

Manuale di gestione documentale dell'Agenzia delle Entrate



aggiornato al 22 aprile 2015

INDICE DEI CONTENUTI

| | |
|--|-----------|
| 1. PREMESSA, DEFINIZIONI, RIFERIMENTI NORMATIVI | 1 |
| 1.1. Il Manuale di Gestione documentale dell’Agenzia delle Entrate | 1 |
| 1.1.1. Ambito di applicazione del Manuale di gestione | 2 |
| 1.1.2. Adozione e pubblicazione del Manuale di gestione di Ente | 2 |
| 1.2. Definizioni | 2 |
| 1.3. Riferimenti normativi | 4 |
| 2. MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DOCUMENTALE | 5 |
| 2.1. Coordinatore della gestione documentale | 5 |
| 2.2. Aree Organizzative Omogenee | 5 |
| 2.2.1. Indirizzi di posta elettronica delle AOO..... | 6 |
| 2.2.1.1. Caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC) | 6 |
| 2.2.1.2. Caselle di posta elettronica ordinaria..... | 6 |
| 2.2.2. Comunicazioni tra AOO dell’Agenzia | 6 |
| 2.3. Servizio di gestione documentale delle AOO | 6 |
| 2.3.1. Responsabile della gestione documentale della AOO | 6 |
| 2.3.2. Vicario del Responsabile della gestione documentale..... | 7 |
| 2.3.3. Delegato del Responsabile della gestione documentale | 7 |
| 2.4. Manuale di gestione dell’AOO | 8 |
| 2.4.1. Pubblicazione del Manuale di gestione dell’AOO | 8 |
| 2.4.2. Aggiornamento del Manuale di gestione dell’AOO | 9 |
| 2.4.3. Avvicendamento del Responsabile della gestione documentale | 9 |
| 3. PROTOCOLLAZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI | 10 |
| 3.1. Il sistema dei Registri | 10 |
| 3.1.1. Il Registro ufficiale di protocollo | 10 |
| 3.1.1.1. Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo..... | 11 |
| 3.1.2. Il Registro di emergenza in modalità web..... | 11 |
| 3.1.3. Il Registro di emergenza in modalità “stand alone” | 11 |
| 3.1.4. Il Registro Interno..... | 12 |
| 3.1.5. Registri particolari | 12 |
| 3.2. Unità organizzative di registrazione di protocollo | 13 |
| 3.2.1. Operatività delle U.O. di protocollo | 13 |
| 3.3. Segnatura di protocollo..... | 14 |
| 3.3.1. Segnatura dei documenti cartacei | 14 |
| 3.3.2. Segnatura dei documenti elettronici | 14 |
| 3.4. Annullamento di una protocollazione o registrazione..... | 14 |
| 3.4.1. Annullamento parziale | 15 |
| 3.4.2. Annullamento totale | 15 |
| 3.4.2.1. Limiti all’annullamento totale | 15 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 4. | GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI | 16 |
| 4.1. | Flussi documentali in ingresso | 16 |
| 4.1.1. | Ricezione e protocollazione | 16 |
| 4.1.1.1. | <i>Formato dei documenti ricevuti in forma elettronica</i> | <i>16</i> |
| 4.1.1.2. | <i>Corrispondenza non soggetta ad apertura</i> | <i>17</i> |
| 4.1.2. | Protocollazione | 17 |
| 4.1.2.1. | <i>Protocollazione differita</i> | <i>17</i> |
| 4.1.2.2. | <i>Rilascio di ricevute attestanti la ricezione</i> | <i>18</i> |
| | <i>Documenti consegnati a mano</i> | <i>18</i> |
| | <i>Documenti inviati all'AOO tramite PEC</i> | <i>18</i> |
| 4.1.2.3. | <i>Documenti ricevuti tramite fax.....</i> | <i>18</i> |
| | <i>Processi per i quali è rilevante la prima data di arrivo del documento. 18</i> | |
| | <i>Processi per i quali è rilevante la data di arrivo del documento in originale</i> | <i>19</i> |
| 4.1.2.4. | <i>Gestione dei documenti erroneamente indirizzati all'Agenzia.....</i> | <i>19</i> |
| | <i>Documenti cartacei</i> | <i>19</i> |
| | <i>Documenti di competenza di altra AOO dell'Agenzia delle Entrate</i> | <i>19</i> |
| | <i>Documento di competenza di altra amministrazione.....</i> | <i>19</i> |
| | <i>Documenti elettronici.....</i> | <i>19</i> |
| | <i>Documenti di competenza di altra AOO dell'Agenzia delle Entrate</i> | <i>19</i> |
| | <i>Documento di competenza di altra amministrazione.....</i> | <i>20</i> |
| 4.1.2.5. | <i>Atti notificati all'Agenzia tramite messo notificatore</i> | <i>20</i> |
| 4.1.2.6. | <i>Corrispondenza con tracciatura del mittente (es. raccomandata)</i> | <i>20</i> |
| 4.1.2.7. | <i>Corrispondenza qualificata (es. posta raccomandata, atti notificati tramite messo notificatore) indirizzata a persona individuata nominativamente.....</i> | <i>20</i> |
| 4.1.2.8. | <i>Documenti inerenti a gare d'appalto</i> | <i>21</i> |
| 4.1.2.9. | <i>Lettere anonime, documenti non firmati e documenti con firma illeggibile</i> | <i>21</i> |
| 4.1.3. | Segnatura | 21 |
| 4.1.4. | Assegnazione..... | 21 |
| 4.2. | Flussi documentali in uscita | 22 |
| 4.2.1. | Formazione del documento | 22 |
| 4.2.2. | Sottoscrizione..... | 22 |
| 4.2.2.1. | <i>Utilizzo della copia analogica di documento firmato digitalmente (art. 3 bis del Codice dell'Amministrazione Digitale)</i> | <i>22</i> |
| 4.2.3. | Registrazione di protocollo | 23 |
| 4.2.4. | Spedizione | 23 |
| 4.2.5. | Utilizzo del fax tra pubbliche amministrazioni..... | 23 |
| 4.3. | Flussi documentali interni all'AOO..... | 24 |
| 5. | TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI RISERVATI..... | 24 |
| 6. | TUTELA DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI..... | 24 |
| 7. | CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI | 25 |
| 7.1. | Classificazione dei documenti | 25 |
| 7.1.1. | Titolario di classificazione | 25 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 7.1.2. | Attribuzione del codice di classificazione ai documenti | 25 |
| 7.2. | Fascicolazione dei documenti | 25 |
| 7.3. | Archiviazione dei documenti..... | 26 |
| 7.3.1. | Archiviazione dei documenti elettronici | 26 |
| 7.3.2. | Archiviazione dei documenti cartacei | 27 |
| 7.3.3. | Piano di conservazione dell'archivio | 27 |
| 7.3.4. | Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito..... | 27 |
| 7.3.5. | Sistema di conservazione dei documenti informatici | 27 |
| 7.3.5.1. | <i>Responsabile della Conservazione</i> | 28 |
| 7.3.5.2. | <i>Il Manuale di conservazione</i> | 28 |
| 8. | PIANO DI SICUREZZA | 29 |
| 9. | ALLEGATI..... | 31 |

1. PREMESSA, DEFINIZIONI, RIFERIMENTI NORMATIVI

1.1. Il Manuale di Gestione documentale dell'Agazia delle Entrate

Il Manuale di gestione documentale, previsto dall'articolo adottato ai sensi dell'art. 5 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013, è il documento attraverso il quale vengono definite le regole e i principi per la gestione della documentazione prodotta e archiviata dalle pubbliche amministrazioni.

Inoltre, il Manuale fornisce le istruzioni necessarie ad assicurare il corretto funzionamento del *Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi* (di seguito *Servizio di gestione documentale*) istituito, ai sensi dell'art. 61 del Decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000, presso ogni Area Organizzativa Omogenea (AOO) cioè per ciascun insieme di "uffici da considerare ai fini della gestione unica e coordinata dei documenti" individuato all'interno dell'amministrazione ai sensi dell'art. 50 dello stesso DPR.

L'Agazia delle Entrate è un ente articolato su più AOO e, allo scopo di assicurare uniformità di trattamento dei documenti, ha individuato la figura (prevista a questo scopo dall'art. 3 del DPCM 3 dicembre 2013) del *Coordinatore della Gestione documentale*.

In questo contesto, il Coordinatore della gestione documentale provvede ad emanare il presente *Manuale di Gestione documentale per l'Ente Agazia delle Entrate* (di seguito definito *Manuale di Ente*) che indica le regole e i principi della gestione documentale comuni a tutte le AOO dell'Agazia.

