

GIORDANO

RIFUGIO VALDIFLORA S.R.L.

22/16 CIA
22 LUG 2015

E

VALDIFLORA SOC. COOP. SOCIALE

Sistema di gestione per la Qualità Carta dei Servizi		
Struttura	Rifugio Valdiflora s.r.l. e Valdiflora Soc. Coop. Sociale di tipo B	
Unità operativa/servizio	Pescia (PT), Via Madonna del Tamburino n. 5, c.a.p. 51017	
Legale Rappr.	Ing. Diego Corradini	
Documento emesso il	22/7/2015	
Oggetto del servizio: ricovero, mantenimento, cura di cani e gatti e servizi connessi ex L. R. Toscana n. 59/09 e suo Reg. di Att., cattura di cani randagi o vaganti, di cani e gatti incidentati, di gatti facenti parte di colonie feline censite o abbandonati, Pronto Soccorso Veterinario		
Stazione appaltante: Comune di Pescia	Appaltatore: R. Valdiflora s.r.l. e Valdiflora soc. coop Sociale in R.T.I.	Titolo: contratto di appalto reg. a Pescia il 29.5.2015 al n. 1 serie 2 Durata servizio: 1.5.2015/01.5.2018
Allegati al contratto a cui si rinvia per integrale lettura e presa visione da parte dell'utente	Capitolato speciale d'appalto (all. A al contratto suddetto)	Offerta economica della struttura (all. B al contratto suddetto) ai fini della trasparenza sui costi delle prestazioni erogate

INDICE

PREMESSA PAG. 3

PRESENTAZIONE PAG. 3

DI COSA CI OCCUPIAMO PAG. 3

MISSION DELLA STRUTTURA PAG. 4

PRESTAZIONI EROGATE PAG. 4

ATTIVITA' INTEGRATIVE PAG. 4

ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO PAG. 4

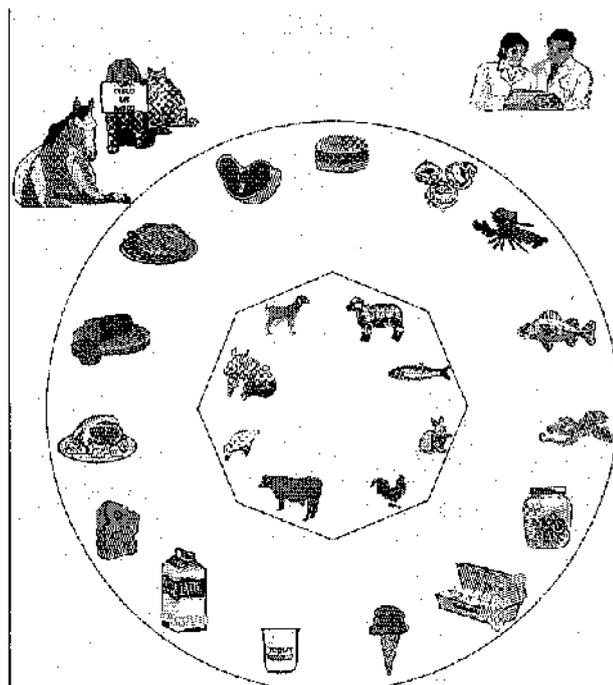
ORARI DI ACCESSO AI SERVIZI PAG. 5

COME CONTATTARCI PAG. 5

SEGNALAZIONI PAG. 5

RISERVATEZZA PAG. 5

VISION DELLA STRUTTURA PAG. 5



PREMESSA

La presente Carta dei Servizi, redatta in coerenza con i principi generali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, è rivolta agli utenti allo scopo di fornire loro indicazioni relativamente ai servizi erogati, alle modalità di accesso alle prestazioni, ai riferimenti logistici, al personale della Struttura, alle modalità per la segnalazione di eventuali reclami e/o suggerimenti ed altro.

PRESENTAZIONE

La Struttura è accreditata come Canile Sanitario e come Canile Rifugio secondo la vigente normativa della Regione Toscana. La Struttura si occupa della sanità animale, del ricovero, del mantenimento e della cura di cani e gatti, della cattura di cani randagi o vaganti, di cani e gatti incidentati, di gatti facenti parte di colonie feline censite, della cremazione di animali da affezione con ausilio di idoneo macchinario interno alla Struttura, del servizio di Pronto Soccorso veterinario con l'ausilio di ambulanza veterinaria di proprietà della medesima Struttura e di associazioni convenzionate con la stessa.

