



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e
di formazione

Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione

Aggiornamento

LINEE DI ORIENTAMENTO

per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo

Ottobre 2017



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione

Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione

Indice

Premessa

- 1. Interventi per la prevenzione e il contrasto del fenomeno**
 - 1.1 L'iniziativa *Generazioni connesse* e altri strumenti utili per un uso corretto e consapevole delle tecnologie digitali**
- 2. Modalità di segnalazione di situazioni e/o comportamenti a rischio**
- 3. *Governance*: una nuova organizzazione**
 - 3.1 Azioni mirate delle scuole rivolte agli studenti e alle loro famiglie: il ruolo del Dirigente scolastico e del docente referente**
- 4. Nuovi strumenti introdotti dalla L. 71/2017: l'ammonimento**



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione

Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione

Premessa

Il presente testo ha lo scopo di dare continuità alle Linee di orientamento emanate nell'aprile del 2015, apportando le integrazioni e le modifiche necessarie in linea con i recenti interventi normativi¹, con particolare riferimento alle innovazioni introdotte con l'emanazione della L. 71/2017: "*Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione e il contrasto del fenomeno del cyberbullismo*". Lo stesso è, quindi, da intendersi quale strumento flessibile e suscettibile di periodici aggiornamenti², tale da rispondere alle sfide educative e pedagogiche derivanti dall'evolversi costante e veloce delle nuove tecnologie.

La Legge 71/2017 si presenta con un approccio inclusivo e invita diversi soggetti a sviluppare una progettualità volta alla prevenzione e al contrasto del cyberbullismo, secondo una prospettiva di intervento educativo e mai punitivo, prevedendo all'art.3 l'istituzione di un Tavolo di lavoro, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, coordinato dal MIUR, con il compito di redigere un piano di azione integrato e realizzare un sistema di raccolta di dati per il monitoraggio, avvalendosi anche della collaborazione della Polizia Postale e delle Comunicazioni e delle altre Forze di polizia.

Tale piano sarà integrato con un codice di co-regolamentazione per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo a cui dovranno attenersi gli operatori che forniscono servizi di social networking e tutti gli altri operatori della rete Internet; con il predetto codice sarà istituito un comitato di monitoraggio con il compito di definire gli standard per l'istanza di oscuramento di cui all'articolo 2, comma 1, della Legge 71/2017.

¹ Art.1, commi 7, 57,58 della Legge n.107 del 15 luglio 2015 "Riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione e delega per il riordino delle disposizioni legislative vigenti"; Legge n. 71 del 29 maggio 2017 "Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo".

² L'articolo 4, comma 1 della Legge 71 del 29 maggio 2017 prevede che l'aggiornamento delle Linee di orientamento avvenga con cadenza biennale.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione

Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione

Il Piano dovrà stabilire, altresì, le iniziative di informazione e di prevenzione del cyberbullismo con il coinvolgimento dei servizi socio-educativi territoriali, in sinergia con le scuole, anche attraverso periodiche campagne informative, di prevenzione e di sensibilizzazione avvalendosi dei media, degli organi di comunicazione, di stampa e di enti privati.

Il dettato normativo attribuisce, quindi, a una pluralità di soggetti compiti e responsabilità ben precisi, ribadendo il ruolo centrale della Scuola che è chiamata a realizzare azioni in un'ottica di *governance* diretta dal MIUR che includano *“la formazione del personale, la partecipazione di un proprio referente per ogni autonomia scolastica, la promozione di un ruolo attivo degli studenti, nonché di ex studenti che abbiano già operato all'interno dell'istituto scolastico in attività di peer education, la previsione di misure di sostegno e di rieducazione dei minori coinvolti”*.³ Sentito il Dipartimento per la Giustizia Minorile e di Comunità (DGM), il MIUR adotta le presenti linee di orientamento per la prevenzione ed il contrasto del cyberbullismo nelle scuole.

Centrale risulta la figura del docente referente che la scuola individua preferibilmente tra i docenti che posseggano competenze specifiche ed abbiano manifestato l'interesse ad avviare un percorso di formazione specifico.

Il referente diventa, così, l'interfaccia con le forze di Polizia, con i servizi minorili dell'amministrazione della Giustizia, le associazioni e i centri di aggregazione giovanile sul territorio, per il coordinamento delle iniziative di prevenzione e contrasto del cyberbullismo.

