



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ  
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

Αρ. Φακ.: 16.8.04.13  
Αρ. Τηλ.: 22 402300  
Αρ. Φαξ: 22 480505  
e-mail: [info@cyearn.pi.ac.cy](mailto:info@cyearn.pi.ac.cy)

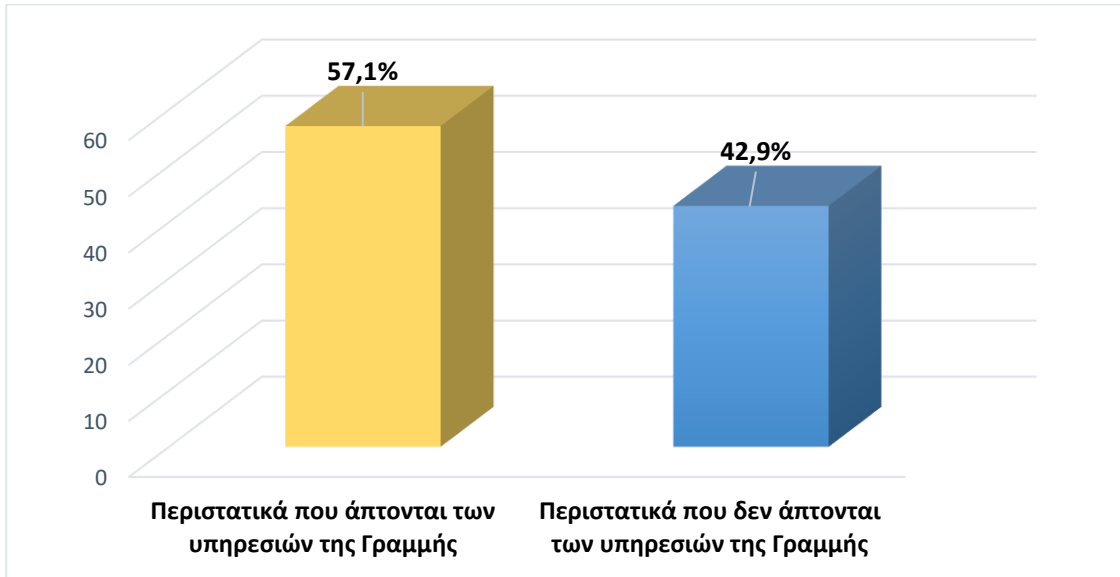
### ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

#### **Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Ιούλιος – Σεπτέμβριος 2021)**

Η **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** λειτουργεί στο πλαίσιο των δράσεων του **Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου Κύπρου – CYberSafety** (<https://www.cybersafety.cy>), με στόχο να παρέχει σε παιδιά, νέους/νέες, γονείς, εκπαιδευτικούς, αλλά και στο ευρύτερο σύνολο της κυπριακής κοινωνίας, υπηρεσίες συμβουλευτικής και υποστήριξης, αναφορικά με την ασφαλή, υπεύθυνη και ηθική χρήση του Διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών. Οι υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480** (<https://www.cybersafety.cy/helpline>) ανταποκρίνονται, μεταξύ άλλων, σε θέματα διαδικτυακού εκφοβισμού, πολύωρης ενασχόλησης (συμπεριφορές εξάρτησης), προβλήματα σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ., ψεύτικα προφίλ, παραβίαση λογαριασμών, ακατάλληλο και επιβλαβές περιεχόμενο), σε διαδικτυακούς εκβιασμούς και παρενόχληση.

