

## Інформація та правила надання послуг усного перекладу CZTN Дійсний з: 30.03.2026



### Метою послуги усного перекладу є

[Відео в УЖМ](#)

- Розуміння клієнтів у ситуаціях, коли вони потребують перекладача жестової мови, та надання їм можливості приймати обґрунтовані рішення,
- Надавати підтримку в просуванні комунікаційних прав людей з порушеннями слуху

### Послуги надані:

- усний переклад чеською жестовою мовою/з чеської жестової мови,
- усний переклад на українську жестову мову/з української жестової мови
- усний переклад на/з жестової чеської мови,
- візуалізація розмовної чеської мови ("артикуляційний переклад"),
- усний переклад для сліпоглухі з використанням чеської жестової мови

### Часовий проміжок, протягом якого здійснюється усний переклад у польових умовах:

Ми надаємо виїзні соціальні послуги по всій Чеській Республіці з 06:00-22:00 з понеділка по неділю на підставі попереднього замовлення.

### Амбулаторне перекладацьке обслуговування на місці:

- у Празі (Площа Карліна 59/12,
- у Брно (Водова 35, Брно)
- у Зліні (Гагурова 4467, Злін)

Актуальна інформація (дні та години роботи амбулаторії, необхідність попереднього запису та наявність соціального працівника) регулярно публікується на веб-сайті CZTN у розділі, присвяченому амбулаторному перекладу.



Послуга усного перекладу CZTN надається безкоштовно відповідно до закону № 108/2006 Зб. зак.

[Відео в УЖМ](#)

### Обсяг соціальних послуг, що надаються:

CZTN надає послуги усного перекладу в наступних сферах:

- охорона здоров'я (лікар, пологи),
- Установи (автошкола, банк, OSPOD, ČSSZ, муніципалітет/міська рада, поліція, атестаційна комісія, юридичні послуги, суд, весілля, похорон, центр зайнятості, перекваліфікація),
- зареєстрована соціальна служба,
- приватне (житло, бізнес, сім'я, школа, робота),
- освітня (культурні заходи, курси, тренінги).

## Обробка персональних даних:

Відповідно до Регламенту (ЄС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради (GDPR), клієнт CZTN був проінформований про те, що CZTN повинен збирати персональні дані про своїх клієнтів з метою надання послуг усного перекладу, що це за персональні дані, як вони обробляються, і що клієнт має право на доступ до своєї документації в CZTN. Він також був поінформований про те, що інші персональні дані можуть бути зібрані та використані лише за його згодою. Клієнт визнає, що вся надана ним персональна інформація зберігається Виконавцем (CZTN) протягом 10 років відповідно до правил знищення та архівування.

Перекладачі мають доступ лише до інформації про запити, які вони надають через базу даних та додаток для перекладачів. Тільки соціальний працівник має доступ до записів соціального Доступ до договорів та персональних даних клієнтів (ім'я, прізвище, дата народження, місце проживання, контакти для зв'язку) мають менеджер послуг, соціальний працівник, оператори, адміністративний працівник, адміністратор ІТ-бази даних.

Усі працівники CZTN та зовнішні співробітники підписали угоду про конфіденційність як частину трудового договору або договору про співпрацю. Працівники CZTN та зовнішні співробітники повинні зберігати конфіденційність навіть після закінчення трудових відносин або договірної співпраці.

Фотографування/відеозйомка клієнта, перекладача, третьої сторони або інших осіб під час надання послуги усного перекладу дозволяється лише за попередньою згодою всіх залучених сторін.



## Подання скарги:

[Відео в УЖМ](#)

Право подати скаргу має кожен клієнт CZTN, заявник на отримання послуги, опікун або законний представник клієнта чи заявника, а також будь-яка особа, уповноважена клієнтом або заявником.

Про спосіб вирішення скарги заявник повідомляється у письмовій формі, включаючи переклад у комунікаційну систему, зазначену в договорі про надання послуги, не пізніше ніж протягом 30 днів з моменту її подання.

У разі анонімною скарги її вирішення публікується на веб-сайті та на інформаційній дошці в приміщеннях CZTN (чеською жестовою мовою та письмовою чеською мовою). За необхідності заявник регулярно отримує інформацію про хід розгляду скарги.

## Як подати скаргу:

- особисто до польового працівника (перекладача жестової мови),
- особисто, письмово, через відеодзвінок або телефоном працівникам CZTN (операторам, соціальному працівнику, керівнику служби),
- письмово до спеціальної скриньки, розміщеної в приміщеннях CZTN (у Празі та Брно), поруч із якою наведено інформацію про спосіб подання скарги,
- особисто, письмово, через відеодзвінок або телефоном до Міністерства праці та соціальних справ (засновник), Магістрату міста Праги (реєструючий орган), Офісу громадського захисника прав або інших подібних організацій.

