



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ  
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

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



ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
2252 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

## ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

### Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας 1480 (Απρίλιος – Ιούνιος 2023)

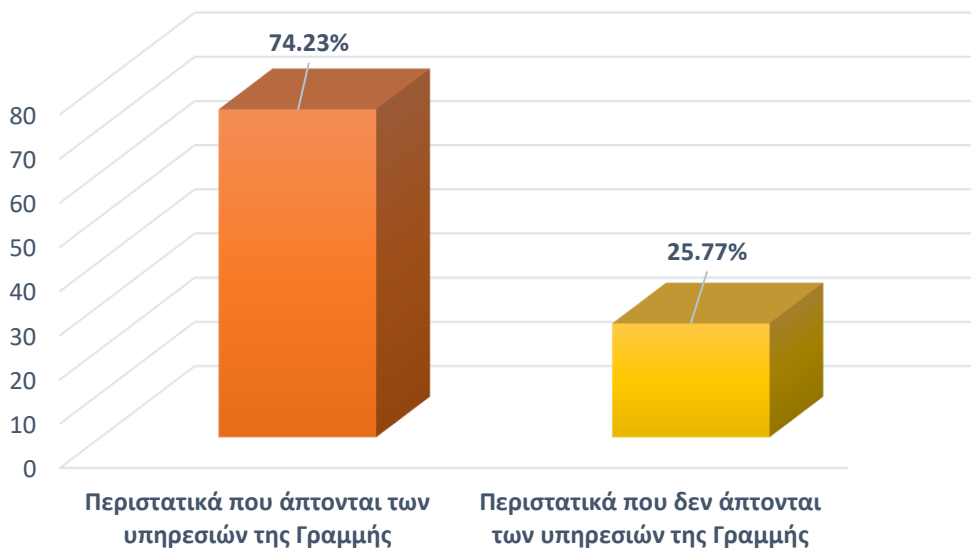
Η **Γραμμή Βοήθειας 1480** λειτουργεί στο πλαίσιο των δράσεων του **Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου Κύπρου – CYberSafety** (<https://www.cybersafety.cy>), με στόχο να παρέχει σε παιδιά, νέες και νέους, γονείς, εκπαιδευτικούς, αλλά και στο ευρύτερο σύνολο της κυπριακής κοινωνίας, υπηρεσίες συμβουλευτικής 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 δεύτερο τρίμηνο του 2023.

**Από την 1η Απριλίου 2023 έως την 30η Ιουνίου 2023, απευθύνθηκαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480 συνολικά 1098 άτομα.** Όπως φαίνεται στο **Διάγραμμα 1**, οι 283 κλήσεις (25.77%), από το σύνολο των κλήσεων, δεν σχετίζονταν 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.

