



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ,
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

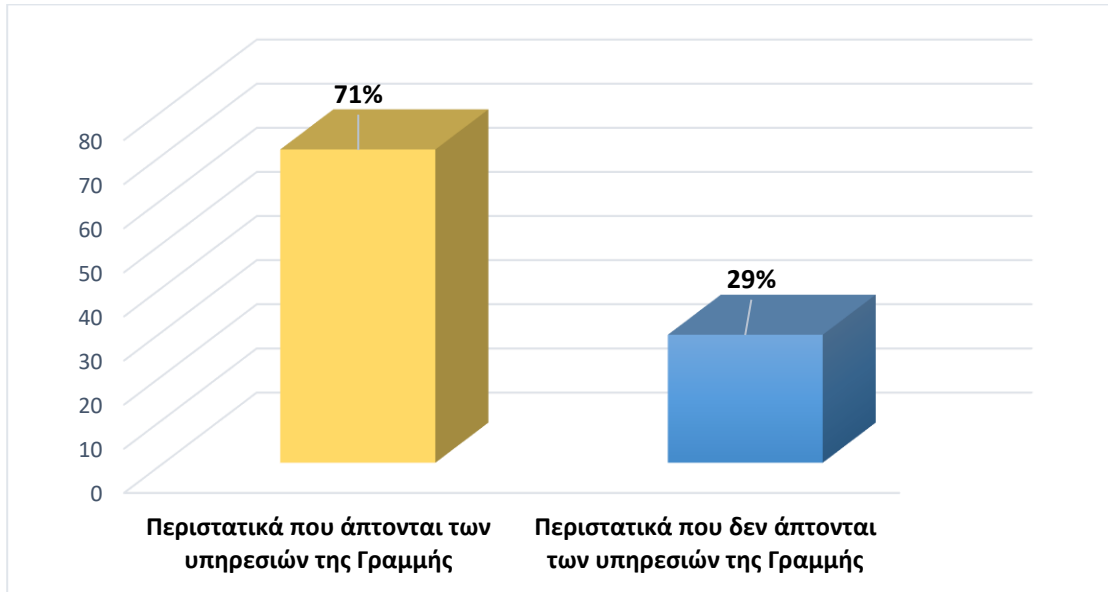
ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480 (Απρίλιος – Ιούνιος 2022)

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.

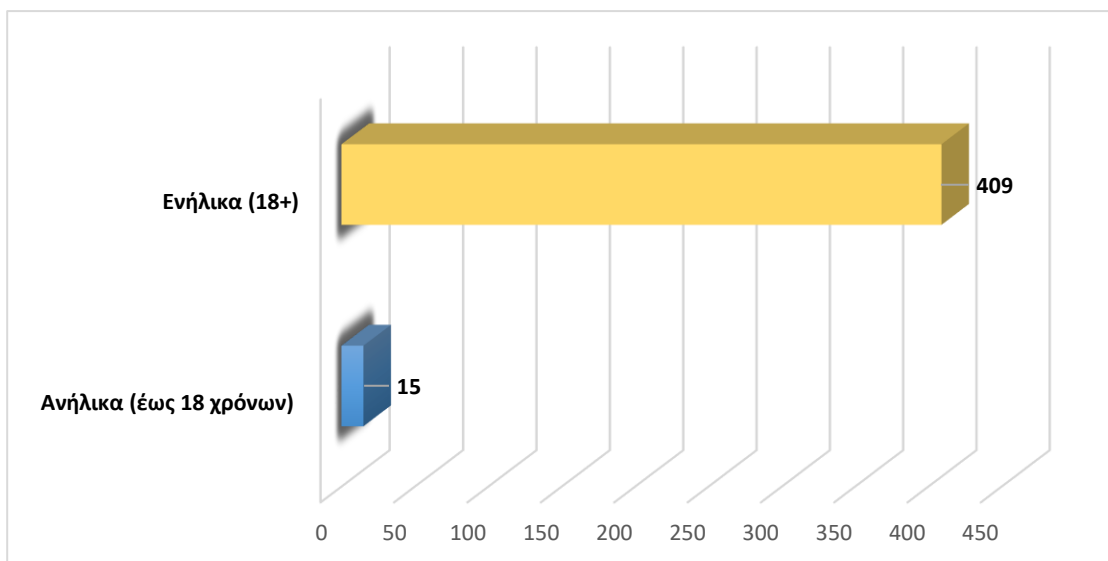
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του **Κέντρου** και της **Γραμμής Βοήθειας - Helpline 1480**, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το δεύτερο τρίμηνο του 2022 (Απρίλιος-Ιούνιος).