Il contenuto del Manuale di Ente è vincolante per tutte le AOO. Il Manuale di Ente individua gli aspetti della gestione documentale la cui definizione è demandata alle scelte organizzative di competenza di ciascun responsabile di AOO. Tali scelte organizzative sono declinate dal responsabile dell'AOO all'interno del *Manuale di gestione documentale dell'AOO* (di seguito *Manuale di AOO*) che pertanto integra il *Manuale di Ente*.

In definitiva, il *Manuale di Ente*:

- definisce le regole per la gestione del Servizio di protocollo per tutte le AOO dell'Agazia delle Entrate;
- fissa i principi di gestione dei documenti per la gestione dei documenti con particolare riguardo all'uso del titolare di classificazione e alle regole per la costituzione e manutenzione del fascicolo elettronico;

Al *Manuale di AOO* è invece demandata, nell'ambito dei principi definiti dal Manuale di ente:

- l'individuazione delle unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo, di organizzazione e di tenuta dei documenti all'interno dell'AOO;
- la definizione di modalità di relazione con l'utenza per quanto attiene la ricezione di documenti;
- l'individuazione delle responsabilità connesse alla gestione della documentazione ricevuta, spedita e interna all'AOO.

1.1.1. Ambito di applicazione del Manuale di gestione

I principi gestionali contenuti nel Manuale di gestione documentale si applicano a tutti i flussi documentali in entrata e in uscita dagli uffici dell’Agenzia ad eccezione di quelli riguardanti tipologie documentali per le quali siano applicabili specifiche disposizioni normative o regolamentari.

1.1.2. Adozione e pubblicazione del Manuale di gestione di Ente

Il Manuale di gestione documentale dell’Agenzia delle Entrate è proposto dal Coordinatore della gestione documentale dell’Agenzia al Tavolo Permanente ICT¹ che lo approva.

Il Manuale di gestione documentale viene pubblicato sul sito internet dell’Agenzia.

Le modifiche al Manuale di Ente vengono approvate dal Tavolo Permanente ICT su proposta del Coordinatore della gestione documentale.

1.2. Definizioni

Ai fini del presente manuale si intende:

- per **Agenzia**, l’Agenzia delle Entrate;
- per **CAD**, il DLGS 7 marzo 2005, n.82 – *Codice dell’Amministrazione Digitale*;
- per **Testo Unico**, il DPR 445 del 20 dicembre 2000 – Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa,
- per **Regole tecniche**, l’insieme delle norme di attuazione del Codice dell’Amministrazione Digitale che regolano la gestione dei documenti informatici e dei flussi documentali;
- per **Sistema documentale**, l’insieme delle regole, dei processi, delle procedure e delle tecnologie utilizzato dall’Agenzia delle Entrate per le attività finalizzate alla archiviazione e gestione dei documenti informatici durante il loro ciclo di vita;
- per **Coordinatore della gestione documentale**, la figura individuata ai sensi dell’art. 3 delle Regole tecniche sul protocollo informatico (DPCM 3 dicembre 2013) cui compete la definizione di criteri e regole omogenee per la gestione di documenti all’interno delle singole AOO dell’Agenzie e le modalità di comunicazione tra le diverse AOO dell’Agenzia;
- per **AOO - Area Organizzativa Omogenea**, l’insieme degli uffici da considerare ai fini di una gestione unica e coordinata dei documenti;
- per **Manuale di Ente**, Il Manuale di Gestione documentale dell’Agenzia delle Entrate contenente i principi e le regole per la gestione documentale valide per tutte le strutture dell’Agenzia;

¹ Il Tavolo Permanente ICT è stato istituito con atto del Direttore dell’Agenzia n. 65756 del 2 maggio 2012. Al Tavolo è stata affidata la promozione delle iniziative concernenti l’attuazione delle direttive in materia di digitalizzazione, nonché la pianificazione e il coordinamento del processo di diffusione della dematerializzazione dei documenti.

- per **Manuale di AOO**, il documento redatto, ad integrazione del Manuale di Ente, nel quale il Responsabile di ciascuna Area Organizzativa Omogenea esplicita le scelte organizzative che il Manuale di Ente riserva alla sua competenza;
- per **Servizio di gestione documentale**, il *Servizio per la tenuta del protocollo e la gestione dei flussi documentali e degli archivi* (previsto dall'articolo 61 del D.P.R. 445 del 20 dicembre 2000 – *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*) istituito presso ciascuna AOO dell'Agenzia, al quale spetta il compito di garantire il corretto impiego del sistema di protocollo e assicura, in generale, il funzionamento del sistema di gestione documentale;
- per **Responsabile della gestione documentale**, il Responsabile del Servizio di gestione documentale individuato in ciascuna AOO dell'Agenzia,
- per **ProtocolloASP/NSD**, l'applicazione utilizzata dagli uffici dell'Agenzia delle Entrate per la gestione del registro di protocollo le registrazioni di protocollo e per la gestione dei documenti.
- per **SOGEI**, la Società che eroga il Servizio di Protocollo Informatico e di gestione documentale.

1.3. Riferimenti normativi

Nella redazione del presente Manuale di Gestione si è tenuto conto, in particolare, di quanto previsto dalle seguenti norme in materia di gestione dei documenti amministrativi e dei flussi documentali:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 - Nuove norme sul procedimento amministrativo;
- Legge 15 marzo 1997 n. 59 – Per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa;
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 – Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 - Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata;
- Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'amministrazione Digitale, aggiornato e integrato dal D. Lgs. 4 aprile 2006 n. 159;
- Legge 28 gennaio 2009, n. 2 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, recante misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 6 maggio 2009 -Disposizioni in materia di rilascio e di uso della casella di posta elettronica certificata assegnata ai cittadini
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 - Attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- Decreto legislativo 30 dicembre 2010 n. 235 - Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 Dicembre 2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014 – Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni.

2. MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DOCUMENTALE

2.1. Coordinatore della gestione documentale

L'Agenzia delle Entrate si configura come un ente articolato su una pluralità di Aree Organizzative Omogenee (AOO), articolate nelle tipologie descritte al successivo punto 2.2.

Al fine di garantire criteri uniformi per la gestione dei documenti nelle diverse AOO, e in linea con quanto previsto dall'articolo 3 del DPCM 3 dicembre 2013, l'Agenzia ha individuato il Coordinatore della gestione documentale nel responsabile dell'*Ufficio analisi dei processi e gestione* documentale della Direzione centrale del Personale.

Il Coordinatore della gestione documentale assolve ai compiti indicati nell'art. 4 del DPCM 3 dicembre 2013 e, in particolare:

- predisporre il Manuale di gestione documentale dell'Ente Agenzia delle Entrate, definendo i principi e le regole di gestione documentale comuni a tutte le AOO dell'Agenzia;
- predisporre lo schema di Manuale di gestione da adottare presso ciascuna AOO dell'Agenzia che rappresenta parte integrante del Manuale di Ente;
- predisporre, d'intesa con il responsabile della conservazione, il responsabile dei sistemi informativi, il responsabile del trattamento dei dati personali e il responsabile dell'ufficio i cui all'art. 17 del CAD, il piano per la sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso e alla conservazione dei documenti informatici.

2.2. Aree Organizzative Omogenee

Ai sensi dell'art. 50 del Testo Unico, l'Agenzia delle Entrate ha individuato le Aree Organizzative Omogenee (AOO), cioè gli insiemi di "*uffici da considerare ai fini di una gestione unica e coordinata dei documenti*".

Le AOO dell'Agenzia possono essere distinte nelle seguenti tipologie:

- **AOO "centrale"**: è un'AOO unica, comprendente l'Ufficio del Direttore dell'Agenzia, gli uffici di staff al Direttore dell'Agenzia e tutte le Direzioni Centrali;
- **AOO "regionali"**: si identificano con ciascuna Direzione regionale dell'Agenzia, con la Direzione provinciale di Trento e con la Direzione provinciale di Bolzano;
- **AOO "provinciali"**: coincidono con ciascuna Direzione provinciale e ciascun Ufficio provinciale - Territorio;
- **AOO "CAM"**: coincidono con ciascun Centro di Assistenza Multicanale (CAM);
- **AOO "CO"**: corrispondono con ciascun Centro Operativo (CO).

L'elenco delle AOO individuate per l'Agenzia delle Entrate è allegato al presente Manuale.

L'elenco delle AOO è suscettibile di modifica in relazione all'individuazione di nuove AOO o alla riorganizzazione delle medesime.

L'aggiornamento dell'elenco è garantito dal Coordinatore della gestione documentale.

2.2.1. Indirizzi di posta elettronica delle AOO

2.2.1.1. Caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC)

Presso ciascuna AOO dell'Agenzia delle Entrate è stato istituito almeno un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC). Gli indirizzi di PEC delle AOO sono pubblicati sul sito internet dell'Agenzia (www.agenziaentrate.gov.it) e nell'Indice PA (consultabile all'indirizzo <http://www.indicepa.gov.it>).

