

# Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

## Direzione provinciale di Viterbo

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

## 1. DEFINIZIONE DELL'AOO

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

- Area Governo e Riscossione
- Area Gestione Risorse
- Ufficio Controlli
- Ufficio Legale
- Ufficio Territoriale

## 2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Adolfo Bray nella sua qualità di Direttore Provinciale di Viterbo.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Carla Anna Grazia Caso, responsabile dell'Ufficio Territoriale.

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

Il sig. Bruno Di Settimi e la Sig.ra Rita Giorgi 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 Viterbo può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
  - via Ugo Ferroni, 5 – 01100 VITERBO,
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [dp\\_viterbo@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp_viterbo@pce.agenziaentrate.it);
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo [dp\\_viterbo@agenziaentrate.it](mailto:dp_viterbo@agenziaentrate.it);
- inviando la documentazione tramite fax al n. 0650763624;
- 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: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 12:30, il martedì e il giovedì anche dalle ore 14:30 alle 16:30.

### 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 PER LA GESTIONE DEL PERSONALE
- REGISTRO DELLE DISPOSIZIONI ORGANIZZATIVE
- REGISTRO DELLE SEGNALAZIONI INTERNE
- REGISTRO DELLE MISSIONI
- REGISTRO RICHIESTA PARERE
- REGISTRO RISPOSTA PARERE

### 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 Governo e Riscossione
- b) Area Gestione Risorse che cura la protocollazione dei documenti pervenuti tramite PEC, tramite la casella funzionale della direzione provinciale, tramite il servizio postale, tramite fax
- c) Ufficio Controlli
- d) Ufficio Legale
- e) Front-office dell'Ufficio territoriale

Le U.O. indicate dalla lettera a) alla lettera d) assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 11:00.

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'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 Governo e Riscossione
- b) Area Gestione Risorse
- c) Ufficio Controlli
- d) Ufficio Legale
- e) Front-office dell'Ufficio Territoriale

Ciascuna U.O. di protocollo assicura la protocollazione in uscita e la relativa spedizione di tutta la documentazione che viene consegnata per la spedizione entro le ore 09:30. La corrispondenza pervenuta all'Area Gestione Risorse 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 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 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) Sportello n. 2 – Ufficio territoriale
- b) Sportello n. 6 – Ufficio Territoriale
- c) Stanza 410 – Area di Staff

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.