****

**SIKETEK ÉS NAGYOTHALLÓK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE**

**PEST VÁRMEGYEI JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLATA**

**SZOLGÁLTATÁSI REND**

Érvényes: 2025. július 1-től visszavonásig

**Tartalomjegyzék**

[1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk elérhetőségei** 3](#_Toc164970816)

[2. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk ellátási területe** 3](#_Toc164970817)

[3. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk ügyfélfogadási és készenléti időbeosztása** 3](#_Toc164970818)

[4. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat által nyújtott tolmácsolási típusok és módok jegyzéke** 4](#_Toc164970819)

[a. **Tolmácsolási típusok** 4](#_Toc164970820)

[b. **Tolmácsolási módok** 4](#_Toc164970821)

[**5. Jelnyelvi tolmácsok** 5](#_Toc164970822)

[6. **Szolgáltatásaink igénybevételének módja, menete** 5](#_Toc164970823)

[a. **Térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és annak igénybevételének feltételei** 5](#_Toc164970824)

[b. **Költségtérítéses jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és annak díjjegyzéke** 7](#_Toc164970825)

[c. **Megrendelés módja** 8](#_Toc164970826)

[d. **A szolgáltatásunk megrendelésének visszaigazolása** 8](#_Toc164970827)

[e. **A megrendelés lemondásának módja és határideje** 9](#_Toc164970828)

[7. **Szolgáltatásainkkal, Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk munkatársaival kapcsolatos észrevételek és panaszok befogadásának és kezelésének rendje** 9](#_Toc164970829)

[8. **Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk fenntartójának megnevezése, székhelye, valamint a képviseletére jogosultak nevei és elérhetőségei** 10](#_Toc164970830)

1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk elérhetőségei**

**SINOSZ Pest vármegyei Jelnyelvi Tolmácsszolgálata**

Cím: 1068 Budapest Benczúr u. 21.

Mobil: +36 70/953 63 43

Készenléti mobil: +36 70/953 63 39

E-mail: [pestjtsz@sinosz.hu](mailto:pestjtsz@sinosz.hu)

Microsoft Teams: SINOSZ-tolmacs\_BP

Honlap: [www.tolmacsszolgalat-fovaros.hu](http://www.tolmacsszolgalat-fovaros.hu)

1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk ellátási területe**

PEST VÁRMEGYE ÉS BUDAPEST

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

**Ügyfélfogadás a Tolmácsszolgálatunk irodájában:**

Hétfő: 13 órától 17 óráig

Kedd: zárva

Szerda: zárva

Csütörtök: 13 órától 17 óráig

Péntek: 9 órától 13 óráig

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):

**+36-70-953-63-39**

Tolmácsszolgálatunk munkanapokon 18 és 8 óra között, továbbá szombaton, vasárnap vagy munkaszüneti napokon kizárólag sürgős megrendeléseket teljesít 2 órán belül.

Az ünnepek miatti munkarend változásakor a tolmácsszolgálatunk abban az esetben tart ügyfélfogadást 9:00-13:00 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 életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás
* nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás
* médiatolmácsolás