Le caselle di PEC attive presso le AOO dell'Agenzia delle Entrate ricevono esclusivamente messaggi inviati da altre caselle di PEC.

2.2.1.2. Caselle di posta elettronica ordinaria

Presso ciascuna AOO dell'Agenzia è attivo almeno un indirizzo di posta elettronica ordinaria istituzionale. Gli indirizzi di posta elettronica ordinaria delle AOO sono pubblicati sul sito internet dell'Agenzia (www.agenziaentrate.gov.it) e nell'Indice PA (consultabile all'indirizzo <http://www.indicepa.gov.it>).

2.2.2. Comunicazioni tra AOO dell'Agenzia

Le comunicazioni scambiate tra diverse AOO dell'Agenzia delle Entrate avvengono:

- tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) quando la comunicazione ha il valore di posta raccomandata o, comunque, sia necessario attestare con certezza il momento dell'invio e della ricezione;
- tramite posta elettronica ordinaria in tutti gli altri casi.

In ogni caso, lo scambio di comunicazioni tra AOO dell'Agenzia non avviene mai tramite la posta ordinaria, posta raccomandata o fax, ad eccezione dei casi in cui l'uso dei suddetti mezzi di comunicazione sia espressamente richiamato dalle norme applicabili.

2.3. Servizio di gestione documentale delle AOO

All'interno di ogni singola AOO è istituito, ai sensi dell'art. 61 del DPR n. 445/2000 (*Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*) il Servizio per la tenuta del protocollo e la gestione dei flussi documentali e degli archivi, di seguito definito Servizio di gestione documentale al quale spetta il compito di garantire il corretto impiego del sistema di protocollo e assicura, in generale, il funzionamento del sistema di gestione documentale.

2.3.1. Responsabile della gestione documentale della AOO

Per ogni AOO è individuato il Responsabile della gestione documentale, preposto al Servizio di gestione documentale, nelle seguenti figure:

- per l'AOO centrale: coincide con il *Responsabile della dematerializzazione dei documenti e della gestione dei flussi*;

- per le AOO “regionali”: coincide con il direttore regionale o con altro dirigente della direzione regionale indicato dal direttore regionale e con il direttore provinciale, o altro dirigente indicato dal direttore provinciale per la Direzione provinciale di Bolzano e la Direzione provinciale di Trento;
- per le AOO “provinciali”: coincide con il direttore provinciale e con il direttore dell’ufficio provinciale – Territorio, per le rispettive strutture;
- per le AOO “CAM”: coincide con il direttore del Centro di Assistenza Multicanale;
- per le AOO “CO”: coincide con il direttore del Centro Operativo.

Il Responsabile della gestione documentale assicura il rispetto, nell’ambito dell’AOO, delle indicazioni contenute nel presente Manuale di Ente e definisce le scelte organizzative connesse alla gestione documentale e del protocollo informatico che il presente Manuale di Ente rimanda alla sua competenza.

In particolare, il Responsabile della gestione documentale:

- a) attribuisce il livello di autorizzazione per l’accesso alle funzioni del sistema di protocollo informatico e di gestione documentale;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle normative vigenti;
- c) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate nel più breve tempo possibile;
- d) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell’organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- e) autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo di cui all’articolo 54 del DPR 445/2000;
- f) autorizza l’apertura del registro di emergenza nella modalità *stand alone* (vedi successivo punto 3.1.3) dopo aver accertato l’indisponibilità del sistema e, dopo aver verificato il ripristino del suo corretto funzionamento, ne dispone la chiusura.

Le determinazioni assunte in materia di gestione documentale da parte del Responsabile della gestione documentale dell’AOO ad integrazione di quelle previste nel Manuale di Ente sono raccolte nel Manuale di gestione dell’AOO, redatto secondo le indicazioni fornite dal presente Manuale e approvato dal Responsabile della gestione documentale dell’AOO.

2.3.2. Vicario del Responsabile della gestione documentale

Ai sensi dell’art. 3, comma 1, lett. b) del DPCM 3 dicembre 2013, il Responsabile della gestione documentale individua un vicario per i casi di vacanza, assenza o impedimento del Responsabile.

2.3.3. Delegato del Responsabile della gestione documentale

Allo scopo di agevolare l’assolvimento dei compiti assegnatigli, il Responsabile della gestione documentale può individuare, all’interno di ciascuna AOO, un suo delegato definendo, eventualmente, il contesto organizzativo nel quale egli può esercitare le attività delegate.

Il delegato del Responsabile della gestione documentale, nell'ambito del contesto nel quale esercita la delega, può svolgere alcune funzioni, meramente operative, attribuite al Responsabile della gestione documentale necessarie per garantire il buon andamento della gestione documentale in una struttura articolata e complessa.

Pertanto il Delegato del Responsabile della gestione documentale può:

- 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;
- garantire che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle normative vigenti;
- autorizzare le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo.

2.4. Manuale di gestione dell'AOO

Le scelte organizzative demandate dal presenta Manuale di Ente al Responsabile della Gestione documentale dell'AOO vengono raccolte nel Manuale di gestione documentale dell'AOO, di seguito Manuale di AOO.

Lo schema di Manuale di AOO è definito dal Coordinatore della gestione documentale. e, in particolare:

- a) descrive il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni, all'AOO;
- b) definisce le regole di registrazione, di smistamento e di assegnazione dei documenti ricevuti;
- c) definisce le modalità di formazione e gestione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche;
- d) indica le unità organizzative responsabili delle attività di registrazione di protocollo e i relativi orari di operatività;
- e) indica le unità organizzative responsabili per l'organizzazione e la tenuta dei documenti all'interno dell'AOO;
- f) indica tipologie di documenti esclusi dalla registrazione di protocollo o soggetti a registrazione particolare, ulteriori rispetto a quelle indicate nel Manuale di Ente;
- g) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso al sistema di protocollo e di gestione documentale indicando i relativi "ruoli" utilizzati all'interno dell'AOO;
- h) i criteri e le modalità di accesso alle registrazioni e alle informazioni documentali da parte di soggetti estranei all'AOO;
- i) le modalità di utilizzo del registro di emergenza all'interno dell'AOO.

Il Manuale di AOO è adottato con Ordine di Servizio del Responsabile della gestione documentale dell'AOO. L'Ordine di Servizio è registrato nel Registro interno dell'AOO (vedi punto 3.1.4, *Il Registro Interno*).

2.4.1. Pubblicazione del Manuale di gestione dell'AOO

Il Manuale di gestione dell'AOO è pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Agenzia delle Entrate e nello spazio intranet dedicato all'AOO (o della direzione regionale, se la pagina intranet dell'AOO non è disponibile).

2.4.2. Aggiornamento del Manuale di gestione dell'AOO

Il Manuale di gestione dell'AOO viene aggiornato ogni qualvolta il Responsabile della gestione documentale lo ritiene opportuno.

Ogni nuova versione del Manuale di AOO viene adottata con Ordine di Servizio del Responsabile della gestione documentale dell'AOO. L'Ordine di Servizio viene registrato nel Registro interno dell'AOO (vedi punto 3.1.4, *Il Registro Interno*).

Il Responsabile della gestione documentale richiede tempestivamente la pubblicazione di ogni nuova versione del Manuale di AOO sul sito internet dell'Agenzia e nello spazio intranet dedicato.

2.4.3. Avvicendamento del Responsabile della gestione documentale

Nel caso di avvicendamento del Responsabile della gestione documentale dell'AOO, il nuovo Responsabile deve prendere visione del Manuale di AOO, verificare le regole in esso contenute ed eventualmente modificarle aggiornando il Manuale con proprio Ordine di Servizio.

Le regole contenute nel Manuale di AOO si intendono valide fino all'eventuale Ordine di Servizio che le modifica.

3. PROTOCOLLAZIONE E REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

All'interno dell'AOO tutti i documenti devono essere oggetto di registrazione.

In particolare, per i documenti ricevuti e spediti dall'AOO, la registrazione di protocollo prevista dall'art. 53 del DPR 445/2000 ha la funzione giuridica di garantire la trasparenza amministrativa in relazione alle operazioni di ricezione e di invio dei documenti da parte dell'AOO.

Tramite il Registro di Protocollo (e gli altri registri istituiti con le finalità indicate nel presente Manuale) è possibile registrare ufficialmente l'esistenza di un documento all'interno delle AOO e tenere traccia delle sue movimentazioni.

