

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informativo"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

COMUNE DI BOLLATE

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

REP. N. 10.532 RACC. N. 606

CONTRATTO PER GESTIONE SERVIZIO FARMACIE

REPUBBLICA ITALIANA

L'anno **DUEMILADICIASSETTE** il giorno **16 (SEDICI)** del mese di **MAGGIO** in Bollate,
presso la Residenza Comunale, Piazza Aldo Moro n. 1, avanti a me **Dr.Giuseppe**
Mendicino Segretario Generale della Segreteria Convenzionata dei Comuni di
Bollate-Casatenovo, in forza del Decreto Sindacale n.72 del 26.11.2015 Prot. n.
47.043 senza assistenza di testimoni a cui le parti, che hanno i requisiti di legge,
hanno rinunciato con il mio consenso sono comparsi nella mia qualità di Ufficiale

Rogante:

TRA

Il **Comune di Bollate** – Piazza Aldo Moro, 1 – 20021 Bollate (MI) C.F. e P.IVA
00801220153, rappresentato in questo atto dalla **Dr.ssa Laura Uslenghi**, nata a
Saronno (Va) il **06.10.1967** C.F. **SLNLR67R46I441C**, nella sua qualità di
Responsabile P.O. del Settore Contabilità, Stazione Appaltante e Partecipate,
autorizzata alla firma in forza del **Decreto Sindacale n.6/2017**, prot.6352 del
01.02.2017, domiciliata per la carica presso la sede del Comune, che agisce e si
obbliga esclusivamente in nome, per conto e nell'interesse dell'Amministrazione
che rappresenta ai sensi dell'art. 107 T.U. 267/2000 e successive modifiche ed
integrazioni, nonché sulla base della delibera di C.C. n.13 del 06.03.2017 di seguito
convenzionalmente indicato come "Comune"

E

la **Società Gaia Servizi Srl**, società partecipata del Comune di Bollate al 100%, con
sede legale in Piazza Aldo Moro 1 - 20021 Bollate (Mi), capitale sociale versato Euro

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informativo"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

1.402.552,00= i.v. (unmilionequattrocentoduemilacinquecentocinquantadueeuro /
00 centesimi), Codice Fiscale e Partita I.V.A. n. 05932530966, rappresentata per il
presente atto dalla **Dr.ssa Bardelli Elena Alda** , in qualità di **Presidente del**
Consiglio di amministrazione della società e in forza della delibera del Consiglio di
Amministrazione del 23 giugno 2016 munita dei necessari poteri come risulta da
apposita visura rilasciata dalla Camera di Commercio Industria Artigianato
Agricoltura di Milano- ufficio delle imprese, agli atti di questa Amministrazione e di
agire in nome , per conto e nell'interesse della società che rappresenta
componenti della cui identità personale e giuridica io Segretario Comunale sono
certo.

Premesso

- che l'Amministrazione Comunale ha trasformato i Servizi Farmaceutici in
precedenza) gestiti dall'Azienda Municipalizzata denominata "Azienda
Municipalizzata Farmacie Comunali" nell'Azienda Speciale, denominata "Azienda
Speciale Farmacie", come da delibera del Consiglio Comunale n° 87 del
12.12.1995 e che successivamente le Farmacie Comunali sono state gestite da
Asus srl, trasformata in Gaia Sus srl, incorporata per fusione in "Gaia Servizi"
srl, società in house a totale partecipazione pubblica del Comune, con atto del
16/05/2016 ;
- che l'Art.113 c. 11 del D.lgs 267/2000 prevede l'attivazione del "Contratto di
Servizio", che dovrà prevedere i livelli dei servizi da garantire nonchè adeguati
strumenti di verifica del rispetto dei livelli previsti a regolamentazione dei
rapporti tra il Gaia Servizi s.r.l. e l'Ente Pubblico Locale titolare del servizio;
- che il precedente contratto di servizio, proseguito di fatto, è giunto a scadenza;
- che lo "Statuto" di Gaia Servizi s.r.l., in particolare all'articolo 4, c. 1.2,

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informativo"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

comprende l'esercizio di tutte le attività nel seguito trattate;

che è necessario regolamentare l'affidamento del servizio relativo alla conduzione delle 4 farmacie comunali, fissando gli obblighi reciproci tra Comune e Società, al fine di garantire l'autonomia gestionale della Società ed il contemporaneo perseguimento degli obiettivi del Comune;

che il Comune con delibera di Consiglio Comunale n.13 del 06.03.2017 e GAIA SERVIZI S.r.l. con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 30.03.2017 hanno rispettivamente provveduto ad approvare il contenuto del presente Contratto di Servizio, comprensivo della "Carta dei Servizi" con gli standard di qualità;

che la Società ha presentato il certificato di iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Milano in data 03.05.2017 dal quale risulta che nulla osta ai fini dell'art.10 L.31 maggio 1965, n.575;

che è stato acquisito agli atti del Comune il documento unico di regolarità contributiva prot. INPS. n.6099538 del 08.03.2017 rilasciato dallo sportello Unico Previdenziale dell'INPS di Milano dal quale risulta la regolarità dei versamenti contributivi.

Tutto ciò premesso, le parti come sopra costituite, convengono e stipulano quanto segue:

ART. 1 - PREMESSE

Le premesse e gli allegati al presente contratto formano parte integrante e sostanziale del presente contratto.

