

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

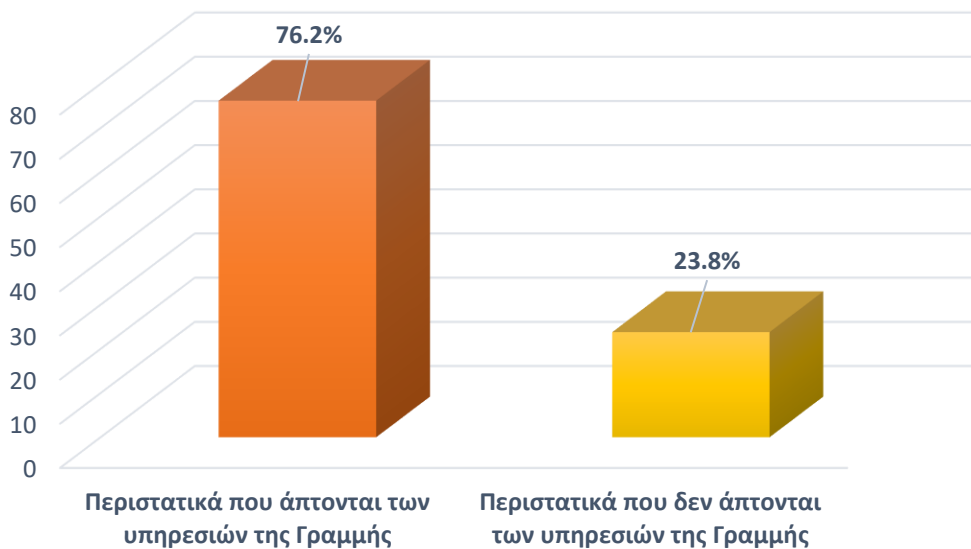
## ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

### Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας 1480 (Οκτώβριος - Δεκέμβριος 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 περιστατικά διαδικτυακού εκβιασμού και παρενόχλησης κ.α.

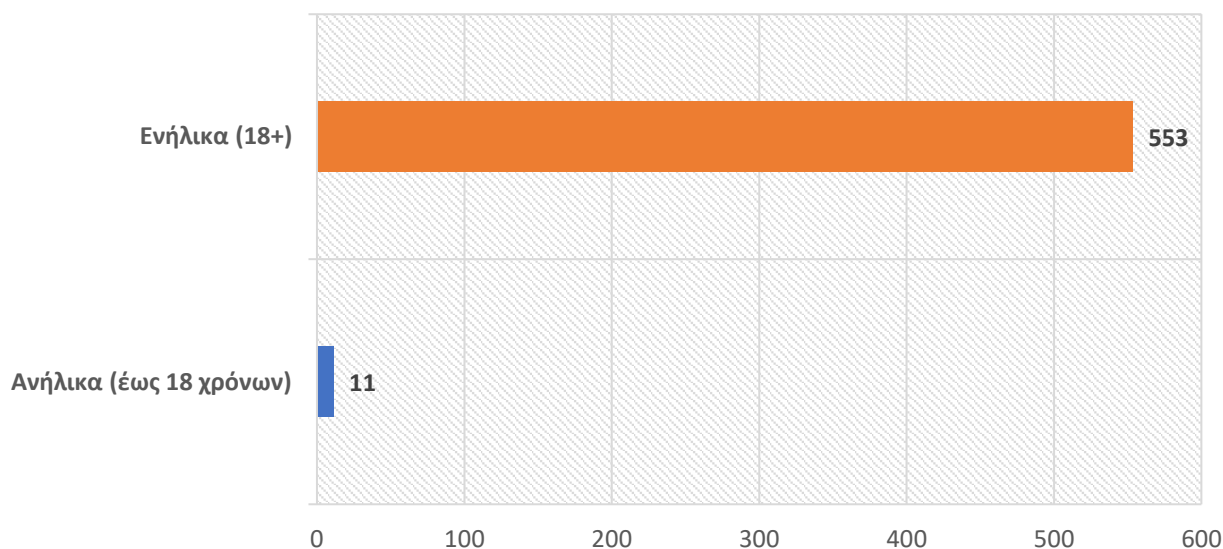
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου και της **Γραμμής Βοήθειας και Καταγγελιών 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το τέταρτο τρίμηνο του 2023.

