

附件 1

2019 年部门整体支出绩效自评报告

部门名称：广东省市场监督管理局举报投诉中心

填报人：陈锦昆

联系电话：85583116

填报日期：2020 年 3 月 4 日

一、部门基本情况

(一) 部门职能。广东省市场监督管理局举报投诉中心是广东省市场监督管理局所属参照公务员法管理的正处级事业单位，主要职能负责省局接收的举报和投诉件的接收登记、分流分派、跟踪催办、回访回复等工作；配合省局机关各处室、派出机构按照职能分工指导各市市场监管部门的举报、投诉和咨询的办理工作；承担全省市场监管部门投诉举报数据和全省 12345 投诉举报数据的汇总、统计和分析工作；负责“广东省市场监管局 12315 对接平台(暂用名)”和“广东省 12345 投诉举报数据分析研判平台”系统的管理和应用；组织全省各级市场监管部门相关人员参加市场监管总局全国 12315 投诉举报平台系统的业务培训工作；负责广东省 96315 举报处置智慧监管平台的操作使用以及工作人员的业务培训工作；完成省局交办的其他工作。

(二) 年度总体工作和重点工作任务。

一是规范举报投诉处理工作。根据最新法律法规要求，第一时间抓好学习贯彻落实，进一步健全举报投诉处理机制、优化举报投诉处理流程、规范受理文书、落实风险预警机制，积极做好省局接收的举报和投诉件的接收登记、分流分派、跟踪催办、回访回复等工作，配合机关各处室、派出机构按照职能分工指导各市市场监管部门的举报、投诉和咨

询的办理工作。

二是加强举报投诉数据分析。做好全省市场监管部门投诉举报数据和全省 12345 投诉举报数据的汇总、统计和分析工作，持续抓好省举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为专线 96315 工作，为开展监管和整治工作提供决策参考信息。

三是开展举报投诉业务培训。通过集中办班、业务交流、实地调研、网上教学、现场答疑等多种方式开展业务培训。认真抓好“广东省市场监管局 12315 对接平台”和“广东省 12345 投诉举报数据分析研判平台”系统的管理和应用，组织全省各级市场监管部门相关人员参加市场监管总局全国 12315 投诉举报平台系统的业务培训工作。

（三）部门整体支出绩效目标。

一是进一步优化举报、投诉业务操作流程，完善 96315 举报处置监督平台及相关系统，确保省举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为专线 96315 于 7 月 1 日正式开通。健全举报投诉处理机制、优化举报投诉处理流程、规范受理文书、落实风险预警机制，积极做好省局接收的举报和投诉件的接收登记、分流分派、跟踪催办、回访回复等工作。

二是进一步做好举报、投诉业务培训，组织举办 2 期举报、投诉业务培训，通过集中办班、业务交流、实地调研、网上教学、现场答疑等多种方式开展业务培训，提高全省 96315 举报处置工作人员的业务水平。

三是做好全省市场监管部门投诉举报数据和全省 12345 投诉举报数据的汇总、统计和分析工作，使举报、投诉案件登记率达 100%，案件办结率达到 96%以上，做到举报、投诉案件事事有答复，件件有回音，使广大消费者的合法权益得到保障。

（四）部门整体支出情况。

1. 部分支出情况。根据 2019 年度部门预决算信息，2019 年年初结余 99.16 万元，2019 年收入决算 1329.90 万元，其中：一般公共预算财政拨款收入 1240.64 万元，包括基本经费 1212.56 万元，项目经费 28.08 万元；利息收入等其他收入 89.26 万元；2019 年支出决算 1384.20 万元，其中：当年一般公共预算财政拨款当年支出 1250.73 万元，包括基本支出 1200.63 万元，项目支出 51.10 万元；其他资金支出 73.39 万元。项目支出结转和结余 44.86 万元。

2. “三公”经费支出情况。2019 年“三公”经费财政拨款支出决算总数为 0，“三公”经费无支出。主要原因我中心进一步贯彻执行厉行节约和中央八项规定等要求，严控一般性支出特别是“三公”经费支出。

3. 政府采购支出情况。政府采购支出总计 155.12 万元，其中政府采购货物支出 35.11 万元元，政府采购服务支出 120 万元。

二、绩效自评情况

（一）自评结论。结合预算编制情况、预算执行情况、预算使用效益，我中心对 2019 年度部门整体支出绩效自评为 96.3 分。

1. 预算编制情况分析

一是合理性方面，预算编制符合本部门职责，符合省委省政府的方针政策和工作要求，能根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间统筹分配。专项资金编制合理。预算的功能分类和经济分类编制准确。预算分配能根据实际情况合理调整。

二是规范性方面，符合财政当年度有关预算编制的原则和要求，符合专项资金预算编制和项目库管理要求。

2. 预算执行情况分析

（1）资金管理。在资金管理方面，我中心按照政府信息公开有关规定，在规定的时限和范围内公开了相关的预决算信息。部门资金按照既定的预算进度序时支付，各项资金支出按照规范执行，会计核算按照核算制度规范执行，资金管理、费用标准等均符合制度规定，不虚列支出，不截留、挤占、挪用资金。

