

县级财政支出重点绩效评价报告

项目名称：鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护保障项目

主管部门：鲁山县政务服务和大数据服务中心

委托单位：鲁山县财政局

评价机构：河南诚联资产评估有限公司

主评人：

丁端鹤



2023年12月

目 录

摘 要.....	1
一、基本情况.....	1
(一) 项目概况.....	1
(二) 项目绩效目标.....	5
二、绩效评价工作开展情况	5
(一) 绩效评价目的、对象和范围	5
(二) 绩效评价依据.....	6
(三) 绩效评价指标体系.....	7
(四) 绩效评价原则、方法和标准	8
(五) 绩效评价工作过程.....	8
三、综合评价情况及评价结论	9
(一) 综合评价情况.....	9
(二) 总体评价结论.....	9
四、绩效评价指标分析	10
(一) 项目决策情况.....	10
(二) 项目过程情况.....	11
(三) 项目产出情况.....	13
(四) 项目效益情况.....	14
五、存在的问题及原因	15
六、相关建议.....	17
附件一 综合评分表	19
附件二 云资源利用率统计表	27
附件三 问卷调查报告	30

摘 要

为保障鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网+政务服务”平台软件及运营环境正常运行并持续改进，2022年鲁山县政务服务和大数据服务中心启动“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护保障项目，项目合同金额为148万元，截至评价期间，已支付143.56万元，资金支付率为97%。通过项目实施有效保障了“互联网+政务服务”平台日常运行，截至评价期间，鲁山县2515项政务服务事项中不见面审批事项占比达到99%以上，行政许可类事项时限压缩比达90%以上，鲁山县网上政务服务能力进一步提高。

评价组结合基础数据采集、现场调研、访谈等情况，运用评价指标体系和评分标准，对项目资金进行绩效评价，汇总后得分为80.52分，评价等级为“良”。项目取得了一定成效，但同时也存在部分问题。具体问题及相关建议如下：

（一）存在的问题及原因

1.部分系统云资源利用效率偏低，云资源使用费结算方式不合理

一是部分系统云资源利用效率偏低。评价组对2022年42个云上系统CPU和内存峰值利用率进行统计，42个系统中2022年全年CPU峰值利用率低于30%的有5个；全年内存峰值利用率低于30%的有9个，其中低于20%的有4个。

二是云资源使用费结算方式不合理。项目云资源使用费结算未参考系统云资源利用效率进行付费，参照《河南省财政厅关于印发〈关于省级政务云服务支出预算标准的规定

《（试行）的通知》（豫财办〔2021〕5号）相关规定，省级政务云服务按照标准价格乘以云资源利用效率对应调整系数确定相关费用。

2.运维服务考核费用占比过低，考核机制缺失，存在运维质量不达标情况，项目履约管理有待加强

一是运维服务考核费用占比过低。根据运维服务合同，考核费用仅占年度服务费的3%，考核费用占比过低，对运维商履约的约束作用不强。

二是项目考核机制缺失。县政务服务和大数据服务中心未制定运维服务考核细则，2023年5月项目合同已到期，截至评价期间，县政务服务和大数据服务中心尚未对运维服务进行考核。

三是存在运维质量不达标情况。2023年4月运维服务工作总结报告显示平台服务存在频繁中断情况，系统稳定性有待加强，部门满意度调查报告也显示67.44%的工作人员反映系统运行稳定性急需提升，项目履约管理有待加强。

3.鲁山县“互联网+政务服务”租赁及维护费与建设投资额比值较其他区县略高，项目运维成本控制有待加强

项目运维服务费包含“互联网+政务服务”租赁及维护费及“一窗受理”系统运行服务费两部分，其中“互联网+政务服务”租赁及维护费为116.29万元，“互联网+政务服务”项目投资额为475.1万元，年运维服务费与建设投资额比值为24.48%，经对比2022年其他区县同类服务相关比值，叶县为21.46%，石龙区为22.31%，卫东区为22.99%，鲁山县“互

联网+政务服务”租赁及维护费与建设投资额比值较其他区县略高，项目运维成本控制有待加强。

4.部分绩效指标设置不够明确，项目绩效管理有待加强

一是部分绩效指标设置存在明显错误。项目实施不会增加社会成本和生态环境成本，也无明显经济和生态效益，故不应设置相关指标。二是项目大部分产出和效益指标均为定性指标，且无明确的评价标准，指标值不易衡量，无法发挥绩效目标对项目实施及预算执行的引导约束作用。

（二）相关建议

1.加强云资源监督管理，落实按效付费机制

一是加强云资源监督管理。建议县政务服务和大数据服务中心根据云上政务系统云资源使用情况，对长期云资源利用效率偏低的系统进行资源核减。二是落实按效付费机制。建议在云服务费结算因素中增加云资源利用效率相关调整系数，提高财政资金使用效益。

2.健全项目考核机制，加强项目履约管理

建议县政务服务和大数据服务中心提高运维服务考核费用占比，完善运维服务考核细则，及时对运维商提供的运维服务内容、质量、时效等进行考核，进一步加强项目履约管理。

3.加强项目成本控制，切实减轻财政负担

建议县政务服务和大数据服务中心参考其他区县同类服务价格，合理控制“互联网+政务服务”租赁及维护费支出，切实减轻财政负担。

4.强化绩效目标管理，提高绩效管理水平

县政务服务和大数据服务中心应细化分解项目绩效指标，保证绩效指标清晰、可衡量，发挥绩效目标对项目实施及预算执行的引导约束作用，进一步提高项目绩效管理水平。

鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护保障项目 绩效评价报告

为全面贯彻落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《中共河南省委 河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）和《中共鲁山县委 鲁山县人民政府关于印发〈全面推进预算绩效管理实施方案〉的通知》（鲁发〔2021〕5号）等文件精神，根据《鲁山县财政局 关于开展2023年财政重点项目第三方绩效评价工作的通知》的安排成立评价工作组，遵循科学公正、统筹兼顾、公开透明的评价原则，对鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护保障项目148万元开展绩效评价。现将有关情况报告如下。

