

## Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

### DIREZIONE PROVINCIALE DI CREMONA

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

#### 1. DEFINIZIONE DELL'AOO

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

- DIREZIONE PROVINCIALE DI CREMONA
  - Area Gestione Risorse
  - Area Governo e Riscossione
  - Ufficio Controlli
  - Ufficio Legale
  - Ufficio Territoriale di Cremona
  - Ufficio Territoriale di Cremona - Sportello decentrato di Soresina
  - Ufficio Territoriale di Casalmaggiore
  - Ufficio Territoriale di Crema
  - Ufficio Provinciale Territorio di Cremona
  - Ufficio Provinciale Territorio di Cremona - Reparto Servizi di Pubblicità Immobiliare (Conservatoria)

## 2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Marco Simonazzi, nella sua qualità di Direttore Provinciale.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Angelo Iero, responsabile dell'Ufficio Provinciale Territorio di Cremona.

Esclusivamente in caso di assenza o impedimento contestuale del responsabile e del vicario della gestione documentale, Francesco Pellicane Amministratore AOO, svolgerà i compiti generalmente affidati al responsabile o al vicario.

### 2.1. Delegati del Responsabile del Servizio di gestione documentale

La signora Francesca Guzzoni e il signor Filippo Oneda, Amministratori AOO, sono stati individuati in qualità di delegati 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 Cremona può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:

Per la Direzione Provinciale di Cremona (Area Gestione Risorse, Area Governo e Riscossione, Ufficio Controlli, Ufficio Legale, Ufficio Territoriale di Cremona)

- Via Amilcare Ponchielli, 2 – 26100 CREMONA,

Per l'Ufficio Territoriale di Cremona – Sportello decentrato di Soresina

- Via Zucchi Falcina, 2/C – 26015 SORESINA,

Per l'Ufficio Territoriale di Casalmaggiore

- Via Volta, 41 – 26041 CASALMAGGIORE,

Per l'Ufficio Territoriale di Crema

- Viale Europa – 26013 CREMA,

Per l'Ufficio Provinciale Territorio di Cremona

- Viale Trento e Trieste, 102 – 26100 CREMONA,

Per l'Ufficio Provinciale Territorio di Cremona – Reparto Servizi di Pubblicità Immobiliare

- Corso Vittorio Emanuele II, 21 – 26100 CREMONA
  
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [dp.cremona@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.cremona@pce.agenziaentrate.it);
  
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria ai seguenti indirizzi:
  - [dp.cremona@agenziaentrate.it](mailto:dp.cremona@agenziaentrate.it) (da utilizzare per la documentazione da destinare alla Direzione Provinciale);
  - [dp.Cremona.contr@agenziaentrate.it](mailto:dp.Cremona.contr@agenziaentrate.it) (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Controlli);
  - [dp.Cremona.ul@agenziaentrate.it](mailto:dp.Cremona.ul@agenziaentrate.it) (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Legale);
  - [dp.Cremona.utCremona@agenziaentrate.it](mailto:dp.Cremona.utCremona@agenziaentrate.it) (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Cremona);
  - [dp.cremona.utcremona.soresina@agenziaentrate.it](mailto:dp.cremona.utcremona.soresina@agenziaentrate.it) (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Cremona – Sportello decentrato di Soresina);
  - [dp.Cremona.utCasalmaggiore@agenziaentrate.it](mailto:dp.Cremona.utCasalmaggiore@agenziaentrate.it) (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Casalmaggiore);
  - [dp.Cremona.utCrema@agenziaentrate.it](mailto:dp.Cremona.utCrema@agenziaentrate.it) (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Crema);
  - [dp.cremona.uptcremona@agenziaentrate.it](mailto:dp.cremona.uptcremona@agenziaentrate.it) (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Provinciale Territorio di Cremona);
  - [dp.cremona.spicremona@agenziaentrate.it](mailto:dp.cremona.spicremona@agenziaentrate.it) (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Provinciale Territorio di Cremona - Reparto Servizi Pubblicità Immobiliare);
  
- ovvero in altro indirizzo mail specificato dal Responsabile dell'Ufficio o della struttura interessata;
  
- inviando un fax ai seguenti numeri:
  - numero 0372 1808801 (da utilizzare per la documentazione da destinare alla Direzione Provinciale);
  - numero 0372 1808841 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Controlli);
  - numero 0372 1808263 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Legale);
  - numero 0372 1808899 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Cremona)
  - numero 0372 1808513 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Cremona – Sportello decentrato di Soresina);
  - numero 0372 1808320 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Casalmaggiore);
  - numero 03172 1808434 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Crema);
  - numero 0372 1808680 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Provinciale Territorio di Cremona);

- numero 0372 1808681 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Provinciale Territorio di Cremona - Reparto Servizi Pubblicità Immobiliare - Conservatoria);
- 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:

UFFICIO	ORARI APERTURA MATTINA	ORARI APERTURA POMERIGGIO
UFFICIO TERRITORIALE DI CREMONA UFFICIO TERRITORIALE DI CREMONA -SPORTELLO DECENTRATO DI SORESINA UFFICIO TERRITORIALE DI CASALMAGGIORE UFFICIO TERRITORIALE DI CREMA	Da lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30	lunedì e mercoledì dalle ore 14,30 alle ore 16,30
UFFICIO PROVINCIALE TERRITORIO DI CREMONA	Da lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12,30;	----- ----- ----- -----
UFFICIO PROVINCIALE TERRITORIO DI CREMONA - REPARTO SERVIZI DI PUBBLICITÀ IMMOBILIARE	Da lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00;  Ultimo giorno del mese chiusura anticipata alle ore 11,00;	----- ----- ----- ----- ----- -----