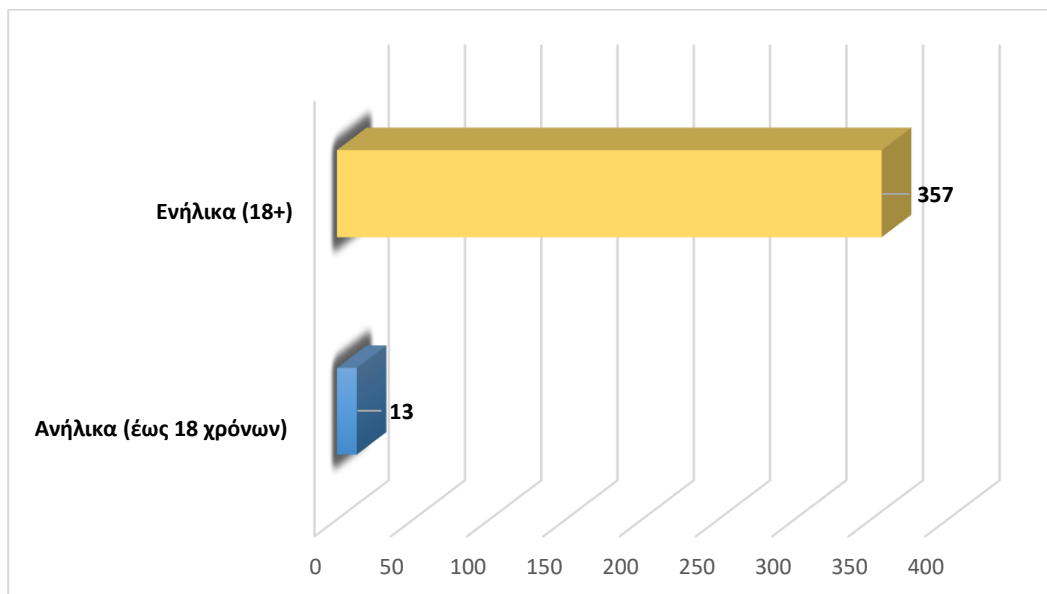
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του **Κέντρου** και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το τρίτο τρίμηνο του 2021.

Από την 1<sup>η</sup> Ιουλίου 2021 έως την 30<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2021, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** συνολικά 648 άτομα. Οι 278 κλήσεις (42.90%), από το σύνολο των κλήσεων, δεν σχετίζονταν με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480** και αφορούσαν σε πληροφόρηση, μεταξύ άλλων, για την πανδημία, τα επιδόματα και τα βοηθήματα του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΥΕΠΚΑ) κ.λπ.



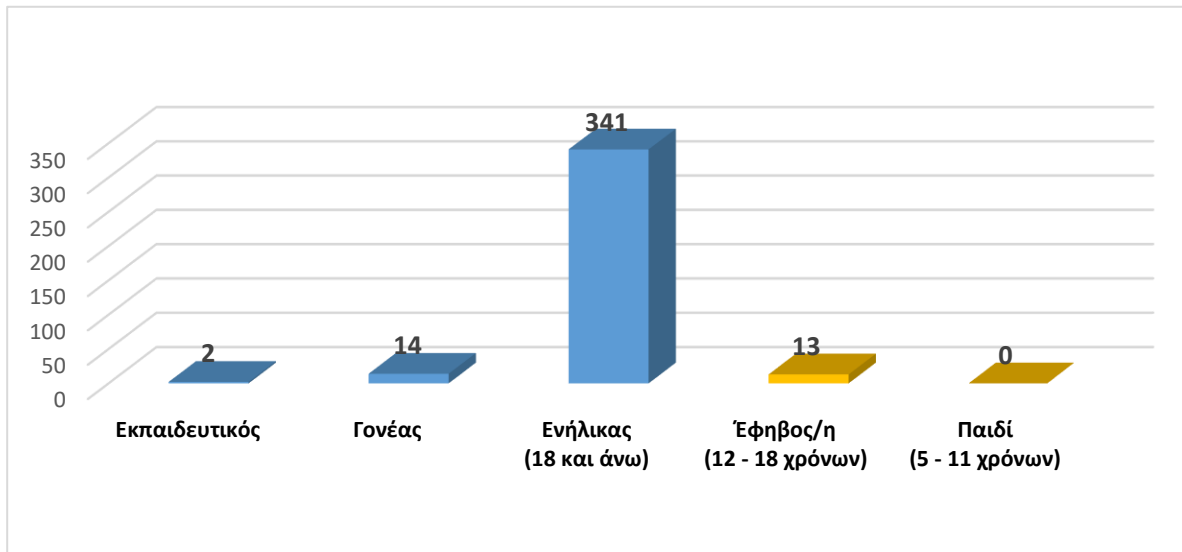
**Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Αναφορικά με τα 370 περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικα άτομα σε ποσοστό 96.49% (357 άτομα). Μόνο 13 άτομα, από το σύνολο των 370 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 3.51%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