3.1. Il sistema dei Registri

In ciascuna AOO sono istituiti i seguenti registri obbligatori:

- il **Registro Ufficiale di Protocollo**, per registrare le comunicazioni ricevute e spedite dalla AOO;
- il **Registro di Protocollo di emergenza in modalità web**, automaticamente attivato nel caso di indisponibilità generalizzata del sistema di protocollo centralizzato;
- il **Registro di Protocollo di Emergenza in modalità stand alone**, da attivare, su provvedimento del Responsabile della gestione documentale dell'AOO in caso di malfunzionamenti prolungati dell'applicazione informatica.
- un unico **Registro Interno**, utilizzato per tracciare le comunicazioni che si svolgono tra strutture interne all'AOO.

Su autorizzazione del Coordinatore della gestione documentale possono, inoltre, essere istituiti **Registri particolari** destinati alla registrazione di particolari tipologie di documenti secondo quanto previsto nel paragrafo *Registri particolari*.

3.1.1. Il Registro ufficiale di protocollo

Ai sensi dell'art. 53 del D.P.R. 445/2000, sono soggetti alla registrazione sul Registro Ufficiale di protocollo:

- tutti i documenti ricevuti dall'AOO;
- tutti i documenti spediti, consegnati o, comunque, in uscita dall'AOO.

La registrazione sul Registro Ufficiale di protocollo avviene utilizzando il sistema ProtocolloASP/NSD. Il numero di protocollo attribuito dal sistema informatico individua un unico documento (e i suoi eventuali allegati) e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Nell'ambito di ogni AOO la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo è unica, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

Non è consentita l'attribuzione manuale di numeri di protocollo.

Non è possibile attribuire ad un documento un numero già attribuito dal sistema informatico ad altri documenti, anche se questi documenti sono strettamente correlati tra loro.

Non è pertanto consentito in nessun caso l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

Le informazioni da inserire obbligatoriamente nella registrazione di protocollo sono (art. 53 del D.P.R. n. 445/2000):

- il numero di protocollo e la data di registrazione attribuiti in automatico dal sistema;
- il mittente/destinatario;
- l'oggetto;
- l'impronta del documento informatico se trasmesso per via telematica.

3.1.1.1. Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Sono esclusi dall'obbligo di registrazione le seguenti tipologie di documenti:

- le Gazzette ufficiali;
- i Bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione;
- le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- i materiali statistici;
- gli atti preparatori interni;
- i giornali, le riviste, i materiali pubblicitari e gli inviti a manifestazioni;
- i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione.

3.1.2. Il Registro di emergenza in modalità web

In caso di indisponibilità generalizzata del sistema di protocollo informatico, dovuta a problemi infrastrutturali del sistema ProtocolloASP/NSD, a problemi del sistema di autenticazione o delle reti locali per cui non è possibile accedere ai sistemi centrali, viene automaticamente attivato, simultaneamente per tutte le AOO, il Registro di Emergenza in modalità web.

Durante l'impiego del Registro di emergenza web è possibile continuare le registrazioni di protocollo anche in assenza del sistema centralizzato: ad ogni documento registrato in modalità di emergenza viene attribuito un identificativo numerico che viene comunicato al mittente a valere per qualunque successivo rapporto con l'ufficio.

La sequenza numerica utilizzata sul Registro di emergenza web garantisce l'identificazione univoca dei documenti registrati dall'AOO.

Una volta superate le criticità che hanno determinato l'avvio della protocollazione di emergenza web, il sistema di protocollazione viene automaticamente ripristinato.

Le registrazioni di protocollo effettuate in regime di emergenza web vengono automaticamente riversate nel Registro Ufficiale di protocollo alla conclusione del malfunzionamento e il sistema provvede al collegamento automatico tra il numero di registrazione di emergenza ed il numero di protocollo ufficiale.

3.1.3. Il Registro di emergenza in modalità "stand alone"

Nel caso in cui i malfunzionamenti del sistema ProtocolloASP/NSD siano tali da non poter essere risolti mediante la protocollazione di emergenza in modalità web, il

Responsabile della gestione documentale dell'AOO autorizza il ricorso alla protocollazione sui Registri di emergenza *stand alone*. L'autorizzazione può essere concessa anche con semplice e-mail da registrare sul registro Interno dell'AOO e da conservare agli atti dell'ufficio.

La protocollazione sui Registri di emergenza *stand alone* può avvenire solo presso specifiche postazioni di lavoro sulle quali è stato preventivamente installato l'apposito software, consentendo quindi alla AOO di proseguire le attività di protocollazione.

L'elenco delle postazioni presso le quali sono installati i Registri di emergenza deve essere portato a conoscenza del personale dell'AOO e deve essere dichiarato all'interno del Manuale di gestione dell'AOO.

Il Responsabile della gestione documentale assicura che presso ciascuna postazione di emergenza siano sempre disponibili le versioni aggiornate delle indicazioni agli utenti per operare in emergenza.

Durante l'impiego del Registro di emergenza, ad ogni documento registrato viene attribuito un identificativo numerico che viene comunicato al mittente a valere per qualunque successivo rapporto con l'ufficio.

La sequenza numerica utilizzata su ogni Registro di emergenza garantisce l'identificazione univoca dei documenti registrati dall'AOO.

Una volta constatata la cessazione delle cause che avevano determinato il ricorso alla protocollazione di emergenza, il Responsabile del Servizio dispone la chiusura dei registri di emergenza *stand alone* e si assicura che le normali modalità di protocollazione anche siano state ripristinate su tutte le postazioni precedentemente adibite alla protocollazione di emergenza.

Le registrazioni di protocollo effettuate in regime di emergenza vengono riversate nel Registro Ufficiale alla conclusione del malfunzionamento e il sistema provvede al collegamento automatico tra il numero di registrazione di emergenza ed il numero di protocollo ufficiale.

3.1.4. Il Registro Interno

Il Registro Interno è utilizzato per registrare i documenti scambiati tra strutture interne (ordini di servizio, comunicazioni tra uffici interni, comunicazioni al personale, ecc.) dell'AOO e non destinati all'invio a soggetti esterni all'AOO stessa.

Il Registro Interno è tenuto mediante l'applicazione ProtocolloASP/NSD.

Per ogni documento (e per i suoi allegati) registrato nel Registro Interno sono registrate, in maniera non modificabile, le seguenti informazioni:

- il numero di registrazione e la data di registrazione attribuiti in automatico dal sistema;
- l'oggetto.

Nell'ambito dell'AOO la numerazione progressiva delle registrazioni interne, analogamente alle registrazioni di protocollo, è unica, si chiude al 31 dicembre di ogni anno e ricomincia dal primo gennaio dell'anno successivo.

3.1.5. Registri particolari

Oltre ai registri di cui ai punti precedenti, la cui istituzione è obbligatoria per tutte le AOO, all'interno dell'AOO possono essere istituiti Registri particolari, destinati alla

registrazione di tipologie di documenti omogenee per contenuto, finalità o modalità di gestione.

Le possibili tipologie di Registri particolari sono le seguenti:

- “di corrispondenza”, se destinati a registrare documenti in entrata o in uscita dall’AOO
- “interni”, se finalizzati a registrare documenti non destinati all’invio all’esterno dell’AOO

In funzione della loro tipologia, i Registri particolari devono assicurare modalità di registrazioni analoghe a quelle assicurate, rispettivamente, per le registrazioni effettuate sul Registro Ufficiale di protocollo e sul Registro interno.

In particolare, deve essere assicurata la consequenzialità dei numeri di registrazione attribuiti in forma automatica e la non modificabilità delle registrazioni, salvo quanto previsto per l’annullamento (totale o parziale) delle registrazioni.

L’istituzione dei Registri particolari è autorizzata dal Coordinatore della gestione documentale che ne valuta l’opportunità in base ai principi di gestione dei documenti declinati nel presente Manuale e nelle eventuali Linee guida emanate.

I Registri particolari autorizzati dal Coordinatore della Gestione documentale sono riportati:

- in un apposito elenco, da pubblicare entro sei mesi dall’entrata in vigore del presente Manuale e aggiornato dal Coordinatore della gestione documentale, che riporta, per ciascun registro, l’indicazione dell’AOO presso il registro è stato istituito;
- nel Manuale di gestione dell’AOO presso il quale il Registro particolare è stato istituito.

3.2. Unità organizzative di registrazione di protocollo

Il Responsabile della gestione documentale dell’AOO individua, all’interno dell’AOO, le Unità Organizzative di protocollo, cioè le articolazioni interne dell’AOO preposte alla protocollazione in entrata e in uscita dei documenti, scegliendo uno dei seguenti modelli organizzativi:

- Protocollazione centralizzata, con l’individuazione di una unica U.O. di protocollo per ciascuna sede fisica dell’AOO;
- Protocollazione distribuita, con l’individuazione di più U.O. di protocollo.

