



2022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

复旦大学网络空间国际治理研究基地

2022年11月

本报告数据来源于 2022 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:



2022 年全国网民网络安全感满意度 “数字政府服务与治理能力提升报” 专题调查报告

复旦大学网络空间国际治理研究基地

2022 年 10 月

目录

一、前言..... 1

二、主要发现..... 2

2.1 政府线上服务建设效果显现，部分领域渗透率较高..... 2

2.2 政务服务线上化取得一定成效，网上服务覆盖度满意度评价较高..... 2

2.3 线上服务便利性较优，相较去年有所提升，反馈感知仍需加强..... 2

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 举报投诉工作满意度较去年有所提升，政府机构投诉热线普及推广不足..... 3

2.6 新技术提升政府治理能力获得肯定，值得进一步深化应用..... 3

2.7 数字经济对乡村振兴具有重要作用..... 3

2.8 数字政府网上服务有助于消除地区、人群差异，提升公平度..... 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..... 9

4.1 网民上网行为..... 9

4.2 网络安全认知..... 12

4.3 网络安全感受..... 13

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..... 35

一、前言

随着网络信息社会发展，互联网已与人民群众日常生活密不可分。网络在提供各种生活便利和沟通便捷的同时，网络威胁也在增长：网络攻击、病毒传播、垃圾邮件等屡见不鲜；利用网络进行诈骗、盗窃、敲诈勒索、窃密等案件逐年上升，严重影响网络的正常秩序，损害网民权益；网上色情、暴力等不良和有害信息的传播，正在严重危害青少年的身心健康。如何加强网络安全社会治理、保障广大人民群众上网用网安全，日益成为社会广泛关注的重大问题。开展网络安全满意度调查，旨在进一步贯彻习近平总书记关于“网络安全为人民，网络安全靠人民”网络强国的重要思想，切实落实《网络安全法》及相关法律法规，增强网民的网络安全意识和防范能力，促进互联网企业履行社会责任，提升网民网络安全感和满意度，最大限度调动网民参与网络生态治理的自觉性和主动性，助力政府相关部门积极探索网络治理规律，提高综合治理的成效和水平。

网民网络安全感满意度调查的宗旨就是要坚持面向网民大众，目的是让大家有话可以说，让政府主管部门可以倾听和了解网络安全在网民中的感受、网民的诉求和存在的问题。同时也向广大网民宣传网络安全的相关政策、法律和知识。

为充分发挥网络安全社会组织在网络空间建设中的作用，切实履行网络社会组织的社会责任，全面提升社会组织服务国家及地方政府网络安全建设水平，促进全国网络安全事业的发展，从 2018 年开始由全国多家网络安全社会组织联合发起了每年一度的全国网民网络安全感满意度调查活动，调查活动及其报告引起社会巨大反响。2021 年度全国网民网络安全感满意度调查活动在抗击新冠疫情取得阶段性胜利和国际形势跌宕起伏，复杂多变的背景下进行，具有特别的意义。本年度调查活动由全国 135 家网络安全行业协会及相关社会组织联合发起，公安部网络安全保卫局作为指导单位对活动给予了大力的支持。活动组委会在总结过去几年的网民网络安全感满意度调查活动经验基础上，今年的调查活动在活动组织、品牌建设、推广发动、研究规划、问卷设计等方面进行了多方面的创新和改进，取得显著的效果，活动影响力和问卷数量实现跨越式增长。

本报告是基于 2022 年度网民网络安全感满意度调查活动收集回来的有效问卷数据，经过整理、统计、分析后编写形成的。报告力求全面、客观地反映参与调查的网民的网络安全感和满意度的感受，为有关各方提供参考。

二、 主要发现

本次活动共收回公众版网民网络安全感满意度调查问卷（数字政府服务与治理能力提升专题）有效问卷 209414 份。

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：60.08%的网民优先考虑政务服务 APP；58.64%的网民优先考虑政务服务网站；57.46%的网民优先考虑政务小程序，只有 38.80%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 67.25%、医疗为 60.09%、交通为 52.91%、教育为 51.62%。

（3）调查数据显示，数字政府线上服务普及推广取得有效进展，在第三方渠道（微信、支付宝、微博等大型互联网平台）中，超过 65%的人表示会经常使用，甚至天天使用数字化政务服务。

2.2 政务服务线上化取得一定成效，网上服务覆盖度满意度评价较高

（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：15.52%体验过全程网上办理，40.96%在办理政务服务时属于网上的流程比较多，29.47%则表示办理过的政务服务，线上化程度一般。

（5）在调查公众网民对于网上服务的覆盖度和满意度的评价时，有 19.62%表示非常满意，有 44.19%表示比较满意，有 63.81%的人给予积极的评价，说明公众网民对于目前数字政府网上服务的丰富程度和服务质量是较为满意的。

2.3 线上服务便利性较优，相较去年有所提升，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 21.42%、比较便利的为 50.83%、一般的为 22.41%，给予肯定态度的占大多数（72.25%），同 2021 年给予肯定态度的占比（71.3%）相比，有所提升。

（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”、“多部门并联审批”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（57.35%）、信息公开（53.69%）、资料提交（48.23%）、结果反馈（47.98%）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（75.78%）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 22.19%、认为比较安全的占 53.59%。

（10）在调查公众网民发现的政府网上服务的安全问题时，在社保、医疗、住房、教育、旅游、就业、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，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知识普及（53.50%）和信息

查询(52.20%),其他的诸如教育培训(37.45%)、投诉举报(30.12%)、协调处理(28.07%)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 举报投诉工作满意度较去年有所提升,政府机构投诉热线普及推广不足

(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17.24%,满意为35.17%,总计52.41%,相比较2021的47.58%有不小的提升。

(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(72.22%)和市长热线/政府热线12345(70.74%)普及率超过50%,说明举报投诉方式的普及推广工作需要关注和加强。

2.6 新技术提升政府治理能力获得肯定,值得进一步深化应用

(14)公众网民肯定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,选择较满意及以上的比例有62.23%。其中,选择非常满意的为19.12%,选择满意的为43.11%。

(15)大多数公众网民对于智慧化便民应用提升生活品质寄予较高期望,其中医疗服务(65.10%)、政务服务(64.46%)、社会保障服务(60.40%)、教育服务(60.16%)四项的选择率超过60%。。

(16)公众网民对于数字化、智慧化的医疗服务期待较高,以下几个数字化医疗服务的选择率均超过60%:诊间结算检验检查结果(如医学影像)等信息各医院可以互认(68.42%);医保自动结算可以先诊疗后付费(67.69%);医院就诊过程中可以自助机缴费、手机缴费(66.87%);可以通过手机在线预约诊疗(63.56%)。

(17)智慧化的居家和养老服务为公众网民所期待:养老、无障碍与医疗、社保、救助、户籍等内容挂钩佩戴可穿戴智能设备(83.97%);有“一键呼叫”机制,通过手机等终端可一键呼叫急救(79.75%);医疗、生活服务等提供在线一站式健康管理服务(就近使用或入住智慧养老机构(日间照料中心、养老服务站等)(77.51%);异常状况实时报警老/幼/残障人士独自在家(75.13%);24小时监控老年人健康状况(69.11%)。

2.7 数字经济对乡村振兴具有重要作用

(18)大多数公众网民认为数字经济的发展,对于乡村振兴的事业具有重要作用。比如,数字经济可以让农产品在网上进行售卖(72.82%)、可以让农业技术的获取变得更为便捷(70.65%)、还可以为乡村地区构建智能化的物流配送体系(65.69%)。

2.8 数字政府网上服务有助于消除地区、人群差异,提升公平度

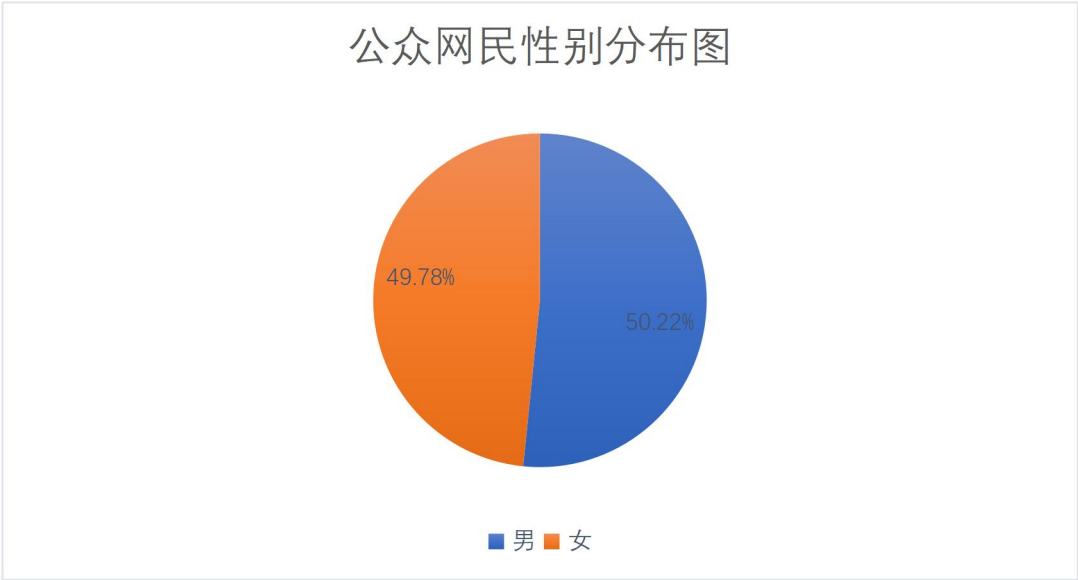
(20)大多数公众网民对网上服务帮助消除地区、人群差异,提升公平度得评价中,有61.15%的人给予比较满意及以上的评价。同时,在城乡地区差异消除、适老化服务提供和多种语言支持等三方面的作用时,给予8分以上的分别为53.36%、44.64%和52%。

三、 公众网民基本情况

3.1 公众网民基本情况

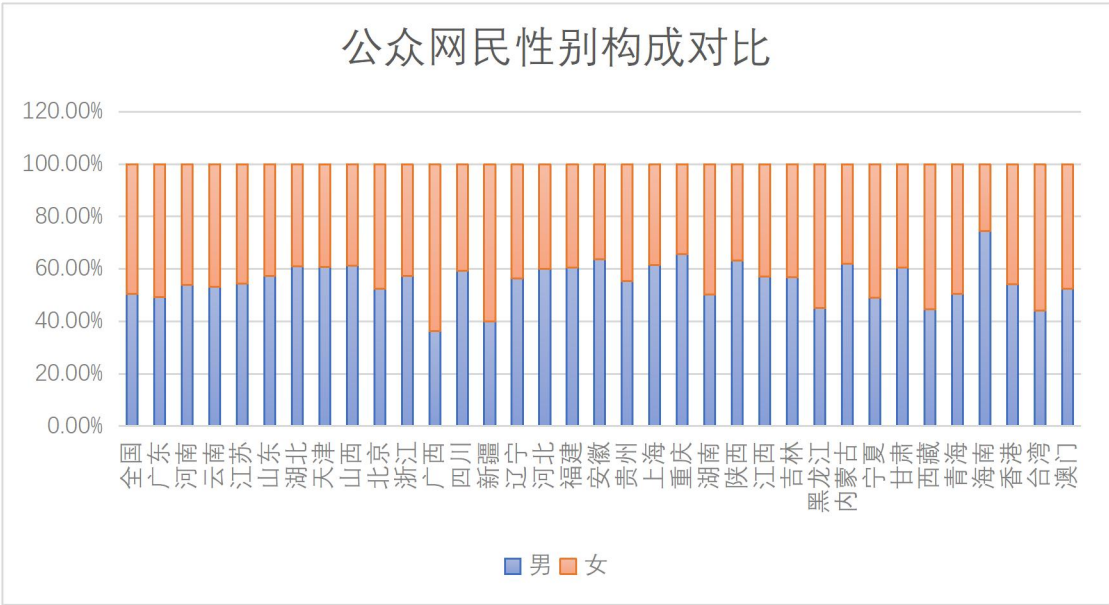
（1）性别分布

参与本次调查的公众网民中男性占 50.22%，女性网民占 49.78%，从数据上看男女比例较为均衡。



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，大多数地区的男性网民占比超过女性网民，基本呈现男多女少的情况。

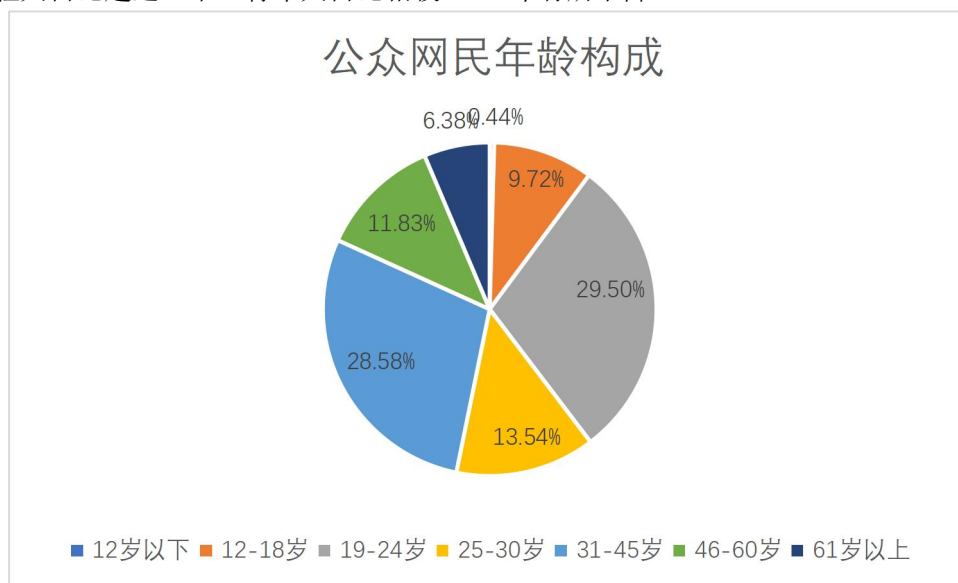


图表 3.1-1.2：各地公众网民性别构成对比

（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 9.72%，19 岁到 24 岁占 29.50%，25 岁到 30 岁占 13.54%，31 岁到 45 岁占 28.58%，即 30 岁以下年

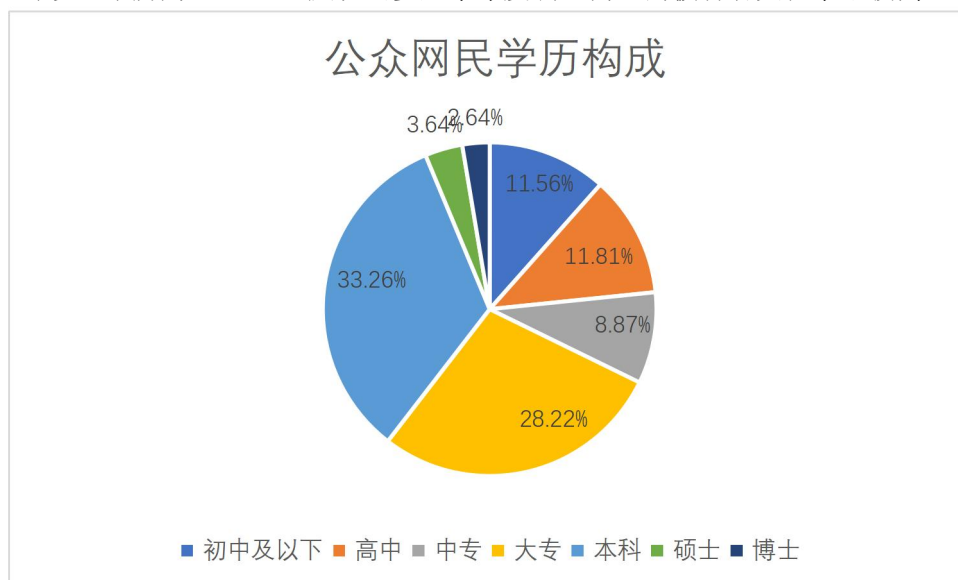
轻人占约 53.2%。45 岁以下占 81.78%，公众网民年龄以中青年为主，其中 30 岁以下年轻人占比超过一半。青年人占比相较 2021 年有所下降。



