

	Det er ikke lov å bruke barn som tolk (forbud er hjemlet i tolkeloven) <i>Lov om offentlige organers bruk av tolk og forskrift til tolkeloven</i>	
2.	Slik bestiller du tolk: Bestillingsportal skal fortrinnsvis brukes. NB! Husk å få bruker ID til bestillingsportaler tilknyttet Moss kommune (se pkt.2) Kontaktinformasjon til tolkeleverandører <u>Salita:</u> • Portal: my.salita.no • App: Salita • Telefon 04523 • E-post 04523@salita.no • Ved skjermtolk: send Teams invitasjon til tolken når oppdraget er avtalt eller bruk følgende nettløsning: https://www.salita.no/video-og-skjermtolking • Klager til Salita: leveres i portalen <u>Nordtolk:</u> • Portal: https://kunde.nordtolk.no • Telefon: 381 00 111 • E-post: post@nordtolk.no • Ved skjermtolk: send Teams invitasjon til tolken når oppdraget er avtalt • Klager til Nordtolk: leveres i portalen <u>Semantix</u> • Portal: Logg inn Semantix • App: Semantix Interpreting • Telefon: +47 02510 • E-post: tolking@semantix.no • Ved skjermtolk: send Teams invitasjon til tolken når oppdraget er avtalt • Klager til Semantix: leveres i portalen	Tolkebestiller/tolkebruker
3.	Avbestilling Skal skje senest 24 timer før oppdraget skal gjennomføres. Dersom avbestilling skjer mindre enn 24 timer før oppdraget, blir oppdraget fakturert.	Tolkebestiller/tolkebruker
4.	Responstid <u>Ordinære oppdrag</u> Responstiden for bestilling av oppdrag skal være maksimum 24 timer etter bestilling er sendt fra oppdragsgiver. <u>Hasteoppdrag</u> Behov for tolk til neste dag: Hasteoppdrag skal bekreftes innen kl.15.00 dagen før oppdraget. <u>Akuttoppdrag</u> Behov for tolk umiddelbart. Oppdraget skal bekreftes/avkreftes til bestiller innen 15 minutter. <i>Husk å avtal med leverandør hvor bekreftelsen gis, i portal, per e-post eller telefon/SMS.</i> <u>Manglende bekreftelse</u>	Leverandør

	Manglende bekreftelse på at tolk er skaffet i henhold til oppgitte frister for akuttoppdrag, medfører at oppdraget kan gå videre til neste leverandør på listen uten videre. Når dette skjer, skal bestiller sende informasjon til Moss.Tolketjeneste@moss.kommune.no for fakturakontroll. Dersom Salita ikke tar telefonen innen rimelig tid eller tolk ikke leveres innenfor avtalt responstid, går bestiller videre til neste som er Nordtolk, og deretter Semantix. <i>Husk å gi leverandør beskjed om at oppdrag avbrytes i slike tilfeller.</i> Om tolken er bestilt og ikke levert innenfor avtalt responstid, sendes SMS eller e-post til leverandør med teksten «<i>avbrutt tolk pga manglende responstid</i>». Beskjed en sendes på e-post eller SMS til tolkefirma. Manglende levering innen oppgitt frist for akuttoppdrag skal ikke faktureres.	Tolkebestiller/tolkebruker
5.	For nye tolkebrukere: For å få tildelt bruker i bestillingsportaler som er tilknyttet Moss kommunes leverandører av tolketjenester: • Send e-post til Moss.Tolketjeneste@moss.kommune.no eller på tlf 990 91 300 som bekrefter at bruker er omfattet av avtalen. • Deretter tar du kontakt med tolkefirma på telefon for å få opprettet personlig bruker i portal(er).	Tolkebestiller/tolkebruker
6.	Skiftelige oversettelser Utgifter til oversettelser som brosjyrer og annet informasjonsmateriell dekkes av bestillende enhet/virksomhet/avdeling selv. Husk å oppgi bestillers fakturareferanse/ansvarsnummer ved bestilling av oversettelser.	Tolkebestiller/tolkebruker
7.	Responstid for skriftlige oversettelser Maksimal behandlingstid for skriftlige oversettelser skal være maksimalt 7 arbeidsdager (fra innsendelse av forespørsel til levert oversettelse). Meld brudd på leveringstid til Moss.Tolketjeneste@moss.kommune.no	Leverandør Tolkebestiller/tolkebruker
8.	Forberedelser før tolk bestilles: Avklar tolkens nødvendige kompetanse før bestilling, område eller kategori før du bestiller. <u>Kategorier:</u> • Kategori A: Statsautorisasjon og bachelorgrad • Kategori B: Bachelorgrad eller statsautorisasjon • Kategori C: Statsautorisasjon • Kategori D: Grunnemne (30stp i tolking i offentlig sektor) • Kategori E: Tospråktesten (TAO) eller statsautorisert translatør/fagoversetter og kurs (TAO) <u>Tema/hva samtalen omhandler:</u> Oppgi hva slags samtale og tjenesteområde det dreier seg om i merknadsfeltet, f.eks. konsultasjon, helserelatert, elevsamtale osv. Dette for at tolken har mulighet til å forberede seg. Eksempel på områder:	Tolkebruker/bestiller

