

# Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

## Centro di Assistenza Multicanale di Torino

### 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 Torino" (codice AOO: AGECAMTO) 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 Torino" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne:

- Area di Staff
- Team 1
- Team 2
- Team 3
- Team 4
- Team 5
- Team 6
- Team 7
- Team 8

## 2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è il Dott. Roberto Mantelli, nella sua qualità di Direttore del Centro di Assistenza Multicanale di Torino.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è il Dott. Ernesto Braca, responsabile dell'Area di Staff.

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

Il sig. Giuseppe Guccione è individuato 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'Area Organizzativa Omogenea "Centro di Assistenza Multicanale di Torino" può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione al seguente indirizzo  
Agenzia delle Entrate – Centro di Assistenza Multicanale di Torino –  
strada Antica di Collegno n. 259 – 10146 TORINO,
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [cam.torino@pce.agenziaentrate.it](mailto:cam.torino@pce.agenziaentrate.it);
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo [cam.torino@agenziaentrate.it](mailto:cam.torino@agenziaentrate.it);

### 4. REGISTRI

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

Non sono operativi altri registri interni.

### 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 misto, consono alla tipologia dell'Ufficio : accentrato presso l'Unità Organizzativa di protocollo individuata presso l'Area di Staff del Centro di Assistenza Multicanale di Torino per quanto riguarda la corrispondenza ordinaria, distribuita fra i vari team operativi , quali U.O. di protocollo. per quanto concerne la posta di specifica competenza degli stessi.

Le U.O. sopra indicate assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 15.

La corrispondenza pervenuta all'AOO oltre tale orario 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 accentrata presso una unica Unità Organizzativa di protocollo individuata presso l'Area di Staff del Centro di Assistenza Multicanale di Torino.

L'Area di staff assicura la protocollazione in uscita e la relativa spedizione di tutta la documentazione che viene consegnata per la spedizione entro le ore 15.00. La corrispondenza pervenuta all'Area oltre il suddetto orario sarà oggetto di protocollazione 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 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:

- a) Postazione - SALONE
- b) Postazione - STANZA 104 B
- c) Postazione - STANZA 120

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.