



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

Model Centrum Komunikacji.

Instrument wspierający komunikację osób z niepełnosprawnościami.

Projekt partnerski

Centrum Komunikacji.

Instrument wspierający komunikację osób z niepełnosprawnościami.

Opracowanie: Brygida Kotyniewicz, Krzysztof Kotyniewicz, Agnieszka Michalczuk-Kościuk, Agata Gawska, Agnieszka Otłowska.

Realizator: Polski Związek Głuchych

Opracowanie w ramach projektu:

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

Realizatorzy projektu:

Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej; Polski Związek Głuchych; Polska Organizacja Pracodawców Osób Niepełnosprawnych; Stowarzyszenie Czas, Przestrzeń, Tożsamość.

Warszawa, lipiec 2023r.

Spis treści

1. Definicje pojęć.....	5
2. Potrzeba wprowadzenia nowego instrumentu	7
3. Istota nowego instrumentu	12
4. Założenia i funkcjonowanie instrumentu.....	15
Informacje ogólne.....	16
Organizacja Centrum Komunikacji	17
Odbiorcy Centrum Komunikacji	18
Świadczone usługi.....	18
Katalog spraw	20
Zasady korzystania z Centrum Komunikacji.....	20
Kadra świadcząca usługi.....	24
System Centrum Komunikacji	26
5. Podmioty, na które będzie oddziaływać instrument	28
6. Realizatorzy instrumentu	30
7. Skutki wprowadzenia nowego instrumentu	31
Perspektywa osoby z niepełnosprawnością i jej otoczenia	31
Perspektywa polityk publicznych	32
Skutki finansowe	32
8. Inne potrzeby związane z wprowadzeniem instrumentu	35
9. Mapa drogowa wdrażania instrumentu	36
10. Powiązanie instrumentu z innymi instrumentami wsparcia	37
11. Założenia do zmian legislacyjnych	37
12. Dokumentacja do realizacji Modelu Centrum Komunikacji	38
Regulamin Centrum Komunikacji	39
I. POSTANOWIENIA OGÓLNE	39
II. SŁOWNIK.....	39
III. ZASADY OGÓLNE	40
IV. OFEROWANE USŁUGI	41
V. KATALOG SPRAW	43
VI. ZASADY FUNKCJONOWANIA	43
VII. ZASADY KORZYSTANIA Z CENTRUM KOMUNIKACJI	45
REJESTRACJA DO SYSTEMU.....	45
KORZYSTANIE Z USŁUG	46
VIII. INTERESARIUSZ.....	47
IX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.....	48
X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ	48

XI.	ODSTĄPIENIE OD ŚWIADCZENIA USŁUG	48
XII.	REKLAMACJE	49
XIII.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE	49
	Regulamin rekrutacji Operatorów do Centrum Komunikacji	50
	Formularz rejestracji do Systemu Centrum Komunikacji	60
	Procedura weryfikacji tożsamości Użytkownika	63
	Formularz wsparcia	65
	Formularz rezygnacji z usług Centrum Komunikacji	67
	Polityka Prywatności Aplikacji System Centrum Komunikacji.....	68
	Ankieta zadowolenia z usług	72
13.	Bibliografia i materiały pomocnicze.....	73

1. Definicje pojęć

Osoba z niepełnosprawnością – osoba posiadająca aktualne orzeczenie o niepełnosprawności, stopniu niepełnosprawności lub orzeczenie równoważne.

Użytkownik - osoba z niepełnosprawnością słuchu i/lub mowy tj. głucha, słabosłysząca późno ogłuchła, głuchoniewidoma, posługująca się w komunikacji polskim językiem migowym lub za pomocą transkrypcji mowy, która korzysta z Centrum Komunikacji

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

Partnerzy projektu – Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, Polski Związek Głuchych, Polska Organizacja Pracodawców Osób Niepełnosprawnych, Stowarzyszenie Czas, Przestrzeń, Tożsamość;

Polski Związek Głuchych (PZG) – partner projektu „Włączenie wyłączonej – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy” odpowiedzialny za opracowanie w ramach projektu instrumentów wspierających aktywizację zawodową osób z niepełnosprawnościami.

Pilotaż – realizacja instrumentu dla ograniczonej próby odbiorców, którego celem było przetestowanie zaproponowanych rozwiązań i sprawdzenie przyjętych założeń.

Instrument - CENTRUM KOMUNIKACJI (CK) - instrument wspierający komunikację osób z niepełnosprawnościami.

Instrument – Centrum Komunikacji Języka Migowego (CKJM) – instrument wspierający aktywizację zawodową osób z niepełnosprawnościami.

Polski Język Migowy (PJM) - język migowy, którym posługują się głusi w Polsce, stanowiący ich naturalny język komunikacji. Od 1 kwietnia 2012 roku na mocy „Ustawy o języku migowym” osoby głuche w Polsce mogą deklarować Polski Język Migowy jako wybraną przez siebie formę komunikowania się.

Ustawa o rehabilitacji - ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2021 r. poz. 573).

Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz. U. 2017 r. poz. 1824).

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami – ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz.U. 2020 poz. 1062).

Program Dostępność Plus – powołany aby zapewniać swobodny dostęp do dóbr, usług oraz możliwości udziału w życiu społecznym i publicznym osób o szczególnych potrzebach. Skoncentrowany na dostosowaniu przestrzeni publicznej, architektury, transportu i produktów do wymagań wszystkich obywateli.

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) – państwowy fundusz celowy, powołany do realizacji zadań z zakresu rehabilitacji osób z niepełnosprawnościami.

Organizacja pozarządowa (NGO) – podmiot, który nie jest organem lub jednostką podległą administracji publicznej (rządowej i samorządowej) oraz której działalność nie jest nastawiona na osiągnięcie zysku. Podmiot zdefiniowany w art. 3 ust.2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. z 2020 r. poz. 1057).

2. Potrzeba wprowadzenia nowego instrumentu

W Polsce wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami wciąż pozostaje na niskim poziomie znacząco odbiegając od średniej europejskiej. Instrument powstał w odpowiedzi na zaistniałą sytuację, jak również w związku z potrzebami osób z niepełnosprawnościami, które oczekują wsparcia kierowanego bezpośrednio do nich.

Konwencja Organizacji Narodów Zjednoczonych o Prawach Osób Niepełnosprawnych (Dz.U. 2012 poz. 1169) ratyfikowana przez Polskę w 2012 r. w znaczący sposób przedefiniowała model postrzegania osób z niepełnosprawnościami, ich potrzeb i możliwości w różnych aspektach życia społecznego, gospodarczego i zawodowego. Dokument wskazał na obowiązek uruchomienia konkretnych inicjatyw, które mają w jak największym stopniu zapewnić dla tych osób dostępność rynku pracy.

Art.27 Konwencji „Praca i zatrudnienie” zwraca uwagę na prawo do możliwości zarabiania na życie, poprzez pracę swobodnie wybraną lub przyjętą na rynku pracy w otwartym, integracyjnym i dostępnym dla osób z niepełnosprawnościami środowisku pracy, szczególnie w zakresie zakazania dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność w odniesieniu do wszelkich kwestii dotyczących wszystkich form zatrudnienia, w tym warunków rekrutacji, przyjmowania do pracy i zatrudnienia, kontynuacji zatrudnienia, awansu zawodowego oraz bezpiecznych i higienicznych warunków pracy.

W Konwencji bezpośrednio znajdujemy odniesienie do realizacji praw osób g/Głuchych, w tym zapis dotyczący m.in. uznania ich szczególnej tożsamości kulturowej i językowej, a co za tym idzie, języków migowych i kultury osób niesłyszących (art. 30 ust. 4). W innym artykule mowa o obowiązkach państwa w zakresie podjęcia działań mających na celu zwiększenie dostępności dla osób niesłyszących poprzez ułatwienia w komunikacji językiem migowym oraz zastosowania wszelkich innych dostępnych środków, sposobów i form komunikowania się według ich wyboru w sprawach urzędowych, a także uznania i popierania korzystania z języków migowych (art. 21 lit. b i e). Konwencja zobowiązuje też do zapewnienia osobom z niepełnosprawnością słuchu różnych form pomocy

i pośrednictwa ze strony innych osób, w tym przewodników, lektorów i profesjonalnych tłumaczy języka migowego (art. 9 ust. 2 lit. e).

Dostęp do swobodnego komunikowania się miała zapewnić uchwalona w 2011 r. ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz. U. z 2011 r. Nr 209 poz. 1243, z późn. zm.), która powinna gwarantować osobom g/Głuchym i głuchoniewidomym funkcjonowanie w społeczeństwie na zasadzie równości z innymi osobami, poprzez uregulowanie kwestii związanych z dostępnością organów administracji publicznej. Niestety na dzień dzisiejszy w wielu instytucjach i urzędach państwowych nadal występuje ograniczony dostęp do tłumaczy.

Korzystne zmiany w tym zakresie wprowadzić miała przyjęta 19 lipca 2019 r. ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696). Ustawa zobowiązuje instytucje publiczne oraz te, które są finansowane ze środków publicznych przynajmniej w 50%, do likwidowania barier informacyjno-komunikacyjnych, które uniemożliwiają lub utrudniają „osobom ze szczególnymi potrzebami udział w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami”. Wprowadziła też obowiązek zapewnienia dostępności informacyjno-komunikacyjnej, co najmniej w zakresie minimalnych wymagań. Minimalne wymagania w zakresie dostępności dla osób g/Głuchych oznaczają:

- obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się (poczty elektronicznej, wiadomości tekstowych, w tym wiadomości SMS, MMS, komunikatorów internetowych, komunikacji audiowizualnej, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych, faksów, stron internetowych spełniających standardy dostępności dla osób z niepełnosprawnością) lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje;
- instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM (*ang.*, *frequency modulation*) lub urządzeń opartych na innych technologiach, których celem jest wspomaganie słyszenia;

- zapewnienie na stronie internetowej instytucji informacji o zakresie działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo oraz nagrania treści w polskim języku migowym;
- zapewnienie, na wniosek osoby głuchej, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej we wniosku.

Niestety nie wszystkie instytucje stosują się do wymagań ustawy. Niektóre z nich do tej pory nie zamieściły na swoich stronach internetowych Deklaracji dostępności, próżno szukać również komunikatów skierowanych do osób g/Głuchych. Zapisy ustawowe traktowane są wybiórczo i według własnego uznania. Jedne placówki oferują usługę tłumacza PJM online, inne powołują się na ustawę o języku migowym i innych środkach komunikowania się i od osób g/Głuchych, które potrzebują wsparcia tłumacza, wymagają składania wniosku na co najmniej 3 dni robocze przed planowaną wizytą w urzędzie. Pomijają fakt, że informacja ta, kierowana przecież do osób niesłyszących jest napisana w języku polskim, którego większość osób g/Głuchych nie rozumie. Dostępność informacyjno-komunikacyjna jest też bardzo często ignorowana przez system ochrony zdrowia. Placówki pomijają g/Głuchego klienta już na etapie pierwszego kontaktu, preferując coraz częściej zautomatyzowany kontakt telefoniczny co znacznie utrudnia dostęp do usług osobom g/Głuchym.

Wszystko to powoduje, że konieczność zapewnienia dostępności interpretowana jest dowolnie, co w efekcie przekłada się na utrudniony dostęp do instytucji publicznych i korzystania z ich usług, które przecież w równym stopniu należą się każdemu obywatelowi, również temu z niepełnosprawnością, na co bezpośrednio wskazuje art. 32 Konstytucji, który mówi:

Wszyscy są wobec prawa równi. Wszyscy mają prawo do równego traktowania przez władze publiczne. Nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiejkolwiek przyczyny.

Także wiele aplikacji, różne ich funkcje i sposoby załatwiania spraw powodują, że osoba g/Głucha nie wie czy, gdzie i w jaki sposób zostanie przyjęta i obsłużona. Należy pamiętać również, że ustawa określa jedynie wymagania względem instytucji

publicznych co oznacza, że sektor prywatny nie musi się do nich stosować, co utrudnia znacznie korzystanie z jego usług tej grupie społecznej.

Żadna z przedstawionych wyżej ustaw nie wspiera osób komunikujących się w polskim języku migowym (PJM) w zakresie dostępności do rynku pracy. Niski wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami, w przypadku osób g/Głuchych wynika przede wszystkim z problemów z dostępnością informacyjną i komunikacyjną, dlatego dostęp do informacji w PJM oraz do tłumacza PJM znacznie zwiększyłby ich szanse na rynku pracy. Potwierdza to również Raport z terenowych badań ilościowych realizowanych w ramach projektu „Włączenie wyłączonych- aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy”, gdzie badani mający trudności komunikacyjne wskazali problemy dotyczące komunikacji z pracodawcami, jako jeden z głównych powodów utrudniających poszukiwanie i utrzymanie pracy¹.

W Polsce brakuje niestety kompleksowego wsparcia komunikacyjnego, które nie tylko ułatwiłoby zatrudnianie i utrzymanie pracy przez osoby g/Głuche, słabosłyszące czy głuchoniewidome ale przede wszystkim umożliwiłoby tej grupie pełne włączenie społeczne w każdej dziedzinie życia, bez wyjątku.

Potrzebę stworzenia takiego instrumentu wskazuje Strategia na Rzecz Osób z Niepełnosprawnościami na lata 2021-2030. Zapisano w niej konieczność utworzenia Centrum Komunikacji do obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu. W myśl jej zapisów, w ramach Centrum Komunikacji osoby g/Głuche, słabosłyszące i głuchoniewidome będą mogły skorzystać ze zdalnych usług profesjonalnego tłumacza PJM w obu kierunkach tłumaczenia, transkrypcji wypowiedzi fonicznej na tekst polski lub alfabet Braille'a, oraz transkrypcji wypowiedzi osoby słyszającej przy jednoczesnym wypowiadaniu tekstu napisanego przez osobę głuchą, słabosłyszącą, głuchoniewidomą. Co najważniejsze Centrum Komunikacji służyłoby do komunikacji w każdej sprawie, nie tylko z zakresu rynku pracy.

