



ELSZÁMOLÁSI ÚTMUTATÓ ÉS ELLENŐRZÉSI TÁJÉKOZTATÓ

**A NEMZETI ERŐFORRÁS MINISZTERIUM
MEGBÍZÁSÁBÓL
A FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ESÉLYEGYENLŐSÉGÉÉRT KÖZALAPÍTVÁNY
ÁLTAL MEGHIRDETETT**

21182-ES KÓDSZÁMÚ

***” JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLTATÁS TÁMOGATÁSA
2011. FEBRUÁR 01-TŐL 2012. FEBRUÁR 29-IG
TERJEDŐ IDŐSZAKRA ”
CÍMŰ PÁLYÁZATI PROGRAMHOZ***

TARTALOMJEGYZÉK

I.	Általános tudnivalók az alap- és a kiegészítő támogatás elszámolásáról	3
II.	Az elszámolás rendjére vonatkozó előírások.....	4
III.	Elszámolási határidők.....	10
IV.	A kiegészítő keret igénylése	11
V.	A Támogató felé elszámolható tolmácsolási esetek	12
VI.	A Támogató felé nem elszámolható tolmácsolási órák.....	14
VII.	A munkalapok kitöltésére vonatkozó elvárások	14
VIII.	A kiegészítő keret igénylésének benyújtásakor elkészítendő összesítő lap kitöltésének módja	19
IX.	Tájékoztató a jelnyelvi tolmácsszolgálatok működésének ellenőrzési módjairól.....	20
1.	Helyszíni ellenőrzés a tolmácsszolgálatban.....	21
2.	SMS-ben történő ellenőrzés	21
3.	Fax-on történő ellenőrzés	21
4.	Próbarendelés e-mailben.....	21
5.	A támogatott jelnyelvi tolmácsszolgálatok honlapjának ellenőrzése	22

I. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK AZ ALAP- ÉS A KIEGÉSZÍTŐ TÁMOGATÁS ELSZÁMOLÁSÁRÓL

Az alap- és a kiegészítő támogatás elszámolását az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény szerint, valamint a 24/1995. (XI. 22.) PM rendeletben leírt tartalmi és alaki követelményeknek megfelelő számlák megküldésével, továbbá az alábbi feltételek teljes körű betartásával kell megtenni.

Az **alaptámogatás** pénzügyi elszámolását a **megítélt támogatási összeg erejéig, a pályázatban jóváhagyott költségvetés szerinti jogcím (tevékenység) csoportok és ezen belül költségvetési sor sorszáma szerint növekvő sorrendben költségtypusok és összegei alapján** kell benyújtani.

Az **alaptámogatás** pénzügyi elszámolása során **az egyes jogcím (tevékenység) csoportokon – fősorokon belül új költségvetési sor nyitása nem megengedett**, vagyis csak olyan alsorra számolható el költség, amelyre a pályázó az alaptámogatás terhére korábban is tervezett költséget (alsor alatt a fősort összetevő egyes költség sorokat értjük).

Kedvezményezettek **elszámolnak a kiegészítő támogatás felhasználásáról is** a III. pontban meghatározott beszámolási időszakokban. Mivel a **kiegészítő támogatás** utólag kerül átutalásra, ezért a **kiegészítő támogatás igényléséhez költségvetési terv benyújtása nem szükséges**.

A Kedvezményezetteknek az alap- és a kiegészítő támogatásról számlákkal és pénzügyi bizonylatokkal) - továbbiakban bizonylatokkal - kell elszámolniuk. Az elszámolás során az alaptámogatásra és a kiegészítő támogatásra külön-külön, a Közalapítvány által kiadott számlaösszesítőket kell kitölteni. Számlaösszesítők tartalmazzák az adott (alap vagy kiegészítő) támogatás elszámolásához tartozó számláknak, illetve az azzal egyenértékű bizonyító erejű (belső-, külső) számviteli bizonylatoknak költségcsoportosítását.

A bizonylatokat a költségvetés jogcímei szerinti sorrendben, jogcímenként csoportosítva kell felsorolni, és az egyes csoportokhoz tartozó tételeket jogcímcsoportonként részösszesíteni szükséges. Az elszámoláshoz beküldött bizonylatmásolatokat sorszámozni kell, ami megfelel a számlaösszesítő sorszámanak. Az összetartozó dokumentumokat együtt kell kezelni, de külön megjelöléssel, pl.: 3/a. számla; 3/b. szerződés, ami alapján a számla ki lett állítva; 3/c. teljesítés igazolása, ami alapján a kifizetés megtörtént, 3/d. a pénzügyi teljesítés bizonylata.

A költségvetési sor sorszámát szintén rá kell írni a bizonylatokra. Minden alapbizonylatot külön sorban kell feltüntetni.

Külön sorokban fel kell tüntetni az egyéb összesítők összesen sorait is. A személyi kifizetések mindösszesen összegét, a munkáltatót terhelő kifizetések mindösszesen összegét, valamint az utazási költségek összesítőjének mindösszesen összegét.

A Számlaösszesítő kitöltése kapcsán, az alábbi költségösszesítők alkalmazása kötelező:

- a) Összesítő a személyi bérszámfejtett kifizetésekről alkalmazottak esetén,
- b) Összesítő a munkaadót terhelő járulékfizetési kötelezettségekről alkalmazottak esetén,
- c) Összesítő a személyi bérszámfejtett kifizetésekről megbízással jogviszony esetén,
- d) Összesítő a munkaadót terhelő járulékfizetési kötelezettségekről megbízással jogviszony esetén,
- e) Összesítő a belföldi kiküldetési költségek elszámolásához

II. AZ ELSZÁMOLÁS RENDJÉRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

Kizárólag a program megvalósításához szükséges, a pályázatban tervezett, illetve a Támogatási Szerződésben megjelölt tevékenységhez közvetlenül kapcsolódó költségek számolhatóak el. A benyújtott számláknak, vagy egyéb számviteli bizonylatoknak a Támogatási szerződésben megjelölt tevékenységhez kell kapcsolódniuk, és ezt a kapcsolódást a számlákhoz mellékelte egyéb dokumentumoknak kell alátámasztaniuk (pl. szerződések, jelenléti ívek, teljesítésigazolások, meghívók, stb.).

