

# Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

## Direzione provinciale di Terni

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

## 1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea "Direzione provinciale di Terni" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne:

- Area Gestione risorse
- Area Governo e riscossione
- Ufficio Legale
- Ufficio Controlli
- Ufficio Territoriale di Orvieto
- Ufficio Territoriale di Terni
  - Sportello di Amelia
  - Sportello di Narni
- Ufficio Provinciale Territorio di Terni
  - Reparto Gestione Banche Dati e Servizi Catastali
  - Reparto Servizi Tecnici
  - Reparto Servizi di Pubblicità Immobiliare

## 2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Liana Pelorosso, nella sua qualità di direttore provinciale, ovvero il suo sostituto.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Francesco Grattarola, Direttore Ufficio Provinciale Territorio di Terni.

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

Il sig. Mario Franceschi è individuato quale delegato 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 Terni può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
  - via Donato Bramante n. 43 – 05100 TERNI (posta indirizzata ad Ufficio Controlli, Ufficio legale, Ufficio Territoriale di Terni, Ufficio Provinciale Territorio di Terni, Staff della Direzione provinciale);
  - piazza Monte Rosa n. 13 – 05019 ORVIETO (TR) (posta indirizzata ad Ufficio Territoriale di Orvieto);
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo dp.terni@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo dp.Terni@agenziaentrate.it, ovvero ad altro indirizzo mail specificato dal Responsabile dell'Ufficio o della struttura interessata;
- inviando un fax al numero 06 50763091;
- 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 :
  - Terni: 08:45-13.15 (venerdì 08:45-13.00); martedì e giovedì anche 14:15-16:15;
  - Orvieto: 9.00-13.00; martedì e giovedì anche 15.00-17.00.
- consegnando la documentazione presso uno degli sportelli decentrati, negli orari di apertura dei medesimi:
  - Amelia (via I maggio, 224): 9.00-13.00; martedì e giovedì anche 15.00-17.00;
- consegnando la documentazione destinata all'Ufficio Provinciale Territorio di Terni presso il servizio protocollazione situato al quinto piano, negli orari di apertura del medesimo (9.00 – 12.30).
- consegnando la documentazione presso uno degli sportelli dell'UPT – Servizi Catastali e Servizi Immobiliari - negli orari di apertura dei medesimi: dalle 08:00 alle 12:30 dal lunedì al venerdì.  
L'ultimo giorno del mese i servizi immobiliari ricevono atti dalle 08:00 alle 11:00.

### 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 Registro Interno Generale, utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO.

## 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) Back office Ufficio Territoriale di Orvieto;
- c) Servizio protocollazione Ufficio Provinciale Territorio di Terni;
- d) Front office Uffici Territoriali;
- e) Sportelli decentrati di Amelia;
- f) Front office Ufficio Provinciale Territorio.

Le U.O. indicate alle lettere a) - b) e c) assicurano la protocollazione, entro le ore 14.00, di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta in giornata.

Le strutture di Front-office della Direzione provinciale e gli Sportelli decentrati ricevono 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 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 le Unità Organizzative elencate al punto 1. e spedizione accentrata (limitatamente ai documenti cartacei) presso l'Area Gestione risorse per quanto riguarda le U.O. della sede di Terni; l'Area assicura la spedizione in giornata di tutta la documentazione che viene consegnata entro le ore 9.00. La corrispondenza pervenuta oltre il suddetto orario sarà oggetto di spedizione entro il primo giorno lavorativo successivo.

## 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:

- a) Area Gestione Risorse – stanza n. 409;
- b) Ufficio territoriale di Terni – Postazione front office n. 8;
- c) Ufficio territoriale di Terni – Postazione front office n. 10;
- d) Ufficio territoriale di Orvieto – Postazione front office n. 3;
- e) Ufficio territoriale di Terni – Sportello di Amelia;
- f) Ufficio Provinciale Territorio – 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.