Il modello di protocollazione scelto dal Responsabile dell’AOO e l’elenco delle U.O. di protocollo è riportato nel Manuale di AOO.

3.2.1. Operatività delle U.O. di protocollo

Il Responsabile della gestione documentale dell’AOO definisce l’orario di operatività delle Unità Organizzative di protocollo all’interno del quale è assicurata la protocollazione dei documenti nella stessa giornata di ricezione, salvo quanto previsto dal punto 4.1.2.1 (*Protocollazione differita*).

L’orario di operatività delle U.O. di protocollo individuate in corrispondenza di uffici dell’Agenzia aperti al pubblico coincide con l’orario di apertura al pubblico.

L'orario di operatività delle U.O. di protocollo è pubblicato nel Manuale dell'AOO e il Responsabile della gestione documentale dell'AOO assicura che tale orario venga portato a conoscenza dell'utenza con ogni utile mezzo.

3.3. Segnatura di protocollo

3.3.1. Segnatura dei documenti cartacei

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione all'originale del documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti il documento stesso. Essa consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

La segnatura di protocollo di un documento cartaceo avviene attraverso l'apposizione su di esso di un "segno" grafico (ad esempio: un timbro, un'etichetta a lettura ottica, ecc.) sul quale vengono riportate le informazioni minime richieste dall'art. 55 del D.P.R. 445/2000:

- codice identificativo dell'amministrazione e dell'AOO;
- identificativo del Registro;
- data e numero di protocollo del documento;

3.3.2. Segnatura dei documenti elettronici

Per i documenti prodotti in formato elettronico e firmati digitalmente la segnatura di protocollo non può essere apposta sul documento e, pertanto, è necessario assicurarsi che essa sia allegata al documento originale.

Per i documenti elettronici protocollati in ingresso l'associazione permanente tra la segnatura e il documento è assicurata nell'ambito del sistema ProtocolloASP/NSD.

Per i documenti prodotti dall'AOO e destinati ad essere inviati a destinatari esterni all'AOO si distinguono i seguenti casi:

- per i documenti inviati tramite Posta Elettronica Certificata utilizzando le funzionalità del sistema ProtocolloASP/NSD, i dati della segnatura di protocollo di un documento informatico sono contenuti in un apposito file di segnatura (la cui struttura e contenuti sono conformi alle disposizioni tecniche vigenti) automaticamente allegato al messaggio in uscita;
- per i documenti elettronici inviati in qualsiasi altra modalità, gli estremi della segnatura devono essere comunicati al destinatario contestualmente all'invio del documento originale.

3.4. Annullamento di una protocollazione o registrazione

L'annullamento di una registrazione avvenuta sul Registro Ufficiale di protocollo o su qualunque altro registro istituito all'interno dell'AOO può essere:

- parziale, quando riguarda solo alcuni elementi della registrazione (oggetto, mittente/destinatario);
- totale, quando riguarda l'intera registrazione.

3.4.1. Annullamento parziale

In caso di meri errori materiali nella definizione dell'oggetto o nella identificazione del mittente/destinatario di una protocollazione o registrazione di un documento è possibile procedere all'annullamento parziale della protocollazione/registrazione per correggere tali errori.

L'annullamento parziale della protocollazione/registrazione è consentito agli utenti del sistema ProtocolloASP/NSD in possesso dei relativi permessi.

Il sistema di protocollo informatico mantiene memoria della modifica effettuata e del suo autore.

3.4.2. Annullamento totale

Nel caso di errore che determini il venire meno del documento o della sua ricezione/spedizione, si procede all'annullamento totale della protocollazione/registrazione.

L'annullamento totale di una protocollazione/registrazione viene disposto dal Responsabile della gestione documentale (o da un suo delegato) sulla base di una specifica richiesta scritta che riporti i motivi per i quali si rende necessario l'annullamento.

Gli estremi del provvedimento con il quale viene disposto l'annullamento sono inseriti nell'applicazione al momento dell'annullamento del protocollo.

L'operazione di annullamento totale di una protocollazione/registrazione può essere effettuata solo dagli utenti del sistema ProtocolloASP/NSD in possesso di un idoneo privilegio.

L'annullamento totale non fa venir meno il numero di protocollo/registrazione che quindi non può essere riutilizzato ma determina l'inopponibilità assoluta della registrazione.

Il sistema ProtocolloASP/NSD mantiene comunque traccia dell'annullamento, consentendo la consultazione di dati annullati, e del suo autore.

3.4.2.1. Limiti all'annullamento totale

Una registrazione di protocollo su un documento in uscita dall'AOO è possibile solo prima che l'invio del documento si sia completato. Non è possibile procedere all'annullamento totale di una registrazione di uscita laddove sia verificata l'effettiva spedizione del documento.

4. GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI

4.1. Flussi documentali in ingresso

La gestione dei flussi documentali relativi alla documentazione ricevuta dalle AOO dell'Agenzia delle Entrate si svolge secondo le seguenti fasi:

1. Ricezione
2. Protocollazione
3. Segnatura
4. Assegnazione

4.1.1. Ricezione e protocollazione

I documenti possono pervenire all'AOO:

- in forma cartacea tramite:
 - il servizio postale;
 - consegna diretta presso uno degli uffici o degli sportelli dell'AOO aperti al pubblico;
 - apparecchi fax;
- in forma elettronica attraverso
 - una delle caselle di posta elettronica (ordinaria o certificata) attivate presso l'AOO e i cui indirizzi sono pubblicati sul sito internet dell'Agenzia e nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni;
 - i servizi online resi disponibili tramite il sito internet dell'Agenzia delle Entrate.

4.1.1.1. Formato dei documenti ricevuti in forma elettronica

Salvo i casi in cui, in relazione a specifici flussi documentali, vi siano particolari previsioni normative, provvedimenti del Direttore dell'Agenzia delle Entrate o istruzioni operative per la fruizione di servizi telematici resi disponibili dall'Agenzia che dispongano diversamente, l'Agenzia delle Entrate assicura l'accettazione dei documenti elettronici inviati ai suoi uffici tramite posta elettronica, posta elettronica certificata, servizi telematici o consegnati su supporto informatici quando prodotti in uno dei formati riportati nel documento *Elenco dei formati dei documenti elettronici* (allegato al presente Manuale).

In tutti gli altri casi, laddove il documento inviato o consegnato agli uffici dell'Agenzia sia prodotto in formati tali da non consentirne una corretta gestione, l'ufficio ne darà comunicazione al mittente richiedendo contestualmente la ripetizione dell'invio in uno dei formati indicati nell'elenco o in altro formato concordato con l'ufficio.

In ogni caso i documenti elettronici inviati o consegnati agli uffici dell'Agenzia dovranno essere privi di elementi attivi, tra cui macro e campi variabili.

L'aggiornamento del documento *Elenco dei formati dei documenti elettronici* è curato dal Coordinatore della Gestione Documentale.

4.1.1.2. Corrispondenza non soggetta ad apertura

I plichi e le buste riconducibili alle seguenti categorie non devono essere aperti dalla struttura che li riceve:

- corrispondenza per la quale, sulla busta, sia riportata la dicitura “Riservato”, “Segreto” o qualunque altra formula idonea a far ritenere che il contenuto sia soggetto all’applicazione di particolari restrizioni all’accesso;
- corrispondenza indirizzata nominativamente a dirigenti o funzionari;
- corrispondenza per la quale, sulla busta, sia riportata la dicitura “Personale”, “S.P.M.” o qualunque altra formula idonea a far ritenere che si tratti di corrispondenza di carattere personale;
- corrispondenza relativa a gare d’appalto;
- corrispondenza proveniente da strutture appartenenti al Servizio Sanitario Nazionale o, comunque, per la quale si possa ipotizzare un contenuto relativo ad informazioni sullo stato di salute del soggetto interessato.
- tutte le altre tipologie di documenti indicate dal Responsabile della gestione documentale dell’AOO.

La struttura che riceve la corrispondenza rientrante nelle suddette tipologie non procede all’apertura dei plichi e delle buste, ma provvede all’apposizione sulla busta del timbro con la data di ricezione. La protocollazione delle suddette missive seguirà le indicazioni fornite nei paragrafi successivi.

4.1.2. Protocollazione

La registrazione in ingresso avviene presso le Unità Organizzative di protocollo individuate dal Responsabile della gestione documentale dell’AOO.

Qualora tali documenti siano stati ricevuti presso un’articolazione interna dell’AOO che non è stata individuata come Unità Organizzativa di protocollo, essi devono essere tempestivamente trasmessi all’Unità Organizzativa di protocollo per non ritardare le operazioni di registrazione.