Elszámolhatóak:

- a jelnyelvi tolmácsszolgálat alkalmazottainak munkabére és járulékai
- megbízással foglalkoztatottak számfejtett megbízási díjai és járulékai
- a jelnyelvi tolmácsszolgálat működtetésével kapcsolatosan felmerülő egyéb személyi jellegű kifizetések (étkezési térítés, munkába járás költségtérítése (tömegközlekedés, saját gépkocsi, helyi bérlet))
- a jelnyelvi tolmácsszolgálat fenntartásával kapcsolatosan felmerülő anyag költségek (pl.: vásárolt anyag, irodaszer), kisértékű tárgyi eszközök beszerzése (amely szerepel a jóváhagyott költségvetésben)
- közüzemi számlák, ezek azonban csak akkor számolhatóak el teljes összegben, ha a helyiségekben más tevékenység nem folyik, minden egyéb esetben az arányosítás szabályai szerint kell eljárni
- igénybe vett szolgáltatások költségei (pl.: bérleti díj, reklám és propaganda költség, posta, távközlési költség, internet, könyvelés költsége arányosítással, bankszámlanyitási és fenntartási költség, belföldi kiküldetési költség napidíj nélkül; 1 fő jelnyelvi tolmács képzésének költsége, és/vagy 1 vagy több fő szakmai továbbképzése)

1. A bérköltségek, megbízási díjak és járulékok elszámolásának módja:

A bérköltségek, megbízási díjak és járulékok elszámolásához - a rész és záró beszámolókat is beleértve - csatolni kell:

- munkaszerződés/megbízási szerződés hitelesített másolatát,
- a munkabér, megbízási díj kifizetését megalapozó záradékolt és hitelesített bérjegyzéket/kifizetési jegyzéket, (ezen külön-külön feltüntetve az elszámolni kívánt bér és járulék összegét),
- a teljes nettó munkabér, megbízási díj kifizetését igazoló hitelesített bizonylatot (bankszámlakivonat, kifizetést igazoló pénztárbizonylat),
- a munkabérből/megbízási díjból levont adó és járulékok befizetését igazoló, valamint a munkáltatót terhelő járulékok megfizetését igazoló hitelesített bizonylatot (bankszámlakivonat), valamint nyilatkozatot, amely tartalmazza, hogy a bizonylatban szereplő befizetett járulékok összege tartalmazza a pályázatra elszámolt járulékok összegét is adott időszakra vonatkozóan.

2. A munkába járással kapcsolatos utazási költségtérítés és az étkezési hozzájárulás elszámolásának módja:

A munkába járással kapcsolatos utazási költségtérítéseket nem a belföldi kiküldetési költségek között, hanem a **személyi jellegű egyéb kifizetések között** kell elszámolni. Ezek elszámolásához a munkáltató és a munkavállaló közötti megállapodást és azt a dokumentumot kell beküldeni, amely igazolja, hogy a munkavállaló megjelent a munkahelyén.

- *Munkába járás tömegközlekedéssel dokumentumai:*
 - o számla,
 - o kifizetés bizonylata,
 - o bérlet, menetjegy átvételét igazoló bizonylat, amennyiben azt nem a munkavállaló, hanem a Kedvezményezett vásárolta meg;

Éves bérlet esetén: adott időszak költségtérítésének megállapítását igazoló dokumentum, elszámolás.

Amennyiben a teljes összeg nem a projekthez kapcsolódik, akkor nyilatkozat a projekt terhére elszámolni kívánt összegre vonatkozóan és időkimutatás a végzett feladatokról.

- *Saját gépjármű használata munkába járáshoz:*
 - o útnyilvántartás – km elszámolás, legfeljebb a munkavállaló munkahelye és lakóhelye közötti oda-vissza távolság figyelembevételével,
 - o megállapodás a munkavállaló és a munkáltató között,
 - o jelenléti ív, mely munkanapokon dolgozott (munkában töltött napokra lehet elszámolni),

- kifizetés bizonylata;
- *A Kedvezményezett felé elszámolt étkezési hozzájárulás esetében az elszámolás dokumentumai a következők:*
 - számla,
 - átadás-átvételi igazolás, megjelölve az időszakot, amelyre vonatkozik,
 - kifizetés bizonylata;

3. Kisértékű tárgyi eszközök beszerzésének elszámolása:

- számla,
- megrendelés, vagy a megrendelést megelőző árajánlat,
- visszaigazolt megrendelő,
- kifizetés bizonylata

4. Bérleti költségek elszámolása:

Csak a projekthez tartozó tevékenységek céljaira használt épületeknek, helyiségeknek, eszközöknek és felszereléseknek a projekt megvalósítás időszakában felmerült bérleti költsége számolható el. Ha az épületnek csak egy részét használják, illetve az eszközt, felszerelést nem teljes egészében használják a támogatott projekt céljaira, akkor a felmerült költségeket a használat arányában meg kell osztani. Az elszámoláshoz mellékelni kell az arányosításra vonatkozó számítás módszerét is.

- *Épületek bérleti költségének dokumentálása:*
 - a projekt céljaira való használat arányos mértékéig, a projekt céljaira használt terület arányában, kialakított számítási módszer dokumentálása,
 - bérleti szerződés,
 - számla,
 - kifizetés bizonylata;
- *Eszközök bérletének dokumentálása:*
 - a projekt céljaira történő használat idővel arányos mértékéig kialakított, számítási módszer dokumentálása,
 - a számítási módszer alapján meghatározott arányos költség dokumentálása,
 - bérleti szerződés,
 - számla,
 - kifizetés bizonylata;

5. Közüzeti díjak elszámolása:

Közüzeti díjknál a bérelt ingatlan esetén, amennyiben nem a kedvezményezett nevére van kiállítva a számla, abban az esetben mellékelni kell az ingatlan bérleti szerződését. Az ingatlan közüzeti díjainak továbbbszámlázása esetén a szerződésben erre a tényre ki kell térni.

6. Szolgáltatások elszámolása:

A szolgáltatások elszámolásánál be kell nyújtani az elszámoláskor a megrendelésről szóló szerződést vagy a megrendelést megelőző árajánlatot, illetve a visszaigazolt megrendelőt, valamint részletes teljesítésigazolást. Ez szükséges abban az esetben is, ha a kiadások elszámolásakor benyújtott számlából nem derül ki egyértelműen, hogy mire fordították a számla összegét, és az a pályázat megvalósításához kapcsolódik-e. A részletes teljesítésigazolást az intézmény/szervezet hivatalos képviselője írja alá és tartalmazza a kiállított számla összes lényeges adatát (kiállító neve, címe, adószáma, kiállítás kelte, a számlán szereplő cikkek/szolgáltatások neve, stb.)

Teljesítésigazolás. A számlákkal igazolt költségek jogosultságát tanúsító elfogadó nyilatkozat (szolgáltatás esetén), átvételi igazolás (beszerzés esetén), műszaki ellenőri igazolás másolati példánya szintén az elszámolás mellékletét kell, hogy képezze, amennyiben ez a benyújtott számlákon nem szerepel. A teljesítések igazolásához a szolgáltatások esetében a teljesítésigazolással ellátott számla mellett szükséges benyújtani azokat a szakmai dokumentumokat, amelyek igazolják, hogy a szolgáltatás valóban a projekthez köthető. Ilyen dokumentum lehet pl.: jelenléti ív, jegyzőkönyv, emlékeztető, feladat eredményeként elkészült produktum.

