



# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Parco degli Animali

---

Approvazione con DD 2024//04367 del 04 giugno 2024



# INDICE

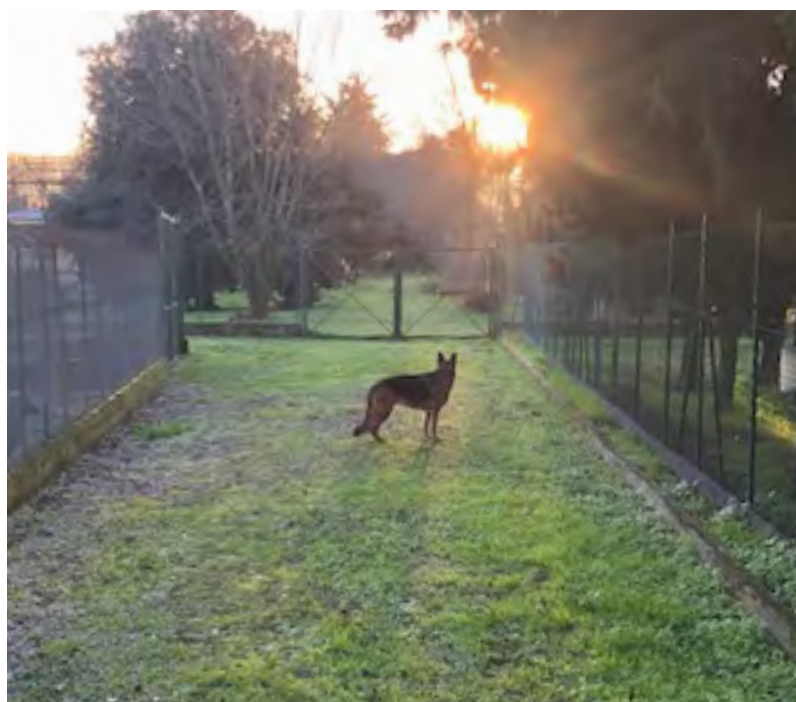
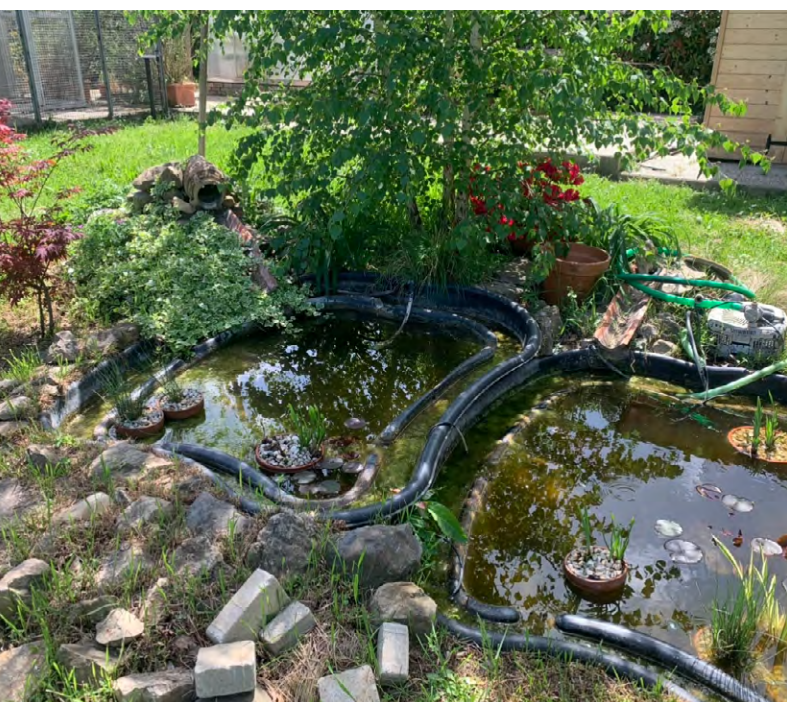
<b>1 - IL VALORE DEL SERVIZIO</b>	<b>3</b>
1.1 - Principi e finalità	
<b>2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>6</b>
2.1 - Caratteristiche	
2.2 - Organizzazione	
2.3 - Stakeholders	
2.4 - Canali di accesso	
<b>3 - STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>11</b>
3.1 - Standard di qualità dei servizi erogati	
<b>4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO</b>	<b>13</b>
4.1 - Reclami	
4.2 - Partecipazione utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



# 1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi è lo strumento di tutela per i cittadini, introdotto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994. In essa sono indicati i principi fondamentali a cui deve ispirarsi l'azione della Pubblica Amministrazione ed illustrati i servizi erogati dall'Ente, le relative modalità di accesso e partecipazione e gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi resi.

