



Città di Erba

Canile-Rifugio “STURN”

Carta dei Servizi



IL PATTO CON GLI UTENTI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi pubblici assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i servizi resi, le modalità di erogazione e gli standard di qualità, informando l'utente sulle modalità di tutela previste a suo favore.

Questo strumento di tutela dei Cittadini è stato introdotto in Italia con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

I PRINCIPI FONDAMENTALI

- ✓ **Eguaglianza:** i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.
- ✓ **Imparzialità:** ogni Cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.
- ✓ **Rispetto:** ogni Cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.
- ✓ **Partecipazione:** ogni Cittadino che esprime interessi e competenza rispetto ad un problema sociale ha il diritto di partecipare alla definizione comunitaria di progetti, obiettivi e metodi di soluzione del problema stesso.
- ✓ **Efficacia:** i servizi sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.
- ✓ **Efficienza:** i servizi sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.
- ✓ **Qualità:** i servizi sono il risultato della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per il benessere dei cani e delle famiglie che li adottano.

DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI

- **Tutela della riservatezza:** ogni Cittadino ha diritto alla riservatezza.
- **Accesso e attenzione:** ogni Cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.
- **Informazione:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute.
- **Trasparenza:** ogni Cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento della propria pratica.
- **Fiducia e decisione:** ogni Cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.
- **Reclamo e riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto di presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto, in tempi brevi ed in misura congrua.

DOVE SIAMO

A Erba, in via Luciano Manara: proseguendo dal Ristorante "Gringhelon", siamo subito dopo il ponticello sopra la roggia.



ORARI

- Martedì-domenica: dalle ore 14.00 alle 18.00 (ultimo ingresso alle 17,30)
- lunedì chiuso

PER LE ADOZIONI SI RICEVE PREVIO APPUNTAMENTO TELEFONICO.

RECAPITI

Telefono: 031 611633

Email: canilecittadierba@gmail.com

MEDIA

Pagina Facebook: Canile di Erba Sturn

Pagina web:.....

Pagina Instagram:

.....



REGOLE DI SICUREZZA PER I VISITATORI

- i minori di anni 18 possono accedere al canile solo se accompagnati da un adulto che ne abbia la responsabilità.
- I bambini di età inferiore agli 8 anni non sono comunque ammessi a visitare i capannoni e gli sgambatoi.
- Durante eventuali visite nei capannoni in vista di adozioni, i Visitatori sono tenuti a :
 - ✓ Farsi sempre accompagnare da un operatore e rispettarne le indicazioni.
In particolare, sono tenuti a:
 - ✓ Non appoggiarsi o protendere le mani nei recinti e nei box;
 - ✓ Astenersi dall' offrire cibo ai cani ospiti;
 - ✓ Non sostare davanti a un box quando l'operatore indica di proseguire;
 - ✓ Mantenere un contegno posato, non gesticolare od alzare la voce.

Molti dei nostri ospiti hanno avuto un vissuto difficile e hanno difficoltà con gli estranei: alcuni reagiscono in modo conflittuale, altri ne hanno paura. Occorre quindi mantenere durante la visita comportamenti idonei sia alla propria sicurezza, sia a non provocare reazioni che nuociono al recupero comportamentale necessario per renderli adottabili.



OBIETTIVI

Il Canile – Rifugio di Erba è la casa dei cani in attesa di essere adottati.

Oltre a dare riparo, conforto e cure ai tanti cani dispersi o senza dimora del territorio del nostro Comune e di quelli convenzionati, si vuole offrire rieducazione e recupero comportamentale a chi ha subito maltrattamenti o trattamenti non consoni al suo benessere:

- ✓ offrire **buone condizioni di benessere fisico e psicologico** dei cani ospiti per tutta la durata del periodo di ricovero;
- ✓ **riabilitare** gli animali che, a causa dei traumi dovuti ai maltrattamenti e/o abbandoni subiti, necessitano di cure e di sostegno psicologico ed educativo;
- ✓ diffondere il concetto che è **meglio adottare** un animale, in particolare se anziano o malato, piuttosto che acquistarlo;
- ✓ **incrementare il numero degli affidi**, nella convinzione che gli animali stiano meglio in una casa piuttosto che presso la struttura collettiva;
- ✓ **prevenire le pratiche di abbandono o di eutanasia**, perché all'animale - aggressivo a causa di una cattiva educazione o dei maltrattamenti subiti, oppure malato ma non sofferente - debba essere data una possibilità di recupero, così come espressamente previsto anche dalla normativa vigente (L. 281/91)

