgálathoz beérkezett panaszok kivizsgálása során a SINOSZ szervezete (klub, helyi vagy vármegyei szervezet) véleményét ki kell kérni a bepanaszolt tolmács munkájáról, illetőleg a feleket is meghallgatja: SINOSZ Veszprém Vármegyei Szervezet (8200 Veszprém, Budapest út 16.)

**A beérkezett panaszra írásban válaszolunk, mely tartalmazza a foganatosított intézkedéseket.** A panaszról illetőleg az ezzel kapcsolatos eljárásról, továbbá a válaszról tájékoztatást kap a fenntartó. 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 lenni - ­is alakítható, amelynek feladata a panasz kivizsgálása.

1. **Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk fenntartójának megnevezése, székhelye, valamint a képviseletére jogosultak nevei és elérhetőségei**

Tolmácsszolgálatunk fenntartója**: Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége**

1068 Budapest, Benczúr u.21.

Képviseletre jogosult személy:

*Csetneki Csilla*, országos elnök: csetneki.csilla@sinosz.hu

**Veszprém, 2024. április 26.**

|  |
| --- |
|  |
| Vörös Eszter |
| szakmai vezető |

1. 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. [↑](#footnote-ref-1)
2. Feladategység: a Tolmácsszolgálat által nyújtott jelnyelvi tolmácsszolgáltatás minden megkezdett 15 perce. [↑](#footnote-ref-2)