#### 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, un Registro Interno per la Trasmissione Documenti in Ambito Direzione Provinciale utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne 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) Direzione Provinciale di Cremona – Area Gestione Risorse,
- b) Area Governo e Riscossione

*“Manuale di gestione documentale dell'AOO “Direzione Provinciale di Cremona.”*

- c) Ufficio Controlli
- d) Ufficio Legale
- e) Ufficio Territoriale di Casalmaggiore
- f) Ufficio Territoriale di Crema
- g) Ufficio Territoriale di Cremona
- h) Ufficio Territoriale di Cremona – Sportello decentrato di Soresina
- i) Ufficio Provinciale Territorio di Cremona
- j) Ufficio Provinciale Territorio di Cremona - Reparto Servizi Pubblicità Immobiliare

In particolare:

CONSEGNA A MANO: le strutture di front-office della Direzione provinciale indicati dalla lettera e) alla lettera j) ricevono documentazione, consegnata a mano, esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio, così come indicati al punto 3 del presente Manuale, e assicurano la protocollazione della documentazione ricevuta nella stessa giornata di ricezione.

CONSEGNA NOTIFICA A MANO: le segreterie delle U.O. indicate ai punti e), f), g), h), i) ed j) ricevono le notifiche effettuate a mano esclusivamente durante gli orari di Ufficio indicati al punto 3 del presente Manuale di gestione documentale e assicurano la protocollazione nella medesima giornata di ricezione.

SERVIZIO POSTALE: l'Area Gestione Risorse assicura la protocollazione in giornata e il successivo smistamento della corrispondenza pervenuta, entro le ore 12,00, destinata alle U.O. indicate dalla lettera a) alla lettera d) ed anche alla lettera g). L'Ufficio Provinciale Territorio di Cremona provvede a protocollare nella medesima giornata e successivamente smistare la corrispondenza pervenuta, entro le ore 12,00, destinata alla U.O. indicate dalle lettere i) e j). Le U.O. indicate alla lettera e), f), h), i) e j) protocollano nella medesima giornata la posta ricevuta.

POSTA ELETTRONICA: i documenti pervenuti per posta elettronica (non certificata) sono protocollati in entrata dall'U.O. riceventi; La protocollazione dei messaggi pervenuti sulla casella [dp.cremona@agenziaentrate.it](mailto:dp.cremona@agenziaentrate.it) è a cura dell'Area Gestione risorse a parte quelli indirizzati esclusivamente all'Ufficio Provinciale Territorio di Cremona a cui verranno trasmessi ai fini della protocollazione e dello smistamento. Nel caso lo stesso documento sia inviato a più U.O. (compresi gli invii "per conoscenza") la protocollazione sarà a cura

- dell'Area Gestione risorse, se tra i destinatari principali è presente l'indirizzo [dp.cremona@agenziaentrate.it](mailto:dp.cremona@agenziaentrate.it);
- dell'U.O. che nella lista dei destinatari principali è posizionato come primo (alternativa al punto precedente).

È assicurata la protocollazione nella medesima giornata di tutta la posta elettronica in ingresso ricevuta entro le ore 12,00.

PEC - POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA: i documenti pervenuti tramite PEC sulla casella [dp.cremona@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.cremona@pce.agenziaentrate.it) sono protocollati dall'U.O. Area Gestione Risorse. È assicurata la protocollazione nella medesima giornata di tutta la Posta Elettronica Certificata in ingresso ricevuta entro le ore 12,00.

FAX: i documenti pervenuti per FAX sono protocollati dall'U.O. ricevente. È assicurata la protocollazione nella medesima giornata dei FAX in ingresso ricevuti entro le ore 12,00.

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 tutte le articolazioni interne di protocollo:

- a) Direzione Provinciale di Cremona – Area Gestione Risorse,
- b) Area Governo e Riscossione
- c) Ufficio Controlli
- d) Ufficio Legale
- e) Ufficio Territoriale di Casalmaggiore
- f) Ufficio Territoriale di Crema
- g) Ufficio Territoriale di Cremona
- h) Ufficio Territoriale di Cremona – Sportello decentrato di Soresina
- i) Ufficio Provinciale Territorio di Cremona
- j) Reparto Servizi Pubblicità Immobiliare

SERVIZIO POSTALE: ciascuna U.O. assicura la protocollazione in uscita di tutta la documentazione. La spedizione tramite il servizio postale viene garantita per tutta la documentazione consegnata entro le ore 11,00 della medesima giornata, agli incaricati della predisposizione dei plichi in uscita. La corrispondenza consegnata oltre il suddetto orario sarà oggetto di spedizione entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione.

PEC - POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA: ciascuna U.O. provvede a protocollare in uscita i documenti di propria competenza.

POSTA ELETTRONICA E FAX: ciascuna U.O. provvede a protocollare in uscita i documenti di propria competenza.

## 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 tutta 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) D.P. Cremona – Area Gestione Risorse, stanza 1 06 – primo piano;
- b) Ufficio Territoriale di Cremona–Front Office–Sportello Prima Informazione;
- c) Ufficio Territoriale di Cremona – Sportello decentrato di Soresina;
- d) Ufficio Territoriale di Casalmaggiore – Front Office – Sportello n. 1;
- e) Ufficio Territoriale di Crema – Front Office, Sportello Prima Informazione;
- f) Ufficio Provinciale Territorio di Cremona, stanze 61 e 62 – piano terzo.

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.