- ✓ **diffondere la cultura del rispetto e della corretta gestione degli animali e sensibilizzare sull'importanza che gli stessi assumono nella vita sociale e familiare, nonché per il supporto alle persone afflitte da patologie o disabilità**



L'APPROCCIO

L'accudimento dei nostri ospiti - comprendente, tra il resto, la pulizia dei ricoveri, l'alimentazione degli animali, la manutenzione ordinaria della struttura e delle aree verdi, il supporto allo staff sanitario, le attività educative e riabilitative - è stato affidato a.....

La vocazione di ciascuno degli operatori produce sinergie importanti: il cane viene considerato come un essere senziente e cognitivo: non solo il suo disagio riceve la massima attenzione, ma si mira a favorire l'integrazione sociale badando al benessere suo e dei futuri adottanti, curando gli abbinamenti e supportando anche dopo l'adozione la qualità della loro vita di relazione.

Con generosità e passione, gli operatori garantiscono ai nostri ospiti, oltre alla mera gestione, anche quei **rapporti umani** dei quali tanto abbisognano, riuscendo ad interagire con esperienza e dedizione persino con i cani più difficili.

Nella gestione del Canile, l'Amministrazione ritiene importante l'apporto del volontariato attraverso una collaborazione sinergica che possa consentire il maggior coinvolgimento e sensibilizzazione possibile sul tema e l'ottimizzazione dei costi del servizio a carico della collettività.

Il personale e i volontari sono a completa disposizione di quanti abbiano il desiderio e l'intenzione di adottare un cane, con l'obiettivo di assicurare la migliore adozione possibile attraverso una accurata conoscenza degli animali presenti e un'attenta valutazione dell'adottante. Con l'ausilio di professionisti della materia, viene offerto un servizio di consulenza e assistenza, al fine di rendere efficace l'inserimento dell'animale nel nuovo contesto familiare e urbano e di prevenirne una eventuale restituzione.



Il personale ed i volontari sono altresì disponibili nell'attività di consulenza e supporto a favore dei cittadini interessati ad assicurarsi le conoscenze minime di carattere generale funzionali a garantire una gestione ottimale dei rapporti con gli animali di affezione in ambito domestico e urbano, nel rispetto degli obiettivi, principi e finalità sopra richiamati.

LE ATTIVITÀ

- Pulizia delle strutture, igiene e nutrizione degli animali ospitati;
- Cura della loro salute, fisica e psicologica;
- Valutazione e percorso educativo o riabilitativo degli animali ospitati;
- Promozione delle adozioni con sito internet, social network e collaborazione con i giornali locali e gli Enti pubblici;
- Adozione responsabile previo percorso pre e post adottivo;
- Sostegno alle famiglie necessitanti di aiuto per la gestione dei cani;
- Promozione di una cultura diffusa della relazione umani-animali
- Consulenza e supporto ai possessori di animali di affezione



LA GESTIONE SANITARIA



Gli ospiti sono affidati a un Medico Veterinario con la funzione di Direttore Sanitario, che all'occorrenza si avvale di Colleghi e altri professionisti con le specializzazioni del caso.

Il canile è attrezzato con una infermeria e dispone di un capannone sanitario per le osservazioni, i decorsi post operatori etc.

