



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ  
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

Αρ. Φακ.: 16.8.04.14  
Αρ. Τηλ.: 22 402300  
Αρ. Φαξ: 22 480505  
e-mail: info@cyearn.pi.ac.cy

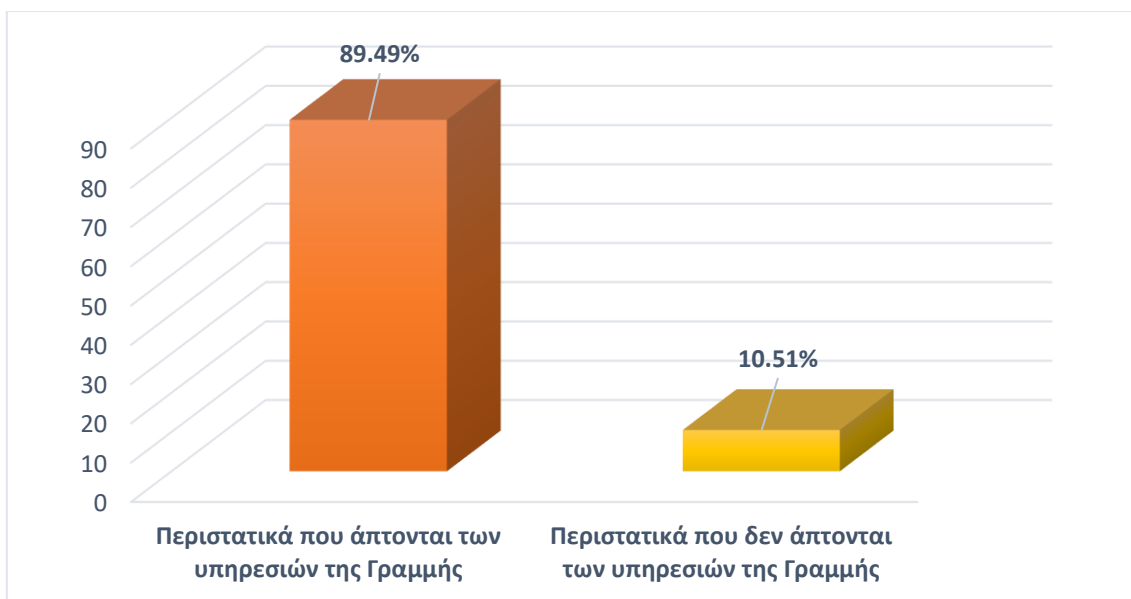
## ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας 1480  
(Ιανουάριος – Μάρτιος 2023)

Η **Γραμμή Βοήθειας 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 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.

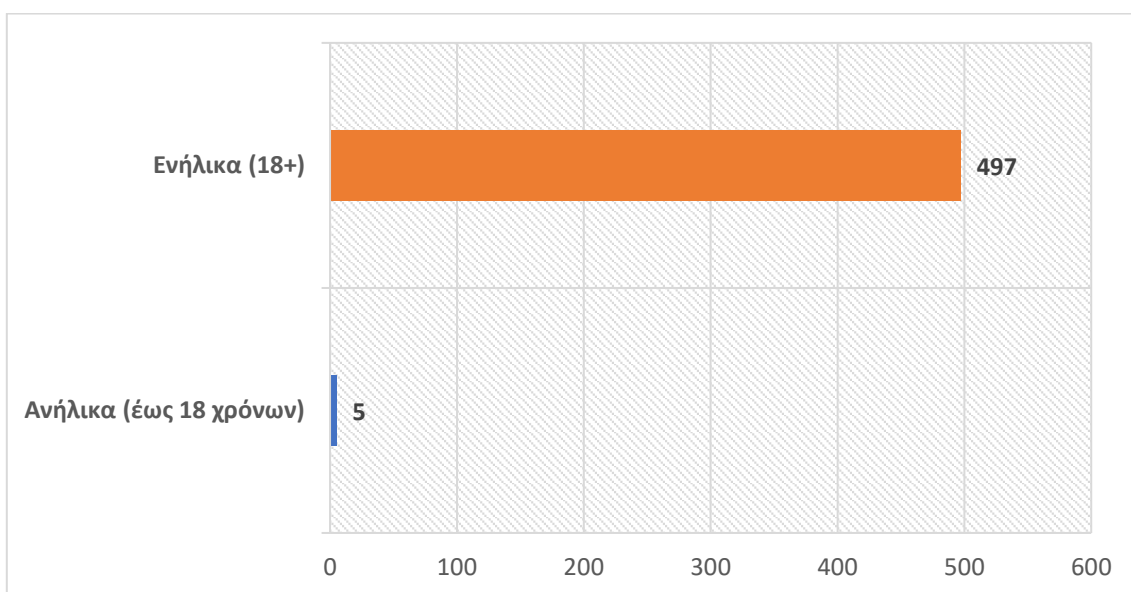
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του Κέντρου και της Γραμμής Βοήθειας 1480, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το πρώτο τρίμηνο του 2023.

