

Allegato all'Atto Dispositivo n. 5 del 8 febbraio 2018

## Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

### Direzione provinciale di Ferrara

#### 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 documentale valide per l'Area Organizzativa Omogenea "Direzione provinciale di Ferrara" (codice AOO: AGEDP-FE-DIREZIONE PROVINCIALE DI FERRARA) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

#### 1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea "Direzione provinciale di Ferrara" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne

- AREA GESTIONE RISORSE
- AREA GOVERNO E RISCOSSIONE
- UFFICIO CONTROLLI
- UFFICIO LEGALE
- UFFICIO TERRITORIALE CENTO
- UFFICIO TERRITORIALE COMACCHIO
- UFFICIO TERRITORIALE FERRARA
- UFFICIO PROVINCIALE DEL TERRITORIO

#### 2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Donatella Pierleoni, nella sua qualità di direttore provinciale di Ferrara.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Maurizio Cenacchi, Capo dell'Ufficio Provinciale del Territorio.

## 2.1. Delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale

I sigg. Claudio Cruciani e Greta Tieghi 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 funzione 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 Ferrara può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
  - via Monsignor Luigi Maverna n. 8/10 – 44122 FERRARA – Fax 0532226450 (se trattasi di corrispondenza da destinare alla Direzione provinciale di Ferrara, all'Ufficio Legale, all'Ufficio Controlli, all'Ufficio Territoriale di Ferrara);
  - via Commercio n. 40 – 44042 Cento – 0532226526 (se trattasi di corrispondenza da destinare all'Ufficio Territoriale di Cento);
  - via Buonafede n. 33 – 44022 Comacchio – Fax 0532226617 (se trattasi di corrispondenza da destinare all'Ufficio Territoriale di Comacchio);
  - viale Cavour n. 73 – 44121 Ferrara – Fax 0532207185 (se trattasi di corrispondenza da destinare all'Ufficio Provinciale del Territorio);
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo:  
dp.ferrara@pce.agenziaentrate.it
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria agli indirizzi:
  - dp.ferrara@agenziaentrate.it
  - dp.ferrara.utcomacchio@agenziaentrate.it
  - dp.ferrara.utferrara@agenziaentrate.it
  - dp.ferrara.utcento@agenziaentrate.it
  - dp.ferrara.contr@agenziaentrate.it
  - dp.ferrara.ul@agenziaentrate.it
  - dp.ferrara.uptferrara@agenziaentrate.it
- 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:
  - **UT Cento:** da lunedì a venerdì dalle 8:45 alle 12:45; martedì e giovedì dalle 14:30 alle 16:30
  - **UT Comacchio:** da lunedì a venerdì dalle 8:45 alle 12:45; martedì e giovedì dalle 14:15 alle 16:15
  - **UT Ferrara:** da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 13:00; martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00
  - **Sportello di Portomaggiore:** Giovedì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 17:45
  - **UPT Ferrara** da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 13:00.

## 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 trasmissione documenti in ambito Direzione provinciale.

## 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 GESTIONE RISORSE
- b) AREA GOVERNO E RISCOSSIONE
- c) UFFICIO CONTROLLI
- d) UFFICIO LEGALE
- e) UFFICIO TERRITORIALE CENTO
- f) UFFICIO TERRITORIALE COMACCHIO
- g) UFFICIO TERRITORIALE FERRARA
- h) UFFICIO PROVINCIALE TERRITORIO – Reparti Gestione Banche Dati e servizi catastali, Servizi di Pubblicità immobiliare, Servizi tecnici
- i) FRONT-OFFICE degli Uffici Territoriali di Ferrara, Cento e Comacchio e dello Sportello di Portomaggiore
- j) FRONT-OFFICE dell' Ufficio Provinciale del Territorio

Le UU.OO. indicate dalla 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 degli Uffici Territoriali e dell'Ufficio Provinciale del Territorio della Direzione provinciale, nonché lo Sportello di Portomaggiore, ricevono documentazione esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio o sportello 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 RISCOSSIONE
- c. UFFICIO CONTROLLI
- d. UFFICIO LEGALE
- e. UFFICIO TERRITORIALE CENTO
- f. UFFICIO TERRITORIALE COMACCHIO
- g. UFFICIO TERRITORIALE FERRARA
- h. UFFICIO PROVINCIALE DEL TERRITORIO

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.

## 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:

- a) DP Ferrara Area Gestione Risorse – Bocchi Cinzia - Piano 3 Stanza 303
- b) DP Ferrara Area Gestione Risorse – De Nicolò Renato - Piano 3 Stanza 303
- c) DP Ferrara Ufficio Controlli – Crafa Donata - Piano 2 Stanza 204
- d) DP Ferrara Ufficio Controlli – Aprile Vito - Piano 2 Stanza 213
- e) DP Ferrara Ufficio Territoriale Ferrara – Moretti Roberto - Piano T F.O. 8
- f) DP Ferrara Ufficio Territoriale Ferrara – Susinna Lucio - Piano T F.O. 14
- g) DP Ferrara Ufficio Territoriale Cento – F.O. 1
- h) DP Ferrara Ufficio Territoriale Cento – De Biaggi Donatella - F.O. 2
- i) DP Ferrara Ufficio Territoriale Comacchio – Polenti Paola - F.O. 2
- l) DP Ferrara Ufficio Territoriale Comacchio – Venturoli Giorgio – F.O. 1

- m) DP Ferrara Ufficio Provinciale Territorio – Capozzi Lisetta – Piano 1 Stanza 14
- n) DP Ferrara Ufficio Provinciale Territorio – Di Nino Sergio – Piano 1 F.O.
- o) DP Ferrara Ufficio Provinciale Territorio - Marega Maria Rita Piano 1 Stanza 16

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.