(N.B.: Non viene prevista alcuna attività veterinaria per animali di affezione privati esterni al Canile)

ATTIVITA' INTEGRATIVE

Il Canile propone una serie di servizi anche per le famiglie che abbiano cani non adottati presso di noi:

- Consulenza di primo orientamento a privati cittadini che abbiano problemi di gestione della relazione col cane;
- Classi o eventi di socializzazione con cani del canile, cani tutor e cani di privati cittadini;
- Eventi per favorire l'avvicinamento e la conoscenza della nostra struttura e dei nostri ospiti;
- Attività formativa volta alla corretta comunicazione coi cani, al loro inserimento nella vita urbana, ai problemi gestionali più comuni etc.
- Supporto a proprietari temporaneamente impediti alla gestione del cane;
- Collaborazione coi servizi sociali comunali per affiancare soggetti le cui fragilità possano trarre giovamento dalla compagnia di un cane, ferma restando la necessità di valutare con idoneo professionista che la situazione sia consona al benessere anche del cane;
- Casi di malgoverno o maltrattamento: segnalazioni e affiancamento agli Enti ed organismi istituzionali per la risoluzione dei casi.

COME DIVENTARE VOLONTARIO DEL CANILE

Per la gestione ottimale del Canile-Rifugio, l'Amministrazione Comunale ritiene importante l'azione coordinata e sinergica con il mondo del volontariato, locale e non.

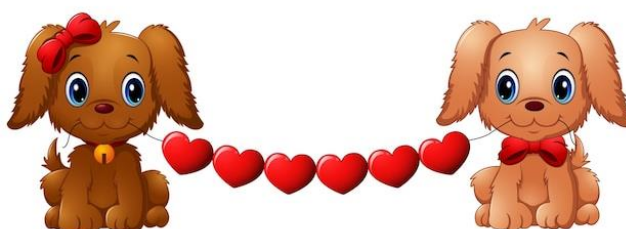
Per tale finalità viene incentivata la partecipazione ed il coinvolgimento dei soggetti interessati secondo modalità e procedure codificate funzionali a verificare necessaria attitudine e garantire adeguata competenza.

E' obbligatorio – anche per chi desideri solo portare a passeggio i nostri ospiti - frequentare il corso che verrà periodicamente bandito con avvisi sui social del canile e sul sito web del Comune: dura in genere tre serate e può essere seguito anche con modalità a distanza, compresa la compilazione del test finale, cui seguirà una sessione di pratica.

Oltre a fornire informazioni importanti per accostarsi in modo competente ai vari incombeni, il corso è condizione per fruire dell'assicurazione per danni e responsabilità civile ed è prescritto, anche per il volontariato, dalla vigente normativa in tema di sicurezza sul lavoro.

(ev.) Sulla base della normativa attuale, per fruire dell'assicurazione occorre altresì l'iscrizione nel Registro del Volontariato del gestore il quale provvede a tenere aggiornato anche l'apposito elenco del Comune, che vigila sul rispetto degli obblighi di protezione assicurativa e di formazione adeguata dei Volontari.

Diritti e doveri dei Volontari sono sanciti in un apposito disciplinare, che deve essere sottoscritto per conoscenza e accettazione prima di iniziare ad operare in Canile.





Adozioni consapevoli

QUALCHE IMPORTANTE PRECISAZIONE

Il nostro Canile ha deciso di adottare una politica di adozione mirata, al fine di massimizzare le possibilità di integrazione dei nostri ospiti nella nuova famiglia.

Capita pertanto che non si ritengano adatti certi abbinamenti e si propongano scelte alternative, o si chieda che prima o durante l'affidamento venga seguito un percorso con un Educatore.

Si vuole in questo modo tutelare la serenità della vita in comune degli adottanti e dell'adottato: è vero che in tale modo può capitare di dover negare un'adozione, ma in realtà viene minimizzato il numero dei rientri, e cioè dei cani che vengono restituiti al Canile per problemi incontrati nella loro gestione: è un fenomeno assai ampio laddove le adozioni non sono adeguatamente selezionate.

Ad ogni adozione "sbagliata" segue sempre un evento traumatico tanto per l'adottante quanto per l'animale: la restituzione al Canile comporta una riduzione dell'indice di adottabilità del soggetto (instabilità caratteriale post-traumatica, sfiducia negli umani....) e una perdita di volontà degli adottanti a procedere a nuove adozioni.