7. Belföldi kiküldetési költség (útiköltség) elszámolásának módja:

- tömegközlekedési eszköz igénybevétele esetén kiküldetési rendelvényt, a szervezet nevére szóló számlát és kifizetést igazoló bizonylatot kell beküldeni;
- a szervezet tulajdonában lévő személygépjármű használata esetén a menetleveleken megjelölt, a projekt megvalósításához kapcsolódó futásteljesítmény számolható el. Havonta a menetlevelekről (menetlevél szám szerinti felsorolással), a projekt megvalósítása érdekében futott km-ekről összesítő kimutatást kell készíteni, és a havi km. összegét kell szorozni az adott havi APEH normával. Az így számított összeg számolható el a beszámolóban. Az elszámolás dokumentumai a következők:
 - o Menetlevél (szigorú sorszámadású nyomtatvány);
 - o Kiküldetési rendelvény (amennyiben rendelkezésre áll);
 - o Forgalmi engedély, biztosítási kötvény;
 - o Adott időszak költségtérítésének megállapítását igazoló dokumentum, elszámolás;

- A hivatali gépjármű magánhasználatba való kiadása esetén annak közterhei nem támogathatóak.
- A kiküldött tulajdonában lévő személygépjármű használata esetén az elszámolható üzemanyagköltség mértékét az üzemanyag-fogyasztási norma és az APEH által havonta közzétett üzemanyagár határozza meg, a Személyi jövedelemadó törvény szerinti kiküldetési rendelvénnyel és kifizetést igazoló bizonylat nyújtandó be.

8. Az elszámolt számlák csak formailag megfelelően és hiánytalanul kitöltötten fogadhatók el. Kérjük, a számla átvételekor ellenőrizni, hogy a számla alakilag és tartalmilag megfelel-e a számviteli törvényben és az ÁFA törvényben leírtaknak. Kérjük, hogy az alábbi adatok meglétét és olvashatóságát (másolaton is) feltétlenül ellenőrizze benyújtás előtt:

- a számla kelte;
- a számla sorszáma;
- a szállító neve, címe és adószáma;
- a vevő neve és címe;
- a teljesítés időpontja, ha az eltér a számla kibocsátásának időpontjától;
- az értékesített termék vagy szolgáltatás megnevezése,
- mennyisége, egységára;
- az adó alapja és mértéke;
- a számla összesen értéke forintban.

Fontos, hogy a számla tartalma kapcsolódjon az alaptámogatás esetében a számlaösszesítőben megjelölt költségvetési sorhoz.

A számlát vagy pénzügyi bizonylatot a **Kedvezményezett, azaz a szerződő fél szervezet nevére kell kiállítani.** (alapító okiratban vagy Cégbírószági kivonatban, bírósági nyilvántartásban található címek egyikének kell lennie.)

9. A számlán szereplő teljesítési dátumnak a **pályázati dokumentációban megjelölt projektidőszakra**, a pénzügyi teljesítésnek a **támogatási szerződésben megjelölt időszakra** kell esnie. Az adott elszámolási időszakban pénzügyileg teljesített számlák, egyéb számviteli bizonylatok akkor számolhatóak el, ha a fizikai, gazdasági teljesítés is megtörtént és ennek tényét egyértelműen alátámasztja a dokumentáció (teljesítésigazolás). Felhívjuk a figyelmüket, hogy a projekt kezdési időpontjaként megjelölt dátumnál korábbi dátummal elvégzett munka (teljesítés dátuma), vagy kiállított bizonylat, illetve korábban teljesített kifizetés alapján a támogatás igénybevétele nincsen mód.

10. Az elszámolást az **ÁFA nyilatkozat** figyelembevételével kell elkészíteni. Az ÁFA nyilatkozatnak megfelelően, ha a szervezet:

- nem alanya az ÁFA-nak, azaz nem jogosult az ÁFA visszaigénylésére, akkor a számlák bruttó értéke,
- alanya az ÁFA-nak, de a támogatásból finanszírozott projekt kapcsán ÁFA levonási jog nem illeti meg (tárgyi mentes tevékenységet vagy adólevonási joggal nem járó tevékenységet végez), akkor a számlák bruttó értéke,
- alanya az ÁFA-nak és a pályázatban megjelölt tevékenységgel kapcsolatban felmerült költségeihez kapcsolódó ÁFA-ra vonatkozóan adólevonási jog illeti meg, akkor a számlák nettó értéke,
- alanya az ÁFA-nak, de a támogatási szerződéshez kapcsolódóan nem él az ÁFA-ra vonatkozó adólevonási joggal, és vállalja, hogy a pályázatban megjelölt tevékenységgel kapcsolatban felmerült költségeit tételesen elkülöníti és az ezekhez kapcsolódó ÁFA-ra vonatkozó adólevonási jogával nem él, sem a tevékenység megkezdésekor, sem a szerződés érvényességi időtartamán belül, akkor a számlák bruttó értéke,
- alanya az ÁFA-nak és a támogatási szerződéshez kapcsolódóan arányosítással állapítja meg a levonható és le nem vonható ÁFA összegét, akkor az arányosításnak megfelelően kiszámított érték,
- alanya az ÁFA-nak, az egyszerűsített vállalkozási adóról szóló törvény hatálya alá tartozik, azaz jogosult ÁFA visszaigénylésre, akkor a számlák nettó értéke számolható el a támogatás terhére.

11. Minden kiadási tételhez **pénzügyi teljesítést (kifizetést) igazoló bizonylatot** is csatolni kell, hitelesítve. Kifizetést igazoló bizonylat:

- átutalással teljesített kiegyenlítés esetén bankszámlakivonat,
- készpénzben történő kiegyenlítés esetén kiadási pénztárbizonylat,

Amennyiben a kifizetést igazoló bizonylaton a támogatásra elszámolt tételeken kívül más tétel is szerepel, a támogatásra elszámolt tételt meg kell jelölni. A kifizetést igazoló bizonylatokat hitelesíteni kell az 13. pontban leírtak szerint. (Amennyiben a kifizetést igazoló bizonylat nem azonosítható be, hogy melyik kifizetéshez kapcsolódik, vagy az összeg nem a támogatásra elszámolt összeggel egyezik meg, akkor záradékolni szükséges.)

A pénzügyi beszámolóhoz beküldött kiadási pénztárbizonylat szabályszerűségére figyelni kell!

12. A Kedvezményezett a benyújtott bizonylatok *eredeti* példányára köteles rávezetni az alábbi szöveget (**záradékolni**): „A/2011. számú támogatási szerződés alapján a Fogytékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány feléFt összegben elszámolva.” és alá kell írni. A Támogató neve szerepelhet még a következő módon: FSZK.

