

附件 1

2021 年度部门整体绩效自评报告

部门名称(公章): 深圳市市场监督管理局投诉

举报处置中心

一、单位基本情况

（一）单位主要职能

深圳市公共信用中心（以下简称我中心）为深圳市市场监督管理局（以下简称市局）下属二级预算管理单位。2021年6月，根据《中共深圳市委机构编制委员会关于市市场监管局所属事业单位有关机构编制事项的通知》，撤销深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心（以下简称原投诉举报中心），其有关职责、事业编制及人员划入我中心。现我中心主要职责为：

1.协助研究拟订我市公共信用信息业务标准及公共信用建设相关政策法规。

2.负责全市公共信用信息管理、披露、应用及公共信用信息系统的建设与运维。

3.承担企业档案（注册与监管档案）及信息的管理和查询服务工作。

4.承担我市广告监测工作；受国家市场监督管理总局委托，开展全国移动端互联网广告监测。

5.承担市市场监管局职责范围的有关咨询、投诉及举报等事务性工作。

6.承担市市场监督管理局系统内信息化有关技术性、辅助性工作。

7.完成市市场监管局交办的其他任务。

（二）年度总体工作和重点工作任务

1.年度总体工作任务。

2021 年度总体工作任务如下：

（1）对标先行示范区建设要求，推动信用体系建设取得新成效。一是完善公共信用数据库，提升信用数据质量；二是推动个人信用数据归集和报告应用；三是配合开展城市信用监测、信用示范城市创建；四是完善“信用+”生态圈建设，推动金融机构创新信用服务产品，营造信用体系建设社会舆论氛围。

（2）发挥坚强技术保障力量，开创智慧市场监管工作新业绩。一是充分发挥技术引领作用，配合推进智慧市场监管应用支撑平台建设，为市局 64 个业务系统管理保驾护航；二是持续推进智慧市场监管技术架构工作，高质量、高标准推进数据中心建设；三是继续做好日常网络安全保障，做好技术支持、数据查询、视频会议、网络通信等日常技术支撑工作。

（3）不断创新档案管理方式方法，推动信息综合服务取得新突破。一是推动智慧档案平台建设；二是继续推动企业档案查询“无纸化”，加大推动其他公检等机关单位及律师协会等利用电子档案，推动信用报告代替深圳市各机关违法违规证明。

（4）持续抓好投诉举报催办和督办工作。一是持续加强对 12345 转件快到期的工单进行催办和督办；二是持续加强对投诉按时受理、投诉按时办结和举报按时核查等进行催办和督办；三是持续加强投诉举报分析研判。

2.重点工作任务。

2021 年度市委市政府、市人大等上级有关部门未下达或交办重点工作任务。

（三）年底部门预算编制情况

按照《2021 年市本级预算和 2021-2023 年中期财政规划编制方案》及《市市场监管局关于做好 2021 年预算及 2021-2023 年中期财政规划编制工作的通知》的要求，原公共信用中心、原投诉举报中心结合实际开展了 2021 年预算编制工作，明确任务目标、倒排时间节点，按照优化结构、保障重点、厉行节约、提高绩效的原则，严控“三公”经费、压缩一般性经费支出，规范编制，合理细化，从严从紧编制预算，实施预算绩效管理，对项目按要求设定绩效目标。

在预算编制过程中，原公共信用中心、原投诉举报中心按照“二上二下”程序组织单位各部门开展工作。各部门根据年度工作计划编制部门预算后，由财务人员汇总形成预算草案，通过中心办公会议审核后报上级主管部门审核，最终由市财政局、市人大审定；年度部门预算正式批复后财务人员再分解下达至各部门。预算编制符合市财政局、上级主管部门对预算编制工作的各项原则和要求。部门预算分配符合中心职责、符合市委市政府方针政策和工作要求，无专项资金，预算资金能根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间合理分配，功能分类和经济分类编制准确，预算分配不固化，能根据实际情况在同一项目内合理调整，不存在项目支出进度慢、完成率低、绩效较差，但连年持续安排预算等不合理的情况。

原公共信用中心、投诉举报中心按要求编报了 2021 年整体和项目支出的绩效目标，并填报了《部门（单位）整体支出绩效目标》《项目绩效目标申报表》，对各项目从产出、效果两方面设定了绩效目标，并依据实际情况将绩效目标明确到数量指标、质量指标、时效指标、成本指标、社会效益指标、服务对象满意度指标等层面，各项目绩效指标能做到清晰、细化、可衡量。

（四）年底部门预算执行情况

我中心 2021 年度在资金管理、项目管理、资产管理、人员管理和制度管理等方面做到了整体运行情况良好。

1.资金管理。

（1）政府采购情况。

我中心政府采购预算编制、采购计划编制、采购意向公开、采购组织形式的选择、采购合同的签订、采购验收等环节严格按照《深圳经济特区政府采购条例》《深圳经济特区政府采购条例实施细则》等规章制度执行。2021 年政府采购执行情况如下：政府采购计划安排资金 19,352,536.30 元，其中原公共信用中心政府采购计划安排资金 11,652,536.30 元，原投诉举报中心政府采购计划安排资金 7,700,000.00 元。政府采购支出总计 18,886,951.03 元，其中原公共信用中心政府采购支出总计 11,343,951.03 元，原投诉举报中心政府采购支出总计 7,543,000.00 元。政府采购执行率为 97.59%。

（2）财务合规性情况。

资金支出方面，资金管理、费用标准符合有关制度规定，

能够按事项完成进度支付资金。

预算调整方面，按规定履行报批手续，2021年年初预算安排53,124,661.27元，调整后预算数（包含年中统筹压减金额）58,912,316.49元，调整比例为10.89%。其中，原公共信用中心年初预算安排数为39,525,947.26元，调整后预算数（包含年中统筹压减金额）45,295,933.00元，调整比例为14.60%；原投诉举报中心年初预算安排数为13,598,714.01元，调整后预算数（包含年中统筹压减金额）13,616,383.49元，调整比例为0.13%。预算调整的主要原因为：①年中追加2021年考核管理项目；②因机构改革，原投诉举报中心部分人员需要调整至原公共信用中心发放工资，故需要从原投诉举报中心调整人员经费722,145.00元至原公共信用中心；③市局年中调剂工作经费288,000.00元至我中心，用于我中心完成深圳市参加第三批国家社会信用体系建设示范区评审工作并持续运营“信易贷”平台；④市局年中调剂工作经费500,000元，用于益华大厦办公用房改造。

会计核算方面，能够规范执行会计核算制度，已按规定设置专账核算，支出凭证符合规定，无超范围、超标准支出，虚列支出，不存在截留、挤占、挪用项目资金情况。

（3）预决算信息公开情况。

我中心预决算相关信息的公开渠道为市局官网。一是已配合市局完成了2021年全系统部门预算信息公开；二是已配合市局完成了2020年度全系统部门决算公开；三是按照《深圳市财政局关于做好2020年度部门决算批复及公开工

作的通知》要求，原公共信用中心、原投诉举报中心通过市局官网于2021年10月18日主动向社会公开了《深圳市公共信用中心2020年度部门决算》《深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心2020年度部门决算》。对于2021年度部门决算信息，将根据上级下达公开文件日后及时公开2021年度部门决算信息。

2.项目管理。

我中心项目支出预算的安排与单位履职相符合，各项目归口管理部门与预算支出安排的项目衔接一致，财政资金保障充足有效。项目的设立按规定履行报批程序，申报、批复程序符合相关管理办法，项目的招投标、项目支出、建设过程、调整及完成验收等规范，项目验收履行相应手续。项目资金支出监管按《深圳市公共信用中心经费开支管理规定》在会计核算方面进行严格的审核支付管理，同时绩效运行监控时发现问题马上督促整改，项目支出建立了有效的预算资金和绩效运行监控的管理机制且执行良好。

3.资产管理。

2021年度资产的配置标准均符合资产管理规定，对资产的台账登记和清查盘点工作落实到位，固定资产账实、账账相符，使用管理规范，保管完整、处置过程规范，实现了资产的动态监管，运行安全。2021年原公共信用中心无资产处置收入，原投诉举报中心委托有资质的废品回收企业集中处理非14类报废产品26件，获得处置收入20元，并将资产处置收入20元及时足额上缴国库。

