



FAQ Landesprogramm Dolmetschen

2. Phase

Häufig gestellte Fragen zum
Landesprogramm Dolmetschen

Stand: 19.08.2021

Vorwort:

Das Landesprogramm Dolmetschen des TMMJV startete seine erste Phase im Mai 2019. Nach dem erfolgreichen Start und der guten Annahme des Video- und Audiodolmetschens wird es nun in einer zweiten Phase fortgeführt und wird durch einen neuen Dienstleister, der LingaTel GmbH, angeboten.

Zu den bereits berechtigten Einrichtungen aus der ersten Phase, erhalten weitere Einrichtungen in Thüringen die Möglichkeit, das Landesprogramm kostenfrei zu nutzen. Dazu gehören u.a. weitere Beratungsstellen, Frauenzentren, Gerichte und Landespolizeiinspektionen.

Inhalt

Welche Stellen sind zur Inanspruchnahme der Leistungen berechtigt?	4
Können weitere Stellen die Leistung in Anspruch nehmen (Einzelfallprüfung)?	5
Ist die Inanspruchnahme der Leistungen für die berechtigten Stellen kostenfrei?	5
Wer ist der Anbieter der Dolmetscherleistungen?	5
Welche Leistungen können von den berechtigten Stellen abgerufen werden?	5
Welche Sprachen sind vom Angebot umfasst? Zu welchen Uhrzeiten sind die Leistungen abrufbar?	5
Über welche Qualifikation verfügen die eingesetzten Dolmetscherinnen und Dolmetscher?	7
Wie kann das Angebot genutzt werden?	7
Wer ist Ansprechpartner für die berechtigten Stellen?	8
Gibt es die Möglichkeit, an Schulungen teilzunehmen, in denen die Nutzung der Leistungen erläutert wird?	8
Welche technischen Voraussetzungen müssen für die Inanspruchnahme der Leistungen vorliegen und wie wird die Leistung abgerufen?	8
Was tun, wenn die Technik nicht funktioniert?	10
Informationen zum Datenschutz und zur Verschwiegenheit der Dolmetschenden	10

Welche Stellen sind zur Inanspruchnahme der Leistungen berechtigt?

Bezeichnung der berechtigten Einrichtungen

- Antidiskriminierungsstelle des Landes
- Beauftragte für Integration, Migration und Flüchtlinge des Freistaates
- Beratungsstellen, insbesondere Ehe-, Familien-, Lebens- und Erziehungsberatung, Interventionsstellen gegen häusliche Gewalt, Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer und Jugendmigrationsdienste, Pflegeberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung, Sucht- und Drogenberatung, Verbraucherberatung, Verbraucherinsolvenzberatung, allgemeine Sozialberatung
- Bürgerbeauftragter des Freistaates
- Erstaufnahmeeinrichtungen des Landes
- Familien-Gesundheits-Kinderkrankenpfleger
- Frauenhäuser
- Frauenzentren
- Gemeinschaftsunterkünfte in den Kommunen
- Hebammen und Geburtshelfer
- Justiz, insbesondere Gerichte, Staatsanwaltschaften, Justizvollzugsanstalten
- Kindertagesstätten
- Kinder- und Jugendschutzdienste und sonstige Dienste der Jugendhilfe
- Krankenhäuser und Sanatorien
- Landespolizeiinspektionen und Autobahnpolizei
- Landratsämter und Stadtverwaltungen der kreisfreien Städte mit zugehörigen Ämtern, insbesondere Ausländerbehörden, Sozialbehörden, Gesundheitsämter, Jugendämter, Jobcenter als besondere Einrichtungen der zugelassenen Träger, Sozialberatungsstellen, Pflegestützpunkte etc.
- migrationspolitische Sprecherinnen und Sprecher der Fraktionen im Thüringer Landtag
- Mitglieder der Härtefallkommission des Landes
- niedergelassene Ärztinnen, Ärzte, Zahnärztinnen, Zahnärzte, Psychotherapeutinnen, Psychotherapeuten
- die mit der Umsetzung des Prostituiertenschutzgesetzes betrauten Behörden
- Soziale Dienste in der Justiz (Bewährungshilfe, Straffälligenhilfe, Jugendgerichtshilfe)
- Schulämter
- Schulen (staatliche und freie Trägerschaft)
- Standesämter, Pass- und Meldebehörden
- Stationäre Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe
- Stellen für die Anerkennung ausländischer Bildungs- und Berufsabschlüsse
- Thüringer Landesverwaltungsamt

