

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

DIREZIONE PROVINCIALE DI BENEVENTO

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

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

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

- **DIREZIONE PROVINCIALE DI BENEVENTO**
 - Area Gestione Risorse
 - Area Governo e Riscossione
 - Ufficio Controlli
 - Ufficio Legale
 - Ufficio Territoriale di Benevento
 - Ufficio Territoriale di Benevento- Sportello decentrato di Cerreto Sannita
 - Ufficio Territoriale di Benevento- Sportello decentrato di S. Bartolomeo in Galdo
 - Ufficio Provinciale Territorio - Benevento
 - Ufficio Provinciale Territorio - Benevento - Reparto Servizi di Pubblicità Immobiliare (Conservatoria)

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

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

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Federico Cantone, responsabile dell'Ufficio Territoriale di Benevento.

Esclusivamente in caso di assenza o impedimento contestuale del responsabile e del vicario della gestione documentale, Antonio Menditti Matrisciano responsabile dell'Ufficio Provinciale – Territorio di Benevento Amministratore AOO, svolgerà i compiti generalmente affidati al responsabile o al vicario.

• Delegati del Responsabile del Servizio di gestione documentale

Il signor Luigi Aquino e il signor Carmine Nazzaro, 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 Benevento può avvenire in una delle seguenti modalità:

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

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

- Via Aldo Moro – 82100 BENEVENTO;

Per l'Ufficio Territoriale di Benevento – Sportello decentrato di Cerreto Sannita

- Corso Umberto I – 82032 CERRETO SANNITA;

Per l'Ufficio Territoriale di Benevento – Sportello decentrato di San Bartolomeo in Galdo

- Vico Iafaioli, 3 – 82028 SAN BARTOLOMEO IN GALDO;

Per l'Ufficio Provinciale Territorio - Benevento

- Via Foschini, 28 – 82100 BENEVENTO;

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

- Via Foschini, 28 – 82100 BENEVENTO;

- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo dp.benevento@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria ai seguenti indirizzi:
 - dp.benevento@agenziaentrate.it (da utilizzare per la documentazione da destinare alla Direzione Provinciale);
 - dp.benevento.contr@agenziaentrate.it (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Controlli);
 - dp.benevento.ul@agenziaentrate.it (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Legale);
 - dp.benevento.utbenevento@agenziaentrate.it (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Benevento);
 - dp.benevento.utbn.cerretosannita@agenziaentrate.it (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Benevento – Sportello decentrato di Cerreto Sannita);
 - dp.benevento.utbn.sanbartolomeoingaldo@agenziaentrate.it (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Benevento – Sportello decentrato di San Bartolomeo in Galdo);
 - dp.benevento.uptbenevento@agenziaentrate.it (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Provinciale Territorio);
 - dp.benevento.spibenevento@agenziaentrate.it (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Provinciale Territorio di benevento - Reparto Servizi Pubblicità Immobiliare);
 - ovvero ad altro indirizzo mail specificato dal Responsabile dell'Ufficio o della struttura interessata;
- inviando un fax ai seguenti numeri:
 - numero 0650762282 (da utilizzare per la documentazione da destinare alla Direzione Provinciale);
 - numero 0650762284 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Controlli);
 - numero 0650762283 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Legale);
 - numero 0650762285 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Benevento);
 - numero 0650762286 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Benevento – Sportello decentrato di Cerreto Sannita);

- numero 0650762287 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Territoriale di Benevento – Sportello decentrato di San Bartolomeo in Galdo);
 - numero 0650059992 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Provinciale Territorio);
 - numero 0650059992 (da utilizzare per la documentazione da destinare all'Ufficio Provinciale Territorio di benevento - Reparto Servizi Pubblicità Immobiliare);
 - 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:

UFFICIO	ORARI APERTURA MATTINA	ORARI APERTURA POMERIGGIO
Ufficio Territoriale di Benevento	8:30 – 12:30 Dal lunedì al venerdì	14:00 – 15:30 Dal lunedì al giovedì
Sede distaccata di Cerreto Sannita	8:30 – 12:30 lunedì-mercoledì-venerdì	14:30 – 16:30 lunedì-mercoledì-venerdì
Sede distaccata di San Bartolomeo in Galdo	8:30 – 12:30 lunedì-mercoledì-venerdì	14:30 – 16:30 Martedì e giovedì
Ufficio Provinciale Territorio - Benevento	8:30 – 13:00 Dal lunedì al venerdì	=====
Ufficio Provinciale Territorio – Benevento Reparto Servizi Pubblicità Immobiliare	8:30 – 13:00 Dal lunedì al venerdì	=====

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 "Disposizioni Organizzative" per la trasmissione Documenti in Ambito Direzione Provinciale utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO.

