



2021年全国网民网络安全感 满意度调查专题报告

数字政府服务与治理能力提升

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院
复旦大学网络空间国际治理研究基地

2021年12月

本报告数据来源于 2021 网民网络安全感满意度调查活动，任何组织和个人引用本报告中的数据和内容须注明来源出处。

组委会欢迎有关研究机构合作，深入挖掘调查数据价值，有需要者请与组委会秘书处联系。

报告查询（总报告及区域、专题、行业报告）：

网络安全共建网：www.iscn.org.cn “网安联” 公众号：



2021网民网络安全感满意度调查
“数字政府服务与治理能力提升” 专题报告

广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院
复旦大学网络空间国际治理研究基地

2021年12月

目录

一、前言	1
二、主要发现	1
2.1政府线上服务建设效果显现，部分领域渗透率较高	1
2.2政务服务线上化取得一定成效，线上平台推广程度与易用性值得关注	1
2.3线上服务便利性较优，流程效率不高，反馈感知仍需加强	1
2.4网上服务安全性总体评价较高，细分问题不少，政府监管工作满意度需提升	2
2.5举报投诉工作亟需加强	3
2.6网络和信息化提升政府治理能力获得肯定	3
三、公众网民基本情况	4
3.1公众网民基本情况	4
四、网络安全感满意度分析	8
4.1网民上网行为	8
4.2网络安全认知	11
4.3网络安全感受	12
4.4治理成效评价	15
五、专题分析	18
5.1数字政府服务与治理能力提升	18
六、结论	28
(1)网络安全感总体评价较高，安全性有所提升	28
(2)助力数字经济发展，网络安全治理作用凸显	28

一、前言

为充分发挥网络安全社会组织在网络空间建设中的桥梁作用，全面提升社会组织服务国家及地方政府网络安全建设的能力和水平，促进全国网络安全事业的发展，由全国各级网信、公安、工信、市场监管等政府部门的指导和大力支持、全国 135 家网络社会组织共同发起，以“网络安全为人民、网络安全靠人民”为主题的 2021 网民网络安全感满意度调查活动于 2021 年 8 月 3 日启动。本活动持续 10 天，共收回问卷 284.5235 万份，经数据清洗消除无效数据后，有效问卷 264.7339 万份。

此次发布的调查问卷分为公众版和从业人员版。公众版从大众化的角度，设置八个专题二级问卷，分别是网络安全法治社会建设、遏制惩处网络违法犯罪、个人信息保护和数据安全、网络购物权益保护、未成年人网络权益保护、互联网平台监管与企业自律、数字政府服务与治理能力提升、数字鸿沟消除与乡村振兴；从业人员版从网络从业人员的技术专业化角度，设置四个专题二级问卷，分别是等级保护实施与企业合规、行业发展与生态建设、新技术应用与网络安全、科技创新与人才培养。其中“数字政府服务与治理能力提升”作为二级问卷之一，围绕我国数字政府服务与治理能力提升设置十一个问题。

为全面分析我国网络安全法治建设情况，基于发起单位调查所得的数据，由广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院主办、复旦大学网络空间国际治理研究基地承办，围绕本专题及聚焦行业趋势，结合分析得出两项调查结论，汇总形成本报告。

2021年12月6日至10日，2021年全国网民网络安全感满意度调查报告发布周在北京面向全社会举办。《2021年网民网络安全感满意度调查“数字政府服务与治理能力提升”专题报告》作为发布周的重要组成部分，不仅反映了现阶段数字政府服务与治理能力提升在数据要素化、可视化方向的具体实践，也为网络安全行业发展提供决策思考和可行路径，进而为网络空间建设提供有益参考。

二、主要发现

经过对调查数据统计、分析后，有以下主要发现：

2.1 政府线上服务建设效果显现，部分领域渗透率较高

(1) 线上办理公共服务已取代传统人工办事大厅成为公众网民的首选：58.60%的网民优先考虑政务服务APP；57.30%的网民优先考虑政务服务网站；56.84%的网民优先考虑政务小程序，而只有38.22%的网民选择优先通过人工服务办事大厅的方式办理公共服务事项。

(2) 部分领域的线上服务渗透率较高，为公众网民所使用过：社保为64.95%、医疗为59.08%、交通为55.51%、教育为54.62%。

(3) 调查数据显示，数字政府线上服务建设取得不错进展，政务服务APP、政务服务网站、政务小程序三个线上渠道均有超过半数的网民会优先考虑。社保领域的线上服务为大多数网民使用过，显示出良好的发展态势。

2.2 政务服务线上化取得一定成效，线上平台推广程度与易用性值得关注

(4) 绝大多数公众网民办理过的政务服务已实现较高比例的线上化：12.81%体验过全程网上办理，44.82%在办理政务服务时属于网上的流程比较多，29.86%则表示办理过的政务服务，线上化程度一般。

(5) 在调查公众网民不选择政府线上渠道办理政府服务的原因时，有59.83%表示不知道去哪个平台可以办理，显示政府线上服务渠道的普及性和推广程度还有不小的提升空间。同时，有28.11%表示不会使用政府线上渠道，有25.17%表示线上渠道不方便使用，说明需要努力提升线上渠道的易用性，降低其学习成本。

2.3 线上服务便利性较优，流程效率不高，反馈感知仍需加强

(6) 当前政府线上服务的便利性受到好评。绝大多数的公众网民对线上服务的便利性给予较高评价：非常便利的为21.36%、比较便利的为49.94%、一般的为22.82%，给予肯定态度的占大多数（71.3%）。

(7) 在调查对于政务服务“一网通”的改进建议时，涉及到“统一办理标准”、“减少填表多表多证合一”、“统一采集数据共享”等建议均获得高度的认可（半数或超过半数），说明当前线上政务服务办理流程较为繁琐低效，有比较多的重复填表、重复提交材料的动作。

(8) 在如何提升政府网上服务便利性时，办理时效（60.11%）、结果反馈（52.82%）、信息公开（50.74%）、业务投诉（41.15%）等几个具有共性的建议获得较高的认可度，可见在沟通反馈和体验感知方面，线上政务服务亟需加强。

2.4 网上服务安全性总体评价较高，细分问题不少，政府监管工作满意度需提升

(9) 绝大多数（77.51%）参与调查的公众网民对当前的政府网上服务的安全性表示肯定，其中认为非常安全的占23.38%、认为比较安全的占54.13%。

(10) 在调查公众网民发现的政府网上服务的安全问题时，清单内绝大多数的问题均有超过25%的网民认为存在，可见在日常工作中，政府网上服务的网络安全问题需要投入更多资源，加大更多精力加以解决。同时，在住房、医疗、社保、教育、就业、旅游、交通等领域，均有超过40%的网民表示容易发生信息泄露问题，医疗、社保和教育亦是网民渗透率较高的政府网上服务，出现渗透率和信息泄露概率相关联的情况，值得加以关注。

(11) 在网络安全方面，政府监管部门的服务评价除了信息查询（60.83%）和知识普及（55.55%），其他的诸如教育培训（33.44%）、投诉举报（32.93%）、风险提示（28.71%）等均未超过50%，总体上网络对于政府监管工作满意度不高。

2.5 举报投诉工作亟需加强

(12) 参与调查的公众网民中，对相关政府部门举报平台处理结果表示肯定的不足半数，其中非常满意为14.72%，满意为32.86%。

(13) 在政府部门及机构的投诉热线推广方面，仅有消费者投诉电话12315（77.37%）和市长热线/政府热线12345（67.38%）普及率超过50%，诸如环保举报热线12369（18.52%）、中华全国总工会职工维权热线12351（17.14%）的普及率甚至不到20%，说明举报投诉方式的普及推广工作需要关注和加强。

2.6 网络和信息提升政府治理能力获得肯定

公众网民肯定相关政府利用网络和信息提升治理能力取得的成效，选择一般及以上的比例有83.08%。其中，选择非常满意的为15.8%，选择满意的为38.22%，选择一般的为29.06%。

三、公众网民基本情况

3.1 公众网民基本情况

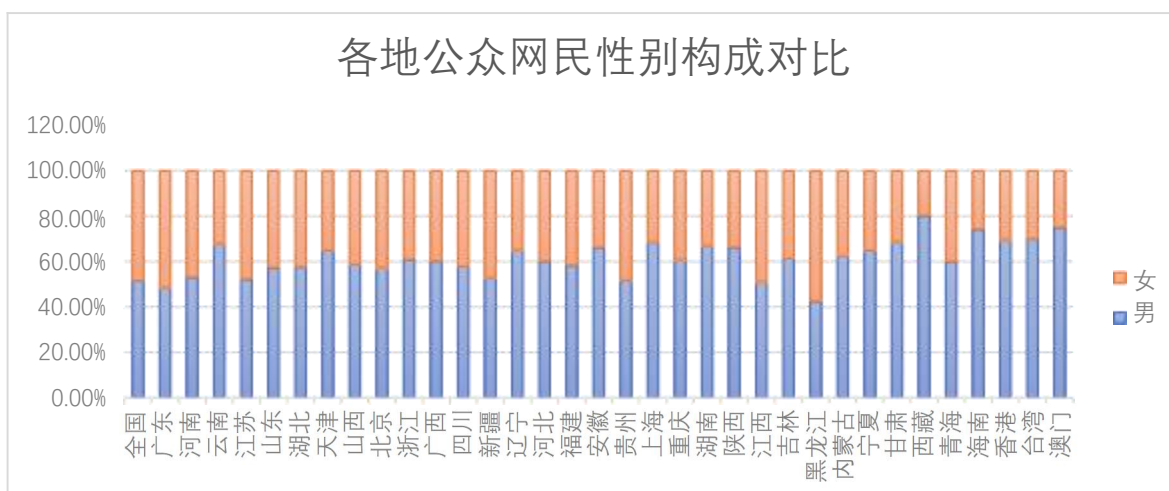
(1) 性别分布

参与本次数字政府服务与治理能力提升调查的公众网民中男性占52.54%，女性网民占47.46%，从数据上看男女比例较为均衡，与我国男女性比比相接近。



图表3.1-1.1：公众网民性别分布图

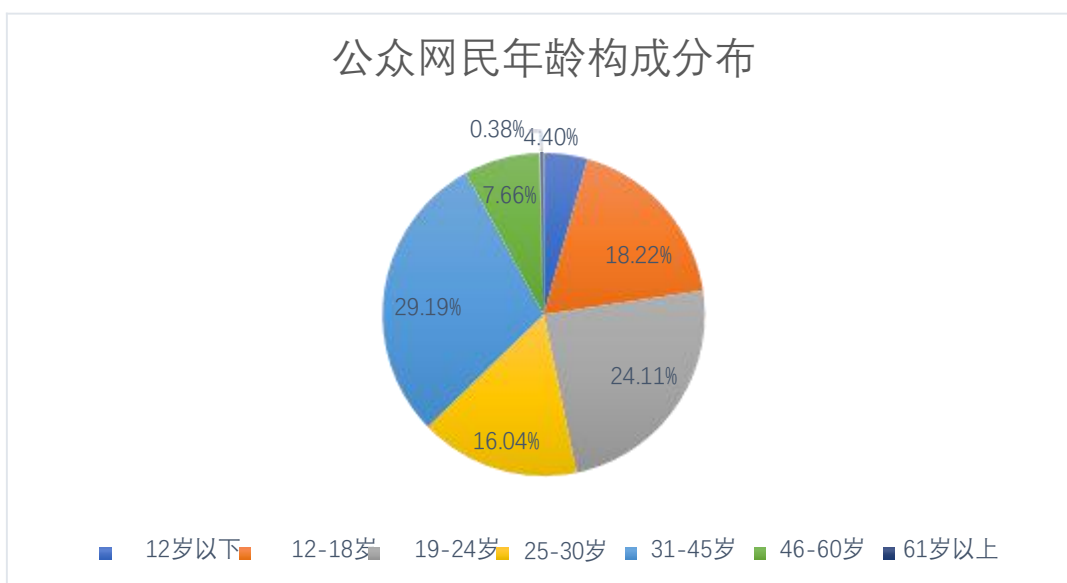
各地公众网民性别构成对比，除广东和黑龙江的女性比例超过男性以外，其它地区的公众网民男性占比都在55%以上，基本呈现男多女少的情况。



