

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

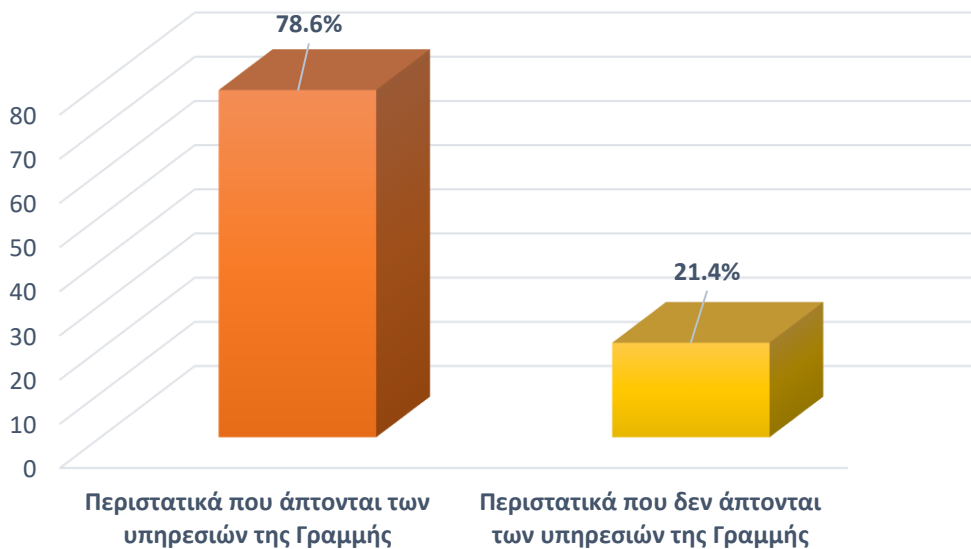
## ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

### Στατιστικά Στοιχεία Γραμμής Βοήθειας 1480 (Ιούλιος - Σεπτέμβριος 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.

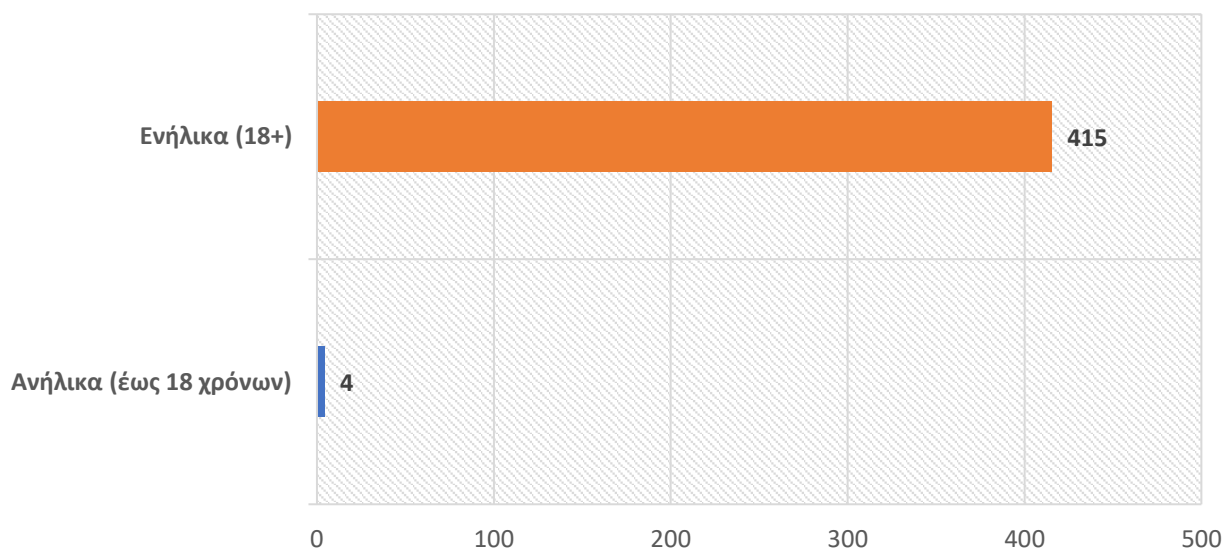
Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο Κύπρου, του Υπουργείου Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας, ως συντονιστής του Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου και της Γραμμής Βοήθειας και Καταγγελιών 1480, παραθέτει τα στατιστικά στοιχεία ενημέρωσης, για το τρίτο τρίμηνο του 2024.