Από την 1η Οκτωβρίου 2023 έως την 31η Δεκεμβρίου 2023, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, συνολικά 740 άτομα. Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 1, οι 176 κλήσεις (23.8%), 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.



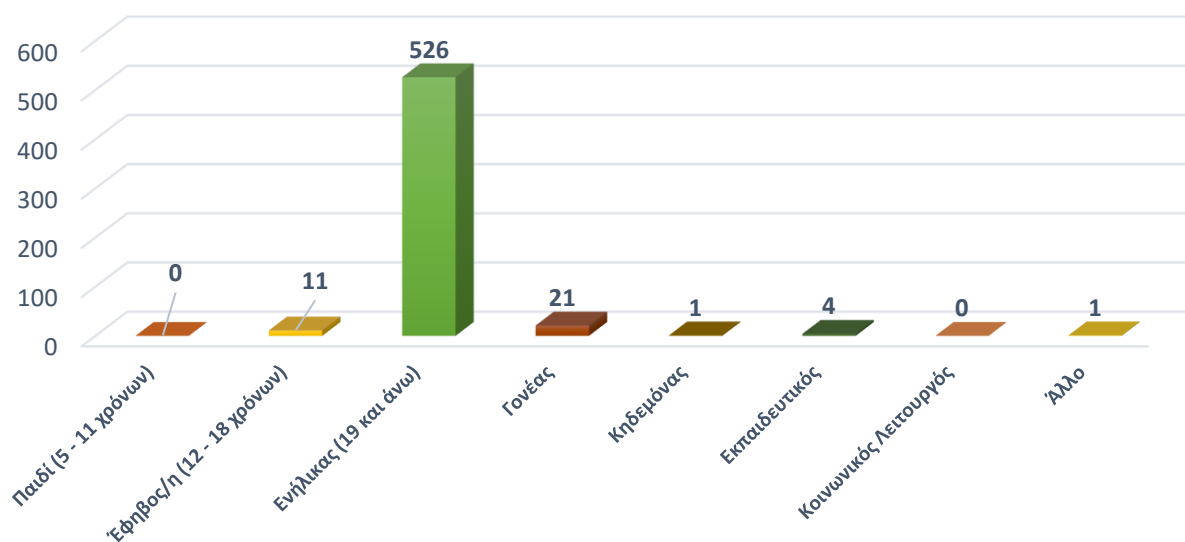
Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα 564 περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικες, σε ποσοστό 98% (553 άτομα) (Διάγραμμα 2). Μόνο 11 άτομα, από το σύνολο των 564 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 2%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρόνων), τα οποία αποτάθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο όπως για παράδειγμα, περιπτώσεις διαδικτυακού εκφοβισμού.



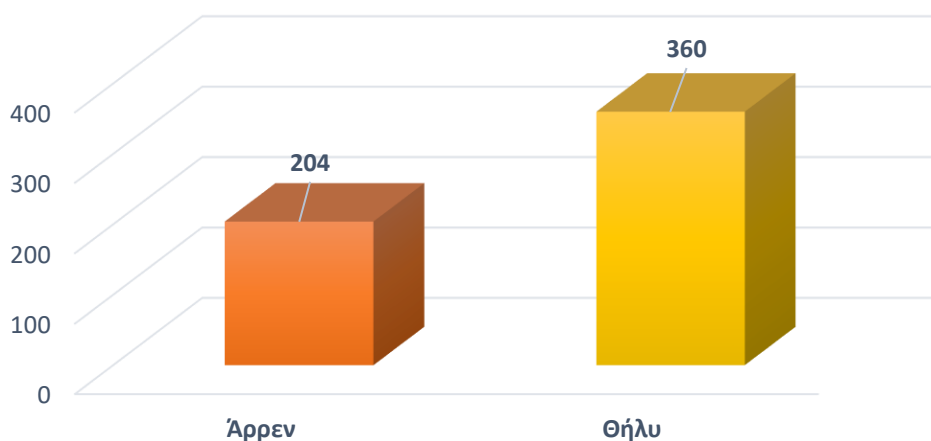
Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480

