



# Rutin för bokning och avbokning av tolk



Härnösands  
kommun

# Vårt tolkbokningssystem taqswb.se

Nu kan du enkelt beställa och avboka tolkar hos Tolkförmedlingen Härnösand genom vår smidiga tolkbokningstjänst på taqswb.se. Använd alltid taqswb.se för dina tolkbeställningar då vi inte kan garantera sekretess eller säkerhet via e-post. Där hittar du också all information om dina beställningar, bekräftade tolkar samt möjligheten att ändra eller avboka en tolkning.

## På taqswb.se kan du:

- Beställa eller avboka en tolk.
- Se status på dina och dina kollegors tolkbeställningar.
- Se bekräftelse på bokad tolk och se tolkens telefonnummer.
- Se fakturaunderlag (om du är webbadministratör).
- Lämna dina synpunkter eller rapportera om något inte fungerade som det skulle på beställt tolkuppdrag.

**Viktigt:** Uppge alltid din arbetsplats, kundnummer och eventuellt bokningsnummer vid tolkårenden.

## Vår tolktjänst inkluderar:

- Platstolkning
- Telefontolkning
- Videotolkning
- Översättning
- Meddelandeservice
- Tolkade ljudinspelningar

## Aktivera inlogg

Använd det användarnamn du fått från din arbetsplatsadministratör eller det du beställt genom att mejla Tolkförmedlingen. Följ sedan aktiveringsinstruktionerna på vår hemsida [harnosand.se/tolkformedlingen](https://harnosand.se/tolkformedlingen). När du är inloggad hittar du dina personuppgifter under fliken 'din profil' högst upp till höger på sidan.

## Förberedelser inför ett tolkmöte

Innan ett tolkmöte är det bra att vara förberedd. Logga in på taqswb.se för att kontrollera eventuella förändringar i tolkbeställningen som tolk, tolsätt eller avbokningar.

Det är bra om du har tolkens telefonnummer redo. Om tolken är försenad eller har svårt att hitta, kan du snabbt komma i kontakt med tolken.





## Beställ tolk

Det är viktigt att du fyller i dina kontaktuppgifter vid tolkbeställningen noggrant. Se över så att adressen där tolkningen ska äga rum och mobilnummer är korrekt så att tolken enkelt hittar till platsen med Google Maps i sin tolkapp. Det är viktigt att du går in på [taqsweb.se](https://taqsweb.se) och ändrar adress om platsen skulle ändras.

Om vi inte har en tillgänglig tolk eller tolk på det önskade språket, kontaktar vi alltid våra samarbetspartners inom TSR (tolkservicerådet) för att se om vi kan köpa in en tolk med det önskade språket. I dessa fall tillkommer en extra avgift på 100 kr för att täcka de ökade kostnaderna, inklusive akut- och jouravgifter.

Finns det ändå ingen tolk som kan tolka på plats, försöker vi boka en telefontolkning istället. Meddela därför vid bokning om telefontolkning är möjlig om vi inte hittar en tolk som kan vara på plats.

Vi väljer tolkar baserat på dina krav och önskemål, tolkens utbildningsnivå, erfarenhet, tillgänglighet och plats. Se vårt informationshäfte "Att tala genom tolk" på vår hemsida [harnosand.se/tolkformedlingen](https://harnosand.se/tolkformedlingen) för mer detaljerad information.

Tolkförmedlingen har tolkar över hela Sverige och försöker oftast välja platstolkar från närområdet eller närliggande kommuner. Vi strävar efter att göra tolkningen så enkel och tillgänglig som möjligt för dig.



## Akut tolkbeställning inom 3 timmar

Om du behöver beställa en tolk inom 3 timmar kan du alltid ringa 0611-34 83 32. Under kontorstid mellan 9-12 och 13-15 på vardagar kan du också mejla [tolkformedlingen@harnosand.se](mailto:tolkformedlingen@harnosand.se). Kom ihåg att ange ditt kundnummer och eventuellt uppdragsnummer när du kontaktar Tolkförmedlingen.