## Форма подання скарги:

Скаргу можна подати із зазначенням імені заявника або анонімно. У разі анонімною скарги її можна подати також у формі відеозапису; клієнт може скористатися допомогою іншої особи для її подання.

У разі незгоди з результатом розгляду скарги або якщо скарга не була розглянута CZTN у встановлений строк, заявник може звернутися до Міністерства праці та соціальних справ, як правило, протягом 60 днів.



### **Аварійні та надзвичайні ситуації:**

[Відео в УЖМ](#)

Клієнти зобов'язані не вживати алкоголь або інші одурманюючі речовини під час надання соціальних послуг, а також не курити в місцях, де куріння заборонено. У випадку, якщо працівник CZTN або третя особа (наприклад, лікар, чиновник, ...) оцінить, що надання соціальної послуги є неможливим (наприклад, клієнт перебуває у стані алкогольного сп'яніння і не може адекватно спілкуватися), клієнту може бути відмовлено у наданні соціальної послуги. Клієнту може бути відмовлено у наданні послуги на цей момент і перенесено на інший час. Якщо така ситуація повторюється, клієнт може бути відсторонений від соціальних послуг на строк до 3 місяців.

- Клієнти зобов'язані не поводитися агресивно по відношенню до персоналу CZTN. У випадку агресивної поведінки клієнту може бути відмовлено в наданні соціальних послуг. Клієнту може бути відмовлено у наданні послуги та перенесено на іншу дату. Якщо така ситуація повторюється, клієнт може бути відсторонений від соціальних послуг на строк до 3 місяців.
- Клієнти зобов'язані дотримуватися принципів безпечного пересування під час надання соціальних послуг у приміщеннях CZTN (кабінетах, коридорах, ліфті...) та на місцях.
- Клієнти зобов'язані повідомляти персонал про будь-які дефекти, недоліки, технічні несправності або пожежу в приміщеннях CZTN, які можуть загрожувати безпеці, майну або здоров'ю людей.
- У випадку пожежі, стихійного лиха (повінь, шторм...) або технічної несправності більшого масштабу під час перебування в приміщенні CZTN, дотримуйтеся інструкцій персоналу CZTN та викликаних екстрених служб (пожежна бригада, поліція, служба швидкої медичної допомоги).
- У випадку, якщо клієнт захворів, отримав травму і не може з'явитися на зустріч з працівником CZTN або запізнюється, необхідно якомога швидше повідомити про це операторам CZTN. Якщо клієнт також має контакт з працівником CZTN, з яким він мав зустрітись, він також повинен повідомити його/її.
- У випадку, якщо під час надання соціальних послуг клієнт зазнає будь-якої травми (наприклад, під час перекладу, під час зустрічі з соціальним працівником...), клієнт зобов'язаний повідомити про це операторам CZTN та співпрацювати з ними у фіксації ситуації.
- Якщо працівник CZTN захворіє, отримає травму або запізниться на прийом, клієнт буде проінформований операторами CZTN і, можливо, працівником CZTN, з яким було домовлено про прийом (якщо він/вона має контакт з клієнтом).



### **Припинення надання послуг перекладача:**

[Відео в УЖМ](#)

Клієнт може розірвати договір у письмовій формі або за допомогою відеозв'язку без пояснення причин. Договір втрачає чинність в останній день місяця, в якому письмове (або відеозапис на чеській мові жестів) повідомлення буде доставлено до CZTN. Після смерті клієнта договір припиняє свою дію автоматично.

Організація може розірвати договір лише з наступних причин:

a) клієнт поводить ся явно агресивно по відношенню до працівників CZTN або їхнього майна чи неодноразово порушує правила резервації соціальних послуг.

b) CZTN не може продовжувати надавати соціальну послугу з технічних, професійних або фінансових причин.

Термін дії договору закінчується в останній день наступного місяця, в якому клієнт отримав повідомлення про розірвання договору.

У разі розірвання договору відповідно до пункту а), договір може бути укладений знову не раніше, ніж через 3 місяці після розірвання договору.



