

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

Direzione Provinciale di Ravenna

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 validi per l'Area Organizzativa Omogenea "Direzione Provinciale di Ravenna" (codice AOO: AGEDP-RA) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

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

- Area Gestione Risorse
- Area Governo e Riscossione
- Ufficio Legale
- Ufficio Controlli
- Ufficio territoriale di Ravenna
- Ufficio territoriale di Faenza
- Ufficio territoriale di Lugo

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 Sergio Profeta responsabile dell'Ufficio Territoriale di Ravenna.

2.1. Delegati del Responsabile del Servizio di gestione documentale

I sigg. Raffaella Fabbri, Maria Teresa Melandri, Loredana Pierangeli 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 Ravenna può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
 - via Trieste 74 48122 Ravenna (se trattasi di corrispondenza da destinare alla Direzione Provinciale di Ravenna, all'Ufficio Legale, all'Ufficio Controlli, all'Ufficio Territoriale di Ravenna)
 - viale delle Ceramiche 51 48018- Faenza (se trattasi di corrispondenza da destinare all'Ufficio Territoriale di Faenza);
 - via Canale Inferiore Destra 4 – 48022 Lugo (se trattasi di corrispondenza da destinare all'Ufficio Territoriale di Lugo).
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo dp.ravenna@pce.agenziaentrate.it ; o Fax 0544 425128;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria ai seguenti indirizzi:
 - dp.ravenna@agenziaentrate.it (per la documentazione da destinare alla Direzione Provinciale);
 - dp.ravenna.riscossione@agenziaentrate.it (per la documentazione da destinare a Governo e riscossione della Direzione Provinciale);
 - dp.ravenna.ul@agenziaentrate.it per la documentazione da destinare all'Ufficio Legale)
 - dp.ravenna.contr@agenziaentrate.it (per la documentazione da destinare all'Ufficio Controlli),
 - dp.ravenna.utravenna@agenziaentrate.it (per la documentazione da destinare all'ufficio Territoriale di Ravenna);
 - dp.ravenna.utfaenza@agenziaentrate.it (per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Faenza)
 - dp.ravenna.utlugo@agenziaentrate.it (per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Lugo);
- 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 Ravenna: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.45 alle ore 12.45 ed il martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17.00;
 - Ufficio territoriale di Faenza: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.45 alle ore 12.45 ed il martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30;
 - Ufficio Territoriale di Lugo: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,45 alle ore 12,45 ed il martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

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 e comunicazioni interne;
- Registro per la 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 Gestione Risorse della Direzione Provinciale di Ravenna
- b) Front-office degli Uffici territoriali di Ravenna, Faenza e Lugo;

L'Unità Organizzativa indicata alla lettera a) assicura la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 12,00;

Le strutture di front-office degli uffici territoriali 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'Agenda 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 Legale;
- d) Ufficio Controlli;
- e) Ufficio Territoriali di Ravenna;
- f) Ufficio Territoriale di Faenza;
- g) Ufficio Territoriale di Lugo;

Ciascuna U.O. di protocollo assicura la protocollazione in uscita e la relativa spedizione di tutta la documentazione che viene consegnata per la spedizione tramite posta elettronica e posta certificata entro l'orario di operatività.

L'Area gestione risorse assicura la spedizione di tutta la documentazione consegnata per la spedizione entro le ore 9,00.

La documentazione pervenuta all'Area oltre il suddetto orario sarà oggetto di spedizione entro il primo giorno lavorativo successivo alla 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 normali 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)UT Ravenna: Sportelli Front Office 3, 6 e 15 e postazione stanza n. 4.18 DP Ravenna –Area Gestione Risorse;
- b)UT Faenza: Sportello 2 Front Office e stanza n. 103 1° piano –Area Gestione Risorse;
- c)UT Lugo: Sportello 2 e 7 Front Office e stanza n. 9 1° piano- Area Gestione Risorse

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.