

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

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

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

L'Area Organizzativa Omogenea "Direzione provinciale di Brescia – AGEDP-BS" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne:

- Area Gestione risorse;
- Area Governo e analisi;
- Area Riscossione;
- Ufficio Controlli;
- Ufficio Legale;
- Ufficio territoriale di Breno;
- Ufficio territoriale di Brescia 1;
- Ufficio territoriale di Brescia 2;
- Ufficio territoriale di Chiari;
- Ufficio territoriale di Gardone Val Trompia;
- Ufficio territoriale di Montichiari;
- Ufficio territoriale di Salò;
- Ufficio territoriale di Verolanuova;
- Sportello decentrato di Edolo;
- Sportello decentrato di Orzinuovi.

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

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

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è il sig. Antonio Garzoni.

Per assicurare un presidio costante della gestione documentale nell'AOO, solo in caso di assenza o impedimento contestuale del responsabile e del vicario, si designa il sig. Gino Panichi.

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

Il sig. Salvatore Cravotta su tutte le articolazioni dell'AOO nell'eventualità di sopperire ad urgenze nei periodi di assenza di uno o più delegati delle U.O.;

Il sig. Claudio Garofalo su tutte le articolazioni dell'AOO nell'eventualità di sopperire ad urgenze nei periodi di assenza di uno o più delegati delle U.O.;

Il sig. Pietro Pisano relativamente all'Area Riscossione;

La sig.ra Clara Carmelina Capodici relativamente all'Area Governo e analisi;

Il sig. Antonio Di Pietro relativamente all'Ufficio Controlli;

La sig.ra Clara Andreata relativamente all'Ufficio Legale;

La sig.ra Maria Grazia Bettini relativamente all'Ufficio territoriale di Brescia 1;

La sig.ra Cinzia Fumagalli relativamente all' Ufficio territoriale di Brescia 2;

Il sig. Massimo Masiello relativamente all' Ufficio territoriale di Breno e Sportello decentrato di Edolo;

Il sig. Michele Tripaldi relativamente all' Ufficio territoriale di Chiari;

Il sig. Marco Roselli relativamente all' Ufficio territoriale di Gardone Val Trompia;

Il sig. Francesco Berta relativamente all' Ufficio territoriale di Montichiari;

Il sig. Gioacchino Nicola Donato relativamente all' Ufficio territoriale di Salò;

Il sig. Calogero Marullo relativamente all' Ufficio territoriale di Verolanuova e Sportello decentrato di Orzinuovi;

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 Brescia" può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
  - Area Gestione risorse – via Marsala, 29 – 25122 Brescia;
  - Area Governo e analisi – via Marsala, 29 – 25122 Brescia;
  - Area Riscossione – via Marsala, 29 – 25122 Brescia;
  - Ufficio Legale – via Marsala, 29 – 25122 Brescia;
  - Ufficio territoriale di Brescia 1 – via Marsala, 29 – 25122 Brescia;
  - Ufficio Controlli – via Sorbanella, 30 – 25125 Brescia;
  - Ufficio territoriale di Brescia 2 – via Sorbanella, 30 – 25125 Brescia;
  - Ufficio territoriale di Breno – piazza F. Tassara, 3 – 25043 Breno;
  - Ufficio territoriale di Chiari – via G.B. Rota, 27 – 25032 Chiari;

- Ufficio territoriale di Gardone Val Trompia – via Matteotti, 300/b – 25063 Gardone Val Trompia;
- Ufficio territoriale di Montichiari – via Brescia, 130/b – 25018 Montichiari;
- Ufficio territoriale di Salò – piazza S. Bernardino, 2 – 25087 Salò;
- Ufficio territoriale di Verolanuova – piazza della libertà, 42 – 25028 Verolanuova;
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all’indirizzo [dp.Brescia@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.Brescia@pce.agenziaentrate.it). La casella PEC della Direzione provinciale riceve messaggi solo da altre caselle PEC.
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all’indirizzo [dp.brescia@agenziaentrate.it](mailto:dp.brescia@agenziaentrate.it) ovvero in altro indirizzo mail 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:
  - Ufficio territoriale di Breno da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 12:30; lunedì e mercoledì anche dalle 14 alle 16;
  - Ufficio territoriale di Brescia 1 da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 12:30; lunedì, martedì e mercoledì anche dalle 14 alle 15:30;
  - Ufficio territoriale di Brescia 2 da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 12:30; martedì, mercoledì e giovedì anche dalle 14 alle 15:30;
  - Ufficio territoriale di Chiari da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 12:45; lunedì e mercoledì anche dalle 14 alle 15:30;
  - Ufficio territoriale di Gardone Val Trompia da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 12:45; martedì e giovedì anche dalle 14 alle 15:30;
  - Ufficio territoriale di Montichiari da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 12:30; martedì e giovedì anche dalle 14 alle 15:30;
  - Ufficio territoriale di Salò da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 12:30; lunedì e mercoledì anche dalle 14:30 alle 16:30;
  - Ufficio territoriale di Verolanuova da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 12:45; lunedì e mercoledì anche dalle 14 alle 15:30;
  - Sportello decentrato di Edolo martedì e giovedì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14 alle 16;
  - Sportello decentrato di Orzinuovi martedì e il giovedì dalle 8:30 alle 12:45 e dalle 14 alle 15:30;
- inviando un fax al recapito 0308354131 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 Interno;
- Registro Interno Mediazione.