图表3.1-1.2: 各地公众网民性别构成对比

(2) 年龄分布

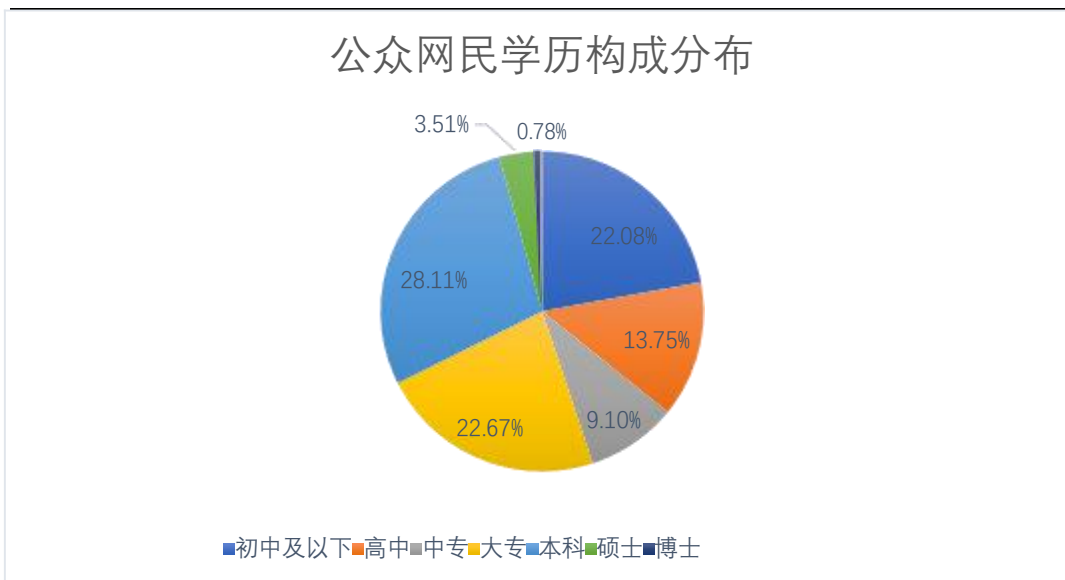
参与调查的从业人员网民中年轻人占大多数，其中，12岁到18岁占18.22%，19岁到24岁占24.11%，25岁到30岁占16.04%，31岁到45岁占29.19%，即30岁以下年轻人占约58.37%。45岁以下占87.56%，公众网民年龄以中青年为主，其中30岁以下年轻人占比超过一半。



图表3.1-2: 公众网民年龄构成分布

(3) 学历分布

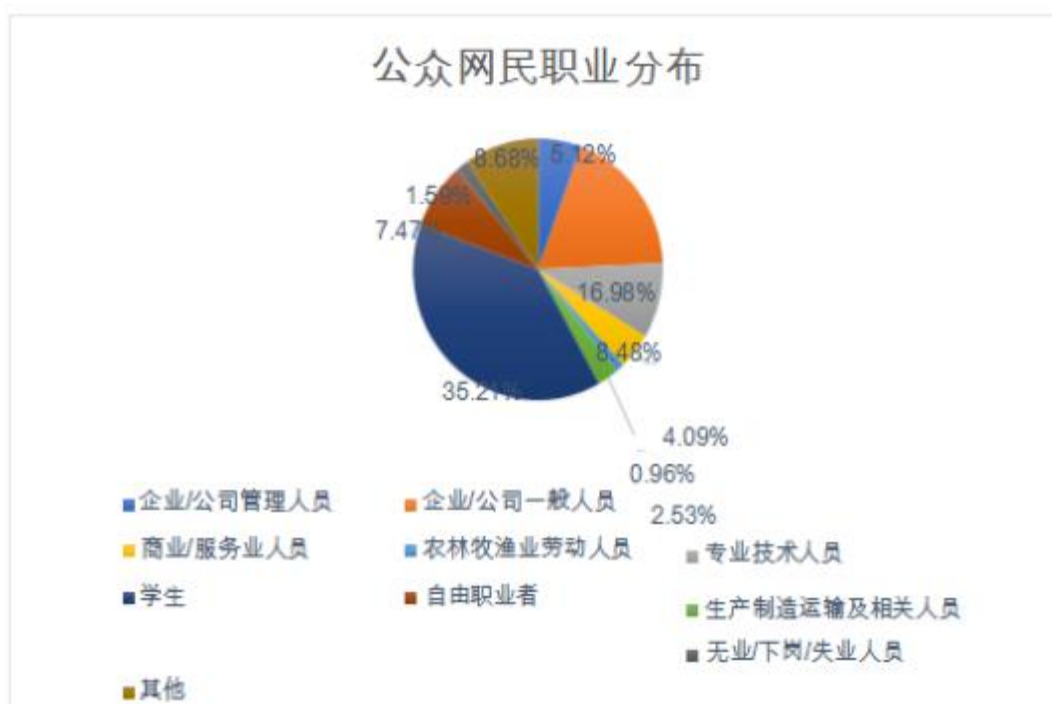
参与调查的公众网民中本科的人数最多，占28.11%，其次是大专学历，占22.67%，大专以上学历为55.07%，在普通网民群体中受教育的程度相对不低，高于我国网民中大专及以上学历比例。



图表3.1-3: 公众网民学历构成分布

(4) 职业构成

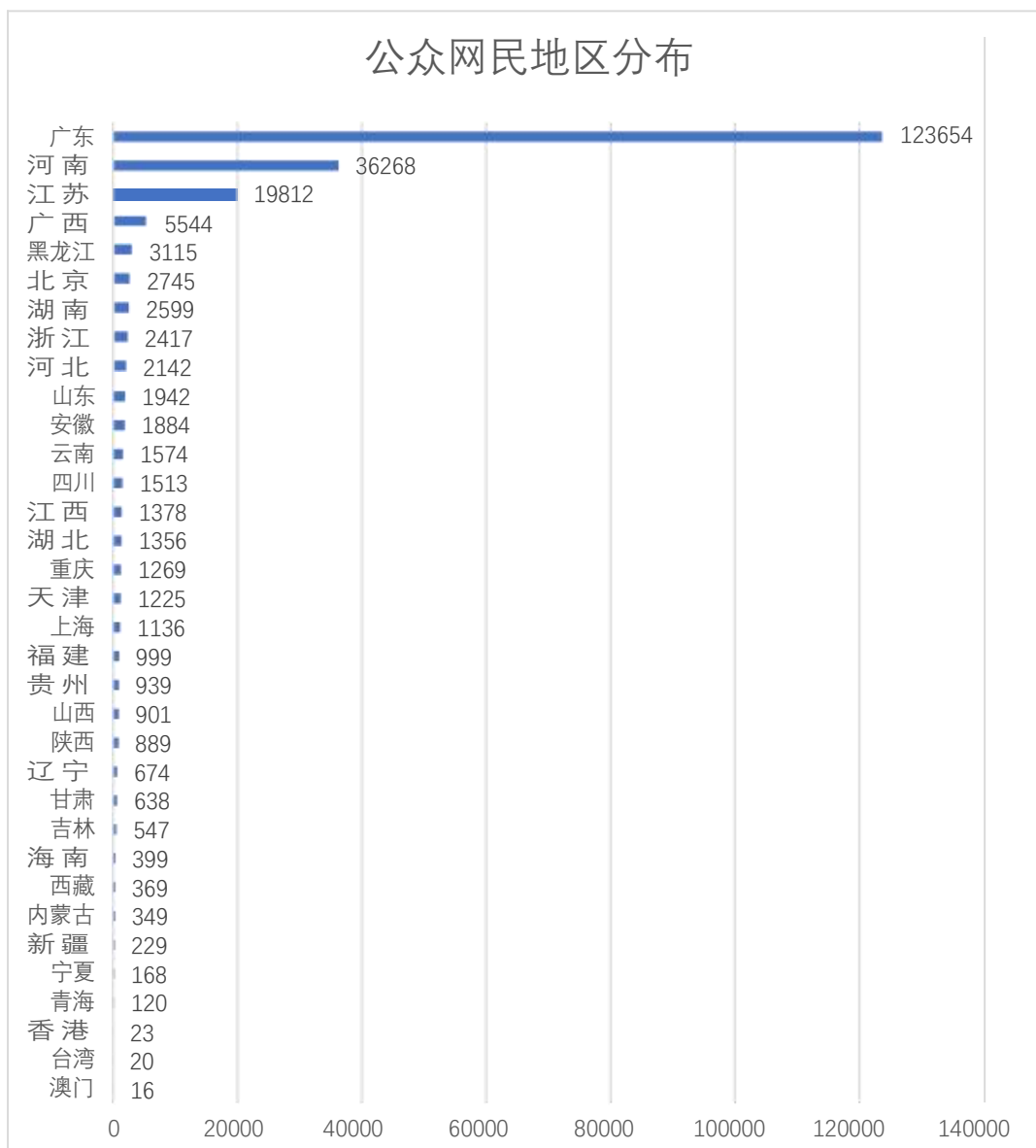
参与调查的公众网民的职业主要分布在学生（35.21%）、企业/公司一般人员（16.98%）、其他（8.68%）、专业技术人员（8.48%）、自由职业者（7.47%）等。



图表3.1-4: 公众网民职业分布

（5）地区分布

参与调查的从业人员网民来自全国各省、直辖市、自治区和港澳台地区等，其中广东、河南、江苏、广西、黑龙江、北京、湖南、浙江、河北、山东的有效答卷数量排列前10位。各地区分布情况如下图：



图表3.1-5：公众网民地区分布

（6）角色分析

参与调查的公众网民，绝大多数都带有互联网消费者的身份（89.52%），其它互联网行业一般从业人员（6.82%）和互联网平台运营商从业人员（6.36%）则占比相对比较高。

