

PROJEKT

ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA RODZINY, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ¹⁾
z dnia

w sprawie Centrum Komunikacji

Na podstawie art. 14a ust. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2023 r. poz. 20) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) wymagania, jakie musi spełnić organizacja pozarządowa będąca realizatorem Centrum Komunikacji, w tym doświadczenie organizacji i kadry świadczącej usługi na rzecz osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, zwanych dalej „osobami uprawnionymi”, oraz zaplecze organizacyjne i techniczne niezbędne do świadczenia usług Centrum Komunikacji,
- 2) szczegółowy zakres oraz formy świadczonych usług przez Centrum Komunikacji, zasady korzystania z Centrum Komunikacji, formę i sposób zgłoszenia przez uprawnionego chęci skorzystania z poszczególnych usług, dni i godziny pracy oraz wymagane kwalifikacje kadry, sposób rekrutacji kadry, a także określenie rozwiązań technicznych systemu informatycznego.

§ 2.

Podmioty uprawnione do złożenia oferty na realizatora Centrum Komunikacji muszą posiadać:

- 1) 5 letnie doświadczenie własne oraz kadry w świadczeniu stacjonarnych usług na rzecz osób uprawnionych oraz instytucji publicznych;
- 2) 5 letnie doświadczenie własne oraz kadry w świadczeniu usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość na rzecz osób uprawnionych;
- 3) odpowiednią bazę tłumaczy polskiego języka migowego zapewniającą właściwą realizację zadania;
- 4) 5 letnie doświadczenie w szkoleniu i certyfikowaniu tłumaczy polskiego języka migowego;

¹⁾ Minister Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej kieruje działem administracji rządowej – zabezpieczenie społeczne, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 2023 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (Dz. U. poz. 2715)

- 5) sieć placówek w każdym województwie, które będą realizować stacjonarne usługi komunikacyjne;
- 6) odpowiednie rozwiązania technologiczne zapewniające sprawną realizację zadania, o którym mowa w pkt. 2.

§ 3.

Centrum Komunikacji zapewnienia nieodpłatne usługi w postaci:

- 1) „usługi tłumacza polskiego języka migowego (PJM) za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość do 30 minut”, która ma charakter dwustronny (osoba uprawniona – tłumacz PJM) lub trójstronny (osoba uprawniona – tłumacz PJM - otoczenie), tłumaczenie odbywa się w czasie rzeczywistym, jest dostępne bez limitu połączeń, a jedno połączenie może trwać maksymalnie do 30 minut;
- 2) „usługi tłumacza polskiego języka migowego za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość od 30 minut do 4 godzin”, która ma charakter trójstronny (osoba uprawniona – tłumacz PJM - otoczenie), przeznaczona jest do wykonywania dłuższych tłumaczeń i zamawiana z minimalnym wyprzedzeniem trzy dni robocze przed realizacją usługi. Usługa jest limitowana - maksymalnie w wymiarze do 8 godzin w miesiącu i jednorazowo od 30 minut do 4 godzin, a limit godzin naliczany jest od każdej rozpoczętej godziny połączenia;
- 3) „usługi tłumacza stacjonarnego”, która dostępna jest na terenie każdego województwa i polega na tłumaczeniu stacjonarnym – w szczególności w miejscu pracy, instytucji publicznej, placówce służby zdrowia. Realizowana jest z wyprzedzeniem na trzy dni robocze przed realizacją, w przypadku bardziej złożonych spraw, kiedy nie mogą być zrealizowane usługi, o których mowa w pkt. 1 i 2. Tłumacz we wskazanym terminie i czasie udaje się w wyznaczone miejsce celem zrealizowania usługi, przy czym tłumaczenie stacjonarne może trwać jednorazowo do 2 godzin jeśli aktualnie do dyspozycji jest 1 tłumacz PJM lub do 4 godzin w przypadku dostępności 2 tłumaczy PJM. Miesięczny limit usługi to 8 godzin tłumaczeniowych nie wliczając czasu dojazdu tłumacza do miejsca wykonywania usługi;
- 4) „usługi tłumaczenia dokumentów” która polegają na tłumaczeniu dokumentów w szczególności takich jak pisma, umowy czy regulaminy i umożliwia tłumaczenie tekstu z języka polskiego na polski język migowy lub nagrania z polskiego języka migowego na język polski. Usługa jest zamawiana jest poprzez przesłanie dokumentu bądź nagrania w systemie Centrum Komunikacji, zwanym dalej Systemem. Realizacja usługi następuje w terminie do 3 dni roboczych od przesłania dokumentu bądź nagrania, a maksymalna objętość dokumentu tłumaczonego w ramach świadczonej usługi wynosi do 5 stron formatu A4;
- 5) „usługi transkrypcji mowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w wymiarze do 30 minut”, która dedykowana jest osobom słabosłyszącym, późno ogłuchłym, nie znającym polskiego języka migowego, komunikującym się za pomocą języka polskiego pisanego, a także 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 odbywa się za pomocą czatu i połączenia audio, a usługę trwającą do 30 minut świadczy specjalista transkrypcji mowy;

