

Tisztelt Niedermüller Péter polgármester úr!

Tisztelt Gyuris Gabriella főosztályvezető asszony!

A Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége (a továbbiakban: SINOSZ) képviseletében tisztelettel fordulunk az Önök által vezetett Önkormányzathoz együttműködési lehetőség kezdeményezése céljából.

Szervezetünk a Fővárosi Szolidaritási Alap 2026. évi pályázati konstrukciójához kapcsolódva (FSZA 2026) olyan fejlesztési program megvalósítását tervezi, amely az Önök által vezetett kerülethez tartozó ügyfélszolgálatok, irodák infokommunikációs akadálymentesítését célozza. A program lehetővé tenné, hogy a hallássérült ügyfelek előzetes tolmácsrendelés és szervezési nehézségek nélkül, önállóan, gyorsan és hatékonyan kommunikálhassanak az ügyintézőkkel.

Az Önök által vezetett kerület így jelentős előrelépést tehetne az egyenlő esélyű hozzáférés megteremtéséhez, valamint a társadalmi felelősségvállalás további erősítéséhez. Nem igényel befektetést, csupán nyitottságot és szándékot arra, hogy befogadják az általunk kínált lehetőségeket, melyhez az FSZA 2026 pályázat adja a forrást és a keretet.

Ennek érdekében kérjük, olvassák el tervezetünket, és amennyiben nyitottak a kezdeményezés befogadására, támogassák az együttműködési megállapodás megkötését, hogy a pályázaton közösen indulhassunk.

A pályázatban az alábbi tevékenységeket, feladatokat szeretnénk elvégezni, annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatok teljeskörű infokommunikációs akadálymentesítése megvalósulhasson.

Akadálymentesítési szolgáltatás bevezetése:

A SINOSZ 2014 óta sikeresen üzemelteti a gondozásában létrehozott KONTAKT videó-alapú jelnyelvi tolmácsszolgáltatást, amit már több bank és szolgáltató egyszerűen implementált ügyfélszolgálatán, így az oda érkező hallássérült személyek ugyanúgy intézhetik az ügyeiket mint bárki más. Egyenlő esélyekkel férnek hozzá szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz.

A KONTAKT valójában egy okoseszköze telepíthető applikáció, ami mögött a SINOSZ munkanapokon reggel 8 és este 8 óra között folyamatosan biztosít rendelkezésre álló jelnyelvi tolmácsokat, akik segítik a kommunikációt jelnyelven a siket személyek számára vagy írásban, szájról olvasással a nagyothalló személyek számára. Az eszköz kihangosítható, így a hallássérült személlyel beszélgető ügyintéző, szakember, munkatárs beszéddel ugyanúgy tud kommunikálni: hallja a tolmácsolást, és a tolmács is hallja őt.

A velünk együttműködni szándékozó kerületektől várnánk a javaslatokat, hogy mely területeken, mely irodákban szeretnék bevezetni a szolgáltatást. Mi elsősorban központi ügyfélszolgálatokra és különböző szociális területen működő hivatalokat szeretnénk megcélozni, de alkalmas lehet a KONTAKT arra is, hogy megváltozott munkaképességű hallássérült személyek munkahelyi kommunikációját támogassa.

Szolgáltatás telepítése

A pályázatból tabletek beszerzésével szeretnénk támogatni az ügyféltereket abban, hogy a KONTAKT akadálymentesítési szolgáltatását minél színvonalasabban és könnyebben használhassák mind az ott dolgozók és az ügyfelek.

Az önkormányzattól vagy az ügyfélszolgálattól csupán az internet-elérés biztosítását kérjük, bízva abban, hogy a legtöbb helyen ez már rendelkezésre is áll.

A tabletre letöltött applikáción keresztül behívható a jelnyelvi tolmács a beszélgetésbe, és az eszköz mobil jellegének köszönhetően bármelyik irodában, ügyfélpultnál elhelyezhető egy tartóval együtt. Nem igényel átépítést, nagy beruházást vagy átalakítást sem.

Az eszközök telepítésében, az alkalmazás beüzemelésében igény szerint akár személyesen is segítünk.

