

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

Direzione Provinciale del Verbano-Cusio-Ossola

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 del Verbano-Cusio-Ossola" (codice AOO: AGEDP-VB) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea "Direzione provinciale del Verbano-Cusio-Ossola" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne

- AREA GESTIONE RISORSE
- AREA GOVERNO E RISCOSSIONE
- UFFICIO TERRITORIALE VERBANIA
- UFFICIO CONTROLLI
- UFFICIO LEGALE
- UFFICIO PROVINCIALE - TERRITORIO

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Gian Luigi Ranco, nella sua qualità di Direttore Provinciale.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è – secondo individuazione – il supplente del Direttore Provinciale.

2.1. Delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale

Il sig. Vincenzo Polverino, Coordinatore dell'Area Gestione Risorse, e il Sig. Stefano Laura, Area Gestione Risorse, 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 del Verbano-Cusio-Ossola può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
 - Via Quarantadue Martiri n. 153 – 28924 Verbania;
 - Corso Europa n. 30 – 28922 Verbania;
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo dp.verbanocusioossola@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo dp.verbanocusioossola@agenziaentrate.it;
- utilizzando il servizio fax al numero telefonico 0323050112;
- 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 come da seguente tabella:
 - Sede di Verbania Via Quarantadue Martiri n. 153 dell'Ufficio Territoriale di Verbania

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	9.00 – 13.00	14.00 – 16.00
Martedì	9.00 – 13.00	Chiuso
Mercoledì	9.00 – 13.00	14.00 – 16.00
Giovedì	9.00 – 13.00	Chiuso
Venerdì	9.00 – 13.00	Chiuso
Sabato	Chiuso	Chiuso

- Sede di Domodossola Via Romita 13 bis dell'Ufficio Territoriale di Verbania

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	9.00 – 13.00	Chiuso
Martedì	9.00 – 13.00	Chiuso
Mercoledì	9.00 – 13.00	Chiuso
Giovedì	9.00 – 13.00	Chiuso
Venerdì	9.00 – 13.00	Chiuso
Sabato	Chiuso	Chiuso

- consegnando la documentazione presso l’Area Gestione Risorse nell’Ufficio Provinciale - Territorio, negli orari come da seguente tabella:
 - Sede di Verbania Corso Europa n. 30 dell’Ufficio Provinciale - Territorio

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	8.00 – 13.00	Chiuso
Martedì	8.00 – 13.00	Chiuso
Mercoledì	8.00 – 13.00	Chiuso
Giovedì	8.00 – 13.00	Chiuso
Venerdì	8.00 – 13.00	Chiuso
Sabato	Chiuso	Chiuso

4. REGISTRI

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

Dal 1° gennaio 2016 all’interno della AOO è istituito **un unico registro interno**:

- Registro interno, destinato alla registrazione delle comunicazioni interne, gestione del personale, disposizioni organizzative, domande del personale, e tutti i documenti da protocollare senza rilevanza esterna.

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) Ufficio Legale;
- e) Back-office dell’Ufficio Territoriale di Verbania
- f) Front-office dell’Ufficio territoriale di Verbania (compreso Sportello di Domodossola);
- g) Ufficio Provinciale - Territorio

Le U.O. indicate dalla lettere a) alla lettera g) assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore **12:30**.

Le strutture di front-office dell’ufficio territoriale e dell’ufficio provinciale - territorio 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 Gestione Risorse;
- b) Area Governo e Riscossione;
- c) Ufficio Controlli;
- d) Ufficio Legale;
- e) Ufficio Territoriale di Verbania;
- f) Ufficio provinciale - Territorio

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 10:00. 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 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 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:

Sede di Verbania Via Quarantadue Martiri n. 153

- a) Sportello 15 - Prima Informazione;

- b) Sportello 3;
- c) Sportello 4;
- d) Primo piano stanza 119;
- e) Primo piano stanza 120.

Sede di Verbania Corso Europa n. 30

- a) Terzo Piano stanza 3.003

Sportello di Domodossola

- a) Sportello 2;
- b) Sportello 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.