图表 3.1-2：公众网民年龄构成分布

（3）学历分布

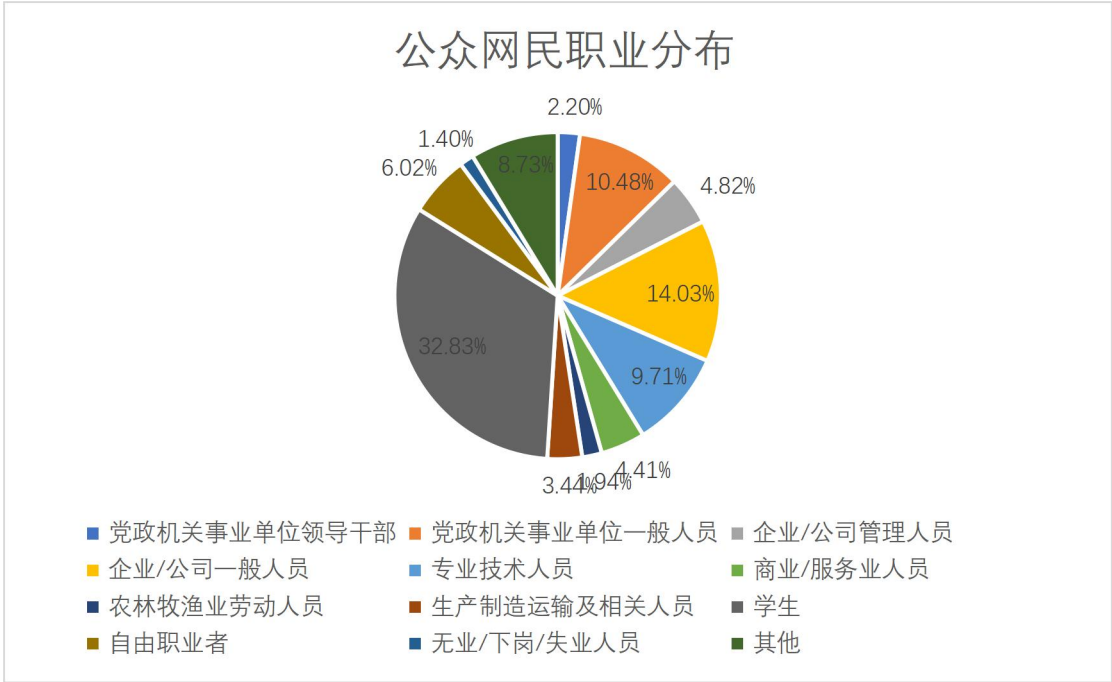
参与调查的公众网民中本科的人数最多，占 33.26%，其次是大专学历，占 28.22%，大专以上学历为 76.63%，反映出参加本年度调查问卷的被访者文化水平较高。



图表 3.1-3：公众网民学历构成分布

（4）职业构成

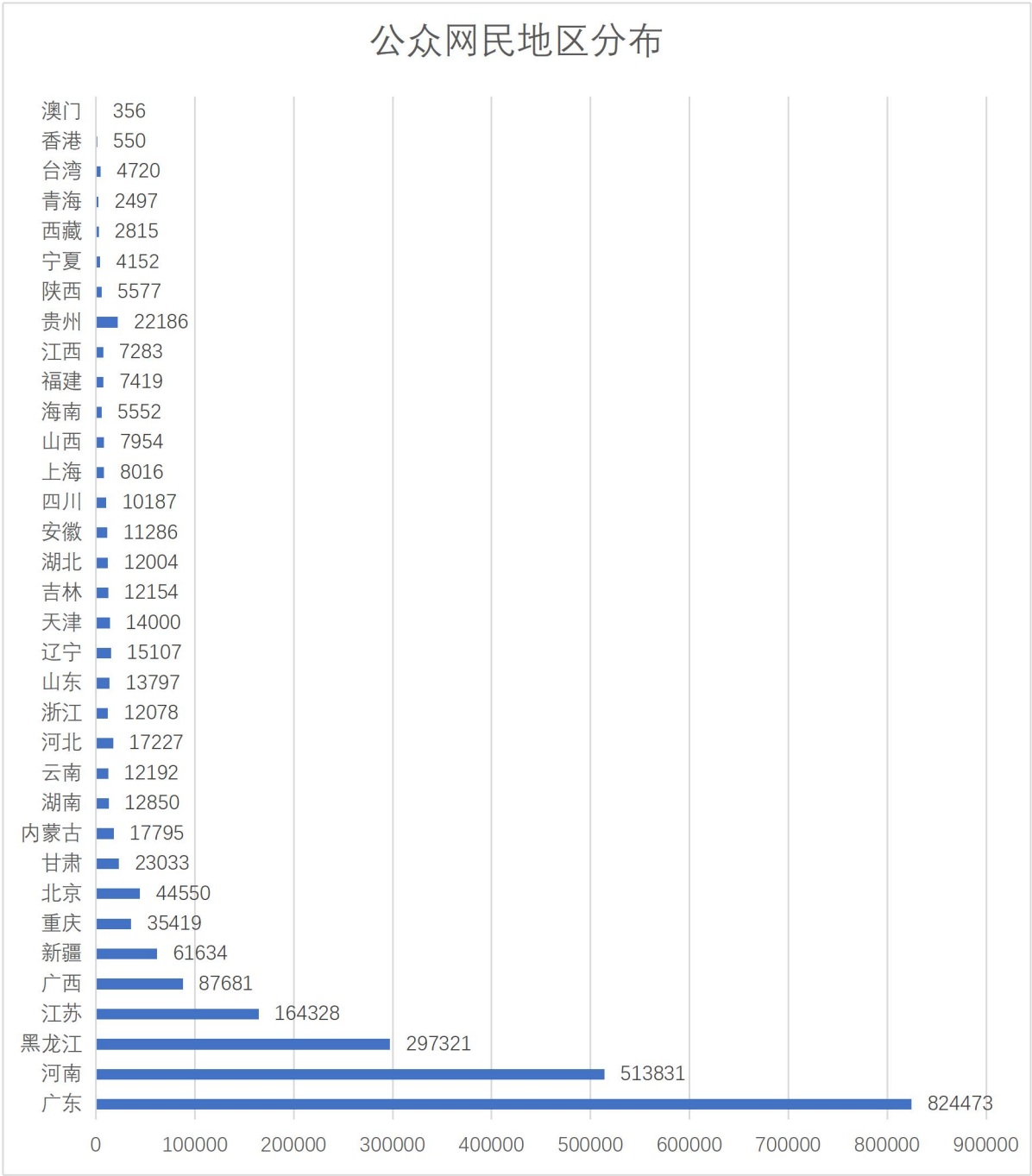
参与调查的公众网民的职业主要分布在学生（32.83%）、企业/公司一般人员（14.03%）、其他（8.73%）、专业技术人员（9.71%）、自由职业者（6.02%）等。



图表 3.1-4：公众网民职业分布

(5) 地区分布

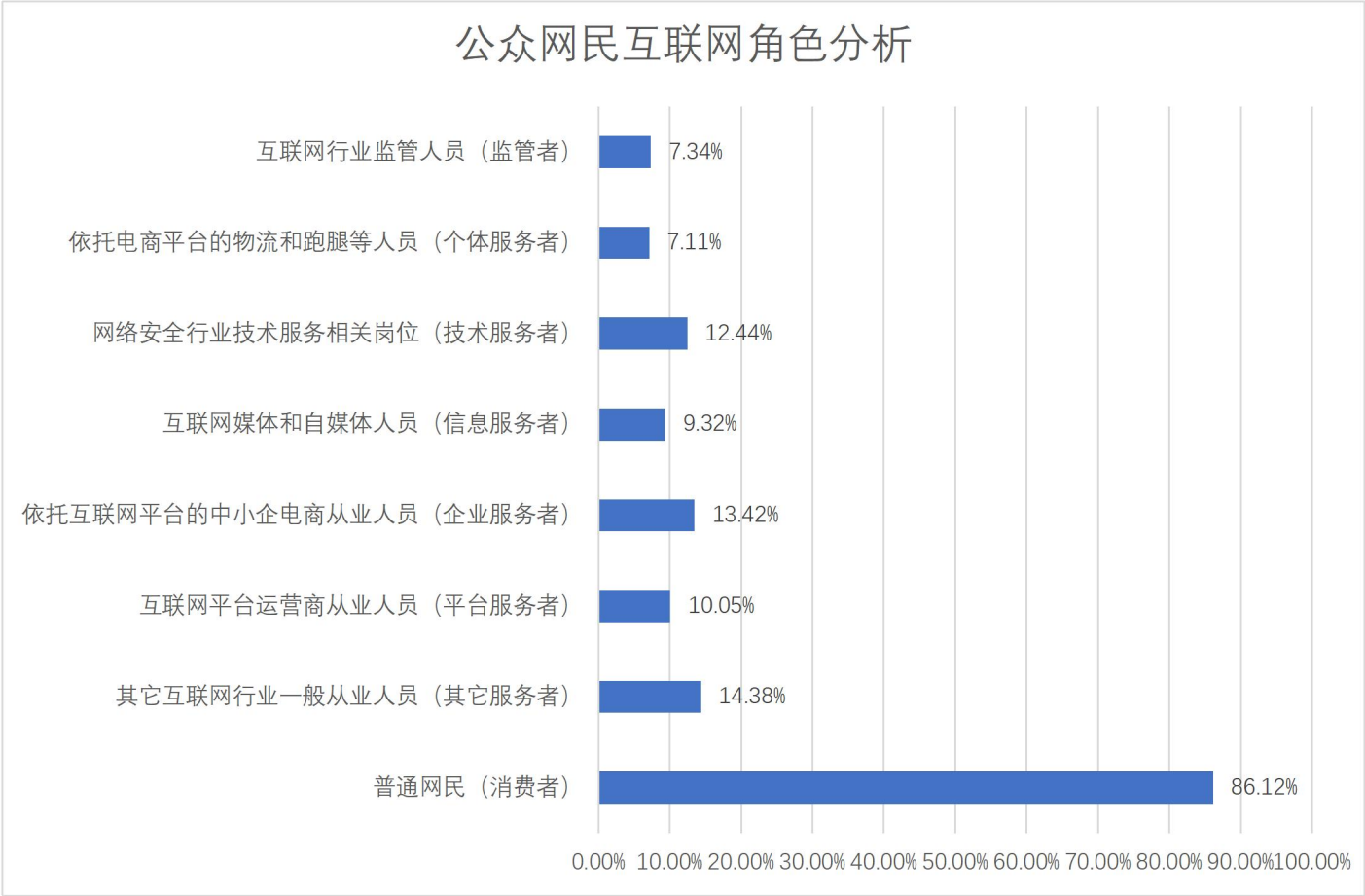
参与本次调查的公众网民来自全国各省、直辖市、自治区和港澳台地区等，其中广东、河南、黑龙江、江苏、广西、新疆、重庆、北京、甘肃、内蒙古的有效答卷数量排列前 10 位。各地区分布情况如下图：



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（86.12%），其它互联网行业一般从业人员（14.38%）和互联网平台运营商从业人员（10.05%）则占比相对较高。



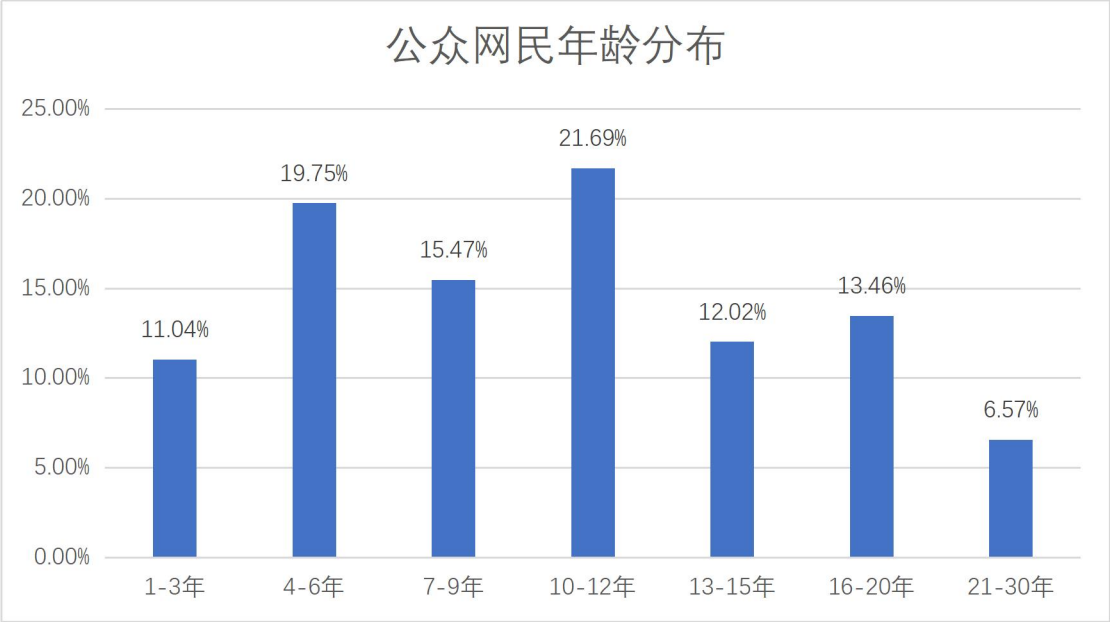
图表 3.1-6：公众网民互联网角色分析

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 21.69%的公众网民网龄时间在 10-12 年，4-6 年网龄的占 19.75%。

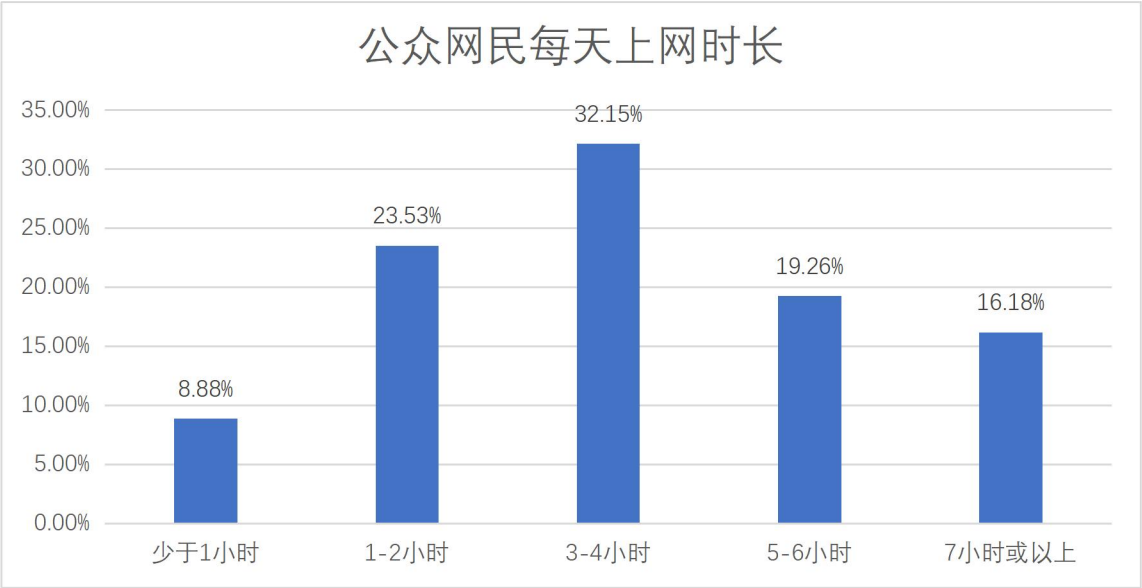


图表 4.1-1：公众网民网龄分布

(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 32.15%，有 23.53%的公众网民每天上网时长 1-2 小时，少于 1 小时的仅有 8.88%

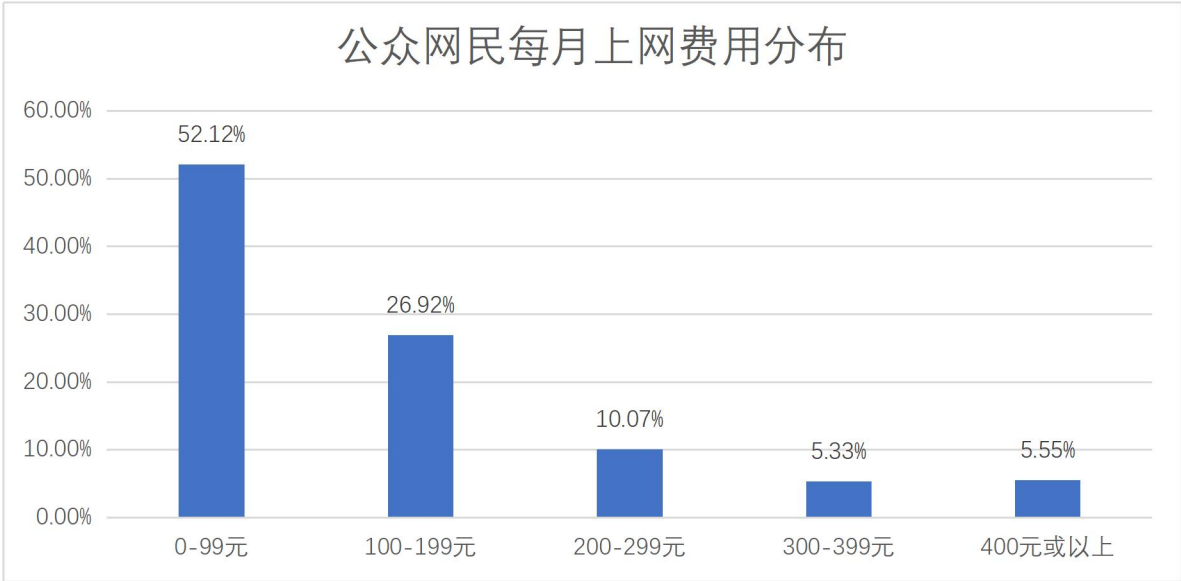


图表 4.1-2：公众网民每天上网时长

(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 52.12%，有 26.92%的公众网民花费在 100-199 元。花费 400 元以上的占 5.55%。

