Modulo 3 – Istruttoria delle domande e controlli (3 ore)

Obiettivi formativi. Al termine del modulo il partecipante sarà in grado di applicare una sequenza istruttoria uniforme; distinguere ricevibilità, ammissibilità e valutazione del merito; verificare identità, sottoscrizioni, termini, allegati e requisiti; eseguire controlli formali, sostanziali e incrociati; qualificare le difformità; predisporre richieste di integrazione e note istruttorie; motivare l'esito; documentare rettifiche, riesami e controlli di secondo livello; assicurare tracciabilità, imparzialità e riservatezza.

Lezione. L'istruttoria deve essere svolta secondo una sequenza riconoscibile: acquisizione della domanda, verifica della ricevibilità, controllo della completezza, accertamento dei requisiti, esecuzione dei controlli previsti e formalizzazione dell'esito. L'operatore utilizza liste di controllo e procedure aggiornate, evitando valutazioni non supportate da documenti o informazioni registrate.

1. Presa in carico e pianificazione. La domanda deve essere associata al soggetto corretto, protocollata o registrata secondo la procedura e assegnata all'operatore competente. Prima di iniziare, l'operatore individua la normativa e le istruzioni applicabili, la scadenza del procedimento, i requisiti da verificare e le fonti informative utilizzabili. La pianificazione evita controlli incompleti, duplicazioni e trattamenti non uniformi di pratiche analoghe.

2. Ricevibilità della domanda. La verifica di ricevibilità riguarda gli elementi che consentono l'avvio del procedimento: presentazione entro i termini, utilizzo del canale previsto, identificazione del richiedente, presenza della sottoscrizione e riferibilità dell'istanza all'intervento richiesto. L'operatore registra eventuali cause ostative e distingue le irregolarità sanabili dalle carenze che impediscono la prosecuzione, senza anticipare valutazioni sul merito.

3. Completezza e regolarità formale. Il controllo formale accerta che il modulo sia compilato nelle parti obbligatorie, che firme e dichiarazioni siano correttamente apposte, che gli allegati richiesti siano presenti, leggibili e validi e che il soggetto firmatario disponga dei necessari poteri. La mera presenza di un documento non è sufficiente: occorre verificare che sia pertinente, completo e riferibile alla domanda esaminata.

4. Verifica dei requisiti e controllo sostanziale. Il controllo sostanziale accerta se il richiedente, l'attività, la spesa o il bene possiedano i presupposti previsti. Ogni requisito deve essere collegato alla relativa fonte di prova e all'esito del controllo. L'operatore valuta coerenza temporale, economica e documentale,

evitando di fondare conclusioni su presunzioni o su elementi estranei alla procedura. Se un requisito dipende da una valutazione riservata a un altro soggetto, la pratica viene trasmessa senza sostituirsi all'organo competente.

I controlli formali accertano, tra l'altro, identificazione, sottoscrizione, presenza degli allegati e rispetto dei termini. I controlli sostanziali riguardano la fondatezza e la coerenza delle dichiarazioni rispetto ai requisiti dell'intervento. I controlli incrociati consentono di confrontare i dati dichiarati con quelli presenti nei sistemi o nelle banche dati disponibili secondo le autorizzazioni applicabili.

5. Controlli incrociati e gestione delle fonti. Il confronto con fascicolo aziendale, registri, banche dati e precedenti istanze deve avvenire nei limiti delle autorizzazioni e delle finalità del procedimento. L'operatore annota la fonte consultata, la data del controllo e l'esito. Una discordanza deve essere verificata tenendo conto dell'aggiornamento e dell'affidabilità della fonte: il dato informatico non prevale automaticamente sul documento né il documento prevale senza esame sul dato registrato.

6. Qualificazione delle difformità. Le difformità possono riguardare omissioni formali, dati contraddittori, documenti non validi, requisiti non dimostrati o elementi potenzialmente anomali. Per ciascuna difformità occorre descrivere il fatto, indicare il requisito interessato, valutare se sia sanabile e individuare la procedura da applicare. Il linguaggio deve rimanere neutrale: l'operatore documenta ciò che rileva senza attribuire responsabilità o formulare qualificazioni non di propria competenza.

