

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

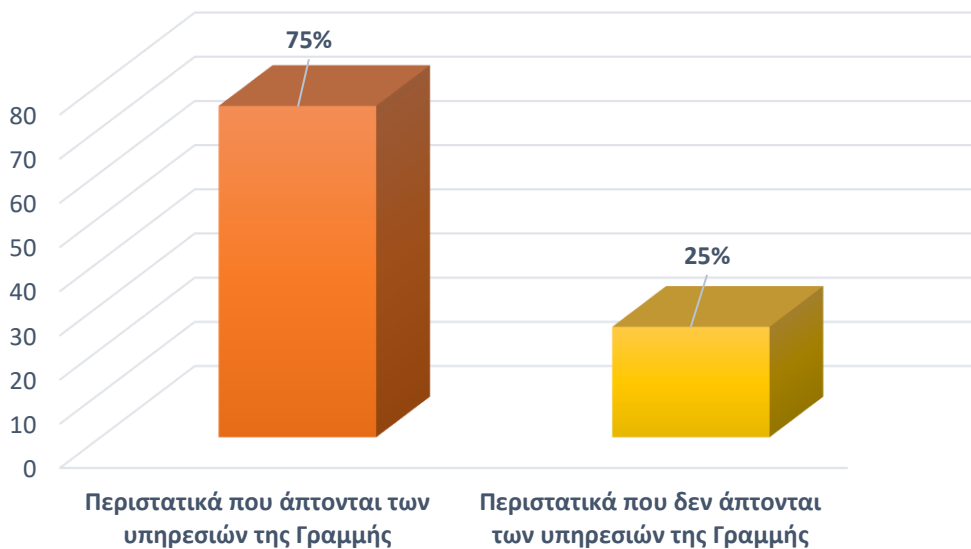
## ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

### Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας 1480 (Ιανουάριος - Μάρτιος 2024)

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.

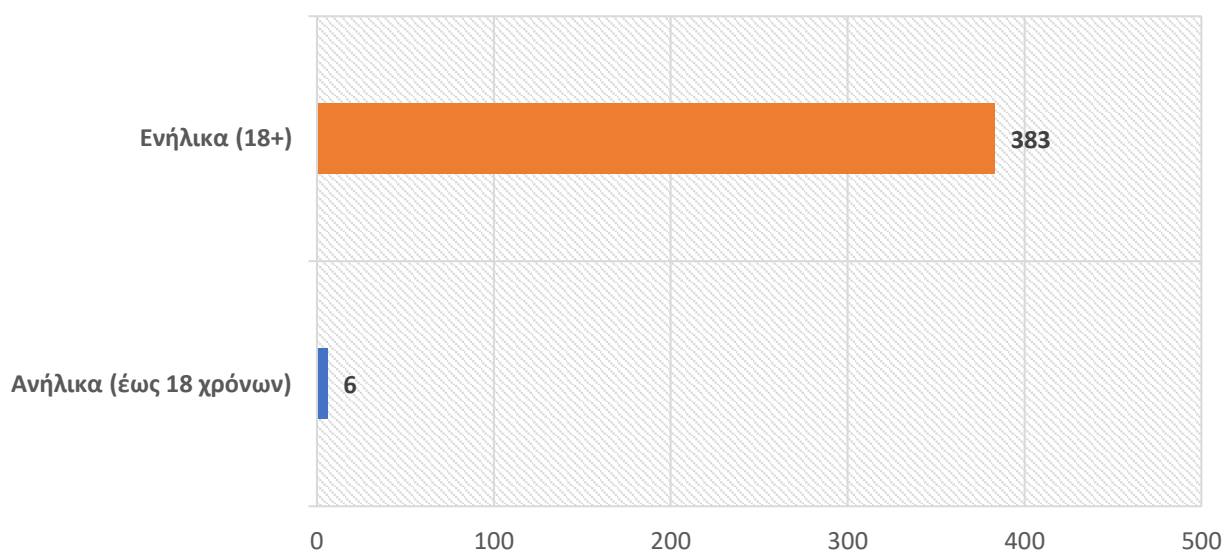
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου και της Γραμμής Βοήθειας και Καταγγελιών 1480, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το πρώτο τρίμηνο του 2024.