Από το σύνολο των 553 ενήλικων ατόμων, ποσοστό 4.9% (27 άτομα) απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, που αφορούσαν σε εφήβους στο Διαδίκτυο (Διάγραμμα 3). Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό 95.1% (526 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



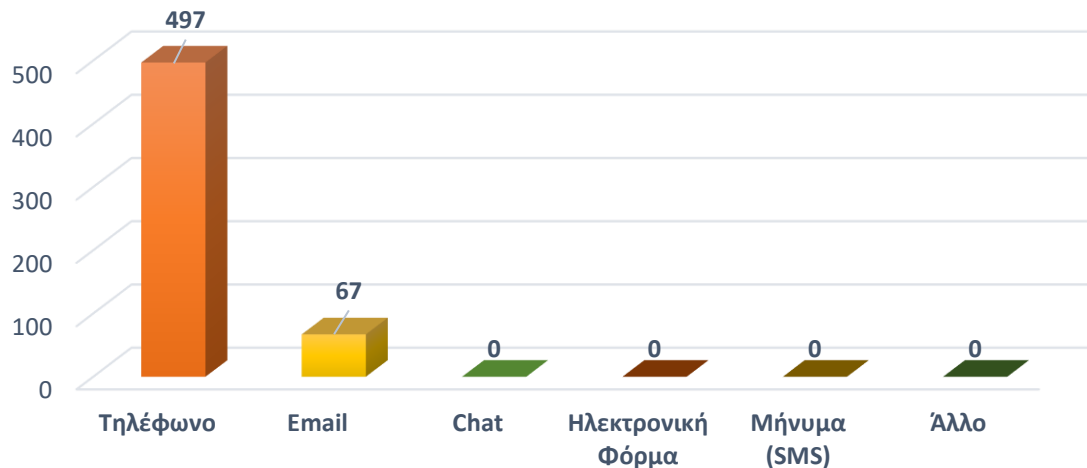
**Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των 564 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, το 63.8% των καλούντων (N=360), ήταν γένους θηλυκού και το 36.2% των καλούντων (N=204), ήταν γένους αρσενικού (Διάγραμμα 4).



