

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

### ***Direzione provinciale di Mantova***

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

#### **1. DEFINIZIONE DELL'AOO**

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

- Ufficio Controlli
- Ufficio Legale
- Ufficio Territoriale di Mantova
- Ufficio Territoriale di Castiglione delle Stiviere
- Ufficio Territoriale di Suzzara
- Ufficio Provinciale di Mantova - Territorio

#### **2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE**

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

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Fabio Pisaroni, responsabile dell'Ufficio Legale di Mantova.

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

I funzionari Cristina Rasini e Palmarosa Semeraro 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 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 MANTOVA può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
  - Ufficio Controlli, Ufficio Legale e Ufficio Territoriale di Mantova: via Verri 25 - 46100 MANTOVA.
  - Ufficio Provinciale di Mantova - Territorio: via Pomponazzo, 27 - 46100 MANTOVA
  - Ufficio Territoriale di Castiglione delle Stiviere: via Gnutti 64 - 46043 CASTIGLIONE DELLE STIVIERE
  - Ufficio Territoriale di Suzzara: p.za Luppi 10 - 46029 SUZZARA
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [dp.mantova@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.mantova@pce.agenziaentrate.it);
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria agli indirizzi [dp.mantova@agenziaentrate.it](mailto:dp.mantova@agenziaentrate.it), ovvero in altro indirizzo mail specificato dal Responsabile dell'Ufficio o della struttura interessata;
- inviando un fax al num.: 0376375070 - DP Mantova - ovvero ad altro numero specificato 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:
  - Uffici Territoriali di Mantova (via Verri 25), Castiglione delle Stiviere e Suzzara: lunedì e mercoledì dalle 8:30 alle 13:00; martedì e giovedì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 15:30; venerdì dalle 8:30 alle 12:30;
  - Ufficio provinciale di Mantova - Territorio: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:30 ed eccezionalmente, ove ricorrano peculiari condizioni di afflusso o particolari esigenze di servizio, direttamente presso l'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) ubicato nel salone Visure al piano terra negli orari di apertura del medesimo (martedì - giovedì – venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:30).

### 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 trasmissione documenti nell'ambito della direzione provinciale

## 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 della Direzione provinciale
- b) Ufficio Controlli
- c) Ufficio Territoriale di Castiglione delle Stiviere
- d) Ufficio Territoriale di Suzzara
- e) Ufficio provinciale Territorio

Le U.O. indicate dalla lettera a) alla lettera d) assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 12:00.

La U.O. indicata dalla lettera e) assicura la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 12:30.

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 Unità Organizzative di protocollo indicate al precedente punto 5.1. Tutte le articolazioni interne dell'AOO sono individuate come Unità Organizzative di protocollo.

Le U.O. indicate dalla lettera a) alla lettera d) assicurano la protocollazione in uscita e la relativa spedizione in giornata di tutta la documentazione inviata tramite Posta elettronica, PEC o fax, mentre per la documentazione inviata tramite servizio postale la spedizione è assicurata entro il secondo giorno lavorativo successivo alla protocollazione.

La U.O. indicata dalla lettera e) assicura la protocollazione in uscita e la relativa spedizione di tutta la documentazione che viene consegnata per la spedizione entro le ore 14.30. La corrispondenza pervenuta 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 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 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:

- DP Mantova – Il piano, stanza n. 3
- DP Mantova – I piano, stanza n. 40
- UT Mantova – Piano terra, stanza n. 56
- UT Mantova – Piano terra, stanza n. 59
- UT Castiglione d/S – I piano, open space
- UT Castiglione d/S – Piano terra
- UT Suzzara – I piano, segreteria
- UT Suzzara – I piano, sportello 1
- UP Territorio – I piano, segreteria
- UP Territorio – I piano, Ufficio protocollo

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.