

## **SURDOTULKA pakalpojums saskarsmes nodrošināšanai ar citām fiziskām un juridiskām personām un tā sniegšanas kārtība**

SIA „LNS Rehabilitācijas centrs” (SIA LNS RC) nodrošina surdotulka pakalpojumus **visā Latvijā līdz 120 astronomiskajām stundām** 1 klientam gadā saskarsmes nodrošināšanai ar fiziskām un juridiskām personām un **līdz 480 akadēmiskajām stundām** viena mācību gada laikā (nodarbībās, konsultācijās, semināros, eksāmenos un citos ar izglītības programmas apguvi saistītajos pasākumos) profesionālās pamatizglītības, profesionālās vidējās izglītības un augstākās izglītības iestādēs.

Pakalpojuma **mērķis** ir veicināt klienta iekļaušanos sabiedrībā, pieejamību vajadzīgajai informācijai un pakalpojumiem, nodrošinot surdotulka pakalpojumu saziņai ar citām fiziskām un juridiskām personām atbilstoši klienta uztveres un komunikācijas spējai.

Saskarsmes nodrošināšanai ar citām fiziskām un juridiskām personām SIA LNS RC dzirdes invalīdiem piedāvā sekojošus surdotulka pakalpojuma veidus:

- **Komunikācijas pakalpojums** - informācijas apmaiņa ar sakaru līdzekļiem izmantojot dažādas tehnoloģijas un programmas (Windows Live Messenger, Skype, ooVoo, tulkošana pa tālruni, caur SMS un e-pastu).

Bez *tiešsaistes komunikācijas* šis pakalpojums ietver arī *atzvanīšanas komunikāciju*, kas ir iepriekšējā pakalpojuma turpinājums. Gadījumā, ja attiecīgais telefons ir „aizņemts” vai „neatbild”, LNS RC surdotulks pēc nedzirdīgā cilvēka lūguma sazinās ar attiecīgo personu vai iestādi un nodod nepieciešamo informāciju nedzirdīgā cilvēka vārdā, pēc tam LNS RC surdotulks sazinās ar nedzirdīgo cilvēku, viņam vēlamā veidā (Windows Live Messenger, Skype, ooVoo, sms, e-pasts, fakss u.c.) un informē par sarunas rezultātiem.

- **Tulkošanas pakalpojums:**

a) *sinhronā tulkošana* – surdotulks tulko mutisko valodu zīmju valodā un otrādi, no zīmju valodas mutiskajā valodā, lielākoties tiek izmantota konferencēs, semināros, augstskolās, TV utt.

b) *secīgā (konsekutīvā) tulkošana* – surdotulks secīgi tulko atsevišķas runas frāzes. Kad runas daļa ir iztulkota zīmju valodā, tad runātājs (dzirdīgais vai nedzirdīgais) atkal turpina savu runu, piemēram, vizīte pie ārsta vai speciālista, darba intervija, privāta saruna utt.

c) *rakstveida tulkošanu* – tulks tulko latviešu valodā rakstīto tekstu zīmju valodā; zīmju valodā izteikto tekstu uzraksta latviešu valodā, nodrošinot satura pilnīgu atveidi, stilistisko atbilstību un gramatisko pareizību.

1. Pēc lūguma ar Latvijas Nedzirdīgo savienību noslēgšanas, lai saņemtu surdotulka pakalpojumus, klientam jāierodas SIA LNS RC Zīmju valodas tulku nodaļā vai LNS RC struktūrvienībās rajonos – Liepājā, Ventspilī, Kuldīgā, Smiltēnē, Valmierā, Alūksnē, Daugavpilī, Rēzeknē personīgi vai caur ziņojumapmaiņas programmām – (sms, e-pasts, MSN, Skype, fakss u.c.):

Surdotulks – Rīgā

tel. 67471588

fakss 67815284

mob. 26184246

26554471

26445359

20245872

26382158

MSN, Skype, ooVoo, e-pasts:

[help@lns.lv](mailto:help@lns.lv)

Surdotulks–Liepājā

mob. 26571746

MSN, e-pasts: [tulks\\_liepaja@lns.lv](mailto:tulks_liepaja@lns.lv)

Surdotulks–Valmierā

mob. 26343759

MSN, e-pasts: [ivevalm@gmail.com](mailto:ivevalm@gmail.com)

Surdotulks–Smiltēnē

mob. 26554473

MSN, e-pasts: [tulks\\_smiltene@lns.lv](mailto:tulks_smiltene@lns.lv)

Surdotulks–Alūksnē

mob. 26609452

MSN: [tulks\\_aluksne@lns.lv](mailto:tulks_aluksne@lns.lv); e-pasts:  
[egleri@inbox.lv](mailto:egleri@inbox.lv)

Surdotulks–Rēzeknē

mob. 26461279

MSN, e-pasts: [tulks\\_rezekne@lns.lv](mailto:tulks_rezekne@lns.lv)

Surdotulks–Daugavpilī

mob. 26512460

MSN, e-pasts: [tulks\\_daugavpils@lns.lv](mailto:tulks_daugavpils@lns.lv)

Surdotulks–Kuldīga

mob. 26513826

MSN, e-pasts: [tulks\\_kuldiga@lns.lv](mailto:tulks_kuldiga@lns.lv)

Surdotulks–Ventspilī

mob. 28664631

MSN, e-pasts: [tulks\\_ventspils@lns.lv](mailto:tulks_ventspils@lns.lv)