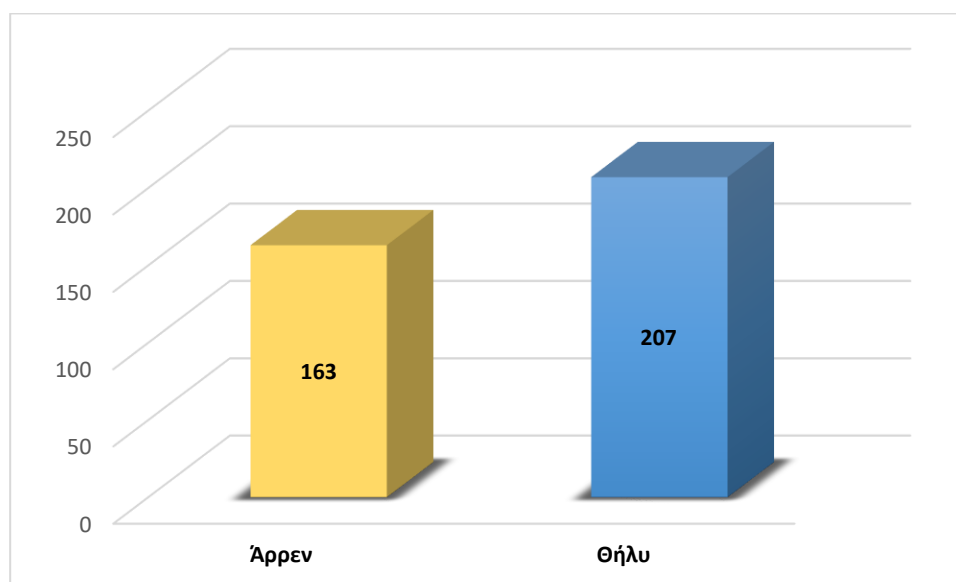
**Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

Από το σύνολο των 357 ενηλίκων ατόμων, μόνο οι 16 καλούντες απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, που αφορούσαν σε παιδιά και εφήβους στο Διαδίκτυο. Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό της τάξεως του 95.52% (341 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



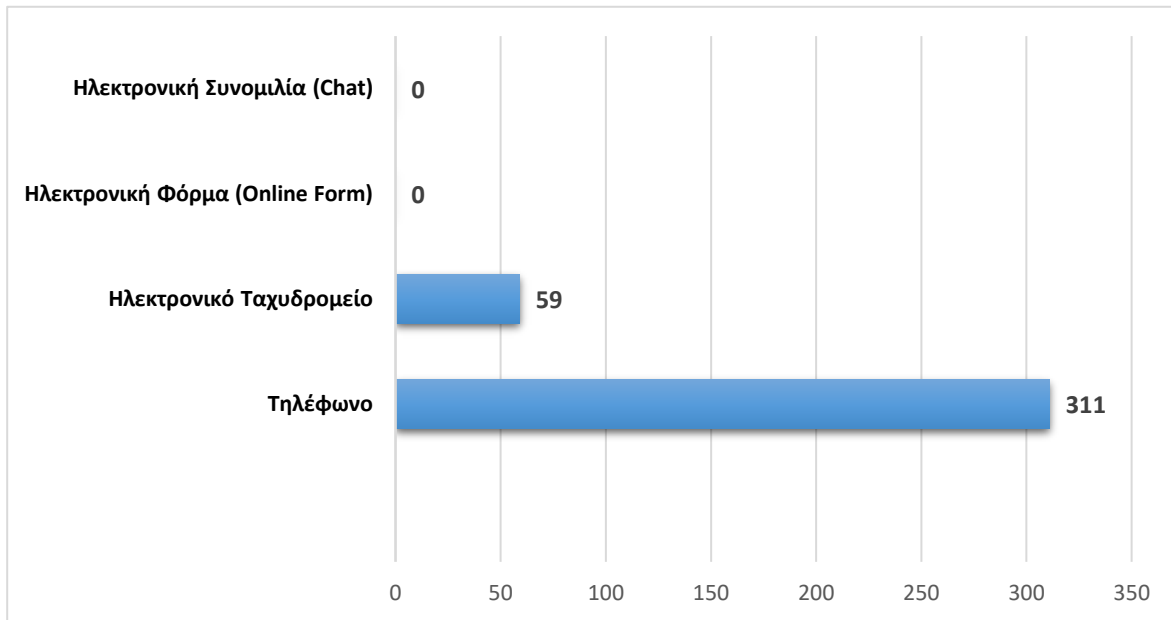
**Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των 370 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 55.95% των καλούντων (207 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού και το 44.05% των καλούντων (163 καλούντες), ήταν γένους αρσενικού.