**Από την 1η Ιανουαρίου 2023 έως την 31η Μαρτίου 2023, απευθύνθηκαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480 συνολικά 561 άτομα.** Όπως φαίνεται στην **Εικόνα 1**, οι 59 κλήσεις (10.51%), από το σύνολο των κλήσεων, δεν σχετιζόνταν με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Γραμμής Βοήθειας 1480 και αφορούσαν σε πληροφόρηση, μεταξύ άλλων, για επιδόματα, για βοηθήματα του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων κ.λπ.



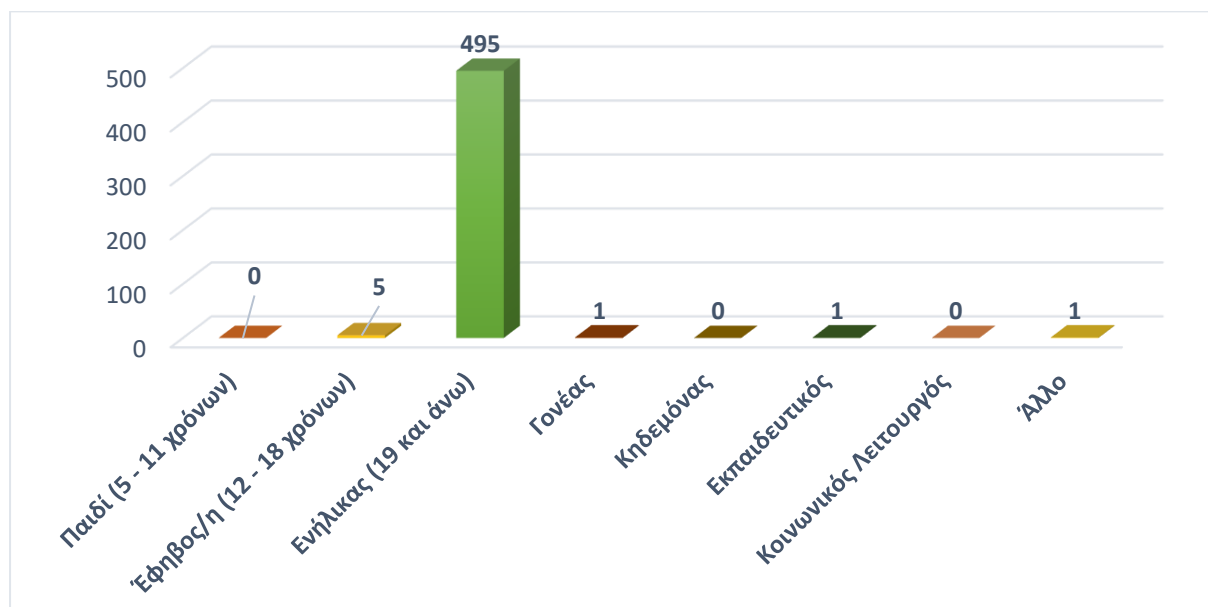
**Εικόνα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Αναφορικά με τα 502 περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της Γραμμής Βοήθειας 1480, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικες, σε ποσοστό **99% (497 άτομα)** (βλ. Εικόνα 2). Μόνο 5 άτομα, από το σύνολο των 502 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 1%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρόνων), τα οποία χρησιμοποίησαν τη Γραμμή Βοήθειας 1480, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



