



# **Szolgáltatási Szabályzat**

**Siketvakok Országos Egyesülete**

**Jelnyelvi Tolmácsszolgálat**

**Működési területe: Budapest és Pest megye**

**Módszertani Támogatás: Országos**

**Egyesület székhelye: 1146 Budapest, Ajtósi Dürer sor 39.**

**Levelezési cím: 1089 Budapest, Korányi Sándor u. 30.**

**Telefon/fax: +36-1-226 0727 vagy +36 1 209 5829**

**Diszpécser mobil: +36 20 960 7483**

**e-mail: [svoe@jtsz.hu](mailto:svoe@jtsz.hu)**

**honlap: [www.svoe-tolmacs.hu](http://www.svoe-tolmacs.hu)**

**skype: [svoetolmacs](https://www.skype.com/join/svoetolmacs)**

## **Ügyfélfogadás:**

<b>Hétfő</b>	<b>09:00 – 13:00</b>
<b>Kedd</b>	<b>09:00 – 13:00</b>
<b>Szerda</b>	<b>09:00 – 13:00</b>
<b>Csütörtök</b>	<b>12:00 – 16:00</b>
<b>Péntek</b>	<b>09:00 – 13:00</b>

**Ügyelet éjjel/nappal/hétfégen a +36 20 435 7045 számon hívható!**

## HOGYAN FOGADJUK A MEGRENDELÉSEKET?

**A tolmácsszolgálat a megrendeléseket** ügyfélfogadási időben rövid szöveges üzenet (sms, viber), skype, telefon, elektronikus levél (e-mail), video hívás fogadására alkalmas eszköz, postai küldemény útján, továbbá személyesen is fogadja. Kérjük, a tolmácsolási helyzet előtt 2-3 nappal leadni!

### **Készenlét:**

A készenlét ideje alatt is fogadjuk a beérkező megrendeléseket.

A tolmácsszolgálat a – legalább a tolmácsolás helyszínét, időpontját, feladategységben meghatározott tervezett időtartamát, a tolmácsolási módot, továbbá a tolmácsszolgáltatás típusát tartalmazó – megrendeléseket visszaigazolja. A személyesen leadott megrendeléseket azonnal, a nem személyesen leadott megrendeléseket 3 órán belül visszaigazoljuk. Ezt követően a tolmácsszolgálat 72 órán belül értesíti a megrendelőt a tolmácsolást ellátó jelnyelvi tolmács személyéről.

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

### **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.

Sürgős megrendelés esetén a tolmácsszolgálat a megrendeléstől számított 2 órán belül biztosít jelnyelvi tolmácsot a megrendelő számára.

A tolmácsszolgálat a jelnyelvi tolmácsszolgáltatást magyar jelnyelven és egyéb speciális kommunikációs rendszereken biztosítja. A tolmácsszolgálat biztosítja, hogy az irodahelyiségben több ügyfél egyidejű ügyintézése elkülönítetten, a személyes adatok és a magántitok védelmére alkalmas módon történhessen.

## **A TÉRÍTÉSMENTES JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, NYILVÁNTARTÁSA:**

### **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. a) aki magasabb összegű családi pótlékban részesül, vagy
- b) aki fogyatékosági támogatásban részesül, vagy
- c) akinek hallássérülése legalább az egyik fülön meghaladja a 60 dB-t, vagy mindkét fülön a 40 dB-t, vagy
- d) akinek fogyatékosága – a BNO-10-es osztályozása szerint – egyidejűleg a H54-es és a H90-es csoportba tartozik.

A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás:

2. a) az (1) bekezdés a) és b) pontjában meghatározott esetben az ellátást megállapító határozat,
- b) az (1) bekezdés c) és d) pontjában meghatározott esetben szakorvosi igazolás, illetve szakorvos által kiadott audiogram bemutatásával vehető igénybe.

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

Az éves, személyenkénti időkereten felül az állam:

- a) tanulói jogviszonnyal összefüggésben, a gimnáziumban, szakközépiskolában, illetve szakiskolában tanulói jogviszonyban álló személy részére tanévenként 120 óra,
- b) hallgatói jogviszonnyal összefüggésben a felsőoktatási hallgatói jogviszonyban álló személy részére szemeszterenként 60 óra,
- c) képzéssel összefüggésben, a felnőttképzésben részt vevő személy részére képzésenként a képzés óraszám 20 százalékának megfelelő mértékű

térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatást biztosít.

