

## **REDAZIONE DEL MANUALE DI AOO**

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

#### **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 (di seguito, A00) 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 Vibo Valentia", codice AOO: AGEDP-VV (di seguito indicata col codice A00) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

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

L'Area Organizzativa Omogenea "AGEDP-VV" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne:

- Area Staff
- Ufficio Territoriale
- Sportello di Serra San Bruno
- Ufficio Controlli
- Ufficio Legale
- Area Servizi Catastali e Cartografici
- Area Servizi Pubblicità Immobiliare
- Commissioni Censuarie

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

Il Responsabile della gestione documentale dell'AOO è Marco Chiei Gamacchio, nella sua qualità di Direttore Provinciale.

Il Responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è il Funzionario, Responsabile della struttura interna, che sarà individuato, con specifico provvedimento, nei casi di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile della gestione documentale.

Il Responsabile della Gestione documentale è il responsabile del corretto adempimento delle prescrizioni in materia di gestione del protocollo e dei documenti all'interno della AOO, secondo i principi contenuti nel Manuale dell'Ente. Al Responsabile di gestione documentale sono attribuite le seguenti funzioni:

- a) Attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico e di gestione documentale;
- b) Garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle normative vigenti;
- c) Cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate nel più breve tempo possibile;
- d) Garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- e) Autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo di cui all'articolo 54 del D.P.R. 445/2000;
- f) Autorizza l'apertura del registro di emergenza nella modalità stand alone dopo aver accertato l'indisponibilità del sistema e, dopo aver verificato il ripristino del suo corretto funzionamento, ne dispone la chiusura.

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

Il sig. Pietro Cefaly è individuato quale delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale per i seguenti compiti operativi:

- a) 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;
- b) autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo.

Tale ruolo è previsto dal Manuale di Ente al fine di agevolare il Responsabile nell'assolvimento dei compiti assegnatigli.

Il sostituto del delegato del Responsabile del Servizio di Gestione documentale è individuato, in caso di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile della gestione documentale nella figura del funzionario Piero Lojacono.

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

La trasmissione di documenti e corrispondenza alla "AGEDP-VV" può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione al seguente indirizzo:

- Agenzia delle Entrate — Direzione Provinciale di Vibo Valentia - Corso Umberto I — 89900 VIBO VALENTIA.
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo PEC [dp.vibovalentia@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.vibovalentia@pce.agenziaentrate.it);
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo mail [dp.vibovalentia@agenziaentrate.it](mailto:dp.vibovalentia@agenziaentrate.it) ovvero ad altro indirizzo di posta elettronica specificato dal Responsabile della struttura interessata;
- consegnando la documentazione presso uno degli Sportelli del front-office specificamente individuati per la ricezione della documentazione, negli orari di apertura dei medesimi (08.30 — 12.30 di tutti i giorni presso l'Ufficio Territoriale di Vibo Valentia) e solo su appuntamento;
- fruendo degli appositi applicativi informatici che prevedono la “Consegna documenti” in formato elettronico.

#### **4. REGISTRI**

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

Sono inoltre operativi, i seguenti registri interni, utilizzati per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO:

- Registro per la gestione del personale;
- Registro degli elementi;
- Registro delle disposizioni organizzative e comunicazioni interne.

#### **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) Unità Organizzativa di protocollo individuata presso l'Area Staff della Direzione Provinciale di Vibo Valentia;
- b) Front-office dell'Ufficio Territoriale di Vibo Valentia.

Le Unità Organizzative di Protocollo assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 14,00 presso l'Area Gestione risorse della Direzione Provinciale.

L'accesso agli sportelli per la prenotazione del servizio deve avvenire entro l'orario stabilito di apertura al pubblico.

La corrispondenza pervenuta all'AOO oltre tale orario sarà protocollata entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione, salvo quanto indicato nel Manuale di gestione documentale dell'Agenzia delle Entrate per la protocollazione differita.

#### Gli utenti che curano la protocollazione dei documenti in entrata dovranno:

protocollare il documento nel registro ufficiale e, nel caso di consegna diretta da parte del contribuente, rilasciare la ricevuta prodotta dal sistema:

- nel caso di documenti pervenuti in formato cartaceo, apporre sulla prima pagina il numero di protocollo, la data di protocollazione e la denominazione dell'AOO (AGEVV). Non è necessario conservare agli atti copia della ricevuta in quanto non sostituisce l'indicazione della segnatura sulla prima pagina del documento;
- nel caso di documenti pervenuti in formato cartaceo, scansionare il documento e gli eventuali allegati, anche in un momento successivo alla protocollazione e preferibilmente prima dell'assegnazione, associando il documento al protocollo corrispondente;
- assegnare il documento al reparto competente alla lavorazione.

## **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 seguenti Unità Organizzative di protocollo:

- Area Staff
- Ufficio Territoriale
- Sportello di Serra San Bruno
- Ufficio Controlli
- Ufficio Legale
- Area Servizi Catastali e Cartografici
- Area Servizi Pubblicità Immobiliare
- Commissioni Censuarie

Ciascuna Unità Organizzativa di Protocollo assicura la protocollazione in uscita e la relativa spedizione.

Per le spedizioni a mezzo del servizio postale, ciascuna Unità Organizzativa provvede alla protocollazione in uscita e alla consegna, entro le ore 10,00, del relativo plico all'Area Staff, che ne curerà la spedizione, entro la stessa giornata. La corrispondenza pervenuta all'Area Staff oltre il suddetto orario sarà spedita entro il primo giorno lavorativo, successivo alla consegna.