一、基本情况

（一）项目概况

1.项目背景和目的

为保障鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网+政务服务”平台软件及运营环境正常运行并持续改进，建立一个流程化、标准化、规范化、专业化的运维服务体系，对日常咨询、日常工作、平台优化、系统推广提供体系化的服务，2022年鲁山县政务服务和大数据服务中心启动“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护保障项目，服务范围包含运营环境服务、软件运维服务、驻场运维服务，最终通过公开招标

方式确定河南海泰天成电子有限公司为项目运维商，项目合同金额 148 万元。

2.项目主要内容及实施情况

2022 年 5 月，鲁山县政务服务和大数据服务中心与河南海泰天成电子有限公司签订“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护保障项目合同，合同内容包含运营环境服务、软件运维服务、驻场运维服务 3 部分，合同服务期为 1 年，各部分具体内容如下：

（1）运营环境服务

运营环境由运维商购买政务专有云服务，满足政务服务平台权力运行、事项管理、办件信息管理、电子证照维护、互动系统处理分析、一窗、门户网站维护等系统运行所用虚拟机资源；满足政务服务平台数据共享交换、前置缓存数据库和中心数据库所用虚拟机资源。所需资源应满足软件维护、硬件维护、数据运营、营商环境、政策协助、政务发展、数据库及数据交换共享平台、安全运维等内容运行使用。

（2）软件运维服务

软件维护：包含政务服务网、权力运行系统维护、事项管理系统维护、办件信息管理系统维护、电子证照系统维护、互动系统处理分析、云平台使用、门户网站维护、系统升级、一窗受理云平台、漏洞修复。

硬件维护：包含一体机使用指导、一体机系统维护、好差评硬件维护、好差评技术支持、智能安防监控、LED 显示屏、智能排队叫号、云桌面、广播。

数据运营：包含省市数据推送、省市数据对接整改。

营商环境：包含成绩分析预警、成绩考核提升。

政策协助：包含全省通办政策、电子签章相关政策技术支持、电子证照相关政策技术支持、其他政策。

政务发展：包含跨省通办政策、市电子证照系统对接运营、市共享交换平台使用、其他系统对接。

数据库及数据共享交换平台：包含资源目录、数据交换中控、数据交换网关、ETL 工具软件。

安全运维：“互联网+政务服务”安全运维服务。

（3）驻场运维服务

为保障鲁山县互联网+政务服务平台软件及运营环境正常运行，运维商组建专业的运维服务团队，并提供不少于 1 人的现场驻场服务，具体服务内容包含以下几个方面。

咨询服务：运维商提供坐席支持，安排专人值守，保证 7×24 小时专人值班，为鲁山县互联网+政务服务平台、政务服务网提供 5×8 小时电话支持服务，确保工作时间沟通渠道的绝对畅通，及时解答业务工作人员和办事群众咨询的问题。

现场服务：运维商按需向鲁山县互联网+政务服务部门提供现场服务，主动上门和按需上门服务相结合，了解业务运行情况、探讨优化方案、现场排查并解决包括与鲁山县互联网+政务服务平台相关的应用软件和运营环境在内的使用和系统运行等方面的问题。

响应时间及解决问题时间：平台出现问题，运维商将提供实时响应及快速现场服务，保障解决问题时间及时，保障

平台系统顺利运行。

培训服务：运维商按需对平顶山市鲁山县“互联网+政务服务”平台操作人员集中进行免费培训，并提供系统操作所需要的培训资料；运维商将根据用户的要求，组织用户与软件开发人员之间的技术交流活动。

数据服务：运维商将安排专人定期进行系统排查、数据备份；运维商将安排专人定期对日常运行数据进行核查，接受鲁山县“互联网+政务服务”平台使用用户对数据的维护申请，在鲁山县“互联网+政务服务”平台主管部门的授权下及时进行数据维护处理；运维商将安排专人在鲁山县“互联网+政务服务”平台运行管理主管部门的统一安排下，按相关政策要求进行数据批量处理工作，并保证整个过程有关数据安全、备份、测试、验证、应急恢复等机制的建立。

应急响应：运维商将建立平台应急预警和预防机制、应急处理方案，通过驻场人员对平台出现的各类突发事件进行及时响应和处理。

3.资金投入及使用情况

鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护保障项目合同金额为 148 万元，其中包含“互联网+政务服务”租赁及维护费 116.29 万元，“一窗受理”系统运行服务费 31.71 万元。合同约定支付方式为：合同签订后，运维人员到达现场并开通云资源，所有系统可正常运转后 30 日内，采购人支付合同金额的 97%；服务合同全部到期并经采购人考核合格后 30 天内，采购人支付剩余的 3%。

截至评价期间，已支付合同金额的 97%，即 143.56 万元，资金支付率为 97%。

（二）项目绩效目标

项目总目标：“一窗受理系统”运行良好，“互联网+政务服务”系统运行正常。

依据鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护保障项目绩效目标表，项目绩效指标如下：

表 1-1 鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护保障项目绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
成本指标	经济成本指标	购置成本	148 万元
	社会成本指标	对比价格	148 万元
	生态环境成本指标	对生态环境的影响	无影响
产出指标	数量指标	采购数量	1 年
	质量指标	采购质量	组织验收
		正常运行	正常运行
时效指标	采购时间	合同签订后生效	
效益指标	经济效益指标	工作效率提高	提高
	社会效益指标	方便群众办事	提高办事效率
	生态效益指标	减少浪费	环保
满意度指标	服务对象满意度指标	直接服务对象是否满意	≥99%

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

本次绩效评价旨在调研分析鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护保障项目决策情况、组织管理情况、资金使用情况和目标达成情况，从决策、过程、产出、效益等维度对该项目资金进行绩效评价，