1. **Tolmácsolási módok**

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

# 5. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk munkatársai**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| A képen szöveg, Betűtípus, embléma, Grafika látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, mosoly, ajak látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, szemöldök, mosoly látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, mosoly, szemüveg, személy látható  Automatikusan generált leírás |
| ***Név:*** | *Leitner Bernadett* | *Radányi-Kiss Katalin* | *Csernyánszki-Bejczi Boglárka* |
| ***Beosztás:*** | *szakmai vezető, jelnyelvi tolmács* | *jelnyelvi tolmács* | *jelnyelvi tolmács, diszpécser* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x | x |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x | x |
| médiatolmácsolás | x | x | x |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv | x | x | x |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé | x | x | x |
| daktil tenyérbe jelelés | x | x | x |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x | x | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x | x | x |
| Lorm-ábécé | x | x | x |
| tenyérbe írás | x | x | x |
| Braille-írás | x | x | x |
| Braille-írás taktilis formája | x | x | x |
| Tadoma vibrációs módszer | x | x | x |
| A képen szöveg, Betűtípus, embléma, Grafika látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, mosoly, nyak látható  Automatikusan generált leírás | A képen ruházat, személy, Emberi arc, mosoly látható  Automatikusan generált leírás |  |
| ***Név:*** | *Horváth Hajnalka* | *Szarvas Gabriella* |  |
| ***Beosztás:*** | *jelnyelvi tolmács* | *jelnyelvi tolmács* |  |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | |  |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x |  |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x |  |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x |  |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x |  |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x |  |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x |  |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x |  |
| médiatolmácsolás | x | x |  |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | |  |
| magyar jelnyelv | x | x |  |
| taktilis jelnyelv |  |  |  |
| jelesített magyar nyelv | x | x |  |
| ujjábécé | x |  |  |
| daktil tenyérbe jelelés |  |  |  |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x | x |  |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x | x |  |
| Lorm-ábécé |  |  |  |
| tenyérbe írás |  |  |  |
| Braille-írás |  |  |  |
| Braille-írás taktilis formája |  |  |  |
| Tadoma vibrációs módszer |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, mosoly, személy, szemöldök látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, Emberi szakáll, személy, Homlok látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, mosoly, személy, szemöldök látható  Automatikusan generált leírás |
| ***Név:*** | *Ambrus Klaudia* | *Bagó Róbert* | *Balatoni Bianka Katalin* |
| ***Beosztás:*** | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x |  |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x | x |
| médiatolmácsolás | x | x | x |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv |  |  | x |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé | x | x | x |
| daktil tenyérbe jelelés | x |  | x |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x | x | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x |  | x |
| Lorm-ábécé |  |  | x |
| tenyérbe írás |  |  | x |
| Braille-írás |  |  | x |
| Braille-írás taktilis formája |  |  | x |
| Tadoma vibrációs módszer |  |  |  |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, portré, szemöldök látható  Automatikusan generált leírás | A képen személy, Emberi arc, ruházat, ajak látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, mosoly, szemöldök látható  Automatikusan generált leírás |
| ***Név:*** | *Bíró-Bánik Szimonetta* | *Botos Barbara* | *Fehérváry Zsuzsanna* |
| ***Beosztás:*** | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x |  |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x |  |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x |  |
| médiatolmácsolás | x | x |  |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv | x | x |  |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé |  | x |  |
| daktil tenyérbe jelelés | x | x |  |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x | x | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x | x | x |
| Lorm-ábécé |  | x |  |
| tenyérbe írás | x | x |  |
| Braille-írás |  | x |  |
| Braille-írás taktilis formája |  | x |  |
| Tadoma vibrációs módszer |  | x |  |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás | A képen személy, mosoly, Emberi arc, ruházat látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, szemöldök, bőr látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, mosoly, szemüvegek látható  Automatikusan generált leírás |
| ***Név:*** | *Fejes Mónika* | *Szigeti-Garas Anna Marietta* | *Havalda Zsófia* |
| ***Beosztás:*** | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x | x |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x | x |
| médiatolmácsolás | x | x | x |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv | x | x |  |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé | x | x | x |
