

12369 环保热线、12345 市长热线投诉处置 项目绩效自评报告

一、项目基本情况

（一）项目概况

（1）项目名称

12369 环保热线、12345 市长热线投诉处置

（2）项目期

一年。

（3）项目主要内容和涉及范围

用于提升环境执法质量和执法水平，丰富环境执法手段，拓宽环境污染信息投诉渠道，增加工作透明度，加强社会监督。

（4）项目资金

12369 环保热线、12345 市长热线投诉处置 19 万元。

（二）项目绩效目标

1.项目年度总体目标

用于提升环境执法质量和执法水平，丰富环境执法手段，拓宽环境污染信息投诉渠道，增加工作透明度，加强社会监督。

2.总体目标完成情况

用于提升环境执法质量和执法水平，丰富环境执法手段，拓宽环境污染信息投诉渠道，增加工作透明度，加强社会监督。

二、绩效自评结论

（一）总体结论

2022年度，12369环保热线、12345市长热线投诉处置项目资金19万元，用于提升环境执法质量和执法水平，丰富环境执法手段，拓宽环境污染信息投诉渠道，增加工作透明度，加强社会监督。具体包括：一是保障热线投诉的各项支出；二是热线投诉经费的使用必须坚持专款专用、科学管理、强化监督的原则；三是对绩效目标实现情况进行监控，确保绩效目标如期实现。

（二）自评结果

经自评，12369环保热线、12345市长热线投诉处置项目绩效自评综合得分为96分，自评结果为“优”。

三、指标分析

12369环保热线、12345市长热线投诉处置项目绩效自评指标体系共设置4个一级指标，13个二级指标，16个三级指标，各项指标评分情况分析如下：

（一）决策指标（满分15分，实得15分）

1.项目立项（满分7分，实得7分）

（1）项目立项规范性（满分7分，实得7分）

12369环保热线、12345市长热线投诉处置项目是按照规

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、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。

2.绩效目标（满分 8 分，实得 8 分）

（1）绩效目标合理性（满分 4 分，实得 4 分）

12369 环保热线、12345 市长热线投诉处置项目绩效目标与实际工作内容具有相关性；项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平；项目绩效目标与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。

（2）绩效指标明确性（满分 4 分，实得 4 分）

项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；通过清晰、可衡量的指标值予以体现；与项目目标任务数相对应。

（二）过程指标（满分 25 分，实得 25 分）

1.资金管理（满分 15 分，实得 11 分）

（1）预算执行率（满分 10 分，实得 6 分）

年初预算 19 万元，全年预算数 19 万元，区本级支出 11.55 万元，预算执行率为 60.79%。

（2）资金使用合规性（满分 5 分，实得 5 分）

资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；资金的拨付有完整的审批程序和手续；符合项目预算批复或合同规定的用途；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

2.组织实施（满分 10 分，实得 10 分）

(1) 管理制度健全性 (满分 5 分, 实得 5 分)

已制定相应的财务和业务管理制度; 财务和业务管理制度合法、合规、完整。

(2) 制度执行有效性 (满分 5 分, 实得 5 分)

制度执行遵守相关法律法规和相关管理规定; 项目调整及支出调整手续完备; 项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档; 项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位。

(三) 产出指标 (满分 30 分, 实得 30 分)

1. 数量指标 (满分 8 分, 实得 8 分)

年度设定的数量指标为基础服务项目数, 实际完成率为 100%, 得分 8 分。

2. 时效指标 (满分 8 分, 实得 8 分)

年度设定的时效指标为根据年初批复, 进行目标实施, 在预算执行过程中, 全程对绩效目标完成情况跟踪管理, 当预算执行与绩效目标发生偏离时, 及时采取矫正措施; 实际完成情况为已完成, 得分 8 分。

3. 质量指标 (满分 7 分, 实得 7 分)

年度设定的质量指标为投诉率; 实际完成情况为已完成, 得分 7 分。

4. 成本指标 (满分 7 分, 实得 7 分)

