

„Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” Nr projektu:  
POWR.02.06.00-00-0065/19

**REGULAMIN**  
**Centrum Komunikacji**  
**Aktualizacja z dnia 27.06.2023 r.**

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zasady, zakres oraz warunki korzystania z testowanego w projekcie instrumentu o nazwie Centrum Komunikacji.
2. Projekt „Włączenie wyłączonej - aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy”, nr POWR.02.06.00-00-0065/19, realizowany przez Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych w Ministerstwie Rodziny i Polityki Społecznej z siedzibą w Warszawie (Lider), w partnerstwie z Polskim Związkiem Głuchych z siedzibą w Warszawie, Polską Organizacją Pracodawców Osób Niepełnosprawnych z siedzibą w Warszawie, Stowarzyszeniem Czas Przestrzeń Tożsamość z siedzibą w Szczecinie, współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.
3. Realizatorem jest Polski Związek Głuchych.
4. Okres testowania: 01.10.2022 r. – 31.05.2023 r.

## II. SŁOWNIK

Użyte w niniejszym Regulaminie, wskazane poniżej pojęcia mają następujące znaczenie:

1. Centrum Komunikacji – instrument, którego celem jest wsparcie osób z niepełnosprawnościami posługujących się polskim językiem migowym w podjęciu oraz utrzymaniu aktywności zawodowej.
2. System Centrum Komunikacji (zwany dalej Systemem) – kompleksowe rozwiązanie informatyczne umożliwiające dwustronną lub/i trójstronną komunikację w polskim języku migowym. System dostępny jest za pomocą:
  - a) Aplikacji Mobilnej – aplikacja wspierająca system iOS oraz Android instalowana za pomocą oficjalnych sklepów Apple Store oraz Google Play Store

„Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” Nr projektu:  
POWR.02.06.00-00-0065/19

- b) Aplikacji WWW – aplikacja dostępna przez stronę www z urządzeń mobilnych oraz komputerów klasy PC. Wsparcie dla najbardziej popularnych przeglądarek bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania (Chrom, Edge, Firefox, Safari).
3. Testowanie – realizacja instrumentu - Centrum Komunikacji przez Polski Związek Głuchych w celu weryfikacji funkcjonowania jego założeń, sprawdzenia czy zaplanowane działania przynoszą pożądany skutek oraz uzyskania opinii Odbiorców w celu zmniejszenia ryzyka niepowodzenia przy docelowym wdrożeniu instrumentu.
4. Odbiorców dzielimy na:
- 4.1 Odbiorców bezpośrednich - Uczestników (zwanych dalej Użytkownikami)- osoby z niepełnosprawnościami posługujące się w komunikacji polskim językiem migowym w wieku aktywności zawodowej, tj. kobiety w wieku od 18 do 60 lat oraz mężczyźni w wieku od 18 do 65 lat, a nadto:
- a) poszukujące pracy,
  - b) pracujące,
  - c) planujące założyć jednoosobową działalność gospodarczą,
  - d) prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą.
- 4.2 Odbiorców pośrednich - Interesariuszy - osoby uczestniczące w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością, posługującą się polskim językiem migowym, np.:
- a) pracodawca osoby z niepełnosprawnością, posługującej się polskim językiem migowym,
  - b) osoba rekrutująca do pracy osobę z niepełnosprawnością, posługującą się polskim językiem migowym,
  - c) kierownik/przełożony osoby z niepełnosprawnością, posługującej się polskim językiem migowym,
  - d) współpracownik osobą z niepełnosprawnością, posługującej się polskim językiem migowym,
  - e) lekarz medycyny pracy wykonujący profilaktyczne badania wstępne, okresowe i końcowe kandydata na pracownika lub pracownika posługującego się polskim językiem migowym,

„Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” Nr projektu:  
POWR.02.06.00-00-0065/19

