

Guardia Nazionale Cibernetica - ETS

Sede Nazionale: 71122 - FOGGIA

Via Caduti dei Bombardamenti Estate 1943, 24

C.F.: 94121180718

RUNTS: Rep. Nr. 163503 altri Enti del Terzo Settore - Regione Puglia

Tel.: +39 3514334489

e-Mail: info@guardianazionalecibernetica.it

PEC: guardianazionalecibernetica@pec.it

site: www.guardianazionalecibernetica.it



GUARDIA NAZIONALE CIBERNETICA

CARTA DEI SERVIZI 2026

“Benvenuti nella rete”

La Carta dei Servizi è una pubblicazione di facile consultazione che ha lo scopo di informare il lettore sui servizi proposti, evidenziando a chi sono rivolti e quali sono gli standard e le tempistiche di erogazione che la **Guardia Nazionale Cibernetica** si impegna a rispettare.

Contiene le informazioni essenziali sulle diverse tipologie di servizio e indica come e dove farne richiesta, anche attraverso specifici rimandi al sito web www.guardianazionalecibernetica.it e indicando per ciascuna opportunità qual è la persona dello staff a cui rivolgersi.



CHI SIAMO

La Guardia Nazionale Cibernetica è un ente del Terzo Settore che mette a disposizione competenze tecniche e civiche per promuovere la sicurezza digitale, prevenire i reati informatici e tutelare i diritti dei cittadini. Operiamo con rigore istituzionale, trasparenza e spirito di servizio, collaborando con istituzioni pubbliche, università, enti di ricerca, realtà private e comunità locali per diffondere una cultura della legalità digitale.

La nostra attività si sviluppa su tre linee principali: prevenzione, formazione e supporto operativo. Organizziamo percorsi formativi per scuole, famiglie e imprese, promuoviamo campagne di sensibilizzazione e progetti di prevenzione, e forniamo consulenza tecnica e informativa su strumenti e comportamenti di protezione. Interveniamo inoltre in iniziative di coordinamento con le autorità competenti per la tutela e il contrasto dei reati informatici, sempre nel rispetto delle normative e della privacy.

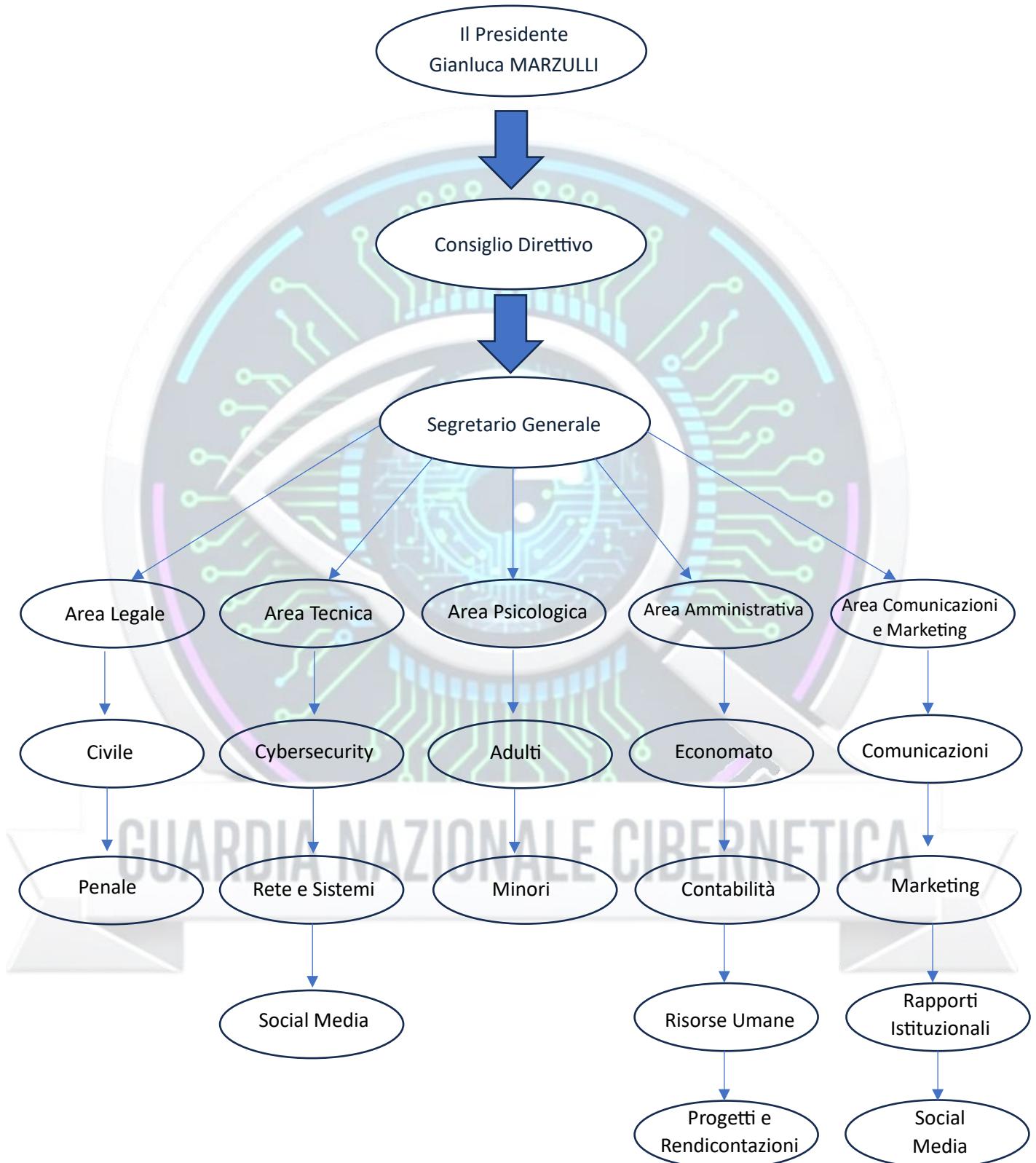
Riserviamo particolare attenzione alla tutela dei minori e al contrasto del cyberbullismo: realizziamo programmi educativi nelle scuole, materiali informativi per genitori e operatori e interventi mirati per prevenire, riconoscere e gestire episodi di abuso online. Il nostro impegno comprende anche la prevenzione e il contrasto dei reati di natura violenta che si consumano tramite social network, piattaforme di messaggistica e altri canali digitali, offrendo supporto alle vittime, consulenza tecnica per la raccolta di evidenze e collaborazione con le autorità giudiziarie e di pubblica sicurezza.

