

Carta dei servizi

*Approvata con delibera del Consiglio direttivo dell'Ordine
nella seduta del 19 settembre 2012*

*L'Ordine dei Farmacisti di Roma, condividendo la necessità di prendere parte attiva e concreta al percorso di modernizzazione della Pubblica amministrazione, ha deciso di adottare lo strumento della **Carta dei servizi**, ormai diffuso in modo sempre più esteso negli enti e negli uffici pubblici.*

La Carta è stata redatta in conformità alle indicazioni della apposita direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, e guardando agli articoli della Carta costituzionale che tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità e tutela della dignità della persona.

La Carta dei servizi, un patto con gli iscritti e i cittadini

L'Ordine considera la Carta dei servizi come una sorta di **patto con gli iscritti e i cittadini**, nel quale sono esplicitati i contenuti e i termini della propria attività di ente con rilevanza pubblica e sono descritti i modi, i criteri e le strutture attraverso i quali la stessa attività viene espletata, a beneficio dei colleghi iscritti all'Albo e, più in generale, del pubblico.

In dettaglio, la **Carta dei servizi** è uno strumento fondamentale per l'attuazione del principio di **trasparenza**, cui la Pubblica amministrazione è tenuta per legge, attraverso l'esplicita dichiarazione dei doveri degli uffici e del personale dell'ente nei confronti sia degli iscritti sia dei cittadini, secondo le modalità e nei limiti previsti dalle norme vigenti.

La Carta dei servizi dell'Ordine si preoccupa anche di garantire il rispetto dei seguenti altri importanti principi:

- **uguaglianza:** non deve esservi alcuna discriminazione tra gli utenti serviti, anche per quanto riguarda le modalità di accesso;
- **imparzialità e tutela della dignità della persona:** i comportamenti di chi eroga il servizio devono essere ispirati ai criteri di equità, di obiettività e neutralità nei confronti degli iscritti e dei cittadini che si rivolgono all'Ordine, e devono per contro bandire ogni forma di distinzione basata sul genere, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, sugli orientamenti sessuali;
- **partecipazione:** agli iscritti e gli stessi cittadini va garantito l'accesso ai dati e alle informazioni in possesso dell'Ordine, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla norme vigenti e, segnatamente, dalla legge n. 241/90, le successive modifiche e integrazioni e gli inerenti regolamenti attuativi. Allo stesso modo, va garantita la consultazione di documenti e materiali culturali (libri, giornali, raccolte di leggi ecc.), nonché la possibilità di contribuire - con la presentazione di proposte e suggerimenti ma anche critiche e reclami - al miglioramento del servizio;
- **efficienza ed efficacia:** si tratta di principi ai quali tutti gli organismi della Pubblica amministrazione sono tenuti per legge, ma rispetto ai quali si registrano i livelli più alti di insoddisfazione da parte dei cittadini. Per questo, l'Ordine prevede un impegno particolare su questo punto, perseguendo l'obiettivo di un costante miglioramento degli standard qualitativi del servizio in termini appunto di efficienza e di efficacia, attraverso l'adozione di adeguate soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche.

In concreto, la Carta dei servizi si propone come strumento utile per informare gli iscritti e i cittadini sui servizi che l'Ordine è tenuto ad erogare, proponendo per ciascuno una descrizione il più possibile precisa e dettagliata.

Ciò implica ovviamente un vincolo e quindi un impegno maggiore e più stringente dell'intera struttura gestionale - il Consiglio direttivo e gli uffici - a mantenere alti e, se possibile, a migliorare gli standard di servizio. La Carta è quindi, a un tempo, un manifesto e un metro del livello qualitativo dell'attività dell'Ordine, del quale - in primo luogo - si preoccupa di descrivere natura e funzioni

L'Ordine dei farmacisti: cosa è, a cosa serve, cosa fa

L'Ordine dei Farmacisti è un ente pubblico non economico. Significa che, per quanto abbia natura, dignità e funzioni pubbliche, non comporta spese per lo Stato e quindi per i cittadini: il funzionamento dell'Ordine, infatti, è finanziato in via esclusiva dalle quote sociali versate dai suoi iscritti.

Come tutti gli enti pubblici, anche l'Ordine dei farmacisti fa parte della Pubblica amministrazione: è infatti un organo ausiliario dello Stato, istituito da un'apposita legge (il Decreto del Capo Provvisorio dello Stato del 13/9/1946, n. 233, concernente la *Ricostituzione degli Ordini delle professioni sanitarie*, successivamente modificato da altri provvedimenti) e la sua attività è soggetta al controllo e alla vigilanza dei Ministeri della Salute e di Grazia e giustizia.

L'Ordine dei Farmacisti, in primo luogo, rappresenta tutti i farmacisti iscritti all'Albo, quale che sia la loro attività, che può essere esercitata in numerosi e diversi campi in ragione delle estese competenze acquisite dai dottori in Farmacia e in Chimica e tecnologia farmaceutiche (CTF), i due corsi di laurea che abilitano alla professione di farmacista.

