



---

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

---

### 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 Arezzo codice AOO: AGE.DP-AR e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

### 1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea DIREZIONE PROVINCIALE DI AREZZO comprende le seguenti articolazioni organizzative interne:

- AREA DI STAFF
- UFFICIO PROVINCIALE – TERRITORIO
- AREA SERVIZI PUBBLICITA' IMMOBILIARE
- AREA SERVIZI ESTIMATIVI E OMI
- AREA SERVIZI CATASTALI E CARTOGRAFICI
- UFFICIO CONTROLLI
- AREA IMPRESE
- AREA PERSONE FISICHE, LAVORATORI AUTONOMI ED ENTI NON COMMERCIALI
- UFFICIO LEGALE
- UFFICIO TERRITORIALE AREZZO
- UFFICIO TERRITORIALE AREZZO - SPORTELLO CORTONA
- UFFICIO TERRITORIALE AREZZO - SPORTELLO POPPI
- UFFICIO TERRITORIALE MONTEVARCHI
- UFFICIO TERRITORIALE SANSEPOLCRO

## 2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

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

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Antonino Armao.

### 2.1. Delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale

La Sig.ra Paola Patierno è individuata quale delegata dal 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 Arezzo può avvenire in una delle seguenti modalità:

1) inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo:

[dp.arezze@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.arezze@pce.agenziaentrate.it) ;

2) inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria ai seguenti indirizzi:

- [dp.arezze@agenziaentrate.it](mailto:dp.arezze@agenziaentrate.it) - Direzione Provinciale di Arezzo
- [dp.arezze.contr@agenziaentrate.it](mailto:dp.arezze.contr@agenziaentrate.it) - Direzione Provinciale di Arezzo – Ufficio Controlli
- [dp.arezze.ul@agenziaentrate.it](mailto:dp.arezze.ul@agenziaentrate.it) Direzione Provinciale di Arezzo Ufficio Legale
- [dp.arezze.utarezzo@agenziaentrate.it](mailto:dp.arezze.utarezzo@agenziaentrate.it) - Ufficio Territoriale di Arezzo
- [dp.arezze.utarezzo.poppi@agenziaentrate.it](mailto:dp.arezze.utarezzo.poppi@agenziaentrate.it) – Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Poppi
- [dp.arezze.utarezzo.cortona@agenziaentrate.it](mailto:dp.arezze.utarezzo.cortona@agenziaentrate.it) - Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Cortona
- [dp.arezze.utmontevarchi@agenziaentrate.it](mailto:dp.arezze.utmontevarchi@agenziaentrate.it) - Ufficio Territoriale di Montevarchi
- [dp.arezze.utsansepolcro@agenziaentrate.it](mailto:dp.arezze.utsansepolcro@agenziaentrate.it) - Ufficio Territoriale di Sansepolcro
- [dp.arezze.uptarezzo@agenziaentrate.it](mailto:dp.arezze.uptarezzo@agenziaentrate.it) – Ufficio Provinciale – Territorio

3) tramite il servizio postale inviando la documentazione ai seguenti indirizzi:

a) Direzione Provinciale di Arezzo - via F. Petrarca n. 52 – 52100 AREZZO

Agenzia delle Entrate – Direzione Provinciale di Arezzo – Via F. Petrarca, 52 – 52100 Arezzo  
Tel. 0575/057591741- Fax 06/50762581

E-mail: [dp.arezze@agenziaentrate.it](mailto:dp.arezze@agenziaentrate.it) – PEC: [dp.arezze@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.arezze@pce.agenziaentrate.it)

- b) Direzione Provinciale di Arezzo, Ufficio Controlli – via F. Petrarca n. 52 – 52100 AREZZO
- c) Direzione Provinciale di Arezzo, Ufficio Legale - via F. Petrarca n. 52 – 52100 AREZZO
- d) Ufficio Territoriale di Arezzo - via F. Petrarca n. 52 – 52100 AREZZO
- e) Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Poppi – Via Cesare Battisti 5 – 52014 POPPI (AR)
- f) Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Cortona – Via Roma 6 – 52044 CORTONA (AR),
- g) Ufficio Territoriale di Montevarchi - Piazza Garibaldi 2 -52025 MONTEVARCHI (AR),
- h) Ufficio Territoriale di Sansepolcro - Via Matteotti n. 10 - 52037 SANSEPOLCRO (AR);
- i) Ufficio Provinciale Territorio – Via F. Petrarca n. 52 – 52100 AREZZO

