

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

Centro di Assistenza Multicanale di Venezia

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 "Centro di Assistenza Multicanale di Venezia" (codice AOO: AGECAMVE) e costituisce parte integrante del *Manuale di gestione dell'Agenzia delle Entrate*.

1. DEFINIZIONE DELL'AOO

L'Area Organizzativa Omogenea "CENTRO DI ASSISTENZA MULTICANALE DI VENEZIA" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne:

- CENTRO DI ASSISTENZA MULTICANALE VENEZIA
- TEAM ASSISTENZA 1 - CAM VENEZIA
- TEAM ASSISTENZA 2 - CAM VENEZIA
- TEAM ASSISTENZA 3 - CAM VENEZIA
- TEAM ASSISTENZA 4 - CAM VENEZIA
- TEAM ASSISTENZA 5 - CAM VENEZIA
- TEAM ASSISTENZA 6 - CAM VENEZIA
- TEAM ASSISTENZA 7 - CAM VENEZIA
- TEAM ASSISTENZA 8 - CAM VENEZIA
- TEAM ASSISTENZA 9 - CAM VENEZIA

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Alfonso Orabona, nella sua qualità di direttore ad interim del Centro di Assistenza Multicanale di Venezia.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è Elisa Bottazzini.

2.1. Delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale

La sig.ra Elisa Bottazzini è individuata quale delegato del responsabile del Servizio di gestione documentale per i seguenti compiti operativi:

- attribuire il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzione 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 al "CENTRO DI ASSISTENZA MULTICANALE DI VENEZIA" può avvenire in una delle seguenti modalità:

- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo cam.veneziam@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo cam.veneziam.comunicazioni@agenziaentrate.it;
- inviando un fax al n°: 0650763115

Per l'attività istituzionale di assistenza i suddetti canali possono essere utilizzati solo su esplicita indicazione del personale dell'Ufficio, stante il fatto che i Centri di Assistenza Multicanale dell'Agenzia delle entrate possono essere contattati solo attraverso i canali elencati sul sito www.agenziaentrate.gov.it sezione "Contatta l'Agenzia – Assistenza fiscale".

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, per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO:

- Registro della corrispondenza interna all'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 tutte le articolazioni interne (definite di seguito come Unità Organizzative di protocollo).

Le U.O. di protocollo assicurano la protocollazione nella stessa giornata di ricezione di tutta la corrispondenza in ingresso ricevuta entro le ore 15,30.

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 accentrata presso una unica Unità Organizzativa di protocollo individuata presso l'unità organizzativa denominata Centro di Assistenza Multicanale di Venezia.

La stessa unità assicura la protocollazione in uscita e la relativa spedizione di tutta la documentazione che viene consegnata per la spedizione entro le ore 15,00. La corrispondenza pervenuta all'Area oltre il suddetto orario sarà oggetto di protocollazione entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione.

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 la seguente postazione:

- a) presso la postazione del CCPulse ubicata nella zona front office

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.