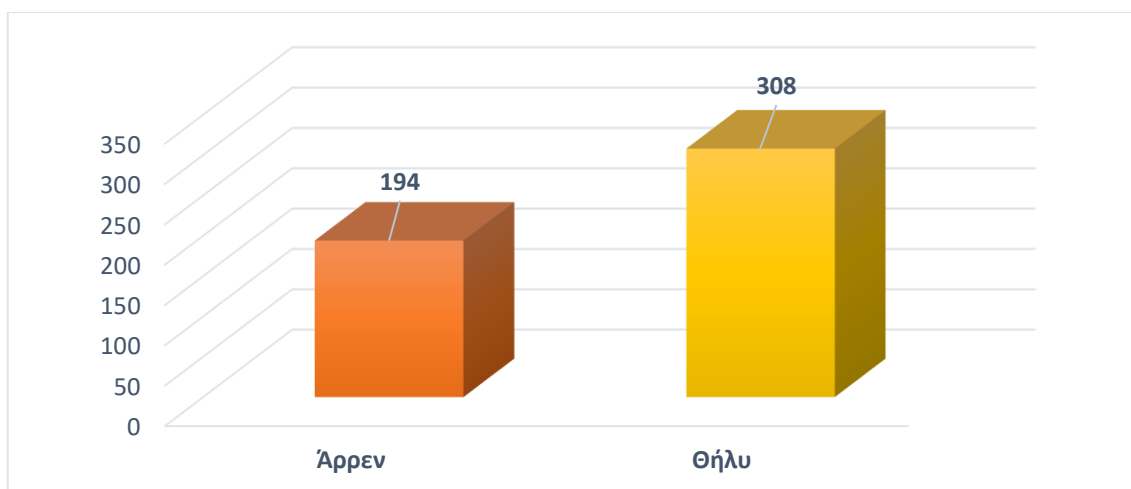
**Εικόνα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Από το σύνολο των 497 ενήλικων ατόμων, μόνο οι 2 καλούντες/ουσες απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, που αφορούσαν σε παιδιά και εφήβους στο Διαδίκτυο (βλ. **Εικόνα 3**). Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό της τάξεως του 99.59% (495 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480 για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



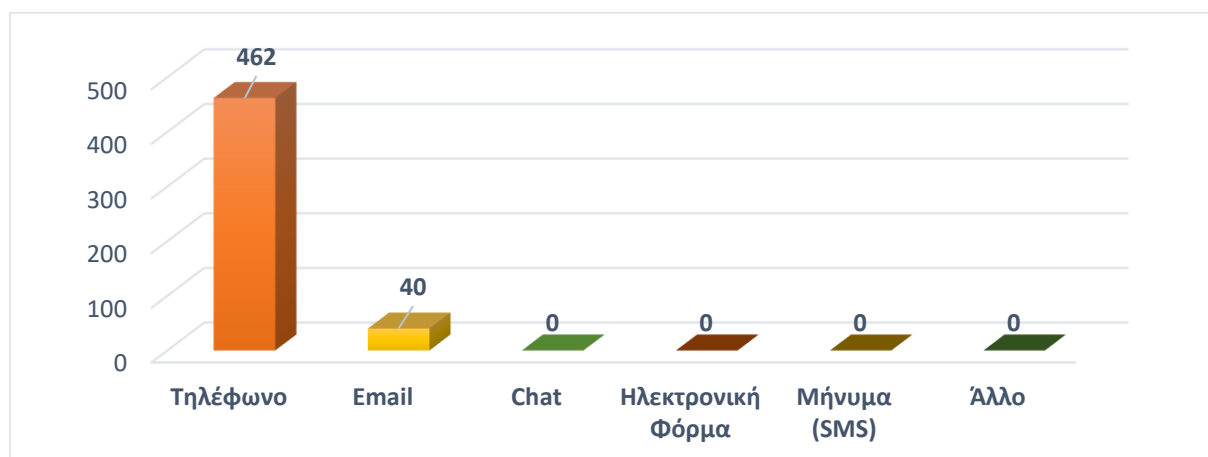
**Εικόνα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των 502 ατόμων, που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480, το 61.35% των καλούντων (308), ήταν γένους θηλυκού και το 38.65% των καλούντων (194 καλούντες), ήταν γένους αρσενικού (βλ. **Εικόνα 4**).