Si configura quindi come un vero e proprio patto con gli utenti fruitori di tali servizi da aggiornare periodicamente e pubblicare ai sensi dell'art. 32 del DGLs n. 33 del 14.03.2013.



# 1.1 - Principi e finalità

Nell'erogazione dei propri servizi, il Parco degli Animali garantisce il rispetto dei seguenti principi, plasmandolo sulle caratteristiche specifiche della tipologia di utenza e relative necessità:

◆ **Uguaglianza ed imparzialità:** ogni cittadino può far richiesta di ciascuno dei servizi proposti e riceverà adeguata risposta/riscontro a seconda di ciò che richiede. Ciascun servizio è erogato nel rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di sesso, lingua, razza, religione e opinione politica.

Tale principio si applica ovviamente anche per l'accesso al Parco degli Animali.

Unico requisito fondamentale per richiedere ogni tipologia di servizio è la maggiore età e per la presentazione delle sole domande di cessione la residenza nel Comune di Firenze.

◆ **Continuità:** i servizi sono garantiti con continuità e regolarità secondo gli orari di svolgimento previsti e resi pubblici. In caso di imprevisti o variazioni è nostra cura darne adeguata informazione con maggior anticipo possibile. Partecipazione: sarà cura dello Staff del Parco degli Animali raccogliere riscontro sul grado di soddisfazione e/o eventuali critiche o suggerimenti rispetto al servizio erogato in maniera da poter continuamente migliorare la qualità dei propri servizi e incentivare il confronto costruttivo con l'utenza.

◆ **Efficacia ed efficienza:** viene garantita la massima disponibilità nel prendere in carico le richieste dell'utenza e nel cercare di rispondere ad esse o direttamente, se di propria competenza, o indirizzando l'utenza verso altra soluzione.

◆ **Tutela della privacy:** i dati personali raccolti in sede di accesso ai vari servizi verranno conservati nel rispetto della normativa sulla tutela della privacy e usati solo per le finalità inerenti il servizio richiesto.



## **2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

## 2.1 - Caratteristiche

Il Parco degli Animali, Canile Rifugio del Comune di Firenze, convenzionato con 21 Comuni dell'Area Metropolitana, offre una molteplicità di servizi. Il ruolo fondamentale e primario è ovviamente quello di accogliere i cani provenienti da varie situazioni di recupero e provvedere a custodirli nella garanzia del massimo benessere possibile per essi in termini di salute, socializzazione, igiene, attività all'aria aperta, alimentazione adeguata, educazione e tutto ciò che può contribuire al loro totale benessere, facilitandone anche l'adozione che costituisce per noi l'essenza fondamentale del nostro lavoro e da cui scaturisce il nostro motto: "canile bello canile vuoto".

Nella Carta dei servizi vengono però elencati soltanto quelli a rilevanza esterna e quindi fruibili direttamente dall'utenza.

◆ **ADOZIONE CANI OSPITI DELLA STRUTTURA:** i cani custoditi presso la nostra Struttura possono essere adottati da chi ne faccia richiesta. Il processo di adozione sarà accuratamente seguito e guidato dal personale del Parco degli Animali sia nella fase precedente che in quella successiva all'adozione.

◆ **SERVIZIO DI PENSIONE PER CANI E GATTI:** tale servizio viene erogato tutto l'anno compatibilmente con la disponibilità numerica di box liberi. In caso le domande superino le disponibilità, viene creata una lista di attesa. Esiste apposito disciplinare che viene consegnato/inviato con tutte le specifiche del servizio. Le tariffe giornaliere sono calcolate sulla base della fascia ISEE di appartenenza e vengono qui di seguito riportate:

INDICATORE ISEE	PENSIONE CANI	PENSIONE GATTI
fino ad € 5.500	€ 6,10 iva 22% inclusa	€ 6,10 iva 22% inclusa
da € 5.500 a € 18.500	€ 9,76 iva 22% inclusa	€ 8,54 iva 22% inclusa
da € 18.500 a € 32.500	€ 12,20 iva 22% inclusa	€ 10,98 iva 22% inclusa
oltre € 32.500	€ 18,30 iva 22% inclusa	€ 14,64 iva 22% inclusa

IN MANCANZA DI PRESENTAZIONE DELLA DICHIARAZIONE ISEE VERRÀ APPLICATA DI DEFAULT LA TARIFFA GIORNALIERA MASSIMA PARI A € 18,30 PER IL CANE E € 14,64 PER IL GATTO.

