

## **Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea Direzione provinciale di Bergamo**

### **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 valida per l'Area Organizzativa Omogenea Direzione provinciale di Bergamo (codice AOO: AGEDP-BG) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

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

L'Area Organizzativa Omogenea Direzione provinciale di Bergamo (codice AOO: AGEDP-BG) comprende le seguenti articolazioni organizzative interne:

- Direzione provinciale di Bergamo
  - Area Gestione risorse
  - Area Governo e analisi
  - Ufficio Legale
  - Ufficio Controlli
  - Ufficio Provinciale Territorio
  - Ufficio territoriale di Bergamo 1
  - Ufficio territoriale di Bergamo 2
  - Ufficio territoriale di Clusone
    - Sportello decentrato di Lovere
  - Ufficio territoriale di Ponte San Pietro
  - Ufficio territoriale di Treviglio
    - Sportello decentrato di Romano di Lombardia

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

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Michele Beretta, nella sua qualità di direttore provinciale.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Agostino Vattimo, Capo Area Gestione risorse.

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

Eliana Conti, responsabile ICT, è individuata quale delegata 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 Direzione provinciale di Bergamo privilegia modalità telematiche di trasmissione documentale.

La trasmissione di documenti e corrispondenza, in ogni caso, può avvenire in una delle seguenti modalità:

- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [dp.bergamo@pce.agenziaentrate.it](mailto:dp.bergamo@pce.agenziaentrate.it);
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo [dp.bergamo@agenziaentrate.it](mailto:dp.bergamo@agenziaentrate.it), ovvero ad altro indirizzo mail specificato dal Responsabile dell'Ufficio o della struttura interessata;
- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione al seguente indirizzo:
  - Largo Bortolo Belotti, n. 3 - Bergamo, CAP 24121;
- consegnando la documentazione presso il front-office degli Uffici Territoriali (punto 5.1), specificamente individuati per la trattazione della pratica dal Responsabile dell'Ufficio, negli orari di apertura dei medesimi (la mattina dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 12,30 – nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle 14,00 alle 16,00).
- inviando un fax al numero telefonico 0353880228 ovvero ad altro numero telefonico specificato dal 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.

E' 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

#### 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) Area Gestione risorse - DP Bergamo – Largo Bortolo Belotti, 3 – 24121 Bergamo;
- b) Ufficio Legale - DP Bergamo - Largo Bortolo Belotti, 3 – 24121 Bergamo;
- c) Ufficio Controlli - DP Bergamo - Largo Bortolo Belotti, 3 – 24121 Bergamo;

- d) Ufficio provinciale Territorio – DP Bergamo - Largo Bortolo Belotti, 3 – 24121 Bergamo;
- e) Front-office degli Uffici territoriali:
  - Ufficio territoriale di Bergamo 1 - DP Bergamo - Largo Bortolo Belotti, 3 – 24121 Bergamo;
  - Ufficio territoriale di Bergamo 2 - DP Bergamo – Via Geremia Bonomelli, 1/3 – 24121 Bergamo;
  - Ufficio territoriale di Clusone - DP Bergamo – Via Zucchelli, 2 -24023 Clusone (BG);
    - Sportello di Lovere – Ut Clusone - DP Bergamo – Via Marconi, 19 – 24065 Lovere (BG);
  - Ufficio territoriale di Ponte San Pietro - DP Bergamo – Via Carducci, 1 – 24030 Presezzo (BG) ;
  - Ufficio territoriale di Treviglio – DP Bergamo – Via Rossini, 3 – 24047 Treviglio (BG);
    - Sportello di Romano di Lombardia – UT Treviglio – DP Bergamo - Via XXV Aprile n. 54 - 24058 Romano di Lombardia (BG).

Le U.O. indicate dalla lettera a) alla lettera c) assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 14.30.

Le strutture di front-office degli uffici territoriali e dell'Ufficio provinciale - Territorio della Direzione Provinciale di Bergamo, ricevono documentazione esclusivamente durante l'orario di apertura al pubblico e assicurano la protocollazione della documentazione ricevuta nella stessa giornata di ricezione.

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 le seguenti Unità Organizzative di protocollo:

- Area Gestione risorse – DP Bergamo – Largo Bortolo Belotti, 3 – 24121 Bergamo;
- Ufficio Legale – DP Bergamo – Largo Bortolo Belotti, 3 – 24121 Bergamo;
- Ufficio Controlli - DP Bergamo - Largo Bortolo Belotti, 3 – 24121 Bergamo;
- Ufficio provinciale - Territorio - DP Bergamo - Largo Bortolo Belotti, 3 – 24121 Bergamo;
- Ufficio territoriale di Bergamo 1 - DP Bergamo - Largo Bortolo Belotti, 3 – 24121 Bergamo;
- Ufficio territoriale di Bergamo 2 - DP Bergamo – Via Geremia Bonomelli 1/3 – 24121 Bergamo;
- Ufficio territoriale di Clusone - DP Bergamo – Via Zucchelli, 2 - 24023 Clusone (BG);
- Sportello di Lovere – UT Clusone - DP Bergamo – Via Marconi, 19 – 24065 Lovere (BG);
- Ufficio territoriale di Ponte San Pietro - DP Bergamo – Via Carducci, 1 – 24030 Presezzo (BG);
- Ufficio territoriale di Treviglio - DP Bergamo – Via Rossini, 3 – 24047 Treviglio (BG);
- Sportello di Romano di Lombardia – UT Treviglio – DP Bergamo - Via XXV Aprile, 54 - 24058 Romano di Lombardia (BG).

Ciascuna U.O. di protocollo assicura la protocollazione in uscita di tutta la documentazione che viene consegnata per la spedizione entro le ore 14,30. La corrispondenza pervenuta all'Area/Ufficio oltre il suddetto orario sarà oggetto di protocollazione entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione. La spedizione tramite servizio postale avverrà entro il primo giorno lavorativo successivo alla protocollazione.

## 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 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:

- Area Gestione risorse – DP Bergamo – Segreteria – 1° piano stanza 101;
- Ufficio Controlli – DP Bergamo – Segreteria - 3° piano stanza 301;
- Ufficio provinciale - Territorio – DP Bergamo – piano rialzato - Prima informazione;
- Ufficio territoriale di Bergamo 1 - DP Bergamo - Prima informazione;
- Ufficio territoriale di Bergamo 2 – DP Bergamo - Prima informazione;
- Ufficio territoriale di Clusone - DP Bergamo - Prima informazione;
- Sportello di Lovere - Ut Clusone - DP Bergamo - Prima informazione;
- Ufficio territoriale di Ponte San Pietro - DP Bergamo - Prima informazione;
- Ufficio territoriale di Treviglio - DP Bergamo - Prima informazione;
- Sportello di Romano di Lombardia – UT Treviglio – DP Bergamo - Prima informazione.

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.