



# BORLÄNGE

Språktolknämnden i Dalarna

## SAMMANTRÄDESPROTOKOLL




1 (12)

Sammanträdesdatum  
2018-05-31

Plats och tid	Gamla Stadshuset, Sammanträdesrum 1 kl. 13.30 – 14.15		
Beslutande ledamöter	Kenneth Persson, Borlänge kommun	ordförande	(S)
	Per-Inge Nyberg, Landstinget Dalarna	vice ordförande	(S)
	Sonja Johansson, Borlänge kommun	ledamot	(KD)
	Margreth Göransdotter, Gagnefs kommun	ledamot	(S)
	Eva Jonasson, Landstinget Dalarna	ledamot	(L)
	Kenneth Dahlström, Leksands kommun	ledamot	(C)
	Solweig Nyrede, Smedjebackens kommun	ledamot	(S)
	Joanna Stridh, Rättviks kommun	ledamot	(C)
Tjänstgörande ersättare	Susanne Berger (S), Avesta kommun ers. Maria Andersson		(S)
	Sonja Lindgren (S), Mora Kommun ers. Bert Persson		(C)
Ej tjänstgörande ersättare	Kerstin Lundh, Landstinget Dalarna		(MP)
Tjänstemän	Se sid 2		

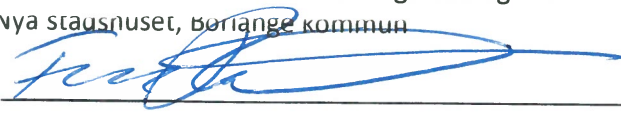
Utses att justera

Justeringens plats och tid Gamla stadshuset 2018-06-07 kl. 14.00

Underskrifter	Sekreterare	 Fredrik Bergqvist	Paragrafer	§§ 12-19
	Ordförande	 Kenneth Persson		
	Justerande	 Sonja Johansson		

### Bevis

Justeringen har tillkännagivits genom anslag

Organ	Språktolknämnden i Dalarna		
Sammanträdesdatum	2018-05-31		
Datum för anslags uppsättande	2018-06-08	Datum för anslags nedtagande	2018-06-29
Forvaringsplats för protokollet	Nya stadshuset, Borlänge kommun		
Underskrift	 Fredrik Bergqvist		



**BORLÄNGE**

**Kommunala pensionärsrådet**

**SAMMANTRÄDESPROTOKOLL**

2 (12)

Sammanträdesdatum

2018-05-31

Tjänstemän

Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen  
Fredrik Bergqvist, nämndsekreterare  
Maria Lindstens, ekonom bildningssektorn

KS SJ



## Innehållsförteckning

§ 12 Godkännande av dagordning .....	4
§ 13 Val av justerare .....	5
§ 14 Verksamhetsinformation nuläge .....	6
§ 15 Tertialrapport 1. Ekonomisk rapport .....	8
§ 16 Tolk online – drifrapport.....	9
§ 17 Internkontroll.....	10
§18 Ökad avgift för kunder utanför nämnden.....	11
§ 19 Kulturkommunikatörer .....	12

A SJ



**BORLÄNGE**

Kommunala pensionärsrådet

**SAMMANTRÄDESPROTOKOLL**

4 (12)

Sammanträdesdatum

2018-05-31

## § 12 Godkännande av dagordning

### Beslut

Dagordning för sammanträdet 2018-05-31 godkänns.

10 SJ



**BORLÄNGE**

Kommunala pensionärsrådet

**SAMMANTRÄDESPROTOKOLL**

5 (12)

Sammanträdesdatum

2018-05-31

## § 13 Val av justerare

### Beslut

Sonja Johansson utses att jämte ordförande justera sammanträdets protokoll.

