



Datum  
2023-01-30  
Vår referens  
Malin Kempengren  
Utvecklingssekreterare  
malin.kempengren@malmo.se

## Tjänsteskrivelse

### **Granskning av användning av tolkar GRF-2023-94**

#### **Sammanfattning**

Malmö stadsrevision har granskat användningen av tolkar i Malmö stad. Syftet med granskningen har varit att bedöma om arbetsmarknads- och socialnämnden samt grundskolenämnden har en tillräcklig styrning, kontroll och uppföljning avseende användning av tolktjänster.

Stadsrevisionens sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att nämnderna inte har en tillräcklig styrning, kontroll och uppföljning avseende användningen av tolktjänster inom förvaltningen. Det saknas riktlinjer kring när tjänstepersoner inom förvaltningen förväntas använda tolk. Det sker inte en systematisk uppföljning, återrapportering och analys av tolkkostnaderna i tillräcklig utsträckning. Nämnderna avropar från ramavtalet för tolktjänster.

#### **Förslag till beslut**

Grundskolenämnden föreslås besluta

1. Grundskolenämnden godkänner förvaltningens förslag till yttrande och skickar det till stadsrevisionen.

#### **Beslutsunderlag**

- Rapport Granskning av användning av tolkar
- G-Tjänsteskrivelse GRNAU 230203 Granskning av användningen av tolkar
- Förslag till yttrande GRN 230216 Granskning av användningen av tolkar

#### **Beslutsplanering**

Grundskolenämndens arbetsutskott 2023-02-03

Grundskolenämnden 2023-02-16

#### **Beslutet skickas till**

Malmö stadsrevision

#### **Ärendet**

Malmö stadsrevision har granskat användningen av tolkar i Malmö stad. Syftet med granskningen har varit att bedöma om arbetsmarknads- och socialnämnden samt

grundskolenämnden har en tillräcklig styrning, kontroll och uppföljning avseende användning av tolktjänster.

I detta yttrande ska nämnden inkomma med ett sammanfattande svar utifrån granskningens slutsats som redovisas i rapporten. Nämnden ska redovisa vilka åtgärder som planeras att genomföras, deras förväntade effekt och när de senast ska vara genomförda. Redovisningen görs separat för varje bedömning och rekommendation.

I ett uppföljande yttrandet ska nämnden inkomma med ett sammanfattande svar utifrån granskningens slutsats som redovisas i rapporten. Nämnden ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits under 2023 och redogöra för vilken effekt dessa har haft i verksamheten. Redovisningen görs separat för varje bedömning och rekommendation, på samma vis som det första yttrandet.

### **Granskningens bedömningar och rekommendationer**

Stadsrevisionens sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att grundskolenämnden inte har en tillräcklig styrning, kontroll och uppföljning avseende användningen av tolktjänster inom förvaltningen. De noterar att det finns en relativt hög följsamhet mot svenska som huvudspråk inom förvaltningen utifrån de intervjuer och enkätsvar som erhållits. Stadsrevisionens bedömning är emellertid att nämnden behöver öka kännedomen i förvaltningen kring de riktlinjer/information som finns gällande svenska som huvudspråk. Vidare noterar de även att uppföljning av huruvida svenska används som huvudspråk är bristfällig eller icke-existerande. Stadsrevisionens bedömning är att det saknas riktlinjer kring när tjänstepersoner inom förvaltningen förväntas använda tolk.

Stadsrevisionens bedömer att grundskolenämnden avropar från ramavtalet för tolktjänster. I den stickprovsgranskning som revisionen genomförts har det inte heller funnit några systematiska avvikelser från ramavtalet. Stadsrevisionens bedömning är att det inte i tillräcklig utsträckning sker en systematisk uppföljning, återrapportering och analys av tolkkostnaderna.

#### *Nämnden rekommenderas säkerställa att det sker en tillräcklig uppföljning kring tolkkostnader*

Stadsrevisionens bedömning är att systematisk uppföljning, återrapportering och analys av tolkkostnader inte sker i tillräcklig utsträckning. De noterar att nämnden inte förefaller vidta några konkreta åtgärder i förhållande till tolkkostnaderna.

