

上海市闵行区消费者权益保护委员会秘书处

整体支出预算绩效自评报告

(2020 年度)

一、部门概况

(一) 主要职责职能，组织架构、人员及资产等基本情况。

闵行区消费者权益保护委员会依照《中华人民共和国消费者权益保护法》和《上海市消费者权益保护条例》，依法履行保护消费者权益的有关职能，秘书处是其常设机构。上海市闵行区消费者权益保护委员会秘书处为全额拨款事业单位，秘书处人员编制数事业编制 10 人，政府雇员 6 人；2020 年年末实有事业编制人员 9 人，政府雇员 6 人。

(二) 当年履职总体目标、工作任务。

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；宣传保护消费者合法权益的法律、法规，开展消费知识教育；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；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；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；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；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；支持消费者依法提起诉讼或者申请仲裁；其他与消费者合法权益保护有关的工作。

（二）当年整体支出绩效目标和工作计划。

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。

（三）绩效管理开展情况。

一是开展绩效目标申报。将预算编制与绩效目标申报相结合，大大加强部门绩效目标申报的主动性和积极性，部门预算更加精细化、科学化，建立了预算编制有目标、目标上报有审核的管理机制。二是开展绩效自评。从运行成本、管理效率、履职效能、社会效应、可持续发展、服务对象满意度等方面，开展自查自纠，切实提高了部门使用财政资金的绩效水平。三是开展绩效评价。选择项目涉及面广、社会关注度较高的项目，开展绩效评价。通过科学合理的评价指标，对被评价项目的组织管理情况、实施过程控制和运行结果、综合效益等情况进行审核分析，出具绩效评价报告，评价结果作为预算安排重要依据。

（四）当年预算及执行情况。

2020年调整后预算收入总额464.30万元，支出总计447.10万元，预算执行率96.29%。

二、部门整体支出工作完成及绩效实现情况

（一）履职完成情况：区消保委申报2020年度绩效预算项目共

两项：消费教育项目 19.7 万元和政府雇员项目经费 69.58 万元，占全部项目支出预算的 100%。按照区财政开展绩效跟踪评价的要求和本单位的实际情况，基于重要性、积极性和有效性原则，根据特定支出项目的实施特点和预算管理重点，以关键绩效目标及相应指标为依据，以“绩效简易跟踪”方式开展了本年度项目跟踪自评，跟踪评价覆盖年度项目预算数的 100%。

（二）履职效果情况：通过投诉处理、宣传教育、社会监督等工作，帮助消费者提高维权意识和防范能力，形成多层次、多渠道、多方式的消费宣传教育体系，为积极改善消费环境贡献力量。消费教育覆盖全面性、侵权企业曝光情况和消费教育形式多样性、为消费者挽回经济损失等重要指标均完成工作计划要求。

（三）社会满意度及可持续性影响。坚持“消费者至上”的维权理念，坚持“消费者优先”的职业操守，切实维护广大消费者的合法权益，为保持经济持续健康发展和社会和谐稳定作出了应有的贡献，并连续 10 年荣获中国消费者协会颁发的“全国消协组织消费维权先进集体”。

三、整体支出绩效中存在问题及改进措施

（一）主要问题及原因分析

在本年度的预算绩效评价过程中，我们发现本单位的预算绩效评价尚存在不足之处，如评价指标体系中部分评价指标设置不尽合理，如指标难以度量和评价、评价结果不客观等。

（二）改进的方向和具体措施。

在接下来的工作中，区消保委将进一步完善绩效评价机制，提高绩效评价的业务水平和工作质量，并接受相关单位对绩效管理工作的监督。

四、绩效自评结果拟应用和公开情况

高度重视绩效评价结果的应用工作，积极探索和建立与预算管理相结合、多渠道应用评价结果的有效机制，着力提高绩效意识和财政资金使用效益。同时，将绩效评价报告在区政府门户网站上进行公开，广泛接受社会监督。

上海市闵行区消费者权益保护委员会秘书处
2021年8月6日

《部门（单位）整体支出绩效自评表》

（ 2020 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		下属单位个数		0		
整体支出规模				全年预算数		全年执行数		执行率
		资金来源：（1）财政拨款		4643017.14		4438570.28		95.60%
		（2）其他资金		3.24		3.24		100%
		资金结构：（1）基本支出		3782645.14		3702905.50		97.89%
		（2）项目支出		892772		768064.78		86.03%
年度总体目标	年初设定目标			全年完成情况				
	巩固和创新消费宣传教育工作。提升消费者投诉处理效能。强化社会监督职能。			帮助消费者提高维权意识和防范能力，形成多层次、多渠道、多方式的消费宣传教育体系。消费教育覆盖全面性、侵权企业曝光情况和消费教育形式多样性、为消费者挽回经济损失等重要指标均完成工作计划要求。				
分解目标自评								
一级指标	权重	二级指标	三级指标	年度指标值	全年完成值	分值	得分	偏差及原因分析
投入管理指标	30	预算编审管理	编制依据的充分性，与目标的匹配度	匹配	匹配	3	3	
		预算执行管理	资金使用合规性	合规	合规	3	2	“三重一大”制度需完善
			预算执行率	>90%	98.22%	2	2	
		部门结转结余资金管理	存量资金使用率	100%	100%	2	2	
		国库管理	支付手续完备性	完备	完备	2	2	
			支付方式的准确性	100%	100%	2	2	
		预算绩效管理	绩效评价资金覆盖面	100%	100%	2	2	
		预决算信息公开管理	公开时间及时性，公开内容完整性	及时完整	及时完整	2	2	
		财政监督管理	每发现一个问题倒扣分	0	0	3	3	
		政府采购管理	采购实施的准确性、规范性和及时性	100%	100%	2	2	
资产管理	管理制度健全性	健全	健全	2	2			
	资产与账务的账账相符、账实一致	账账相符、账实	账账相符、账实	3	3			
	报废处置及时性和规范性	规范及时	规范及时	2	2			
产出指标	25	数量指标	全年投诉处理量	>5000 件	12444 件	5	5	
			消费教育受众	>4000 人次	>6000 人次	4	4	
			提供消费信息	>100 条	147 条	4	4	
		质量指标	印刷品质量（差错率）	≤1 处	0	4	4	
			投诉档案规范化（差错率）	≤1 处	0	4	4	
时效指标	年度投诉结案率	>90%	95.8%	4	4			
效果指标	35	经济效益指标	为消费者挽回经济损失	>5000 万元	9783.87 万元	7	7	
		社会效益指标	新闻媒体披露曝光	≥3 例	6 例	7	7	
			开展消费调查，了解消费状况	≥1 次	5 次	7	7	
			自建宣传教育平台浏览量	≥1000 人次	3578 人次	7	7	
		生态效益指标	开展宣传普及绿色消费、可持续发展理念活动或提供相关信息	≥1 次	1 次	7	7	
满意度指标	10	满意度指标	投诉处理消费者满意度	≥90%	98%	3	3	
			宣传教育活动消费者满意度	≥90%	98%	3	3	
			收到消费者锦旗或表扬信等	≥6 人次	5 人次	4	3	实际数量未达预期。
100		总分			100		98	