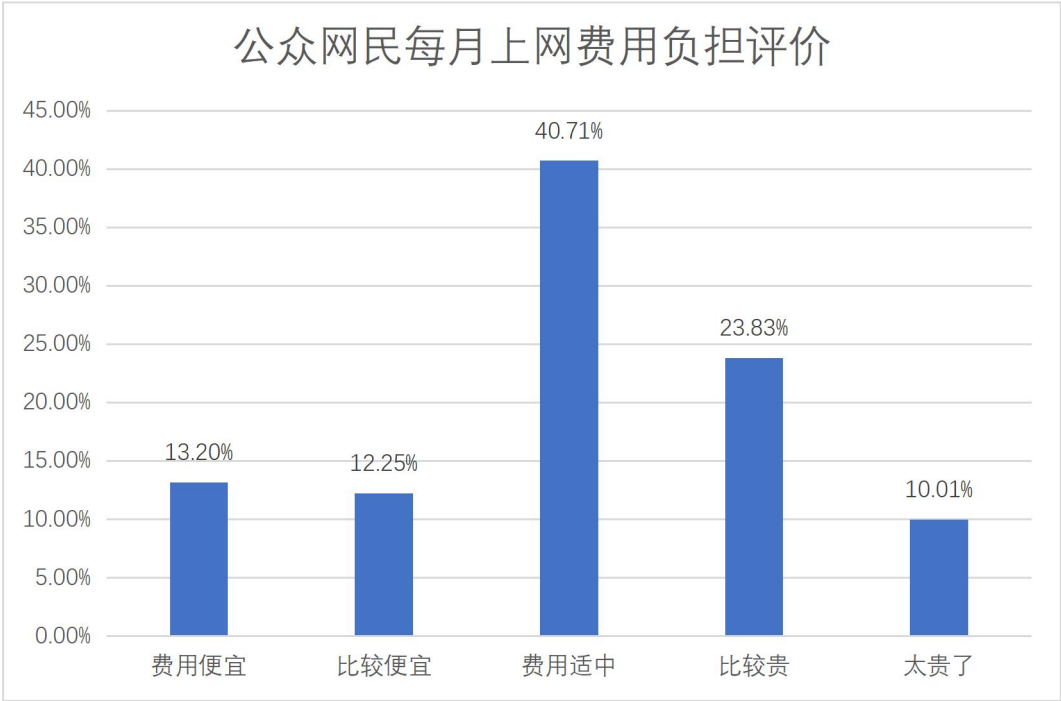


图表 4.1-3：公众网民每月上网费用

(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 40.71%，觉得比较贵，只能省着用的占 23.83%，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。

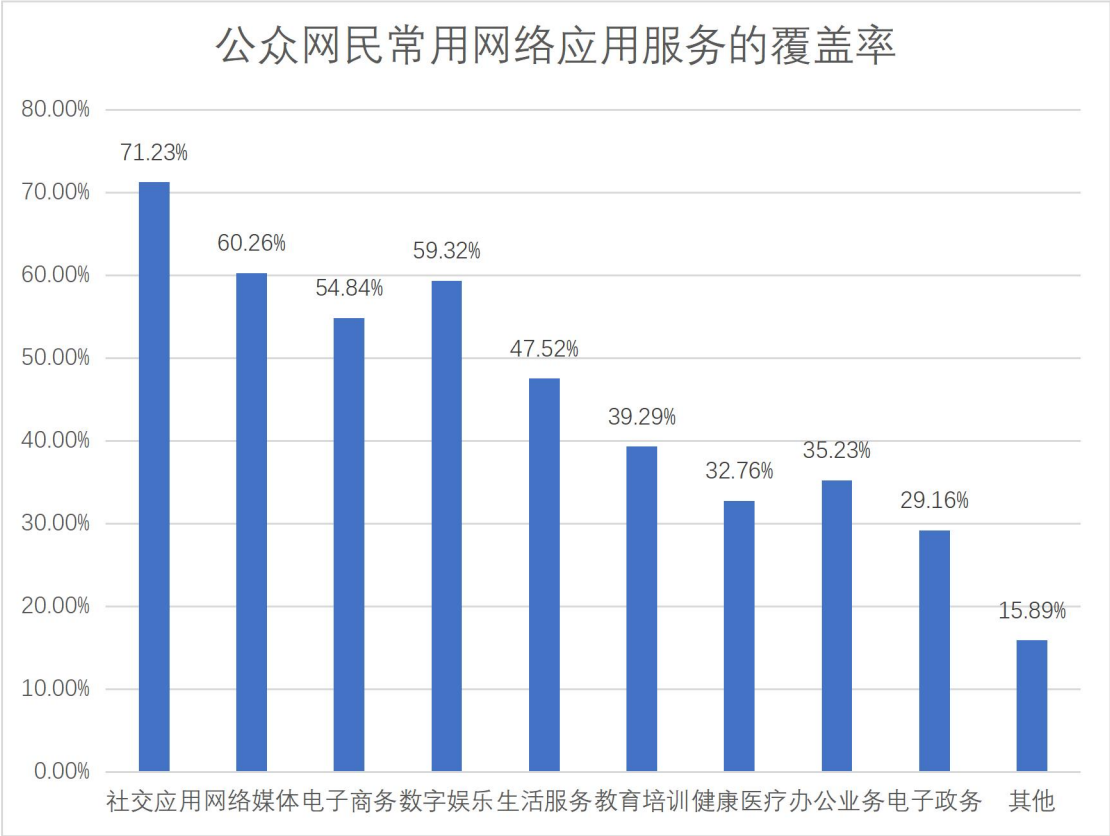


图表 4.1-4：公众网民每月上网费用负担评价

(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 71.23%，第二是网络媒体（新闻资讯、网上阅读、视频直播等）关注度为 60.26%，第三是数字娱乐（网络游戏、网络音乐、网络视频等）关注度为 59.32%，第四是电子商务（网络购物、网上支付、网上银行等）关注度为 54.84%，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 47.52%。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。

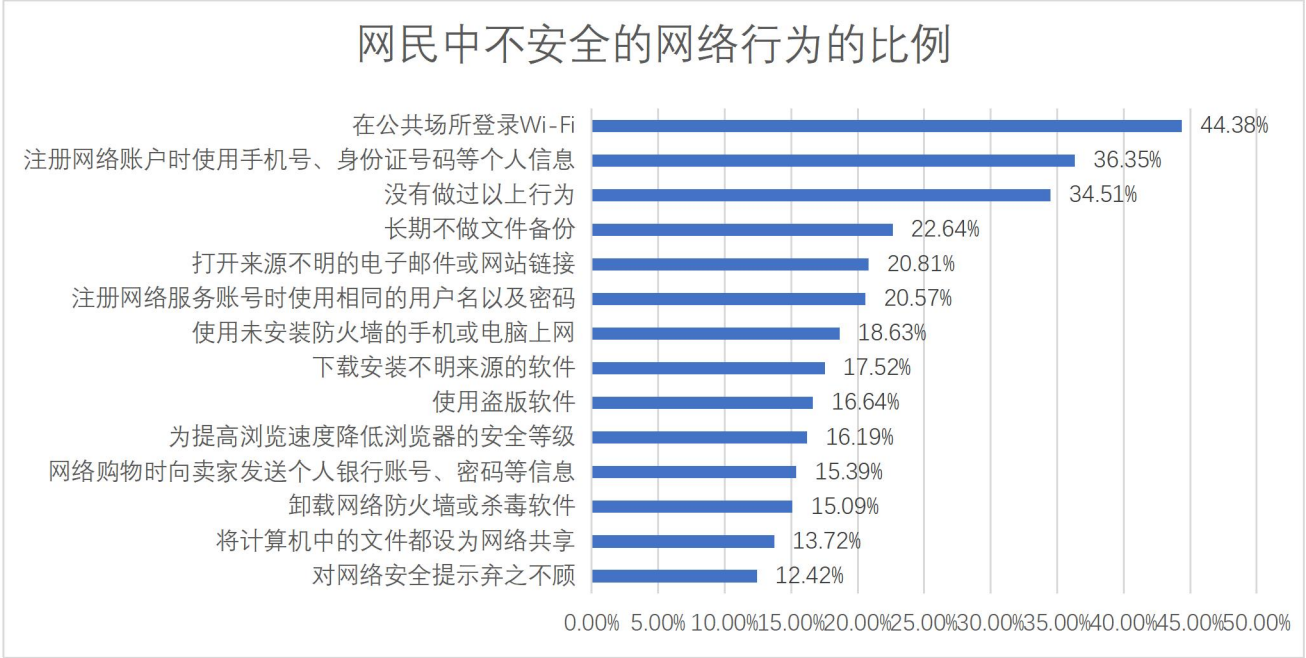


图表 4.1-5：公众网民常用网络应用服务的覆盖率
(图表数据来源：公众网民版主问卷第 11 题：您经常使用的网络应用服务有哪些？)

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：44.38%网民曾在公共场所登录Wifi，36.35%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 34.51%。

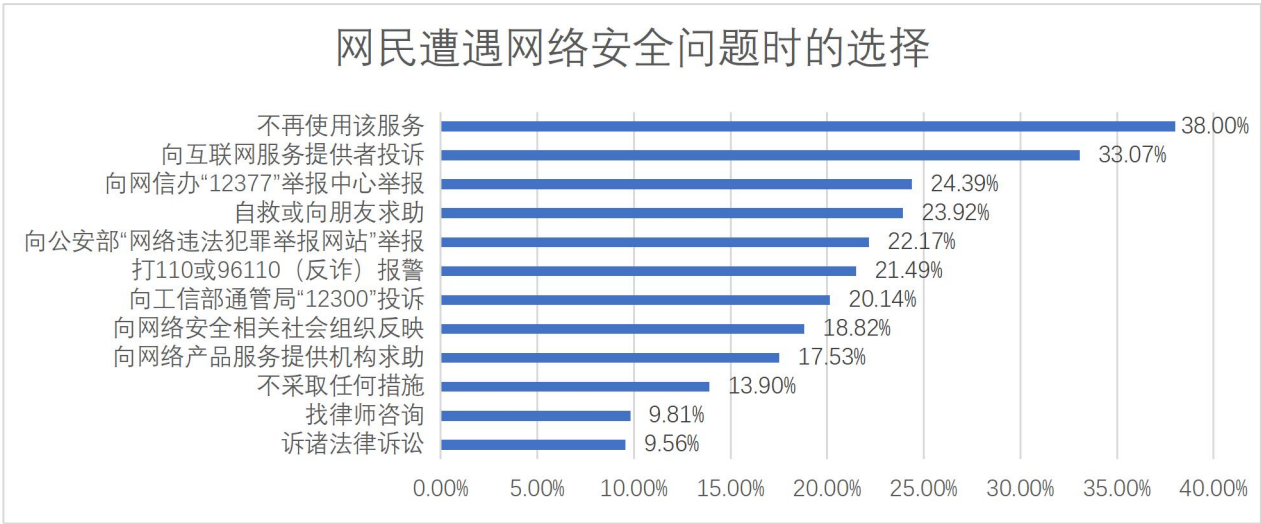


图表 4.2-1：网民中有不安全的网络行为的比例

(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

公众网民在网上过程中遇到网络安全问题后，最多的是不再使用该服务，占比 38.00%，其次是向互联网服务提供者投诉，占 33.07%，体现数出网民的自我保护维权意识较高。



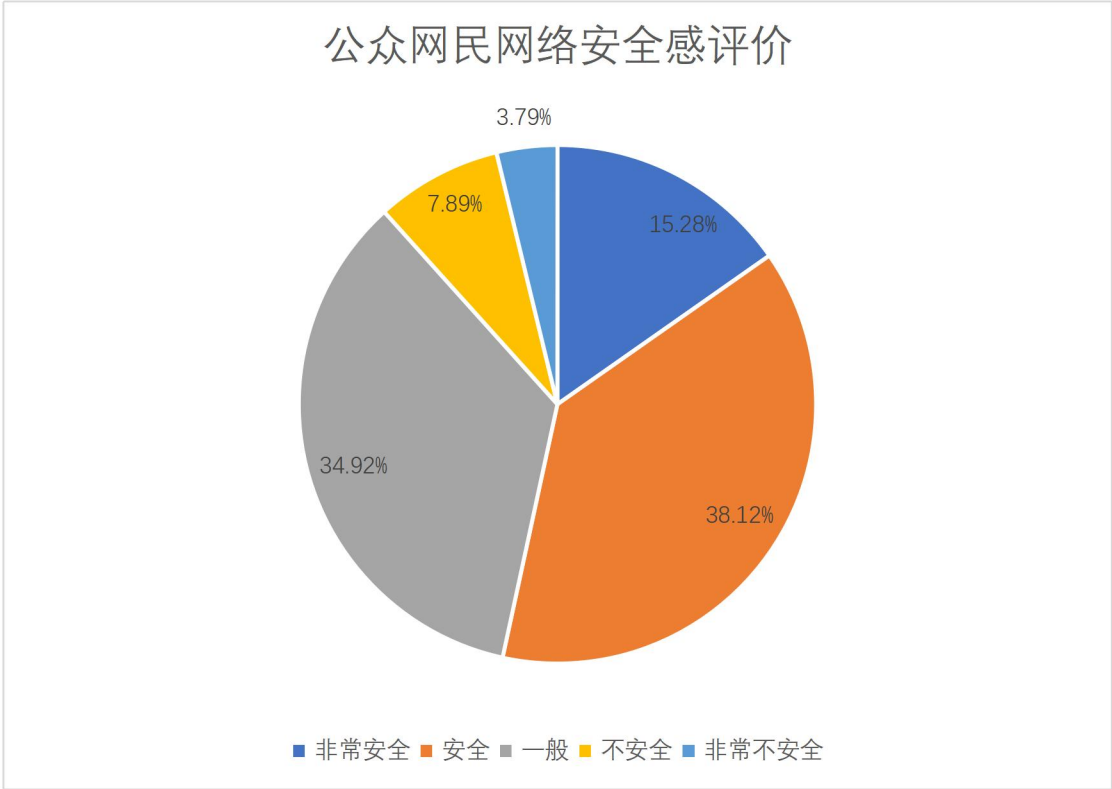
图表 4.2-2：网民遭遇网络安全问题的应对选择

(图表数据来源：公众网民版主问卷第 16 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 38.12%，非常安全占 15.28%，两者相加占 53.4%，评价一般的占 34.92%。在负面评价方面，持不安全评价的占 7.89%，非常不安全的评价占 3.79%，两者相加，持不安全评价或非常不安全评价的占 11.68%。

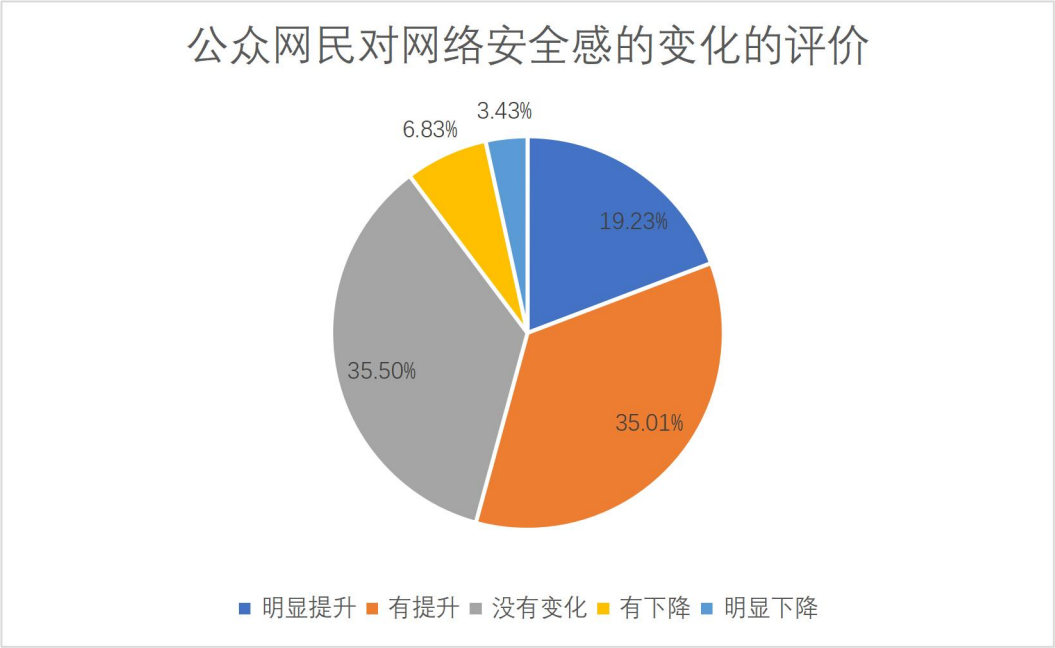


图表 4.3-1：公众网民网络安全感评价

(图表数据来源：公众网民版主问卷第 13 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

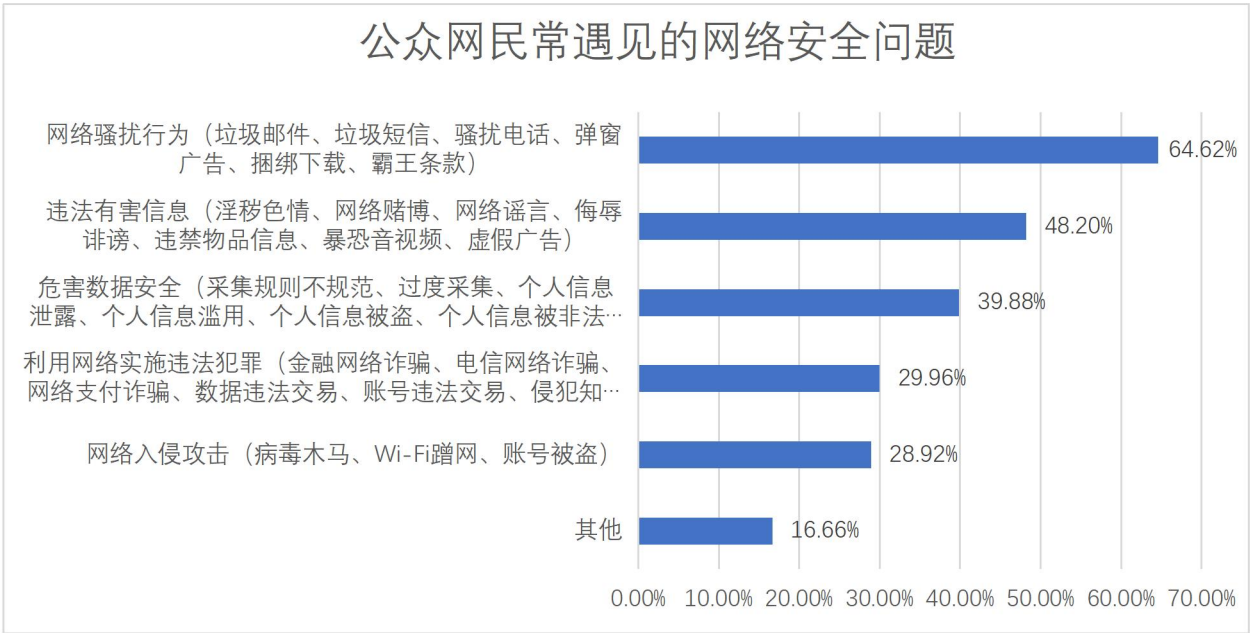
公众网民认为与去年相比网络安全感有较明显的提升。其中 19.23%的网民认为网络安全感有明显提升，35.01%网民认为有略有改善，两者相加达 54.24%，超过一半的网民认为网络安全感有提升。