Από την 1^η Απριλίου 2022 έως την 30^η Ιουνίου 2022, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480** συνολικά 597 άτομα. Οι 173 κλήσεις (29%), από το σύνολο των κλήσεων, δεν σχετιζόνταν 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 κ.λπ.



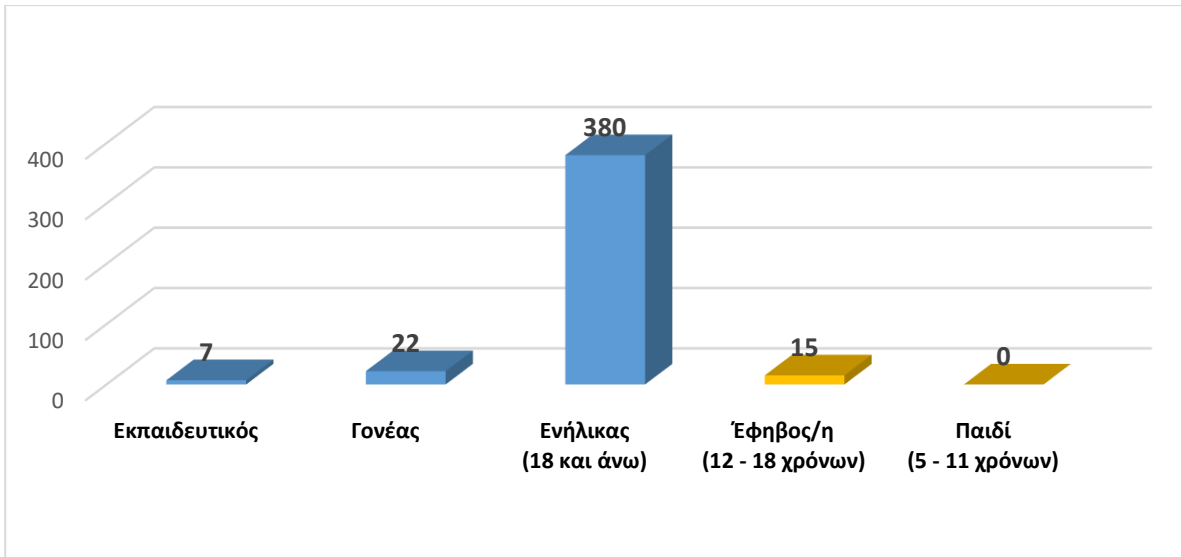
Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480

Αναφορικά με τα 424 περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικα άτομα σε ποσοστό 96.5% (409 άτομα). Μόνο 15 άτομα, από το σύνολο των 424 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 3.5%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρόνων), τα οποία χρησιμοποίησαν τη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο.



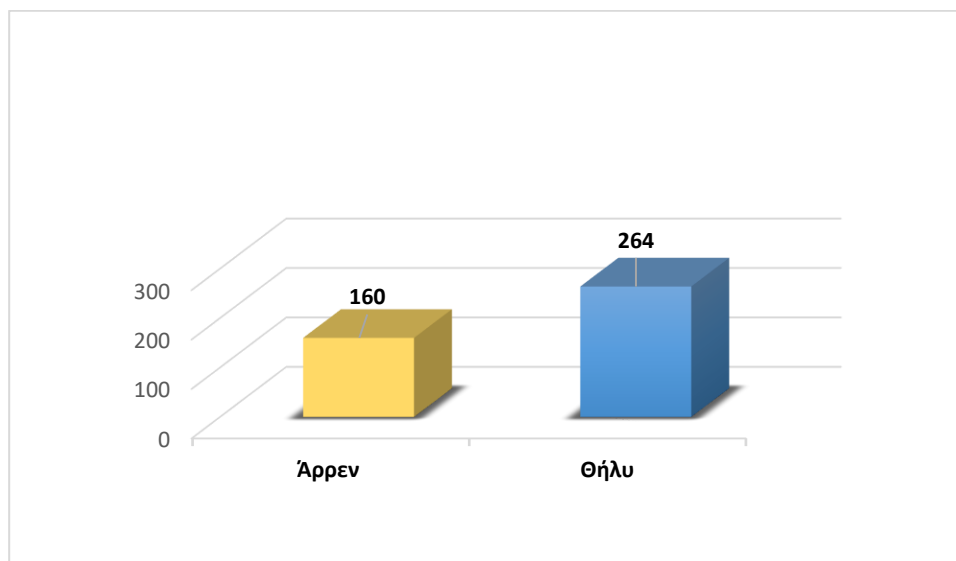
Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Από το σύνολο των 409 ενήλικων ατόμων, 29 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 92.9% (380 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