年度设定的成本指标为严格执行市级配套资金政策, 资金不突破年初预算; 实际完成情况为已完成, 得分 7 分。

（四）效益指标（满分 30 分，实得 30 分）

1.经济效益指标（满分 5 分，实得 5 分）

年度设定的经济效益指标为减少人工成本；实际完成情况为已完成，得分 5 分。

2.社会效益指标（满分 5 分，实得 5 分）

年度设定的社会效益指标为全区大气环境治理监督保障；实际完成情况为已完成，得分 5 分。

3.生态效益指标（满分 5 分，实得 5 分）

年度设定的生态效益指标为加大环境治理，改善环境；实际完成情况为已完成，得分 5 分。

4.可持续影响指标（满分 5 分，实得 5 分）

年度设定的可持续影响指标为对辖区社会、经济、科教等各项工作顺利开展有效促进；实际完成情况为已完成，得分 5 分。

5.满意度指标（满分 10 分，实得 10 分）

年度设定的满意度指标为服务对象满意度 100%，得分 10 分。

四、存在问题

通过自评发现，12369 环保热线、12345 市长热线投诉处置项目实施虽取得了一定的成效，但还存在一些问题和不足，主要表现在：

填报项目绩效时不够明确、细化和量化。

五、意见和建议

为进一步提高专项资金使用效益，针对存在的问题，提出如下建议：

通过设立目标有利于项目决策的制定，有助于项目的实施管理，瑶海区生态环境分局项目实施前应结合本单位自身情况，设定明确、合理的绩效目标，并将目标量化、细化分解，与预算资金相匹配起来，针对自身情况对实施项目提出合理的问题及建议，逐步提高绩效管理认识。

六、自评依据

上级下发的关于开展部门绩效自评工作的文件通知，项目管理办法、专项资金管理办法等。

七、附件

项目支出绩效自评表（附后）

项目支出绩效自评表

(2022年度)

项目名称	12369 环保热线、12345 市长热线投诉处置						
主管部门	瑶海区生态环境分局		预算单位	瑶海区生态环境分局			
项目负责人	曹逸	联系方式	64497820	项目起止时间	2022年1月-12月		
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数 (A)	全年执行数 (B)	预算执行率 (B/A)		
	年度资金总额	19	19	11.55	60.79%		
	其中：当年财政资金	19	19	11.55	-		
	上年结转资金	0	0	0	-		
	其他资金	0	0	0	-		
年度 总体 目标	预期目标		实际完成情况				
	实现 12369 热线实时信息查询、投诉接听、业务咨询、投诉处理等功能，达到“更方便、更快捷、更人性化”的目标。通过项目实施，丰富投诉渠道，加强社会监督，维护公民的合法权益。		已完成				
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
决策 (15分)	项目立项 (7分)	项目立项规范性	项目立项规范	已完成	7	7	无
	绩效目标 (8分)	绩效目标合理性	绩效目标合理明确	已完成	4	4	无
		绩效指标明确性	绩效指标清晰量化	已完成	4	4	无
过程 (25分)	资金管理 (15分)	预算执行率	60.79%	大部分完成	10	6	原因：执法力量薄弱，其余辅助人员均为政府购买人员，虽然已引进其他兄弟县区力量，但仍与当前执法工作质量和效率的要求不相匹配。 措施：对具体工作周密部署，统筹协调各方面力量，把绩效监控工作列入重要议事日程，并将其作为加强自身财务建设，提高项目资金使用效益的重要手段，切实抓紧抓好。细化预算执行任务，对照全年执法工作合理规划，倒排时间表，任务分解到大队。
		资金使用合规性	项目资金使用合规	已完成	5	5	无

	组织实施 (10分)	管理制度健全性	管理制度健全	已完成	5	5	无
		制度执行有效性	相关制度执行有效	已完成	5	5	无
产出 (30分)	数量指标 (8分)	数量完成率	基础服务项目数	已完成。	8	8	无
	时效指标 (8分)	时效完成率	年度设定的时效指标为根据年初批复, 进行目标实施, 在预算执行过程中, 全程对绩效目标完成	已完成	8	8	无
	质量指标 (7分)	质量完成率	投诉率	已完成	7	7	无
	成本指标 (7分)	成本完成率	严格执行市级配套资金政策, 资金不突破年初预算	已完成	7	7	无
效益 (30分)	经济效益指标	经济效益完成率	减少人工成本	已完成	5	5	无
	社会效益指标	社会效益完成率	全区大气环境治理监督保障	已完成	5	5	无
	生态效益指标	生态效益完成率	加大环境治理, 改善环境	已完成	5	5	无
	可持续影响指标	可持续影响率	对辖区社会、经济、科教等工作顺利开展有效促进	已完成	5	5	无
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度比例	服务对象满意度100%	已完成	10	10	无
总 分					100	100	

注: 1.决策、过程两类指标统一设定三级指标、指标值和分值权重。

2.产出、效益两类指标的三级指标和指标值按年初批复或追加项目时设定的具体绩效指标和指标值逐项填写(按程序调整绩效目标的250个项目,以调整后的绩效目标填写),产出类指标三级指标分值权重、效益类指标二级指标(满意度指标除外)及三级指标分值权重,由单位根据实际情况合理设置。

