

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea Direzione provinciale di Reggio Emilia

Allegato all'Atto dispositivo n. 20/2016

Premessa

L'Agenzia delle Entrate si è dotata di un *Manuale per la gestione documentale* (di seguito, *Manuale di Ente*) in cui sono definiti i principi generali e le regole, comuni a tutte le aree organizzative omogenee dell'Agenzia, per la tenuta dei registri di protocollo e per gestione dei flussi documentali.

Il *Manuale di Ente* individua, inoltre, gli ambiti per i quali la definizione delle regole di dettaglio, valide all'interno della singola AOO, è attribuita ai singoli responsabili delle aree organizzative omogenee.

Il presente documento raccoglie le scelte organizzative e le disposizioni relative alla gestione dei flussi documentali valide per l'Area Organizzativa Omogenea "Direzione Provinciale di Reggio Emilia" (codice AOO: AGEDP-RE) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea "Direzione Provinciale di Reggio Emilia" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne

- Area Riscossione
- Area Gestione Risorse
- Area Governo e Analisi
- Ufficio Controlli
- Ufficio Territoriale di Reggio Emilia
- Ufficio Legale
- Ufficio Provinciale del Territorio

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Stefano Zoni, nella sua qualità di Direttore Provinciale.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Domenico Cifarelli, funzionario delegato per l'Ufficio Controlli di Reggio Emilia.

2.1. Delegati del Responsabile del Servizio di gestione documentale

I Sigg. Valeria Panzera, Gabriella Giudici, Giuseppe Pazzola, Salvatore Antonio D'errico, Pietro Padovano Sorrentino sono individuati quali delegati del responsabile del Servizio di gestione documentale per i seguenti compiti operativi:

- attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico e di gestione documentale assegnando i relativi "ruoli" agli utenti dell'AOO;

- autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo.

3. INVIO DI DOCUMENTAZIONE ALL'AOO

La trasmissione di documenti e corrispondenza alla Direzione Provinciale di Reggio Emilia può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
 - via Paolo Borsellino n. 32 – 4124 Reggio Emilia (se trattasi di corrispondenza da destinare alla Direzione Provinciale di Reggio Emilia, all'Ufficio Legale, all'Ufficio Controlli e all'Ufficio Territoriale di Reggio Emilia);
 - via Regina Elena n. 13/1 – 42124 Reggio Emilia (se trattasi di corrispondenza da destinare all' Ufficio Provinciale del Territorio di Reggio Emilia);
 - via Castagnoli n. 7 – 42016 Guastalla (Re) (se trattasi di corrispondenza da destinare all' Ufficio Territoriale di Reggio Emilia – Sportello decentrato di Guastalla).
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo dp.reggioemilia@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo dp.reggioemilia@agenziaentrate.it ;
- inviando un fax al numero 0522/234230 (per la documentazione da destinare alla Direzione Provinciale di Reggio Emilia, all'Ufficio Legale, all'Ufficio Controlli e all'Ufficio Territoriale di Reggio Emilia);
- inviando un fax al numero 0522/040080 (per la documentazione da destinare all' Ufficio Provinciale del Territorio di Reggio Emilia);
- consegnando la documentazione presso uno degli sportelli del front-office specificamente individuati per la trattazione della pratica dal Responsabile dell'Ufficio, negli orari di apertura dei medesimi:
 - Ufficio Territoriale di Reggio Emilia: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:45 alle ore 12:45; martedì e giovedì dalle ore 14:30 -16:30;
 - Ufficio Territoriale di Reggio Emilia - Sportello decentrato di Guastalla: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:45 alle ore 12:45; martedì e giovedì dalle ore 14:45 -16:45;
 - Ufficio Territoriale di Reggio Emilia - Sportello decentrato di Castelnovo ne' Monti: lunedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00.
 - Ufficio Provinciale del Territorio: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:30;

4. REGISTRI

All'interno dell'AOO è operativo un Registro Ufficiale di protocollo destinato a registrare le comunicazioni ricevute e spedite dalla AOO.

E' inoltre operativo il seguente registro interno utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO:

- Registro Gestione del Personale.

5. FLUSSI DOCUMENTALI

5.1. Flussi documentali in ingresso

Ricezione e protocollazione

La gestione della corrispondenza ricevuta dall'AOO avviene secondo un modello di protocollazione distribuita presso le seguenti Unità Organizzative di protocollo:

- a) Area Riscossione
- b) Area Gestione Risorse
- c) Area Governo e Analisi
- d) Ufficio Controlli
- e) Ufficio Territoriale di Reggio Emilia
- f) Ufficio Legale
- g) Ufficio Provinciale del Territorio – Reparti Gestione Banche Dati e servizi catastali, Servizi di Pubblicità immobiliare, Servizi Tecnici
- h) Front-office dell'Ufficio Territoriale di Reggio Emilia, dello Sportello decentrato di Guastalla e dello Sportello decentrato di Castelnovo ne' Monti.

Le U.O. indicate dalle lettere a) alla lettera h) assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 13,00.