LE ADOZIONI: LA PROCEDURA

Solo su **APPUNTAMENTO**, così da essere ricevuti da personale in grado di aiutarvi coi migliori consigli e da evitare di accedere al canile mentre gli ospiti sono agitati per le operazioni di pulizia o per l'attesa della pappa.

Vi verranno fatte, al primo incontro, **DOMANDE** per conoscere le vostre aspettative, le eventuali esperienze, la composizione della famiglia, l'organizzazione della casa e dei vostri tempi di vita: queste prime vostre risposte ci aiuteranno ad individuare quali siano, tra i nostri ospiti, quelli più adatti per una relazione soddisfacente.

Successivamente vi verrà chiesto di compilare un **QUESTIONARIO** conoscitivo per mettere meglio a punto le diverse tematiche.

Prima di affidare il cane, viene chiesto un **PERIODO CONOSCITIVO**: per molti ospiti, il canile è diventato il loro luogo di vita, si sono abituati alle persone e alle routine, considerano il box come un rifugio... e ogni cambiamento richiede – per essere affrontato al meglio – che si instauri un minimo di conoscenza e di fiducia.

Il cane prescelto può aver bisogno di un **PERCORSO EDUCATIVO O RIABILITATIVO** per meglio integrarsi nel nuovo contesto di vita che gli offrirete, e vi si chiederà di seguirlo secondo le modalità e per i tempi che saranno stabiliti dai nostri Educatori/Istruttori: un vostro eventuale rifiuto comporterà il diniego all'adozione.

VISITA PRE-AFFIDO: consiste nella visita al vostro domicilio o luogo in cui verrà accudito e ospitato il cane. Il controllo è obbligatorio e viene effettuato per poter migliorare la conoscenza ma anche per verificare se non siano da suggerire accorgimenti utili alla gestione del cane (es. recinzioni da mettere in sicurezza, individuazione dei luoghi di riposo etc.).

ADOZIONE: La legge prevede un primo affido temporaneo per un periodo di 90 giorni, durante i quali possono essere effettuati dei controlli a domicilio per accertare la compatibilità cane/adottante. Il **passaggio di detenzione** sarà comunicato dal gestore all'Anagrafe canina regionale. Qualora non emergano problemi per l'affido definitivo del cane, il **passaggio di proprietà** sarà effettuato automaticamente al 90mo giorno.

VISITE POST-AFFIDO: vengono effettuate nel periodo successivo all'adozione (temporaneo o definitiva) e, a discrezione del Gestore, per tutta la durata della vita del cane; consistono nel controllare le condizioni in cui vive il cane, avendo riguardo per il suo stato di salute e comportamentale.

Questa procedura ha lo scopo di assicurare ai nostri cani una famiglia che possa garantire condizioni di vita adeguate alle loro esigenze: che sappia offrire loro dignità, felicità e amore per sempre, prevenendo ritorni in canile.

LA TUTELA DELL'UTENTE

- 1) Presso il Canile-Rifugio si può avere il **Questionario di Gradimento** che Vi preghiamo di compilare per consentirci di focalizzare i problemi e migliorare il nostro servizio. A tale scopo I questionari compilati saranno inviati ogni sei mesi al Comune.
- 2) Inoltre, qualsiasi lamentela può essere rivolta al Gestore purché in forma scritta, depositandola nell'apposita cassetta presso la sede del canile oppure inviandola via email all'indirizzo:

canilecittadierba@gmail.com

Entro trenta giorni riceverete la risposta del Gestore e, nel caso non vi soddisfi, avete la possibilità di "appellarla" presso il Comune di Erba, Ufficio Diritti degli Animali, indicando per iscritto le motivazioni per cui ritenete di contestarla. L' "appello" dovrà essere consegnato a mano o per raccomandata all'Ufficio protocollo del Comune di Erba oppure via pec all'indirizzo:

comune.erba@pec.provincia.como.it.



Trasformare il canile in un centro culturale, in un luogo dal quale si possa diffondere una nuova visione del cane per poterlo rivalutare e riconsiderare prezioso quanto in effetti è.

Convertire il canile in un luogo di formazione professionale, in un centro servizi per la comunità, in uno spazio didattico per le generazioni future.