<b>iskola típusa</b>	<b>plusz óraszám</b>
gimnázium	120 óra tanévenként
szakközépiskola	120 óra tanévenként
szakiskola	120 óra tanévenként
felsőoktatási tanintézet	60 óra szemeszterenként (félévenként)
felnőttképzés	a képzési óraszám 20%-nak megfelelő óraszám

## **LEMONDÁS:**

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 levonja.

## **JOGOSULT ÜGYFELEK:**

- A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra jogosító, a 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. (Jmr. 39. § (1) 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)
- 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 tolmácsolás folyamata: Megrendelés – Tolmácsolás visszaigazolása – Teljesítés – Munkalap aláírása.

Minden jelnyelvi tolmács ügyfelenként **egy** munkaalapot irat alá, mely igazolja a tolmácsolás megtörténtét.

Intézményi megrendelés esetében a szakmai vezető ajánlatot küld a megrendelőnek, így a tolmácsolási helyzet költségtérítésessé válik.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételét rendelet/törvény szabályozza, akkor a tolmácsszolgálat annak megfelelően alakítja ki díjszabását az adott tolmácsolási helyzetre.

19/2007. (III. 23.) IRM rendelet szabályozza az igazságügyi és rendészeti miniszter ágazati irányítása alá tartozó közigazgatási hatósági eljárásokban közreműködő tolmácsok, jelnyelvi tolmácsok díjazását, mely 6.000,- Ft/óra.

### **Az intézményi megrendelőkre vonatkozó díjfizetés módja és határideje:**

A térítési díj kifizetése a Szolgáltató által kiállított számla átvételétől számított 15 napon belül teljesítendő, banki átutalással.

### **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

### **TOLMÁCSOLÁS TÍPUSAI:**

1. bíróság, hatóság, egyéb közhatalmat gyakorló szerv
2. közoktatás, szakképzés, felsőoktatás
3. egészségügyi ellátás
4. foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás
5. választott tisztség ellátásához igénybe vett személyi tolmácsolás
6. önálló életvitel elősegítése
7. nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás
8. média tolmácsolás

**Szakmai vezető neve:** Gyórfy Ildikó  
**címe:** 1089 Budapest, Korányi Sándor u. 30.  
**telefonszáma:** +36 70 930 7248  
**email:** svoe@jtsz.hu

**A tolmácsszolgálat képviselője:** Kedves Éda ügyvezető  
**címe:** 1089. Budapest, Korányi Sándor u. 30.  
**email:** kedveseda@siketvakrehab.hu  
**telefonszáma:** +36 30 443 9285

**A Jelnyelvi Tolmácsszolgálat főállású munkatársai az összes tolmácsolási módon-és típuson tolmácsolnak**

Gyórfy Ildikó



Bede Gabriella



Ambrus Adrienn



Sztari Bernadett



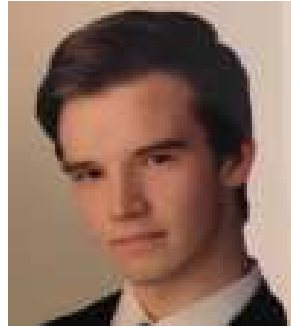
Üveges Bianka



## **Szabadúszó jelnyelvi tolmácsok nevei, vállalt tolmácsolási módjai és típusai:**



**Homola Ilona**



**Bényei Emil**

### **Vállalt tolmácsolási típusok:**

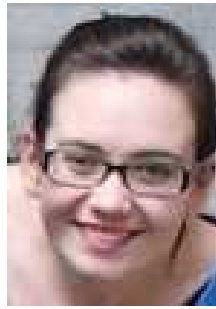
- közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás,
- egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás,
- foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás,
- a jogosult választott tisztségének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás,
- média tolmácsolás
- bíróság, hatóság, egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás

### **Vállalt tolmácsolási módok:**

- magyar jelnyelv
- jelesített magyar nyelv
- ujjábécé
- daktíl tenyérbe jelelés
- magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- Lorm ábécé
- tenyérbe írás
- Braille írás
- Braille írás taktilis formája