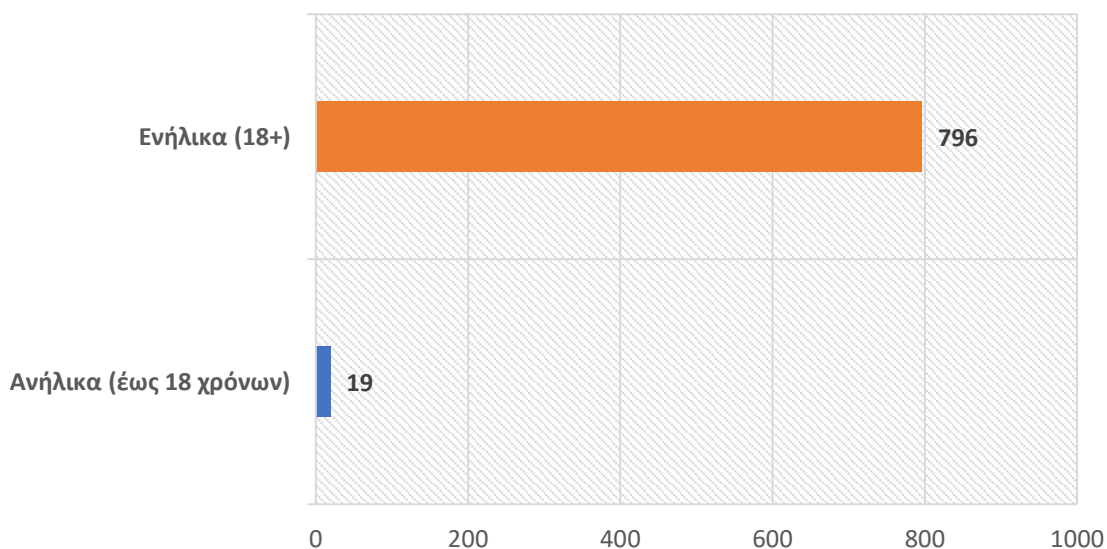


Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



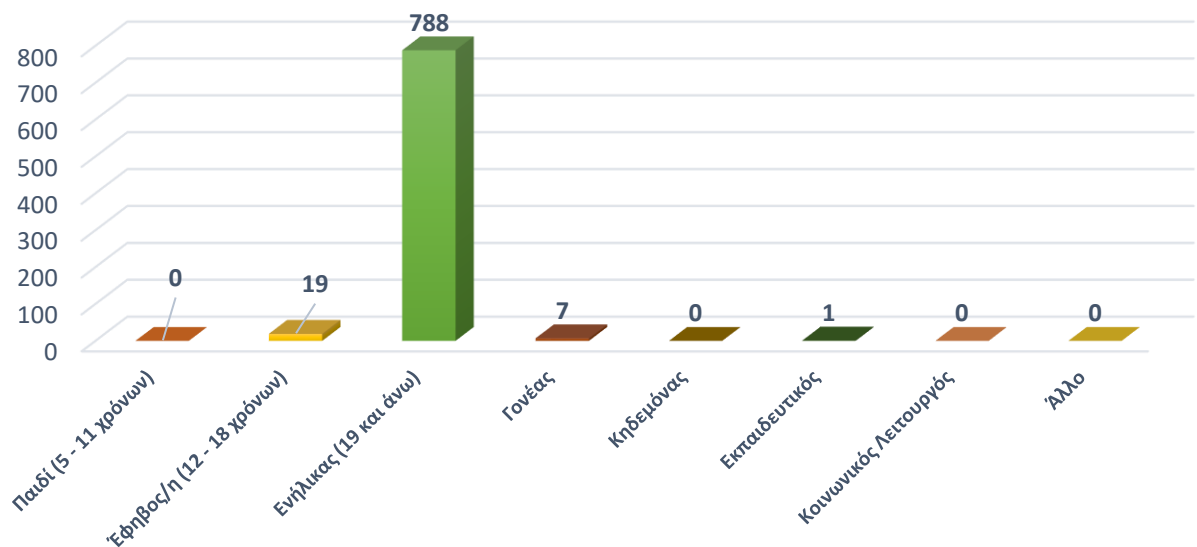
**Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Αναφορικά με τα 815 περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της Γραμμής Βοήθειας 1480, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικες, σε ποσοστό **97.67% (796 άτομα)** (Διάγραμμα 2). Μόνο 19 άτομα, από το σύνολο των 815 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 2.33%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρόνων), τα οποία χρησιμοποίησαν τη Γραμμή Βοήθειας 1480, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο όπως για παράδειγμα, περιπτώσεις διαδικτυακού εκφοβισμού.



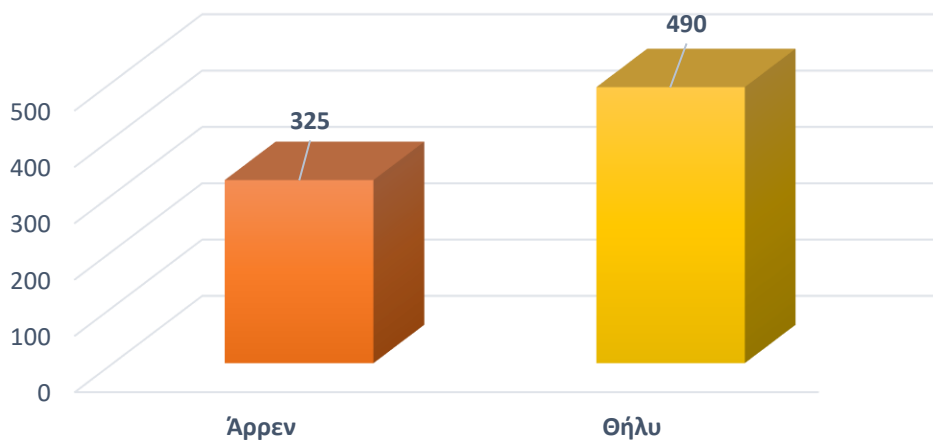
**Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Από το σύνολο των 796 ενήλικων ατόμων, οι 8 καλούντες/ούσες απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, που αφορούσαν σε παιδιά και εφήβους στο Διαδίκτυο (**Διάγραμμα 3**). Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό της τάξεως του 99% (788 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480 για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



