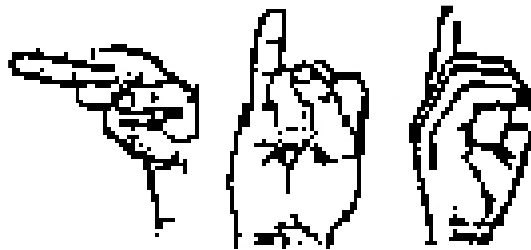


H I D
JELNYEVI TOLMÁCSSZOLGÁLAT
BUDAPEST



SZOLGÁLTATÁSI REND
2021.06.24.

1. A tolmácsszolgálat elérhetőségei:

HÍD A KOMMUNIKÁCIÓBAN NONPROFIT KFT

A Kft. székhelye: **1117 Budapest, Október huszonharmadika u. 21.**
Tolmácsszolgálati iroda: **1117 Budapest, Október huszonharmadika u. 21.**
Szolgálat levelezési címe: **1117 Budapest, Október huszonharmadika u. 21.**

Elérhetőségek az iroda nyitvatartási idejében:

Telefon / Fax: **06-1-491-0280**
SMS/Videó hívás: **+36 30/509-80-99** (3G mobiltelefonnal)
E-mail: info@hidbudapest.hu , hid.budapest@jtsz.hu
Honlap: **www.hidbudapest.hu**
SKYPE: **hidtolmacsszolgalat@freemail.hu**

Szakmai vezető: **Izsákiné Krizsán Tímea**

Sürgősségi telefon: 30/509-80-99 (telefonon vagy sms-ben 0-24h elérhető)

2. A szolgálat által vállalt tolmácsolási típusok:

Büntetőeljárás	Egyéni igény
Polgári peres eljárás	Rendezvény
Szabálysértési ügy	Szabadidő
Közigazgatási hatósági eljárás	Konferencia
Közjegyzői okirat elkészítése	Média
Egészségügy	Színház
Felsőoktatás	Egyház
Szakképzés	Személyi tolmácsolás
Foglalkoztatás	Önálló életvitel támogatása

Vállalt tolmácsolási módok:

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

Tolmácsszolgáltatásunk jogosult siketvakok igényeit ellátni.

Tolmácsolási terület elsősorban Budapest és Pest megye.

3. Jogosult ügyfelek

A legelső tolmácsolás megrendelése előtt hivatalos papírral kell igazolni a jogosultságot.

Ezt követően elegendő a személyi igazolvány bemutatása. (Vhr.39.§(1)és (5) bekezdés)

Ez van megállapítva	Ezzel a papírral lehet igazolni
magasabb összegű családi pótlék	ellátást megállapító határozat
fogyatékosági támogatás	ellátást megállapító határozat
egyik fülön 60dB-t meghaladó hallássérülés	szakorvosi igazolás
mindkét fülön 40dB-t meghaladó hallássérülés	szakorvosi igazolás
egyidejűleg H54-es és H90-es fogyatékosági csoport	szakorvosi igazolás

5. A megrendelők számára ingyenes és költségtérítéssel tolmácsolási helyzetek jegyzéke.

- Jogosult ügyfelek részére (3. pont alapján)

Térítésmentes, azaz **INGYENES** jelnyelvi tolmácsszolgáltatást az veheti igénybe, aki magyar állampolgársággal, vagy a szabad mozgás és tájékozódás jogával, tartózkodás jogával rendelkezik, valamint bevándorlót és letelepedett hallássérült, illetve siketvak személy, a 2. pontban ismertetett tolmácsolási területeken az alábbi felosztás szerint:

Általános órakeret:

Minden jogosult ügyfél 120 óra ingyenes tolmácsolásra jogosult egy évben.

Speciális órakeret:

Aki oktatásban részesül, az általános órakereten felül ingyenes tolmácsolási órákat

igényelhet az alábbiak szerint amennyiben igazolni tudja tanulói jogviszonyát

(Vhr.39.§(3) bekezdés):

iskola típusa	plusz óraszám
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

6. Az órakeret kimerülése

Ha az igénybe vevőnek

a) az általános órakeretéből, vagy

b) – 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 tolmácsszolgálat 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 kell.

A tolmácsolás minden megkezdett 15 perce után fizetni kell.

15 perc tolmácsolás = 2.000 Ft

7. A jelnyelvi tolmácsszolgálat ügyfélfogadási és készenléti időbeosztása

Ügyfélfogadás:

HÉTFŐ	9.00 – 13.00
KEDD	11.00 – 15.00
SZERDA	9.00 – 13.00
CSÜTÖRTÖK	13.00 – 17.00
PÉNTEK	9.00 – 13.00

SZAKMAI VEZETŐ FOGADÓÓRÁJA:

Előzetes időpont egyeztetés alapján, hétfőtől péntekig 9.00-15.00 között.

