

## Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

### Direzione provinciale di L'Aquila

#### 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 L'Aquila" (AGEDP-AQ) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate* a cui si rinvia per quanto non espressamente previsto dal presente manuale di AOO.

#### 1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea "Direzione Provinciale di L'Aquila" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne

- AREA DI STAFF
- UFFICIO CONTROLLI
  - AREA IMPRESE
  - AREA PFLAENC
- UFFICIO TERRITORIALE DELL'AQUILA
- UFFICIO TERRITORIALE AVEZZANO
- UFFICIO TERRITORIALE CASTEL DI SANGRO
- UFFICIO TERRITORIALE SULMONA
- UFFICIO LEGALE
- UFFICIO DEL TERRITORIO
  - AREA SERVIZI CATASTALI E CARTOGRAFICI
  - AREA SERVIZI DI PUBBLICITA' IMMOBILIARE
  - AREA SEOMI

## 2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Giovanni Di Lauro, 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 Capo Ufficio Controlli – pro tempore

### 2.1 DELEGATI DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DOCUMENTALE

Il Capo Area di Staff – pro tempore 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 Provinciale di L'Aquila può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione ai seguenti indirizzi:
  - o VIA FILOMUSI GUELFII - PALAZZO UFFICI FINANZIARI – 67100 L'AQUILA
  - o VIA DON MINZONI, 9 – 67051 AVEZZANO (AQ)
  - o VIA COSTA CALDA, 11 - 67031 CASTEL DI SANGRO (AQ)
  - o VIA SALVEMINI, 2 – 67039 SULMONA (AQ)
  - o Via SALARIA ANTICA EST, 27H - 67100 L'AQUILA
- tramite corriere
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [dp.laquila@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.laquila@pce.agenziaentrate.it);
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo: [dp.laquila@agenziaentrate.it](mailto:dp.laquila@agenziaentrate.it) ovvero ad altri indirizzi di posta elettronica indicati nel sito internet dell'Agenzia;
- con l'invio di comunicazioni tra AOO "trasmissione ad altra AOO"
- utilizzando il numero di fax 0650763383
- consegnando la documentazione presso uno degli sportelli di front-office specificamente individuati per la trattazione della pratica dal Responsabile dell'Ufficio, negli orari di apertura dei medesimi come indicati nelle rispettive pagine del sito internet dell'Agenzia.
- attraverso i servizi online resi disponibili tramite il sito internet dell'Agenzia delle Entrate

- con l’invio di un messaggio ad altro indirizzo mail specificato dal/dalla Responsabile dell’Ufficio o della struttura interessata

#### **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 il Registro Interno utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell’AOO

#### **5. FLUSSI DOCUMENTALI**

##### **5.1. Flussi documentali in ingresso**

###### **5.1.1. Ricezione e protocollazione**

La gestione della corrispondenza ricevuta dall’AOO avviene secondo un modello di protocollazione distribuita presso le seguenti Unità Organizzative di protocollo:

- DP L’AQUILA – Area di staff presso la sede di L’Aquila per la corrispondenza cartacea o tramite corriere consegnata presso la Direzione Provinciale di L’Aquila
- DP L’AQUILA – Area di staff presso la sede di Avezzano per la corrispondenza cartacea o tramite corriere consegnata presso l’ufficio di Avezzano
- DP L’AQUILA – Sportello di prima informazione presso la sede di Sulmona per la corrispondenza cartacea o tramite corriere consegnata presso l’ufficio di Sulmona
- DP L’AQUILA – Uffici della sede di Castel di Sangro per la corrispondenza cartacea o tramite corriere consegnata presso l’ufficio di Castel di Sangro
- DP L’AQUILA – TERRITORIO – Uffici della sede di Via Salaria Antica Est, 27H L’Aquila per la corrispondenza cartacea o tramite corriere consegnata presso l’ufficio provinciale - Territorio
- FRONT OFFICE degli Uffici Territoriali
- FRONT OFFICE – Ufficio provinciale - Territorio
- Aree organizzative interne per la corrispondenza pervenuta via posta elettronica alle relative caselle funzionali

Le U.O. indicate dalle lettere a), b), c), d), e) e h) assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 12,30.

Le strutture di front-office degli Uffici Territoriali della Direzione Provinciale e dell'Ufficio provinciale – Territorio 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 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).

Nel caso in cui la protocollazione avvenga in giorno successivo a quello della ricezione, l'addetto alla protocollazione annoterà, nel sistema di protocollo, la data di effettiva ricezione del documento, e nel caso di trasmissione cartacea, dovrà apporre sull'originale il timbro con la data di arrivo.