Lavoriamo con un'equipe multidisciplinare composta da avvocati, psicologi e consulenti informatici che operano in sinergia per fornire risposte integrate: assistenza legale sui profili giuridici, supporto psicologico alle vittime e analisi tecnica per la gestione degli incidenti e la prevenzione delle minacce. Questa integrazione ci permette di intervenire in modo completo, rapido e rispettoso delle esigenze delle persone coinvolte.

Per maggiori informazioni sulla Guardia Nazionale Cibernetica, le attività svolte e i servizi offerti si rimanda al sito www.guardianazionalecibernetica.it e dal quale è possibile scaricare sia la Carta dei Servizi stessa che il Bilancio Sociale.

ORGANIGRAMMA

Di seguito l'organigramma proposto per la Carta dei Servizi della Guardia Nazionale Cibernetica, con i principali ruoli, reparti.



A CHI CI RIVOLGIAMO

La Guardia Nazionale Cibernetica offre servizi pensati per rispondere ai bisogni di persone, istituzioni e organizzazioni coinvolte o esposte ai rischi del mondo digitale. L'approccio è modulare: adattiamo interventi tecnici, legali, psicologici e formativi in base al profilo dell'utente e alla gravità della situazione.

Persone vittime di reati digitali

- Le attività sono rivolte ad adolescenti, adulti, genitori e chiunque subisca molestie, furto d'identità, revenge porn, stalking online o frodi.
- Offriamo ascolto immediato, orientamento, supporto psicologico, assistenza legale e intervento tecnico per raccolta e conservazione delle prove. L'obiettivo è garantire tutela, riservatezza e percorsi concreti di recupero.

Scuole e comunità educative

- Le attività sono rivolte a istituti scolastici, insegnanti, dirigenti e personale educativo.
- Offriamo programmi di prevenzione, laboratori per studenti, formazione per docenti e materiali didattici per promuovere competenze digitali e comportamenti responsabili.

Famiglie e caregiver

- Le attività sono rivolte a genitori, tutori e figure di riferimento.
- Offriamo consulenze pratiche su sicurezza dei dispositivi, gestione della privacy, riconoscimento dei segnali di rischio, supporto nella gestione di segnalazioni e percorsi di tutela per i minori.

Forze dell'ordine e istituzioni pubbliche

- Le attività sono rivolte a operatori di polizia, magistratura, enti locali e servizi sociali.
- Supportiamo le Istituzioni Pubbliche offrendo collaborazione tecnica e forense, supporto nelle indagini digitali, protocolli condivisi e formazione specialistica per migliorare la risposta istituzionale ai reati informatici.

