

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

Centro di Assistenza Multicanale di Pescara

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 documentali, valide per l'Area Organizzativa Omogenea "Centro di Assistenza Multicanale di Pescara" (codice AOO: AGECAMPE) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea "AGECAMPE " comprende le seguenti articolazioni organizzative interne

- Team Assistenza 1
- Team Assistenza 2
- Team Assistenza 3
- Team Assistenza 4
- Team Assistenza 5
- Team Assistenza 6
- Team Assistenza 7
- Team Assistenza 8
- Team Assistenza 9
- Team Assistenza 10
- Segreteria

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Roberto Nannarone, nella sua qualità direttore ad interim del Centro di Assistenza Multicanale di Pescara.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Piera Di Matteo, delegata per l'Ufficio.

2.1. Delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale

La Sig.ra Piera Di Matteo è individuata quale delegata del responsabile del Servizio di gestione documentale per i seguenti compiti operativi:

- attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzione 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 AGECAMPE può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
 - via Rio Sparto 21 – 65129 Pescara
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo cam.pescara@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo cam.pescara@agenziaentrate.it cam.pescara.segreteria@agenziaentrate.it (soprattutto per la gestione della corrispondenza amministrativa)
- direttamente su posta fax del team di appartenenza dei singoli consulenti per la sola lavorazione delle comunicazioni di irregolarità (ex art.36bis DPR 600/73 e 54bis DPR 633/72) ;

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 Gestione del personale
- Registro delle Disposizioni Organizzative

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 accentrata presso una unica Unità Organizzativa di protocollo individuata presso la Segreteria del Centro di Assistenza Multicanale, con la sola eccezione dei documenti utili ai consulenti per la lavorazione delle comunicazioni di irregolarità ex 36-bis DPR 600/73 e 54-bis DPR 633/72.

La suddetta U.O. assicura la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza ricevuta in ingresso.

Riguardo alla documentazione in ingresso pervenuta al singolo team e relativa alla lavorazione delle comunicazioni di irregolarità, questa viene protocollata dal singolo consulente entro il giorno lavorativo successivo a quello in cui il documento risulta pervenuto.

Tutta la corrispondenza pervenuta all'AOO oltre l'orario di operatività dell'ufficio 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 accentrata presso una unica Unità Organizzativa di protocollo, individuata presso la Segreteria del Centro di Assistenza Multicanale.

La Segreteria assicura giornalmente la protocollazione in uscita e la relativa spedizione di tutta la documentazione che viene consegnata per la spedizione. La corrispondenza pervenuta alla Segreteria oltre l'orario di operatività dell'ufficio 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 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 dell'AOO.

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

- a) n. 3 (tre) postazioni presenti presso la segreteria, attigua alla direzione;
- b) n. 2 (due) postazioni presenti in sala front line, utilizzate per il monitoraggio;
- c) n. 1 (uno) notebook assegnato all'ufficio.

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.