Raport przygotowany na zlecenie Rzecznika Praw Obywatelskich „Osoby Głuche w Polsce 2020. Wyzwania i Rekomendacje”², wskazuje na istniejący problem w

¹ Stowarzyszenie Czas Przeszłość Tożsamość. Raport z terenowych badań ilościowych. Badania realizowane w ramach projektu „Włączenie wyłączonych – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy.

² Rzecznik Praw Obywatelskich. Osoby Głuche w Polsce 2020. Wyzwania i Rekomendacje. Raport komisji ekspertów ds. osób głuchych, Warszawa 2020 r.

zakresie dostępności do informacji i komunikacji. Autorzy Raportu zwracają uwagę na liczne problemy z jakimi zmagają się na co dzień w związku z wszechobecnymi barierami. Osoby z niepełnosprawnością słuchu są pomijane a ich problemy bagatelizowane, osoby słyszące zdają się nie zauważać ich potrzeb, co jednak w głównej mierze wynika z braku wiedzy na temat niepełnosprawności słuchu.

Przytoczone wyżej argumenty jednoznacznie wskazują, że istnieje konieczność uruchomienia stałych działań wspierających osoby g/Głuche, słabosłyszące i głuchoniewidome w ich codziennym funkcjonowaniu w społeczeństwie.

3. Istota nowego instrumentu

Głównym celem testowanego instrumentu było zwiększenie liczby pracujących osób z niepełnosprawnościami poprzez zniesienie bariery komunikacyjnej w trakcie podejmowania i utrzymania aktywności zawodowej, w tym podczas zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej. Po zrealizowanym pilotażu instrumentu wiemy już, że jego celem jest zapewnienie pełnej dostępności komunikacyjnej w każdej dziedzinie życia, nie tylko zawodowej.

W zakresie rynku pracy instrument ułatwi osobie z niepełnosprawnością dostęp do rynku pracy, otworzy możliwość stabilnego i długoterminowego zatrudnienia. Efektem tego będzie wzrost poziomu zatrudnienia wśród osób z niepełnosprawnościami, które dotychczas, tylko z uwagi na swoje problemy z komunikacją były w znacznej mierze wykluczane z rynku pracy, bardzo często z pominięciem kwalifikacji zawodowych.

Centrum Komunikacji umocni ich pozycję zawodową, przyczyni się do większej aktywności i zachęci do podejmowania i utrzymania zatrudnienia. Wzmocni wizerunek głuchego pracownika w oczach pracodawcy, wesprze znacząco pracodawcę niwelując jego lęki i obawy przed kontaktem z osobą z niepełnosprawnością słuchu.

Instrument będzie miał realny wpływ na wzrost wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych.

Zaletą instrumentu Centrum Komunikacji, jest to, że koncentruje się on na osobie z niepełnosprawnością i do niej jest kierowany. To osoba z niepełnosprawnością sama decyduje kiedy, w jakiej sprawie i w jakich okolicznościach potrzebuje wsparcia komunikacyjnego i może z niego korzystać na bieżąco. Nie wymaga już pomocy rodziny, znajomych czy opłaconych tłumaczy, dzięki narzędziu odzyskuje sprawczość i możliwość decydowania o sobie i ważnych dla siebie sprawach, bez angażowania innych osób.

Przeprowadzony w ramach Projektu pilotaż instrumentu jednoznacznie wskazał na potrzebę systemowego rozwiązania, dlatego rekomendujemy powstanie jednego, dużego Centrum Komunikacji, dzięki któremu osoba głucha, słabosłysząca, głuchoniewidoma będzie mogła skomunikować się bez barier z każdą instytucją,

urzędem, placówką służby zdrowia, z placówką edukacyjną, pracodawcą, firmą usługową itd., w każdej ważnej dla siebie sprawie i w dogodnym terminie ją załatwić.

Takie wnioski przedstawili również Eksperti zewnętrzni, uczestnicy panelu, który odbył się w ramach badania jakości pilotażu instrumentu. Zwrócili oni uwagę, iż usługi świadczone w ramach testowanego instrumentu powinny zostać rozszerzone o te z zakresu kwestii medycznych, czy urzędowych, ale także spraw życia codziennego. Osoby uczestniczące w spotkaniu fokusowym jednogłośnie uznały, że Centrum Komunikacji musi funkcjonować, ponieważ jest nieodzowne dla pełnego włączenia osób głuchych zarówno w rynek pracy, jak i w społeczeństwo.

Poniżej kilka wypowiedzi osób g/Głuchych, jakie otrzymaliśmy w trakcie realizacji pilotażu instrumentu.

1. Wypowiedź Pana Adriana:

Dzień dobry. Jestem Głuchy od urodzenia. Bardzo potrzebuję tłumacza języka migowego online do różnych spraw, które muszę załatwić. Jako osoba Głucha nie mam możliwości komunikacji telefonicznej, dlatego konieczny jest dla mnie tłumacz języka migowego. Dziękuję bardzo i pozdrawiam.

Tłumaczenie z PJM Julia Kramek

2. Wypowiedź Pani Agnieszki:

Dzień dobry. Jestem osobą głuchą od urodzenia i mieszkam w Szczecinie. Bardzo potrzebuję tłumacza języka migowego, zarówno w komunikacji online, jak i osobiście, stacjonarnie. Wiele osób głuchych jest zobowiązanych do zrozumienia różnych spraw dotyczących pogotowia, policji, spraw urzędowych oraz innych kwestii. Potrzebujemy tłumacza nie tylko w trybie stacjonarnym, ale także online, aby móc rozmawiać z lekarzami, wyjaśnić różne kwestie, w tym także te dotyczące operacji. Muszę być w pełni poinformowana i zrozumieć wszystkie aspekty, a tłumacz odgrywa kluczową rolę w tym procesie. Bez niego nie jestem w stanie zrozumieć, co jest istotne. Bardzo proszę, abyście kontynuowali ten projekt

i zapewnili dostęp do tłumaczy języka migowego, również umożliwiając tłumaczenia na żywo - osobiście. Serdecznie dziękuję i pozdrawiam.

Tłumaczenie z PJM Julia Kramek

3. Wypowiedź Pani Emilii:

Dzień dobry. Jestem Głucha od urodzenia i posiadam orzeczenie o stopniu niepełnosprawności. Nadal potrzebuję tłumacza. Sprzeciwiam się Ministerstwu, aby nie kontynuować Centrum Komunikacji dla Osób Głuchych z tłumaczem języka migowego, ponieważ potrzebna jest nam komunikacja z innymi. Tłumacz ułatwi nam porozumiewanie się oraz zaoszczędzi czas w porównaniu z pisanem na kartce.

Miałam wypadek i szybko trafiłam na SOR w nocy. (...). Gdyby nie tłumacz, mogłoby mnie to spotkać źle, ponieważ nie miałabym jak porozumieć się z lekarzami. Dzięki tłumaczowi, lekarz może swobodnie i szybko prowadzić ze mną rozmowę.

Zapisałam się do lekarza i przyszłam na wizytę. Lekarz martwi się kwestią komunikacji. Powiedziałam, że będzie tłumacz. Gdyby nie on, lekarz mógłby być zły, ponieważ spędziłby dużo czasu na pisaniu na kartce, co zajmuje wiele czasu. W przychodni jest wielu ludzi, którzy czekają na wizytę o umówionej godzinie. Dzięki tłumaczowi, zaoszczędzimy czas.

Przychodnia, szpital, urząd miasta, ubezpieczenie - to różne sprawy do załatwienia. Potrzebuję dostępu do tłumacza PJM online. To jest bardzo ważne dla społeczności osób Głuchych. Nie poddam się i będę walczyć! Jeśli uda się, to społeczność osób Głuchych będzie zadowolona. Tłumacz języka migowego jest niezwykle istotny. Dziękuję za uwagę.

Tłumaczenie z PJM Julia Kramek.

4. Założenia i funkcjonowanie instrumentu

Instrument Centrum Komunikacji kierowany jest do osób z niepełnosprawnościami słuchu i mowy wymagającymi wsparcia w komunikacji.

Zaproponowane przez nas Centrum Komunikacji zapewnia:

- a) bezpośredni, szybki i łatwy dostęp do usługi tłumaczenia
- b) komunikację w czasie rzeczywistym dzięki usłudze tłumaczenia online
- c) jeden standard obsługi na terenie całego kraju
- d) bezpłatny dostęp dla osób z niepełnosprawnościami słuchu
- e) możliwość komunikacji w każdej sprawie i w każdej dziedzinie życia

Warunkiem koniecznym do skorzystania z usług Centrum jest:

- a) dostęp do sieci internetowej i stabilne łącze
- b) dostęp do komputera, laptopa, tableta lub telefonu komórkowego
- c) posiadanie aktywnego konta w Systemie Centrum Komunikacji, która umożliwia połączenie z Centrum.

Informacje ogólne

Usługi świadczone przez Centrum Komunikacji są bezpłatne, dostępne na terenie całego kraju. Kierowanie i nadzorowanie pracy Centrum odbywa się przez wyznaczoną do tego organizację pozarządową działającą na rzecz osób głuchych i słabosłyszących, posiadającą doświadczenie w pracy stacjonarnej jak i w organizowaniu i prowadzeniu wideoinfolinii na rzecz tych osób. Organizacja powinna cieszyć się również zaufaniem środowiska osób g/Głuchych. Realizator Centrum zapewnia jego sprawne funkcjonowanie według przyjętych standardów. Zatrudnia kadre niezbędną do sprawnego funkcjonowania przedsięwzięcia (kierownik, koordynator, dyspozytor, administrator systemu, specjalista ds. obsługi klienta, dział techniczny/informatyczny, księgowość/kadry, operatorzy wideoinfolinii, w tym tłumacze PJM, specjaliści transkrypcji mowy, specjaliści tłumaczenia dokumentów), organizuje ich pracę i odpowiada za jakość świadczonych usług.

Dla Użytkownika usługi świadczone są za pomocą systemu Centrum Komunikacji dostępnego z poziomu komputera (wersja webowa) i telefonu komórkowego (aplikacja mobilna). System nadzoruje Realizator, dba o jego sprawne funkcjonowanie i bieżące aktualizacje.

Świadczenie usług odbywa się zdalnie za pomocą Internetu. Operatorzy tj. tłumacze polskiego języka migowego i specjaliści transkrypcji mowy pracują w systemie zdalnym otrzymują pełne wyposażenie stanowiska pracy, które muszą zorganizować według wytycznych Realizatora. Specjaliści tłumaczenia dokumentów pracują stacjonarnie w biurze Realizatora, gdzie tłumaczą i montują przygotowane nagrania. W biurze Realizatora znajduje się cała administracyjna obsługa Centrum Komunikacji. W razie potrzeby również organizowane są stanowiska pracy Operatorów.

Centrum działa w trybie 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę.

W dni robocze w godzinach:

- 08:00-20:00 – wszystkie rodzaje usług.
 - usługa tłumacza PJM online do 30 minut
 - usługa tłumacza PJM online do 30 minut do 4 godzin
 - usługa tłumacza stacjonarnego
 - usługa tłumaczenia dokumentów
 - usługa transkrypcji mowy
 - usługa POMOC

- 20:00-22:00 oraz 06:00-08:00 – wybrane rodzaje usług.
 - usługa tłumacza PJM online do 30 minut
 - usługa transkrypcji mowy
 - usługa POMOC

- 22:00-06:00 – usługa POMOC.

W święta i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach:

- 08:00-20:00 – wybrane rodzaje usług.
 - usługa tłumacza PJM online do 30 minut
 - usługa transkrypcji mowy
 - usługa POMOC

- 20:00-08:00 – usługa POMOC.

Odbiorcy Centrum Komunikacji

Bezpośrednimi odbiorcami instrumentu są osoby głuche, słabosłyszące, późno ogłuchłe i głuchoniewidome komunikujące się w polskim języku migowym lub za pomocą transkrypcji mowy.

Pośrednimi odbiorcami instrumentu jest sektor publiczny i prywatny czyli min. administracja publiczna, placówki służby zdrowia, placówki edukacyjne, ośrodki kultury, pracodawcy, przedsiębiorcy, dostawcy usług, osoby prywatne itd., tak naprawdę każdy z kim osoba z niepełnosprawnością słuchu i/lub mowy będzie chciała lub potrzebowała nawiązać kontakt.

Świadczone usługi

- **Usługa tłumacza polskiego języka migowego - online – do 30 minut.**

Usługa ma charakter dwustronny (osoba z niepełnosprawnością – tłumacz PJM) lub trójstronny (osoba z niepełnosprawnością – tłumacz PJM - otoczenie), usługa tłumaczenia odbywa się w czasie rzeczywistym, jest dostępna bez limitu połączeń, jedno połączenie może trwać maksymalnie do 30 minut.

- **Usługa tłumacza polskiego języka migowego- online – od 30 minut do 4 godzin.**

Usługa ma charakter trójstronny (osoba z niepełnosprawnością – tłumacz PJM - otoczenie), przeznaczona do dłuższych tłumaczeń, np. szkolenia BHP, zamawiana z wyprzedzeniem na trzy dni robocze przed realizacją usługi, limitowana w okresie miesięcznym, maksymalnie w wymiarze do 8 godzin w miesiącu, usługa może trwać jednorazowo od 30 minut do maksymalnie 4 godzin. Limit godzin naliczany jest od każdej rozpoczętej godziny połączenia.

- **Usługa tłumacza stacjonarnego.**

Usługa dostępna na terenie każdego województwa. Polega na tłumaczeniu stacjonarnym np. w miejscu pracy, instytucji, placówce służby zdrowia itp.

Wykorzystywana w przypadku bardziej złożonych spraw, kiedy nie może być zrealizowana usługa tłumaczenia online lub usługa określona w ustawie o języku migowym.

