



Salvați Copiii România lansează raportul de activitate al liniei de consiliere Helpline, componentă a programului Sigur.info de promovare a siguranței copiilor pe Internet. Helpline-ul se adresează celor care au întâmpinat probleme pe Internet și poate fi accesat prin intermediul paginii web www.sigur.info/helpline, reprezentând un serviciu gratuit de informare și consiliere privind utilizarea în siguranță a Internetului de către copii.

Pe parcursul celor doi ani de funcționare a Helpline-ului au fost primite peste 650 de apeluri și sesizări atât din partea copiilor, cât și a adulților. Problemele semnalate cel mai frecvent sunt: hărțuirea și intimidarea pe Internet - cyberbullying (218), înstrăinarea datelor personale (149), cazuri de fraudă și/sau spam (35), pornografie/conținut ilegal (24) și șantaj (20). Media de vârstă a apelanților este de 17 ani, preponderente fiind persoanele de sex feminin.

Cele mai utilizate mijloace de contact pentru apelarea Helpline-ului au fost emailul și chat-ul, remarcându-se în multe cazuri dorința utilizatorilor de a își păstra anonimatul. Hărțuirea și intimidarea pe Internet (Cyberbullying) a fost cauzată de o problemă diversă: agresiune verbală, calomnie și lipsa de securizare a datelor personale. Acest tip de hărțuire poate presupune trimiterea de emailuri unei persoane care a refuzat comunicarea cu expeditorul, emailuri care pot conține amenințări, remarci sexuale, incitări la ură, șicanări ale victimelor precum și afișarea oricăror declarații false care au ca scop umilirea victimei. Înstrăinarea datelor personale este relaționată cu hărțuirea, care reprezintă deseori evoluția nefericită a unui caz în care datele personale sunt utilizate în scopuri de umilire și înjosire.

Cazurile de fraudă/spam au implicat solicitări de introducere a datelor bancare, prin emailuri fictive de la bănci. Șantajul reclamat la linia de consiliere se bazează de cele mai multe ori pe utilizarea unor date personale ale altei persoane (de cele mai multe ori poze compromițătoare), pentru a obține beneficii. Problemele au fost remediate prin: redirecționarea apelantului către Secția de Poliție aferentă (în cazurile de Cyberbullying și Șantaj), informarea departamentului Cybercrime din cadrul IGPR (în cazurile de tentative de fraudă și spam), intervenția efectuată de către Hotline și departamentul Cybercrime (în cazurile de conținut pornografic și ilegal), intervenția Direcției Generale Protecția Copilului (în cazuri care priveau siguranța fizică și psihică a minorilor). „Natura cazurilor raportate pe Helpline Sigur.info demonstrează necesitatea unei linii specializate, dedicată problemelor asociate cu utilizarea Internetului.

Un aspect pe care l-am remarcat în lunile precedente în cadrul Helpline-ului vizează o dorință crescută a profesorilor de a fi informați în legătură cu subiectul siguranței online, dezbătut frecvent în cadrul școlii. Apreciam implicarea instituțiilor de învățământ în programul Sigur.info și facem apel la responsabilitatea cadrelor didactice și a părinților de a oferi copiilor o educație adecvată și în privința comportamentului acestora pe Internet. Salvați Copiii România vine în întâmpinarea lor prin sugestii și consiliere oferite de operatorii Helpline, dar și prin resurse adaptate disponibile pe website”, declară Gabriela Alexandrescu, Președinte Executiv al Organizației Salvați Copiii.

În octombrie, website-ul

www.sigur.info/helpline

, una dintre componentele esențiale ale liniei de consiliere, a fost reorganizat devenind un instrument util de informare și comunicare privind problemele sociale cauzate de utilizarea Internetului. Noua versiune este atractivă, accesibilă diverselor segmente de vizitatori și permite

o navigare facilă și intuitivă pentru părinți prin meniul dedicat acestora, unde vor găsi sfaturi și resurse utile. Pentru copii și adolescenți este dezvoltată o secțiune cu jocuri, teste și informații importante, necesare în scopul unei navigări sigure.

Componenta Helpline oferă utilizatorilor mai multe posibilități de contactare, apelurile fiind preluate de coordonatorul Helpline și de operator, la

numărul de telefon 0744 300 476 și prin chat Yahoo Messenger/Meebo, între orele 11–15 de luni până vineri, sau prin email la adresa helpline@sigur.info.

Soluțiile oferite pot fi:

- consiliere telefonică sau prin chat care asigură o informare generală sau specifică situației semnalate, privind riscurile online cu accent asupra evitării și gestionării acestora;
- consiliere psihologică (prin direcționarea către specialiștii centrelor de consiliere Salvați Copiii);
- consiliere tehnică privind dificultățile în folosirea calculatorului și a noilor tehnologii; consiliere juridică privind legislația și demersurile legale posibile;
- redirecționare către specialiști sau autorități competente pentru probleme complexe care se află în responsabilitatea acestora, privind telefonie mobilă, accesul la Internet, alte situații privind educația școlară sau protecția copilului.