

L' APPLICATIVO SANA 2.0 NEI NUCLEI OPERATIVI TOSSICODIPENDENZE SI STA RIVELANDO UN VERO DISASTRO

La messa a regime è avvenuta senza sperimentazione, la migrazione dei dati risulta incompleta, il supporto tecnico è decisamente carente.

Con una [lettera](#) inviata oggi al Ministro dell'Interno è al vertice burocratico dell'Amministrazione la FLP si è trovata costretta a tornare, ancora una volta, sulla questione "SANA 2.0".

Lo avevamo già fatto lo scorso ottobre 2025 con due note distinte, segnalando all'Amministrazione le gravi criticità tecnico-organizzative che emergevano fin dalle prime procedure di avvio del nuovo applicativo, evidenziando come, a quelle criticità, si aggiungessero problemi di rilievo giuridico tali da rendere il sistema, nei fatti, inapplicabile e ribadendo la necessità di sospenderne l'attivazione generalizzata fino a una revisione funzionale seria e partecipata.

Quelle segnalazioni sono rimaste senza risposta. Nessun correttivo sostanziale è stato apportato al sistema. Nessun rinvio è stato disposto.

L'Amministrazione ha proceduto a dichiarare SANA 2.0 pienamente operativo, disponendone l'utilizzo generalizzato a far data dal 2 aprile 2026. Il quadro che è emerso dalla ricognizione condotta su scala nazionale è quello di una transizione tecnologica avviata prima che ne fossero garantite le condizioni minime di funzionamento (*per il dettaglio si rimanda al documento tecnico che segue*).

La piattaforma SANA 2.0, nella sua configurazione attuale, non permette di considerare il sistema affidabile, in quanto non è in grado di sostenere il regolare svolgimento dei procedimenti affidati agli Uffici N.O.T., determinando una situazione di fatto non sostenibile sotto il profilo operativo, organizzativo e giuridico. Operatori che gestiscono procedimenti delicati, che incidono direttamente sulla vita delle persone, si trovano a lavorare con uno strumento che non funziona, in assenza di supporto, con dati non migrati e procedure non validate.

Premesso che in molte Prefetture i dirigenti non hanno fornito alcun supporto organizzativo agli operatori N.O.T. o hanno dimostrato scarso interesse alla questione, tutto ciò sta avvenendo su una base di organici cronicamente insufficienti, che non consente margini di assorbimento per le inefficienze generate dall'esterno. Il carico di lavoro aggiuntivo generato da SANA 2.0 – tra tentativi di aggirare le disfunzioni del sistema, richieste di assistenza senza risposta, doppia gestione dei procedimenti su piattaforme disallineate, autoformazione – si somma a un contesto già al limite della sostenibilità. Stress lavorativo, demotivazione, senso di abbandono istituzionale: questo è ciò che sta producendo l'attuale gestione della transizione.

La vicenda SANA 2.0 pone peraltro alla luce, in modo esemplare, una questione che va ben oltre la discutibile gestione di un singolo progetto informatico. Essa rivela una lacuna strutturale nell'organizzazione delle funzioni sociali del Ministero dell'Interno: l'assenza di una struttura di

coordinamento centrale tecnico-professionale, presidiata da professionisti del Servizio Sociale, in grado di fare da raccordo qualificato tra i livelli decisionali dell'Amministrazione e le realtà operative dove si esplica concretamente l'attività professionale degli assistenti sociali. Se tale struttura fosse esistita, questa vicenda avrebbe avuto certamente uno sviluppo diverso.

Riprendendo le richieste già avanzate con le note precedenti, la FLP ha chiesto un intervento tempestivo da parte dell'amministrazione a livello centrale, volto a ripristinare le condizioni di piena operatività dei servizi e a garantire la continuità dell'azione amministrativa delle Prefetture, nel rispetto delle prerogative professionali degli assistenti sociali impiegati presso gli Uffici N.O.T. e nell'interesse dei soggetti destinatari dei procedimenti ex art. 75 D.P.R. n. 309/1990.

E' stata altresì sollecitata l'apertura di un tavolo di confronto tecnico con la partecipazione diretta dei rappresentanti degli Uffici N.O.T. e delle Forze dell'Ordine coinvolte, unici soggetti in possesso della esperienza professionale ed operativa necessaria a sostenere una adeguata implementazione del nuovo sistema.

Si rimanda all'allegato tecnico per quanto riguarda la disanima delle criticità emergenti nonché le richieste degli operatori interessati.

Allegato: Documento tecnico - Ricognizione delle criticità operative di SANA 2.0 su scala nazionale.

A cura del Coordinamento Nazionale FLP Interno

Criticità emergenti dall'implementazione di SANA 2.0.