Από την 1η Ιουλίου 2024 έως την 30η Σεπτεμβρίου 2024, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, συνολικά 533 άτομα. Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 1, οι 114 κλήσεις (21.4%), 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.



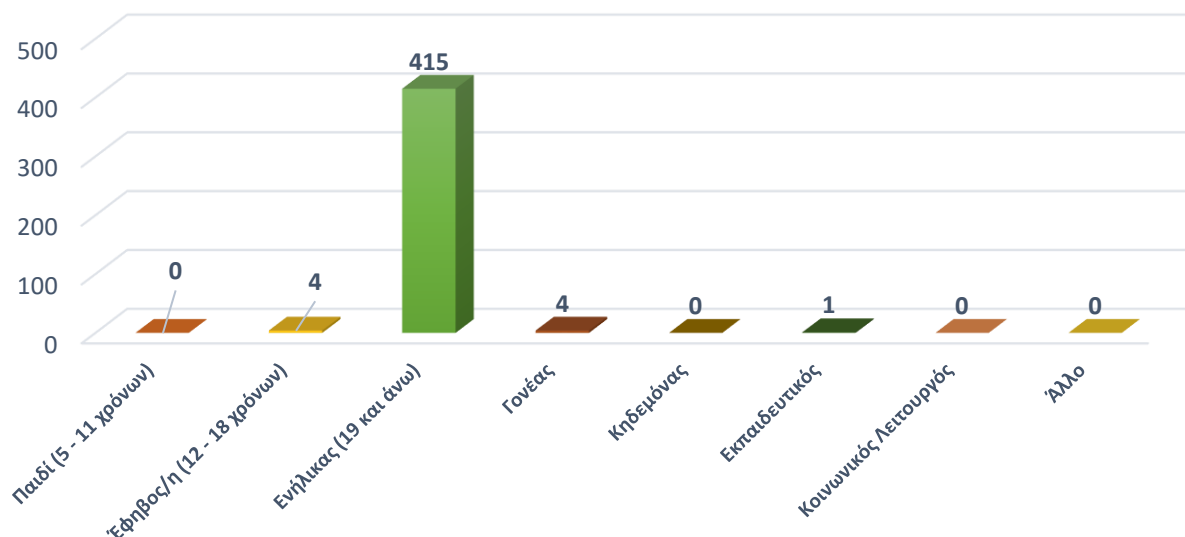
**Διάγραμμα 1: Αριθμός κλήσεων προς τη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Αναφορικά με τα 419 περιστατικά, που αφορούσαν στις υπηρεσίες της **Γραμμής Βοήθειας 1480**, η πλειοψηφία των ατόμων, που κάλεσαν για βοήθεια και υποστήριξη, ήταν ενήλικες, σε ποσοστό 99.1% (415 άτομα) (Διάγραμμα 2). Μόνο 4 άτομα, από το σύνολο των 419 καλούντων, δηλαδή ποσοστό 0.9%, ήταν ανήλικα άτομα (έως 18 χρονών), τα οποία αποτάθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, για να αναφερθούν σε προσωπικές τους δυσκολίες στο Διαδίκτυο όπως για παράδειγμα, περιπτώσεις διαδικτυακού εκφοβισμού.