Tłumaczenie zamawia osoba z niepełnosprawnością z wyprzedzeniem na trzy dni

robocze przed jego realizacją. Tłumacz we wskazanym terminie i czasie udaje się w wyznaczone miejsce celem zrealizowania usługi. Tłumaczenie stacjonarne może trwać jednorazowo do 2 godzin zegarowych jeśli mamy do dyspozycji 1 tłumacza PJM lub do 4 godzin w przypadku dostępności 2 tłumaczy PJM. Maksymalnie jednorazowo wykonywane jest tłumaczenie do 4 godzin zegarowych. Miesięcznie można skorzystać z 8 godzin tłumaczeniowych. Niewykorzystane godziny nie przechodzą na kolejny miesiąc. Do czasu realizacji świadczenia nie dolicza się czasu dojazdu tłumacza na miejsce wykonywania usługi. Usługa dostępna dla każdej osoby, ograniczona jedynie godzinami pracy tłumacza stacjonarnego w okresie miesięcznym.

○ ***Usługa tłumaczenia dokumentów.***

Usługa polega na tłumaczeniu dokumentów takich jak pisma, umowy, regulaminy itp. Umożliwia tłumaczenie tekstu z języka polskiego na polski język migowy lub nagrania z polskiego języka migowego na język polski. Usługa jest zamawiana, potrzebę tłumaczenia należy zgłosić, poprzez przesłanie dokumentu bądź nagrania w systemie Centrum Komunikacji. Tłumaczenie następuje w terminie do 3 dni roboczych od zgłoszenia. Maksymalna objętość dokumentu tłumaczonego w ramach świadczonej usługi wynosi 5 stron formatu A4, usługa nie jest limitowana.

○ ***Usługa transkrypcji mowy – online - do 30 minut.***

Usługa dedykowana przede wszystkim osobom słabosłyszącym, późno ogłuchłym, nie znającym polskiego języka migowego, komunikującym się za pomocą języka polskiego pisanego. Mogą z niej korzystać również osoby głuche komunikujące się na co dzień w polskim języku migowym, ale równocześnie dobrze znające język polski w piśmie, jeśli bieżącą sprawę chcą załatwić jedynie za pomocą pisma. Kontakt za pomocą czatu i połączenia audio. Usługę świadczy specjalista transkrypcji mowy. Połączenie do 30 minut, bez limitu połączeń.

○ ***Usługa POMOC.***

Usługa POMOC to tak zwany przycisk alarmowy używany jedynie w nagłych przypadkach takich jak np. wypadek samochodowy, nagłe zdarzenie losowe itp. Służy do zaalarmowania odpowiednich służb ratunkowych. Połączenie do 30 minut, bez limitu

połączeń, usługę świadczy tłumacz PJM. W przypadku nieuzasadnionego użycia Centrum Komunikacji może zablokować usługę dla osób nadużywających jej.

Katalog spraw

Centrum Komunikacji zapewnia dostępność komunikacyjną:

- w zakresie służby zdrowia we wszystkich placówkach służby zdrowia (np. umawianie wizyt oraz tłumaczenie podczas wizyt lekarskich);
- w zakresie systemu edukacji (np. tłumaczenie w związku z uczęszczaniem dziecka do szkoły);
- w zakresie urzędów państwowych (tłumaczenie podczas załatwiania wszelkich spraw urzędowych);
- w zakresie rynku pracy (proces rekrutacji i okresu zatrudnienia);
- w zakresie instytucji kultury (zakup biletów, rejestracja na wydarzenie itp.);
- w zakresie codziennego funkcjonowania (sprawy mieszkaniowe, finansowe, zamawianie usług, towarów, sprawy rodzinne itp.).

Wsparcie komunikacyjne oferowane przez Centrum Komunikacji ma zapewnić możliwość szybkiej, bezpośredniej komunikacji dlatego nie może być wykorzystywane np. podczas tłumaczenia zajęć na uczelniach wyższych czy podczas szkoleń podnoszących kwalifikacje. Tłumaczenia tego rodzaju powinny być zapewnione oddzielnie. Centrum Komunikacji nie będzie również świadczyło usług wymagających tłumaczy przysięgłych. To nadal pozostaje w gestii urzędów. Katalog usług został tak zaprojektowany, aby zapewnić możliwość łatwego dostępu do usługi tłumacza i by każdy mógł załatwić swoją sprawę bez zbędnej zwłoki. Dlatego nie przewiduje się tłumaczeń dłuższych niż 4 godziny zegarowe.

Zasady korzystania z Centrum Komunikacji

W celu korzystania z instrumentu Centrum Komunikacji osoba zainteresowana pobiera na swoje urządzenie aplikację „System Centrum Komunikacji” lub korzysta z wersji webowej i dokonuje rejestracji do Systemu. W celu dokonania rejestracji podaje niezbędne dane takie jak, imię i nazwisko, numer telefonu, adres email i hasło. W zależności od instytucji, która

będzie finansować usługi może zaistnieć konieczność dołączenia skanu lub zdjęcia posiadanego orzeczenia o stopniu niepełnosprawności. Nie rekomendujemy jednak tego rozwiązania ponieważ na etapie testowania instrumentu był to jeden z głównych powodów rezygnacji z usług. Osoby pierwotnie zainteresowane usługami Centrum Komunikacji rezygnowały z Rejestracji, ponieważ nie chciały ujawniać swojego orzeczenia.³ Również istnieje obawa, że wiele osób z niepełnosprawnością słuchu i/lub mowy może nie posiadać orzeczeń o stopniu niepełnosprawności, co przy wymogu ich załączenia wykluczałoby tę grupę osób ze wsparcia. Potwierdzeniem uprawnienia do skorzystania z usług Centrum Komunikacji powinno być oświadczenie o byciu osobą z niepełnosprawnością.

Następnie należy wyrazić zgodę na:

- przetwarzanie danych osobowych
- nagrywanie rozmów

oraz zapoznać się z:

- regulaminem korzystania z Centrum Komunikacji
- obowiązkiem informacyjnym RODO

Tak wypełniony formularz przekazywany jest automatycznie do systemu, po pozytywnej weryfikacji danych Użytkownik otrzymuje dostęp do systemu i może korzystać z usług.

W przypadku błędnych lub niekompletnych danych rejestracja nie może być ukończona.

W takich lub innych problemach z rejestracją wsparcia udziela pomoc techniczna, do której dostęp jest zapewniony z poziomu aplikacji/systemu.

Dostęp do systemu daje możliwość do uzupełnienia danych Użytkownika, których podanie jest dobrowolne, tj.: adres zamieszkania, wiek, obywatelstwo, wykształcenie, status na rynku pracy, niepełnosprawność.

Podczas pierwszego połączenia Operator dokonuje weryfikacji tożsamości Użytkownika, w tym celu prosi o okazanie pierwszej strony dokumentu tożsamości ze zdjęciem i na tej podstawie stwierdza zgodność osoby weryfikowanej z okazanym dokumentem, oraz odnotowuje stosowną informację w Systemie Centrum Komunikacji. Negatywna weryfikacja danych bądź brak zgody na okazanie dowodu tożsamości wiąże się z odmową dostępu do

³ Kotyniewicz B., Centrum Komunikacji. Raport z pilotażu instrumentu. Polski Związek Głuchych, lipiec 2023 r.

korzystania z usług. Weryfikacja tożsamości następuje tylko raz podczas pierwszego połączenia. Od tego momentu można korzystać z usług według potrzeb.

W celu nawiązania połączenia z Centrum Komunikacji należy połączyć się z aplikacją i samodzielnie określić czego dotyczy sprawa, którą chce się załatwić. W tym celu należy każdorazowo przejść przez kolejne kroki:

Krok 1 – wybór rodzaju usługi (krok obowiązkowy)

- a) Usługa tłumacza polskiego języka migowego - online – do 30 minut
- b) Usługa tłumacza polskiego języka migowego- online – od 30 minut do 4 godzin
- c) Usługa tłumacza stacjonarnego
- d) Usługa tłumaczenia dokumentów
- e) Usługa transkrypcji mowy – online - do 30 minut

Krok 2 – wybór tematu rozmowy/sprawy (krok obowiązkowy)

- a) **Pierwszy poziom spraw** (np. lekarz/szpital/urząd/praca/sąd/policja)
- b) **Drugi poziom spraw** (np. sprawy mieszkaniowe, bank, poczta, szkoła)
- c) **Trzeci poziom spraw** (np. usługi, zamówienia, rezerwacje, sprawy rodzinne)

Krok 3 – krótki opis potrzeb/sprawy (krok nieobowiązkowy)

Krok 4 – podanie numeru telefonu do instytucji lub miejsca, którego dotyczy sprawa (krok nieobowiązkowy)

Krok 5 – określenie czy konieczna jest rezerwacja tłumacza na konkretny dzień i godzinę np. w sytuacji umówionej wizyty u lekarza lub np. w banku, wtedy należy podać te dane wybierając z listy, lub czy rozmowa nie wymaga rezerwacji (krok nieobowiązkowy). Ten krok pojawia się przy zaznaczeniu usługi PJM online do 30 minut, usługi tłumacza PJM od 30 minut do 4 godzin i w przypadku usługi transkrypcji mowy.

Krok 6 – można zamieścić załącznik tekst, video, fotografię. Dokument ten może przyspieszyć czy pomóc w rozwiązaniu sprawy. Może to być np. formularz z banku (krok nieobowiązkowy). Przesłane dokumenty usuwane są po zakończeniu usługi.

Przedstawione powyżej zasady postępowania nie odnoszą się do usługi POMOC, ponieważ istotą tej usługi jest połączenie natychmiastowe w celu uzyskania wsparcia w sytuacjach nagłych, losowych.

Po każdej zrealizowanej usłudze uzupełniany jest przez Operatora Formularz wsparcia, który jest dostępny w Systemie. Formularz zawiera następujące dane:

- o imię i nazwisko Użytkownika;
- o data i godzina udzielonego wsparcia;
- o forma udzielonego wsparcia;
- o rodzaj udzielonego wsparcia;
- o wykaz interesariuszy;
- o opis udzielonego wsparcia;
- o status wsparcia;
- o imię i nazwisko Operatora.

Formularze są archiwizowane na potrzeby sprawozdawczości.

Rozmowy są nagrywane i przechowywane przez okres 14 dni roboczych, a w przypadku złożonej reklamacji do 30 dni kalendarzowych, po tym czasie usuwane są automatycznie.

Nagrania przechowuje się na wypadek skarg Użytkowników na działanie Centrum Komunikacji. Nagrania służą również do analizy pracy Operatorów co pozwala podnosić jakość świadczonych usług.

Taka sama procedura dotyczy dokumentów i nagrań nadesłanych w ramach usługi tłumaczenia dokumentów.

Użytkownik nie ma możliwości wyboru tłumacza, który zrealizuje świadczenie, tłumacze przydzielani są przez System losowo.

Kadra świadcząca usługi

Usługi w ramach Centrum Komunikacji świadczą Operatorzy CK:

- tłumacze polskiego języka migowego
- specjaliści transkrypcji mowy
- specjaliści tłumaczenia dokumentów

Nabór, rekrutacja i wyłonienie kandydatów do świadczenia usług odbywa się na podstawie Regulaminu rekrutacji Operatorów. Rozmowa rekrutacyjna prowadzona jest przez powołany zespół rekrutacyjny, w skład którego wchodzi osoby g/Głuche i tłumacze polskiego języka migowego z wieloletnim doświadczeniem.

Zatrudniona kadra posiada następujące kwalifikacje:

- a) wykształcenie minimum średnie;
- b) certyfikat tłumacza polskiego języka migowego lub ukończony kurs polskiego języka migowego na poziomie minimum B2;
- c) doświadczenie w pracy jako tłumacz PJM minimum 1 rok;
- d) znajomość środowiska osób g/Głuchych;
- e) w zakresie tłumaczenia z/na polski język migowy - biegłe tłumaczenie, znajomość warsztatu tłumacza, zasad pracy tłumacza, w tym pracy w teamie, orientacja w aspektach prawnych tłumaczenia na język migowy;
- f) w zakresie transkrypcji mowy - bardzo dobrą znajomość języka polskiego, umiejętność szybkiego bezwzrokowego pisania na klawiaturze, minimum 400 znaków na minutę;
- g) w zakresie komunikacji – swobodna komunikacja w PJM i języku polskim w zależności od uwarunkowań (osoba słyszająca / osoba głucha / osoba słabosłyszająca), bardzo dobra znajomość języka polskiego w mowie i piśmie;
- h) w zakresie innych aspektów pracy tłumacza – właściwa relacja z odbiorcą, adekwatna reakcja na potrzeby komunikacyjne odbiorcy, znajomość procedur, właściwa prezentacja własna, odporność na stres.

Podczas rozmowy rekrutacyjnej tłumaczy, ocenia się poziom znajomości PJM, oraz doświadczenie w tłumaczeniu. Na tej podstawie tłumacze są przydzielani do obsługi jednej z trzech grup spraw:

- a) Pierwszy poziom spraw – sprawy najtrudniejsze, wymagające biegłości w tłumaczeniu z i na PJM i dużego doświadczenia w zawodzie tłumacza:
- udokumentowana znajomość PJM na poziomie minimum B2;
 - doświadczenie w bezpośredniej pracy z osobą g/Głuchą minimum 5 lat;
 - doświadczenie w pracy na wideoinfolinii minimum 2 lata.
- b) Drugi poziom spraw – sprawy nieco łatwiejsze, wymagające biegłości w tłumaczeniu z i na PJM i mniejszego doświadczenia w zawodzie tłumacza:
- udokumentowana znajomość PJM na poziomie minimum B2;
 - doświadczenie w bezpośredniej pracy z osobą g/Głuchą minimum 2 lata;
 - doświadczenie w pracy na wideoinfolinii minimum 1 rok.
- c) Trzeci poziom spraw – sprawy najprostsze, wymagające biegłości w tłumaczeniu z i na PJM i minimum rocznego doświadczenia w zawodzie tłumacza:
- udokumentowana znajomość PJM na poziomie B2;
 - doświadczenie w bezpośredniej pracy z osobą g/Głuchą minimum 1 rok;
 - doświadczenie w pracy na wideoinfolinii nie jest wymagane.

