

广东省市场监督管理局举报投诉中心 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：2023年5月

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投诉举报业务培训工作；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

2022 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，提高全省举报投诉工作人员业务水平，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。2022年，我中心的部门整体支出绩效目标主要有：

一是进一步做好我省 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。

三是开展 12315 业务培训，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。

四是开展分析研判工作，形成相关专题分析报告 80 份以上，为市场监管工作提供决策参考。

（四）部门整体支出情况（以决算数为统计口径）

1. 部门支出情况：2022 年初结余 39.88 万元，2022 年收入决算 1403.72 万元，其中财政拨款收入 1403.39 万元，比上年减

少 154.95 万元，下降 9.94%，主要原因是严格落实省财政厅“过紧日子”的要求，人员经费有所压减，以及因工作调整，质量安全监管项目经费比上年调减。二是其他收入 0.33 万元，比上年减少 0.03 万元，下降 7.82%，主要原因是本年度其他收入全部为利息收入，利息收入随基本户银行存款基数变动。2022 年支出决算 1404.71 万元，其中：基本支出 1252.72 万元，比上年增加 263.58 万元，增长 26.65%，主要原因一是因统计口径变化，2022 年在职人员绩效和离退休慰问金这两条指标列入人员经费；二是受疫情影响，2022 年较多业务工作未按计划开展，公用经费有所减少。项目支出 151.99 万元，比上年减少 406.08 万元，下降 72.76%，主要原因是 2021 年根据省财政厅预算处统计口径，在职人员绩效和离退休慰问金这两条指标项目类别是“其他事业发展性支出”，在预算执行进度表中，列入了项目支出的进度，因此在账务核算和决算报表中与预算口径同步，而 2022 年在职人员绩效和离退休慰问金这两条指标列入人员经费。

2. 三公经费支出情况：2022 年“三公”经费财政拨款支出决算总数为 0 万元，比 2021 年减少 0.09 万元，下降 100%；主要原因是 2022 年未发生公务接待业务活动。

3. 政府采购支出情况：政府采购支出总计 127.60 万元，其中政府采购货物支出 8.70 万元，政府采购服务支出 118.89 万元。2022 年货物及劳务采购金额为 127.60 万元，面向中小企业采购金额为 127.60 万元，占比 100%。

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 2022 年度部门整体支出绩效自评为 98.76 分，自评等级为优。

（二）履职效能分析

（1）有效挽回经济损失。2022 年我中心继续优化全国 12315 平台运行管理，持续推进 12315 与省内各市 12345 政务服务平台对接，确保市场监管投诉服务社会渠道畅通运行，切实保障了全国 12315 平台在我省的运作渠道畅通，确保投诉举报依法高效处理。我省市场监管系统全年共接收投诉、举报数量 264.83 万件，为消费者挽回经济损失 5.84 亿元。

（2）工作质量考核成绩突出。全年发出提醒、催办、督办件共 6510 份，有效提高工作效能。全国 12315 平台显示，2022 年全省 12315 工作部门平均“投诉按时初查率”“投诉按时办结率”“举报按时核查率”等相关工作质量考核指标均为 99.9% 以上，比 2021 年均有所提高。在国家部委对我省的各项工作中，保证了 12315 工作的相关指标得到满分。

（3）切实提高业务工作水平。我中心结合工作实际情况，2022 年共组织举办 2 期业务培训班，采取分区举办、送课上门的服务基层方式，在汕头、肇庆举办了 2 期全国 12315 平台业务知识培训班，培训内容安排上突出不同区域的针对性、实用性，通过典型案例分析，为基层部门支招解惑，提升处理实际问题的能力。

(4) 坚守决策参谋岗位。2022年，我中心积极做好12315投诉举报大数据分析，围绕中心服务大局，为部门决策、开展监管工作提供参考。共完成年度及季度综合分析、相关专题分析共96份；为省局相关工作简报、季报、周报的数据提供、查询提供统计数据信息，向各部门发出源于投诉举报数据的个案预警及办理情况通报近78份，有效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) 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 2022 年 12 月 31 日，我中心的固定资产总额为 116.14 万元，累计折旧 77.27 万元，固定资产净值 38.87 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 2022 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。2022 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和管理内部规定，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

2022 年我单位部门整体支出执行过程中，资金管理、费用标准支付符合有关制度的规定，会计核算严格执行有关管理制度，规范审核每一笔支出凭证。但也存个别问题，如 2022 年第四季度预算执行慢于序时进度 4.3 个百分点，这说明在预算执行过程中年初预算估计不够准确，需要在以后的工作中多方位考虑经费的支出范围，提高年初预算的精度，更好的执行年初预算的安排。

三、上年度绩效自评整改情况

由于新冠疫情反复，上一年度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。2023年，我中心进一步结合工作职能及工作实际，应对突发情况做好应急预案，提前谋划，确保部门整体支出按预算执行，在预算执行上比上一年度做得更加精准。