

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

DIREZIONE PROVINCIALE di AVELLINO

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 Avellino (codice AOO: AGEDP-AV) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

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

- AGEDP-AV-DIREZIONE PROVINCIALE DI AVELLINO
 - AREA GESTIONE RISORSE - DP AVELLINO
 - AREA GOVERNO E RISCOSSIONE - DP AVELLINO
 - UFFICIO LEGALE - DP AVELLINO
 - UFFICIO CONTROLLI - DP AVELLINO
 - AREA IMPRESE - UFFICIO CONTROLLI - DP AVELLINO
 - AREA PERSONE FISICHE, LAVORATORI AUTONOMI ED ENTI NON COMMERCIALI - UFFICIO CONTROLLI - DP AVELLINO
 - UFFICIO PROVINCIALE - TERRITORIO - DP AVELLINO
 - REPARTO GESTIONE BANCHE DATI E SERVIZI CATASTALI - UP-T - DP AVELLINO
 - REPARTO SERVIZI DI PUBBLICITA' IMMOBILIARE AVELLINO - UP-T - DP AVELLINO
 - REPARTO SERVIZI TECNICI - UP-T - DP AVELLINO
 - UFFICIO TERRITORIALE ARIANO IRPINO - DP AVELLINO
 - SPORTELLO SANT'ANGELO DEI LOMBARDI - UT ARIANO IRPINO - DP AVELLINO
 - UFFICIO TERRITORIALE AVELLINO - DP AVELLINO

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale della DP Avellino è Carmine Di Fraia, nella sua qualità di Direttore provinciale.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del responsabile della gestione documentale è, secondo individuazione, il Direttore Provinciale Supplente.

2.1. Delegati del Responsabile del Servizio di gestione documentale

Il capo dell'Ufficio Controlli è individuato quale delegato del responsabile del servizio di gestione documentale per autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo.

Gli amministratori di AOO Celeste Saccente e Francesco Oliva sono individuati quali delegati del responsabile del servizio di gestione documentale per 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 della DP Avellino.

3. INVIO DI DOCUMENTAZIONE ALL'AOO

La trasmissione di documenti e corrispondenza alla Direzione Provinciale di Avellino può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti recapiti:
 - Agenzia delle Entrate - Direzione Provinciale di Avellino - Collina Liguorini - 83100 Avellino;
 - Agenzia delle Entrate – Ufficio Territoriale di Avellino – Collina Liguorini - 83100 Avellino;
 - Agenzia delle Entrate – Ufficio Territoriale di Ariano Irpino – Via Cardito 201 - 83031 Ariano Irpino (AV);
 - Agenzia delle Entrate – Sportello di Sant'Angelo dei Lombardi - Via del Boschetto - 83054 Sant'Angelo dei Lombardi (AV);
 - Agenzia delle Entrate – Ufficio Provinciale – Territorio - Via Stanislao Mancini 71 - 83100 Avellino
- inviando un messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo PEC:
 - dp.avellino@pce.agenziaentrate.it;
- Inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria o un fax ai seguenti recapiti:

<i>Ufficio</i>	<i>Posta elettronica</i>	<i>Posta-fax</i>
DP Avellino	dp.avellino@agenziaentrate.it	0650762270
Ufficio Territoriale di Avellino	dp.avellino.utavellino@agenziaentrate.it	0650762272
Ufficio Territoriale di Ariano Irpino	dp.avellino.utarianoirpino@agenziaentrate.it	0650762290
Ufficio Territoriale di Ariano Irpino – Sportello di Sant'Angelo dei Lombardi	dp.avellino.utarianoirpino.santangelodeilombardi@agenziaentrate.it	0650762279

Ufficio Controlli	dp.avellino.contr@agenziaentrate.it	0650762271
Ufficio Legale	dp.avellino.ul@agenziaentrate.it	0650762270
Ufficio Provinciale - Territorio	up_avellino@agenziaentrate.it	0825693124

- consegnando la documentazione:
 - presso gli sportelli del front-office* dell'Ufficio territoriale di Avellino negli orari di apertura dei medesimi (lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.30, venerdì dalle 8.30 alle 12.30, martedì e giovedì dalle 8.30 alle 15.30);
- presso gli sportelli del front-office* dell'Ufficio territoriale di Ariano Irpino negli orari di apertura dei medesimi (da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30 – da lunedì a giovedì anche dalle 14.00 alle 15.30);
- presso lo Sportello di Sant'Angelo dei Lombardi dell'Ufficio territoriale di Ariano Irpino negli orari di apertura dello stesso (da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30 – da lunedì a giovedì anche dalle 14.00 alle 15.30).
- presso uno degli sportelli del front-office* dell'Ufficio Provinciale del Territorio specificatamente individuati per la trattazione della pratica dal Responsabile dell'Ufficio, negli orari di apertura dei medesimi (08.00 – 12.30);

REGISTRI

All'interno della DP Avellino è operativo un registro ufficiale di protocollo destinato a registrare le comunicazioni ricevute e spedite dalla DP Avellino.