6) „usługa POMOC”, która używana jest w nagłych przypadkach w szczególności takich jak wypadek czy inne nagłe zdarzenie losowe i służący do zaalarmowania odpowiednich służb. Usługę w wymiarze do 30 minut świadczy tłumacz polskiego języka migowego. W przypadku nieuzasadnionego użycia Centrum Komunikacji może zablokować usługę dla osób nadużywających jej.

§ 4.

Centrum Komunikacji działa:

- 1) w dni robocze od godz. 8:00 do godz. 20:00 realizowane są wszystkie rodzaje usług, o których mowa w § 3;
- 2) w dni robocze od godz. 20:00 do godz. 22:00 oraz od godz. 6:00 do godz. 8:00 realizowane są usługi, o których mowa w § 3 pkt 1 i 6;
- 3) w dni ustawowo wolne od pracy, o których mowa w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920) od godz. 8:00 do godz. 20:00 realizowane są usługi, o których mowa w § 3 pkt 1, 5 i 6;
- 4) w dni ustawowo wolne od pracy o których mowa w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy od godz. 20:00 do godz. 8:00 realizowana jest usługa, o której mowa w § 3 pkt 6.

§ 5.

1. Zawarcie umowy o świadczenie usług między osobą uprawnioną a realizatorem następuje w chwili podjęcia przez osobę uprawnioną działania w ramach korzystania z Centrum Komunikacji.
2. W celu korzystania z usług Centrum Komunikacji osoba uprawniona pobiera aplikację dedykowaną do korzystania z usług Centrum Komunikacji lub korzysta z wersji na przeglądarki internetowej, a następnie dokonuje rejestracji do systemu Centrum Komunikacji. W celu dokonania rejestracji podaje imię i nazwisko, numer PESEL, a w przypadku braku numeru PESEL – serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość.
3. Potwierdzeniem uprawnienia do skorzystania z usług Centrum Komunikacji jest złożenie oświadczenia o byciu osobą uprawnioną w rozumieniu w ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2023 r. poz. 20).
4. Osoba uprawniona w zakresie niezbędnym do wykonania usług, o których mowa w § 3 wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, nagrywanie rozmów oraz oświadcza, iż zapoznała się z zasadami korzystania z Centrum Komunikacji określonymi w rozporządzeniu.

5. Po pozytywnej weryfikacji danych osoba uprawniona otrzymuje dostęp do systemu i może korzystać z usług. W przypadku błędnych lub niekompletnych danych rejestracja nie może być ukończona.

6. Dostęp do systemu daje możliwość uzupełnienia przez osoby uprawnione danych tych osób, których podanie jest dobrowolne, tj.: adres zamieszkania, wiek, obywatelstwo, wykształcenie, status na rynku pracy, rodzaj i stopień niepełnosprawności.

7. Podczas pierwszego połączenia realizator dokonuje weryfikacji tożsamości osoby uprawnionej, w tym celu prosi o okazanie pierwszej strony dokumentu tożsamości ze zdjęciem i na tej podstawie stwierdza zgodność imienia i nazwiska osoby weryfikowanej z okazanym dokumentem, oraz odnotowuje stosowną informację w Systemie Centrum Komunikacji. Negatywna weryfikacja danych osobowych, o których mowa w ust. 2 bądź brak zgody na okazanie dowodu tożsamości wiąże się z odmową dostępu do korzystania z usług. Weryfikacja tożsamości następuje tylko raz podczas pierwszego połączenia. Od tego momentu można korzystać z usług według potrzeb.

8. W celu nawiązania połączenia z Centrum Komunikacji osoba uprawniona łączy się z aplikacją lub stroną webową i samodzielnie określa czego dotyczy sprawa, którą chce załatwić. W tym celu każdorazowo przechodzi przez kolejne kroki:

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 2 godzin;
- c) usługa tłumacza stacjonarnego;
- d) usługa tłumaczenia dokumentów;
- e) usługa transkrypcji mowy – online do 30 minut;

2) wybór tematu rozmowy/sprawy (krok obowiązkowy) dostosowany do poziomu kwalifikacji operatorów:

- a) pierwszy poziom spraw (w szczególności praca, lekarz, szpital, urząd, sąd, policja);
- b) drugi poziom spraw (w szczególności sprawy mieszkaniowe, bank, poczta, szkoła);
- c) trzeci poziom spraw (w szczególności usługi, zamówienia, rezerwacje, sprawy rodzinne);