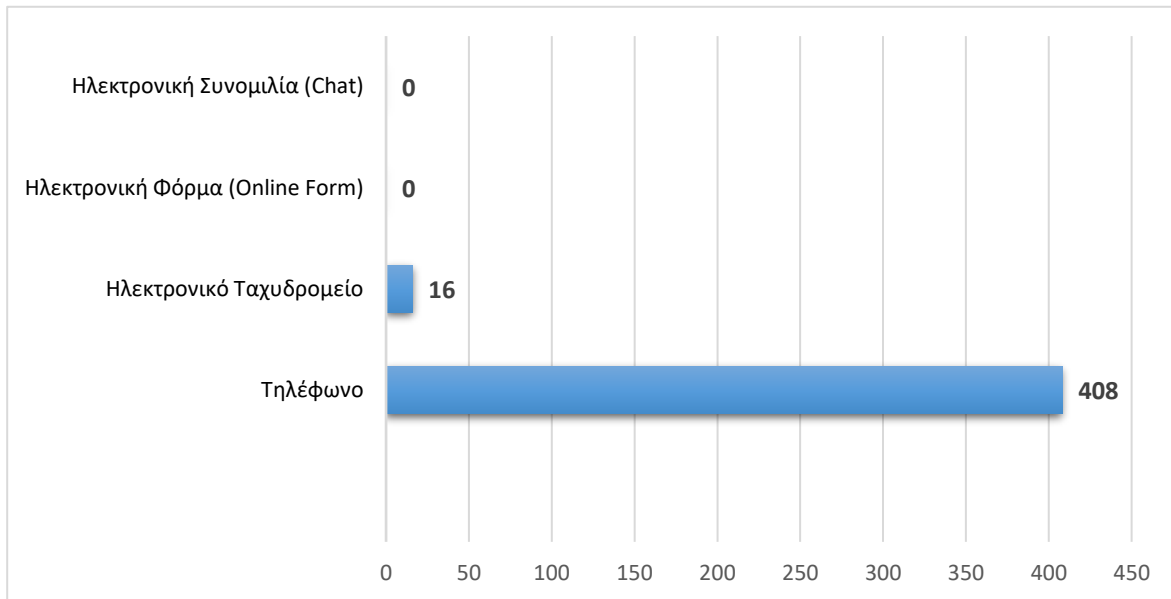
Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των 424 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας – Helpline 1480**, το 37.7% των καλούντων (160 καλούντες), ήταν γένους αρσενικού και το 62.3% των καλούντων (264 καλούντες), ήταν γένους θηλυκού.



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 408 από τους 424 καλούντες, ποσοστό 96.2%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων και οι 16, ποσοστό 3.8%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).