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 14 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 64.62%，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 48.20%，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 39.88%。

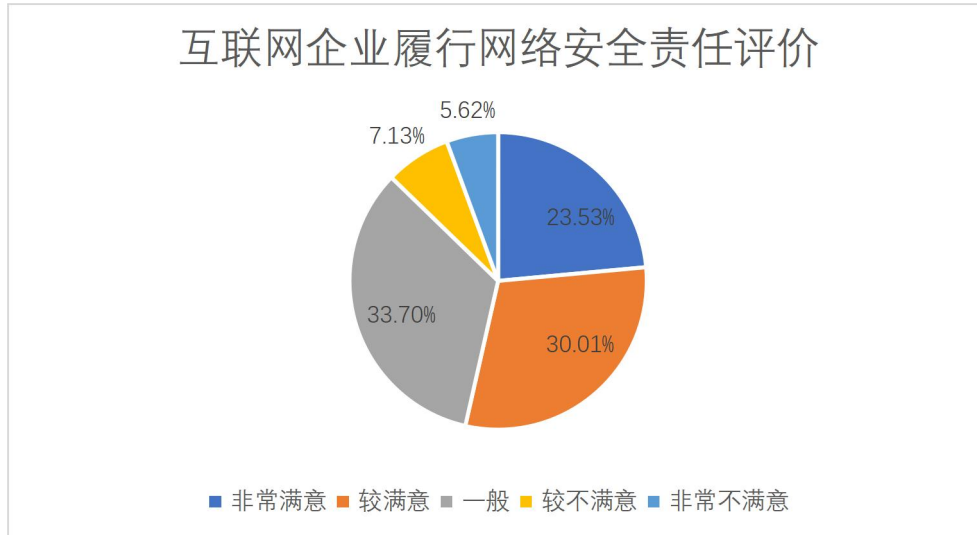


图表 4.3-3：公众网民常遇见的网络安全问题
(图表数据来源：公众网民版主问卷第 15 题：您经常遇到哪些网络安全问题？)

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 33.70%，对表现非常满意的占 23.53%，较满意的占 30.01%，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。

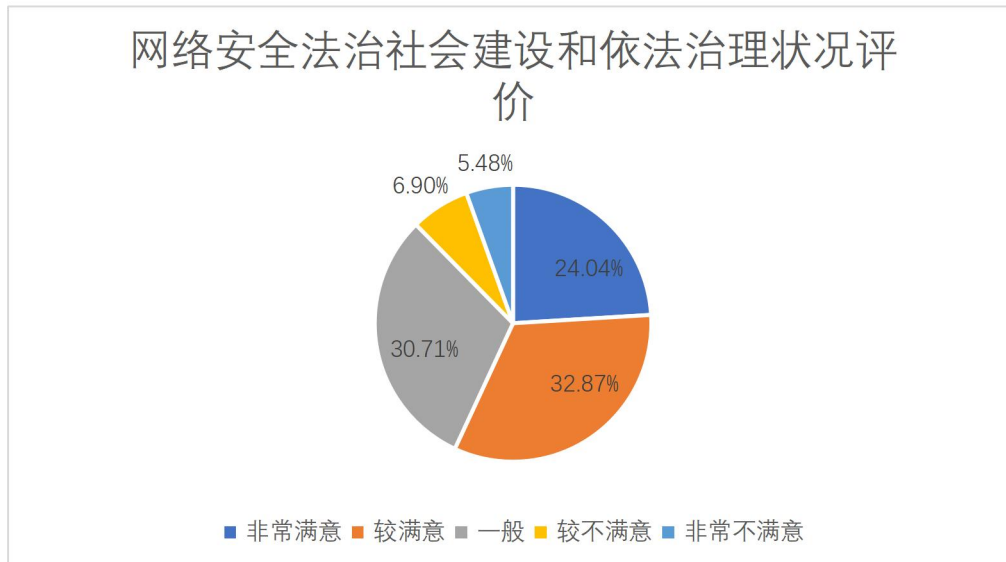


图表 4.4-1：公众网民常遇见的网络安全问题

（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非常满意的占 24.04%，较满意的最多，占 32.87%，认为一般的占 30.71%。认为好评的超过一半（56.91%），总体评价上给予好评。



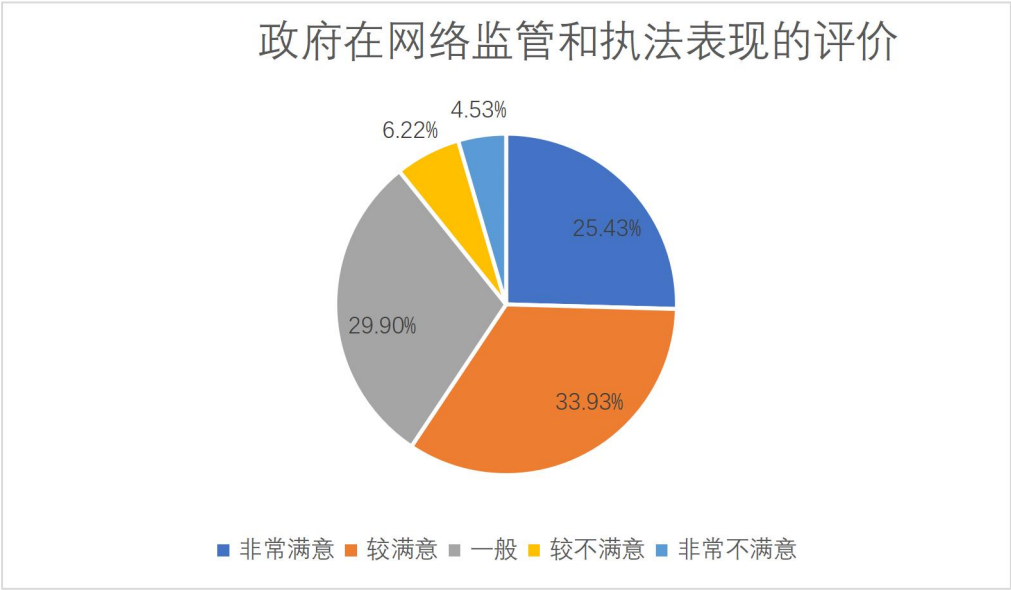
图表 4.4-2：网络安全法治社会建设和依法治理状况评价

（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 25.43%，满意

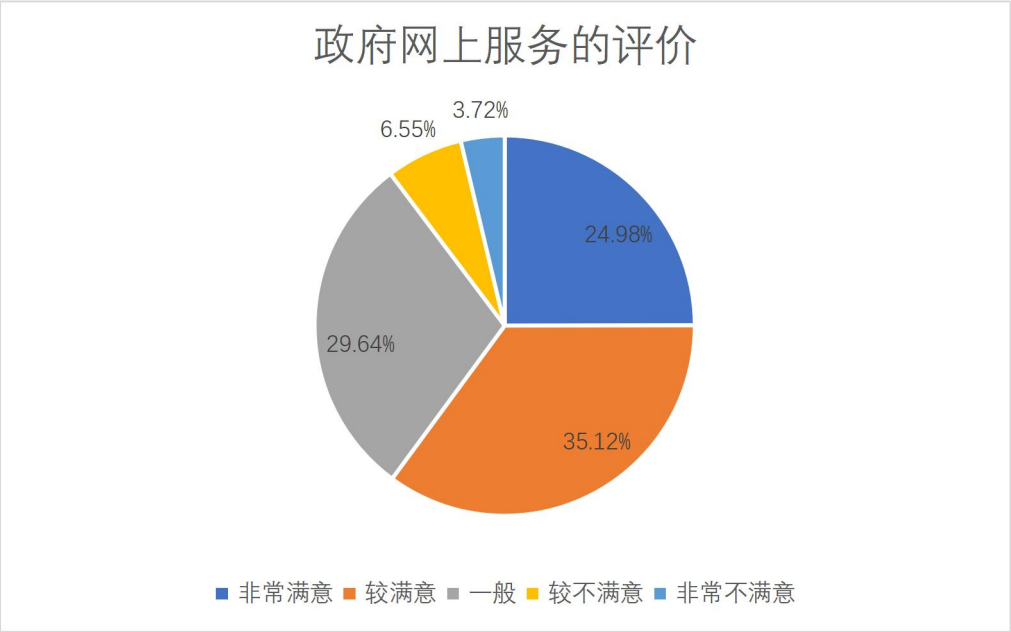
的占 33.93%，认为一般的占 29.90%，认为好评的超过半数（59.36%），总体上给予好评。



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 24.98%，较满意的占 35.12%，认为一般的占 29.64%。认为好评的占 60.1%，超过半数，总体评价是好评为主。

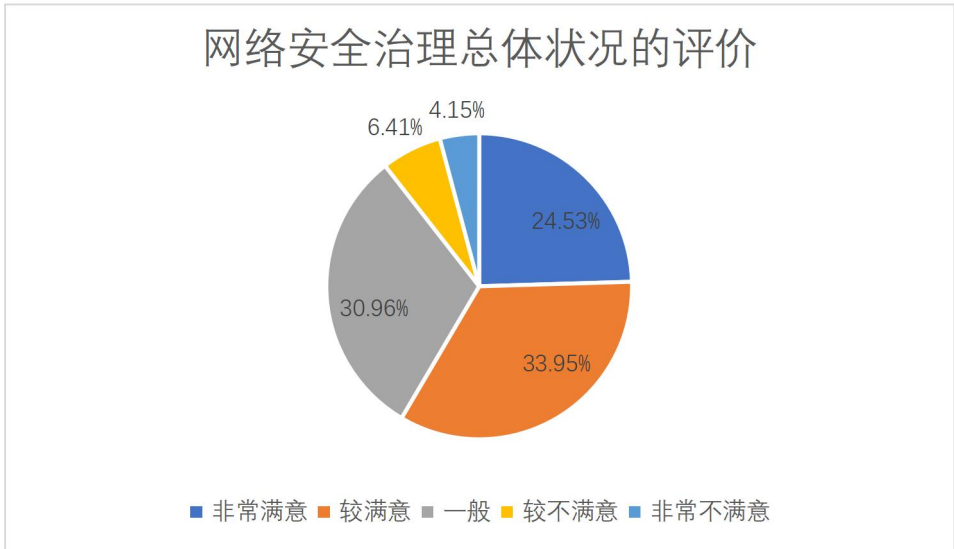


图表 4.4-4：政府网上服务的评价
（图表数据来源：公众网民版主问卷第 17.4 题：政府在数字政府网上服务方面的表现？）

（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 24.53%，较满意

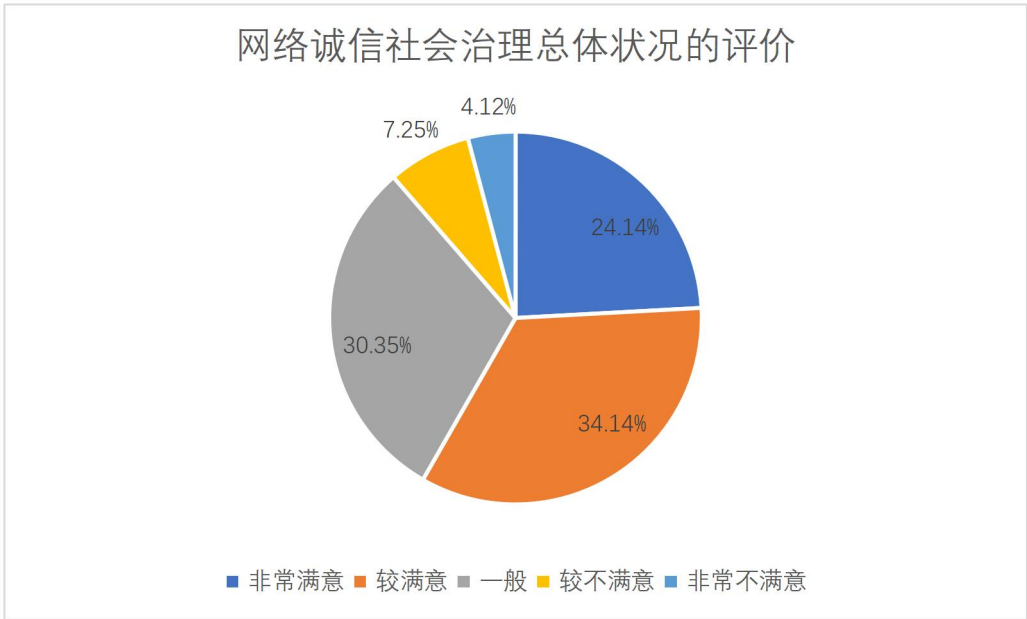
的占 33.95%，评价一般的占 30.96%。认为好的占 58.86%，超过半数，总体上好评。



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？)

(6) 网络诚信社会治理总体状况的评价

公众网民对我国网络诚信社会治理总体的状况评价中，非常满意的占 24.14%，较满意的占 34.14%，评价一般的占 30.35%。认为好的占 58.28%，超过半数，总体上好评。



图表 4.4-6：网络诚信社会治理总体状况的评价
(图表数据来源：公众网民版主问卷第 17.6 题：我国网络诚信社会治理总体状况？)

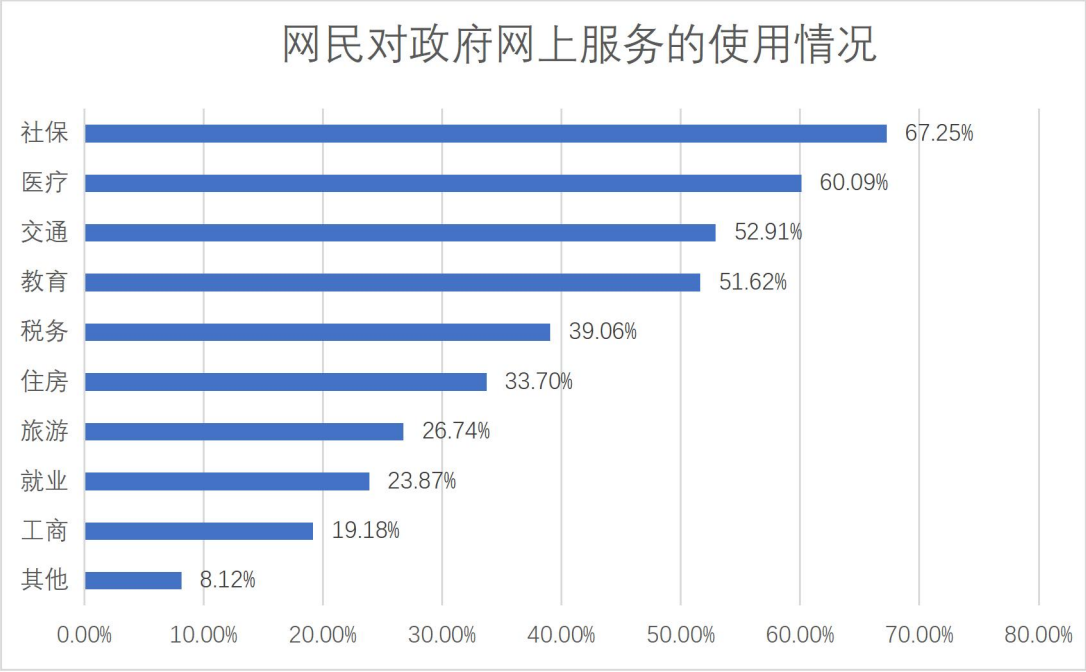
五、 专题分析

5.1 数字政府服务与治理能力提升

参加本专题调查的从业人员数量一共 209414 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（67.25%）、医疗（60.09%）、交通（52.91%）、教育（51.62%）。

