

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

Direzione Provinciale di Firenze

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 "Direzione provinciale di Firenze (codice AOO: AGEDP-FI) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea "AGEDP-FI/Direzione Provinciale di Firenze" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne:

- AREA GESTIONE RISORSE - DP FIRENZE
- AREA GOVERNO E ANALISI - DP FIRENZE
- UFFICIO LEGALE – DP FIRENZE
 - AREA CONTENZIOSO
 - AREA RISCOSSIONE
- UFFICIO CONTROLLI - DP FIRENZE
 - AREA IMPRESE MINORI
 - AREA PERSONE FISICHE, LAVORATORI AUTONOMI ED ENTI NON COMMERCIALI
 - AREA ACCERTAMENTO EMPOLI
 - AREA IMPRESE MEDIE DIMENSIONI
- UFFICIO TERRITORIALE FIRENZE - DP FIRENZE
 - AREA 1
 - AREA 2
- UFFICIO TERRITORIALE EMPOLI
- UFFICIO TERRITORIALE BORGO SAN LORENZO
- UFFICIO TERRITORIALE ATTI PUBBLICI, SUCCESSIONI E RIMBORSI IVA
- UFFICIO PROVINCIALE – TERRITORIO
 - AREA SERVIZI DI PUBBLICITA' IMMOBILIARE
 - AREA SERVIZI ESTIMATIVI E OMI
 - AREA SERVIZI CARTOGRAFICI E CATASTALI

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

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

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

La vicaria del Responsabile della gestione documentale è Sabrina d'Amore, Capo Area di Staff Gestione Risorse della Direzione Provinciale di Firenze.

2.1. Delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale

Iolanda Capuano e Nicola Perotti sono individuati quali delegata e delegato del 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 Firenze può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
 - DP Firenze (Ufficio Controlli, Ufficio Legale, Ufficio territoriale di Firenze, Ufficio Territoriale Atti Pubblici, Successioni e Rimborsi IVA) via di S. Caterina d'Alessandria 23 – 50129 Firenze
 - Ufficio territoriale di Empoli via XI Febbraio 111 – 50053 Empoli
 - Ufficio Territoriale di Borgo San Lorenzo via P. La Pira n. 4 – 50032 Borgo S. Lorenzo
 - Ufficio Provinciale – Territorio di Firenze via dell'Agnolo 80 – 50122 Firenze
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo dp.firenze@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria o un fax ai seguenti recapiti:

Ufficio	Posta elettronica	Fax
DP Firenze	dp.firenze@agenziaentrate.it	
Ufficio Territoriale di Borgo San Lorenzo	dp.firenze.utborgosanlorenzo@agenziaentrate.it	055.4787.431
Ufficio Territoriale di Empoli	dp.firenze.utempoli@agenziaentrate.it	055.4787.521
Ufficio Territoriale di Firenze	dp.firenze.utfirenze@agenziaentrate.it	055.4787.349
Ufficio Territoriale Atti Pubblici, Successioni e Rimborsi IVA	dp.firenze.utapsri@agenziaentrate.it	
Ufficio Controllo	dp.firenze.contr@agenziaentrate.it	
Ufficio Legale	dp.firenze.ul@agenziaentrate.it	
Ufficio Provinciale - Territorio	dp.firenze.uptfirenze@agenziaentrate.it	055.2636.298

- consegnando la documentazione presso uno degli sportelli del F.O. 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".

4. REGISTRI

All'interno dell'AOO è operativo un Registro Ufficiale di protocollo destinato a registrare le comunicazioni ricevute e spedite dalla AOO.

È inoltre operativo un registro interno, utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO denominato "Registro Corrispondenza Interna 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 Unità Organizzative già elencate al paragrafo 1.

In particolare la protocollazione in entrata è assicurata da:

- a) Area Gestione Risorse per la corrispondenza inviata tramite PEC o E-mail inviate alla casella istituzionale della D.P.;
- b) uffici della D.P. per mail pervenute alle caselle funzionali e fax;
- c) Area Gestione Risorse e dagli uffici Territoriali di Firenze, Empoli e Borgo S.L. per la posta pervenuta tramite il servizio postale le quali assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 12.00;
- d) Front Office degli Uffici Territoriali e sportelli dedicati dell'Ufficio Provinciale - Territorio durante l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio assicurando la protocollazione della documentazione ricevuta nella stessa giornata di ricezione;
- e) Area Governo e Analisi, Ufficio Controllo, Ufficio Legale e Uffici Territoriali quando, nella gestione delle pratiche debbano recepire documentazione o atti da parte dei contribuenti, al fine di semplificare l'attività dell'Ufficio ed evitare che il contribuente sia invitato alla consegna presso il Front 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 ciascuna delle Unità Organizzative di protocollo già elencate al paragrafo n. 1.

Ciascuna U.O. di protocollo assicura la protocollazione in uscita e l'invio tramite mail o PEC nella stessa giornata di protocollazione.

La spedizione della documentazione tramite servizio postale è assicurata dall'Area Gestione Risorse e dal personale degli Uffici territoriali di Firenze, Empoli, Borgo San Lorenzo e dell'Ufficio Provinciale - Territorio espressamente adibiti. In tal caso si assicura l'invio di tutta la corrispondenza consegnata entro le ore 12.00.

La corrispondenza cartacea pervenuta oltre il suddetto orario sarà spedita entro il primo giorno lavorativo successivo alla consegna. Sarà cura del funzionario protocollatore di inserire l'esatta data di spedizione nell'apposito campo del Sistema di Gestione Documentale.

6. PROTOCOLLAZIONE DI EMERGENZA

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

Ufficio	Postazione
DP Firenze Staff (terzo piano)	stanza 3.33
DP Firenze Ufficio Legale (quinto piano)	stanza 5.19
UT Firenze (primo piano)	sportello 21
UT Borgo San Lorenzo	sportello 2
UT Borgo San Lorenzo	segreteria
UT Empoli	sportello 5
UPT Firenze (secondo piano)	stanza 234

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.