

## Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea *Direzione regionale della Lombardia*

### 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 regionale della Lombardia" (codice AOO: AGEDRLOM) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

### 1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea "Direzione regionale della Lombardia" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne

- Area di Staff
- Ufficio Analisi del Rischio
- Ufficio Contenzioso e Riscossione
  - Sezione Contenzioso
  - Sezione Riscossione
- Settore Soggetti Rilevanti Dimensioni
  - Ufficio Grandi Contribuenti
  - Ufficio Imprese Medie
- Settore Persone Fisiche, Lavoratori Autonomi, Imprese Minori ed Enti Non Commerciali
  - Ufficio Consulenza
  - Ufficio Controlli
- Settore Servizi
  - Ufficio Servizi Catastali, Cartografici e di Pubblicità Immobiliare
  - Ufficio Servizi Estimativi e OMI
  - Ufficio Servizi Fiscali
- Settore Gestione Risorse
  - Ufficio Risorse Materiali
  - Ufficio Risorse Umane
  - Ufficio Tecnologie e Innovazione

## 2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è la dott. Pier Paolo Verna, nella sua qualità di Direttore regionale.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è la dr.ssa Gabriella Colla Capo Settore Gestione Risorse.

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

La dr.ssa Stefania Bernini – Capo Area di Staff – 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 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 regionale della Lombardia può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione al seguente indirizzo:
  - via Manin 25 - 20121 Milano
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [dr.lombardia.gtpec@pce.agenziaentrate.it](mailto:dr.lombardia.gtpec@pce.agenziaentrate.it)
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo [dr.lombardia@agenziaentrate.it](mailto:dr.lombardia@agenziaentrate.it); ovvero ad altro indirizzo e-mail specificato dal Responsabile dell'Ufficio o della struttura interessata;
- inviando un fax al numero 02.65504850; ovvero ad altro numero specificato dal Responsabile dell'Ufficio o della struttura interessata;
- consegnando la documentazione presso l'Unità Organizzativa di protocollo individuata presso il Protocollo regionale – ingresso via Moscova, 4 – 20121 Milano negli orari di apertura: da lunedì a giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 15.15 – il venerdì dalle 9.00 alle 13.00 – in particolari periodi dell'anno (ad es. fine anno) gli orari di apertura potrebbero essere modificati, le variazioni saranno comunicate sul sito internet della Direzione regionale della Lombardia <http://lombardia.agenziaentrate.it>.

## 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 Comunicazioni tra Uffici dell'AOO utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra le strutture interne.

I seguenti registri interni sono stati operativi fino al 31 dicembre 2015:

- Registro Atti Dispositivi del Direttore
- Registro Atti Dispositivi e Organizzativi dell'AOO

## 5. FLUSSI DOCUMENTALI

### 5.1 Flussi documentali in ingresso

#### Ricezione e protocollazione

Nella Direzione regionale della Lombardia, la gestione della corrispondenza ricevuta avviene secondo un modello di protocollazione accentrata.

In particolare la protocollazione della corrispondenza ricevuta tramite posta elettronica certificata, posta elettronica ordinaria [dr.lombardia@agenziaentrate.it](mailto:dr.lombardia@agenziaentrate.it) o tramite fax al numero 02.65504850 è a cura dell'Area di Staff, mentre la documentazione pervenuta tramite il servizio postale o consegnata durante l'orario di apertura è gestita dall'Unità Organizzativa di protocollo individuata presso il Protocollo regionale (*rif. precedente punto 3*).

La protocollazione nella stessa giornata di ricezione è assicurata per la corrispondenza in ingresso ricevuta dall'AOO entro le ore 15.30.

Nel caso non fosse operativamente possibile, la corrispondenza pervenuta all'AOO oltre tale orario 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 organizzazioni interne dell'AOO (*rif. precedente punto 1*).

Ciascuna organizzazione interna dell'AOO assicura:

- la protocollazione di tutta la documentazione in uscita;
- la trasmissione tramite la posta elettronica certificata oppure tramite la casella di posta elettronica ordinaria o fax della Direzione regionale o dell'organizzazione interna. Per le protocollazioni in uscita effettuate entro le ore 15.30, la corrispondenza viene spedita nella medesima giornata. Nel caso non fosse operativamente possibile, la documentazione in uscita oltre il suddetto orario sarà oggetto di spedizione entro il primo giorno lavorativo successivo.

L'Unità Organizzativa di protocollo individuata presso il Protocollo regionale (*rif. precedente punto 3*) gestisce, invece, la spedizione della documentazione in uscita tramite il servizio postale. A tale proposito la spedizione è assicurata in giornata per la corrispondenza consegnata al Protocollo regionale entro le ore 9.00. La documentazione consegnata 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 tutta il periodo nel quale è necessario fare ricorso alla protocollazione di emergenza verranno prodotte apposite registrazioni di protocollo "di emergenza" che, al ripristino delle normali 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 di Staff – Segreteria del Direttore regionale – 1° piano – Stanze n. 1057 e n. 1059
- b) Protocollo regionale (ingresso di via Moscova, 4) – Piano terra – Stanze n. R002 e n. R004

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.