**Διάγραμμα 4: Φύλο καλούντων Γραμμής Βοήθεια Helpline 1480**

Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, οι 311 από τους 370 καλούντες, ποσοστό 84.05%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων και οι 59, ποσοστό 15.95%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).



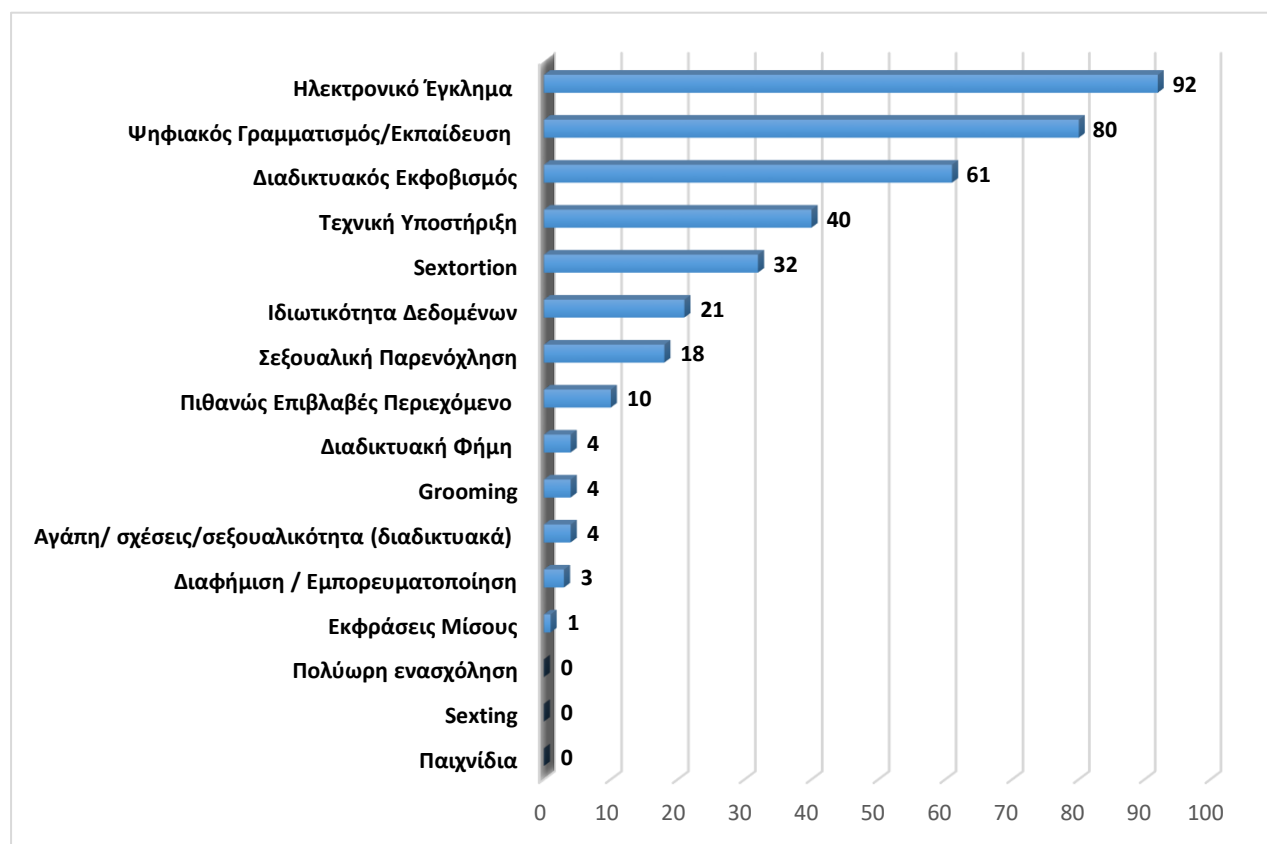
**Διάγραμμα 5: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

