

# Policy för tolkuppdrag

## förmedlade av Språkservice Sverige AB

Denna policy utgör ett övergripande och gemensamt regelverk för dig som arbetar som tolk på uppdrag från Språkservice. Grund för denna policy är dels rådande lagstiftning, dels de villkor som ställs på oss i varje enskilt avtal.

**När du utför tolkuppdrag för Språkservice är du vårt ansikte utåt, du representerar oss och står för Språkservice värdeord som är *engagerat, ansvarsfullt, lyhört*.**

Genom ett *lyhört* och vänligt bemötande skapar du goda, långvariga och professionella relationer med våra gemensamma kunder. En utförlig presentation innan du börjar sätter förutsättningarna för ett lyckat tolksamtal och ett *engagerat* agerande under hela uppdragsprocessen visar att du är en kunnig och *ansvarsfull* tolk. Språkservice tillhandahåller moderna verktyg och hjälpmedel som underlättar ditt åtagande som tolk, före under och efter ditt uppdrag. Vi förväntar oss ett ärligt och professionellt engagemang och att du om möjligt bidrar till att vi tillsammans uppfyller Språkservice kvalitetspolicy och miljöpolicy.

### För en optimal matchning av uppdrag

På Språkservice är vi angelägna om att skicka rätt tolk till rätt uppdrag och det betyder att du som tolk ska få de uppdrag som du har kompetens att utföra. På webbtjänsten Språkservice Online kan du ange vilka tider och dagar du kan ta uppdrag från oss samt kontrollera att din kompetensprofil är uppdaterad. Här kan du också ange vilka uppdragstyper du vill ha; har du flera tolkspråk kan du ange detta per språk för en optimal matchning.

*För en optimal matchning av uppdrag ska du därför:*

- Hålla din tolkprofil och ditt schema uppdaterat på Språkservice Online så att vi skickar rätt typ av förfrågningar till dig på de tider du vill och kan tolka.
- Noga läsa igenom informationen du får från oss i beställningen (tid, plats, eventuell handläggare/klient och uppdragets art) innan du tackar ja till det.
- Bedöma din lämplighet för uppdraget såväl kompetensmässigt som lämplighetsmässigt (t.ex. jäv) innan du tackar ja. Det är alltid bättre att tacka nej till ett uppdrag du känner dig osäker på.

Tolkningar som du utför på uppdrag av Språkservice ska utföras i enlighet med den *information som framkommer i förfrågan och bekräftelser* på enskilda uppdrag och denna *policy*.

### När du accepterar ett uppdrag från Språkservice gäller villkoren nedan:

- Alla uppdrag ska utföras i enlighet med denna *policy*, Kammarkollegiets tolkföreskrifter (paragraferna 17 – 23) samt God tolksed
- När du tackar ja till ett uppdrag accepterar du samtidigt avtalsspecifika villkor för avbokningstider, ev. viten, ersättningsvillkor samt våra redovisningsregler. I webbportalen finns uppdragsvillkoren med uppgifterna.
- Du ska vara tillgänglig i god tid för ditt uppdrag. Om du riskerar att bli sen ska du ringa Språkservice kundtjänst direkt så att vi kan informera kunden.
- Innan uppdraget ska du alltid presentera dig noga och tydligt, både på tolkspråket och på svenska, för kund och klient/patient samt informera om din roll som tolk.
- Du ska inte vara påverkad eller visa tecken på tidigare användning av droger och/eller alkohol.
- Du ska förstöra dina egna anteckningar efter avslutad tolkning.

#### Villkor för kontakttolkning

- Du ska bära Språkservice tolkbricka väl synlig och kunna legitimera dig vid begäran.
- Du ska ha din mobiltelefon avstängd under tolkningen, vid användning av mobil som hjälpmedel ska detta tydligt framkomma till parterna du ska tolka för.
- Du ska inte bära parfymerade hygien- och skönhetsprodukter vid tolkning.
- Du ska inte röka strax innan uppdragets början för att undvika att föra in cigarettlukt i lokalen.
- Din klädsel ska följa klädkoden för arbetsplatsen du tolkar på.
- Kom ihåg att tolkuppdraget redan börjar i väntrummet (eller motsvarande).

#### Villkor för telefontolkning

- Alla accepterade uppdrag måste utföras inom EU.
- Du ska sitta i ett enskilt rum där du kan tolka ostört. Välj platsen noga för att garantera en rättssäker tolkning.
- Du ska tala klart och tydligt då kund/patient/klient inte kan se dig.
- Uppmärksamma kunden om ljudkvaliteten inte är tillräcklig eftersom du ska kunna tolka allt som sägs.
- Du måste få arbeta helt ostört under hela tolkningen.
- Du ska finnas tillgänglig under hela den bokade tiden.
- Du ska ha ordlista, dator och andra hjälpmedel framme inför tolkningen.
- Du ska stämma av tiden med kund både vid start och efter avslutad tolkning.

#### Efter avslutad tolkning på plats hos kund

Innan du lämnar tolkplatsen ska tolkanvändaren skriva under din rekvisition, papper eller e-kvittensberoende på avtalet. Alla uppgifter på rekvisitionen ska vara ifyllda innan kunden skriver under. Notera att vissa myndigheter har egna rutiner för avstämning av uppdraget.

**Information om avvikande rutiner finns på Språkservice Online. Var noggrann och exakt i din redovisning.**

#### För återbud av redan accepterat uppdrag

Varje accepterat uppdrag är att betrakta som ett ingånget avtal. I de fall vi kan hitta en ersättare kan du naturligtvis lämna tillbaka uppdraget. I annat fall utgår vi ifrån att du utför uppdraget i enlighet med beställningen.

#### För sjukanmälan och anmälan om vård av sjukt barn (VAB)

*Sjuk- och VAB-anmälan görs snarast och endast per telefon.* Tänk på att lämna besked om hur länge din anmälan gäller.

#### Viteskrav

Trenden visar att allt fler avtal inom offentlig sektor innehåller klausuler om viteskrav vid bland annat försenad/utebliven tolk samt vid brister i uppdragets utförande (språk-, etik- och tekniskbrister). Detta förfarande från kundens sida betyder att vi måste ställa motsvarande krav på dig som tolk. Mer information om viten hittar du på ditt webbkonto på Språkservice Online under rubriken *Uppdragsvillkor*. Språkservice förbehåller sig därmed rätten att belägga tolk som bryter mot Språkservice gällande *policy för tolkuppdrag* med vitesbelopp som motsvarar det aktuella avtalet.

Information om de olika vitena samt belopp kan du ta del av via ditt webbkonto på Språkservice Online, *Uppdragsvillkor*

Alla reklamationer från kunder granskas av Språkservice. Besvara alltid våra meddelanden gällande avvikelser så sakligt och utförligt som möjligt, allt för att vi ska kunna göra en så rättvis bedömning som möjligt. Du har rätt att bestrida viten men tänk på att du alltid är skyldig att betala dem. Vid en bestridan tar vi upp ärendet på nytt och om en ny bedömning görs, där du inte beläggs med vite, regleras det vid efterföljande månadsskifte.

---

**Undrar du över något? Kontakta oss på tel 0770-457 458**

**Läs mer om vårt företag och våra tjänster på [www.sprakservice.se](http://www.sprakservice.se)**

---



Intertek

SPRÅKSERVICE SVERIGE AB  
Box 17007  
200 10 Malmö

BESÖKSADRESS  
Föreningsgatan 15  
211 44 Malmö

KONTAKT  
Tel 0770-457 458  
Fax 040-28 62 01

info@sprakservice.se  
www.sprakservice.se