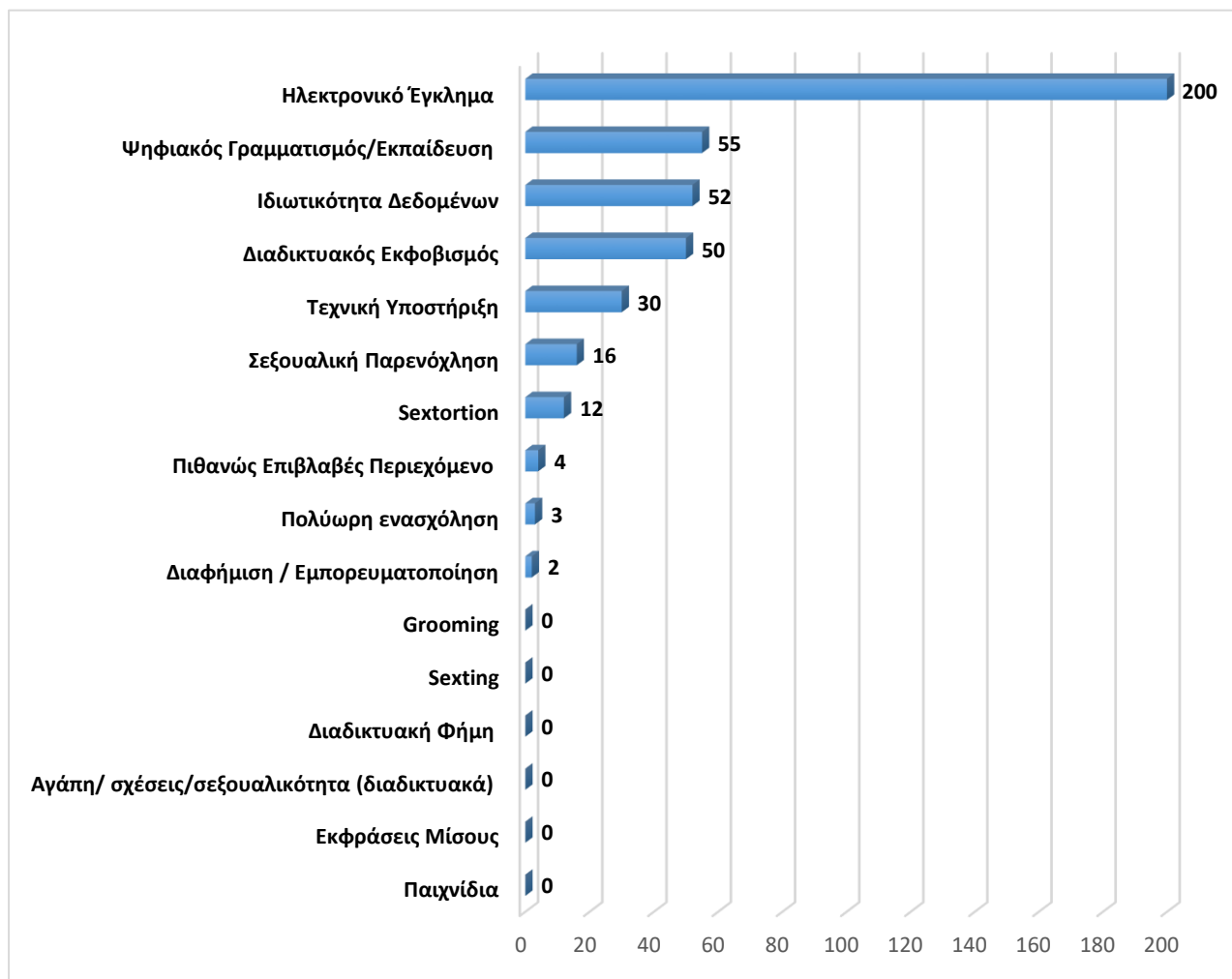
Διάγραμμα 5: Τρόπος επικοινωνίας με τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Το προσωπικό της **Γραμμής Βοήθειας – Helpline 1480** αντιμετώπισε αποτελεσματικά και παρείχε υποστήριξη και συμβουλευτική σε όλους/ες όσους/ες 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 σχετίζονταν με περιστατικά **ηλεκτρονικού εγκλήματος** (47.2%), δηλαδή την αντιμετώπιση παραβίασης της ιδιωτικότητας (hacking), οικονομικής απάτης κ.λπ. Ο ιδιαίτερα αυξημένος αριθμός σχετικών αναφορών, σε σχέση με κάθε άλλη φορά, αφορούσε την υποκλοπή κωδικών και παράνομη πρόσβαση στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης. Οι καλούντες ανέφεραν ότι λάμβαναν μηνύματα από προφίλ που άνηκαν στην ομάδα των διαδικτυακών τους φίλων, όπου τους παρότρυναν είτε να επενδύσουν σε διάφορα κρυπτονομίσματα (π.χ., Bitcoin), πατώντας σε συνδέσμους (links) που οδηγούσαν σε ιστοσελίδες στις οποίες θα έπρεπε να συμπληρώσουν τα στοιχεία εισόδου του λογαριασμού κοινωνικής δικτύωσης, είτε να συμμετάσχουν σε υποτιθέμενους διαγωνισμούς, με

κακόβουλο περιεχόμενο που τους επέτρεπε να αποκτήσουν πρόσβαση στους λογαριασμούς τους.