各部门资产配置效率较高，2021年在用资产共14,527,427.13元，固定资产总额15,264,753.34元，固定资产利用率达95.17%。

4.人员管理。

我中心严格控制财政供养人员，无超编的情况存在。2021年，市机构编制管理部门核定我中心编制人数55名，年末实有人数46名，无编外人员，财政供养人员控制率83.64%，财政供养人员控制情况较好。

5.制度管理。

为落实内部控制管理和预算绩效管理要求，结合外部管理制度变化与内部管理的实际需要，已制定了《关于加强政府采购验收管理的通知》《深圳市公共信用中心政府采购项目项目验收工作指引》《深圳市公共信用中心印章管理和使用办法》《深圳市公共信用中心经费开支管理规定》《深圳市公共信用中心预算管理办法》《深圳市公共信用中心固定资产管理办法》《深圳市公共信用中心合同管理办法》等，进一步强调验收主体责任，提高了政府采购需求和履约验收管理的科学化、规范化水平，内部控制制度体系日趋完善。各项制度的制定为各部门基本业务活动、部门职能履行与预算执行提供了制度保障，在实际执行过程中相关制度规定能够得到有效执行。

二、部门（单位）主要履职绩效分析

（一）主要履职目标

2021年主要履职工作目标包括：

1.对标先行示范区建设要求，推动信用体系建设取得新成效。推动个人信用数据归集和报告应用，确保城市信用监测排名有大提升，信用示范城市创建有成果。完善“信用+”生态圈建设，推动金融机构创新信用服务产品。

2.发挥坚强技术保障力量，开创智慧市场监管工作新业绩。配合推进智慧市场监管应用支撑平台建设、持续推进智慧市场监管技术架构工作、做好日常网络安全保障工作。

3.不断创新档案管理方式方法，推动信息综合服务取得新突破。推动智慧档案平台建设，提高档案管理和查询服务效率。继续推动企业档案查询“无纸化”，推动信用报告替代深圳市各机关违法违规证明。

4.持续抓好投诉举报催办和督办工作，争取各类指标考核取得优异成绩。持续加强对12345转件快到期的工单进行催办和督办。持续加强对投诉按时受理、投诉按时办结和举报按时核查等进行催办和督办。持续加强投诉举报分析研判，提出建议对策。

（二）主要履职情况

2021年，我中心围绕“双区”建设大局，服务局重点工作部署，坚持“优质服务、科技引领”发展理念，顺利完成机构改革和业务整合优化，聚焦信用建设主业，投诉举报、企业档案、信息化等工作提档加速，取得可喜成效，成功推动深圳市入选全国第三批社会信用体系建设示范区，城市信用监测排名最高达到全国第一，双公示数据质量获得重大突破，信易贷平台获“全国中小企业融资综合

信用服务特色平台”荣誉称号，网络安全攻防演练获得全省第二，中心荣获 2021 年全球开发数据应用创新大赛三等奖，档案考核检查位列全市四强，具体履职情况如下：

1.公共信用数据与平台质效双升，信用体系建设不断完善。

（1）信用数据治理工作成效显著。一是信用数据归集力度全面加强。我中心归集了各信源单位的信用数据总量 4.45 亿条，覆盖全市 624 万家商事主体（含注吊销）、4706 家事业单位、10425 家社会团体和 1800 万自然人。2021 年新增数据 2.99 亿条，同比增长 204.7%，其中水、电、气、公积金、社保、纳税、知识产权等经营性数据新增 2.76 亿条。二是“双公示”数据质量实现重大突破。我中心组织各单位攻坚克难，整改存量非标数据。三是信用数据清洗更加规范高效。我中心制定数据定义规则，对 30 个信源单位 270 张表、4171 个字段进行规范命名。开展数据清晰技术攻关，建立数据自动同步及异常数据自动识别机制。四是信用数据应用技术含量提升。我中心优化了公共信用综合评价模型，实现政府部门共享评价结果。构建了金融信用评价模型，信贷审核时间缩减 20%。

（2）平台建设稳步推进。一是“信易贷”平台落地实施。“信易贷”平台实现与全国“信易贷”平台双向对接，平台的落地吸引企业注册 179.55 万家，入驻金融机构 205 家，汇聚金融产品 413 个，并荣获了 2021 年“全国中小企业融资综合信用服务特色平台”称号。二是“深信贷”产品

上线运行。我中心与招商银行合作推出面向中小企业的融资产品“深信贷”，成为首个运用联邦学习技术的贷款产品。

（3）城市信用监测排名取得重大突破。一是信用监测排名取得新突破。2021年，我中心深入分析指标情况，推动我市信用监测排名不断提升，2021年6月获全国第二、10月获全国第一，取得历史性重大突破。二是信用信息指标名列前茅。我中心建立了城市信用监测联动机制，发布4期《深圳城市信用监测分析报告》，全面分析深圳市信用建设情况，广泛收集全市25家单位信用工作材料753份并及时上报，按月更新9个指标，城市重错码率与信易贷平台注册企业占比在全国排名第一，“双公示”信息质量、信用信息归集数量指标排名全国前列，有效归集水、电、煤气、仓储物流全部4类特定信用信息。

（4）信用修复、异议与信用宣传工作富有成效。一是信用修复水平不断提升。我中心2021年共受理信用修复申请3.12万件，修复成功1.87万件。二是信用宣传范围持续扩大。深圳信用网刊载各类新闻2665篇，“信用深圳”发布132次324条推文，总阅读量11.5万次，粉丝数9.47万人。

2.智慧市场监管支撑有力，信息化建设卓有成效。

（1）为智慧市场监管提供技术支撑。一是落实智慧市场监管的基础架构。我中心完成了智慧市场监管技术架构任务49项，制订标准规范及业务规范29份，制定数据交换方案和需求规格说明书，建成交换区六大数据库，实现对法治政府、双公示数据的上报对账和监控，确保数据异常及时发

现并解决。二是落实智慧市场监管日常运维工作。管理业务系统日常升级更新 600 余次，处理各类技术故障约 6900 笔，处理专干群咨询 1750 笔，升级 OA 系统 14 次，管理账号 900 余次，提供现场技术支撑 50 次，电话等通讯工具答疑 1500 余次。

（2）大数据技术服务保障有力。一是按时完成数据上报工作。2021 年我中心保障“食品安全城市创建”、国家省食品药品数据考核工作、“法治政府”绩效指标的数据上传、处理工作，完成了食品许可数据和检验数据上传数据 329.39 万条、许可审批数据上传 18.55 万条、医疗器械数据 5.26 万条，处理“法治政府”绩效指标重复数据 560.64 万条。二是利用信息技术保障防疫。我中心向全市 290 万家商事登记主体发送短信提示第二剂疫苗接种，充分发挥信息技术的作用。

（3）网络安全保障有力。一是为重大活动提供网络安全保障。我中心顺利完成了特防期网络安全保障。圆满完成了“粤盾-2021”网络安全攻防演练应对任务，助力深圳市获得全省第二名的好成绩。顺利完成 2021 年度网络安全突发事件应急演练。二是提升我局设备设施。2021 年我中心对全局办公点网络及安全设备进行优化，全年提供机房运维服务 3085 次，终端运维 3453 次，完成应用更新 697 次，处理应用系统异常故障 605 起，发放财务数字证书 1445 份，为广东省智慧食药监系统授权 200 余次。

3.投诉举报分析研判能力提高，为局领导决策提供支

撑。

(1) 完成考核评比重要指标任务。2021 年我中心保障与投诉举报相关的各类考核工作。进一步规范 12345 转件办理要求，确保市政府绩效考核相关指标不扣分。政府网站建设与管理指标考核得分为历年新高。

(2) 深度研判热点投诉举报，为领导决策服务。2021 年，我中心撰写了多份投诉举报分析报告，为监管部门、领导、专项工作提供了决策参考。

(3) 主动为业务部门服务。我中心有效支撑了业务单位和基层的各种投诉举报数据需求，供其为本业务领域监管薄弱环节或问题提供数据参考。

4.智慧档案建设创新推进，为民服务水平持续提升。

(1) 档案服务总量创历史新高。我中心 2021 年接收商事登记电子档案 112 万卷，扫描纸质档案 802 万页。档案鉴定量 93 批次。完成档案标识 4300 万页。企业档案查询 26 万户，同比增长 45%。下载档案 3562 万页，同比增长 40%。深圳本地企业自助查档率达到 93.8%。