Z kadrą Operatorów prowadzone są superwizje, które mają na celu omówienie ich pracy, bieżącej obsługi Użytkowników, sytuacji trudnych, nowych, problematycznych. Na podstawie nagrań analizuje się sposób prowadzenia rozmowy z Użytkownikiem i osobą trzecią, prawidłowość reakcji na różne sytuacje, panowanie nad swoimi emocjami, nie wychodzenie z roli tłumacza, właściwe świadczenie usług. Oprócz planowanych superwizji, kadra ma zapewniony stały dostęp do konsultacji z psychologiem.

Dla Operatorów prowadzi się regularnie szkolenia podnoszące i doskonalące umiejętności tłumaczeniowe, zapoznaje się z nowymi znakami specjalistycznymi, branżowymi, organizuje się szkolenia z regionalizmów językowych, pracy z trudnym klientem, obsługą osób doświadczających problemów psychicznych itp. tak aby doskonaląc warsztat operatorów i podnosić ich kompetencje.

System Centrum Komunikacji

System Centrum Komunikacji (zwany dalej Systemem) rozumiany jest jako kompleksowe rozwiązanie umożliwiające komunikacje w polskim języku migowym oraz za pomocą transkrypcji mowy.

System dostępny przez:

- a) aplikację Mobilną – aplikację wspierającą systemy iOS oraz Android instalowane za pomocą oficjalnych sklepów Apple Store oraz Google Play Store;
- b) aplikacje 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).

Funkcjonalności Systemu:

- 1) przeprowadzanie rozmów w czasie rzeczywistym;
- 2) przeprowadzanie rozmów dwustronnych i trójstronnych;
- 3) przeprowadzanie wielu rozmów jednocześnie;
- 4) zarządzanie użytkownikami – CRM;
- 5) konta użytkowników;
- 6) statystyki raportowania połączeń, np. data i godzina nawiązania połączenia, czas trwania, czas czekania, użytkownicy, wykonane usługi w plikach CSV i Excel;
- 7) ocena jakości połączeń przez użytkowników po każdej usłudze;
- 8) czat;
- 9) oddzwanianie do użytkowników;
- 10) kolejkowanie połączeń;
- 11) prowadzenie kalendarza zarówno przez Użytkowników i kadrę Realizatora;
- 12) możliwość wysyłki plików audio, wideo;
- 13) rejestrowanie i archiwizowanie połączeń;

14) konta Operatorów, którzy mają przypisane przez administratora role zarządzania użytkownikami i obsługi Systemu.

System realizuje połączenia z odpowiednią jakością audio/wideo umożliwiającą efektywną komunikację w trakcie połączenia (odpowiednia rozdzielczość, odpowiednia liczba klatek na sekundę, brak istotnego opóźnienia oraz jego zmienność na poziomie nie zaburzającym realizowanej rozmowy).

System zgodny jest z WCAG 2.1. na poziomie AA.

Wykonany zgodnie z aktualnymi standardami bezpieczeństwa informatycznego w szczególności:

- w zakresie bezpieczeństwa wytworzonego oprogramowania
- w zakresie bezpieczeństwa administrowania systemem
- w zakresie bezpieczeństwa oprogramowania *open source* wchodzącego w skład systemu a nie wytworzonego w ramach realizacji projektu
- w zakresie bezpieczeństwa dostępu do danych i komponentów Systemu (np. serwerów i urządzeń sieciowych).

5. Podmioty, na które będzie oddziaływać instrument

Jak podaje Główny Urząd Statystyczny w Badaniu Stanu Zdrowia Ludności Polski z 2014 r. szacuje się, że liczba osób niepełnosprawnych w wieku 15 lat i więcej liczyła w końcu 2014 r. prawie 4,7 mln osób, tj. prawie 15% ogółu populacji. Liczba osób niepełnosprawnych z prawnym orzeczeniem liczyła natomiast ponad 3,6 mln osób. W tej grupie ludności, uszkodzenia i choroby narządu słuchu stanowiły 19% wszystkich osób niepełnosprawnych. W Polsce schorzenie to dotyczy 6 proc. populacji. Według ekspertów w 2050 roku będzie to już 9 proc. Jak widać problem z każdym rokiem narasta i staje się coraz bardziej powszechny.

Jeśli chodzi o korzystanie z języka migowego, to w Polsce według szacunkowych danych Polskiego Związku Głuchych językiem migowym posługuje się obecnie od 40 do 50 tysięcy osób, dla których jest to język podstawowy, ojczysty.

Zaproponowany przez nas instrument skierowany jest do osób głuchych, słabosłyszących, późno ogłuchłych i głuchoniewidomych. Większość z tych osób ma uszkodzony słuch w stopniu głębokim. Jest to grupa najbardziej wykluczona społecznie, niezwykle zróżnicowana pod względem możliwości komunikacyjnych. Są osoby znające język polski, które w komunikacji potrzebują wsparcia w formie napisów w języku polskim lub tłumaczenia na polski język migowy. Są tacy, którzy nie znają języka polskiego, a komunikują się biegle w polskim języku migowym. Są też tacy, którzy znają bardzo dobrze język polski ale późno ogłuchli i nie znają polskiego języka migowego a komunikują się jedynie za pomocą pisma.

Skalę korzystania z usług pokazuje przeprowadzony pilotaż instrumentu Centrum Komunikacji Języka Migowego. Trwał on 9 miesięcy, w tym czasie do systemu zarejestrowało się 586 Użytkowników, z czego aktywnie korzystało ze wsparcia 198 osób (połączyło się z wideoinfolinią więcej niż jeden raz). W ramach CKJM realizowano jedynie wsparcie z zakresu aktywności zawodowej. Największym zainteresowaniem cieszyło się tłumaczenie podczas kontaktu w sprawie ogłoszeń o pracę oraz już w środowisku pracy, w codziennym funkcjonowaniu. Oznacza to, że wiele osób podjęło aktywność zawodową i intensywnie poszukiwało zatrudnienia.

Korzystanie z usług przedstawia się następująco:

- z usługi tłumacza PJM online do 30 minut – skorzystano 2033 razy
- z usługi tłumacza PJM online od 30 minut do 4 godzin – skorzystano 6 razy
- z usługi tłumaczenia dokumentów – skorzystano 16 razy
- z usługi tłumacza UJM online do 30 minut – skorzystano 4 razy
- z usługi transkrypcji mowy – skorzystano 2 razy

W okresie funkcjonowania wideoinfolinii tj. od 2 listopada 2022 r. do 31 lipca 2023 r. zrealizowano 4425 połączenia z Centrum Komunikacji Języka Migowego.

Największa odnotowana ilość połączeń u jednego Użytkownika to ponad 100. Wynik taki osiągnęło trzech Użytkowników. Jednak przeważająca większość Użytkowników łączyła się z Centrum tylko kilka razy.

Jak widać instrument oddziaływał również na pracodawców, ponieważ umożliwił im komunikację z osobami głuchymi, co w przyszłości może znacząco wpłynąć na poprawę nie tylko sytuacji tych osób na rynku pracy, ale na samą ich zatrudnialność, a także na większe otwarcie się rynku na te osoby.

Jeśli zakres usług świadczonych przez Centrum Komunikacji będzie szeroki to jego oddziaływanie przełoży się na każdy podmiot, zarówno publiczny jak i prywatny.

Skorzystają na tym instytucje państwowe, placówki służby zdrowia, placówki edukacyjne, dostawcy towarów, usług i itp.

6. Realizatorzy instrumentu

Na realizatora instrumentu proponujemy organizację pozarządową zajmującą się rehabilitacją społeczną, zdrowotną i zawodową osób głuchych i słabosłyszących. Gwarantuje ona właściwe zorganizowanie i prowadzenie przedsięwzięcia jakim jest Centrum Komunikacji. Dzięki znajomości środowiska osób g/Głuchych, ich potrzeb nie tylko w zakresie informacyjnym i komunikacyjnym ale i społecznym będzie najlepszym realizatorem tego zadania.

Organizacja pozarządowa wyłoniona do prowadzenia zadania powinna posiadać:

- doświadczenie w pracy na rzecz osób g/Głuchych;
- doświadczenie w prowadzeniu wideofolinii dla osób g/Głuchych;
- doświadczenie w obsłudze tłumaczeniowej instytucji publicznych;
- bazę tłumaczy polskiego języka migowego, aby zapewnić wystarczającą ilość operatorów niezbędnych do realizacji zadania;
- doświadczenie w szkoleniu i certyfikowaniu tłumaczy polskiego języka migowego, aby zapewnić jak najlepszy poziom usług tłumaczeniowych, oraz mieć możliwość na bieżąco podnosić kwalifikacje swojej kadry poprzez szkolenia branżowe;
- doświadczenie w świadczeniu usług stacjonarnych;
- zaplecze organizacyjne w całym kraju w związku z koniecznością zapewnienia usługi tłumacza stacjonarnego.

7. Skutki wprowadzenia nowego instrumentu

Perspektywa osoby z niepełnosprawnością i jej otoczenia

Z chwilą uruchomienia Centrum Komunikacji osoba z niepełnosprawnością staje się niezależna. Niezależna w sensie decyzyjnym i sprawczym. Może samodzielnie decydować kiedy i jaką sprawę załatwi, kiedy uda się do urzędu, lekarza, czy innej instytucji. Nie musi prosić o pomoc członków rodziny czy znajomych. Nie jest zależna od ich możliwości czasowych i chęci niesienia pomocy. Nie jest zależna od instytucji, które dostępność powinny zapewnić a często tego nie robią, nie musi składać wniosku o zapewnienie tłumacza i oczekiwać na niego trzy dni. Nie musi prosić tłumacza o pomoc w złożeniu wniosku, bo przecież w większości przypadków nie jest w stanie sama tego zrobić (bardzo często nie zna języka polskiego). Nie musi także płacić za tłumacza PJM, do czego bardzo często musi się uciekać w sytuacjach trudnych, nie cierpiących zwłoki. Osoba z niepełnosprawnością słuchu i/lub mowy ma zapewniony dostęp do informacji i komunikacji w swoim własnym języku, w formie, którą rozumie i akceptuje.

Nie jest zmuszona do ograniczania swych potrzeb do minimum, może korzystać z usług i wszelkich dóbr na zasadach ogólnie przyjętych. Może być pełnoprawnym członkiem społeczeństwa i uczestniczyć w życiu społecznym i zawodowym na równi z innymi, staje się samodzielną, zaradną, aktywną.

Otoczenie, które jest pośrednim odbiorcą Centrum Komunikacji również otrzymuje wiele korzyści. Potrafi skomunikować się z g/Głuchym petentem, klientem, odbiorcą, szybko i sprawnie załatwić sprawę za pośrednictwem wideoinfolinii. Nie musi korzystać z usług firm komercyjnych świadczących usługi tłumacza online. Otrzymuje usługę o wysokim standardzie co zapewnia ciągłe szkolenie kadry Centrum Komunikacji. Jest dostępne dla osób g/Głuchych przez co zwiększa liczbę swoich klientów, odbiorców.

Z perspektywy osób g/Głuchych funkcjonowanie jednego Centrum Komunikacji, dzięki któremu można załatwić wszystkie sprawy z różnych dziedzin życia, porządkuje kwestie dostępności do instytucji, urzędów, lekarzy itp. Obecnie część z nich zapewnia dostęp tłumaczy, kadry przeszkoloną z podstaw języka migowego lub bardzo często systemu językowo-migowego, ewentualnie posiada dedykowaną wideoinfolinię. Każda placówka to

jednak inna aplikacja, inny sposób łączenia się czy kontaktu. Osoby g/Głuche informują, że rozwiązania takie bardzo utrudniają im funkcjonowanie i załatwianie różnych spraw.

Jedno Centrum Komunikacji z jedną aplikacją uporządkuje ten system.

Perspektywa polityk publicznych

Instrument jest zgodny z Konwencją ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami.

Zgodność wynika z tego, że instrument jest skierowany bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością i wspiera jej samodzielność, decyzyjność i aktywność zarówno w aspekcie społecznym jak i zawodowym.

Jednocześnie instrument wspiera realizację celów założonych w Strategii na Rzecz Osób z Niepełnosprawnościami na lata 2021-2030, gdzie wprost zapisano konieczność utworzenia Centrum Komunikacji do obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu, które będzie służyć do komunikacji w każdej sprawie.

Skutki finansowe

Wdrożenie instrumentu będzie miało wpływ na wydatki publiczne. W zależności od przyjętego źródła finansowania instrumentu dotyczyć to będzie budżetu centralnego.

Niemniej z uwagi na ściśle określoną grupę docelową, nowe regulacje nie zwiększą w sposób istotny kosztów funkcjonowania sektora publicznego, a nadto zaktywizują grupę docelową między innymi do działalności zawodowej, zwiększając liczbę osób z niepełnosprawnością na rynku pracy co wpłynie korzystnie na finanse publiczne.

Centrum Komunikacji jest nowym instrumentem, który będzie wymagał poniesienia nakładów finansowych zarówno na etapie utworzenia i zorganizowania jak i bieżącego funkcjonowania.

Funkcjonowanie Centrum Komunikacji można oprzeć na istniejącym już Systemie, który został przetestowany podczas pilotażu instrumentu. Wymaga on jednak rozszerzenia o nowe funkcjonalności. Potrzeba taka pojawiła się w toku pilotażu, lecz nie była możliwa do zrealizowania z uwagi na ograniczony czas testowania. Tak więc środki, które musiałyby być

przeznaczone na stworzenie aplikacji od początku, należy przeznaczyć na utworzenie nowych funkcjonalności, ale też bieżące funkcjonowanie aplikacji, jej serwisowanie i aktualizowanie.