Una difformità non determina automaticamente un esito negativo: deve essere qualificata, documentata e trattata secondo la procedura pertinente. Quando è ammessa un'integrazione, la richiesta deve indicare con precisione gli elementi mancanti e il termine assegnato. In caso di rettifica o riesame, occorre conservare evidenza della motivazione e del nuovo controllo effettuato.

7. Richiesta di integrazione o chiarimenti. La richiesta deve identificare la pratica, descrivere puntualmente la carenza, indicare i documenti o i chiarimenti necessari, precisare modalità e termine di risposta e richiamare le conseguenze previste in caso di mancato riscontro. Non devono essere domandati documenti eccedenti rispetto alla finalità del controllo. Alla ricezione della risposta, l'operatore verifica se l'integrazione risolve integralmente la criticità e registra il nuovo esito.

8. Nota istruttoria e motivazione dell'esito. La nota istruttoria ricostruisce in modo sintetico ma completo la domanda, i requisiti esaminati, i controlli

eseguiti, le fonti consultate, le difformità rilevate, le integrazioni ricevute e la conclusione proposta. L'esito deve derivare logicamente dagli elementi acquisiti ed essere comprensibile anche a un soggetto che non ha seguito la pratica. In caso di esito negativo o parzialmente favorevole, la motivazione individua con precisione i requisiti mancanti e le evidenze considerate.

9. Rettifica e riesame. Quando emerge un errore o sopraggiunge un elemento rilevante, il riesame deve essere attivato secondo le regole applicabili. Devono risultare il motivo della riapertura, il dato precedente, la nuova documentazione, il controllo ripetuto e l'esito aggiornato. La rettifica non deve cancellare la storia della pratica e, se incide su atti già adottati o trasmessi, richiede il coinvolgimento tempestivo del responsabile.

Il controllo di secondo livello deve essere effettivo e indipendente. Il verificatore esamina gli elementi essenziali della pratica, controlla la corretta applicazione della procedura e registra eventuali rilievi. L'assenza di osservazioni deve derivare da un controllo svolto, non da una presa d'atto meramente formale.

10. Controllo di secondo livello. Il verificatore riesamina i passaggi essenziali con autonomia rispetto all'istruttore: competenza, ricevibilità, requisiti decisivi, coerenza degli allegati, gestione delle difformità e correttezza della motivazione. Eventuali rilievi devono essere specifici, riferiti alla pratica e restituiti per la correzione o l'approfondimento. La chiusura del controllo indica chi lo ha svolto, quando, su quali elementi e con quale esito.

11. Tracciabilità ed errori da evitare. Ogni passaggio deve essere ricostruibile attraverso annotazioni, esiti delle consultazioni, comunicazioni e documenti. Sono da evitare: liste di controllo compilate senza verifica; motivazioni generiche; uso di documenti scaduti o non pertinenti; richieste integrative indeterminate; modifiche prive di giustificazione; condivisione delle credenziali; approvazioni automatiche; controlli di secondo livello meramente formali; trattamento differenziato di casi analoghi senza una ragione documentata.

Esercitazione guidata. Proporre una domanda simulata formalmente completa, ma contenente dati economici non coerenti con gli allegati, un documento prossimo alla scadenza e una precedente dichiarazione recante un valore differente. I partecipanti devono: verificare la ricevibilità; distinguere controlli formali, sostanziali e incrociati; classificare le difformità; stabilire quali elementi siano sanabili; predisporre una richiesta di chiarimenti; registrare le fonti consultate; redigere una nota istruttoria con proposta di esito. Un secondo gruppo svolge il controllo di secondo livello e formula rilievi specifici. Il

confronto finale valuta completezza, neutralità, proporzionalità dei controlli, motivazione e tracciabilità.

Verifica dell'apprendimento. Al termine del modulo, il partecipante compila una scheda sintetica indicando: fase procedurale; requisiti da controllare; evidenze necessarie; difformità riscontrata; possibilità di integrazione; motivazione dell'esito; controlli da ripetere in sede di riesame; elementi da verificare al secondo livello. Il formatore restituisce l'esito evidenziando omissioni, richieste eccedenti, conclusioni non supportate e passaggi non adeguatamente documentati.

Riepilogo per il partecipante. Seguire la sequenza procedurale; usare liste di controllo aggiornate; distinguere forma e sostanza; motivare difformità ed esiti; assicurare un controllo di secondo livello reale e documentato.