ART. 2 – OGGETTO

Il presente contratto regola i rapporti tra il Comune di Bollate e GAIA Servizi s.r.l., odierna affidataria della gestione del servizio pubblico relativo alla gestione delle

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informativo"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

quattro farmacie di proprietà comunale, ubicate rispettivamente:

- Farmacia 1 in via L. Da Vinci 21 – BOLLATE;
- Farmacia 2 in via Milano 9 – BOLLATE;
- Farmacia 3 in via S. Bernardo 5 - CASSINA NUOVA – BOLLATE;
- Farmacia 4 in via M. di Marzabotto 7 – BOLLATE.

Il Servizio ha per oggetto tutte le attività indicate all'art.4 dello Statuto della Società approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n.19 del 17.03.2016 e precisamente:

1. gestione delle farmacie comunali sopra descritte;
2. la commercializzazione di ogni altro prodotto e l'effettuazione di ogni servizio in un qualche modo riconducibili al servizio farmaceutico o parafarmaceutico, compresa la gestione di poliambulatori, provvedendo, fra l'altro:
 3. **b1)** alla messa a disposizione e alla vendita di specialità medicinali, anche veterinarie e di preparati galenici, officinali e magistrali;
 - b2)** alla vendita al pubblico di parafarmaci, di prodotti dietetici, di prodotti omeopatici, di erboristeria, di prodotti per l'infanzia e l'igiene personale;
 - b3)** alla cessione di materiali di medicazione, di presidi medico chirurgici, di reattivi e diagnostici, di articoli sanitari e protesici;
 - b4)** alla promozione, partecipazione e collaborazione ai programmi di medicina preventiva, di informazione ed educazione sanitaria e di aggiornamento professionale;
 - b5)** alla partecipazione ad iniziative in ambito sanitario e sociale, d'intesa con il Comune;
 - b6)** ad ogni altra prestazione o servizio connesso all'esercizio dell'iniziativa delle farmacie, consentiti dalle leggi nazionali e regionali di settore

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informatico"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

connesse, collegati o riferibili a quanto sopra indicato.

ART. 3 – DURATA

Il contratto di servizio avrà durata di 10 anni, a decorrere dalla data di sottoscrizione del presente contratto. Alla scadenza il contratto sarà rinnovabile per iscritto e per espressa pattuizione tra le parti.

Il rinnovo, salve pattuizioni difformi, si intende riferito all'intero contenuto del presente contratto e a tutte le sue condizioni, nessuna esclusa ed eccettuata. Il rinnovo deve essere sottoscritto almeno sei mesi prima della data di scadenza.

Al fine di evitare interruzioni nella prestazione del servizio farmaceutico, in caso di risoluzione e/o scioglimento per qualsiasi ragione del presente contratto o di mancato rinnovo, la società è tenuta, qualora richiesto dal comune, ad assicurare le prestazioni oggetto del presente contratto alle medesime condizioni economiche e nel rispetto dei medesimi standard fino all'assunzione del servizio da parte del nuovo affidatario indicato dal Comune di Bollate.

ART.4- PRINCIPI GENERALI

Nel rispetto dei principi contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Carta dei Servizi) e dell'art.11 del decreto legislativo n.286/1999 (in materia di qualità della prestazione), sulla base dell'interesse generale rivestito dal servizio farmaceutico pubblico, fermi gli indirizzi già vigenti impartiti dalle Autorità Sanitarie nella gestione di detto servizio oltre a quelli che verranno impartiti in futuro, la società dovrà attenersi ai seguenti principi fondamentali da assumersi per l'erogazione del servizio:

- a) Continuità del servizio. Trattandosi di forniture essenziali ai bisogni umani gli utenti detengono un diritto all'uso del servizio senza interruzioni e la società è quindi tenuta ad organizzare l'erogazione del servizio in modo da rispettare

tali vincoli, compatibilmente con la normativa di settore.

b) Uguaglianza. Tale principio implica oltre alla neutralità di tutte le differenze fra gli utenti anche la necessità di uguaglianza nell'accesso al servizio da parte di tutti gli utenti.

c) Efficacia. Viene definita in termini di soddisfazione dei volumi del servizio fruito in relazione ai bisogni dell'utenza, attraverso adeguati standard tecnici (intesi come rendimento migliore per unità di mezzo impiegata) ed economici (intesi come minor costo sociale per unità di servizio prodotta).

d) Efficienza. Deve essere determinata in modo tale da superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

e) Trasparenza. Da realizzarsi nell'applicazione delle condizioni di fruizione del servizio dei relativi prezzi dei prodotti e delle prestazioni.

f) Partecipazione. La società dovrà porre la massima attenzione all'utente nelle diverse fasi del servizio, favorendone l'accessibilità al servizio e migliorando la capacità di ascolto dei bisogni espressi ed inespressi dell'utenza.

g) Adattabilità. Il servizio si dovrà evolvere seguendo gli sviluppi dei bisogni dell'utenza nonché dei mezzi tecnologici ed organizzativi necessari.