Efter kontorstid kopplas du automatiskt vidare till vår samarbetspartner, Gävleborgs Tolkservice. Då kan du endast boka tolk, du kan inte få hjälp med frågor om exempelvis aktuella tolkbeställningar.

Vid beställning av tolk utanför kontorstid tillkommer en avgift på 200 kr. Om din beställning inte är akut gör du beställningen i [taqsweb.se](https://taqsweb.se).

Du får all information om dina tolkbeställningar skickad till din registrerade e-postadress.

När du ringer eller mailar för att göra en akut jourbeställning av tolk, behöver du se till att tolkbeställningen innehåller följande information:

- 1. Ditt kundnummer/användarnamn:**  
Fyra siffror (exempelvis 7007)
- 2. Önskat språk eller dialekt:**  
Berätta vilket språk eller dialekt du behöver tolkning på.
- 3. Adress eller plats:**  
Om tolken behöver vara på en specifik plats, ange adressen eller platsen för tolkningen.
- 4. Typ av tolkning:**  
Beskriv vilken typ av tolkning du behöver och om det fungerar med telefon- eller videotolkning i andra hand.
- 5. Tid:**  
Ange den önskade tiden för tolkningen, både start- och sluttid.
- 6. Kontaktuppgifter:**  
Ge kontaktinformation för beställaren och/eller tolkanvändaren.
- 7. Önskemål eller krav:**  
Om det finns specifika önskemål eller krav, notera dem. Tänk på att om tolkbeställningen innehåller många krav, kan det finnas färre tillgängliga tolkar att välja mellan.

# Ändra tid för tolkning

Om du vill ändra tidpunkten för en tolkning, börja med att avboka din befintliga tolkbeställning på taqsweb.se. Efter det kan du göra en ny tolkbeställning med den önskade tidpunkten.

## Avboka tolk

Om du behöver avboka en tolk gör du alltid det på taqsweb.se. Kom ihåg att om du avbokar inom 24 timmar innan tolkningen debiteras en avgift.

## Rapportera avvikelser

Om du får förhinder eller om tolken är sen eller inte kommer måste du som beställare göra följande för att slippa bli fakturerad för hela eller en del av din tolkbeställning:

### Om du får förhinder:

- Avboka din tolkbeställning i god tid, senast 24 timmar före planerad tolkning.

### Om tolken är sen eller inte kommer:

1. Kontakta tolken direkt. Om tolken inte svarar, lämna ett meddelande på mobilsvar och skicka ett sms där du meddelar att du kommer att kontakta Tolkförmedlingen.
2. Därefter, kontakta Tolkförmedlingen på 0611-34 83 32. Om Tolkförmedlingen inte kan nå tolken och inte kan ordna en ny tolk inom beställd tid, kommer du inte att bli debiterad. Du kommer heller inte att debiteras för eventuell jouravgift om det är utanför kontorstid.
3. Om tolken är sen eller missar tolkningen, rapportera avvikelserna i Taqswebb under beställt tolkupdrag och via knappen "Återkoppla" för önskat avdrag i minuter eller om tolken inte dök upp.

Berätta gärna både vad som varit bra och dåligt under knappen återkoppling i din beställning. Det är viktigt för oss och hjälper tolkförmedlingen att bli bättre.

## Meddelandeservice

Meddelandeservice beställs alltid på taqsweb.se och är ett utmärkt hjälpmedel när du vill ha snabb kontakt med någon som inte talar svenska. Kanske vill du boka eller ändra tiden för ett besök eller framföra ett kortare meddelande till en anhörig, kund eller klient. Du som beställare får återkoppling så snart tolken utfört uppdraget.

Meddelandet framförs i första hand muntligt via telefon, om inte något annat blivit bestämt. Kan meddelandet framföras vis sms, e-post eller brev, behöver vi få information om det. Du kan även använda meddelandeservice genom att boka ett trepartssamtal med tolk eller låta tolken förmedla ditt budskap till klienten direkt. Vi återkopplar till dig så snart tolken utfört uppdraget.

