



## תקנון ומידע כללי לקבלת שרות במוקד תיווך בתקשורת

### ימים ושעות פעילות המוקד

ימים ראשון- חמישי: 9:00-17:00

יום שישי: 8:00-12:00

### דרכי פנייה למוקד

1. שיחת וידיאו/ צ'ט דרך מערכת תרגום לשפת סימנים ותמלול מרחוק.

2. מייל- [moked@dpil.org](mailto:moked@dpil.org)

3. פקס- 03-7305757

4. הודעת טקסט (סמס) – 054-2632457

\*פניות שיתקבלו בפקס/ מייל/ אס.מס.אס הן לא "און-ליין" (בזמן אמת). הפניות יקבלו מענה עד שעתים לפני סגירת המוקד.

מודגש כי המוקד אינו מתחייב לקבוע את הפגישות או התורים בשעה היעודה, במידה והלקוח לא ציין מועדים חלופיים לפגישות או לתורים כאמור, בטופס הבקשה.

### **\*כדי שהמוקד יוכל לספק לך את השירות באופן מלא ויעיל בכל פניה דרך מייל/ פקס/ סמס יש להקפיד על הפרטים הבאים:**

שם ושם משפחה

מספר ת.ז

שם ומספר טלפון של היעד

מספר סלולארי/ פקס/ מייל לחזרה

תוכן הפנייה מפורט ככל שניתן בהתאם לבקשה

במידה והינך מעוניין לתאם תור/ הזמנת איש מקצוע / פגישה וכדו' יש לציין לפחות 3 מועדים אפשריים.

במידה והינך מבקש לשלם במסגרת הפנייה- מספר כרטיס אשראי וכל פרט נוסף הנדרש לצורך ביצוע התשלום

\*במקרה של פניה באמצעות מייל, פקס או הודעת טקסט לא ניתן יהיה לקיים צ'ט בזמן השיחה ולכן יש לתת את כל המידע מראש.

**בכל שאלה/בקשה/תלונה או תמיכה טכנית ניתן לפנות למרכז הנגישות**

במייל [negishut@dpil.org](mailto:negishut@dpil.org) בפקס-03-6316891 או באמצעות הודעה כתובה / וואטסאפ / שיחת

וידאו: 054-6202870.



### תקנון שימוש בשירותי המוקד:

1. בכל פעם כשפונים למתורגמנים שעובדים במוקד יש לשים לב:
  - א. יש להשתמש בשפה מכבדת, מכובדת ולא פוגעת.
  - ב. יש להקפיד על לבוש הולם.
  - ג. קשר עין רצוף עם המתורגמן, להקדיש תשומת לב ולא להתייחס להפרעות מסביב.
  - ד. יש להכין מראש את כל הפרטים הנדרשים לביצוע השיחה.
2. כללי האתיקה שיש למתורגמנים כוללים גם את השיחות למוקד התיווך. יש חסיון ואסור לחשוף פרטים מזהים – אבל אם יש שיחות או פניות שיכולות לפגוע בחוק בישראל או אם יש חשש לשלומם ובטחונם האישי של המנוי – חובה עלינו לדווח הלאה.
3. לא יבוצעו שיחות בעלות אופי מיני או פלילי.
4. השרות יינתן ע"י צוות מתורגמני המכון לקידום החרש ללא יכולת בחירה או העדפה אישית. כל המתורגמנים חתומים על קוד אתי ולכן תפקיד המתורגמנים הוא תרגום השיחה בלבד בין הצדדים ללא מתן ייעוץ, הדרכה, התערבות וכד'.
5. המנוי הינו מנוי אישי- שנתי (כל השנה - קלנדר) ואינו ניתן להעברה.
6. השיחות נענות לפי סדר כניסתן למוקד. בעת חיוג תוכל לראות את מיקומך בתור.
7. על מנת לתת שירות טוב ויעיל גם לבאים אחריכם. אורך השיחה לא יעלה על 20 דקות.
8. כל שיחה בודדת – נחשבת כפנייה אחת לא ניתן לקיים שיחות ברצף. יש לנתק ולחייג מחדש.
9. המתורגמן מחויב להציג עצמו כלפי האדם השומע – נותן השירות ולהסביר בתחילת השיחה שהוא מתורגמן ומדבר בגוף ראשון בשמך.
10. יש מקומות כמו - בנקים וחברות אשראישל לא יכולות לספק שירות טלפוני דרך גורם שלישי (המתורגמן) במקרים כאלו - לצערנו כרגע לא נוכל לתת שירות.
11. פניות שמבקשים תרגום מכתבים/ מסמכים כתובים – לא מתקבלות.



המכון לקידום  
החרש בישראל

The Institute for the  
Advancement of Deaf  
Persons in Israel