#### *Nämnden rekommenderas säkerställa att medarbetarna har en tillräcklig kunskap kring lagkrav och interna dokument och riktlinjer som styr tolkanvändningen*

Stadsrevisionens bedömning är att det saknas tillräckligt kända och väletablerade riktlinjer kring när tjänstepersoner inom förvaltningen förväntas använda tolk. De bedömer att riktlinjerna är allmänt hållna. Vidare noterar de att det finns en relativt hög följsamhet mot svenska som huvudspråk inom förvaltningen utifrån de intervjuer och enkätsvar som erhållits. Stadsrevisionens bedömning är emellertid att nämnden behöver öka kännedomen i förvaltningen kring de riktlinjer/information som finns gällande svenska som huvudspråk. De noterar vidare att det förefaller saknas kunskaper om förvaltningslagen och språklagen och hur dessa reglerar

rätten till tolk. Stadsrevisionen bedömer att nämnden bör tillse att erforderliga utbildningsinsatser ges för att säkerställa vilka lagrum som avses vid användandet av tolk.

Nämnden rekommenderas säkerställa att medarbetarna har en tillräcklig kunskap om hur man genomför ett möte med tolk

Stadsrevisionen bedömer att hur tolkanvändningen går till i praktiken beror till stor del på den enskilde medarbetarens kunskap och kompetens, samt engagemang hos chefer. Avsaknaden av kända och väletablerade riktlinjer kan i praktiken bidra till olika förutsättningar för tolkanvändningen. Stadsrevisionen bedömer att nämnden inte säkerställt tillräckliga utbildningsinsatser kring tolkanvändning. Vidare menar de att det kan finnas en risk för högre kostnader kring tolkanvändning som en följd av bristande kunskap i hur tolkmöten genomförs

Nämnden rekommenderas att utveckla sammanställningen av avvikelserapportering av tolktjänster som en del i ett systematiskt kvalitetsarbete

Stadsrevisionens bedömning är att det inte i tillräcklig utsträckning sker en systematisk uppföljning, återrapportering och analys av tolkkostnaderna. Vid intervjuerna framkommer det att

vissa medarbetare lämnar kontinuerlig feedback till leverantören kring tolkarnas kunskap, bemötande och översättningar. Det sker ingen systematisk och sammanställd återkoppling av tolkarnas kvalitet till leverantören.

### **Grundskoleförvaltningens redovisning av planerade åtgärder, när de ska vara genomförda och förväntade effekter för respektive rekommendation**

Som myndighet är grundskoleförvaltningen enligt förvaltningslagen skyldig att använda tolk vid behov från den enskilda. Att det är den enskildas behov som styr omfattningen av tolkanvändningen medför vissa svårigheter kopplat till ekonomisk uppföljning av tolkkostnader. Förvaltningen kan följa kostnaderna och dess utveckling, men har begränsade möjligheter att implementera åtgärder för att påverka kostnadsutvecklingen.

Grundskoleförvaltningen ser det som ytterst viktigt att den information som förmedlas är begriplig för mottagaren. Förvaltningen arbetar aktivt med att tillgängliggöra information. Det kan dels handla om tolkanvändning men också om andra former av tillgänglighetsanpassning. Inom det stadsövergripande ramavtalet för tolkservice har grundskoleförvaltningen tillgång till 3 olika nivåer av tolkar: auktoriserad tolk, utbildad tolk samt övrig tolk. Grundskoleförvaltningen noterar att revisionen i sin enkät vid flertalet tillfällen enbart frågar om användningen av auktoriserade tolkar. Inom ramen för förvaltningens uppdrag är det ovanligt att information som förmedlas till den enskilde kräver en auktoriserad tolk. Vanligare förekommande är att informationen är av sådan karaktär att en utbildad tolk är tillräcklig.