总结工作经验，发现实施管理中存在的问题和不足，提出改进意见和建议，进一步提升项目管理水平，优化资源配置，提高财政资金使用效益。

评价对象为鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网政务服务”环境支撑、运行维护保障项目。从项目实施流程角度，评价范围包括项目决策、管理到项目产生效益的全过程。资金范围包括财政资金 148 万元，绩效评价时间段为 2022 年 5 月 10 日至 2023 年 5 月 10 日。

（二）绩效评价依据

- 1.《中华人民共和国预算法》;
- 2.《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）;
- 3.《中共河南省委 河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）;
- 4.《中共鲁山县委 鲁山县人民政府关于印发〈全面推进预算绩效管理实施方案〉的通知》（鲁发〔2021〕5号）;
- 5.《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）;
- 6.《河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法》（豫财效〔2020〕10号）;
- 7.《鲁山县财政局 关于开展 2023 年财政重点项目第三方绩效评价工作的通知》;
- 8.《河南省财政厅关于印发〈关于省级政务云服务费支出预算标准的规定（试行）〉的通知》（豫财办〔2021〕5号）;
- 9.鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网 政务服务”

环境支撑、运行维护保障项目招投标汇总资料、合同、云资源利用率统计资料、运维工作月度总结报告等。

本次绩效评价依据包括但不限于：国家、河南省、鲁山县相关法律、法规、方针政策、规章制度等。

（三）绩效评价指标体系

本次评价指标体系依据《河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法》（豫财效〔2020〕10号），从项目设立的目的出发，按照“决策-过程-产出-效益”的逻辑路径分层设定，划分为4个一级指标、11个二级指标和18个三级指标，总分为100分。具体如下：

1.决策类指标权重15分。包括项目立项、绩效目标、资金投入三个指标。其中项目立项包括立项依据充分性、立项程序规范性两个指标，绩效目标包括绩效目标合理性、绩效指标明确性两个指标，资金投入包括预算编制科学性一个指标。

2.过程类指标权重25分。包括资金管理和组织实施两个指标。其中资金管理包括资金支付率、资金使用合规性、项目付费机制合理性三个指标；组织实施包括管理制度健全性、制度执行有效性两个指标。

3.产出类指标权重30分。包括产出数量、产出质量、产出时效、产出成本四个指标。其中产出数量包括运维任务完成率一个指标；产出质量包括运维质量达标情况一个指标；产出时效包括项目运维及时性一个指标；产出成本包括项目成本控制情况一个指标。

4.效益类指标权重 30 分。包括社会效益、社会公众或服务对象满意度两个指标。其中社会效益包括云资源利用情况、提高政府效率情况、保障政务系统及数据安全三个指标；社会公众或服务对象满意度包括部门满意度一个指标。

（四）绩效评价原则、方法和标准

本次绩效评价秉承科学公正、统筹兼顾、公开透明、绩效相关等评价原则，本次评价以现场核查和非现场评价相结合的方式进行。现场核查主要采取检查记录和文件、资料分析性复核、访谈询问、实地勘察等方法。通过发放基础数据表、统计收集数据资料进行非现场评价。非现场评价主要依据现场核查掌握的情况和项目实施单位填报的基础数据，进行数据整理、综合分析，评价方法包括文献研究、历史与当期比较、目标与成果比较、内外因素分析等，对项目进行全面评价。

（五）绩效评价工作过程

本次绩效评价工作程序分为三个阶段：一是准备阶段。主要工作包括组建绩效评价组，收集项目资料，与鲁山县政务服务和大数据服务中心沟通项目情况，设计绩效评价指标体系和评价方案；开展预调研，结合专家和预算单位意见，调整确定评价指标体系和评价方案，安排部署绩效评价工作。二是评价实施阶段。鲁山县政务服务和大数据服务中心按照访谈提纲准备相关材料，通过听取项目单位、运维商相关负责人介绍、现场调研等方式详细了解项目绩效，核实前期发现的问题，并对调研情况进行记录，评价组结合项目特点开

展了部门对运维工作的满意度调查，评价期间共收回满意度问卷 43 份。三是数据分析与报告撰写阶段。根据现场调研和资料收集情况，进行数据整理汇总分析，根据确定的评分标准打分，形成初步评价报告。听取专家对报告的论证意见，与财政部门及相关预算单位论证，综合形成绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

（一）综合评价情况

为保障鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网+政务服务”平台软件及运营环境正常运行并持续改进，2022 年鲁山县政务服务和大数据服务中心启动“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护保障项目，项目合同金额为 148 万元，截至评价期间，已支付 143.56 万元，资金支付率为 97%。通过项目实施有效保障了“互联网+政务服务”平台日常运行，截至评价期间，鲁山县 2515 项政务服务事项中不见面审批事项占比达到 99%以上，行政许可类事项时限压缩比达 90%以上，鲁山县网上政务服务能力进一步提高。

项目取得了一定成效，但同时也存在部分问题，如部分系统云资源利用效率偏低，云资源使用费结算方式不合理；运维服务考核费用占比过低，考核机制缺失，存在运维质量不达标情况，项目履约管理有待加强；鲁山县“互联网+政务服务”租赁及维护费与建设投资额比值较其他区县略高，项目运维成本控制有待加强；部分绩效指标设置不够明确，项目绩效管理有待加强等。

（二）总体评价结论

评价组结合基础数据采集、现场调研、访谈等情况，运用评价指标体系和评分标准，对每个指标分别评分，汇总后得出最终分数为 80.52 分（见表 3-1），评价等级为“良”。具体指标体系及评价得分情况详见附件一。

表 3-1 总体得分情况表

指标	A 决策	B 过程	C 产出	D 效益	合计
分值	15	25	30	30	100
得分	13.2	15.54	24.4	27.38	80.52
得分率	88.00%	62.16%	81.33%	91.27%	80.52%