5.FLUSSI DOCUMENTALI

• 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 Riscossione
- c) Ufficio Controlli
- d) Ufficio Legale
- e) Ufficio Territoriale di Benevento
- f) Ufficio Territoriale Sportello Decentrato di Cerreto Sannita
- g) Ufficio Territoriale Sportello Decentrato di San Bartolomeo in Galdo
- h) Ufficio Provinciale Territorio - Benevento
- i) Ufficio Provinciale Territorio - Benevento - Reparto Servizi Pubblicità Immobiliare

In particolare:

CONSEGNA A MANO: le strutture di front-office della Direzione provinciale indicate alla lettera e),f),g),h) e i) ricevono documentazione, consegnata a mano, esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio e assicurano la

protocollazione della documentazione ricevuta nella medesima giornata di ricezione.

CONSEGNA NOTIFICA A MANO: l'U.O. indicata dalla lettera a), riceve le notifiche effettuate a mano esclusivamente durante gli orari d'Ufficio e provvede a smistarle alle UU.OO. indicate alle lettere a),b),c),d). Le UU.OO. indicate dalle lettere f) e g), ricevono le notifiche esclusivamente durante gli orari d'Ufficio. L'U.O. indicata dalla lettera h) riceve le notifiche esclusivamente durante l'orario d'ufficio e provvede a smistarle alle UU.UO. indicate dalle lettere h) e i).

La protocollazione è assicurata nella stessa 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 e destinata alla U.O. indicata dalla lettera a). Provvede a smistare la posta alle UU.OO. indicate dalle lettere b), c) d) e e).

L'Ufficio Territoriale Sportello Decentrato di Cerreto Sannita assicura la protocollazione in giornata e il successivo smistamento della corrispondenza pervenuta entro le ore 12,00 e destinata alla U.O. indicate dalla lettera f).

Ufficio Territoriale Sportello Decentrato di San Bartolomeo in Galdo, assicura la protocollazione in giornata e il successivo smistamento della corrispondenza pervenuta entro le ore 12,00 e destinata alla U.O. indicata dalla lettera g).

L'Ufficio Provinciale Territorio - Benevento provvede a protocollare nella medesima giornata e successivamente smistare la corrispondenza pervenuta entro le ore 12,00 e destinata alle UU.OO. indicate dalle lettere h) e i).

POSTA ELETTRONICA: i documenti pervenuti per posta elettronica (non certificata) sono protocollati in entrata dalle UU.OO. riceventi. I messaggi pervenuti alla casella funzionale dp.benevento@agenziaentrate.it vengono inoltrati secondo le relative competenze alle UU.OO. indicate dalle lettere a),b),c),d),e),f),g),h) e i) per la protocollazione.

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.benevento@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 ad eccezione di quelli pervenuti alla casella fax di dp.benevento@agenziaentrate.it che verranno inoltrati secondo le relative competenze alle UU.OO. indicate dalle lettere a),b),c),d),e),f),g),h) e i). 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.

- **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) Area Gestione Risorse
- b) Area Governo e Riscossione
- c) Ufficio Controlli
- d) Ufficio Legale
- e) Ufficio Territoriale di Benevento
- f) Ufficio Territoriale Sportello Decentrato di Cerreto Sannita
- g) Ufficio Territoriale Sportello Decentrato di San Bartolomeo in Galdo
- h) Ufficio Provinciale Territorio - Benevento
- i) Ufficio Provinciale Territorio - Benevento - Reparto Servizi Pubblicità Immobiliare

SERVIZIO POSTALE: ciascuna U.O. assicura la protocollazione in uscita di tutta la documentazione, ne acquisisce i dati (numero raccomandata, protocollo, indirizzo, data spedizione ecc.) sull'apposito programma predisposto, consegnando in copia una stampa dell'elenco acquisito e la corrispondenza, agli addetti alla spedizione. La spedizione avviene nella giornata lavorativa successiva

tramite le UU.OO. addette al servizio postale e viene garantita per tutta la documentazione consegnata. Le UU.OO. indicate dalle lettere a), b),c),d),e),f),g) consegneranno copia dell'elenco stampato e la corrispondenza, agli incaricati della predisposizione dei plichi della U.O. indicata dalla lettera a). Le UU.OO. indicate dalle lettere h),i), consegneranno i plichi, con le stesse modalità sopra descritte, alla U.O. indicata dalla lettera h).Tutta la corrispondenza consegnata oltre le ore 15.00, sarà oggetto di spedizione entro il secondo giorno lavorativo successivo alla ricezione.

PEC - POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA: la protocollazione e l'invio tramite la Posta Elettronica Certificata potrà essere effettuato direttamente da tutte le U.O. sopraindicate.

POSTA ELETTRONICA E FAX: ciascuna U.O. provvede a protocollare in uscita e trasmettere 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 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 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 di Benevento: stanza 1.14 piano secondo lato Direzione;

UP Territorio – Benevento: front-office.

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.