Ügyfél tájékoztatás:

A szolgáltatás bevezetésének fontos része az is, hogy ezt a lehetőséget később a hallássérült közösség is megismerje, így a SINOSZ a közel 12 ezer fős tagsága felé tervez erről kommunikálni, kiemelt figyelemmel a több mint 4 ezer fővárosi lakcímmel rendelkező tagra.

Továbbá igény szerint az irodák bejáratánál elhelyezhető információs matrica vagy tábla elkészítésében is közreműködünk, így már a belépéskor látható, hogy az adott ügyfélszolgálat akadálymentes.

Szemléletformálás:

A szolgáltatás mellett fontos cél, hogy az ügyfelekkel foglalkozó szakemberek, ügyintézők megismerjék a KONTAKT nyújtotta lehetőségeken túl a hallássérült emberek életét, kommunikációs sajátosságait, ügyeit. Ezáltal nem csak a siket- és nagyothalló emberekkel találkozhatnak, hanem élményeken keresztül váljanak nyitottabbá, elfogadóbbá.

A szemléletformálás tartalmát egyrészt a SINOSZ ezen területen szerzett sok éves tapasztalata adja, hiszen évente akár 40-50 ilyen eseményt is szervezünk országosan. Képzett animátorok és jelnyelvi oktatók széles hálózatával dolgozunk. De fontos, hogy a résztvevői kör igényeihez igazodjon, ezért a kidolgozási folyamatba szeretnénk az érintetteken túl a kerület szakembereit is bevonni. Majd az így elkészült forgatókönyv szerint a pályázati forrás adta lehetőségekkel élve hallássérült animátorok segítségével megtartanánk az érzékenyítő foglalkozásokat azok számára, akiket a kerület kijelöl vagy akik jelentkeznek rá.

A szemléletformáló előadások 2 fő tapasztalati szakértő, - 1 siket és 1 nagyothalló animátor – bevonásával zajlanak. A program során a hallássérült animátorok a saját életükből vett példákon keresztül mutatják be a hallássérült személyek mindennapjait, illetve adnak tanácsokat, hasznos kommunikációs praktikákat a velük való kommunikáció megerősítéséhez. Ez egy interaktív előadás, melynek célja, hogy a résztvevőkben, - a siket és nagyothalló közösségről – élő esetleges sztereotípiákat lebontsa, illetve felmerülő kérdéseikre választ kapjanak. Minden esetben jelnyelvi tolmácsok bevonásával zajlik a program kommunikációs akadálymentesítése.

A pályázat kidolgozása jelenleg is folyamatban van, ezért nyitottak vagyunk arra, hogy az Önök kéréseit és javaslatait is beépítsük, amennyiben a hallássérült közösséggel vagy az infokommunikációs akadálymentesítéssel kapcsolatban tapasztalataik, kérdéseik vagy megoldandó problémáik vannak. Amennyiben ezekre közösen megoldást találunk, a pályázat tartalmát szívesen bővítjük.

Miért jó ez az önkormányzatnak, a kerületnek?

1. Társadalmi felelősségvállalás kézzelfogható megvalósítása

Az akadálymentes ügyintézés nem elvi vállalás, hanem azonnali, valódi segítség a hallássérült lakosok, ügyfelek számára. A megvalósítás elősegíti a vonatkozó esélyegyenlőségi és hozzáférhetőségi előírásoknak való megfelelést, és jól illeszkedhet a kerület törekvéseihez, stratégiáihoz.

2. Pályázati forrás bevonása saját költségterhelés nélkül

Az Önök által vezetett kerület részéről az együttműködés nem igényel befektetést, kiadást, csupán a

szolgáltatás és a programok befogadását kérjük. A SINOSZ tapasztalata pedig biztosítja a szakszerű megvalósítást.

3. Kommunikáció

A szolgáltatás bevezetése jól illeszkedik az innovatív, befogadó és korszerű önkormányzati fejlesztések körébe.. A fejlesztésről a hallássérült személyek is értesülnek, ugyanakkor az ügyfélszolgálatot felkeresők körében is erősíti a lakosság bizalmát, valamint a kerület által nyújtott szolgáltatások modern, ügyfélközpontú megítélését.