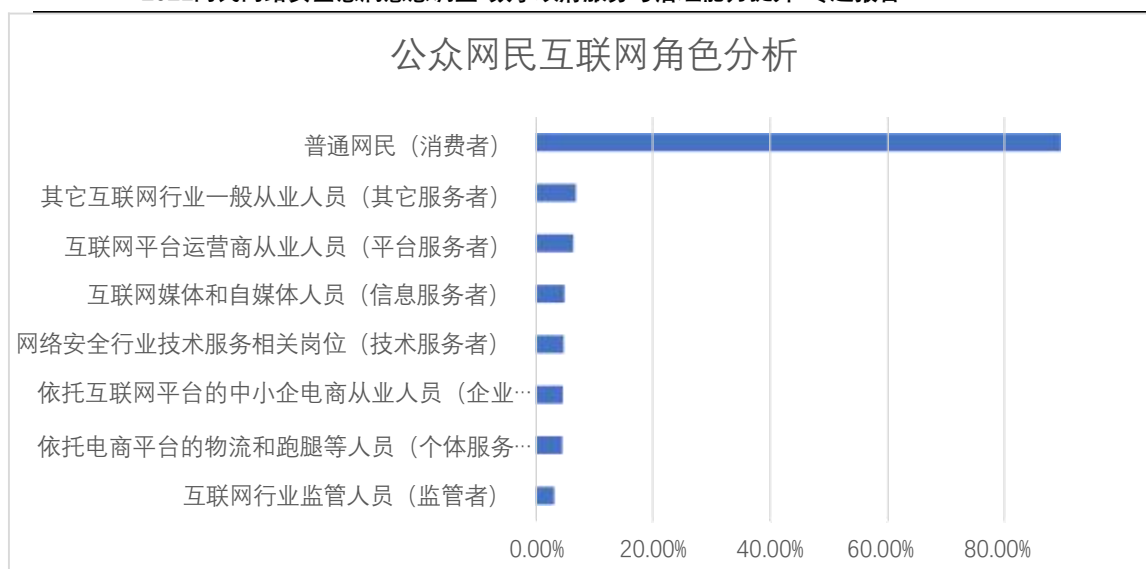


图3.1-6：公众网民互联网角色分析

四、网络安全感满意度分析

4.1 网民上网行为

（1）网龄分布

大部分公众网民网龄时间较长，有20.76%的公众网民网龄时间在10-12年，4-6年网龄的占22.52%。

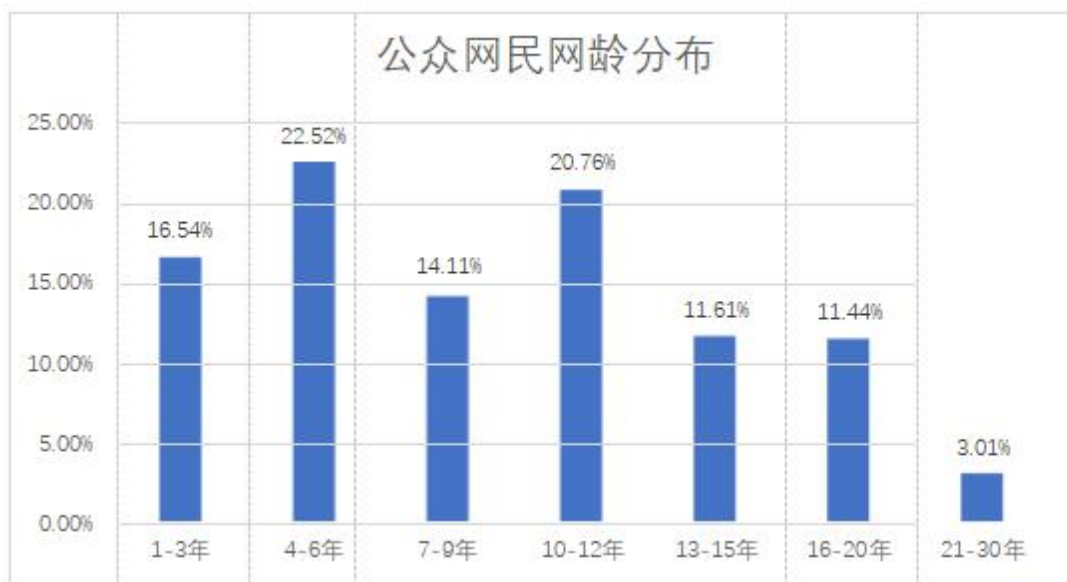
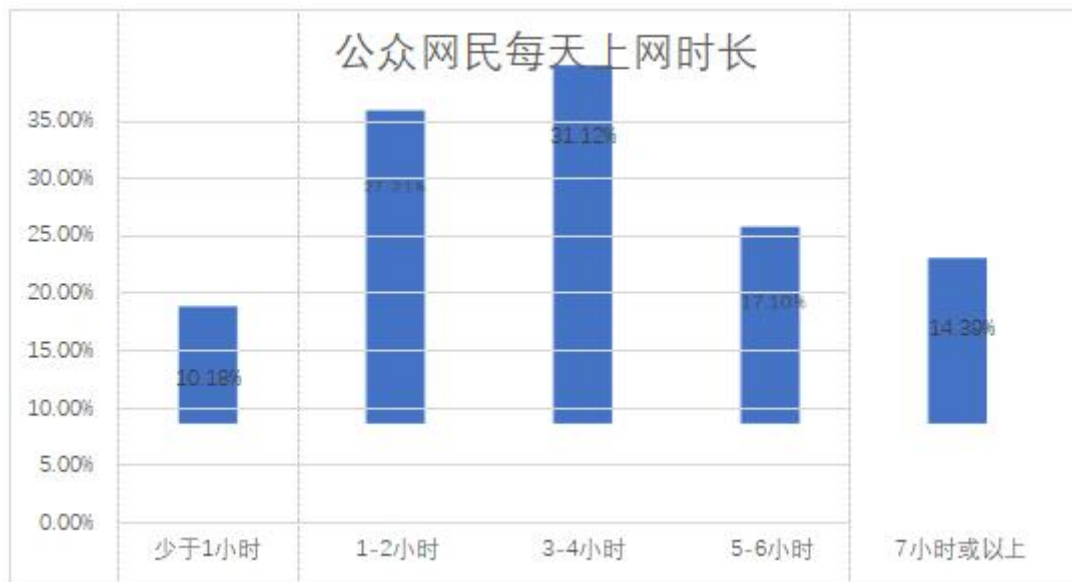


图4.1-1：公众网民网龄分布

（图表数据来源：公众网民版主问卷第7题：您上网已经有多少年？）

(2) 上网时长

公众网民中每天上网时长3-4小时的最多，占31.12%，有27.21%的公众网民每天上网时长1-2小时，少于1小时的仅有10.18%。

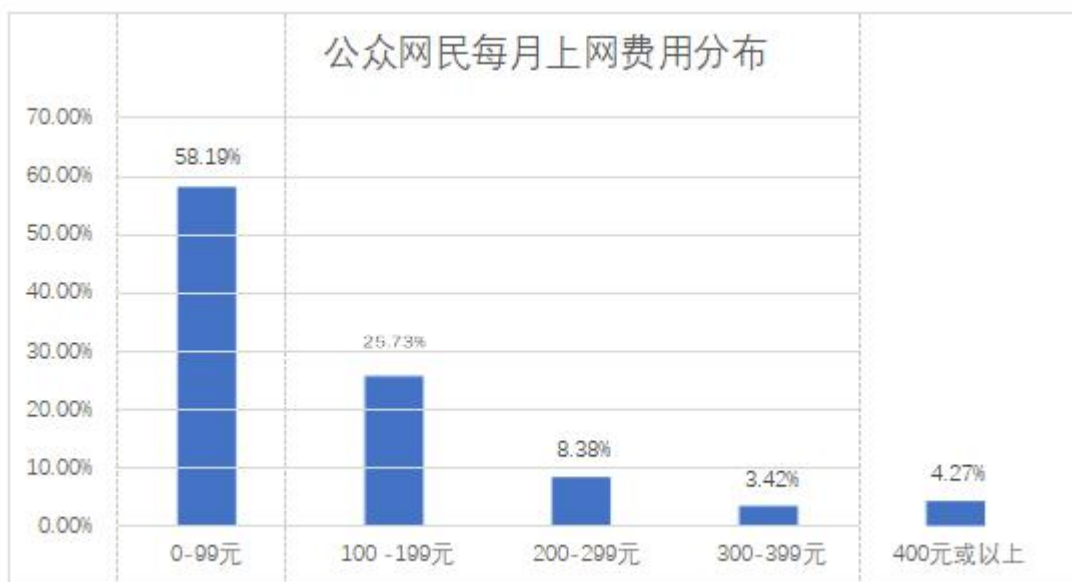


图表4.1-2：公众网民每天上网时长

（图表数据来源：公众网民版主问卷第8题：您平均每天上网的时长是多少小时？）

(3) 网费支出

公众网民平均每月在网费(包括手机流量和宽带费用)的支持在0-99元最多，占58.19%，有25.73%的公众网民花费在100-199元。花费400元以上的占4.27%。

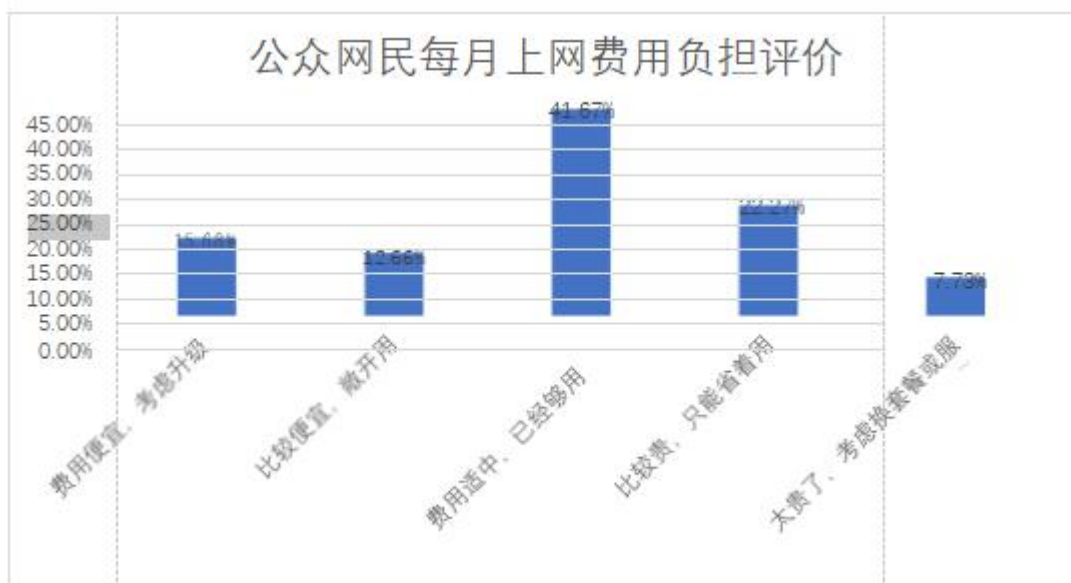


图表4.1-3: 公众网民每月上网费用

(图表数据来源: 公众网民版主问卷第9题: 您平均每月花多少钱网费?)

(4) 网费支出负担评价

公众网民认为目前每月用于上网费用(包括手机流量和宽带费用)的费用适中,已经够用的最多,占41.67%,觉得比较贵,只能省着用的占22.27%,认为比较便宜,敞开用的占12.66%。数据显示网费支出水平在大致可以接受的范围。

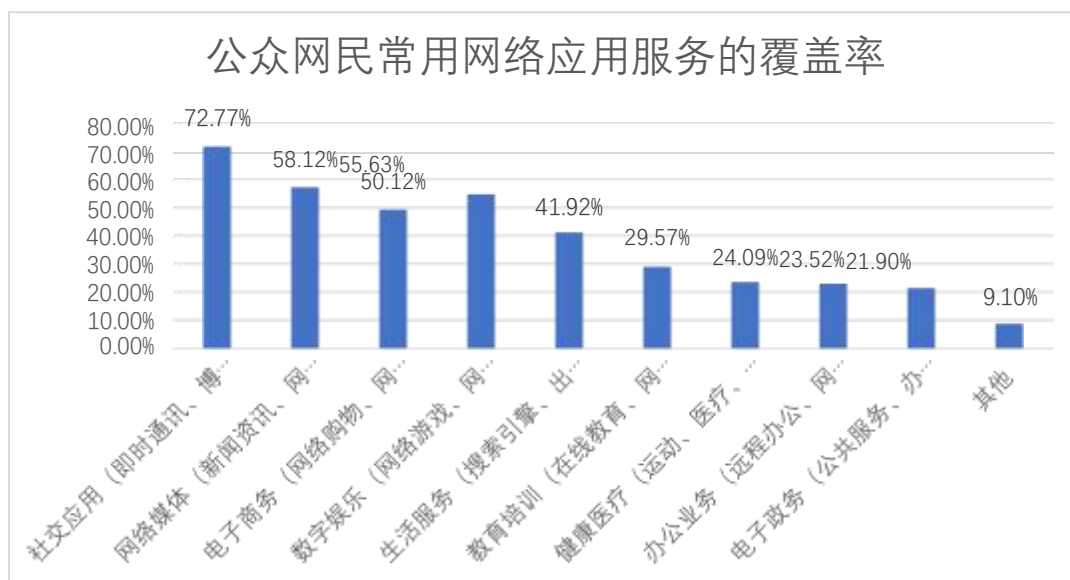


图表4.1-4: 公众网民每月上网费用负担评价

(图表数据来源：公众网民版主问卷第10题：您认为目前每月用于上网费用的负担如何?)

(5) 常用的网络服务

参与调查的公众网民最常用的网络应用服务有：第一是社交应用（即时通讯、博客、短视频等）关注度为72.77%，第二是网络媒体（新闻资讯、网上阅读、视频直播等）关注度为58.12%，第三是数字娱乐（网络游戏、网络音乐、网络视频等）关注度为55.63%，第四是电子商务（网络购物、网上支付、网上银行等）关注度为50.12%，第五是生活服务（搜索引擎、出行、导航、网约车、外卖、旅游预定、美图等）关注度为41.92%。数据显示网络在社交应用、网络媒体、数字娱乐、电子商务、生活服务得到广泛应用。



图表4.1-5：公众网民常用网络应用服务的覆盖率

(图表数据来源：公众网民版主问卷第11题：您经常使用的网络应用服务有哪些?)