#### **• Gestione della corrispondenza in uscita**

Il ruolo applicativo di base da attribuire a ciascuna unità di personale per essere abilitata alla protocollazione è quello di protocollatore cui si deve aggiungere l'ulteriore ruolo NSD. Il ruolo di base NSD da utilizzare è quello di addetto R1 I.

Salvo alcune eccezioni, a tutto il personale è stato attribuito il ruolo di protocollatore. oltre ai ruoli aggiuntivi NSD in base alle esigenze della AOO e di ciascun Reparto.

- **Assegnazione, presa in carico, conclusione delle attività**

Il nuovo sistema di protocollazione e gestione documentale è stato predisposto. oltre che per rispondere alle esigenze normative sulla protocollazione informatica, anche per consentire di governare il flusso di gestione documentale. assicurando, in una logica di trasparenza dell'azione amministrativa, la tracciabilità e la rintracciabilità dei documenti che entrano nella AOO o che escono dalla stessa.

Il documento protocollato in ingresso dovrà essere assegnato, di norma, al personale incaricato a procedere alla lavorazione della pratica e per conoscenza al Responsabile di Struttura.

Ricevuto in assegnazione il documento e dopo che ciascun interessato si sia accertato dell'effettiva competenza alla trattazione, lo stesso dovrà essere preso in carico e, quindi, concluso (quando il processo di lavorazione sia stato effettivamente portato a termine). Va da sé che la conclusione sarà immediata nel momento in cui il documento è destinato all'archiviazione. Si rappresenta che, in questa sede, la conclusione è intesa nel senso che il processo va concluso dentro il nuovo sistema documentale.

Si ricorda che i documenti non assegnati ovvero. se assegnati, non presi in carico e conclusi, rimangono aperti dentro il nuovo sistema documentale e tale circostanza è causa di diverse criticità specie allorquando vanno gestiti momenti di transizione ovvero di storicizzazione di Uffici.

### **5.3 Flussi documentali in ingresso**

La gestione della corrispondenza ricevuta dall'AOO avviene secondo un modello di protocollazione accentrata presso una unica unità organizzativa di protocollo individuata presso l'Ara Staff della Direzione Provinciale, la quale assicura la protocollazione nella stessa giornata di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta dall'AOO entro le ore 14:00. La corrispondenza pervenuta oltre tale orario sarà soggetta a protocollazione entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione.

- **Classificazione dei documenti**

Nel rinviare totalmente ai principi stabiliti nel manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate, in questa sede si ribadisce l'importanza della fase di classificazione dei documenti. Tale momento, infatti, assumerà un ruolo ancor più delicato con la predisposizione del documento elettronico.

Pertanto. in attesa che sia sviluppata (e resa disponibile) una tecnologia bloccante in caso di mancata classificazione degli atti, il modello che appare più coerente agli scopi della classificazione è quello di attribuire al destinatario finale dell'atto (in quanto soggetto individuato per la trattazione) il compito di verificare se il protocollo ricevuto in

assegnazione sia stato classificato e. quindi. in caso negativo. di provvedere all'inserimento della relativa voce di titolare.

Il principio che si è inteso adottare è quello secondo il quale nessuno conosce una pratica meglio di chi è chiamato ad effettuarne la lavorazione. Il titolare di classificazione dei documenti è pubblicato sul sito Intranet dell'Agenzia (area Gestione Uffici > Gestione documentale > Manuale di gestione).

## • **Scannerizzazione e fascicolazione dei documenti**

La principale finalità che si propone il Codice dell'Amministrazione Digitale, a cui l'NSD è stato interamente ispirato ed adeguato, è rappresentata dalla dematerializzazione dell'attività amministrativa.

La dematerializzazione degli atti sta alla base dell'affermazione del principio della trasparenza, che, oltre a favorire la piena attuazione dei principi dell'imparzialità e del buon andamento di cui all'art. 97 della Costituzione, rappresenta un tassello essenziale e irrinunciabile nella lotta alla corruzione.

Infatti, il legislatore ha previsto una stretta correlazione tra la Legge n. 190/2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione e il D.lgs. n.33/2013 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni).

Poiché per tutte le pubbliche amministrazioni dal 2016 è stata attuata la redazione del documento elettronico, si ritiene opportuno vi siano le misure organizzative necessarie alla scannerizzazione dei documenti e alla relativa fascicolazione elettronica (modalità di archiviazione che dovrà utilizzata a partire dai documenti già ricevuti in forma dematerializzata).

Circa la creazione del documento elettronico si rimanda alla Intranet Nazionale per visionare il Vademecum in cui sono fornite indicazioni per la redazione dei documenti.

Con riguardo, infine, alla fascicolazione elettronica le regole da utilizzare e che si intendono in questa sede integralmente richiamate, sono quelle contenute nell'apposita guida, anch'essa pubblicata tra le guide operative del sito Intranet nazionale.

## **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:

Piano	n. stanza
Terra	3
	4
	8
1°	13
2°	32

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.

Il manuale di AOO viene adottato con provvedimento formale del responsabile dell'AOO, registrato nel registro interno dell'AOO, e pubblicato sul sito intranet della Direzione Provinciale.

Vibo Valentia, li 18 luglio 2022

IL DIRETTORE PROVINCIALE  
Marco Chiei Gamacchio  
(Firmato digitalmente)