****

**SIKETEK ÉS NAGYOTHALLÓK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE**

**SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYEI**

**JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLATA**

**SZOLGÁLTATÁSI REND**

Érvényes: 2024. február 19-től visszavonásig

Tartalomjegyzék

[**1.** **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk elérhetőségei** 3](#_Toc504996978)

[**2.** **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk ellátási területe** 3](#_Toc504996979)

[**3.** **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk ügyfélfogadási és készenléti időbeosztása** 3](#_Toc504996980)

[**4.** **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat által nyújtott tolmácsolási típusok és módok jegyzéke** 4](#_Toc504996981)

[**a.** **Tolmácsolási típusok** 4](#_Toc504996982)

[**b.** **Tolmácsolási módok** 4](#_Toc504996983)

[**5.** **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk munkatársai**  5](#_Toc504996984)

[**6.** **Szolgáltatásaink igénybevételének módja, menete** 6](#_Toc504996985)

[**a.** **Térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és annak igénybevételének feltételei** 6](#_Toc504996986)

[**Térítésmentes jelnyelvi tolmácsolási típusok** 6](#_Toc504996987)

[**A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra való jogosultság meghatározása** 7](#_Toc504996988)

[**A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás időkeretei** 7](#_Toc504996989)

[**A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra, valamint a speciális órakeret igénybevételéhez való jogosultság igazolásának módja** 7](#_Toc504996990)

[**Eljárásrend a térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás időkereteinek kimerülése esetén** 8](#_Toc504996991)

[**b.** **Költségtérítéses jelnyelvi tolmácsszolgáltatás és annak díjjegyzéke** 8](#_Toc504996992)

[**c.** **Megrendelés módja** 9](#_Toc504996993)

[**d.** **A szolgáltatásunk megrendelésének visszaigazolása** 10](#_Toc504996994)

[**e.** **A megrendelés lemondásának módja és határideje** 10](#_Toc504996995)

[**7.** **Szolgáltatásainkkal, Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk munkatársaival kapcsolatos észrevételek és panaszok befogadásának és kezelésének rendje** 11](#_Toc504996996)

[**8.** **Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk fenntartójának megnevezése, székhelye, valamint a képviseletére jogosultak nevei és elérhetőségei** 11](#_Toc504996997)

1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk elérhetőségei**

**SINOSZ Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Jelnyelvi Tolmácsszolgálata**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Szent István utca 1. I/3.

Telefon: (42) 401-621

Fax: -

Mobil (3G): +36/70/237-17-76 (diszpécser elérhetősége, jelnyelvi tolmács

rendelés ezen a számon lehetséges)

Készenléti mobil (3G): +36/70/317-3397

E-mail: szabolcs@jtsz.hu

Skype: nyíregyházi Jelnyelvi Tolmácsszolgálat SINOSZ

Honlap: www.tolmacsszolgalat-szabolcs.hu

1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk ellátási területe**

SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYE

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

**Ügyfélfogadás a Tolmácsszolgálatunk irodájában:**

Hétfő: 11:30 órától 15:30 óráig

Kedd: ZÁRVA

Szerda: 11:30 órától 15:30 óráig

Csütörtök: Zárva

Péntek: 08:00 órától 12:00 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):

**+36/70/317-3397**

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 óra 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
* 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

1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk munkatársai**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Név:* | *Fazekas Szilvia* | *Csanálosi*  *Erzsébet* | *Gacsályi Teodóra* |
| *Beosztás* | *Szakmai vezető, jelnyelvi tolmács* | *jelnyelvi tolmács* | *diszpécser* |
| **Vállalt tolmácsolási típusok** | | | |
| bíróság, hatóság vagy egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás | **tudom vállalni** | **tudom vállalni** | **-** |
| közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás | **tudom vállalni** | **tudom vállalni** | **-** |
| egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás | **tudom vállalni** | **tudom vállalni** | **-** |
| foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás | **tudom vállalni** | **tudom vállalni** | **-** |
| a jogosult választott tisztségének ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás | **tudom vállalni** | **tudom vállalni** | **-** |
| a jogosult önálló életvitel elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | **tudom vállalni** | **tudom vállalni** | **-** |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | **tudom vállalni** | **tudom vállalni** | **-** |
| média-tolmácsolás | **-** | **tudom vállalni** | **-** |
| **Vállalt tolmácsolási módok** | | | |
| magyar jelnyelv | **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** | **-** |
| Lorm-abécé | **x** | **-** | **-** |
| tenyérbe írás | **x** | **-** | **-** |
| Braille-írás | **x** | **-** | **-** |
| Braille-írás taktilis formája | **x** | **-** | **-** |
| Tadoma vibrációs módszer | **-** | **-** | **-** |

1. **Szolgáltatásaink igénybevételének módja, menete**
   1. **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 típusok**

**a jogosult önálló életvitel 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 Jelnyelvi Törvény mellékletében felsorolt speciális kommunikációs rendszerek használatával kommunikáló hallássérült, valamint siketvak személy részére évenként 30 óra
* a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló hallássérült 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 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 helyzet 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. 15 perc tolmácsolás = **1500F**t+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[[2]](#footnote-2) 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 tolmácsok**munkadíja** 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 +ÁFA.   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

video-hívás 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 +36/70/317-3397 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 igénybevevő, 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.

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsolási esetről a módszertani központ által rendszeresített munkalapot kell kiállítani, amelyen a tolmácsolás megtörténtét, a tolmácsolás időtartamát az igénybevevő, 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 személy:

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

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

Nyíregyháza, 2024. február 19. Fazekas Szilvia

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)