



Handläggare: Anna Larsson
Telefon: 08-508 03 083

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Kvalitetssäkring av tolkningen i stadens verksamheter

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet som svar på remissen.
2. Stadsdelsnämnden beslutar om omedelbar justering.

Christina Heglert

t.f. Stadsdelsdirektör

Bilaga

1. Motion om kvalitetssäkring av tolkningen i stadens verksamheter

Sammanfattning

Awad Hersi (MP) lyfter fram behovet av att kvalitetssäkra tolkningen i stadens verksamheter. Han efterfrågar en kvalitetssäkrad upphandling där en rimlig avvägning mellan pris och kvalitet bör göras och att uppföljningen är heltäckande. Han påpekar vidare att staden i dagsläget inte använder sig av certifierade tolkförmedlingar och att användandet av auktoriserade tolkar är mycket lågt. Rutiner för avvikelserapportering saknas och uppföljningen är begränsad.

Awad Hersi (MP) föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande;

1. Att Stockholm stad utreder möjligheten att införa enhetlig tolktaxa som bas för tolktjänster.
2. Att staden skall ersätta anlitade tolkar för spilltid och betala reseersättning.
3. Att staden i första hand ska anlita auktoriserade tolkar och betala sådana tolkar högre ersättning.
4. Att kvalitetskontroller för tolktjänster ska tas fram enligt ILS.

5. Att staden prioriterar tolkförmedlingar som arbetar enligt yrkeskodex (god förmedlingssed).
6. Att staden skall samråda med tolkarnas intresseorganisation inför kommande upphandlingar av tolktjänster.

Förvaltningen anser att punkterna 1 – 4 i förslaget skulle kunna utredas vidare för att säkerställa en god kvalitet, en rättvis prissättning och god möjlighet till kontroll.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen strategiska staben.

Ärendet

Awad Hersi beskriver i sin motion behovet av att kvalitetssäkra tolkningen i stadens verksamheter. Varje dag sker mängder av samtal mellan myndigheter och personer som inte behärskar det svenska språket. Dessa personer är beroende av tolk för att kunna kommunicera och det är därför mycket viktigt enligt Awad Hersi att tolktjänsterna inte brister och att rättssäkerheten kan säkerställas. Tolk tjänsterna behöver därför enligt honom följas upp och kvalitetssäkras.

Awad Hersi påpekar att det centrala i en kvalitetssäkrad upphandling av tolkförmedling är en rimlig avvägning mellan pris och kvalitet och att uppföljningen är heltäckande. Han lyfter vidare fram att staden i dagsläget inte använder sig av certifierade tolkförmedlingar och att användandet av auktoriserade tolkar är mycket lågt. Rutiner för avvikelserapportering saknas och uppföljningen är begränsad.

Staden har idag avtal med ett antal förmedlingar och under 2007 avropade staden c:a 35 000 tolkuppdrag motsvarande c:a 12 mnkr. Awad Heri uppger i motionen att en genomgång av de tolkförmedlingar som anlitats visat att det inte alltid är den tolkförmedling som erbjuder den bästa kvaliteten som vinner upphandlingen, utan att staden ofta värderar priset högre. Detta medför också enligt Awad Hersi att kvalificerade tolkars vilja att ta uppdrag inom staden minskar, då priskonkurrensen styr. Vidare påverkas auktoriserade tolkar också av det faktum att staden inte betalar reseersättning eller betalar spiltid till anlitade tolkar. Många tolkar efterlyser en enhetlig tolktaxa motsvarande den som fastställs av Domstolsverket enligt förordningen (1979:291). En tolkförmedlings konkurrensförmåga beror bl.a. på tillgången av auktoriserade tolkar och auktorisering av kammarkollegiet är en kvalitetsstämpel som bör premieras av staden anser han.

I motionen hänvisas till en kundnöjdhetsundersökning som visar att förvaltningarna generellt är missnöjda med medtolktjänsterna. 54 % är ganska missnöjda, 6,8 % är mycket missnöjda, 26 % är nöjda och 12 % är mycket nöjda.

I statistiken från stadens huvudleverantör av tolktjänster specificeras förmedlade tjänster under perioden 2010-01-31 t o m 2010-06-30 enligt följande; Staden har avropat 1 414 tolkningstillfällen fördelade mellan kontakttolkning och telefontolkning med en tidåtgång på 1 730 timmar. 11,5 % har varit auktoriserade tolkar och 88,5 % icke auktoriserade. Nio avvikelserapporteringar har registrerat, men enligt Awad Hersi är det rimligt att anta att det faktiska antalet avvikelser är större med hänvisning till enkätens resultat.

Awad Hersi föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande;

1. Att Stockholms stad utreder möjligheten att införa enhetlig tolktaxa som bas för tolktjänster.
2. Att staden skall ersätta anlitade tolkar för spilltid och betala reseersättning.
3. Att staden i första hand ska anlita auktoriserade tolkar och betala sådana tolkar högre ersättning
4. Att kvalitetskontroller för tolktjänster ska tas fram enligt ILS.
5. Att staden prioriterar tolkförmedlingar som arbetar enligt yrkeskodex (god förmedlingssed).
6. Att staden skall samråda med tolkarnas intresseorganisation inför kommande upphandlingar av tolktjänster.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen anser att det är av stor vikt att kommunikationen mellan myndigheter och personer som inte behärskar det svenska språket fungerar på ett bra och rättssäkert sätt. Inom stadsdelen Spånga-Tensta bor många människor som inte behärskar det svenska språket i tal och skrift, vilket gör att användandet av tolktjänster är vanligt förekommande. Det är också viktigt att tolktjänster, precis som alla utföranden av tjänster regelbundet följs upp och kvalitetssäkras.

Vad avser om staden ska ge ersättning för spilltid och reseersättning bör detta bedömas utifrån vad andra kommunala verksamheter så som t.ex. kontaktpersoner ges för ersättning. Vidare kan konstateras att det kan finnas problem med att få tag på auktoriserade tolkar, dels för att det finns få auktoriserade tolkar i vissa språk, dels att de auktoriserade tolkar som finns kan vara upptagna.



Förvaltningen anser att punkterna 1 – 4 i förslaget skulle kunna utredas vidare för att säkerställa en god kvalitet, en rättvis prissättning och god möjlighet till kontroll. Staden skulle sedan kunna ta ställning utifrån vad en eventuell utredning kommit fram till. Vad avser punkterna 5 och 6 är det av stor vikt att upphandlingsreglerna beaktas.