Documento allegato a nota sindacale

Il presente documento **illustra organicamente le criticità relative all'avvio dell'applicativo SANA 2.0**, emergenti dal confronto diretto con gli operatori degli Uffici N.O.T. di numerose Prefetture italiane nel periodo compreso tra il 31 marzo e il 30 aprile 2026.

Le criticità riscontrate hanno carattere **generalizzato e sistematico**: non si tratta infatti di difficoltà isolate o imputabili a singole realtà locali, bensì di malfunzionamenti e carenze che risultano accomunare la totalità degli uffici coinvolti, con ricadute dirette sull'organizzazione del lavoro, sull'operatività quotidiana e, in ultima analisi, sulla corretta e tempestiva trattazione dei procedimenti ex art. 75 D.P.R. n. 309/1990.

Criticità rilevate

Inadeguatezza della progettazione concettuale

La piattaforma sembra derivata da altri sistemi preesistenti (SANA prima versione), senza la necessaria contezza della specificità del procedimento ex art. 75.

A titolo di esempio:

- il sistema prevede istituti normativi non più vigenti quali il programma terapeutico alternativo alla sanzione (abrogato dalla L. 49/2006), con un errore strutturale che rischia di generare anche applicazione errata della normativa;
- la denominazione e la struttura delle «fasi» del procedimento non rispecchiano il procedimento ex art. 75, con conseguenti incongruenze sia dal punto di vista giuridico-procedimentale sia da quello dell'operatività del servizio sociale professionale.

Criticità tecniche

Migrazione dei dati: incompleta e inaffidabile

La criticità di maggiore gravità e impatto operativo riguarda la **migrazione dei dati dal Registro art. 75 (CED/Osservatorio) alla piattaforma SANA 2.0.**, che compromette la certezza del diritto e l'azione amministrativa:

- Le segnalazioni storicamente inserite nel Registro art. 75 (CED/Osservatorio) risultano migrate solo in parte, con omissioni gravi e sistematiche. A titolo esemplificativo, sono stati riscontrati casi in cui su sei precedenti regolarmente registrati, solo due risultano visibili su SANA 2.0. In alcuni casi, per esempio, l'applicativo mostra solo una parte dello storico pregresso, confermando le gravi lacune nel trasferimento dei dati dal sistema precedente.
- La migrazione è stata formalmente completata al 30 marzo 2026 e, di fatto, sembra che i procedimenti migrati su SANA 2.0 siano solo quelli caricati nel Registro art. 75 prima del 30/06/2025); tutto quanto inserito nel Registro art. 75 dopo tale data non è stato trasferito su SANA, generando una lacuna documentale per i procedimenti in corso.
- I provvedimenti già adottati (sanzioni, ammonizioni) non risultano visibili nella posizione migrata: compaiono solo le segnalazioni, rendendo impossibile verificare la storia amministrativa del soggetto senza consultare il vecchio sistema.
- La ricerca per soggetto restituisce dati incoerenti tra Registro art. 75 e SANA 2.0, a conferma dell'inaffidabilità della base dati attualmente disponibile.
- Alcune segnalazioni del 2025 e del 2026, regolarmente presenti nel Registro art. 75, non compaiono affatto in SANA 2.0.

Si sottolinea che si tratta di informazioni fondamentali per definire l'esito del procedimento.

Malfunzionamenti delle funzioni operative principali

L'applicativo presenta difetti strutturali che bloccano o rallentano l'operatività quotidiana.

- Sistema di notifiche disabilitato: la funzione di allerta («campanellina») che dovrebbe avvisare gli operatori dell'arrivo di nuove segnalazioni non è attiva, rendendo impossibile rilevare automaticamente i nuovi inserimenti da parte delle Forze dell'Ordine, con il rischio che le segnalazioni non vengano lavorate e si “perdendo” all'interno della procedura.
- Segnalate criticità nell'utilizzo della funzione di firma dei provvedimenti da parte del dirigente.
- Funzione PEC integrata incerta.
- Calendario non utilizzabile in modo funzionale ai fini procedimentali.
- Template/modelli di documenti errati o non selezionabili: il sistema genera automaticamente atti non corrispondenti alla fase procedurale in corso (es. sospensione della patente in luogo di sospensione della carta d'identità); non è possibile scegliere quale documento generare; i modelli modificati non sono esportabili in formato Word per riutilizzo.
- Funzione statistiche non disponibile: non è possibile estrarre dati aggregati per periodo, tipologia di segnalazione o provvedimento – funzione che era presente nel vecchio sistema e che risponde a una precisa esigenza reportistica.
- Ricerca anagrafica limitata alla provincia di competenza: a differenza del precedente sistema CED, sembra non possibile verificare la presenza di precedenti a carico dello stesso soggetto in altre province.
- Errori di geolocalizzazione: il sistema associa alcuni comuni a province errate, con possibili conseguenze sulla corretta attribuzione della competenza territoriale. Assenza di alcuni Comuni nella relativa Provincia nelle tendine standardizzate e impossibilità di inserire la corretta residenza anagrafica o Comune di nascita.
- Anomalie di visualizzazione nella home page (nomi e voci non riconoscibili).

