



Dokument-ID: 5c6ac44d
Dokument tema: Kommunikasjon
Revisjonsansvarlig: Ragnhild Dahl
Godkjennere: Hege Rytter
Jakobsen

Versjon: 11
Dokumenttype: Informasjon og
veileder
Neste revisjonsdato: 30.04.2026
Godkjent dato: 19.02.2025

MK Veileder for bruk av tolk i Moss kommune

1. Endringsbeskrivelse

Endret fra tema Tolk til Saksbehandling

2. Formål

Sikre likeverdige offentlige tjenester gjennom bruk av tolk hvor dette er et behov i samsvar med tolkeloven. Se rutinen MK Bruk av tolk i Moss kommune

3. Gjelder for

Alle tolkebrukere i Moss kommune, Ansatte i Moss kommune, fastleger i Moss kommune, offentlig tannhelsetjeneste

4. Ansvar

Tolkebruker Moss kommune

5. Gjennomføring/aktivitet

NR	Oppgaver/handling	Ansvar/Utføres av
1.	Det skal bare brukes tolker fra leverandører Moss kommune har avtale med. I tillegg til å overholde innkjøpsavtaler sikrer avtalene bruk av kvalifisert tolk. • Det er forbudt å bruke barn som tolk (Tolkeloven kap. 1 §4). • Bruk kun kvalifisert tolk om avgjørende spørsmål eller informasjon er tema, eller om samtalen dreier seg om personlige forhold. Ikke bruk familiemedlemmer eller bekjente i slike situasjoner.	Tolkebruker/bestiller
2.	Tolk skal brukes: • Som et virkemiddel for å sikre likeverdige tjenester og ivareta rettsikkerhet til mottaker. • Når ulikt språk er til hinder for likeverdig kommunikasjon mellom partene • For å yte forsvarlig hjelp og tjeneste. • Om det skal formidles informasjon som påvirker mottakers levekår, og mottaker har behov for tolk • Når informasjon skal gis og ved henvendelser som krever dialog dersom mottaker har behov for å sikre lik informasjon for alle.	Tolkebruker

	Tolk skal brukes om du er i tvil om behovet. Tolking i offentlig sektor IMDi	
	Avklar hvilken form for tolkesamtale som er hensiktsmessig Skjermtolk f.eks. via Teams E-læringskurs i skjermtolking Telefontolk Fremmøtetolk	
3.	Avklaring før oppstart av tolket samtale: - Informertolken om hva det dreier seg om (fagfelt, type tjeneste osv.) og hva som er formålet/ ønskelig å oppnå med samtalen. - Hvor mange deltar i samtalen med roller/funksjon? - Avklar hvem som presenterer tolkens rolle (som at tolken ikke er part i saken, er uhildet og har taushetsplikt også etter at tolken har sluttet i tolkefirma. - Tolkens eventuelle notater skal makuleres i tolkebrukers påsyn ved fremmøtetolk, ellers avtales.	Tolkebruker
4.	Forberedelser: Ved telefon og skjermtolking: - Avtal et signalford som f.eks. «tolk» når det er tolkens tur. - Forbered at lyd, lys og teknisk tilkobling fungerer før oppstart av samtalen ved bruk av skjermtolk. Ved fremmøtetolk: - Avklar hvor tolken skal sitte/stå, velg nøytral avstand til samtalepartnere. Avtal gjerne en gest som tolkesignal.	Tolkebruker
5.	Pauser Tolking er svært konsentrasjonskrevende. Ta pause hver 30-45 minutt dersom samtalen varer mer enn dette. Tolken skal ikke pålegges andre oppgaver enn å tolke.	Tolkebruker
6.	Hvordan kommunisere i samtalen Snakk direkte til hverandre og ikke via tolken (som f.eks. «spør deltager om dette er sånn eller slik ...»)	Tolkebruker
7.	Forventning til tolken: Tolken skal tolke nøyaktig det som blir sagt i samtalen, uten å endre, holde tilbake eller legge til innhold. Tolken skal opptre upartisk og ikke la egne holdninger eller meninger påvirke arbeidet. Retningslinjer for god tolkeskikk (yrkesetiske prinsipper for tolken)	Tolken
8.	Veiledere for tolkebrukere: Forberede og gjennomføre en tolket samtale Avklar kjøreregler for samtalen Både tolke firma og tolketjeneste ved Enhet BBI kan bidra til intern opplæring i bruk og bestilling av tolk. Ta kontakt med Moss Tolketjeneste Moss.Tolketjeneste@moss.kommune.no eller på tlf 990 91 300	Tolkebruker
9.	Krav til oversettelser av utenlandske utdanningsdokumenter Kravene er satt av Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir) og kommer til anvendelse når kommunen	Tolkebruker

	dekker utgifter til eversettele, eller veileder kandidat med utenlandske utdanningsdokumenter. Oppdaterte krav til oversettelse av utdanningsdokumenter Krav til utforming: Det må komme tydelig fram av dokumentene hvem som har oversatt dem. 2. Dokumenter skal inneholde ett av følgende: • stempel og/eller underskrift (manuell signatur) • en digital signatur	Veileder av kandidat med utenlandske utdanningsdokumenter.
--	---	--

6. Referanser

Rutine: [Rutine: MK Bestilling av tolk i Moss kommune](#)

[Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.](#)

[Forskrift til tolkeloven](#)

- [Forberede og gjennomføre en tolket samtale](#)
- [Avklar kjøreregler for samtalen](#)
- [Retningslinjer for god tolkeskikk](#)
- [E-læringskurs i skjermtolking](#)
- [Film om skjermtolking for deg som er fagperson](#)
- [Roller og ansvar ved tolking over skjerm](#)
- [Tekniske rammebetingelser for skjermtolking](#)
- [Oppdaterte krav til oversettelse av utdanningsdokumenter](#)
-

7. Hvor dette dokumentet ligger i kvalitetssystemet

Hvilke sider vises dette dokumentet på (opprettet automatisk):

Tolketjenesten; Kommunikasjon