Από την 1η Ιανουαρίου 2024 έως την 31η Μαρτίου 2024, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, συνολικά 519 άτομα. Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 1, οι 130 κλήσεις (25%), 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.



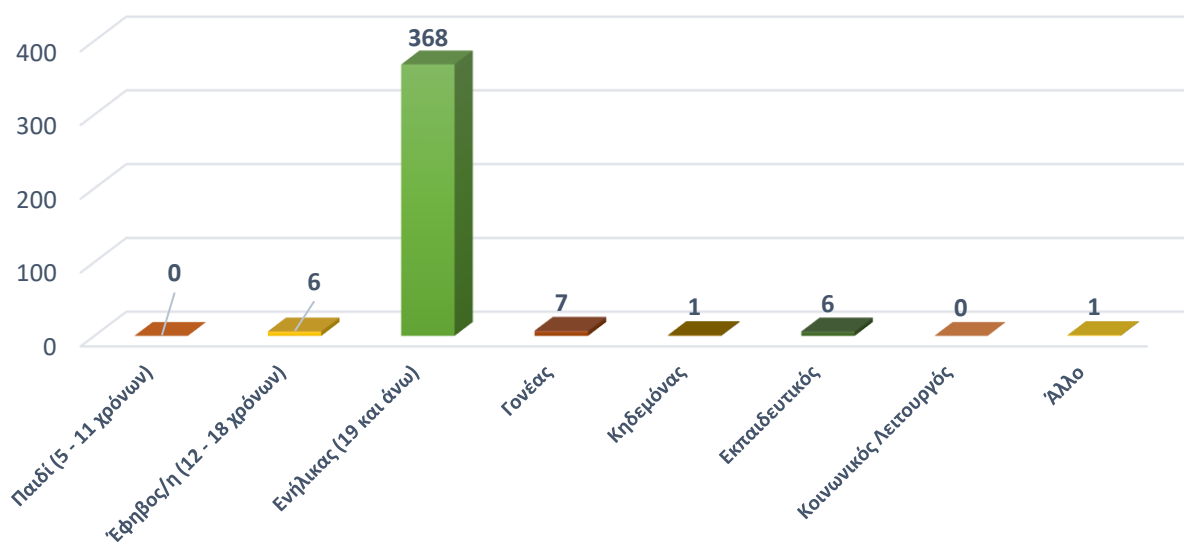
**Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Αναφορικά με τα 389 περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικες, σε ποσοστό 98.4% (383 άτομα) (Διάγραμμα 2). Μόνο 6 άτομα, από το σύνολο των 389 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 1.6%, 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.



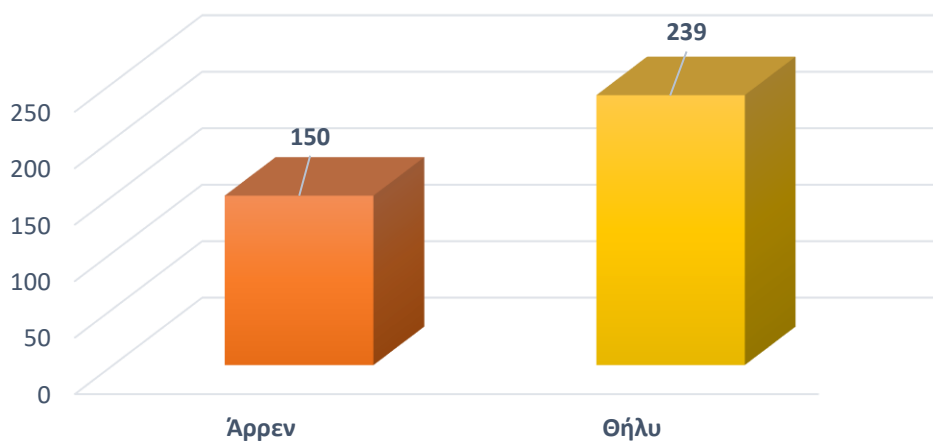
**Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Από το σύνολο των 383 ενήλικων ατόμων, ποσοστό 3.9% (15 άτομα) απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, που αφορούσαν σε παιδιά και εφήβους στο Διαδίκτυο (Διάγραμμα 3). Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό 96.1% (368 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