4.2 网络安全认知

(1) 不安全网络行为

参与调查的公众网民有不安全的网络行为的比例：38%网民曾在公共场所登录Wifi，34.63%的网民注册网络账号时使用手机号身份证号等个人信息，没有做过不安全网络行为的有31.89%。

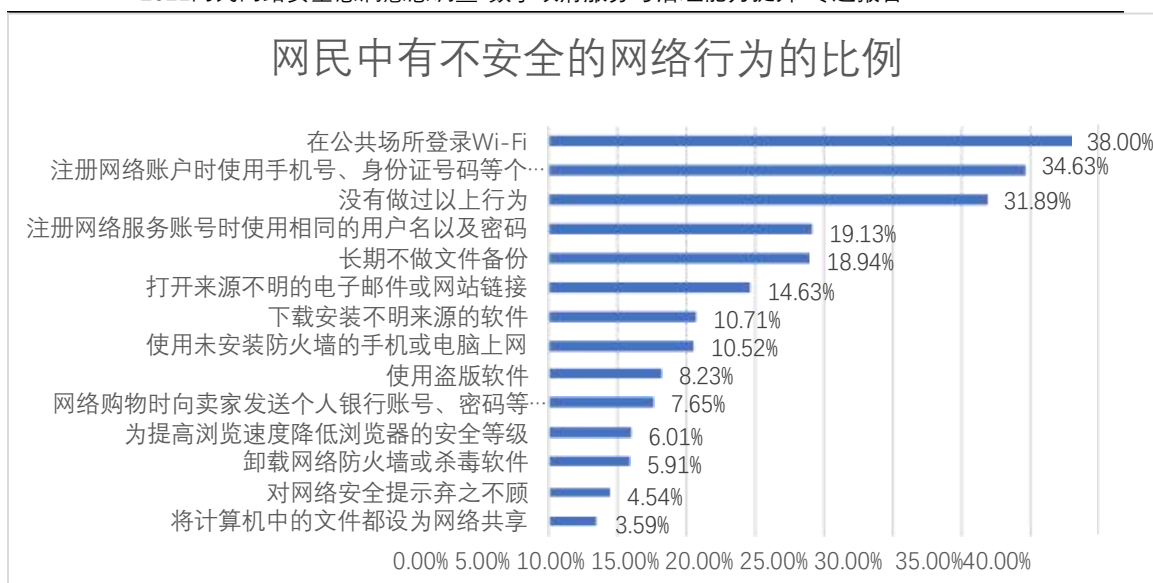


图4.2-1：网民中有不安全的网络行为的比例

（图表数据来源：公众网民版主问卷第12题：您在过去的一年里做过以下哪些行为？）

（2）遭遇网络安全问题的应对选择

公众网民在上网过程中遇到网络安全问题后，最多的是向互联网服务提供者投诉，占36.30%，体现网民对于平台运营者的信赖；其次是不再使用该服务，占比27.85%，27.52%选择不再使用该服务。数据显示网民的维权意识较高。

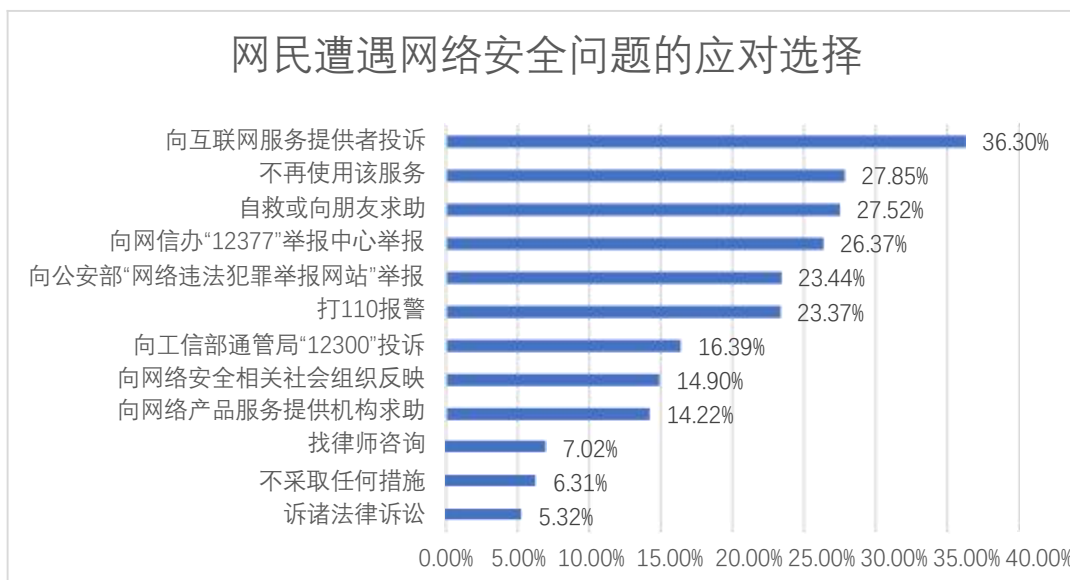


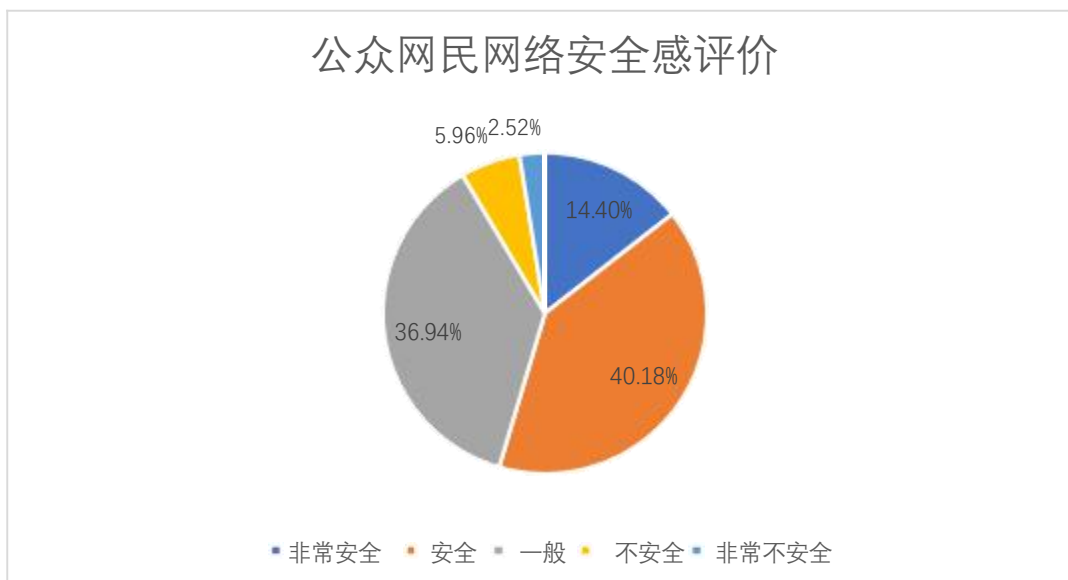
图4.2-2：网民遭遇网络安全问题的应对选择

（图表数据来源：公众网民版主问卷第13题：您遇到网络安全问题后一般会怎么做？）

4.3 网络安全感受

(1) 公众网民网络安全感评价

接近一半的公众网民对使用网络时的总体安全感觉是安全的，其中感到安全占40.18%，非常安全占14.40%，两者相加占54.58%，评价一般的占36.94%。在负面评价方面，持不安全评价的占5.96%，非常不安全的评价占2.52%，两者相加，持不安全评价或非常不安全评价的占8.48%。



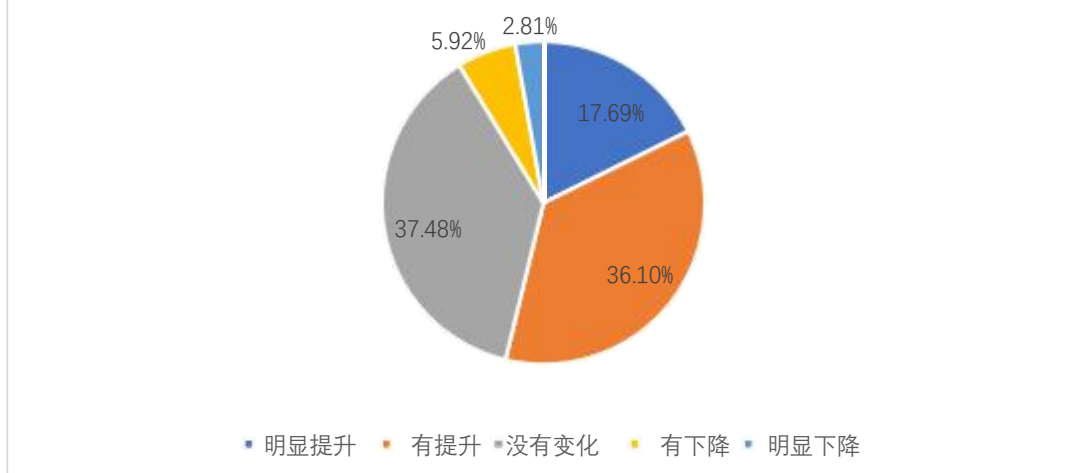
图表4.3-1：公众网民网络安全感评价

(图表数据来源：公众网民版主问卷第14题：您日常使用网络时总体感觉安全吗?)

(2) 公众网民对网络安全感的变化的评价

公众网民认为与去年相比网络安全感有较明显的提升。其中17.69%的网民认为网络安全感有明显提升，36.1%网民认为有略有改善，两者相加达53.79%，超过一半的网民认为网络安全感有提升。

公众网民对网络安全感的变化的评价



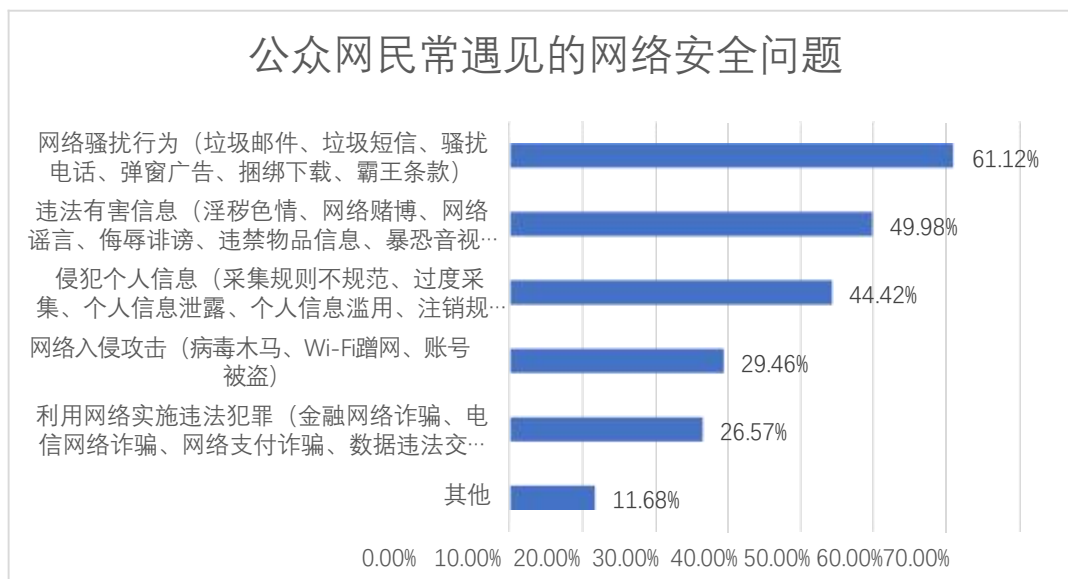
图表4.3-2：公众网民网络安全感评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第15题：与去年相比，您使用网络时的安全感是否有变化？）

（3）常见安全问题分析

公众网民常遇到的网络安全问题是网络骚扰行为（垃圾邮件、垃圾短信、骚扰电话、弹窗广告、捆绑下载、霸王条款）发生率61.12%，其次是违法有害信息（淫秽色情、网络赌博、网络谣言、侮辱诽谤、违禁物品信息、暴恐音视频、虚假广告）发生率为49.98%，第三是侵犯个人信息（采集规则不规范、过度采集、个人信息泄露、个人信息滥用、注销规则不完善）发生率44.42%。