Proponowany budżet Centrum Komunikacji

Etap 1 – utworzenie i uruchomienie CK

- przygotowanie niezbędnych funkcjonalności w Systemie Centrum Komunikacji – 1 000 000,00 zł;
- przygotowanie i przeprowadzenie ogólnopolskiej kampanii społecznej – 500 000,00 zł;
- wykonanie projektu logotypu, materiałów z logo CK (koszulki, rollupy, materiały informacyjne, gadżety, ulotki itp.) – 300 000,00 zł;
- wyposażenie biura Realizatora w tym sprzęt komputerowy dla każdego stanowiska, pakiet biurowy, drukarka, kserokopiarka, urządzenie wielofunkcyjne itp. – 50 000,00 zł;
- wyposażenie studia nagrań, zakup specjalistycznego sprzętu do realizacji nagrań na potrzeby usługi tłumaczenia dokumentów oraz przygotowywania i montowania filmów w PJM i materiałów informacyjnych – 50 000,00 zł;
- wyposażenie stanowisk pracy Operatorów, w tym tłumaczy PJM (14 osób), specjalistów tłumaczenia dokumentów (2 osoby) i specjalistów transkrypcji mowy, (2 osoby) – dla każdego stanowiska laptop, kamera, słuchawki, telefon, oświetlenie, tło, materiały z logotypami (koszulki z długim i krótkim rękawem x 6 sztuk i tła x 1 sztuka), doładowanie do telefonu – 165 000,00 zł.

Etap 2 – bieżące funkcjonowanie – stałe opłaty miesięczne

- utrzymanie serwera – 3 500,00 zł/miesiąc;
- zatrudnienie kadry administracyjnej (wynagrodzenie 1 etat)), w tym:
 - kierownik – 1 osoba, umowa o pracę x 15 000,00 zł BB;
 - koordynator – 1 osoba, umowa o pracę x 13 000,00 BB;
 - dyspozytor - 1 osoba, umowa o pracę x 11 000,00 zł BB;
 - administrator systemu – 1 osoba, umowa o pracę 10 000,00 zł BB;
 - informatyk – 1 osoba, umowa o pracę 8 000,00 zł BB;
 - księgowa – 1 osoba, umowa o pracę 10 000,00 zł BB;

- kadrowa – 1 osoba, umowa o pracę 10 000,00 zł BB;
- specjalista ds. obsługi klienta – 1 osoba, umowa o pracę 10 000,00 zł BB;
- tłumacz PJM (przygotowywanie bieżących treści informacyjnych w PJM) – 1 osoba, umowa o pracę 10 000,00 zł BB;
- utrzymanie biura - opłaty za Internet, telefon, energię elektryczną – średnio 4 000,00 zł/miesiąc;
- utrzymanie biura – opłaty za czynsz – średnio $100,00 \text{ zł/m}^2 \times 80\text{m}^2 = 8 000,00 \text{ zł}$;
- utrzymanie biura - środki czystości, materiały biurowe, papirnicze, tonery – średnio 300,00 zł/miesiąc;
- wynagrodzenie Operatorów (wynagrodzenie 1 etat), w tym:
 - tłumacz PJM - 14 osób, umowa o pracę (1 osoba x 11 000,00 BB na miesiąc)
 - specjalista transkrypcji mowy 2 osoby, umowa o pracę (1 osoba x 10 000,00 BB na miesiąc);
 - specjalista tłumaczenia dokumentów 2 osoby, umowa o pracę (1 osoba x 10 000,00 BB na miesiąc);
 - tłumacz PJM stacjonarny – 16 województw – średnio od 2 do 3 tłumaczy na województwo, umowa zlecenie (1 województwo – średnio 10 świadczeń x 2 godziny = 20 godzin; 20 godzin x 16 województw = 320 godzin miesięcznie na cały kraj; 320 godzin x 150 zł/60 minut = 48 000,00 zł miesięcznie);
- zwrot kosztów dojazdu tłumaczy stacjonarnych do klienta – szacunkowy miesięczny koszt zwrotu dojazdu dla 16 województw: (1 km = 1,15 zł; jeden wyjazd maksymalnie 100 km (tam i z powrotem) x 1,15 zł = 115,00 zł; średnio 10 usług na 1 województwo x 16 województw = 160 usług/miesiąc; 160 usług x 115,00 zł = 17 600 zł osoba x średnio 500,00 zł/miesiąc);
- wynagrodzenie psychologa – superwizje dla Operatorów – 1 osoba umowa zlecenie, w zależności od wypracowanych godzin, stawka 150 zł/godz.;
- okresowe szkolenia dla Operatorów (zagadnienia prawne, psychologiczne, językowe itp.) – średnio raz na kwartał – 10 000,00 zł x 4 szkolenia;
- dopłata do Internetu, energii elektrycznej dla Operatorów pracujących zdalnie z domu - 200,00 zł/miesiąc;
- doładowania telefonów dla Operatorów CK – 16 x 50,00 zł/miesięcznie.

Zaproponowane kwoty są kwotami szacunkowymi, gdyż powinny być co roku waloryzowane o wskaźnik wzrostu cen towarów i usług ogłaszany przez prezesa GUS.

Bardzo ważną kwestią jest, by Centrum Komunikacji miało stabilne źródło finansowania, aby nie było zagrożone funkcjonowanie wideoinfolinii. Płatność dla Realizatora powinna odbywać się na zasadzie gotowości do świadczenia usługi, a nie za wykonaną usługę.

Rekomendujemy, aby Centrum Komunikacji było bezpłatne nie tylko dla osób z niepełnosprawnościami ale również dla ogółu Odbiorców, bo tylko to zagwarantuje skuteczność tego narzędzia i aktywne korzystanie z niego przez wszystkich zainteresowanych.

8. Inne potrzeby związane z wprowadzeniem instrumentu

Instrument nie jest uregulowany w porządku prawnym. Wprowadzenie go będzie wiązało się wydaniem odrębnej ustawy regulującej powstanie i funkcjonowanie Centrum Komunikacji, lub ze zmianami w istniejących już przepisach np. w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się z dnia 19 sierpnia 2011 r., ustawie o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. lub ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych z dnia 27 sierpnia 1997 r.

Skuteczność i efektywność nowego instrumentu wiąże się także z zaplanowaniem i wdrożeniem działań wspierających. Konieczne jest przygotowanie i przeprowadzenie czytelnej kampanii informacyjnej na temat nowego instrumentu („język korzyści”, wizualizacja informacji, dostępność informacyjno-komunikacyjna), skierowanej z jednej strony do bezpośrednich odbiorców instrumentu, osób z niepełnosprawnością a z drugiej do ogółu społeczeństwa, potencjalnych odbiorców.

Osią tych działań powinna być osoba z niepełnosprawnością i jej potrzeby -promowanie podejścia skoncentrowanego na osobie.

9. Mapa drogowa wdrażania instrumentu

I.p.	Działanie	Uszczegółowienie	Etapy
1.	Ustalenie źródeł finansowania	Dookreślenie w przepisach	Jeden etap
2.	Przygotowanie nowych rozwiązań prawnych i systemowych dla instrumentu lub wpisanie go w istniejące	Przygotowanie odrębnej ustawy regulującej powstanie i funkcjonowanie Centrum Komunikacji, lub ze zmianami w istniejących już przepisach np. w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się z dnia 19 sierpnia 2011 r., ustawie o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. lub ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych z dnia 27 sierpnia 1997 r.	Jeden etap
3.	Budowa systemu wytycznych realizacyjnych	Przygotowanie systemu wytycznych do realizacji instrumentu	Jeden etap
4.	Wdrożenie instrumentu i rozpoczęcie działań	Wybranie realizatora, zorganizowanie i przygotowanie Centrum Komunikacji do funkcjonowania według przyjętych założeń	Jeden etap
5.	Kampania informacyjna	Czytelna kampania informacyjna nt. nowego instrumentu w „języku korzyści”, przekaz na temat dostępności informacyjno-komunikacyjnej z wykorzystaniem nowych kanałów komunikacji (np. social media)	Zadanie ciągłe

10. Powiązanie instrumentu z innymi instrumentami wsparcia

Instrument Centrum Komunikacji jest zupełnie nową propozycją, nie jest też powiązany z innymi instrumentami, ponieważ nie ma obecnie rozwiązania, które tak kompleksowo wspiera osoby głuche, słabosłyszące, głuchoniewidome zapewniając im samodzielne funkcjonowanie w społeczeństwie.

Zaproponowany przez nas instrument wpisuje się w podejście skoncentrowane na osobie z niepełnosprawnością i jej potrzebach, dzięki czemu osoba sama decyduje kiedy, w jakiej sprawie i w jakich okolicznościach potrzebuje wsparcia komunikacyjnego i może z niego korzystać na bieżąco w czasie rzeczywistym. Nie wymaga pomocy rodziny, znajomych czy opłaconych tłumaczy, dzięki narzędziu otrzymuje sprawczość i możliwość decydowania o sobie i ważnych dla siebie sprawach, bez angażowania innych osób. Co najważniejsze instrument umożliwi jej samodzielne funkcjonowanie w każdej dziedzinie życia.

11. Założenia do zmian legislacyjnych

Instrument nie jest uregulowany w porządku prawnym. Wprowadzenie go będzie wiązało się wydaniem odrębnej ustawy regulującej powstanie i funkcjonowanie Centrum Komunikacji, lub ze zmianami w istniejących już przepisach np. w ustawie o języku migowym i innych środkach komunikowania się z dnia 19 sierpnia 2011 r., ustawie o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. lub ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych z dnia 27 sierpnia 1997 r.

Bez względu na powyższe Centrum Komunikacji będą obowiązywać także inne przepisy m.in.:

1. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000), szczególnie w aspekcie art. 6, ale także art. 9 jeżeli finansowane będzie ze środków publicznych (konieczność inspektora RODO), art. 13 informacji o akredytacji;
2. Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800), szczególnie odnośnie art. 171; zmiana winna uwzględniać ewentualne nałożenie dodatkowych obowiązków na operatora;

3. Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848).

12. Dokumentacja do realizacji Modelu Centrum Komunikacji

1. Regulamin Centrum Komunikacji
2. Regulamin rekrutacji Operatorów do Centrum Komunikacji
3. Formularz rejestracji do Systemu Centrum Komunikacji
4. Procedura weryfikacji tożsamości Uczestnika
5. Formularz wsparcia
6. Formularz rezygnacji z usług Centrum Komunikacji
7. Polityka Prywatności Aplikacji System Centrum Komunikacji

Regulamin Centrum Komunikacji

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zasady, zakres oraz warunki korzystania z instrumentu Centrum Komunikacji.
2. Instytucją nadzorującą jest (*wpisać nazwę instytucji*) z siedzibą w (*wpisać adres instytucji*).
3. Realizatorem jest (*wpisać nazwę realizatora*) z siedzibą w (*wpisać adres realizatora*).

II. SŁOWNIK

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

1. Centrum Komunikacji – instrument, którego celem jest zapewnienie osobom głuchym, słabosłyszącym i głuchoniewidomym pełnej dostępności komunikacyjnej w każdej dziedzinie życia.
2. System Centrum Komunikacji (zwany dalej Systemem) – kompleksowe rozwiązanie informatyczne umożliwiające dwustronną lub/i trójstronną komunikację w polskim języku migowym i za pomocą transkrypcji mowy. 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
 - 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. Odbiorcy instrumentu.
 - 3.1 Odbiorcy bezpośredni – (zwani dalej Użytkownikami) - osoby z niepełnosprawnościami słuchu i/lub mowy tj. głuche, słabosłyszące, późno ogłuchłe, głuchoniewidome, postępujące się w komunikacji polskim językiem migowym lub za pomocą transkrypcji mowy.
 - 3.2 Odbiorcy pośredni – (zwani dalej Interesariuszami) – sektor publiczny i prywatny korzystający z usług komunikacyjnych Centrum Komunikacji.
4. Operatorzy Centrum Komunikacji.

- 4.1 Tłumacze Polskiego Języka Migowego (PJM) - osoby obsługujące System, które wykonują usługi tłumaczenia z i na polski język migowy.
- 4.2 Specjaliści transkrypcji mowy - osoby obsługujące System, które wykonują usługi transkrypcji mowy.
- 4.3 Specjaliści tłumaczenia dokumentów - osoby obsługujące System, które wykonują usługi tłumaczenia dokumentów z polskiego języka migowego na tekst w języku polskim lub z tekstu w języku polskim na polski język migowy.
5. Instytucja nadzorująca – (*wpisać nazwę instytucji*) z siedzibą w (*wpisać adres instytucji*).
6. Realizator - (*wpisać nazwę realizatora*) z siedzibą w (*wpisać adres realizatora*).
7. Usługa - usługi komunikacyjne prowadzone w polskim języku migowym lub za pomocą transkrypcji mowy świadczone na rzecz Użytkowników.
8. Dzień roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
9. Święta i dni ustawowo wolne od pracy – każdy dzień nie będący dniem roboczym.

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 Interesariusza 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).
5. Korzystanie przez Użytkownika z Centrum Komunikacji wymaga założenia konta do Systemu i podania wymaganych danych.
6. Korzystanie z Centrum Komunikacji jest bezpłatne.

IV. OFEROWANE USŁUGI

1. Usługa tłumacza polskiego języka migowego – online - do 30 minut:
 - a) ma charakter dwustronny (użytkownik – tłumacz PJM) lub trójstronny (użytkownik – tłumacz PJM - interesariusz),
 - b) tłumaczenia odbywają się w czasie rzeczywistym,
 - c) jest dostępna bez limitu połączeń,
 - d) jedno połączenie może trwać maksymalnie do 30 minut.

2. Usługa tłumacza polskiego języka migowego - online od 30 minut do 4 godzin:
 - a) ma charakter trójstronny (użytkownik – tłumacz PJM - interesariusz),
 - b) przeznaczona do dłuższych tłumaczeń, np. szkolenia BHP, zebrania w pracy, zebrania w szkole, dłuższa wizyta u lekarza itp.
 - c) zamawiana z wyprzedzeniem na trzy dni robocze przed realizacją usługi,
 - d) limitowana w okresie miesięcznym, maksymalnie w wymiarze do 8 godzin w miesiącu,
 - e) może trwać jednorazowo od 30 minut do maksymalnie 4 godzin.
 - f) limit godzin naliczany jest od każdej rozpoczętej godziny połączenia.

