

# **CARTA DEI SERVIZI DELL'ORDINE DEI FARMACISTI DI VENEZIA**

L'Ordine dei farmacisti è un Ente pubblico non economico ausiliario dello Stato, sotto la vigilanza di alcuni Ministeri.

Rappresenta tutti i farmacisti iscritti all'Albo che esercitano la loro attività nei diversi campi o settori produttivi, alcuni dei quali richiedono l'iscrizione obbligatoria all'Albo.

Vigila sulla correttezza dell'attività professionale degli iscritti e adotta, se necessario, provvedimenti disciplinari per l'inosservanza del Codice Deontologico.

L'Ordine può essere strutturato a livello provinciale o interprovinciale.

L'iscrizione all'Ordine avviene mediante presentazione di specifica domanda e prevede il pagamento di una quota annuale.

Ogni professionista iscritto riceve con adeguato preavviso la richiesta di pagamento della quota mediante lettera dell'Ente esattore.

L'iscrizione all'Ordine comporta per legge l'automatica iscrizione all'ENPAF, Fondazione di Diritto Privato per l'assistenza e la previdenza dei farmacisti.

Gli iscritti all'Albo ogni tre anni sono chiamati a votare per il rinnovo del Consiglio Direttivo. Elettori ed eletti sono dottori in Farmacia e in Chimica e Tecnologia Farmaceutiche regolarmente iscritti all'Albo.

Tutti gli Ordini Provinciali dei Farmacisti sono riuniti in Federazione Nazionale (F.O.F.I.) che ha sede in Roma, via Palestro 75.

## **Compiti istituzionali dell'Ordine:**

Ai sensi del D.Lvo C.P.S. 13/9/1946, n. 233 il Consiglio dell'Ordine esercita le seguenti attribuzioni:

1. elegge, nel proprio seno, entro otto giorni dalla elezione, il presidente, il vice presidente, il segretario ed il tesoriere;
2. conferisce eventuali incarichi ai consiglieri, ove fosse necessario;
3. provvede alla ordinaria e straordinaria amministrazione dell'Ordine, cura il patrimonio mobiliare e immobiliare dell'Ordine e provvede alla compilazione annuale dei bilanci preventivi e dei conti consuntivi;
4. cura l'osservanza del Codice Deontologico, delle leggi e delle disposizioni concernenti la professione;
5. cura la tenuta dell'Albo professionale, provvede alle iscrizioni e alle cancellazioni ed effettua costantemente la sua revisione e provvede a renderlo disponibile alle Istituzioni e agli Enti interessati;
6. designa, a richiesta, i rappresentanti dell'Ordine negli enti e nelle commissioni a livello provinciale, ove sono richiesti;
7. vigila per la tutela del titolo professionale e svolge le attività dirette a impedire l'esercizio abusivo della professione;
8. adotta i provvedimenti disciplinari;
9. provvede agli adempimenti per la riscossione della quota d'iscrizione in conformità alle disposizioni vigenti in materia di imposte dirette.

## **Struttura organizzativa e dotazione organica dell'Ente**

A) **Il Consiglio dell'Ordine:** eletto in numero di 9 membri tra i candidati iscritti all'Albo. Esercita funzioni decisionali, di indirizzo e di verifica dell'attività amministrativa e di gestione con riferimento ai compiti istituzionali sopra citati.

All'interno del Consiglio dell'Ordine operano il presidente, il vice presidente, il segretario e il tesoriere; sono nominati dal Consiglio dell'Ordine tra i suoi stessi membri, entro otto giorni dalla elezione.

Il presidente convoca e presiede il Consiglio.

B) **Il Collegio dei Revisori dei conti:** esercita una funzione di controllo sulla contabilità dell'Ordine, esprime un parere sul bilancio di previsione e sul bilancio consuntivo.

C) **Gli Uffici:** La dotazione organica dell'Ordine prevede l'impiego di 2 unità lavorative per i servizi amministrativi e di segreteria.

## ***La Carta dei Servizi***

E' un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire.