Nelle more, quindi, della costituzione e dell'operatività del Tavolo inter-istituzionale presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, le presenti linee di orientamento rappresentano un primo strumento che potrà essere utile a orientare le azioni che le scuole vorranno autonomamente intraprendere, e che saranno successivamente integrate in un complessivo Piano di Azione nazionale.

1. Interventi per la prevenzione e contrasto del fenomeno del cyberbullismo.

³ Art. 4, comma. 2 della Legge n. 71 del 29 maggio 2017.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione

Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione

La Legge 107 del 2015⁴ ha introdotto, tra gli obiettivi formativi prioritari, lo sviluppo delle competenze digitali degli studenti, finalizzato anche a un utilizzo critico e consapevole dei social network e dei media, e declinato dal Piano Nazionale Scuola Digitale.⁵

Le studentesse e gli studenti devono essere sensibilizzati ad un uso responsabile della Rete e resi capaci di gestire le relazioni digitali in *agorà* non protette. Ed è per questo che diventa indispensabile la maturazione della consapevolezza che Internet può diventare, se non usata in maniera opportuna, una pericolosa forma di dipendenza. Compito della Scuola è anche quello di favorire l'acquisizione delle competenze necessarie all'esercizio di una cittadinanza digitale consapevole. Responsabilizzare le alunne e gli alunni significa, quindi, mettere in atto interventi formativi, informativi e partecipativi. Tale principio è alla base dello Statuto delle studentesse e degli studenti⁶ che sottolinea la finalità educativa anche quando si rendano necessari provvedimenti disciplinari, comunque tesi a ripristinare comportamenti corretti all'interno dell'istituto *“attraverso attività di natura sociale e culturale ed in generale a vantaggio della comunità scolastica”*.

Nel corso degli ultimi anni, inoltre, il MIUR ha siglato Protocolli di Intesa e avviato collaborazioni con le più importanti Istituzioni e Associazioni che, a vario titolo, si occupano di prevenzione e contrasto del bullismo e cyberbullismo al fine di creare un'alleanza e una convergenza di strumenti e risorse atti a rispondere alla crescente richiesta di aiuto da parte delle istituzioni scolastiche e delle famiglie⁷.

1.1. L'iniziativa Generazioni connesse e altri strumenti utili per un uso corretto e consapevole delle tecnologie digitali.

⁴ Art. 1, commi 57, 58.

⁵ <http://www.miur.gov.it/web/guest/scuola-digitale>

⁶ Art. 4, comma 2., D.P.R. 24 giugno 1998, n. 249.

⁷ Nell'ottica della collaborazione inter-istituzionale che deve caratterizzare le attività dell'amministrazione centrale e periferica e delle stesse istituzioni scolastiche, si auspica un'azione sinergica con le strutture centrali e territoriali del Dipartimento per la Giustizia Minorile e di Comunità che ha previsto, nella propria riorganizzazione, uno specifico ufficio per la prevenzione della devianza e per la giustizia riparativa.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione

Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione

Per promuovere strategie finalizzate a rendere Internet un luogo più sicuro per gli utenti più giovani, favorendone un uso positivo e consapevole, il MIUR ha avviato l'iniziativa “*Generazioni Connesse*”, sostenuta dalla Commissione Europea⁸, con lo scopo di fornire alle istituzioni scolastiche una serie di strumenti didattici, di immediato utilizzo, tra cui:

- attività di formazione (online e in presenza) rivolte in maniera specifica alle comunità scolastiche (insegnanti, bambini/e, ragazzi/e, genitori, educatori) che intraprenderanno un percorso dedicato;

- attività di informazione e sensibilizzazione realizzate in collaborazione con la Polizia di Stato per approfondire i temi della navigazione sicura in Rete.

Le scuole che intendano partecipare all'iniziativa possono collegarsi all'indirizzo www.generazioniconnesse.it e seguire le istruzioni riportate per effettuare l'iscrizione al progetto.