Le strutture di front-office dell'Ufficio Territoriale, degli Sportelli decentrati e dell'Ufficio Provinciale del Territorio della Direzione Provinciale ricevono documentazione esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio e assicurano la protocollazione della documentazione ricevuta nella stessa giornata di ricezione.

La corrispondenza pervenuta all'AOO oltre gli orari indicati nei paragrafi precedenti sarà oggetto di protocollazione entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione, salvo quanto indicato nel Manuale di gestione documentale dell'Agenzia delle Entrate per la protocollazione differita (punto 4.1.2.1).

5.2. Flussi documentali in uscita

Protocollazione e spedizione

La gestione della corrispondenza in uscita dalla AOO avviene secondo un modello di protocollazione distribuita presso le seguenti Unità Organizzative di protocollo:

- a) Area Gestione Risorse
- b) Area Governo e Analisi
- c) Area Riscossione
- d) Ufficio Controlli
- e) Ufficio Territoriale di Reggio Emilia
- f) Ufficio Legale
- g) Ufficio Provinciale del Territorio – Reparti Gestione Banche Dati e servizi catastali, Servizi di Pubblicità immobiliare, Servizi Tecnici

Con riferimento ai documenti in uscita tramite trasmissione postale cartacea, ciascuna U.O. di protocollo assicura la protocollazione in uscita di tutta la documentazione che viene consegnata, entro le ore 12:00, all'Area Gestione Risorse per la spedizione. La corrispondenza pervenuta all'Area Gestione Risorse oltre il

suddetto orario sarà oggetto di spedizione entro il primo giorno lavorativo successivo a quello di ricezione.

Con riferimento ai documenti in uscita tramite posta elettronica, posta elettronica certificata (PEC) e fax, l'invio potrà essere effettuato senza limiti di orario, in quanto ci si avvale di mezzi sempre tecnicamente disponibili.

6. PROTOCOLLAZIONE DI EMERGENZA

In caso di indisponibilità del sistema centralizzato di protocollazione (anche in modalità di emergenza web) la protocollazione, in entrata e in uscita, proseguirà, in modalità di emergenza, secondo una delle seguenti modalità:

- a) Protocollazione di emergenza web, resa automaticamente disponibile per tutto l'Ente nel caso di temporanea indisponibilità di alcune funzioni del sistema centrale di protocollo e gestione documentale;
- b) Protocollazione in modalità stand alone, presso postazioni dedicate nel caso di assoluta indisponibilità del sistema centrale di protocollo e gestione documentale.

Per tutto il periodo nel quale è necessario fare ricorso alla protocollazione di emergenza verranno prodotte apposite registrazioni di protocollo "di emergenza" che, al ripristino delle normale funzionalità del sistema di protocollo e gestione documentale, verranno riversate nel Registro Ufficiale di protocollo.

Nel caso in cui sia necessario fare ricorso alla protocollazione di emergenza stand alone il Responsabile della gestione documentale ne dà avviso scritto indirizzato (anche mediante posta elettronica) ai responsabili delle articolazioni interne dell'AOO.

La protocollazione di emergenza in modalità stand alone avverrà presso le seguenti postazioni:

- Area Gestione Risorse , sesto piano, stanza n. 615;
- Ufficio Territoriale di Reggio Emilia, piano terra, sportello 9;
- Ufficio Territoriale di Reggio Emilia, piano terra, sportello 10;
- Ufficio Territoriale di Reggio Emilia, piano terra, sportello 11;
- Ufficio Territoriale di Reggio Emilia, piano terra, sportello 12;
- Ufficio Territoriale di Reggio Emilia, primo piano, stanza n. 103;
- Ufficio Territoriale di Reggio Emilia, primo piano, stanza n. 113;
- Ufficio Territoriale di Reggio Emilia, primo piano, stanza n. 104;
- Ufficio Territoriale di Reggio Emilia, primo piano, stanza n. 112;
- Ufficio Territoriale di Reggio Emilia, secondo piano, stanza n. 206;
- Ufficio Territoriale di Reggio Emilia, secondo piano, stanza n. 214;
- Ufficio Controlli, terzo piano, stanza n. 305;
- Ufficio Controlli, terzo piano, stanza n. 325;
- Ufficio Controlli, terzo piano, stanza n. 319;
- Ufficio Controlli, quarto piano, stanza n. 417;
- Ufficio Controlli, quarto piano, stanza n. 419;
- Ufficio Controlli, quinto piano, stanza n. 502;
- Ufficio Controlli, quinto piano, stanza n. 512;
- Area Gestione Risorse, sesto piano, stanza n. 603.

- Ufficio Segreteria , terzo piano , stanza n.22 – Ufficio Provinciale del Territorio

Cessate le condizioni che hanno determinato il ricorso alla protocollazione di emergenza, il responsabile della gestione documentale o un suo delegato comunicano la cessazione del servizio di protocollazione di emergenza stand alone con le stesse modalità con le quali il servizio era stato attivato.

L'avviso di attivazione e cessazione del servizio di protocollazione di emergenza stand alone vengono registrati nel sistema di protocollo.