13. Az elszámoláskor a 12. pontban megjelölt záradékolással ellátott bizonylatokat le kell fénymásolni, majd **hitelesíteni** kell a következő módon: *a másolatra kék tollal vagy pecséttel rá kell vezetni, hogy „a másolat az eredetivel mindenben megegyezik”, el kell látni kék tollal a képviselő vagy meghatalmazottja aláírásával, dátummal és cégszerűen le kell bélyegezni.* Az így hitelesített bizonylatokat kell a Támogatónak benyújtani. Hitelesíteni a beszámoló minden oldalát kell, amely adatot, szöveget tartalmaz.

A hitelesítést a szervezet hivatalos képviselőjére jogosult személynek kell elvégeznie.

(Aki megegyezik a szerződés aláírójával) A képviselő akadályoztatása esetén meghatalmazott személy is eljárhat, ebben az esetben a képviselő által aláírt alakszerű meghatalmazás csatolása szükséges az aktuális elszámoláshoz. (Az alakszerű meghatalmazáson szerepelnie kell a meghatalmazó, a meghatalmazott és az aláírásokat hitelesítő két tanú nevének, lakcímének és aláírásának.)

A számlák eredeti példányát a Kedvezményezett köteles megőrizni és azt kérésre bármely ellenőrzés során bemutatni.

14. A Támogatott a támogatásról és annak felhasználásáról elkülönített analitikus és főkönyvi nyilvántartást köteles vezetni.
15. A pénzügyi elszámolás során a Kedvezményezetteknek a 2011. február 1-től 2012. február 29-ig felmerülő és 2012. március 16-ig kiegyenlített költségeket lehet elszámolni.
16. A beszámoló számlaösszesítőjét és egyéb összesítő kimutatásait (költségvetés módosítása esetén a módosított költségvetést is) elektronikus formában (CD-n) is csatolni kell (nem PDF-ben!).
17. Esetleges költségvetési módosítási kérelem leadásának végső határideje 2012. január 31.

III. ELSZÁMOLÁSI HATÁRIDŐK

Elszámolás fordulónapja	Elszámolás benyújtásának határideje
2011. augusztus 31.	2011. szeptember 30.
2012. február 29.	2012. március 30.

A program ütemezett finanszírozású:

Támogató a pályázaton elnyert alaptámogatás 7 havi összegét a szerződéskötést követő 30 napon belül, azt követően az alaptámogatás tárgyhavi összegét minden hónap 5. napjáig utalja át a Kedvezményezettnek.

A pályázati időszakban a támogatási szerződésben meghatározott beszámolási időszakonként a Kedvezményezett szakmai és pénzügyi (alap és kiegészítő támogatásról) beszámolót készít és küld a Támogató részére. A megküldött beszámoló szakmai és pénzügyi ellenőrzése után az alaptámogatás elfogadott összegéről értesítést küld a Támogató a Kedvezményezett részére.

Az utolsó beszámolóban (záró beszámoló) történik a pályázati összeg felhasználásának végelszámolása, figyelembe véve a Támogató részéről összesen kiutalt részösszegek és a pályázati időszak alatt összesen elfogadott elszámolások különbözetét, melyet a záró beszámoló elfogadását követő 10 napon belül utal át a Kedvezményezett a Támogató részére.

IV. A KIEGÉSZÍTŐ KERET IGÉNYLÉSE

A kiegészítő támogatás igénylésekor a munkalapok töltik be a tolmácsszolgálat teljesítményének megállapításához szükséges alapbizonylat szerepét. Igényléskor az eredeti munkalapokat kell benyújtani, amelyeket Támogató 5 évig megőriz. A munkalapot az igénylésben megnevezett programfelelősnek (jelnyelvi tolmácsszolgálat vezetője) aláírásával és a szolgálat pecsétjével hitelesítenie kell.

A munkalapok formai elfogadásának feltétele, hogy a Kedvezményezett az összes lehetséges tolmácsolási adatot előre rögzíti az adatnyilvántartó programban.

Kézzel kitöltött munkalapot nem áll módunkban elfogadni, kivéve, a tolmácsolási helyzet sajátossága miatt (pl.: sürgős esetben, amelynek meghatározása megtalálható a Pályázati Útmutatóban) az adatok előre rögzítése kivitelezhetetlen. Amennyiben a tolmácsszolgáltatás az ügyfél számára a tolmácsszolgálat helyiségében valósult meg, kizárólag az adatrögzítő rendszer által generált munkalapot áll módunkban elfogadni.

Valamennyi támogatott tolmácsszolgálatnak rögzítenie kell a megrendeléseket és a teljesített tolmácsolási-, várakozási- és utazási órákat az adatnyilvántartó programban, legkésőbb a tolmácsolási szituációt követő 7. napig. Minden tárgyhót követő 5. nap után a rendszer lezárásra kerül.

A tolmácsolási órák igazolása a „munkalapokon”, a megbízás teljesítését követően a **siket, nagyothalló, siketvak vagy kommunikációban akadályozott, jogosult ügyfél – vagy annak kísérője – (1.)** és a megrendelést teljesítő **jelnyelvi tolmács (2.)** valamint minden egy órát meghaladó tolmácsolási esetben, a tolmácsolási szituációban részt vett **harmadik személy (3.)** aláírásával történik. Amennyiben ezek az aláírások nem szerepelnek a dokumentumon, a tolmácsolási szolgáltatás Támogató irányába nem számolható el.

Amennyiben a jelnyelvi tolmácsolás időtartama meghaladja az egy órát, a munkalapon a résztvevő harmadik személynek is igazolnia kell aláírásával a tolmácsolás időtartamát. Kivételt képez az a tolmácsolási helyzet (önálló életvitel), ahol nem volt más külső résztvevő.

Csak azon tolmácsok aláírása fogadható el a munkalapokon, akik a pályázók által leadott dokumentációban szerepelnek.

Amennyiben a jelnyelvi tolmácsszolgálatban dolgozók száma új tolmácsokkal bővül, vagy egyéb változás történik a munkatársak jogviszonyában, ezt a Támogatási szerződést aláíró fenntartónak 8 munkanapon belül be kell jelentenie, valamint el kell küldenie a jelnyelvi tolmácsszolgálatban dolgozó munkatársak kompetencia táblázatát, és a pályázati programban előírt kötelező dokumentumokat a Támogató részére, hogy a jelnyelvi tolmácsok regisztrálásra kerüljenek a programban. Támogatónak a dokumentáció postai úton történő beérkezésétől számított 5 munkanapja van az adatok rögzítésére.

A regisztráció visszamenőleges hatállyal nem érvényesíthető.

Amennyiben a munkalapon a szakmai vezető szerepel tolmácsként, úgy a munkalapot a fenntartó által meghatalmazott személynek kell aláírásával hitelesítenie.

Támogató fenntartja a számára még meg nem küldött munkalapok helyszíni ellenőrzésének (vagy ellenőriztetésének) jogát.