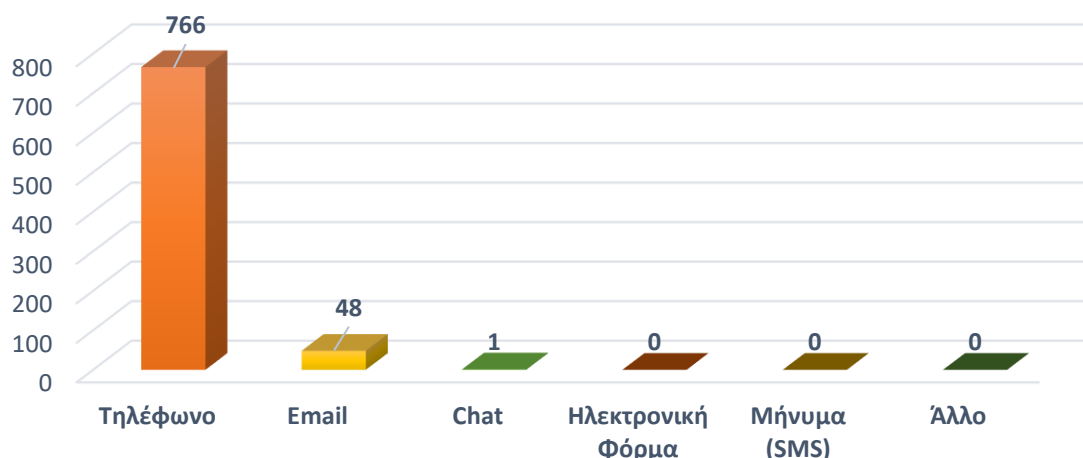
**Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Αναφορικά με τα **στοιχεία φύλου** των 815 ατόμων, που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480, το 60.12% των καλούντων (N=490), ήταν γένους θηλυκού και το 39.88% των καλούντων (N=325), ήταν γένους αρσενικού (**Διάγραμμα 4**).



**Διάγραμμα 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. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 5, οι 766 από τους 815 καλούντες, ποσοστό 93.99%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη Γραμμή Βοήθειας 1480, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων. Την ίδια στιγμή, 48 καλούντες, ποσοστό 5.89%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), και μόνο 1 άτομο, ποσοστό 0.12% επέλεξε ως τρόπο επικοινωνίας την ζωντανή συνομιλία (chat).



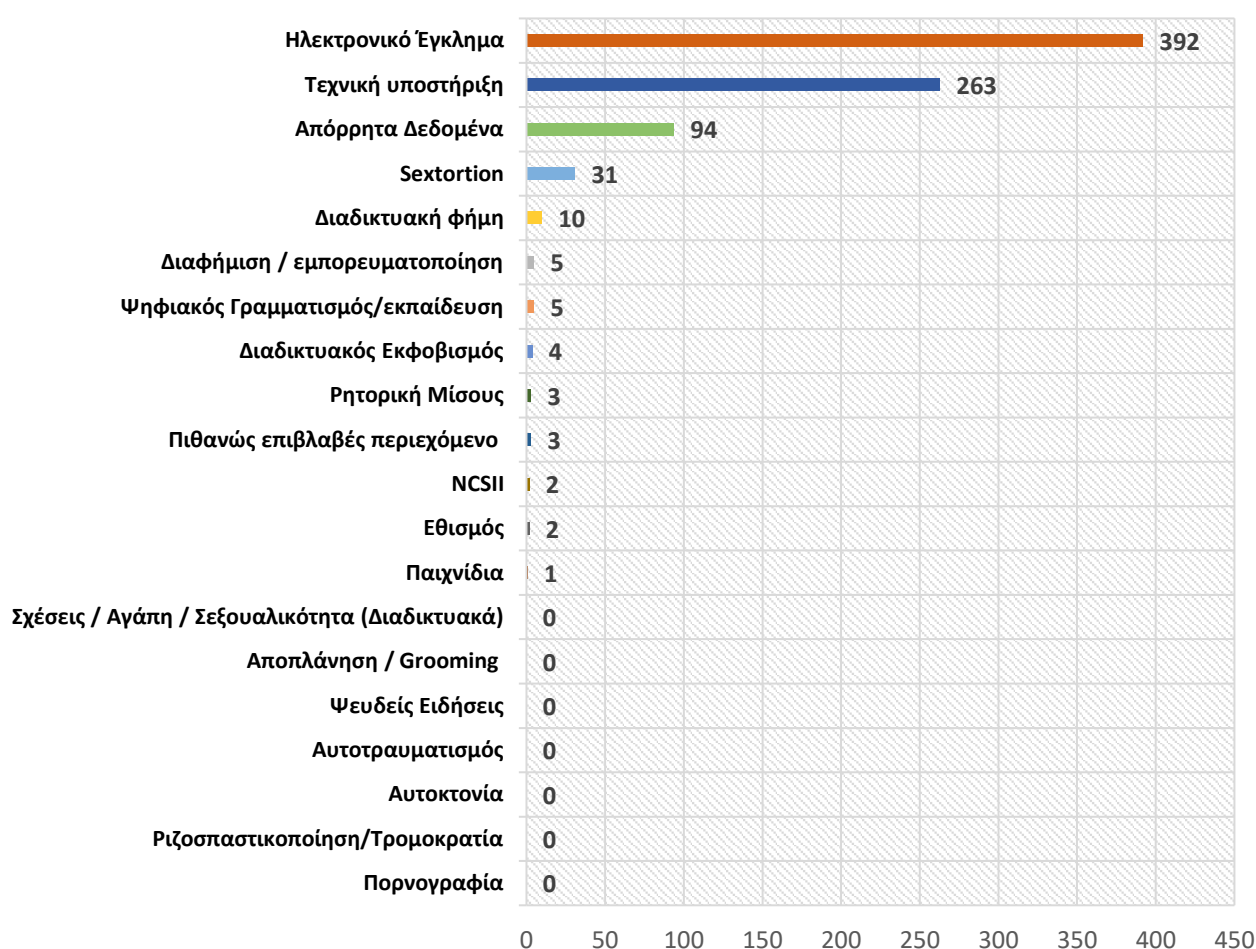
Διάγραμμα 5: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Το προσωπικό της Γραμμής Βοήθειας 1480 παρείχε την 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) και παρείχε υποστήριξη και συμβουλευτική σε όλες/ους όσες/ους κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας.

