

部门（单位）整体支出绩效目标申报表

（2021年度）

部门（单位）名称	上海市闵行区消费者权益保护委员会秘书处(汇总)	下属预算单位个数	1
部门职责	<p>1、向各级人民政府及其工作部门提出保护消费者合法权益的建议，向经营者提出改进、完善保护消费者合法权益措施的意见、建议。</p> <p>2、宣传保护消费者合法权益的法律、法规，开展消费知识教育。</p> <p>3、定期对商品和服务的质量、价格、售后服务以及消费者的意见进行调查、比较和分析，为消费者提供咨询服务。</p> <p>4、受理消费者的投诉，对投诉事项进行调查、调解，提请法定机构鉴定，或者提出意见转送有关部门和单位处理。</p> <p>5、参与有关行政管理部门、行业协会对商品和服务的质量、价格、安全、卫生、计量进行的监督检查和测定。</p> <p>6、对损害消费者合法权益的行为，向有关行政管理部门、行业协会反映查询，提出建议。</p> <p>7、对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评。</p> <p>8、支持消费者依法提起诉讼或者申请仲裁。</p> <p>9、其他与消费者合法权益保护有关的工作。</p>		
年度履职目标	<p>巩固和创新消费宣传教育工作。围绕中消协年主题，组织整合社会资源，开展3·15期间的消费者权益保护系列活动；开展消费知识和法律法规的宣传。提升消费者投诉处理效能。提高应对群体性、突发性和疑难投诉的能力和水平。进一步完善投诉处理流程和制度，规范窗口服务工作，提高服务质量和水平；强化社会监督职能。抓住社会热点问题以及投诉中集中反映的问题，选择与消费者生活密切相关的商品和服务，开展综合性购物场所、商品生产企业、社会服务业等方面的商品比较试验和消费体验体察。</p>		
年度重点任务			
任务名称	主要内容（重点工作计划）		
巩固和创新消费宣传教育工作	<p>围绕中消协年主题，组织整合社会资源，开展3·15期间的消费者权益保护系列活动；开展消费教育进家庭、进企业、进社区等活动，开展消费知识和法律法规的宣传。</p>		
充分发挥新闻媒体的舆论监督作用	<p>通过网站、报刊、电视台、新媒体、公共大屏幕开展宣传教育工作；以社区学校、邻里中心、村居委为依托，开展消费维权讲座。</p>		
提升消费者投诉处理效能	<p>提高应对群体性、突发性和疑难投诉的能力和水平。进一步完善投诉处理流程和制度，规范窗口服务工作，提高服务质量和水平；对突发消费纠纷企业执行“约谈制度”，进一步健全“热点”投诉快速处理机制；推进诉调对接工作，理顺简易调解、人民调解及诉调对接工作之间的关系。</p>		

加强企业自律	通过法律法规培训、定期走访，强化对企业的维权指导。依托投诉联网机制，进一步扩大联网单位范围，建立企业和解在前的投诉处理机制。	
强化社会监督职能	开展商品和服务的比较试验和消费体验。抓住社会热点问题以及投诉中集中反映的问题，选择与消费者生活密切相关的商品和服务，开展各类比较试验；开展综合性购物场所、商品生产企业、社会服务业等方面的消费体验等。	
整合各方资源，形成维权合力	充分发挥委员、委员单位、行业协会、专家和媒体的作用，实现信息对接，资源共享，对各类疑难、典型、专业性较强的消费纠纷加强研究和分析，有效地提高消费者权益保护工作的水平，提升消保委的社会公信力。	
加强队伍建设，提高人员综合素质	建立和完善秘书处的各项规章制度；开展全员学习培训，特别注重开展理论知识、业务知识和法律法规的学习培训。	
预算情况		
内容	预算情况	
部门整体预算总额（万元）	4,643,017.14	
1、资金来源：（1）财政拨款	4,643,017.00	
（2）其他资金	0.00	
2、资金结构：（1）基本支出	3,750,245.00	
（2）项目支出	892,772.00	
年末资产总额	年末在职人数	内设机构数
724,426.17	9	3