| daktil tenyérbe jelelés | x | x |  |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x |  | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x |  | x |
| Lorm-ábécé | x | x |  |
| tenyérbe írás | x | x |  |
| Braille-írás | x |  |  |
| Braille-írás taktilis formája | x |  |  |
| Tadoma vibrációs módszer | x |  |  |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás | A képen ruházat, Emberi arc, személy, mosoly látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, mosoly, szemöldök látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, paróka, Tincs látható  Automatikusan generált leírás |
| **Név:** | Hegedűs-Nagy Katalin | Horváth Krisztina Orsolya | Horváth Zsófia |
| **Beosztás:** | megbízásos jelnyelvi tolmács | megbízásos jelnyelvi tolmács | megbízásos jelnyelvi tolmács |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x | x |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x | x |
| médiatolmácsolás | x | x | x |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv |  | x |  |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé |  | x | x |
| daktil tenyérbe jelelés |  | x |  |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása |  | x | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x | x | x |
| Lorm-ábécé |  | x |  |
| tenyérbe írás |  | x |  |
| Braille-írás |  |  |  |
| Braille-írás taktilis formája |  |  |  |
| Tadoma vibrációs módszer |  |  |  |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, Áll, szemöldök látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, ruházat, mosoly látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, mosoly, ruházat látható  Automatikusan generált leírás |
| ***Név:*** | *Józsa Kata* | *Kálmán Irén* | *Kerekes-Nagy Marianna* |
| ***Beosztás:*** | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x |  | x |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x |  | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x |  | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x |  | x |
| médiatolmácsolás | x |  | x |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv |  |  |  |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé | x |  | x |
| daktil tenyérbe jelelés |  |  | x |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x |  | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x |  | x |
| Lorm-ábécé |  |  |  |
| tenyérbe írás |  |  |  |
| Braille-írás |  |  |  |
| Braille-írás taktilis formája |  |  |  |
| Tadoma vibrációs módszer |  |  |  |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás | A képen ruházat, személy, Emberi arc, ember látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, portré, szemüveg látható  Automatikusan generált leírás | A képen személy, Emberi arc, ruházat, szemüvegek látható  Automatikusan generált leírás |
| ***Név:*** | *Klincsek-Zará Norbert* | *Kompán Julianna* | *Lakos Renáta Brigitta* |
| ***Beosztás:*** | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x | x |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x | x |
| médiatolmácsolás | x | x | x |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv | x | x | x |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé | x | x |  |
| daktil tenyérbe jelelés | x | x | x |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x | x | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x | x | x |
| Lorm-ábécé | x | x |  |
| tenyérbe írás | x | x | x |
| Braille-írás |  | x |  |
| Braille-írás taktilis formája |  | x |  |
| Tadoma vibrációs módszer | x | x |  |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, szemöldök, ajak látható  Automatikusan generált leírás | A képen személy, Emberi arc, mosoly, lány látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, nyaklánc, mosoly látható  Automatikusan generált leírás |
| ***Név:*** | *Lipcsey Boglárka* | *Marsi Anett* | *Mocsári Bernadett* |
| ***Beosztás:*** | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x |  |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x |  | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x | x |
| médiatolmácsolás | x | x |  |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv |  | x |  |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé | x | x | x |
| daktil tenyérbe jelelés |  |  |  |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x | x | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x | x | x |
| Lorm-ábécé |  |  |  |
| tenyérbe írás |  | x |  |
| Braille-írás |  |  |  |
| Braille-írás taktilis formája |  |  |  |
| Tadoma vibrációs módszer |  |  |  |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás | A képen mosoly, Emberi arc, személy, ruházat látható  Automatikusan generált leírás | A képen személy, ruházat, Emberi arc, mosoly látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, mosoly, szemöldök látható  Automatikusan generált leírás |
| ***Név:*** | *Monostori Katalin* | *Patyus Virág* | *Pintér Zsófia* |
| ***Beosztás:*** | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x | x |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x | x |
| médiatolmácsolás | x | x | x |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv | x |  |  |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé | x |  |  |
| daktil tenyérbe jelelés | x |  |  |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x |  | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x |  | x |
| Lorm-ábécé | x |  |  |