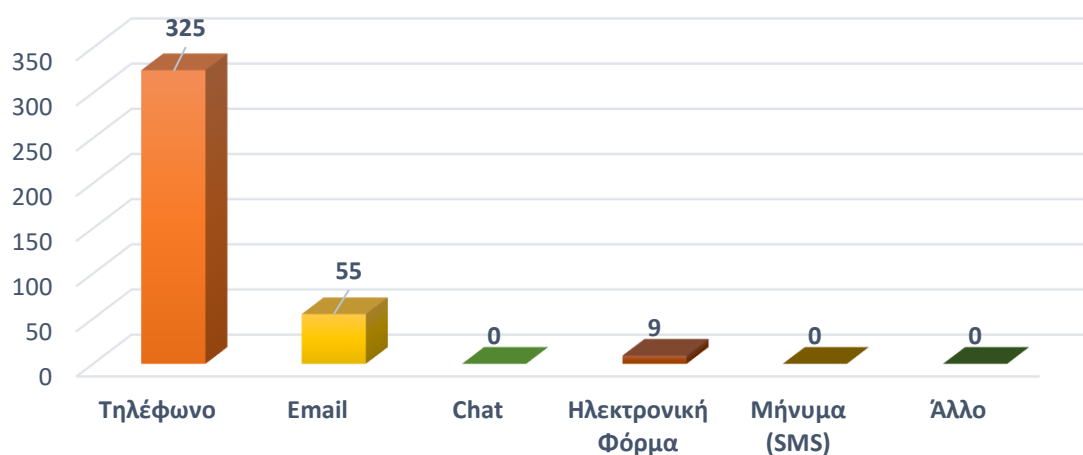
**Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των 389 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, το 61.4% των καλούντων (N=239), ήταν γένους θηλυκού και το 38.6% των καλούντων (N=150), ήταν γένους αρσενικού (Διάγραμμα 4).