Το προσωπικό της **Γραμμής Βοήθειας – Helpline 1480** αντιμετώπισε αποτελεσματικά και παρείχε υποστήριξη και συμβουλευτική σε όλους όσους κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας. Ειδικότερα, όλες οι περιπτώσεις, που αφορούσαν περιστατικά που άπτονταν των υπηρεσιών της **Γραμμής Βοήθειας – Helpline 1480**, επιδέχθηκαν κατάλληλη συμβουλευτική και υποστήριξη, με τη συμβολή, όπου κρίθηκε αναγκαίο, αρμόδιων υπηρεσιών αναφορών και καταγγελιών (π.χ., Υπηρεσία Καταπολέμησης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος Κύπρου, Policy Casework - Facebook).

Αναφορικά με τους λόγους επικοινωνίας με τη Γραμμή, τα περισσότερα αιτήματα σχετιζόνταν με περιστατικά **ηλεκτρονικού εγκλήματος** (24.86%), δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής απάτης κ.λπ. Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, αφορούσε σε ζητήματα που εμπίπτουν στην κατηγορία του **ψηφιακού γραμματισμού/εκπαίδευση**, η οποία ήταν αξιοσημείωτα αυξημένη κατά 14.08%, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο, αλλά και σε σχέση με όλες τις τριμηνιαίες αναφορές του 2021. Το γεγονός αυτό φαίνεται να καταδεικνύει την αύξηση στην αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών, την ανάγκη ενημέρωσης του κοινού για δεξιότητες ψηφιακού γραμματισμού και τη σημαντικότητα της υποστήριξης για την ασφαλή και υπεύθυνη αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας και του διαδικτύου.

Σημειώνεται ότι η πλειοψηφία των κλήσεων στη σχετική κατηγορία συνδεόταν με την ανάγκη του κοινού για περαιτέρω ενημέρωση, αναφορικά με προσπάθεια εξαπάτησής του, μέσω τηλεφωνικών και διαδικτυακών απατών. Στις σχετικές αναφορές, οι καλούντες σημείωναν ότι οι δράστες προσποιούνταν εταιρείες (π.χ., Microsoft), τραπεζικά ιδρύματα ή δημόσιες υπηρεσίες (π.χ., ταχυδρομείο Κύπρου), ζητώντας είτε πρόσβαση στον προσωπικό τους υπολογιστή, για διόρθωση κάποιου τεχνικού προβλήματος είτε ενεργοποίηση κάποιου συνδέσμου, για να θέσουν ή να επικαιροποιήσουν προσωπικές τους πληροφορίες (π.χ., ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, αριθμό τραπεζικού λογαριασμού).

Στις σχετικές περιπτώσεις, οι λειτουργοί ενημέρωναν τους καλούντες ότι είναι απαραίτητο να είναι προσεκτικοί με άτομα που επικοινωνούν μαζί τους ή με μηνύματα (email, sms κ.λπ.) που δέχονται από υπηρεσίες κοινωνικών δικτύων, δημόσιους ή μη φορείς και τραπεζικές εταιρείες ζητώντας πρόσβαση ή ταυτοποίηση/επιβεβαίωση των στοιχείων τους (π.χ., κωδικό πρόσβασης, αριθμό κοινωνικής ασφάλισης, αριθμό πιστωτικής κάρτας). Τονίστηκε η σημαντικότητα να μην προχωρούν σε οποιαδήποτε ενέργεια και να επικοινωνούν, άμεσα, με τις σχετικές εταιρείες και υπηρεσίες, διερευνώντας την αληθότητα των σχετικών αιτημάτων. Επιπρόσθετα, σημειώθηκε η σημαντικότητα του να μην εμπιστεύονται μηνύματα που απαιτούν χρήματα, προσφέρουν δώρα κ.λπ.