ASJ

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



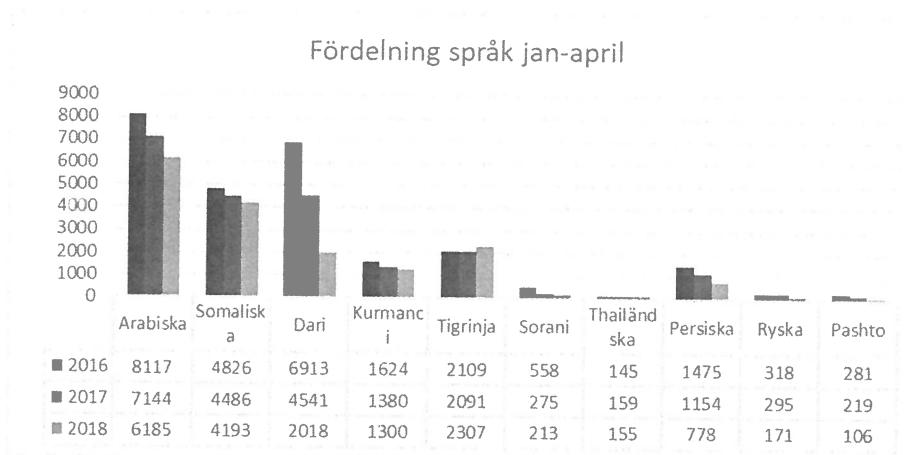
## § 14 Verksamhetsinformation nuläge

### Beslut

Verksamhetsinformation nuläge godkänns.

### Ärendet

Tolkuppdragen har under början av 2018 blivit färre än samma månader föregående år. De språk som är mest efterfrågade är fortsatt arabiska, somaliska och persiska/ dari.



Antalet uppdrag som utförs via telefontolk istället för platstolk är fortsatt hög. 71 % av tolkupdrag under 2018 utfördes via telefontolk, detta kan jämföras med föregående år som också var 71 %. Detta har sin förklaring i att tekniken och smidigheten runt tolkupdrag via telefon är så pass bra att behovet av en platstolk inte längre finns i samma utsträckning.

Språkträffar mellan tolkar på tolkförmedlingen har ägt rum där tolkarna har upprättat listor med olika termer och ord som kan vara svåra att tolka då orden betyder olika på svenska och det aktuella språket, detta har varit mycket lyckat och tolkarna har upplevt detta som en bra hjälp i deras arbete.

Tolkförmedlingen har startat en applikation där tolkarna får sina tolkupdrag via applikationen i sin telefon istället för via telefonsamtal. Detta ökar smidigheten och möjligheten för kunderna att få tag i tolkar på ett lättare sätt. Applikationen fungerar så att de tolkar som är högst upp i ordningen får förfrågan om tillgängligt uppdrag först, och avböjer dem så fortsätter förfrågan om uppdrag till nästa tolk i ordningen.

B ST



forts. § 14

Antalet avvikelser har sjunkit perioden januari till april 2018 jämfört med föregående år, det är så pass få tillfällen att det är omöjligt att göra några särskilda insatser för att få bort samtliga avvikelser.

Avvikelse jan-april -18		jan-april -17	
Tolk sen	45 (0,2%)	76 (0,3%)	
Kom ej	15 (0,08%)	15 (0,06%)	
Fel på tekniken	10 (0,05%)	7 (0,03%)	
Klagomål	35 (0,2%)	41 (0,2%)	
Svarar ej	49 (0,2%)	83 (0,3%)	
<b>Totalt antal uppdrag</b>	<b>19221</b>	<b>23375</b>	

**Beslutsunderlag**

- Muntlig redovisning, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen

**§ 15 Tertialrapport 1. Ekonomisk rapport****Beslut**

Tertialrapport 1 med ekonomisk rapport godkänns.