Criticità organizzative e di processo

Formazione inadeguata e non conforme agli impegni assunti

La circolare ministeriale del 22 gennaio 2026 prevedeva espressamente una **fase pilota** affidata a cinque Prefetture selezionate (Brescia, Brindisi, Cremona, Perugia, Ravenna) e la successiva erogazione di **ulteriori sessioni formative**. Tali impegni non sono stati rispettati:

- Le Prefetture pilota non hanno di fatto svolto alcun ruolo di sperimentazione e validazione del sistema prima del rilascio generalizzato.
- La sessione formativa del 31 marzo 2026 non è stata registrata e non è riproducibile.
- La formazione erogata non ha simulato l'intero iter procedurale (dall'inserimento della segnalazione da parte dell'organo accertatore alla convocazione, al colloquio, al provvedimento): gli operatori non sono stati posti nelle condizioni di apprendere l'utilizzo pratico del sistema.
- Solo rappresentanze limitate per ciascuna Prefettura hanno potuto partecipare alla formazione, senza possibilità di diffusione interna.

Profilazione degli utenti

- Il processo di profilazione degli organi accertatori risulta di competenza delle singole Prefetture, in assenza di qualsiasi supporto centrale o automatizzazione. Alcune province contano centinaia di utenti master da abilitare manualmente.

- Gli utenti master di alcuni Organi Accertatori non sono in grado di profilare autonomamente i propri colleghi a causa di limitazioni tecnico-sistemiche.
- In numerosi casi, anche dopo la profilazione, gli utenti master non riescono a inserire segnalazioni né ad abilitare altri operatori.
- In molti casi, nonostante le Circolari trasmesse, le Forze dell'Ordine non sono state informate del proprio obbligo di utilizzo della piattaforma e non conoscono le modalità di accesso o di inserimento.
- Non è prevista una utenza operatore/Funziionario Assistente Sociale con permessi specifici.
- Non è chiaro quali documenti e cosa realmente possa vedere la persona segnalata entrando nel procedimento di SANA 2.0 con il proprio SPID personale.

Doppio lavoro e accumulo di arretrato

A causa dell'impossibilità di utilizzare pienamente SANA 2.0, gli operatori sono costretti a gestire un **doppio regime di lavoro**, con conseguente accumulo di arretrato e rischio di errori:

- Le segnalazioni continuano ad arrivare tramite WebArch/PEC e devono essere reinserite manualmente su SANA 2.0 dagli stessi operatori N.O.T., sostituendosi di fatto agli organi accertatori.
- Le pratiche già trattate con la vecchia modalità e non ancora archiviate devono essere reinserite su SANA, operazione che può richiedere tempi molto lunghi (alcune Prefetture riportano arretrati di 1.000-1.200 fascicoli).
- Operazioni che richiedevano 10 minuti con il vecchio sistema richiedono ora oltre 30 minuti, con impatto diretto sui carichi di lavoro.
- In assenza di notifiche automatiche, gli operatori non hanno modo di sapere in modo semplice e rapido se e quando le Forze dell'Ordine hanno inserito una nuova segnalazione.

Assistenza tecnica non sufficiente e non adeguata

- Le risposte ai ticket aperti sul sistema di assistenza sono tardive, spesso difficilmente comprensibili o non pienamente pertinenti alla domanda posta.
- Non esiste un numero telefonico dedicato e diretto: il numero rintracciato è quello del centralino generale del Ministero.
- Le risposte dell'assistenza sono caratterizzate da formulazioni vaghe e non vincolanti («dovrebbe», «forse», «si vedrà», «stiamo valutando»), che non consentono agli operatori di adottare procedure certe.
- Non è stato individuato un referente ministeriale dedicato all'implementazione di SANA 2.0, a differenza di quanto avviene per altri sistemi informativi ministeriali (es. SUA per il sistema accoglienza).

Disomogeneità territoriale e assenza di governance locale

- L'avanzamento nell'utilizzo del sistema è fortemente disomogeneo tra le diverse Prefetture, determinando una situazione «a macchia di leopardo» che penalizza gli utenti in base alla sede di trattazione della pratica.
- Il personale informatico delle Prefetture nella maggior parte degli Uffici non è stato coinvolto né formato, e non è in grado di fornire adeguato supporto agli operatori.
- Enti destinatari dei provvedimenti (SERD, Motorizzazione Civile) non possono essere censiti sul sistema, rendendo necessario l'invio di atti tramite canali paralleli.

