

# 整体支出绩效自评报告

单位名称：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：020-85583116

填报日期：2021年8月1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；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

2020 年，我中心在省局党组的正确领导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢记初心使命，勇于担当作为，稳步推进市场监管部门整合后的投诉举报工作，以 12315 投诉举报、96315 举报专线两个业务平台为依托，确保有关投诉举报事项在省、市、县、所四级单位运转畅顺，完成省局布置的任务，全力配合落实好今年以来抗击新冠肺炎疫情期间的各项急、难、重工作：一是理清思路，稳步推进“大监管”环境下的投诉举报业务；二是落实好省局交办的 12345 政府热线数据汇总、分

析研判、材料上报等工作；三是加强我省应用全国 12315 投诉举报平台的日常运行管理；四是统筹抓好机构整合之后首次全覆盖的全省系统 12315 工作人员的培训。

### （三）部门整体支出绩效目标

一是抓管理保运行，及时协调处理投诉举报平台“五线合一”过渡期出现的各种应用问题，克服困难，发挥 12315 基础工作平台的作用；配合省局主管部门推进 12315 平台和 12345 政府热线投诉举报数据对接工作，在年底前完成全省 21 个地级以上市的平台对接。

二是进一步做好举报、投诉业务培训，制定分区域开展投诉举报工作业务培训的计划，年底前完成 20 个地市以上局的培训，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，提高全省举报投诉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 93%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. 部门支出情况。根据 2020 年度部门预决算信息，2020 年年初结余 44.66 万元，2020 年收入决算 1511.32 万元，其中：一般公共预算财政拨款收入 1510.90 万元，利息收入等其他收入

0.42 万元；2020 年支出决算 1481.82 万元，其中：当年一般公共预算财政拨款当年支出 1481.82 万元，包括基本支出 1267.26 万元，项目支出 214.56 万元；年末结转和结余 74.16 万元。

2. “三公”经费支出情况。2020 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 184.70 万元，其中政府采购货物支出 5.15 万元元，政府采购服务支出 179.55 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 2020 年度部门整体支出绩效自评为 95.74 分。

### （二）履职效能分析

（1）经济性。2020 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，强抓管理保运行，及时协调处理投诉举报平台“五线合一”过渡期出现的各种应用问题，克服困难，发挥 12315 基础工作平台的作用；配合省局主管部门推进 12315 平台和 12345 政府热线投诉举报数据对接工作，组织安排相关工作调研，向上级提供了调研报告及相关材料，到 12 月 31 日，全省 21 个地级以上市已基本完成平台对接。

(3) 效果性。全年全省 12315 平台系统共处理投诉 130.37 万件（其中：投诉 51.97 万件，办结 48.5 万件，办结率 93.3%；举报 78.4 万件，办结 73.85 万件，办结率 94.2%）。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 智慧监管平台接受各类举报 14882 件（其中符合受理条件的 5828 件）。中心共受理举报投诉 6059 件，接待来访 43 宗。

(4) 效益性。根据省局下达的任务，我中心结合工作实际情况，制定分区域开展投诉举报工作业务培训的计划，到 12 月 31 日已完成 20 个地市以上局的培训，参训人员 3130 人次，总课时累计 2.19 万节以上。

### （三）管理效率分析

#### 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、运转、验收的程序合规合法，对运转经费资金进行了有效的检查及监控。

(3) 资产管理。截止 2020 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 2020 年 12 月 31 日，我中心编制人数 26 人，实际在职人员 26 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、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。2020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。

#### （五）就部门整体支出绩效管理存在问题提出改进措施

由于年中绩效追加经费调整整体经费预算，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，合理地编制部门预算，进一步规范部门预算资金的使用。