Il Responsabile della gestione documentale dell’AOO descrive nel Manuale dell’AOO i più idonei flussi per la gestione della corrispondenza in entrata e in uscita.

La protocollazione in entrata avviene nella stessa giornata lavorativa di ricezione per i documenti ricevuti entro l’orario di operatività delle UO di protocollo preposte alla ricezione dei documenti.

I documenti ricevuti oltre il suddetto orario sono protocollati entro il giorno lavorativo successivo, salvo quanto indicato al punto 4.1.2.1 (*Protocollazione differita*).

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.

4.1.2.1. Protocollazione differita

Nel caso di un temporaneo, eccezionale ed imprevisto carico di lavoro che non permetta di completare il trattamento di tutta la corrispondenza ricevuta nella giornata, il Responsabile della gestione documentale dell’AOO può autorizzare con proprio provvedimento la protocollazione differita, fissando, in ogni caso, un periodo massimo entro il quale l’operazione deve essere effettuata.

Il provvedimento con il quale viene autorizzato il differimento della protocollazione può essere adottato solo per le specifiche tipologie di documenti citate nel provvedimento stesso. Il provvedimento, inoltre, riporta le motivazioni che giustificano il differimento della protocollazione.

Su tutti i documenti ricevuti in forma cartacea per i quali sia stata autorizzata la protocollazione differita gli addetti al Servizio di Corrispondenza appongono il timbro con la data di arrivo.

4.1.2.2. Rilascio di ricevute attestanti la ricezione

Documenti consegnati a mano

Nel caso in cui un documento venga consegnato a mano ad un ufficio dell'AOO dal mittente o da altra persona incaricata e venga contestualmente richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, l'addetto dell'Unità Organizzativa di protocollo che riceve il documento provvede a protocollarlo sul Registro Ufficiale di protocollo (o su altro registro particolare istituito presso l'AOO) e rilascia la ricevuta prodotta dal sistema di protocollo.

Nel caso in cui non sia possibile l'immediata protocollazione di un documento consegnato a mano (ad esempio, perché la consegna avviene oltre l'orario di operatività delle unità organizzative responsabili della ricezioni dei documenti), il plico verrà ricevuto "in deposito" e verrà rilasciata una ricevuta che conterrà l'elenco dei documenti consegnati e nella quale deve essere riportata la seguente dicitura "*La presente ricevuta non vale come ricevuta di protocollo. La protocollazione del documento consegnato sarà effettuata entro il primo giorno lavorativo utile dalla data di consegna*".

Documenti inviati all'AOO tramite PEC

Nel caso di documenti inviati all'AOO tramite Posta Elettronica Certificata agli indirizzi PEC dell'AOO il sistema di posta attesta l'avvenuta ricezione del documento producendo una "ricevuta di consegna" automaticamente recapitata al mittente.

Il sistema di posta non produce alcuna ricevuta nel caso di messaggi inviati da caselle di PEC a indirizzi di posta elettronica ordinaria (non certificata) dell'AOO.

Tutti i messaggi di Posta Elettronica Certificata, ad eccezione di quelli contenenti le tipologie di documenti escluse dalla protocollazione (vedi punto 3.1.1.1 - *Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo*) devono essere protocollati secondo quanto descritto nei paragrafi successivi.

4.1.2.3. Documenti ricevuti tramite fax

I documenti ricevuti tramite fax sono soggetti a protocollazione.

Nel caso in cui, al documento ricevuto tramite fax segua l'invio del documento originale, si distinguono i seguenti casi:

Processi per i quali è rilevante la prima data di arrivo del documento

Qualora il documento originale anticipato via fax pervenga successivamente, e non siano riscontrate differenze tra i due documenti, il documento ricevuto successivamente non dovrebbe essere oggetto di autonoma protocollazione ma ad esso dovranno essere attribuiti lo stesso numero e la stessa data di protocollo assegnati al fax nel momento della sua ricezione.

Nel caso in cui, per errore, il documento originale pervenuto successivamente dovesse essere oggetto di autonoma protocollazione, la relativa registrazione dovrà essere annullata indicando come motivazione *“Documento già protocollato”*.

Processi per i quali è rilevante la data di arrivo del documento in originale

Fanno eccezione alla regola sopra indicata quei documenti per i quali, in forza di norma di legge, abbia valore la ricezione del documento in forma originale (ad esempio, domande di interpello).

In questi casi, qualora il documento originale sia stato anticipato via fax, la protocollazione di tale documento avverrà specificando nelle note *“Documento protocollato in attesa dell’originale”*. Una volta ricevuto il documento in originale, tale successiva ricezione sarà oggetto di protocollazione e il nuovo numero di protocollo sarà collegato a quello emesso in occasione della ricezione del documento anticipato via fax.

4.1.2.4. Gestione dei documenti erroneamente indirizzati all’Agenzia

Documenti cartacei

Nel caso in cui pervengano erroneamente all’AOO documenti indirizzati ad altri soggetti devono essere distinte le seguenti possibilità:

Documenti di competenza di altra AOO dell’Agenzia delle Entrate

I documenti ricevuti per i quali si individui la competenza di altra AOO dell’Agenzia delle Entrate, devono essere sempre protocollati in entrata dall’AOO ricevente e tempestivamente inoltrati all’AOO competente indicando, nella nota di trasmissione, gli estremi della protocollazione effettuata.

Documento di competenza di altra amministrazione

Nel caso di documenti indirizzati o, comunque, pervenuti ad una AOO dell’Agenzia delle Entrate ma indirizzati o di competenza di altra amministrazione o di altro soggetto, si distinguono i seguenti casi:

- se l’errore viene individuato prima dell’apertura del plico (ad esempio, nel caso di errore materiale nella consegna, da parte del servizio postale, di documento indirizzato ad altro destinatario): il documento viene restituito al servizio postale, al corriere privato o alla persona fisica che lo ha materialmente consegnato;
- se l’errore viene individuato dopo l’apertura del plico: il documento viene protocollato in entrata, inserendo nell’oggetto la dicitura *“PERVENUTO PER ERRORE”*, e quindi inviato al mittente. Solo nel caso in cui non sia possibile individuare il mittente, il documento viene inoltrato all’amministrazione competente.

Documenti elettronici

Nel caso in cui pervengano erroneamente sulle caselle di posta elettronica dell’AOO documenti indirizzati ad altri soggetti devono essere distinte le seguenti possibilità:

Documenti di competenza di altra AOO dell’Agenzia delle Entrate

I documenti ricevuti per i quali si individui la competenza di altra AOO dell’Agenzia delle Entrate, devono essere sempre protocollati in entrata dall’AOO ricevente e

tempestivamente inoltrati all'AOO competente indicando, nella nota di trasmissione, gli estremi della protocollazione effettuata.

Documento di competenza di altra amministrazione

Nel caso di documenti indirizzati o, comunque, pervenuti ad una AOO dell'Agenzia delle Entrate ma indirizzati o di competenza di altra amministrazione o di altro soggetto il documento viene protocollato in entrata, inserendo nell'oggetto la dicitura "PERVENUTO PER ERRORE", e quindi inviato al mittente.

4.1.2.5. Atti notificati all'Agenzia tramite messo notificatore

Il personale abilitato a ricevere notifiche per conto dell'Agenzia è indicato in un apposito elenco, aggiornato dal Responsabile della gestione documentale dell'AOO.

In presenza di atti da notificare all'Agenzia, uno degli addetti indicati nel suddetto elenco riceverà il documento e firmerà per accettazione la relata di notifica. Lo stesso addetto curerà la tempestiva protocollazione del documento evidenziando, in particolare:

- la natura dell'atto, nell'oggetto del protocollo;
- la data di ricezione nel campo "Data di ricezione".

Gli estremi di protocollazione vengono apposti anche sul documento originale (segnatura di protocollo).

Terminata la fase della protocollazione, l'addetto curerà l'assegnazione della pratica alla struttura competente, secondo le modalità indicate nel successivo punto 4.1.4 (*Assegnazione*).

4.1.2.6. Corrispondenza con tracciatura del mittente (es. raccomandata)

Nel caso di ricezione di documenti inviati all'AOO tramite posta raccomandata l'addetto alla protocollazione evidenzia, nel campo "mezzo di spedizione", che si tratta di raccomandata.

Inoltre, in questi casi, l'addetto alla protocollazione compila sempre il campo "Data di ricezione" del pannello di protocollazione della procedura ProtocolloASP/NSD.