La Struttura è costituita da veterinari, da tecnici della prevenzione, da figure amministrative, da operatori tecnici. Per soddisfare le esigenze formative ed educative di personale qualificato e non (operatori, educatori, istruttori, addestratori), è stata fondata all'interno della Struttura la Scuola Delfino.

La Struttura Rifugio Valdiflora s.r.l. si articola in una sede legale in Buggiano (PT), Via Leonardo da Vinci n. 5, c.a.p. 51011, ed in una sede operativa in Pescia (PT), Via Madonna del Tamburino n. 5, c.a.p. 51017, ove si trovano il Canile Sanitario ed il Canile Rifugio. La sede operativa della Valdiflora Soc. Coop. Di Tipo B, avente sede legale in Pescia (PT), Via Amendola n. 93, si trova in Pescia (PT), Via Madonna del Tamburino n. 5.

Per tutte le informazioni generali, logistiche e tecniche relative alla Struttura si rinvia al sito www.rifugiovaldiflora.it.

Si precisa che la Struttura è supportata, per tutta la durata dell'appalto di cui in premessa, dall'Associazione **CATS ONLUS**, associazione non lucrativa per la cura, adozione e tutela della salute dei felini, con sede legale in Pescia (PT), Via Garibaldi n. 20, Cod. Fisc. e P.IVA n° 91028520475, iscritta al Registro Volontariato n. 264 (L.R. 28/03; L.R. 29/06), con riguardo alle seguenti attività:

- cattura di gatti, ai fini del controllo demografico, sanitario e per interventi di sterilizzazione dei gatti facenti parte di colonie feline censite o abbandonati e successiva reimmissione degli stessi nella colonia;

- servizio di pronto soccorso veterinario h 24.

Tale servizio, per tutta la durata dell'appalto, è altresì supportato dalla **Vener. Arcinconf. di Misericordia di Pescia (PT)**, con sede in Piazza Mazzini n. 53, tel. 0572.47007; fax 0572.490749.

DI COSA CI OCCUPIAMO

Gli operatori della Struttura intervengono su richiesta delle Forze dell'Ordine nella risoluzione di casi che coinvolgono animali da affezione. Nel rispetto delle norme vigenti e delle competenze degli organi istituzionali, la Struttura dispone degli strumenti e delle competenze necessarie per intervenire per la pronta assistenza nei confronti dei pets. La Struttura si occupa della tutela igienico-sanitaria dei pets, del loro benessere in ottemperanza alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di protezione animale, del controllo dell'alimentazione e della cura degli animali ricoverati, della cattura di pets vaganti o incidentati, del servizio di Pronto Soccorso Veterinario, della cremazione delle spoglie animali.

I principali gruppi di utenti del servizio sono:

- Proprietari di animali domestici.

- Allevatori.
- Cittadini e/o titolari di attività che riscontrano problemi inerenti gli animali (problemi igienici, tutela del benessere degli animali, ecc.).

MISSION DELLA STRUTTURA:

- migliorare la qualità della vita dei pets ospitati nella Struttura, con attenzione al loro benessere psicofisico, alla loro sicurezza, garantendo continuità e tempestività nell'erogazione dei servizi, nel rispetto della dignità degli animali e delle risorse professionali ed economiche impiegate.

PRESTAZIONI EROGATE

- attività peculiari del Canile Sanitario e del Canile Rifugio;
- attività di prima accoglienza;
- cattura e custodia di cani vaganti sul territorio e gatti di città e/o recuperati feriti sul territorio;
- servizio di reperibilità h 24;
- servizio di pronto soccorso veterinario con uso di ambulanza veterinaria h 24;
- pulizia e somministrazione di pasti agli animali ospitati;
- valutazione e percorso educativo o rieducativo degli animali ospitati;
- promozione delle adozioni;
- pensione per cani e gatti di privati cittadini;
- riconsegna ai legittimi proprietari degli animali vaganti recuperati sul territorio di competenza;
- contatti e collaborazione con le Forze dell'Ordine e con le Autorità Competenti nel settore (per es. Sindaco e Polizia Municipale, Asl locale...);
- servizio di formazione professionale ed educazione al benessere animale;
- attività di cremazione interna.

