



CITTÀ DI CHIVASSO
CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO

Carta dei Servizi

Canile municipale "Amica cuccia"



Sommario

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
LA STRUTTURA.....	3
FINALITÀ DEL SERVIZIO	4
DESTINATARI DEL SERVIZIO	4
SERVIZI EROGATI	4
LA GESTIONE DEI SERVIZI	5
VOLONTARIATO IN CANILE	5
NUMERI UTILI E CONTATTI	6
TARIFFE.....	7
SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	7
RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ	8

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di tutela e di trasparenza nei confronti dei cittadini, introdotto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Definisce i principi fondamentali ai quali si ispira l'azione della Pubblica Amministrazione e descrive i servizi erogati dall'Ente, le modalità di accesso e di partecipazione degli utenti, nonché gli standard qualitativi e quantitativi che ne garantiscono l'efficacia e l'efficienza.

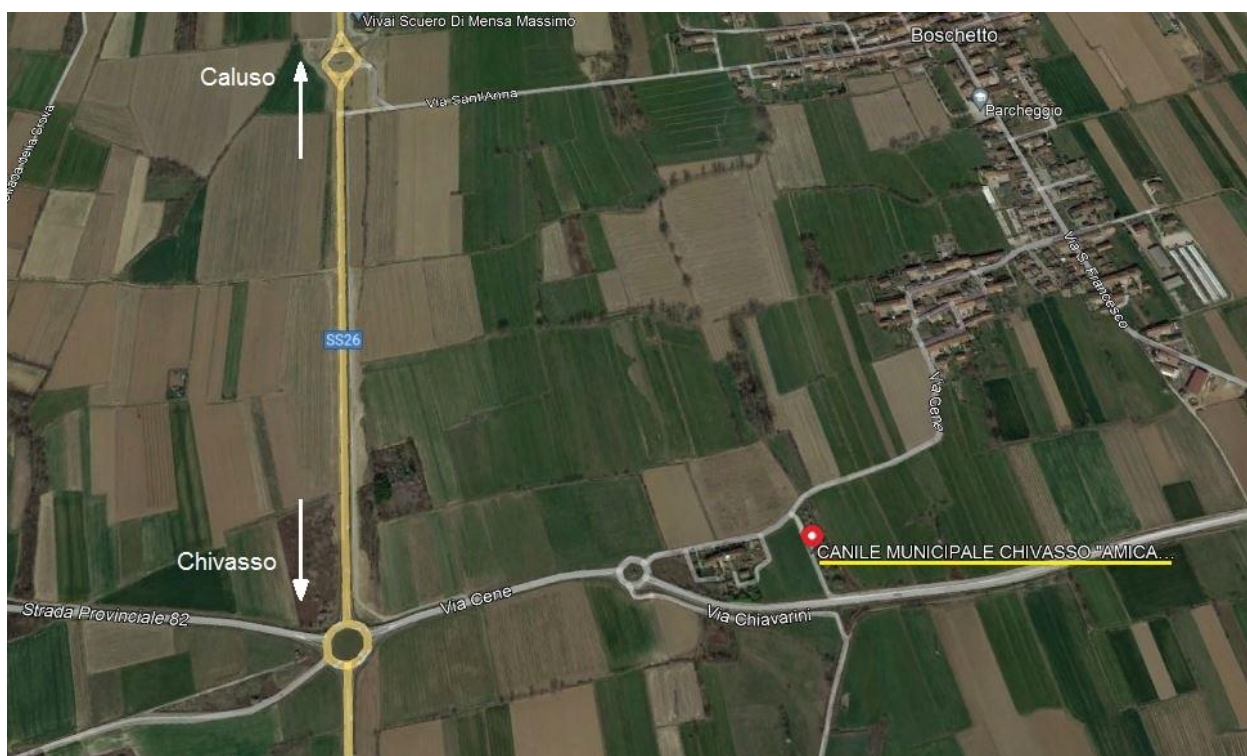
La Carta dei Servizi costituisce pertanto un vero e proprio patto tra l'Amministrazione e i cittadini, volto a garantire trasparenza, qualità e miglioramento continuo dei servizi offerti. È un documento dinamico, destinato a essere periodicamente rivisto, aggiornato e integrato, al fine di mantenerlo costantemente conforme all'evoluzione della normativa, alle esigenze dell'utenza e agli standard di qualità del servizio.