3. Usługa tłumacza stacjonarnego:
 - a) dostępna na terenie każdego województwa,
 - b) polega na tłumaczeniu stacjonarnym np. w miejscu pracy, instytucji, placówce służby zdrowia itp.
 - c) wykorzystywana w przypadku bardziej złożonych spraw, kiedy nie może być zrealizowana usługa tłumaczenia online lub usługa określona w ustawie o języku migowym,
 - d) zamawiana przez Użytkownika wyprzedzeniem na trzy dni robocze przed jego realizacją ,
 - e) tłumacz we wskazanym terminie i czasie udaje się w wyznaczone miejsce celem zrealizowania tłumaczenia,
 - f) może trwać jednorazowo do 2 godzin zegarowych jeśli mamy do dyspozycji 1 tłumacza PJM lub do 4 godzin w przypadku dostępności 2 tłumaczy,
 - g) maksymalnie jednorazowo wykonywane jest tłumaczenie do 4 godzin zegarowych,

- h) miesięcznie można skorzystać z 8 godzin tłumaczeniowych,
- i) niewykorzystane godziny nie przechodzą na kolejny miesiąc,
- j) ograniczona jedynie godzinami pracy tłumacza stacjonarnego w okresie miesięcznym.
- k) Do czasu realizacji świadczenia nie dolicza się czasu dojazdu tłumacza na miejsce wykonywania usługi.

4. Usługa tłumaczenia dokumentów:

- a) polega na tłumaczeniu dokumentów takich jak pisma, umowy, regulaminy itp.,
- b) umożliwia tłumaczenie tekstu z języka polskiego na polski język migowy lub nagrania z polskiego języka migowego na język polski,
- c) zamawiana przez użytkownika, potrzebę tłumaczenia należy zgłosić poprzez przesłanie dokumentu bądź nagrania,
- d) tłumaczenie następuje w terminie do 3 dni roboczych od zgłoszenia,
- e) maksymalna objętość dokumentu tłumaczonego w ramach świadczonej usługi wynosi 5 stron formatu A4,
- f) usługa nie jest limitowana.

5. Usługa transkrypcji mowy – online - do 30 minut:

- a) dedykowana przede wszystkim osobom słabosłyszącym, późno ogłuchłym, nie znającym polskiego języka migowego, komunikującym się za pomocą języka polskiego pisanego,
- b) mogą z niej korzystać również osoby głuche komunikujące się na co dzień w polskim języku migowym, ale równocześnie dobrze znające język polski w piśmie, jeśli bieżącą sprawę chcą załatwić jedynie za pomocą pisma,
- c) kontakt za pomocą czatu i połączenia audio,
- d) usługę świadczy specjalista transkrypcji mowy,
- e) jedno połączenie może trwać maksymalnie do 30 minut,
- f) bez limitu połączeń.

6. Usługa POMOC:

- a) usługa alarmowa,
- b) używana jedynie w nagłych przypadkach takich jak np. wypadek samochodowy,

- nagłe zdarzenie losowe itp.,
- c) służy do zaalarmowania odpowiednich służb ratunkowych,
 - d) jedno połączenie do 30 minut,
 - e) bez limitu połączeń,
 - f) usługę świadczy tłumacz PJM,
 - g) w przypadku nieuzasadnionego użycia usługa może zostać zablokowana dla osób nadużywających jej.

V. KATALOG SPRAW

1. Centrum Komunikacji zapewnia dostępność komunikacyjną:
 - a. W zakresie służby zdrowia we wszystkich placówkach służby zdrowia (umawianie wizyt oraz tłumaczenie podczas wizyt lekarskich)
 - b. W zakresie systemu edukacji (tłumaczenie w związku z uczęszczaniem dziecka do szkoły)
 - c. W zakresie urzędów państwowych (tłumaczenie podczas załatwiania wszelkich spraw urzędowych)
 - d. W zakresie rynku pracy (poszukiwanie pracy, proces rekrutacji, okres zatrudnienia)
 - e. W zakresie instytucji kultury (zakup biletów, rejestracja na wydarzenie itp.)
 - f. W zakresie codziennego funkcjonowania (sprawy mieszkaniowe, finansowe, zamawianie usług, towarów, sprawy rodzinne itp.)
2. Centrum Komunikacji nie świadczy usług tłumaczenia zajęć na uczelniach wyższych, tłumaczenia szkoleń podnoszących kwalifikacje itp.
3. Centrum Komunikacji nie świadczy usług tłumaczy przysięgłych.

VI. ZASADY FUNKCJONOWANIA

1. Centrum Komunikacji działa w trybie 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę.

W dni robocze w godzinach:

08:00-17:00 – realizowane są następujące usługi:

- Tłumacz PJM online do 30 minut
- Tłumacz PJM online od 30 minut do 4 godzin
- Tłumacz stacjonarny
- Tłumaczenie dokumentów

- Transkrypcja mowy
- POMOC

20:00-22:00 oraz 06:00-08:00 – realizowane są następujące usługi:

- Tłumacz PJM online do 30 minut
- Transkrypcja mowy
- POMOC

22:00-06:00 – realizowana jest tylko usługa POMOC.

W święta i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach:

08:00-20:00 – realizowane są następujące usługi:

- Tłumacz PJM online do 30 minut
- Transkrypcja mowy
- POMOC

20:00-08:00 – realizowana jest tylko usługa POMOC.

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.
4. Użytkownik nie ma możliwości wyboru tłumacza PJM. Tłumacz dobierany jest losowo.
5. Usługa Tłumacza Polskiego Języka Migowego online do 30 minut i Transkrypcji mowy jest automatycznie zakończona po upływie 30 minut, chyba że Operator zdecyduje o jej przedłużeniu z uwagi na dobro realizowanej usługi. Połączenie takie może być wydłużone jednorazowo do kilku minut.
6. W celu zapewnienia najwyższej jakości i bezpieczeństwa świadczonego wsparcia wszystkie połączenia w Centrum Komunikacji są nagrywane, o czym Użytkownik jest informowany na początku połączenia. W przypadku niewyrażenia przez Użytkownika zgody na nagrywanie, następuje zamknięcie aplikacji i utrata połączenia.
7. Treści tłumaczone przez Operatorów Centrum Komunikacji są objęte tajemnicą.
8. Realizator przechowuje zarejestrowane rozmowy oraz nadesłane w ramach usługi

tłumaczenia dokumentów, dokumenty, przez okres 14 dni kalendarzowych, a w przypadku reklamacji do 30 dni kalendarzowych, po tym czasie usuwane są automatycznie.

9. Operator ma prawo odmówić udzielania wsparcia jeżeli zgłaszana sprawa nie jest zgodna z przedmiotem wsparcia świadczonego przez Centrum Komunikacji.
10. Po każdym połączeniu, Użytkownik dokonuje oceny usługi, poprzez wypełnienie elektronicznej ankiety oceniającej.

VII. ZASADY KORZYSTANIA Z CENTRUM KOMUNIKACJI REJESTRACJA DO SYSTEMU

1. W celu korzystania z instrumentu Centrum Komunikacji osoba zainteresowana pobiera na swoje urządzenie System Centrum Komunikacji poprzez:
2. a) Aplikację Mobilną – aplikację wspierającą systemy iOS oraz Android instalowane za pomocą oficjalnych sklepów Apple Store oraz Google Play Store
3. b) Aplikacje 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)
4. W celu dokonania rejestracji podaje dane takie jak, imię i nazwisko, numer telefonu, adres email i hasło.
5. Następnie wyraża zgodę na:
 - przetwarzanie danych osobowych
 - nagrywanie rozmóworaz zapoznaje się z:
 - Regulaminem korzystania z Centrum Komunikacji
 - obowiązkiem informacyjnym RODO
6. Tak wypełniony formularz przekazywany jest automatycznie do Systemu, po pozytywnej weryfikacji danych Użytkownik otrzymuje dostęp do Systemu i może korzystać z usług. W przypadku błędnych lub niekompletnych danych rejestracja nie może być ukończona. W takich lub innych problemach z rejestracją wsparcia udziela pomoc techniczna, do której dostęp jest zapewniony z poziomu aplikacji/systemu.
7. Podczas pierwszego połączenia Operator dokonuje weryfikacji tożsamości Użytkownika, według przyjętej procedury.

8. Negatywna weryfikacja danych bądź brak zgody na okazanie dowodu tożsamości wiąże się z odmową dostępu do korzystania z usług Centrum Komunikacji.
9. Weryfikacja tożsamości następuje tylko raz, podczas pierwszego połączenia.

KORZYSTANIE Z USŁUG

1. Aby nawiązać połączenie z Centrum Komunikacji należy połączyć się z aplikacją.
2. Połączenie z Operatorem następuje każdorazowo po określeniu zakresu tematycznego sprawy.
3. Przez cały proces prowadzi Użytkownika system.
4. Zakres tematyczny sprawy określa się następująco:

Krok 1 – wybór rodzaju usługi (*lista rozwijana, należy wybrać właściwe, krok obowiązkowy*)

- f) Usługa tłumacza polskiego języka migowego - online – do 30 minut
- g) Usługa tłumacza polskiego języka migowego- online – od 30 minut do 4 godzin
- h) Usługa tłumacza stacjonarnego
- i) Usługa tłumaczenia dokumentów
- j) Usługa transkrypcji mowy – online - do 30 minut

Krok 2 – wybór tematu rozmowy/sprawy (*lista rozwijana, należy wybrać właściwe, krok obowiązkowy*)

- d) Pierwszy poziom spraw (p.. lekarz/szpital/urząd/praca/sąd/policja)
- e) Drugi poziom spraw (np. sprawy mieszkaniowe, bank, poczta, szkoła)
- f) Trzeci poziom spraw (np. usługi, zamówienia, rezerwacje, sprawy rodzinne, inne)

Krok 3 – krótki opis potrzeb/sprawy (*należy wpisać, krok nieobowiązkowy*)

Krok 4 – podanie numeru telefonu do instytucji lub miejsca, z którym chcemy się skontaktować (*należy wpisać, krok nieobowiązkowy*)

Krok 5 – określenie czy konieczna jest rezerwacja tłumacza na konkretny dzień i godzinę czy rozmowa nie wymaga rezerwacji (*wybrać z rozwijanej listy, krok nieobowiązkowy*) *Ten krok pojawia się przy zaznaczeniu usługi PJM online do 30*

minut, usługi tłumacza PJM od 30 minut do 4 godzin i w przypadku usługi transkrypcji mowy.

Krok 6 – należy zamieścić załącznik tekst, video, fotografię, jeśli dokument może przyspieszyć czy pomóc w rozwiązaniu sprawy(krok nieobowiązkowy). Przesłane dokumenty usuwane są po zakończeniu usługi.

5. Powyższa procedura nie dotyczy usługi POMOC, z którą połączenie następuje automatycznie po jej wybraniu.
6. Po każdej zrealizowanej usłudze uzupełniany jest Formularz wsparcia.
7. Po każdej usłudze System automatycznie wysyła do Użytkownika Ankiety zadowolenia z usług.
8. Formularze są archiwizowane na potrzeby sprawozdawczości.
9. Załączników (przesłanych dokumentów, nagrań) nie archiwizuje się, są usuwane po zakończeniu świadczenia usługi.

VIII. INTERESARIUSZ

1. Interesariusz jako osoba uczestnicząca w kontakcie z Użytkownikiem nie zakłada konta w Systemie Centrum Komunikacji.
2. W przypadku:
 - a) usługi tłumacza PJM online do 30 minut - Interesariusz uczestniczy w rozmowie z Użytkownikiem za pośrednictwem sprzętu Użytkownika.
 - b) usługi tłumacza PJM online od 30 minut do 2 godzin – Interesariusz uczestniczy w rozmowie Użytkownikiem za pośrednictwem własnego sprzętu (laptop). W tym celu otrzymuje na wskazany adres email link do rozmowy.
 - c) usługi tłumacza stacjonarnego – nie wykorzystuje się Systemu.
 - d) usługi tłumaczenia dokumentów – nie dotyczy Interesariusza.
 - e) usługi transkrypcji mowy online do 30 minut – Interesariusz uczestniczy w rozmowie za pośrednictwem sprzętu Użytkownika.
 - f) Usługi POMOC – Interesariusz uczestniczy w rozmowie z Użytkownikiem za pośrednictwem sprzętu Użytkownika.
3. Usługą, o której mowa w pkt. 2 b) odbywa się w Systemie, w związku z tym, jego realizacja możliwa jest po wyrażeniu zgody Administratora Interesariusza na korzystanie

z Systemu Centrum Komunikacji oraz zapewnieniu warunków technicznych po stronie Interesariusza.

4. Interesariusz ma prawo do odmowy uczestniczenia w usłudze, o której mowa w pkt. 2 b).

IX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

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

X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Realizator nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) szkody powstałe w następstwie zakłóceń w działaniu Systemu Centrum Komunikacji lub braku jego dostępności, spowodowanych przyczynami niezależnymi od Realizatora lub które nastąpiły wskutek zdarzeń, którym Realizator nie był w stanie zapobiec,
- b) 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,
- c) szkody spowodowane nieprzestrzeganiem przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu,
- d) brak możliwości realizacji usług z przyczyn niezależnych od Realizatora, a zawinionych przez Interesariuszy.

XI. ODSTĄPIENIE OD ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Osoba z poprawną rejestracją konta, która została opisana w punkcie VII Zasady korzystania z Centrum Komunikacji, staje się Użytkownikiem Centrum Komunikacji.
2. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z usług Centrum Komunikacji. 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.

d) Realizator może sprawdzić czy użytkownik zgłaszał jakieś reklamacje

e) Realizator 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.

XII. REKLAMACJE

1. Użytkownik może zgłaszać reklamacje w zakresie świadczonych usług, działania Systemu 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, Realizator niezwłocznie podejmie działania mające na celu wyjaśnienie sprawy i w terminie 30 dni kalendarzowych udzieli odpowiedzi we wskazanej przez Użytkownika formie.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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

Regulamin rekrutacji Operatorów do Centrum Komunikacji

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1.

