



Allegato n. 1 alla DDS n. 23/2024

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 documentale 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 Chiara Mancaleoni, nella sua qualità di Direttrice 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 funzionaria 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

3.1. Documentazione digitale

La trasmissione di documentazione digitale alla Direzione Provinciale di Arezzo può avvenire in una delle seguenti modalità:

- 1) inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo:
dp.aretzo@pce.agenziaentrate.it ;
- 2) inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria ai seguenti indirizzi seguiti da @agenziaentrate.it

ENTRATE	ccl.aretzo	COMM. CENSUARIA LOCALE - AREZZO
ENTRATE	civis.aretzo	CIVIS AREZZO
ENTRATE	dp.aretzo.areasimpr	DP AREZZO - IMPRESE
ENTRATE	dp.aretzo.areaspflaenc	DP AREZZO - PERS FISICHE LAV AUT ENTI N COMM
ENTRATE	dp.aretzo.contr	DP AREZZO - CONTROLLI

ENTRATE	dp.aretto.ga	DP AREZZO - RESPONSABILE GOVERNO E ANALISI
ENTRATE	dp.aretto.govrisc	DP AREZZO - GOVERNO E RISCOSSIONE
ENTRATE	dp.aretto.scc	DP AREZZO - SERVIZI CATASTALI E CARTOGRAFICI
ENTRATE	dp.aretto.seomi	DP AREZZO - AREA SERVIZI ESTIMATIVI E OMI
ENTRATE	dp.aretto.spiarezzo	DP AREZZO - SPI AREZZO
ENTRATE	dp.aretto.staff	DP AREZZO - AREA DI STAFF
ENTRATE	dp.aretto.ul	DP AREZZO - LEGALE
ENTRATE	dp.aretto.uptarezzo	DP AREZZO - UPT AREZZO
ENTRATE	dp.aretto.utarezzo.cortona	DP AREZZO - UT AREZZO SPORTELLO DI CORTONA
ENTRATE	dp.aretto.utarezzo.poppi	DP AREZZO - UT AREZZO SPORTELLO DI POPPI
ENTRATE	dp.aretto.utarezzo.rimborsi	DP AREZZO - UT AREZZO RIMBORSI
ENTRATE	dp.aretto.utarezzo	DP AREZZO - UT AREZZO
ENTRATE	dp.aretto.utmontevarchi	DP AREZZO - UT MONTEVARCHI
ENTRATE	dp.aretto.utsansepalcro	DP AREZZO - UT SANSEPOLCRO
ENTRATE	dp.aretto	DP AREZZO
ENTRATE	sportellovirtuale.utarezzo	SPORTELLO VIRTUALE UT AREZZO

3.2. Documentazione cartacea

La trasmissione di documentazione cartacea alla Direzione Provinciale di Arezzo può avvenire in una delle seguenti modalità:

3.2.1 tramite il servizio postale inviando la documentazione cartacea a uno dei seguenti indirizzi:

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

3.2.2 inviando un postafax ai seguenti numeri:

- a) 0650762581 - Direzione Provinciale di Arezzo
- b) 0650762582 - Direzione Provinciale di Arezzo – Ufficio Controlli
- c) 0650762587 - Direzione Provinciale di Arezzo – Ufficio Legale
- d) 0650762588 - Ufficio Territoriale di Arezzo
- e) 0650762591 - Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Poppi
- f) 0650762590 - Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Cortona
- g) 0650762592 - Ufficio Territoriale di Montevarchi
- h) 0650762015 - Ufficio Territoriale di Sansepolcro;
- i) 0650059280 - Ufficio Provinciale – Territorio

3.2.3 consegnando la documentazione cartacea a mano presso uno dei punti di seguito individuati, negli orari di apertura dei medesimi:

- a) Area di Staff della Direzione Provinciale di Arezzo con sede in Via Petrarca 52 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.45
- b) Ufficio Territoriale di Arezzo, Via F. Petrarca n. 52: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.45 ed il martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30
- c) Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Poppi – Via Cesare Battisti 5: il martedì e venerdì dalle 08.30 alle 12.30
- d) Ufficio Territoriale di Arezzo – Sportello di Cortona – Via Roma 6: il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 08.30 alle 12.30
- e) Ufficio Territoriale di Montevarchi - Piazza Garibaldi 2: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.45 ed il martedì dalle 14.00 alle 15.30
- f) Ufficio Territoriale di Sansepolcro - Via Matteotti n. 10: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.45 ed il martedì dalle 14.00 alle 15.30
- g) Ufficio Provinciale Territorio – Servizi Cartografici e Catastali – Via Petrarca 52: dal lunedì al giovedì dalle 08.30 alle 13.00
- h) Servizio di Pubblicità Immobiliare (SPI - Conservatoria) 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 intercorrono tra le strutture interne dell'AOO: REGISTRO CORRISPONDENZA INTRA DP.