Organizzazioni della società civile e terzo settore

- Le attività sono rivolte a ONG, centri antiviolenza e associazioni del terzo settore.
- Possiamo offrire partenariati per progetti territoriali, formazione congiunta, strumenti per l'accoglienza delle vittime e campagne di sensibilizzazione mirate.

Media e operatori dell'informazione

- Le attività sono rivolte a giornalisti, redazioni e uffici stampa.
- Offro dati e materiali informativi e linee guida per la tutela delle vittime al fine di ampliare le campagne di sensibilizzazione e prevenzione attraverso i principali organi di stampa.

I CANALI DI ACCESSO

La Guardia Nazionale Cibernetica mette a disposizione della popolazione civile, nonché organi istituzionali, diversi canali per segnalazioni, richieste di supporto e informazioni, pensati per garantire rapidità, riservatezza e accessibilità.

Modalità di contatto

- Numero verde: **800.33.44.88** assistenza telefonica per primo ascolto e orientamento; disponibile nei giorni e orari pubblicati sul sito.
- Email segreteria: info@guardianazionalecibernetica.it per richieste non urgenti, invio documentazione, coordinamento interventi, per questioni relative al trattamento dei dati e all'esercizio dei diritti.

Sportelli territoriali

- Punti di accoglienza distribuiti sul territorio per ascolto in presenza, raccolta documentazione e supporto diretto. Gli indirizzi e gli orari aggiornati sono pubblicati nella sezione "Punti di Ascolto" del sito.

Canali digitali

- Form online: modulo di segnalazione sul sito per inviare informazioni preliminari e allegare file; utile per attivare la presa in carico tecnica e legale.
- Collegamenti da remoto: videochiamate protette per consulenze tecniche, legali e psicologiche quando l'incontro in presenza non è possibile.
- Social e newsletter: canali informativi per aggiornamenti, campagne e materiali di prevenzione.

Emergenze e interventi rapidi

- Linea di emergenza: canale dedicato per casi che richiedono intervento immediato (es. minacce in corso, diffusione massiva di contenuti lesivi). Le modalità di attivazione sono indicate sul sito e nei materiali informativi.
- Coordinamento con le autorità: in situazioni critiche attiviamo protocolli con forze dell'ordine e servizi sociali per garantire protezione e azioni tempestive.

Orari, accessibilità e tutela della privacy

- Orari: gli orari di sportelli e servizi telefonici sono pubblicati e aggiornati sul sito.
- Accessibilità: è garantito l'accesso presso i punti di ascolto a persone con disabilità e a fornire supporti linguistici o mediatori quando necessario.
- Riservatezza: tutte le segnalazioni sono trattate nel rispetto del GDPR; le informazioni sensibili sono gestite con procedure di sicurezza e riservatezza.

Procedure di presa in carico e tempi di risposta

- Presa in carico iniziale: conferma di ricezione entro 48 ore dalla segnalazione; valutazione preliminare e assegnazione del caso a un team multidisciplinare.
- Fasi operative: orientamento, intervento tecnico-forense, consulenza legale e supporto psicologico; i tempi per le singole attività variano in base alla complessità e alla priorità.
- Documentazione e feedback: indicazioni sui documenti utili da allegare sono disponibili nel form online; i cittadini possono inviare reclami o suggerimenti tramite segreterianazionale@guardianazionalecibernetica.it.

I SERVIZI

La Guardia Nazionale Cibernetica offre un insieme integrato di servizi pensati per prevenire e gestire un primo intervento per i reati digitali, garantendo assistenza tecnica, legale e psicologica alle persone e supporto operativo a istituzioni e organizzazioni.

Ascolto e prima accoglienza

- Servizio di primo contatto tramite numero verde, form online e sportelli territoriali; presa in carico iniziale entro 48 ore.
- Orientamento sulle azioni possibili e sui documenti utili da raccogliere.

Supporto tecnico-forense

- Analisi e conservazione delle evidenze digitali con metodologie certificate per preservare la catena di custodia.
- Incident response per valutare e contenere attacchi, recuperare dati e tracciare responsabilità tecniche.

Assistenza legale

- Consulenza specialistica in diritto digitale, tutela della privacy, procedimenti penali e civili.
- Accompagnamento nelle fasi processuali e supporto nella redazione di denunce e istanze.