Qualora il documento originale venga anticipato in forma elettronica (posta elettronica, fax...), e non siano riscontrate differenze tra i due documenti, il documento ricevuto successivamente non deve essere oggetto di autonoma protocollazione ma ad esso dovranno essere attribuiti lo stesso numero e la stessa data di protocollo assegnati al documento elettronico nel momento della sua ricezione. Fanno eccezione a tale regola i documenti per i quali, in forza di norma di legge, abbia valore la ricezione del documento in forma originale. In tal caso gli originali successivamente pervenuti saranno oggetto di nuova protocollazione, avendo premura di collegare il numero di protocollo del documento anticipato in forma elettronica con il numero di protocollo del documento cartaceo.

I documenti ricevuti da una struttura diversa dalla struttura interna di competenza devono essere sempre protocollati dall'ufficio ricevente e tempestivamente assegnati/inoltrati alla struttura interna di competenza.

I documenti ricevuti per i quali si individui la competenza di altra AOO dell'Agenzia delle Entrate, devono essere sempre protocollati in entrata e tempestivamente inoltrati all'AOO competente tramite NSD/Protocollo 2.0 con "trasmissione tra AOO". I documenti pervenuti a questa AOO ma indirizzati o di competenza di altra amministrazione o di altro soggetto, saranno protocollati in ingresso dalla struttura ricevente e tempestivamente trasmessi al corretto destinatario.

Nessuna protocollazione è dovuta se il plico, con destinatario errato, è immediatamente restituito al consegnante (servizio postale/corriere/messi notificatori...) prima della sua apertura.

### **5.1.2 Addetti alla ricezione - protocollazione**

**5.1.2.1** La corrispondenza cartacea pervenuta in AOO – sede di L’Aquila tramite il servizio postale, tramite corriere, tramite messi notificatori, ecc..., è consegnata all’Area di Staff e protocollata, previa scansione, dagli addetti appartenenti all’Area di Staff

**5.1.2.2** La corrispondenza cartacea recapitata all’UT di Avezzano tramite il servizio postale, tramite corriere, tramite messi notificatori, ecc..., è protocollata, previa scansione, dalle addette appartenenti all’Area di Staff;

**5.1.2.3** La corrispondenza cartacea recapitata all’UT di Sulmona tramite il servizio postale, tramite corriere, tramite messi notificatori, ecc..., è protocollata, previa scansione, dagli addetti alla ricezione atti e viene consegnata al Direttore dell’UT o al suo delegato;

**5.1.2.4** La corrispondenza cartacea recapitata all’UT di Castel di Sangro tramite il servizio postale, tramite corriere, tramite messi notificatori, ecc..., è protocollata, previa scansione, dagli addetti alla ricezione atti e viene consegnata al Direttore dell’UT o al suo delegato;

**5.1.2.5** La corrispondenza cartacea recapitata all’Ufficio provinciale - Territorio tramite il servizio postale, tramite corriere, tramite messi notificatori, ecc..., è protocollata, previa scansione, dagli addetti alla ricezione atti e viene consegnata al Direttore dell’Ufficio provinciale - Territorio o al suo delegato;

**5.1.2.6** I documenti presentati in forma cartacea agli sportelli front-office, di ricezione atti, degli UU.TT. e dell’Ufficio provinciale – Territorio sono protocollati, previa completa scansione (documento principale più allegati), dall’addetto allo sportello;

**5.1.2.7** La posta in entrata pervenuta tramite PEC all’indirizzo di posta certificata della Direzione provinciale di L’Aquila ([dp.laquila@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.laquila@pce.agenziaentrate.it)) e le comunicazioni tra AOO pervenute tramite “trasmissione altra AOO” sono protocollate dagli addetti appartenenti all’Area di Staff;

**5.1.2.8** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all’indirizzo di posta ordinaria della Direzione provinciale: [dp.laquila@agenziaentrate.it](mailto:dp.laquila@agenziaentrate.it) e all’indirizzo di posta ordinaria dell’Area di staff: [dp.laquila.staff@agenziaentrate.it](mailto:dp.laquila.staff@agenziaentrate.it) è protocollata dagli addetti appartenenti all’Area di Staff;

**5.1.2.9** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all’indirizzo di posta ordinaria della Direzione Provinciale - governo e analisi: [dp.laquila.ga@agenziaentrate.it](mailto:dp.laquila.ga@agenziaentrate.it) è protocollata dall’articolazione interna all’Area di Staff, nella persona del responsabile Governo e Analisi;

**5.1.2.10** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all’indirizzo di posta ordinaria dell’Ufficio controlli: [dp.laquila.contr@agenziaentrate.it](mailto:dp.laquila.contr@agenziaentrate.it) è protocollata dal Capo Ufficio Controlli – Pro tempore o da altro soggetto delegato;