5. FLUSSI DOCUMENTALI

5.1. Flussi documentali in ingresso

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

Tutte le strutture di front-office e di back-office degli uffici della Direzione provinciale di cui al precedente punto 3, ricevono la documentazione cartacea esclusivamente durante gli orari sopra specificati e assicurano la protocollazione e l'assegnazione della documentazione ricevuta nella stessa giornata di ricezione.

La documentazione cartacea eventualmente ricevuta oltre gli orari sopra specificati e la documentazione digitale pervenuta oltre le ore 13.00 viene protocollata e assegnata entro il primo giorno lavorativo successivo al ricevimento salvo quanto indicato nel Manuale di gestione documentale dell'Agenzia delle Entrate per la protocollazione differita.

In caso di assegnazione errata di un documento digitale o cartaceo protocollati questi vengono restituiti **senza ritardo** dall'assegnatario alla struttura assegnante (non al funzionario protocollatore) tramite NSD, al fine del successivo riesame e della corretta assegnazione.

I documenti assegnati tramite il sistema di Gestione documentale devono essere presi in carico **senza ritardo**.

5.1.1 Flusso di lavoro della documentazione digitale in ingresso

Le comunicazioni in entrata tramite **POSTA ELETTRONICA ORDINARIA** sulle caselle funzionali elencate al punto 3.1.2. vengono gestite dai funzionari abilitati delle rispettive articolazioni che ne verificano il contenuto e valutano l'opportunità della protocollazione alla quale procedono direttamente.

Le comunicazioni contenenti pubblicità, spam o assolutamente prive di contenuto non vengono protocollate.

Le comunicazioni protocollate vengono assegnate direttamente dal funzionario che ne ha verificato il contenuto alla articolazione di competenza mediante Protocollo 2.0.

Le comunicazioni non protocollate ma comunque di competenza, vengono assegnate mediante semplice inoltro della mail.

Le comunicazioni in entrata tramite **PEC** vengono aperte e verificate dal personale dell'Area di Staff abilitato il quale ne verifica il contenuto e procede alla protocollazione e assegnazione tramite Protocollo 2.0.

Le comunicazioni contenenti pubblicità, spam o assolutamente prive di contenuto non vengono protocollate e vengono cancellate da Protocollo 2.0.

Le ricevute di avvenuta protocollazione da parte di taluni Enti esterni si protocollano e si assegnano all'articolazione che ha in carico il protocollo principale.

5.1.2 Flusso di lavoro della documentazione cartacea in ingresso

La documentazione cartacea **consegnata da Poste Italiane** viene aperta e controllata immediatamente dal personale addetto dell'Area di Staff.

Una volta aperta e verificato il contenuto la posta viene protocollata, assegnata mediante Protocollo 2.0 e consegnata materialmente alle articolazioni competenti mediante l'inserimento in apposite caselle fisiche da cui la documentazione viene ritirata a cura dei funzionari incaricati dalle varie articolazioni.

La stanza dove la posta viene consegnata e custodita fino al ritiro da parte delle articolazioni competenti è sempre presidiata.

La documentazione cartacea **consegnata a mano dagli utenti/contribuenti** ad un qualsiasi funzionario autorizzato al ricevimento viene controllata, protocollata e assegnata dallo stesso funzionario ricevente mediante Protocollo 2.0 e successiva consegna manuale alla articolazione competente.

5.2. Flussi documentali in uscita

Protocollazione e spedizione cartacea

La gestione della corrispondenza cartacea 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 cartacea da inviare; la spedizione è assicurata dall'Area di Staff per la corrispondenza delle aree organizzative interne con sede in Arezzo Via Petrarca 52 tutti i giorni dal lunedì al venerdì per la corrispondenza ricevuta dalle articolazioni interne entro le ore 14.00 del giorno lavorativo precedente.