公众网民常遇见的网络安全问题



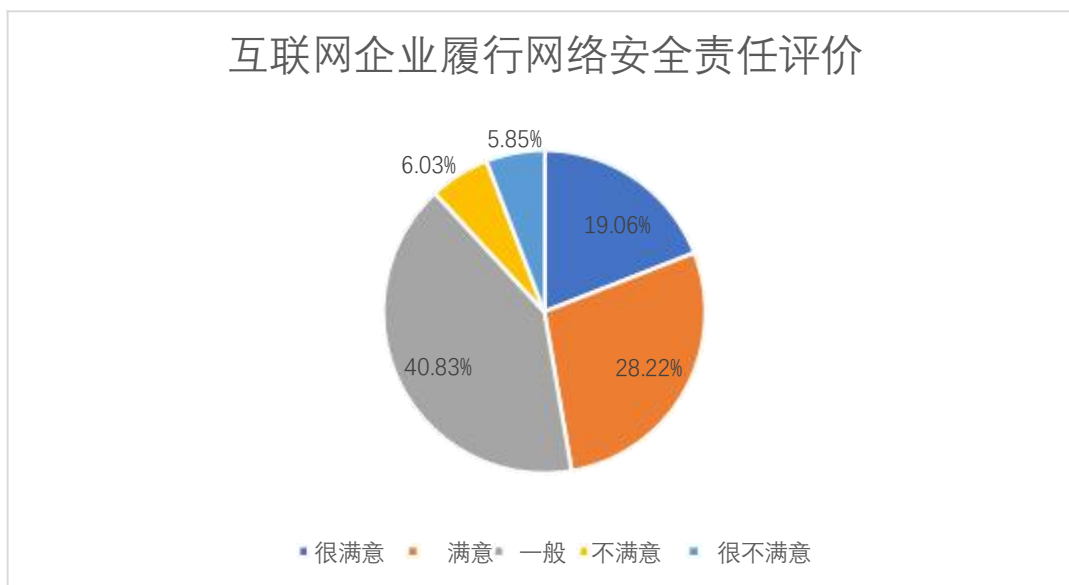
图表4.3-3：公众网民常遇见的网络安全问题

（图表数据来源：公众网民版主问卷第16题：您经常遇到哪些网络安全问题？）

4.4 治理成效评价

(1) 互联网企业履行网络安全责任评价

公众网民认为互联网企业履行网络安全责任方面的表现一般的最多，占40.83%，对表现很满意的占19.06%，满意的占28.22%，总体上公众满意是比较认可当前互联网企业的网络安全责任履行的。



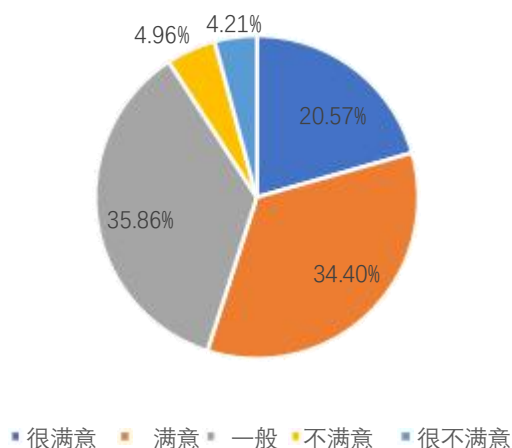
图表4.4-1：公众网民常遇见的网络安全问题

(图表数据来源：公众网民版主问卷第17.1题：互联网企业履行网络安全责任方面的表现?)

(2) 网络安全法治社会建设和依法治理状况评价

公众网民对网络安全方面的法治社会建设和依法治理的评价很满意的占20.57%，满意的占34.4%，认为一般的最多，占35.86%。认为好评的超过一半（54.97%），总体评价上给予好评。

网络安全法治社会建设和依法治理状况评价



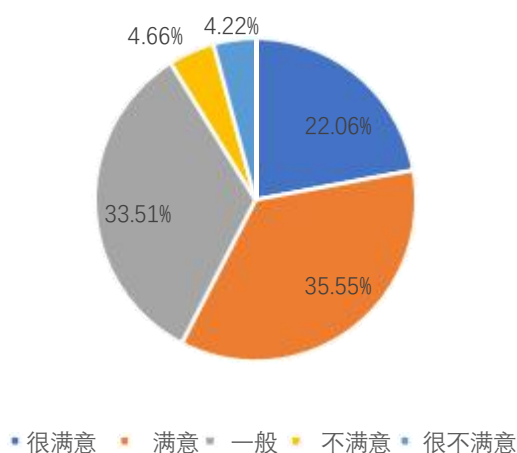
图表4.4-2：网络安全法治社会建设和依法治理状况评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第17.2题：网络安全的法治社会建设和依法治理状况？）

（3）政府在网络监管和执法表现的评价

公众网民对政府对网络的监管和执法方面的表现评价非常满意的占22.06%，满意的占35.55%，认为一般的占33.51%，认为好评的超过半数（57.61%），总体上给予好评。

政府在网络监管和执法表现的评价

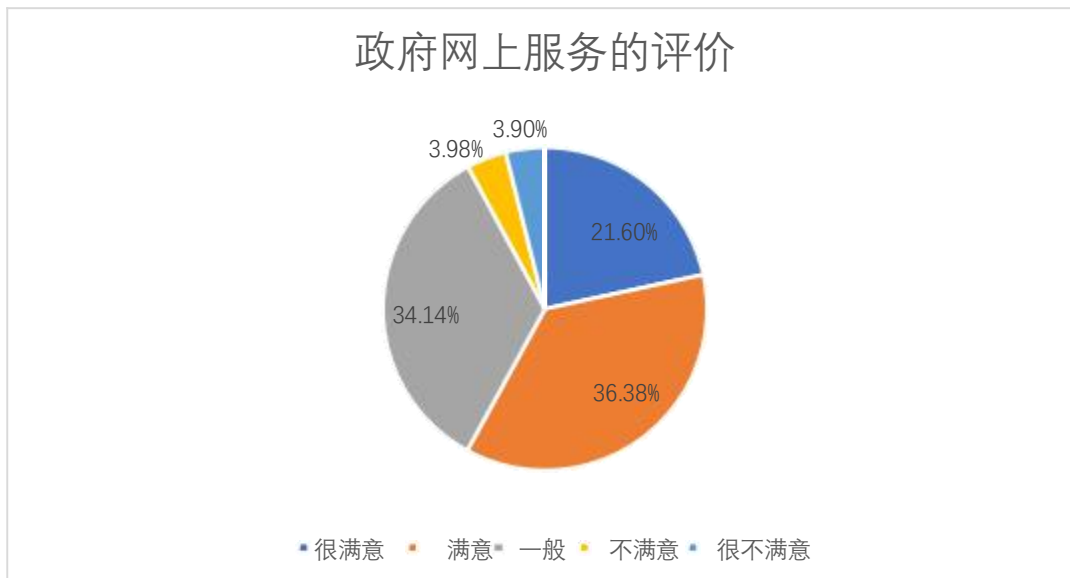


图表4.4-3：政府在网络监管和执法表现的评价

（图表数据来源：公众网民版主问卷第17.3题：政府对网络安全的监管和执法方面的表现？）

(4) 政府网上服务的评价

公众网民对政府在网上服务方面的表现评价非常满意的占21.6%，满意的占36.38%，认为一般的占34.14%。认为好评的占57.98%，超过半数，总体评价是好评为主。

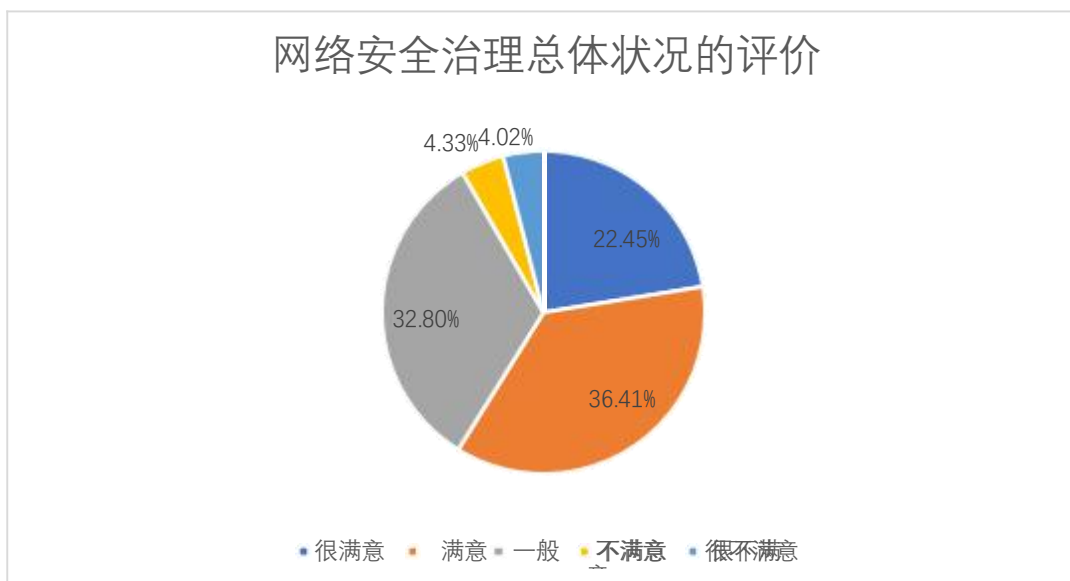


图表4.4-4: 政府网上服务的评价

(图表数据来源: 公众网民版主问卷第17.4题: 政府在数字政府网上服务方面的表现?)

(5) 网络安全治理总体状况的评价

公众网民对我国网络安全治理总体状况满意度评价非常满意的占22.45%，满意的占36.41%，评价一般的占32.8%。认为好的占58.86%，超过半数，总体上好评



图表4.4-5: 网络安全治理总体状况的评价

(图表数据来源: 公众网民版主问卷第17.5题: 我国网络安全治理总体状况?)

五、专题分析

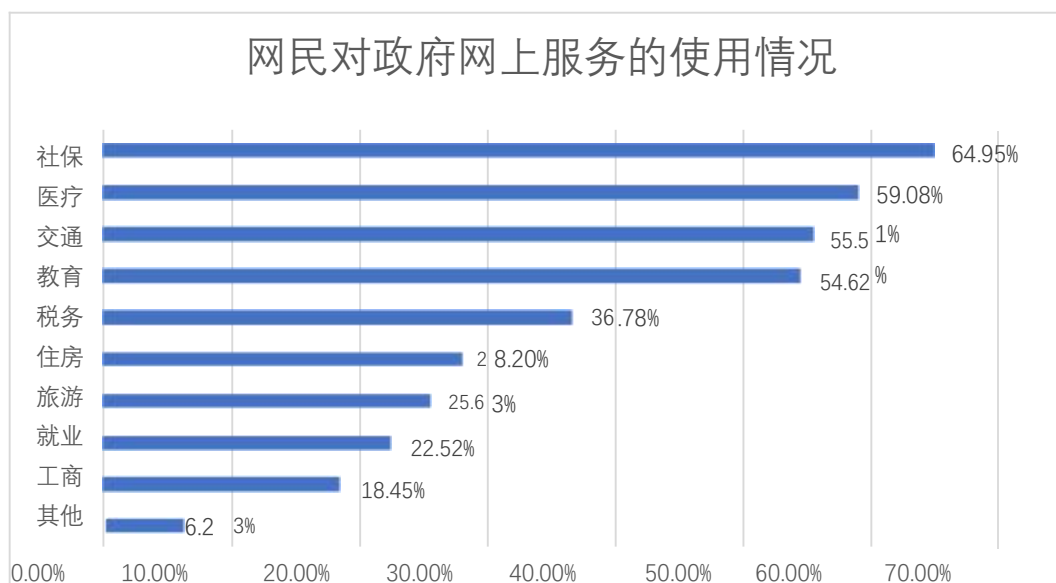
5.1 数字政府服务与治理能力提升

在数字时代，政府为公民提供的公共服务主要可以分为两类：一个虚拟的，是基于互联网的线上公共服务，如政务服务APP、一体化政务服务网站等；另一个是实体的，基于人工服务的各类政务服务中心，如派出所、法院、社会保险办事大厅等。政府线上服务的出现与发展极大地提高了政府公共服务的便利性和时效性，也降低了公共服务的行政成本。但是，政府线上服务的安全性，网民个人信息的隐私保护也逐渐成为时下关注的热点，不仅迫切，而且必须。政府线上服务的质量、易用性、便捷性与安全性，同网民网络生活的满意度和安全感息息相关。本专题就有关政务服务建设、安全风险、安全性评价、投诉服务、治理能力建设、成效评价等方面的问题开展调查，了解网民的期望以及对数字政府治理能力现况的评价，发现差距和问题。基于此，对提升数字政府服务与治理能力提出针对性的改进建议和优化策略。

