
Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

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 Arezzo codice AOO: AGE.DP-AR e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea DIREZIONE PROVINCIALE DI AREZZO comprende le seguenti articolazioni organizzative interne:

- AREA GESTIONE RISORSE
- AREA GOVERNO E RISCOSSIONE
- UFFICIO PROVINCIALE - TERRITORIO
- UFFICIO CONTROLLI
- AREA IMPRESE
- AREA PERSONE FISICHE, LAVORATORI AUTONOMI ED ENTI NON COMMERCIALI
- UFFICIO LEGALE
- UFFICIO TERRITORIALE AREZZO
- SPORTELLO CORTONA - UT AREZZO
- SPORTELLO POPPI - UT AREZZO
- UFFICIO TERRITORIALE MONTEVARCHI
- UFFICIO TERRITORIALE SANSEPOLCRO

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Mario LANDOLFI, nella sua qualità di Direttore provinciale.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Antonino Armao, Coordinatore Area Gestione Risorse.

2.1. Delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale

La Sig.ra Roberta D'Ambrosio e la S.ra Paola Patierno sono individuate quali delegate 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 Arezzo può avvenire in una delle seguenti modalità:

- 1) inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo: dp.arezzo@pce.agenziaentrate.it;
- 2) inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria ai seguenti indirizzi:
 - dp.arezzo@agenziaentrate.it - Direzione Provinciale di Arezzo
 - dp.arezzo.contr@agenziaentrate.it - Direzione Provinciale di Arezzo – Ufficio Controlli
 - dp.arezzo.ul@agenziaentrate.it - Direzione Provinciale di Arezzo – Ufficio Legale
 - dp.arezzo.utarezzo@agenziaentrate.it - Ufficio Territoriale di Arezzo
 - dp.arezzo.utarezzo.poppi@agenziaentrate.it – Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Poppi
 - dp.arezzo.utarezzo.cortona@agenziaentrate.it - Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Cortona
 - dp.arezzo.utmontevarchi@agenziaentrate.it - Ufficio Territoriale di Montevarchi
 - dp.arezzo.utsansepolcro@agenziaentrate.it - Ufficio Territoriale di Sansepolcro
 - dp.arezzo.uptarezzo@agenziaentrate.it – Ufficio Provinciale – Territorio
- 3) tramite il servizio postale inviando la documentazione ai seguenti indirizzi:
 - a) Direzione Provinciale di Arezzo - via Campo di Marte 28 – 52100 AREZZO
 - b) Direzione Provinciale di Arezzo, Ufficio Controlli - via Campo di Marte 28 – 52100 AREZZO
 - c) Direzione Provinciale di Arezzo, Ufficio Legale - via Campo di Marte 28 – 52100 AREZZO
 - d) Ufficio Territoriale di Arezzo - via Campo di Marte 28 – 52100 AREZZO

- e) Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Poppi – Via Cesare Battisti 5 – 52014 POPPI (AR)
 - f) Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Cortona – Via Roma 6 – 52044 CORTONA (AR),
 - g) Ufficio Territoriale di Montevarchi - Piazza Garibaldi 2 -52025 MONTEVARCHI (AR),
 - h) Ufficio Territoriale di Sansepolcro - Via Matteotti n. 10 - 52037 SANSEPOLCRO (AR);
 - i) Ufficio Provinciale Territorio – Via Petrarca 52 – 52100 AREZZO
- 4) inviando un fax ai seguenti numeri:
- 0650762581 - Direzione Provinciale di Arezzo
 - 0650762582 - Direzione Provinciale di Arezzo – Ufficio Controlli
 - 0650762587 - Direzione Provinciale di Arezzo – Ufficio Legale
 - 0650762588 - Ufficio Territoriale di Arezzo
 - 0650762591 - Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Poppi
 - 0650762590 - Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Cortona
 - 0650762592 - Ufficio Territoriale di Montevarchi
 - 0650762015 - Ufficio Territoriale di Sansepolcro;
 - 0650059280 - Ufficio Provinciale – Territorio
- 5) 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:
- a) Ufficio Territoriale di Arezzo, Via Campo di Marte 28: dal lunedì al venerdì dalle 8,15 alle 12,45 e il martedì e giovedì dalle 14,15 alle 16,00
 - b) Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Poppi – Via Cesare Battisti 5: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,45 e il martedì e giovedì dalle 14,20 alle 16,45
 - c) Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Cortona – Via Roma 6: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,45 e il martedì e giovedì dalle 14,20 alle 16,45
 - d) Ufficio Territoriale di Montevarchi - Piazza Garibaldi 2: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,45 e il martedì e giovedì dalle 14,20 alle 16,45
 - e) Ufficio Territoriale di Sansepolcro - Via Matteotti n. 10: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,45 e il martedì e giovedì dalle 14,20 alle 16,45
 - f) Ufficio Provinciale Territorio – Via Petrarca 52: dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00.

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 il seguente registro interno, utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO: REGISTRO CORRISPONDENZA INTRA DP.

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.

Le strutture di front-office degli uffici territoriali della Direzione provinciale di cui al precedente punto 3.5, ricevono documentazione esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio e assicurano la protocollazione della documentazione ricevuta nella stessa giornata di ricezione.

Le seguenti U.O. assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione soltanto della corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 13,00:

- a) Area Gestione Risorse
- b) Ufficio Territoriale di Arezzo – back office
- c) Ufficio Territoriale di Montevarchi - back office
- d) Ufficio Territoriale di Sansepolcro – back office
- e) Ufficio Provinciale – Territorio – back office.

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.

L'Area Gestione Risorse assicura la spedizione, entro la stessa giornata lavorativa, di tutta la corrispondenza predisposta e protocollata entro le ore 10 dalle seguenti UU.OO:

- a) AREA GESTIONE RISORSE
- b) AREA GOVERNO E RISCOSSIONE
- c) UFFICIO CONTROLLI
- d) AREA IMPRESE - UFFICIO CONTROLLI

- e) AREA PERSONE FISICHE, LAVORATORI AUTONOMI ED ENTI NON COMMERCIALI
- f) UFFICIO LEGALE
- g) UFFICIO TERRITORIALE AREZZO

Le seguenti UU.OO. assicurano autonomamente la spedizione, entro la stessa giornata lavorativa, di tutta la corrispondenza predisposta e protocollata entro le ore 10:

- a) UFFICIO TERRITORIALE MONTEVARCHI
- b) UFFICIO TERRITORIALE SANSEPOLCRO
- c) UFFICIO PROVINCIALE – TERRITORIO

6. PROTOCOLLAZIONE DI EMERGENZA

In caso di indisponibilità del sistema centralizzato la protocollazione, in entrata e in uscita, proseguirà 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 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 della 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:

1. Area Gestione Risorse DP – Stanza 3 – Piano 1° - Registro n. 1
2. Ufficio Controlli DP - Stanza 34 - Piano 1° - Registro n. 2
3. F.O. UT Arezzo - Sportello 2 - Registro n. 3
4. F.O. UT Arezzo - Sportello 1 - Registro n. 4
5. F.O. UT Arezzo - Sportello 3 - Registro n. 5

6. F.O. UT Arezzo Sportello Cortona - Registro n. 6
7. F.O. UT Arezzo Sportello Poppi - Registro n. 7
8. F.O. UT Montevarchi – Stanza 3 - Piano 1° - Registro n. 8
9. F.O. UT Sansepolcro – Stanza 2 - Registro n. 9
10. Ufficio Provinciale – Territorio – Registro n. 10
11. Ufficio Provinciale – Territorio – Registro n. 11

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.

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