Celem niniejszego Regulaminu jest określenie standardów procesu rekrutacji Operatorów zapewniających ich trafność oraz równość, gdzie:

- trafność oznacza zatrudnianie kandydatów odpowiednich na dane stanowisko
- równość to równe szanse dla wszystkich kandydatów z odpowiednimi kwalifikacjami

§ 2.

Regulamin określa poszczególne czynności niezbędne w trakcie realizacji procesu rekrutacji.

Rozdział II

Etapy procesu rekrutacji i selekcji

§ 1.

1. Proces rekrutacji składa się z następujących etapów:

- a) decyzji w sprawie zatrudnienia nowego pracownika
- b) określenia kryteriów profilowych kandydata – wymagania, okres i wielkość zaangażowania,
- c) przygotowania treści ogłoszenia rekrutacyjnego zawierającego:
 - nazwę stanowiska
 - zakres zadań wykonywanych na stanowisku pracy
 - wymagania formalne wobec kandydata
- termin i sposób składania dokumentów

- informacje o etapach rekrutacji
- d) wszczęcia procesu rekrutacji:
- zewnątrznie poprzez publikację ogłoszenia o naborze na poszukiwane stanowisko pracy na ogólnie dostępnych portalach
 - wewnątrznie poprzez publikację ogłoszenia na stronie internetowej i w mediach społecznościowych Realizatora
- e) selekcji aplikacji kandydatów poprzez:
- formalną ocenę aplikacji
 - merytoryczną ocenę kwalifikacji na podstawie przeprowadzonej rozmowy rekrutacyjnej
- f) wyłonienia kandydata
- g) nawiązania współpracy

2.W skład Zespołu Rekrutacyjnego wchodzi osoby g/Głuche i tłumacze polskiego języka migowego z wieloletnim doświadczeniem.

3.Nabór na Operatorów odbywa się zewnątrznie z tzw. wolnego naboru.

§ 2.

1. Kandydat na Operatora w Centrum Komunikacji musi spełnić następujące kryteria:

- a) wykształcenie minimum średnie
- b) obywatelstwo polskie
- c) pełna zdolność do czynności prawnych
- d) korzysta z pełni praw publicznych
- e) nie toczy się przeciwko niemu postępowanie karne, dyscyplinarne lub postępowanie o ubezwłasnowolnienie
- f) nie jest skazany prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe
- g) posiada certyfikat tłumacza polskiego języka migowego lub ukończony kurs polskiego języka migowego na poziomie minimum B2

h) doświadczenie w pracy jako tłumacz PJM minimum 1 rok

2. W przypadku Specjalisty transkrypcji mowy pkt. g) i h) nie stosuje się.

3. W celu potwierdzenia wymagań formalnych kandydat jest zobowiązany do złożenia następujących dokumentów:

a) Curriculum Vitae (CV)

b) Potwierdzenie wymagań zawartych w § 2. ust. 1 pkt. c)-f) –
Oświadczenie (załącznik nr 1 do Regulaminu rekrutacji)

c) Kserokopia certyfikatu tłumacza polskiego języka migowego lub
kserokopia za-świadczenia/dyplomu ukończenia kursu polskiego języka
migowego

d) Potwierdzenie posiadanego doświadczenia - Oświadczenie (załącznik nr
2 do Regulaminu rekrutacji)

§ 3

1. Kandydaci zobowiązani są do przesłania Curriculum Vitae (CV).

2. CV musi zawierać zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z zapisami RODO:

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu rekrutacji zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

3. CV, które nie będą zawierały zgody na przetwarzanie danych osobowych, o której mowa w ust. 2, zostaną niezwłocznie, trwale usunięte z systemów informatycznych.

§ 4

1. Osoba odpowiedzialna za proces rekrutacji dokonuje ostatecznej oceny dokumentów aplikacyjnych i wyboru kandydatów przechodzących do etapu rozmów rekrutacyjnych.
2. Po przeprowadzonej analizie aplikacji, wybrani kandydaci są informowani telefonicznie o terminie i miejscu przeprowadzenia rozmów rekrutacyjnych.

§ 5

1. Rozmowa rekrutacyjna z kandydatem odbywa się osobiście lub za pośrednictwem systemów teleinformatycznych.

2. Podczas rozmowy oceniane są następujące umiejętności kandydata:

- w zakresie tłumaczenia z/na polski język migowy - biegłe tłumaczenie, znajomość warsztatu tłumacza, zasad pracy tłumacza, w tym pracy w teamie, orientacja w aspektach prawnych tłumaczenia na język migowy,
- w zakresie transkrypcji mowy - bardzo dobrą znajomość języka polskiego, umiejętność szybkiego bezwzrokowego pisania na klawiaturze, minimum 400 znaków na minutę,
- w zakresie komunikacji – swobodna komunikacja w PJM i języku polskim w zależności od uwarunkowań (osoba słyszcząca / osoba głucha / osoba słabosłyszcząca), bardzo dobra znajomość języka polskiego w mowie i piśmie,
- w zakresie innych aspektów pracy tłumacza – właściwa relacja z odbiorcą, adekwatna reakcja na potrzeby komunikacyjne odbiorcy, znajomość procedur, właściwa prezentacja własna, odporność na stres.

Podczas rozmowy rekrutacyjnej tłumaczy, ocenia się poziom znajomości PJM, oraz doświadczenie w tłumaczeniu. Na tej podstawie tłumacze są przydzielani do obsługi jednej z trzech grup spraw:

- a) Pierwszy poziom spraw – sprawy najtrudniejsze, wymagające biegłości w tłumaczeniu z i na PJM i dużego doświadczenia w zawodzie tłumacza.
Udokumentowana znajomość PJM na poziomie minimum B2

Doświadczenie w bezpośredniej pracy z osobą g/Głuchą minimum 5 lat

Doświadczenie w pracy na wideoinfolinii minimum 2 lata

- b) Drugi poziom spraw – sprawy nieco łatwiejsze, wymagające biegłości w tłumaczeniu z i na PJM i mniejszego doświadczenia w zawodzie tłumacza.

Udokumentowana znajomość PJM na poziomie minimum B2

Doświadczenie w bezpośredniej pracy z osobą g/Głuchą minimum 2 lata

Doświadczenie w pracy na wideoinfolinii minimum 1 rok

- c) Trzeci poziom spraw – sprawy najprostsze, wymagające biegłości w tłumaczeniu z i na PJM i minimum rocznego doświadczenia w zawodzie tłumacza.

Udokumentowana znajomość PJM na poziomie B2

Doświadczenie w bezpośredniej pracy z osobą g/Głuchą minimum 1 rok

Doświadczenie w pracy na wideoinfolinii nie jest wymagane.

3.W każdym z wymienionych pkt. 2 aspektów Zespół Rekrutacyjny dokonuje oceny kandydata na skali od 0 pkt. do 10 pkt.

4.Operator musi otrzymać przynajmniej 50% punktów możliwych do zdobycia podczas merytorycznego etapu rekrutacji, aby świadczyć usługi w Centrum Komunikacji.

5.Do oceny kandydata podczas rozmowy rekrutacyjnej służy Arkusz do rekrutacji (załącznik nr 3 do Regulaminu rekrutacji).

§ 6.

1.Z rozmów rekrutacyjnych sporządzany jest protokół.

2.W protokole znajduje się informacja z wyborem kandydatów.

3.Protokół podpisują wszyscy członkowie zespołu rekrutacyjnego.

§ 7.

1. Dbając o wizerunek Placówki i godność osób ubiegających się o zatrudnienie, wszyscy kandydaci biorący udział w rozmowach rekrutacyjnych są powiadamiani telefonicznie bądź drogą elektroniczną o wyniku rekrutacji.

2. Dokumenty aplikacyjne kandydatów, którzy nie zostali wybrani w procesie rekrutacji i selekcji, zostaną niezwłocznie na trwałe usunięte.

Rozdział III

Zatrudnienie

§ 1.

1. Rozpoczęcie czynności związanych z zatrudnieniem wyłonionego w procesie rekrutacji kandydata następuje po złożeniu przez kandydata niezbędnych oświadczeń i dokumentów wykorzystanych w procesie zatrudnienia pracownika do działu kadr Realizatora.

2. Realizator jest odpowiedzialny za skompletowanie wszystkich wymaganych dokumentów.

Rozdział IV

Przepisy końcowe

§ 1.

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa pracy.

2. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie naruszają powszechnie obowiązujących przepisów prawa pracy.

3. Zmiany treści niniejszego Regulaminu wymagają dla swojej ważności formy właściwej dla jego wprowadzenia.

Oświadczenie

W związku z ubieganiem się o stanowisko Operatora w Centrum Komunikacji, ja niżej podpisany oświadczam, że:

- posiadam obywatelstwo polskie
- posiadam pełną zdolność do czynności prawnych
- korzystam z pełni praw publicznych
- nie toczy się przeciwko mnie postępowanie karne, dyscyplinarne lub postępowanie o ubezwłasnowolnienie
- nie jestem skazany prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe.

.....

Czytelny podpis kandydata

Oświadczenie

W związku z ubieganiem się o stanowisko Tłumacza Języka Migowego w Centrum Komunikacji, ja niżej podpisany oświadczam, że posiadam co najmniej roczne doświadczenie w pracy jako tłumacz polskiego języka migowego.

.....

Czytelny podpis kandydata

Arkusz do rekrutacji Operatorów Centrum Komunikacji

Data przeprowadzenia rozmowy

Imię i nazwisko kandydata

1. Warunki konieczne (Spełnia/nie spełnia):
 - a) wykształcenie minimum średnie -
 - b) certyfikat tłumacza polskiego języka migowego
 - c) doświadczenie w pracy jako tłumacz PJM minimum 1 rok
 - d) obywatelstwo polskie, posiada pełną zdolność do czynności prawnych, korzysta z pełni praw publicznych, nie toczy się przeciwko niemu postępowanie karne, dyscyplinarne lub postępowanie o ubezwłasnowolnienie, nie jest skazany prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe

2. Ocena umiejętności kandydata (*ocena od 0 do 10, gdzie 0 oznacza brak umiejętności, a 10 bardzo wysokie umiejętności*):
 - a) tłumaczenie – dotyczy tłumacza PJM - kandydat wykazuje się umiejętnością biegłego tłumaczenia z/na PJM, posiada warsztat tłumacza, zna zasady pracy tłumacza, w tym pracy w teamie, orientuje się w prawnych aspektach tłumaczenia na język migowy
Przyznana ocena
 - b) w zakresie transkrypcji mowy - dotyczy specjalisty transkrypcji mowy - bardzo dobra znajomość języka polskiego, umiejętność szybkiego bezwzrokowego pisania na klawiaturze, minimum 400 znaków na minutę - ocenie podlega ilość zapisanych znaków na minutę, poprawność językowa, gramatyczna i ortograficzna (*opisać sposób weryfikacji umiejętności, ewentualnie dołączyć do arkusza wykonany test wraz z wynikiem*)
Przyznana ocena

- c) komunikacja – kandydat wykazuje się umiejętnością swobodnego komunikowania się z komisją w PJM i języku polskim w zależności od uwarunkowań (osoba słysząca / osoba głucha),

Przyznana ocena

- d) innych aspektów pracy tłumacza – kontakt wzrokowy z odbiorcą, reakcja na potrzeby komunikacyjne odbiorcy, ogólne zachowania, znajomość procedur, etyka zawodowa, strój, reakcja na stres

Przyznana ocena

Łączna ocena

3. Informacje dodatkowe:

- a) Preferowany wymiar etatu:

.....
.....

- b) Dyspozycyjność: Jakie dni, jakie godziny?

.....
.....

- c) Oczekiwania finansowe:

.....
.....

- d) Warunki do pracy w domu:

Oddzielne pomieszczenie

Stałe łącze Internetowe

- e) Jak oceniasz swój poziom obsługi komputera

.....

- f) Czy posiadasz oświadczenie w tłumaczeniach wielogodzinnych (konferencje, seminaria, szkolenia)?

.....

- g) Jak czujesz się w tłumaczeniach duetowych/ naprzemiennych?

.....

4. Przydział do grupy spraw:

- a) Pierwszy poziom spraw – TAK/NIE

- b) Drugi poziom spraw – TAK/NIE

- c) Trzeci poziom spraw – TAK/NIE

Formularz rejestracji do Systemu Centrum Komunikacji

W celu rejestracji Uczestnik podaje następujące dane, które wpisuje w odpowiednie pola (jest prowadzony intuicyjnie przez system):

- a) imię i nazwisko, imię i nazwisko, numer telefonu, adres email i hasło.
- b) numer telefonu
- c) adres mailowy
- d) hasło

Następnie Uczestnik zapoznaje się z poniższymi oświadczeniami i wyraża na nie zgodę (jest prowadzony intuicyjnie przez system):

1. Oświadczenie nr 1.

Oświadczam, iż wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym „Formularzu rejestracyjnym” dla potrzeb Centrum Komunikacji zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – RODO, Dz. U. UE. L. 2016.119.1 z dnia 4 maja 2016 r.) oraz ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018r.

2. Oświadczenie nr 2.

Oświadczam, iż wyrażam zgodę na nagrywanie rozmowy w trakcie połączenia z Systemem Centrum Komunikacji.

3. Oświadczenie nr 3.

Oświadczam, iż zapoznałem/am się z Regulaminem Centrum Komunikacji, akceptuję go oraz zobowiązuję się do przestrzegania jego postanowień.

4. Oświadczenie nr 4.

Oświadczam, iż zapoznałem/łam się z obowiązkiem informacyjnym realizowanym w związku z art.13i art.14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady(UE)2016/679.

