

2017-10-19
A2017/01961/I**Arbetsmarknadsdepartementet**Arbetsförmedlingen
Försäkringskassan
Migrationsverket
Pensionsmyndigheten
Skatteverket

Uppdrag om effektivare tolkanvändning och utvecklad flerspråkig service

Regeringens beslut

Regeringen uppdrar åt Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket att redovisa hur myndigheternas användning av tolkar kan effektiviseras bl.a. genom att undersöka möjligheterna att i ökad utsträckning använda medarbetare med språklig kompetens att ge flerspråkig service som komplement till upphandlade tolktjänster. Myndigheterna ska redovisa arbetet senast den 31 mars 2018 till Arbetsmarknadsdepartementet. Uppdraget ska genomföras efter inhämtande av synpunkter från Sveriges Kommuner och Landsting och Kammarkollegiet. Av redovisningen ska framgå vilka behov av tolktjänster myndigheterna har, vilka initiativ respektive myndighet har vidtagit och hur man avser att fortsätta arbeta för att effektivisera tolkanvändningen, och erfarenheterna av detta arbete. Myndigheterna ska, om möjligt, visa på goda exempel på effektiv tolkanvändning.

Skälen för regeringens beslut

Med anledning av de senaste årens kraftiga ökning av antalet asylsökande och nyanlända har behovet av tolkning inom offentlig verksamhet ökat stort. Det finns en övervikt av användning av tolkar utan vare sig utbildning eller auktorisation i flera av de vanligast förekommande tolkspråken. Samtidigt används inte de befintliga kvalificerade tolkresurserna på ett tillräckligt ändamålsenligt och effektivt sätt. Det saknas t.ex. en väl fungerande myndighetsövergripande samverkan, samordning och erfarenhetsutbyte kring bl.a. upphandling och användning av tolktjänster och utveckling av nya tekniska lösningar.

På flertalet myndigheter finns idag medarbetare med flerspråkig kompetens från de länder varifrån många asylsökande och nyanlända kommer. På grund av bl.a. en ineffektiv användning av kvalificerade tolkar används dessa språkkunskaper i viss utsträckning redan idag. För att öka myndigheternas tillgång till kvalificerade tolkar kan tillvaratagandet av sådan kompetens vara viktigt i ärenden som inte rör myndighetsutövning eller kräver tolkning, t.ex. information och vägledning. Med en utbyggd flerspråkig service skulle ärenden och processer till viss del kunna hanteras utan att behöva använda upphandlade tolktjänster på det aktuella språket. Utbildade och auktoriserade tolkar skulle istället kunna användas för renodlade tolkuppdrag i ärenden som rör myndighetsutövning. Det skulle innebära en effektivare användning av samhällets befintliga tolkresurser och att en bättre service skulle kunna erbjudas av berörda myndigheter.

Såväl effektivare användning av tolkresurser som flerspråkig myndighetsservice är viktiga delar för att få mottagandet av asylsökande och etableringen av nyanlända att fungera bättre och samtidigt bidra till ökad hushållning av offentliga medel.

Uppdragets genomförande

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket ska, efter inhämtande av synpunkter från Sveriges Kommuner och Landsting och Kammarkollegiet, redovisa hur respektive myndighets användning av kvalificerade tolkar kan effektiviseras och undersöka möjligheterna att i ökad utsträckning använda medarbetare med språklig kompetens att ge flerspråkig service som komplement till upphandlade tolktjänster. Det kan t.ex. handla om möjligheter till fler samverkanslösningar med andra myndigheter, effektivare upphandling och användning av tolktjänster samt hur myndigheternas egna medarbetare med språkkompetens i ökad utsträckning kan användas för flerspråkig service i ärenden som inte rör myndighetsutövning eller som kräver tolkning.

Goda exempel på arbetssätt och metoder som skulle kunna användas av fler myndigheter på i första hand nationell, men även regional och lokal, nivå ska identifieras och redovisas. Erfarenheter från det myndighetsgemensamma projektet Mötesplatser och information, där behov av samverkan kring tolkanvändning har uppmärksammats, bör beaktas.

På regeringens vägnar

Ylva Johansson

Emil Plisch

Kopia till

Kammarkollegiet

Sveriges Kommuner och Landsting

Arbetsmarknadsdepartementet/A

Arbetsmarknadsdepartementet/SV

Statsrådsberedningen/SAM

Finansdepartementet/BA

Finansdepartementet/ESA

Finansdepartementet/S3

Justitiedepartementet/SIM

Justitiedepartementet/DOM

Socialdepartementet/FS

Utbildningsdepartementet/GV

Utbildningsdepartementet/UF

Utbildningsdepartementet/UH