4.1.2.7. Corrispondenza qualificata (es. posta raccomandata, atti notificati tramite messo notificatore) indirizzata a persona individuata nominativamente

Nel caso in cui venga ricevuta corrispondenza indirizzata nominativamente ad un dipendente dell'Agenzia avente caratteristiche di particolare rilevanza (ad esempio, posta raccomandata, atti notificati tramite messo notificatore, ecc.) è necessario interessare immediatamente il destinatario. Pertanto, il Servizio di Corrispondenza dovrà convocare il destinatario perché possa ricevere la notifica direttamente nelle proprie mani. Il destinatario firma la ricevuta e, una volta verificato il contenuto della missiva, provvede alla registrazione di protocollo nel caso in cui ne ravvisi la necessità in base al contenuto della stessa.

Per quanto riguarda il caso in cui il dipendente destinatario della missiva non sia reperibile, l'addetto al Servizio di Corrispondenza riceverà l'atto di notifica apponendo sulle copie della relata di notifica la data, l'ora, il nome e cognome in chiaro del ricevente; provvederà quindi a trasmetterlo con nota di presa in consegna alla segreteria e/o al responsabile dell'Ufficio presso il quale il dipendente destinatario della notifica presta servizio per la tempestiva consegna all'interessato e

a dare comunicazione al destinatario dell'avvenuta consegna tramite posta elettronica.

4.1.2.8. Documenti inerenti a gare d'appalto

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta" - "gara d'appalto" o simili, o comunque dalla cui confezione si evince la partecipazione ad una gara, non viene aperta, ma viene protocollata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta, plico o simili, e inviata all'Ufficio interessato.

Dopo l'apertura delle buste sarà cura dell'Ufficio destinatario che gestisce la gara d'appalto riportare gli estremi di protocollo su tutti i documenti in esse contenuti.

4.1.2.9. Lettere anonime, documenti non firmati e documenti con firma illeggibile

Tutti i documenti anonimi o con sottoscrizione illeggibile pervenuti devono essere protocollati specificando "*Mittente anonimo*", nel campo "*Mittente*" della procedura *ProtocolloASP/NSD*.

I documenti per i quali è possibile individuare il mittente ma privi di sottoscrizione vengono protocollati apponendo, nel campo "*Note*", la dicitura "*Documento privo di sottoscrizione*". Nel caso in cui il documento in questione sia parte della documentazione relativa ad un determinato procedimento amministrativo, l'eventuale regolarizzazione sarà disposta a discrezione del responsabile del procedimento.

Per i documenti con sottoscrizione indecifrabile e privi di ogni altro elemento utile ad identificarne il mittente, si procede alla protocollazione apponendo la dicitura "*Firma illeggibile*" nel campo "*Mittente*" della procedura *ProtocolloASP/NSD*.

4.1.3. Segnatura

A tutti i documenti protocollati deve essere associata la segnatura di protocollo come descritto al punto 3.3 del presente Manuale (*Segnatura di protocollo*).

4.1.4. Assegnazione

Dopo essere stato sottoposto a registrazione di protocollo, ogni documento viene assegnato alla/e struttura/e di competenza per la successiva trattazione utilizzando del funzionalità del sistema *ProtocolloASP/NSD*.

Nel caso di assegnazione non corretta, l'Ufficio o il funzionario che riceve il documento lo riassegna alla struttura assegnante, che provvederà ad assegnarlo nuovamente.

4.2. Flussi documentali in uscita

Il ciclo di produzione dei documenti destinati all'uscita dall'AOO prevede le seguenti fasi di lavorazione:

1. Formazione del documento
2. Sottoscrizione
3. Registrazione di protocollo
4. Spedizione

4.2.1. Formazione del documento

I documenti in uscita dall'AOO possono essere prodotti:

- mediante strumenti informatici di elaborazione di testi;
- mediante applicazioni informatizzate che curano determinati procedimenti amministrativi e producono automaticamente gli atti destinati alla notifica o alla spedizione.

4.2.2. Sottoscrizione

Completata la fase di redazione del documento, l'addetto lo sottopone alla sottoscrizione di colui che è titolare del potere di firma o di un suo delegato.

I documenti prodotti dall'AOO sono sottoscritti, alternativamente:

- a) con firma autografa, quando l'originale del documento è prodotto in forma cartacea
- b) con firma digitale, nel caso in cui il documento originale sia prodotto in forma elettronica.

Eventuali deleghe di firma, in forza delle quali la sottoscrizione può essere curata da un soggetto diverso dal titolare del potere di firma, devono risultare da uno specifico atto emanato dal responsabile dell'AOO e conservato agli atti dell'ufficio.

Nel caso in cui la sottoscrizione di un documento avvenga sulla base di una delega, di questa dovrà esserne fatta menzione nel documento, eventualmente anche riportando gli estremi identificativi dell'atto di cui al paragrafo precedente.

4.2.2.1. Utilizzo della copia analogica di documento firmato digitalmente (art. 3 bis del Codice dell'Amministrazione Digitale)

Ai sensi dell'art. 3 bis, comma 4-bis del CAD, qualora i documenti predisposti in originale in forma elettronica e firmati digitalmente siano destinati a cittadini che non abbiano dichiarato un domicilio digitale, è possibile predisporre una copia analogica (con sostituzione della firma autografa dall'indicazione a mezzo stampa) da inviare ai cittadini stessi per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento.

Sulle copie predisposte ai sensi dell'art. 3 bis, comma 4 bis, è presente una dicitura che specifica che il documento informatico, da cui la copia è tratta, è stato predisposto e archiviato presso l'amministrazione in conformità alle regole tecniche.

Il sistema ProtocolloASP/NSD predisponde automaticamente un documento elettronico conforme alle prescrizioni dei commi 4-bis e 4-ter dell'articolo 3 bis del CAD nel caso in cui nel sistema risulti archiviato un documento sottoscritto in originale con firma digitale.

4.2.3.Registrazione di protocollo

Tutti i documenti in uscita dall'AOO devono essere registrati, dopo la sottoscrizione, nel Registro Ufficiale di Protocollo o negli eventuali Registri particolari istituiti nell'AOO.

Ogni registrazione di protocollo deve identificare un solo documento, pertanto non è possibile attribuire a un documento in uscita lo stesso numero di protocollo attribuito all'eventuale documento in entrata dal quale è scaturita la lavorazione.

4.2.4.Spedizione

Un documento sottoscritto e protocollato viene inviato al destinatario utilizzando uno dei possibili canali di spedizione disponibili.

Per i documenti registrati sul Registro ufficiale di protocollo, o su qualsiasi altro registro, il canale utilizzato per l'invio al destinatario viene annotato sistema ProtocolloASP/NSD al momento della protocollazione in uscita.

4.2.5.Utilizzo del fax tra pubbliche amministrazioni

A norma dell'art. 14 del decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito con modificazioni dalla legge 9 agosto 2013, n. 98 è escluso l'uso del fax per lo scambio di documenti tra pubbliche amministrazioni, mentre non vi sono preclusioni normative per lo scambio di documentazione tra pubbliche Amministrazioni e cittadini o imprese.

4.3. Flussi documentali interni all'AOO

I documenti scambiati tra uffici interni della AOO non sono soggetti all'obbligo di registrazione sul Registro Ufficiale di Protocollo.

Per poter mantenere la rintracciabilità dei documenti oggetto di scambio tra le strutture interne a ciascuna AOO, viene utilizzato il Registro interno.

I documenti registrati sui registri interni possono essere assegnati alle strutture interne all'AOO o a singoli funzionari, esattamente come accade per i documenti protocollati.

5. TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI RISERVATI

Nel caso in cui l'accesso ad un particolare documento, per il contenuto trattato, debba essere ristretto, è possibile attribuire al documento, in fase di protocollazione o anche successivamente, l'attributo "Riservato".

L'attribuzione della qualifica "Riservato" limita la visibilità dei documenti nel sistema documentale

La registrazione di documenti di natura riservata avviene, comunque, all'interno dei registri indicati al punto 3.1 ed è esclusa l'istituzione di registri riservati.

6. TUTELA DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

I documenti contenenti dati personali e sensibili devono essere individuati come tali nel sistema di protocollo, selezionando l'apposita casella di spunta, sin dal momento della loro protocollazione sul registro di protocollo o registrazione sul registro interno.

Qualora un documento contenenti dati sensibili e personali non venga individuato al momento della protocollazione è compito di chiunque ne riconosca le caratteristiche provvedere ad integrare la registrazione di protocollo attribuendo al documento la qualifica di "Documento contenenti dati sensibili".

In generale, è opportuno che venga posta particolare attenzione, al momento della protocollazione, alla redazione dell'oggetto del documento per escludere la possibilità che da esso possano desumersi dati sensibili e personali.