Attraverso un iter guidato e materiali specifici di lavoro, le scuole iscritte a *Generazioni connesse*, intraprendono un percorso per far emergere i punti di forza e di debolezza dell'istituto stesso, sulle tematiche connesse al Progetto, mediante la compilazione di un questionario di autovalutazione disponibile sul sito www.generazioniconnesse.it. Il questionario è uno strumento che consente all'istituto di identificare i propri bisogni, le aree di miglioramento e le azioni da intraprendere per giungere all'elaborazione di un progetto personalizzato denominato “Piano d'azione”.

Tale Piano⁹ consentirà alle istituzioni scolastiche di focalizzare il proprio Piano Triennale dell'Offerta Formativa al fine di definire:

- il proprio approccio alle tematiche legate alle competenze digitali, alla sicurezza online e ad un uso positivo delle tecnologie digitali nella didattica;
- le norme comportamentali e le procedure per l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) in ambiente scolastico;
- le misure per la prevenzione;

⁸ L'iniziativa è coordinata dal MIUR e realizzata in partenariato con: Ministero dell'Interno-Polizia Postale e delle Comunicazioni, l'Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, Save the Children Italia Onlus, Sos Il Telefono Azzurro, l'Università degli Studi di Firenze, l'Università degli Studi di Roma “La Sapienza”, Skuola.net, la Cooperativa E.D.I., Movimento Difesa del Cittadino e l'Agenzia Dire.

⁹ <http://www.generazioniconnesse.it/site/it/area-scuole/>



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione

Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione

- le misure per la rilevazione e gestione delle problematiche connesse a un uso non consapevole delle tecnologie digitali;

Il percorso è rivolto alle classi quarta e quinta della scuola primaria e a tutte le classi della scuola secondaria di primo grado.

Per la realizzazione del “Piano d’azione”, l’istituto scolastico è affiancato da un servizio di “supporto scuole” (supportoscuole@generazioniconnesse.it) e da personale qualificato del Safer Internet Centre italiano.

Un ulteriore strumento per contrastare comportamenti dannosi online e allo stesso tempo accrescere la conoscenza del fenomeno è “iGloss@ 1.1¹⁰, l’Abc dei comportamenti devianti online”, elaborato dal Dipartimento per la Giustizia Minorile e di Comunità.

Il glossario, nella ricognizione dei termini specialistici sui comportamenti online a rischio, offre una sintetica spiegazione delle principali caratteristiche delle condotte devianti e dei risvolti socio-giuridici.

L’obiettivo non è esclusivamente descrivere e inquadrare i nuovi fenomeni della devianza online, ma favorire, altresì, l’acquisizione di consapevolezza sulle conseguenze sociali e giudiziarie di queste specifiche trasgressioni.

Il glossario, disponibile online in lingua italiana e inglese sul sito del Ministero della Giustizia (www.giustizia.it), è rivolto a operatori dei servizi sociali, sanitari, giudiziari, giovani e loro genitori.

4. Modalità di segnalazione di situazioni e/o comportamenti a rischio

La Legge 71/2017 indica per la prima volta tempi e modalità per richiedere la rimozione di contenuti ritenuti dannosi per i minori. L’art.2, infatti, prevede che il minore di quattordici anni, ovvero il genitore o altro soggetto esercente la responsabilità sul minore che abbia subito un atto di cyberbullismo, può inoltrare un’istanza per l’oscuramento, la rimozione o il blocco di qualsiasi dato personale del minore, diffuso nella rete:

¹⁰Le informazioni sono reperibili al sito: https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_2_5_12.page



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione

Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione

- ✓ al titolare del trattamento
- ✓ al gestore del sito internet
- ✓ al gestore del social media

Infatti, se entro ventiquattro ore dal ricevimento dell'istanza i soggetti responsabili non abbiano comunicato di avere preso in carico la segnalazione, e entro quarantotto ore provveduto, l'interessato può rivolgere analoga richiesta, mediante segnalazione o reclamo, al Garante¹¹ per la protezione dei dati personali, il quale provvede entro quarantotto ore dal ricevimento della richiesta.

