



24 november 2020

## Göteborgs Stads styrning och uppföljning av tolktjänster

### Inledning

Med anledning av det ökade antalet asylsökande under senare år har behovet av tolktjänster ökat i både stat, kommun och landsting. Användning av tolk är en fråga av betydelse både för offentlig sektors effektivitet och rättssäkerhet men det är också en fråga av vikt för den enskilde som är i behov av tolkhjälp.

Rätten till tolk vid myndighetskontakt regleras i förvaltningslagen. Syftet med förvaltningslagens reglering kring tolkanvändning är att säkerställa att den enskilde ska kunna lämna upplysningar som är av betydelse för ett ärendes beredning, kunna förstå ärendets innehåll och det beslut som myndigheten meddelar.

Förvaltningslagen är en ramlag och ger inga tydliga anvisningar kring hur kommuner ska tillhandahålla språktolkar. Det är myndighetens ansvar att i varje enskilt fall bedöma om och i vilken utsträckning den enskilde är i behov av tolk eller översättning.

Det finns inga formella kunskapskrav eller krav på utbildning för den som verkar som tolk. Förvaltningslagen reglerar inte vilken kompetens en tolk bör ha och det finns inte heller något regelverk eller tillsynsmyndighet för tolkbranschen. I avsaknad av formella kunskapskrav och regelverk för tolkyrket är uppföljning av tolkanvändningen viktig för att säkerställa att tolk tillhandahålls på ett rättssäkert sätt och att tolkuppdraget utförs med tillräcklig kvalitet.

Tolkförmedling Väst är ett kommunalförbund och Göteborgs Stad är en av medlemskommunerna som var med och bildade förbundet 2013. Tolkförmedlingens ändamål är att tillgodose medlemskommunernas behov av språktolkar. Genom att språktolkförmedling bedrivs i ett gemensamt kommunalförbund förbinder sig medlemskommunerna att beställa tolktjänster av kommunalförbundet och att betala för dessa tjänster. Göteborgs Stad har inga ramavtal med andra tolkförmedlingar.

Rapportsammandraget baserar sig på rapporten *Göteborgs Stads styrning och uppföljning av tolktjänster* som finns på [www.goteborg.se/stadsrevisionen](http://www.goteborg.se/stadsrevisionen).

## Utgångspunkter i granskningen

Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnderna har en tillräcklig intern styrning och kontroll avseende tolktjänster och om tolkhjälp tillhandahålls på ett rättssäkert sätt. Med rättssäkert menar vi att den som behöver tolk också får det för att kunna ta till vara på sin rätt, lämna upplysningar och förstå ett ärendes innehåll i enlighet med förvaltningslagens bestämmelser.

De nämnder som har ingått i granskningen är social resursnämnd, utbildningsnämnden, förskolenämnden samt stadsdelsnämnderna Askim-Frölunda-Högsbo, Majorna-Linné och Östra Göteborg. Då kommunstyrelsen har uppsiktsplikt över stadens nämnder och de kommunalförbund som staden är medlem i ingår även kommunstyrelsen i granskningen.

Granskningen är avgränsad till tolktjänster för personer som inte behärskar svenska, det vill säga språktolk. Granskningen omfattar inte tolkanvändning för personer med funktionsnedsättningar som begränsar förmågan att se, höra eller tala.

## Iakttagelser och bedömningar

För att besvara syftet har vi granskat och bedömt nämndernas riktlinjer och rutiner, organisation och styrning samt uppföljning gällande tolkanvändning.

### Rutiner och riktlinjer

Granskningen visade att inga av nämnderna har beslutat om några förvaltningsövergripande rutiner som tydliggör hur och i vilka situationer språktolk ska användas för att vägleda eller styra medarbetaren i arbetet med tolk.

Av kommunfullmäktiges beslut att bilda Tolkförmedling Väst från 2011 framgår att Göteborgs Stads verksamheter ska beställa samtliga språktolktjänster från det bildade kommunalförbundet. Utöver detta beslut har kommunfullmäktige inte tagit fram och beslutat om några ytterligare specifika riktlinjer gällande hur och i vilka situationer staden ska tillhandahålla språktolkar.

