



Härnösands
kommun

Rutin för bokning och avbokning av tolk



Boka och avboka tolk

Görs på kundwebben **TAQS Web Portal** (taqs.se), om du inte har ett inlogg beställer du det hos tolkformedlingen@harnosand.se.



Om du behöver boka (inom 48 timmar) eller avboka (inom 24 timmar) måste du kontakta Tolkförmedlingen via mail eller telefon. Se specifika instruktioner.

Boka tolk inom 48 timmar

För att boka tolk inom 48 timmar behöver du maila tolkformedlingen@harnosand.se eller ringa 0611-348332.

Var tydlig, bokningen ska innehålla följande:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Datum• Språk/dialekt• Typ av tolkning• Tid (från klockan - till klockan)• Om det är okej med telefontolk i händelse av att en platstolk inte finns ledig | <ul style="list-style-type: none">• Kundnummer• Adress• Var tolken blir uppmött• Vem tolken ska träffa• Kontaktuppgifter till beställaren• Eventuella önskemål eller krav |
|--|--|

Jourbeställning av tolk - när Tolkförmedlingen har stängt

Har du akut behov av tolk, eller behov av tolk då Tolkförmedlingen har stängt, ring 0611-34 83 32 så kopplas du automatiskt till vår samarbetspartner GTS, Gävleborgstolkservice. Det tillkommer en extra jouravgift på 150 kr ex moms per uppdrag.

Kom ihåg att uppge ditt kundnummer och övriga kontaktuppgifter.



Avboka tolk inom 24 timmar

Om du behöver avboka inom 24 timmar måste du maila eller ringa Tolkförmedlingen på tolkformedlingen@harnosand.se eller ringa 0611-34 83 32.

Ange kundnummer och eventuellt bokningsnummer/uppdragsnummer.
Övrig tid avbokas tolk på taqs.se

Avbokning av en tolkbeställning inom 24 timmar debiteras.

Tidsändra en bokning

För att tidsändra din bokning behöver du först avboka din beställning och sedan göra en ny beställning med den nya tiden.

Inför ett möte

Innan ett bokad tolkmöte bör du kontrollera så att det inte blivit någon förändring i tolkbeställningen. Det gör du på kundwebben.

Kundwebben taqs.se

Du loggar in i kundwebben med:

- Kund ID: 21-K + kundnummer
- Egen mailadress
- Lösenord

Maila Tolkförmedlingen om du saknar inloggning och kundnummer.

På kundwebben kan du:

- Boka/avboka tolk
- Se aktuell status på egen och kollegors gjorda tolkbeställning (klicka på fliken se enhetens uppdrag)
- Se bekräftelse på bokad tolk och tolkens telefonnummer
- Se fakturaunderlag
- Beställa meddelandeservice och översättningar
- Lämna avvikelser och synpunkter på beställt tolkuppdrag

Viktigt: Uppge alltid din arbetsplats kundnummer och eventuellt bokningsnummer vid tolkärenden.

Statusbeskrivningar:



Meddelandeservice

Meddelandeservice 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.

Tänk på att:

- Tolkförmedlingen behöver meddelandet skriftligt i jag-form.
- Inga frågor ska finns med i meddelandet.
- Klienten kan ha flera telefonnummer, skriv då med det i beställningen av meddelandeservice.

Meddelandet framförs i första hand muntligt via telefon om inget annat överenskommit.

Meddelandeservice beställs alltid på taqs.se, där skriver eller bifogar du meddelandet. När du beställer **sätt datum och tid minst 49 timmar framåt**, vi jobbar direkt med meddelandet och återkopplar när det är framfört.

Tolkförmedlingen debiterar 30 minuter för meddelandeservice, även om tolken inte får tag på klienten.



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.

Nyfiken på Tolkförmedlingen?

Vi på Tolkförmedlingen kommer gärna på ett APT eller besök och informerar om tolkning, tolkar, tolkbokning, språk, kundwebben, tolk- och kundutbildning eller förmedlingsinformation.

Mer info om Tolkförmedlingen hittar du på harnosand.se/tolkformedlingen

Tolkförmedlingens ordinarie öppettider är:

Mån-Fre kl. 09.00 – 15.00 (lunchstängt kl. 12.00 – 13.00)

Dag före helgdag kl. 09.00 – 12.00.

Övrig tid har GTS (Gävleborgs tolkservice) jour dygnet runt samt vid tillfällen då tolkförmedlingen har stängt.

Tolkförmedlingen Härnösand
Johannesbergsgatan 3
871 80 Härnösand

Telefon: 0611-34 83 32

E-post: tolkformedlingen@harnosand.se

An illustration of three diverse people standing against a blue background with white stars. Each person has disproportionately large hands. The person on the left has yellow hair and a white shirt with green dashes; their right hand is raised. The person in the middle has dark curly hair and a yellow shirt; their hands are raised. The person on the right has long black hair and a red jacket; their right hand is raised. Three speech bubbles are positioned above them, containing the words 'Hej', 'Geia', and 'Salut' respectively.

Hej

Geia

Salut



Härnösands
kommun