- f) inspektor/specjalista BHP przeprowadzający szkolenia wstępne i okresowe dla pracownika posługującego się polskim językiem migowym,
- g) kontrahenci lub potencjalni kontrahenci osób z niepełnosprawnościami prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, posługujących się polskim językiem migowym;
- 5. Tłumacze Polskiego Języka Migowego – osoby obsługujące System, które udzielają świadczeń Użytkownikom Systemu w postaci tłumaczenia w polskim języku migowym.
- 6. Administrator i/lub Realizator - Polski Związek Głuchych z siedzibą w Warszawie.
- 7. Usługa - usługi świadczone przez Centrum Komunikacji polegające na udzielaniu wsparcia osobom z niepełnosprawnościami posługujących się w komunikacji polskim językiem migowym w podjęciu oraz utrzymaniu aktywności zawodowej.
- 8. Wsparcie – świadczenie zrealizowane przez Tłumacza Polskiego Języka Migowego na rzecz Uczestnika.
- 9. Dzień roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 10. Projekt - projekt „Włączenie wyłączonej - aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy”, nr POWR.02.06.00-00-0065/19.

### III. ZASADY OGÓLNE

- 1. Korzystanie przez Odbiorcę z Usług Centrum Komunikacji jest równoznaczne z akceptacją postanowień niniejszego Regulaminu.
- 2. Odbiorca jest zobowiązany do korzystania z Centrum Komunikacji w sposób zgodny z obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
- 3. Korzystanie przez Użytkownika z Centrum Komunikacji możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Odbiorcy wymagań technicznych, takich jak dostęp do Internetu oraz do przeglądarki internetowej.
- 4. Korzystanie z Centrum Komunikacji możliwe jest wyłącznie poprzez System (aplikacje mobilną lub aplikacje www).

Projekt partnerski

„Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” Nr projektu:  
POWR.02.06.00-00-0065/19

5. Korzystanie przez Użytkownika z Centrum Komunikacji wymaga założenia konta do Systemu i podania wszystkich obowiązkowych danych.
6. Założenie konta do Systemu, logowanie oraz obsługa techniczna Systemu opisane są w dokumencie o nazwie „Obsługa techniczna Systemu Centrum Komunikacji”.
7. Korzystanie z Centrum Komunikacji jest bezpłatne.

#### IV. OFEROWANE WSPARCIE

1. Usługa Tłumacza polskiego języka migowego online:
  - a) usługa może mieć charakter dwustronny (osoba z niepełnosprawnością – tłumacz PJM) lub trójstronny (osoba z niepełnosprawnością – tłumacz PJM - otoczenie),
  - b) usługa tłumaczenia odbywa się w czasie rzeczywistym,
  - c) usługa jest dostępna na terenie całego kraju,
  - d) usługa jest dostępna bez limitu połączeń,
  - e) jedno połączenie może trwać maksymalnie do 30 minut.
2. Usługa Tłumacza Polskiego Języka Migowego online od 30 minut do 4 godzin:
  - a) usługa może mieć charakter dwustronny (osoba z niepełnosprawnością – tłumacz PJM) lub trójstronny (osoba z niepełnosprawnością – tłumacz PJM - otoczenie),
  - b) usługa wykorzystywana do dłuższych tłumaczeń tj. przekraczających czas 30 minut,
  - c) usługa dostępna na terenie całego kraju,
  - d) usługa zamawiana jest przez osobę z niepełnosprawnością z wyprzedzeniem na trzy dni przed realizacją usługi,
  - e) usługa limitowana w okresie miesięcznym, co oznacza że jedna osoba może skorzystać z tej usługi maksymalnie w wymiarze do 16 godzin w miesiącu,
  - f) usługa może trwać jednorazowo 1 godzinę lub kilka – maksymalnie 4 godziny.
  - g) limit godzin naliczany jest od każdej rozpoczętej godziny połączenia.
3. Usługa tłumaczenia dokumentów:
  - a) usługa polega na tłumaczeniu dokumentów takich jak pisma, umowy, regulaminy itp. związanych bezpośrednio z podjęciem pracy zatrudnieniem,

Projekt partnerski

„Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” Nr projektu:  
POWR.02.06.00-00-0065/19