Supporto psicologico e sociale

- Interventi di stabilizzazione immediati per vittime di abusi online.
- Percorsi di sostegno a breve termine, gruppi di supporto e orientamento ai servizi sociali territoriali.

Formazione e prevenzione

- Campagne di Formazione e Prevenzione per studenti, docenti e personale ATA su sicurezza digitale, riconoscimento dei rischi e comportamenti protettivi.
- Workshop per famiglie e comunità, materiali didattici, informativi e campagne di sensibilizzazione.

Servizi per istituzioni e forze dell'ordine

- Supporto tecnico e consulenze forensi per indagini digitali.
- Formazione specialistica per operatori pubblici e protocolli condivisi per la gestione dei casi.

Monitoraggio e advocacy

- Raccolta dati e reportistica per monitorare trend e valutare l'impatto delle attività.
- Partecipazione a tavoli istituzionali e campagne di advocacy per migliorare normative e pratiche di tutela.

Modalità di erogazione e qualità

I servizi sono erogati in presenza o da remoto, con priorità per i casi a rischio immediato; ogni intervento segue protocolli standardizzati e viene monitorato con indicatori di qualità e feedback degli utenti.

Per informazioni operative e attivazione dei servizi consultare la sezione "SOS" o scrivere a info@guardianazionalecibernetica.it.

PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO

La Guardia Nazionale Cibernetica offre percorsi di accompagnamento strutturati e personalizzati per supportare le persone coinvolte in reati digitali lungo tutte le fasi del bisogno: dalla prima accoglienza alla completa ricostruzione della sicurezza personale e digitale. I percorsi combinano interventi tecnici, legali e psicologici, coordinati da un referente unico che garantisce continuità, riservatezza e monitoraggio dei risultati.

Obiettivi del percorso

- Tutela immediata: contenere il danno digitale e proteggere la persona da ulteriori esposizioni.
- Supporto legale: orientare e accompagnare nelle azioni giudiziarie e amministrative.
- Recupero emotivo: offrire sostegno psicologico per ridurre l'impatto traumatico.
- Ripristino della sicurezza: ripristinare account, dispositivi e reputazione online.
- Prevenzione futura: fornire strumenti e formazione per ridurre il rischio di recidiva.

FASI DEL PERCORSO

1. Prima accoglienza e valutazione

- Attività: colloquio iniziale multidisciplinare entro 48 ore; raccolta documentazione e valutazione del rischio.
- Output: piano d'intervento personalizzato con priorità e tempi stimati.

2. Intervento tecnico immediato

- Attività: isolamento dell'incidente, conservazione delle evidenze, analisi forense preliminare e misure di contenimento.
- Output: report tecnico e indicazioni operative per la tutela immediata.

3. Consulenza legale e azioni procedurali

- Attività: consulenza su denuncia, richieste di rimozione, tutela dei diritti e supporto nelle comunicazioni con terzi.
- Output: documentazione per le autorità, istanze e supporto nelle fasi processuali.

4. Supporto psicologico

- Attività: colloqui di stabilizzazione, percorsi di sostegno individuale o di gruppo, orientamento ai servizi territoriali.
- Output: piano di recupero emotivo e monitoraggio del benessere.

5. Formazione e rafforzamento delle competenze

- Attività: sessioni pratiche su gestione password, privacy, riconoscimento phishing e uso sicuro dei social.
- Output: kit di strumenti pratici e materiali formativi personalizzati.

6. Verifica finale e follow up

- Attività: valutazione dei risultati, verifica della rimozione dei contenuti, controllo della sicurezza tecnica e check psicologico.
- Output: report conclusivo e piano di prevenzione a lungo termine.

Durata e personalizzazione

I percorsi sono modulabili: interventi urgenti possono concludersi in pochi giorni; percorsi completi di recupero e prevenzione possono estendersi su settimane o mesi a seconda della complessità e delle esigenze della persona. Ogni percorso è documentato e aggiornato con il consenso dell'interessato.

Destinatari prioritari

- Vittime vulnerabili (minori, persone con disabilità, soggetti a rischio elevato) ricevono priorità operativa.
- Casi con diffusione massiva o potenziale danno reputazionale elevato attivano procedure accelerate e coordinamento con le autorità competenti.