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

决策指标共分为 3 个二级指标，5 个三级指标，权重分值共 15 分，实际得 13.2 分，得分率 88.00%。各指标具体得分情况如表 4-1 所示。

表 4-1 决策指标评分结果汇总表

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
A1 项目立项	A11 立项依据充分性	2	2	100.00%
	A12 立项程序规范性	2	2	100.00%
A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	3	3	100.00%
	A22 绩效指标明确性	3	1.2	40.00%
A3 资金投入	A31 预算编制科学性	5	5	100.00%
小计		15	13.2	88.00%

A11 立项依据充分性：该指标分值 2 分，实际得 2 分。

①项目立项符合国家关于加强网上政务服务能力建设的相关要求；②项目立项与县政务服务和大数据服务中心职责范围相符，属于部门履职所需；③项目资金主要用于“互联网政务服务”环境支撑、运行维护，项目属于公共财政支持范

围；④项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目不存在交叉重复。

A12 立项程序规范性：该指标分值 2 分，实际得 2 分。项目按照规定的程序申请设立，审批文件、材料符合相关要求。

A21 绩效目标合理性：该指标分值 3 分，实际得 3 分。项目制定有绩效目标，项目绩效目标与实际工作内容相关，项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，项目绩效目标与预算确定的项目资金量相匹配。

A22 绩效指标明确性：该指标分值 3 分，实际得 1.2 分。
①项目将绩效目标细化分解为具体的绩效指标，但部分绩效指标设置存在明显错误，项目实施不会增加社会成本和生态环境成本，也无明显经济和生态效益，故不应设置相关指标，根据评分规则，扣除该要素分值的 80%，该要素得 0.2 分；
②项目大部分产出和效益指标均为定性指标，且无明确的评价标准，指标值不易衡量，无法发挥绩效目标对项目实施及预算执行的引导约束作用，根据评分规则，该要素不得分；
③项目绩效指标与项目目标任务数或计划数相对应，根据评分规则，该要素得满分。

A31 预算编制科学性：该指标分值 5 分，实际得 5 分。项目预算编制经过科学论证，预算内容与项目内容相匹配，预算额度测算依据充分，按照标准编制，预算确定的资金量与工作任务相匹配。

（二）项目过程情况

过程指标共分为 2 个二级指标，5 个三级指标，权重分值共 25 分，实际得 15.54 分，得分率 62.16%。各指标具体得分情况如表 4-2 所示。

表 4-2 过程指标评分结果汇总表

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
B1 资金管理	B11 资金支付率	2	1.94	97.00%
	B12 资金使用合规性	3	3	100.00%
	B13 项目付费机制合理性	6	3.6	60.00%
B2 组织实施	B21 管理制度健全性	6	3	50.00%
	B22 制度执行有效性	8	4	50.00%
小计		25	15.54	62.16%

B11 资金支付率：该指标分值 2 分，实际得 1.94 分。项目合同金额为 148 万元，截至评价期间，已支付 143.56 万元，资金支付率为 97%。

B12 资金使用合规性：该指标分值 3 分，实际得 3 分。项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度的规定，资金的拨付有完整的审批程序和手续，资金使用符合项目预算批复或合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

B13 项目付费机制合理性：该指标分值 6 分，实际得 3.6 分。一是云资源使用费结算方式不合理。项目云资源使用费结算未参考系统云资源利用效率进行付费，参照《河南省财政厅关于印发〈关于省级政务云服务支出预算标准的规定（试行）〉的通知》（豫财办〔2021〕5 号）相关规定，省级政务云服务费按照标准价格乘以云资源利用效率对应调整系数确定相关费用。二是运维服务考核费用占比过低。根据

运维服务合同，考核费用仅占年度服务费的 3%，考核费用占比过低，对运维商履约的约束作用不强。

B21 管理制度健全性：该指标分值 6 分，实际得 3 分。项目运维合同对运维服务范围、运维基本要求及运维服务目标进行了明确，但县政务服务和大数据服务中心未制定运维服务考核细则。

B22 制度执行有效性：该指标分值 8 分，实际得 4 分。
①通过查阅各月运维服务工作总结报告，运维商能够按照合同约定提供运维服务，相关工作记录基本齐全并及时归档，根据评分规则，该要素得满分；②2023 年 5 月项目合同已到期，截至评价期间，县政务服务和大数据服务中心尚未对运维服务进行考核，根据评分规则，该要素不得分。

（三）项目产出情况

产出指标共分为 4 个二级指标，4 个三级指标，权重分值共 30 分，实际得 24.4 分，得分率 81.33%。各指标具体得分情况如表 4-3 所示。

表 4-3 产出指标评分结果汇总表

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
C1 产出数量	C11 运维任务完成率	8	8	100.00%
C2 产出质量	C21 运维质量达标情况	8	6.4	80.00%
C3 产出时效	C31 项目运维及时性	6	6	100.00%
C4 产出时效	C41 项目成本控制情况	8	4	50.00%
小计		30	24.4	81.33%

C11 运维任务完成率：该指标分值 8 分，实际得 8 分。通过查阅各月运维服务工作总结报告，运维商能够完成各月沟通协调、政策解读、数据整理、技术支持、日常巡检、现

场培训等工作，运维任务完成率为 100%。

C21 运维质量达标情况：该指标分值 8 分，实际得 6.4 分。2023 年 4 月运维服务工作总结报告显示平台服务存在频繁中断情况，系统稳定性有待加强，部门满意度调查报告也显示 67.44%的工作人员反映系统运行稳定性急需提升。