**Години роботи офісу CZTN** (тобто час, коли оператори CZTN доступні для безпосереднього спілкування з клієнтами): [Відео в УЖМ](#)

Клієнти можуть замовити усний переклад (виїзний, амбулаторний) через канали зв'язку: особисто в офісі CZTN, SMS, електронну пошту, WhatsApp, MS Teams, форму замовлення на сайті CZTN, телефонний

дзвінок

Понеділок - четвер : 8:00 - 15:30

Клієнти можуть замовити послуги усного перекладу (виїзного, амбулаторного) через канали зв'язку: SMS, електронну пошту або форму замовлення на сайті CZTN.

П'ятниця 8:00 - 14:00

### **Необхідна інформація для замовлення виїзної / амбулаторної послуги:**

Що потрібно знати оператору, щоб забезпечити усного перекладача в польових умовах?

- дату та час, коли вам потрібен перекладач
- адресу, де буде відбуватися усний переклад
- про який вид усного перекладу йдеться
- місце, де ви зустрінетеся з перекладачем

Клієнт хоче прийти на амбулаторне обслуговування, потребує допомоги перекладача/соціального працівника?

- дату і час, коли ви прийдете до офісу CZTN
- що вам потрібно вирішити
- інформацію про те, чи потрібна присутність соціального працівника



**Замовити усний переклад:**

[Відео в УЖМ](#)

Запишіться на усний переклад в ідеалі щонайменше за 3 дні (72 години). Правило 72-годинного бронювання не поширюється на кризові випадки, такі як пологи, автомобільні аварії або інші серйозні ситуації.

Однак, бронюючи усний переклад заздалегідь, клієнт завжди збільшує свої шанси на його забезпечення.

Якщо клієнт домовився про дату усного перекладу в приватному порядку з конкретним перекладачем зі служби усних перекладів CZTN, необхідно офіційно забронювати усний переклад через CZTN принаймні за 72 години до запланованої дати усного перекладу. Перекладач зберігає бронювання не довше, ніж за 72 години до призначеної дати усного перекладу. У випадку, якщо клієнт забронює усний переклад пізніше, ніж за 72 години (3 робочі дні) до дати, перекладач може бути направлений на інший заброньований усний переклад, і CZTN більше не зможе надати клієнту усного перекладача, навіть якщо клієнт домовився про приватну зустріч з перекладачем.



**Перешкоди:**

[Відео в УЖМ](#)

При скасуванні усного перекладу більш ніж за 2-3 дні до узгодженої дати достатньо, щоб клієнт написав у CZTN, що йому більше не потрібен усний переклад. Причини вказувати не потрібно. Скасування усного перекладу менш ніж за 48 годин можливе лише з раптових і серйозних причин. При скасуванні, будь ласка, вкажіть ці причини в CZTN. Якщо клієнт не вкаже причини скасування або забуде скасувати усний переклад, CZTN може розцінити це як порушення правил, і клієнт буде попереджений про те, щоб не повторювати його.

Якщо клієнт надіслав замовлення на усний переклад кільком організаціям і одна з них вже знайшла перекладача, решту замовлень необхідно скасувати. Або, якщо усний переклад організували кілька організацій, клієнт повинен вибрати одного перекладача, підтвердити замовлення з відповідною організацією і негайно скасувати інші замовлення.



#### Процес усного перекладу:

[Відео в УЖМ](#)

Важливо вказати в замовленні точне місце зустрічі з перекладачем і дотримуватися його. Будь ласка, дотримуйтеся того, про що клієнт домовився з оператором. Клієнт не може покладатися на те, що перекладач знає клієнта або знайде його.

Перекладач автоматично резервує для клієнта 1 годину.

Якщо клієнт знає, що сеанс усного перекладу займе більше 1 години, він зазначає це в замовленні. У деяких місцях час очікування регулярно довший, ніж зазвичай (наприклад, деякі лікарі-спеціалісти, офіси...). Напишіть замовлення в CZTN з цією інформацією, і оператори забронюють перекладача на довший час.

Після кожного усного перекладу перекладач надсилає операторам зворотний зв'язок про усний переклад.

Фотографування/відеозйомка клієнта, перекладача, третьої сторони або інших осіб під час надання послуги усного перекладу дозволяється лише за попередньою згодою всіх залучених сторін.



#### Зв'яжіться з CZTN:

[Відео в УЖМ](#)

Тільки SMS та WhatsApp: 776701502

Тел: 776635155

E-mail: [tlumoceni.cztn@snn-cr.cz](mailto:tlumoceni.cztn@snn-cr.cz)

MS teams: CZTN-tlumoceni

Робоче місце:

Площа Карліна 59/12, 186 00 - Прага 8, 5-й поверх

Водова 1391/35, Брно

Гагурова 4467, Злін