

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea **Direzione provinciale di Como**

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 documentali valide per l'Area Organizzativa Omogenea "Direzione provinciale di Como" (codice AOO: AGEDP-CO) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea Direzione provinciale di Como comprende le seguenti articolazioni organizzative interne

- Area Gestione risorse
- Area Governo e analisi
- Area Riscossione
- Ufficio Controlli
- Ufficio Legale
- Ufficio territoriale di Como
- Ufficio territoriale di Cantù
- Ufficio territoriale di Erba
- Ufficio territoriale di Como – Sportello decentrato di Menaggio

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Giuseppe Fidone, nella sua qualità di direttore provinciale.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Anna Petrazzuolo, responsabile dell'Ufficio territoriale di Cantù.

2.1. Delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale

La sig.ra Maria Teresa Mandaglio è individuata quale delegato 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 Como può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
 - viale Cavallotti, 6 – 22100 Como,
 - viale Lombardia, 68 – 22063 Cantù,
 - corso XXV aprile, 67 – 22036 Erba;
 - via dei Fabbri, 1 – 22017 Menaggio;
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo dp.como@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo dp.como@agenziaentrate.it – Direzione provinciale di Como, ovvero ad altra e-mail specificata dal Responsabile dell'Ufficio o della struttura interessata;
- 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 (Front-office Ut di Cantù, Erba e Menaggio: da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 13; martedì e giovedì anche dalle 14:30 alle 15:30; Front-office Ut di Como: lunedì, giovedì e venerdì dalle 8:30 alle 13; martedì alle 8:30 alle 13 e dalle 14:30 alle 15:30; mercoledì dalle 8:30 alle 15:30 con orario continuato);
- inviando un fax al numero 031/3378701, ovvero ad altro numero specificato dal Responsabile dell'Ufficio o della struttura interessata.

4. REGISTRI

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

Sono inoltre operativi, fino al 31 dicembre 2015, i seguenti registri interni, utilizzati per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO:

- Registro comunicazioni interne;
- Registro personale e Atti dispositivi.

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) Uffici territoriali
- c) Front-office degli Uffici territoriali

Le U.O. indicate dalla lettera a) alla lettera b) assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 12.00.

Le strutture di front-office degli uffici territoriali 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 analisi
- c) Area riscossione
- d) Ufficio Controlli
- e) Ufficio Legale
- f) Ufficio territoriale di Como
- g) Ufficio territoriale di Cantù
- h) Ufficio territoriale di Erba
- i) Ufficio territoriale di Como – Sportello decentrato di Menaggio

Ciascuna U.O. di protocollo assicura la protocollazione in uscita e la relativa trasmissione di tutta la documentazione agli uffici preposti per la spedizione entro le ore 10.00. La corrispondenza pervenuta agli uffici preposti 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) 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:

- a) Area Gestione risorse - Como - Viale Cavallotti 6 - Stanza 29
- b) Area Gestione risorse - Como - Viale Cavallotti 6 - Stanza 29
- c) Ufficio Controlli - Como - Viale Cavallotti 6 - Stanza 65
- d) Ufficio Legale - Como - Viale Cavallotti 6 - Stanza 48
- e) Ut Como – Segreteria - Como - Viale Cavallotti 6 - Stanza 4
- f) Ut Como – Front office - Como - Viale Cavallotti 6 - Sportello 2
- g) Ut Como – Front office - Como - Viale Cavallotti 6 - Sportello 11
- h) Ut Como – Front office - Como - Viale Cavallotti 6 - Sportello 3
- i) Ut Como – Team Gestione rimborsi - Como - Viale Cavallotti 6 – Stanza 32
- j) Ut Como - Sportello decentrato di Menaggio - Via dei Fabbri 1 – Front office - Sportello 1
- k) Ut Como - Sportello decentrato di Menaggio - Via dei Fabbri 1 - Stanza 104
- l) Ut Erba - Corso XXV aprile 67 – Segreteria - Stanza 17
- m) Ut Erba - Corso XXV aprile 67 – Front office - Sportello 3
- n) Ut Cantù - Viale Lombardia 68 – Segreteria - Stanza 19
- o) Ut Cantù - Viale Lombardia 68 – Front office - Sportello 10
- p) Ut Cantù - Viale Lombardia 68 – Front office - Sportello 5

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.