



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

### ***Direzione provinciale di PIACENZA***

#### **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 PIACENZA (codice AOO: AGEDP-PC) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

#### **1. DEFINIZIONE DELL'AOO**

L'Area Organizzativa Omogenea "AGEDP-PC" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne

- Area Staff della DP (Gestione Risorse/Governo e riscossione)
- Ufficio Legale
- Ufficio Controlli
- Area Imprese
- Area Persone fisiche, Lavoratori autonomi ed Enti non commerciali
- Ufficio Territoriale

#### **2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE**

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Licia Falanga, nella sua qualità di Direttore provinciale. Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale, in caso di assenza o impedimento del Direttore provinciale, è il funzionario cui è conferita formalmente la supplenza dell'ufficio.

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

la sig.ra Tiziana Pagani e in sua assenza la sig.ra Antonella Valla, è individuata quale delegato 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 all'Agenzia delle Entrate - Direzione Provinciale di Piacenza può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi: via Modonesi 16, Cap 29121 PIACENZA
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo dp.Piacenza@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo dp.piacenza@agenziaentrate.it;
- consegnando la documentazione presso uno degli sportelli del front-office, negli orari di apertura dei medesimi : dal Lunedì al Venerdì dalle 8,45 alle 12,45 e il Lunedì e il Giovedì anche dalle 15,00 alle 17,00 nelle sede di Piacenza e nella sezione staccata di Bobbio; dal Lunedì al Venerdì dalle 8,45 alle 12,45 e il Lunedì e il Giovedì anche dalle 14,45 alle 16,45 nella sezione staccata di Fiorenzuola d'Arda; inoltre è attivo uno sportello nella sede di Piacenza nell'orario intermedio del giovedì (giornata del cittadino) dalle ore 12,45 alle ore 14,45.

### **4. REGISTRI**

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

Sono inoltre operativi, fino al 31 dicembre 2015, i seguenti registri interni, utilizzati per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO:

- Registro delle disposizioni organizzative
- Registro per la gestione del personale
- Registro per la trasmissione di documenti interni alla DP
- Registro degli elementi (in disuso dal 2014).

### **5. FLUSSI DOCUMENTALI**

#### **5.1. Flussi documentali in ingresso**

##### **Ricezione e protocollazione**

La gestione della corrispondenza ricevuta dall'AOO è curata dalle competenti Unità Organizzative di protocollo:

- a) Area Gestione risorse
- b) Area Governo e riscossione
- c) Ufficio controllo
- d) Area Imprese
- e) Team 1 - 2 - 3 Area Imprese

- f) Area Persone fisiche, Lavoratori autonomi e Enti non commerciali
- g) Ufficio Legale
- h) Ufficio Territoriale
- i) Team dichiarazioni (UT)
- j) Team gestione atti (UT)
- k) Team rimborsi (UT)
- l) Front-office (UT)

L'**area Gestione Risorse** assicura la protocollazione della corrispondenza di tutta la Direzione provinciale pervenuta entro le ore 12:

- per posta elettronica certificata;
- via mail alla casella di funzione della DP;
- tramite Ufficio postale;

Tale corrispondenza, se pervenuta oltre l'orario indicato, sarà oggetto di protocollazione entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione.

La struttura di **front-office** dell'ufficio territoriale della Direzione provinciale riceve documentazione esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio e assicura la protocollazione della documentazione ricevuta agli sportelli nella stessa giornata di ricezione.

Le **altre U.O.** (strutture di cui alle lettere da B a K) assicurano la protocollazione della corrispondenza di propria competenza ricevuta direttamente, nella stessa giornata di ricezione.

E' fatta salva l'ipotesi disciplinata nel Manuale di gestione documentale dell'Agenzia delle Entrate per la protocollazione differita (punto 4.1.2.1), ricorrendone i presupposti.

## 5.2. Flussi documentali in uscita

### Protocollazione e spedizione

La protocollazione della corrispondenza in uscita dalla AOO è curata dalle competenti Unità Organizzative di protocollo:

- a) Area Gestione risorse
- b) Area Governo e riscossione
- c) Ufficio controllo
- d) Area Imprese
- e) Team 1 - 2 - 3 Area Imprese
- f) Area Persone fisiche, Lavoratori autonomi e Enti non commerciali
- g) Ufficio Legale
- h) Ufficio Territoriale
- i) Team dichiarazioni (UT)
- j) Team gestione atti (UT)
- k) Team rimborsi (UT)
- l) Front-office (UT)

I documenti cartacei da inoltrare tramite Ufficio postale sono consegnati all'Area Gestione risorse (entro le ore 9,30 di ogni giornata lavorativa) che ne cura la spedizione il giorno stesso della consegna. I plichi consegnati dopo l'orario indicato sono spediti il giorno lavorativo successivo.

Per tutte le altre tipologie di corrispondenza in uscita (PEC, e-mail, consegna diretta all'interessato), la protocollazione e la spedizione avviene contestualmente ed è curata dalle competenti Unità Organizzative di protocollo.

## 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;

La modalità di cui al punto b) è disposta dal Direttore provinciale (o dal funzionario cui è affidata la supplenza) mediante comunicazione scritta - anche per posta elettronica - che dovrà essere registrata sul sistema di protocollo della AOO e inviata ai responsabili delle articolazioni interne dell'AOO.

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

- sportello n. 1 - Piano terra – Front Office
- sportello n. 4 - Piano terra – Front Office
- sportello n. 5 - Piano terra – Front Office
- sportello n. 7 - Piano terra – Front Office

Cessate le condizioni che hanno determinato il ricorso alla protocollazione di emergenza, il responsabile della gestione documentale come sopra determinato comunica la cessazione del servizio di protocollazione di emergenza stand alone con le stesse modalità adottate per l'attivazione.

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