Stadsrevisionen bedömer att dokumenterade riktlinjer och rutiner kring hur och i vilka situationer tolk ska användas, skulle stärka nämndernas styrning avseende tolktjänster. När det saknas riktlinjer och rutiner som tydliggör hur och i vilka situationer en tolk ska användas finns det en risk att medarbetaren inte får tillräckligt med stöd och vägledning i sitt arbete. När det saknas gemensamma riktlinjer i staden för tolkanvändning uppstår också risken att tolk erbjuds och tillhandahålls på olika sätt nämnderna emellan.

### Organisation och styrning

Vår granskning visade att det är den enskilde medarbetaren som ansvarar för att bedöma behovet av tolk och att beställa tolk. Det finns inte i någon av de granskade nämnderna en samordnande roll som ansvarar för frågor gällande tolktjänster utan det är en fråga som hanteras i linjeorganisationen. Det finns inte heller någon samordning i nämnderna för kontakt med stadsledningskontoret eller Tolkförmedling Väst.

Tolkförmedling Väst har en referensgrupp i vilken de största medlemmarna ingår. Stadsledningskontoret representerar Göteborgs Stad i referensgruppen. Det framgick i granskningen att nämnderna inte kände till att stadsledningskontoret har ett ansvar för att bevaka och följa upp tolkförmedlingen samt stadens användande av tolktjänster.

Det finns ingen organisation eller samordning i staden för styrning och kontroll över tolkanvändningen i nämnderna eller någon funktion på stadsledningskontoret för stadens nämnder att kontakta vid frågor som rör tolkanvändning. Stadsledningskontoret har inte heller något uppdrag att omhänderta och sammanställa synpunkter från stadens nämnder gällande tolkanvändningen.

Stadsrevisionen bedömer att nämnderna till viss del har en ändamålsenlig organisation för att styra och kontrollera hur tolk anlitas men att det finns områden som kan förbättras. Ansvarsfördelningen mellan nämnderna, staden och tolkförmedlingen bör tydliggöras för att stärka den interna styrningen och kontrollen gällande tolktjänster. Detta genom att identifiera nämndernas samlade behov av tolktjänster samt genom att förmedla nämndernas behov och synpunkter till tolkförmedlingen på ett samordnat sätt.

### Uppföljning

Ingen av de nämnder som ingick i granskningen har någon formaliserad eller systematisk uppföljning gällande tolkanvändning, där de kontrollerar, följer upp och utvärderar tillhandahållandet av tolkar.

I fullmäktiges beslutsunderlag från 2011 framgår att kvalitetssäkring och uppföljning av utförda tjänster kommer bli en viktig uppgift för tolkförmedlingen, särskilt då en extern tillsynsmyndighet saknas. Det framgår inte i beslutsunderlaget eller i något annat beslut vilken kvalitetssäkring eller uppföljning som tolkförmedlingen ska göra. Kommunstyrelsen har inte heller begärt in eller ställt några krav på tolkförmedlingen kring uppföljning, eller efterfrågat någon rapportering över verksamheten, något som man enligt förbundsordningen har rätt till.

Stadsledningskontoret genomför i likhet med övriga granskade nämnder ingen egen uppföljning, utan hämtar uppgifter kring stadens kostnader för tolk från Tolkförmedling Väst. Kommunstyrelsens uppföljning av Tolkförmedling Västs verksamhet består av att ta del av och godkänna kommunalförbundets budget och verksamhetsplan samt årsredovisning och revisionsberättelse. I övrigt sker det ingen uppföljning eller utvärdering av Göteborgs Stads användande av tolkar eller av Tolkförmedling Västs leverans av tjänsten.

\*

Sammanfattningsvis bedömer stadsrevisionen att kommunstyrelsen bör överväga att upprätta anvisningar för hur stadens medarbetare ska använda tolk. Vi anser vidare kommunstyrelsen bör vidta åtgärder för att på ett samordnat sätt kunna förmedla stadens behov och synpunkter, avseende tolktjänster, till Tolkförmedling Väst. Avslutningsvis anser vi att kommunstyrelsen bör utveckla den egna uppföljningen av tolkförmedlingen.

## **Stadsrevisionen**

Postadress: Box 2141, 403 13 Göteborg

Besöksadress: Stora Badhusgatan 6, Göteborg

Kontaktcenter: 031-365 00 00, kansli: 031-368 07 00

[stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se](mailto:stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se)

[www.goteborg.se/stadsrevisionen](http://www.goteborg.se/stadsrevisionen)