| tenyérbe írás | x |  |  |
| Braille-írás | x |  |  |
| Braille-írás taktilis formája | x |  |  |
| Tadoma vibrációs módszer |  |  |  |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás | A képen mosoly, személy, Emberi arc, szemöldök látható  Automatikusan generált leírás | A képen személy, Emberi arc, ruházat, hölgy látható  Automatikusan generált leírásA képen Emberi arc, személy, Áll, nyak látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, Áll, nyak látható  Automatikusan generált leírás |
| ***Név:*** | *Ringbauer Zsófia* | *Spinner Zoltánné* | *Süli Viktória* |
| ***Beosztás:*** | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x | x |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x | x |
| médiatolmácsolás | x | x | x |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv |  |  | x |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé |  |  | x |
| daktil tenyérbe jelelés |  |  | x |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása |  | x | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása |  |  | x |
| Lorm-ábécé |  |  | x |
| tenyérbe írás |  |  | x |
| Braille-írás |  |  | x |
| Braille-írás taktilis formája |  |  | x |
| Tadoma vibrációs módszer |  |  | x |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás | A képen személy, Emberi arc, ajak, ruházat látható  Automatikusan generált leírás | A képen mosoly, Emberi arc, személy, portré látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, mosoly, ruházat látható  Automatikusan generált leírás |
| ***Név:*** | *Tápai Beatrix* | *Tempfli Katalin* | *Tokodi-Magyar Melinda* |
| ***Beosztás:*** | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás |  | x | x |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x | x |
| médiatolmácsolás | x | x | x |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv |  |  | x |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé |  |  | x |
| daktil tenyérbe jelelés |  |  | x |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x |  | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x | x | x |
| Lorm-ábécé |  |  | x |
| tenyérbe írás |  |  | x |
| Braille-írás |  |  | x |
| Braille-írás taktilis formája |  |  | x |
| Tadoma vibrációs módszer |  |  | x |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás | A képen személy, Emberi arc, Szelfi, ajak látható  Automatikusan generált leírás | A képen Emberi arc, személy, portré, nyak látható  Automatikusan generált leírás | A képen mosoly, személy, Emberi arc, portré látható  Automatikusan generált leírás |
| ***Név:*** | *Tódor Zsófia Tamara* | *Varga Orsolya* | *Vokány Gina* |
| ***Beosztás:*** | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás |  | x | x |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x | x |
| médiatolmácsolás | x |  | x |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv |  |  | x |
| jelesített magyar nyelv | x | x | x |
| ujjábécé | x | x | x |
| daktil tenyérbe jelelés |  |  | x |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása |  | x | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x | x | x |
| Lorm-ábécé |  |  | x |
| tenyérbe írás |  | x | x |
| Braille-írás |  |  | x |
| Braille-írás taktilis formája |  |  | x |
| Tadoma vibrációs módszer |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás |  |  |  |
| ***Név:*** | *Petke Patrícia* | *Vig Éva* | *Földesi Éva* |
| ***Beosztás:*** | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x | x |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x | x |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x | x |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x | x |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x |  |
| médiatolmácsolás | x |  |  |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x | x |
| taktilis jelnyelv | x |  |  |
| jelesített magyar nyelv | x |  | x |
| ujjábécé | x |  | x |
| daktil tenyérbe jelelés | x |  |  |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x |  | x |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x |  | x |
| Lorm-ábécé | x |  |  |
| tenyérbe írás | x |  |  |
| Braille-írás | x |  |  |
| Braille-írás taktilis formája | x |  |  |
| Tadoma vibrációs módszer | x |  |  |
| A képen szöveg, Grafika, clipart, embléma látható  Automatikusan generált leírás |  |  |  |
| ***Név:*** | *Farkas Diána Fruzsina* | *Tarnai Angéla* |  |
| ***Beosztás:*** | *megbízásos jelnyelvi tolmács* | *megbízásos jelnyelvi tolmács* |  |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | x | x |  |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | x | x |  |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | x | x |  |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | x | x |  |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | x | x |  |
| a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | x | x |  |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | x | x |  |
| médiatolmácsolás | x | x |  |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | x | x |  |
| taktilis jelnyelv |  | x |  |
| jelesített magyar nyelv | x | x |  |
| ujjábécé |  | x |  |
| daktil tenyérbe jelelés |  | x |  |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | x | x |  |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | x | x |  |
| Lorm-ábécé |  |  |  |
| tenyérbe írás |  |  |  |
| Braille-írás |  |  |  |
| Braille-írás taktilis formája |  |  |  |
| Tadoma vibrációs módszer |  |  |  |

