



## 章贡区市场监督管理局

### 2021年度消费者权益保护项目支出绩效评价报告

#### 一、项目基本情况

(一)项目概况：根据章贡区人民政府关于《赣州市章贡区市场监督管理局主要职责内设机构和人员编制规定》，承担全区消费者权益保护牵头协调职责，建立区消费者权益保护体系，组织指导全区消费维权工作；负责区涉及工商行政管理、质量技术监督、食品药品监督管理的申诉和举报工作。为保障履行职责由区财政拨入专项经费90万元。依据财务管理制度规定，专项资金的拨付、使用有完整的审批程序和手续，重大开支经过集体研究决定，没有截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

(二)绩效目标：整合申诉举报机制，构建统一的涉及工商行政管理、质量技术监督和食品药品监督管理职责的申诉举报体系，完善申诉举报网络，保护消费者和生产经营者合法权益。

#### 二、绩效评价工作开展情况

(一)绩效评价目的：通过采取措施，积极保护消费者的合法权益。受理“12315”投诉案件，严厉打击各类侵害消费者权益行为，同时建立完善“12315”投诉中心，举办“12315”宣传教育活动，充分履行监督管理职能

(二)绩效评价对象和范围：局属各单位与“12315”消费维权专项有关的各种资金使用包含消费者投诉举报、打击假冒伪劣产品、商

业欺诈活动整治等经费，并由局领导小组负责组织开展项目绩效评价工作。

（三）绩效评价原则和方法：根据年度项目计划工作目标逐一进行细化评分，并采取社会调查不计名方式填写有关情况调查表。

（四）绩效评价工作过程：我局绩效评价工作小组组织，选取部分代表进行调查，实施对项目进行绩效评价。

### 三、综合评价情况及评价结论

综合评价结论：评价评分 99.5 分，为优秀等级。

### 四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况：项目立项符合相关法律法规及政策要求，符合行业发展规划，属于市监部门履职所需，属于公共财政支持范围，不与内部部门相关同类项目重复。项目按照了规定的程序申请设立，审批文件、材料符合相关要求，事前已经过必要的可行性研究、风险评估、绩效评估等规范性集体决策。

（二）项目过程情况：积极开展有关服务领域消费维权工作；查处本区生产、流通环节假冒伪劣等违法行为；承担本区指导消费者咨询、申诉、举报受理、处理和网络体系建设工作。全年受理、调解各类申（投）诉和举报 7986 件，为消费者挽回经济损失约 183 余万元。

（三）项目效益情况：项目实施的公众调查满意度达到了预定的效果，但仍存建立各部门工作联系协调机制不够的问题。下一步将积极探索会同或者配合相关部门和全社会的力量，完善各监管

领域和行业消费维权体系，努力营造健康有序的消费环境。

#### 五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析：

通过开展绩效评价，进一步完善了有关工作指标，促进工作质量进一步提升。但由于市场经济生活的日益变化，消费投诉网络化，各监管领域和行业消费维权体系需进一步完善。

#### 六、有关建议：

评价指标仍需进一步细化，应设定消费投诉领域更加完善合理且实用性、操作性强的考核量化指标。

#### 七、其他需要说明的问题：无