



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 לקבלת שירות מהמוקד

1. שיחת וידיאו/ צ'ט דרך מערכת תרגום לשפת סימנים ותמלול מרחוק. (בזמן אמת)

2. מייל- moked@dpii.org

3. פקס- 03-7305757

4. הודעת טקסט (סמס) – 054-2632457

*פניות שיתקבלו בפקס/ מייל/ אס.מס.אס (לא בזמן אמת) יקבלו מענה תוך שעתיים מזמן קבלת הפניה.

בקשות שיתקבלו שעתיים לפני סגירת המוקד יקבלו מענה ביום העבודה הבא

***כדי שהמוקד יוכל לספק לך את השירות באופן מלא יעיל בפניות באמצעות מייל/ פקס/ סמס יש להקפיד על הפרטים הבאים:**

1. שם ושם משפחה
 2. מספר ת.ז.
 3. שם ומספר טלפון של היעד
 4. מספר סלולארי/ פקס/ מייל לחזרה
 5. תוכן הפנייה מפורט ככל שניתן בהתאם לבקשה
 6. במידה והינך מעוניין לתאם תור/ הזמנת איש מקצוע / פגישה וכדו' יש לציין לפחות 3 מועדים אפשריים.
 7. במידה והינך מבקש לשלם במסגרת הפנייה- מספר כרטיס אשראי וכל פרט נוסף הנדרש לצורך ביצוע התשלום
- *בפניות אלו לא תתבצע שיחה פעילה ולכן יש לתת את כל המידע מראש.
מודגש כי המוקד אינו מתחייב לקבוע את הפגישות או התורים בשעה המבוקשת, אם לא נכתבו מועדים חלופיים לפגישות או לתורים בפניה.

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

הבאות:שליחת מייל לכתובת: negishut@dpii.org

שליחת פקס למספר: 03-6316891

שליחת הודעה כתובה / וואטסאפ / שיחת וידאו למספר: 054-6202870.



תקנון שימוש בשירותי המוקד:

1. כשפונים למתורגמנים שעובדים במוקד יש:
 - א. להשתמש בשפה מכבדת ולא פוגעת.
 - ב. להקפיד על לבוש מתאים.
 - ג. לשמור על קשר עין רצוף עם המתורגמן, ולא להתייחס להפרעות מסביב.
 - ד. להכין מראש את כל הפרטים הדרושים לביצוע השיחה.
2. כל המתורגמנים חתומים על קוד אתי. כללי האתיקה שיש למתורגמנים כוללים גם את השיחות למוקד התיווך. לכן תפקיד המתורגמנים הוא תרגום השיחה בלבד בין הצדדים ללא מתן ייעוץ, הדרכה, התערבות וכד'. על המתורגמן לשמור בסוד את פרטי השיחה, כל מה שייאמר בשיחה ישמר בסודיות 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. המנוי הינו מנוי אישי- שנתי (כל השנה –ינואר- דצמבר) ואינו ניתן להעברה.
5. המתורגמנים עונים לשיחות לפי סדר כניסתן למוקד. בזמן חיג תוכל לראות את מיקומך בתור.
6. כדי לתת שירות טוב ויעיל גם לבאים אחריכם:
 - א- אורך השיחה לא יעלה על 20 דקות.
 - ב- בכל פניה ניתן לבצע שיחה אחת בלבד- לא ניתן לקיים שיחות ברצף. אפשר לנתק ולחייג מחדש.
7. המתורגמן מחויב להציג עצמו בפני האדם השומע –(נותן השירות) ולהסביר בתחילת השיחה שהוא מתורגמן ומדבר בגוף ראשון בשמך.
8. יש מקומות כמו - בנקים וחברות אשראישלא יכולות לספק שירות טלפוני דרך אדם שלישי (המתורגמן) במקרים כאלו - לצערנו כרגע לא נוכל לתת שירות.
9. בשירות זה, אין אפשרות לתרגם מכתבים או מסמכים כתובים.