3) krótki opis potrzeb lub sprawy (krok nieobowiązkowy);

4) wskazanie numeru telefonu do rozmówcy, którego dotyczy sprawa (krok nieobowiązkowy);

5) określenie czy konieczna jest rezerwacja tłumacza na konkretny dzień i godzinę (krok zależny od rodzaju usługi);

- 6) możliwość dodania załącznika w formie tekstu, wideo lub fotografii;
- 7) w przypadku usługi POMOC, o której mowa w § 3 pkt. 6) przepisów § 5 nie stosuje się;
- 8) po każdej zrealizowanej usłudze uzupełniany jest przez operatora formularz wsparcia, który dostępny jest w systemie Centrum Komunikacji.
9. Formularz wsparcia zawiera następujące dane:
- 1) imię i nazwisko osoby uprawnionej,
 - 2) data i godzina udzielonego wsparcia,
 - 3) forma udzielonego wsparcia,
 - 4) rodzaj udzielonego wsparcia oraz status wsparcia,
 - 5) imię i nazwisko operatora.

Formularze wsparcia są archiwizowane na potrzeby sprawozdawczości.

10. Osoba uprawniona nie ma możliwości wyboru operatora, który zrealizuje usługę. Operatorzy są przydzielani przez System losowo.

11. 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 rozmów przechowuje się na wypadek wniesienia reklamacji osoby uprawnionej w zakresie działania Centrum Komunikacji. Nagrania służą także do analizy pracy operatorów w celu podniesienia jakości świadczonych usług. Powyższe stosuje się odpowiednio w zakresie dokumentów i nagrań nadesłanych w ramach usługi tłumaczenia dokumentów.

12. Osoba uprawniona może zgłaszać reklamacje w zakresie świadczonych usług, działania systemu Centrum Komunikacji i obsługi. Reklamacje można zgłaszać poprzez wysłanie formularza reklamacji na swoim koncie użytkownika lub poprzez kontakt z Centrum Komunikacji.

13. Reklamacje powinna zawierać prawidłowe imię i nazwisko osoby uprawnionej, adres email użyty do rejestracji oraz opis problemu stanowiącego podstawę do złożenia reklamacji.

14. Termin do wniesienia reklamacji wynosi 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie będące przedmiotem reklamacji.

15. Realizator rozpatruje reklamację poprzez podjęcie działań mających na celu wyjaśnienie sprawy w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej wniesienia.

§ 6.

1. Realizator przedstawia w ofercie na realizatora planowaną strukturę organizacyjną Centrum Komunikacji i w oparciu o nią świadczy usługi, o których mowa w § 3 poprzez operatorów tj. tłumaczy polskiego języka migowego, specjalistów transkrypcji mowy oraz specjalistów tłumaczenia dokumentów.

2. Nabór, rekrutacja i wyłonienie kandydatów do świadczenia usług odbywa się na podstawie regulaminu rekrutacji operatorów określony przez realizatora. Rozmowa rekrutacyjna prowadzona jest przez powołany zespół rekrutacyjny, w skład, którego wchodzi osoby uprawnione posługujące się biegle polskim językiem migowym oraz tłumacze polskiego języka migowego z doświadczeniem.

3. Operatorzy posiadają następujące kwalifikacje:

- 1) wykształcenie minimum średnie,
- 2) certyfikat tłumacza polskiego języka migowego lub ukończony kurs polskiego języka migowego na poziomie minimum B2;
- 3) doświadczenie w pracy jako tłumacz polskiego języka migowego przez minimum 1 rok,
- 4) znajomość specyfiki funkcjonowania osób uprawnionych,
4. W zakresie tłumaczenia z lub na polski język migowy operatorzy wykazują się biegłym tłumaczeniem, znajomością warsztatu tłumacza, zasad pracy tłumacza, w tym pracy w zespole, a także znajomością aspektów prawnych tłumaczenia na polski język migowy.
5. W zakresie transkrypcji mowy operatorzy wykazują się bardzo dobrą znajomością języka polskiego, umiejętność szybkiego bezwzrokowego pisanie na klawiaturze (minimum 400 znaków na minutę).
6. W zakresie komunikacji operatorzy wykazują się swobodną komunikacją w polskim języku migowym i języku polskim w zależności od uwarunkowań (osoba słyszająca, osoba głucha, osoba słabosłysząca), a także bardzo dobrą znajomością języka polskiego w mowie i piśmie;
7. Przy świadczeniu usług operatorzy wykazują się wysokim stopniem zaangażowania, empatią oraz adekwatnym poziomem reakcji na potrzeby osób uprawnionych.
8. Tłumacze polskiego języka migowego przy realizacji usług Centrum Komunikacji przydzielani są do obsługi jednej z trzech grup spraw:
 - 1) pierwszy poziom spraw stanowią sprawy najtrudniejsze, wymagające biegłości w tłumaczeniu z i na polski język migowy na poziomie nie mniejszym od B2 oraz minimum 5 letnie doświadczenie w zawodzie w tym 2 letnie doświadczenie w pracy przy tłumaczeniach z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość;