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

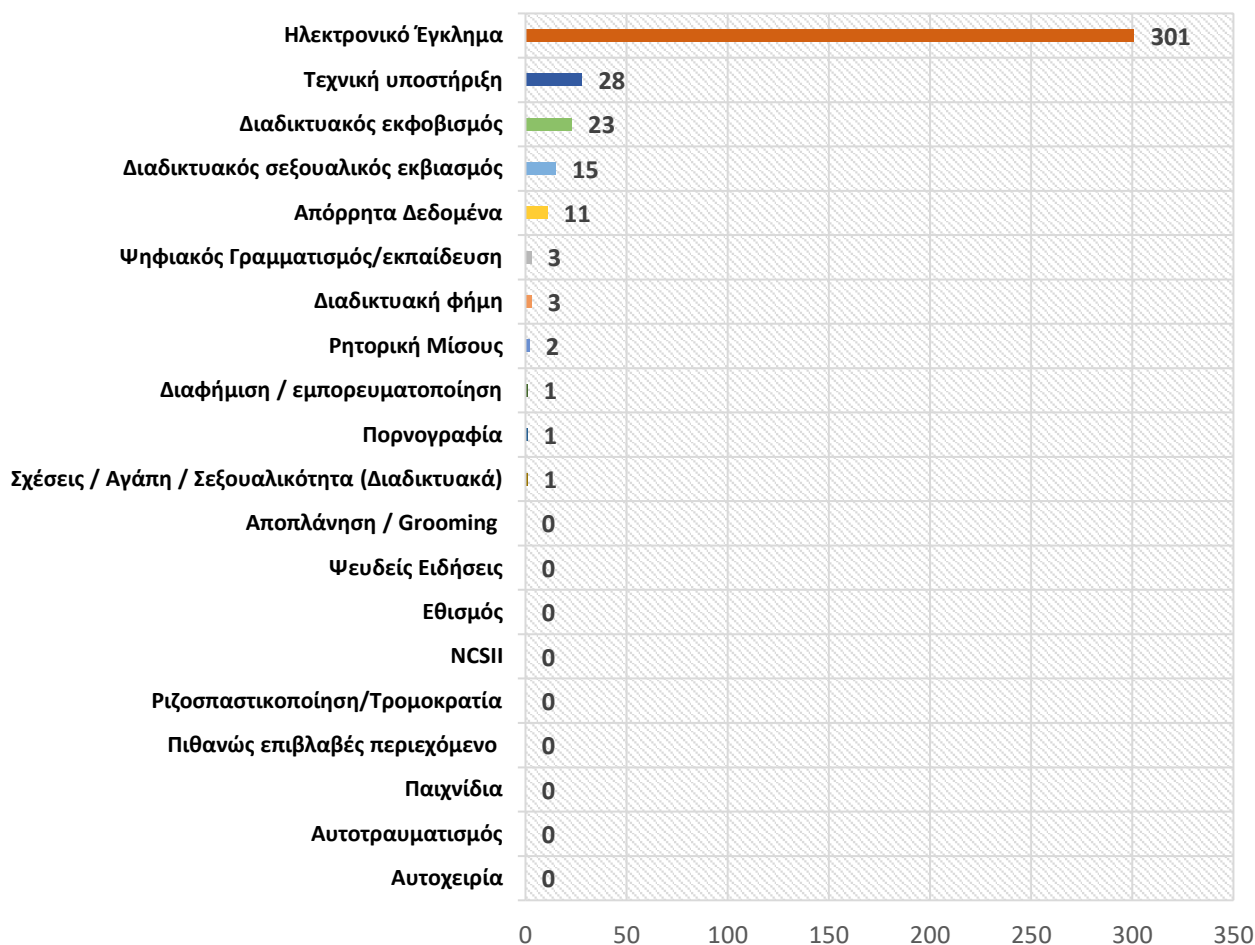
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 5, οι 325 από τους 389 καλούντες, ποσοστό 83.5%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων. Την ίδια στιγμή, 55 καλούντες, ποσοστό 14.1%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email). Ακόμη, 9 καλούντες, ποσοστό 2.3%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω ηλεκτρονικής φόρμας.



**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 389 καλούντων/ούσων, τα περισσότερα αιτήματα σχετιζόνταν με περιστατικά ηλεκτρονικού εγκλήματος, (N=301, 77.4%), 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 μειώθηκαν σε απόλυτους αριθμούς, σε σύγκριση με την τέταρτη τριμηνία του έτους 2023 (Οκτώβρης – Δεκέμβρης) (N=405, 71.8%), ενώ παρέμειναν τα ίδια σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2023 (Ιανουάριος - Μάρτης) (N=301, 60%).