参加本专题调查的从业人员数量一共218853人。

（1）网民对政府网上服务的使用情况

参与调查的公众网民使用过的政府网上服务中，有4个领域的线上政务服务被较多的使用过：社保（64.95%）、医疗（59.08%）、交通（55.51%）、教育（54.62%）。

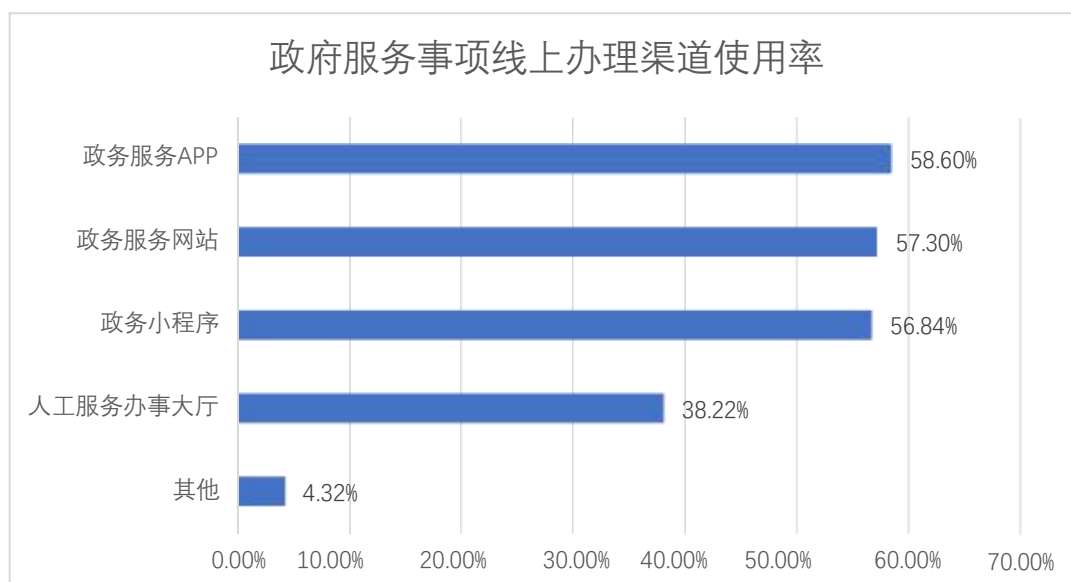


图表5.1-1：网民对政府网上服务的使用情况

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第1题：您使用过哪些政府网上服务？）

（2）政府服务事项线上办理情况

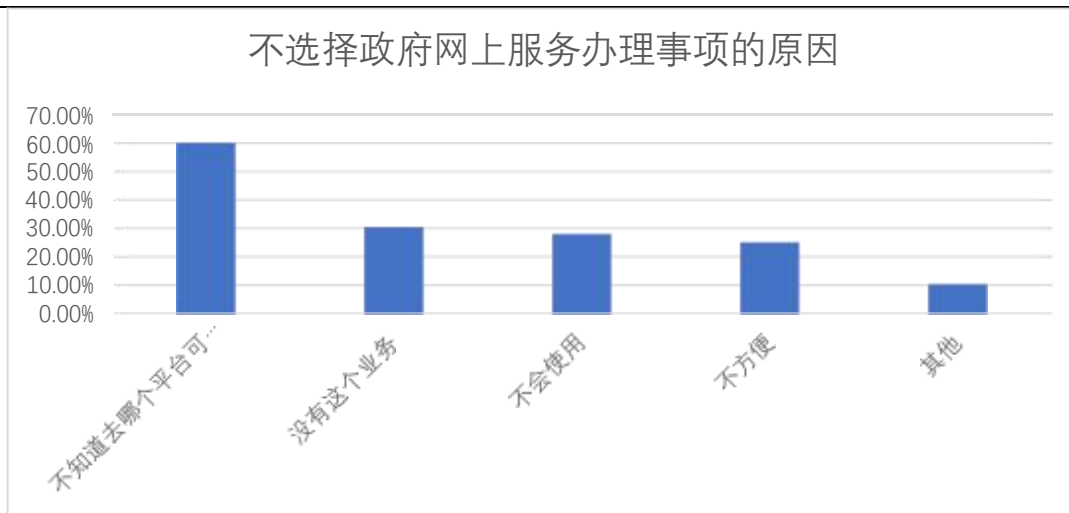
参与调查的公众网民在办理政府公共服务事项时，使用率排在前3位的渠道为：1政务服务APP（58.60%）、2、政务服务网站（57.30%）、3政务服务小程序（56.84%）。数据显示公众网民较多地会优先使用政府线上服务渠道办理业务，远远超过传统的人工服务办事大厅（38.22%），电子政务发展效果初显，对公众网民线上办理服务事项的使用习惯培养已取得不错的成效。



图表5.1-2：政府服务事项线上办理渠道使用率

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第2题：您在办理服务事项时，优先选择哪种渠道办理？）

在对公众网民不选择在政府线上服务办理事项进行进一步调查时发现，最主要的问题时是不知道去哪个平台可以办理（59.83%），次要问题是需要办理的业务在平台上没有（30.48%）。易用性方面的问题也值得注意，有超过1/4的人表示不会使用（28.11%），有1/4左右的人表示使用起来不方便（25.17%）。

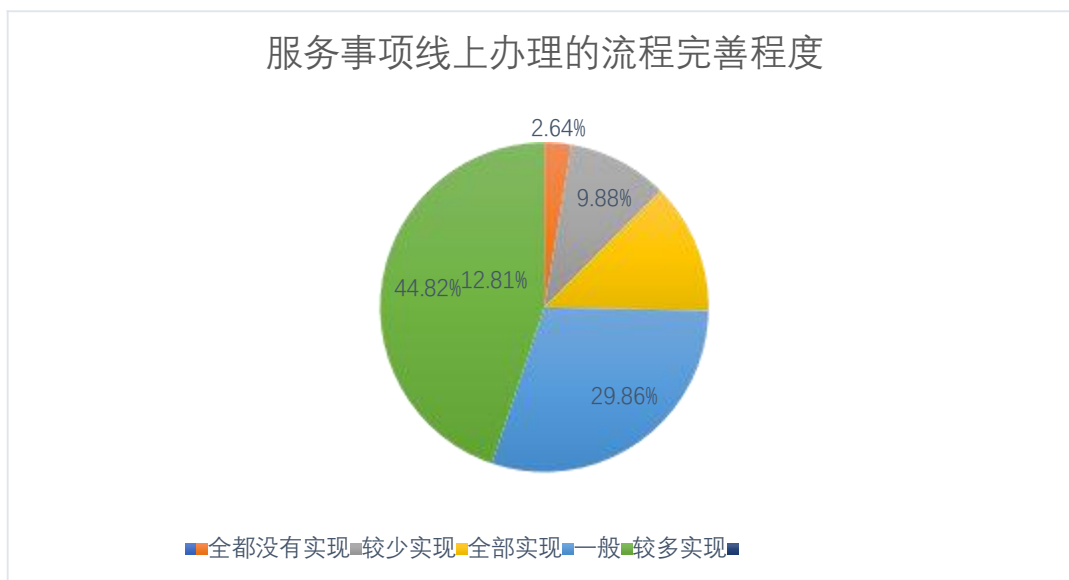


图表5.1-2.1：不选择政府网上服务办理事项的原因

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第2.1题：您不选择政府网上服务办理事项的原因是？）

（3）服务事项线上办理的流程完善程度

参与调查的公众网民在线上办理政务服务事项时，只有小部分的人认为已实现全程网上办理（12.81%），大部分的人（84.56%）需要结合线上和线下的办理步骤才能走完整个办理流程，只有极小部分的人（2.64%）发现，其所办的政务服务事项完全需要在线下进行办理。

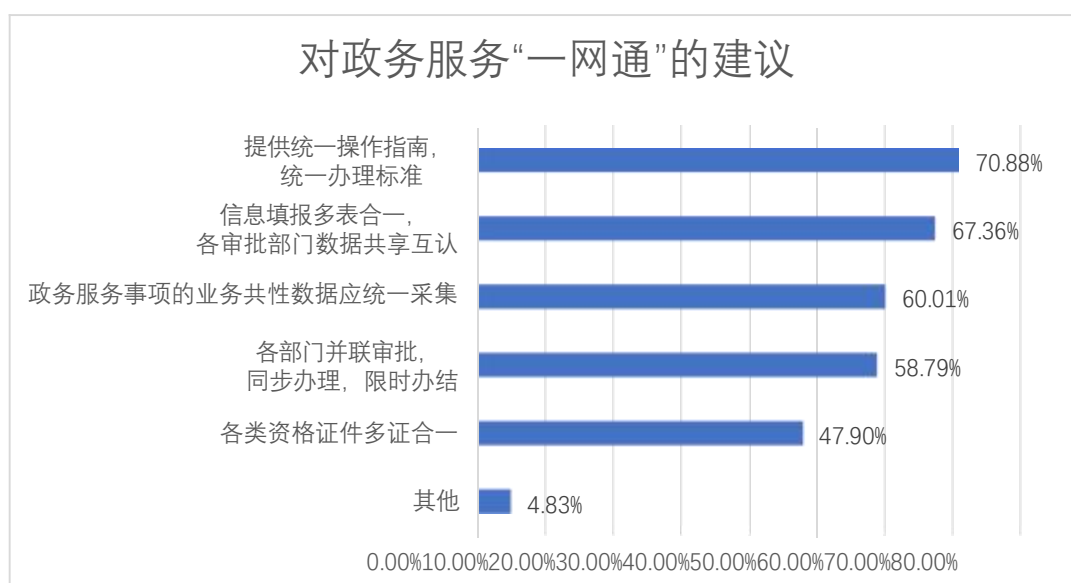


图表5.1-3：服务事项线上办理的流程完善程度

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第3题：您办理过的政务服务事项是否实现了全程网上办理？）

(4) 对政务服务“一网通”的建议

参与调查的公众网民对政务服务“一网通”改进的建议前5项均获得高度认可，从高到低分别为：1提供统一操作指南，统一办理标准（70.88%）；2信息填报多表合一，各审批部门数据共享互认（67.36%）；3政务服务事项的业务共性数据应统一采集（60.01%）；4各部门并联审批，同步办理，限时办结（58.79%）；5各类资格证件多证合一（47.90%）。数据显示公众网民对于政务服务“一网通”的持续改进抱有很高的期望，核心是提高数据互认共享率，减少重复采集和填报，不同的“一网通”也应该提供统一的操作指南、统一的办理标准以减少使用者的学习成本。