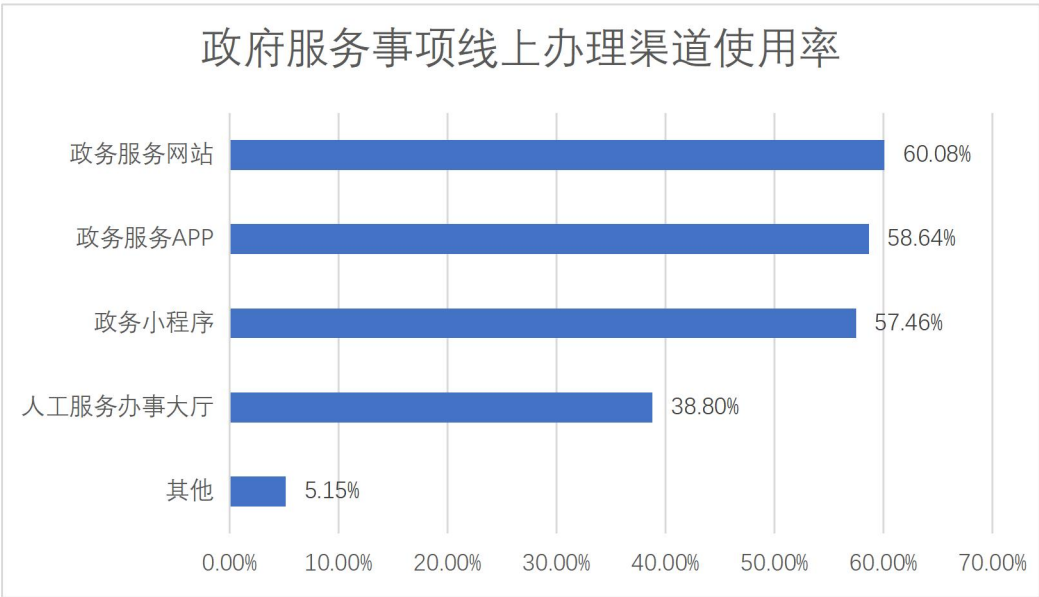


图表 5.1-1：网民对政府网上服务的使用情况

（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

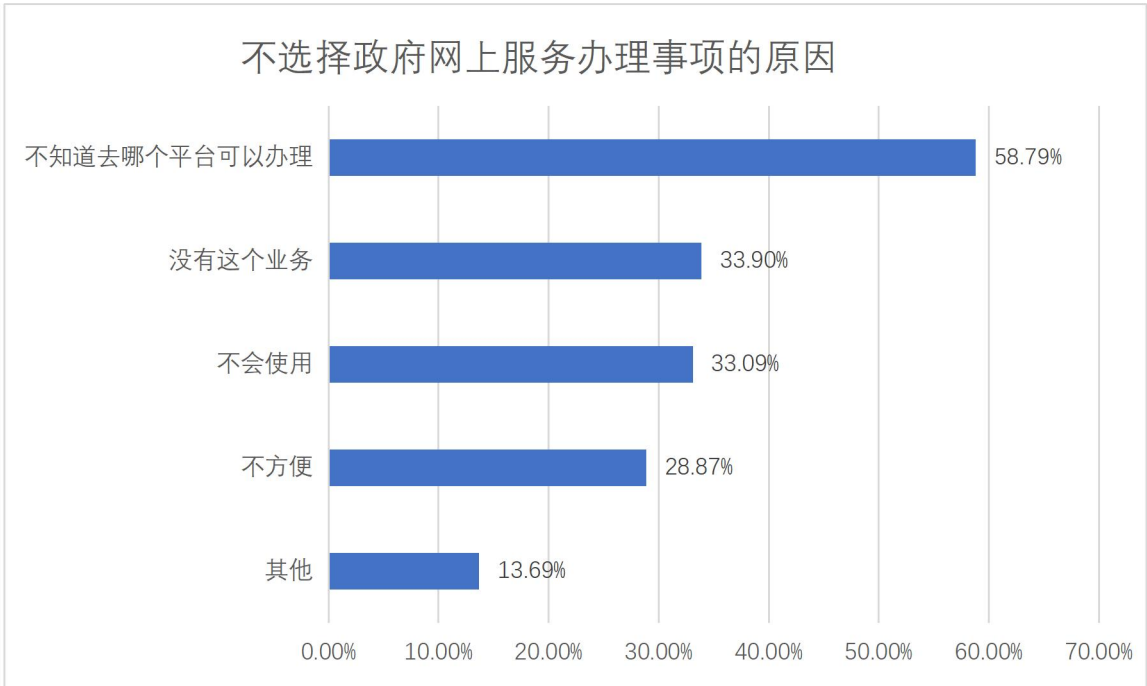
参与调查的公众网民在办理政府公共服务事项时，使用率排在前 3 位的渠道为：政务服务网站（60.08%）、政务服务 APP（58.64%）、政务小程序（57.46%）。数据显示公众网民较多地会优先使用政府线上服务渠道办理业务，远远超过传统的人工服务办事大厅（38.80%），电子政务发展效果初显，对公众网民线上办理服务事项的使用习惯培养已取得不错的成效。



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，最主要的问题是不知道去哪个平台可以办理（58.79%），次要问题是需要办理的业务在平台上没有（33.90%）。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（33.09%），有 1/4 左右的人表示使用起来不方便（28.87%）。

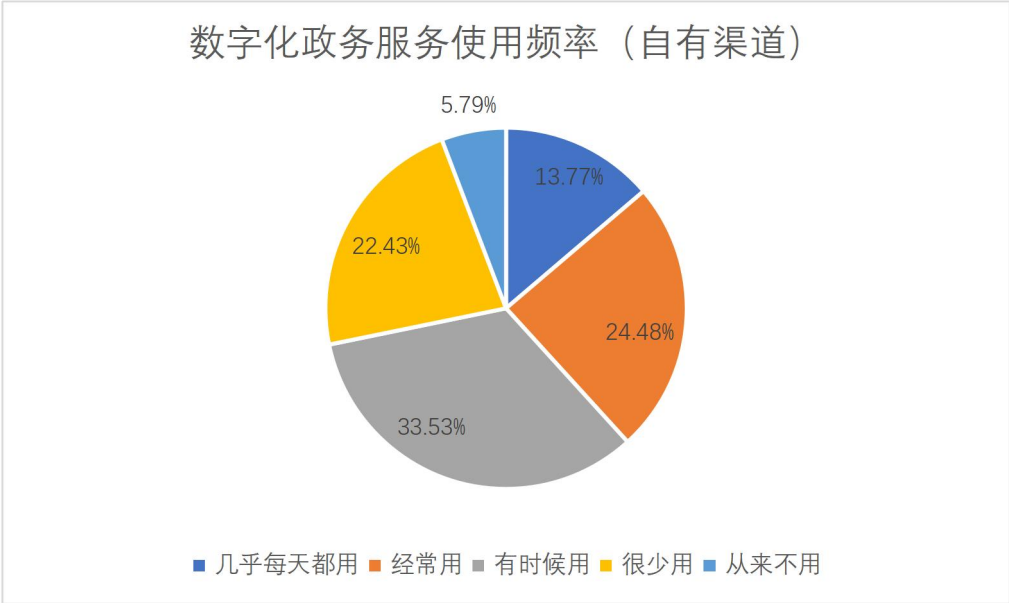


图表 5.1-2.1：不选择政府网上服务办理事项的原因

（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）数字化政务服务使用频率（自有渠道）

在调查公众网民通过使用政府网站和政务客户端（APP）等数字化政务服务工具时发现，13.77%的人几乎每天都使用，24.48%的人经常使用，有时使用的人占比总多，为33.53%，只有5.79%的人从来不用。数据显示数字化政务服务普及推广工作取得一定成效。

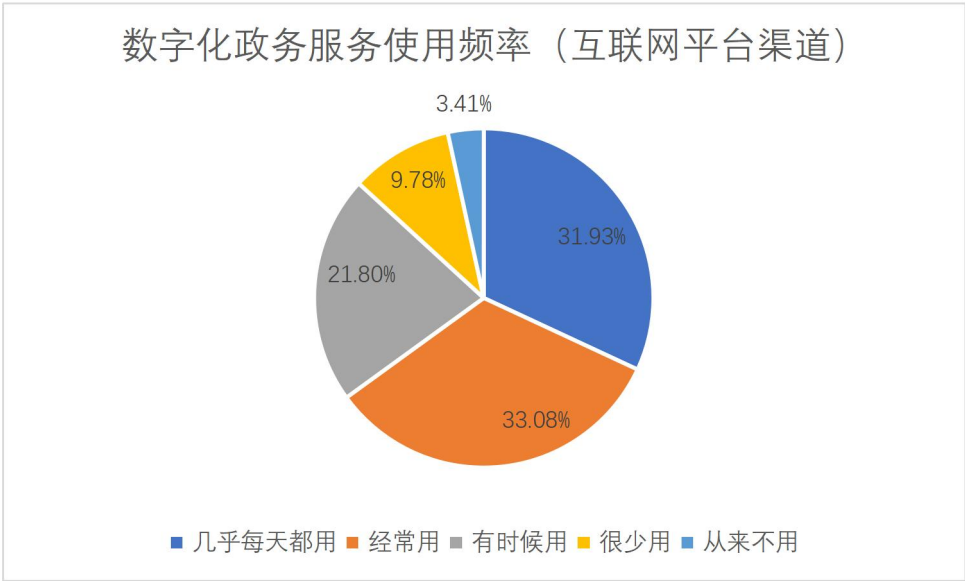


图表 5.1-3：数字化政务服务使用频率（自有渠道）

（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）数字化政务服务使用频率（互联网平台渠道）

在调查公众网民通过使用第三方平台（支付宝、微信、微博等）搭载的数字化政务服务时发现，31.93%的人几乎每天都使用，经常使用的人占比最多，达33.08%，有时使用的人占比21.80%，只有3.41%的人从来不用。数据显示第三方互联网平台渠道对于推广普及数字化政务服务有着不可替代的重要作用。

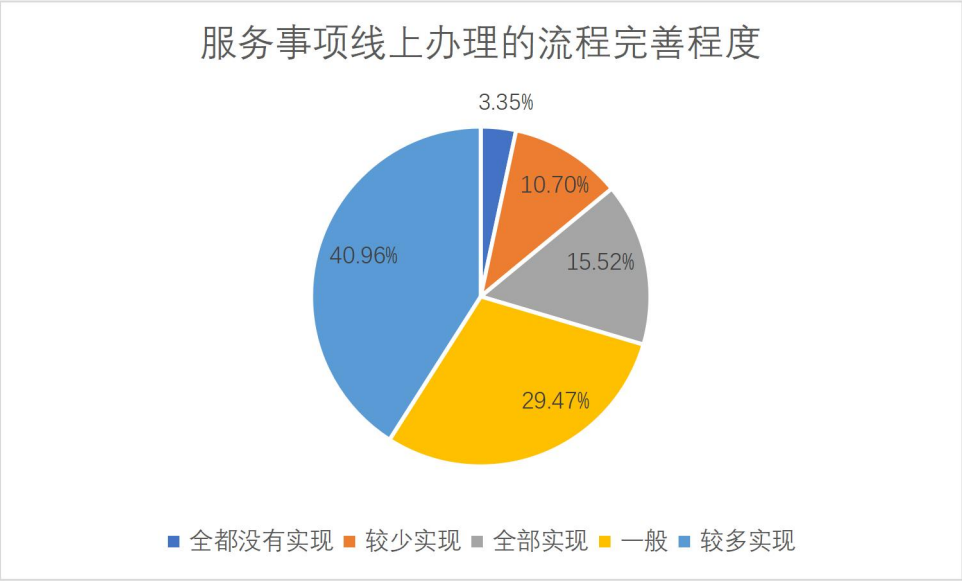


图表 5.1-4：数字化政务服务使用频率（互联网平台渠道）

（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：您对第三方平台（支付宝、微信、微博等）搭载的数字化政务服务的使用状况如何？）

（5）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（15.52%），大部分的人（40.96%）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（3.35%）发现，其所办的政务服务事项完全需要在线下进行办理。

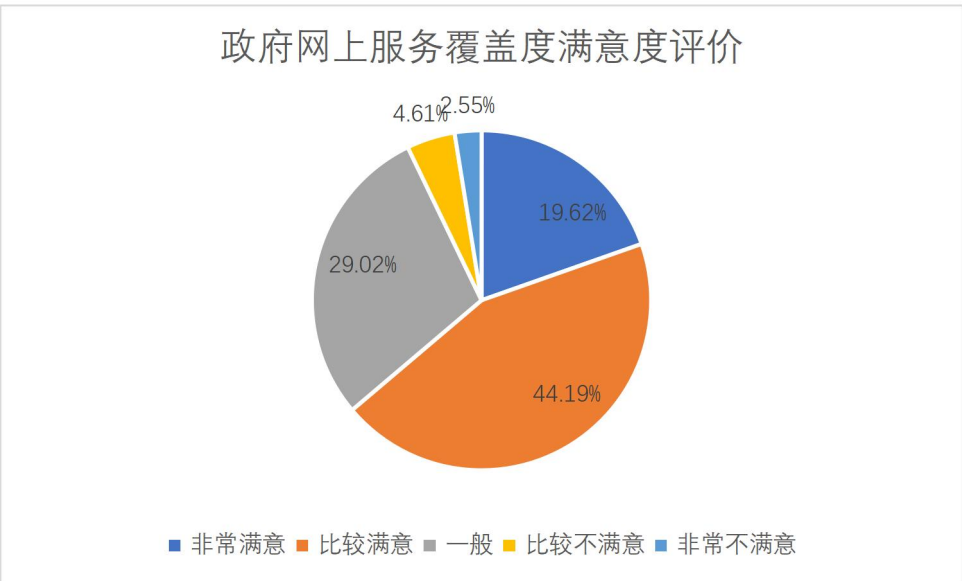


图表 5.1-5：服务事项线上办理的流程完善程度

（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：您办理过的政务服务事项是否实现了全程网上办理？）

（6）政府网上服务覆盖度满意度评价

参与调查的公众网民评价政府网上服务覆盖度满意度时，感到非常满意的有 19.62%，比较满意的有 44.19%，一般的占 29.02%，感到非常不满意的有 2.55%。

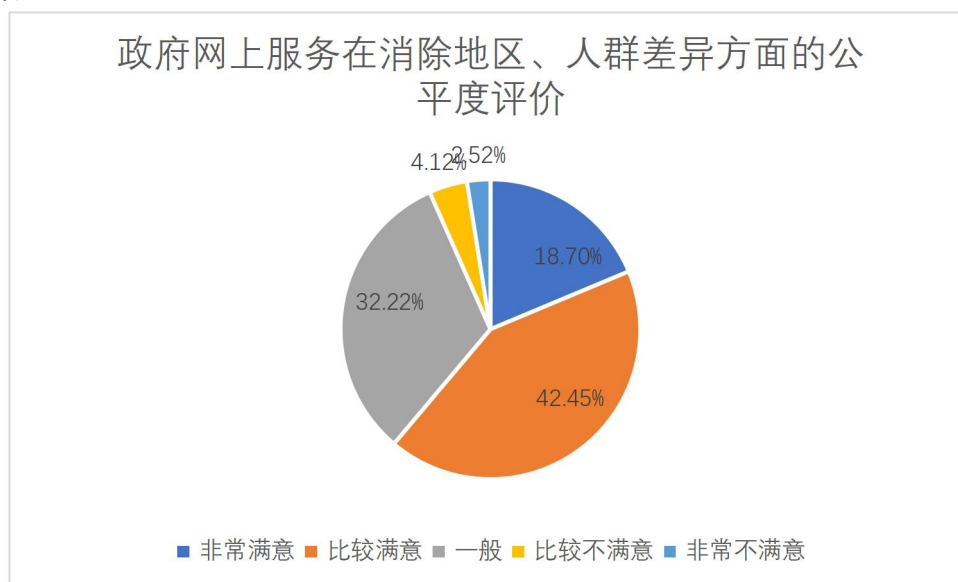


图表 5.1-6：政府网上服务覆盖度满意度评价

（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：您对现在的政府网上服务覆盖度满意度评价如何？）

（7）政府网上服务在消除地区、人群差异方面的公平度评价

对当前政府网上服务在消除地区、人群差异方面的公平度评价中，受到好评。其中，非常满意（18.70%）、比较满意（42.45%）、一般（32.22%），给予肯定态度的占大多数（72.25%）。

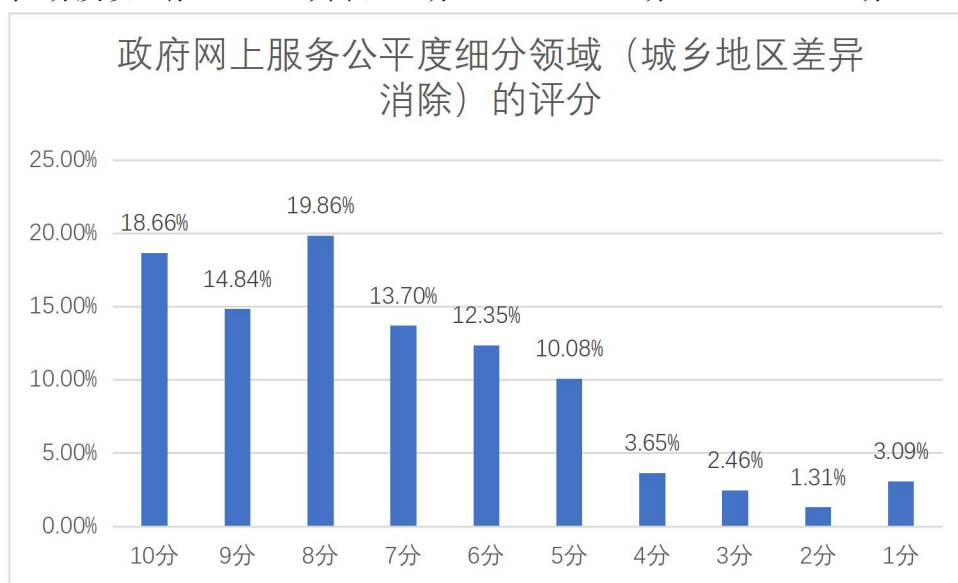


图表 5.1-7：政府网上服务在消除地区、人群差异方面的公平度评价

（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 7 题：您认为现在的政府网上服务在消除地区、人群差异方面的公平度评价如何？）