**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=28, 7.2%), η οποία είναι μειωμένη σε απόλυτους αριθμούς, σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2023 (N=97, 19.3%). Η τρίτη σε σειρά κατηγορία περιστατικών είναι ο διαδικτυακός εκφοβισμός (N= 23, 5.9%), τα περιστατικά της οποίας παρέμειναν περίπου ίδια (σε απόλυτους αριθμούς) σε σύγκριση με την τέταρτη τριμηνία του έτους 2023 (Οκτώβρης - Δεκέμβρης) (N=26, 4.6%), ενώ παρουσιάζουν σημαντική αύξηση (σε απόλυτους αριθμούς) σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2023 (Ιανουάριος – Μάρτης) (N=8, 1.6%). Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στα σχετικά περιστατικά της τρέχουσας τριμηνίας καταγράφηκαν περιστατικά δημιουργίας ψεύτικων/ παραπλανητικών προφίλ και δημοσίευση αναρτήσεων που είχαν στόχο να ενοχλήσουν και να εκφοβίσουν εφήβους και ενήλικα άτομα. Επιπλέον, αναφέρθηκαν περιστατικά εκφοβισμού σε ομάδες (“groups”) ανηλίκων στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης. Στις σχετικές περιπτώσεις οι λειτουργοί της γραμμής παρείχαν την κατάλληλη συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη στους/στις εφήβους και στους γονείς τους και προχώρησαν στις κατάλληλες ενέργειες σε συνεργασία με τις πλατφόρμες ΜΚΔ για διαγραφή των εν λόγω προφίλ αλλά και τις αρμόδιες αρχές για περαιτέρω ενέργειες υποστήριξης.

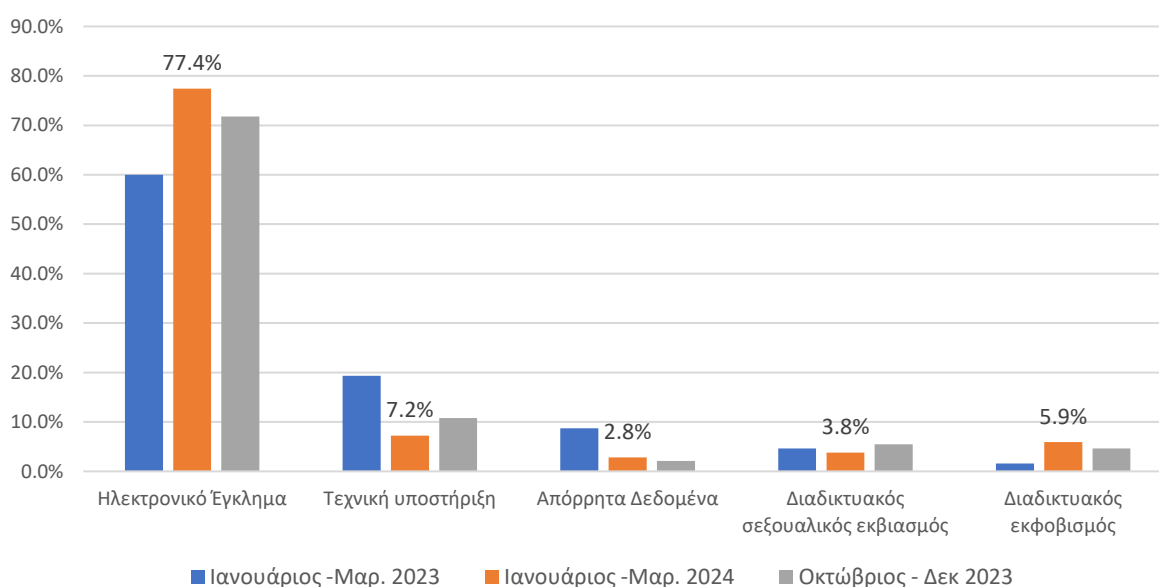
Η τέταρτη σε σειρά κατηγορία περιστατικών είναι ο σεξουαλικός εκβιασμός (N=15, 3.8%), τα περιστατικά της οποίας μειώθηκαν (σε απόλυτους αριθμούς) σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2023 (N=23, 4.6%), όπως και σε σύγκριση με την τέταρτη τριμηνιαία αναφορά του 2023 (Οκτώβρης - Δεκέμβρης) (N=31, 5.5%) (Διάγραμμα 7). Ωστόσο, τα στοιχεία καταδεικνύουν ότι ο σεξουαλικός εκβιασμός μέσω διαδικτύου εξακολουθεί να αποτελεί ένα σημαντικό πρόβλημα όπου ενήλικα και ανήλικα άτομα εκβιάζονται μέσω διαδικτύου συνήθως από παραπλανητικά προφίλ για αποστολή χρημάτων ή αποστολή περισσότερων οικείων φωτογραφιών.