（2）项目管理。我中心在项目管理方面制定了严格的内控制度，项目的设立及调整均履行了报批手续，在项目的实施过程中，所有项目的实施均按照管理制度，制定详细的实施计划、实施方案、验收方案，并严格执行。招投标、建

设、验收的程序合规合法，对专项资金和专项经费进行了有效的检查及监控。

(3) 资产管理。截止 2019 年 12 月 31 日，我中心的资产总额为 90.66 万元，全部为固定资产。资产配置合理，账实相符，使用合规。

(4) 人员管理。截止到 2019 年 12 月 31 日，我中心编制人数 27 人，实际在职人员 27 人；另有聘用人员 1 人。

(5) 管理制度健全性。我中心作为省市场监督管理局直属参公管理事业单位，内部管理制度健全，完善制订了财政资金管理制度、内部财务制度、内部控制制度等，财政资金各项业务及开支均严格按照制度规范执行。2019 年严格按省财政厅要求落实了预算绩效管理制度，开展了绩效评价等工作。

3. 预算使用效益分析。

(1) 经济性。2019 年“三公”经费财政拨款支出决算总数为 0，“三公”经费无支出。主要原因是我中心厉行节约，规范管理使用“三公”经费。“三公”经费长期保持低支出、日常公用经费坚持厉行节约，机构运转成本控制有效，部门预算使用经济性较好。

(2) 效率性。我中心按照省局统一部署，完成了完善工作机制、规范举报投诉处理、加强举报投诉智慧监管平台建设、开展业务培训、完成省局交办的工作任务等各个方面

的重点工作，完成对应重点工作预期绩效目标及时完成率100%，对应安排项目工作已按时完成。

（3）效果性。截至12月31日，全省市场监管系统共处理举报投诉案件1331913宗，省局举报投诉中心共处理举报投诉案件2431宗，其中，质量和工商业务1182宗，食品监管业务1198宗，价格监管业务51宗。省举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为专线96315于7月1日正式开通，截至12月31日共处理有效举报线索2594宗。

（4）公平性。2019年7月1日至12月31日，我中心累计收到市民通过96315专线、政务网、微信、粤省事、电子邮箱、传真等渠道提供举报线索7243条。收到的举报线索中，符合受理条件、经审核登记形成办理工单的有2594宗，2594宗有效举报线索已全部分派转送至地市局及相关部门办理。

（二）部门整体支出目标实现程度及使用绩效。

1. 主动担当作为，扎实做好业务工作。因机构改革，业务范围扩大，针对人员紧缺、能力不足、风险倍增的实际，全体人员顶住压力，不等不靠，主动担当作为，加班加点学业务，虚心请教学经验，在较短时间内实现了各项业务的顺利承接与办理。截至12月31日，全省市场监管系统共处理举报投诉案件1331913宗，省局举报投诉中心共处理举报投诉案件2431宗，其中，质量和工商业务1182宗，食品监管

业务 1198 宗，价格监管业务 51 宗。举报、投诉案件登记率达 100%，有效案件办结率达到 97%。

2. 切实加强举报投诉智慧监管平台建设工作。根据总局统一部署，积极配合省局做好“五线合一”和全国 12315 平台应用对接相关工作。省举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为专线 96315 于 7 月 1 日正式开通，截至 12 月 31 日，举报处置智慧监管平台与 96315 举报专线已开通运行已满 6 个月。目前，在平台建设层面，举报处置智慧监管平台建设的立项工作仍在进行中，数广公司先期开发投入使用的举报线索接受分派功能模块在应用在继续完善，执法环节的信息录入管理、举报奖金管理、数据统计分析研判预警等功能模块还在开发中，未能投入使用。

3. 组织开展了举报投诉业务培训，切实提高了全省各级市场监管部门相关工作人员的业务水平。2019 年我中心组织举办全省市场监管系统举报投诉业务培训班 1 期、全省市监部门“全国 12315 平台”业务培训班 1 期，参与培训人员达到 162 人（次）。通过业务交流、实地调研、网上教学、现场答疑等多种方式，认真抓好“广东省市场监管局 12315 对接平台”和“广东省 12345 投诉举报数据分析研判平台”系统的管理和应用，使省各级市场监管部门相关工作人员的业务水平得到提高。

4. 积极密切配合，参与省局重要工作。一是积极参加全国市场监管 12315 技能大比武活动，精心准备，认真答题，

获得好成绩；二是配合开展联合整治“保健”市场乱象百日行动、2019网络市场监管专项行动、重点工业品事中事后监管、放心消费环境创建工作等。

(三)部门整体支出使用存在问题及改进意见:2019年,我中心因机构改革,部门人员和职能调整变动较大,机构改革合并前单位预算绩效目标设定与机构合并后的职能存在差异,一定程度影响了本次部门整体支出绩效评价。2019年,我中心实际采购金额大于采购计划金额,主要原因是机构改革以后,我中心业务范围扩大,工作职能有所调整,部门整体支出相应作出调整,因此在2019年下半年临时调整增加了政府采购计划。由于政府采购计划的调整增加,也一定程度上影响了部门整体支出,因此部门整体支出的预决算存在一定的差异。今后,我中心将进一步结合工作职能及工作实际,合理规范地编制部门预算,进一步规范部门预算资金的使用。