2. Surdotulka pakalpojumi visā Latvijā jāpiesaka vismaz 3 dienas iepriekš. Surdotulks reģistrē pasūtījumu un vienojas ar klientu par pakalpojuma izpildes laiku. Pieteikšanās notiek darba dienās no plkst. 8.30 – 17.00, bet elektroniski pieteikumi tiek pieņemti visu diennakti, bet atbilde par pasūtījumu apstiprinājumu tiek sniegta darba dienās no pl. 8.30 – 17.
3. Lai saņemtu pakalpojumu, klients uzrāda klienta reģistrācijas karti, bet sazinoties caur ziņojumapmaiņas programmām – Windows Live Messenger, Skype, ooVoo, e-pastu norādot sekojošu informāciju : vārds, uzvārds, klienta kartes numurs, kontaktinformācija (sms, e-pasts, MSN, Skype, u.c.), informāciju par nepieciešamo surdotulka pakalpojumu – datumu, laiku, precīzu vietu, tulkošanas tēma.
4. Klients tiek informēts, ka minimālais surdotulka pakalpojuma saskarsmes nodrošināšanai ar citām fiziskām un juridiskām personām izmantošanas apjoms ir:
  - a) Viena stunda tulkošanai izbraukumos (ceļā pavadītais laiks tiek uzskatīts par pakalpojuma sniegšanas laiku). Surdotulks ceļa pavadīto laiku piefiksē ņemot vērā publiski pieejamā vietnē – [www.rigassatiksm.lv](http://www.rigassatiksm.lv) ; [www.1188.lv](http://www.1188.lv) un [www.googlemaps.lv](http://www.googlemaps.lv) transporta atiešanas laiku no pieturas līdz tikšanās vietai vai brauciena mērķim;
  - b) 15 minūtes tulkošanai izmantojot elektroniskos sakaru līdzekļus;
  - c) 15 minūtes rakstveida tulkošanai;
5. Klientam prioritāri saņemt pakalpojumu ir tiesības, ja tas nepieciešams:
  - ārkārtas situācijās (dabas stihiju, ugunsgrēku un citu līdzīgu iepriekš neparedzētu apstākļu gadījumā);
  - ārstniecības pakalpojumu saņemšanai;
  - darbā iekārtošanās vai ar darba tiesiskajām attiecībām saistītu jautājumu kārtošanai;

- tālākizglītībai, ja personai nav tiesību saņemt surdotulka pakalpojumu līdz 480 akadēmiskajām stundām viena mācību gada laikā (nodarbībās, konsultācijās, semināros, eksāmenos un citos ar izglītības programmas apguvi saistītajos pasākumos) profesionālās pamatizglītības, profesionālās vidējās izglītības un augstākās izglītības iestādēs (turpmāk – izglītības iestāde), nepārsniedzot gadskārtējā valsts budžeta likumā pakalpojuma sniegšanai paredzēto līdzekļu apmēru.
6. Surdotulks ierodas pakalpojuma sniegšanas vietā un norunātajā laikā;
  7. Klients surdotulka sniegto pakalpojumu apliecina ar parakstu, parakstoties saņemšanas anketā;
  8. Klientam atceļot pieteikto pakalpojumu, ir savlaicīgi, vismaz 1 darbdienu iepriekš rakstiski ar SMS (*skat. augstāk 1. punktā*) vai e-pasta starpniecību **brīdināt surdotulku**:  
[help@lns.lv](mailto:help@lns.lv), [tulks\\_liepaja@lns.lv](mailto:tulks_liepaja@lns.lv); [ivevalm@gmail.com](mailto:ivevalm@gmail.com); [tulks\\_aluksne@lns.lv](mailto:tulks_aluksne@lns.lv); [tulks\\_smiltene@lns.lv](mailto:tulks_smiltene@lns.lv);  
[tulks\\_rezekne@lns.lv](mailto:tulks_rezekne@lns.lv); [tulks\\_daugavpils@lns.lv](mailto:tulks_daugavpils@lns.lv); [tulks\\_kuldīga@lns.lv](mailto:tulks_kuldīga@lns.lv); [tulks\\_ventspils@lns.lv](mailto:tulks_ventspils@lns.lv).
  9. Ja klients neatnāk uz norunāto pakalpojuma sniegšanas vietu, surdotulks gaida līdz 30 min., un, ja šajā laikā klients tomēr neierodas, tad pakalpojums tiek uzskatīts par atceltu;
  10. Ja klients neatsauc pakalpojumu savlaicīgi, vismaz 1 darbdienu iepriekš personīgi, rakstiski ar SMS, e-pasta starpniecību, vai neierodas uz norunāto pakalpojuma sniegšanas vietu noteiktā laikā, tad klients atmaksā surdotulka izdevumus, sakarā ar sabiedriskā transporta izmantošanu un citus izdevumus, saistītus ar surdotulka nokļūšanu pakalpojuma sniegšanas vietā;
  11. Surdotulks ir tiesīgs atteikt pakalpojumu, ja klients uz tikšanos ir ieradies alkohola vai citu apreibinošu vielu reibumā;
  12. Strīdus vai pretenziju gadījumos par pakalpojuma sniegšanas kvalitāti klients raksta sūdzību LNS RC Zīmju valodas tulku nodaļas vadītājam, ja klientu neapmierina atbilde, klients var griezties pie SIA LNS RC vadības.