Nella Carta sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che il cittadino ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia dei cittadini. Si ispira agli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi.

### **A cosa serve:**

- **Informare gli iscritti e i cittadini sui vari servizi erogati dall'Ordine** trovando in essa una descrizione dettagliata dei contenuti e delle caratteristiche del servizio offerto.

- **Impegnare la struttura a mantenere e migliorare i servizi** descritti nella Carta che costituiscono impegni vincolanti per l'Ordine.

- **Verificare periodicamente il grado di soddisfazione**

- rilevando il giudizio degli iscritti sui servizi erogati;
- analizzando gli eventuali scostamenti rispetto alle aspettative;
- definendo piani di miglioramento della qualità dei processi di produzione e di erogazione dei servizi;
- migliorando, ove possibile, gli standard correnti.

### **Principi fondamentali della Carta dei Servizi**

I contenuti della Carta s'ispirano ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 2004. Tali principi per l'Ordine sono:

**EGUAGLIANZA:** con l'impegno a garantire l'uniformità di trattamento attenendosi al principio di uguaglianza sancito dalla Costituzione Italiana.

**IMPARZIALITÀ:** con il rispetto dei principi di obiettività, neutralità ed imparzialità verso i propri iscritti e coloro che necessitano delle attività dei suoi uffici.

**PARTECIPAZIONE:** con la garanzia:

- al diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità ed i limiti previsti dalla normativa vigente (L. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni ed regolamenti attuativi inerenti);
- alla possibilità di presentare reclami, osservazioni, istanze e di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA:** con l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **ATTIVITÀ E SERVIZI DELL'ORDINE**

Servizi al pubblico:

### ***Richieste di Iscrizione, Trasferimento, Cancellazione.***

Le informazioni e la documentazione sono disponibili sul sito dell'Ordine:

[www.farmacistivenezia.it](http://www.farmacistivenezia.it)

Le domande correttamente pervenute saranno portate all'esame della prima riunione di Consiglio dalla data del protocollo di arrivo.

Il giorno lavorativo successivo alla seduta del Consiglio, l'ufficio provvede ad inviare una e-mail informativa sull'esito della domanda.

Successivamente, comunque entro 30 giorni, potranno essere ritirati presso la Segreteria il tesserino dell'Ordine e i riferimenti della casella PEC attivata dall'Ordine.

### ***Accertamenti su autocertificazione***

Gli uffici procedono alla verifica delle autocertificazioni presentate (abilitazione, casellario giudiziario) inviando richiesta alle Istituzioni interessate entro 30 giorni dall'accoglimento dei documenti che le contengono.

### ***Cambi di residenza, di domicilio, di e-mail***

Sono ricevute per posta, per fax, per e-mail. La modifica dell'archivio è fatta entro 48 ore dal ricevimento.

### ***Certificati iscrizione***

L'iscrizione all'Albo deve essere obbligatoriamente autocertificata (fac-simile scaricabile dal sito Internet dell'Ordine) in tutti i rapporti con la Pubblica Amministrazione e i gestori di pubblici servizi (per esempio: partecipazione a concorsi, assunzioni presso farmacie pubbliche e private, comunicazioni all'ASL di rapporti di collaborazione).

I certificati comunque richiesti sono validi solo nei rapporti tra privati e sono rilasciati:

a. entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta, se in formato cartaceo con firma autografa;

### ***Tenuta dell'Albo professionale***

Gli Uffici aggiornano l'Albo professionale entro 72 ore dall'approvazione delle modifiche da parte del Consiglio. Le variazioni all'Albo sono trasmesse agli Enti e alle Istituzioni previste dalla Legge secondo le norme vigenti in materia di privacy.

### ***Gestione della corrispondenza in entrata e in uscita***

La corrispondenza viene visionata, protocollata e archiviata o destinata, salvo urgenza, entro 72 ore all'attenzione degli Organi direttivi dell'Ordine o archiviata.

La posta in uscita, dopo protocollo, è destinata alla spedizione entro 48 ore.

