****

**SIKETEK ÉS NAGYOTHALLÓK ORSZÁGOS SZÖVETSÉGE**

**JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYEI**

**JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLATA**

**SZOLGÁLTATÁSI REND**

Érvényes: 2023. április 1-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** 4](#_Toc504996984)

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

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

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

[**A térítésmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatásra való jogosultság meghatározása** 6](#_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** 7](#_Toc504996991)

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

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

[**d.** **A szolgáltatásunk megrendelésének visszaigazolása** 9](#_Toc504996994)

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

[**7.** **Szolgáltatásainkkal, Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk munkatársaival kapcsolatos észrevételek és panaszok befogadásának és kezelésének rendje** 10](#_Toc504996996)

[**8.** **Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk fenntartójának megnevezése, székhelye, valamint a képviseletére jogosultak nevei és elérhetőségei** 10](#_Toc504996997)

1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk elérhetőségei**

**SINOSZ Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Jelnyelvi Tolmácsszolgálata**

Cím: 5000 Szolnok, Szapáry út 19.

Telefon: 06-56/421-000

Mobil (3G): 0670/930-7257

Készenléti mobil (3G): 0670/317-3394

E-mail: jasz@jtsz.hu

Skype: szolnoki.tolmacsszolgalat@vipmail.hu

Honlap: www.tolmacsszolgalat-szolnok.hu

1. **A Jelnyelvi Tolmácsszolgálatunk ellátási területe**

JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYE

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

**Ügyfélfogadás a Tolmácsszolgálatunk irodájában:**

Hétfő: 12 órától 16 óráig

Kedd: 12 órától 16 óráig

Szerda: 12 órától 16 óráig

Csütörtök: 8 órától 12 óráig

Péntek: 8 órától 12 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):

**0670/317-3394**

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 minden esetben 8 órától 12 óráig tart ügyfélfogadást az irodában (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**

|  | F:\DSC02704.JPG | F:\DSC02556.JPG | C:\Users\Dell\Desktop\Szabóné Juhász Dóra.JPG |
| --- | --- | --- | --- |
| *Név:* | *Hamerszki Erika* | *Kosik Mária* | *Juhász Dóra* |
| *Beosztás* | *Szakmai vezető, jelnyelvi tolmács* | *jelnyelvi tolmács* | *diszpécser-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 életvitel elősegítése céljából végzett személyi tolmácsolás | **X** | **X** | **X** |
| nagyobb hallgatóság előtt végzett tolmácsolás | **X** | **X** | **X** |
| média-tolmácsolás | **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** |  |  |
| magyar nyelvű beszéd vizualizálása | **X** | **X** | **X** |
| magyar nyelvű, hangzó beszéd írásba foglalása | **X** | **X** | **X** |
| Lorm-abécé | **X** |  |  |
| tenyérbe írás | **X** |  |  |
| Braille-írás | **X** |  |  |
| Braille-írás taktilis formája | **X** |  |  |
| Tadoma vibrációs módszer | **X** |  |  |

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 helyzetek**

* **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 150 óra, a tanulói jogviszonnyal összefüggésben az általános iskolában, a gimnáziumban, a szakképző intézményben tanulói jogviszonyban álló személy részére tanévenként 300 óra;
* a hallgatói jogviszonnyal összefüggésben a felsőoktatási hallgatói jogviszonyban álló személy részére
* nappali rendszerű képzésben történő részvétel esetén szemeszterenként 150 óra,
* levelező rendszerű képzésben történő részvétel esetén szemeszterenként 100 óra,
* a képzéssel összefüggésben a felnőttképzésben részt vevő személy részére képzésenként a képzés óraszáma 40 százalékának megfelelő mértékű,
* a törvény mellékletében felsorolt speciális kommunikációs rendszerek használatával kommunikáló hallássérült, valamint siketvak személy részére évenként 30 óra

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

* + 1. a tanulói jogviszonnyal összefüggésben a gimnáziumban, szakközépiskolában, illetve szakiskolában tanulói jogviszonyban álló személy részére **tanévenként 120 óra**,
    2. a hallgatói jogviszonnyal összefüggésben a felsőoktatási hallgatói jogviszonyban álló személy részére **szemeszterenként 60 óra**,
    3. a képzéssel összefüggésben, a felnőttképzésben részt vevő személy részére képzésenként **a képzés óraszáma 20** százalékának megfelelő mértékű óraszámban.

**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=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[[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 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 + 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 igénybe vett 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 a megrendeléseket:

* 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 0670/317-3394 mobilszámra küldött 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 – 60 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 ([jasz@jtsz.hu](mailto:jasz@jtsz.hu))

**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)

Sáfrány Margit igazgató: [safrany.margit@sinosz.hu](mailto:safrany.margit@sinosz.hu)

**Szolnok, 2023. április 1.**

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

Hamerszki Erika

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)