

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：020-38835363

填报日期：2022年5月25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，主要职能负责省局本级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、投诉的办理工作；承担全省市场监管部门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 12315 对接平台”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；负责广东省侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品行为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

2021 年，我中心坚持以党的政治建设为统领，积极推进党建与投诉举报业务工作融合，进一步发挥党支部战斗堡垒和党员的先锋模范作用，畅通投诉举报渠道，充分依托全国 12315 平台，开展“我为群众办实事”实践活动，在净化市场、保障消费者合法权益等方面发挥作用。同时，加强投诉举报工作规范化、制度化建设，全面提升投诉举报事项处理效能，保障全国 12315 平台在我省高效运行，做好广东省举报处置智慧监管平台的运行管理工作，充分发挥市场监管投诉举报在维护市场秩序、保障消费者合法权益中的积极作用。

（三）部门整体支出绩效目标

投诉举报是市场监管服务经济社会、服务民生的基础性工作之一，是市场管部门密切联系群众的桥梁和纽带，也是倾听民声、了解民情民意的渠道，通过投诉举报线索的处理，可以更加精准发挥综合监管和行政执法的重要作用。2021年，我中心的部门整体支出绩效目标主要有：

一是积极应对总局层面的信息系统新旧版本更替切换，抓管理保运行，进一步做好我省12315与12345政务服务平台对接整合工作，保障全国12315平台在我省的运作渠道畅通，举报投诉工作运转畅顺。

二是进一步做好举报、投诉业务培训，制定投诉举报工作业务培训计划，组织开展2期业务培训班，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。

三是按工作职责开展12315平台在我省的运行管理和监控工作，指导全省各市开展12315投诉举报存量案件清理、核查反馈、办结等催办工作，确保全省系统平均“投诉按时核查率”、“投诉按时办结率”、“举报按时核查率”均达95%以上。

（四）部门整体支出情况

1. 部门支出情况。2021年初结余42.33万元，2021年收入决算1558.68万元，其中财政拨款收入1558.32万元，比上年增长47.42万元，增长3.14%；其他收入0.36万元，比上年减少0.07万元，下降16.31%。2021年支出决算1547.20万元，其中：

基本支出 989.13 万元,比上年减少 278.13 万元,下降 21.95%;项目支出 558.07 万元,比上年增加 343.51 万元,增长 160.10%;总支出比 2020 年增加 65.38 万元,增长 4.41%。

2.三公经费支出情况。2021 年“三公”经费财政拨款支出决算总数为 0.09 万元,比 2020 年增加 0.09 万元;2021 年发生国内公务接待 1 次,接待人次 8 人,陪同人员 3 人。

3.政府采购支出情况。政府采购支出总计 193.87 万元,其中政府采购货物支出 8.02 万元元,政府采购服务支出 185.85 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 2021 年度部门整体支出绩效自评为 97.91 分,自评等级为优。

(二) 履职效能分析

(1) 发展性。我中心结合工作实际情况,2021 年共组织举办 2 期业务培训班,其中 9 月份在汕头市举办全省市场监管系统投诉举报业务培训班,涵盖省、市、县三级参训学员 150 多人;12 月份在中山市举办全省 12315 平台对接及相关政策宣贯培训班,参训学员 70 多人;通过集中办班、业务交流、现场答疑等多种形式,全省举报投诉处置工作人员的业务水平得到了提高。

(2) 效果性。2021 年我省应用全国 12315 平台面临双重压力,一方面是总局层面的信息系统新旧版本更替切换带来不确定因素,另一方面是我省 12315 与 12345 政务服务平台对接整合中,

各种各样的问题层出不穷，在主管部门的指导下，我中心全力以赴，克服困难确保系统运转，高质量完成任务，全年度我省市场监管系统共接收投诉、举报数量 166.47 万件（其中省局本级工单流转业务 5.87 万件，全省涉疫工单量 3.66 万件），挽回经济损失 6.21 亿元，其中接收投诉数量 106.55 万件，达到投诉受理条件受理的 72.1 万件，调解成功 17.18 万件；接收举报数量 59.92 万件，立案查处 5.79 万件。

（3）效益性。截至 2021 年底，96315 平台累计收到群众通过电话专线、政务服务网、微信、粤省事、电子邮箱、来信、传真等渠道进行的举报共 2.1 万宗。其中属于受理登记的线索有 1.17 万宗，占比 55.31%，无效线索量有 0.9 万宗，占比 44.69%，有效线索已全部转至各市办理，全省系统累计发放举报奖励金 80 万多元。

（4）效率性。2021 年，我中心负责指导全省各市开展 12315 投诉举报存量案件清理、核查反馈、办结等催办工作，2021 年度，全省系统平均“投诉按时核查率”、“投诉按时办结率”、“举报按时核查率”等指标全部达到 99.5%以上，比上年度均有提高。

（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。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 2021 年 12 月 31 日，我中心的固定资产总额为 107.06 万元，累计折旧 67.39 万元，固定资产净值 39.67 万元。固定资产配置合理，账实相符，使用合规。

(4) 人员管理。截止到 2021 年 12 月 31 日，我中心编制人数 27 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。2021 年，我中心在合理设置内部工作部门和岗位、基本理顺工作流程的基础上，组织编写修订完善内部工作指南 9 份，其他管理内部规定 5 份，依靠制度管人管事、防范履职廉政风险的运作机制基本确立，工单流转中实现了各部

门间既有协作、又能互相监督的模式，杜绝人为或因疏忽导致举报线索丢失、压案的情况发生。

(四)就部门整体支出绩效管理存在问题提出改进措施

由于新冠疫情反复，2021年的业务培训工作在组织过程中受到很大的影响，这也一定程度上影响了部门整体支出进度。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，做好应急预案，提前谋划，确保部门整体支出按预算执行。

三、上年度绩效自评整改情况

上年度，由于年中绩效追加经费，调整整体经费预算，整体支出的预决算存在一定的差异。本年度，我中心结合工作职能及工作实际，合理规范地编制部门预算，进一步规范了部门预算资金的使用，确保部门整体支出按预算执行。