**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	77.4
Τεχνική υποστήριξη	28	7.2
Διαδικτυακός Εκφοβισμός (Cyberbullying)	23	5.9
Σεξουαλικός εκβιασμός (Sextortion)	15	3.8
Απόρρητα δεδομένα	11	2.8
Ψηφιακός Γραμματισμός/εκπαίδευση	3	0.8
Διαδικτυακή φήμη	3	0.8
Ρητορική Μίσους	2	0.5

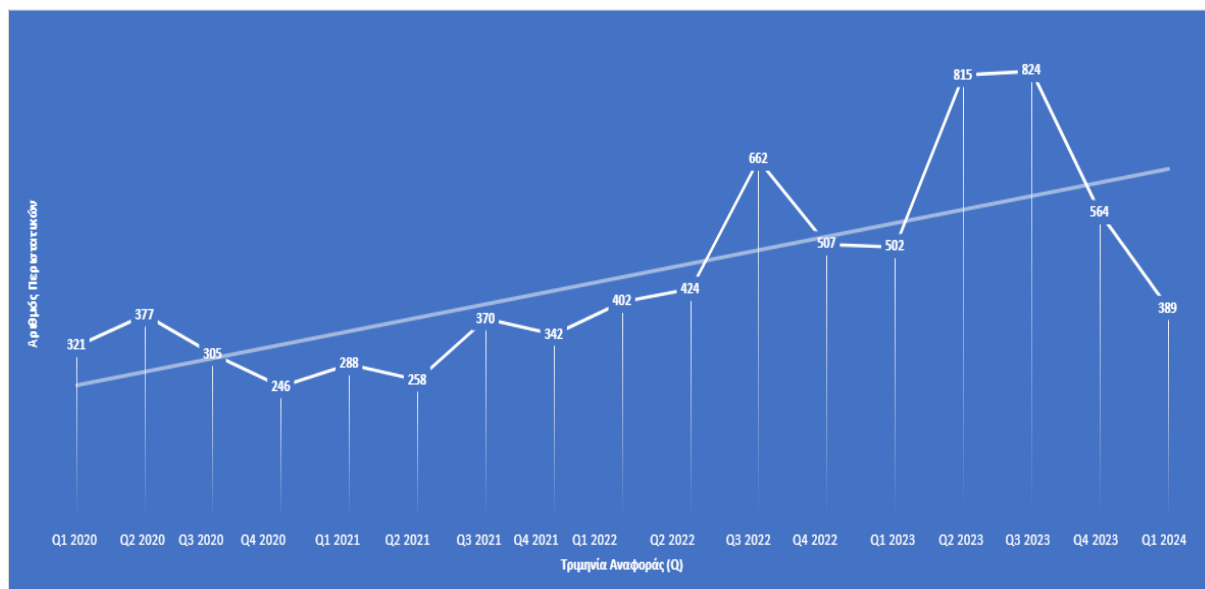
ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Σχέσεις / Αγάπη / Σεξουαλικότητα	1	0.2
Διαφήμιση / εμπορευματοποίηση	1	0.2
Πορνογραφία	1	0.2
Μη συναινετική αποστολή ή λήψη εικόνων ή/και κειμένων σεξουαλικού περιεχομένου μέσω κινητού και άλλων συσκευών (NCSII)	0	0.0
Ψευδείς ειδήσεις	0	0.0
Εθισμός	0	0.0
Αποπλάνηση (Grooming)	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=11, 2.8%), 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 2023 (N=43, 8.7%).



**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 1<sup>ο</sup> τρίμηνο του 2024 (Ιανουάριος – Μάρτιος), παρουσιάζει μείωση σε σύγκριση με την αντίστοιχη περσινή τριμηνία (389 το 2024 σε σύγκριση με 502 το 2023).



**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 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.

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>) είτε μέσω μηνυμάτων συνομιλίας (<https://cybersafety.cy/helpline-chat/>).