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

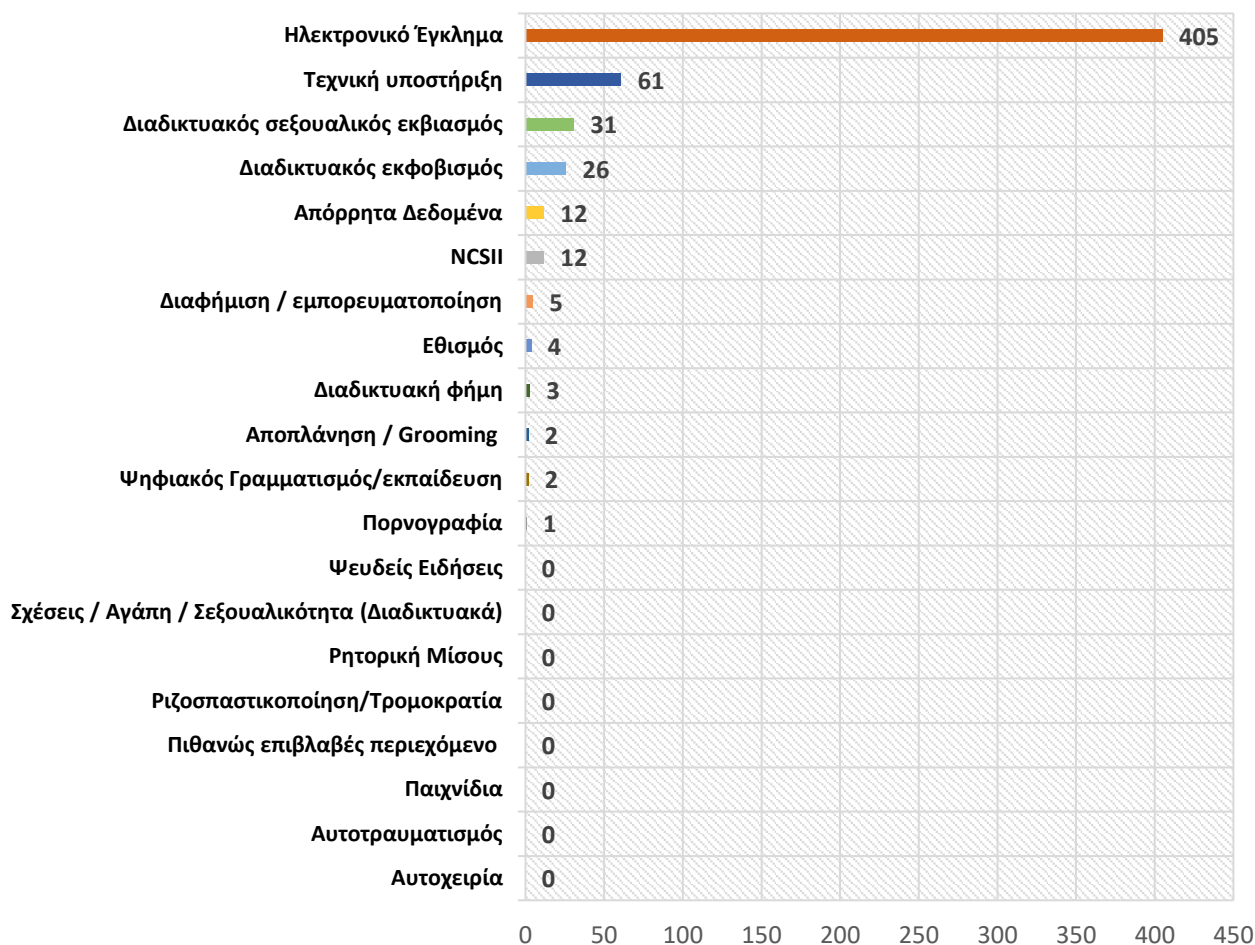
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 5, οι 497 από τους 564 καλούντες, ποσοστό 88.1%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων. Την ίδια στιγμή, 67 καλούντες, ποσοστό 11.9%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).



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, Υπηρεσία Εκπαιδευτικής Ψυχολογίας, Policy Casework – Facebook κ.α.) σε όλες/ους είχαν καλέσει στη Γραμμή Βοήθειας.

Αναφορικά με τους λόγους επικοινωνίας με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** (Διάγραμμα 6 και Πίνακας 1), από το σύνολο των 564 καλούντων/ούσων, τα περισσότερα αιτήματα σχετίζονταν με περιστατικά ηλεκτρονικού εγκλήματος, (N=405, 71.8%), δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking) που αφορούσε κυρίως παραβίαση λογαριασμών των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (ΜΚΔ), όπως Facebook, Instagram, Viber και WhatsApp των καλούντων/ούσων, την υποκλοπή κωδικών και παράνομη πρόσβαση στους λογαριασμούς τους στα ΜΚΔ. Τα περιστατικά του ηλεκτρονικού εγκλήματος παρέμειναν σε απόλυτους αριθμούς, περίπου στα ίδια επίπεδα σε σύγκριση με την τρίτη τριμηνία του έτους 2023 (N=448, 54.4%), ενώ παρουσιάζουν σημαντική αύξηση σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2022 (N=197, 38.9%).



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

Στις σχετικές περιπτώσεις, οι Λειτουργοί της **Γραμμής 1480** 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 τηλεφωνικά 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, τονίστηκε 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.