Ügyfélfogadási időn kívül sürgősségi megrendelést a szolgálat a sürgősségi telefonján fogad.

Sürgősségi riasztás

Sürgős esetben 2 órán belül biztosítunk tolmácsot a kért helyszínre

A sürgősségi kiszállás jogosult ügyfél esetén (pl. roszullét, szülés stb.)

MINDEN IDŐPONTBAN DÍJMENTES!

8. A megrendelések módja:

8.1

Sürgős esetben a Szolgálat 2 órán belül biztosít tolmácsot a kért fővárosi helyszínrre.
Sürgősségi tel/sms: **06/30 509-8099**

8.2

Az ügyfél min. 3 nappal előbb kell, hogy leadja megrendelését.

A megrendelésnek tartalmaznia kell: Az ügyfél nevét, a tolmácsolás helyét és idejét, a találkozás helyét és idejét, a tolmácsolás témáját, esetlegesen a várható időtartamot, és a kért tolmács nevét.

Hiányos megrendelés esetén a diszpécser vagy az ügyeletes célirányosan kérdez.

Hiányos megrendelés miatt nem maradhat el tolmácsolás!

9. A megrendelés lemondása

Ha az igénybe vevő, illetve a megrendelő a térítésmentes jelnyelvi tolmácsolásra vonatkozó megrendelését a **tolmácsolás kezdő időpontját megelőző 12 órán belül mondja le.**

Amennyiben a tolmácsolás kért helyszínén és időpontjában nem jelenik meg, a lemondás, illetve a megjelenés elmaradása tényének írásban történő rögzítése mellett, az igénybe vevő – illetve akinek kérésére, és jogosultságára tekintettel a megrendelő a tolmácsolást megrendelte – órakeretéből a tolmácsolás feladategységben meghatározott tervezett időtartamának megfelelő időt le kell vonni.

10. A megrendelés lemondásának módja

- Az iroda nyitvatartási idejében az ügyfél a tolmácsolási eset előtt 12 órával bármilyen csatornán lemondhatja megrendelését (telefon, fax, sms, e-mail)
- Amennyiben kellő idő áll rendelkezésre, postai úton is megteheti a lemondást
- Az iroda zárva tartása idején a szolgálat sürgősségi telefonján sms-ben vagy közvetítő által, mondhatja le megrendelését
- Amennyiben az ügyfél nem jelenik meg a kért helyszínen és időpontban, a tolmács legalább 15 percet vár, közben Ő vagy a diszpécser próbálja elérni az ügyfelet sms-ben. Amennyiben ez alatt az ügyféltől semmilyen visszajelzés sem érkezik, a türelmi idő lejártá után a tolmács elhagyhatja a helyszínt.
- Azon ügyfelek esetén, akik nem rendelkeznek mobiltelefonnal a várakozási idő 30 perc.

11. Költségtérítéssel tolmácsolások díjszabása és fizetési feltételei

Az intézményi megrendelők térítési kötelezettségéről irányadó a jelen Szolgáltatási Rend mellékletét képező 2009. évi CXXV. törvény a magyar jelnyelvről a magyar jelnyelv használatáról, és a 62/2011. (XI.10.) NEFMI rendelet

A díjfizetés módja és határideje:

- A térítési díjat a számla átvételétől számított 15 napon belül kell teljesíteni
- banki átutalással
- tolmácsszolgálati iroda nyitvatartási idejében személyesen

TOLMÁCSOLÁSI DÍJ	MINDEN MEGKEZDETT FÉL ÓRA	4000 Ft
VÁRAKOZÁSI DÍJ	MINDEN MEGKEZDETT FÉL ÓRA	500 Ft
22.00-8.00		5.200 Ft/ 30 perc
Sürgősségi kiszállás		10.000 Ft

Tolmácsszolgálatunk áfa mentes.

12. A panaszkezelés menete:

A szolgáltatás minőségével kapcsolatban, a tolmácsszolgálat szakmai vezetőjéhez írásban benyújtott panasszal lehet élni, mely panaszt a szakmai vezető kivizsgálja, és ha szükséges tájékoztatja az Egyesület elnökségét.

Személyes panasztétel esetén, a szakmai vezetővel előzetesen egyeztetett fogadóóra keretében.

13. A szolgálat fenntartója:

HÍD A KOMMUNIKÁCIÓBAN NONPROFIT KFT
1117 Budapest, Október huszonharmadika u. 21.

Képviselője: Izsákiné Krizsán Tímea
krizsan.timea@hidbudapest.hu

Budapest, 2021.06.23.

Izsákiné Krizsán Tímea
szakmai vezető