**Διάγραμμα 6: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**

Παράλληλα, ένας σημαντικός αριθμός κλήσεων αφορούσε περιστατικά **διαδικτυακού εκφοβισμού** (16.49%), καταδεικνύοντας ότι ο εκφοβισμός πρόκειται για ένα διαχρονικό πρόβλημα, για το οποίο θα πρέπει να γίνουν περαιτέρω και εντατικότερες προσπάθειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησής του. Ανησυχητική, παράλληλα, κρίνεται η διαπίστωση ότι, τόσο κατά τη συγκεκριμένη περίοδο, όσο και κατά τις προηγούμενες τριμηνιαίες αναφορές του 2021, ο αριθμός των περιστατικών **σεξουαλικής παρενόχλησης** (αποστολή ή κοινοποίηση ανεπιθύμητου σχετικού περιεχομένου και σχολίων, πλαστοπροσωπία ατόμων με πρόθεση τη ζημιά στη φήμη τους, μέσω σεξουαλικής παρενόχλησης κ.λπ.) είναι σταθερά αυξημένος.

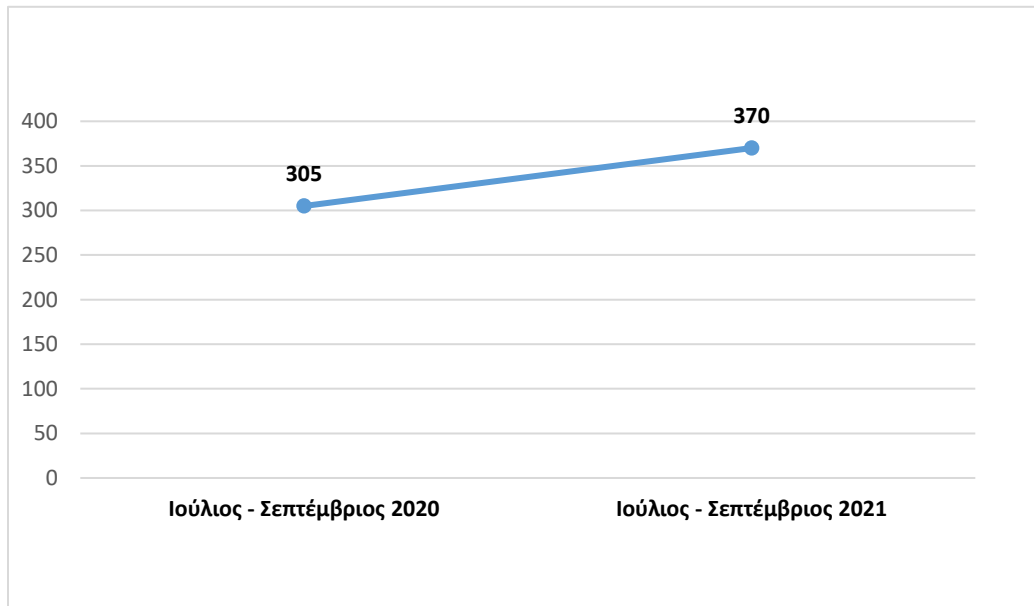
Τέλος, σημαντική αύξηση, σημειώθηκε και στην αναφορά περιστατικών **σεξουαλικού εκβιασμού (sextortion)** (8.65%), τα οποία ήταν κατά 5.7% αυξημένα, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή αναφορά αλλά και τα οποία διπλασιάστηκαν και τριπλασιάστηκαν, σε απόλυτο αριθμό, σε σχέση με τις προηγούμενες τριμηνιαίες αναφορές του 2021.