C31 项目运维及时性：该指标分值 6 分，实际得 6 分。通过现场访谈，结合部门满意度调查情况，运维商能够及时提供运维服务，保障平台正常运行。

C41 项目成本控制情况：该指标分值 8 分，实际得 4 分。
①项目成本未超预算，根据评分规则，该要素得满分；②项目运维服务费包含“互联网+政务服务”租赁及维护费及“一窗受理”系统运行服务费两部分，其中“互联网+政务服务”租赁及维护费为 116.29 万元，“互联网+政务服务”项目投资额为 475.1 万元，年运维服务费与建设投资额比值为 24.48%，经对比 2022 年其他区县同类服务相关比值，叶县为 21.46%，石龙区为 22.31%，卫东区为 22.99%，鲁山县“互联网+政务服务”租赁及维护费与建设投资额比值较其他区县略高，项目运维成本控制有待加强，根据评分规则，该要素不得分。

（四）项目效益情况

效益指标共分为 2 个二级指标，4 个三级指标，权重分值共 30 分，实际得 27.38 分，得分率 91.27%。各指标具体得分情况如表 4-4 所示。

表 4-4 效益指标评分结果汇总表

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
D1 社会效益	D11 云资源利用情况	10	7.86	78.60%
	D12 提高政府效率情况	8	8	100.00%
	D13 保障政务系统及数据安全	4	4	100.00%
D2 服务对象满意度	D21 部门满意度	8	7.52	94.00%
小计		30	27.38	91.27%

D11 云资源利用情况：该指标分值 10 分，实际得 7.86 分。2022 年 CPU 峰值利用率位于 20%以下、20%-30%、30%-50%、50%以上系统个数占比分别为 0、11.90%、69.05%、19.05%；内存峰值利用率位于 20%以下、20%-30%、30%-50%、50%以上系统个数占比分别为 9.52%、11.90%、26.19%、52.38%。

D12 提高政府效率情况：该指标分值 8 分，实际得 8 分。通过项目实施有效保障了“互联网+政务服务”平台正常运行，截至评价期间，鲁山县 2515 项政务服务事项中不见面审批事项占比达到 99%以上，行政许可类事项时限压缩比达 90%以上，鲁山县网上政务服务能力进一步提高。

D13 保障政务系统及数据安全：该指标分值 4 分，实际得 4 分。平台政务系统和政务数据 2022 年全年未发生安全事件。

D21 部门满意度：该指标分值 8 分，实际得 7.52 分。评价期间共收回部门满意度问卷 43 份，评价组综合分析部门工作人员对运维商咨询服务、现场服务、响应时间及解决问题时间、培训服务、数据服务及整体服务的满意程度，得出部门满意度为 93.80%。

五、存在的问题及原因

（一）部分系统云资源利用效率偏低，云资源使用费结算方式不合理

一是部分系统云资源利用效率偏低。评价组对 2022 年 42 个云上系统 CPU 和内存峰值利用率进行统计，42 个系统中 2022 年全年 CPU 峰值利用率低于 30% 的有 5 个；全年内存峰值利用率低于 30% 的有 9 个，其中低于 20% 的有 4 个。

二是云资源使用费结算方式不合理。项目云资源使用费结算未参考系统云资源利用效率进行付费，参照《河南省财政厅关于印发〈关于省级政务云服务支出预算标准的规定（试行）〉的通知》（豫财办〔2021〕5 号）相关规定，省级政务云服务按照标准价格乘以云资源利用效率对应调整系数确定相关费用。

（二）运维服务考核费用占比过低，考核机制缺失，存在运维质量不达标情况，项目履约管理有待加强

一是运维服务考核费用占比过低。根据运维服务合同，考核费用仅占年度服务费的 3%，考核费用占比过低，对运维商履约的约束作用不强。

二是项目考核机制缺失。县政务服务和大数据服务中心未制定运维服务考核细则，2023 年 5 月项目合同已到期，截至评价期间，县政务服务和大数据服务中心尚未对运维服务进行考核。

三是存在运维质量不达标情况。2023 年 4 月运维服务工作总结报告显示平台服务存在频繁中断情况，系统稳定性有待加强，部门满意度调查报告也显示 67.44% 的工作人员反映

系统运行稳定性急需提升，项目履约管理有待加强。

（三）鲁山县“互联网+政务服务”租赁及维护费与建设投资额比值较其他区县略高，项目运维成本控制有待加强

项目运维服务费包含“互联网+政务服务”租赁及维护费及“一窗受理”系统运行服务费两部分，其中“互联网+政务服务”租赁及维护费为 116.29 万元，“互联网+政务服务”项目投资额为 475.1 万元，年运维服务费与建设投资额比值为 24.48%，经对比 2022 年其他区县同类服务相关比值，叶县为 21.46%，石龙区为 22.31%，卫东区为 22.99%，鲁山县“互联网+政务服务”租赁及维护费与建设投资额比值较其他区县略高，项目运维成本控制有待加强。

（四）部分绩效指标设置不够明确，项目绩效管理有待加强

一是部分绩效指标设置存在明显错误。项目实施不会增加社会成本和生态环境成本，也无明显经济和生态效益，故不应设置相关指标。二是项目大部分产出和效益指标均为定性指标，且无明确的评价标准，指标值不易衡量，无法发挥绩效目标对项目实施及预算执行的引导约束作用。

六、相关建议

（一）加强云资源监督管理，落实按效付费机制

一是加强云资源监督管理。建议县政务服务和大数据服务中心根据云上政务系统云资源使用情况，对长期云资源利用效率偏低的系统进行资源核减。二是落实按效付费机制。建议在云服务费结算因素中增加云资源利用效率相关调整