(2) 智慧档案工作有新亮点。我中心向中院推送电子档案同比增长 117%。开发小程序，连通企业迁移审批与信息档案管理系统，工作效率大幅提升。

(三) 部门履职绩效情况

1.预算使用经济性。

(1) “三公”经费控制情况。

2021 年“三公”经费预算安排数 210,612.00 元，“三

公”经费实际支出数 54,856.30 元，“三公”经费控制率为 26.05%，“三公”经费管控情况较好。

原公共信用中心“三公”经费预算安排数 162,912.00 元，“三公”经费实际支出数 42,033.91 元，“三公”经费控制率为 25.80%；原投诉举报中心“三公”经费预算安排数 47,700.00 元，“三公”经费实际支出数 12,822.39 元，“三公”经费控制率为 26.88%。

（2）日常公用经费控制情况。

日常公用经费调整预算数 823,004.47 元，日常公用经费决算数 499,857.98 元，日常公用经费控制率为 60.74%，日常公用经费管控情况较好。

原公共信用中心日常公用经费调整预算数 641,571.60 元，日常公用经费决算数 430,300.81 元，日常公用经费控制率为 67.07%。原投诉举报中心日常公用经费调整预算数 181,432.87 元，日常公用经费决算数 69,557.17 元，日常公用经费控制率为 38.34%。

2. 预算使用效率性。

（1）预算执行情况。

2021 年全年预算执行率达 96.94%。各季度支出进度分别为 34.79%、55.43%、77.10%、96.94%，全年平均执行率为 112.44%（计算方法详见预算执行率指标评分标准）。预算执行情况良好，较好地完成了 2021 年预算执行任务。

（2）项目完成情况。

2021 年，我中心大部分部门预算安排项目均按期正常

推进，按计划时间完成，项目完成及时率 88.46%。部分项目未及时完成的原因主要是由于全市疫情形势及机构改革影响，导致原投诉举报中心综合服务项目中印刷、宣传等工作未能如期开展。

（3）重点工作完成情况。

2021 年度市委市政府、市人大等上级有关部门未下达或交办重点工作任务。

3.预算使用效果性。

（1）社会效益稳步提升。

预算使用的社会效益主要体现为做好疫情防控技术支撑、畅通信用报告下载渠道、信用修复服务水平增强、档案服务水平持续提升等。具体为：

①做好疫情防控技术支撑。一是我中心建设了盐田集中仓系统，实现统一预约和管理。不断丰富应用场景，集成智能识别功能，安装门禁闸机、测温设备，实现对作业人员严格管理。做好冻品货柜预约信息管理工作，出具 2.37 万份出库证明。二是我中心向全市 290 万家商事登记主体发送短信提示第二剂疫苗接种，充分发挥信息技术的作用。

②畅通信用报告下载渠道。2021 年我中心优化现有信用网功能，全年访问量 2.66 亿次，企业公共信用报告下载量 28.8 万份，个人信用报告下载量 31.37 万份。

③信用修复服务水平增强。2021 年，我中心“完善规范信用修复机制，持续提升企业信用修复通过率”确定为党史学习教育“我为群众办实事”的重点任务，通过采取信用

修复培训、宣传、归纳总结等多种措施提高信用修复服务水平，全年共受理信用修复申请 3.12 万件，修复成功 1.87 万件，月修复通过率从年初的 30.04% 跃升至 71%。

④档案服务水平持续提升。2021 年我中心不断推进和完善网上查档功能，大大提高了群众查询档案的效率及使用感受，企业档案查询 26 万户，同比增长 45%。下载档案 3562 万页，同比增长 40%。深圳本地企业自助查档率达到 93.8%。服务水平逐年提升，为全社会提供的优质服务广受好评，收到表扬邮件及信件 17 件次，成功构建更方便快捷、更优质高效的档案查询服务体系。

（2）经济效益显著提升。

预算使用的经济效益主要体现为拓宽企业融资渠道、缩短信贷审核时长等。具体为：

①拓宽企业融资渠道。

一是“信易贷”平台落地实施。我中心顺利推动“信易贷”平台落地实施，实现了与全国“信易贷”平台双向对接，共注册企业 179.55 万家，入驻金融机构 205 家，汇聚金融产品 413 个，累计信用放款 1620.81 亿元。

二是“深信贷”产品上线运行。我中心与招商银行合作推出面向中小企业的融资产品“深信贷”，成为首个运用联邦学习技术的贷款产品，实现“数据不出门、可用不可见”，为 51 户企业发放贷款 1.99 亿元。

②缩短信贷审核时长。

2021 年，我中心与商业银行联合构建金融信用评价模

型，加入税务、社保、公积金等重要数据进行动态计算，拓展合作深度，接入信用报告、变更预警等服务，信贷审核时间缩减 20%。

（3）可持续影响明显。

预算使用的可持续影响主要体现为为全市政务提供数据支撑、积极参与信用立法工作、拓展档案储存空间、档案查询“无纸化”等。具体为：

①为政务提供数据支撑。

一是信用综合评价结果实现共享。我中心优化了公共信用综合评价模型，将评价结果共享至政府部门监管使用，提升监管效率与服务效能。

二是利用数据服务全市政务。如支持相关部门在深圳信用网自动信用核查共 1649 批次，核查企业 19.94 万家；为政府部门、各处室完成数据查询 315 次，提供数据 2356.47 万条。

三是为领导决策提供参考。我中心 2021 年深度研判热点投诉举报，撰写了多份投诉举报分析报告，为监管部门及早研究对策、及时采取措施发挥了“吹哨人”作用，为专项工作决策提供了有益参考。

②积极参与信用立法工作。

我中心 2021 年积极参加信用立法研讨会议，提出意见建议 42 条。

③拓展档案储存空间。

2021 年，我中心历时 4 个月进一步加强了档案库房基

础建设，在宝安库房内添置档案柜，安装密集柜 333 列，架体体积约 1655 立方米，可用库房数增加到 19 个，库房数量的增加能进一步扩展接收档案数量，提高档案服务总量。

④档案查询“无纸化”。

网上查询档案的方式在为社会公众提供便捷性的同时，也节省了纸张及耗材的使用。

2021 年，我中心未收到群众信访事件。我中心持续为全社会提供优质服务，多次收到社会公众、政府部门的表扬邮件、信件及感谢信等，如中国航空技术国际控股有限公司对我中心信用资源部的相关同志在商事登记方面给予的支持和帮助表示感谢、深圳市市场监督管理局深汕监管局来信对我中心在解决“农民专业合作社”商事登记业务问题方面的努力表示感谢、深圳市商务局来信对我中心信用资源部支持帮助失信联合惩戒核查表示感谢等。

三、总体评价和整改措施

（一）预算绩效管理工作主要经验、做法

2021 年，在中心领导的支持帮助下，我中心各部门深入学习全面预算绩效管理政策，各业务部门密切配合、分工协助，从绩效目标编报、绩效运行监控、绩效评价等环节积极落实上级主管部门交代的相关绩效工作，共同完成我中心 2021 年预算绩效管理各项工作任务。

1.全力落实预算绩效管理工作。

2021 年我中心根据《深圳市财政局关于做好市本级 2021 年预算绩效管理工作的通知》《深圳市市场监督管理局

关于印发 2021 年预算绩效管理实施方案的通知》认真开展了 2021 年预算绩效工作。

一是按要求落实 2020 年绩效自评工作。各部门总结了 2020 年各项目工作完成情况，如实填报了 52 个项目支出绩效自评表，并对照每个项目的指标准备了相关佐证材料上传于智慧财政系统中。同时，从单位整体实际出发如实填写《2020 年部门整体支出自评报告》，认真总结 2020 年工作经验做法及取得的成效，对存在的问题积极采取整改措施。

二是按要求组织 2021 年绩效运行监控。根据上级主管部门要求落实 2021 年绩效运行监控数据填报，财务人员从项目资金使用情况、资金支付进度、绩效目标完成情况等方面组织各项目负责人开展绩效运行监控工作，按时按质完成了 25 个项目支出绩效运行监控表及部门整体支出绩效运行监控表。

三是按要求编报 2022 年绩效目标。我中心在编报 2022 年部门预算时同步按要求编报了项目的绩效目标，对 5 个一级项目、9 个二级项目从产出、效果两方面设定了绩效目标，并依据实际情况将绩效目标明确到数量指标、质量指标、时效指标、成本指标、社会效益指标、服务对象满意度指标等层面。同时，结合我中心 2022 年工作计划及工作重点，科学合理地编报了 2022 年部门整体支出绩效目标。

四是强化预算绩效结果运用。对全年绩效工作开展过程中发现的问题，各部门认真研究，提出切实有效的整改措施，落实责任人、责任部门和整改时限，积极采取措施纠正项目

实施过程中存在的问题，并完成了《深圳市公共信用中心2021年预算绩效管理整改情况报告》，及时按要求上报上级主管部门。

2.履行绩效信息公开主体责任。

根据《深圳市预算公开工作管理办法》《深圳市财政局关于做好2020年度部门决算批复及公开工作的通知》等文件要求，原公共信用中心、原投诉举报中心依法依规履行决算公开的责任和义务，决算信息公开中含2020年项目支出自评表、2020年部门整体自评结果、2021年部门整体支出绩效目标、各一级、二级项目支出绩效目标等绩效相关内容。

一是原公共信用中心、原投诉举报中心作为市局下属二级预算单位，积极配合市局上报2020年决算、2021年预算公开中要求填报的数据及材料，市局已于2021年5月31日、2021年9月30日通过官网向社会公众公开了《深圳市市场监督管理局2021年部门预算》《深圳市市场监督管理局2020年度部门决算》。

二是原公共信用中心、原投诉举报中心作为市局下属二级预算单位，于2021年10月18日依法依规首次自行公开2020年部门决算，做到了公开及时、内容准确、形式规范。

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施

1.存在问题。

（1）预算编制准确性有待提高。预算调整方面，我中心按规定履行报批手续，2021年年初预算安排53,124,661.27元，调整后预算数（包含年中统筹压减金额）58,912,316.49

元，调整比例为 10.89%，预算调整比例超过预算总规模的 10%。

（2）绩效目标管理水平有待提高。一是绩效目标申报数据填报的准确性有待提高。二是绩效目标年度指标值设置偏低。三是绩效监控阶段未及时调整指标值。如数据中心设备维护尾款项目，年初设定的绩效目标和指标值为“每月设备巡检次数 4 次”，2021 年 3 月第三方开始履行合同服务内容每周巡检两次，则每月巡检 8 次，但绩效监控时未及时调整指标值。

（3）项目完成及时性有待提高。2021 年，我中心大部分部门预算安排项目均按期正常推进，按计划时间完成，但由于全市疫情形势及机构改革影响，原投诉举报中心综合服务项目中印刷、宣传等工作未能开展。

2.改进措施。

（1）提高预算编制预判性。我中心将正确把握预算编制有关政策与要求，确保预算编制相关人员及时全面掌握相关规定；财务人员可加强对部门的业务指导，及时将有关政策和要求传达至各部门，根据项目需求、市场价格变化等准确测算项目金额，尽量保证项目预算编制的准确性。

（2）提高绩效目标管理水平。一是绩效目标申报阶段，各业务经办人要加强细节性审查，减少失误，财务人员也要提高绩效目标审核水平，汇总无误后再上报；二是督促业务经办人在设置年度指标值时充分利用历年数据，做好数据统计，并结合工作计划合理设置各指标的年度指标值；三是提

醒业务经办人在绩效监控阶段结合项目实施情况合理提出绩效目标的调整申请，审核无误后及时在绩效监控阶段调整目标，有效发挥绩效目标约束作用。

（3）定期跟踪项目实施进度。2022年，我中心进一步理顺了部门职责，完成了原公共信用中心、原投诉举报中心两个中心的深度融合，各部门将分工协调、有序开展各个项目工作，若无疫情等外部客观原因，2022年各项目工作将按时按质完成，确保充分发挥财政资金的使用效益。

（三）后续工作计划、相关建议等

1.后续工作计划。

2022年的主题定为“品牌发展年”，我中心要振奋精神，在双区建设中坚持高质量发展、高水平集聚、高速度推进，全面履职，打造品牌，在做好信用主业的基础上，巩固并提升科研能力，与高校开展研究合作，提升服务全局的质量与水平，为全国信用工作先行示范。

（1）勇于担当，全面履职。

我中心要积极主动为全局做好技术支撑和辅助服务，以更大的干劲投入到信用建设、智慧监管、信息化建设、投诉举报、档案管理等各项事业中去。

（2）深耕细作，树立品牌。

我中心要深入发展信用工作品牌，加大品牌运营与宣传推广力度，将业务与宣传进行结合，通过发挥品牌效益，实现各项工作的良性发展。

（3）科技引领，高端发展。

一是抓好课题，高质量完成首个国家科研课题，并开展多方探索研究，增加国家级课题申报。二是抓好人才，充分发挥人才优势，形成工作合力。三是抓好平台，做好与高校合作，争取两个中心（国家中心、省中心）的支持，推动新版信用网、新版信易贷平台上线，探索拓展与网络平台合作的力度和深度。

（4）提高站位，提升价值。

一是从全市、全局角度谋划信用工作，积极回应领导关注、社会关切。二是研究公共信用应用发展，突出公共属性，明确服务对象，丰富和提升公共信用基础产品，更好地服务于全局、各兄弟职能部门以及广大市民。

（5）强化信用产品应用推广，推动更多优秀项目“落地生根、开花结果”。

一是开发信用数据监测平台，对信用数据归集、质量检测、调用次数等进行实时统计展示。二是开发主体关联关系查询系统，全面启用图数据库，导入信用数据，建立信用主体知识图谱。三是开发地址规范化系统，清洗全部信用数据，并服务于局内地址敏感的业务场景。四是打造涵盖市区两级、各个行业领域的公共信用网站群，并与深圳信用网实现功能对接。

（6）深化大数据应用，开发更加精准有效的综合信用评价模型。

一是结合科研成果申请软件著作权、专利权。二是制定和完善数据保管、运维、安全、共享及应用等制度，厘清局

内业务数据和公共信用数据在产生、传输、公示等环节各方责任。三是建设数据质量监测平台，确保对外提供政务数据的及时性、准确性。四是试点应用国家评价结果，搭建科学的综合信用和行业信用评价模型。

（7）做好信用修复信用异议工作，服务企业发展。

一是推进与科研院所的合作，开展区域性、行业性信用评价、监测预警等方面研究。二是继续做好信用修复、信用异议、信用核查等基础性工作，加强跨部门沟通协调，为广大企业、相关部门提供优质的信用服务。三是强化公共信用信息应用推广，加大“信用深圳”品牌宣传推广力度。

（8）建设智慧档案管理系统，提高档案智能化水平。

一是推广与中院合作经验，进一步推动公安机关和市检察院等机关单位加入商事主体电子档案利用范围，进而推动律协承担所有律师查询企业电子档案的服务工作，为公众提供更多的电子档案获取通道。二是在原来档案管理系统基础上，完成系统的进一步优化与集成。三是研究库房运作和空间规划一体化，高效、规范开展档案管理工作。

（9）提升分析研判能力，推动投诉举报工作高质量发展。

一是及时对高频、热点投诉举报进行预警。二是持续加强对平台转件快到期的工单进行催办和督办。三是结合国家和省食品安全考核、药品安全考核、双打考核等相关要求，继续加强对投诉按时受理、投诉按时办结和举报按时核查等进行催办和督办，定期报送完成情况。

（10）加大投入，提升网络安全保障水平。

一是加大技术与设备力量投入，着重做好通信线路、网络流量的监测，提升实时监测、预警分析能力。二是借助政务外网二期工程，提升网络线路带宽。三是加大网络安全应急处置宣贯教育和培训力度，定期开展应急演练；四是强化技术支撑，做好北京冬奥会、各级（国家、省、市）护网行动、特防期的网络安全保障。

（11）建章立制，规范财务与资产管理。

一是进一步加强中心内控管理和财务规范建设，健全和完善中心各项财务管理制度、内部控制制度，形成完整的制度体系，严格执行采购管理办法，落实“三重一大”决策制度，实施精细化管理，加强财政资金的监管，提高使用效益，防范安全风险。二是完成益华办公用房部分改造，消除安全隐患，提升管理质量。

（12）压实责任，落实绩效各环节工作。

一是提高绩效管理意识。在全中心内部传达预算绩效管理的内外部政策要求，进一步深化全面实施预算绩效管理的理念。二是做好绩效目标编报工作。绩效目标是绩效运行监控、绩效评价的基础，我中心将继续建立项目负责人机制，按照“谁申请资金，谁设定目标”的原则，督促各项目负责人编实编细绩效目标，做到绩效目标合法合规、高度相关、真实完整、合理可行。三是突出绩效导向。我中心2022年将突出绩效导向，定期跟踪各项目绩效目标完成情况，按上级主管部门要求按时按质完成阶段性绩效运行监控工作、年

度绩效自评工作。

2.相关建议。

建议进一步优化智慧财政预算管理一体化系统,进一步明确各项工作各项数据的填报标准,以便提高工作效率,提高各单位上报质量。

四、部门整体支出绩效评价指标评分情况

部门（单位）整体支出绩效目标完成情况自评表								
部门（单位）名称		深圳市公共信用中心			预算年度		2021	
年度 主要 任务 完成 情况	任务名称	主要内容	完成情况	预算数（元）		执行数（元）		
				总额	其中：财政拨款	总额	其中：财政拨款	
	市场监督管理事务	1、负责全市公共信用信息管理和应用、负责全市公共信用信息系统的业务管理、协助市信用办承担全市公共信用有关工作、协助研究拟定我市公共信用业务标准和公共信用政策法规；2、承担全局档案的组织、规划、协调、监督、指导和培训的工作、负责全局各处室、直属单位形成的业务档案(含部分由分局形成的全市性业务档案)、内务档案（不含人事档案）的管理工作、负责档案数字化、智慧化管理的技术规划、应用、反馈、纠误、改革创新	完成了宝安档案库房档案柜购置、档案扫描及库房数据整理、档案政务信息服务、公共信用事务管理、非话务员业务培训、投诉举报分析等项目工	23,812,078.21	23,812,078.21	23,058,739.73	23,058,739.73	

	等工作；3、负责各类档案的收集、整理、扫描、保管、鉴定、迁移、统计、查询等工作，负责组织开展纪检监察、人事综合管理、财务管理、绩效管理等工作，开展党团建设、妇女计生活活动等综合管理方面工作的开支以及其他后勤保障支出；发放人员经费支出；宝安库房的管理工作；4、负责企业登记档案及信用信息对外查询的管理工作；5、负责市场监督管理局职责范围内的有关咨询、举报业务；6、负责接听件、转办件的分派、督办、反馈和统计分析；7、通过网络、微信等服务平台多渠道向消费者提供咨询、举报、投诉服务；8、解决我局网上受理业务涉及相关的技术问题咨询；9、我市投诉举报量高企不下，急需对投诉举报进行专门的统计分析。					
基本支出	主要用于人员、公用及对个人和家庭补助	完成了对人员、公	21,875,151.14	21,875,151.14	21,106,090.86	21,106,090.86

		支出等。	用经费及对个人和家庭补助支出等工作。				
	信息化系统运维维护	1、负责全局业务软件的开发管理工作；2、负责全局信息安全建设、管理及指导，负责全局网络系统建设，负责计算机机房运维管理及指导等；3、负责数据库、存储、服务器以及系统软件的管理，应用软件的部署更新，数据应用工作等。4、年度绩效考核，办公设备购置和物业维修服务。	完成了服务器与存储设备维护、网络安全设备维护、信息化数据管理等项目工作。	13,225,087.14	13,225,087.14	12,943,098.63	12,943,098.63
	金额合计			58,912,316.49	58,912,316.49	57,107,929.22	57,107,929.22
年度	预期目标			目标实际完成情况			

<p>总体目标完成情况</p>	<p>通过实施本项目，旨在完成对信用信息的深度分析应用研究，完成深圳市信用信息系统的建设，对公共信用信息系统和数据进行维护；加强信息化系统管理工作，加强数据管理工作，完成信息化运维工作；提高实体档案的管理水平，保障档案实体的安全，加强档案信息化建设，提高档案信息化水平，使用信息化技术提升档案管理水平和工作效率；提高政务信息对外查询窗口服务质量；让档案的利用更加方便、快捷、高效，更好的服务于社会公众和各业务部门。同时实现高效的信息化系统应用；保障我局终端、机房和网络的正常运行，保证信息安全绩效考核符合要求；实现高效的数据管控、高效的数据管理的目标；增强系统用户的满意度，扩大信息数据的应用范围，扩大信用宣传等目标。负责市场监督管理局职责范围内的有关咨询、举报业务；负责接听件、转办件的分派、督办、反馈和统计分析；通过网络等服务平台多渠道向消费者提供咨询、举报、投诉服务；解决我局网上受理业务涉及相关的技术问题咨询。</p>	<p>通过实施本项目，我中心围绕“双区”建设大局，服务局重点工作部署，坚持“优质服务、科技引领”发展理念，顺利完成机构改革和业务整合优化，聚焦信用建设主业，投诉举报、企业档案、信息化、广告监测等工作提速加速，取得可喜成效，成功推动深圳市入选全国第三批社会信用体系建设示范区，城市信用监测排名最高达到全国第一，双公示数据质量获得重大突破，信易贷平台获“全国中小企业融资综合信用服务特色平台”荣誉称号，网络安全攻防演练获得全省第二，中心荣获2021年全球开发数据应用创新大赛三等奖，档案考核检查位列全市四强，主要完成了扫描档案页数802万页，档案扫描错误率0.0019%；数据库巡检次数12次，硬件运维服务合格率100%；归集67家成员单位的公共信用数据；编制信用读本4期；接收市民咨询量17.9517万件，咨询应答率98.51%，多渠道服务市民，营造和谐安全的消费环境；登记、分派、反馈、督办及回访件数716902件；保证窗口在岗人数6人，窗口人员在岗率100%；安装档案柜库房面积1655立方米，验收合格率100%，进一步拓展档案储存空间；对外查档服务量26万户；企业信用报告下载量28.8万份等，全年年度有效投诉率为0，营造和谐安全的消费环境，维护社会稳定发展。</p>			
<p>年度</p>	<p>一级指标</p>	<p>二级指标</p>	<p>三级指标</p>	<p>预期指标值</p>	<p>实际完成指标值</p>

绩效 指标 完成 情况	产出	数量	档案扫描页数	≥800 万页	802 万页
			网站监测完成率	≥95%	100%
			数据库巡检次数	12 次	12 次
			系统运维完成率	≥90%	100%
			安装档案柜库房面积	≥1500 平米	1655 立方米
			个人信用报告格式版本数	2 个版本	2 个
			归集公共信用数据的成员单位数量	≥60 家	67 家
			档案接收、库房协管、分类标注人数	≥20 人	20 人
			UPS 电池升级改造工作完成率	≥95%	100%
			每月设备巡检次数	≥4 次	8 次
			档案分类标注页数	≥1500 万页	1725.8 万页
			窗口人员在岗数	6 人	6 人
			编制信用读本期数	4 期	4 期

			登记、分派、反馈、督办及回访件数	600000 件	716902 件
			市民咨询数量	≥16 万件	17.9517 万件
		质量	微信公众号运行的合格率	≥90%	100%
			项目管理制度执行率	≥90%	100%
			硬件运维服务合格率	100%	100%
			采购办公设备验收合格率	100%	100%
			窗口人员在岗率	≥95%	100%
			档案扫描错误率	≤0.01%	0.0019%
			数据库及设备运维服务合格率	100%	100%
			档案柜验收合格率	100%	100%
			城市信用状况监测系统正常运行率	≥90%	100%

			项目的需求管控、过程管控、质量管控执行率	≥90%	100%
			项目验收合格率	≥95%	100%
			信息件质量差错率	≤5%	=0.1%
			咨询应答率	≥90%	98.51%
		时效	项目验收前完成需求分析、设计、原型确认及时性及	及时	及时
			购置档案柜完成时间	2021年12月20日前	2021年12月20日前
			是否及时培训	及时	及时
			完成档案扫描时间	档案接收后20个工作日	档案接收后20个工作日
			紧急故障响应时间	24小时内	24小时内
			项目管控和问题响应及时性	及时	及时
运维完成时间	2021年12月底前	2021年12月底			

					前	
		个人信用报告格式制订的及时性	及时	及时	及时	
		外包服务人员到岗及时性	及时	及时	及时	
		信用读本编制及时性	及时	及时	及时	
		工单登记分派时限	≤7 个工作日	=2 个工作日		
		相关工作完成时间	2021 年 12 月 31 日前	2021 年 12 月 31 日		
	成本	项目支出金额	≤预算金额	36001838.36 元		
	效益	经济效益				无
		社会效益	微信公众号粉丝累计数量	≥80000 人	94183 人	
			项目及时维护率	100%	100%	
			保障档案安全	有效保障	有效保障未来 5 年档案入库需要	

			系统正常运行率	≥90%	100%
			软硬件设备正常运行率	≥95%	100%
			UPS 电池设备正常运行率	100%	100%
			档案影像查询人次	≥1 万人次	26 万
			数据库及设备运行正常率	100%	100%
			网站监测处置能力	有效改善	有效改善
			档案系统重大事故发生数	0	0
			对外查档服务量	≥15 万户	26 万户
			企业信用报告下载量	≥18 万	28.8 万份
			违法违规证明出具量	≥4000 份	5830 份
			多渠道服务市民，营造和谐安全的消费环境。	维护社会稳定发展	营造和谐安全的消费环境，维护社会稳定发展
			引导市民使用网上业务	平稳使用	平稳使用

			平台，促进网上业务平台顺利使用		
		生态效益			无
	满意度	其他满意度	使用人员满意度	$\geq 90\%$	100%
		其他满意度	档案管理人员满意度	$\geq 90\%$	95%
		其他满意度	年度有效投诉率	$\leq 5\%$	0
		其他满意度	咨询举报申诉非话业务处理服务属实市民月均投诉量	≤ 6 个	0 个
		其他满意度	专业技术咨询团队外包服务项目属实市民月均投诉量	≤ 5 个	0 个

2021 年度部门整体支出绩效评分表

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分数			
部门决策	预算编制	预算编制合理性	5.00	部门（单位）预算的合理性，即是否符合本部门职责、是否符合市委市政府的方针政策和工作要求，资金有无根据项目的轻重缓急进行分配。	1.部门预算编制、分配符合本部门职责、符合市委市政府方针政策和工作要求（1分）； 2.部门预算资金能根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间合理分配（1分）； 3.专项资金预算编制细化程度合理，未出现因年中调剂导致部门预决算差异过大问题（1分）； 4.功能分类和经济分类编制准确，年度中间无大量调剂，未发生项目之间频繁调剂（1分）； 5.部门预算分配不固化，能根据实际情况合理调整，不存在项目支出进度慢、完成率低、绩效较差，但连年持续安排预算等不合理的情况（1分）。	5.00
		预算编制规范性	5.00	部门（单位）预算编制是否符合财政部门当年度关于预算编制在规范性、完整性、细化程度等方面的原则和要求。	1.部门（单位）预算编制符合财政部门当年度关于预算编制的各项原则和要求，符合专项资金预算编制、项目库管理、新增项目事前绩效评估等要求（5分）； 2.发现一项不符合的扣1分，扣完为止。本指标需对照相应年度由财政部门印发的部门预算编制工作方案、通知和有关制度文件，根据实际情况	5.00

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分数			
					评分。	
	目标设置	绩效目标完整性	3.00	部门(单位)是否按要求编报项目绩效目标,是否依据充分、内容完整、覆盖全面、符合实际。	1.部门(单位)按要求编报部门整体和项目的绩效目标,实现绩效目标全覆盖(3分); 2.没按要求编报绩效目标或绩效目标不符合要求的,一项扣1分,扣完为止。	3.00
		绩效指标明确性	7.00	部门(单位)设定的绩效指标是否清晰、细化、可量化,用以反映和考核部门(单位)整体绩效目标的明细化情况。	1.绩效指标将部门整体绩效目标细化分解为具体工作任务,与部门年度任务数或计划数相对应(2分); 2.绩效指标中包含能够明确体现部门(单位)履职效果的社会、经济、生态效益指标(2分); 3.绩效指标具有清晰、可衡量的指标值(1分); 4.绩效指标包含可量化的指标(1分); 5.绩效目标的目标值测算能提供相关依据或符合客观实际情况(1分)。	5.50
部门管理	资金管理	预决算信息公开	3.00	部门(单位)在被评价年度是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息,用以反映部门(单位)预决算管理的公开透明情况。	1.部门预算公开(1.5分),按以下标准分档计分: (1)按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的,得1.5分。 (2)进行了公开,存在不符合时限、内容、范围等要求的,得1分。 (3)没有进行公开的,得0分。	3.00

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分数			
					2.部门决算公开（1.5分），按以下标准分档计分： （1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得1.5分。 （2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得1分。 （3）没有进行公开的，得0分。 3.涉密部门（单位）按规定不需要公开相关预决算信息的直接得分。	
		财务合规性	3.00	部门（单位）资金支出规范性，包括资金管理、费用支出等制度是否严格执行；资金调整、调剂是否规范；会计核算是否规范、是否存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况；是否存在截留、挤占、挪用项目资金情况。	1.资金支出规范性（1分）。资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定，按事项完成进度支付资金的，得1分，否则酌情扣分。 2.资金调整、调剂规范性（1分）。调整、调剂资金累计在本单位部门预算总规模10%以内的，得1分；超出10%的，超出一个百分点扣0.1分，直至1分扣完为止。 3.会计核算规范性（1分）。规范执行会计核算制度得1分，未按规定设专账核算、支出凭证不符合规定或其他核算不规范，酌情扣分。 4.发生超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出，本项指标得0分。	2.91
		政府采购执行情况	2.00	部门（单位）本年度实际政府采购金额与年度政府采购预算的比率，用以反映和考	1.政府采购执行率得分=政府采购执行率×1分 政府采购执行率=（实际采购金额合计数/采购计划金额合计数）×100%，	1.98

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分数			
				核部门（单位）政府采购预算执行情况； 政府采购政策功能的执行和落实情况。	如实际采购金额大于采购计划金额，本项得 0 分。 政府采购预算是指采购机关根据事业发展计划和行政任务编制的、并经过规定程序批准的年度政府采购计划。 2.政府采购政策功能的执行和落实情况（1 分），落实不到位的酌情扣分。	
	项目管理	项目监管	2.00	部门（单位）对所实施项目（包括部门主管的专项资金和专项经费分配给市、区实施的项目）的检查、监控、督促整改等管理情况。	1.资金使用单位、基层资金管理单位建立有效资金管理和绩效运行监控机制，且执行情况良好（1 分）； 2.各主管部门按规定对主管的财政资金（含专项资金和专项经费）开展有效的检查、监控、督促整改（1 分），如无法提供开展检查监督相关证明材料，或被评价年度部门主管的专项资金绩效评价结果为差的，得 0 分。	2.00
		项目实施程序	2.00	部门（单位）所有项目支出实施过程是否规范,包括是否符合申报条件；申报、批复程序是否符合相关管理办法；项目招投标、调整、完成验收等是否履行相应手续等。	1.项目的设立、调整按规定履行报批程序（1 分）； 2.项目招投标、建设、验收以及方案实施均严格执行相关制度规定（1 分）。	2.00
	资产管理	资产管理 安全性	2.00	部门（单位）的资产是否保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足	1.资产配置合理、保管完整，账实相符（1 分）； 2.资产处置规范，有偿使用及处置收入及时足额上缴（1 分）。	2.00

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分数			
				额上缴,用于反映和考核部门(单位)资产安全运行情况。		
		固定资产利用率	1.00	部门(单位)实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比例,用以反映和考核部门(单位)固定资产使用效率程度。	固定资产利用率=(实际在用固定资产总额/所有固定资产总额)×100% 1.固定资产利用率≥90%的,得1分; 2.90%>固定资产利用率≥75%的,得0.7分; 3.75%>固定资产利用率≥60%的,得0.4分; 4.固定资产利用率<60%的,得0分。	1.00
	人员管理	财政供养人员控制率	1.00	部门(单位)本年度在编人数(含工勤人员)与核定编制数(含工勤人员)的比率。	财政供养人员控制率=本年度在编人数(含工勤人员)/核定编制数(含工勤人员) 1.财政供养人员控制率≤100%的,得1分; 2.财政供养人员控制率>100%的,得0分。	1.00
		编外人员控制率	1.00	部门(单位)本年度使用劳务派遣人员数量(含直接聘用的编外人员)与在职人员总数(在编+编外)的比率。	1.比率<5%的,得1分; 2.5%≤比率≤10%的,得0.5分; 3.比率>10%的,得0分。	1.00
	制度管理	管理制度健全性	3.00	部门(单位)制定了相应的预算资金、财务管理和预算绩效管理等相关制度并严格执行。	1.部门制定了财政资金管理、财务管理、内部控制等制度(0.5分); 2.上述财政资金管理、财务管理、内部控制等制度得到有效执行(1.5分);	3.00

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分数			
				行,用以反映部门(单位)的管理制度对其完成主要职责和促进事业发展的保障情况。	3.部门按照预算和绩效管理一体化的要求制定本部门全面实施预算绩效管理的制度或工作方案,组织指导本级及下属单位开展事前评估、绩效目标编报、绩效监控、绩效评价和评价结果应用等工作(1分)。	
部门绩效	经济性	公用经费控制率	6.00	部门(单位)本年度实际支出的公用经费总额与预算安排的公用经费总额的比率,用以反映和考核部门(单位)对机构运转成本的实际控制程度。	<p>1.“三公”经费控制率=“三公”经费实际支出数/“三公”经费预算安排数×100%</p> <p>(1)“三公”经费控制率<90%的,得3分;</p> <p>(2)90%≤“三公”经费控制率≤100%的,得2分;</p> <p>(3)“三公”经费控制率>100%的,得0分。</p> <p>2.日常公用经费控制率=日常公用经费决算数/日常公用经费调整预算数×100%</p> <p>(1)日常公用经费控制率<90%的,得3分;</p> <p>(2)90%≤日常公用经费控制率≤100%的,得2分;</p> <p>(3)日常公用经费控制率>100%的,得0分。</p>	6.00
	效率性	预算执行率	6.00	部门(单位)部门预算实际支付进度和既定支付进度的匹配情况,反映和考核部门(单位)预算执行的及时性和均衡性。	<p>1.一季度预算执行率得分=(一季度部门预算支出进度/序时进度25%)×1分</p> <p>2.二季度预算执行率得分=(二季度部门预算支出进度/序时进度50%)×</p>	5.97

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分数			
					1分 3.三季度预算执行率得分=(三季度部门预算支出进度/序时进度 75%) × 1分 4.四季度预算执行率得分=(四季度部门预算支出进度/序时进度 100%) ×1分 5.全年平均支出进度得分=全年平均执行率×2分,其中:全年平均执行 率=∑(每个季度的执行率)÷4 季度支出进度=季度末月份累计支出进度(即3、6、9、12月月末支出进 度)	
		项目完成 及时性	6.00	部门(单位)项目完成情况与预期时间对 比的情况。	1.所有部门预算安排的项目均按计划时间完成(6分); 2.部分项目未按计划时间完成的,本指标得分=已完成项目数/计划完成项 目总数×6分。	5.31
		重点工作 完成情况	8.00	部门(单位)完成党委、政府、人大和上 级部门下达或交办的重要事项或工作的 完成情况,反映部门对重点工作的办理落 实程度。	重点工作是指中央和省相关部门、市委、市政府、市人大交办或下达的 工作任务。全部按期保质保量完成得8分;一项重点工作没有完成扣4 分,扣完为止。 注:重点工作完成情况可以参考市委市政府督查部门或其他权威部门的	8.00

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分数			
					统计数据（如有）。	
	效果性	社会效益、经济效益、生态效益及可持续影响等	25.00	部门（单位）履行职责、完成各项重大政策和项目的效果，以及对经济发展、社会发展、生态环境所带来的直接或间接影响。	根据部门（单位）职责，结合部门整体支出绩效目标，合理设置个性化绩效指标，通过绩效指标完成情况与目标值对比分析进行评分，未实现绩效目标的酌情扣分。根据部门（部门）履职内容和性质，从社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等方面，至少选择三个方面对工作实效和效益进行评价。	21.00
	公平性	群众信访办理情况	3.00	部门（单位）对群众信访意见的完成情况及及时性，反映部门（单位）对服务群众的重视程度。	1.建立了便利的群众意见反映渠道和群众意见办理回复机制（1分）； 2.当年度群众信访办理回复率达100%（1分）； 3.当年度群众信访及时办理回复率达100%，未发生超期（1分）。	3.00

评价指标				指标说明	评分标准	分数
一级指标	二级指标	三级指标	分数			
		公众或服务对象满意度	6.00	反映社会公众或部门（单位）的服务对象对部门履职效果的满意度。	<p>社会公众或服务对象是指部门（单位）履行职责而影响到的部门、群体或个人，一般采用社会调查的方式。如难以单独开展满意度调查的，可参考市统计部门的数据、年度市直民主评议政风行风评价结果等数据，或者参考群众信访反馈的普遍性问题、本部门或权威第三方机构的开展满意度调查等进行分档计分。</p> <p>1.满意度\geq95%的，得6分；</p> <p>2.90%\leq满意度$<$95%的，得4分；</p> <p>3.80%\leq满意度$<$90%的，得2分；</p> <p>4.满意度$<$80%的，得1分。</p>	6.00
综合评分					93.67	
评分等级					优	

项目支出绩效自评表

项目名称	投诉举报分析			项目金额	563500			
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	95000.00	95000.00	81000.00	10	0.85	8.50	
	其中：当年财政拨款	95000.00	95000.00	81000.00	—	0.85	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
年度总体 目标	预期目标			*实际完成情况				
	通过实施本项目，完成以下产出和效果目标： 1.产出目标： ①数量目标：分析报告数量2份。 ②质量目标：分析报告完成率100%。 ③时效目标：相关工作完成时间在2021年12月31日前完成。 ④成本目标：项目支出金额≤预算金额。 2.效果目标： ①社会效益：投诉举报统计分析工作加强。 ②满意度：分析报告用户满意度≥90%。			当年本项目已完成：分析报告数量2份；分析报告完成率100%；相关工作完成时间2021年10月14日；项目支出金额为81000元；通过实施本项目，改进了投诉举报工作，更好服务地市民；分析报告用户满意度100%。				
年度绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	*实际完成值	*分值	*得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (50分)	数量指标	分析报告数量	=2份	=2份	20	20	
		质量指标	分析报告完成率	=100%	=100%	10	10	
		时效指标	相关工作完成时间	2021年12月31日前	2021年10月14日	10	10	
		成本指标	项目支出金额	≤预算金额	81000元	10	10	
	效益指标 (40分)	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	投诉举报统计分析工作	加强	改进了投诉举报统计分析工作，更好地服务市民	30	30	
生态效益指标		无	无	无	0	0		
满意度指标		分析报告用户满意度	≥90%	100%	10	10		
总分					100	98.5	—	

项目支出绩效自评表

项目名称	非话务员业务培训			项目金额	95700			
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	23925.00	23925.00	21700.00	10	0.91	9.10	
	其中:当年财政拨款	23925.00	23925.00	21700.00	—	0.91	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
年度总体 目标	预期目标			*实际完成情况				
	通过实施本项目,完成以下产出和效果目标: 1.产出目标: ①数量目标:对业务人员开展培训场次≥1场。 ②质量目标:培训活动完成率100%。 ③时效目标:培训活动完成时间在2021年12月31日前完成。 ④成本指标:项目支出金额≤预算金额。 2.效果目标: ①社会效益:工单登记与精准分派质量提高。 ②满意度:参训人员满意度≥90%。			2021年该项目已完成:对业务人员开展培训场次1场;培训活动完成率100%;培训活动完成时间2021年8月1日;项目支出金额为21700元;提高了工单登记与精准分派质量,更好服务市民;参训人员满意度100%。				
年度绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	*实际完成值	*分值	*得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (50分)	数量指标	对业务人员开展培训场次	≥1场	1场	20	20	
		质量指标	培训活动完成率	100%	100%	10	10	
		时效指标	培训活动完成时间	2021年12月31日前完成	2021年8月1日	10	10	
		成本指标	项目支出金额	≤预算金额	21700元	10	10	
	效益指标 (40分)	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	工单登记与精准分派质量	提高	通过培训提高了业务人员工 业务知识,更好服务市民	30	30	
生态效益指标		无	无	无	0	0		
	满意度指标	参训人员满意度	≥90%	100%	10	10		
总分					100	99.1	—	