**Ärendet**

	Utfall	Budget	Avvikelse
Interna intäkter	1 486	1 317	169
Externa intäkter	11 409	12 392	-983
<b>Summa Intäkter</b>	<b>12 895</b>	<b>13 709</b>	<b>-813</b>
Löner o PO pålägg	-1 153	-1 216	64
Övriga personalkostnader	-7 230	-10 833	3 603
Hyra	-161	-167	6
Övriga kostnader	-1 285	-1 492	207
<b>Summa Kostnader</b>	<b>-9 829</b>	<b>-13 709</b>	<b>3 879</b>
<b>Resultat</b>	<b>3 066</b>	<b>0</b>	<b>3 066</b>

I resultatkolonnen visas ett överskott, detta är en summa som ligger över prognosen på grund av att arvoden till tolkar för april månad inte betalats ut än. När dessa arvoden blir betalda vid löneutbetalning så kommer prognosen att hamna i balans.

	Utfall	Budget	Avvikelse
Landstinget	76,13%	67,70%	8,44%
Borlänge	8,67%	8,30%	0,38%
Falun	4,14%	3,74%	0,40%
Gagnef	0,26%	1,06%	-0,80%
Hedemora	2,14%	2,00%	0,14%
Leksand	1,54%	1,70%	-0,16%
Mora	1,64%	2,21%	-0,57%
Orsa	0,42%	1,27%	-0,85%
Smedjebacken	0,72%	0,85%	-0,12%
Säter	0,59%	1,32%	-0,72%
Ludvika kommun	2,14%	3,28%	-1,14%
Avesta kommun	1,12%	5,33%	-4,21%
Rättviks kommun	0,48%	1,27%	-0,79%
	100,00%	100,00%	

**Beslutsunderlag**

- Muntlig redovisning, Maria Lindstens, ekonom bildningssektorn





## § 16 Tolk online – driftrapport

### Beslut

1. Språktolknämnden i Dalarna fortsätter att tillhandahålla tjänsten Tolk online.
2. Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen får i uppdrag att se över möjlighet till samarbete med Örebro kommuns tolkförmedling angående tjänsten Tolk online.

### Ärendet

Tolk online är en tjänst för den som är i akut behov av språktolk.

Tjänsten är tänkt för kortare samtal och kunden ringer själv upp tolken via ett telefonväxelsystem. Det förkortar handläggningstiden och ger kunden möjlighet till snabb och smidig tolkhjälp.

Tjänsten startades upp med tolkar på arabiska och persiska/dari som således minskades ner till bara arabiska då intresset och behovet inte blev så stort som väntat. Intresset för arabiska har på senare tid också blivit lägre, och det är inte längre hållbart att fortsätta tillhandahålla tjänsten i dess utformning som det den är utformad idag.

Intäkter/kostnader	Driftrapport			Ack period budget	Ack period avvikelse		Årsvärde prognos	Årsvärde budget	Årsvärde avvikelse
Intäkter	Intäkter	interna	1	0	1	3	0	0	0
Intäkter	Intäkter	externa	49	0	49	82	0	0	0
Summa Intäkter			50	0	50	85	0	0	0
	Övriga								
Kostnader	kostnader		-185	0	-185	-297	0	0	0
Summa Kostnader			-185	0	-185	-297	0	0	0
Resultat			-136	0	-136	-212	0	0	0

### Ekonomiska konsekvenser

Inga ekonomiska konsekvenser kan redovisas för förslaget av beslut.

### Förslag under sammanträdet

Kenneth Persson (S) föreslår med instämmande av Per-Inge Nyberg (S) att tolkförmedlingen fortsätter att tillhandahålla tjänsten Tolk online och att Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen får i uppdrag att se över möjligheten att samarbeta med Örebro tolkförmedling.

### Beslutsunderlag

- Borlänge kommuns bildningssektors tjänsteskrivelse, Tolk online 2018-05-17

### Skickas till

- Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen



## § 17 Internkontroll

### Beslut

1. Återrapport av genomförd internkontroll FR 2000 godkänns.
2. Återrapport av genomförd internkontroll avtalsföljsamhet, tillsättningsgrad godkänns.

### Ärendet

#### FR 2000

Efter genomförd internkontroll upptäcktes tre mindre allvarliga avvikelser. Avvikelse ett var att kartläggning av intressenter, deras krav, behov och förväntningar ej genomförts. Avvikelse två var ett resultat av intressenters krav och behov ej analyserades på ledningens genomgång. Avvikelse tre var att livscykelperspektivet inte har beaktats i samband med framtagning av miljöaspekter.

