

附件 2

2019 年广东省市场监督管理局
举报投诉中心部门预算
项目支出绩效自评报告

项目名称：质量安全监管项目经费

项目承担单位：广东省市场监督管理局举报投诉中心

填报人姓名：陈锦昆

联系电话：85583116

填报日期：2020 年 3 月 4 日

一、基本情况及自评结论

(一) 项目安排情况。2019 年我中心项目支出年初预算 28.08 万元，但由于机构改革，我中心工作职能有所调整，业务范围扩大，项目安排情况相应作出调整。根据决算资料显示，2019 年项目收入 169.16 万元，其中财政资金 51.11 万元，占资金总额 30.21%，其他资金 118.05 万元，占资金总额 69.79%，其他资金万元；项目支出 124.49 万元，其中财政资金 51.11 万元，占资金总额 41.06%，其他资金 73.38 万元，占资金总额 58.94%；资金结余 44.67 万元，全部为其他资金。

(二) 项目绩效目标

1. 项目绩效总目标。

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。

2. 评价年度的绩效目标。本年度项目在机构改革、单位工作职能调整的情况下较好地完成了绩效目标。

（三）项目实施主要内容及实施程序。项目主要分三个阶段实施：一是 2019 年上半年，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；二是 2019 年第三季度，组织举办举报、投诉业务培训，提高全省 96315 举报处置工作人员的业务水平；三是到 2019 年底，实现举报、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）根据《广东省省级部门项目支出绩效评价指标体系》评分情况，我中心自评等级为“优”，得分为 98 分。

投入：

1. 项目立项。根据《产品质量法》、《消费者权益保护法》以及国家市场监督管理总局关于举报投诉的相关管理规定，举报投诉中心依托 96315 举报处置监督平台及相关系统，处理侵权假冒等事项；购买举报处置专线接听等服务；负责全省

96315 举报处置工作人员业务提升培训工作。

2. 资金落实。项目资金合计 169.16 万元，其中财政资金 51.11 万元，其他资金 118.05 万元，各类来源的资金足额到位。

过程：

1. 业务管理。本项目严格按照《广东省市场监督管理局贯彻落实〈广东省举报侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为奖励办法〉工作方案》中关于举报处置智慧监管平台建设方案执行，项目按规定履行报批手续，项目实施严格执行相关制度规定执行。

2. 财务管理。本项目资金严格按照举报投诉中心财务管理暂行办法的有关规定进行收支管理，资金使用得来严格控制，款项支出符合相关规定，我中心内控部门对项目的使用管理实施全程监管。

项目产出：

1. 实际完成率 100%。省局交办重大事项“建立完善 96315 举报处置监督平台”1 项，我中心实际完成 1 项，高质量完成了省局交办的工作任务。

2. 完成及时率：100%。按时完成了省局交办的工作任务，进一步完善 96315 举报处置监督平台及相关系统，使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。

3. 质量达标率：100%。项目预期到 2019 年底实现举报、投诉案件登记率达 100%，案件办结率达到 96% 以上。截止 2019

年 12 月 31 日，投诉案件登记率达 100%，案件办结率达到 100%（属于受理登记范围的举报线索 2594 宗举报线索，举报投诉中心已全部按规定分派至举报行为发生地调查核实处理）。

4. 成本节约率：26.41%。项目按照预算完成的前提下，与同类项目或市场价格比较，项目实施的成本属于合理范围。项目预算为 169.16 万，实际项目支出为 124.49 万元，成本节约率为 26.41%。

效果—项目效益：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。

二、绩效表现

（一）资金使用绩效。本项目预算执行进度与事项完成进度基本匹配，实际支出未超过预算计划，项目基本按照预算完成，成本节约率为 26.41%。

（二）存在问题。由于机构改革、工作职能有所调整，我中心业务职能范围有所改变，因此项目支出与年初预算相比有所调整，导致我单位预决算数据差异较大。2019 年末追加我中心的经费 89.02 万元未在年初纳入 2019 年度部门预算，导致单位项目支出年度预、决算差异较大。

三、改进意见

(1) 加强组织领导，统一思想，明确责任。明确建立完善由相关部门牵头，各部门参与的绩效评价管理联席会议制度，为绩效评价工作开展创造良好的条件。

(2) 加强队伍建设。加强绩效评价管理部门的队伍建设和业务指导，培育部门的绩效评价管理队伍，组建专家队伍，加强业务培训。

四、其他需要说明的情况

(1) 建议预算软件在编制原则和统计口径方面，加强与决算软件的衔接，减少预决算差异率。

(2) 建议系统财务软件在会计科目、统计口径及报表设置方面，尽量与决算软件的设置和统计口径统一。