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

A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatást kizárólag az ellátási területén végezhet, kivéve a más ellátási területen működő tolmácsszolgálat eseti, szakmailag indokolt megkeresése alapján a megkereső tolmácsszolgálat ellátási területén végzett térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatást. Továbbá a 2/2011. (XI. 10.) NEFMI rendelet 4 §-ban leírt kivételek estében.

**Térítésmentes jelnyelvi tolmácsolási helyzetek**

* **a jogosult önálló életvitelének 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
* **foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás,** amennyiben azt a jogosult ügyfél kéri
* **közoktatás, szakképzés, felsőoktatás és felnőttképzés** során, kivételt képez ez alól a szóbeli vizsga
* **egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás**
* **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

**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:

* „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;
* a hallgatói jogviszonnyal összefüggésben a felsőoktatási hallgatói jogviszonyban álló személy részére

* nappali rendszerű képzésben történő részvétel esetén szemeszterenként 200 óra,
* levelező rendszerű képzésben történő részvétel esetén szemeszterenként 100 óra,

* a képzéssel összefüggésben a felnőttképzésben részt vevő személy részére képzésenként a képzés óraszáma 60 százalékának megfelelő mértékű,
* a törvény mellékletében felsorolt speciális kommunikációs rendszerek használatával kommunikáló hallássérült, valamint siketvak személy részére évenként 30 óra
* a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló hallássérült személy részére évenként 50 óra;
* a társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló törvény szerinti egyéni vagy társas vállalkozó hallássérült személy részére évenként 50 óra

**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 helyzet közben merül ki, és az adott tolmácsolás kapcsán felhasználható speciális órakeretéből még valamennyi időrendelkezésre 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. 15 perc tolmácsolás = 1500 Ft+ÁFA.

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

**Költségtérítéses tolmácsolási helyzetek:**

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 alapul. A feladategységre eső díjazás összege az alábbiak alapján kerülnek meghatározásra tolmácsolási helyzetekre vonatkoztatva:

* **A bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv és a közigazgatási hatósági eljárás akadálymentesítése**során közreműködő jelnyelvi tolmácsokmunkadíja óránként 6000 Ft + ÁFA. 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).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 keretében történő tolmácsolás** 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.
* **A foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás** esetén a térítési díjak megállapodás alapján kerülnek elszámolásra.
* **Nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás** pl. rendezvény, konferencia, színház esetén a térítési díjak megállapodás alapján kerülnek elszámolásra.
* **Konferenciatolmácsolás** (amennyiben a konferencia szervezője a megrendelő). A térítési díjak megállapodás alapján kerülnek elszámolásra.
* **Csoport számára szabadidős tevékenység keretében történő tolmácsolás** a térítési díjak megállapodás alapján kerülnek elszámolásra.
* **Médiatolmácsolás** (televíziós tolmácsolások). A térítési díjak megállapodás alapján kerülnek elszámolásra.

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. tolmácsolás típusa,

6. az ügyfél elérhetősége, neve, címe,

valamint **intézményi megrendelések** esetén:

7. a kapcsolattartó személy elérhetősége,

8. a kifizetés módja.

Tolmácsszolgálatunk a megrendeléseket ügyfélfogadási időben az alábbi lehetőségeken fogadja:

* személyesen
* rövid szöveges üzenet (SMS)
* telefon
* elektronikus levél
* 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 **06/70/953-6339** mobil számon rövid szöveges üzenet (SMS), valamint hívás útján 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 esetről a módszertani központ által rendszeresített munkalapot kell kiállítani, amelyen a tolmácsolás megtörténtét, a tolmácsolás időtartamát az igénybe vevő, a tolmácsolást végző jelnyelvi tolmács és - 120 percet meghaladó tolmácsolási időtartam esetén - a tolmácsolási helyzetben részt vevő, jelen lévő harmadik fél képviselője is aláírásával igazolja.

Online tolmácsolás esetén az ügyfél aláírásának hiányában az ügyfél aláírása az általa megküldött 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 helyzetben 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.

**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 személyek:

Csetneki Csilla országos elnök: [csetneki.csilla@sinosz.hu](mailto:csetneki.csilla@sinosz.hu)

Budapest, 2025. június 30.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Leitner Bernadett

    szakmai vezető