Per alcune di queste attività - come ad esempio l'esercizio della professione in farmacia o in ospedale - **l'iscrizione all'Albo è obbligatoria**, a garanzia e tutela dei cittadini. L'Ordine, infatti, annovera tra i suoi più importanti compiti istituzionale quello di **sorvegliare e garantire la correttezza dell'attività professionale degli iscritti** e, se necessario, di **adottare provvedimenti disciplinari per l'inosservanza sia delle disposizioni di legge** concernenti la professione **sia delle norme del Codice deontologico**, la "carta dei doveri" che ciascun farmacista, all'atto di iscrizione all'Albo, si impegna a rispettare.

Oltre a questo, l'Ordine:

- promuove e favorisce tutte le iniziative intese a facilitare il progresso culturale degli iscritti, concorrendo anche all'attività di aggiornamento permanente degli iscritti, che è obbligatoria per legge e il cui corretto espletamento è una garanzia, per i cittadini, di poter sempre contare, al bisogno, su professionisti
- dà il proprio concorso alle autorità locali nello studio e nell'attuazione dei provvedimenti che riguardano il servizio farmaceutico provinciale, designando anche i propri rappresentanti negli enti e nelle commissioni provinciali, laddove richiesto
- cura la tenuta dell'Albo professionale, provvedendo alle iscrizioni e alle cancellazioni, mantenendolo costantemente aggiornato e provvedendo a inviarne copia alle istituzioni e agli enti interessati
- svolge ogni attività atta a tutelare il titolo professionale, anche al fine di impedire l'esercizio abusivo della professione
- provvede alla riscossione della quota di iscrizione, conformemente alle disposizioni vigenti in materia di imposte dirette.

L'iscrizione all'Ordine si effettua dietro presentazione di specifica domanda e prevede il pagamento di una quota annuale, attualmente fissata in Euro 125. L'accesso all'Albo comporta la contestuale iscrizione, obbligatoria per legge, nei ruoli dell'Ente nazionale di previdenza e assistenza dei farmacisti (ENPAF), ovvero la cassa pensioni dei farmacisti.

Tutti gli iscritti sono chiamati, ogni tre anni, a votare per il rinnovo del Consiglio direttivo: sia gli elettori sia gli eletti sono laureati in farmacia e in CTF regolarmente iscritti all'Albo e in regola

con i pagamenti delle quote sociali. Per conoscere in dettaglio le funzioni del Consiglio direttivo, clicca [qui](#) (*linkare qui con la voce CHI SIAMO/CONSIGLIO DIRETTIVO del menù principale*)

Attività e servizi dell'ordine

Servizi al pubblico

Richiesta di iscrizione, trasferimento, cancellazione

Le relative informazioni e la documentazione sono disponibili sul sito dell'Ordine www.ordinefarmacistiroma.it. Le domande correttamente pervenute saranno portate all'esame della prima riunione di Consiglio successiva alla data del protocollo di arrivo. Il giorno lavorativo successivo alla seduta del Consiglio, gli uffici provvedono a inviare a ciascun richiedente una e-mail con la quale saranno fornite le dovute informazioni sull'esito delle domande.

In caso di richiesta di iscrizione, il neoiscritto potrà ritirare in ogni caso entro 30 giorni, presso la sede dell'Ordine, il tesserino professionale elettronico nominativo contenente i dati e la fotografia del richiedente. Il tesserino professionale costituisce anche lo strumento per la registrazione delle partecipazioni agli eventi ECM promossi e organizzati dall'Ordine. Sempre nel termine di 30 giorni, il neoiscritto potrà ritirare il distintivo professionale (caduceo) e il certificato di iscrizione.

Certificati di iscrizione

La legge consente di autocertificare l'iscrizione all'Albo professionale e, al riguardo, è disponibile e scaricabile l'apposito modulo sul sito www.ordinefarmacistiroma.it. I certificati di iscrizione che venissero comunque richiesti sono rilasciati:

- entro un giorno lavorativo dalla richiesta, se in formato elettronico;
- entro cinque giorni lavorativi se in formato cartaceo con firma in originale

Pagina personale privata su www.ordinefarmacistiroma.it

Ogni iscritto all'Albo dispone di proprie *username* e *password* per accedere all'area riservata del sito dell'Ordine, dove ciascun iscritto è titolare di una pagina personale e privata sulla quale potrà eventualmente aggiornare la propria situazione anagrafica (residenza, domicilio, e-mail, numeri di telefono ecc.), verificare lo stato dei Corsi di formazione erogati dall'Ordine a cui ha partecipato e scaricare, al bisogno, il certificato di iscrizione o l'attestazione di prestatato servizio. Sulla stessa pagina, ogni iscritto potrà anche visualizzare lo stato dei pagamenti delle quote sociali e disporre di una "cartella documenti" dove saranno progressivamente inseriti e saranno così consultabili tutti i principali documenti che lo riguardano detenuti dall'Ordine. La pagina personale, accessibile solo all'iscritto, permette anche di comunicare in via diretta con gli uffici dell'Ordine.

