



COMUNE DI BRESCIA

GIUNTA COMUNALE

Delib. n. 524

Data 10/12/2025

OGGETTO: AREA DIREZIONE GENERALE. SETTORE COORDINAMENTO PARTECIPATE.
AGGIORNAMENTO DELLA "CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI"
RELATIVA ALLA GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI DA PARTE DI
"FARCOM BRESCIA S.P.A.".

L'anno 2025, addì dieci del mese di Dicembre alle ore 09:10 nella sala
delle adunanze si è riunita la Giunta Comunale.

Per la trattazione dell'oggetto di cui sopra si hanno le seguenti
presenze:

		PRESENTE
CASTELLETTI LAURA	Sindaca	Si
MANZONI FEDERICO	Vicesindaco	Si
BIANCHI CAMILLA	Assessora	Si
CANTONI ALESSANDRO	Assessore	Si
FENAROLI MARCO	Assessore	Si
FRATTINI ANNA	Assessora	Si
GARZA MARCO	Assessore	Si
MUCHETTI VALTER	Assessore	Si
POLI ANDREA	Assessore	--
TIBONI MICHELA	Assessora	Si

Presiede la Sindaca Laura Castelletti

Partecipa il Segretario Generale Barilla dott.ssa Carmelina

La Giunta Comunale

Premesso:

- che, con propria deliberazione n. 234 del 13.3.2002, veniva approvata la Carta dei servizi delle farmacie comunali, come prevista dall'art. 5 del contratto di servizio, sottoscritto in data 29.6.2001 n. rep 1645, fra Comune di Brescia e Farcom Brescia S.p.A.;
- che con successive proprie deliberazioni n. 286 del 12.4.2006, n. 308 del 2.5.2011 e n. 826 del 30.12.2016 venivano approvati i relativi aggiornamenti della stessa;

Visti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*, che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la *"Carta dei Servizi"* quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:
 - a) quali siano i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne;
 - b) quali siano gli standard garantiti;
 - c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami, etc.;
- il D.Lgs. del 30 luglio 1999 n. 286, art. 11 *"Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi"*, in cui è stabilito che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- la Legge del 24 dicembre 2007 n. 244 (legge finanziaria 2008), art. 2, comma 461, che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicizzare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- l'accordo del 26 settembre 2013, n. 94/CU - conferenza unificata - *"Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali..."*;
- il Regolamento di disciplina dei controlli interni, adottato con deliberazione di Consiglio comunale n.51 del 25.6.2021, art. 12 *"Controllo contratti servizi pubblici comunali"*;
- l'art. 25 del D.Lgs. del 23.12.2022 n. 201 *"Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori"*;

Rilevato:

- che la Carta di qualità dei Servizi costituisce un "patto" fra la società di gestione delle farmacie comunali, FARCOM Brescia S.p.A., e i cittadini in qualità di utenti e consumatori;
- che la Carta della qualità dei Servizi dichiara, anzitutto, quali sono i principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi, i quali sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini/utenti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione e continuità del servizio;
- che la stessa Carta offre informazioni sulle farmacie e sui servizi forniti, evidenzia gli standard di qualità, ossia i livelli attesi di qualità dei servizi sia attuali, sia con riferimento a impegni e programmi per il miglioramento e ampliamento dei servizi stessi nonché regola i rapporti con i cittadini;
- che, in armonia con l'impostazione di cui sopra, la vigente Carta dei Servizi delle farmacie comunali nella parte terza - *"Standard di qualità"* - prevede testualmente: *"Gli standard di qualità (espressi in modo specifico o con impegni e programmi) sono aggiornati almeno ogni triennio, per dare tempestiva risposta alle esigenze manifestate dall'utenza mediante reclami, proposte e suggerimenti, o accertate dalla Società mediante indagini conoscitive di tipo statistico"*;
- che nell'ottica di quanto prima esposto è fondamentale prestare particolare attenzione, mediante continuo monitoraggio, all'evoluzione della collettività servita, alla sua composizione sociale e alle nuove abitudini di vita, per rispondere tempestivamente ai mutevoli bisogni;

Considerato:

- che si sono tenuti, nei mesi scorsi, incontri con FARCOM Brescia S.p.A. al fine di redigere la nuova versione della Carta della qualità dei Servizi in cui, oltre ai necessari aggiornamenti dei dati riferiti alla società, alle farmacie, ai mutati riferimenti normativi, sono stati aggiornati i servizi di base e gli standard di qualità relativamente alle tabelle degli "Impegni e programmi", nei termini contenuti nel documento che si allega, quale parte integrante e sostanziale del presente atto;
- che, come previsto dalla normativa citata in premessa, sono state interpellate le associazioni dei consumatori del territorio per redigere e approvare l'aggiornamento della Carta della qualità dei Servizi delle farmacie comunali;
- che Adiconsum, Federconsumatori e Motucore Acli Brescia aps hanno partecipato a incontri e collaborato attivamente al lavoro di revisione e aggiornamento della presente Carta della qualità dei Servizi;

Dato atto, infine, che la suddetta società di gestione provvederà, in conformità a intese con Comune e associazioni dei consumatori coinvolte, a pubblicizzare la Carta della qualità dei Servizi con forme di comunicazione mirate, sia agli utenti sia a tutti gli interlocutori significativi (ATS, strutture sanitarie

sul territorio, medici di base, associazioni di volontariato, associazioni di persone affette da particolari patologie, ecc.), in attuazione del principio di partecipazione;

Visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso in data 3.12.2025 dalla Responsabile del Settore Coordinamento Partecipate e dato atto che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria e patrimoniale dell'Ente, ai sensi dell'art. 49 del Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli Enti Locali approvato con D.Lgs. n.267/2000 e ss.mm.ii.;

Ritenuto di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 c. 4 del Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli Enti Locali approvato con D.Lgs. n.267/2000 per una più celere pubblicizzazione della carta in questione;

Con i voti favorevoli di tutti i presenti;

d e l i b e r a

- a) di approvare, per le motivazioni in premessa, la nuova Carta della qualità dei Servizi delle farmacie comunali di Brescia, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, contenente l'aggiornamento dei servizi di base e degli standard di qualità relativamente alle tabelle degli "Impegni e programmi", oltre ai necessari aggiornamenti dei dati riferiti alla società, alle farmacie e ai mutati riferimenti normativi;
- b) di prendere atto che la società Farcom Brescia S.p.A. provvederà, in conformità a intese con Comune e associazioni dei consumatori coinvolte, a pubblicizzare la Carta della qualità dei Servizi con forme di comunicazione mirate, sia agli utenti sia a tutti gli interlocutori significativi (ATS, strutture sanitarie sul territorio, medici di base, associazioni di volontariato, associazioni di persone affette da particolari patologie, ecc.), in attuazione del principio di partecipazione;
- c) di dare atto che la Carta della qualità dei Servizi sarà sottoposta ad aggiornamento periodico e a modificazioni in relazione all'assetto dei servizi erogati e alle indicazioni che derivano dalla sua applicazione;
- d) di dichiarare, con separata e unanime votazione, la presente deliberazione immediatamente eseguibile;
- e) di darne comunicazione mediante elenco ai Capigruppo consiliari e di metterla a disposizione dei Consiglieri presso la Segreteria Generale.