E' inoltre operativo il registro interno, utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra le strutture interne della DP Avellino:

- 1) Registro Comunicazioni Interne RCI;

4. FLUSSI DOCUMENTALI

4.1. Flussi documentali in ingresso

Ricezione e protocollazione

La gestione della corrispondenza ricevuta dalla DP Avellino avviene secondo un modello di protocollazione distribuita presso le seguenti unità organizzative di protocollo:

- a) Area Gestione Risorse:
 - ricezione della corrispondenza consegnata in forma cartacea ricevuta mediante posta ordinaria, raccomandata, assicurata e da messi notificatori;
 - ricezione di plichi e pacchi;
 - ricezione della documentazione in formato elettronico pervenuta attraverso la propria casella funzionale di posta elettronica;
 - ricezione della documentazione in formato elettronico pervenuta attraverso la casella di posta elettronica certificata: dp.avellino@pce.agenziaentrate.it;

- b) Area Governo e Riscossione
 - ricezione della documentazione in formato elettronico pervenuta attraverso la propria casella funzionale di posta elettronica
- c) Ufficio Controlli:
 - ricezione della documentazione in formato elettronico pervenuta attraverso la propria casella funzionale di posta elettronica;
- d) Ufficio Legale:
 - ricezione della documentazione in formato elettronico pervenuta attraverso la propria casella funzionale di posta elettronica;
- e) Ufficio Territoriale di Avellino:
 - ricezione della documentazione in formato elettronico pervenuta attraverso la propria casella funzionale di posta elettronica;
- f) Ufficio Territoriale di Ariano Irpino:
 - ricezione della corrispondenza consegnata in forma cartacea ricevuta mediante posta ordinaria, raccomandata, assicurata e da messi notificatori;
 - ricezione di plichi e pacchi;
 - ricezione della documentazione in formato elettronico pervenuta attraverso la propria casella funzionale di posta elettronica;
- g) Sportello di Sant'Angelo dei Lombardi:
 - ricezione della corrispondenza consegnata in forma cartacea ricevuta mediante posta ordinaria, raccomandata assicurata e da messi notificatori;
 - ricezione di plichi e pacchi;
 - ricezione della documentazione in formato elettronico pervenuta attraverso la propria casella funzionale di posta elettronica;
- h) Front-office* degli Uffici territoriali
 - ricezione della documentazione cartacea consegnata a mano agli sportelli.

Le unità organizzative indicate alla lettera a), e) ed f) assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione della corrispondenza trasmessa mediante servizio postale e consegnata entro le ore 10:30; la corrispondenza pervenuta oltre l'orario sopra indicato 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).

La documentazione pervenuta tramite posta elettronica, ordinaria, certificata e postafax, entro le ore 15:00 viene protocollata nella stessa giornata di ricezione; oltre l'orario sopra indicato, la suddetta documentazione sarà oggetto di protocollazione entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione.

I Front-office* degli uffici della DP Avellino ricevono la documentazione esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico e assicurano la protocollazione della documentazione nella stessa giornata di ricezione.

La gestione della corrispondenza dell'Ufficio Provinciale Territorio avviene secondo un modello di protocollazione accentrata presso un'unica Unità Organizzativa di protocollo individuata presso il reparto di staff. Assicura la protocollazione e la distribuzione, nella stessa giornata di ricezione, di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta dall'UP- Territorio entro le ore 14:00. La corrispondenza pervenuta dall'UP- Territorio oltre tale orario sarà oggetto di protocollazione entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione, salvo

quanto indicato nel Manuale di gestione documentale dell'Agenda delle Entrate per la protocollazione differita. (punto 4.1.2.1).

Area Gestione Risorse, Ufficio Controlli, Ufficio Legale e gli Uffici Territoriali assicurano la protocollazione in entrata quando, nella gestione delle pratiche, debbano recepire documentazione o atti da parte dei contribuenti, al fine di semplificare l'attività dell'Ufficio ed evitare che il contribuente sia invitato alla consegna presso il Front Office*.

4.2. Flussi documentali in uscita

Protocollazione e spedizione

La gestione della corrispondenza in uscita dalla DP di Avellino avviene secondo un modello di protocollazione distribuita tra tutte le articolazioni interne indicate al punto 1), ciascuna delle quali ne cura la protocollazione assicurando la consegna dei documenti cartacei entro le ore 9:00 all'unità operativa Area Gestione Risorse per la spedizione fatta eccezione per l'Ufficio Provinciale - Territorio dove la consegna per la spedizione avverrà entro le ore 13:00. La corrispondenza pervenuta alla sopra citata unità operativa oltre i suddetti orari, sarà oggetto di spedizione entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione.

La spedizione dei documenti digitali avviene in tempo reale contestualmente alla protocollazione in uscita.

5. 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 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 della DP Avellino.

La protocollazione di emergenza in modalità stand alone avverrà presso le seguenti postazioni:

- a) UT Avellino - Front office* - sportello n. 4 e sportello n. 9;
- b) DP Avellino - Area gestione risorse – stanza n. 6;
- c) UT Ariano Irpino – stanza n. 11 e sportello polifunzionale n. 1;
- d) Sportello di Sant'Angelo dei Lombardi - sportello n. 1

e) Ufficio Provinciale - Territorio - Reparto di Staff stanza n. 302.

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.

L'avviso di attivazione e cessazione del servizio di protocollazione di emergenza stand alone vengono registrati nel sistema di protocollo.

*(strutture non comprese tra le articolazioni interne della DP Avellino ma considerate unità organizzative di protocollo ai fini della gestione documentale)