**Πίνακας 1: Είδος Περιστατικού προς αντιμετώπιση με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe**

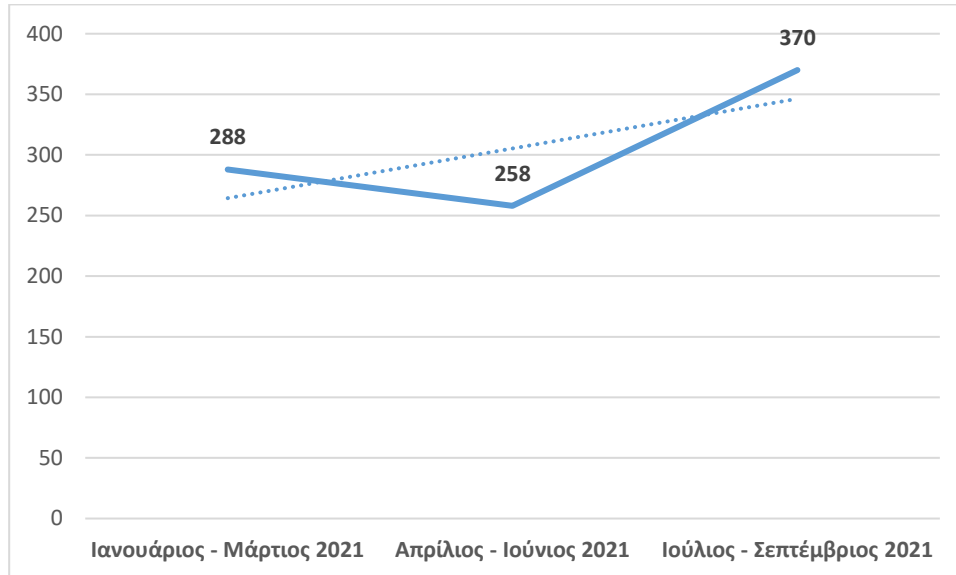
<b>ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)</b>	<b>Αριθμός Αναφορών</b>	<b>%</b>
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	92	24.86
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	80	21.62
Διαδικτυακός Εκφοβισμός	61	16.49
Τεχνική Υποστήριξη	40	10.81
Sextortion	32	8.65
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	21	5.68
Σεξουαλική Παρενόχληση	18	4.86
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	10	2.70
Διαδικτυακή Φήμη	4	1.08
Grooming	4	1.08
Αγάπη/σχέσεις/σεξουαλικότητα	4	1.08
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	3	0.81
Εκφράσεις Μίσους	1	0.27
Sexting	0	0.00
Πολύωρη Ενασχόληση	0	0.00
Παιχνίδια	0	0.00

Η **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, έχοντας ως στόχο τη διαρκή και ποιοτική παροχή συμβουλών και υποστήριξης, σε θέματα σχετικά με την ασφαλή, υπεύθυνα και ηθική χρήση του διαδικτύου, στα παιδιά, τους/τις εφήβους και τις οικογένειές τους, συνεχίζει την παροχή των υπηρεσιών της, με βασική αρχή τη διασφάλιση ότι οι υπηρεσίες της συνάδουν με το Εθνικό Δίκαιο και είναι συνυφασμένες με την πτυχή της ευαισθητοποίησης και της άμεσης εξυπηρέτησης.

Σημειώνεται ότι, όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 7, όπου παρουσιάζεται ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, κατά την αντίστοιχη τρίτη περίοδο του 2020 (Ιούλιος – Σεπτέμβριος), αλλά και στο Διάγραμμα 8, όπου παρουσιάζεται ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, κατά τριμηνιαίες αναφορές του 2021, εντοπίζεται, σταθερή και αυξητική τάση, ως προς τον αριθμό των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**. Η διαπίστωση αυτή πιστοποιεί την επιτυχή λειτουργία της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480** και καταδεικνύει την επιτυχή διάδοση του σκοπού και των υπηρεσιών της. Επιπρόσθετα, η αυξητική τάση στις κλήσεις προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** βεβαιώνει τη σημαντική αποδοχή και εμπιστοσύνη του κοινού προς αυτή.



**Διάγραμμα 7: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480  
3<sup>ο</sup> Τρίμηνο 2020 και 3<sup>ο</sup> Τρίμηνο 2021**



**Διάγραμμα 8: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480 κατά το 1<sup>ο</sup>, 2<sup>ο</sup> και 3<sup>ο</sup> Τρίμηνο του 2021**

Όλοι οι πολίτες μπορούν να αποταθούν στη **Γραμμή Βοήθειας-Helpline 1480**, καλώντας, χωρίς χρέωση, στον αριθμό **1480** (ώρες λειτουργίας: Δευτέρα - Παρασκευή, 9.00 - 13.00 & 15:00 – 18:00, και Σάββατο 10:00 – 13:00) ή αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στο [1480helpline@cyearn.pi.ac.cy](mailto:1480helpline@cyearn.pi.ac.cy) καθώς, επίσης, και μέσω ηλεκτρονικής φόρμας (<https://www.cybersafety.cy/helpline-report>) ή μέσω ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) (<https://www.cybersafety.cy/helpline-chat>).