4. Hatékonyabb ügyintézés és kevesebb teher

A hallássérült ügyfelek számára megszünteti az előzetes tolmácsrendelés szükségességét, valamint gyorsabbá és kiszámíthatóbbá teszi az ügyfélfogadást mind az ügyfelek, mind a munkatársak számára.

5. Szakmai partner bevonása

A SINOSZ a hallássérült emberek érdekében több területen is biztosít szolgáltatásokat: munkaerőpiaci szolgáltatás, jelnyelvi adaptációk készítésével akadálymentesítési feladatok ellátása, esélyegyenlőség biztosítása, szülő-mentor hálózat a hallássérült gyermekeket nevelő családok számára, jelnyelvoktatás, stb. A projekt lehetőséget teremt a kerület vezetése, az érintett irodák és szakemberek, valamint a SINOSZ közötti hosszú távú kapcsolati háló kiépítésére, amely mindkét fél számára értékes együttműködéseket eredményez.

Miért jó ez a SINOSZ-nak?

1. Küldetésünk megvalósítása

A SINOSZ a hallássérült személyek érdekvédelmi szervezete Magyarországon. Alapvető célja, hogy képviselje a siket-, nagyothalló-, és siket vak személyek érdekeit. Egyformán értékes és hasznos tagjai a társadalomnak, ezért fontos, hogy lebontsuk a kommunikációs akadályokat, hogy a közösség tagjai részt vehessenek minden olyan tevékenységben, ami a többségi társadalom számára is elérhető, akadálymentesen és egyenlő esélyekkel tudjanak hozzájutni az információkhoz, szolgáltatásokhoz.

2. A társadalom érzékenyítése

A KONTAKT a digitális megoldásokra és innovációra épülve segít. Minél több helyszínen válik elérhetővé a szolgáltatás, annál szélesebb körben válik megtapasztalhatóvá, hogy a siket- és nagyothalló személyekkel történő kapcsolatteremtés egyszerű és gyors. Ez hozzájárul a velük szembeni téves sztereotípiák oldásához, valamint az együttműködéssel összefüggő indokolatlan

bizonytalanság csökkenéséhez. A szemléletformáló alkalmak pedig kifejezetten jó lehetőséget biztosítanak arra, hogy mélyebben megismerjék a résztvevők a közösséget, belekóstoljanak a jelnyelv különleges világába.

3. Érintettek bevonása

Nem utolsó sorban a SINOSZ a pályázati programnak köszönhetően munkalehetőséget biztosít a KONTAKT szolgáltatásában dolgozó jelnyelvi tolmácsoknak, a szemléletformáló foglalkozásokat biztosító hallássérült animátoroknak és az akadálymentesítést végző szakembereknek.

4. Szakmai láthatóság erősítése és hosszútávú együttműködések

A SINOSZ számára fontos, hogy a többségi társadalom is megismerje a szakmai munkánkat és a lehetőségeket, szolgáltatásokat, amiket kínálni tudunk. Akár szakmai együttműködés céljából hiszen sok területen jelen vagyunk, ahol kapcsolódni tudunk a kerület munkájához, szolgáltatásaihoz. De az egyének számára is hasznos lehet, ha életük során családjukban vagy közvetlen környezetükben hallássérült személy szeretne szolgáltatásokat vagy támogatást keresni.

Igény esetén örömmel állunk rendelkezésre, hogy akár egy személyes vagy online egyeztetés keretében szóban is bemutatgassuk javaslatainkat és válaszoljunk a felmerülő kérdésekre.

Bízunk abban, hogy kezdeményezésünk felkelti érdeklődésüket, és lehetőséget látnak egy olyan szakmai együttműködésre, amely mind a kerület, mind a SINOSZ és a hallássérült lakosság számára is mérhető előnyökkel jár.

Köszönjük megtisztelő figyelmüket és visszajelzésüket.

Tisztelettel:

Bagó Róbert

SINOSZ

esélyegyenlőségi referens

bago.robert@sinosz.hu

+36 30 9034 771

Horváth Zsófia

SINOSZ KONTAKT

szolgálatvezető

horvath.zsofia@sinosz.hu

+36 70 377 5743

Kajtár Dóra

SINOSZ

PR referens

kajtar.dora@sinosz.hu

+36 70 9536 338