Le scuole possono, altresì, segnalare episodi di cyberbullismo e la presenza di materiale pedopornografico on line al servizio *Helpline* di Telefono Azzurro 1.96.96, una piattaforma integrata che si avvale di telefono, chat, sms, whatsapp e skype -strumenti per aiutare i ragazzi e le ragazze a comunicare il proprio disagio-e alla *Hotline* "Stop-It" di Save the Children, all'indirizzo www.stop-it.it, che consente agli utenti della Rete di segnalare la presenza di materiale pedopornografico¹² online. Attraverso procedure concordate, le segnalazioni sono successivamente trasmesse al Centro Nazionale per il Contrasto alla Pedopornografia su Internet, istituito presso la Polizia Postale e delle Comunicazioni, per consentire le attività di investigazione necessarie.

3 Governance: una nuova organizzazione.

In linea con quanto previsto dalla Legge 71/2017, il MIUR ha intrapreso una riorganizzazione della struttura amministrativa centrale e periferica che opera per la prevenzione del cyberbullismo, nella convinzione che la migliore modalità di intervento passi attraverso l'istituzione di un efficace sistema di *governance* che coinvolga le istituzioni, la società civile, gli adulti e gli stessi minori.

È stato introdotto un nuovo sistema di *governance* che parte dalla costituzione di un Tavolo tecnico centrale, previsto dall'art. 3 della L. 71/2017 e di prossima costituzione, di cui faranno parte istituzioni, associazioni, operatori di social networking e della rete internet, fino a giungere alla

¹¹Il Garante ha predisposto il modello per la segnalazione di casi di cyberbullismo che si trova sul sito <http://www.garanteprivacy.it/cyberbullismo>.

¹² Per la legislazione corrente, anche il materiale prodotto attraverso la pratica del *sexting*, che abbiamo visto essere molto diffusa tra i giovani, è da considerarsi pedopornografico.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione

Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione

richiesta dell'individuazione, nel rispetto dell'autonomia, di un docente referente per ogni istituzione scolastica.

Nelle more della costituzione di detto Tavolo di coordinamento nazionale, rimane e rimarrà fondamentale l'importante azione di coordinamento territoriale esercitata dagli Uffici Scolastici Regionali, per il tramite degli Osservatori Regionali all'uopo istituiti e al supporto della rete locale dei Centri Territoriali. La Legge richiama, infine, ad un'ulteriore azione di raccordo con ulteriori figure professionali, altri Enti e istituzioni deputati alla prevenzione e al contrasto del cyberbullismo quali assistenti sociali, educatori, operatori della Giustizia minorile.

3.1 Azioni mirate delle scuole e rivolte agli studenti e alle loro famiglie: il ruolo del dirigente scolastico e del docente referente

La L. 71/2017 all'art. 5 prevede che, nell'ambito della promozione degli interventi finalizzati ad assicurare la qualità dei processi formativi e la collaborazione delle risorse culturali, professionali, sociali del territorio, il dirigente scolastico, definisca le linee di indirizzo del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) e del Patto di Corresponsabilità (D.P.R. 235/07) affinché contemplino misure specificatamente dedicate alla prevenzione del cyberbullismo¹³.

Le misure di intervento immediato che i dirigenti scolastici sono chiamati a effettuare, qualora vengano a conoscenza di episodi di cyberbullismo, dovranno essere integrate e previste nei Regolamenti di Istituto e nei Patti di Corresponsabilità, al fine di meglio regolamentare l'insieme dei provvedimenti sia di natura disciplinare che di natura educativa e di prevenzione.

Sarà cura del dirigente assicurare la massima informazione alle famiglie di tutte le attività e iniziative intraprese, anche attraverso una sezione dedicata sul sito web della scuola, che potrà rimandare al sito del MIUR www.generazioniconnesse.it per tutte le altre informazioni di carattere generale.

¹³ Il comma 1 dell'art. 5 prevede che il dirigente scolastico, "salvo che il fatto costituisca reato, in applicazione della normativa vigente e delle disposizioni di cui al comma 2, il dirigente scolastico che venga a conoscenza di atti di cyberbullismo ne informa tempestivamente i soggetti esercenti la responsabilità genitoriale ovvero i tutori dei minori coinvolti e attiva adeguate azioni di carattere educativo".



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione

Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione

Parimenti è auspicabile che il dirigente scolastico attivi specifiche intese con i servizi territoriali (servizi della salute, servizi sociali, forze dell'ordine, servizi minorili dell'amministrazione della Giustizia) in grado di fornire supporto specializzato e continuativo ai minori coinvolti ove la scuola non disponga di adeguate risorse.