La società dovrà adottare tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi prestabiliti dal Comune e concordati con la società nell'erogazione del servizio. In particolare dovrà:

- promuovere ed incentivare l'uso corretto del farmaco, mediante attività di consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini, sia, infine, se interpellato, su

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informativo"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

richiesta del medico di base o dello specialista;

- promuovere e incentivare la vendita di prodotti, diversi dai farmaci, connessi alla

salute e al benessere individuale (prodotti omeopatici, di prima infanzia,

integratori alimentari, dermocosmetici);

- attuare una politica dei mezzi al pubblico attenta a tutelare l'interesse dei

consumatori;

- aderire a progetti di prevenzione e ad iniziative d'educazione sanitaria

nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale;

- mettere in atto politiche aziendali tese al continuo miglioramento degli standard

di qualità del servizio e del livello di soddisfazione dei clienti;

- collaborare alla realizzazione di progetti di consegna dei farmaci a domicilio in

favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di

assistenza familiare, senza oneri diretti per il cliente, salvo quanto previsto dal

DPR 94/1989 e dal DPR 371 dell' 8.07,1998;

- dare la propria disponibilità a realizzare, in accordo con le Aziende Sanitarie

Locali e/o i loro affidatari un servizio di prenotazione dei servizi sanitari qualora

le farmacie vengano individuate come idonee per collocazione territoriale e

logistica.

ART. 5 – CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e garantire la qualità, l'universalità e

l'economicità delle prestazioni, la Società dovrà emanare una "Carta della qualità

dei servizi" da redigere in conformità a quanto previsto dalla legge 244 del 2007,

art. 2, comma 461, i principi previsti dall'art.4 saranno espressamente dettagliati,

specificati in quanto a contenuto e modalità di rilevazione, nella Carta della qualità

dei servizi di cui sopra.

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informativo"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

ART. 6 – CARATTERE DEL SERVIZIO

Il Servizio oggetto del presente contratto è da considerarsi ad ogni effetto pubblico e costituisce attività di pubblico interesse, essendo la farmacia uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche e, pertanto, per nessuna ragione potrà essere sospeso o abbandonato.

L'erogazione del servizio non potrà essere interrotta se non per ragioni di forza maggiore o per ragioni tecniche proprie del servizio, in tali ipotesi l'interruzione o la sospensione debbono essere limitate al tempo strettamente necessario per il ripristino dello stesso, e tempestivamente comunicate agli organi competenti. La società è comunque tenuta ad adottare ogni misura organizzativa e tecnica necessaria per prevenire l'interruzione o sospensione del servizio, ovvero a farvi fronte con il minor disagio per la collettività.

La società manleva il Comune da ogni conseguenza pregiudizievole o dannosa derivante dall'interruzione o sospensione del servizio.

ART. 7 – QUADRO DELLE RELAZIONI CON IL COMUNE

Il quadro delle relazioni tra le parti è fondato su un'interazione nell'ambito della quale l'Amministrazione Comunale mantiene la titolarità e la responsabilità della gestione strategica complessiva delle farmacie comunali, nel rispetto del principio dell'inhouse providing, trattandosi di Ente strumentale del Comune di Bollate.

La società affidataria è tenuta a fornire al Comune tutti gli elementi utili per la programmazione e per la verifica delle attività delle farmacie, come espressamente previsto negli articoli e commi successivi. Per la gestione delle interazioni e per l'esercizio del controllo di cui al primo comma il Comune e la Società faranno riferimento ciascuno all'ambito della propria articolazione normativa e

specificatamente alla figura del Responsabile del controllo analogo delle società
partecipate.

ART. 8 – VIGILANZA, CONTROLLO E COLLABORAZIONE DEL COMUNE

1. Il Comune potrà eseguire, in qualunque momento, visite conoscitive (e di controllo) nei locali delle Farmacie e in quelli comunque utilizzati per l'espletamento del Servizio, avendo cura di non recare pregiudizio al regolare svolgimento dello stesso. In occasione delle visite conoscitive di cui sopra, l'Amministrazione Comunale può effettuare ogni operazione di carattere informativo, avvalendosi di personale esperto anche esterno alla struttura Comunale. Gaia Servizi s.r.l. presterà all'Ente ogni collaborazione nell'espletamento delle attività di cui sopra, compatibilmente con la necessità di garantire la prestazione del servizio pubblico. La società sarà preventivamente invitata a partecipare alle iniziative sopra esposte, fornendo tutte le informazioni, i supporti e le documentazioni utili.
2. Il Comune potrà eseguire indagini per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza sullo svolgimento del Servizio.
3. I risultati delle indagini e le eventuali irregolarità riscontrate dagli incaricati del Comune nel corso delle visite, saranno segnalati al Consiglio di Amministrazione di Gaia Servizi s.r.l., per la messa in atto delle opportune azioni correttive.
4. Il Comune verificherà periodicamente lo stato di realizzazione del Programma indicato all'art.9, commi 4 e 5, e potrà formulare osservazioni sullo svolgimento del Servizio che trasmetterà al Consiglio di Amministrazione della Società. Le osservazioni del Comune dovranno essere tenute in debita considerazione nella predisposizione e/o variazione del Programma.

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informativo"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

5. Il Comune si impegna ad agevolare il migliore espletamento del servizio farmaceutico da parte di Gaia Servizi s.r.l. con particolare riferimento all'adozione tempestiva di tutti i provvedimenti ed alla cura degli adempimenti ricompresi nell'ambito delle proprie competenze istituzionali.

6. Il Comune consentirà, inoltre, l'accesso a tutte le informazioni in suo possesso, quali dati sulla popolazione, sul territorio, sull'ambiente, ecc, compatibilmente con le disposizioni del d.lgs 196/2003, permettendo a Gaia Servizi s.r.l. di avvalersi degli Uffici e dei Servizi comunali competenti per lo svolgimento di pratiche o iniziative, previa stipula di specifiche Convenzioni.