Il presente documento mette a disposizione degli utenti le informazioni relative ai servizi erogati dal canile municipale in merito all'organizzazione del servizio, alle modalità di accesso, ai recapiti e agli strumenti di contatto, con l'obiettivo di agevolarne la conoscenza e la fruizione e favorendo un rapporto chiaro e trasparente tra l'Amministrazione e i cittadini.

LA STRUTTURA

Il canile municipale "Amica cuccia" è sito in Chivasso, via Statale s.n.c. (nel prolungamento di via Cene, frazione Boschetto), si trova a circa 4 km a nord del centro di Chivasso.

La struttura è ubicata tra la SS 26 e la frazione di Boschetto ed è facilmente raggiungibile dalla SS 26, seguendo l'apposita segnaletica presente lungo il percorso e in corrispondenza delle principali rotatorie.



La struttura è articolata in due distinti settori:

- **Canile sanitario**, destinato al ricovero degli animali durante il periodo di osservazione sanitaria previsto dalla normativa vigente;
- **Canile rifugio**, destinato all'accoglienza e alla custodia dei cani in attesa di affidamento o adozione.

Il canile dispone complessivamente di:

- n. 2 box nel settore canile sanitario;
- n. 10 box singoli e n. 10 box doppi nel settore canile rifugio,

per una capacità ricettiva massima di 32 cani.

L'immobile comprende inoltre un fabbricato adibito a ufficio e deposito, dotato di due servizi igienici.

Completano la struttura le aree verdi esterne, interamente recintate e attrezzate per consentire la sgambatura e l'attività motoria dei cani ospitati, nel rispetto del loro benessere e delle esigenze etologiche e quindi favorire il benessere psicofisico dei cani ospitati.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il canile del Comune di Chivasso non è una pensione per animali, bensì una struttura pubblica destinata al ricovero, alla custodia e alla cura dei cani rinvenuti vaganti sul territorio comunale o sottoposti a ricovero in conformità alla normativa vigente.

La struttura garantisce agli animali ospitati assistenza, alimentazione, cure e condizioni di benessere adeguate per tutta la durata della permanenza in canile, con l'obiettivo di favorirne il reinserimento presso i legittimi proprietari, ove individuati, oppure il loro affidamento in una nuova famiglia.

Nello svolgimento della propria attività, il canile persegue i seguenti obiettivi:

- garantire il benessere fisico, sanitario e comportamentale degli animali ospitati, assicurando adeguate condizioni di cura e di permanenza per tutta la durata del ricovero;
- promuovere la cultura dell'adozione responsabile, sensibilizzando i cittadini sull'importanza di offrire una famiglia ai cani ospitati, con particolare attenzione agli animali anziani, con disabilità o con particolari esigenze;
- favorire il costante incremento delle adozioni, nella consapevolezza che un contesto familiare rappresenta, ove possibile, la soluzione più idonea per il benessere dell'animale rispetto alla permanenza in una struttura di ricovero;
- diffondere i principi del possesso responsabile degli animali d'affezione e promuovere il rispetto e la tutela del loro benessere.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I principali destinatari del servizio sono i proprietari di cani rinvenuti vaganti sul territorio comunale, in quanto sfuggiti al loro controllo. La riconsegna avviene previa verifica della proprietà e pagamento delle tariffe previste per il servizio di recupero e per il periodo di custodia dell'animale.

Ove possibile, il gestore del canile provvede a contattare direttamente i proprietari sulla base dei dati risultanti dall'Anagrafe Canina; qualora tali dati non siano aggiornati o non consentano l'identificazione del proprietario, la restituzione avverrà a seguito delle verifiche previste dalla normativa vigente.

Il servizio è inoltre rivolto ai cani privi di un proprietario o non reclamati, ai quali il canile garantisce accoglienza, cura e assistenza fino al loro affidamento. Attraverso il servizio di adozione, l'Amministrazione comunale e l'Associazione di volontariato convenzionata promuovono l'inserimento degli animali in un nuovo contesto familiare, favorendo adozioni consapevoli e responsabili, nel rispetto del benessere e delle caratteristiche comportamentali di ciascun cane. L'Associazione accompagna gli aspiranti affidatari nel percorso di scelta, fornendo informazioni e supporto affinché l'adozione risulti adeguata sia alle esigenze dell'animale sia a quelle della famiglia accogliente.

