

## Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea *Direzione Provinciale di Lucca*

### 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 documentali valide per l'Area Organizzativa Omogenea "Direzione Provinciale di Lucca" (codice AOO: AGEDP-LU) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

### 1. DEFINIZIONE DELL'AOO

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

- ❖ Direttore Provinciale
  - ❖ Area di Staff
  - ❖ Ufficio Legale
  - ❖ Ufficio Controlli
  - ❖ Ufficio Provinciale Territorio
  - ❖ Ufficio Territoriale di Lucca
  - ❖ Ufficio Territoriale di Viareggio
  - ❖ Ufficio Territoriale di Castelnuovo di Garfagnana

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

Il Responsabile della gestione documentale dell'AOO Direzione Provinciale di Lucca è Barbara Capotorto, direttore provinciale che svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Ciro Bianco.

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

Gli amministratori di AOO sono individuati quali delegati del Responsabile della gestione documentale per l'attribuzione dei livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico e di gestione documentale e per l'assegnazione dei relativi "ruoli" agli utenti dell'AOO.

Le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo sono affidate ad utenti individuati con atto scritto dal Responsabile della gestione documentale.

## **3. INVIO DI DOCUMENTAZIONE ALL'AOO**

La trasmissione di documenti e della corrispondenza alla Direzione Provinciale di Lucca può avvenire con una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione al seguente indirizzo
  - Direzione Provinciale di Lucca via di Sottomonte, 3 – 55060 - CAPANNORI (LU);
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [dp.lucca@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.lucca@pce.agenziaentrate.it);
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo [dp.lucca@agenziaentrate.it](mailto:dp.lucca@agenziaentrate.it)
- 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; gli orari di apertura sono reperibili sul sito istituzionale dell'Agenzia delle Entrate all'indirizzo <https://www.agenziaentrate.gov.it/> nella sezione "Trova l'ufficio";
- inviando la documentazione tramite fax al numero 0583 1796277.

## 4. REGISTRI

All'interno dell'AOO sono operativi:

- il Registro Ufficiale di protocollo destinato a registrare le comunicazioni ricevute e spedite dalla AOO;
- il Registro Interno che è utilizzato per registrare i documenti scambiati tra strutture interne (ordini di servizio, comunicazioni tra uffici interni, comunicazioni al personale, ecc.) dell'AOO e non destinati all'invio a soggetti esterni all'AOO stessa.

## 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 di Staff;
- b) Front-office degli Uffici.

L'Area di Staff assicura la protocollazione della corrispondenza ricevuta tramite il servizio postale, il numero di fax, le caselle di posta elettronica funzionali e la casella di Posta Elettronica Certificata di norma nella stessa giornata lavorativa e, comunque, nel più breve tempo possibile.

Le strutture di front-office degli uffici della Direzione provinciale ricevono la 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 è 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 in 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 tutte le Unità Organizzative di protocollo, già elencate al paragrafo 1:

Ciascuna U.O. di protocollo assicura la protocollazione in uscita e l'invio tramite e-mail o posta elettronica certificata.

La spedizione della documentazione tramite servizio postale è assicurata dall'Area di Staff per gli UO:

- Area di Staff,
- Ufficio Legale,
- Ufficio Controlli,
- Ufficio Territoriale di Lucca.

L'Ufficio Provinciale Territorio provvede alla spedizione della documentazione di propria competenza.

L'Ufficio Territoriale di Viareggio provvede alla spedizione della documentazione di propria competenza compresa quella dello sportello decentrato di Pietrasanta.

L'Ufficio territoriale di Castelnuovo di Garfagnana provvede alla spedizione della documentazione di rispettiva competenza.

## **6. PROTOCOLLAZIONE DI EMERGENZA**

In caso di indisponibilità del sistema la protocollazione, in entrata e in uscita, prosegue secondo una delle seguenti modalità di emergenza:

- 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 locale (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 vengono prodotte apposite registrazioni di protocollo “di emergenza” che, al ripristino delle normale funzionalità del sistema di protocollo e gestione documentale, sono riversate nel Registro Ufficiale di protocollo.

Nel caso in cui sia necessario fare ricorso alla protocollazione di emergenza locale, 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 locale avviene presso le seguenti postazioni:

- a) Area di Staff stanza 2.04
- b) Ufficio Legale stanza E.10
- c) Ufficio Provinciale Territorio stanza 2.16
- d) Ufficio Territoriale Lucca sportelli n. 2 e n.12
- e) sportello di Borgo a Mozzano sportello n.1
- f) Ufficio Territoriale Viareggio sportello n.1 e stanza 1.05
- g) sportello di Pietrasanta sportello n.1
- h) Ufficio Territoriale Castelnuovo di G.na sportello n.1

Cessate le condizioni che hanno determinato il ricorso alla protocollazione di emergenza locale, il Responsabile della gestione documentale, o un suo delegato, comunica la cessazione del servizio di protocollazione di emergenza locale con le stesse modalità con le quali il servizio era stato attivato.

Gli avvisi di attivazione e cessazione del servizio di protocollazione di emergenza locale vengono registrati nel sistema di protocollo.

IL DIRETTORE PROVINCIALE

*Barbara Capotorto*

*firmato digitalmente*

*Un originale del documento è archiviato presso l’ente emittente*