Igénylés során Kedvezményezettnek be kell nyújtania az eredeti munkalapokat, valamint a várakozás, az utazás és a tolmácsolás szerinti bontást tartalmazó kimutatást (összesítő lapot), melyen Támogató igazolja a teljesítéseket.

Az összesítő lapon benyújtott és elfogadott tolmácsolási óraszámok összege képezi a kiutalandó kiegészítő támogatás mértékét.

V. A TÁMOGATÓ FELÉ ELSZÁMOLHATÓ TOLMÁCSOLÁSI ESETEK

1. A szolgáltatás ingyenes igénybe vételére a kommunikációban akadályozott siket, nagyothalló, beszédsérült, siketvak vagy kommunikációban akadályozott személyek jogosultak.

A programban, csak azok a tolmácsolási esetek számolhatóak el, melyeket *siket, nagyothalló, beszédsérült, siketvak vagy kommunikációban akadályozott ügyfél* (továbbiakban: „jogosult ügyfél”) rendelt meg, és a tolmácsolásban részt vevő halló félre nem vonatkozik olyan jogszabály, amely a tolmácsolási helyzetben jelnyelvi tolmács biztosítására kötelezi.

2. A tolmácsszolgálat által alapszolgáltatásként és alapszolgáltatáson felüli teljesítésként elszámolható órák a jogosult ügyfél lakóhelye és a tolmácsszolgálat ellátási területe szerint:

<i>helyzet:</i>	<i>elszámolásra jogosult szolgálat:</i>
a Jogosult ügyfél állandó lakcíme, a tolmácsolás helyszíne és a jelnyelvi tolmácsot alkalmazó szolgálat azonos megye (főváros) területére esik	a jelnyelvi tolmácsot alkalmazó szolgálat
a tolmácsolás helyszíne és a jelnyelvi tolmácsot alkalmazó szolgálat azonos megye (főváros) területére esik, de a jogosult ügyfél másik megye (főváros) területén rendelkezik állandó lakcímmel	a jelnyelvi tolmácsot alkalmazó szolgálat
a Jogosult ügyfél állandó lakcíme és a jelnyelvi tolmácsot alkalmazó szolgálat azonos megye (főváros) területére esik, de a tolmácsolás helyszíne egy másik megye (főváros)	a jelnyelvi tolmácsot alkalmazó szolgálat
a Jogosult ügyfél állandó lakcíme és a tolmácsolás helyszíne megegyezik, de a jelnyelvi tolmácsot alkalmazó szolgálat másik megye (főváros) területére esik	kizárólag szomszédos megyék esetében a jelnyelvi tolmácsot alkalmazó szolgálat

3. A tolmácsolás típusa szerint:

- **egyéni igény** (szolgáltatás igénybevétele (kivéve közszolgáltatás), vásárlások, banki ügyek, közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés, munkavállalással kapcsolatos ügyintézés, szülői értekezlet, lakógyűlésen való részvétel)
- **foglalkoztatás:** *Nem akkreditált foglalkoztatónál történő tolmácsolás, amennyiben azt a jogosult ügyfél kéri*
- **tolmácsolás óvodai nevelés, közoktatásban történő iskolai nevelés és oktatás, felsőoktatás, nem közoktatásban zajló képzés, tanfolyam során:**
 1. Közép-, vagy felsőfokú oktatásban költségtérítéssel-, esti- vagy levelező képzésben,
 2. felsőoktatásban-, szakoktatásban, nappali képzésben, de nem vizsgáztatás során,
 3. vagy egyéb, nem a közoktatási rendszerbe tartozó tanfolyamon, vagy továbbképzésen történik.
- **önálló életvitel támogatása** (írásbeli és telefonon történő ügyintézés támogatása, illetve tolmácsolás/fordítás olyan helyzetekben, amelyek megoldásához nyelvi hátrányból adódóan kér segítséget a jogosult ügyfél)
- **személyi tolmácsolás** (amikor betöltött pozíció révén egy jogosult ügyfélnek folyamatosan van szüksége tolmács kíséretére, mert folyamatosan hallókkal érintkezik munkája során)
- **szabadidős, kulturális tevékenység** (sportrendezvényen, vagy kulturális rendezvényen történő egyéni részvétel)
- **rendezvény** (üzleti, vagy szakmai rendezvényen való egyéni részvétel)
- **egyházi tolmácsolás** (csak egyéni szertartásokon való részvétel során!)
- **rehabilitáció** (jogosult ügyfelek egyéni rehabilitációs szolgáltatásban való részvétele során)
- **jogsegélyszolgálat** (jogosult ügyfelek ingyenes és egyéni jogsegély-szolgálati szolgáltatás igénybevétele során)
- **közjegyzői okirat elkészítése, egyéb közjegyzői eljárás**

VI. A TÁMOGATÓ FELÉ NEM ELSZÁMOLHATÓ TOLMÁCSOLÁSI ÓRÁK

1. A magyar jelnyelv használatáról szóló 2009. évi CXXV. törvény (Jtv.) azon rendelkezése értelmében, mely szerint a közszolgáltatási tevékenység során végzett jelnyelvi tolmácsolás költségét a tevékenységet végző, illetve a szolgáltatást nyújtó szerv, szervezet vagy intézmény köteles viselni, a közszolgáltatási tevékenységek tolmácsolási esetei nem elszámolhatók.
2. Nem számolhatóak el azok a tolmácsolási esetek, amikor a tolmácsolást halló ügyfél rendeli meg, illetve ha a kapcsolat létrejöttében a halló fél érdekelt haszonszerzés szempontjából.
3. A jogosult ügyfél lakóhelye és a tolmácsszolgálat ellátási területe szerint a tolmácsolási eset nem számolható el, ha a jogosult ügyfél állandó lakcíme, a tolmácsolás helyszíne és a jelnyelvi tolmácsot alkalmazó szolgálat eltérő megye (főváros) területére esik, illetve minden olyan esetben, amely nem szerepel a támogató felé elszámolható tolmácsolási esetek között.
4. Továbbá nem számolhatóak el azok a tolmácsolási esetek, amelyekben a halló félt, vagy intézményt a kommunikációs esélyegyenlőség – így a jelnyelvi tolmács - biztosítására jogszabály kötelezi.
 - **büntető eljárás, szabálysértési eljárás, közigazgatási hatósági eljárás, munkaügyi bírósági eljárás, polgári peres eljárás, ügyészségi eljárás** során történő tolmácsolás
 - **szakmai vizsgáztatás szóbeli felelet és - felsőoktatásban történő szóbeli vizsgáztatás** során történő tolmácsolás.
 - **akkreditált rehabilitációs, kiemelt és védett foglalkoztatónál** történő munkavállalással, munkavégzéssel kapcsolatos tolmácsolások.
 - **tolmácsolás a médiában** (televíziós tolmácsolások)
 - **színházi tolmácsolás** (amennyiben siket csoport számára rendelnek jelnyelvi tolmácsolást)
 - **konferenciatolmácsolás** (amennyiben a konferencia szervezője kíván jogosult résztvevőket meghívni)
 - **egészségügyi tolmácsolás**
 - **egyházi tolmácsolás** (tolmácsolás egyházi eseményeken több jogosult résztvevő számára)
 - **a fenntartó működésével kapcsolatos tolmácsolási helyzetekben történő tolmácsolási órákat** (akár a megrendelő, akár a tolmácsolási helyszín megegyezik a fenntartó intézmények székhelyével, vagy telephelyük valamelyikével *a kiegészítő keret igénybevételéhez, az arányosítás után meghatározott havi tolmácsolási óra max. 5%-áig* számolhatja el a tolmácsszolgálat a Támogató felé! **Kiegészítő keret terhére ezek a helyzetek nem számolhatóak el.**)