（8）政府网上服务公平度细分领域（城乡地区差异消除）的评分

对于政府网上服务公平度细分领域（城乡地区差异消除）的评价，好评度较高，达到 8 分及以上有 53.36%。其中，10 分（18.66%）、9 分（14.84%）、8 分（19.86%）。

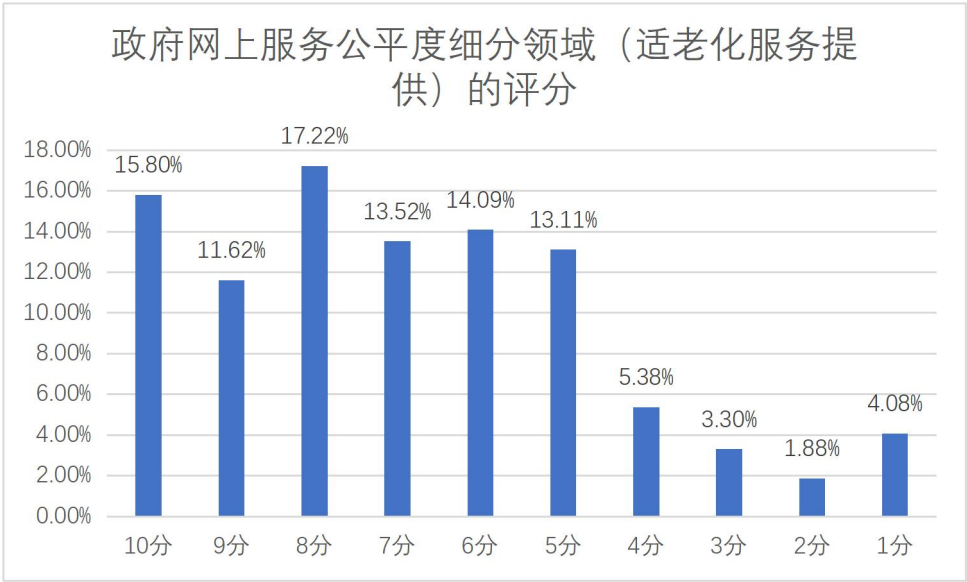


图表 5.1-8：政府网上服务公平度细分领域（城乡地区差异消除）的评分

（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 7.1 题：您对政府网上服务公平度细分领域方面的评分：（打分最高 10 分，最低 1 分）—城乡地区差异消除）

（9）政府网上服务公平度细分领域（适老化服务提供）的评分

对于政府网上服务公平度细分领域（适老化服务提供）的评价，达到 8 分及以上有 44.64%，表明适老化服务还有不少改进空间。其中，10 分（15.80%）、9 分（11.62%）、8 分（17.22%）。

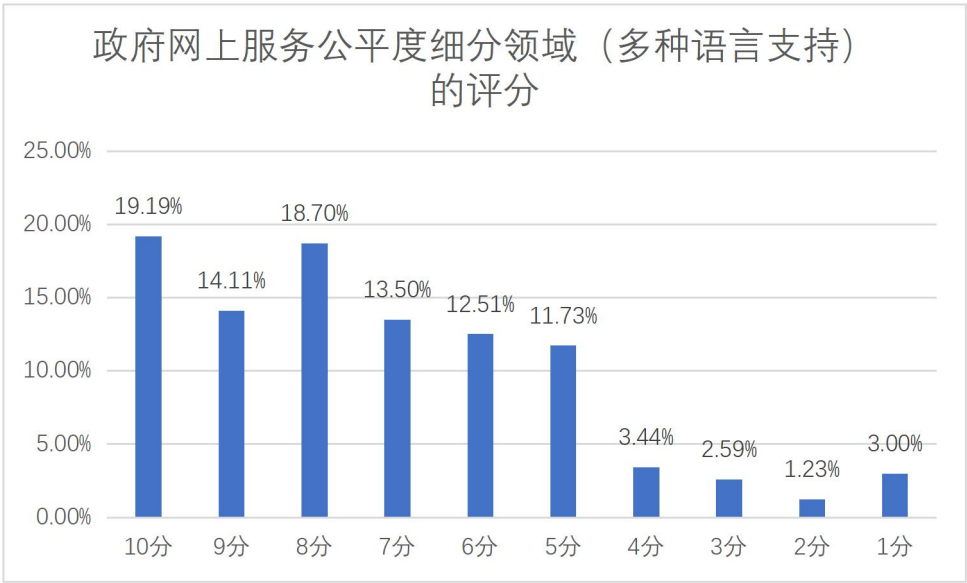


图表 5.1-9：政府网上服务公平度细分领域（适老化服务提供）的评分

（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 7.2 题：您对政府网上服务公平度细分领域方面的评分：（打分最高 10 分，最低 1 分）—适老化服务提供）

（10）政府网上服务公平度细分领域（多种语言支持）的评分

对于政府网上服务公平度细分领域（多种语言支持）的评价，好评度较高，达到 8 分及以上有 52%。其中，10 分（19.19%）、9 分（14.11%）、8 分（18.7%）。

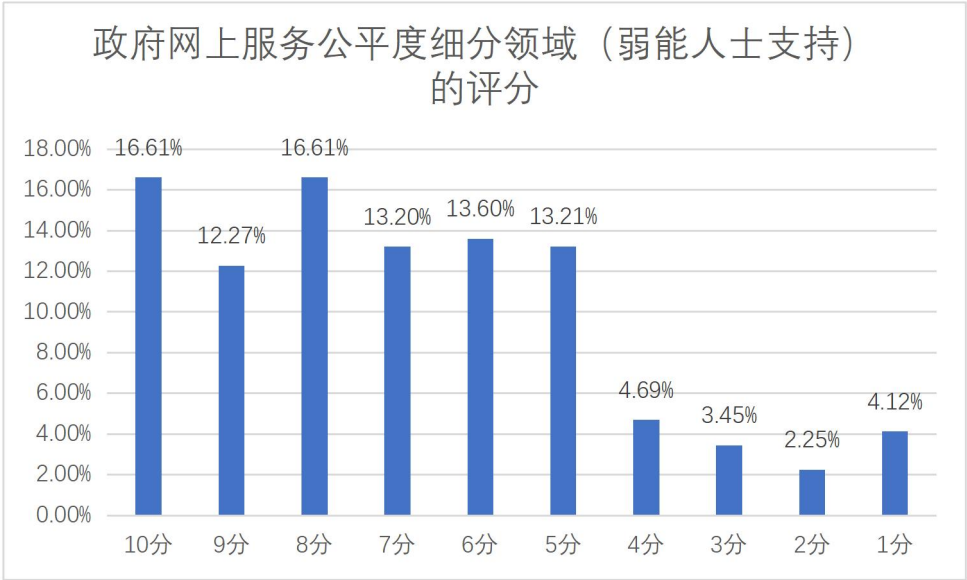


图表 5.1-10：政府网上服务公平度细分领域（多种语言支持）的评分

（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 7.3 题：您对政府网上服务公平度细分领域方面的评分：（打分最高 10 分，最低 1 分）—多种语言支持）

（11）政府网上服务公平度细分领域（弱能人士支持）的评分

对于政府网上服务公平度细分领域（弱能人士支持）的评价，达到 8 分及以上有 45.49%，表明弱能人士支持工作方面还有不少改进空间。其中，10 分（16.61%）、9 分（12.27%）、8 分（16.61%）、7 分（13.20%）、6 分（13.60%）、5 分（13.21%）、4 分（4.69%）、3 分（3.45%）、2 分（2.25%）、1 分（4.12%）。

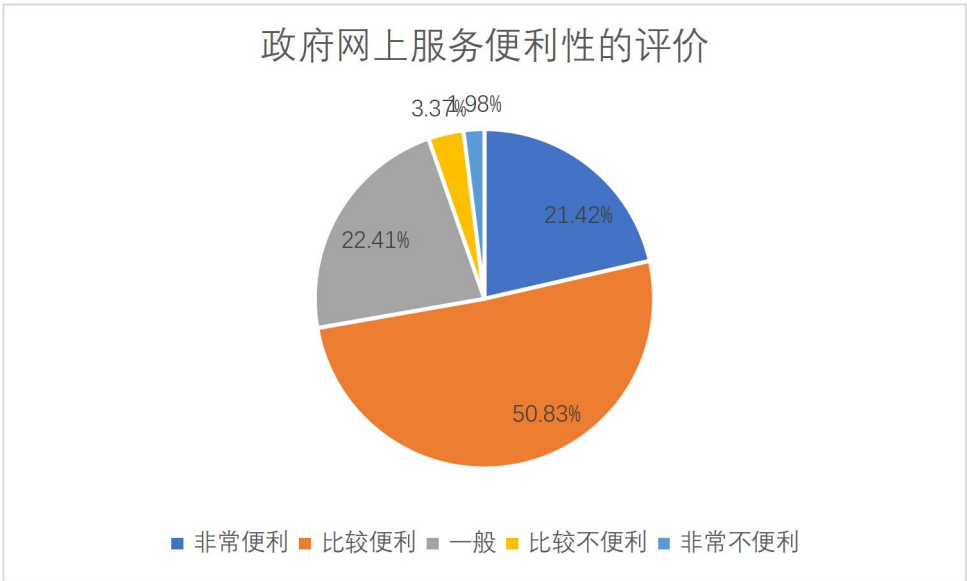


图表 5.1-11：政府网上服务公平度细分领域（弱能人士支持）的评分

（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 7.4 题：您对政府网上服务公平度细分领域方面的评分：（打分最高 10 分，最低 1 分）—弱能人士支持）

（12）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（21.42%）、比较便利（50.83%）、一般（22.41%），给予肯定态度的占大多数（72.25%）。

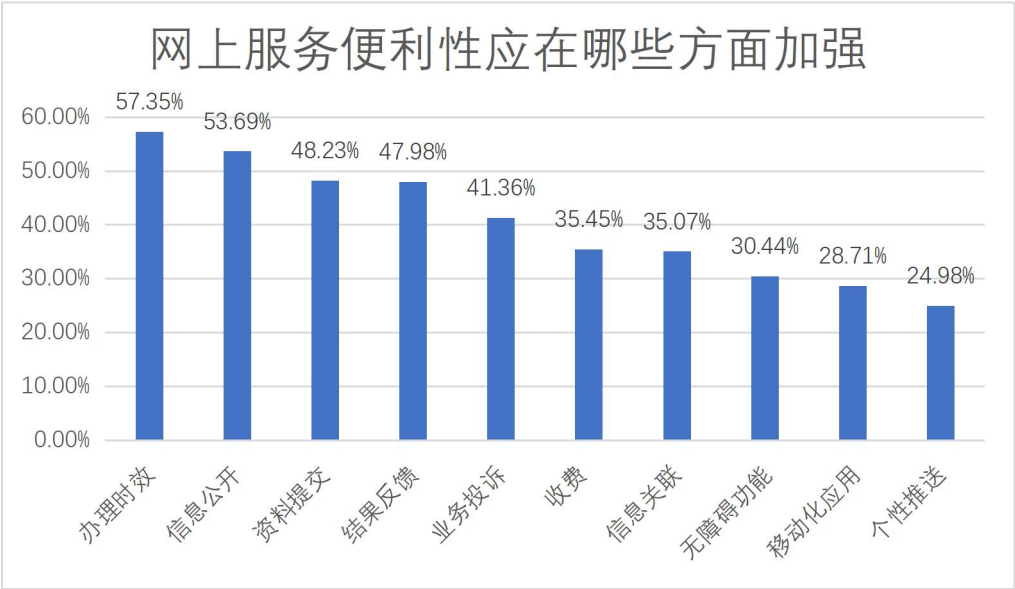


图表 5.1-12：服务事项线上办理的流程完善程度

（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 8 题：您认为现在的政府网上服务是否便利？）

（13）对政府网上服务便利性应在哪些方面加强的评价

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：办理时效（57.35%）、信息公开（53.69%）、资料提交（48.23%）、结果反馈（47.98%）。

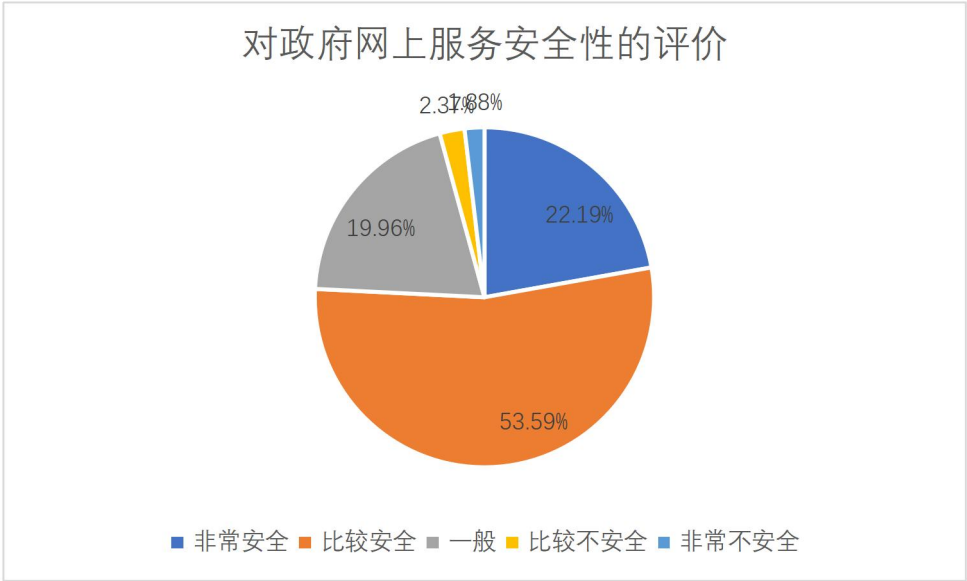


图表 5.1-13：网上服务的便利性应在哪些方面加强

（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 8.1 题：您认为政府网上服务的便利性应在哪些方面加强？）

（14）对政府网上服务安全性的评价

绝大多数（75.78%）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 22.19%、认为比较安全的占 53.59%，仅有 1.88%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。

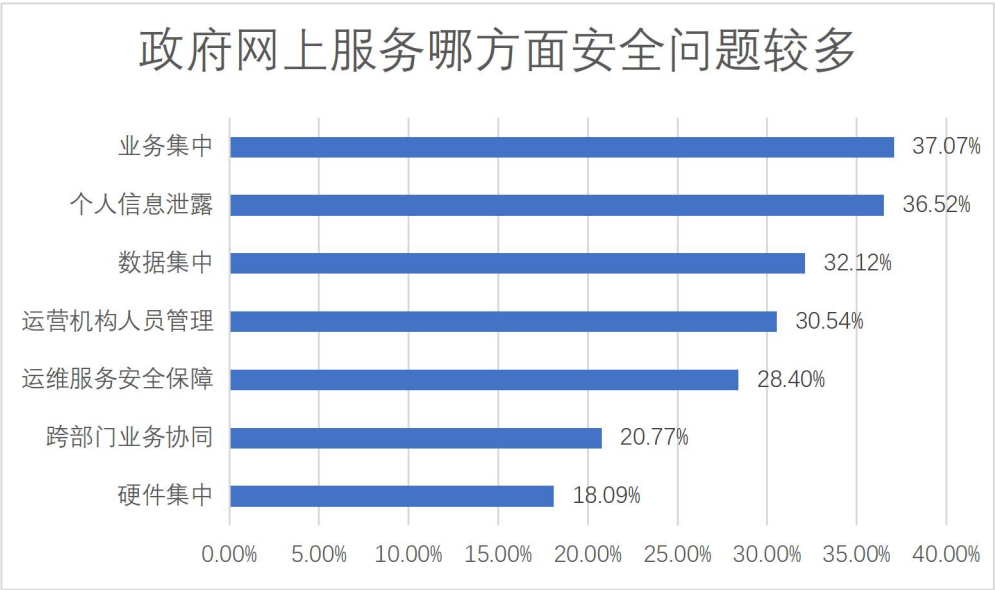


图表 5.1-14：对政府网上服务安全性的评价

（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 9 题：您认为现在的政府网上服务是否安全？）

（15）对政府网上服务在哪些方面安全问题较多的评价

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：业务集中(37.07%)、个人信息泄露（36.52%）、数据集中（32.12%）、运营机构人员管理（30.54%）、运维服务安全保障（28.4%）。