**Εικόνα 4: Φύλο ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας**

Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη Γραμμή Βοήθειας 1480 ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Ειδικότερα, όπως φαίνεται στην **Εικόνα 5**, οι 462 από τους 502 καλούντες, ποσοστό 92.03%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη Γραμμή Βοήθειας 1480, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, ενώ οι 40, ποσοστό 7.97%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).



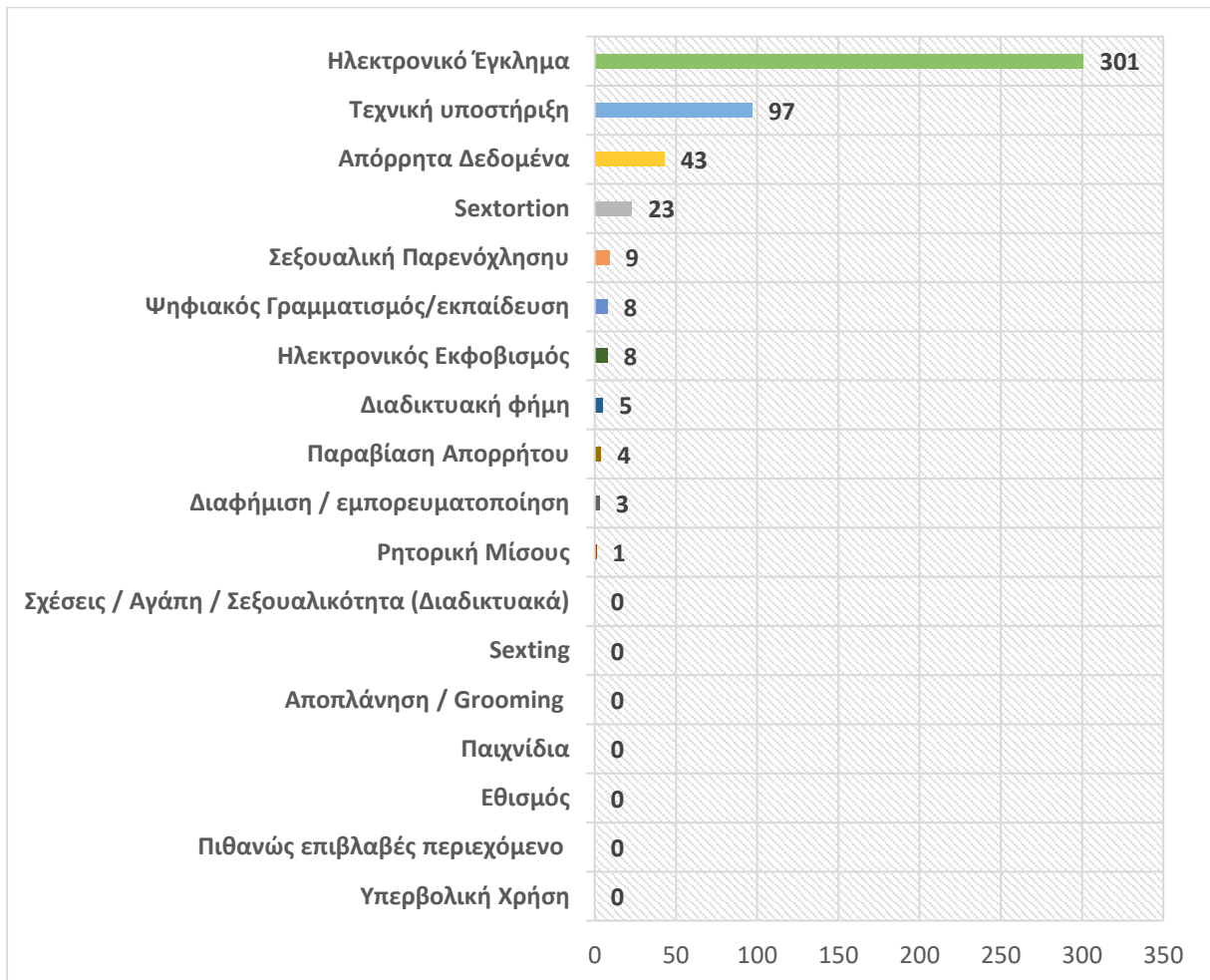
*Εικόνα 5: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας 1480*

