Modulo 5 – Gestione delle anomalie e delle segnalazioni (2 ore)

Obiettivi formativi. Al termine del modulo il partecipante sarà in grado di: riconoscere gli elementi che possono costituire un'anomalia; distinguere un semplice errore materiale da una situazione che richiede approfondimento; descrivere i fatti in modo oggettivo e verificabile; preservare documenti, dati e tracce digitali; applicare correttamente il flusso interno di escalation; redigere una segnalazione completa e comprensibile; rispettare la riservatezza, la protezione dei dati personali e le competenze dei soggetti istituzionali coinvolti.

1. Definizione e principali tipologie di anomalia

Un'anomalia è qualsiasi elemento non coerente con i dati attesi, con la documentazione acquisita, con le dichiarazioni rese o con il normale andamento della pratica e che, pertanto, richiede una verifica. Può riguardare, a titolo esemplificativo: dati anagrafici discordanti; firme mancanti o non uniformi; documenti incompleti, scaduti o apparentemente alterati; informazioni incompatibili tra banche dati; duplicazioni di richieste; incongruenze temporali o economiche; utilizzo di recapiti non riconducibili al soggetto interessato; comportamenti insistenti volti a evitare i controlli ordinari. La presenza di un'anomalia non dimostra automaticamente l'esistenza di un illecito: rappresenta un indicatore da esaminare con metodo, imparzialità e proporzionalità.

2. Principi di gestione

- **Oggettività:** riportare esclusivamente fatti osservabili, evitando supposizioni, giudizi personali o formulazioni accusatorie.
- **Tracciabilità:** documentare controlli, consultazioni, comunicazioni, date, soggetti coinvolti ed esiti degli approfondimenti.
- **Integrità delle evidenze:** conservare gli originali e le copie acquisite, senza alterare file, metadati, annotazioni o altri elementi utili.
- **Tempestività:** informare il responsabile secondo i tempi e i canali stabiliti dalle procedure interne.
- **Proporzionalità:** adottare misure coerenti con la natura e la rilevanza dell'anomalia, evitando iniziative non necessarie.
- **Riservatezza:** limitare la conoscenza delle informazioni ai soli soggetti autorizzati.

3. Procedura operativa

1. **Rilevazione:** individuare il dato, il documento o il comportamento non coerente e annotare quando e come è emerso.
2. **Prima verifica:** confrontare le informazioni disponibili, controllare la completezza della pratica e consultare le fonti consentite.
3. **Descrizione:** redigere una nota chiara indicando pratica interessata, circostanza rilevata, controllo eseguito, fonte utilizzata ed esito ottenuto.
4. **Conservazione:** acquisire e custodire le evidenze secondo le procedure, mantenendo riconoscibili gli originali e le eventuali copie di lavoro.
5. **Escalation:** trasmettere la segnalazione al responsabile o alla funzione competente, senza svolgere accertamenti eccedenti il proprio ruolo.

6. **Gestione della pratica:** quando previsto, sospendere l'istruttoria, richiedere integrazioni tramite i canali autorizzati oppure applicare una verifica rafforzata.
7. **Chiusura e tracciamento:** registrare la decisione assunta, le indicazioni ricevute e le attività successive, assicurando la reperibilità della documentazione.

4. Contenuto minimo della segnalazione

La segnalazione interna deve consentire al responsabile di comprendere il caso senza ricostruzioni ulteriori. Deve quindi riportare: identificativo della pratica; soggetti interessati; data e modalità di rilevazione; descrizione puntuale dell'anomalia; documenti o dati coinvolti; controlli già effettuati; esiti riscontrati; eventuali scadenze; misure cautelative adottate; elenco degli allegati; nominativo dell'operatore segnalante. È opportuno utilizzare espressioni neutrali quali "si rileva una discordanza" o "il documento presenta elementi da verificare", evitando qualificazioni come "falso", "frode" o "illecito" in assenza di un accertamento competente.

5. Ruoli, riservatezza e comunicazioni

L'operatore rileva e documenta l'anomalia, ma non attribuisce responsabilità né conduce indagini autonome. Il responsabile valuta la completezza della segnalazione, dispone gli eventuali approfondimenti e decide le misure da adottare secondo le procedure del CAA e le indicazioni dell'organismo competente. Le informazioni devono circolare esclusivamente attraverso i canali autorizzati e non devono essere inoltrate a soggetti estranei, conservate su dispositivi personali o discusse in ambienti non riservati. Le comunicazioni con il richiedente devono essere prudenti e limitate alle informazioni necessarie, per non compromettere eventuali verifiche successive.

6. Errori da evitare

- Modificare o sovrascrivere il documento ricevuto.
- Annotare conclusioni non sostenute da elementi verificabili.
- Omettere date, fonti o controlli già eseguiti.
- Contattare direttamente soggetti terzi senza autorizzazione.
- Usare posta personale, messaggistica privata o supporti non autorizzati.
- Comunicare al richiedente l'esistenza di valutazioni interne riservate.
- Proseguire la pratica quando la procedura prevede la sospensione.
- Confondere la rilevazione tecnica con la valutazione giuridica o istituzionale.

7. Simulazione operativa

Scenario. Nel corso dell'istruttoria, l'operatore riceve un documento che presenta difformità grafiche, una data non coerente con gli altri atti e un nominativo scritto in modo diverso rispetto alla domanda. Il richiedente sollecita la chiusura immediata della pratica.

Consegna. Redigere una nota interna che: identifichi la pratica; descriva esclusivamente gli elementi osservabili; indichi i confronti e i controlli effettuati; elenchi gli allegati; segnali l'eventuale urgenza; proponga l'inoltro al responsabile e, se previsto, la sospensione dell'istruttoria. La nota non deve qualificare il documento come falso né il comportamento come fraudolento.

Discussione guidata. I partecipanti confrontano le note predisposte verificando: neutralità del linguaggio; completezza delle informazioni; corretta distinzione tra fatto e valutazione; adeguatezza dei controlli; rispetto del flusso interno; tutela della riservatezza. Il formatore evidenzia eventuali omissioni e propone una versione condivisa della segnalazione.

Riepilogo per il partecipante. Di fronte a un'anomalia occorre fermarsi, verificare e documentare. L'operatore descrive fatti verificabili, preserva gli originali e le tracce digitali, registra ogni attività, informa tempestivamente il responsabile e limita la diffusione delle informazioni. Una segnalazione efficace è completa, neutrale, tracciabile e trasmessa attraverso i canali previsti. La rilevazione dell'anomalia deve rimanere distinta dalla sua valutazione e dall'eventuale trasmissione agli organismi o alle autorità competenti.