- Träger der landesgeförderten Integrationsprojekte (insbesondere LAT, Projektförderrichtlinie Integration)

Können weitere Stellen die Leistung in Anspruch nehmen (Einzelfallprüfung)?

Im Einzelfall können mit Zustimmung von LingaTel weitere Einrichtungen angeschlossen werden. Anfragen sind per E-Mail an Landesprogramm.Dolmetscher@tmmjv.thueringen.de zu richten.

Ist die Inanspruchnahme der Leistungen für die berechtigten Stellen kostenfrei?

Ja, für die berechtigten Stellen ist die Inanspruchnahme der Dolmetschleistungen kostenfrei.

Wer ist der Anbieter der Dolmetschleistungen?

Anbieter ist die LingaTel GmbH.

Welche Leistungen können von den berechtigten Stellen abgerufen werden?

Der Anbieter stellt Video- und Telefondolmetschleistungen bereit, die über verschiedene Endgeräte abgerufen werden können.

Welche Sprachen sind vom Angebot umfasst? Zu welchen Uhrzeiten sind die Leistungen abrufbar?

Folgende „**Ad-hoc-Sprachen**“ stehen **montags bis freitags zwischen 8.00 und 18.00 Uhr** (regelmäßiger Tagesdienst) mit einer Wartezeit von maximal 4 Minuten zur Verfügung. Außerhalb des regelmäßigen Tagesdienstes, also **wochentags von 18.00 bis 8.00 Uhr, an Wochenenden sowie an Thüringer Feiertagen können diese Sprachen mit einer maximalen Wartezeit von 30 Minuten abgerufen werden.**

- **Albanisch**
- **Amharisch**
- **Arabisch (Hocharabisch)**
- **Armenisch**
- **Aserbaidshianisch**
- **Bengalisch**
- **Berberisch**
- **Bosnisch**
- **Bulgarisch**
- **Chinesisch**

- **Dari**
- **Englisch**
- **Farsi**
- **Französisch**
- **Fula**
- **Georgisch**
- **Griechisch**
- **Hindi**
- **Igbo**
- **Italienisch**
- **Koreanisch**
- **Kroatisch**
- **Kurdisch-Kurmanci**
- **Kurdisch-Sorani (Sorani)**
- **Lettisch**
- **Litauisch**
- **Mazedonisch**
- **Mongolisch**
- **Nepalesisch**
- **Paschtu**
- **Polnisch**
- **Portugiesisch**
- **Punjabi**
- **Rumänisch**
- **Russisch**
- **Serbisch**
- **Slowakisch**
- **Slowenisch**
- **Somali**
- **Spanisch**
- **Suaheli**
- **Tamilisch**
- **Thailändisch**
- **Tigrinya**
- **Tschechisch**
- **Türkisch**
- **Ukrainisch**
- **Ungarisch**
- **Urdu**
- **Vietnamesisch**

Längere Wartezeiten (bis zu 48 Stunden) ergeben sich bei den folgenden Terminsprachen:

- Hausa
- Oromo
- Tigre
- Zarma

Über welche Qualifikation verfügen die eingesetzten Dolmetscherinnen und Dolmetscher?

- **LingaTel GmbH setzt Dolmetscherinnen und Dolmetscher mit folgenden Qualifikationen ein:** studierte, staatlich geprüfte, vereidigte oder zertifizierte Dolmetscherinnen und Dolmetscher
- verfügen entweder über einen translatorischen Hochschulabschluss, haben eine Prüfung eines staatlichen Prüfungsamtes bzw. der IHK erfolgreich abgelegt, sind vereidigt
- oder weisen ein vom BDÜ anerkanntes Zertifikat vor. Das Niveau der Dolmetschdienste der jeweiligen Dolmetscherin bzw. des jeweiligen Dolmetschers entspricht mindestens der europäischen Kompetenzstufe C1 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens (GER).
- Die Dolmetscherinnen und die Dolmetscher verfügen in der Regel über einschlägige Erfahrungen auf dem Gebiet der Sprachleistungen für Medizin, Verwaltung und Sozialwesen.