Αναφορικά με τους λόγους επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας 1480 (Διάγραμμα 6 και Πίνακας 1), από το σύνολο των 815 καλούντων/ούσων, τα περισσότερα αιτήματα σχετιζόνταν με περιστατικά ηλεκτρονικού εγκλήματος, (N=392, 48.1%), δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking) που αφορούσε κυρίως παραβίαση λογαριασμών των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (ΜΚΔ), όπως Facebook και Instagram των καλούντων/ούσων, την υποκλοπή κωδικών και παράνομη πρόσβαση στους λογαριασμούς τους στα ΜΚΔ.

Στις σχετικές περιπτώσεις, οι Λειτουργοί της Γραμμής καθοδηγούσαν στη διαδικασία ανάκτησης των λογαριασμών, μέσω σχετικής ταυτοποίησης και ενημέρωναν τους καλούντες και τις 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/payment clause) και να επικοινωνούν απευθείας με τα άτομα ή τις σχετικές εταιρείες και υπηρεσίες, διερευνώντας την αξιοπιστία των σχετικών αιτημάτων. Επιπλέον, οι Λειτουργοί της Γραμμής 1480 ανέφεραν στους καλούντες και στις καλούσες ότι είναι εξαιρετικά σημαντικό 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. Τέλος, αναφέρθηκε ότι σε περίπτωση οποιουδήποτε αιτήματος στα ΜΚΔ, **ακόμα, και αν αυτό προέρχεται από φιλικό τους πρόσωπο, θα πρέπει να επικοινωνούν και τηλεφωνικά μαζί του, καθώς ενδέχεται ο λογαριασμός του/της να έχει παραβιαστεί.**



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

Ταυτόχρονα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη Γραμμή, αφορούσε σε ζητήματα που εμπίπτουν στην κατηγορία της **τεχνικής υποστήριξης**, (N=263, 32.3%), 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**, (N=94, 11.5%), η οποία αφορούσε κυρίως σε περιπτώσεις χρήσης πληροφοριών των καλούντων για δημιουργία λογαριασμών ή δημοσιοποίηση υλικού των καλούντων από άλλους χρήστες χωρίς την συγκατάθεσή τους.