4) inviando un fax ai seguenti numeri:

- 0650762581 - Direzione Provinciale di Arezzo
- 0650762582 - Direzione Provinciale di Arezzo – Ufficio Controlli
- 0650762587 - Direzione Provinciale di Arezzo – Ufficio Legale
- 0650762588 - Ufficio Territoriale di Arezzo
- 0650762591 - Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Poppi
- 0650762590 - Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Cortona
- 0650762592 - Ufficio Territoriale di Montevarchi
- 0650762015 - Ufficio Territoriale di Sansepolcro;
- 0650059280 - Ufficio Provinciale – Territorio

5) 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:

- a) Ufficio Territoriale di Arezzo, Via F. Petrarca n. 52: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,00 e il martedì e giovedì dalle 14,30 alle 16,15
- b) Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Poppi – Via Cesare Battisti 5: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,45 e il martedì e giovedì dalle 14,20 alle 16,45
- c) Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Cortona – Via Roma 6: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,45 e il martedì e giovedì dalle 14,20 alle 16,45
- d) Ufficio Territoriale di Montevarchi - Piazza Garibaldi 2: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,45 e il martedì e giovedì dalle 14,20 alle 16,45
- e) Ufficio Territoriale di Sansepolcro - Via Matteotti n. 10: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,45 e il martedì e giovedì dalle 14,20 alle 16,45
- f) Ufficio Provinciale Territorio – Via Petrarca 52: dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00.

## **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 il seguente registro interno, utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell’AOO: REGISTRO CORRISPONDENZA INTRA DP.

## **5. FLUSSI DOCUMENTALI**

### **5.1. Flussi documentali in ingresso**

Ricezione e protocollazione

Agenzia delle Entrate – Direzione Provinciale di Arezzo – Via F. Petrarca, 52 – 52100 Arezzo  
Tel. 0575/057591741- Fax 06/50762581

E-mail: [dp.arezzo@agenziaentrate.it](mailto:dp.arezzo@agenziaentrate.it) – PEC: [dp.arezzo@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.arezzo@pce.agenziaentrate.it)

La gestione della corrispondenza ricevuta dall'AOO avviene secondo un modello di protocollazione distribuita presso le seguenti Unità Organizzative di protocollo.

Le strutture di front-office degli uffici della Direzione provinciale di cui al precedente punto 3.5, ricevono documentazione esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio e assicurano la protocollazione della documentazione ricevuta nella stessa giornata di ricezione.

Le seguenti U.O. assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione soltanto della corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 13,00:

- a) Area di Staff
- b) Ufficio Territoriale di Arezzo – back office
- c) Ufficio Territoriale di Montevarchi - back office
- d) Ufficio Territoriale di Sansepolcro – back office
- e) Ufficio Provinciale – Territorio – back office.

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).

## **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.

Ciascun funzionario dell'unità organizzativa provvede alla protocollazione ed alla preparazione della corrispondenza da inviare; la spedizione è assicurata dall'Area di Staff per la corrispondenza delle aree organizzative interne con sede presso la DP, per la corrispondenza ricevuta entro le ore 10.00.

Le seguenti UU.OO. assicurano autonomamente la spedizione di tutta la corrispondenza predisposta e protocollata entro le ore 10:

- a) UFFICIO TERRITORIALE MONTEVARCHI
- b) UFFICIO TERRITORIALE SANSEPOLCRO
- c) UFFICIO PROVINCIALE – TERRITORIO

## **6. PROTOCOLLAZIONE DI EMERGENZA**

In caso di indisponibilità del sistema centralizzato la protocollazione, in entrata e in uscita, proseguirà 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) Protocollo 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 della 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:

1. Area di Staff – Piano 1° - Stanza 103 - Registro n. 1
2. Ufficio Controlli DP - Piano 3° - Stanza 330 - Registro n. 2
3. F.O. UT Arezzo - Sportello 2 - Registro n. 3
4. F.O. UT Arezzo - Sportello 3 - Registro n. 4
5. F.O. UT Arezzo - Sportello 4 - Registro n. 5
6. F.O. UT Arezzo Sportello Cortona - Registro n. 6
7. F.O. UT Arezzo Sportello Poppi - Registro n. 7
8. F.O. UT Montevarchi – Stanza 3 - Piano 1° - Registro n. 8
9. F.O. UT Sansepolcro – Stanza 2 - Registro n. 9
10. Ufficio Provinciale – Territorio – Registro n. 10
11. Ufficio Provinciale – Territorio – Registro n. 11

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.