När du beställer Meddelandeservice är det viktigt att tänka på:

- Håll meddelandet kort och sakligt. Det ska skrivas i jag-form.
- Inga frågor ska finnas med i meddelandet. (okej med Ja/Nej vid fråga om man kan komma till ett möte).
- Undvik att skriva exempelvis "idag", "imorgon" eller "på fredag". Ange datum så att ditt meddelande inte går att missförstå.
- Tala tydligt om vem som är avsändare.
- Rör meddelandet ett barn ska barnets namn vara med i meddelandet så att föräldern vet vilket barn det gäller, om de har fler.
- Om klienten har flera telefonnummer, skriv ner dem när du beställer.
- Du betalar samma pris oavsett om tolken når klienten eller inte.
- Du får besked från tolkförmedlingen när meddelandet är framfört.
- Meddelandet framförs inte till någon annan person om det inte står i beställningen att det är okej att göra det.
- Vill mottagaren ge ett längre svar eller ställa följdfrågor återkopplar tolken att klienten/patienten önskar ett tolkat samtal.

## Tolkade ljudinspelningar

- Har din verksamhet information ni skulle vilja få tolkat på andra språk?
- Har ni mottagare som har svårt att läsa skriftlig information?

Hör av dig till oss så kan vi hjälpa till att ta fram tolkade ljudinspelningar som ni sedan kan sprida till mottagarna.

# Översättning

Om du behöver översätta något till eller från svenska, kan du vända dig till oss. Vi hjälper både företag och myndigheter och jobbar med duktiga översättare. Notera att inte alla språk har auktoriserade översättare tillgängliga.



När du beställer en översättning, tänk på följande:

1. Beställ i tid. Det tar vanligtvis 5-10 arbetsdagar, beroende på storleken.
2. Berätta vad du ska använda översättningen till. Måste den vara auktoriserad?
3. Ange vilket format du vill ha översättningen i.
4. Avgör om det är nödvändigt med en auktoriserad översättare.

Du kan göra din beställning på [taqsweb.se](https://taqsweb.se). Där bifogar du det du vill översätta och hämtar sedan den färdiga översättningen. För snabbare leverans inom 72 timmar tillkommer en extra avgift.

Priset för översättningen baseras oftast på timmar och översättarens erfarenhet. Det lägsta debiteringsbeloppet är 1 timme. Översättningen granskas innan leverans. Du kan också beställa extra granskning och få översättningen stämplad av en auktoriserad översättare, med en extra avgift för stämpeln.

Genom våra samarbetspartners inom TSR kan vi också erbjuda granskning, transkribering och tekniska översättningar. Vi kan också hjälpa till med att få översättningen officiellt stämplad av Notarius Publicus om det behövs utanför Sverige.

## Information och uppdateringar

[harnosand.se/tolkformedlingen](https://harnosand.se/tolkformedlingen). Där hittar du rutiner, hur du loggar in, instruktions- och utbildningsvideor samt annan information som kan vara till hjälp när du har tolkären den. Du hittar även nyheter under fliken "Nyheter" på [taqswebb](https://taqswebb.se).

Om du behöver mer detaljerad information om [taqsweb.se](https://taqsweb.se) hittar du en manual som finns under "Din Profil" i tolkbokningssystemet.

## Nyfiken på Tolkförmedlingen?

Vi svara gärna på dina frågor och informerar om tolkning, tolkar, hur du bokar en tolk, olika språk, vår webbplats för kunder, tolk- och kundutbildning, samt information om vår förmedling. Vi besöker gärna er på ett APT, på plats eller via videolänk. Hör av dig så berättar vi mer!

### Ordinarie öppettider:

#### Måndag – fredag

kl. 09.00 – 15.00 (lunchstängt kl. 12.00 – 13.00)

#### Dag före helgdag

kl. 09.00 – 12.00.

**Övrig tid** eller tillfällen då Tolkförmedlingen Härnösand har stängt svarar Gävleborgs tolkservice.



Härnösands  
kommun

Tolkförmedlingen Härnösand  
Johannesbergsgatan 3 871 80 Härnösand  
Telefon: 0611-34 83 32  
E-post: [tolkformedlingen@harnosand.se](mailto:tolkformedlingen@harnosand.se)