



**COMUNE DI PIACENZA**



**CARTA DEI SERVIZI  
CANILE COMUNALE DI PIACENZA**

# **INDICE**

## **INTRODUZIONE**

- cos'è la carta dei servizi
- la normativa di riferimento

## **LA STRUTTURA**

- reparto sanitario
- reparto di mantenimento
- aree di sgambamento

## **GESTIONE**

## **SERVIZI EROGATI**

## **TARIFFE**

## **AFFIDAMENTI E ADOZIONI**

- procedure per l'affidamento

## **CONTATTI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**

## **URGENZE**

## **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

## INTRODUZIONE

### **Cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è uno strumento mediante il quale il Comune di Piacenza fornisce ai propri utenti informazioni sui servizi erogati dal canile allo scopo di facilitare la fruizione dello stesso. Essa permette la conoscenza organizzativa, la modalità di accesso e di contatto. La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di tutela del cittadino che può costantemente verificare la qualità delle attività svolte ed essere coinvolto in prima persona attraverso suggerimenti (o reclami) attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

### **La normativa di riferimento**

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini.

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163/1995, convertito in Legge n. 273/1995 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo n. 286/1999.

La Legge n. 150/2000 ha, invece, disciplinato le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

La Direttiva 24 marzo 2004 ha promosso la rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini. L'argomento è stato ripreso dal Decreto Legislativo n. 150/2009, che prevede la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini. Il Decreto è stato riformato dal Decreto Legislativo n. 74/2017, che ha modificato il sistema di misurazione della performance e valorizzato i sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti.

Il Decreto Legislativo n. 198/2009, di attuazione dell'art. 4 della Legge n. 15/2009, ha trattato il ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi.

L'art. 32 comma 1 del Decreto Legislativo n. 33/2013 ha previsto la pubblicazione della carta dei servizi o del documento concernente gli standard di qualità.

La normativa di settore, nazionale regionale e locale, è la seguente:

- Legge 14 agosto 1991, n. 281 "Legge quadro in materia di animali di affezione e prevenzione del randagismo";
- L.R. 07 aprile 2000, n. 27 "nuove norme per la tutela ed il controllo della popolazione canina e felina";
- DGR 472/2021 "requisiti strutturali e gestionali per le strutture di ricovero e custodia di cani e gatti, oasi e colonie feline. Aggiornamento e proroga delle proprie precedenti disposizioni di cui alla Delibera di Giunta Regionale n. 1302 del 16 settembre 2013";
- Regolamento comunale per il benessere e la tutela degli animali da compagnia approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 27 del 13/07/2020.

## LA STRUTTURA

Il Canile di Piacenza ha una potenzialità ricettiva di 200 cani, è situato nella periferia della città ed è facilmente raggiungibile con una strada asfaltata, direttamente collegata con la viabilità primaria.

Il complesso dispone di un parcheggio ed è dotato di impianto di videosorveglianza.

La struttura ospita, oltre ai cani del Comune di Piacenza, i cani vaganti, oggetto di sequestro o di rinuncia di proprietà provenienti da altri 14 comuni convenzionati: Bettola, Bobbio, Carpaneto, Cerignale, Farini, Gossolengo, Morfasso, Podenzano, Ponte dell'Olio, Rivergaro, San Giorgio Piacentino, San Pietro in Cerro, Travo, Zerba.

Il complesso edilizio, costituito da un fabbricato principale di 2 piani fuori terra, risulta ubicato a ridosso della zona urbana e dispone di:

- un ambulatorio veterinario attrezzato,
- un ufficio per le funzioni amministrative ed il ricevimento del pubblico,
- servizi igienici,
- un reparto dotato di impianto di riscaldamento e di ventilazione, utilizzato per ospitare i cani

anziani o comunque con caratteristiche/situazioni che richiedano il ricovero in ambiente protetto,