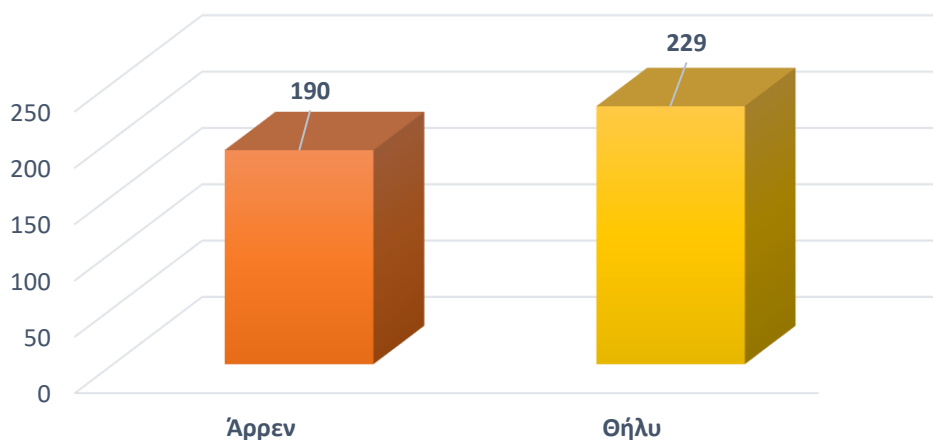
**Διάγραμμα 2: Άτομα που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Από το σύνολο των 415 ενηλίκων ατόμων, ποσοστό 1.2% (5 άτομα - 4 γονείς και 1 εκπαιδευτικός) απευθύνθηκαν στην υπηρεσία, για να αντιμετωπίσουν δυσκολίες, που αφορούσαν σε παιδιά και εφήβους στο Διαδίκτυο (Διάγραμμα 3). Η πλειοψηφία των ενηλίκων, με ποσοστό 98.8% (410 άτομα), επί του συνόλου των ενηλίκων, απευθύνθηκαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480** για αιτήματα που αφορούσαν προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης.



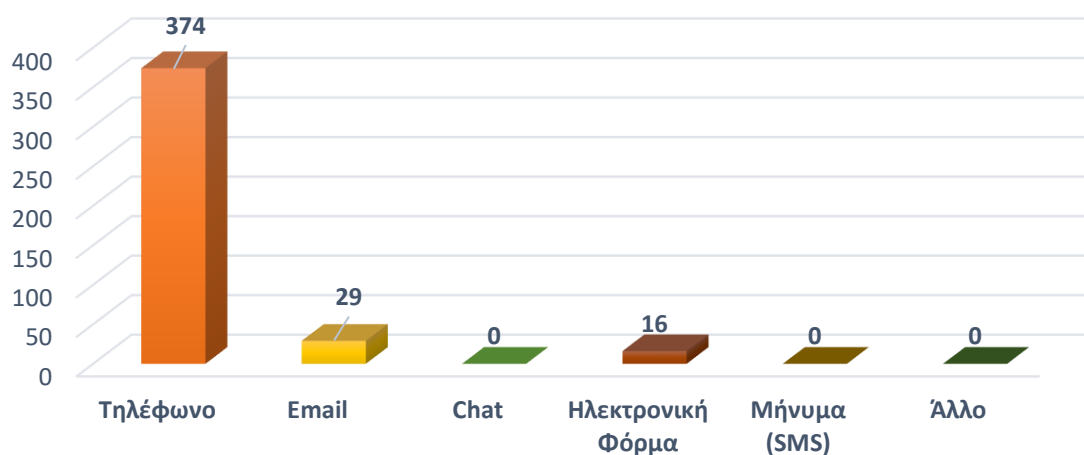
**Διάγραμμα 3: Ιδιότητα ατόμων που κάλεσαν στη Γραμμή Βοήθειας 1480**

Αναφορικά με τα στοιχεία φύλου των 419 ατόμων, που κάλεσαν στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, το 54.6% των καλούντων (N=229), ήταν γένους θηλυκού και το 45.4% των καλούντων (N=190), ήταν γένους αρσενικού (Διάγραμμα 4).