Nei casi espressamente previsti dal Regolamento comunale per la gestione del canile, i proprietari che si trovino in condizioni di particolare disagio socio-economico tali da non consentire la prosecuzione della corretta gestione e cura del proprio cane possono cedere l'animale al Comune e richiederne l'accoglienza presso il canile municipale, al fine di favorirne il successivo affidamento a una nuova famiglia idonea. L'ammissione alla struttura è subordinata alla sussistenza dei requisiti e delle condizioni previsti dal Regolamento comunale, nonché alla preventiva valutazione da parte dei Servizi Sociali territorialmente competenti, formalizzata mediante apposita relazione.

SERVIZI EROGATI

Il canile municipale "Amica Cuccia" assicura i seguenti servizi:

- gestione della struttura e delle attività del canile municipale;
- cattura e recupero dei cani vaganti, randagi o incustoditi rinvenuti sul territorio comunale, con successiva presa in carico e ricovero presso il canile;

- custodia temporanea dei cani rinvenuti, per il tempo necessario alla restituzione ai legittimi proprietari, qualora identificati;
- custodia, mantenimento e cura dei cani per i quali non sia stato possibile individuare il proprietario, fino al loro affidamento o adozione;
- soccorso e recupero dei cani feriti a seguito di incidenti stradali, qualora il proprietario non sia identificabile al momento della richiesta di intervento;
- custodia e assistenza dei cani sottoposti a provvedimenti dell'Autorità competente che ne dispongano il ricovero presso il canile;
- promozione, gestione e supporto delle procedure di affidamento e adozione dei cani ospitati;
- attività ed iniziative finalizzate alla conoscenza degli animali, al miglioramento rapporto tra uomo ed animale, alla tutela del benessere degli animali ed eventi a favore dell'adozione degli animali, come da scheda allegata alla documentazione di appalto di gestione.

LA GESTIONE DEI SERVIZI

La gestione del canile municipale "Amica Cuccia", comprensiva della conduzione della struttura e dei relativi impianti, della manutenzione ordinaria, delle attività di pulizia, della custodia e della cura degli animali, nonché dell'assistenza veterinaria, è affidata dal Comune, proprietario della struttura, a un soggetto esterno individuato mediante procedura di affidamento espletata nel rispetto delle disposizioni del D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 (Codice dei contratti pubblici).

Agli addetti alla cattura del canile è affidato il recupero dei cani segnalati vaganti sul territorio comunale e a restituirli ai loro legittimi proprietari (qualora individuati). Per i cani recuperati senza microchip inizia la custodia presso il canile e per loro si apre la possibilità dell'affido.

All'Associazione di volontariato operante presso il canile municipale, che collabora con l'Amministrazione sulla base di un'apposita convenzione, spetta il compito di affiancare il gestore nelle attività di supporto al benessere degli animali volto a:

- favorire la socializzazione dei cani con i loro simili e con le persone, una adeguata mobilità nelle aree verdi o anche fuori dal canile e in contesti urbani, come pure una maggiore conoscenza del carattere e dei bisogni di ogni animale;
- promuovere iniziative finalizzate a favorire l'affidamento e l'adozione dei cani ospitati, contribuendo alla diffusione della cultura del possesso responsabile degli animali d'affezione;
- gestire, in collaborazione con il gestore, le procedure di affido degli animali adottati.

Agli uffici comunali spetta il compito di verificare la regolare esecuzione del contratto di gestione con la Ditta ed il rispetto della Convenzione stipulata con l'Associazione di volontariato.

VOLONTARIATO IN CANILE

Per svolgere attività di volontariato presso il Canile Municipale è necessario:

- essere socio dell'Associazione di volontariato che ha sottoscritto la convenzione con il Comune di Chivasso;
- aver compiuto il 18° anno di età;
- non aver riportato condanne per i reati previsti dalla Legge n. 189/2004 in materia di maltrattamento degli animali;
- dichiarare di aver preso visione e di accettare i contenuti della convenzione stipulata tra il Comune di Chivasso e l'Associazione di volontariato;
- sottoscrivere un'apposita dichiarazione liberatoria, con la quale il volontario esonera il Comune e il Gestore del Canile da ogni responsabilità civile, penale e amministrativa derivante dalle attività svolte a titolo volontario in qualità di socio dell'Associazione;
- prendere visione della documentazione relativa alla valutazione dei rischi connessi alle attività svolte presso il canile;
- ricevere un'adeguata formazione sui rischi presenti, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare, nonché sugli obblighi previsti dall'art. 21 del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i. in materia di salute e sicurezza sul lavoro, compreso il corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (DPI) e delle attrezzature conformi alla normativa vigente.