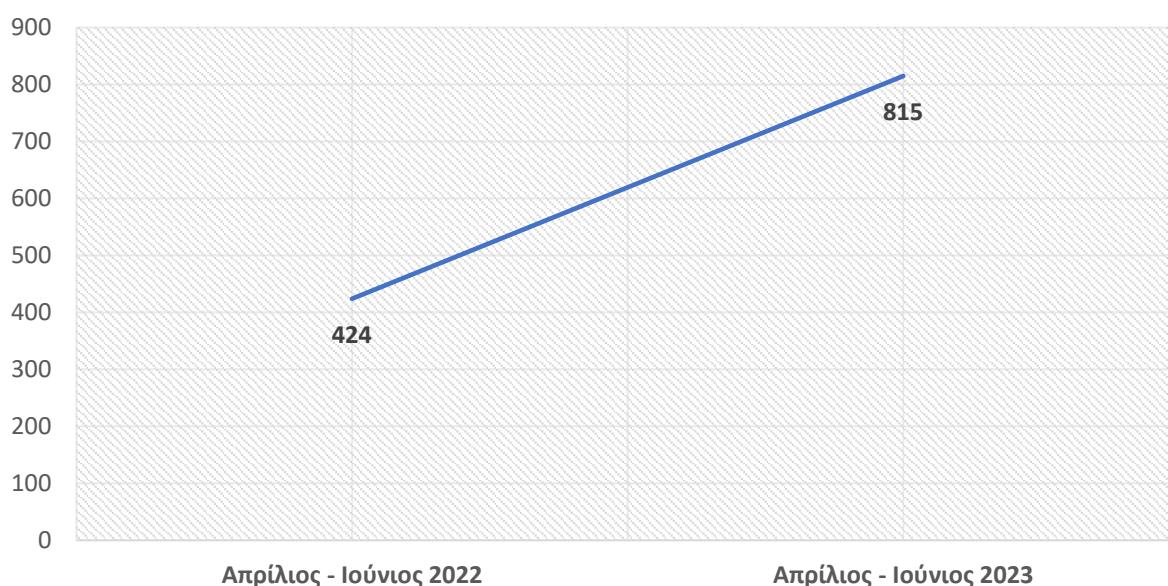
**Πίνακας 1: Είδος Περιστατικού προς αντιμετώπιση με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe**

<b>ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ</b> (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	<b>Αριθμός Αναφορών</b>	<b>%</b>
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	392	48.1
Τεχνική υποστήριξη	263	32.3
Απόρρητα Δεδομένα	94	11.5
Sextortion	31	3.8
Διαδικτυακή φήμη	10	1.2
Διαφήμιση / εμπορευματοποίηση	5	0.6
Ψηφιακός Γραμματισμός/εκπαίδευση	5	0.6
Διαδικτυακός Εκφοβισμός	4	0.5
Πιθανώς επιβλαβές περιεχόμενο	3	0.4
Ρητορική Μίσους	3	0.4
NCSII	2	0.2
Εθισμός	2	0.2
Παιχνίδια	1	0.1
Σχέσεις / Αγάπη / Σεξουαλικότητα	0	0.0
Αποπλάνηση / Grooming	0	0.0
Ψευδείς Ειδήσεις	0	0.0
Αυτοτραυματισμός	0	0.0
Αυτοκτονία	0	0.0
Πορνογραφία	0	0.0
Ριζοσπαστικοποίηση/τρομοκρατία	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, 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.

Επιπλέον, αξιοσημείωτη είναι και η αυξητική τάση που παρατηρείται στην αναφορά περιστατικών σεξουαλικού εκβιασμού (sextortion) (31 περιστατικά), συγκριτικά με την πρώτη τριμηνία του έτους 2023 (23 περιστατικά), τα οποία τριπλασιάστηκαν σε σύγκριση με την αντίστοιχη περσινή αναφορά του 2022 (12 περιστατικά), καταδεικνύοντας έτσι ότι ο σεξουαλικός εκβιασμός αποτελεί ένα σημαντικό πρόβλημα.

Τέλος, σημειώνεται ότι, όπως παρουσιάζεται στο **Διάγραμμα 7**, ο αριθμός των κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480, για περιστατικά που άπτονται των υπηρεσιών της Γραμμής, για το 2<sup>ο</sup> τρίμηνο του 2023 (Απρίλιος - Ιούνιος), παρουσιάζει **σημαντική αύξηση**. Συγκεκριμένα, τα περιστατικά έχουν σχεδόν διπλασιαστεί σε σύγκριση με την αντίστοιχη περσινή αναφορά (815 το 2023 σε σύγκριση με 424 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.**



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

**Όλοι οι πολίτες μπορούν να αποταθούν στη Γραμμή Βοήθειας 1480**, καλώντας, ανώνυμα και 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 συνομιλίας (chat)** (<https://www.cybersafety.cy/helpline-chat>).