Modifica di dati personali (residenza, domicilio, e-mail, telefono)

Ove per la modifica dei dati personali, anziché la modalità diretta sulla pagina personale del sito dell'Ordine, si ricorresse a richieste per posta, per fax o via e-mail, gli uffici procederanno all'inserimento della variazione nell'archivio entro 48 ore dall'avvenuto ricevimento.

Accertamenti sulle autocertificazioni

Ordine dei farmacisti della Provincia di Roma

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

Gli uffici aggiornano l'Albo entro 72 ore lavorative dall'avvenuta approvazione delle modifiche da parte del Consiglio direttivo. Entro tale termine, le variazioni all'Albo sono trasmesse agli enti e alle istituzioni cui debbono essere inviate a termini di legge. La tenuta dell'Albo e le relative comunicazioni sono effettuate in conformità alle disposizioni 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 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 per via telefonica nell'orario **9,00 - 15,00**, saranno fornite per quanto possibile in tempo reale, nel corso della stessa chiamata. Laddove l'argomento del quesito richieda invece approfondimenti, o sia di natura riservata o ancora la richiesta pervenga in un momento di intensa attività di segreteria, gli uffici si impegnano a fornire risposta nelle 24 ore successive alla richiesta.

Risposte a quesiti pervenuti via fax o via e-mail

Gli uffici si impegnano a rispondere entro 24 ore dal ricevimento, a meno di profili di complessità del quesito tali da richiedere approfondimenti. In ogni caso, le risposte saranno fornite nell'arco massimo di 72 ore.

Rilascio certificati di riconoscimento crediti formativi

I certificati relativi a eventi formativi organizzati dall'Ordine e accreditati per l'ECM saranno rilasciati entro 120 giorni dalla conclusione degli stessi eventi e inviati tramite posta elettronica a coloro che hanno concluso correttamente la formazione.

Tirocinio pre-laurea in Farmacia per gli studenti dei corsi di laurea in Farmacia e CTF

Ai fini dell'espletamento del tirocinio pre-laurea, tutte le Farmacie della provincia aderiscono all'apposita convenzione con l'Università Sapienza di Roma. Lo studente interessato al tirocinio pre-laurea è tenuto a presentare la *Comunicazione di inizio tirocinio* e, successivamente, l'*Attestato di fine tirocinio* sia presso la segreteria della Facoltà di Farmacia, sia presso gli Uffici dell'Ordine.

Progettazione e organizzazione del programma ECM.

Il programma formativo annuale per i corsi ECM organizzati dall'Ordine è predisposto e approvato dal Consiglio Direttivo entro il mese di dicembre di ogni anno e reso noto agli iscritti, entro la stessa data, mediante apposite comunicazioni.

Segnalazioni di 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 sono comunicate agli interessati nelle forme previste dalla legge.

Modalità di accesso agli atti

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

Concessione del patrocinio dell'Ordine

Le richieste di patrocinio riferite a eventi scientifici o di particolare interesse per gli iscritti, sono sottoposte all'esame del Consiglio Direttivo nella prima seduta successiva al ricevimento della richiesta.

Rilascio e comunicazione 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 con carattere d'urgenza.

Invio di comunicazioni e newsletter agli iscritti

Le comunicazioni di interesse per gli iscritti sono regolarmente e tempestivamente pubblicate sul sito istituzionale www.ordinefarmacistiroma.it. Per tutti gli iscritti è disponibile, su richiesta, l'invio quotidiano, dal lunedì al venerdì, della newsletter di informazione **RIFday**, che è peraltro disponibile sulla *homepage* del sito istituzionale.

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 effettuata contestualmente alla relativa comunicazione di riversamento da parte degli istituti incaricati della riscossione.

Indirizzo e orario di apertura

La sede dell'Ordine si trova in Via Alessandro Torlonia, 15 - 00161 Roma e osserva i seguenti orari di apertura al pubblico:

- lunedì, martedì, giovedì e venerdì: **ore 9.00 - 14.30**
- mercoledì: ore **9.00 — 15.30**.

Il sabato e i giorni festivi gli uffici sono chiusi. Delle eventuali variazioni negli orari di apertura e di segreteria viene data tempestiva comunicazione sul sito www.ordinefarmacistiroma.it. Durante l'orario di apertura è consentito l'accesso diretto del pubblico ai locali degli uffici.

Contatti

Telefoni. 06.44236734-44234139

Fax 06.44236339.5520961

e-mail: info@ordinefarmacistiroma.it

Normativa di riferimento utilizzata per la stesura della Carta:

D.Lvo del Capo provvisorio dello Stato 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.Lvo n.233 del 13/9/1946 sulla ricostituzione degli Ordini delle professioni sanitarie*

Legge 28/2/1990 n.39 e successive modifiche e integrazioni, *Norme in materia di soggiorno di cittadini extracomunitari*

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

D. Lvo 30/7/1991, n. 286, *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*

Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/1/1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*

L. 11 luglio 1995, n.273, *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*

D.l. 28/11/2000, *Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*