



Comune di San Donà di Piave

Verbale di deliberazione della Giunta Comunale

Deliberazione n° 213 del 26/10/2017

OGGETTO: CONCESSIONE GESTIONE DELLA 2^ FARMACIA COMUNALE – APPROVAZIONE SCHEMA LINEE GUIDA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il giorno 26/10/2017 alle ore 11:00 nella sala giunta del Comune, in seguito a convocazione disposta con avvisi recapitati a mezzo posta elettronica ai singoli assessori, si è riunita la Giunta Comunale.

Intervengono i signori:

X	Cereser Andrea	Sindaco
X	Trevisiol Luigi	Vice Sindaco
X	Murer Maria Grazia	Assessore
X	Polita Chiara	Assessore
	Marusso Luca	Assessore
X	Marin Lorena	Assessore
X	Battistella Roberto	Assessore

Totale Presenti: 6

Totale Assenti: 1

Partecipa in qualità di Vice Segretario Comunale Danila Sellan il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Constatato il numero legale degli intervenuti, assume la presidenza Andrea Cereser nella sua qualità di Sindaco ed espone gli oggetti iscritti all'ordine del giorno e su questi la Giunta Comunale adotta la seguente deliberazione.

LA GIUNTA COMUNALE

RICHIAMATA la deliberazione n. 130 del 29.12.2016 con la quale il Consiglio Comunale ha approvato quale forma di gestione per la seconda farmacia comunale, l'affidamento in concessione del servizio a soggetti privati, individuati mediante procedura competitiva ad evidenza pubblica, secondo quanto stabilito dall'ordinamento giuridico italiano e comunitario;

RITENUTO di predisporre uno schema di linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi, che il concessionario risultante dalla gara pubblica per la concessione della gestione della seconda farmacia comunale dovrà obbligatoriamente adottare entro un termine prefissato;

VISTA la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" che ha introdotto la *Carta dei servizi* come strumento di tutela per i cittadini, consistente nel documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi', le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste;

RILEVATO CHE i seguenti elementi costituiscono i principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- garanzia della parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- erogazione del servizio in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore;

RICORDATO CHE la Carta dei Servizi è un documento che stabilisce un "patto" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- promozione del servizio e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso agli istituti di tutela previsti dall'ordinamento;
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto;

VISTO lo schema di linee guida contenente gli standard minimi di qualità e quantità delle prestazioni ai fini della predisposizione da parte del concessionario della seconda farmacia comunale della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", allegato alla presente in forma integrante e sostanziale e ritenuto di approvarlo;

VISTA la deliberazione di C.C. n. 22 del 30.03.2017 ad oggetto "Approvazione del Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) - Periodo 2017/2019";

VISTA la deliberazione di C.C. n. 23 del 30.03.2017 ad oggetto "Approvazione del Bilancio di previsione finanziario 2017-2019";

VISTA la deliberazione di G.C. n. 117 del 08.06.2017 con la quale è stato approvato il PEG 2017/2019;

VISTO il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, reso dal Dirigente del Settore 4, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000 e dato atto che il provvedimento non rileva ai fini contabili;

Ad unanimità di voti favorevoli, espressi nelle forme di legge,

D E T E R M I N A

1. Di approvare, per quanto citato in premessa e qui integralmente riportato, l'allegato documento contenente gli standard minimi di qualità e quantità delle prestazioni ai fini della predisposizione da parte del concessionario della seconda farmacia comunale della "*Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia*", allegato alla presente in forma integrante e sostanziale.

Letto, confermato e sottoscritto

IL SINDACO

Andrea Cereser

(atto sottoscritto digitalmente)

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE

Danila Sellan

(atto sottoscritto digitalmente)