Στις σχετικές περιπτώσεις, οι λειτουργοί της Γραμμής καθοδηγούσαν στη διαδικασία ανάκτησης των λογαριασμών, μέσω σχετικής ταυτοποίησης και 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, απευθείας με τα άτομα ή 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. και να ενισχύουν τις ρυθμίσεις ασφαλείας τους, ενεργοποιώντας, μεταξύ άλλων τον έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων.



Διάγραμμα 6: Λόγος Επικοινωνίας με Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480

Επιπρόσθετα, ένας μεγάλος αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, αφορούσε σε ζητήματα που εμπίπτουν στην κατηγορία του **ψηφιακού γραμματισμού/εκπαίδευση** (13.0%), γεγονός το οποίο φαίνεται να καταδεικνύει την ανάγκη ενημέρωσης του κοινού για δεξιότητες ψηφιακού γραμματισμού και τη σημαντικότητα της υποστήριξης για την ασφαλή και την υπεύθυνη αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας και του διαδικτύου. Παράλληλα, ένας σημαντικός αριθμός κλήσεων αφορούσε τον τρόπο **προστασίας των προσωπικών τους δεδομένων** (12.3%) καθώς, επίσης και περιστατικά **διαδικτυακού εκφοβισμού** (11.8%), καταδεικνύοντας ότι ο διαδικτυακός εκφοβισμός παραμένει ένα διαχρονικό πρόβλημα, για το οποίο θα πρέπει να γίνουν περαιτέρω και εντατικότερες προσπάθειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησής του.

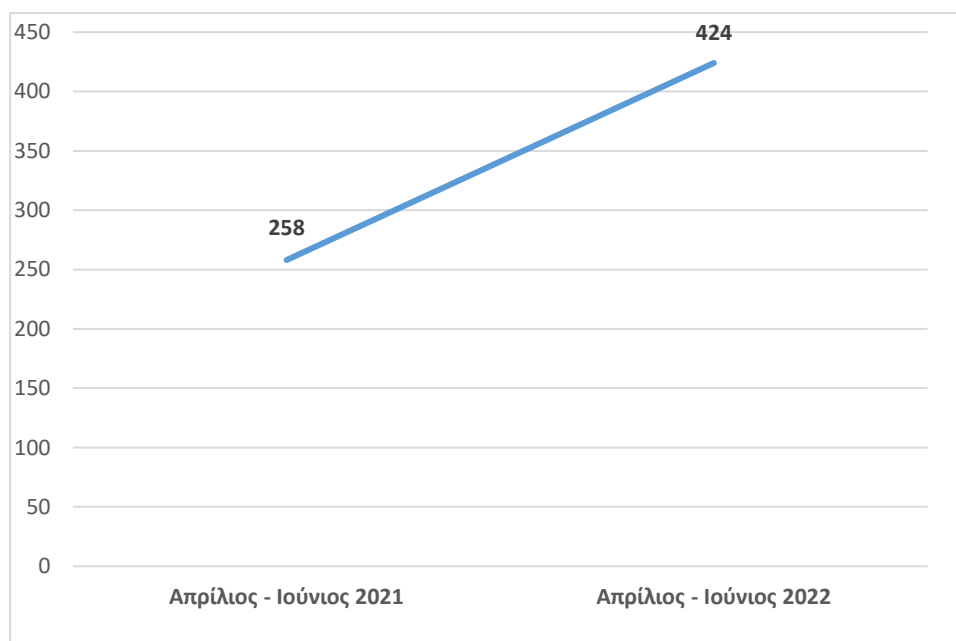
Είναι σημαντικό να τονιστεί η ανησυχητική διαπίστωση ότι, και κατά τη συγκεκριμένη περίοδο, εντοπίστηκε αριθμός περιστατικών **σεξουαλικής παρενόχλησης** (3.8%) (αποστολή ή κοινοποίηση ανεπιθύμητου σχετικού περιεχομένου και σχολίων, πλαστοπροσωπία ατόμων με πρόθεση τη ζημιά στη φήμη τους, μέσω σεξουαλικής παρενόχλησης κ.λπ.) και περιστατικά που αφορούσαν **σεξουαλικό εκβιασμό (sextortion)** (2.8%).