Vidare noterar grundskoleförvaltningen att ca 30% av de svarande i stadsrevisionens enkät uppger att de använder sig, i varierande utsträckning, av barn som tolk. Av stadsrevisionens granskning går det inte att utläsa i vilka situationer detta sker eller vilken information som förmedlas. I sammanhanget vill grundskoleförvaltningen nämna att stadskontoret genomförde en kartläggning i oktober 2021 som visade på att det finns kunskap och medvetenhet inom grundskoleförvaltningen om att minderåriga inte ska användas som tolkar. I yttrandet från

nämnden (GRF-2022-13579) framkommer att det finns strukturer och rutiner för att säkerställa att barn inte används som tolkar och att användningen av barn som översätter bedöms vara mycket begränsad.

Nämnden rekommenderas säkerställa att det sker en tillräcklig uppföljning kring tolkkostnader

Skolstart Malmö har ansvar för att ta emot nyanlända familjer som anmäler sina barn till grundskola och gymnasiet. Inom ramen för verksamhetens uppdrag är tolkanvändning vanligt förekommande och den utgör den enskilda verksamhet inom grundskoleförvaltningen som nyttjar tolkar i störst utsträckning. Tolkkostnader inom Skolstart Malmös verksamhet registreras som en särskild aktivitet och följs inom ramen för verksamhetens ekonomiska uppföljning.

För grundskoleförvaltningen som helhet pågår ett fortlöpande arbete med att se över uppföljningsrutiner gällande ekonomin. Gällande riktlinjer för ekonomisk styrning anger att en resultatbudget för förvaltningen ska upprättas enligt följande:

- Bidrag
- Övriga intäkter
- Lönekostnader
- PO- pålägg
- Övriga personalkostnader
- Lokal- och markhyror
- Övriga kostnader
- Avskrivningar
- Kommunbidrag
- Finansiella intäkter
- Finansiella

Tolkkostnader utgör en mycket liten del av förvaltningens totala budget och inryms under kategorin ”övriga kostnader”. Vid inledningen av ny mandatperiod ska grundskolenämnden se över riktlinjer för ekonomisk styrning. Detta arbete pågår under våren och i översynen får nämnden ta revisionens synpunkter i beaktande.

Nämnden rekommenderas säkerställa att medarbetarna har en tillräcklig kunskap kring lagkrav och interna dokument och riktlinjer som styr tolkanvändningen

samt

Nämnden rekommenderas säkerställa att medarbetarna har en tillräcklig kunskap om hur man genomför ett möte med tolk

Grundskoleförvaltningen har för avsikt att under 2023 ta fram ett förvaltningsgemensamt material med vägledning för hur tolktjänster ska användas. Materialet kommer att inkludera information om relevant lagstiftning, råd för hur ett möte med tolk ska genomföras samt hur förvaltningen arbetar med svenska som huvudspråk. Under året kommer materialet att spridas till förvaltningens medarbetare och förväntas tydliggöra lagkrav och riktlinjer för tolkanvändning samt bidra till kompetensutveckling inom området.

Nämnden rekommenderas att utveckla sammanställningen av avvikelserapportering av tolktjänster som en del i ett systematiskt kvalitetsarbete

I det stadsövergripande avtal som Malmö stad har tecknat med upphandlade leverantörer framgår det att leverantören ska registrera och sammanställa samtliga avvikelser som rapporteras till leverantören samt lämna redovisningen till avtalsansvarig hos beställaren. Denna rapport lämnas en gång per kvartal under hela avtalsperioden. Utöver detta inhämtar grundskoleförvaltningens inköpssamordnare årligen synpunkter från samtliga rektorer kopplat till de varor och tjänster som Malmö stad har inom ramavtal. Det finns även möjlighet för verksamheterna att direkt kontakta inköpssamordnaren för att lämna synpunkter på ramavtalen. Grundskoleförvaltningens bedömning är att det inte finns behov av vidare åtgärder i nuläget.

**Ansvariga**

Mats Johnsson Utbildningschef

Peter Lindberg Förvaltningschef