### ***Informazioni Telefoniche***

Le informazioni su tutte le attività dell'Ordine, richieste telefonicamente nell'orario 10,00 – 12,00 e dalle 14,30 alle 16,00 saranno date contestualmente.

Qualora l'argomento del quesito richieda approfondimenti o sia di natura riservata, oppure è ricevuto in un momento di intensa attività di segreteria, sarà preso il numero di telefono dell'interessato, la risposta verrà data possibilmente nelle 72 ore.

### ***Risposte a quesiti posti per fax e via posta elettronica***

Gli uffici rispondono possibilmente entro 72 ore dal ricevimento.

### ***Invio di comunicazioni e newsletter agli iscritti***

Le comunicazioni agli iscritti vengono pubblicate sul sito Internet dell'Ordine.

Comunicazioni con carattere di particolare importanza e/o urgenza vengono segnalate via PEC.

### ***Segnalazioni d'interesse deontologico nei confronti di iscritti***

Le segnalazioni dei cittadini sono ricevute per iscritto e protocollate entro 24 ore.

Salvo segnalazioni con carattere di urgenza, sono sottoposte al Presidente entro cinque giorni lavorativi.

Le decisioni del Consiglio sono comunicate agli interessati nelle forme previste dalla legge.

### ***Modalità accesso agli atti***

L'accesso è consentito solo agli aventi diritto o loro delegati, previo appuntamento, entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

### ***Rilascio Patrocini***

Il patrocinio riferito ad eventi scientifici o di particolare interesse per gli iscritti, è sottoposto all'esame del Consiglio Direttivo nella prima seduta successiva al ricevimento della richiesta.

### ***Rilascio Pareri***

I pareri richiesti e/o dovuti sono rilasciati dal Consiglio dell'Ordine entro i termini previsti dalla legge, e comunque non oltre 60 giorni, salvo quelli di carattere d'urgenza.

### ***Contabilità e Pagamenti***

Le spese di cassa sono registrate giornalmente. Entro dieci giorni lavorativi dalla fine di ogni mese, la documentazione è custodita agli atti della Tesoreria.

I pagamenti delle fatture sono effettuati entro 30 giorni.

Viene dato incarico dall'Ordine alla Tesoreria per la riscossione della quota d'iscrizione annuale degli iscritti, la Tesoreria comunica i versamenti e i non riscossi.

### ***Indirizzo e orario di apertura***

La sede dell'Ordine si trova in Via delle Industrie n.19/B int.19 – Parco Scientifico Tecnologico Palazzo Lybra – 30175 VENEZIA – Marghera ed è aperta al pubblico nei seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì al mattino dalle ore – 10,00 / 12,00

il Lunedì ed il Giovedì al pomeriggio dalle ore – 14,30 / 16,00

Ogni eventuale variazione dell'orario di segreteria viene pubblicata sul sito dell'Ordine.

### ***Contatti***

Telefono 041 5385506 - fax 041 5388092

e-mail [ordine@farmacistivenezia.it](mailto:ordine@farmacistivenezia.it) - sito [www.farmacistivenezia.it](http://www.farmacistivenezia.it)

pec [ordinefarmacitive@pec.fofi.it](mailto:ordinefarmacitive@pec.fofi.it)

### ***Principi normativi di riferimento***

Il contesto normativo che ha condotto alla stesura della Carta è il seguente:

D.Lvo C.P.S. 13/9/1946, n. 233 e successive modificazioni "Ricostituzione degli Ordini delle professioni sanitarie";

D.P.R. 5/4/1950 n. 221 "Regolamento per l'esecuzione del D.L.vo n.233 del 13/9/1946 sulla ricostituzione degli Ordini delle professioni sanitarie";

Legge 28/2/1990 n.39 e successive modifiche ed integrazioni "Norme in materia di soggiorno di cittadini extracomunitari";

Legge 7/8/1990 n.241 e successive modificazioni "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modificazioni ed integrazioni;

Dir.P.C.M. 27/1/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e della Semplificazione 22/12/2011  
n. 14