VII. A MUNKALAPOK KITÖLTÉSÉRE VONATKOZÓ ELVÁRÁSOK

A munkalap fejléce: minden tolmácsszolgálat köteles a nyomtatás előtt kitölteni saját nevére és címére.

Megrendelés sorszáma: A rendelések folyamatos sorszámát az Adatnyilvántartó program adja. *(A sorszámozás a számlázó programokhoz hasonlóan működik: nincsen törlés, vagyis a törölt megrendelés ugyan nem látszik, de a program megőrzi, és a sorszámot nem osztja ki újból! Ezért célszerű a megrendeléseket csak a teljesítés után lezárni, és az elrontott megrendeléseket inkább módosítani, mint kitörölni.)*

Jogosult ügyfél

A tolmácsolás során jelenlévő siket, nagyothalló, beszédsérült, siketvak vagy kommunikációban akadályozott ügyfél („Jogosult ügyfél”). Ez a rovat nem maradhat üresen!

Név: A Jogosult ügyfél neve

Cím: A Jogosult ügyfél lakcíme

Tel./Fax: A Jogosult ügyfél telefon vagy fax száma

Hallássérülés mértéke:

Az alábbi lehetőségek közül kell választani:

- siket
- nagyothalló
- siketvak
- halmozottan sérült

Amennyiben több Jogosult ügyfél van jelen, a további ügyfelek nevét a megjegyzés rovatban kell felsorolni.

Tolmácsolás adatai:

Tolmácsolás dátuma: a tolmácsolási feladat teljesítésének dátuma „*éééé.hh.nn*” formátumban megadva.

Tolmácsolás helye:

A tolmácsolás helyszíne: Amennyiben a tolmácsolás a tolmácsszolgálat irodájában történik, úgy elegendő beírni, a tolmácsszolgálat nevét és azt, hogy „Iroda”.

Külső helyszín esetén kötelező megadni:

hely/ek megnevezése:

helyszín megnevezése névvel (pl.: Gábor Áron Általános iskola, stb.)

helyszín címe:

irányítószám, város, utca, házszám alapján

több helyszín esetén

Ha egy tolmácsolási eset több helyszínen történik, de a résztvevők, a téma és a csatorna azonos, (pl. több lakás megtekintése ugyanazzal az ingatlanügynökkel.) akkor elegendő a rovatba azt beírni, hogy „több helyszín”

Tolmácsolási eset kezdete:

A tolmácsolási eset ellátásának kezdete, „óó:pp” formátumban (24:00) megadva. **(beleértve a tolmácsolást és várakozást is, amennyiben volt ilyen)**

Tolmácsolási eset vége:

A tolmácsolási eset ellátásának vége „óó:pp” formátumban (24:00) megadva.

A tolmácsolási eset kezdete és tolmácsolási eset vége között eltelt időnek, negyed óras egységben felkerekítve, meg kell egyeznie a „Tolmácsolási idő” és „Várakozási idő” rovatokban megadott két időtartam összegével!

Utazási idő oda:

A tolmácsolási eset ellátása során a lakásról vagy irodából, más tolmácsolási helyszínről történő elindulás és megérkezés között eltelt idő összesen „óó:pp” formátumban megadva.

Utazási idő vissza:

A tolmácsolási eset ellátása során a tolmácsolási helyszínről való elindulás és a lakásra, az irodába vagy más tolmácsolási helyszínre érkezés időpontja között eltelt idő összesen „óó:pp” formátumban megadva.

Főállású munkavállalók esetében a munkába járáshoz szükséges idő nem számítható.

(Az oda- és visszautazás során eltelt idő összegének, negyed óras egységben felkerekítve, meg kell egyeznie az „Utazási idő” rovatban megadott időtartammal!)

TOLMÁCSOLÁS EGYÉB ADATAI

Tolmácsolási csatorna: ***Az alábbi listából kötelező választani!***

– **magyar jelnyelv**

tolmácsolás hangzó magyar nyelv és magyar jelnyelv között

– **jelesített magyar nyelv**

csatornaváltás/tolmácsolás, hangzó magyar nyelv és jellel kísért magyar nyelv között

– **szájról olvasás**

csatornaváltás hangzó magyar nyelv és artikulált magyar nyelv között egyszerűsítéssel

– **nemzetközi jelnyelv**

tolmácsolás hangzó magyar nyelv és nemzetközi jelnyelv között

– **magyar jelnyelv + idegen nyelv**

tolmácsolás hangzó magyar nyelv és hangzó idegen nyelv valamint magyar jelnyelv között

– **jelesített magyar nyelv + idegen nyelv**

tolmácsolás hangzó magyar nyelv és hangzó idegen nyelv valamint jellel kísért magyar nyelv között

- **nemzetközi jelnyelv + idegen nyelv**

tolmácsolás hangzó idegen nyelv és nemzetközi jelnyelv között

- **speciális (braille, pantomim, rajz)**

hangzó magyar nyelv értelmezése, átkódolása más vagy nem szabályos kommunikációs formákra

- **taktilis kommunikáció**

hangzó magyar nyelv és taktilis csatorna közötti átkódolás

- **augmentatív kommunikáció**

hangzó magyar nyelv és speciális képi kódok közötti átkódolás

- **írásos kommunikáció**

hangzó magyar nyelv és írott szöveg közötti átkódolás

- **braille kézbe írása**

- **LORM ABC kézbe írása**

- **nyomtatott betűk kézbe írása**

- **jellátótér feltérképezése és az abban történő jelnyelv használat**

- **több csatorna**

vegyes csoport számára történő tolmácsoláskor több csatorna együttes alkalmazása

Résztevő jelnyelvi tolmácsok:

A megrendelést teljesítő jelnyelvi tolmácsok neve. A megjelölt tolmács nevének és kompetenciájának szerepelnie kell a támogatott igénylésben vagy az igénylés elfogadását követően bejelentett (és így regisztrált) jelnyelvi tolmácsok névsorán.

