

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

### **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 I di Milano" e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

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

L'Area Organizzativa Omogenea "Direzione provinciale di I Milano" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne

- Area Gestione risorse
- Area Governo e analisi
- Area Riscossione
- Ufficio Controlli
- Ufficio Legale
- Ufficio territoriale di Milano 1
- Ufficio territoriale di Milano 4
- Ufficio territoriale di Milano 5
- Ufficio territoriale di Magenta

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

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Guido Isolabella, nella sua qualità di direttore provinciale della Direzione provinciale di I Milano.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Antonio Montuori.

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

Il sig. Francesco Resta è individuato 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 I Milano può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
  - Direzione provinciale I di Milano e Ufficio Legale - via dei Missaglia n. 97 – Palazzo B1 - 20142 Milano,
  - Ufficio Controlli e Ufficio territoriale di Milano 5 - via dei Missaglia n. 97 - Palazzo A4 – 20142 Milano,
  - Ufficio territoriale di Milano 1 – via Moscova n. 2 – 20122 Milano,
  - Ufficio territoriale di Milano 1 – Area Gestione e controllo atti 2 (Atti Giudiziari) – Via San Barnaba n. 50 – 20122 Milano,
  - Ufficio territoriale di Milano 4 – via Abetone n. 10 – 20137 Milano,
  - Ufficio territoriale di Magenta – via Alessandrini n. 38 – 20013 Magenta.
- inviando un fax al n. 02 97694040 ovvero ad altro numero specificato dal Responsabile dell'Ufficio o della struttura interessata;
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [dp.1Milano@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.1Milano@pce.agenziaentrate.it);
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo [dp.imilano@agenziaentrate.it](mailto:dp.imilano@agenziaentrate.it); ovvero ad altro indirizzo mail specificato dal Responsabile dell'Ufficio o della struttura interessata;
- consegnando la documentazione presso uno degli sportelli dei front-office specificamente individuati per la trattazione della pratica dal Responsabile dell'Ufficio, nei seguenti orari di apertura:
  - Uffici territoriali di Milano lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:30 alle 13:00; martedì e giovedì dalle 8:30 alle 15:30 (orario continuato). La prima informazione e la distribuzione dei biglietti numerati è disponibile dalle ore 8:00.
  - Ufficio territoriale di Magenta da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 13:15; martedì e giovedì anche dalle 14:30 alle 16:00.

## 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 atti dispositivi ed organizzativi dell'AOO

- Registro delle comunicazioni interne
- Registro gestione del personale

## 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, Area Governo e analisi e Area Riscossione
- b) Ufficio Controlli
- c) Ufficio Legale
- d) Front-office degli Uffici territoriali

Le U.O. indicate dalla lettera a) alla lettera c) assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso entro le ore 12:00 se ricevuta a mezzo mail, pec, consegnata a mano o a mezzo posta.

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:

- Area Gestione risorse
- Area Governo e analisi
- Area Riscossione
- Ufficio Controlli
- Ufficio Legale
- Ufficio territoriale di Milano 1
- Ufficio territoriale di Milano 4
- Ufficio territoriale di Milano 5
- Ufficio territoriale di Magenta

Ciascuna U.O. di protocollo assicura la protocollazione in uscita di tutta la documentazione.

La spedizione tramite e-mail o pec è garantita da ciascun U.O entro le ore 18:00.

Per quanto riguarda l'invio tramite il servizio postale la spedizione è garantita dalle seguenti Unità Organizzative:

- Area Gestione risorse
- Ufficio Legale
- Ufficio territoriale di Milano 1
- Ufficio territoriale di Milano 4
- Ufficio territoriale di Magenta

Per tale spedizione la consegna della documentazione al servizio postale è garantita se pervenuta entro le ore 10:30 del giorno precedente.

## **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:

- a) Uffici territoriali – Front office – 1° informazione
- b) Ufficio Controlli – Segreteria - Palazzo A4 – 7° piano – stanza 7003 - 7004
- c) Ufficio Legale – Palazzo B1 – 2° piano – stanza B207
- d) Area Gestione risorse – Palazzo B1 – 3° piano – stanza B309 e Palazzo A4 – 5° piano – stanza 5011

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.