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

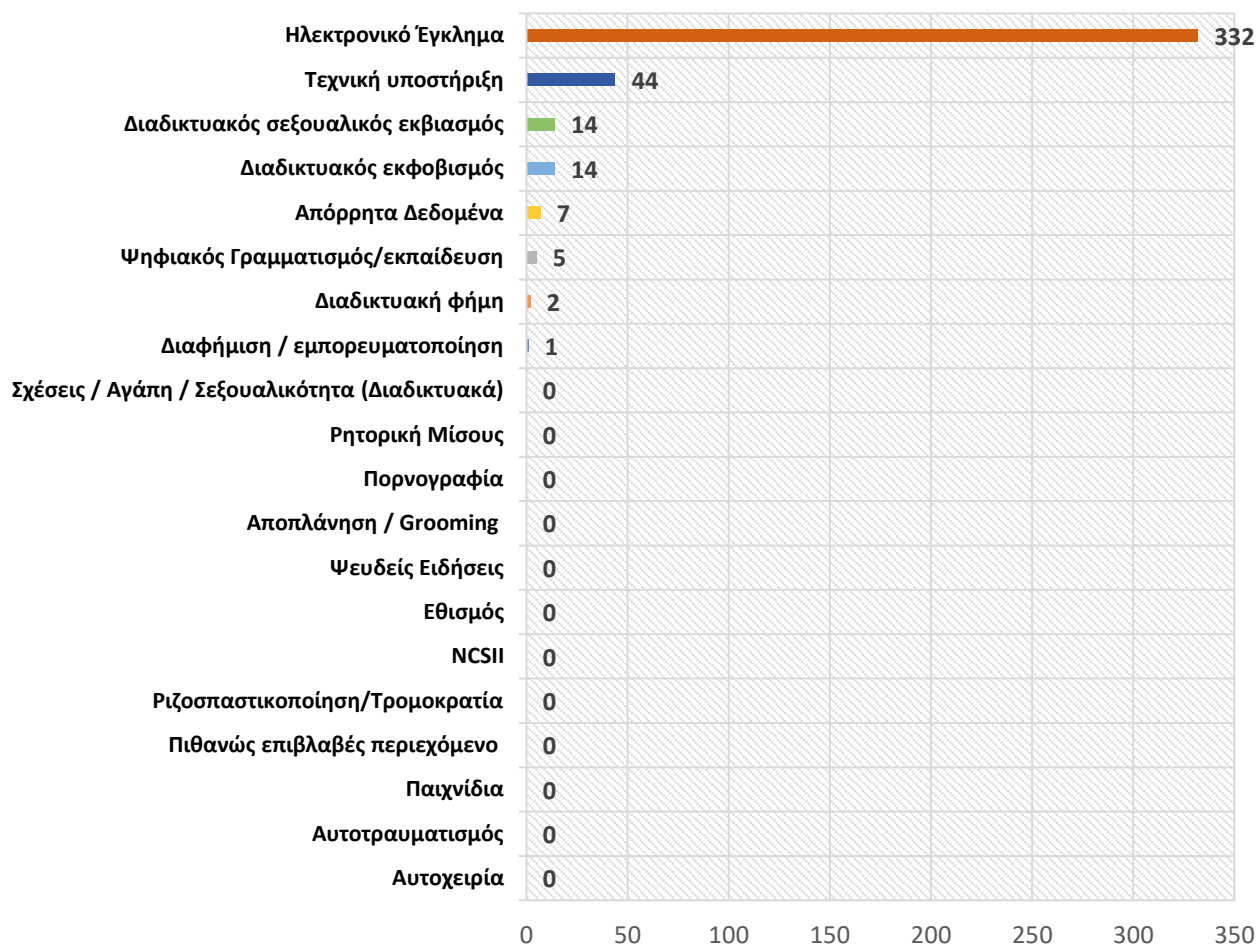
Ο τρόπος με τον οποίο οι καλούντες επικοινωνήσαν με τη **Γραμμή Βοήθειας 1480** ήταν, κυρίως, η τηλεφωνική επικοινωνία. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 5, οι 374 από τους 419 καλούντες, ποσοστό 89.3%, απευθύνθηκαν για υποστήριξη στη **Γραμμή Βοήθειας 1480**, μέσω τηλεφωνικών κλήσεων. Την ίδια στιγμή, 29 καλούντες, ποσοστό 6.9%, επέλεξαν να επικοινωνήσουν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email). Ακόμη, 16 καλούντες, ποσοστό 3.8%, 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 419 καλούντων/ούσων, τα περισσότερα αιτήματα σχετιζόνταν με περιστατικά ηλεκτρονικού εγκλήματος, (N=332, 79.2%), 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 αυξήθηκαν σε απόλυτους αριθμούς, σε σύγκριση με την δεύτερη τριμηνία του έτους 2024 (Απρίλιος - Ιούνιος) (N=236, 72%), ενώ παρουσιάζουν μείωση σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2023 (Ιούλιος – Σεπτέμβριος) (N=448, 54.4%).