Tolmácsolási idő:

A megrendelés ellátása során tisztán jelnyelvi tolmácsolással töltött időtartam „óó:pp” formátumban megadva, legfeljebb 15 perces egységekben felkerekítve.

Várakozási idő:

A megrendelés ellátása során, a tolmácsolási időn túl várakozással töltött időtartam „óó:pp” formátumban megadva, legfeljebb 15 perces egységekben felkerekítve.

Utazási idő:

A megrendelés ellátása során, a tolmácsolási időn túl utazással töltött időtartam „óó:pp” formátumban megadva, legfeljebb 15 perces egységekben felkerekítve.

Felkészülési idő:

A megrendelést megelőzően a tolmácsolási helyzetre történő felkészüléssel töltött időtartam „óó:pp” formátumban megadva, legfeljebb 15 perces egységekben felkerekítve.

Összesen:

A tolmácsok által teljesített tolmácsolási-, várakozási-, utazási- és felkészülési idő összeadva.

A teljesítést igazolók aláírása:**Jogosult ügyfél:**

A Jogosult ügyfél aláírásának minden esetben kötelező szerepelnie a Munkalapon.

Jelnyelvi tolmács:

A munkalapot minden esetben alá kell írnia a megrendelést ellátó jelnyelvi tolmács(ok)nak!

Tolmácsolási szituációban résztvevő harmadik fél:

Minden egy órát meghaladó tolmácsolási eset időtartamát a tolmácsolásban részt vevő harmadik személynek aláírásával (szignó nem elfogadható) igazolnia kell.

Munkalap javítása:

A jogosult ügyfélnek és a megrendelést ellátó jelnyelvi tolmács(ok)nak minden esetben alá kell írnia a javítást a munkalapon (szignó nem elfogadható).

Megjegyzés:

A rovatba az ügyfelek, vagy a jelnyelvi tolmácsok írhatnak megjegyzéseket, kiegészítő információkat a tolmácsolással kapcsolatban, akár a tolmácsolás során elhangzó fontos információkat, a tolmácsolási eset folytatására vonatkozó emlékeztetőt, a tolmácsolás során jelen lévő további jogosult ügyfelek nevét, vagy a tolmácsolásra vonatkozó kritikai megállapításokat, észrevételeket.

A munkalap igazolása:

Minden benyújtott munkalapot a jelnyelvi tolmácsszolgálat szakmai vezetőjének aláírásával, és a szolgálat pecsétjével igazolnia kell. Amennyiben a tolmácsolási eset során a szakmai vezető volt a tolmács, a munkalapot a Fenntartó képviselőjének, vagy az általa megbízott személynek kell igazolnia. *(A munkalapok igazolására vonatkozó meghatalmazást mellékelni kell!)*

A munkalap adatai lezárt(!) megrendelésként az Adatnyilvántartó programban is rögzítésre kell, hogy kerüljenek. A programban tárolt sorszámmal azonos szám kell, hogy szerepeljen a Munkalapon is!

A tolmácsszolgálatok kizárólag az egységes – a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány Magyar Jelnyelvi Programirodája által biztosított – adatnyilvántartó program által a tolmácsszolgálat számára generált üres vagy kitöltött munkalapokat használhatják.

A Támogató a benyújtott munkalapokat ellenőrzi. Formai hibás (hiányosan, vagy rosszul rögzített tolmácsolási adatok) munkalapok elutasításra kerülnek, hiánypótlásra nincs mód!

VIII. A KIEGÉSZÍTŐ KERET IGÉNYLÉSÉNEK BENYÚJTÁSAKOR ELKÉSZÍTENDŐ ÖSSZESÍTŐ LAP KITÖLTÉSÉNEK MÓDJA

Általános tudnivalók

1. Az összesítő lap kitöltéséhez a munkalapok, és az adatbázis biztosítja az adatokat. A munkalapokat – azok Támogatónak való megküldéséig – az adatnyilvántartó programban feltüntetett sorszámoknak megfelelő sorrendben kell megőriznie a tolmácsszolgálatnak; azokat a Támogató által felhatalmazott személy a helyszínen bármikor ellenőrizheti.
2. A támogatottnak az alapszolgáltatás nyújtása során teljesített tolmácsolási órákat is munkalapokkal kell igazolnia.

A támogatott szolgálatoknak az alap tolmácsolási órákat akkor is igazolnia kell, ha kiegészítő támogatást nem tud igénybe venni a program ideje alatt.

A munkalapokat és összesítőket havonta, a tárgyhót követő 5. napig be kell nyújtani ellenőrzés céljából. A munkalapokon és az összesítőkön szerepelnie kell a tolmácsolási, utazási és várakozási óráknak is.

A kiegészítő támogatás igényléséhez szükséges dokumentumok

Bizonylatnak (alapbizonylat) tekinthető az Adatnyilvántartó programmal elektronikusan kitöltött és kinyomtatott munkalap, melyet a tolmácsszolgálatnak – a Támogatónak való megküldéséig – meg kell őriznie. A kézzel kitöltött munkalapok esetén csatolni kell az aláírt munkalaphoz az Adatnyilvántartó programban rögzített megrendelés alapján nyomtatott munkalapot is.

- Az elszámolás során be kell nyújtani az eredeti munkalapokat, és
- A támogatás igényléséhez szükséges összesítő lapot.

Kitöltési útmutató az összesítőről

Minden alapbizonylatot külön sorban kell feltüntetni: egy bizonylat – egy sor.

1. Beazonosítható hivatkozás/bizonylat száma:
a megrendelés rögzítésekor az Adatnyilvántartó program által adott sorszám, melyet a kézzel kitöltött munkalapon (bizonylaton) is fel kell tüntetni.
2. Jogosult neve és címe:
a szolgáltatást igénybe vevő jogosult neve, valamint állandó vagy ideiglenes lakcíme
3. Tolmács(ok) neve: a szolgáltatást biztosító, a rendszerben regisztrált jelnyelvi tolmács(ok) neve
4. Tolmácsolás típusa: a kirendelt jelnyelvi tolmács által ellátható tolmácsolási típusok közül a tolmácsolás típusának megjelölése
5. Tolmácsolás helyszíne: a szolgáltatás megvalósulásának helyszíne, cím szerint!
6. Dátum: a munkalapon szereplő teljesítés (tolmácsolás) időpontja: év, hó, nap

A tolmácsolási -, utazási – és várakozási órák elszámolásának alapegysége 15 perc. Az időtartamokat 15 perces egységekre felkerekítve kell megadni. Ennek megfelelően a 16-30 perc időtartamot 30 percként, a 31-45 perc időtartamot 45 percként, a 46-60 perc időtartamot 60 percként kell számítani!

– **Tolmácsolási idő:**

a munkalapon szereplő összes tolmácsolási idő.