ART. 9 – OBBLIGHI DELLA SOCIETA'

1. Gaia Servizi s.r.l. si obbliga a dotarsi di locali, attrezzature e personale idonei a garantire il regolare svolgimento del Servizio nel rispetto delle norme vigenti in materia. Gaia Servizi s.r.l. avrà l'obbligo di osservare e di fare osservare ai propri dipendenti oltre alle norme specificate nel presente Contratto, anche tutte le disposizioni riportate dalle leggi e dai regolamenti in vigore nonché da eventuali ordinanze dell'Ente.

2. Nell'espletamento del Servizio, Gaia Servizi s.r.l. osserverà tutte le norme vigenti in materia. In caso di violazione di tali norme, Gaia Servizi s.r.l. sarà ritenuta unica responsabile al pagamento delle sanzioni irrogate. Gaia Servizi s.r.l. si impegna a collaborare con l'Amministrazione Comunale per approntare ogni necessaria ed idonea documentazione che occorresse a quest'ultimo per acquisire eventuali finanziamenti finalizzati al miglioramento del Servizio anche attraverso investimenti, impegnandosi altresì ad assistere l'Ente anche in sede di presentazione delle relative domande. In particolare Gaia Servizi s.r.l. si obbliga a sollevare l'Amministrazione Comunale da ogni imposta, tassa,

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informativo"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

tributo, ecc. previsti per legge a carico di Gaia Servizi s.r.l. stessa.

3. Gaia Servizi s.r.l., senza oneri o costi aggiuntivi a carico del Comune, si impegna ad ampliare la gamma dei servizi resi all'utenza oltre a quelli descritti nella Carta, in ragione dell'evoluzione dell'attività delle farmacie e dei mutamenti delle esigenze della collettività, ferma restando la facoltà per il Comune di richiedere lo svolgimento di nuove attività da parte della società.
4. Il Consiglio di Amministrazione di Gaia Servizi s.r.l. adotta, entro il 31 dicembre di ogni anno, un Piano Operativo di Sviluppo Annuale, come da statuto, nel quale vengono indicate le scelte e gli obiettivi che la stessa intende perseguire in relazione alle linee di sviluppo del Servizio, come disciplinato ai sensi del presente contratto. Il programma è inviato al Comune entro dieci giorni dall'adozione da parte del Consiglio di Amministrazione di Gaia Servizi s.r.l..
5. Il Comune può formulare osservazioni al Consiglio di Amministrazione di Gaia Servizi s.r.l. entro trenta giorni dal ricevimento del Programma. Le osservazioni del Comune dovranno essere recepite nel Programma, salvo motivato diniego del Consiglio di Amministrazione.
6. Il controllo della qualità a carico di Gaia Servizi s.r.l. sarà garantito con l'applicazione di quanto indicato nella "Carta dei Servizi".

ART. 10 – ASPETTI STRATEGICI DEL RAPPORTO TRA IL COMUNE E LA SOCIETA'

Nel rispetto dei rispettivi equilibri economici, i rapporti fra Comune e Società nella gestione strategica delle farmacie attengono, secondo quanto contenuto nello statuto della società:

- alla definizione concordata degli obiettivi gestionali e degli standard qualitativi del servizio e dei rapporti con gli utenti che la società deve realizzare, consegnando un budget economico, con note laddove necessario, da

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informatico"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

presentare all'approvazione della Giunta comunale entro la fine di marzo

dell'esercizio di riferimento;

- al conto consuntivo economico annuale analitico e la relazione inerenti agli elementi più significativi della gestione delle farmacie, da sottoporre all'approvazione del Consiglio Comunale secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dallo statuto della società.

ART. 11 – DIVIETO DI SUB AFFIDAMENTO

E' fatto divieto a Gaia Servizi s.r.l. di sub-affidare, anche parzialmente, la gestione del Servizio di cui è istituzionalmente incaricata. Questa stipulazione non si applicherà a forniture, lavori, opere e servizi previsti dal Contratto a carico di Gaia Servizi s.r.l. che potranno da questa essere appaltati nel rispetto delle procedure di legge, rimanendone l'unica responsabile ed impegnandosi a fare rispettare tutti gli obblighi e gli oneri previsti nel presente Contratto di Servizio.

ART. 12. - PROCEDURE AD EVIDENZA PUBBLICA

La Società, per l'affidamento a terzi di servizi, lavori e forniture è tenuta al rispetto delle procedure disciplinate dal Codice dei Contratti pubblici di cui al D.lgs. n. 50/16. La Società risponde comunque nei confronti del Comune della regolarità delle operazioni gestionali affidate a terzi.

ART. 13 – RESPONSABILITÀ E GARANZIE ASSICURATIVE

La Società mantiene sollevato ed indenne il Comune da ogni danno che possa derivare a terzi dall'esercizio del Servizio oggetto del presente contratto. A copertura dei predetti rischi, la Società provvederà a sottoscrivere idonee polizze assicurative con adeguati massimali, relative alla responsabilità civile per danni causati a terzi in conseguenza della gestione del servizio sopra indicato, oltre alle assicurazioni previste dalla legge per gli impianti e i veicoli eventualmente utilizzati,

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informatico"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

copie delle quali sarà tempestivamente consegnata al Comune. I dipendenti della Società dovranno tenere un comportamento diligente in relazione alla corretta esecuzione delle procedure per l'erogazione del servizio oggetto del presente contratto e conformarsi a criteri di correttezza sia all'interno della Società che nei rapporti con l'utenza.