## 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) Area Governo e analisi;
- c) Area Riscossione;
- d) Ufficio Legale;
- e) Ufficio Controlli;
- f) Ufficio territoriale di Breno;
- g) Ufficio territoriale di Brescia 1;
- h) Ufficio territoriale di Brescia 2;
- i) Ufficio territoriale di Chiari;
- j) Ufficio territoriale di Gardone Val Trompia;
- k) Ufficio territoriale di Montichiari;
- l) Ufficio territoriale di Salò;
- m) Ufficio territoriale di Verolanuova;
- n) Sportello decentrato di Edolo;
- o) Sportello decentrato di Orzinuovi.

In particolare:

**FRONT-OFFICE:** Le strutture di front-office degli uffici territoriali della Direzione provinciale indicati dalla lettera f) alla lettera o) ricevono documentazione, consegnata a mano, esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio – così come indicati al punto 3 di questo manuale – e assicurano la protocollazione della documentazione ricevuta nella stessa giornata di ricezione.

**SERVIZIO POSTALE:** L'Area Gestione Risorse provvede a protocollare e successivamente smistare anche la corrispondenza pervenuta anche per le U.O. indicate dalla lettera b) alla lettera d) mentre le U.O. indicate dalla lettera e) alla lettera o) effettuano la protocollazione autonomamente. Viene assicurata la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 12,00.

**POSTA ELETTRONICA:** I documenti pervenuti per posta elettronica (non certificata) sono protocollati in entrata dall'Ufficio destinatario; nel caso lo stesso documento sia inviato a più U.O. (compresi gli invii "per conoscenza") avrà cura di effettuare la protocollazione l'U.O. che è posizionato gerarchicamente più in alto. La protocollazione dei messaggi pervenuti sulla casella [dp.brescia@agenziaentrate.it](mailto:dp.brescia@agenziaentrate.it) è a cura dell'Area Gestione Risorse. E' assicurata la protocollazione di tutta la posta elettronica in ingresso ricevuta entro le ore 12,00.

**PEC - POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA:** I documenti pervenuti per PEC – Posta Elettronica Certificata sulla casella [dp.Brescia@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.Brescia@pce.agenziaentrate.it) sono protocollati dall'U.O. AREA GESTIONE RISORSE. E' assicurata la protocollazione di tutta la PEC in ingresso ricevuta entro le ore 12,00.

**FAX:** I documenti pervenuti per FAX sono protocollati in entrata dall'Ufficio destinatario. E' assicurata la protocollazione di tutti i 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 le seguenti Unità Organizzative di protocollo:

- a) Area Gestione risorse;
- b) Area Governo e analisi;
- c) Area Riscossione;
- d) Ufficio Legale;
- e) Ufficio Controlli;
- f) Ufficio territoriale di Brescia 1;
- g) Ufficio territoriale di Brescia 2;
- h) Ufficio territoriale di Breno;
- i) Ufficio territoriale di Chiari;
- j) Ufficio territoriale di Gardone Val Trompia;
- k) Ufficio territoriale di Montichiari;
- l) Ufficio territoriale di Salò;
- m) Ufficio territoriale di Verolanuova.

In particolare:

**SERVIZIO POSTALE:** Ciascuna U.O. assicura la protocollazione in uscita di tutta la documentazione che viene successivamente consegnata entro le ore 11,00 per la spedizione attraverso il servizio postale. La corrispondenza pervenuta oltre il suddetto orario sarà oggetto di spedizione entro il primo giorno lavorativo successivo.

**POSTA ELETTRONICA – PEC – FAX:** Ciascuna U.O. provvede a protocollare in uscita i documenti di propria competenza assicurandone la spedizione attraverso il canale individuato entro le ore 15,00. In caso di impossibilità, la stessa sarà oggetto di spedizione entro il primo giorno lavorativo successivo.

## 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:

<b>Ufficio</b>	<b>Descrizione della postazione</b>	<b>Stanza</b>
Direzione provinciale	Segreteria Direttore Provinciale	Stanza 335
Direzione provinciale	Coord. Area Gestione Risorse	Stanza 333
Direzione provinciale	Gestione Risorse Materiali	Stanza 327
Direzione provinciale	Amministratore AOO	Stanza 314
Ufficio Controlli	Segreteria	Stanza 234
Ufficio Controlli	Segreteria	Stanza 237
Ufficio Legale	Segreteria	Stanza 110
Ufficio Legale	Segreteria	Stanza 106
Ut Brescia 1	Segreteria	Stanza 302
Ut Brescia 1	Front Office	Sportello 001
Ut Brescia 1	Prima Informazione	Prima Informazione
Ut Brescia 2	Segreteria	Stanza 119
Ut Brescia 2	Front Office	Sportello 001
Ut Brescia 2	Prima Informazione	Stanza T01
Ut Breno	Segreteria	Stanza 002
Ut Breno	Front Office	Prima Informazione
Ut Chiari	Segreteria	Stanza 010
Ut Chiari	Front Office	Sportello 009
Ut Gardone VT	Segreteria	Stanza 202
Ut Gardone VT	Front Office	Sportello 001
Ut Montichiari	Segreteria	Stanza 005
Ut Montichiari	Front Office	Sportello 002
Ut Salò	Segreteria	Stanza 203
Ut Salò	Front Office	Sportello 001
Ut Verolanuova	Segreteria	Stanza 003
Ut Verolanuova	Front Office	Sportello 004

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.