



## ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI VERONA

Palazzo Vitruvio Cerdone – Via Giberti n. 11

37122 - VERONA

Tel. 045.594006 – fax 045.8041971 – C. F: 80015910237

e- mail [info@ordinefarmacisti.vr.it](mailto:info@ordinefarmacisti.vr.it) – [www.ordinefarmacisti.vr.it](http://www.ordinefarmacisti.vr.it)

### Carta dei servizi

#### *Cos'è l'Ordine dei Farmacisti e cosa fa*

##### **Cos'è l'Ordine dei Farmacisti:**

L'Ordine, a differenza delle altre organizzazioni fra farmacisti, 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 nei più disparati 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.

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.

L'Ordine dei Farmacisti di Verona insieme agli Ordini Provinciali del Veneto sono riuniti nella Consulta del Veneto.

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, 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.
10. vigila alla conservazione del decoro e della indipendenza dell'Ordine.



## ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI VERONA

Palazzo Vitruvio Cerdone – Via Giberti n. 11

37122 - VERONA

Tel. 045.594006 – fax 045.8041971 – C. F: 80015910237

e- mail [info@ordinefarmacisti.vr.it](mailto:info@ordinefarmacisti.vr.it) – [www.ordinefarmacisti.vr.it](http://www.ordinefarmacisti.vr.it)

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

A) **Il Consiglio dell'Ordine:** eletto in numero di 09 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. 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 e accerta, almeno ogni trimestre, l'attività contabile.

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

### ***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 gli iscritti e i cittadini hanno a loro 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 degli iscritti, 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.

### **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.



## ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI VERONA

Palazzo Vitruvio Cerdone – Via Giberti n. 11

37122 - VERONA

Tel. 045.594006 – fax 045.8041971 – C. F: 80015910237

e- mail [info@ordinefarmacisti.vr.it](mailto:info@ordinefarmacisti.vr.it) – [www.ordinefarmacisti.vr.it](http://www.ordinefarmacisti.vr.it)

**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:

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

Le informazioni e la documentazione sono disponibili sul sito dell'Ordine: [www.ordinefarmacisti.vr.it](http://www.ordinefarmacisti.vr.it).

Le domande correttamente compilate e 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, su richiesta saranno rilasciati il tesserino dell'Ordine e a chi ne farà richiesta i riferimenti della casella PEC attivata dall'Ordine per posta elettronica.

#### 2. **Accertamenti su autocertificazione**

Gli uffici procedono alla verifica delle autocertificazioni presentate (abilitazione, casellario giudiziario) inviando richiesta alle Istituzioni interessate entro 90 giorni dall'accoglimento dei documenti che le contengono.

#### 3. **Richiesta da parte delle farmacie di adesione alla Convenzione-Regolamento con le Università per il tirocinio pre-laurea previsto per gli studenti in Farmacia e CTF.**

Richiesta da parte delle farmacie di adesione alla Convenzione-Regolamento con le Università degli Studi per il tirocinio pre-laurea previsto per gli studenti in Farmacie e C.T.F. Gli uffici acquisiscono l'adesione alla Convenzione di cui sopra dei Titolari o Direttori di farmacia e provvedono ad inviare all'Università interessata l'elenco aggiornato delle farmacie che aderiscono alla Convenzione

Le domande correttamente pervenute saranno portate all'esame del Consiglio nella prima riunione successiva alla data del protocollo di arrivo.

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

Le autocertificazioni di cambio della residenza, domicilio, di e-mail, di pec sono ricevute a mano personalmente e 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 VERONA

Palazzo Vitruvio Cerdone – Via Giberti n. 11

37122 - VERONA

Tel. 045.594006 – fax 045.8041971 – C. F: 80015910237

e- mail [info@ordinefarmacisti.vr.it](mailto:info@ordinefarmacisti.vr.it) – [www.ordinefarmacisti.vr.it](http://www.ordinefarmacisti.vr.it)

### **5. 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 2 giorni lavorativi dalla richiesta, se in formato elettronico;
- b. entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta, se in formato cartaceo con firma autografa;

### **6. Tenuta dell'Albo professionale**

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

### **7. 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.

### **8. Informazioni Telefoniche**

Le informazioni su tutte le attività dell'Ordine, richieste telefonicamente nell'orario 10,00 – 14,00 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, saranno presi i riferimenti dell'interessato, la risposta verrà data nelle 24 ore.

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

Gli uffici rispondono, salvo imprevisti e casi eccezionali, entro 72 ore lavorative dal ricevimento e comunque entro e non oltre la settimana lavorativa successiva

### **10. Informazioni previdenziali di base e personalizzate**

Le richieste di chiarimenti sulla previdenza e sull'assistenza erogata dall'ENPAF sono date appena disponibili dal referente nominato dal consiglio direttivo e dal personale di segreteria.

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

Le circolari contenenti comunicazioni per gli iscritti sono inviate tramite e-mail o per posta. Alcune di esse e alcune circolari della FOFI vengono pubblicate sul sito web dell'Ordine [www.ordinefarmacisti.vr.it](http://www.ordinefarmacisti.vr.it) – (le circ. FOFI sono visibili sul sito [www.fofi.it](http://www.fofi.it))

### **12. Riconoscimento crediti formativi**

I crediti formativi maturati con eventi organizzati dall'Ordine, sono riportati nella Scheda Personale dell'iscritto. Crediti formativi maturati con altri providers, possono essere inseriti nella Scheda Personale, su richiesta dell'iscritto, a presentazione dell'attestato rilasciato dall'organizzatore dell'evento formativo.

La certificazione ECM per i tutors individuati nei progetti formativi delle Università è rilasciata dopo presentazione del libretto di tirocinio da parte dello studente.



## ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI VERONA

Palazzo Vitruvio Cerdone – Via Giberti n. 11

37122 - VERONA

Tel. 045.594006 – fax 045.8041971 – C. F: 80015910237

e- mail [info@ordinefarmacisti.vr.it](mailto:info@ordinefarmacisti.vr.it) – [www.ordinefarmacisti.vr.it](http://www.ordinefarmacisti.vr.it)

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

Le segnalazioni dei cittadini sono ricevute per iscritto e protocollate entro 48 ore lavorative. Salvo segnalazioni con carattere di urgenza, sono sottoposte al Presidente entro cinque giorni lavorativi.

### **14. Modalità accesso agli atti**

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

### **15. Rilascio Patrocini**

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

### **16. 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.

### **17. Contabilità e Pagamenti**

Le spese di cassa sono registrate giornalmente.

I pagamenti delle fatture sono effettuati alla data di scadenza.

La registrazione del pagamento delle quote d'iscrizione annuale nel programma di gestione dell'Albo è fatta ogni volta che l'agenzia di riscossione comunica i versamenti.

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

La sede dell'Ordine si trova in Via Giberti n. 11 – 37122 Verona ed è aperta nei seguenti orari: da Lunedì a Venerdì 10.00 – 14.00. Chiuso Sabato e Festivi.

Ogni eventuale variazione dell'orario di segreteria viene pubblicata sul sito dell'Ordine e comunicata via email a tutti gli iscritti. Durante l'orario di apertura è consentito l'accesso diretto ai locali degli uffici.

### **Contatti**

telefono 045 594006 - fax 045 8041971 – e-mail [info@ordinefarmacisti.vr.it](mailto:info@ordinefarmacisti.vr.it); pec:

[ordinefarmacistivr@pec.fofi.it](mailto:ordinefarmacistivr@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