



CARTA DEI SERVIZI

Deliberata dal Consiglio dell'Ordine nella seduta del 21 Maggio 2012

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza ed 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 l'utente ha a sua disposizione.

Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 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.

I contenuti della Carta seguono i principi sull'erogazione dei servizi pubblici di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 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.

IMPARZIALITA': con il rispetto dei principi di obiettività, neutralità e imparzialità verso i propri iscritti e coloro che necessitano delle attività degli uffici.

PARTECIPAZIONE: con la garanzia:

- al diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità e i limiti previsti dalla vigente normativa (L. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni e 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.

La **CARTA DEI SERVIZI** è utile a:

- 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.



Ordine dei Farmacisti della Provincia di Napoli

- connotare oltre che come forma di impegno verso i Farmacisti-Farmacie, anche come significativa occasione di miglioramento gestionale del servizio offerto.

CHE COS'È L'ORDINE E I COMPITI ISTITUZIONALI

COS'È L'ORDINE DEI FARMACISTI:

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

L'Ordine dei Farmacisti:

- 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.
- Promuove e favorisce tutte le iniziative intese a facilitare il progresso culturale degli iscritti;
- Dà il proprio concorso alle autorità locali nello studio e nell'attuazione dei provvedimenti che riguardano il servizio farmaceutico provinciale.

L'**Ordine dei Farmacisti di Napoli** è strutturato a livello provinciale ed è retto da un **Consiglio Direttivo**, eletto triennialmente dagli iscritti all'Albo, di 15 membri tra i quali viene designato il Presidente. Esercita funzioni decisionali, di indirizzo e di verifica dell'attività amministrativa e di gestione con riferimento ai compiti istituzionali descritti successivamente.

Elettori ed eletti sono dottori in Farmacia e in Chimica e Tecnologie Farmaceutiche regolarmente iscritti all'albo.

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.

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



Ordine dei Farmacisti della Provincia di Napoli

COMPITI ISTITUZIONALI DELL'ORDINE DEI FARMACISTI

Ogni Consiglio dell'Ordine elegge nel proprio seno entro trenta giorni dalla elezione un:

- ❖ *Presidente,*
- ❖ *Vice presidente*
- ❖ *Segretario*
- ❖ *Tesoriere*

Il Presidente convoca e presiede il Consiglio.

Il Presidente é il legale rappresentante dell'Ordine in tutti gli atti esterni, pertanto rilascia certificazioni ed attestati su richiesta degli iscritti o di Enti Pubblici.

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

1. elegge, nel suo 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 effettuando costantemente la sua revisione; provvede alla trasmissione di copia dell'Albo e degli aggiornamenti annuali alle Istituzioni e agli Enti ove ha sede il Consiglio dell'Ordine;
6. designa i rappresentanti dell'Ordine nelle Commissioni, ove sono richiesti;
7. vigila per la tutela del titolo professionale e svolge le attività dirette a impedire l'esercizio abusivo della professione;
8. esercita il potere disciplinare nei confronti degli iscritti per garantire l'integrità morale e professionale dei singoli membri, nonché far rispettare il codice deontologico che é un insieme di norme che il farmacista iscritto all'Albo è tenuto a seguire nell'esercizio della professione, applicando quattro gradi di sanzioni che sono nell'ordine: *avvertimento*, *censura*, *sospensione* e *radiazione dall'Albo*;
9. provvede agli adempimenti per la riscossione della quota d'iscrizione in conformità alle disposizione vigenti in materia di imposte dirette;



Ordine dei Farmacisti della Provincia di Napoli

10. Esprime pareri in merito a variazioni di orari e ferie di farmacie e trasferimenti di sedi farmaceutiche.
11. si interpone, se richiesto nelle controversie tra sanitario e sanitario o fra sanitario e persona o enti a favore dei quali il sanitario abbia prestato o presti la propria opera professionale, per ragioni di spese, di onorari e per altre questioni inerenti all'esercizio professionale procurando la conciliazione della vertenza e, in caso di non riuscito accordo, dando il suo parere sulle controversie stesse.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ORDINE E DOTAZIONE ORGANICA

Il Consiglio Direttivo è affiancato dai **Revisori dei conti**, anch'essi di origine elettiva.