Wie kann das Angebot genutzt werden?

Von den berechtigten Stellen (s.o.) ist ein Kontaktformular auszufüllen und an das TMMJV per E-Mail (Landesprogramm.Dolmetscher@tmmjv.thueringen.de) oder postalisch zu senden. Das Kontaktformular kann auf der Seite des Thüringer Ministeriums für Migration, Justiz und Verbraucherschutz unter dem Link <https://justiz.thueringen.de/themen/migration/integration> sowie auf der Homepage der GFAW unter dem Link <https://www.gfaw-thueringen.de/zusaetzliche-services/dolmetscherleistungen> aufgerufen werden.

Nach Prüfung der Zugangsberechtigung erfolgt die weitere Umsetzung unmittelbar zwischen berechtigter Stelle und LingaTel, in deren Folge die Firma LingaTel u.a. die persönlichen Zugangsdaten zur Verfügung stellt (Benutzername und Link zum Portal). Mit diesen Zugangsdaten können Sie sich als Admin auf dem Portal anmelden und ein Passwort vergeben. Im Anschluss können sie die Nutzerzugänge (User) auf dem Portal anlegen.

Detaillierte Informationen zum Abruf und zur Funktionsweise finden Sie weiter unten im Dokument sowie in den im Nutzerbereich hinterlegten Dokumenten „**Admin Leitfaden**“ und „**User Leitfaden**“. Nach Ihrer Anmeldung für das Landesprogramm Dolmetschen haben Sie Zugriff auf Ihren Nutzerbereich der LingaTel-Plattform.

Wer ist Ansprechpartner für die berechtigten Stellen?

Bei **Fragen**, die unmittelbar die **Nutzung der Leistung (insbesondere technische Fragen, Auftritt von Störungen etc.)** betreffen, wenden Sie sich bitte an das LingaTel Support-Team Thueringen@lingatel.de oder telefonisch unter 089 189279240.

Für die **Anmeldung beim Landesprogramm sowie zu Fragen der Berechtigung einer Stelle** wenden Sie sich bitte an das TMMJV unter folgender Adresse: Landesprogramm.Dolmetscher@tmmjv.thueringen.de.

Bei **inhaltlichen Fragen zu den Dolmetschleistungen sowie bei sonstigen Fragen der Umsetzung** wenden Sie sich bitte an die GfAW unter folgender Adresse: info-videodolmetschen@gfaw-thueringen.de

Gibt es die Möglichkeit an Schulungen teilzunehmen, in denen die Nutzung der Leistungen erläutert wird?

Ja, diese Möglichkeit besteht. LingaTel GmbH bietet geeignete Präsenzs Schulungen bzw. individuelle Einweisungen online oder telefonisch an. Bei Bedarf wenden Sie sich an thueringen@lingatel.de. Im Anschluss erhalten Sie von LingaTel Terminvorschläge für Schulungen. Bitte beachten Sie: Aufgrund der Corona Pandemie werden derzeit die Schulungen remote stattfinden. Zudem stehen schriftliche Leitfäden sowie ein ausführliches Schulungsvideo im Nutzerbereich unter „Dokumente“ zur Verfügung.

Welche technischen Voraussetzungen müssen für die Inanspruchnahme der Leistungen vorliegen und wie wird die Leistung abgerufen?

Videodolmetschen

Über den PC, Laptop, Tablet oder das Smartphone mit LAN- oder WLAN-Anschluss kann über den Browser (Safari, Google Chrome, Internet Explorer oder Mozilla Firefox u.a.) <https://login.lingatel.de/lingatelNew> aufgerufen werden. Für die Videokommunikation wird WebRTC verwendet.