Gli Uffici Territoriali della provincia assicurano autonomamente la spedizione di tutta la corrispondenza cartacea predisposta: per l'Ufficio Territoriale di Montevarchi la spedizione viene effettuata nei giorni di martedì e venerdì, mentre per l'Ufficio territoriale di Sansepolcro nei giorni di martedì e giovedì

Protocollazione e spedizione digitale

Per le comunicazioni via PEC e via POSTA ELETTRONICA ORDINARIA, ciascun funzionario delle varie articolazioni provvede individualmente alla protocollazione e spedizione, avendo cura di verificare il buon esito dell'invio.

Le comunicazioni in uscita sono documentate nei rispettivi sistemi di spedizione: Protocollo 2.0 e Outlook.

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 WEB 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° - Registro n. 1
2. Ufficio Controlli DP - Piano 3° - 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 - Piano 1° - Registro n. 8
9. F.O. UT Sansepolcro - 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.

7. TRATTAMENTO DEL RISCHIO

7.1. Rischi individuati

RISCHIO 1. Diffusione di dati, documenti o informazioni riservate dovuta a divulgazione non autorizzata di informazioni dell'Agenzia e/o nell'accesso non autorizzato ai documenti o trattamento non consentito dei dati. **Valutazione complessiva del rischio: medio.**

RISCHIO2. Interesse personale nell'esecuzione delle lavorazioni consistente nella alterazione, manomissione, sottrazione, distruzione di documenti. **Valutazione complessiva del rischio: medio.**

RISCHIO 3. Collusione con terze parti al fine di trarne profitto o altra personale utilità consistente nella tardiva o omessa protocollazione della corrispondenza cartacea in entrata. **Valutazione complessiva del rischio: medio.**

RISCHIO 4. Assunzione di comportamenti e decisioni di cattiva amministrazione (Maladministration) consistenti nella perdita, sottrazione e distruzione di documenti; tardiva o omessa protocollazione/assegnazione delle PEC ricevute; tardiva o omessa protocollazione e assegnazione della corrispondenza in entrata. **Valutazione complessiva del rischio: medio.**

7.2. Misure Generali di trattamento del rischio

7.2.1 I Responsabili delle articolazioni che ricevono la documentazione digitale e cartacea elencate al punto 3, ogni qualvolta è assegnato nuovo personale, svolgono con il personale addetto al ricevimento, alla protocollazione ed alla assegnazione delle pratiche, riunioni di sensibilizzazione:

- in merito al Corpus normativo, regolamentare e contrattuale sui diritti e doveri dei dipendenti pubblici in generale e di quelli dell'Agenzia delle Entrate;
- in materia sia di conflitto di interessi, reale, potenziale o anche meramente apparente sia di incompatibilità;
- sul rispetto dell'obbligo di riservatezza;
- su iniziative formative in materia di etica, legalità e trasparenza.

7.2.2 I Responsabili delle varie articolazioni, ciascuno secondo le rispettive competenze, monitorano e assicurano:

- la rotazione delle assegnazioni delle lavorazioni
- l'applicazione delle tutele e rispetto delle prescrizioni previste in materia di whistleblowing
- l'analisi delle segnalazioni automatizzate di accesso agli applicativi dell'Agenzia generate dall'applicativo dedicato

- l'applicazione della normativa dettata in materia di conflitto di interessi per i dipendenti pubblici
- la segregazione delle attività istruttorie e decisionali, in modo tale da scongiurare un eccesso di discrezionalità nell'assunzione solitaria delle valutazioni
- la procedimentalizzazione delle lavorazioni, seguendo ben precisi flussi di lavoro, come cristallizzati nelle Schede della Mappa, ovvero autonomamente rilevate nell'ambito della Direzione
- il rigoroso rispetto dei flussi di lavoro, delle responsabilità e delle tempistiche previste dai flussi di lavoro e dalle indicazioni fornite dai responsabili
- Il monitoraggio dei permessi di accesso a Protocollo 2.0 in modo da garantire che l'accesso ai dati e alle informazioni avvengano nello stretto limite necessario per le lavorazioni attribuite, con il supporto del delegato del Responsabile della gestione documentale
- (la corretta attribuzione delle abilitazioni agli applicativi strettamente necessarie per la effettiva lavorazione e periodica revisione avviene nell'ambito del processo "Controllo delle abilitazioni").