- b) usługa polega na tłumaczeniu z języka polskiego na polski język migowy,
  - c) usługa dostępna jest na terenie całego kraju,
  - d) usługa jest zamawiana, należy wcześniej zgłosić potrzebę tłumaczenia,
  - e) usługa jest realizowana przez tłumacza PJM w terminie do 3 (trzech) dni roboczych,
  - f) maksymalna objętość dokumentu tłumaczonego w ramach świadczonej usługi to 5 stron formatu A4,
  - g) usługa nie jest limitowana.
4. Centrum Komunikacji świadczy wsparcie w obszarze rynku pracy.
5. Centrum Komunikacji nie świadczy usług doradczych związanych z poszukiwaniem pracy, nawiązywaniem stosunku pracy, rejestrowaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej.
6. Centrum Komunikacji nie pośredniczy w kontaktach z urzędami / instytucjami w celu załatwiania bieżących spraw życiowych.
7. Rodzaje wsparcia oferowane przez Centrum Komunikacji:
- a) Tłumaczenie treści ogłoszenia o pracę,
  - b) Tłumaczenie podczas kontaktu w sprawie ogłoszenia o pracę,
  - c) Tłumaczenie podczas rozmowy rekrutacyjnej i podczas omawiania szczegółów dotyczących zatrudnienia,
  - d) Tłumaczenie podczas umawiania wizyty u lekarza medycyny pracy,
  - e) Tłumaczenie podczas badania u lekarza medycyny pracy,
  - f) Tłumaczenie podczas szkolenia BHP,
  - g) Tłumaczenie dotyczące codziennego funkcjonowania w pracy w ramach komunikacji ze słyszącym pracodawcą, przełożonym, kierownikiem, współpracownikami,
  - h) Tłumaczenie umów o pracę, zakresu obowiązków, regulaminów, procedur i innych niezbędnych materiałów umożliwiających właściwe funkcjonowanie osoby komunikującej się w języku migowym na terenie zakładu pracy.

„Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” Nr projektu:  
POWR.02.06.00-00-0065/19

## V. ZASADY FUNKCJONOWANIA

1. Centrum Komunikacji działa w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00.
2. Użytkownik nawiązuje połączenie z Centrum Komunikacji za pomocą aplikacji „System Centrum Komunikacji”.
3. Użytkownik nawiązuje połączenie z Centrum Komunikacji w celu uzyskania wsparcia komunikacyjnego w obszarze rynku pracy w sytuacji, kiedy tego wsparcia potrzebuje.
4. Użytkownik nie ma możliwości wyboru Tłumacza Polskiego Języka Migowego. Tłumacz dobierany jest losowo.
5. Usługa Tłumacza Polskiego Języka Migowego do 30 min, jest automatycznie zakończona po upływie 30 minut.
6. Każde wsparcie udzielone Użytkownikowi jest odnotowywane przez Tłumacza Polskiego Języka Migowego w Systemie.
7. W celu zapewnienia najwyższej jakości i bezpieczeństwa świadczonego wsparcia wszystkie połączenia w Centrum Komunikacji są rejestrowane, o czym Użytkownik jest informowany na początku połączenia. W przypadku niewyrażenia przez Użytkownika zgody na nagrywanie, następuje zamknięcie aplikacji i utrata połączenia.
8. Treści tłumaczone przez Tłumaczy Języka Migowego w Centrum Komunikacji są objęte tajemnicą.
9. Administrator przechowuje zarejestrowane rozmowy przez okres 14 dni kalendarzowych lub do 30 dni kalendarzowych w przypadku złożonej reklamacji. Po tym czasie, nagrania zostają usunięte.
10. Tłumacz Polskiego Języka Migowego ma prawo odmówić udzielania wsparcia jeżeli zgłaszana sprawa nie jest zgodna z przedmiotem wsparcia świadczonego przez Centrum Komunikacji.
11. Po każdym połączeniu, Użytkownik dokonuje oceny jakości wsparcia połączenia, poprzez wypełnienie ankiety oceniającej.

„Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” Nr projektu:  
POWR.02.06.00-00-0065/19

12. Użytkownik korzystający ze wsparcia Centrum Komunikacji ma obowiązek poddania się kontroli i ewaluacji za pomocą badania ankietowego przeprowadzonego przez Tłumacza Polskiego języka Migowego.

