

部门（单位）整体支出绩效目标申报表

（2022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	0
部门职责	<p>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。</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> <p>充分发挥新闻媒体的舆论监督作用。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> <p>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；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> <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。</p> <p>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> <p>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。</p> <p>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；开展理论知识、业务知识和法律法规的学习培训。</p>		
年度重点任务			

任务名称	主要内容（重点工作计划）
消费教育	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；全年消费教育宣传品发放数量超10000件次；消费教育受益人次超过5000人次。
投诉处理	提升消费者投诉处理效能。进一步完善投诉处理流程和制度，规范窗口服务工作，提高服务质量和服务水平；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；对消费者投诉事项进行调查、调解，就损害消费者合法权益的行为，通过大众媒体予以揭露、批评、劝谕。
预算情况	
内容	预算情况
部门整体预算总额（万元）	6,029,038.57
1、资金来源：（1）财政拨款	6,029,038.57
（2）其他资金	0.00
2、资金结构：（1）基本支出	5,181,256.57
（2）项目支出	847,782.00
年末资产总额	年末在职人数
	9
	内设机构数
	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	编制依据充分	充分
	预算执行管理	资金使用合规	合规
		预算执行率	>=90%
	部门结转结余资金管理	存量资金使用率	=100%
	国库管理	支付手续完备	完备
		支付方式准确性	=100%
	预算绩效管理	绩效评价资金覆盖面	=100%
	预决算信息公开管理	公开时间及时	及时
		公开内容完整	完整
	财政监督管理	监督检查发现问题倒扣分	=0
政府采购管理	采购实施准确、规范、及时	=100%	
资产管理	管理制度健全	健全	
	资产与账务账账相符、账实相符	=100%	

		资产报废手续合规及时	合规及时
产出指标	数量指标	消费者权益保护系列活动完成率	100%
		消费维权讲座完成率	100%
		消费咨询完成率	100%
		全年投诉处理量	>5000件
		提供消费信息	>=100条
	质量指标	消费者权益保护系列活动参与度	较上年度提高
		消费维权讲座参与度	较上年度提高
	时效指标	消费者权益保护系列活动完成及时性	及时
		消费维权讲座完成及时性	及时
		消费咨询完成及时性	及时
全年投诉处理及时性		及时	
消费信息提供及时性		及时	
效果指标	经济效益指标	为消费者挽回经济损失	挽回
	社会效益指标	开展消费调查	>=1次
		主流新闻媒体报道次数	>=5例
		社会公众认可度	提高
		自建宣传教育平台浏览量	>=1000人次
生态效益指标			
满意度指标	满意度指标	投诉处理消费者满意度	>=90%
		宣传教育受众满意度	>=90%
		收到消费者锦旗或表扬	>=3次

财政项目支出绩效目标申报表

(2022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	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	185010	年度资金申请总额	185010
	其中：财政资金	185010	其中：当年财政拨款	
			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	
	<p>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。</p>		<p>按照工作计划时间节点完成消费课堂、宣传咨询活动、宣传品印刷发放、《中消报》订阅、公众号运营等工作。确保全年消费教育受益人次超过5000人次，宣传教育平台浏览量超过1000人次。通过项目实施有效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。</p>	
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	社区消费课堂开展数量	>=10课时
			消费教育宣传品印刷数量	>=10400件
			宣传咨询活动完成数	>=1场
			《中消报》订阅完成数	=69份
			微信公众号运营工作完成率	按年度计划开展
		质量指标	印刷品质量合格率	=100%
			第三方验收合格率	=100%
			宣传活动与主题一致性	相符
		时效指标	消费课堂完成及时性	上下半年各一场
			3.15活动完成及时性	=3月
	报刊订阅及时性		12月底前	

		微信公众号信息发布及时性	≤2工作日
	成本指标		
效益指标	经济效益指标		
	社会效益指标	消费教育收益人数	≥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
	生态效益指标		
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	消费者满意度测评	≥90

财政项目支出绩效目标申报表

(2022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	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金 (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	
			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	
	发挥法律专长，聘请法律顾问为消保委开展监督调查工作提供法律支撑，并对消保委全年所涉各类法律合同进行审核，提供法律咨询服务；履行公益律师职责，配合开展消费领域宣传教育；落实和推进消费维权工作新机制，化解群体性消费矛盾		聘请专业法律顾问1名，发挥法律专长，对消保委全年所涉各类法律合同进行审核，同时为消保委开展监督调查工作提供法律支撑，全年法律咨询服务完成数不少于50件次，确保全年无有责法律纠纷发生	
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	法律咨询服务完成数	≥50件
			质量指标	律师事务所资质达标性
		法律服务律师资质达标性		达标
		时效指标	法律咨询回复及时性	当天
			合同审核及时性	≤3工作日
		成本指标		
	效益指标	经济效益指标		
		社会效益指标	有责法律纠纷发生数	=0起
			经法律顾问咨询的案件结案率	≥90%
		生态效益指标		
	可持续影响指标			
	满意度指标	服务对象满意度指标	部门满意度	≥90%

财政项目支出绩效目标申报表

(2022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	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31		
项目资金 (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		
			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		
	规范管理制度外用工人员，提高雇员工作岗位适应性；充分发挥雇员工作技能，积极调动雇员工作积极性和能动性，切实解决单位因在编人员不足造成工作积压等面临的窘境，进一步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。		
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	雇员在岗数	=6人	
			雇员薪酬发放完成率	=100%	
			日常培训、管理、考核完成率	=6人	
		质量指标	雇员薪酬核算准确率	=100.00%	
			雇员额度控制有效性	≤6人	
			雇员工作能力达标率	=100.00%	
			雇员年度考核合格率	=100.00%	
		时效指标	雇员工作完成及时率	12月底前	
			雇员年度考核完成及时率	每月月底前	
			雇员薪酬发放及时率	次月月底前	
		成本指标			
		经济效益指标			

效益指标	社会效益指标	部门工作效率提升度	≥0%
		促进部门工作提质增效	促进
		投诉信访情况	0发生
	生态效益指标		
	可持续影响指标	雇员管理长效机制健全性	机制健全，执行有效
满意度指标	服务对象满意度指标	主管部门满意度	≥90%