附件6

项目支出绩效自评报告范本

（12315维权费项目）

一、项目概况

**（一）项目基本情况。**

绵竹市市场监督管理局承担依法保护消费者合法权益，组织查处侵犯消费者法权益案件，拟定保护消费者权益的具体措施、办法并组织实施；建立消费者权益保护体系，调解消费争议；开展有关服务领域维权工作，承担指导消费者咨询、申诉、举报的受理和处理（12315和12365）；负责网络消费投诉处理；宣传消费者权益保护的相关法律法规和规章制度。

绵竹市市场监督管理局已制定相关资金管理办法及内控制度，专项资金全部纳入预算管理，严格执行现行财务管理制度，专款专用，规范项目资金使用范围及标准。

资金分配按照人员类、民生类、专项业务类、工程项目类的顺序予以分配和保障。

**（二）项目绩效目标。**

1.宣传贯彻《中华人民共和国消费者权益保护法》和《四川省消费者保护条例》，以及党和国家有关保护消费者方面的法规、政策，教育引导消费者依法保护自身合法权益，增强依法维权的法律意识。

2.受理消费者对商品和服务等在质量、规格、计量、价格、安全、卫生、商标、广告、包装、说明等方面的投诉，请有关部门和企业及时做出处理。对影响较大引起严重纠纷的事件或侵犯消费者合法权益的企业或个人进行查询、检查，视情况公布结果。

3.组织、参与对商品和服务的监督、检查、检验。对某些商品或服务进行不定期的直接检查或检验，并公布或请有关监督部门处理。

**（三）项目自评步骤及方法。**

本项目采取自评与他评相结合方式，成立项目自评小组，结合评价内容，做到有计划，有安排，扎实开展本次自评工作。按照上级下达的项目支出绩效评价指标体系，自评小组针对申报内容、实施情况、资金兑现、财务管理、社会效益等做出自我评价，认真听取各部门意见，做好自评工作。

二、项目资金申报及使用情况

**（一）项目资金申报及批复情况。**

2021年我局12315维权费项目资金年初预算申报32.32万元，财政批复32.32万元。

1. **资金计划、到位及使用情况**

1．资金计划。主要用于消费投诉值班费、印刷各类宣传资料、业务培训费等。

2．资金到位。绵竹市财政局财政拨款资金32.32万元及时足额到位，

3．资金使用。截止2021年12月31日，实际支出32.32万元。

**（三）项目财务管理情况。**

我局严格执行财务管理制度，该项目资金专款专用，规范项目资金使用范围及标准，对每一笔专项经费严格审核，报销手续完备，财务处理及时，会计核算准确。

三、项目实施及管理情况

**（一）项目组织架构及实施流程。**领导重视，制度完善。我局根据工作需要，有计划开展12315维权费项目支出及报账程序、明确职责、专款专用。

**（二）项目管理情况。**我局严格按照项目实施单位执行相关法律和法规及项目管理制度，依照项目完成情况及时进行支付。

**（三）项目监管情况。**项目资金由办公室所具体管理，按计划，制定管理制度，对项目资金按项目单独核算实行“专款专用、专人管理”，不得挤占挪用项目资金。强化监督，项目的正常实施监督检查是保障。指派专人长期对项目的实施定期或不定期的进行检查和监督，及时协调解决困难和问题，保证项目如期完成。

四、项目绩效情况

**（一）项目完成情况。**

1.项目完成任务量：投诉举报核查处置率进一步提高。今年以来，我股室共接到投诉举报411件，其中投诉316件，举报95件，咨询 94 件。投诉已办结288件，办结率100%，投诉按时初查率100%以上，投诉按时办结率100%，投诉调解成功率74.64%，举报按时核查率100%。为消费者挽回经济损失11.93万元。

2021年开展各种专项整治，分别为开启式干洗机检查、电加热器、电器插座产品质量安全抽检、危险化学品、农资产品质量专项抽检、烟花爆竹安全生产检查、打击市场销售长江流域非法捕捞渔获物行动、消防产品质量检查抽检、打击成品油“三黑”、创建文明城市、非法电动车、绵竹市2021年夏季臭氧和PM2.5污染协同防控、2021年中高考期间市场监管、检查生产、销售无人机等专项检查行动，目前，按照整治步骤和要求，有序开展。

结合日常监管、季节热销、消费者关注度较高、投诉举报热点及易出问题的产品开展靶向监督抽检，本年度共开展产品质量抽检32批次，消防器材2批次（合格）、农资8批次（合格）、取暖器6批次（1批次合格、5批次不合格）、插座4批次（3批次合格、1批次不合格）、成品油9批次（合格）、烟花爆竹2批次（合格）、一次性使用防护口罩1批次（合格），本级抽检20批次。不合格产品均已开展后处置工作，移交案源6件。

共开展双心城市创建主题宣传，围绕2021年“守护安全，畅通消费”消费维权年主题，以纪念“3·15”国际消费者权益日为契机。针对各消费领域投诉热点、难点，聚焦民生关切问题，突出监管重点，围绕“衣、食、住、行、用”等民生领域开展消费监督行动，不断提升各类消费者群体依法维权的意识和能力，增强了广大消费者的获得感、幸福感、安全感。充分利用市场监管局微博、微信公众号等网络渠道发布2021年消费提示。同时发动餐馆、药店、商场等150余家经营单位利用自身LED显示屏开展线下宣传消费维权知识。针对农村消费、老年消费、网络消费等重点领域，市场监管局开展了在镇、村、街道、社区各种形式的消费教育宣传活动共10余次，发放消费维权宣传资料1.2万份，倡导消费者在消费时索证索票，保留相关凭证，当合法权益受到侵害时，拨打12315热线进行投诉举报。

同时在绵竹市电视台、今日绵竹微信公众号、画境绵竹开辟专题专栏，以投诉热点为切入点、大力宣传《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国产品质量法》等法规，向社会公布近期涉及食品、药品、价格欺诈、假冒伪劣四大消费维权典型案例，对2020年消费投诉前十位的企业、个人进行了投诉信息公示，让广大消费者及时了解投诉信息，有幸授德阳局的邀请参加德阳广播FM99.0《990帮帮你节目直播间》讲解绵竹预付式消费典型案例。还参加绵竹人民广播电台《清廉绵竹政风行风热线》直播节目大力渲染“放心舒心消费城市”创建氛围，让“放心舒心消费城市”创建及消费环境建设意识深入人心。

2.项目完成质量：在上级部门的支持下，顺利推进，圆满完成，达到预期目的。

3.项目完成进度：截止2021年12月，12315维权费项目已全部完成。

**（二）项目效益情况。**

1. 社会效益

教育引导消费者依法保护自身合法权益，增强依法维权的法律意识，更好的维护消费者的权益；组织、参与对商品和服务的监督、检查、检验，保障消费安全。

2.可持续影响

调解处理消费纠纷，长期保护消费者的合法权益。

3.服务对象满意度

消费者对消费维权的总体满意度80%以上，公众对商品安全的总体满意度70%以上。

五、评价结论及建议

**（一）评价结论。**

2021年市场监督管理局12315维权费项目基本完成，达到预期效果，服务对象满意度高。

**（二）存在的问题。**

随着网络商品交易及服务的迅速发展，网络商品交易中的消费者权益保护也面临着更多的问题和困难，目前针对网络商品交易的维权机制还不够健全。

**（三）相关建议。**

1. 希望财政加大资金支持力度，保障消费维权工作顺利推进，增加服务对象的满意度。

2、加强工作人员的业务培训，丰富网络商品交易维权知识储备，积极探索网络商品交易维权新模式，建立健全网络商品交易维权机制。