Modalità di erogazione e accessibilità

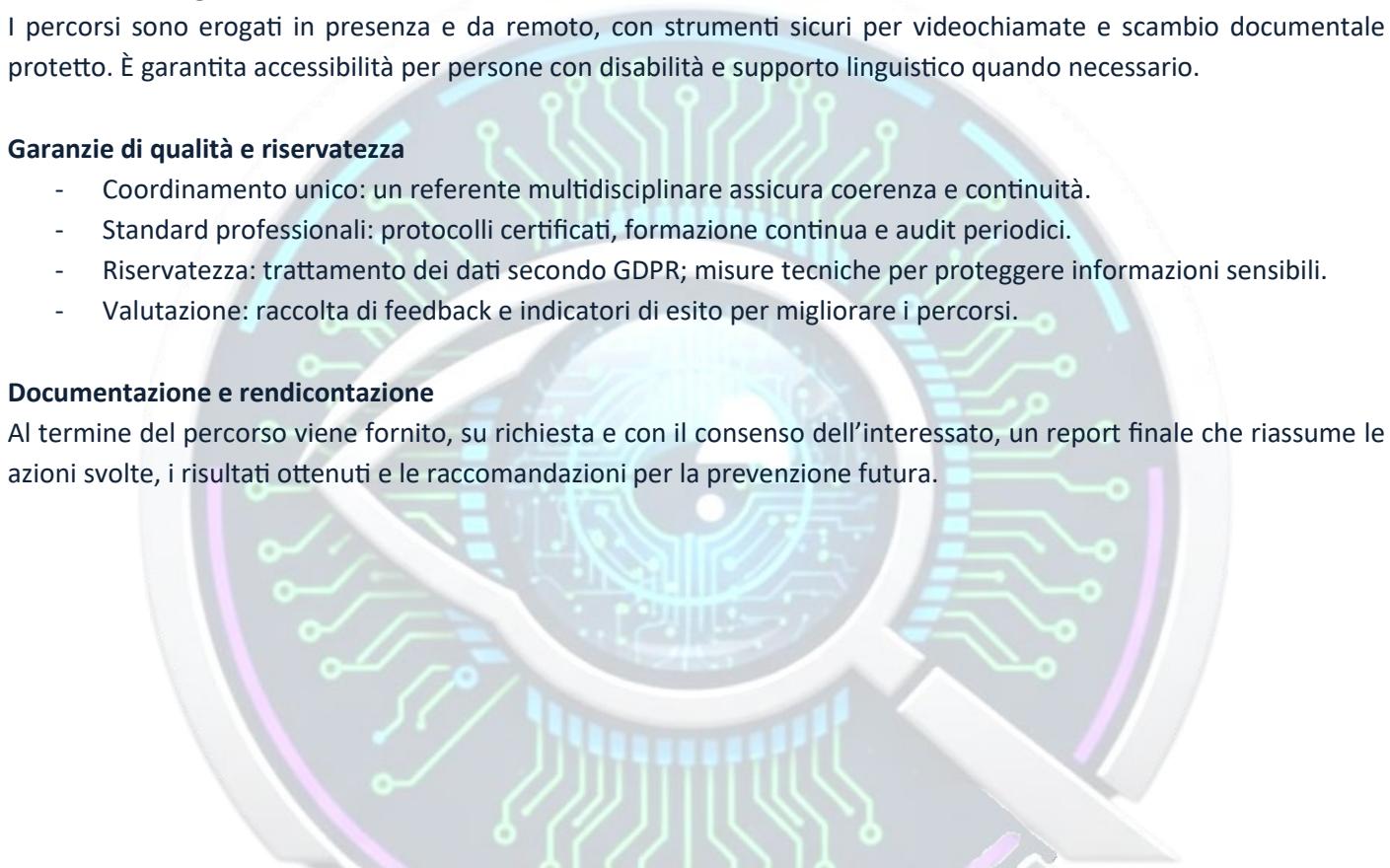
I percorsi sono erogati in presenza e da remoto, con strumenti sicuri per videochiamate e scambio documentale protetto. È garantita accessibilità per persone con disabilità e supporto linguistico quando necessario.

Garanzie di qualità e riservatezza

- Coordinamento unico: un referente multidisciplinare assicura coerenza e continuità.
- Standard professionali: protocolli certificati, formazione continua e audit periodici.
- Riservatezza: trattamento dei dati secondo GDPR; misure tecniche per proteggere informazioni sensibili.
- Valutazione: raccolta di feedback e indicatori di esito per migliorare i percorsi.

Documentazione e rendicontazione

Al termine del percorso viene fornito, su richiesta e con il consenso dell'interessato, un report finale che riassume le azioni svolte, i risultati ottenuti e le raccomandazioni per la prevenzione futura.



GUARDIA NAZIONALE CIBERNETICA