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

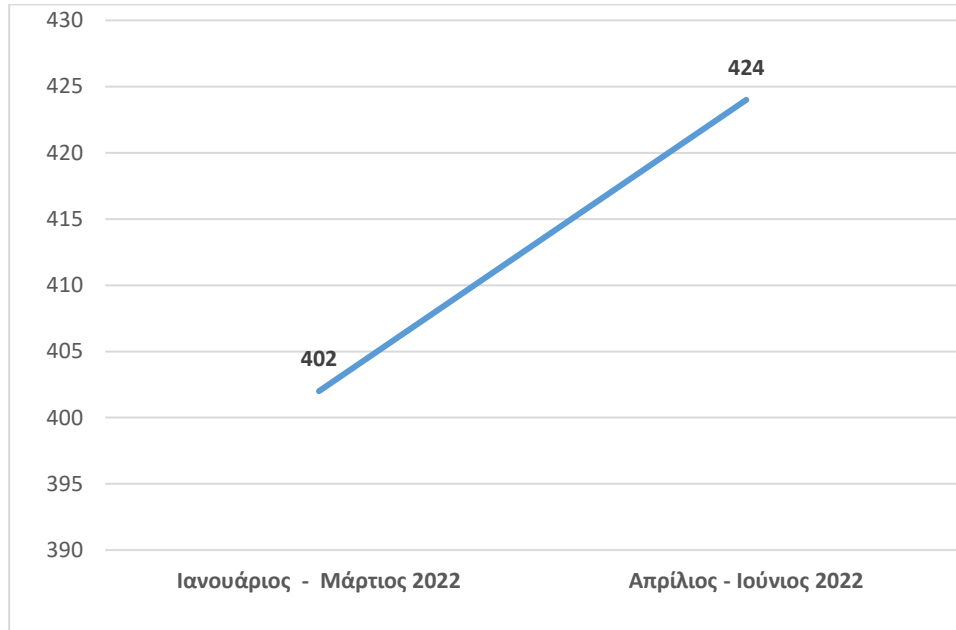
ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	Αριθμός Αναφορών	%
Ηλεκτρονικό Έγκλημα	200	47.2
Ψηφιακός Γραμματισμός / Εκπαίδευση	55	13.0
Ιδιωτικότητα Δεδομένων	52	12.3
Διαδικτυακός Εκφοβισμός	50	11.8
Τεχνική Υποστήριξη	30	7.1
Σεξουαλική Παρενόχληση	16	3.8
Sextortion	12	2.8
Πιθανώς Επιβλαβές Περιεχόμενο	4	0.9
Πολύωρη Ενασχόληση	3	0.7
Διαφήμιση / Εμπορευματοποίηση	2	0.5
Grooming	0	0.0
Sexting	0	0.0
Διαδικτυακή Φήμη	0	0.0
Αγάπη/σχέσεις/σεξουαλικότητα	0	0.0
Εκφράσεις Μίσους	0	0.0
Παιχνίδια	0	0.0

Η **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 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.

Σημειώνεται ότι, όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 7, όπου παρουσιάζεται ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, κατά την αντίστοιχη δεύτερη περίοδο του 2021 (Απρίλιος - Ιούνιος), αλλά και στο Διάγραμμα 8, όπου παρουσιάζεται ο αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480**, για τις δύο πρώτες τριμηνιαίες αναφορές του 2022, εντοπίζεται η 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
2^ο Τρίμηνο 2021 και 2^ο Τρίμηνο 2022**



Διάγραμμα 8: Αριθμός Κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας - Helpline 1480 κατά το 1^ο και 2^ο Τρίμηνο του 2022

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 καθώς, επίσης, και μέσω ηλεκτρονικής φόρμας (<https://www.cybersafety.cy/helpline-report>) ή μέσω ηλεκτρονικής συνομιλίας (chat) (<https://www.cybersafety.cy/helpline-chat>).