Für die Videokommunikation wird eine Bandbreite von 2500 – 4000kbps empfohlen. Achten Sie zudem darauf, dass der Port 443 und Port 80 freigegeben sind. Sollten Sie weitere Fragen

zu technischen Voraussetzungen oder den Systemanforderungen haben, wenden Sie sich bitte an LingaTel.

Ablauf der Einwahl beim ersten Login:

Ihr Weg zur LingaTel Plattform:

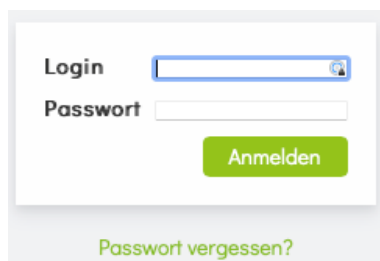
Um auf die LingaTel Plattform zu gelangen, klicken Sie einfach hier:

<https://login.lingatel.de/lingatelNew> oder geben Sie <https://login.lingatel.de/> in ihre Browserleiste ein.

Beim ersten Login:

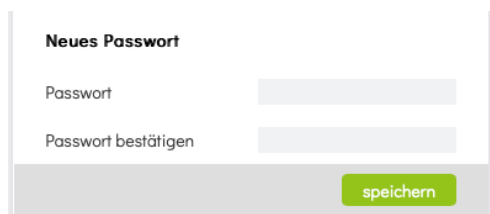
Ihre Zugangsdaten

Ihre Zugangsdaten haben Sie von LingaTel erhalten. Diese bestehen aus Ihrem Login und einem temporären Passwort. Geben Sie die diese Daten in die entsprechenden Felder ein und bestätigen dies mit „Anmelden“.



Ein neues Passwort vergeben

Sie werden jetzt aufgefordert Ihr temporäres Passwort in ein individuelles Passwort zu ändern. Bitte vergeben Sie ein Passwort und bestätigen dieses mit „speichern“.



Nach dem Login können Sie den schriftlichen Leitfaden sowie das Schulungsvideo unter „Dokumente“ einsehen.

Telefondolmetschen

Sie können die Telefondolmetscherin bzw. den Telefondolmetscher mit jedem Festnetz- oder Mobilfunktelefon anwählen. Die Rufnummern sind in Ihrem Login-Bereich auf der Plattform gelistet.

Beachten Sie zudem die technischen Informationen auf der Plattform unter „Dokumente“.

Was tun, wenn die Technik nicht funktioniert?

Bei allen Fragen kann das LingaTel Support-Team kontaktiert werden. Per Email Thueringen@lingatel.de oder telefonisch unter 089 189279240

Informationen zum Datenschutz und zur Verschwiegenheit der Dolmetschenden

Die LingaTel holt von den Dolmetschenden vor ihrem Einsatz eine Verschwiegenheits- und Datenschutzerklärung ein. Darüber hinaus müssen die Dolmetschenden ein polizeiliches Führungszeugnis vorlegen, das keine Einträge aufweisen darf.

Die Daten werden durch eine Verschlüsselung abgesichert, die dem Stand der Technik im Sinne der EU-DSGVO entspricht.

Im Fall von Videodolmetschen erfolgt die Verschlüsselung im Browser. Der Videocall wird systemseitig nur dann ermöglicht, wenn im Hintergrund eine Verschlüsselung erfolgreich aufgebaut werden konnte. Kann eine Verschlüsselung nicht aufgebaut werden, so ist auch kein Anruf möglich.

Im Fall von Telefondolmetschen ist der Abschnitt vom Rechenzentrum bis zur Dolmetscherin oder bis zum Dolmetscher und retour mit einer Verschlüsselung ausgestattet, die dem Stand der Technik entspricht. Der Abschnitt von der Kundin, der vom Kunden bis zum Rechenzentrum der LingaTel liegt in der Verantwortung der anrufenden Stellen.

Die Softwarelösung der LingaTel läuft in einem Carrier-zertifizierten Rechenzentrum, das sich in Frankfurt befindet. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen werden regelmäßig auf ihre Aktualität hin geprüft. Zwischen der GfAW und LingaTel wurde eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung abgeschlossen.