Zgodnie z art. 13 i art. 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO” oraz w związku z korzystaniem z usług Centrum Komunikacji informuje, że:

- a) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest *(wpisać właściwe)* pełniący funkcję *(wpisać pełnioną funkcję)*, mający siedzibę przy ul. *(wpisać adres)*. Z Administratorem danych można się skontaktować poprzez adres e-mailowy: *(wpisać adres mailowy)* lub pisemnie przekazując korespondencję na adres siedziby Administratora.
- b) Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym może się Pani/Pan skontaktować poprzez e-maili: *(wpisać adres mailowy)* lub pisemnie przekazując korespondencję na adres siedziby Administratora. Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
- c) Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji usług świadczonych przez Centrum Komunikacji, w szczególności potwierdzenia udzielenia wsparcia, monitoringu, sprawozdawczości oraz działań informacyjno-promocyjnych.
- d) Pani/Pana dane osobowe mogą zostać udostępnione organom upoważnionym zgodnie z obowiązującym prawem.
- e) Dane będą przechowywane przez okres korzystania z usług Centrum Komunikacji.
- f) W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia: prawo dostępu do swoich danych osobowych, prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.
- g) W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu danych, przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- h) Pani/Pana dane nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji i nie będą profilowane.

i) Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.

Akceptacja oświadczeń następuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w aplikacji.

Procedura weryfikacji tożsamości Użytkownika

1. Informacje ogólne

a. RODO nie wyklucza możliwości żądania okazywania dokumentu tożsamości w celu weryfikacji Użytkownika na rzecz którego wykonywana jest usługa. Realizator będący jednocześnie Administratorem danych osobowych jest zobligowany do zachowania należytej staranności przy prowadzeniu swojej działalności.

b. Administrator danych ocenia, czy dokonywanie weryfikacji osób poprzez okazanie dokumentu tożsamości jest adekwatne do celów, w których dane osobowe są przetwarzane, m.in. dla celu związanego z eliminacją możliwości podszycia się pod inną osobę w trakcie świadczenia usługi.

c. Administrator stosuje się do zasady ograniczonego celu przetwarzania danych oraz do zasady minimalizacji danych, a zatem przetwarza tyle danych, ile jest niezbędnych do wykonania usługi.

d. Podczas weryfikacji tożsamości Użytkownika realizowany jest obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 RODO. Każda osoba, której tożsamość jest weryfikowana za pomocą dokumentu tożsamości ma prawo wiedzieć w jakim celu oraz jakie dane będą przetwarzane.

e. Przesłanką przetwarzania danych osobowych w ramach weryfikacji tożsamości na odległość jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a zatem przetwarzanie danych osobowych jest w tym wypadku niezbędne do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora.

f. Weryfikacja tożsamości Użytkownika oraz potwierdzenie prawdziwości jego danych są środkami koniecznymi i niezbędnymi, związanymi z wykonywaniem usługi w trybie zdalnym, wynikającym z istoty instrumentu Centrum Komunikacji.

g. Wszelkie budzące wątpliwość kwestie należy bezwzględnie konsultować z inspektorem ochrony danych osobowych.

2. Weryfikacja tożsamości i odebranie oświadczeń od Uczestnika

a. weryfikowanie tożsamości Użytkownika w trakcie rozmowy z Operatorem następuje w czasie rzeczywistym połączenia z aplikacją "Systemu Centrum Komunikacji"

b. Operator poucza Użytkownika o treści art. 233 § 1 oraz § 6 kodeksu karnego:

"Kto, składając zeznanie mające służyć za dowód w postępowaniu sądowym lub w innym postępowaniu prowadzonym na podstawie ustawy, zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.

Tej samej odpowiedzialności karnej podlega osoba, która składa fałszywe oświadczenie";

c. Operator upewnia się czy Użytkownik zrozumiał treść pouczenia o odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń poprzez zadanie Użytkownikowi pytania : *"Czy rozumie Pan/Pani treść pouczenia";*

d. po uzyskaniu odpowiedzi twierdzącej, Operator żąda od Użytkownika okazania dokumentu tożsamości ze zdjęciem (dowodu osobistego lub paszportu) w celu potwierdzenia jego tożsamości;

e. po zweryfikowaniu tożsamości Użytkownika w oparciu o dokument tożsamości, Operator odbiera od Użytkownika oświadczenie i uzupełnia dokument o następującej treści:

"Oświadczenie Użytkownika o odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń

Ja (imię i nazwisko Użytkownika) zostałem pouczony i jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.

Stwierdzono zgodność osoby weryfikowanej z okazanym dokumentem tożsamości podpis (imię i nazwisko) Operatora"

Formularz wsparcia

Imię

Nazwisko

PESEL

Data:

Godzina:

Forma wsparcia: *(lista rozwijana, opcje do wyboru, można wybrać jedną)*

- a) Usługa tłumacza polskiego języka migowego- online – do 30 minut.
- b) Usługa tłumacza polskiego języka migowego- online – od 30 minut do 4 godzin.
- c) Usługa tłumacza stacjonarnego
- d) Usługa tłumaczenia dokumentów
- e) Usługa transkrypcji mowy
- f) Usługa POMOC

Rodzaj wsparcia: *(lista rozwijana, opcje do wyboru, można wybrać jedną)*

- a) służba zdrowia
- b) system edukacji
- c) instytucje publiczne
- d) rynek pracy
- e) instytucje kultury
- f) sprawy mieszkaniowe
- g) sprawy finansowe
- h) zamawianie usług
- i) zamawianie towarów
- j) sprawy rodzinne
- k) inne, jakie (do wpisania)

Interesariusze – przykładowa lista (*lista rozwijana, opcje do wyboru, można wybrać jedną*)

- a) lekarz, przychodnia zdrowia, szpital
- b) szkoła, przedszkole, żłobek, dyrektor, nauczyciel
- c) urząd miasta, urząd gminy, policja, straż pożarna, ZUS, US, PCPR,
- d) urząd pracy, rekrutrzy, pracodawcy, współpracownicy, kierownicy/przełożeni
- e) kina, galerie, muzea, teatry
- f) spółdzielnia mieszkaniowa, agencje nieruchomości
- g) banki, telefonia, abonamenty
- h) sprzedawcy, usługodawcy, kurierzy, dostawcy
- i) rodzina, znajomi
- j) inne, jakie?

Krótki opis udzielonego wsparcia:

.....
.....

Status wsparcia: (*lista rozwijana, jedna opcja do wyboru*)

- a) wsparcie zakończone
- b) wsparcie wymaga kontynuacji (*Opis potrzeb*)
.....
.....
.....

Imię i nazwisko Operatora:

Formularz rezygnacji z usług Centrum Komunikacji

Imię

Nazwisko

PESEL

Rezygnacja z usług Centrum Komunikacji

Ja, niżej podpisany oświadczam, że rezygnuje z usług świadczonych przez Centrum Komunikacji.

Jestem świadomy, iż złożenie rezygnacji wiąże się z utratą możliwości korzystania z usług Centrum Komunikacji, a moje konto w „Systemie Centrum Komunikacji” zostaje dezaktywowane.

.....

Podpis Użytkownika

Polityka Prywatności Aplikacji System Centrum Komunikacji

Polityka Prywatności Aplikacji "System Centrum Komunikacji"

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Polityka Prywatności (zwana dalej „Polityką Prywatności”) określa sposób zbierania, przetwarzania i przechowywania danych osobowych koniecznych do realizacji usług świadczonych za pośrednictwem Centrum Komunikacji.
2. Usługa Centrum Komunikacji jest świadczona przez z siedzibą w
3. Administratorem danych osobowych jest z siedzibą w (zwany dalej „Administratorem”).
4. Użytkownikiem Aplikacji jest każda osoba fizyczna korzystająca z usług świadczonych przez Centrum Komunikacji.
5. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że udostępnianie przez niego danych osobowych jest dobrowolne, ale jednocześnie niezbędne do wykonania prawidłowo usługi poprzez Centrum Komunikacji. Udostępnianie Administratorowi danych osobowych przez Użytkownika nastąpi po zaakceptowaniu Polityki Prywatności podczas rejestracji w Aplikacji "System Centrum Komunikacji".
6. Korzystanie z usług Centrum Komunikacji przez Użytkownika jest jednoznaczne z akceptacją zasad zawartych w Polityce Prywatności.

§ 2 Dane automatyczne

1. Administrator nie zbiera bez zgody Użytkownika danych osobowych, a wyłącznie dane dotyczące użytkowania Aplikacji "System Centrum Komunikacji". Zbieranie tych danych odbywa się automatycznie („dane automatyczne”).
2. Do danych automatycznych należą:

- nazwa urzędnika, na którym Użytkownik korzysta z Systemu Centrum Komunikacji;
- identyfikator urzędnika Użytkownika w Centrum Komunikacji;

3. Dane automatyczne mogą służyć Administratorowi do poprawy jakości świadczonych usług, w szczególności w przypadku wystąpienia błędu Aplikacji "System Centrum Komunikacji".

4. Nie ma możliwości zmiany bądź usunięcia danych automatycznych.

§ 3 Dane osobowe

1. Dodawanie/edycja danych osobowych możliwa jest za pomocą Aplikację "System Centrum Komunikacji".

2. Daną osobową jest informacja, przy pomocy której można zidentyfikować Użytkownika Aplikacji "System Centrum Komunikacji". Do danych osobowych należą między innymi: imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, pesel.

3. Podanie tych danych przez Użytkownika jest dobrowolne, a konsekwencje niepodania danych osobowych wynikają z przepisów prawa, w tym uniemożliwiają korzystanie z usług Centrum Komunikacji.

4. Dane te są niezbędne do kontaktowania się Użytkownika z Administratorem oraz do korzystania z aplikacji "System Centrum Komunikacji".

5. Dane te będą wykorzystywane wyłącznie dla potrzeb instrumentu Centrum Komunikacji w szczególności potwierdzenia kwalifikowalności wydatków, udzielenia wsparcia i sprawozdawczości oraz działań informacyjno- promocyjnych.

§ 4 Prawa i obowiązki Administratora

1. Administrator zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe Użytkownika z zachowaniem wymogów Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych oraz Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

2. Administrator gwarantuje zapewnienie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych, w szczególności uniemożliwiających dostęp do nich nieuprawnionym osobom trzecim lub ich przetwarzania z naruszeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa, zapobiegających utracie danych osobowych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.
3. Dane osobowe Użytkownika będą przechowywane tak długo, jak będzie to konieczne do realizacji przez Administratora usług świadczonych za pośrednictwem Aplikacji.
4. Administrator ma prawo udostępniania danych osobowych Użytkownika innym podmiotom trzecim, które zaakceptowały Politykę Prywatności, o ile Administrator zawarł z nim umowę konieczną do realizacji przez Administratora usług świadczonych za pośrednictwem Aplikacji; właściwym organom, które zgłoszą konieczność udostępnienia danych osobowych w oparciu o odpowiednie podstawy powszechnie obowiązującego prawa.

§ 5 Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych za pośrednictwem Aplikacji "System Centrum Komunikacji".
2. Użytkownik może w każdej chwili dokonać modyfikacji, zmiany, uzupełnienia lub usunięcia udostępnionych danych osobowych, z tym zastrzeżeniem, że dane te będą przechowywane przez Administratora przez okres niezbędny do realizacji usługi Centrum Komunikacji, do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych, wynikającego z przepisów prawa.
3. W przypadku usunięcia przez Użytkownika danych osobowych, Użytkownik utraci możliwość korzystania z funkcji Aplikacji korzystających z tych danych.
4. Administrator zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian w Polityce Prywatności, o czym poinformuje Użytkownika za pośrednictwem Aplikacji. Jeżeli Użytkownik nie wyrazi zgody na wprowadzone zmiany, zobowiązany jest trwale usunąć Aplikację.

§ 6 Postanowienia końcowe

1. Administrator oświadcza, że podejmie niezbędne działania w celu zapewnienia Użytkownikom wysokiego poziom bezpieczeństwa w zakresie korzystania z "Systemu Centrum Komunikacji", nie ma jednak wpływu na zagwarantowanie pełnego bezpieczeństwa transmisji przez Internet. Wszystkie zdarzenia mające wpływ na bezpieczeństwo przekazu informacji należy zgłaszać na adres: z siedzibą w lub adres e-mail:

Ankieta zadowolenia z usług

Dziękujemy, że skorzystałeś z usługi Centrum Komunikacji. Prosimy o ocenę działania Centrum.

Dzięki Twoim odpowiedziom będziemy mogli poprawić jakość świadczonych usług.

Ankieta jest anonimowa.

1. Z jakiej usługi korzystałeś:
 - a) Usługa tłumacza polskiego języka migowego- online – do 30 minut.
 - b) Usługa tłumacza polskiego języka migowego- online – od 30 minut do 2 godzin.
 - c) Usługa tłumacza stacjonarnego
 - d) Usługa tłumaczenia dokumentów
 - e) Usługa transkrypcji mowy
 - f) Usługa POMOC

2. Czy Twoja sprawa została załatwiona
 - a) Tak
 - b) Nie
 - c) Jest w trakcie

3. Czy jesteś zadowolony z usługi tłumaczenia?
 - a) Tak
 - b) Nie

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

13. Bibliografia i materiały pomocnicze

Akty prawne powszechnie obowiązujące

1. Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, Dz.U.2012 poz. 1169
2. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz. U. 1997 Nr 123 poz. 776
3. Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się z dnia 19 sierpnia 2011 r., Dz.U. 2011 nr 209 poz. 1243
4. Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r., Dz.U. 2019 poz. 1696
5. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000),
6. Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800)
7. Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848).

Programy, strategie

Strategia na rzecz osób z niepełnosprawnościami 2021–2030. Załącznik do uchwały nr 27 Rady Ministrów z dnia 16 lutego 2021 r. (poz. 218)

Opracowania, raporty

1. Stowarzyszenie Czas Przeszłość Tożsamość. Raport z terenowych badań ilościowych. Badania realizowane w ramach projektu „Włączenie wyłączonych – aktywne instrumenty wsparcia osób niepełnosprawnych na rynku pracy.
2. Rzecznik Praw Obywatelskich. Osoby Głuche w Polsce 2020. Wyzwania i Rekomendacje. Raport komisji ekspertów ds. osób głuchych, Warszawa 2020 r.
3. Kotyniewicz B., Centrum Komunikacji. Raport z pilotażu instrumentu. Polski Związek Głuchych, lipiec 2023 r.