ART. 14 - RAPPORTI ECONOMICI E FINANZIARI

Gaia Servizi s.r.l. si farà carico di tutte le spese per la conduzione delle sedi, delle forniture, del personale e di ogni altra spesa necessaria per l'espletamento del servizio. La Società riconoscerà al Comune un contributo annuale nella misura di €150.000,00.

Tale contributo sarà oggetto di rinegoziazione con cadenza biennale.

ART. 15 – INIZIATIVE E MIGLIORAMENTI

Saranno predefiniti tra le parti eventuali iniziative specifiche ed in sinergia tra le stesse, tese a migliorare la gestione delle farmacie comunali e/o lo svolgimento dei servizi da queste garantiti, concordando le modalità, la decorrenza, i contenuti, i maggiori costi, le coperture finanziarie dei medesimi. La Società si obbliga a farsi parte diligente nell'individuare, istruire ed acquisire le provvidenze e gli eventuali incentivi finanziari che fossero disposti con leggi ordinarie e/o speciali in relazione alla gestione delle farmacie comunali e/o allo svolgimento dei servizi da queste garantiti.

ART. 16 – SEDE DELL'ATTIVITA'

Ogni successiva variazione della sede dell'attività rispetto alle attuali ubicazioni dovranno essere preventivamente concordate con il Comune.

La Società farà fronte a tutte le spese di impianto ed a tutti gli oneri inerenti e conseguenti all'adattamento ed arredamento dei locali sede delle farmacie

comunali.

ART. 17 – RAPPORTI CON L'UTENZA

Tutti i rapporti con l'utenza delle farmacie comunali ed i fruitori dei servizi da queste garantite sono demandati alla Società che li affronterà e li risolverà autonomamente nel rispetto delle relative logiche di qualità del servizio. Ai fini del controllo dei livelli di soddisfazione dell'utenza, nella relazione consuntiva del servizio reso, la Società dovrà evidenziare i reclami, le osservazioni o le proposte avanzate dall'utenza e le eventuali conseguenti azioni adottate.

ART. 18– INADEMPIMENTO - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Qualsiasi atto o fatto costituente inadempimento, sia che comporti l'applicazione di una penale, sia che possa determinare la risoluzione del contratto, dovrà essere contestato a Gaia Servizi s.r.l. entro il termine perentorio di trenta giorni, decorrenti dall'avvenuta conoscenza da parte del Comune. Gaia Servizi s.r.l. avrà la facoltà di produrre deduzioni e giustificazioni, nel termine perentorio di trenta giorni, decorrenti dal ricevimento del provvedimento di addebito.

Nel caso di violazione anche di uno solo degli obblighi stabiliti nel presente contratto, il Comune si riserva la facoltà di applicare una penale, previo invio di un richiamo formale, il cui ammontare verrà fissato entro il minimo di € 250 e il massimo di € 5.000 in relazione alla gravità del fatto ed all'eventuale ripetersi degli inadempimenti. Il provvedimento motivato di applicazione della penale è notificato a Gaia Servizi s.r.l. in via amministrativa, restando, quindi, escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora ed ogni atto o provvedimento giudiziale.

Il Comune potrà chiedere la risoluzione del presente contratto quando, per comportamenti imputabili a Gaia Servizi s.r.l., siano state accertate:

- gravi disfunzioni nella erogazione delle prestazioni farmaceutiche;

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informatico"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

- chiusura di un esercizio per oltre 5 giorni non comunicata all'autorità sanitaria o da questa non autorizzata;
- decadenza dell'esercizio della farmacia dichiarata dall'autorità sanitaria;
- reiterata vendita al pubblico di farmaci vietati o scaduti o di cui sia stata revocata l'autorizzazione al commercio;
- reiterata inosservanza delle disposizioni sulle sostanze stupefacenti;
- violazioni compromissorie del corretto svolgimento del Servizio;
- omessa stipula di contratti di assicurazione per copertura dei danni derivanti dalla responsabilità civile verso terzi e verso il personale dipendente e/o collaboratore della stessa;
- ricorso all'abusivismo professionale o al lavoro irregolare;
- inosservanza del divieto di cessione del contratto;
- mancato rispetto di quanto previsto all'art.10 del presente contratto.
- La risoluzione del contratto sarà valutata in funzione di violazioni reiterate afferenti a più unità operative.

La stessa comporterà, fatto salvo il diritto del Comune al risarcimento del danno subito, oltre alla revoca dall'affidamento del servizio e l'estinzione del diritto alla gestione delle farmacie di titolarità del Comune, la messa a disposizione allo stesso, ovvero al soggetto da esso indicato, dei beni mobili ed immobili necessari e utili all'espletamento del Servizio e dei relativi rapporti di lavoro nonché dei contratti per i servizi necessari all'espletamento dell'attività. Il Comune corrisponderà a Gaia Servizi s.r.l. una somma, equivalente al valore dei beni, da determinarsi da un esperto, individuato dall'Ente, il quale valuterà anche, in caso di disaccordo tra le parti, quali siano i beni e i diritti oggetto della restituzione.