◆ **DETEZIONE DI CANI DI PRIVATI CITTADINI A CUI E' STATA ACCETTATA LA RICHIESTA DI CESSIONE DI PROPRIETÀ:** i residenti nel Comune di Firenze possono fare richiesta di cessione del proprio cane ai sensi dell'art. 28 L.R. 59/2009; se ricorrono i presupposti e i requisiti previsti, tale domanda sarà accolta e il cane potrà essere custodito presso la Struttura per cercare poi una nuova adozione (in caso contrario il cittadino riceverà comunque risposta alla sua domanda con indicate le motivazioni del rifiuto e/o eventuali opzioni alternative). La possibilità di accoglimento del cane è ovviamente subordinata alla disponibilità di box liberi o meno.

◆ **OSPITALITÀ TEMPORANEA CANI DI PRIVATI IN CASO DI URGENZA:** in caso di stato di grave e urgente necessità, debitamente comprovata, la nostra Struttura può ospitare, per un tempo limitato, cani o gatti di privati cittadini che ne facciano richiesta direttamente o tramite i servizi sociali o altre realtà territoriali (SERD, servizi psichiatrici territoriali, etc) .Anche tale servizio può essere erogato solo compatibilmente con la disponibilità numerica di box liberi.

◆ **COLONIE FELINE:** richiesta autorizzazioni, risposta a quesiti inerenti le colonie, ricezione segnalazioni di vario tipo, consegna cibo, sopralluoghi in loco.

◆ **UFFICIO DIRITTI ANIMALI:** presa in carico e risposta a segnalazioni di vario tipo inerenti problematiche con animali domestici o fauna selvatica (o adeguata trasmissione/indirizzamento a chi di competenza), erogazione informazioni sulla normativa vigente in materia di animali in città e risposta a domande di vario tipo.

◆ **PROGETTO SCUOLA:** rivolto alle Scuole Primarie (classi 3°,4° e 5°) e Secondarie di Primo Grado. Le insegnanti possono farne richiesta tramite "Le Chiavi della Città". E' un progetto gratuito che prevede un incontro in classe e una successiva visita al Parco degli Animali. Si parla di diritti degli animali, doveri dei proprietari, rispetto di tutti gli animali e convivenza con loro, casistiche quotidiane in cui i bambini possono ritrovarsi, comportamenti giusti e sbagliati, realtà del Canile Rifugio in tutte le sfaccettature, approccio al cane e all'adozione, storie vere di cani del Parco degli Animali collegate a tematiche attuali (ad esempio il bullismo) e tanto altro. Il tutto calibrato e diretto a seconda dell'età dei partecipanti.

◆ **VOLONTARIATO:** è possibile svolgere attività di volontariato presso la nostra Struttura purché maggiorenni, previa mattinata di formazione e iscrizione all'Associazione ATA-PC che collabora con la nostra Struttura.



## 2.2 - Organizzazione

Orari:

Lunedì, mercoledì e venerdì: 8 -12.30

Martedì e giovedì: 8 - 12.30 e 14.30 -16.30

Sabato : 8 - 12 su appuntamento

Gli orari sopra riportati sono validi per l'accesso diretto al Parco, le telefonate si ricevono fino alle 13.30 per il turno antimeridiano e fino alle 17 per il turno pomeridiano.

La sede unica si trova in Viuzzo del Pantanino, 11- loc. Ugnano - Firenze  
I numeri telefonici a cui fare riferimento sono: 055 7352018 e 055 753224.

## 2.3 - Stakeholders

I nostri servizi possono essere richiesti da chiunque dai 18 anni in su. La sola presentazione di domande di cessione è riservata ai residenti nel Comune di Firenze.

Per quel che concerne le realtà istituzionali sono nostri stakeholders anche la ASL Veterinaria e le realtà associative che si occupano di tutela e salvaguardia degli animali: con ambedue le realtà abbiamo apposite convenzioni e interazioni quotidiane sotto molteplici aspetti.

Un ruolo importante lo rivestono le Scuole con cui portiamo avanti un Progetto ben strutturato basato principalmente sul conoscere e rispettare gli animali in generale e i cani e gatti in particolare, ponendo le basi per avviare un processo di consapevolezza su quelli che sono i diritti degli animali e i loro bisogni, utilizzando elementi di educazione civica e collegamenti con tematiche anche attuali come il bullismo.

