

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

Direzione Provinciale di BIELLA

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

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

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

- Area Gestione Risorse
- Area Governo e Riscossione
- Ufficio Legale
- Ufficio Controlli, articolato in n. 3 team di controllo
- Ufficio Territoriale di Biella, articolato in Front-Office, Team gestione dei rimborsi 1 e Team gestione e controllo atti 2
- Ufficio provinciale – Territorio, articolato in Reparto Gestione Banche Dati e servizi catastali, Reparto Servizi di Pubblicità Immobiliare, Reparto Servizi Tecnici

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è **FRANCESCO FERRIGNO**, nella sua qualità di Direttore Provinciale.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è **PAOLA RISSONE**, responsabile dell'Area Governo e Riscossione.

2.1. Delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale

Il sig. **GIANMARIO CASTELLO** 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 alla "Direzione provinciale di BIELLA" può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione al seguente indirizzo:
 - Corso Europa 7 A/B – 13900 BIELLA
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo: dp.Biella@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo: dp.biella@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:
 - sede di Corso Europa 7/a – BIELLA: lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00; mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
 - sede di Via Amendola 9/11 – BIELLA: da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30.
- inviando la documentazione al seguente numero di fax: 015-0994419

4. REGISTRI

All'interno dell'AOO, dal 29 febbraio 2016 è operativo un **Registro Ufficiale** di protocollo destinato a registrare le comunicazioni ricevute e spedite dalla AOO.

Dall'01 gennaio 2016, inoltre, è stato istituito un unico **Registro Interno** per registrare i documenti scambiati tra le strutture interne dell'AOO (Ordini di servizio, comunicazioni tra uffici interni, comunicazioni al personale, ecc.) e non destinati all'esterno dell'AOO.

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 (sede Corso Europa 7/a – BIELLA)
- b) Area Gestione Risorse (sede via Amendola 9/11 – BIELLA)
- c) Area Governo e Riscossione
- d) Ufficio Controlli e articolazioni interne
- e) Front-office dell'Ufficio Territoriale di Biella

Le U.O. indicate dalle lettere a) e c) assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso (compresi i documenti inviati tramite PEC) ricevuta entro le ore 17.00 nei giorni di lunedì e martedì ed entro le ore 15.00 nei giorni di mercoledì, giovedì e venerdì.

L'U.O indicata alla lettera b) assicura la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 15,30.

Le strutture di Front-office dell'Ufficio Territoriale di Biella e dell'Ufficio Controlli (sede Corso Europa 7/A – BIELLA) e di Front –office dell'Ufficio Provinciale Territorio (sede Via Amendola 9/11 – BIELLA) ricevono documentazione esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio specificato nel punto 3. del presente Manuale 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 Gestione Risorse (sede Corso Europa 7/a – BIELLA)
- b) Area Gestione Risorse (sede via Amendola 9/11 – BIELLA)
- c) Area Governo e Riscossione
- d) Ufficio Legale
- e) Ufficio Controlli e articolazioni interne
- f) Ufficio Territoriale di Biella e articolazioni interne
- g) Ufficio Provinciale – Territorio e articolazioni interne

La corrispondenza cartacea è gestita dall'Area Gestione Risorse, che assicura la spedizione a mezzo servizio postale, in giornata, di tutta la documentazione che viene consegnata entro le ore 9.30.

La corrispondenza 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) Protocollo 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) Front Office dell’Ufficio Territoriale di Biella, Sportello n. 4
- b) Area Gestione Risorse, stanza 17 (sede Corso Europa 7/a – BIELLA)
- c) Area Gestione Risorse, stanza 12 (sede Via Amendola 9/11 - BIELLA)

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.