

Les persones usuàries del Servei Transport escolar i del Servei de Transport Adaptat i Assistit tenen reconeguts els següents drets i deures:

DRETS

- Rebre una **informació** necessària i entenedora sobre el servei.
- Disposar dels suports necessaris per a **comprendre** la informació que els sigui donada, en cas de dificultats pel desconeixement de la llengua o per dificultat en cas de persones amb discapacitat física, psíquica o sensorial, a fi de garantir l'exercici dels seus drets.
- Presentar **suggeriments**, poder presentar **queixes** i **reclamacions** i rebre'n resposta en el període legalment establert.
- Conèixer el **cost** del servei que reben i, si s'escau, la **contraprestació** de l'usuari/a.
- Preservar la **confidencialitat** de les dades i informacions que constin en els seus expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- **Renunciar** a la prestació del servei.
- Rebre **un tracte digne** per part de les persones que prestin el servei.
- **Altres** que prevegi el Reglament.

DEURES

- Complir les **prescripcions** establertes en el present Reglament.
- Facilitar les **dades personals veraces**.
- **Abonar** el preu públic corresponent per la prestació del servei, en la forma i termini establerts, si escau.
- Respectar els **horaris** de prestació dels serveis i assistir a la **parada** corresponent.
- Comunicar els **canvis** de centres de destí i de domicili.
- Observar una **conducta** basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i resolució dels problemes.

Queixes i suggeriments

Les famílies usuàries poden fer arribar, mitjançant un escrit presentat en el **Registre** del Consell Comarcal, qualsevol queixa, felicitació, suggeriment o incidència en el servei de transport.

El Consell Comarcal durà a terme les **gestions** que consideri oportunes per tal de resoldre la queixa o la incidència, o bé valorar la viabilitat del suggeriment rebut.

El Consell Comarcal **respondrà** per escrit a la queixa, el suggeriment o la incidència i informarà el centre docent i l'empresa de transport.

Podeu consultar el text complet del REGLAMENT DEL SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT I ASSISTIT i del REGLAMENT DEL SERVEI DE TRANSPORT ESCOLAR a www.ccgarrraf.cat

PROTOCOL D'ACTUACIÓ I COMUNICACIÓ EN CAS D'INCIDÈNCIA

- **En cas d'indisposició de les persones usuàries**

La persona acompanyant ha de **tenir cura** d'aquelles persones usuàries que pateixin alguna indisposició i n'ha d'**avisar la família, el centre** i, si escau, els serveis d'**urgència**.

- **En cas de retard significatiu del servei**

Si es produeix un **retard superior a 10 minuts** en el servei d'**anada** al centre, l'acompanyant del transport ha d'**avisar** del fet al centre i al Consell Comarcal.

Si es produeix un **retard superior a 10 minuts** en el servei de **tornada** a casa, l'acompanyant de transport ha d'**avisar** el Consell Comarcal i intentar localitzar a la família de cadascuna de les parades que restin de l'itinerari per informar-los de la incidència.

- **En cas de no haver-hi cap persona adulta autoritzada per anar a buscar la persona usuària a la parada**

Si es produeix aquesta incidència, la persona usuària continuarà el viatge **fins a la fi de la ruta**, i mentrestant l'acompanyant intentarà **localitzar** telefònicament a la família. Si en arribar a la finalització de la ruta no han passat a buscar l'usuari/ària, l'acompanyant el/la posarà a disposició dels **cossos de seguretat** —Policia Local o Mossos d'Esquadra— del darrer municipi de la ruta i els en facilitarà totes les dades.

- **En cas d'avaria del vehicle**

El/la conductor/a ha d'**avisar l'empresa de transport** per tal de solucionar l'avaria o bé per continuar el servei amb un vehicle suplent.

L'acompanyant ha **d'informar del retard** en el servei d'acord amb el protocol d'incidència corresponent.

- **En cas d'accident**

El/la conductor/a o l'acompanyant ha de trucar al telèfon **112 Emergències**.

L'acompanyant de transport ha de **tenir cura** de les persones usuàries mentre espera l'arribada de les assistències i ha **d'informar del retard** en el servei d'acord amb el protocol d'incidència corresponent.

Posteriorment a qualsevol incidència, i per escrit, **l'empresa de transport** posarà el fet i les actuacions realitzades en coneixement del Consell Comarcal i del centre educatiu.