Ταυτόχρονα, ένας σημαντικός αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή 1480**, αφορούσε σε ζητήματα που εμπίπτουν στην κατηγορία της τεχνικής υποστήριξης, (N=61, 10.8%), η οποία είναι αυξημένη σε απόλυτους αριθμούς, σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2022 (N=40, 7.9%). Η τρίτη σε σειρά κατηγορία περιστατικών είναι ο διαδικτυακός σεξουαλικός εκβιασμός (N=31, 5.5%), τα περιστατικά της οποίας αυξήθηκαν (σε απόλυτους αριθμούς) σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2022 (N=20, 3.9%), ωστόσο, παρέμειναν περίπου στα ίδια επίπεδα συγκριτικά με την τρίτη τριμηνία του έτους 2023 (N=33, 4%). Τα στοιχεία αυτά καταδεικνύουν ότι ο σεξουαλικός εκβιασμός μέσω διαδικτύου εξακολουθεί να αποτελεί ένα σημαντικό πρόβλημα.

Την ίδια στιγμή, αύξηση παρουσιάζουν τα περιστατικά διαδικτυακού εκφοβισμού (N=26, 4.6%) σε σύγκριση με την τρίτη τριμηνία του έτους 2023 (N=19, 2.3%), ωστόσο, τα περιστατικά είναι μειωμένα αν συγκρίνουμε τους αριθμούς με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2022 (N=60, 11.8%) (Διάγραμμα 7). Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στα σχετικά περιστατικά της τρέχουσας τριμηνίας καταγράφηκαν περιστατικά δημιουργίας ψεύτικων/ παραπλανητικών προφίλ, περιστατικά δημοσίευσης προσβλητικών βίντεο και παραποιημένων φωτογραφιών, όπως και δημοσίευση αναρτήσεων που είχαν στόχο να ενοχλήσουν και να εκφοβίσουν εφήβους και ενήλικα άτομα. Στις σχετικές περιπτώσεις οι Λειτουργοί της γραμμής παρείχαν την κατάλληλη συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη στους/στις έφηβους και στους γονείς τους και προχώρησαν στις κατάλληλες ενέργειες σε συνεργασία με τις πλατφόρμες MKΔ για διαγραφή των εν λόγω προφίλ αλλά και τις αρμόδιες αρχές για περαιτέρω ενέργειες υποστήριξης.

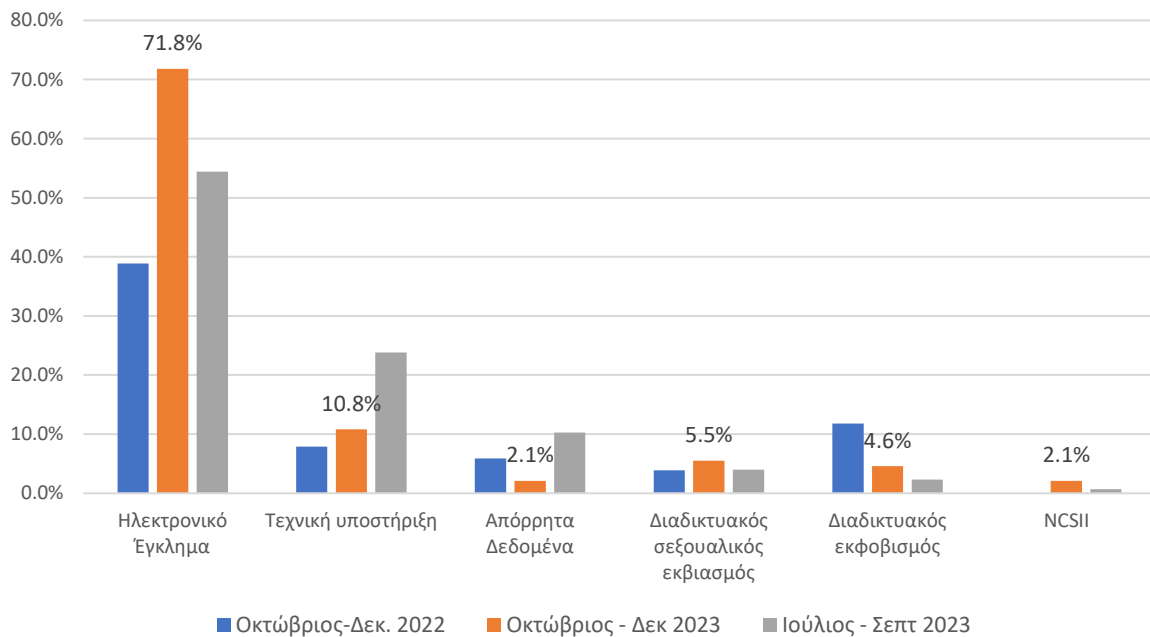
**Πίνακας 1: Είδος Περιστατικού προς αντιμετώπιση με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe**

