

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

CENTRO DI ASSISTENZA MULTICANALE DI ROMA

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 "**Centro di Assistenza Multicanale di Roma**" (codice AOO: AGECAMRM) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea "**Centro di Assistenza Multicanale di Roma**" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne:

- Area di Staff
- Team assistenza 1
- Team assistenza 2
- Team assistenza 4
- Team assistenza 5
- Team assistenza 6

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Carla Anna Grazia Caso, nella sua qualità di Direttore *ad interim* del CAM di Roma.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Davoli Angela.

2.1 DELEGATI DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DOCUMENTALE

I funzionari D'Ercoli Maurizio e Simonelli Barbara 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 al **Centro di Assistenza Multicanale di Roma** può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione al seguente indirizzo:
Via di Settebagni n. 384 00138 ROMA;
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo:
cam.roma@pce.agenziaentrato.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo:
cam.roma@agenziaentrato.it;
- inviando istanza di autotutela alla casella di posta funzionale del team cui appartiene l'operatore che ha preso in carico la richiesta di assistenza telefonica:

cam.roma.team01@agenziaentrato.it

cam.roma.team02@agenziaentrato.it

cam.roma.team04@agenziaentrato.it

cam.roma.team05@agenziaentrato.it

cam.roma.team06@agenziaentrato.it

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 comunicazioni interne
- Registro del personale.

Infine, all'interno della AOO è istituito, su autorizzazione del coordinatore della Gestione documentale, il Registro del Personale, destinato alla protocollazione della corrispondenza interna con il 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 di Staff del Centro di Assistenza Multicanale per i documenti ricevuti dalle caselle funzionali del CAM e tramite la PEC;
- b) Le singole articolazioni preposte all'assistenza multicanale protocollano, nell'ambito dei relativi uffici, tutti i documenti pervenuti alle caselle funzionali di posta elettronica dei singoli team o mediante fax.

Le U.O. suindicate assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 13.00.

La corrispondenza pervenuta all'AOO oltre l'orario sopra indicato 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 di Staff del Centro di Assistenza Multicanale per i documenti sottoscritti dalla Direzione da inviare tramite la casella funzionale del CAM, la PEC e postafax;
- b) Le singole articolazioni preposte all'assistenza multicanale protocollano, nell'ambito dei relativi uffici, le comunicazioni parzialmente regolarizzate da trasmettere all'utenza tramite posta elettronica ordinaria e postafax;

Le singole articolazioni della AOO protocollano, nell'ambito dei relativi uffici, i documenti in uscita, curando la spedizione con posta raccomandata od ordinaria nei soli casi in cui l'uso di tale mezzo di comunicazione sia espressamente richiamato dalle norme applicabili, ed affidando, in tal caso, la spedizione all'Area di Staff del CAM.

Le unità organizzative impegnate nell'assistenza multicanale assicurano, a conclusione dei controlli necessari e nel rispetto delle deleghe di firma, la protocollazione dei documenti in uscita e la relativa spedizione non oltre il primo giorno lavorativo successivo.

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 tutta 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 di lavoro:

- a) BASILE Annunziata Maria – stanza 7.6
- b) LUISE Teresina Eleonora – stanza 7.6
- c) TALERICO Cipolletta Alessia – stanza 7.6

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.