

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

Direzione Provinciale di Isernia

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 la 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 valide per l'Area Organizzativa Omogenea "Direzione provinciale di Isernia" (codice AOO: AGEDP-IS) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

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

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

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Vincenzo Delli Colli, nella sua qualità di Direttore Provinciale dell'Agenzia delle Entrate di Isernia. Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Marina Di Franco, Coordinatore Area Gestione Risorse.

2.1. Delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale

I sigg. Andreozzi Salvatore Giuseppe, Giuseppe Chiodi, Forti Fiorenza, Nazzaro Silvana e Sandro Spallone 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 alla Direzione Provinciale di Isernia può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione al seguente indirizzo:
 - Via Veneziale, 62/64 – 86170 Isernia.
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo dp.isernia@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo dp.isernia@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 : - *per gli Uffici posti in Via Veneziale n. 62/64*, dal lunedì al giovedì dalle ore 08:45 alle ore 13:00, il venerdì dalle ore 08:45 alle ore 12:45 e solo il lunedì e il mercoledì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00; - *per lo sportello decentrato di Agnone* aperto ogni due settimane il giovedì, dalle ore 8:15 alle 13:45; - *per gli Uffici posti in Via Libero Testa n. 15/17* dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 12.30, ad eccezione del *Servizio di Pubblicità Immobiliare* aperto al pubblico, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00, salvo l'ultimo giorno lavorativo del mese in cui l'orario di chiusura resta limitato alle ore 11,00.

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 un registro interno, utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO.

Sono altresì operativi i seguenti registri particolari:

1. Registro di protocollo nell'ambito delle applicazioni di "Territorio Web", destinato alla registrazione di documenti catastali, atti tecnici e volture , inerenti il Catasto Terreni e il Catasto del Fabbricati, la cui protocollazione è necessaria ai fini delle effettive lavorazioni correlate;
2. Registro di protocollo nell'ambito delle applicazioni di "Conservatorie Web", destinato alla registrazione delle comunicazioni ipotecarie e delle altre formalità la cui gestione e archiviazione è espressamente stabilita da norme di legge.

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) Team Accertamento n. 1 – Ufficio Controlli
- e) Team Accertamento n. 2 – Ufficio Controlli
- f) Ufficio Territoriale
- g) Team Gestione e Controllo Atti n. 1 – Ufficio Territoriale
- h) Team Gestione e Controlli Dichiarazioni n. 2 – Ufficio Territoriale
- i) Ufficio Legale
- j) Reparto Gestione Banche Dati e Catastali
- k) Reparto Servizi Tecnici
- l) Reparto Servizi di Pubblicità Immobiliare
- m) Front-Office dell'Ufficio Territoriale

L' U.O. indicata dalla **lettera a)** assicura la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 10,00. E' di competenza esclusiva della predetta U.O. protocollare tutta la documentazione che perviene a mezzo del servizio postale, di corrieri privati, a mezzo PEC: dp.isernia@pce.agenziaentrate.it, a mezzo posta elettronica agli indirizzi:

dp.isernia@agenziaentrate.it
dp.isernia.uptisernia@agenziaentrate.it
dp.isernia.utisernia@agenziaentrate.it
dp.isernia.contr@agenziaentrate.it
dp.isernia.ul@agenziaentrate.it
dp.isernia.govrisc@agenziaentrate.it

a mezzo fax, o consegnata a mano da parte della Guardia di Finanza o degli Ufficiali UNEP o da altri Enti o Uffici.

L'UO indicata dalla **lettera m)** riceve documentazione esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio e assicura 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) Team Accertamento n. 1 – Ufficio Controlli
- e) Team Accertamento n. 2 – Ufficio Controlli
- f) Ufficio Territoriale
- g) Team Gestione e Controllo Atti n. 1 – Ufficio Territoriale
- h) Team Gestione e Controlli Dichiarazioni n. 2 – Ufficio Territoriale
- i) Ufficio Legale
- j) Reparto Gestione Banche Dati e Catastali
- k) Reparto Servizi Tecnici
- l) Reparto Servizi di Pubblicità Immobiliare

Ciascuna U.O. di protocollo consegna tutta la documentazione protocollata da spedire a mezzo del servizio postale all'Area Gestione Risorse che assicura la spedizione nei giorni di martedì e giovedì, tramite il servizio di *pick up*, qualora venga consegnata entro le ore 09:30 (*raccomandate A.R., raccomandate semplici, raccomandate estero semplici, assicurate semplici, posta prioritaria*) oppure nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì, tramite *Poste Italiane*, qualora venga consegnata entro le ore 10,00 (*spedizione atti giudiziari, atti del processo tributario, raccomandate internazionali A.R., assicurate A.R.*)

La corrispondenza pervenuta all'Area Gestione Risorse oltre il suddetto orario sarà oggetto di spedizione entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione in cui opera il servizio di *pick up*.

La documentazione che invece non deve essere inviata tramite il servizio postale viene spedita generalmente nella medesima giornata in cui è stata protocollata.

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 (ossia in modalità autonoma), 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:

DISLOCAZIONE	POSTAZIONE STANZA	NOME UTENTE CUI SI RIFERISCE LA POSTAZIONE
Back Office UT Isernia	T04	Pollice Gianna Carmen
DP Isernia – Staff	204	Forti Fiorenza Lancellotta Giuseppe Nazzaro Silvana
DP Isernia – Ufficio Controlli	101	Pizzi Camillo
DP Isernia - UPT	314	Lalli Donatella

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.