## VI. ZAKŁADANIE KONTA

1. Założenie konta w Systemie przez Użytkownika wymaga podania następujących danych: imię, nazwisko, adres email, hasło oraz przesłania poprzez System skanu orzeczenia o niepełnosprawności. System prosi również o podanie numeru telefonu komórkowego, nie jest to jednak pole obowiązkowe.
2. Przy zakładaniu konta Użytkownik składa następujące oświadczenia:
  - a) Oświadczenie o zgodzie na przetwarzanie danych osobowych
  - b) Oświadczenie o zgodzie na upowszechnianie wizerunku
  - c) Oświadczenie o wyrażeniu zgody na nagrywanie połączeń
  - d) Oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem Centrum Komunikacji
  - e) Oświadczenie o zapoznaniu się z obowiązkiem informacyjnym
3. Administrator potwierdza założenie konta poprzez wysłanie wiadomości na wskazany adres email.
4. Po aktywacji konta, możliwe jest wykonanie połączenia, natomiast nie jest to równoznaczne z możliwością korzystania przez Użytkownika ze wsparcia ofertowanego przez Centrum Komunikacji.
5. Podczas pierwszej rozmowy Użytkownika z Tłumaczem Polskiego Języka Migowego następuje rejestracja danych Użytkownika:
  - wypełniany jest Formularz korzystania z usług Centrum Komunikacji,
  - następuje weryfikacja tożsamości poprzez pokazanie przez Użytkownika pierwszej strony dokumentu tożsamości ze zdjęciem. Na tej podstawie Tłumacz Polskiego Języka Migowego stwierdza zgodność osoby weryfikowanej z okazanym dokumentem tożsamości i odnotowuje stosowaną informację w Systemie.

„Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” Nr projektu:  
POWR.02.06.00-00-0065/19

6. Tylko poprawna rejestracja danych Użytkownika, umożliwi korzystanie ze wsparcia oferowanego przez Centrum Komunikacji. W przypadku braku podania przez Użytkownika pełnych danych bądź braku zgody na weryfikację poprzez pokazanie dokumentu tożsamości ze zdjęciem, Tłumacz Polskiego Języka Migowego informuje Użytkownika o negatywnej weryfikacji danych.

## VII. INTERESARIUSZ

1. Interesariusz jako osoba uczestnicząca w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością, posługującą się polskim językiem migowym, nie zakłada konta w Systemie Centrum Komunikacji.
2. W przypadku świadczenia wsparcia do 30 min. o którym mowa w niniejszym Regulaminie, Interesariusz uczestniczy w rozmowie Użytkownika z Centrum Komunikacji za pośrednictwem sprzętu Użytkownika.
3. W przypadku świadczenia wsparcia od 30 min. do 4 godz. o którym mowa w niniejszym regulaminie, Interesariusz otrzymuje na wskazany adres email link do rozmowy.
4. Świadczenie o którym mowa w pkt. 3 odbywa się w Systemie. W związku z tym, jego realizacja możliwa będzie po wyrażeniu zgody Administratora Interesariusza na korzystanie z Systemu Centrum Komunikacji oraz zapewnieniu warunków technicznych po stronie Interesariusza.
5. Interesariusz ma prawo do odmowy uczestniczenia w świadczeniu wsparcia Użytkownikowi, o którym mowa w pkt. 3.

## VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Szczegółowe informacje dotyczące zbierania i przetwarzania danych osobowych reguluje Polityka Prywatności, która stanowi integralną część niniejszego Regulaminu.



„Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” Nr projektu:  
POWR.02.06.00-00-0065/19

## IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) Szkody powstałe w następstwie zakłóceń w działaniu Systemu Centrum Komunikacji lub braku jego dostępności, spowodowanych przyczynami niezależnymi od Administratora lub które nastąpiły wskutek zdarzeń, którym Administrator nie był w stanie zapobiec,
- 2) Problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z których korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi poprawne korzystanie z Centrum Komunikacji,
- 3) Szkody spowodowane nieprzestrzeganiem przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu,
- 4) Brak możliwości realizacji form wsparcia z przyczyn niezależnych od Administratora, a zawinionych przez Interesariuszy.