Perché il canile non sia più un luogo dove viene messo ciò che la comunità scarta e rifiuta, ma un luogo dal quale escano compagni preziosi per la nostra stessa società.

(Luca Spennacchio, *CANILE 3.0: Cani, persone e società*)



Canile della Città di Erba

“STURN”

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Questa indagine viene effettuata per conoscere il livello di soddisfazione dell'utenza e per ricevere suggerimenti per migliorare il servizio, nell'interesse dei cani nostri ospiti e Cittadini utenti dei nostri servizi.

A) MOTIVO DELL'ACCESSO

- ☐ segnalazione cane vagante
- ☐ adozione
- ☐ ricerca di proprio cane smarrito
- ☐ altro (specificare) _____

B) VALUTAZIONE UFFICIO DI FRONT-OFFICE DEL CANILE

1. Aveva concordato un appuntamento?

- ☐ sì
- ☐ no

2. A che ora è arrivato? _____

3. Quanto tempo ha atteso prima di essere ricevuto da un addetto?

- ☐ nessuna attesa
- ☐ meno di 15 minuti
- ☐ meno di trenta minuti
- ☐ più di trenta minuti

4. Come giudica l'accoglienza da parte dell'addetto?

DISPONIBILITA' e CORTESIA

- ☐ non soddisfacente
- ☐ poco soddisfacente

- ☐ mediamente soddisfacente
- ☐ soddisfacente
- ☐ molto soddisfacente

5. Come giudica la struttura del Canile relativamente allo stato generale di conservazione nel quale si presentano gli spazi e i locali?

- ☐ negativo
- ☐ scarso
- ☐ discreto
- ☐ buono
- ☐ ottimo

6. Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle caratteristiche di seguito indicate?

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

- ☐ non soddisfacente
- ☐ poco soddisfacente
- ☐ mediamente soddisfacente
- ☐ soddisfacente
- ☐ molto soddisfacente

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)

- ☐ non soddisfacente
- ☐ poco soddisfacente
- ☐ mediamente soddisfacente
- ☐ soddisfacente
- ☐ molto soddisfacente

ADEGUATEZZA DELLA MODULISTICA, SE UTILIZZATA

- ☐ non soddisfacente perché
- ☐ poco soddisfacente
- ☐ mediamente soddisfacente
- ☐ soddisfacente
- ☐ molto soddisfacente

6. Che importanza attribuisce a ciascuna delle caratteristiche di seguito indicate?

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

- ☐ poco importante
- ☐ abbastanza importante
- ☐ molto importante

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)

- ☐ poco importante
- ☐ abbastanza importante
- ☐ molto importante

ADEGUATEZZA DELLA MODULISTICA, SE UTILIZZATA (circa i modelli proposti)

- ☐ poco importante
- ☐ abbastanza importante
- ☐ molto importante

C) VALUTAZIONE DEL BACK-OFFICE DEL CANILE

Come giudica il servizio di gestione relativamente alle caratteristiche di seguito indicate?

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la conclusione dell'iter)

- ☐ non soddisfacente
- ☐ poco soddisfacente
- ☐ mediamente soddisfacente
- ☐ soddisfacente
- ☐ molto soddisfacente

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (degli operatori, volontari, responsabili)

- ☐ non soddisfacente
- ☐ poco soddisfacente
- ☐ mediamente soddisfacente
- ☐ soddisfacente
- ☐ molto soddisfacente

DISPONIBILITA' e CORDIALITA'

- ☐ non soddisfacente

- ☐ poco soddisfacente
- ☐ mediamente soddisfacente
- ☐ soddisfacente
- ☐ molto soddisfacente

D) VALUTAZIONE GENERALE E COMPLESSIVA DEI SERVIZI

Quale è il suo giudizio complessivo sui servizi offerti dal Canile?

- ☐ non soddisfacente
- ☐ poco soddisfacente
- ☐ mediamente soddisfacente
- ☐ soddisfacente
- ☐ molto soddisfacente

Se ritiene di poter formulare delle proposte per migliorare il Servizio, può elencarle di seguito:

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione!

Data compilazione questionario / /

FIRMA
(facoltativa)