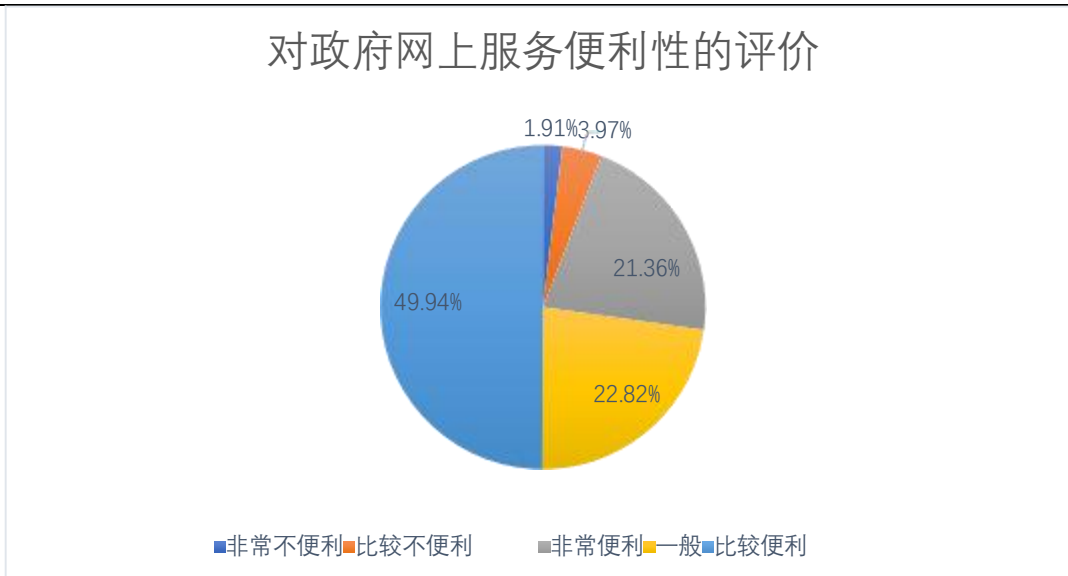


图表5.1-4：对政务服务“一网通”的建议

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第4题：您对实现政务服务“一网通”有什么建议？）

(5) 对政府网上服务便利性的评价

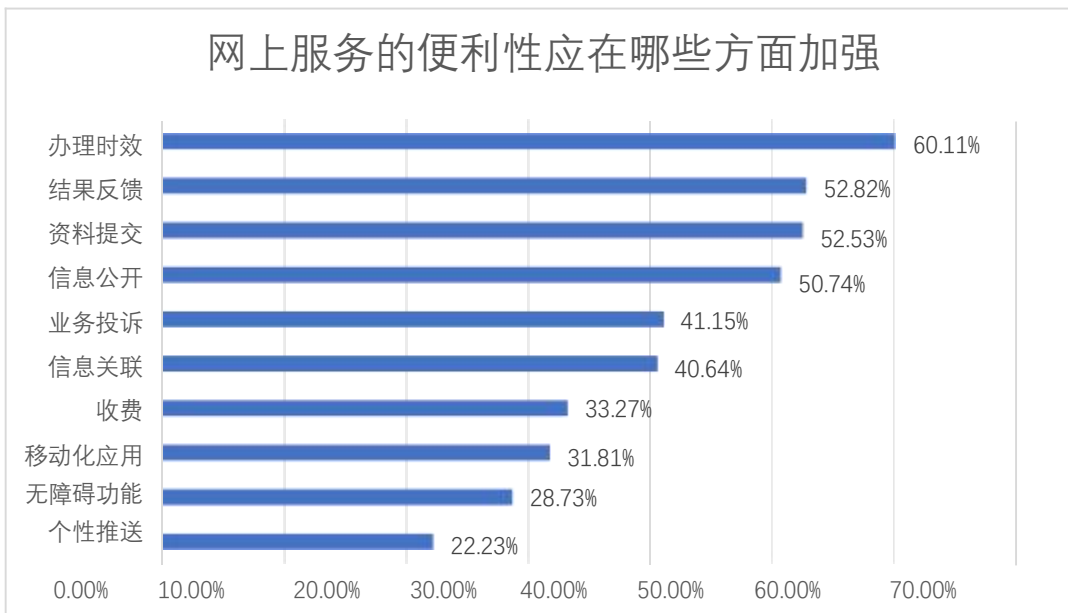
当前政府线上服务的便利性受到好评。绝大多数的公众网民对线上服务的便利性给予较高评价：非常便利（21.36%）、比较便利（49.94%）、一般（22.82%），给予肯定态度的占大多数（71.3%）。



图表5.1-5：服务事项线上办理的流程完善程度

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第5题：您认为现在的政府网上服务是否便利？）

在调查公众网民对于政府网上服务便利性的改进建议时发现，网民关注的前4位为：1办理时效（60.11%）、2结果反馈（52.82%）、3资料提交（52.53%）、4信息公开（50.74%）。

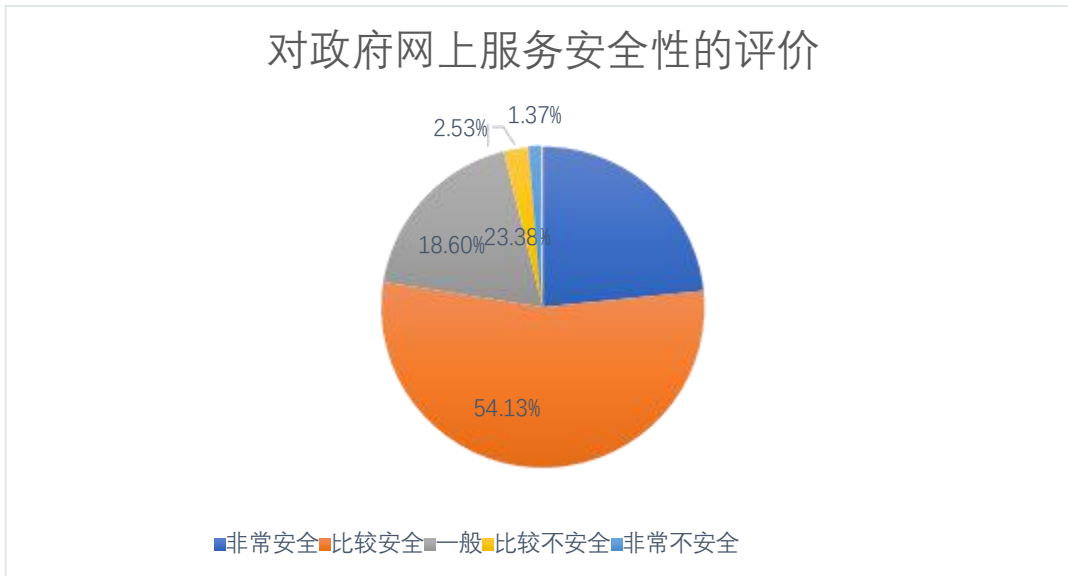


图表5.1-5.1：网上服务的便利性应在哪些方面加强

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第5.1题：您认为政府网上服务的便利性应在哪些方面加强？）

（6）对政府网上服务安全性的评价

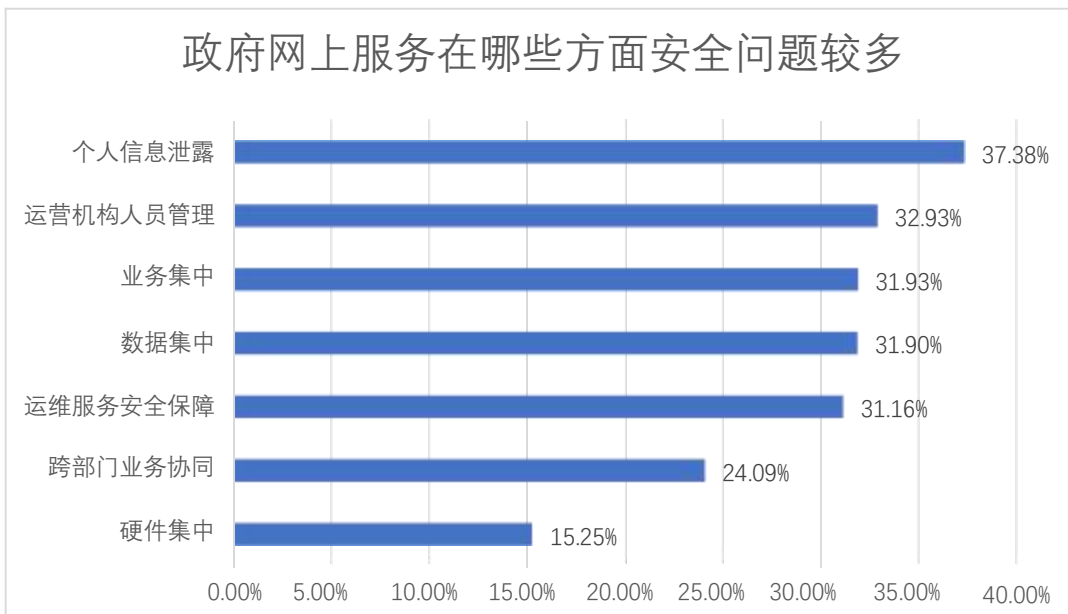
绝大多数（77.51%）参与调查的公众网民认为当前的政府网上服务的安全性没有太大问题，其中认为非常安全的占23.38%、认为比较安全的占54.13%，仅有1.37%的网民认为非常不安全，说明当前政府网上服务的安全建设取得一定成效。



图表5.1-6：对政府网上服务安全性的评价

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第6题：您认为现在的政府网上服务是否安全？）

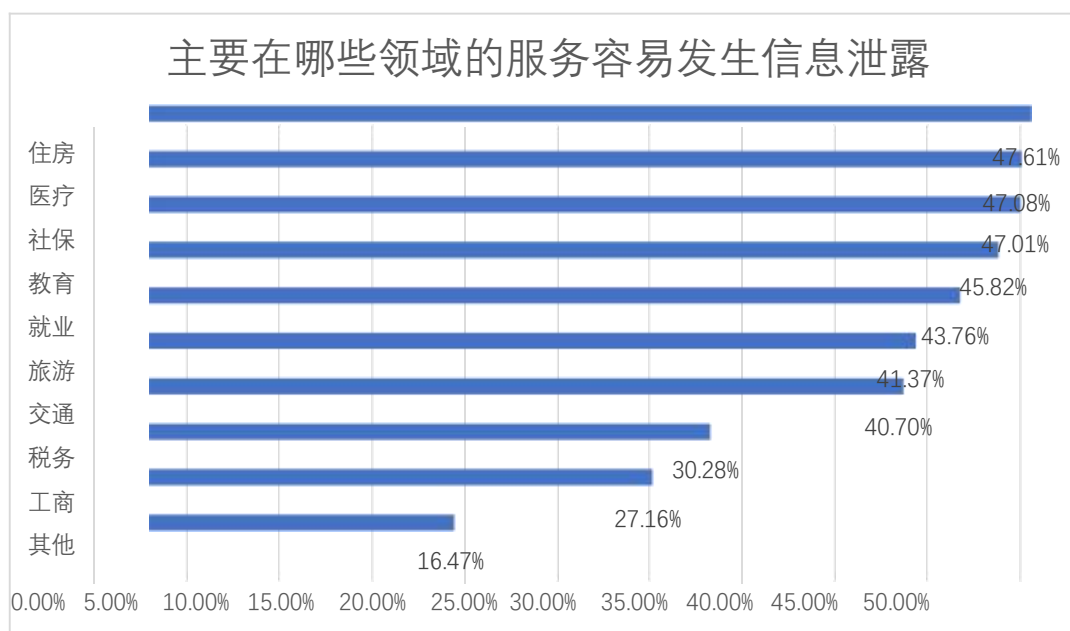
进一步调查研究网民碰到的安全问题时发现，排前5的问题为：1个人信息泄露（37.38%）、2运营机构人员管理（32.93%）、3业务集中（31.93%）、4数据集中（31.90%）、5运维服务安全保障（31.16%）。



图表5.1-6.1：对政府网上服务安全性的评价

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第6.1题：您认为政府网上服务在哪些方面安全问题比较多？）

当前，个人信息保护的问题受到越来越多的关注，在深入调查公众网民在哪些领域容易碰到信息泄露时，排名前5的领域是：1住房（47.61%）、2医疗（47.08%）、3社保（47.01%）、4教育（45.82%）、5就业（43.76%）。