系数，提高财政资金使用效益。

（二）健全项目考核机制，加强项目履约管理

建议县政务服务和大数据服务中心提高运维服务考核费用占比，完善运维服务考核细则，及时对运维商提供的运维服务内容、质量、时效等进行考核，进一步加强项目履约管理。

（三）加强项目成本控制，切实减轻财政负担

建议县政务服务和大数据服务中心参考其他区县同类服务价格，合理控制“互联网+政务服务”租赁及维护费支出，切实减轻财政负担。

（四）强化绩效目标管理，提高绩效管理水平

县政务服务和大数据服务中心应细化分解项目绩效指标，保证绩效指标清晰、可衡量，发挥绩效目标对项目实施及预算执行的引导约束作用，进一步提高项目绩效管理水平。

附件一 综合评分表

鲁山县政务服务和大数据服务中心“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护保障项目

绩效评价综合评分表

一级指标		二级指标		三级指标		目标 值	指标解释	评分规则	得分	评分结果
名称	分值	名称	分值	名称	分值					
A 决策	15	A1 项目 立项	4	A11 立项 依据 充分 性	2	充分	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ③项目是否属于公共财政支持范围； ④项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目交叉重复。 具备一个得分要素，得到指标分值的 25%。	2	①项目立项符合国家关于加强网上政务服务能力建设的相关要求；②项目立项与县政务服务和大数据服务中心职责范围相符，属于部门履职所需；③项目资金主要用于“互联网 政务服务”环境支撑、运行维护，项目属于公共财政支持范围； ④项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目不存在交叉重复。根据评分规则，该指标得满分。
				A12 立项 程序 规范 性	2	合规	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求。 具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。	2	项目按照规定的程序申请设立，审批文件、材料符合相关要求。根据评分规则，该指标得满分。

一级指标		二级指标		三级指标		目标 值	指标解释	评分规则	得分	评分结果
名称	分值	名称	分值	名称	分值					
		A2 绩效 目标	6	A21 绩效 目标 合理 性	3	合理	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。具备要素①，得到指标分值的40%，如不具备，该指标分值为0；具备要素②③④，分别得到指标分值的20%。	3	项目制定有绩效目标，项目绩效目标与实际工作内容相关，项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，项目绩效目标与预算确定的项目资金量相匹配。根据评分规则，该指标得满分。
				A22 绩效 指标 明确 性	3	明确	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。具备一个得分要素，得到指标分值的1/3，每发现一处不合理情况，扣除要素分值的20%。	1.2	①项目将绩效目标细化分解为具体的绩效指标，但部分绩效指标设置存在明显错误，项目实施不会增加社会成本和生态环境成本，也无明显经济和生态效益，故不应设置相关指标，根据评分规则，扣除该要素分值的80%，该要素得0.2分； ②项目大部分产出和效益指标均为定性指标，且无明确的评价标准，指标值不易衡量，无法发挥绩效目标对项目实施及预算执行的引导约

一级指标		二级指标		三级指标		目标 值	指标解释	评分规则	得分	评分结果
名称	分值	名称	分值	名称	分值					
										束作用，根据评分规则，该要素不得分；③项目绩效指标与项目目标任务数或计划数相对应，根据评分规则，该要素得满分。
		A3 资金投入	5	A31 预算编制科学性	5	科学	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定资金量是否与工作任务相匹配。 具备一个得分要素，得到指标分值的 25%。	5	项目预算编制经过科学论证，预算内容与项目内容相匹配，预算额度测算依据充分，按照标准编制，预算确定的资金量与工作任务相匹配。根据评分规则，该指标得满分。
B 过程	25	B1 资金管理	11	B11 资金支付率	2	100%	项目资金是否按照计划执行，用以反映和考核项目资金执行情况。	资金支付率=（实际支付资金/应支付资金）×100%。 实际支付资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。 应支付资金：一定时期（本年度或项目期）内应支付的资金。 得分=指标分值×资金支付率，最高得满分。	1.94	项目合同金额为 148 万元，截至评价期间，已支付 143.56 万元，资金支付率为 97%，根据评分规则，该指标得 1.94 分。

一级指标		二级指标		三级指标		目标 值	指标解释	评分规则	得分	评分结果
名称	分值	名称	分值	名称	分值					
				B12 资金使用 合规性	3	合规	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关资金管理规定的规定; ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续; ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途; ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 具备一个得分要素,得到指标分值的 25%。	3	项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度的规定,资金的拨付有完整的审批程序和手续,资金使用符合项目预算批复或合同规定的用途,不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分规则,该指标得满分。
				B13 项目付费 机制合理 性	6	合理	用以反映和考核项目付费机制是否合理。	项目付费机制合理,能够有效节约财政资金,该指标得满分。每发现一处不合理情况,扣除指标分值的 20%,扣完为止。	3.6	一是云资源使用费结算方式不合理。项目云资源使用费结算未参考系统云资源利用效率进行付费,参照《河南省财政厅关于印发<关于省级政务云服务支出预算标准的规定(试行)>的通知》(豫财办〔2021〕5号)相关规定,省级政务云服务按照标准价格乘以云资源利用效率对应调整系数确定相关费用。二是运维服务考核费用占比过低。根据运维服务合同,考核费用仅占年度服务费的 3%,考核费用占比过低,对运维商履约的约束作用

一级指标		二级指标		三级指标		目标值	指标解释	评分规则	得分	评分结果
名称	分值	名称	分值	名称	分值					
										不强。根据评分规则，扣除指标分值的40%，该指标得3.6分。
		B2 组织实施	14	B21 管理制度健全性	6	健全	项目的业务管理制度是否健全，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①是否已制定或具有相应的业务管理制度； ②业务管理制度是否合法、合规、完整。 具备一个得分要素，得到指标分值的50%。	3	项目运维合同对运维服务范围、运维基本要求及运维服务目标进行了明确，但县政务服务和大数据服务中心未制定运维服务考核细则，根据评分规则，扣除指标分值的50%，该指标得3分。
				B22 制度执行有效性	8	有效	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①运维商是否按照合同约定提供运维服务，相关记录是否齐全并及时归档； ②项目单位是否按照合同约定对运维商进行考核，考核记录是否齐全并及时归档。 具备一个得分要素，得到指标分值的50%。	4	①通过查阅各月运维服务工作总结报告，运维商能够按照合同约定提供运维服务，相关工作记录基本齐全并及时归档，根据评分规则，该要素得满分；②2023年5月项目合同已到期，截至评价期间，县政务服务和大数据服务中心尚未对运维服务进行考核，根据评分规则，该要素不得分。
C 产出	30	C1 产出数量	8	C11 运维任务完成率	8	100%	实际完成运维任务与应完成运维任务的比率，用以反映和考核产出数	运维任务完成率=(实际完成运维任务/应完成运维任务)×100%。 指标得分=运维任务完成率×指标分值。	8	通过查阅各月运维服务工作总结报告，运维商能够完成各月沟通协调、政策解读、数据整理、技术支持、日常巡检、现场培训等工作，运维任务完成率为100%，根据评分规则，该指标得满分。