- una stanza per i cuccioli provvista di riscaldamento e lampade riscaldanti aggiuntive,
- una sala utilizzata per i corsi di formazione destinati agli operatori del canile, ai volontari che operano nella struttura ed alla cittadinanza.
- 1 ufficio delle Guardie Zoofile convenzionate con il Comune,
- 1 stanza dell'educatore cinofilo



In quest'ultimo locale è stata ricreata una stanza con le dotazioni di un appartamento tipo, nel quale vengono portati i cani. Qui l'educatore cinofilo, a volte accompagnato dall'adottante, ricrea la vita in famiglia dell'animale abituandolo, ad esempio, a non salire sul divano, a stare in casa da solo senza abbaiare, a non avere paura dell'aspirapolvere ecc..

Questa attività ha lo scopo di formare i nuovi proprietari ed a scongiurare il rientro in struttura dopo l'adozione.

### **Reparto sanitario**

I cani catturati/recuperati sono immediatamente trasferiti nel reparto sanitario con un tempo di permanenza di 10 giorni e vengono sottoposti a visita veterinaria ed a tutte le profilassi necessarie per il loro benessere.



### **Reparto di mantenimento**

Al termine del periodo di osservazione sanitaria i cani sono trasferiti nel reparto ordinario di mantenimento e resi adottabili.

Questo reparto è costituito da 84 box prefabbricati coibentati e dotati di una parte coperta con lampada riscaldante e di una zona scoperta di mq. 7,40. A servizio di ogni blocco è presente un'area di sgambamento che i cani utilizzano in occasione delle operazioni di pulizia dei box.

### **Aree di sgambamento**

La struttura dispone inoltre di una superficie di circa mq. 1.700, suddivisa in 2 grandi aree di sgambamento. Una di queste, ha un accesso diretto dal reparto dove solitamente vengono ospitati i cani con aggressività non controllata o che presentano particolari problemi di gestione. In questo modo viene assicurata l'uscita quotidiana anche a cani che non possono essere condotti al guinzaglio attraverso i vari reparti.



## GESTIONE

La struttura è gestita da Anicura Animal Hospital a cui competono le attività di cura della popolazione canina, delle attività amministrative correlate e dell'assistenza veterinaria degli animali ospitati. Il servizio è stato affidato dal Comune di Piacenza a seguito di gara d'appalto aggiudicata nel 2023 ed ha la durata di 3 anni dal 1 aprile 2023 al 31 marzo 2026.

Oltre al personale di Anicura, che si occupa delle attività quotidiane, un ruolo fondamentale è svolto dai volontari presso il Canile municipale.

Circa 30 volontari, partecipando all'iniziativa 'cittadinanza attiva', offrono un prezioso contributo con attività integrative. Grazie a loro, tutti i cani vengono portati a passeggio quotidianamente e possono giocare in due ampie aree recintate, favorendo sia l'attività fisica che l'interazione sociale.

## SERVIZI EROGATI

Il canile comunale garantisce la custodia e la cura di:

- cani vaganti sul territorio del Comune di Piacenza catturati dal personale incaricato;
- cani provenienti dai Comuni convenzionati;
- cani oggetto di rinuncia di proprietà ex art. 12 L.R. 27/00;
- cani oggetto di procedimenti coattivi che ne impongono la custodia presso il canile;
- cani in custodia temporanea, per il tempo necessario alla loro restituzione ai legittimi proprietari e, qualora risultati non individuabili, al loro affidamento ad eventuali richiedenti;

## TARIFFE

Per i servizi erogati, sono applicate le seguenti tariffe:

### Cattura cane di proprietà euro 30,00

La tariffa si riferisce al costo dovuto dai proprietari per l'intervento di recupero effettuato dal servizio cattura per lo smarrimento dell'animale.

### Restituzione cane smarrito euro 10,00

Per ogni giorno di permanenza presso il canile, esclusi i primi 3 giorni. La tariffa si riferisce al costo dovuto per ogni giorno di permanenza presso il canile comunale in caso di smarrimento.