7.3. Misure Specifiche di trattamento del rischio

- 7.3.1 Sono disciplinate le modalità di conservazione dei documenti, soprattutto quelli non ancora oggetto di acquisizione e protocollazione all'interno del sistema documentale informatico come previsto al punto 5.1.1
- 7.3.2 Le lavorazioni sono procedimentalizzate seguendo precisi flussi di lavoro come previsto ai punti 5.1.1 e 5.1.2
- 7.3.3 I Responsabili delle varie articolazioni, ciascuno secondo le rispettive competenze, monitorano e assicurano:
- Il rispetto delle regole di utilizzo delle dotazioni informatiche, come il presidio della postazione di lavoro e soprattutto la gestione delle password,
 - Il controllo preventivo da parte dei responsabili, sulle pratiche di particolare rilevanza e riservatezza, nonché il costante monitoraggio sull'andamento delle attività svolte dall'Ufficio.
- 7.3.4 I Responsabili delle articolazioni che ricevono la documentazione digitale e cartacea, ogni qualvolta è assegnato nuovo personale, svolgono con il personale addetto al ricevimento, alla protocollazione ed alla assegnazione delle pratiche, riunioni di sensibilizzazione rispetto alle regole di utilizzo delle dotazioni informatiche, come il

presidio della postazione di lavoro e soprattutto la gestione delle password.

7.3.5 Con riferimento alla documentazione in ingresso e uscita, comprese le istanze di accesso agli atti (accesso documentale, accesso civico semplice e generalizzato) i responsabili della varie articolazioni:

- monitorano costantemente la tempistica della lavorazione dei flussi documentali e di eventuali documenti protocollati e non assegnati. Una particolare attenzione è data anche alle abilitazioni di accesso a documenti informatici contenenti dati sensibili o a documenti riservati archiviati sul server dell'Ufficio (Share) o su Teams (la corretta attribuzione delle abilitazioni agli applicativi strettamente necessarie per la effettiva lavorazione e periodica revisione avviene nell'ambito del processo "Controllo delle abilitazioni");
- effettuano una costante analisi delle PEC e dei protocolli pervenuti al fine di identificare gli elementi necessari per l'assegnazione, protocollazione e ove possibile assegnazione in giornata;
- verificano giornalmente l'effettiva assegnazione di tutte le mail e protocolli pervenuti, approfondendo i casi di eventuale mancata assegnazione.

7.4. Controlli periodici

Tutte le articolazioni interne della Direzione provinciale di Arezzo in quanto operanti nella gestione dei flussi documentali in uscita e in ingresso e nell'attività di protocollazione, sono tenute all'osservanza delle misure di trattamento del rischio previste dal presente regolamento.

Sono comunque coinvolti nell'attuazione delle predette misure tutti i funzionari, gli incaricati e i dirigenti che, in ragione delle loro competenze, partecipano alla gestione dei flussi documentali e del protocollo.

Le misure di trattamento del rischio previste dal presente regolamento vengono attuate in modo permanente e continuativo come "controlli di linea" dai vari Responsabili così come individuati nell'organigramma del Sistema Documentale/Protocollo 2.0 (Capi Area, Capi Team, Coordinatori di Front-Office, Responsabile di sportello decentrato, Commissione Censuaria ecc.).

Inoltre alle seguenti figure:

- Capo Area di Staff
- Capo Ufficio Controlli
- Capo Ufficio Legale
- Direttori degli Uffici Territoriali

- Direttore Ufficio del Territorio

è attribuito il ruolo di incaricato del controllo al fine di predisporre una relazione di monitoraggio con cadenza semestrale nei mesi di **marzo e settembre** con la quale riferiscono al Direttore Provinciale in merito alla corretta applicazione di tutte le misure generali e specifiche di trattamento dei rischi definite nel presente atto dispositivo nonché segnalando eventuali ulteriori eventi rischiosi rilevati e proponendo le relative misure di intervento.

Le relazioni degli incaricati sono assegnate all'Area di Staff entro i due mesi successivi al semestre oggetto di monitoraggio.

Il Direttore Provinciale, quale Responsabile della gestione documentale, verifica periodicamente l'idoneità delle misure di trattamento del rischio. In particolare, semestralmente, nei mesi di **giugno e dicembre**, viste le relazioni degli incaricati del controllo, con il supporto dei referenti audit dell'Area di Staff, verifica la concreta e diligente attuazione delle misure di trattamento del rischio anche esaminando un congruo campione di atti, sia in entrata che in uscita, individuati con criterio casuale o secondo altri criteri definiti di volta in volta, selezionando a rotazione le varie articolazioni.