**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 συμβούλευσαν τους καλούντες και τις καλούσες ότι είναι εξαιρετικά σημαντικό να μην εμπιστεύονται μηνύματα που ζητούν 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.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στα περιστατικά της τρέχουσας τριμηνίας καταγγέθηκαν περιπτώσεις όπου αρκετοί πολίτες είχαν πέσει θύματα απάτης μέσω παραπλανητικών δημοσιεύσεων στα ΜΚΔ που τους καλούσαν να επενδύσουν με αποτέλεσμα να χάσουν αρκετά χρήματα. Στις σχετικές περιπτώσεις οι Λειτουργοί της Γραμμής 1480, συμβούλευσαν τους καλούντες να επικοινωνήσουν άμεσα με την τράπεζα τους για να ακυρώσουν όποιες τραπεζικές πληροφορίες είχαν κοινοποιήσει στους επιτήδειους, να καταγγείλουν το περιστατικό στον Κλάδο Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και γενικά να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί στο μέλλον ώστε να μην κοινοποιούν προσωπικές τους πληροφορίες στο διαδίκτυο και να μην πατούν σε επιβλαβείς συνδέσμους (hyperlinks) σε αναρτήσεις στα ΜΚΔ. Επιπλέον, κατά την τρέχουσα τριμηνία οι Λειτουργοί της Γραμμής 1480 δέχθηκαν αριθμό καταγγελιών που αφορούσε κλήσεις από επιτήδειους στο WhatsApp οι οποίοι προσποιούνταν την αστυνομία και καλούσαν τους πολίτες να στείλουν προσωπικές τους πληροφορίες όπως το έγγραφο της πολιτικής τους ταυτότητας. Το κοινό καλείται να είναι ιδιαίτερα προσεκτικό, να μην ανταποκρίνεται σε κλήσεις αγνώστων αριθμών μέσω WhatsApp και να μην μοιράζεται σε καμία περίπτωση προσωπικές του πληροφορίες και έγγραφα.

Ταυτόχρονα, ένας σημαντικός αριθμός των κλήσεων προς τη **Γραμμή 1480**, αφορούσε σε ζητήματα που εμπίπτουν στην κατηγορία της τεχνικής υποστήριξης (N=44, 10.5%), η οποία είναι μειωμένη σε απόλυτους αριθμούς, σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2023 (N=196, 23.8%).

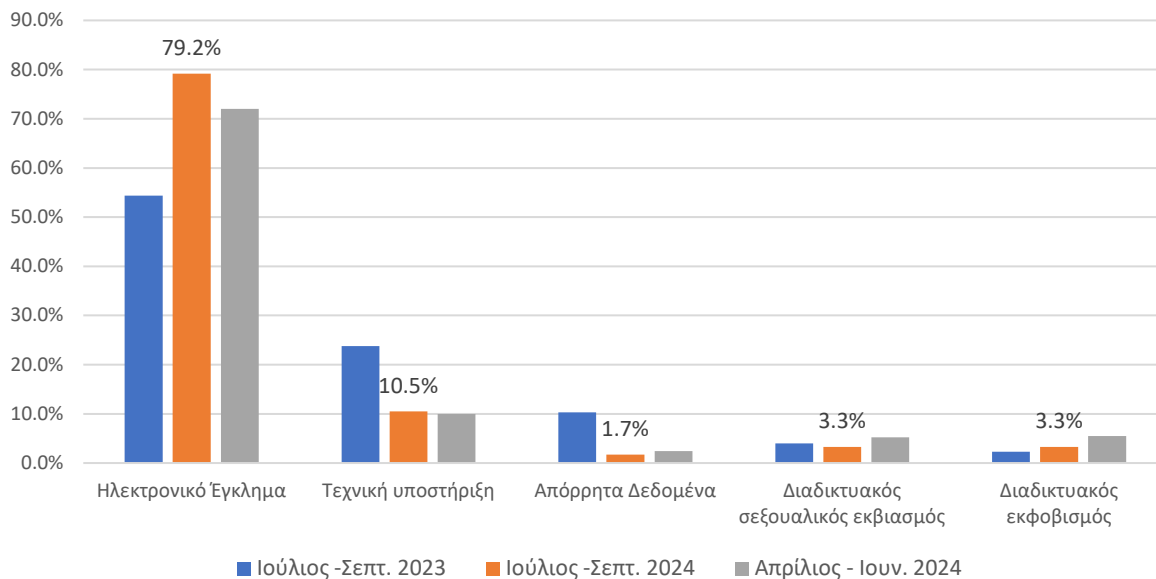
Η τρίτη σε σειρά κατηγορία περιστατικών είναι ο σεξουαλικός εκβιασμός (N=14, 3.3%), τα περιστατικά της οποίας μειώθηκαν (σε απόλυτους αριθμούς) σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2023 (N=33, 4%), όπως και σε σύγκριση με την δεύτερη τριμηνιαία αναφορά του 2024 (Απρίλιος - Ιούνιος) (N=17, 5.2%) (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. Το κοινό καλείται να είναι ιδιαίτερα προσεκτικό και σε καμία περίπτωση να μην στέλνει οικείες φωτογραφίες μέσω διαδικτύου.