Gaia Servizi s.r.l. assicurerà in ogni caso la continuità nella gestione delle farmacie

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informatico"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

comunali e/o nello svolgimento dei servizi ad esse affidati, alle condizioni di cui al presente contratto, dandovi adempimento fino alla stipulazione dell'eventuale nuovo contratto di servizio o fino al momento in cui la gestione delle farmacie comunali e/o lo svolgimento dei servizi da queste garantite vengano svolti secondo un diverso modulo di gestione deliberato dal Comune di Bollate.

ART. 19 - REVOCA DEL CONTRATTO

Qualora sopravvengano motivi di pubblico interesse il Comune di Bollate può revocare a Gaia Servizi Srl la gestione e/o lo svolgimento di uno o più servizi garantiti dalle farmacie comunali, fatte salve le modalità per il rispetto degli impegni assunti nei confronti del personale e degli impegni economico-finanziari precedentemente previsti

ART. 20 – CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA PER CONDIZIONI

DI DEFICITARIETÀ DEL COMUNE

Ai sensi dell'art. 243, comma 3-bis del Dlgs. n. 267/00 (Tuel), ove si verificano condizioni di deficitarietà strutturale da parte del Comune, le parti, previa consultazione e di comune accordo, potranno procedere alla riduzione delle spese di personale della società medesima, anche in applicazione di quanto previsto dall'art. 19, del Dlgs. n. 175/16.

ART. 21– OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

La Società assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n. 136/10 e successive modifiche. Qualora la Società non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/10, il presente contratto si risolve di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3. La Società si impegna a dare immediata comunicazione al Comune ed alla Prefettura/Utg della Città Metropolitana di Milano della notizia dell'inadempimento della propria controparte

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informatico"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

ART. 22 – TRATTAMENTO DATI

Compete alla Società la responsabilità del trattamento dei dati connessi allo svolgimento del servizio affidato nel rispetto delle norme di cui al Dlgs. n. 196/03.

ART. 23– SPESE ED ONERI FISCALI

Ai fini della registrazione del presente contratto, di cui è vietata la cessione, si chiede l'applicazione dell'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40, comma 1, del D.P.R. 131/1986 e successive modifiche, trattandosi di prestazioni di servizio soggette all'imposta sul valore aggiunto ed è soggetto ad imposta di bollo fin dall'origine, ai sensi dell'art. 1 della Tariffa Parte I allegata al D.P.R. 642/1972 e successive modifiche.

Il presente Contratto di Servizio è stipulato sotto forma di atto pubblico e sarà registrato a cura del Comune ed a spese della Società.

Sono a carico esclusivo della Società le tasse, le imposte e in genere qualsiasi onere che direttamente o indirettamente, nel presente o nel futuro, abbia a gravare sulle prestazioni oggetto del Contratto stesso.

ART. 24 – CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le Parti relativamente alla validità, interpretazione, esecuzione, efficacia o risoluzione del presente contratto sarà devoluta in via esclusiva al Tribunale di Milano.

ART. 25– DISPOSIZIONI FINALI

Il Contratto entrerà in vigore dalla data di sottoscrizione e dovrà essere interpretato secondo buona fede nel rispetto dell'art. 1366 C.C. e secondo la legge della

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informativo"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

Repubblica Italiana. Esso dovrà essere interpretato nella sua interezza attribuendo a ciascuna clausola il senso che ne deriva dal complesso dell'Atto, tenendo conto della reale intenzione delle Parti al tempo della sua sottoscrizione.

Il presente contratto rappresenta pertanto le linee-guida alle quali il Consiglio di Amministrazione di Gaia Servizi Srl dovrà attenersi, sia a livello di programmazione che di verifica della gestione operativa.

Le parti si danno reciprocamente atto che il presente contratto viene stipulato conformemente a quanto disposto dall'art. 32, comma 14, del nuovo Codice dei Contratti Pubblici D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Il Presente atto, firmato e stipulato in modalità elettronica, è stato redatto da persona di mia fiducia, mediante l'utilizzo ed il controllo degli strumenti informatici, su **19 (diciannove)** pagine a video, viene da me, Segretario, letto alle parti contraenti, facendosi omissione, per espressa volontà delle medesime, delle scritture e dei titoli inseriti, le quali riconosciute conformi alla loro volontà, insieme con me ed alla mia presenza e vista, previo accertamento delle identità personali, lo sottoscrivono come di seguito specificato:

1) Dott.ssa Elena Alda Bardelli – Presidente del Consiglio di Amministrazione della Società Gaia servizi Srl - mediante l'apposizione della firma digitale ai sensi dell'art. 24, del D.Lgs. 07.03.2005, n. 82 Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), verificata a mia cura ai sensi dell'art. 14 del D.P.C.M. 22.02.2013

2) La Responsabile Settore Contabilità, Stazione appaltante e Partecipate, Dr.ssa Laura Uslenghi mediante l'apposizione della firma digitale ai sensi dell'art. 24, del D.Lgs. 07.03.2005, n. 82 Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), verificata a mia cura ai sensi dell'art. 14 del D.P.C.M. 22.02.2013

In presenza delle parti io – **Dr. Giuseppe Mendicino** - Segretario comunale ho

Imposta di Bollo
assolta in modalità telematica
mediante "Modello Unico Informativo"
ai sensi dell'art. 1, comma 1/bis
del D.P.R. 642 del 26.10.1972
come modificato dal D.M. 22.02.2007

firmato il presente documento informatico con firma digitale ai sensi dell'art. 24,
del D.Lgs. 07.03.2005, n. 82 Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD).