**5.1.2.11** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all’indirizzo di posta ordinaria dell’Ufficio controlli- Area Imprese: [dp.laquila.AreaImpr@agenziaentrate.it](mailto:dp.laquila.AreaImpr@agenziaentrate.it) è protocollata dal capo Area e in assenza dal Capo Team 1 o da altro soggetto delegato;

**5.1.2.12** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all'indirizzo di posta ordinaria dell'Ufficio controlli - Area PFLAENC: dp.laquila.AreaPFLAEnC@agenziaentrate.it è protocollata dal Capo Area o da altro soggetto delegato;

**5.1.2.13** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all'indirizzo di posta ordinaria dell'UT di L'Aquila: dp.laquila.utlaquila@agenziaentrate.it è protocollata dal Direttore dell'UT o da altro soggetto da lui delegato;

**5.1.2.14** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all'indirizzo di posta ordinaria dell'UT di Avezzano dp.laquila.utavezzano@agenziaentrate.it è protocollata dal Direttore dell'UT o da altro soggetto da lui delegato;

**5.1.2.15** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all'indirizzo di posta ordinaria dell'UT di Sulmona: dp.laquila.utsulmona@agenziaentrate.it è protocollata dal Direttore dell'UT o da altro soggetto da lui delegato;

**5.1.2.16** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all'indirizzo di posta ordinaria dell'UT di Castel di Sangro: dp.laquila.utcasteldisangro@agenziaentrate.it è protocollata dal Direttore dell'UT o da altro soggetto da lui delegato;

**5.1.2.17** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all'indirizzo di posta ordinaria dell'Ufficio legale: dp.laquila.ul@agenziaentrate.it è protocollata dal capo Ufficio legale o da altro soggetto da lui delegato;

**5.1.2.18** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all'indirizzo di posta ordinaria dell'Ufficio provinciale - Territorio: dp.laquila.uptlaquila@agenziaentrate.it è protocollata dal Direttore dell'Ufficio provinciale - Territorio o da altro soggetto da lui delegato;

**5.1.2.19** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all'indirizzo di posta ordinaria dell'UPT - Area Servizi Catastali e Cartografici: dp.laquila.scc@agenziaentrate.it è protocollata dal Capo Area SCC o da altro soggetto da lui delegato;

**5.1.2.20** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all'indirizzo di posta ordinaria dell'UPT - Area Servizi di Pubblicità immobiliare: dp.laquila.spilaquila@agenziaentrate.it è protocollata dal Capo Area SPI o da altro soggetto da lui delegato;

**5.1.2.21** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all'indirizzo di posta ordinaria dell'UPT - Area Servizi Estimativi e OMI: dp.laquila.seomi@agenziaentrate.it è protocollata dal Capo Area SEOMI o da altro soggetto da lui delegato;

**5.1.2.22** La posta in entrata pervenuta, in formato elettronico, all'indirizzo di posta ordinaria dell'UPT - PREGEO: dp.laquila.pregeo10@agenziaentrate.it è protocollata dal Direttore dell'Ufficio provinciale - Territorio o da altro soggetto da lui delegato;

## 5.2. Flussi documentali in uscita

### Protocollazione e spedizione

La gestione della corrispondenza cartacea in uscita dalla AOO avviene secondo un modello di protocollazione distribuita presso le seguenti Unità Organizzative di protocollo:

- a) DP L'AQUILA – Area di Staff presso la sede di L'Aquila
- b) DP L'AQUILA – Area di Staff presso la sede di Avezzano
- c) DP L'AQUILA – Direzione territoriale presso la sede di Sulmona
- d) DP L'AQUILA – Direzione territoriale presso la sede di Castel di Sangro
- e) DP L'AQUILA – TERRITORIO – Direzione dell'Ufficio Provinciale Territorio – sede di Via Salaria Antica Est, 27H L'Aquila

Ciascuna U.O. di protocollo assicura la protocollazione in uscita e la relativa spedizione di tutta la documentazione che viene consegnata per la spedizione entro le ore 10,00. La corrispondenza pervenuta oltre il suddetto orario sarà oggetto di protocollazione entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione.

La gestione dei documenti in uscita dall'AOO con mezzi elettronici è assicurata da tutte le U.O.

## 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 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 sedi della DP di L'Aquila:

- Sede di L'Aquila, Via F. Filomusi Guelfi
- Sede di Avezzano
- Sede di Sulmona
- Sede di Castel di Sangro
- Sede di L'Aquila, Via Salaria Antica Est, 27H

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.