Το προσωπικό της Γραμμής Βοήθειας 1480 αντιμετώπισε αποτελεσματικά και παρείχε υποστήριξη και συμβουλευτική σε όλους/ες όσους/ες κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας. Ειδικότερα, όλες οι περιπτώσεις, που αφορούσαν περιστατικά που άπτονταν των υπηρεσιών της Γραμμής Βοήθειας 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 Βοήθειας 1480 (βλ. **Εικόνα 6**), από το σύνολο των 502 καλούντων/ούσων, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά ηλεκτρονικού εγκλήματος, 301 (59.96%), δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking) που αφορούσε κυρίως παραβίαση λογαριασμών των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (ΜΚΔ) των καλούντων/ούσων, την υποκλοπή κωδικών και παράνομη πρόσβαση στα ΜΚΔ.

Στις σχετικές περιπτώσεις, οι λειτουργοί της Γραμμής καθοδηγούσαν στη διαδικασία ανάκτησης των λογαριασμών, μέσω σχετικής ταυτοποίησης και ενημέρωναν τους/τις καλούντες/καλούσες 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 (π.χ., καταβολή ρήτρας) και να επικοινωνούν απευθείας με τα άτομα ή τις σχετικές εταιρείες και υπηρεσίες, διερευνώντας την αξιοπιστία των σχετικών αιτημάτων. Επιπρόσθετα, σημειώθηκε η σημαντικότητα του να μην εμπιστεύονται μηνύματα που απαιτούν χρήματα, προσφέρουν δώρα κ.λπ. και να ενισχύουν τις ρυθμίσεις ασφαλείας τους, ενεργοποιώντας, μεταξύ άλλων, τον έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων.



Εικόνα 6: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας 1480

Ακόμη, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη Γραμμή, αφορούσε σε ζητήματα που εμπίπτουν στην κατηγορία της **τεχνικής υποστήριξης**, 97 (19.32%), η οποία είναι σημαντικά αυξημένη, σε σχέση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2022. Επιπρόσθετα, ένας σημαντικός αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή αφορούσε περιστατικά **απόρρητων δεδομένων**, 43 (8.56%), η οποία αφορούσε κυρίως σε περιπτώσεις χρήσης πληροφοριών των καλούντων για δημιουργία λογαριασμών ή παράνομη δημοσιοποίηση υλικού των καλούντων από άλλους χρήστες.