分解目标			
一级目标	二级目标	三级目标	指标目标值
投入管理指标	预算编审管理	预算编制完整性	完整
		预算编制准确性	准确
		绩效目标管理	合规
	预算执行管理	预算完成率	100%
		公用经费控制率	100%
		“三公经费”控制率	100%
	部门结转结余资金管理	结转结余率	≤5%
	国库管理	公务卡及现金管理合规性	合规
	预算绩效管理	绩效管理制度	建立健全
		绩效管理项目及单位覆盖率	100%
	预决算信息公开管理	预决算信息公开率	100%
	财政监督管理	财政监督管理有效性	有效
	政府采购管理	政府采购合规性	合规
		合同执行有效性	有效性

	资产管理	资产管理制度健全性	健全
		资产管理规范性	规范
产出指标	数量指标	消费调查	1场
		3.15宣传咨询活动	1场
		消费课堂进社区	4场
		新闻媒体舆论宣传典型案例	5个
		消费投诉处理完成数	8000件
		联网单位投诉督办完成数	2500件
		消费体察活动	1次
		召开全体委员会会议	1次
		制定或完善规范性规章制度	1条
	质量指标	3.15宣传咨询活动参与人数	≥2000人
		消费课堂进社区覆盖人次	200人
		新闻媒体舆论宣传真实准确性	真实准确
		投诉处理流程合规性	合格
		体察活动消费者参与人数	30人
		全委会议事决议合规性	章程规定
		规范性规章制度合规性	合法合规
	时效指标	3.15宣传咨询活动完成及时性	3月
		消费课堂进社区开展及时性	每季度
		新闻媒体舆论宣传及时性	及时
消费投诉处理完成及时性		符合导则要求	
联网单位投诉完成及时性		15天	
消费体察活动完成及时性		上半年	
召开全体委员会会议		上半年	
规范性规章制度修订完成及时性		1周	
效果指标	社会效益指标	消费教育受益人数	≥4000人
		投诉处理结案率	≥90%
		自建宣传教育平台浏览量	≥1000人
		挽回消费者经济损失	≥5000万元
		消费者锦旗或表扬数	≥3次
		消费者维权意识测评	≥90分
		消费者维权知识掌握程度测评	≥90分
	有责投诉发生数	0	
	可持续指标	部门联动机制健全性	健全
		信息共享机制健全性	健全
满意度指标	满意度指标	投诉者满意度	90%
		宣传教育受众满意度	90%
		企业满意度	90%

财政项目支出绩效目标申报表

(2021年度)

项目名称	消费教育	项目类别	经常性项目	
主管部门	上海市闵行区消费者权益保护委员会秘书处(汇总)	实施单位	上海市闵行区消费者权益保护委员会秘书处	
计划开始日期	2021-01-01	计划完成日期	2021-12-31	
项目资金 (万元)	项目资金总额	197010	年度资金申请总额	197010
	其中：财政资金	197010	其中：当年财政拨款	197010
			上年结转资金	
	其他资金		其他资金	
项目 绩效 目标	项目总目标 (年-年)		年度总目标	
	通过宣传保护消费者合法权益的法律、法规，开展消费知识教育。对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评，通过对典型案例进行披露和曝光，对消费风险作出早期预警。通过消费教育提高消费者的法律意识，提高消费者识别和抵御消费风险的能力。倡导消费者养成科学、环保的消费观念。促进消费者养成科学的消费观，提高消费教育的覆盖面。		通过宣传保护消费者合法权益的法律、法规，开展消费知识教育。对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评，通过对典型案例进行披露和曝光，对消费风险作出早期预警。通过消费教育提高消费者的法律意识，提高消费者识别和抵御消费风险的能力。倡导消费者养成科学、环保的消费观念。促进消费者养成科学的消费观，提高消费教育的覆盖面。	
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	产出指标	数量指标	社区消费讲堂开展数	10课时
			消费教育产品印刷数	10400件
			宣传咨询活动完成数	≥1场
			中消保订阅完成数	69份
			公众号运营完成数	1个
		质量指标	讲师与专家资质达标性	达标
			印刷品质量合格数	10400件
			第三方服务验收合格性	合格
			宣传活动主题契合度	契合
时效指标		消费讲堂完成及时性	上下半年各1场	
	3.15宣传活动及时性	3月		

