

## Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége

### KONTAKT Tolmácsszolgálat

A KONTAKT Tolmácsszolgálat egy országos lefedettségű videó-tolmácsolási rendszer, melyet a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége hozott létre 2014-ben. A TIOP-3.3.1.B-12/1-2012-0001 projekt keretében kialakított szolgáltatás a Széchenyi 2020 program keretében az EFOP-1.1.5-17-2017-00006 konzorciumi projekt részeként továbbfejlesztésre kerül. A magyar kormány és az Európai Unió támogatásával 1,392 milliárd forint vissza nem térítendő támogatásból megvalósuló projekt 2018. január 1-én kezdődött és 2019. december 31-én ért véget.

A KONTAKT szolgáltatás lényege, hogy egy alkalmazás segítségével siket, siketvak nagyothalló, halló ügyfelek jelnyelvi tolmács segítségét kérhetik munkanapokon 8-20 óra között. Nem kell hozzá más, csak egy tablet vagy PC és élő internet kapcsolat.

A szolgáltatásnak mostanra közel 2000 fő hallássérült ügyfele van. Ügyfeleink jellemzően magánszemélyek, akik a mindennapi élethez, ügyeik önálló intézéséhez, munkavállaláshoz használják a kommunikációs akadálymentesítés ezen formáját. A jelnyelvi tolmács segítségével kapcsolatot tudnak létesíteni bárhol az országból, vagy személyes beszélgetéshez kérhetik a KONTAKT közreműködését. Vészhívás esetén a nap 24 órájában rendelkezésükre áll a szolgáltatás.

Országosan 30 fő jelnyelvi tolmács vesz részt a hallássérült ügyfelek akadálymentesítésének ellátásában. A forgalomtól függően 2-3 vagy akár 4 tolmács várja párhuzamosan a hívásokat. A KONTAKT Központjában, Budapesten az EFOP-1.1.5-17-2017-00006 projektnek köszönhetően 6 új munkaállomást hoztunk létre, ahol akár 6 jelnyelvi tolmács dolgozhat egy időben. A Központ ügyfélszolgálati irodájában pedig továbbképzéseket szervezünk számukra, hogy biztosítsuk a szolgáltatás megfelelő színvonalát.

#### Hogyan működik a KONTAKT?

Ez egy élő online kapcsolat.

A hallássérült ügyfél telefonhívást intézhet úgy, hogy először videó-kapcsolatot létesít a jelnyelvi tolmáccsal. A tolmács felhívja az elérni kívánt halló személyt és közvetíti a halló és hallássérült személy között. Vagyis a halló személy úgy beszélhet a hallássérült ügyféllel telefonon, mintha nem lenne köztük kommunikációs akadály. A KONTAKT-tal nincs is!

Ha a halló és a hallássérült személy egy helyen tartózkodnak, a halló ügyfél hallja a jelnyelvi tolmácsot a kihangosított eszköz segítségével vagy a mobiltelefonján. A siket vagy nagyothalló személy felé a tolmács jelnyelven vagy írtolmácsolással közvetíti a videó-kapcsolat segítségével.

### **Miért választják egyre többen a KONTAKT-ot?**

A KONTAKT egyik újszerűsége abban áll, hogy a fejlesztett alkalmazás teljes egészében siket és nagyothalló ügyfelek észrevételein alapul, akik több éven keresztül tesztelték az alkalmazást és visszajelzéseikkel segítették a szolgáltatás végső kialakítását. Maguk az érintettek tudják a legjobban, melyek azok a megoldások, melyek alkalmasak arra, hogy a siket és nagyothalló emberek önálló életvitelét elősegítsék.

Az EFOP-1.1.5-17-2017-00006 projekt kiemelkedő eredményeként előkészítettük a KONTAKT szolgáltatás bevezetését a Kormányablakok és Okmányirodák ügyfélszolgálatain. Az ide év elejétől már minden hallássérült személy akadálymentesen intézheti ügyeit az ország bármely Kormányablakában vagy Okmányirodájában.

A KONTAKT szolgáltatásra több nagy hazai cég is igényt tart. Az OTP Bank 165 fiókot már akadálymentesített a KONTAKT-tal, a Szerencsejáték Zrt. eddig 26 lottózóban várja a hallássérült ügyfeleket. Valamennyi Decathlon áruház munkavállalójánál elérhető a hallássérült vásárlók akadálymentes kiszolgálását biztosító KONTAKT tablet és szolgáltatás. Az Auchan áruházaiiban dolgozó hallássérült személyeket is a KONTAKT segíti a kollégákkal való kommunikáció során. Így a hallássérült ügyfeleknek, munkavállalóknak nem kell személyes tolmácsot vinniük magukkal az ügyintézéshez.

Egyre több munkáltató ismeri fel, hogy a KONTAKT alkalmazása nem kíván nagy befektetést és gyorsan megtérül. Egyre több munkáltató használja napi szinten a KONTAKT szolgáltatást, ami országosan elérhető. A hallássérült munkavállalókat foglalkoztató cégek számára nagy előnyt jelent, hogy a KONTAKT-on keresztül egy jelnyelvi tolmács mindig rendelkezésre áll, és segíti a kommunikációt a halló és hallássérült munkatársak között.

További információ: [www.skontakt.hu](http://www.skontakt.hu)