

Manuale di gestione documentale per l'Area Organizzativa Omogenea

Centro di Assistenza Multicanale di Cagliari

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, valide per l'Area Organizzativa Omogenea "Centro di Assistenza Multicanale di Cagliari" (codice AOO: AGECAMCA) 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 Cagliari" comprende le seguenti articolazioni organizzative interne

- Team Assistenza 1
- Team Assistenza 2
- Team Assistenza 3
- Team Assistenza 4
- Team Assistenza 5
- Team Assistenza 6
- Team Assistenza 7
- Team Assistenza 8
- Unità di direzione e segreteria

2. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

Il responsabile della gestione documentale dell'AOO è Vitaliano Aloï, nella sua qualità di Direttore del Centro di Assistenza Multicanale di Cagliari.

Il responsabile svolge le funzioni previste dal Manuale di Ente.

Il vicario del Responsabile della gestione documentale è individuato nella figura del direttore reggente fiduciario, responsabile del C.A.M. di Cagliari in caso di assenza del Direttore, con delega per le attività svolte dai consulenti telefonici e la firma di atti di competenza della struttura.

2.1. Delegato del Responsabile del Servizio di gestione documentale

Il sig. Angelo Camerada, Responsabile dell'Unità di Direzione e Segreteria, 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 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 Cagliari può avvenire in una delle seguenti modalità:

- utilizzando il servizio postale e indirizzando la documentazione al seguente indirizzo:
 - SS 554 Km. 1,600 – 09100 Cagliari
- inviando un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo cam.cagliari@pce.agenziaentrate.it;
- inviando un messaggio di posta elettronica ordinaria all'indirizzo callcenter.cagliari@agenziaentrate.it
- FAX: agli utenti verrà comunicato dal consulente telefonico contattato, di volta in volta, il numero di FAX da utilizzare per la trasmissione al TEAM competente degli atti e documenti connessi alla trattazione delle pratiche in corso.

4. REGISTRI

All'interno dell'AOO è operativo un Registro Ufficiale di protocollo destinato a registrare le comunicazioni ricevute e spedite dalla AOO.

Sono inoltre operativi, fino al 31 dicembre 2015, i seguenti registri interni, utilizzati per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne dell'AOO:

- Registro della corrispondenza interna alla AOO
- Registro del personale

Dal 1/01/2016 sarà operativo il solo registro interno della corrispondenza per le comunicazioni tra le strutture interne.

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) Team Assistenza 1
- b) Team Assistenza 2
- c) Team Assistenza 3
- d) Team Assistenza 4

- e) Team Assistenza 5
- f) Team Assistenza 6
- g) Team Assistenza 7
- h) Team Assistenza 8
- i) Unità di direzione e segreteria

Per gli atti diretti alle U.O. indicate dalla lettera a) alla lettera h) pervenuti entro le ore 17,00 di ogni giornata lavorativa dal lunedì al venerdì, la protocollazione avviene in giornata o entro il giorno lavorativo successivo.

Per gli atti diretti alla U.O. indicata dalla lettera i) pervenuti entro le ore 12,00 la protocollazione a cura degli addetti avviene in giornata.

La corrispondenza pervenuta all'AOO oltre gli orari indicati nei paragrafi precedenti sarà oggetto di protocollazione entro il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione, fatto salvo quanto indicato nel Manuale di gestione documentale dell'Agenzia delle Entrate per la protocollazione differita (punto 4.1.2.1) e i casi di urgenza e di indifferibilità nei quali la protocollazione avviene nel medesimo giorno di ricezione.

5.2. Flussi documentali in uscita

Protocollazione e spedizione

Per gli atti che provengono dalla Unità di Direzione e Segreteria la spedizione della posta cartacea avviene quotidianamente con consegna al Pick-up di Poste Italiane alle ore 11,30 e contiene gli atti in partenza protocollati il giorno precedente dopo le 11,00 e quelli del giorno di spedizione protocollati entro le ore 11,00.

Gli atti spediti attraverso la PEC, la casella di Posta elettronica non certificata e il fax vengono protocollati in giornata entro le ore 13,00. Sono fatti salvi i casi di urgenza e di indifferibilità per i quali la protocollazione e la spedizione tramite FAX, PEC o posta elettronica avvengono in giornata anche dopo le ore 13,00.

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 la seguente postazione:

- Stanza 102 piano primo – postazione protocollo di emergenza

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.