Firmato:

Elena Alda Bardelli (firmato digitalmente)

Laura Uslenghi (firmato digitalmente)

Il Segretario Generale Dr. Giuseppe Mendicino (firmato digitalmente)

Gaia Servizi srl

CARTA DEI SERVIZI
- FARMACIE -

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi viene predisposta al fine di offrire ai cittadini un valido strumento di conoscenza, informazione e tutela relativamente ai servizi offerti dalle farmacie comunali.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Gaia Servizi srl, nell'ambito delle prestazioni offerte, intende perseguire quale politica aziendale l'obiettivo della qualità allo scopo di fornire all'utenza un prodotto/servizio affidabile e conforme alle normative di legge, in grado di soddisfare al meglio le richieste anche potenziali della clientela.

In particolare, Gaia Servizi srl si prefigge di raggiungere la soddisfazione del cliente mediante:

- il continuo monitoraggio dei processi aziendali con la finalità di incrementare l'efficacia e l'efficienza degli stessi;
- la formazione e la preparazione del personale a tutti i livelli.

Nel fornire i propri servizi Gaia Servizi srl adotta i principi fondamentali di:

✓ *Uguaglianza e imparzialità di trattamento*

Nell'erogazione delle prestazioni a tutti gli utenti deve essere garantito il medesimo servizio senza alcuna distinzione o discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Vanno intraprese tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Il servizio deve essere prestato con obiettività, equità e cortesia nei confronti di tutti i soggetti fruitori; deve essere assicurata la costante e completa osservanza di leggi e regolamenti che normano il servizio.

✓ *Continuità*

L'erogazione dei servizi riguardanti le farmacie deve essere garantita in maniera continuativa e regolare, senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vi è l'impegno ad informare tempestivamente i cittadini in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.

✓ *Partecipazione e trasparenza*

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, presentare osservazioni, fornire suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio.

Il Comune si impegna a fornire risposte chiare e tempestive, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini/utenti qualora si verificassero eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi. Le valutazioni fornite dai cittadini – utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità del servizio fornito.

✓ *Cortesia*

Il rapporto con il Cittadino deve essere improntato sulla cortesia e sul rispetto.

Allo scopo, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare i cittadini nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente Carta.

✓ *Efficienza ed Efficacia*

La società persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi sviluppando e adottando le soluzioni organizzative, metodologiche e tecnologiche più funzionali allo scopo.

✓ *Gli standard di qualità*

La società si impegna al rispetto degli standard qualitativi dei servizi erogati al cittadino, delle modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza delle farmacie. Si definiscono standard "generali" quelli riferibili al complesso delle prestazioni rese e "specifici" quelli relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti.

La qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità e grado di soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative degli utenti.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva Presidente Consiglio dei ministri 27/01/1994
- Direttiva 24/03/2004 del Ministro della Funzione Pubblica
- Legge n. 150 del 07/06/2000
- D. Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 – Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi

3. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI SVOLTI

I servizi svolti sono i seguenti:

- Vendita farmaci e parafarmaci
- Centro unico prenotazioni
- Noleggio dispositivi protesici
- Controllo pressione arteriosa
- Noleggio apparecchiatura elettromedicali test diagnostici di prima istanza attività di promozione e cultura sanitaria

Gaia Servizi srl garantisce:

- che siano rispettate tutte le norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, ad ottemperare nello smaltimento a tutte le disposizioni per la salvaguardia dell'ambiente;
- che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;

- che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio (OTC) e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità/prezzo;
- che siano messe a disposizione attrezzature minime quali sedie, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- che i propri locali siano liberi da barriere architettoniche esterne e sia garantita l'accessibilità agli stessi per i disabili, (compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative);
- che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini
- che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
- che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto della riservatezza, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia;
- che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia;
- che venga distribuito materiale informativo sui turni delle farmacie della città;

In particolare Gaia Servizi srl garantisce che i servizi offerti vengano erogati sulla base dei seguenti standard minimi:

SERVIZI DI BASE			
Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Fornitura di medicinali "mancanti" in caso di indisponibilità	Tempo di approvvigionamento	Tempo richiesto	24 ore
Livello di ricettività	Orario	Ampio orario di apertura al pubblico	Apertura quotidiana con orario continuato della farmacia n.2 e diversificato per le altre farmacie per un numero totale di ore 8 al giorno

SERVIZI DI BASE

Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Terapia del dolore	Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	Giacenze da registro di carico/scarico	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Condizioni di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali	Temperatura	Max 25° Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
<i>Preparazione di formule magistrali ed officinali</i>	<i>Tempo di realizzazione e consegna</i>	<i>Tempo di evasione della richiesta</i>	<i>24 ore lavorative</i>
Farmacovigilanza	Tempestività	Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro il tempo strettamente necessario a seconda della segnalazione pervenuta
Disponibilità elenchi specialità medicinali	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Guardia Farmaceutica notturna e diurna	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	
Prenotazioni di visite specialistiche ed esami di laboratorio	Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo di erogazioni	Massimo 10 minuti dal proprio turno
Test diagnostici (non in tutte le farmacie)	1) esistenza di locale o area destinata ai servizi 2) garanzia dei valori rilevati	1) riservatezza 2) controllo e taratura periodica dell'apparecchiatura	1) presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2) Taratura e verifica