NUMERI UTILI E CONTATTI

Servizio recupero animali

Il servizio di recupero di cani vaganti è attivo 24 ore al giorno, 7 giorni su 7 ed è affidato alla ditta "Oasi per un Amico" individuato mediante procedura di affidamento espletata nel rispetto delle disposizioni del D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 (Codice dei contratti pubblici).

I cittadini che rinverano un cane vagante sul territorio di Chivasso sono invitati a darne tempestiva segnalazione alla Polizia Locale, contattando il numero 011-9115352 dalle ore 7.00 alle ore 20.00.

Al di fuori di tale fascia oraria, quando il servizio della Polizia Locale non è attivo, la segnalazione deve essere effettuata contattando l'Arma dei Carabinieri al Numero Unico di Emergenza 112, che provvederà ad attivare i servizi competenti.

Procedure di affido

L'adozione di un cane dal canile municipale è totalmente gratuita.

Le persone interessate a conoscere i cani presenti nella struttura e disponibili all'affido possono avere le prime informazioni generali in merito alla tipologia dei cani, età, carattere, esigenze, ecc. consultando il sito e canali social dell'associazione oppure recandosi direttamente in canile nei seguenti orari:

- al lunedì al sabato dalle ore 14.30 alle ore 17.30
- domenica e festivi dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

Le persone interessate all'affido di un cane possono richiedere un appuntamento inviando una mail all'indirizzo: adozioniapachi@gmail.com oppure telefonando al n. 331 678 54 94 dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00, oppure inviare un messaggio per essere ricontattati.

I volontari dell'Associazione sono a disposizione di tutti coloro che desiderano adottare un cane, offrendo supporto e consulenza per individuare l'animale più adatto alle esigenze del futuro adottante. Grazie alla conoscenza approfondita dei cani ospitati presso il canile e a un'attenta valutazione delle caratteristiche e delle aspettative dell'adottante, il percorso di affido è orientato a favorire il miglior abbinamento possibile.

Le procedure di affido sono finalizzate a promuovere un'adozione consapevole e responsabile, favorendo il corretto inserimento del cane nel nuovo contesto familiare e sociale e riducendo il rischio di successive restituzioni, spesso conseguenza di scelte affrettate o non adeguatamente ponderate.

L'adozione di un cane rappresenta un impegno importante e duraturo, che implica la condivisione della quotidianità con un essere vivente e la responsabilità di garantirne il benessere per tutta la vita. Per questo motivo, alle persone interessate all'adozione viene proposto un questionario conoscitivo e vengono effettuati colloqui con i volontari incaricati degli affidi, strumenti utili a individuare la soluzione più idonea sia per il cane sia per il futuro proprietario.

Il benessere dei cani spesso non coincide con ciò che gli umani desiderano per sé per questo i visitatori possono accedere alla struttura solo negli orari e negli spazi loro riservati, sempre accompagnati dai referenti del gestore e/o dai volontari dell'Associazione presenti in struttura.

Per la salvaguardia del benessere degli animali, per la tutela della loro salute e della sicurezza di ospiti e operatori è fatto divieto al pubblico di accedere negli altri spazi quali per esempio aree sanitarie, aree di osservazione, aree di isolamento, aree dei servizi, zona box, ecc. oltre a chiedere di evitare tutto ciò che può causare stress, come l'afflusso di molte persone contemporaneamente, il gridare o il fare eccessivo rumore vicino ai box e nei dintorni della struttura e sue pertinenze.

Gestione amministrativa dell'appalto

Al Settore Governo del territorio del Comune – ufficio Ambiente del Comune di Chivasso è affidata:

- la verifica della regolare esecuzione del contratto del "servizio di cattura cani vaganti, gestione del canile municipale e servizi correlati";
- la verifica del regolare svolgimento delle attività e rispetto degli obblighi previsti dalla convenzione stipulata dall'amministrazione comunale e l'associazione A.P.A.CHI. per la gestione delle attività presso il canile municipale.