Impatto sull'organizzazione del lavoro

Le criticità descritte producono ricadute concrete e documentate sull'organizzazione del lavoro degli operatori N.O.T.:

- Aumento esponenziale del carico di lavoro, con operazioni che si protraggono per tempi multipli rispetto al precedente sistema.
- Accumulo di arretrati procedurali, con rischio di violazione dei termini previsti dalla normativa.
- Incertezza procedurale: l'assenza di risposte certe dall'assistenza tecnica costringe gli operatori ad adottare soluzioni improvvisate, esponendosi a potenziali irregolarità amministrative.
- Impossibilità di esercitare compiutamente il mandato professionale: il tempo sottratto dall'utilizzo del sistema informatico riduce quello destinato ai colloqui e agli interventi di prevenzione, che costituiscono il nucleo centrale della funzione degli assistenti sociali N.O.T.
- Isolamento organizzativo: in molte sedi gli operatori N.O.T. operano senza supporto informatico, senza appoggio dirigenziale e senza strumenti adeguati, con evidente ripercussione sul benessere professionale.

Esigenze e richieste degli operatori

Sulla base delle criticità documentate, gli operatori degli Uffici N.O.T. hanno espresso le seguenti esigenze e formulano le seguenti **richieste**, da intendersi come condizioni necessarie per garantire la continuità e la correttezza dei procedimenti ex art. 75 D.P.R. n. 309/1990:

Mantenimento del Registro art. 75 (CED/Osservatorio)

- Non dismissione del vecchio sistema finché la migrazione dei dati non sia verificata, completa e certificata in ogni suo elemento.
- Mantenimento del Registro art. 75 come archivio consultabile e come strumento operativo per le pratiche pregresse.
- Proroga congrua della fase di transizione, con data di decorrenza dell'obbligo esclusivo di utilizzo di SANA 2.0 definita solo dopo la verifica del corretto funzionamento.

Completamento e certificazione della migrazione dati

- Verifica puntuale, tramite confronto sistematico tra il Registro art. 75 e SANA 2.0, della completezza e correttezza di tutti i dati migrati.
- Comunicazione ufficiale e trasparente sull'esito della verifica, con indicazione delle eventuali discrasie rilevate e dei tempi di risoluzione.
- Inserimento da parte del Ministero dei dati non migrati, senza onere aggiuntivo per le Prefetture.

Formazione

- Organizzazione in piccoli gruppi di nuove sessioni formative pratiche per gli operatori N.O.T., con simulazione dell'intero iter procedurale (inserimento segnalazione, convocazione, colloquio, provvedimento, notifica).
- Formazione dedicata e obbligatoria per le Forze dell'Ordine, a cura del Ministero e con il supporto delle rispettive Direzioni Generali.
- Registrazione e messa a disposizione dei materiali formativi su piattaforma accessibile.

- Sessioni di aggiornamento periodiche, in particolare a seguito di ogni aggiornamento del sistema.
- Riconoscimento della formazione all'utilizzo e all'implementazione di SANA 2.0 ai fini dell'obbligo formativo (40 ore/annue).

Assistenza tecnica qualificata

- Istituzione di un canale di assistenza tecnica dedicato agli Uffici N.O.T., con numero telefonico diretto e tempi di risposta certi.
- Individuazione di un referente ministeriale dedicato a SANA 2.0, sul modello di quanto già previsto per il sistema SUA.
- Qualità delle risposte all'assistenza: le comunicazioni devono essere chiare, precise e operative, non generiche o evasive.

Correzioni tecniche urgenti

- Attivazione del sistema di notifiche.
- Correzione dei template di documenti e possibilità di selezione del modello da generare.
- Correzione degli errori di corrispondenza comune-provincia.
- Attivazione della funzione statistiche.
- Estensione della ricerca anagrafica a livello nazionale.
- Censimento sul sistema di tutti gli enti destinatari dei provvedimenti (SERD, Motorizzazione Civile).
- Verifica di compatibilità con i principali browser in uso.
- Attivazione della specifica utenza operatore/Funzionario Assistente Sociale con permessi specifici.

Il quadro che emerge dalla ricognizione condotta su scala nazionale è quello di una **transizione tecnologica avviata prima che le condizioni minime di funzionamento fossero garantite**. La piattaforma SANA 2.0, nella sua configurazione attuale, non è in grado di sostenere il regolare svolgimento dei procedimenti affidati agli Uffici N.O.T., determinando una situazione di fatto insostenibile sotto il profilo operativo, organizzativo e giuridico.

Si richiede pertanto un intervento tempestivo da parte del Ministero dell'Interno, volto a ripristinare le condizioni di piena operatività dei servizi, nel rispetto delle prerogative professionali degli assistenti sociali impiegati presso gli Uffici N.O.T. e nell'interesse dei soggetti destinatari dei procedimenti ex art. 75 D.P.R. n. 309/1990.

Aggiornato alla situazione del 30 aprile 2026