- **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.

UFFICI DELL'ORDINE

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 di segreteria e ausiliarie di supporto.

ATTIVITA' E SERVIZI DELL'ORDINE

Servizi al pubblico:

- *Richiesta di Iscrizione, Trasferimento, Cancellazione.*

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

www.ordinefarmacistinapoli.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 delle domande.

In ogni caso, entro 30 giorni, il neoiscritto potrà ritirare presso la Sede dell'Ordine, nel caso di richiesta di iscrizione, il Tesserino dell'Ordine con fotografia, il Caduceo ed il certificato di iscrizione.

Ogni iscritto all'Ordine è dotato di propria *username* e *password* per accedere all'Area Riservata del Sito dove può eventualmente aggiornare la propria situazione anagrafica (residenza, domicilio, e-mail, ecc.) e verificare lo stato dei Corsi di formazione erogati dall'Ordine a cui ha partecipato.

- *Certificati iscrizione*

E' possibile per legge autocertificare l'iscrizione all'Albo (fac-simile scaricabile dal sito



Ordine dei Farmacisti della Provincia di Napoli

dell'Ordine).

➤ *Accertamenti su autocertificazione*

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

➤ *Tenuta dell'albo professionale e pubblicazione revisioni.*

➤ *Gestione della corrispondenza in entrata e in uscita*

La corrispondenza viene visionata, protocollata e archiviata o destinata, salvo urgenza, entro 48 ore all'attenzione degli Organi direttivi dell'Ordine.

La posta in uscita, dopo protocollo, è destinata alla spedizione entro 24 ore.

➤ *Informazioni Telefoniche*

Le informazioni sulle attività dell'Ordine, richieste telefonicamente nell'orario **9,30 — 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, la risposta verrà data nelle 24 ore.

➤ *Rilascio certificati di riconoscimento crediti formativi*

I certificati relativi ad eventi formativi organizzati dall'Ordine saranno rilasciati entro 180 giorni dalla conclusione e inviati tramite posta elettronica a coloro che hanno concluso correttamente la formazione.

➤ *Tirocinio pre-laurea in Farmacia per gli studenti di CTF e Farmacia*

Tutte le Farmacie della Provincia sono convenzionate con la Facoltà di Farmacia di Napoli per l'espletamento del tirocinio pre-laurea. Lo studente interessato al Tirocinio pre-Laurea presenta "Comunicazione di Inizio Tirocinio" e, successivamente, "Attestato di Fine Tirocinio" sia presso la Segreteria della Facoltà di Farmacia che presso gli Uffici dell'Ordine. I modelli delle due comunicazioni sono disponibili presso gli Uffici dell'Ordine.

➤ *Progettazione e organizzazione di eventi formativi d'interesse etico, deontologico, legislativo, informatico, comunicazione, inglese e professionale.*

Il piano formativo annuale è predisposto e approvato dal Consiglio Direttivo dell'Ordine entro il mese di Febbraio di ogni anno.

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

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



Ordine dei Farmacisti della Provincia di Napoli

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

Il patrocinio riferito a 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.

➤ *Invio di comunicazioni e newsletter agli iscritti*

Le comunicazioni di interesse per gli iscritti sono di volta in volta pubblicate sul Sito dell'Ordine.

➤ *Contabilità e Pagamenti*

Le spese di cassa sono registrate giornalmente.

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 riversamenti.

➤ *Indirizzo e orario di apertura*

La sede dell'Ordine si trova in Via Toledo, n. 156 — 80132 Napoli ed è aperta nei seguenti orari:

da Lunedì a Venerdì ore **9.30 — 14.00**.

➤ *Contatti*

Telefono 081.5510648 — Fax 081.5520961 — e-mail: info@ordinefarmacistinapoli.it

Principi normativi di riferimento nella stesura della Carta:

- 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;

D.M. 27/1/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Via Toledo, 156 – 80132 NAPOLI – tel. 081 551 06 48 - Fax 081 552 09 61

sito web www.ordinefarmacistinapoli.it e-mail ordinefa@tin.it

Ente di Diritto Pubblico (Legge 13.09.1946, n. 233)