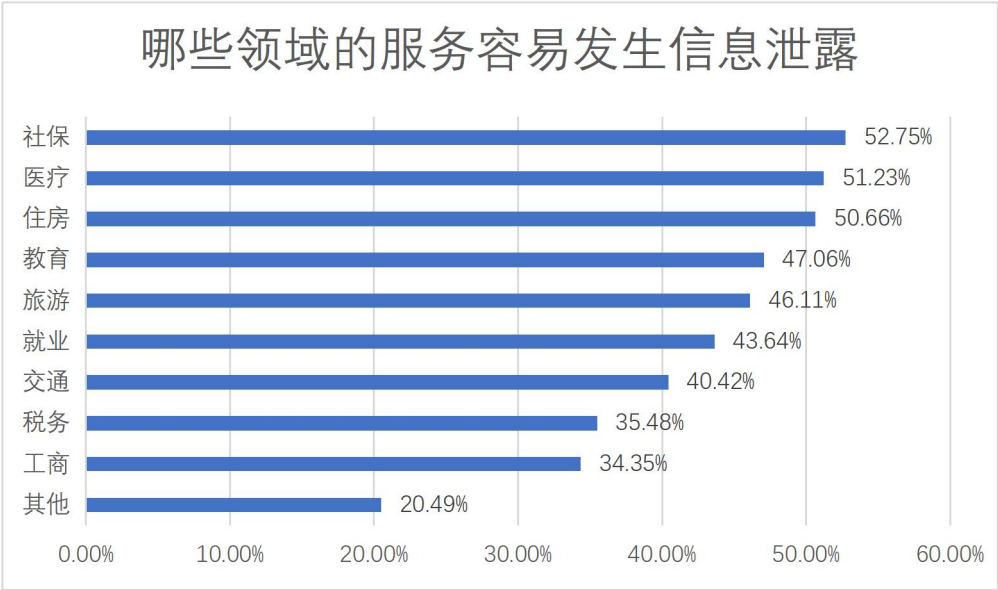


图表 5.1-15：对政府网上服务安全性的评价

（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 9.1 题：您认为政府网上服务在哪些方面安全问题比较多？）

（16）对哪些领域的政府线上服务容易发生信息泄露的评价

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：社保(52.75%)、医疗(51.23%)、住房(50.66%)、教育（47.06%）、旅游（46.11%）。

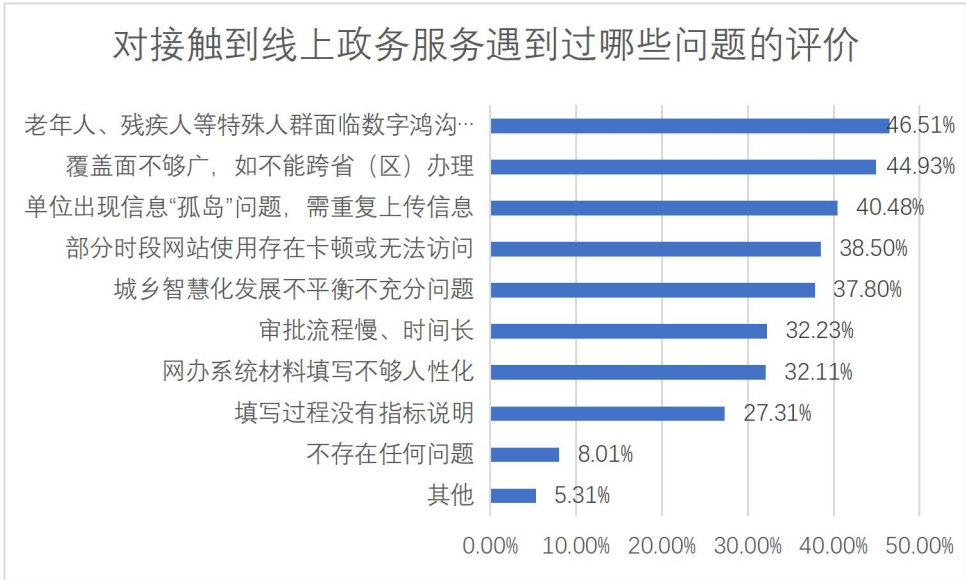


图表 5.1-16：主要在哪些领域的服务容易发生信息泄露

（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 9.2 题：您认为主要在哪些领域的服务容易发生信息泄露？）

（17）对接触到线上政务服务遇到过哪些问题的评价

在调查公众网民在接触线上政务服务遇到过哪些问题时，排名前 5 的领域是：老年人、残疾人等特殊人群面临数字鸿沟等现实问题（46.51%）、覆盖面不够广，如不能跨省（区）办理（44.93%）、单位出现信息“孤岛”问题，需重复上传信息（40.48%）、部分时段网站使用存在卡顿或无法访问（38.50%）、城乡智慧化发展不平衡不充分问题（37.80%）。

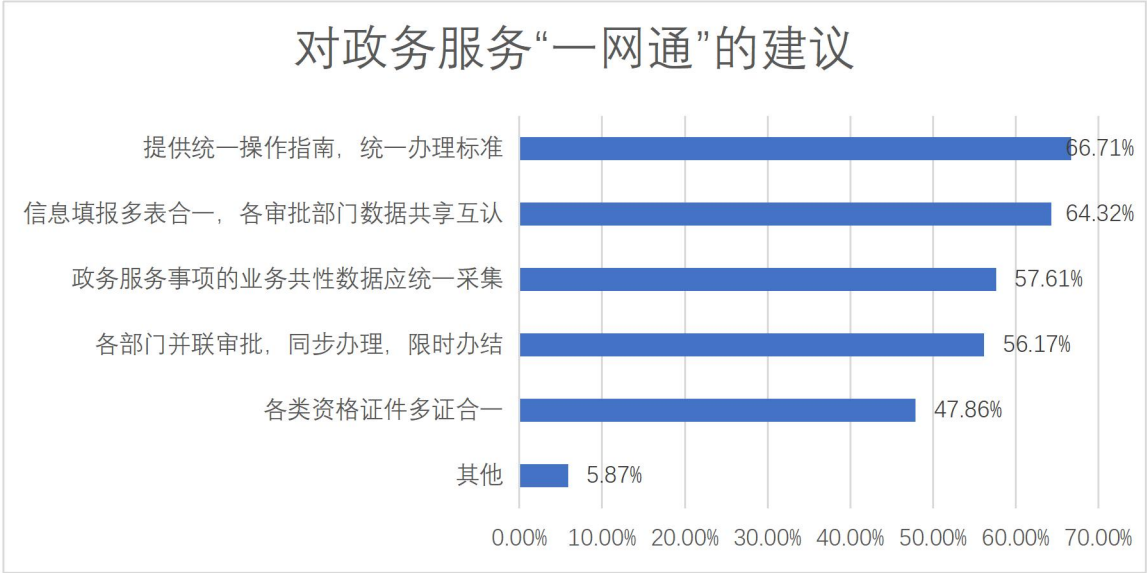


图表 5.1-17：主要在哪些领域的服务容易发生信息泄露

（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 10 题：您或者您的家人在接触线上政务服务遇到过哪些问题？）

（18）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：提供统一操作指南，统一办理标准（66.71%）；信息填报多表合一，各审批部门数据共享互认（64.32%）；政务服务事项的业务共性数据应统一采集（57.61%）；各部门并联审批，同步办理，限时办结（56.17%）；各类资格证件多证合一（47.86%）。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。

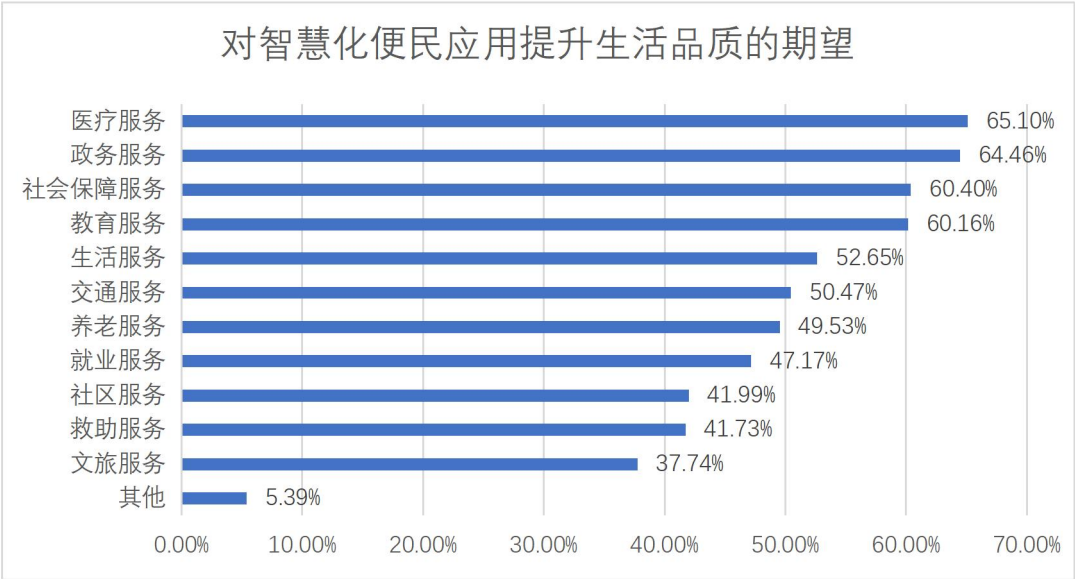


图表 5.1-18：对政务服务“一网通”的建议

（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 11 题：您对实现政务服务“一网通”有什么建议？）

（19）对智慧化便民应用提升生活品质的期望

在调查公众网民对智慧化便民应用能在哪些方面提升生活品质的期望时，排名前 5 的领域是：医疗（65.1%）、政务（64.46%）、社会保障（60.4%）、教育（60.16%）、生活服务（52.65%）。

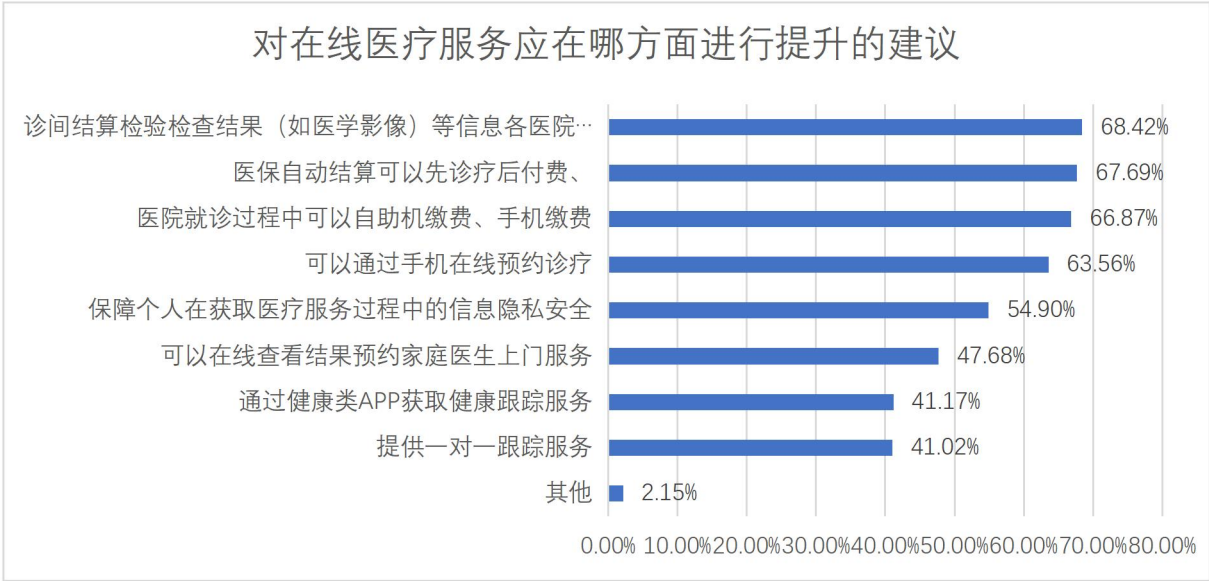


图表 5.1-19：对智慧化便民应用提升生活品质的期望

（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 12 题：您最希望通过智慧化便民应用提升以下哪些方面的生活品质？）

（20）对在线医疗服务应在哪方面进行提升的建议

在深入调查公众网民认为在线医疗服务应在哪方面进行提升的建议时发现,排名前 5 的建议是：诊间结算检验检查结果（如医学影像）等信息各医院可以互认（68.42%）、医保自动结算可以先诊疗后付费（67.69%）、医院就诊过程中可以自助机缴费、手机缴费（66.87%）、可以通过手机在线预约诊疗（63.56%）、保障个人在获取医疗服务过程中的信息隐私安全（54.90%）。

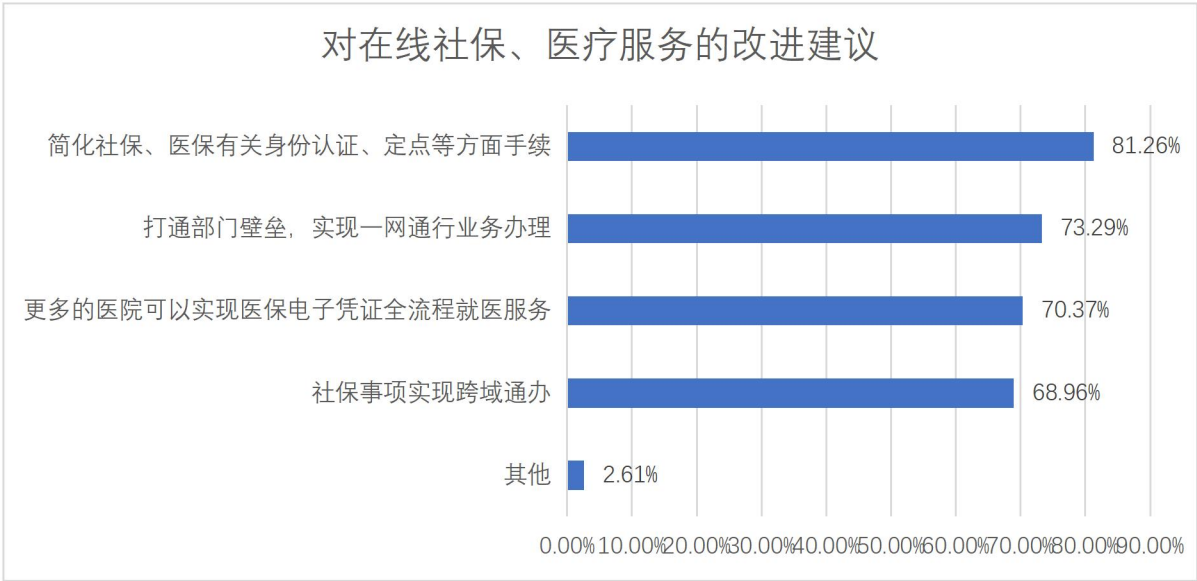


图表 5.1-20：对在线医疗服务应在哪方面进行提升的建议

（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 12.1 题：您认为最应该提升以下哪些方面的医疗服务？）

（21）对在线社保、医疗服务的改进建议

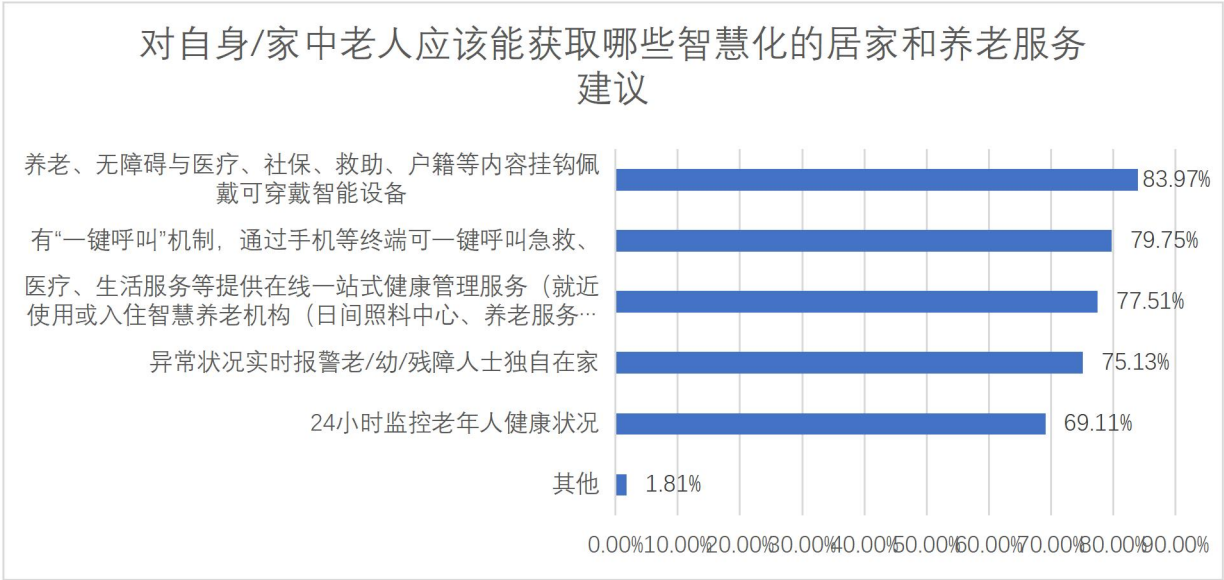
在调查公众网民对在线社保、医疗服务的改进建议时发现,排名前 3 的建议是：简化社保、医保有关身份认证、定点等方面手续（81.26%）、打通部门壁垒，实现一网通行业务办理（73.29%）、更多的医院可以实现医保电子凭证全流程就医服务（70.37%）。



