

附件 2

2023 年十件民生实事（开展“放心消费 粤行动”）项目绩效自评报告

部门名称：举报投诉中心

填报人：陈锦昆

联系电话：020-38835363

填报日期：2024 年 4 月

一、基本情况

(一) 总体要求：认真落实中央经济工作会议、省委十三届二次全会、省委经济工作会议、全省高质量发展大会和省政府工作报告促消费决策部署，按照“优化消费环境，增强消费信心，充分释放内需潜力”的工作目标，扎实推进“放心消费粤行动”，努力将我省打造成全国放心消费环境高地，更好维护消费者合法权益，让人民群众“没有后顾之忧敢消费、消费环境优获得感强愿消费”，为广东高质量发展提供有力支撑。

(二) 工作目标：通过组织开展2期业务培训班，着重从“扎实推进放心消费粤行动”的角度编排课程，切实提高全省举报投诉工作人员的业务水平，进一步完善受理、分流、处理、反馈、数据归集、催办督办各个环节工作流程和制度，规范和加强消费投诉举报处理工作。

(三) 被评价年度资金额度：10万元。

(四) 资金来源：年初预算安排的质量安全监管项目经费10万元。

(五) 主要用途及预算安排：用于支付开展业务培训的相关费用(详见表1)。

表1 项目经费支出用途预算明细表

序号	预算安排项目	预算数(万元)
1	培训班住宿费	2.4
2	培训费	5.5

3	培训班餐饮费	1.2
4	培训班师资费	0.2
5	培训班场地费	0.7
合计		10

（六）绩效目标：一是在第一季度组织开展一期为期3天的投诉举报工作业务能力提升培训班，培训人数约为45人，培训内容主要为全国消费投诉信息公示系统应用的有关政策、12315平台消费投诉信息公示系统的应用、举报投诉的处置办法与效能评估等；二是在第二季度组织开展一期为期5天的投诉举报工作综合能力提升培训班，培训人数约为65人，通过“营造和谐的消费市场环境，推动经济高质量发展”“从司法角度看市场监管投诉举报行为的法律适用”“提升消费纠纷调解和应对能力，维护营商环境”等课程的培训进一步提高全省举报处置工作人员的业务水平，规范和加强消费投诉举报处理工作。

表2 “放心消费粤行动”项目绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	当年度指标值
产出指标	时效指标	办理时效	第三季度前
产出指标	数量指标	完成培训、研讨或学术交流次数（次）	2次
产出指标	数量指标	培训人数	110人
效益指标	服务满意度指标	回访满意度	90%以上
效益指标	社会效益指标	举报投诉工作水平	逐步提高

二、自评情况

(一) 自评结论

本单位认真落实中央经济工作会议、省委十三届二次全会、省委经济工作会议、全省高质量发展大会和省政府工作报告促消费决策部署，按照“优化消费环境，增强消费信心，充分释放内需潜力”的工作目标，扎实推进“放心消费粤行动”，从“扎实推进放心消费粤行动”的角度进一步做好举报、投诉业务培训，提高全省举报处置工作人员的业务水平，规范和加强消费投诉举报处理工作。“放心消费粤行动”项目资金绩效自评得分为100分，绩效评价等级为“优”。

(二) 资金使用绩效

1. 资金支出情况。

截止2023年12月31日，“放心消费粤行动”项目专项经费支出人民币10万元，资金支出率100%。具体情况如下：

序号	预算安排项目	预算数（万元）	截止2023年12月31日支出数（万元）	净结余（万元）
1	培训班住宿费	2.4	2.391	0.009
2	培训费	5.5	5.5236	-0.0236
3	培训班餐饮费	1.2	1.2104	-0.0104
4	培训班师资费	0.2	0.2	0
5	培训班场地费	0.7	0.675	0.025
	合计	10	10	0

2. 资金完成绩效目标情况。

截止 2023 年 12 月 31 日，本单位按照既定的工作安排完成了专项资金计划开展的业务培训工作，并按照要求组织开展培训综合质量评估，各项预期目标圆满完成，具体完成情况如下：

二级指标	三级指标	当年度指标值	完成值
时效指标	办理时效	第三季度前	在 2023 年 6 月前完成
数量指标	完成培训、研讨或学术交流次数（次）	2 次	2 次
数量指标	培训人数	110 人	113 人
服务满意度指标	回访满意度	90%以上	分别为 99.2%及 96.43%
社会效益指标	举报投诉工作水平	逐步提高	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，拓展了举报投诉处置工作人员的视野和思路，让工作人员了解到新形势新要求，达到“宽视野、长见识、学本领”的目的，举报投诉处置工作人员的业务水平得到提高。

3. 资金分用途使用绩效。

在培训筹备阶段，一是认真谋划培训课题，按照“优化消费环境，增强消费信心，充分释放内需潜力”的工作目标，扎实推进“放心消费粤行动”，结合年度重点工作任务，选定授课的主要方向；二是事先广泛征求相关地市局关于业务培训的需求与建议，收集基层在业务能力提升方面有哪些薄

弱环节和难点问题，提高培训的针对性；三是做好周密的培训计划和实施方案，确保培训有序、合规、高效。

在培训组织实施阶段，派出认真负责的工作人员赴现场做好各项组织工作，工作人员各司其职、配合默契，时刻紧盯培训的各个环节，积极调动培训点各方面的保障，面对出现的新情况，及时临时调整和优化方案，确保了培训工作有条不紊地开展，各个环节衔接紧密，培训期间学员生活保障到位，培训秩序井然。

培训结束后，依托培训教学评估系统，组织全体参训学员对培训的教学质量、讲师授课质量和培训综合质量分别进行了打分评估，总结培训工作经验，提炼培训工作亮点，为今后的培训工作提供宝贵经验。

（三）资金使用绩效存在的问题

因年初项目调整，项目资金在预算上做得不够完善，在预算编制上还不够精准，在项目资金测算准确度问题上还有很大的进步空间。

三、改进意见

本单位将根据《预算法》《国务院关于进一步深化预算管理制度改革的意见》等法律法规和文件精神，进一步优化项目支出预算编制工作，细化项目预算编制的支出标准，将支出用途、计量单位、工作量、单价等因素作为测算依据，提高项目预算的准确性。

四、到期拟延续计划

本项目非延续性项目。