ATTIVITA' INTEGRATIVE

- percorsi educativi/rieducativi per cani di privati cittadini;
- affidi provvisori al canile da associazioni o privati cittadini provenienti da Comuni non convenzionati volti al recupero educativo e ad una corretta adozione;
- progetti didattici nelle scuole volti a fornire una corretta cultura sul cane e sul gatto, e sensibilizzare i bambini sul benessere ed il rispetto degli animali;
- pet – therapy;
- organizzazione di giornate culturali per favorire la conoscenza della Struttura e delle attività ivi svolte;
- corsi professionali per addestratori ENCI.

ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO

La Struttura è gestita e composta da personale qualificato. Si occupa degli ospiti a quattro zampe ed è in grado di lavorare con loro per una serena permanenza nella Struttura in vista di una possibile adozione in una famiglia "giusta".

Il personale a vario titolo in forza presso la Struttura è il seguente:

Titolare Responsabile della Struttura: Ing. Diego Corradini;

Direttore Sanitario: Dr. Alessandro Bernardini;
coadiuvati da operatori, volontari e collaboratori esterni.

ORARI DI ACCESSO AI SERVIZI

La sede operativa della Struttura, sita in Pescia (PT), Via Madonna del Tamburino n. 5, è aperta al pubblico e visitabile nei seguenti giorni ed orari: lunedì/mercoledì/venerdì dalle ore 15 alle ore 17, martedì/giovedì dalle ore 15 alle 17,30, sabato mattina su appuntamento.

Per emergenze e visite straordinarie contattare il n°349.8637590.

Durante l'orario di apertura lo staff qualificato della Struttura sarà a disposizione per seguire ed indirizzare il visitatore verso un'adozione consapevole.

COME CONTATTARCI

- Sede operativa della Struttura: tel. e fax 0572/400235; e-mail info@rifugiovaldiflora.it; pec rifugiovaldiflora@pcert.it;
- Servizio di Pronto Soccorso Veterinario H 24: tel.349.8637590;
- catture ed emergenze: tel. 349.8637590;
- in caso di incidente o in caso di animali vaganti contattare la Polizia Municipale di Pescia (PT) al n° 0572.492210, la locale Stazione dei Carabinieri e il locale Commissariato di P.S.
- **GATTILE:** tel. 339.5272284 – 349.8637590;
- **MISERICORDIA DI PESCIA:** tel. 0572.47007; fax 0572.490749.

SEGNALAZIONI

Il Servizio garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di presentare osservazioni, opposizioni e reclami (segnalazioni) che rilevano situazioni di disservizio e atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni, anche rispetto a quanto contenuto nella presente Guida ai servizi.

Il cittadino che intenda inoltrare una segnalazione (compresi i suggerimenti, le proposte e gli apprezzamenti) può procedere ad inoltrare una segnalazione scritta/orale alla sede della Struttura.

RISERVATEZZA

Tutela dei dati personali

Ai sensi D. Lgs. 196/2003 il legale rappresentante della Struttura è il responsabile del trattamento dei dati personali raccolti in esecuzione dei servizi sopra descritti; il medesimo si impegna a rispettare ed a far rispettare le regole di segretezza e di riservatezza dei dati sensibili relativi ai destinatari della prestazione e dei servizi erogati.

VISION DELLA STRUTTURA

"Noi siamo l'unica voce che i cani abbiano. Per favore non offendetevi se sembriamo pignoli o invadenti ma vogliamo per loro solo il meglio. Alcuni dei nostri cani sono già stati profondamente delusi dagli esseri umani, eppure sono ancora disposti a fidarsi di noi, a donarci il loro amore. Non vorremo mai vederli tornare qui".

Da "Il Rifugio dei Cuori Solitari" di Lucy Dillon

Pescia (PT), li 22 Luglio 2015

Ing. Diego Corradini
per Rifugio Valdiflora s.r.l. e Valdiflora Soc. Coop Sociale

RIFUGIO VALDIFLORA srl

Sede Leg.: Via Leonardo Da Vinci, 5
51011 BUGGIANO (PT) - Tel./Fax 0572 33566
Sede Op.: Via Madonna del Tamburino, 5
51010 S. QUIRICO (PT) - Tel./Fax 0572 400235
E-mail: info@rifugiovaldiflora.it - P. IVA 01321740472

VALDIFLORA
Società Cooperativa Sociale
Via Amendola, 93
51017 PESCIA (PT)
Partita I.V.A. 01829750478