



**Ordine dei Farmacisti della Provincia di Messina**  
*"ENTE di DIRITTO PUBBLICO" (D.L.C.P.S. 13-09-1946 n.233)*

Via Cesare Battisti n.180, Messina (98123) – Tel.090717589 Fax 0906408557

[info@ordinefarmacistimessina.it](mailto:info@ordinefarmacistimessina.it) - [ordinefarmacistime@pec.fofi.it](mailto:ordinefarmacistime@pec.fofi.it)

# CARTA DEI SERVIZI

Adottata in data 29 dicembre 2014 con deliberazione del Consiglio Direttivo dell'Ordine  
Pubblicata sul sito internet nella sezione "Amministrazione Trasparente"

## **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. L'iscrizione all'Ordine comporta per legge l'automatica iscrizione allo E.N.P.A.F., 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 nella F.O.F.I. "Federazione Ordini Farmacisti Italiani" 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 Direttivo 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.

## Struttura organizzativa e dotazione organica dell'Ente

A) **Il Consiglio Direttivo 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; nominati dal Consiglio dell'Ordine tra i suoi stessi membri, entro i termini previsti dalla normativa. 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 responsabilità dell'attività degli uffici è affidata ad un direttore. La dotazione organica dell'Ordine prevede l'impiego di unità lavorative per i servizi amministrativi e di segreteria e ausiliarie di supporto.

## 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.

## **ATTIVITÀ E SERVIZI DELL'ORDINE**

Servizi al pubblico:

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

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

<http://www.ordinefarmacistimessina.it>.

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

Entro tre giorni lavorativi successivi alla seduta del Consiglio, l'ufficio provvede ad inviare una e-mail informativa sull'esito della domanda.

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

Gli uffici procedono alla verifica delle autocertificazioni presentate con la domanda di iscrizione presso le Istituzioni interessate successivamente all'accoglimento della documentazione.

### ***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 ed 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 1 giorno lavorativo dalla richiesta, se in formato elettronico;

b. 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. 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.

### ***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 di apertura degli uffici 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 nelle 24 ore successive.

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

Gli uffici rispondono entro 24 ore dal ricevimento.

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

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

Comunicazioni con carattere di particolare importanza e/o riservatezza vengono segnalate per e-mail.

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

Le segnalazioni dei cittadini sono ricevute per iscritto e protocollate entro 24 ore, con risposta al mittente di corretto ricevimento.

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 cinque 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 inviata al consulente economico-finanziario.

I pagamenti delle fatture sono effettuati entro 30 giorni dalla data del protocollo di arrivo.

La registrazione del pagamento delle quote d'iscrizione dovute annualmente dagli iscritti nel programma di gestione dell'Albo è operata al momento del rilascio della ricevuta di versamento, per i pagamenti operati presso la cassa dell'Ente, o al momento dell'avvenuta ricezione dei versamenti effettuati sui conti correnti intrattenuti dall'Ente presso la banca o la posta.

## **Indirizzo e orario di apertura**

La sede dell'Ordine si trova a Messina (98123) in Via Cesare Battisti n.180, che risulta aperta nei seguenti giorni:

-la mattina, da Lunedì a Venerdì, dalle ore 9:30 alle 13:30 ;

-il pomeriggio, nei giorni di Lunedì e Giovedì, dalle ore 15:00 alle ore 18:00 ;

rimane chiusa i giorni di Sabato e nei Festivi.

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

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

## **Contatti**

telefono 090717589

fax 0906408557

e-mail [info@ordinefarmacistimessina.it](mailto:info@ordinefarmacistimessina.it);

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