

ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI SAVONA

Ente di Diritto Pubblico non Economico - Codice Fiscale 8000549 009 1
Via San Lorenzo, n. 3/4 - 17100 Savona SV - Tel. 019.82.64.52 – Fax 019.85.31.55
www.ordfarsv.it – info@ordfarsv.it – ordinesfarmacistisv@pec.fofi.it

Carta dei servizi

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è 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.

ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI SAVONA

Ente di Diritto Pubblico non Economico - Codice Fiscale 8000549 009 1
Via San Lorenzo, n. 3/4 - 17100 Savona SV - Tel. 019.82.64.52 – Fax 019.85.31.55
www.ordfarsv.it – info@ordfarsv.it – ordinefarmacistisv@pec.fofi.it

Cos'è l'Ordine dei Farmacisti:

L'Ordine è un Ente pubblico non economico ausiliario dello Stato, sul quale vigilano alcuni Ministeri.

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

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

Il nostro Ordine è strutturato a livello provinciale.

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'Ordine stesso. L'iscrizione all'Ordine comporta per legge l'automatica iscrizione all'ENPAF, Ente Nazionale di Previdenza e Assistenza 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 a Roma in 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 trenta 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.

ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI SAVONA

Ente di Diritto Pubblico non Economico - Codice Fiscale 8000549 009 1
Via San Lorenzo, n. 3/4 - 17100 Savona SV - Tel. 019.82.64.52 – Fax 019.85.31.55
www.ordfarsv.it – info@ordfarsv.it – ordinesfarmacistisv@pec.fofi.it

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 trenta giorni dalla elezione. Il Presidente convoca e presiede il Consiglio Direttivo.

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 e accerta, almeno ogni trimestre, l'attività contabile.

C) **Gli Uffici**: la responsabilità dell'attività degli uffici è affidata al Segretario. La dotazione organica dell'Ordine prevede l'impiego di 1 unità lavorativa per i servizi amministrativi e di segreteria composta da 2 dipendenti.

ATTIVITÀ E SERVIZI DELL'ORDINE

· **Richieste di Iscrizione, Trasferimento, Cancellazione**

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

<http://www.ordfarsv.it>

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

Il giorno lavorativo successivo alla seduta del Consiglio Direttivo, l'Ufficio di segreteria provvede ad informare l'interessato sull'esito della domanda.

Successivamente, comunque entro 30 giorni, saranno disponibili il tesserino dell'Ordine e tutta la documentazione informativa sull'iscrizione all'Ordine, sull'ENPAF, sulla normativa ECM, sull'attività professionale e sull'AGIFAR.

· **Accertamenti su autocertificazione**

Gli uffici procedono alla verifica delle autocertificazioni presentate (abilitazione, casellario giudiziario) inviando richiesta alle Istituzioni interessate entro 6 mesi dall'accoglimento dei documenti che le contengono.

· **Cambi di residenza**

Le autocertificazioni di cambio della residenza sono ricevute esclusivamente, se consegnate a mano personalmente o per posta raccomandata o tramite PEC.

La modifica dell'archivio è fatta, salvo imprevisti e casi eccezionali, entro 48 ore lavorative dal ricevimento.

ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI SAVONA

Ente di Diritto Pubblico non Economico - Codice Fiscale 8000549 009 1
Via San Lorenzo, n. 3/4 - 17100 Savona SV - Tel. 019.82.64.52 – Fax 019.85.31.55
www.ordfarsv.it – info@ordfarsv.it – ordinefarmacistisv@pec.fofi.it

· ***Cambi di domicilio, di e-mail, e contatti personali***

Sono ricevute per posta o per fax o per e-mail.

La modifica dell'archivio è fatta, salvo imprevisti e casi eccezionali, entro 48 ore lavorative 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:

· entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta, in formato cartaceo con firma autografa e dietro il pagamento dei diritti di segreteria stabiliti dall'art. 2 del Regolamento delle Prestazioni non essenziali a pagamento approvato dal Consiglio Direttivo e dal Comitato Centrale della Fofi.

· ***Tenuta dell'Albo professionale***

Gli Uffici aggiornano l'Albo professionale, salvo imprevisti e casi eccezionali, entro 72 ore lavorative dall'approvazione delle modifiche da parte del Consiglio Direttivo. 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***

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

· ***Informazioni Telefoniche***

Le informazioni su tutte le attività dell'Ordine, richieste telefonicamente nell'orario 10,00 – 13,15 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 annotato il nominativo ed il numero di telefono dell'interessato e la risposta verrà data, salvo imprevisti e casi eccezionali, nelle 48 ore lavorative dal ricevimento e comunque entro e non oltre la settimana lavorativa successiva.

· ***Risposte a quesiti posti per fax e via posta elettronica su tutte le attività dell'Ordine***

Gli uffici rispondono, salvo imprevisti e casi eccezionali, entro 48 ore lavorative dal ricevimento e comunque entro e non oltre la settimana lavorativa successiva.

ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI SAVONA

Ente di Diritto Pubblico non Economico - Codice Fiscale 8000549 009 1
Via San Lorenzo, n. 3/4 - 17100 Savona SV - Tel. 019.82.64.52 – Fax 019.85.31.55
www.ordfarsv.it – info@ordfarsv.it – ordinefarmacistisv@pec.fofi.it

· **Informazioni previdenziali di base e personalizzate**

Le richieste generiche di chiarimenti sulla previdenza e sull'assistenza erogata dall'ENPAF sono date dalla Segreteria dell'Ordine. Le richieste particolari e specifiche di chiarimenti sulla previdenza e sull'assistenza erogata dall'ENPAF sono date dalla Referente interna ENPAF previo appuntamento. Le richieste di appuntamento con la Referente sono raccolte dagli uffici della Segreteria dell'Ordine negli orari di apertura.

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

Le circolari contenenti comunicazioni agli iscritti vengono inviate tramite e-mail o posta cartacea. Alcune di esse e molte circolari della Federazione Nazionale (F.O.F.I.) vengono pubblicate sul sito WEB istituzionale dell'Ordine www.ordfarsv.it.

Le comunicazioni con carattere di particolare importanza o di carattere disciplinare vengono inviate tramite PEC. Inoltre vengono inviate tramite PEC tutte le comunicazioni che la legge prescrive debbano essere inviate agli iscritti con tale strumento ad esempio la convocazione dell'Assemblea degli iscritti.

· **Attività di certificazione dei Crediti formativi ECM**

La certificazione dei crediti ECM è effettuata per gli iscritti all'Ordine, tramite il portale Co.Ge.A.P.S.

La certificazione si riferisce esclusivamente al numero dei crediti acquisiti nel triennio di riferimento.

Tale certificazione prevede i due livelli di seguito specificati:

1) **attestazione dei crediti formativi**: attestazione rilasciata dall'Ordine, per tutta la formazione svolta in un triennio, con indicazione del numero dei crediti effettivamente registrati;

2) **certificazione del pieno soddisfacimento dell'obbligo formativo del triennio**: attestazione rilasciata a cura dell'Ordine.

La certificazione viene rilasciata su istanza dell'iscritto, entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta, in formato cartaceo con firma autografa e gratuitamente.

· **Organizzazione di eventi formativi d'interesse etico, deontologico, legislativo e professionale**

Il piano formativo annuale è predisposto dalla Commissione interna ECM ed approvato dal Consiglio Direttivo dell'Ordine entro il mese di marzo di ogni anno.

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

Le segnalazioni dei cittadini sono ricevute per iscritto e protocollate, salvo imprevisti e casi eccezionali, entro 48 ore lavorative.

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

ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI SAVONA

Ente di Diritto Pubblico non Economico - Codice Fiscale 8000549 009 1
Via San Lorenzo, n. 3/4 - 17100 Savona SV - Tel. 019.82.64.52 – Fax 019.85.31.55
www.ordfarsv.it – info@ordfarsv.it – ordinefarmacistisv@pec.fofi.it

· **Modalità accesso agli atti**

L'accesso è consentito a tutti gli aventi diritto, previo appuntamento, entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

· **Rilascio Patrocini**

Il patrocinio, esclusivamente non economico, 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 obbligatori richiesti e/o dovuti sono rilasciati entro i termini previsti dalla legge. I pareri richiesti dagli iscritti nei casi previsti da leggi o regolamenti (ad eccezione dei pareri per la liquidazione degli onorari) sono rilasciati entro i termini previsti dalla legge e dietro il pagamento dei diritti di segreteria stabiliti dall'art. 2 del Regolamento delle Prestazioni non essenziali a pagamento approvato dal Consiglio Direttivo e dal Comitato Centrale della Fofi.

· **Contabilità e Pagamenti**

Le spese di cassa sono registrate entro le 24 ore lavorative.

I pagamenti delle fatture sono effettuati entro la data della scadenza.

La registrazione del pagamento delle quote d'iscrizione annuale è fatta ogni volta che la Posta o la Banca comunicano i versamenti.

Indirizzo e orario di apertura

La sede dell'Ordine Farmacisti della Provincia di Savona si trova in Via San Lorenzo 3/4 – 17100 Savona ed è aperta al pubblico nei seguenti orari:

da Lunedì a Venerdì 10,00 – 13.15. Chiuso Sabato e Festivi.

Ogni eventuale variazione dell'orario di segreteria viene comunicata agli iscritti con una e-mail, pubblicata sul sito WEB istituzionale dell'Ordine www.ordfarsv.it ed affissa all'ingresso dell'ufficio.

Durante l'orario di apertura è consentito l'accesso diretto ai locali degli uffici.

Contatti

Telefono 019 826452 - Fax 019 853155 – e-mail info@ordfarsv.it e segreteria@ordfarsv.it PEC:ordinefarmacistisv@pec.fofi.it

Sito WEB istituzionale www.ordfarsv.it

ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI SAVONA

Ente di Diritto Pubblico non Economico - Codice Fiscale 8000549 009 1
Via San Lorenzo, n. 3/4 - 17100 Savona SV - Tel. 019.82.64.52 – Fax 019.85.31.55
www.ordfarsv.it – info@ordfarsv.it – ordinefarmacistisv@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 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 Semplicazione 22/12/2011