– **Várakozási idő:**

a munkalapon szereplő összes várakozási idő.

– **Utazási idő:**

a munkalapon szereplő, összes utazási idő

Az „ellenőrzés” című oszlopot az ellenőrző szerv – Támogató- tölti ki, a pályázónak üresen kell hagynia.

– **Összesen:**

a tolmácsolási idő, várakozási idő, és az utazási idő oszlopok soraiban szereplő értékek összege

Az összesítő lapot a tolmácsszolgálatok által használt Adatnyilvántartó program készíti el, a programban rögzített és lezárt megrendelések adatai alapján.

IX. TÁJÉKOZTATÓ A JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLATOK MŰKÖDÉSÉNEK ELLENŐRZÉSI MÓDJAIRÓL

A megvalósítás során a jelnyelvi tolmácsszolgálatoknál a Magyar Jelnyelvi Programiroda munkatársai helyszíni ellenőrzést tarthatnak.

Továbbá havonta legalább egyszer ellenőrzi/ellenőrizteti a programiroda az ügyfélfogadási és legalább havonta egyszer az készenléti idő betartását, valamint a honlapok tartalmát és működését jelnyelvi tolmácsszolgálatonként.

Ellenőrzési szankciók:

Támogató külön kezeli a kötelező ügyfélfogadás, valamint a készenléti idő biztosításának ellenőrzését.

Amennyiben bármely tolmácsszolgálat, **bármely ellenőrzés** során nem tesz eleget a vonatkozó előírásoknak, úgy Kedvezményezett első alkalommal írásbeli figyelmeztetésben részesül, második alkalommal köteles az elnyert alaptámogatás adott hónapra eső 25%- át, a harmadik alkalommal, és minden azt követő esetben pedig az elnyert, adott hónapra eső alaptámogatás 50%- át visszautalni, az erről szóló felszólítás kézhezvételétől számított **15 banki napon belül**, a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány 10032000-00290531-00000017 számú számlájára.

Egy tolmácsszolgálat az egész támogatási időszak alatt egyszer részesülhet írásbeli

figyelmeztetésben az ügyfélfogadás elmulasztása miatt, és egyszer a készenlét tartásának mulasztása miatt.

1. HELYSZÍNI ELLENŐRZÉS A TOLMÁCSSZOLGÁLATBAN

A helyszíni ellenőrzés történhet előre be nem jelentett időpontban, figyelembe véve a jelnyelvi tolmácsszolgálat ügyfélfogadási idejét.

A helyszíni ellenőrzés tárgya:

- A tolmácsszolgálat kötelező szolgáltatási rendjének mindenki számára biztosított elérhetősége,
- a dokumentálási szabályok betartása (adatlapok, Támogatónak még meg nem küldött munkalapok megőrzése),
- az ügyfélfogadás biztosítása,
- helyiség és tárgyi eszköz minimumok megléte.

A helyszíni ellenőrzés során vizsgált dokumentumok:

- a tolmácsszolgálat szolgáltatási rendje a kért formátumokban,
- az adatlapok és a Támogatónak még meg nem küldött munkalapok,
- a jelnyelvi tolmácsszolgálat munkatársainak szakirányú végzettségét tanúsító dokumentumai, szakmai önéletrajzok, aláírás minták másolati példányai.

2. SMS-BEN TÖRTÉNŐ ELLENŐRZÉS

Az összes támogatott jelnyelvi tolmácsszolgálatot készenléti időben ellenőrzi Támogató havonta kétszer.

3. FAX-ON TÖRTÉNŐ ELLENŐRZÉS

Az összes támogatott jelnyelvi tolmácsszolgálatot ellenőrzi Támogató havonta egyszer. Az elvárások: A fax készüléken megküldött ellenőrzési sablont kitöltve a kézbesítés napján ügyfélfogadási időben vissza kell küldeni.

4. PRÓBARENDELÉS E-MAILBEN

Fiktív megrendelések alapján leadott rendelések fogadásának és kezelésének értékelése.

A próbarendelések tárgya:

- a tolmácsszolgálat szolgáltatási rendjében foglaltak betartása,
- a megrendelések kezelésével kapcsolatban rögzített elvárások teljesítése,
- az alapszolgáltatásként elvárt ügylet (ügyfélfogadás és készenlét) biztosítása,

A próbarendelések értékelésének szempontjai:

- Milyen kommunikációs eszközök útján fogadja a tolmácsszolgálat a rendeléseket?
- Működik-e valamennyi elvárt csatorna? (vezetékes telefon, mobil, fax, SMS, e-mail, MSN)
- Kap-e visszajelzést az ügyfél a rendelés fogadásáról?
- Kap-e értesítést az ügyfél arról, hogy a megrendelését vállalja- e a tolmácsszolgálat?
- Megkérdezik és figyelembe veszik-e, az ügyfél tolmácsolással kapcsolatos igényeit?
(tolmács személye, a tolmácsolás időpontja, a tolmácsok száma, tolmács megjelenése)
- Tudják-e fogadni és vállalni az ügyfél rendelését a kért időpont előtt három/két nappal?
(Ha nem, hogyan próbálnak megfelelő megoldást találni az ügyfél számára?)
- Sürgős hívás esetén előre sorolják-e megrendelést?
- Tájékoztatják-e az ügyfelet a rendeléssel járó jogokról és kötelezettségekről?
- Mennyire kommunikál érthetően, és egyértelműen a szolgálat?
- Mennyire segítőkész és udvarias az ügyfelekkel a tolmácsszolgálat?
- Rögzíti-e a tolmácsszolgálat a megrendelő adatait, illetve tájékoztatja-e az adatlapon és a munkalapon rögzített adatok további sorsáról?
- A dokumentálás szabályainak megfelelően rögzítik-e megrendelést?

Próbarendelésekre a program során havonta egy alkalommal kerül sor.

5. A TÁMOGATOTT JELNYELVI TOLMÁCSSZOLGÁLATOK HONLAPJÁNAK ELLENŐRZÉSE

Az összes támogatott jelnyelvi tolmácsszolgálat honlapját ellenőrzi Támogató havonta egyszer. Az elvárások: működőképes honlap, a kötelező tartalommal. A kötelező előírások megtalálhatóak a „Pályázati Útmutató” elnevezésű dokumentumban.

Szankcionálás: a hiányosság/hiba észleléséről Támogató írásbeli figyelmeztetést küld Kedvezményezettnek 10 napos határidőt adva a javításra, ezután Kedvezményezett a második alkalommal köteles az elnyert alaptámogatás adott hónapra eső 25%- át, a harmadik alkalommal, és minden azt követő esetben pedig az elnyert, adott hónapra eső alaptámogatás 50%- át visszautalni, az erről szóló felszólítás kézhezvételétől számított 15 banki napon belül, a Fogytékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány 10032000-00290531-00000017 számú számlájára.