## X. Odstąpienie od świadczenia usług

1. Użytkownik z poprawną rejestracją konta w Centrum Komunikacji, która została opisana w punkcie VI Zakładanie konta, staje się Uczestnikiem Projektu.
2. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z udziału w projekcie. Procedura rezygnacji wygląda następująco:
  - a) Użytkownik wybiera z menu pozycję *zamknij konto*
  - b) Użytkownik potwierdza swoją decyzję bezpośrednio w aplikacji
  - c) Użytkownik widzi komunikat:
    - Twoje konto zostało właśnie zablokowane
    - Pełne zamknięcie konta może potrwać do 3 dni roboczych o czym zostaniesz powiadomiony oddzielnym mailem
    - Twoje dane będą nadal przechowywane w celach statystycznych zgodnie z Regulaminem oraz Polityką Prywatności Centrum Komunikacji w ramach projektu

Projekt partnerski

„Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” Nr projektu:  
POWR.02.06.00-00-0065/19

"Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób  
niepełnosprawnych na rynku pracy

- d) Administrator może sprawdzić czy użytkownik zgłaszał jakieś reklamacje
  - e) Administrator wysyła maila z informacją do użytkownika o zamknięciu konta
3. Z chwilą dokonania rezygnacji opisanej w pkt. 2, Użytkownik traci możliwość korzystania z usług Centrum Komunikacji, a jego konto w Systemie zostaje dezaktywowane.

## XI. REKLAMACJE

1. Użytkownik może zgłaszać reklamacje w zakresie świadczonych form wsparcia, działania Serwisu i obsługi.
2. Reklamacje można zgłaszać poprzez wysłanie Formularza Reklamacji na swoim koncie Użytkownika lub poprzez kontakt z Centrum Komunikacji.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać dane Użytkownika, adres email użyty do rejestracji oraz opis problemu będącego podstawą do złożenia reklamacji.
4. Reklamacje dotyczące realizacji danego świadczenia, można zgłaszać do 14 dni kalendarzowych od dnia zrealizowanego świadczenia.
5. Po otrzymaniu reklamacji, Administrator niezwłocznie podejmie działania mające na celu wyjaśnienie sprawy i w terminie 30 dni kalendarzowych udzieli odpowiedzi we wskazanej przez Użytkownika formie.

## XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem rozstrzyga Administrator.
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu są zgodne z prawem polskim.
3. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem ich ogłoszenia przez Administratora.

„Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” Nr projektu:  
POWR.02.06.00-00-0065/19

### XIII. AKTUALIZACJA REGULAMINU

Z dniem 27.06.2023 r. uruchomiona zostaje usługa transkrypcji mowy online. Usługa dedykowana jest przede wszystkim osobom słabosłyszącym, późno ogłuchłym, nie znającym polskiego języka migowego, komunikującym się za pomocą języka polskiego pisanego.

Opis usługi:

- a) ma charakter dwustronny (osoba z niepełnosprawnością – specjalista ds. transkrypcji mowy) lub trójstronny (osoba z niepełnosprawnością – specjalista ds. transkrypcji mowy - otoczenie),
- b) odbywa się w czasie rzeczywistym,
- c) jest dostępna na terenie całego kraju,
- d) jest dostępna bez limitu połączeń,
- e) jedno połączenie może trwać maksymalnie do 30 minut,
- f) dedykowana osobom słabosłyszącym, komunikującym się za pomocą polskiego języka pisanego, również osobom głuchym komunikującym się na co dzień w polskim języku migowym, ale równocześnie dobrze znającym język polski w piśmie, jeśli bieżącą sprawę chcą załatwić jedynie za pomocą pisma,
- h) połączenia odbywają się za pomocą systemu Centrum Komunikacji,
- g) kontakt jedynie za pomocą czatu oraz połączenia audio, bez możliwości połączenia video.

Testowanie odbywa się do 31.07.2023 r.