**Bagó Róbert**



**Havalda Zsófia**



**Horváth Zsófia**

### **Vállalt tolmácsolási típusok:**

- 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 elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás,
- média tolmácsolás
- bíróság, hatóság, egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás

### **Vállalt tolmácsolási módok:**

- magyar jelnyelv
- jelesített magyar nyelv
- ujjábécé
- magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- magyar nyelvű hangzó beszéd írásba foglalása



**Botos Barbara**



**Vokány Gina**

### **Vállalt tolmácsolási típusok:**

- 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 elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás,
- média tolmácsolás
- bíróság, hatóság, egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás

### **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 ábécé
- tenyérbe írás
- Braille írás
- Braille írás taktilis formája





**Darida Mária**

### **Vállalt tolmácsolási típusok:**

- 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 elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás,
- bíróság, hatóság, egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás

### **Vállalt tolmácsolási módok:**

- magyar jelnyelv
- jelesített magyar nyelv
- ujjábécé
- magyar nyelvű beszéd vizualizálása



**Széplaki-Lujber Anett**

**Vállalt tolmácsolási típusok:**

- 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 elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás,
- média tolmácsolás
- bíróság, hatóság, egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás

**Vállalt tolmácsolási módok:**

- magyar jelnyelv
- jelesített magyar nyelv
- ujjábécé
- magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- magyar nyelvű hangzó beszéd írásba foglalása
- tenyérbe írás



**Pásztor Ivett**

**Vállalt tolmácsolási típusok:**

- 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 elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás,
- bíróság, hatóság, egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás

**Vállalt tolmácsolási módok:**

- magyar jelnyelv
- taktilis jelnyelv
- jelesített magyar nyelv
- ujjábécé
- daktil tenyérbe jelelés
- magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- magyar nyelvű hangzó beszéd írásba foglalása
- tenyérbe írás



**Virág Tünde**

**Vállalt tolmácsolási típusok:**

- 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 elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás,
- média tolmácsolás
- bíróság, hatóság, egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás

**Vállalt tolmácsolási módok:**

- magyar jelnyelv
- jelesített magyar nyelv
- ujjábécé
- daktíl tenyérbe jelelés
- magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- Lorm ábécé
- tenyérbe írás



**Franyó Borbála**

**Vállalt tolmácsolási típusok:**

- közoktatás, szakképzés, felsőoktatás során a tanulói, hallgatói jogviszonnyal, továbbá felnőttképzés során a képzéssel összefüggésben végzett tolmácsolás,
- foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás,
- a jogosult választott tisztségének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás,
- média tolmácsolás
- bíróság, hatóság, egyéb közhatalmat gyakorló szerv eljárása során végzett tolmácsolás

**Vállalt tolmácsolási módok:**

- magyar jelnyelv
- taktilis jelnyelv
- jelesített magyar nyelv
- ujjábécé
- daktil tenyérbe jelelés
- magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- magyar nyelvű hangzó beszéd írásba foglalása
- tenyérbe írás



**Korocz Gyula Mátyásné**

**Vállalt tolmácsolási típusok:**

- egészségügyi ellátás igénybevételekor végzett tolmácsolás,
- foglalkoztatási célú és munkahelyen igénybe vett tolmácsolás,
- a jogosult választott tisztségének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,
- a jogosult önálló életvitelének elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás,

**Vállalt tolmácsolási módok:**

- magyar jelnyelv
- taktilis jelnyelv
- jelesített magyar nyelv
- ujjábécé
- daktil tenyérbe jelelés
- magyar nyelvű beszéd vizualizálása
- magyar nyelvű hangzó beszéd írásba foglalása
- tenyérbe írás

**Amennyiben a tolmácsok munkájával, igénybevételével, vagy az itt leírtakkal kapcsolatban bármilyen kérdése, panasza vagy észrevétele van, kérjük, jelezze a szolgáltatás fenntartójának, vagy szakmai vezetőjének.**

**Budapest, 2020. január 1.**

**Kedves Éda  
ügyvezető  
Siketvakok Országos Egyesülete**

**Győrffy Ildikó  
szakmai vezető  
Siketvakok Országos Egyesülete  
Jelnyelvi Tolmácsszolgálat**