SERVIZI DI BASE

Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
			annuale dello strumento come previsto dal produttore o taratura interna equivalente
Misurazione della pressione arteriosa	1) esistenza di area destinata al servizio 2) risposta scritta a garanzia dei valori rilevati	1) riservatezza	1) presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia
Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche	1) garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento 2) garanzia idonee condizioni igieniche	1) ispezione visiva da parte del farmacista e disponibilità di istruzioni scritte 2) ispezione e pulizia a cura del farmacista	Apparecchiatura perfettamente funzionante ed igienicamente idone
Informazione su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa Servizio Sanitario	Accessibilità dei dati	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per SM a pagamento	1) garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2) accessibilità dei dati	1) frequenza dell'informazione 2) tempo richiesto	1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2) tempo reale (via telematica)
Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di esterni	Competenza riconosciuta del soggetto invitante	Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum personale	Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M.
Pubblicazione di campagne di vaccinazione	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo

SERVIZI DI BASE

Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	1) possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici 2) visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codice)	1) segnaletica interna 2) Etichetta o cartellino del prezzo	1) chiarezza dell'informazione esposta nei cartelli segnalatori 2) etichetta sui prodotti o cartellino in evidenza
Informazione sul prezzo dei medicinali	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	Prezzo riportato nello scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi istantaneamente rispetto al cambio del prezzo (banca dati informatica)
Possibilità di reclamo	Velocità della risposta	Procedura formalizzata	Risposta scritta entro 15 giorni

Nell'espletamento delle proprie attività Gaia Servizi srl garantisce:

1. il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
2. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezioni dei dati personali".

4. IL SERVIZIO FARMACIA DOVE E QUANDO

Gli Uffici amministrativi si trovano presso la Sede di Gaia Servizi srl in via Stelvio 38, Bollate (MI) e sono aperti nei seguenti orari:

dal lunedì al giovedì: 8,30 – 13.00 /14.00 – 18.00
venerdì: 8,30 – 13.00

RECAPITI: tel: 02 38 20 32 96
fax: 02 38 20 33 47
PEC: gaiaservizisrl@legalmail.it

Inoltre, è possibile attingere informazioni relative al servizio farmacia consultando il sito di Gaia Servizi www.gaiaservizi.eu e quello istituzionale del Comune di Bollate www.comune.bollate.mi.it

INDIRIZZO E ORARIO ACCESSO ALLE FARMACIE

FARMACIA COMUNALE N° 1:

Via L. Da Vinci 21 – BOLLATE;

Tel. 02 3501453;

Mattino: 8,30 - 12,30 - Pomeriggio: 15,30 – 19,30;

Chiusura settimanale: domenica.

FARMACIA COMUNALE N° 2:

Via Milano 9 – BOLLATE;

Tel. 02 3502826 ;

Dal lunedì al sabato: 8,30 - 20,30 orario continuato - Domenica: 8,30 – 12,30.

FARMACIA COMUNALE N° 3:

Via S. Bernardo 5 - CASSINA NUOVA – BOLLATE;

Tel. 02 3510307 ;

Mattino: 8,30 - 12,30 - Pomeriggio: 15,30 – 19,30;

Chiusura settimanale: sabato pomeriggio – domenica.

FARMACIA COMUNALE N° 4 :

Via M. di Marzabotto 7 – BOLLATE;

Tel. 02 3503934;

Mattino: 8,30 - 12,30 - Pomeriggio: 15,30 – 19,30;

Chiusura settimanale: domenica.

5. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino/utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta a Gaia Servizi srl sia in forma verbale che scritta attraverso i seguenti canali:

- all'indirizzo di Gaia Servizi, Via Stelvio 38, Bollate
- tel: 02 38203296 mail: gaiaservizisrl@legalmail.it
- applicazione Municipium

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso attestanti la situazione di reclamo per consentire la

ricostruzione dello stato della pratica. Gaia Servizi srl, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento in merito alla questione in oggetto. Gaia Servizi srl s'impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi ad organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio farmacia.

Gaia Servizi srl si impegna a garantire al cittadino/utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO – UTENTE E TUTELA

Gaia Servizi srl, effettuerà periodiche rilevazioni delle opinioni dei clienti in merito alla qualità dei servizi loro resi tramite indagini a campione e raccolta di suggerimenti e reclami presso le farmacie stesse.

7. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta approvata dall'Organismo competente entrerà in vigore il giorno successivo all'esecutività dell'atto. Tutti gli standard di erogazione dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni "normali" con esclusione quindi di situazioni "straordinarie".

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, Gaia Servizi srl promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-mail _____

Oggetto del reclamo:

Data

Firma

QUESTIONARIO VALUTATIVO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE

Si risponda alle seguenti domande con un giudizio compreso tra 1 e 4, dove 1 = non positivo, 2 = abbastanza positivo, 3 = positivo 4 = molto positivo.

1. Ha trovato i locali della Farmacia adeguati, puliti e confortevoli?

1	2	3	4

2. Il personale si è dimostrato cortese e dotato di capacità d'ascolto, provvedendo a servirla in maniera precisa e puntuale?

1	2	3	4

3. Il personale è stato in grado di consigliarla correttamente e di rispondere alle sue domande?

1	2	3	4

4. Si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto?

1	2	3	4

5. In caso di indisponibilità del medicinale, è stato rispettato il termine di ...(vedi servizi di base)... ore per la fornitura di tale prodotto?

1	2	3	4

