

## Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

### **Direzione Provinciale di Teramo**

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

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

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

- Area Gestione Risorse
- Area Governo e Riscossione
- Ufficio Legale
- Ufficio Controlli
- Ufficio Territoriale di Teramo
- Ufficio Territoriale di Giulianova
- Ufficio Territoriale di Atri

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

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Mario Ricci, nella sua qualità di Direttore Provinciale di Teramo.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Claudio Varani, funzionario Ufficio Controlli.

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

I Sig.ri

- Maria Domenica Taccone
- Grazia Aquilani
- Elisabetta Giuseppina De Baptistis

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 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 Direzione Provinciale di Teramo può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
  - Largo Madonna delle Grazie – 64100 Teramo
  - Via Filippo Turati 138/B -64021 Giulianova – per gli atti di competenza dell'Ufficio Territoriale di Giulianova
  - Via Troiani 138/B – 64032 Atri – per gli atti di competenza dell'Ufficio Territoriale di Atri.
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo PEC: [dp.teramo@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.teramo@pce.agenziaentrate.it)
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo [dp.teramo@agenziaentrate.it](mailto:dp.teramo@agenziaentrate.it) ovvero ad altro indirizzo mail indicato sul sito internet dell'Agenzia.
- 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 come indicato nelle rispettive pagine del sito internet;
- Inviando un fax al n. 06/50763694 ovvero ad altro numero indicato sul sito internet dell'Agenzia.

### 4. REGISTRI

All'interno dell'AOO sono operativi i seguenti registri obbligatori:

- **Registro Ufficiale di protocollo** destinato a registrare le comunicazioni ricevute e spedite dalla AOO.
- **Registro Interno Generale** utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO

Fino al 31 dicembre 2015 rimane operativo, poiché utilizzato per tracciare specifiche comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO, il seguente registro interno:

- Registro 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 ;
- b) Uffici Territoriali di Giulianova e Atri;
- c) Front-office degli Uffici territoriali

Le U.O. indicate dalla lettere a) alla lettera b.) assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta 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).

Le strutture di front-office degli Uffici Territoriali della Direzione Provinciale ricevono documentazione esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio, come indicato nelle rispettive pagine internet all'interno del sito dell'Agenzia, e assicurano la protocollazione della documentazione ricevuta nella stessa giornata di ricezione.

La corrispondenza pervenuta via Pec o via posta elettronica alla casella funzionale della DP di Teramo viene protocollata e assegnata all'Ufficio competente.

La corrispondenza pervenuta via posta elettronica alle varie caselle istituzionali degli Uffici interni ed ai fax viene protocollata da ciascuna Area Organizzativa Interna e successivamente assegnata all'Ufficio competente.

### 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 tutte le Unità Organizzative dell'AOO ;

Ciascuna U.O. dell'AOO assicura la protocollazione in uscita.

La spedizione della documentazione con mezzi elettronici (pec, mail, fax) in uscita è assicurata da tutte le Unità Organizzative dell'AOO;

La spedizione della sola documentazione cartacea in uscita è a cura delle seguenti Unità Organizzative di protocollo:

- Area Gestione risorse
- Ufficio Territoriale di Giulianova
- Ufficio Territoriale di Atri

che ne assicurano la spedizione in giornata solo se consegnata entro le ore 11.00.

La corrispondenza pervenuta oltre il suddetto orario sarà oggetto di spedizione 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 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) FRONT-OFFICE –UT TERAMO      | POSTAZIONE N. 5 |
| b) FRONT OFFICE – UT GIULIANOVA | POSTAZIONE N. 8 |
| c) FRONT-OFFICE – UT ATRI       | POSTAZIONE N. 3 |
| d) AREA GESTIONE RISORSE        | STANZA N. 6     |

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.