

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea *Direzione Provinciale di Lucca*

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

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

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

- ❖ Direttore Provinciale
 - ❖ Area Gestione Risorse
 - ❖ Area Governo e Riscossione
 - ❖ Ufficio Legale
 - ❖ Ufficio Controlli
 - ❖ Ufficio Provinciale Territorio
 - ❖ Ufficio Territoriale di Lucca
 - ❖ Ufficio Territoriale di Lucca – sportello di Borgo a Mozzano
 - ❖ Ufficio Territoriale di Viareggio
 - ❖ Ufficio Territoriale di Viareggio – sportello di Pietrasanta
 - ❖ Ufficio Territoriale di Castelnuovo di Garfagnana

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il Responsabile della gestione documentale dell'AOO è Michele Cristaldi, nella sua qualità di Direzione provinciale di Lucca che svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il Vicario del Responsabile della gestione documentale è il Coordinatore dell'Area Gestione Risorse.

2.1 Delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale

Il Coordinatore dell'Area Gestione Risorse è individuato quale delegato del Responsabile della 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 della corrispondenza alla Direzione Provinciale di Lucca può avvenire con una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
 - Direzione Provinciale di Lucca (Ufficio Legale - Ufficio Controlli – Ufficio Territoriale di Lucca) via di Sottomonte, 3 - Guamo – 55060 - CAPANNORI (LU);
 - Ufficio Territoriale di Lucca – sportello di Borgo a Mozzano piazza s. Rocco, 4 – 55023 BORGHO A MOZZANO (LU);
 - Ufficio Provinciale Territorio via del Brennero, 223 – 55100 LUCCA;
 - Ufficio Territoriale di Viareggio via Scirocco, 53 – 55049 VIAREGGIO (LU);
 - Ufficio Territoriale di Viareggio – sportello di Pietrasanta via Aurelia sud, 14 – 55045 PIETRASANTA (LU);
 - Ufficio Territoriale di Castelnuovo di Garfagnana via Castruccio Castracani, 1 – 55032 CASTELNUOVO DI GARFAGNANA (LU)

- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo dp.lucca@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria ad uno degli indirizzi:
 - Direzione Provinciale di Lucca
dp.lucca@agenziaentrate.it;
 - Ufficio Legale
dp.lucca.ul@agenziaentrate.it;
 - Ufficio Controlli
dp.lucca.contr@agenziaentrate.it;
 - Ufficio Provinciale Territorio
dp.lucca.uptlucca@agenziaentrate.it;
 - Ufficio Territoriale di Lucca
dp.lucca.utlucca@agenziaentrate.it;
 - Ufficio Territoriale di Lucca – sportello di Borgo a Mozzano
dp.lucca.utlucca.borgoamozzano@agenziaentrate.it;
 - Ufficio Territoriale di Viareggio
dp.lucca.utviareggio@agenziaentrate.it;
 - Ufficio Territoriale di Viareggio – sportello di Pietrasanta
dp.lucca.utviareggio.pietrasanta@agenziaentrate.it;
 - Ufficio Territoriale di Castelnuovo di Garfagnana
dp.lucca.utcastelnuovodigarfagnana@agenziaentrate.it,

a seconda dell'ufficio competente;

- 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 ore 12.45; martedì e giovedì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.25; il solo Ufficio provinciale Territorio dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30 – per i servizi di pubblicità immobiliare l'ultimo giorno lavorativo del mese dalle ore 8.00 alle ore 11.00);
- inviando la documentazione tramite fax al numero 0583 1796277.

4. REGISTRI

All'interno dell'AOO sono operativi:

- il Registro Ufficiale di protocollo destinato a registrare le comunicazioni ricevute e spedite dalla AOO;
- il Registro Interno che è utilizzato per registrare i documenti scambiati tra strutture interne (ordini di servizio, comunicazioni tra uffici interni, comunicazioni al personale, ecc.) dell'AOO e non destinati all'invio a soggetti esterni all'AOO stessa.

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) Front-office degli Uffici.

L'Area Gestione Risorse assicura la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 13:00.

Le strutture di front-office degli uffici della Direzione provinciale ricevono la 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 è 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 in 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 tutte le Unità Organizzative di protocollo, già elencate al paragrafo 1:

Ciascuna U.O. di protocollo assicura la protocollazione in uscita e l'invio tramite e-mail o pec.

La spedizione della documentazione tramite servizio postale è assicurata dall'Area Gestione Risorse per gli UO:

- Area Gestione Risorse,
- Area Governo e Riscossione,
- Ufficio Legale,
- Ufficio Controlli,
- Ufficio Territoriale di Lucca.

L'Ufficio Provinciale Territorio provvede alla spedizione della documentazione di propria competenza.

L'Ufficio Territoriale di Viareggio provvede alla spedizione della documentazione di propria competenza compresa quella dello sportello decentrato di Pietrasanta.

L'Ufficio territoriale di Castelnuovo di Garfagnana e lo sportello decentrato di Borgo a Mozzano provvedono alla spedizione della documentazione di rispettiva competenza.

6. PROTOCOLLAZIONE DI EMERGENZA

In caso di indisponibilità del sistema la protocollazione, in entrata e in uscita, prosegue secondo una delle seguenti modalità di emergenza:

- 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 locale (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 vengono prodotte apposite registrazioni di protocollo "di emergenza" che, al ripristino delle normale funzionalità del sistema di protocollo e gestione documentale, sono riversate nel Registro Ufficiale di protocollo.

Nel caso in cui sia necessario fare ricorso alla protocollazione di emergenza locale, 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 locale avviene presso le seguenti postazioni:

- | | |
|---|-----------------------------|
| a) Area Gestione Risorse | stanza 2.04 |
| b) Ufficio Legale | stanza E.10 |
| c) Ufficio Provinciale Territorio | stanza 2.16 |
| d) Ufficio Territoriale Lucca | sportelli n. 2 e n.12 |
| e) sportello di Borgo a Mozzano | sportello n.1 |
| f) Ufficio Territoriale Viareggio | sportello n.1 e stanza 1.05 |
| g) Sportello di Pietrasanta | sportello n.1 |
| h) Ufficio Territoriale Castelnuovo di G.na | sportello n.1 |

Cessate le condizioni che hanno determinato il ricorso alla protocollazione di emergenza locale, il Responsabile della gestione documentale, o un suo delegato, comunica la cessazione del servizio di protocollazione di emergenza locale con le stesse modalità con le quali il servizio era stato attivato.

Gli avvisi di attivazione e cessazione del servizio di protocollazione di emergenza locale vengono registrati nel sistema di protocollo.

IL DIRETTORE PROVINCIALE

Michele Cristaldi

Firmato digitalmente

L'originale del documento è archiviato presso l'ente emittente