<b>ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ</b> (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	<b>Αριθμός Αναφορών</b>	<b>%</b>
Ηλεκτρονικό έγκλημα	405	71.8
Τεχνική υποστήριξη	61	10.8
Σεξουαλικός εκβιασμός (Sextortion)	31	5.5
Διαδικτυακός Εκφοβισμός (Cyberbullying)	26	4.6
Απόρρητα δεδομένα	12	2.1
Μη συναινετική αποστολή ή λήψη εικόνων ή/και κειμένων σεξουαλικού περιεχομένου μέσω κινητού και άλλων συσκευών (NCSII)	12	2.1
Διαφήμιση / εμπορευματοποίηση	5	0.9
Εθισμός	4	0.7
Διαδικτυακή φήμη	3	0.5
Ψηφιακός Γραμματισμός/εκπαίδευση	2	0.3

Αποπλάνηση (Grooming)	2	0.3
Πορνογραφία	1	0.2
Ψευδείς ειδήσεις	0	0.0
Σχέσεις / Αγάπη / Σεξουαλικότητα	0	0.0
Ρητορική Μίσους	0	0.0
Ριζοσπαστικοποίηση/τρομοκρατία	0	0.0
Πιθανώς επιβλαβές περιεχόμενο	0	0.0
Παιχνίδια	0	0.0
Αυτοτραυματισμός	0	0.0
Αυτοχειρία	0	0.0

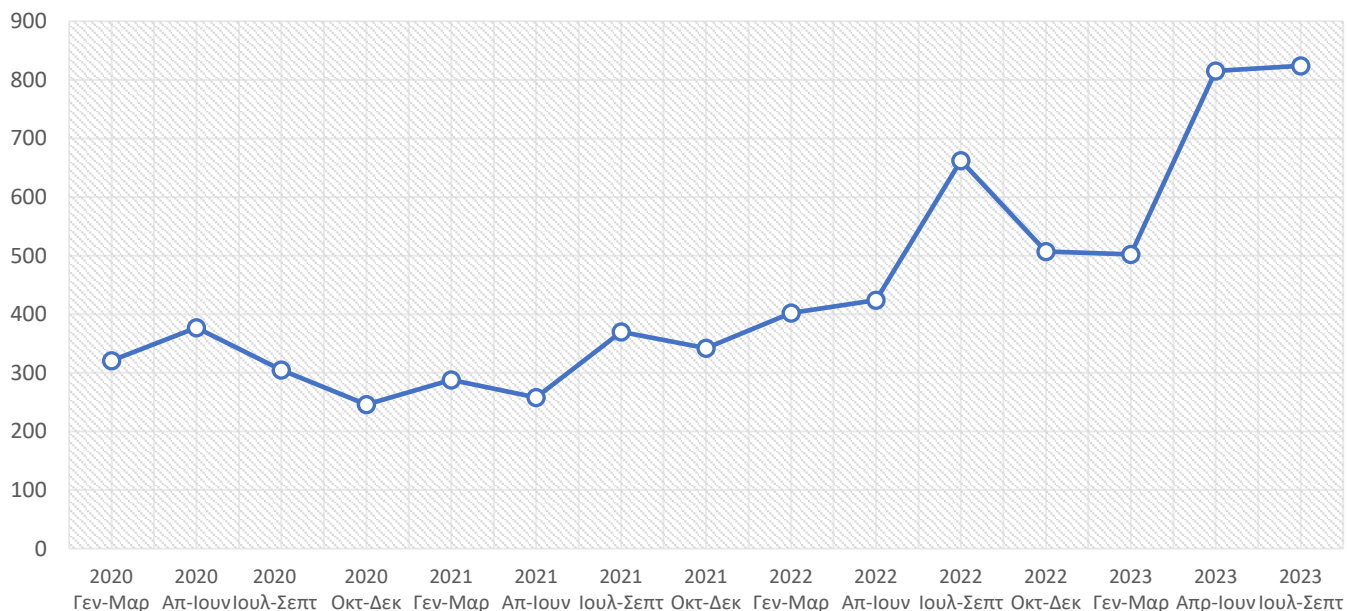
Επιπρόσθετα, ένας σημαντικός αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή αφορούσε περιστατικά απόρρητων δεδομένων, (N=12, 2.1%), τα οποία αφορούσαν κυρίως σε περιπτώσεις χρήσης πληροφοριών των καλούντων για δημιουργία λογαριασμών ή δημοσιοποίηση υλικού των καλούντων από άλλους χρήστες χωρίς τη συγκατάθεσή τους. Τα περιστατικά αυτά παρουσιάζουν μείωση σε απόλυτους αριθμούς αν τα συγκρίνουμε με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2022 (N=30, 5.9%).