2) drugi poziom spraw stanowią sprawy średniozaawansowane, wymagające biegłości w tłumaczeniu z i na polski język migowy i doświadczenia w zawodzie tłumacza na poziomie nie mniejszym od B2 oraz minimum 2 letnie doświadczenie w zawodzie w tym 1 rok doświadczenia w pracy przy tłumaczeniach z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość;

3) trzeci poziom spraw stanowią sprawy najprostsze, wymagające biegłości w tłumaczeniu z i na polski język migowy i doświadczenia w zawodzie tłumacza na poziomie nie mniejszym od B2 oraz minimum 1 rok doświadczeni w zawodzie.

9. Realizator prowadzi nadzór oraz świadczy wsparcie psychologiczne na rzecz operatorów, które mają na celu omówienie ich pracy, bieżącej obsługi osób uprawnionych oraz sytuacji trudnych, nowych lub problematycznych.

10. Na podstawie nagrań analizuje się sposób prowadzenia rozmowy z osobami uprawnionymi, prawidłowość reakcji na sytuacje, panowanie nad swoimi emocjami, niewychodzenie z roli tłumacza czy inne standardy świadczenia usług. Oprócz planowanych superwizji, operatorom zapewnia się stały dostęp do konsultacji z psychologiem.

11. Realizator prowadzi dla operatorów nie rzadziej niż 2 razy w ciągu roku szkolenia podnoszące i doskonalące umiejętności tłumaczeniowe:

- 1) zapoznając z nowymi znakami specjalistycznymi i branżowymi;
- 2) przedstawiając regionalizmy językowe, aspekty pracy z tzw. „trudnym klientem” oraz obsługą osób doświadczających problemów psychicznych.

§ 7.

1. System Centrum Komunikacji rozumiany jest jako kompleksowe rozwiązanie informatyczne umożliwiające komunikację w polskim języku migowym oraz za pomocą transkrypcji mowy.

2. System dostępny jest przez Aplikację Mobilną – aplikację wspierającą podstawowe systemy (iOS oraz Android) albo przez odpowiednią stronę lub aplikacje WWW z urządzeń mobilnych oraz komputerów klasy PC. System zapewnia wsparcie dla 5 najbardziej popularnych przeglądarek internetowych bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania.

3. System zapewnia następujące funkcjonalności:

- 1) przeprowadzanie rozmów w czasie rzeczywistym;
- 2) przeprowadzanie rozmów dwustronnych i trójstronnych,
- 3) przeprowadzanie wielu rozmów jednocześnie,
- 4) zarządzanie w Systemie osobami uprawnionymi;

- 5) konta osób uprawnionych;
 - 6) statystyki raportowania połączeń, w szczególności: datę i godzinę nawiązania połączenia, czas trwania, czas czekania, użytkowników, wykonane usługi w plikach CSV i Excel;
 - 7) ocena jakości połączeń przez użytkowników po każdej usłudze;
 - 8) czat;
 - 9) oddzwanianie do osób uprawnionych;
 - 10) kolejkovanie połączeń;
 - 11) prowadzenie kalendarza zarówno przez osoby uprawnione oraz kadrę realizatora;
 - 12) możliwość wysyłki plików audio, wideo;
 - 13) rejestrowanie i archiwizowanie połączeń;
 - 14) konta kadry realizatora, którzy mają przypisane przez administratora role zarządzania osobami uprawnionymi i obsługi Systemu.
4. System realizuje połączenia z odpowiednią jakością audio i 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).
5. System zgodny jest ze standardem WCAG 2.1. na poziomie AA.
6. System wykonany jest zgodnie z aktualnymi standardami bezpieczeństwa informatycznego w szczególności w zakresie:
- 1) bezpieczeństwa wytworzonego oprogramowania;
 - 2) bezpieczeństwa administrowania systemem;
 - 3) bezpieczeństwa oprogramowania open source wchodzącego w skład systemu, a nie wytworzonego w ramach realizacji projektu;
 - 4) bezpieczeństwa dostępu do danych i komponentów Systemu (np. serwerów i urządzeń sieciowych);
 - 5) w zakresie ochrony danych osobowych.

§ 8.

Rozporządzenie wchodzi w życie w dniu następującym po dniu ogłoszenia.