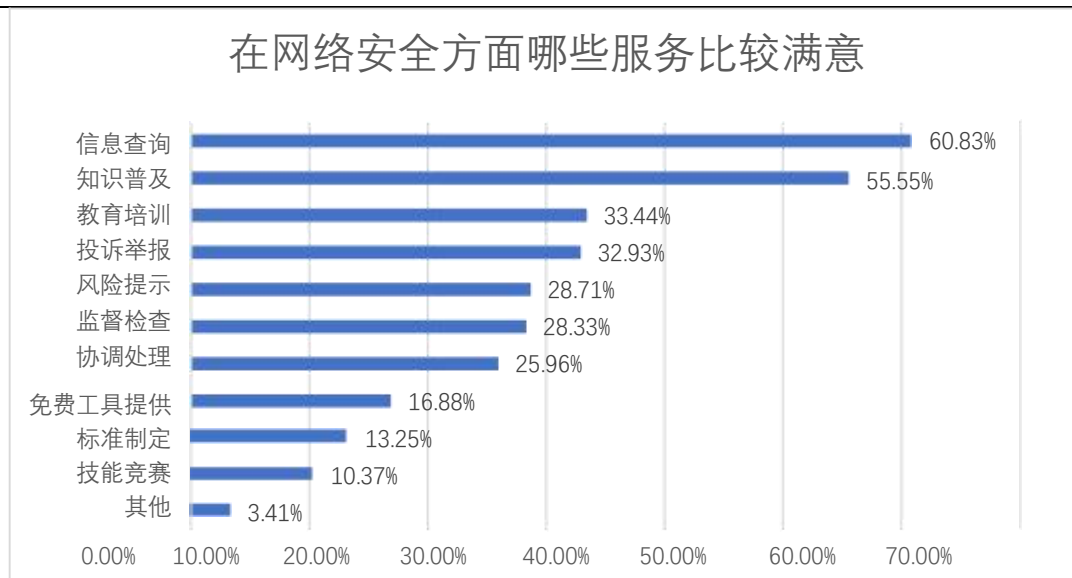


图表5.1-6.2：主要在哪些领域的服务容易发生信息泄露

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第6.2题：您认为主要在哪些领域的服务容易发生信息泄露？）

（7）对政府监管部门在网络安全方面哪些服务比较满意的评价

参与调查的公众网民相对比较满意的服务有：1信息查询（60.83%）、2知识普及（55.55%）。以下几个服务满意的公众网民数量则偏少：1免费工具提供（16.88%）、2标准制定（13.25%）、3技能竞赛（10.37%）、4其他（3.41%）。

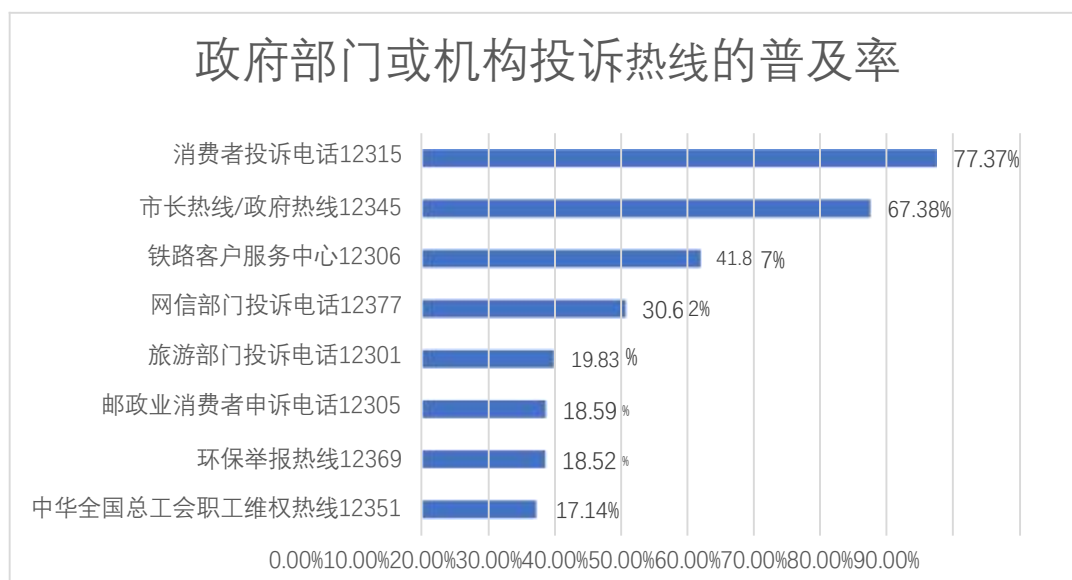


图表5.1-7：在网络安全方面哪些服务比较满意

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第7题：您对政府监管部门在网络安全方面提供的哪些服务比较满意？）

（8）政府部门或机构投诉热线的普及率

参与调查的公众网民比较熟悉的政府部门或机构投诉热线排名前3的是：1消费者投诉电话12315（77.37%）、2市长热线/政府热线12345（67.38%）、3铁路客户服务中心12306（41.87%）。

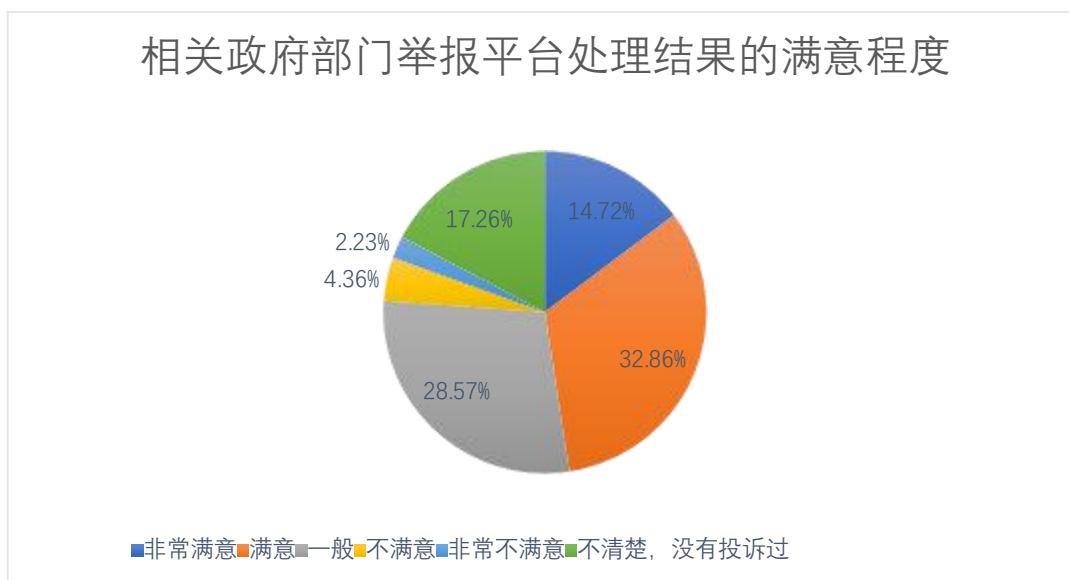


图表5.1-8：政府部门或机构投诉热线的普及率

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第8题：您知道哪些政府部门或机构投诉热线？）

（9）相关政府部门举报平台处理结果的满意程度

数据显示，相关政府举报平台处理结果的满意度亟需提高，参与调查的公众网民中，对相关政府部门举报平台处理结果表示肯定的不足半数，其中非常满意（14.72%）、满意（32.86%）。同时，有4.36%的人选择不满意，有2.23%的人选择非常不满意。



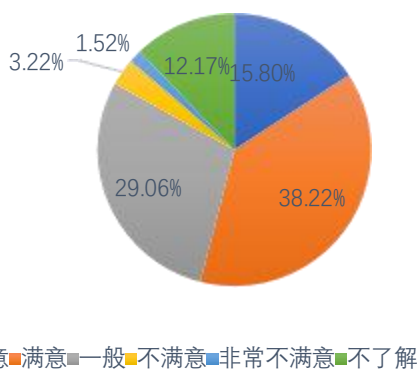
图表5.1-9：相关政府部门举报平台处理结果的满意程度

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第9题：您对相关政府部门举报平台处理举报投诉的结果满意吗？）

（10）对政府利用网络和信息技术的提升治理能力的满意度

数据显示，参与调查的公众网民对于相关政府利用网络和信息技术的提升治理能力取得的成效是比较认可的，选择一般及以上的比例有83.08%。其中，选择非常满意的为15.8%，选择满意的为38.22%，选择一般的为29.06%。

对政府利用网络和信息技术的治理能力的满意度



图表5.1-10：对政府部门举报平台处理结果的满意程度

（图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第10题：您对相关政府利用网络和信息技术的治理能力的工程成效满意吗？）

六、结论

本次网民网络安全感满意度调查是在总结去年满意度调查成功经验的基础上进行的，在许多方面包括问卷设计、组织发动、活动支持、数据服务等都有新的突破。在公安等有关主管部门大力支持下，在各组织单位共同努力下，调查活动取得良好效果，活动收回的问卷数量比去年有跨越式的增长，说明网络安全感满意度调查活动受到了网民极大的关注。从统计结果来看，本次问卷调查数据提供了丰富的信息，反映了广大网民对当前网络安全状况和治理效果的满意程度的评价，包括网民对热点问题的关注、对整体网络安全态势的感受、以及对政府监管、企业自律、行业发展、数字政府服务等方面的评价。另外，网民还提出了许多意见和建议，这些意见对政府有关部门加强网络空间治理，打造一个安全、清朗的网络空间有增添的调查的成果是丰富的。

概括起来，本次调查成果有以下主要结论：

(1) 网络安全感总体评价较高，安全性有所提升

绝大多数参与调查的公众网民对当前的政府网上服务的安全性表示肯定，超过半数的网民认为网络安全性相比较去年有一定的提升。在政务服务便利性和数字政府治理能力提升方面获得网民的较高评价。在互联网企业的网络安全责任履行、社会安全法治建设和政府网上监管等方面均给予好评。

在过去一年里，各级政府部门在党中央的统一部署下，围绕网络空间治理的各种问题，突出重点，积极谋划，精准施策，先后推出一系列有针对性的法律、规范、措施和行动，从多个层面和领域出发，打出了一套套组合拳，取得了显著的成果，给人民交出了一份漂亮的答卷。其行动之迅速，力度之大，成果之丰富，令人印象深刻，体现出我国政府成熟、自信、眼光和气魄，更标志着我国政府在网络空间治理能力方面有了长足的进步。

随着数据安全保护法、个人信息保护法、关键信息基础设施保护条例等重要法律的推出和实施，网络安全治理的“四梁八柱”框架建设取得重要成果，加上一系列的配套措施的落实，打开了网络安全治理的新局面，也标志着我国网络安全治理上了一个新台阶。调查结果也显示过去一年里我国网络安全治理在多个方面的工作取得了显著成效，网民的评价的大幅提升也充分证明了这一点。

(2) 助力数字经济发展，网络安全治理作用凸显

多数网民在使用网络时总体感觉是安全的。相对于去年，在网络骚扰行为、违法有害信息和侵犯个人信息等几个比较常见的网络安全问题上，数据显示出现的比例有一定的程度下降，表明网络安全治理取得一定成效。

今年以来抗击疫情的斗争进入常态化阶段，在党、政府和人民的共同努力下，我国国民经济加快恢复和发展。疫情的发生和发展，给人们工作和生活方式带来了很大的变化。隔离、封锁等变化一方面给人们生活造成不便，但另一方面也给数字经济的发展提供了一个特殊的契机。远程办公、网络协同、线上服务等需求的爆发，极大地推动了各行各业向业务数字化转变。有了网络和信息技术的加持，传统经济迎来了升级换代加速发展的新阶段。在应对变局的过程中，出现了许多基于网络信息技术的新技术、新应用，也让人看到了数字经济的巨大活力和发展潜力。碳中和、绿色经济等新发展目标 and 理念的提出引领各个行业进入新一轮转型、升级和发展阶段。数字化是未来发展的方向，数字技术和网络技术已经成为关键技术，网络和信息化基础设施成为不可或缺的基础条件，网络安全将起重要的保障作用。习近平总书记对网络安全的重要性作出了重要论断：“没有网络安全就没有国家安全，没有信息化就没有现代化”。

习总书记还深刻阐述了网络安全和信息化发展的辩证关系，指出“网络安全和信息化是一体之两翼，驱动之双轮，必须统一谋划，统一部署，统一推进，统一实施。”。“十四五”规划对数字中国建设进行了统一部署，强调协同推进数字经济、数字生活和数字政府建设。在这个背景下，公安、网信、工信等部门加强了对网络空间的监管和对违法犯罪活动的打击，重点整治了网络诈骗、谣言传播等问题，有力地保障了网络空间的安全，调查数据也显示网民对政府采取的应对措施的效果评价是比较满意的。政府近年来加强智慧城市、智慧交通、平安城市等信息化建设大大地改善了信息化基础设施，为提升政府现代化治理能力，改善数字政府公共服务打下坚实的基础。我国在网络安全领域加强治理，成效显著，为数字经济的发展奠定了良好的基础。



网安联微信公众号



网络安全共建网官网

网安联秘书处

官网:www.iscn.org.cn

电话:020-8380 3843 / 139 1134 5288

邮箱:cinsabj@163.com