Επιπρόσθετα, αξιοσημείωτος είναι ο αριθμός των περιστατικών μη συναινετικής αποστολής ή λήψης εικόνων ή/και κειμένων σεξουαλικού περιεχομένου μέσω κινητού και άλλων συσκευών (NCSII) (N=12, 2.1%) ο οποίος διπλασιάστηκε σε απόλυτους αριθμούς, σε σύγκριση με την τρίτη τριμηνία του έτους 2023 (N=6, 0.7%). Τα περιστατικά αυτά αφορούσαν σε περιπτώσεις στις οποίες πραγματοποιήθηκε μη συναινετική αποστολή προσωπικού οικείου περιεχομένου σε τρίτα άτομα μεταξύ των οποίων εμπλέκονταν και ανήλικα άτομα. Επιπλέον, παρατηρήθηκε ότι επιτήδριοι μέσω της εφαρμογής επικοινωνίας – WhatsApp, καλούν σε βιντεοκλήση ανυποψίαστους πολίτες παριστάνοντας ψευδώς ότι επικοινωνούν εκ μέρους της Αστυνομίας ή εμφανίζονταν προκλητικά, κάνοντας απρεπείς κινήσεις. Για το λόγο αυτό, το κοινό καλείται να είναι ιδιαίτερα προσεκτικό και να μην απαντά βιντεοκλήσεις από άγνωστους αριθμούς.



**Διάγραμμα 7: Ποσοστό περιστατικών ανά κατηγορία για κάθε τριμηνία αναφοράς**

Τέλος, σημειώνεται ότι, όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 8, ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για περιστατικά που άπτονται των υπηρεσιών της Γραμμής, για το 4<sup>ο</sup> τρίμηνο του 2023 (Οκτώβριος – Δεκέμβριος), παρουσιάζει μικρή αύξηση σε σύγκριση με την αντίστοιχη περσινή τριμηνία (564 το 2023 σε σύγκριση με 507 το 2022).



**Διάγραμμα 8: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480**



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

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) είτε αποστέλλοντας **ηλεκτρονικό μήνυμα** στη διεύθυνση [1480helpline@cyearn.pi.ac.cy](mailto:1480helpline@cyearn.pi.ac.cy) είτε μέσω **ηλεκτρονικής φόρμας** (<https://www.cybersafety.cy/helpline-report>).