Secondo la stessa logica, la L. 71/2017 prevede che presso ciascuna istituzione scolastica venga individuato un docente referente con il compito di coordinare le iniziative di prevenzione e di contrasto del cyberbullismo, anche avvalendosi della collaborazione delle Forze di polizia nonché delle associazioni e dei centri di aggregazione giovanile presenti sul territorio.¹⁴

Nell'ambito dell'istituzione scolastica il docente referente potrà, quindi, svolgere un importante compito di supporto al dirigente scolastico per la revisione/stesura di Regolamenti (Regolamento d'istituto), atti e documenti (PTOF, PdM, Rav).

Ai docenti referenti, così come ai dirigenti scolastici, non sono quindi attribuite nuove responsabilità o ulteriori compiti, se non quelli di raccogliere e diffondere le buone pratiche educative, organizzative e azioni di monitoraggio, favorendo così l'elaborazione di un modello di e-policy d'istituto.

Tuttavia, al fine assicurare a tutti i soggetti coinvolti in azioni di prevenzione del cyberbullismo strumenti utili per conoscere e attivare azioni di contrasto al fenomeno, il MIUR elaborerà una piattaforma per la formazione dei docenti referenti. Tale azione sarà rafforzata dalle iniziative che saranno previste dal Piano Integrato di cui all'art. 3 della L. 71/2017 nonché dalle iniziative intraprese sia dagli Uffici Scolastici Regionali che dalle istituzioni medesime.

5. Nuovi strumenti introdotti dalla L. 71/2017: l'ammonimento

Nell'ottica di favorire l'anticipo della soglia di sensibilità al rischio e promuovere forme conciliative che possano evitare il coinvolgimento dei minori, sia quali autori del reato sia quali vittime in procedimenti penali, l'art. 7 della Legge 71/2017 prevede uno strumento d'intervento

¹⁴ Art. 4, comma 3 della Legge n. 71 del 29 maggio 2017.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione

Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione

preventivo, già sperimentato in materia di atti persecutori (*stalking*), ovvero l'ammonimento del Questore.

Tale previsione risulta pienamente coerente con la scelta legislativa di contrastare il fenomeno del cyberbullismo con azioni di tipo educativo, stimolando nel minore ultraquattordicenne una riflessione sul disvalore sociale del proprio atto nonché una generale presa di coscienza sul medesimo.

Nello specifico, nel caso in cui non si ravvisino reati perseguibili d'ufficio o non sia stata formalizzata querela o presentata denuncia per le condotte di ingiuria (reato recentemente depenalizzato), diffamazione, minaccia o trattamento illecito dei dati personali commessi mediante la rete Internet nei confronti di altro minorenne, è possibile rivolgere al Questore, autorità provinciale di Pubblica Sicurezza, un'istanza di ammonimento nei confronti del minore ultraquattordicenne autore della condotta molesta. La richiesta potrà essere presentata presso qualsiasi ufficio di Polizia e dovrà contenere una dettagliata descrizione dei fatti, delle persone a qualunque titolo coinvolte ed eventuali allegati comprovanti quanto esposto.

E' bene sottolineare che l'ammonimento, in quanto provvedimento amministrativo, non richiede una prova certa e inconfutabile dei fatti, essendo sufficiente la sussistenza di un quadro indiziario che garantisca la verosimiglianza di quanto dichiarato.

Qualora l'istanza sia considerata fondata, anche a seguito degli approfondimenti investigativi ritenuti più opportuni, il Questore convocherà il minore responsabile insieme ad almeno un genitore o ad altra persona esercente la potestà genitoriale, ammonendolo oralmente e invitandolo a tenere una condotta conforme alla legge con specifiche prescrizioni che, ovviamente, varieranno in base ai casi.

La legge non prevede un termine di durata massima dell'ammonimento ma specifica che i relativi effetti cesseranno al compimento della maggiore età.

Pur non prevedendo un'aggravante specifica per i reati che il minore potrà compiere successivamente al provvedimento di ammonimento, senza dubbio tale strumento rappresenta un



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione

Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione

significativo deterrente per incidere in via preventiva sui minori ed evitare che comportamenti, frequentemente assunti con leggerezza, possano avere conseguenze gravi per vittime e autori.