一级指标		二级指标		三级指标		目标 值	指标解释	评分规则	得分	评分结果
名称	分值	名称	分值	名称	分值					
							量目标的实现程度。			
		C2 产出质量	8	C21 运维质量达标情况	8	达标	实际运维质量与合同约定质量的比较，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	项目运维质量符合合同要求，能够保障平台正常运行，该指标得满分，每发现一例运维质量不达标情况，扣除指标分值的20%，扣完为止。	6.4	2023年4月运维服务工作总结报告显示平台服务存在频繁中断情况，系统稳定性有待加强，部门满意度调查报告也显示67.44%的工作人员反映系统运行稳定性急需提升，根据评分规则，扣除指标分值的20%，该指标得6.4分。
		C3 产出时效	6	C31 项目运维及时性	6	及时	运维实际完成时间与合同约定时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	项目运维时间符合合同要求，能够保障平台正常运行，该指标得满分，每发现一例运维不及时情况，扣除指标分值的20%，扣完为止。	6	通过现场访谈，结合部门满意度调查情况，运维商能够及时提供运维服务，保障平台正常运行，根据评分规则，该指标得满分。
		C4 产出时效	8	C41 项目成本控制情况	8	有效	完成项目的实际成本与计划成本的比较，用以反映和考核项目产出成本目标的实现程度。	①项目成本是否超过预算金额； ②项目成本是否超过区域同类项目服务价格。 具备一个得分要素，得到指标分值的50%，	4	①项目成本未超预算，根据评分规则，该要素得满分；②项目运维服务费包含“互联网+政务服务”租赁及维护费及“一窗受理”系统运行服务费两部分，其中“互联网+政务服务”租赁及维护费为116.29万元，“互联网+政务服务”项目投资额为475.1万元，年运维服务费与

一级指标		二级指标		三级指标		目标值	指标解释	评分规则	得分	评分结果
名称	分值	名称	分值	名称	分值					
										建设投资额比值为 24.48%，经对比 2022 年其他区县同类服务相关比值，叶县为 21.46%，石龙区为 22.31%，卫东区为 22.99%，鲁山县“互联网+政务服务”租赁及维护费与建设投资额比值较其他区县略高，项目运维成本控制有待加强，根据评分规则，该要素不得分。
D 效益	30	D1 社会效益	22	D11 云资源利用情况	10	有效利用	反映和考核项目配置云资源利用效率。	CPU 峰值利用率和内存峰值利用率各占指标分值的 50%。 将 2022 年各系统的 CPU 峰值利用率和内存峰值利用率分为四层,分别为 20%以下、20%-30%、30%-50%、50%以上;各层对应的得分系数分别为 0.25、0.5、0.75、1。 指标得分=Σ 各层 CPU 峰值利用率系统个数占比×得分系数×要素分值+Σ 各层内存峰值利用率系统个数占比×得分系数×要素分值。	7.86	2022 年 CPU 峰值利用率位于 20%以下、20%-30%、30%-50%、50%以上系统个数占比分别为 0、11.90%、69.05%、19.05%;内存峰值利用率位于 20%以下、20%-30%、30%-50%、50%以上系统个数占比分别为 9.52%、11.90%、26.19%、52.38%，根据评分规则，该指标得 7.86 分。

一级指标		二级指标		三级指标		目标值	指标解释	评分规则	得分	评分结果
名称	分值	名称	分值	名称	分值					
				D12 提高政府效率情况	8	提高	反映和考核项目实施对提高政府效率影响情况。	项目实施改善了政府相关工作方式、工作流程,有效提高政府效率,该指标得满分,否则不得分。	8	通过项目实施有效保障了“互联网+政务服务”平台日常运行,截至评价期间,鲁山县 2515 项政务服务事项中不见面审批事项占比达到 99% 以上,行政许可类事项时限压缩比达 90% 以上,鲁山县网上政务服务能力进一步提高,根据评分规则,该指标得满分。
				D13 保障政务系统及数据安全	4	有效	反映和考核项目实施对政务系统及数据安全保障情况。	平台政务系统和政务数据 2022 年全年未发生安全事件,该指标得满分,否则不得分。	4	平台政务系统和政务数据 2022 年全年未发生安全事件,根据评分规则,该指标得满分。
		D2 服务对象满意度	8	D21 部门满意度	8	≥95%	部门对项目实施效果的满意程度。	部门满意度≥95%,得满分;部门满意度<95%,每降1%,扣指标权重的5%,扣完为止。	7.52	评价期间共收回部门满意度问卷 43 份,评价组综合分析部门工作人员对运维商咨询服务、现场服务、响应时间及解决问题时间、培训服务、数据服务及整体服务的满意程度,得出部门满意度为 93.80%,根据评分规则,该指标得 7.52 分。
合计	100	——	100	——	100	——	——	——	80.52	——