		时效指标	报刊订阅及时性	每周
			公众号消费信息发布及时性	2个工作日
效益指标	社会效益指标		消费教育受益人数	≥5000人次
			自建宣传教育平台浏览量	≥1000人次
			公众号推送消费信息	≥100条
			消费者维权意识测评	≥90分
			消费者维权知识掌握程度测评	≥90分
	可持续影响指标		长效管理机制健全性	健全
满意度指标	服务对象满意度指标		消费者满意度	90%

财政项目支出绩效目标申报表

(2021年度)

项目名称	政府雇员项目经费	项目类别	经常性项目		
主管部门	上海市闵行区消费者权益保护委员会秘书处(汇总)	实施单位	上海市闵行区消费者权益保护委员会秘书处		
计划开始日期	2021-01-01	计划完成日期	2021-12-31		
项目资金 (万元)	项目资金总额	695772	年度资金申请总额	695772	
	其中：财政资金	695772	其中：当年财政拨款	695772	
			上年结转资金		
	其他资金		其他资金		
项目 绩效 目标	项目总目标 (2021年-2021年)		年度总目标		
	通过与第三方劳务公司签约的方式，购买6名雇员，协助完成消保委消费者投诉案件处理、消费宣传、消费教育和社会监督等工作。通过项目实施，规范管理制度外用工人员，使他们更好地适应工作岗位；充分发挥人员的工作技能，积极调动他们的积极性和能动性，解决了单位因在编人员不足造成工作积压等面临的窘境且提升政府公共服务能力与服务效率。		通过与第三方劳务公司签约的方式，购买6名雇员，协助完成消保委消费者投诉案件处理、消费宣传、消费教育和社会监督等工作。通过项目实施，规范管理制度外用工人员，使他们更好地适应工作岗位；充分发挥人员的工作技能，积极调动他们的积极性和能动性，解决了单位因在编人员不足造成工作积压等面临的窘境且提升政府公共服务能力与服务效率。		
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	
	产出指标	数量指标	人员到岗数人数	6人	
			雇员年度考核合格数	6人	
		质量指标	雇员资质达标数	6人	
			时效指标	年度考核完成及时性	及时
				雇员工资发放及时性	每月
	效益指标	社会效益指标	日常工作保障程度	顺利完成	
			工作效率提升性	提升	
			雇员有责投诉发生数	0	
	可持续影响指标	政府雇员管理制度健全性	健全		
满意度指标	服务对象满意度指标	使用部门满意度	≥90%		

财政项目支出绩效目标申报表

(2021年度)

项目名称	法律顾问费	项目类别	经常性项目	
主管部门	上海市闵行区消费者权益保护委员会秘书处(汇总)	实施单位	上海市闵行区消费者权益保护委员会秘书处	
计划开始日期	2021-01-01	计划完成日期	2021-12-31	
项目资金 (万元)	项目资金总额	15000	年度资金申请总额	15000
	其中：财政资金	15000	其中：当年财政拨款	15000
			上年结转资金	
	其他资金		其他资金	
项目 绩效 目标	项目总目标 (年-年)		年度总目标	
	通过政府购买服务方式，直接委托律师团队帮助协调解决重大纠纷和历史遗留问题，提供法律顾问服务，完成2021年度法律咨询工作。		通过政府购买服务方式，直接委托律师团队帮助协调解决重大纠纷和历史遗留问题，提供法律顾问服务，完成2021年度法律咨询工作。	
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	产出指标	数量指标	各类法律合同应审尽审率	100%
			法律咨询服务完成数	全年
		质量指标	律师事务所资质达标性	达标
			法律服务律师资质达标性	达标
		时效指标	合同审核及时性	3个工作日
			法律咨询服务及时性	当天
	效益指标	社会效益指标	合同签订合规性	合规
			员工法律意识提升性	提升
			有责法律纠纷发生数	0起
		可持续影响指标	法律服务长效机制健全性	健全
	满意度指标	服务对象满意度指标	部门满意度	≥90%