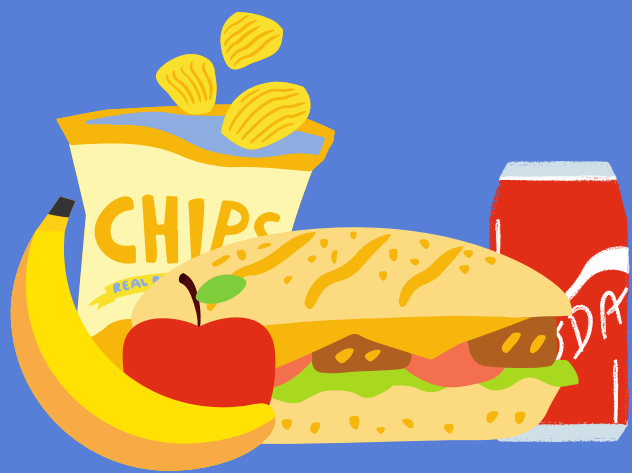


Tasques del voluntariat



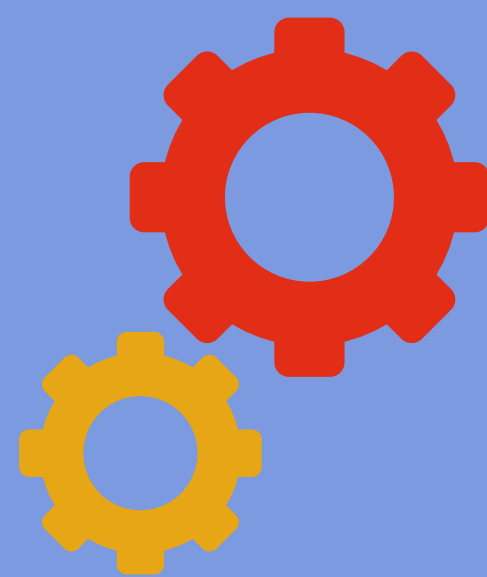
SERVEI D'ÀPATS

S'encarreguen de tenir preparat el menjar per a les persones que acaben el seu torn de voluntariat.

SERVEI D'ORDRE

Vetllen perquè les persones voluntàries es desplacin per la seu amb el màxim ordre i silenci. S'estableixen circuits predeterminats interns per als grups de voluntaris.

A les seus de Girona i Lleida, també són els encarregats de fer la primera acollida de voluntaris i d'acreditar-los.



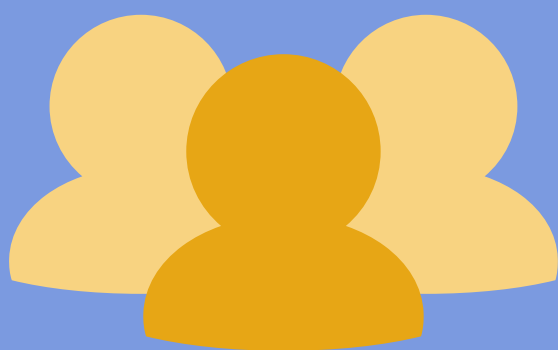
MISSATGERS

S'encarreguen de completar el circuit de les butletes i la logística. Vetllen perquè els voluntaris d'atenció telefònica sempre tinguin butletes per emplenar. Quan hi hagi una connexió en directe, cal evitar passar per davant de les càmeres.



CAPS DE TAULA

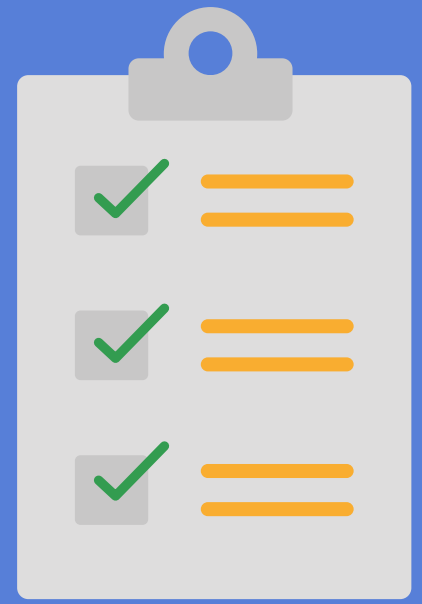
Aclareixen els dubtes de la filera de telefonistes que tenen assignada i en recullen les butletes. A més, han de garantir que sempre tinguin butletes per emplenar. També han de procurar que disposin d'aigua. Resolen els dubtes que sorgeixin i tramiten, mitjançant els missatgers, les butletes bones i les anul·lades.



SEPARADORS

Aquesta tasca de les seus de Girona, Lleida i Tarragona l'assumeix el personal de gestió de dades.

S'encarreguen de rebre totes les butlletes amb donatiu i de fer-ne una primera separació, ja que cal revisar-les totes; si un operador o operadora incorre reiteradament en algun error, cal comunicar-ho al responsable de separació.



ATENCIÓ TELEFÒNICA

La tasca consisteix a atendre les trucades de particulars i empreses que volen fer donatius. Els telèfons sempre han d'estar despenjats quan no es puguin atendre.

PAUTES PER A L'ATENCIÓ TELEFÒNICA

- Marqueu el vostre **número d'operador**.
- **Seguiu tot el guió** de la butlleta, de principi a fi.
- Empleneu les butlletes amb **lletra majúscula, clara i llegible**.
- **Utilitzeu** exclusivament **bolígraf blau o negre**. En cap cas feu servir retoladors, plomes, bolígrafs de colors o llapis.
- **No estripeu, no llenceu i no us endugueu** cap butlleta.
- Ratlleu les butlletes anul·lades amb la paraula "**nul·la**".
- Les butlletes **anul·lades** s'han de col·locar **fora de la safata**, i les correctes, a dins.
- **Reviseu** que continguin **totes les dades**; sense dades, no se'n podrà fer el cobrament corresponent.

Si algun voluntari ha de marxar inesperadament, cal que ho comuniqui al responsable de la seva tasca perquè busqui una persona substituïda.

En cas que es produeixi alguna incidència, us heu d'adreçar sempre a la persona responsable de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària.

Per a més informació, consulteu el web:

marato.voluntariat.org



Generalitat de Catalunya
**Departament de Treball,
Afers Socials i Famílies**