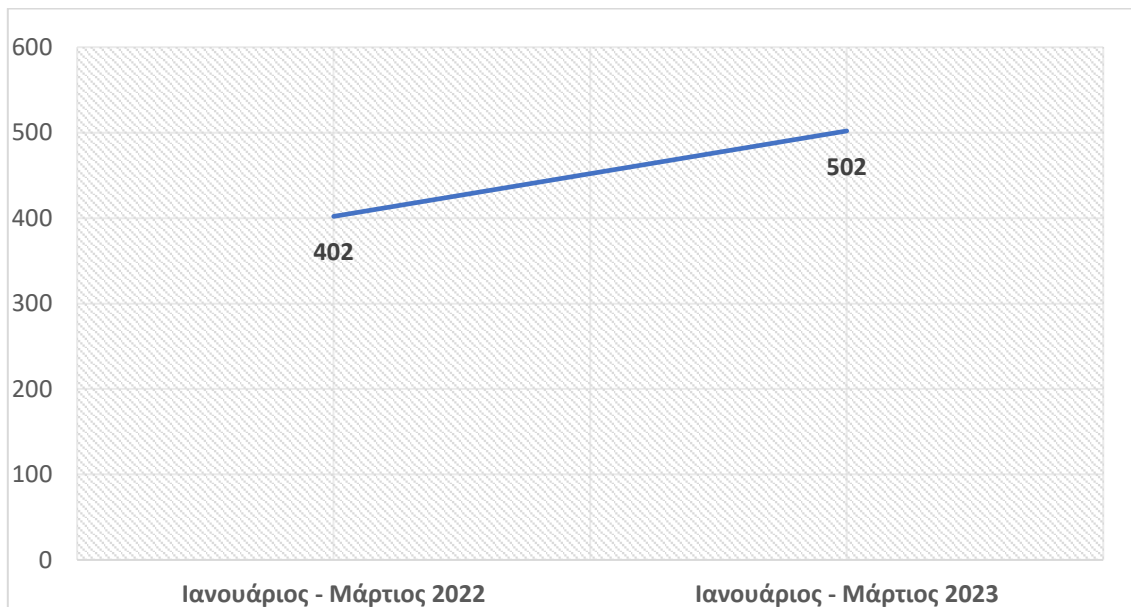
**Πίνακας 1: Είδος Περιστατικού προς αντιμετώπιση με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe**

<b>ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ</b> (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	<b>Αριθμός Αναφορών</b>	<b>%</b>
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	301	60.0
Τεχνική υποστήριξη	97	19.3
Απόρρητα Δεδομένα	43	8.7
Sextortion	23	4.6
Σεξουαλική Παρενόχληση	9	1.8
Ψηφιακός Γραμματισμός/εκπαίδευση	8	1.6
Ηλεκτρονικός Εκφοβισμός	8	1.6
Διαδικτυακή φήμη	5	1.0
Παραβίαση Απορρήτου	4	0.8
Διαφήμιση / εμπορευματοποίηση	3	0.6
Ρητορική Μίσους	1	0.2
Σχέσεις / Αγάπη / Σεξουαλικότητα	0	0.0
Sexting	0	0.0
Αποπλάνηση / Grooming	0	0.0
Παιχνίδια	0	0.0
Εθισμός	0	0.0
Πιθανώς επιβλαβές περιεχόμενο	0	0.0
Υπερβολική Χρήση	0	0.0

Η Γραμμή Βοήθειας 1480, έχοντας ως **στόχο** τη διαρκή και την ποιοτική παροχή συμβουλών και υποστήριξης, σε θέματα σχετικά με την ασφαλή, υπεύθυνη 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.

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι **παρατηρήθηκε μικρή αύξηση στην αναφορά περιστατικών σεξουαλικού εκφοβισμού (sextortion) (4.58%)** καταδεικνύοντας ότι αποτελεί ένα σημαντικό πρόβλημα. Η αύξηση αφορά σε 1.59% σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνία του 2022. Τέλος, σημειώνεται ότι, όπως παρουσιάζεται στην **Εικόνα 7**, ο αριθμός των κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480, για περιστατικά που άπτονται των υπηρεσιών της Γραμμής, για το 1<sup>ο</sup> τρίμηνο του 2023 (Ιανουάριος - Μάρτιος), παρουσιάζει **σημαντική αύξηση, σε σχέση με το αντίστοιχο περσινό** (502 το 2023 σε σύγκριση με 402 το 2022). Η διαπίστωση αυτή πιστοποιεί την επιτυχή λειτουργία της Γραμμής Βοήθειας 1480 και

καταδεικνύει την επιτυχή διάδοση του σκοπού και των υπηρεσιών της. Επιπρόσθετα, η αυξητική τάση στις κλήσεις προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** βεβαιώνει τη **σημαντική αποδοχή και εμπιστοσύνη του κοινού προς αυτή.**



*Εικόνα 7: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480*

**Όλοι οι πολίτες μπορούν να αποταθούν στη Γραμμή Βοήθειας 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>).