附件二 云资源利用率统计表

2022 年 42 个系统云资源利用率统计表

序号	名称	CPU 峰值利用率 (%)	内存峰值利用率 (%)
1	南威_鲁山 API 网关	30.57	39.62
2	南威_鲁山 ESB 对内	36.36	16.09
3	南威_鲁山 ESB 对外	31.27	21.37
4	南威_鲁山 FTP 服务器	31.38	81.85
5	南威_鲁山非结构化数据存储服务器	34.44	100
6	南威_鲁山结构化数据存储服务器	37.93	41.46
7	南威_鲁山前置库	46.25	63.86
8	南威_鲁山权力运行系统应用	97.9	100
9	南威_鲁山数据缓存服务器	40.32	64.82
10	南威_鲁山数据交换网关	35.53	100
11	南威_鲁山数据交换系统	36.06	100
12	南威_鲁山数科转换服务器	23.74	40.74
13	南威_鲁山县办件信息系统数据库	41.74	58.94
14	南威_鲁山县办件信息系统应用	31.91	38.05
15	南威_鲁山县电子监察系统应用	36.25	100
16	南威_鲁山县电子监察系统应用 1	27.93	50.14

序号	名称	CPU 峰值利用率 (%)	内存峰值利用率 (%)
17	南威_鲁山县门户新	99.25	60.32
18	南威_鲁山县权力运行系统数据库	97.57	100
19	南威_鲁山县权力运行系统数据库 1	34.76	33.46
20	南威_鲁山县权力运行系统数据库 2	32.23	31
21	南威_鲁山县权力运行系统数据库 3	26.23	59.44
22	南威_鲁山县事项管理系统数据库	35.08	53.83
23	南威_鲁山县事项管理系统数据库 1	34.32	53.83
24	南威_鲁山县事项管理系统应用	31.73	18.38
25	南威_鲁山县事项管理系统应用 1	36.42	42.63
26	南威_鲁山一窗受理云平台	41.66	27.29
27	南威_鲁山一窗受理云平台 1	32.23	66.86
28	南威_鲁山应用数据库服务器	35.15	12.27
29	南威_鲁山应用数据库服务器 1	37.33	46.96
30	南威_鲁山中心库	95.73	50.42
31	南威_鲁山中心库 1	98.83	43.07
32	南威_鲁山资源目录数据库	32.11	100
33	南威_鲁山资源目录系统 1	98.27	98.53
34	南威鲁山电子监察系统数据库	33.97	43.91
35	南威鲁山电子证照数据库	27.34	13.35

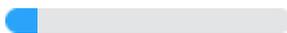
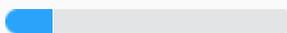
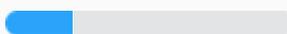
序号	名称	CPU 峰值利用率 (%)	内存峰值利用率 (%)
36	南威鲁山电子证照数据库 1	23.84	22.4
37	南威鲁山电子证照微服务	37.23	72.24
38	南威鲁山电子证照系统应用	31.87	20.24
39	南威鲁山电子证照系统应用 1	30.26	51.09
40	南威鲁山电子证照转换系统	87.97	28.96
41	南威鲁山电子证照转换系统 1	100	100
42	南威-鲁山县外网申报系统	37.05	36.7

附件三 问卷调查报告

鲁山县政务服务和大数据服务中心互联网+政务服务项目 部门满意度问卷

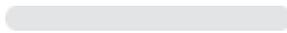
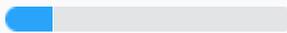
一、基本信息

您在本单位的工作年限是？

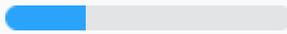
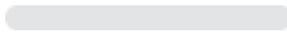
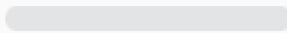
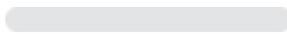
选项	小计	比例
A.1-3年	5	 11.63%
B.3-5年	7	 16.28%
C.5-10年	21	 48.84%
D.10年以上	10	 23.26%
本题有效填写人次	43	

二、基本问题

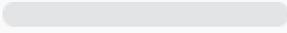
您在使用互联网+政务服务平台时是否出现过故障？

选项	小计	比例
A.经常遇到	0	 0%
B.偶尔遇到	7	 16.28%
C.没遇到过	36	 83.72%
本题有效填写人次	43	

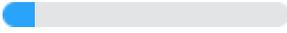
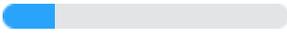
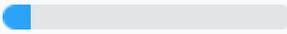
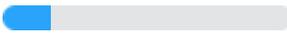
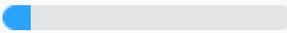
若遇见故障，运维商是否能够及时解决，保证工作正常开展？

选项	小计	比例
A.非常及时	5	 71.43%
B.比较及时	2	 28.57%
C.一般	0	 0%
D.不够及时	0	 0%
E.不及时	0	 0%
本题有效填写人次	7	

运维商是否提供 7×24 小时专人值班？

选项	小计	比例
A.是	43	 100%
B.否	0	 0%
本题有效填写人次	43	

您认为互联网+政务服务平台运维服务哪些方面还需要提升？

选项	小计	比例
A.运维组织管理	5	 11.63%
B.系统运行稳定性	29	 67.44%
C.系统应用高效性	8	 18.6%
D.服务效应及时性	4	 9.3%
E.系统安全保障	7	 16.28%
F.其他	4	 9.3%
本题有效填写人次	43	

三、满意度问题

请根据您的真实感受，圈出相应的满意度。

该矩阵题平均满意度为：93.80%。

题目\选项	非常满意	比较满意	基本满意	不太满意	非常不满意	平均分
1.运维商咨询服务	36(83.72%)	5(11.63%)	1(2.33%)	0(0%)	1(2.33%)	94.80%
2.运维商现场服务	38(88.37%)	3(6.98%)	1(2.33%)	0(0%)	1(2.33%)	95.80%
3.运维商响应时间及解决问题时间	25(58.14%)	16(37.21%)	1(2.33%)	0(0%)	1(2.33%)	89.80%
4.运维商培训服务	38(88.37%)	3(6.98%)	1(2.33%)	0(0%)	1(2.33%)	95.80%
5.运维商数据服务	37(86.05%)	4(9.3%)	1(2.33%)	0(0%)	1(2.33%)	95.40%
6.运维商整体服务	27(62.79%)	14(32.56%)	1(2.33%)	0(0%)	1(2.33%)	90.60%