Η τέταρτη σε σειρά κατηγορία περιστατικών είναι ο διαδικτυακός εκφοβισμός (N= 14, 3.3%), τα περιστατικά της οποίας μειώθηκαν (σε απόλυτους αριθμούς) σε σύγκριση με την δεύτερη τριμηνία του έτους 2024 (Απρίλιος - Ιούνιος) (N=18, 5.5%), όπως και σε σύγκριση με την αντίστοιχη τριμηνιαία αναφορά του 2023 (Ιούνιος – Σεπτέμβριος) (N=19, 2.3%). 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. 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 ΜΚΔ 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**

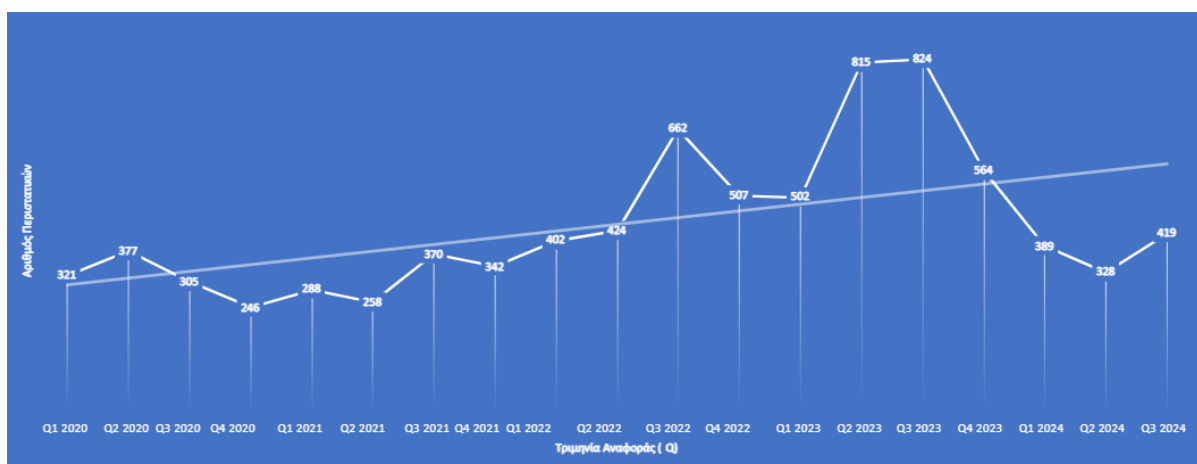
<b>ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ</b> (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	<b>Αριθμός Αναφορών</b>	<b>%</b>
Ηλεκτρονικό έγκλημα	332	79.2
Τεχνική υποστήριξη	44	10.5
Σεξουαλικός εκβιασμός (Sextortion)	14	3.3
Διαδικτυακός Εκφοβισμός (Cyberbullying)	14	3.3
Απόρρητα δεδομένα	7	1.7
Ψηφιακός Γραμματισμός/εκπαίδευση	5	1.2
Διαδικτυακή φήμη	2	0.5
Διαφήμιση / εμπορευματοποίηση	1	0.2
<b>ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ</b> (με βάση το πρότυπο αναφορών της InSafe)	<b>Αριθμός Αναφορών</b>	<b>%</b>
Σχέσεις / Αγάπη / Σεξουαλικότητα	0	0.0
Ρητορική Μίσους	0	0.0
Πορνογραφία	0	0.0
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=7, 1.7%), 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=85, 10.3%).



**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 3<sup>ο</sup> τρίμηνο του 2024 (Ιούλιος – Σεπτέμβριος), παρουσιάζει μείωση σε σύγκριση με την αντίστοιχη περσινή τριμηνία (419 το 2024 σε σύγκριση με 824 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/>).