图表 5.1-21：对在线社保、医疗服务的改进建议
(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 12.2 题：您最希望提高以下哪些方面的社保、医保服务？)

(22) 对自身/家中老人应该能获取哪些智慧化的居家和养老服务建议

在调查公众网民认为自身/家中老人应该能获取到哪些智慧化的居家和养老服务的建议时发现，排名前 3 的建议是：养老、无障碍与医疗、社保、救助、户籍等内容挂钩佩戴可穿戴智能设备（83.97%）、有“一键呼叫”机制，通过手机等终端可一键呼叫急救（79.75%）、医疗、生活服务等提供在线一站式健康管理服务（就近使用或入住智慧养老机构（日间照料中心、养老服务站等）（77.51%）。

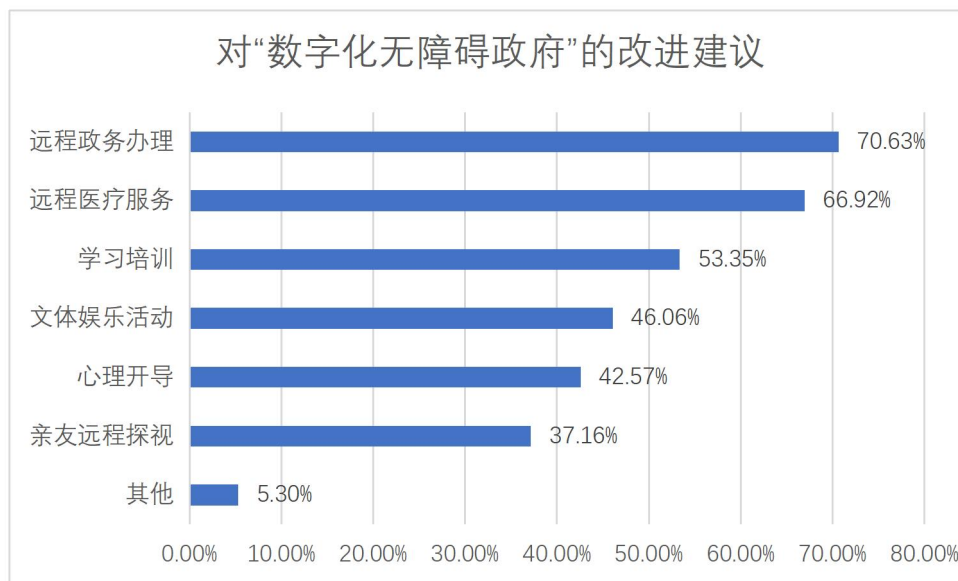


图表 5.1-22：对自身/家中老人应该能获取哪些智慧化的居家和养老服务建议
(图表数据来源：公众网民版数字政府服务与治理能力提升专题第 12.3 题：您最希望自身/家中老人能获取以下哪些智慧化的居家和养老服务?)

(23) 对“数字化无障碍政府”的改进建议

在调查公众网民对数字化无障碍政府的改进建议时发现，排名前 3 的建议是：远程

政务办理（70.63%）、远程医疗服务（66.92%）、学习培训（53.35%）。

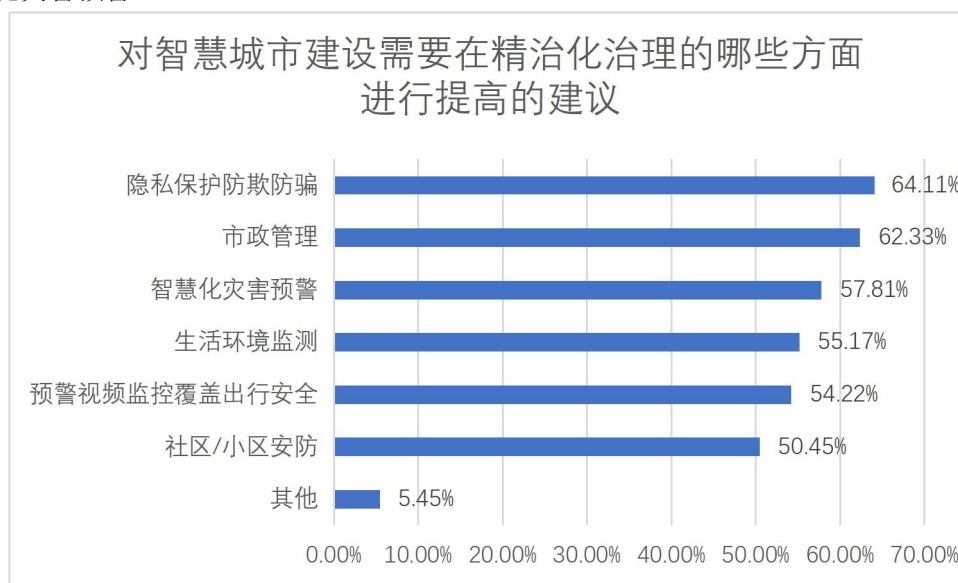


图表 5.1-23：对“数字化无障碍政府”的改进建议

（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 13 题：您认为“数字化无障碍政府”应该提高哪些服务？）

（24）对智慧城市建设需要在精治化治理的哪些方面进行提高的建议

在调查公众网民对智慧城市建设需要在精治化治理的哪些方面进行提高的建议时发现，排名前 3 的建议是：隐私保护防欺防骗（64.11%）、市政管理（62.33%）、智慧化灾害预警（57.81%）。



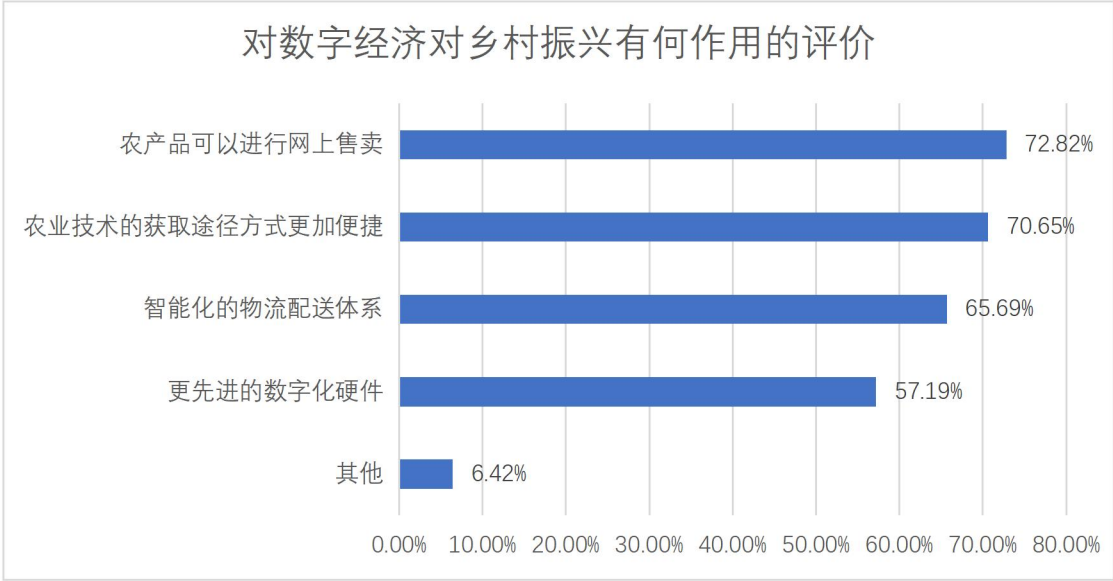
图表 5.1-24：对智慧城市建设需要在精治化治理的哪些方面进行提高的建议

（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 14 题：在精准化治理方面，您认为目前最需要通过智慧城市建设提高哪些方面的精准化治理水平？）

（25）对数字经济对乡村振兴有何作用的评价

在调查公众网民对数字经济对乡村振兴有何作用的评价时发现，排名前 3 是：农产品可以进行网上售卖（72.82%）、农业技术的获取途径方式更加便捷（70.65%）、智能

化的物流配送体系（65.69%）。

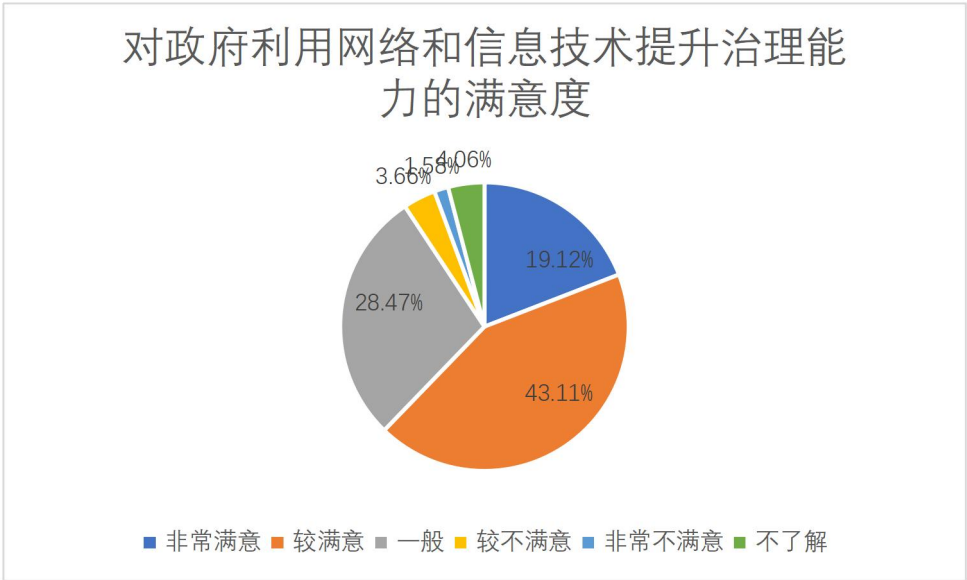


图表 5.1-25：对数字经济对乡村振兴有何作用的评价

（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 13 题：您认为数字经济对乡村振兴有何作用？）

（26）对政府利用网络和信息 technology 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 technology 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 90.7%。其中，选择非常满意的为 19.12%，较满意的为 43.11%，一般的有 28.47%。



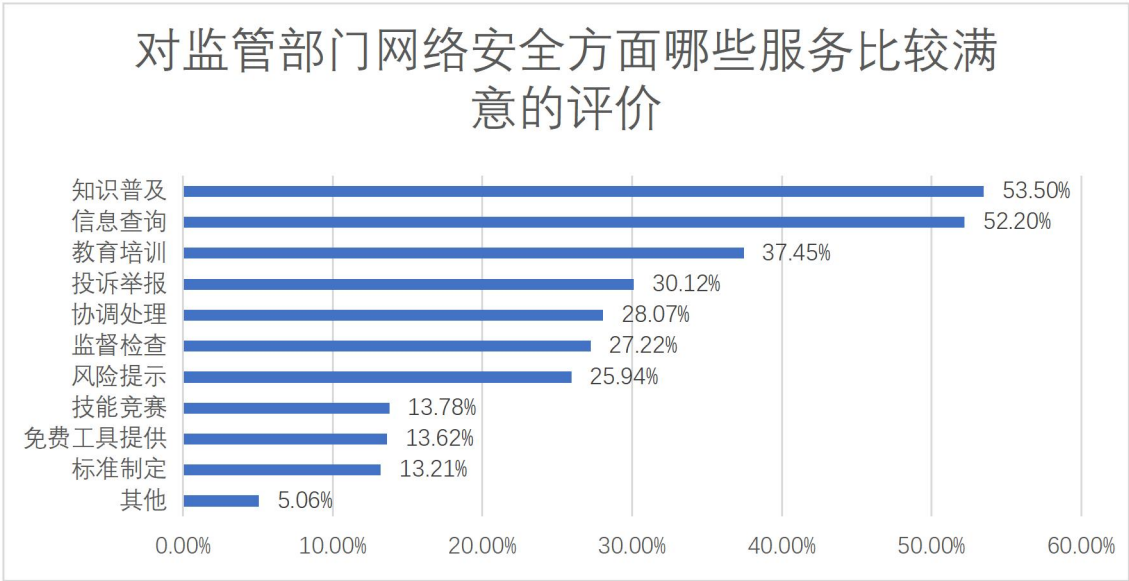
图表 5.1-26：对政府部门举报平台处理结果的满意程度

（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 16 题：您对相关政府利用网络和信息 technology 提升治理能力的工程（如“智慧医疗”、“平安社区”、“智慧城市”、“智能交通”等）建设成效满意吗？）

（27）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

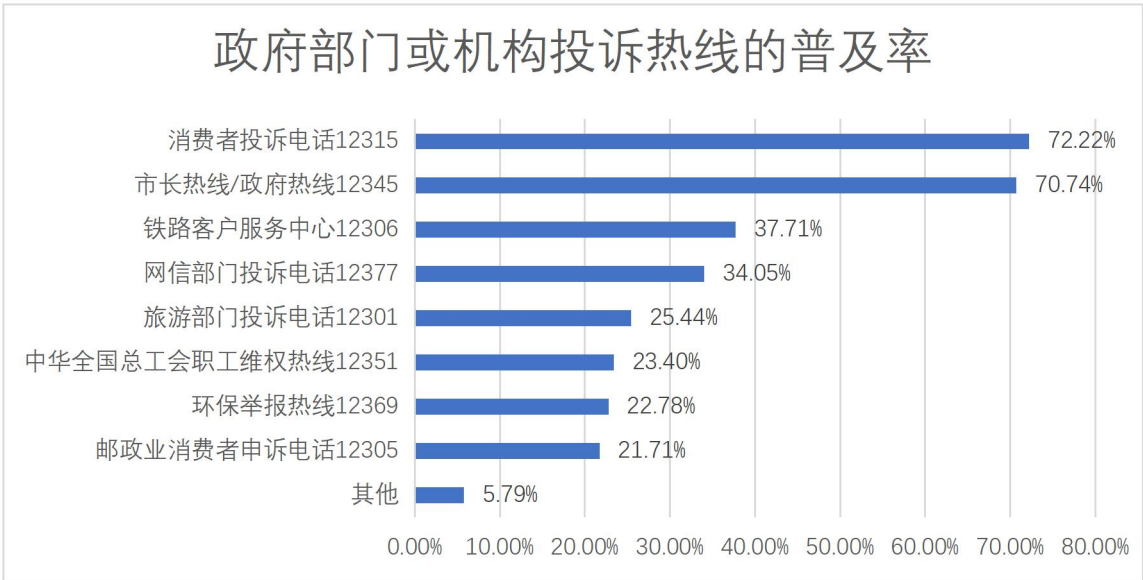
参与调查的公众网民相对比较满意的服务有：知识普及（53.50%）、信息查询

（52.20%）。以下几个服务满意的公众网民数量则偏少：免费工具提供（13.62%）、标准制定（13.21%）、其他（5.06%）。



图表 5.1-27：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 17 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？）

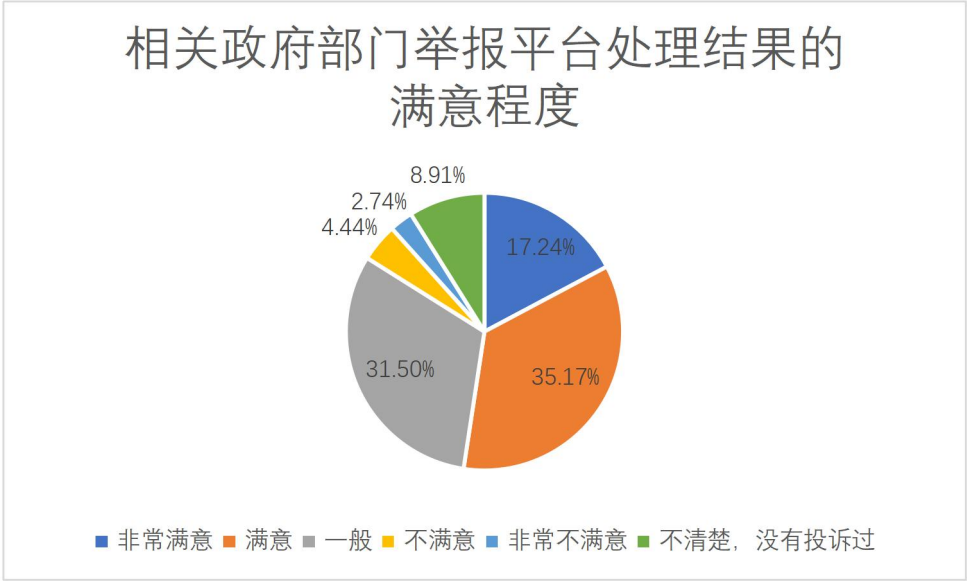
（28）政府部门或机构投诉热线的普及率
参与调查的公众网民比较熟悉的政府部门或机构投诉热线排名前 3 的是：消费者投诉电话 12315（72.22%）、市长热线/政府热线 12345（70.74%）、铁路客户服务中心 12306（37.71%）。



图表 5.1-28：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 18 题：您知道哪些政府部门或机构投诉热线？）

（29）相关政府部门举报平台处理结果的满意程度
数据显示，参与调查的公众网民对相关政府部门举报平台处理结果较为满意，达到一般及以上的占比 83.91%，其中非常满意（17.24%）、满意（35.17%）。同时，有 4.44%

的人选择不满意，有 2.74%的人选择非常不满意。



图表 5.1-29：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 19 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？）

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。

总体来说,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型。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和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

网安联秘书处

官网：www.iscn.org.cn

电话：020-8380 3843/13911345288

邮箱：cinsabj@163.com