	• Barnehage og skole • Helse og omsorg • Helsestasjon og smittevern • Barnevern • Barnevern Fylkesnemnda • NAV kommunale tjenester • Annet, spesifiser <u>Spesielle hensyn:</u> • Kvinne/mann • Bør tolken <i>ikke</i> være fra vårt nærområde? <u>Ha også dette klart:</u> Oppgi e-post og telefonnummer om tolkebruker i bestillingen. Oppdragsbekreftelsen med telefonnummer til tolken finnes i portal og på e-post. • <i>Avklar dato, klokkeslett og varighet</i> av samtalen. Det faktureres for hver påbegynt halv time ved telefontolk, og hver påbegynt time ved fremmøtetolk. • <i>Avklar språk</i> i forkant av bestilling. Enkelte språk kan ha ulike varianter/dialekter, og mange land har flere språk. Tolkefirmaene kan gi veiledning. • <i>Ved fremmøtetolk</i> må nøyaktig og fullstendig oppmøteadresse oppgis. Tolkefirmaene sender kopi av oppdragsbekreftelser for fakturakontroll og support til Moss.Tolketjeneste@moss.kommune.no	
9.	Service og tilgjengelighet • Tolketjenester tilbys hele døgnet samt helg og helligdager (gjelder ikke døvetolk). • Normal arbeidstid regnes som tidsrommet mellom 08.00 – 17.00. • Levering av tolketjenester innenfor normal arbeidstid er hovedregelen, men tolking utenfor disse tider kan forekomme.	Leverandør
10.	Døvetolk Østfold tolketjeneste tlf. 407 02 801 e-post: tolk.ostfold@nav.no Oppgi pasient/brukers navn og fødselsdato (grunnet refusjon)	Tolkebruker/bestiller
11.	Hvilken form for tolk skal velges? <u>Telefontolk:</u> Myndighetene anbefaler telefontolk av hensyn til tolkemottaker. Dette først og fremst av hensyn til anonymitet, men også forstyrrelser, tidsbruk med mer. Eksempel kan være konsultasjoner i helsetjenester, elevsamtaler, samtaler i offentlige tjenester osv. <u>Skjermtolk:</u> Kan brukes på skjermbrett, telefon eller PC via Teams, Zoom, eller leverandørs plattform. Dette er ofte et godt alternativ til fremmøtetolk, øker tilgjengeligheten, og er langt mer kostnadseffektivt. Skjermtolk velges som alternativ i bestillingsportal. Se også veiledning her: ▪ Ulike måter å tolke på	Tolkebruker

	<u>Fremmøtetolk</u>: Behov for fremmøtetolk skal begrunnes. Kostnader for fremmøtetolk er svært høye i forhold til telefon- eller skjermtolk pga. reise- tid og reiseutgifter. Fremmøtetolk kan være nødvendig når det tolkes for større grupper og/eller det skal tolkes på flere språk samtidig. Eksempel på situasjoner med behov for fremmøtetolk kan være felles foreldremøter i skole/barnehage hvor det tolkes på flere språk, og når kommunen skal dekke tolk i rettsapparatet.	
12.	Krav til tolken/leverandør: <u>Telefontolk og skjermtolk</u> Leverandøren skal tilby telefontolk som tolker fra et egnet miljø, dvs. at tolken oppholder seg i et lokale som dekker krav til taushetsplikt og fravær av bakgrunnsstøy. <u>Fremmøtetolk</u> Leverandøren har ansvar for at tolken møter til avtalt oppdrag til riktig tid og på riktig sted. Dersom en tolk er forhindret fra å gjennomføre tolkeoppdraget, skal oppdragsgiver få beskjed om det så raskt som mulig. Ved brudd på kvalitet skal klage rettes i portal til gjeldende leverandør.	Tolken/leverandør
13.	For veiledning i bruk av tolk og retningslinje for når tolk skal brukes: Se rutine i kvalitetssystem: MK Veileder for bruk av tolk i Moss kommune (lenke finnes i vedlegg til denne rutinen)	Tolkebruker

6. Referanser

[Lov om offentlige organers bruk av tolk](#)

[Forskrift til tolkeloven](#)

Se rutine [MK veileder for bruk av tolk i Moss kommune](#)

7. Hvor dette dokumentet ligger i kvalitetssystemet

Hvilke sider vises dette dokumentet på (opprett automatisk):

Tolketjenesten; Kommunikasjon