### Rinuncia di proprietà di cane o cucciolata euro 500,00

### Mantenimento per ricovero temporaneo euro 10,00

La tariffa si riferisce al costo dovuto per ogni giorno di permanenza presso la struttura comunale in casi diversi dallo smarrimento.

## AFFIDAMENTI E ADOZIONI

Il gestore promuove, sia attraverso i canali social e sia attraverso l'organizzazione di appositi eventi, l'adozione dei cani ospiti.

I cani ricoverati vengono affidati ad eventuali richiedenti per un periodo di 30 giorni.

### **Procedure per l'affidamento:**

Il richiedente che intende adottare un cane si presenta presso il canile comunale munito di un documento d'identità e compila un modulo di pre-affido.

L'incaricato della struttura assiste l'interessato nella scelta del cane più adatto e valuta un eventuale visita di preaffido a domicilio.

Si procede quindi alla compilazione del modulo di affido temporaneo della durata di 30 giorni, trascorsi i quali il cane si intende adottato in via definitiva.

Durante questa fase, è fondamentale il contributo degli educatori cinofili che offrono supporto e consulenza all'affidatario organizzando avvicinamenti tra i cani, effettuando prove di conoscenza con i futuri adottanti e supportando l'inserimento del cane nel nuovo contesto familiare.

I cani adottati dal canile sono già registrati con microchip. Gli adottanti dovranno comunicare all'anagrafe canina del comune di residenza l'acquisizione dell'animale.

In caso di affidamento a cittadini o ad associazioni di volontariato, nulla è dovuto da quest'ultimi per quanto concerne le spese amministrative relative all'espletamento delle pratiche di affidamento.

## **CONTATTI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**

SEDE: Via Bubba, 40, Piacenza,

MAIL [canilepiacenzacvc@gmail.com](mailto:canilepiacenzacvc@gmail.com)

PAGINE SOCIAL

TELEFONO: 0523 -1798340 / 0523 -7404428

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

- da lunedì a venerdì 14.00 - 18.00;
- sabato 10.00 - 12.00 e 14.00 – 18.00;
- domenica su appuntamento.

## **URGENZE**

Gli interventi d'urgenza sono attivabili 24 ore su 24 solo tramite gli Enti pubblici preposti alle garanzie di sanità, ordine e sicurezza pubblica, pertanto le richieste potranno pervenire dalla Vigilanza Comunale, dalla Polizia Veterinaria A.U.S.L., dalle Forze dell'Ordine e dai Vigili del Fuoco.

# CANILE COMUNALE DI PIACENZA

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

La preghiamo di compilare questo modulo perché la Sua collaborazione ci permetterà di migliorare i servizi del nostro canile.

Età:

- 18 - 25    26 - 35    36 - 45    46 - 55    56 - 65    66 - 75    OLTRE

Genere

- M  
 F

Come ha conosciuto il canile di Piacenza?

- Passaparola  
 Social  
 Web  
 Giornali  
 Eventi  
 Rinuncia di proprietà  
 Altro

Per quali di questi servizi si è rivolto al canile?

- Adozione  
 Restituzione cane smarrito  
 Richiesta informazioni  
 Donazione  
 Altro

Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito al servizio ricevuto:

*Assistenza / Competenza del personale*

- Per niente soddisfatto  
 Poco soddisfatto  
 Abbastanza soddisfatto  
 Soddisfatto  
 Molto soddisfatto

*Chiarezza delle informazioni*

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

*Tempi di attesa*

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

*Facilità a raggiungere la struttura*

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

*Adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico*

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

*Cortesia del personale contattato*

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto

Pensa che la struttura debba essere migliorata in relazione a:

- Condizioni strutturali
- Aree verdi
- Spazi per il pubblico
- Benessere dei cani ospitati
- Organizzazione eventi culturali cinofili

Se è già stato in passato presso il canile, trova che la qualità del servizio sia:

- Peggiorata
- Invariata
- Migliorata

In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?

---

---

---

---

---

---

---

---

Eventuali suggerimenti

---

---

---

---

---

---

---

---

*Grazie per il tempo che ha voluto dedicarci*