Particolare rilievo in qualità di stakeholders, vista anche la mission sociale che il Parco degli Animali da sempre racchiude in sé, hanno anche i SerD (Servizio per le Dipendenze), i Servizi Psichiatrici Territoriali, gli organi di giustizia con cui siamo sempre disponibili ad avviare processi di collaborazione (ovviamente nei limiti numerici previsti e possibili) per supportare il recupero, l'integrazione, la riabilitazione di persone che debbano fare un percorso di inserimento lavorativo, di messa alla prova o altro.

## 2.4 - Canali di accesso

Ai nostri servizi si può accedere in vario modo:

◆ **ADOZIONE CANI:** accesso diretto di persona.

◆ **PENSIONE CANI/GATTI - OSPITALITÀ TEMPORANEA:** dopo eventuale contatto telefonico si procede con invio e ricezione modulistica e documentazione annessa per mail oppure l'utente può venire direttamente a prendere copia dei moduli.

◆ **CESSIONE CANI:** la modulistica necessaria è scaricabile dal sito del Comune di Firenze - [https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/domanda\\_cessione\\_cane.doc](https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/domanda_cessione_cane.doc) - e sopra vi sono riportate le indicazioni per il successivo inoltro, oppure può essere richiesta telefonicamente e inviata quindi per mail o ritirata direttamente presentandosi di persona.

◆ **PROGETTO SCUOLA:** tramite il sito istituzionale ricercando "Le chiavi della Città".

Ogni altra richiesta/informazione viene gestita telefonicamente

Su tutti i moduli, sui disciplinari dei relativi servizi e in ogni risposta per mail vengono indicate le fasce tariffarie se previste e tutte le ulteriori informazioni necessarie.



**3 - STANDARD  
DI QUALITÀ**

## 3.1 - Standard di qualità dei servizi erogati

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE DI QUALITÀ
ASSISTENZA VETERINARIA AI CANI DELLA STRUTTURA PER GARANTIRE LA LORO SALUTE E BENESSERE E DARE IN ADOZIONE CANI SANI E ADEGUATAMENTE SEGUITI E CURATI	Presenza di Direttore Sanitario che segue in maniera continuativa e accurata i cani e convenzione con Clinica Veterinaria 24 ore per emergenze
IGIENE E DECORO DI TUTTI GLI AMBIENTI, INTERNI ED ESTERNI, DELLA STRUTTURA PER IL BENESSERE DEI CANI OSPITI E PER IDONEA ACCOGLIENZA DEI VISITATORI	Pulizia di box e aree di sgambamento effettuata 2 volte al giorno 7 giorni su 7
SEGNALAZIONI E/O RECLAMI TELEFONICI/ VIA MAIL	Tempistica di risposta : inferiore a 7 giorni



# 4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO



## 4.1 - Reclami

Eventuali reclami inerenti l'erogazione dei nostri servizi possono essere inoltrati via mail a:

[adozioni.animali@comune.fi.it](mailto:adozioni.animali@comune.fi.it) o [arnaldo.melloni@comune.fi.it](mailto:arnaldo.melloni@comune.fi.it)

Adeguate feedback rispetto al reclamo verrà fornito per mail e/o telefonicamente entro 7 giorni dalla ricezione.

## 4.2 - Partecipazione utenti

Aggiornamenti costanti sulle nostre attività e sui servizi forniti verranno pubblicati sul sito istituzionale e sulle nostre pagine social dove periodicamente l'utenza potrà essere chiamata a rispondere a sondaggi di vario tipo riguardanti i nostri servizi, eventuali iniziative, etc

## 4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Sarà a breve predisposto un questionario di gradimento che verrà sottoposto all'attenzione dell'utenza dopo aver usufruito di uno dei nostri servizi, in maniera da rilevare lo standard qualitativo ma anche per raccogliere eventuali critiche e suggerimenti.

Periodicamente verrà pubblicata una statistica sui servizi erogati, il rispetto degli indicatori di qualità e i dati rilevati dalle indagini sulla soddisfazione dell'utenza.

## 4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta dei servizi inerente il Parco degli Animali verrà pubblicata sul sito del Comune di Firenze alla pagina Amministrazione trasparente/servizi erogati/carta dei servizi - <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati> - e aggiornata annualmente. La pubblicizzazione di tale Carta avverrà anche sulle nostre pagine social.

Data ultimo aggiornamento: 29/04/2024

Impaginazione  
**Servizio Comunicazione**  
Comune di Firenze