7. CLASSIFICAZIONE, FASCICOLAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

7.1. Classificazione dei documenti

7.1.1. Titolario di classificazione

Lo schema di classificazione dei documenti adottato nell'ambito del sistema documentale è basato su un Titolario di classificazione (allegato al presente Manuale), unico per tutte le AOO dell'Agenzia, articolato su tre livelli gerarchici e basato sulla mappatura dei processi dell'Agenzia. I livelli sono i seguenti:

1° livello: processo

2° livello: sotto-processo o attività

3° livello: tipologia di documento

Il Titolario di classificazione è mantenuto aggiornato dal Coordinatore della gestione documentale.

7.1.2. Attribuzione del codice di classificazione ai documenti

Tutti i documenti (anche quelli non protocollati) sono soggetti a classificazione.

La classificazione di un documento avviene associando ad esso almeno una voce del Titolario di classificazione individuando quella più opportuna a identificare il documento tra quelle che si trovano al 3° livello del Titolario.

Nel caso in cui da uno stesso documento scaturiscano più attività di natura diversa, è possibile associare al documento più voci di classificazione in funzione delle attività nell'ambito delle quali il documento viene trattato.

La classificazione può anche avvenire successivamente al momento della protocollazione e in ogni momento della lavorazione è possibile modificare o integrare la classificazione già apposta ad un documento. Spetta all'addetto al quale il documento è assegnato per la lavorazione verificare la correttezza della classificazione e, se necessario, modificarla di conseguenza.

In ogni caso, la classificazione è obbligatoria prima della conclusione della lavorazione.

7.2. Fascicolazione dei documenti

I documenti ricevuti e prodotti dagli uffici dell'Agenzia sono raccolti in fascicoli costituiti in modo che ciascuno rappresenti l'insieme ordinato dei documenti riferiti ad uno stesso procedimento amministrativo o, comunque, ad una stessa pratica.

I fascicoli possono essere:

- Fascicoli cartacei: laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato cartaceo;
- Fascicoli informatici: laddove tutta la documentazione originale della pratica è prodotta in formato elettronico;
- Fascicoli ibridi: nel caso in cui la documentazione riguardante la pratica sia stata formata da documenti prodotti, in originale, sia in formato cartaceo

che in formato elettronico. In questi casi vengono prodotti due fascicoli distinti:

- un fascicolo cartaceo nel quale viene raccolta la documentazione cartacea
- un fascicolo informatico, archiviato nel sistema di gestione documentale, nel quale sono raccolti tutti i documenti prodotti in formato elettronico e i riferimenti di protocollo dei documenti prodotti in formato cartaceo.

I due fascicoli sono collegati tra loro e i riferimenti al fascicolo collegato sono riportati sia nella copertina del fascicolo cartaceo che nei dati di identificazione del fascicolo informatico.

I fascicoli possono essere distinti nelle seguenti tipologie:

- Fascicoli per processo/procedimento, contenenti tutti i documenti ricevuti, inviati o interni afferenti una stessa "pratica";
- Fascicoli per serie documentale, in cui vengono aggregati documenti della stessa tipologia.

I Responsabili degli singoli uffici interni dell'AOO, nell'ambito dei principi contenuti nel presente Manuale e delle relative Linee Guida, forniscono le indicazioni operative per la gestione dei fascicoli a coloro che curano le relative pratiche e assicurano che la costituzione dei fascicoli avvenga secondo modalità uniformi per tutta l'AOO, sia per quanto riguarda i criteri da adottare per la denominazione della pratica al fine di identificare il fascicolo in modo univoco (ad es. anno di imposta, codice fiscale/partita iva del contribuente, tipologia di controllo effettuato) che di quelli adottati per la descrizione del fascicolo (ad es. rimborsi iva, accertamento, ecc).

I fascicoli devono essere conservati, fino al versamento nell'archivio di deposito o nel sistema di conservazione, presso gli uffici cui sono state assegnate le pratiche.

A conclusione dei termini previsti per la conservazione i fascicoli sono versati nell'archivio di deposito o nel sistema di conservazione secondo le modalità descritte nel presente Manuale e nel Manuale della Conservazione.

7.3. Archiviazione dei documenti

Ai fini di un corretto esercizio dell'azione amministrativa, i fascicoli prodotti dagli uffici dell'Agenzia sono raccolti in archivi che possono essere distinti in :

- **archivio corrente**, la parte di documentazione relativa agli affari ed ai procedimenti in corso di trattazione;
- **archivio di deposito**, la parte di documentazione di affari esauriti, non più occorrenti quindi alla trattazione degli affari in corso.

Per i documenti e i fascicoli informatici l'archiviazione corrente si identifica con l'archiviazione all'interno del sistema di gestione documentale ProtocolloASP/NSD.

7.3.1. Archiviazione dei documenti elettronici

Tutti i documenti elettronici pervenuti all'AOO sono acquisiti all'interno del sistema *ProtocolloASP/NSD* contestualmente alla loro protocollazione.

Analogamente, i documenti elettronici prodotti all'interno dell'AOO sono acquisiti all'interno del sistema *ProtocolloASP/NSD* quando:

- siano stati associati (come documento principale o come allegato) ad un protocollo in uscita;
- siano stati associati (come documento principale o come allegato) ad una registrazione su un registro interno;
- siano stati inseriti in un fascicolo elettronico

In tutti i suddetti casi, l'acquisizione all'interno del sistema ne garantisce l'archiviazione.

7.3.2. Archiviazione dei documenti cartacei

Fino alla completa adozione di una gestione documentale in forma elettronica sia per i documenti in ingresso che per quelli in uscita, l'archiviazione dei documenti cartacei avverrà secondo le indicazioni fornite con il presente Manuale.

7.3.3. Piano di conservazione dell'archivio

L'Agenzia definisce un piano di conservazione dei documenti (c.d. massimario di scarto) che stabilisce i tempi di conservazione dei fascicoli e di ciascuna serie documentaria nella loro gestione corrente e di deposito.

Il piano di conservazione individua, per ogni voce di titolare, la documentazione destinata alla conservazione permanente, e quella da proporre per lo scarto.

7.3.4. Versamento dei fascicoli nell'archivio di deposito

L'Agenzia delle Entrate ha istituito un archivio di deposito nazionale (il *Centro di Gestione Documentale*). Tale struttura conserva tutti gli atti prodotti in formato cartaceo dalle strutture centrali e periferiche non più necessari alle attività amministrative correnti che non siano stati interessati da operazioni di scarto o conferimento agli Archivi di Stato.

Periodicamente, gli uffici individuano i fascicoli che debbono essere versati al Centro di Gestione Documentale.

Il trasferimento deve essere effettuato rispettando l'organizzazione dei fascicoli e delle serie nell'archivio corrente, redigendo un verbale di consegna e curando il trasferimento fisico dei fascicoli.

Il Responsabile del Servizio cura la formazione e la conservazione di un elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito.

7.3.5. Sistema di conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avviene nel rispetto dei principi affermati dal DPCM 3 dicembre 2013 - *Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 -bis , 23 -ter , comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44 -bis e 71, comma 1, del CAD.*

7.3.5.1. Responsabile della Conservazione

L’Agenzia delle Entrate ha individuato il Responsabile della conservazione dei documenti nel Capo del Settore Sicurezza Informatica della Direzione centrale Audit e Sicurezza.

Il Responsabile della Conservazione definisce e attua le politiche di conservazione dei documenti e predispone il Manuale di conservazione.

7.3.5.2. Il Manuale di conservazione

Il Manuale di conservazione illustra l’organizzazione del sistema di conservazione, individua i soggetti coinvolti e i ruoli da essi svolti, descrive il processo di conservazione, le architetture e le infrastrutture utilizzate e le misure di sicurezza.

8. PIANO DI SICUREZZA

La sicurezza e l'integrità dei dati di protocollo e dei documenti elettronici archiviati sono garantiti dall'applicazione informatica adottata dall'Agenzia.

Il Piano della Sicurezza informatica relativo alla formazione, gestione, trasmissione, interscambio e archiviazione elettronica dei documenti, in quanto parte del più ampio Piano di Sicurezza Informatica del Sistema Informativo dell'Agenzia, viene predisposto ed aggiornato annualmente dal partner tecnologico dell'Agenzia, la società Sogei.

Le misure di sicurezza specifiche per l'infrastruttura di protocollo informatico vengono riportate in allegato al presente Manuale.

9. ALLEGATI

1. Elenco delle Aree Organizzative Omogenee dell’Agenzia delle Entrate;
2. Elenco dei formati dei documenti elettronici accettati dai sistemi di posta elettronica – ordinaria e certificata – e dai canali telematici dell’Agenzia;
3. Titolario di classificazione dell’Agenzia delle Entrate;
4. Piano di sicurezza per il sistema di gestione documentale;
5. Schema di Manuale di gestione documentale per l’AOO.