Alla tre avvikelser som framkom av internkontrollen av kvalitetsledningssystemet har åtgärdats av Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen, Borlänge kommun.

#### Avtalsföljsamhet, tillsättningsgrad

Internkontrollen upptäckte inga risker eller felaktigheter och är således godkänd. Motiveringen till detta är det låga antalet ej tillsatta uppdrag. Mellan januari till april har antalet ej tillsatta uppdrag varit mellan 0,002 % och 0,003 % av den totala summan av uppdrag som kommit in till tolkförmedlingen.

### Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen
- Borlänge kommuns bildningssektors tjänsteskrivelse, Återrapport internkontroll FR 2000, 2018-05-15
- Borlänge kommuns bildningssektors tjänsteskrivelse, Återrapport internkontroll avtalsföljsamhet, tillsättningsgrad, 2018-05-15

KS SJ



## §18 Ökad avgift för kunder utanför nämnden

### Beslut

Språktolknämnden i Dalarna höjer förmedlingsavgiften för kunder utanför Språktolknämnden i Dalarna från 320 kronor per uppdrag till 500 kronor per uppdrag.

### Ärendet

När Språktolknämnden i Dalarna bildades 2013 så var beloppet för kunder utanför Språktolknämnden i Dalarna 320 kronor per uppdrag. Beloppet har inte ändrats sedan dess. Sedan grundandet av nämnden så har kostnaderna för verksamheten ökat och därför behöver nu förmedlingsavgiften för kunder utanför Språktolknämnden i Dalarna spegla resterande av verksamhetens kostnader. Med underlag av detta så behöver tolkförmedlingen höja förmedlingsavgiften från 320 kronor till 500 kronor per tolkupdrag för kunder som inte är anslutna till nämnden.

### Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen
- Borlänge kommuns bildningssektors tjänsteskrivelse, Höjd förmedlingsavgift för kunder utanför Språktolknämnden i Dalarna, 2018-03-28

### Ekonomiska konsekvenser

Förslaget innebär inga ekonomiska konsekvenser.

### Skickas till

- Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen

A SJ



## § 19 Kulturkommunikatörer

### Beslut

Språktolknämnden i Dalarna avsätter medel för att utbilda tolkar till Kulturkommunikatörer inom tolkförmedlingens verksamhet.

### Ärendet

I många möten mellan personal i offentlig tjänst och patienter, klienter, besökare, elever och så vidare uppkommer frågor. Det handlar då ofta om att kommunikationen inte fungerar, att man inte förstår varandras budskap och missförstånd uppstår. I sådana möten används ofta tolk för att tolka det som sägs. Emellertid får tolken, enligt Kammarkollegiets etiska regler för tolkar och översättare, inte ingripa eller förklara något, inte ta ställning och inte lägga till eller dra ifrån i det som sägs.

Personal har sällan någonstans att vända sig för att få svar på sina frågor. Därför håller en ny yrkesgrupp på att växa fram, kulturkommunikatör med uppgift att i särskilda möten med personal svara på svåra frågor, diskutera och analysera problem för att bistå personal att hitta lösningar på generella problem.

Språktolknämnden i Dalarna har sett över behovet att utbilda tolkar till kulturkommunikatörer för att kunna matcha den efterfrågan som finns hos tolkförmedlingens kunder. Den uppskattade kostnaden för de utbildningar som krävs för att utbilda tolkar till kulturkommunikatörer är 200 000 kronor.

### Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen
- Borlänge kommuns bildningssektors tjänsteskrivelse, Kulturkommunikatörer i Språktolknämnden i Dalarna, 2018-05-15

### Ekonomiska konsekvenser

Kostnaderna för utbildningen ryms inom nämndens budget, och medför därför inga ekonomiska konsekvenser.

### Skickas till

- Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen