

乌海市

财政预算支出绩效目标申报表

（部门填制）

（2021年度）

项目名称：12315工作经费

编报部门（印章）：12315举报中心

部门负责人（签字）：

部门预算代码：

编报人（签字）：王娇娇

编报时间：2020年10月27日

乌海市财政支出预算绩效目标申报表

项目名称：12315工作经费

项目单位基本情况	主管部门及主管部门编码	市场监督管理局 622001	主管部门负责人及联系电话	齐丽君315****	
	项目单位	12315举报中心	项目单位负责人及联系电话	袁林花315****	
	部门职能	通过12315专用电话统一受理、分流、督办本辖区范围内的消费者申诉举报，采集、汇总、统计、分析消费者申诉举报数据，公布有关消费者申诉举报信息，发布市场预警、消费维权提示等有关信息，教育规范经营，引导健康消费，依法保护消费者合法权益，维护社会主义市场经济秩序。			
项目基本情况	项目情况	预算功能科目	2013850	项目属性	延续
		项目实施起止时间（年月）	2021-01~2021-12		
		项目概况	完善社会消费维权网络，积极构建消费维权经营者自律体系，提高全社会的法治意识、诚信意识、和谐意识，方便消费纠纷及时化解，切实保护消费者的合法权益，维护社会和谐稳定。		
		项目立项依据	《关于成立乌海市12315消费者申诉举报中心的通知》内工商函字【2008】246号、《12315消费者申诉举报中心工作规则》工商消字【2020】217号、《市场监管总局关于整合建设12315行政执法体系更好服务市场监管执法的意见》国市监网监【2019】46号		
		项目实施必要性及可行性	对消费者的申诉举报做到及时分派、快速处理，切实做到有诉必接、有案必查、有查必果。提高办案人员处理案件能力；加强“五进”站点规范化建设；方便消费者快速解决消费纠纷，进一步树立工商质监机关全力为民服务的良好形象，取得良好社会效果。		
	项目资金来源（万元）	项目资金总额		项目资金构成	
				上年度项目资金结转	本年度预算 申请
		2.0			本年度安排其他资金
项目预算明细	明细项目名称		金额（万元）	起止时间（年、月）	
	12315工作经费		2	2021年1月-2021年12月	
	合计		2.0		

项目总体目标	中长期目标（年——年）		年度目标
--------	-------------	--	------

						通过12315专用电话统一受理消费者申诉举报，及时、方便、快捷受理消费者诉求，更好地保护消费者权益。		
	一级指标	二级指标	三级指标	指标值		二级指标	三级指标	指标值
项目绩效指标	产出指标	数量指标				数量指标	接听消费者申诉举报电话	≥ 800起
		质量指标				质量指标	消费者申诉举报热线接通率	≥ 95%
							商家与消费者自行和解率	≥ 90%
		时效指标				时效指标	工作完成时间	2021年1月-2021年12月
		成本指标				成本指标	工作经费	≤ 2万元
	效益指标	经济效益指标				经济效益指标		
		社会效益指标				社会效益指标	消费者诉求渠道畅通，快速化解消费纠纷。	有效保障
							及时受理消费者申诉举报，提高人民群众消费安全感。	有效保障
		生态效益指标				生态效益指标		
		可持续影响指标				可持续影响指标	通过一系列举措，有效解决消费者申诉举报问题。	一年以上。
		服务对象满意度指标				服务对象满意度指标	消费者申诉举报满意度	≥ 95%

部门负责人(签字)：

填报人(签字)：

王娇娇

填报日期：

2020年10月27日