项目支出绩效自评表

项目名称	综合服务			项目金额	1605060			
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	550000.00	505060.00	378062.97	10	0.75	7.50	
	其中:当年财政拨款	550000.00	505060.00	378062.97	—	0.75	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
其他资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—		
年度总体 目标	预期目标			*实际完成情况				
	<p>通过实施本项目,完成以下产出和效果目标:</p> <p>1.产出目标:</p> <p>①数量目标:印刷批次≥2批次;党建宣传次数≥2次;档案整理次数≥1次。</p> <p>②质量目标:党建宣传验收合格率100%;委托业务完成率100%;产品印刷合格率98%;委托业务验收通过率100%;档案保存完好率100%。</p> <p>③时效目标:委托业务完成时限在合同约定的期限内完工;档案整理完成时限在合同约定的期限内完工。</p> <p>④成本目标:项目支出金额≤预算金额。</p> <p>2.效果目标:</p> <p>①社会效益:档案整理规范化100%。</p> <p>②满意度:工作人员满意度≥90%。</p>			<p>2021年受疫情及机构改革影响,党建宣传0次,印刷批次0次,主要完成了档案整理等工作,委托第三方开展了档案整理1次,工作完成时限均在合同签订期限内,工作完成率100%,验收通过率100%,档案保存完好率100%,档案管理规范性100%,工作人员满意度≥90%。2021年本项目支出金额为378062.97元,未超过预算金额。</p>				
年度绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	*实际完成值	*分值	*得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (50分)	数量指标	印刷批次	≥2批次	0批次	4	0	偏差原因:受疫情及机构改革影响,未开展相关工作。改进措施:根据实际情况,及时在绩效监控时调整年度指标值。
			党建宣传次数	≥2次	0次	4	0	偏差原因:受疫情及机构改革影响,未开展相关工作。改进措施:根据实际情况,及时在绩效监控时调整年度指标值。
			档案整理次数	≥1次	1次	6	6	
		质量指标	党建宣传验收合格率	100%	0%	4	0	偏差原因:受疫情及机构改革影响,未开展相关工作。改进措施:根据实际情况,及时在绩效监控时调整年度指标值。
			委托业务完成率	100%	100%	6	6	
			产品印刷合格率	98%	0%	4	0	偏差原因:受疫情及机构改革影响,未开展相关工作。改进措施:根据实际情况,及时在绩效监控时调整年度指标值。
			委托业务验收通过率	100%	100%	6	6	
			档案保存完好率	100%	100%	6	6	
			时效指标	委托业务完成时限	在合同约定的期限内完工。	在合同约定的期限内完工。	4	4
		档案整理完成时限	在合同约定的期限内完工。	在合同约定的期限内完工。	4	4		
	成本指标	项目支出金额	≤预算金额	378062.97元	2	2		
	效益指标 (40分)	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	档案管理规范化	100%	100%	30	30	
生态效益指标		无	无	无	0	0		
满意度指标		工作人员满意度	≥90%	≥90%	10	10		
总分					100	81.5	—	

项目支出绩效自评表

项目名称	采购办公设备			项目金额	134940			
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	0.00	44940.00	44940.00	10	1.00	10.00	
	其中:当年财政拨款	0.00	44940.00	44940.00	—	1.00	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
年度总体 目标	预期目标			*实际完成情况				
	<p>通过实施本项目,完成以下产出和效果目标:</p> <p>1.产出目标:</p> <p>①数量目标:办公设备购置,采购更新台式机电脑5台。</p> <p>②质量目标:验收合格率100%</p> <p>③时效目标:及时完成采购。</p> <p>④成本指标:经费支出≤30000元。</p> <p>2.效果目标:</p> <p>①社会效益:维持中心的正常运转,更好地服务各项工作。</p> <p>②满意度:使用人员满意度≥95%。</p>			<p>通过实施本项目,主要完成了购置科级办公桌椅各7件、会议椅7张,共21件办公家具,全部都验收合格并入库,采购经费支出44940元。通过采购办公设备,维持中心的正常运转,更好地服务各项工作,使用人员满意度95%。</p>				
年度绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	*实际完成值	*分值	*得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (50分)	数量指标	更新台式机电脑数量	5台	0台	5	0	偏差原因:绩效目标设置不准确,本项目工作内容为购置办公桌椅、家具,非更新台式机电脑; 改进措施:以后年度根据项目预算、项目工作内容合理设置三级指标及年度指标值。
		质量指标	验收合格率	100%	100%	15	15	
		时效指标	采购及时性	及时	及时	15	15	
		成本指标	经费支出	≤30000元	44940元	15	0	偏差原因:年度指标值设置不准确,项目预算金额为44940元,实际支出金额为44940元,执行数未超过预算金额; 改进措施:以后年度根据项目预算合理设置年度指标值。
	效益指标 (40分)	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	维持中心的正常运转	更好地服务各项工作	中心运转正常,更好地服务各项工作	30	30	
		生态效益指标	无	无	无	0	0	
满意度指标		使用人员满意度	≥95%	95%	10	10		
总分					100	80	—	

项目支出绩效自评表

项目名称	咨询举报申诉非话业务处理服务			项目金额	22000000			
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	5500000.00	5500000.00	5398000.00	10	0.98	9.80	
	其中：当年财政拨款	5500000.00	5500000.00	5398000.00	—	0.98	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
年度总体 目标	预期目标			*实际完成情况				
	<p>通过实施本项目，完成以下产出和效果目标：</p> <p>1.产出目标：</p> <p>①数量目标：登记、分派、反馈、督办及回访件数达到600000件的目标值；</p> <p>②质量目标：信息件质量差错率达到≤5%的目标值；</p> <p>③时效目标：工单分派时限≤7个工作日。</p> <p>④成本目标：项目支出金额≤预算金额。</p> <p>2.效果目标：</p> <p>①社会效益：多渠道服务市民，营造和谐、安全的消费环境，达到维护社会稳定目标值。</p> <p>②满意度：属实市民月均投诉量≤6个。</p>			<p>2021年该项目完成登记、分派、反馈、督办及回访件数达到716902件；信息件质量差错率达到0.1%；工单分派时限2个工作日；多渠道服务市民，营造和谐、安全的消费环境；属实市民月均投诉量0个。</p>				
年度绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	*实际完成值	*分值	*得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (50分)	数量指标	登记、分派、反馈、督办及回访件数	600000件	716902件	20	20	
		质量指标	信息件质量差错率	≤5%	=0.1%	10	10	
		时效指标	工单登记分派时限	≤7个工作日	=2个工作日	10	10	
		成本指标	项目支出金额≤预算金额	≤5500000元	5398000元	10	10	
	效益指标 (40分)	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	多渠道服务市民，营造和谐安全的消费环境。	维护社会稳定发展	营造和谐安全的消费环境，维护社会稳定发展	30	30	
		生态效益指标	无	无	无	0	0	
满意度指标		属实市民月均投诉量	≤6个	0个	10	10		
总分					100	99.8	—	

项目支出绩效自评表

项目名称	专业技术咨询团队外包服务项目			项目金额	6600000			
主管部门	深圳市市场监督管理局			实施单位	深圳市市场监督管理局投诉举报处置中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	2200000.00	2200000.00	2145000.00	10	0.98	9.80	
	其中:当年财政拨款	2200000.00	2200000.00	2145000.00	—	0.98	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
年度总体 目标	预期目标			*实际完成情况				
	通过实施本项目,完成以下产出和效果目标: 1.产出目标: ①数量目标:市民咨询数量≥16万件。 ②质量目标:咨询应答率达到≥90%。 ③时效目标:相关工作完成时间2021年12月31日前。 ④成本指标:项目支出金额≤预算金额=2200000元。 2.效果目标: ①社会效益:引导市民使用网上业务平台,促进网上业务平台顺利使用达到平稳使用。 ②满意度:属实市民月均投诉量≤5个。			2021年该项目完成:市民咨询数量17.9517万件;咨询应答率达到98.51%。相关工作完成时间为2021年12月31日;项目支出金额2145000元;引导市民使用网上业务平台,促进网上业务平台顺利使用达到平稳使用;属实市民月均投诉量0个。				
年度绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	*实际完成值	*分值	*得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (50分)	数量指标	市民咨询数量	≥16万件	17.9517万件	20	20	
		质量指标	咨询应答率	≥90%	98.51%	10	10	
		时效指标	相关工作完成时间	2021年12月31日前	2021年12月31日	10	10	
		成本指标	项目支出金额≤预算金额	≤2200000元	2145000元	10	10	
	效益指标 (40分)	经济效益指标	无	无	无	0	0	
		社会效益指标	引导市民使用网上业务平台,促进网上业务平台顺利使用	平稳使用	平稳使用	30	30	
		生态效益指标	无	无	无	0	0	
满意度指标		属实市民月均投诉量	≤5个	0个	10	10		
总分					100	99.8	—	