Vigilanza e controllo

Al Servizio Veterinario dell'ASL competono le funzioni di vigilanza e controllo previste dalla normativa vigente sull'organizzazione e sul funzionamento del canile municipale, sul servizio di recupero dei cani vaganti e sulla gestione del canile sanitario e del canile rifugio.

Il Servizio Veterinario provvede inoltre all'esecuzione degli interventi obbligatori di profilassi veterinaria, alle attività di identificazione e registrazione degli animali mediante microchip, nonché a tutti gli ulteriori adempimenti e alle funzioni attribuiti dalla normativa nazionale e regionale in materia di tutela e sanità animale.

TARIFFE

L'adozione dei cani ospitati presso il Canile Municipale è completamente gratuita.

Sono invece previsti costi per il servizio di cattura o recupero dei cani identificati mediante microchip e per il loro ricovero presso il canile durante il periodo necessario a rintracciare i legittimi proprietari.

Con la Deliberazione di Consiglio comunale n 8 del 10/02/2026 sono state approvate le tariffe e i corrispettivi per la fruizione dei Beni e dei Servizi Comunali per l'anno 2026.

Per il canile Municipale sono previste le seguenti tariffe:

- | | |
|-----------------------------------|----------------|
| ▪ Servizio cattura | € 45 |
| ▪ Ricovero primi 10 giorni | € 10 al giorno |
| ▪ Ricovero dall'11° giorno in poi | € 7 al giorno |

Le suddette tariffe sono riscosse dal Gestore del Canile Municipale, secondo quanto previsto dal Capitolato d'appalto per l'affidamento del servizio.

Il proprietario può procedere al ritiro del proprio animale esclusivamente dopo aver corrisposto l'intero importo dovuto per il servizio di cattura e per il periodo di ricovero presso il canile.

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi erogati, garantendo la possibilità di presentare segnalazioni, reclami, osservazioni e suggerimenti.

Gli utenti possono segnalare eventuali disservizi relativi al funzionamento del canile municipale o presentare reclami attraverso le seguenti modalità:

- compilando l'apposito modulo disponibile sul sito istituzionale del Comune di Chivasso al seguente indirizzo: <https://www.comune.chivasso.to.it/it/new-issue>
- recandosi presso lo Sportello Unico Polifunzionale (SUP) del Comune di Chivasso in P.zza Generale Carlo Alberto dalla Chiesa n. 8 negli orari di apertura al pubblico indicati nel sito istituzionale del Comune di Chivasso al seguente link:
https://www.comune.chivasso.to.it/it/unita_organizzative/sup-sportello-unico-polivalente

Le segnalazioni e i reclami saranno presi in carico dagli uffici competenti e trattati secondo le procedure previste dall'Amministrazione, al fine di verificare le criticità segnalate e adottare, ove necessario, gli opportuni interventi correttivi.

I cittadini possono inoltre formulare proposte e suggerimenti finalizzati al miglioramento dei servizi del canile municipale, inviando una comunicazione al seguente indirizzo di posta elettronica: protocollo@comune.chivasso.to.it

RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

L'Amministrazione Comunale si impegna a erogare i servizi del Canile Municipale assicurando il miglior livello qualitativo possibile, nel rispetto delle risorse umane, organizzative ed economiche disponibili.

Al fine di monitorare e migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti, l'Amministrazione Comunale, in collaborazione con il Gestore del Canile e con l'Associazione di volontariato operante presso la struttura, promuove periodicamente la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti mediante la somministrazione di un apposito questionario.

L'indagine è finalizzata a valutare la qualità dei servizi erogati, rilevare il livello di soddisfazione degli utenti e raccogliere osservazioni, segnalazioni e suggerimenti utili al miglioramento continuo delle attività e dei servizi del Canile Municipale.

Con cadenza periodica saranno pubblicati sui canali istituzionali i dati relativi agli esiti delle indagini di soddisfazione dell'utenza relativi ai servizi erogati,

I dati raccolti e analizzati costituiranno uno strumento di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi e saranno utilizzati per programmare e attuare interventi di miglioramento, tenendo conto anche delle osservazioni, delle segnalazioni e delle priorità espresse dagli utenti.