

2019 年度
淄博市临淄区人民政府办公室
部门决算

目 录

第一部分 部门概况

- 一、部门职责
- 二、机构设置

第二部分 2019 年度部门决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

第三部分 2019 年度部门决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明
- 三、支出决算情况说明
- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

九、重要事项情况说明

第四部分 名词解释

第五部分 附件

第一部分

部门概况

一、部门职责

（一）协助区政府领导同志审核或者组织起草区政府、区政府办公室发布的文电，负责承办党中央、国务院、省委、省政府、市委、市政府等来文来电，负责承办区委以及区委部门、外区政府等来文来电，负责承办区政府各部门、各镇（街道）人民政府（办事处）、各开发区管委会等来文来电。

（二）负责区政府会议的准备和会务工作，组织起草区政府领导同志讲话以及其他综合性文稿，协助区政府领导同志组织会议决定事项的 implementation。

（三）负责区政府重大活动的组织统筹、区政府领导同志政务活动的组织安排工作，负责或者参与有关重大接待活动的组织协调工作。

（四）负责区政府值班工作，及时向区政府领导同志报告重要情况，传达并督促落实区政府领导同志批示要求。

（五）承办区政府各部门、各镇（街道）人民政府（办事处）、各开发区管委会请示区政府的事项，提出拟办意见，报区政府审批。

（六）根据区政府领导同志批示要求，组织协调区政府有关部门的工作，对有争议的问题提出处理意见，报区政府领导同志决定。

（七）协助区政府领导同志调度掌握全区工作情况，根据区政府领导同志批示要求对重要工作部署进行综合协调。

（八）督促检查区政府各部门、各镇（街道）人民政府（办事处）、各开发区管委会贯彻落实区政府公文、会议决定事项以及区政府领导同志批示要求的情况，及时向区政府领导同志报告并提出有关建议。

（九）根据区政府领导同志批示要求，组织有关调查研究工作，及时反映情况，提出建议。

（十）负责收集、整理、报送重要信息和政务舆情；履行区政府新闻发言人职责。

（十一）负责组织协调、督促检查有关人大代表建议、政协委员提案的办理工作。

（十二）负责区政府重大行政决策程序运行的组织、协调、指导和监督管理。

（十三）负责指导、协调市民投诉的受理和承办等有关工作，及时向区政府领导报告群众反映的重要问题和重要建议。

（十四）负责推进、指导、协调、监督全区政府信息公开和政务公开工作，承担区政务公开领导小组的日常工作。

（十五）负责统筹研究推进政府职能转变和放管服改革的政策措施并组织实施。牵头推进行政审批制度改革和政府职能转变工作。承担区深化“一次办好”改革打造“三最”城市领导小组和区推进政府职能转变领导小组日常工作。

（十六）负责组织协调全区口岸管理、通关便利化、打击走私综合治理等方面工作。

（十七）负责全区外事工作。

（十八）负责贯彻执行大数据发展的方针政策和决策部署。负责大数据基础设施建设的规划、协调和管理。协调推进全区新型智慧城市建设。负责全区电子政务工作，推动数字政府建设。负责推进全区大数据安全保障体系建设，管理全区数据资源。负责全区大数据以及相关产业发展和行业管理。

（十九）负责贯彻执行机关事务管理工作法律法规和方针政策。负责区级行政事业单位国有资产、公有住房、办公用房、公务用车、公共机构节能、后勤服务、国内公务接待等机关事务管理工作，指导、监督全区机关事务管理工作。

（二十）负责落实区政府领导安全生产责任清单规定的安全生产职责。

（二十一）负责室机关和代管、所属事业单位党的建设工作的。

（二十二）完成区委、区政府交办的其他任务。

二、机构设置

从决算单位构成看，淄博市临淄区人民政府办公室部门决算包括：办公室本级决算。

纳入淄博市临淄区人民政府办公室 2019 年度部门决算编制范围的预算单位 1 个：淄博市临淄区人民政府办公室本级。

第二部分

2019 年度部门决算表

收入支出决算总表

公开 01 表

部门：淄博市临淄区人民政府办公室

单位：万元

收 入			支 出		
项 目	行次	决算数	项目（按功能分类）	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	3,128.95	一、一般公共服务支出	30	3,061.36
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	31	
三、上级补助收入	3		三、国防支出	32	
四、事业收入	4		四、公共安全支出	33	
五、经营收入	5		五、教育支出	34	
六、附属单位上缴收入	6		六、科学技术支出	35	
七、其他收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	36	
	8		八、社会保障和就业支出	37	66.24
	9		九、卫生健康支出	38	1.34
	10		十、节能环保支出	39	
	11		十一、城乡社区支出	40	
	12		十二、农林水支出	41	
	13		十三、交通运输支出	42	
	14		十四、资源勘探信息等支出	43	
	15		十五、商业服务业等支出	44	
	16		十六、金融支出	45	
	17		十七、援助其他地区支出	46	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	47	
	19		十九、住房保障支出	48	
	20		二十、粮油物资储备支出	49	
	21		二十一、灾害防治及应急管理支出	50	
	22		二十二、其他支出	51	
	23		二十三、债务还本支出	52	
	24		二十四、债务付息支出	53	
本年收入合计	25	3,128.95	本年支出合计	54	3,128.95
用事业基金弥补收支差额	26		结余分配	55	
年初结转和结余	27		年末结转和结余	56	
	28			57	
总计	29	3,128.95	总计	58	3,128.95

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

收入决算表

部门：淄博市临淄区人民政府办公室

公开 02 表
单位：万元

项 目		本年收入 合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位 上缴收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏 次		1	2	3	4	5	6	7
合 计		3,128.95	3,128.95					
201	一般公共服务支出	3,061.36	3,061.36					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,822.67	2,822.67					
2010301	行政运行	1,045.27	1,045.27					
2010302	一般行政管理事务	249.12	249.12					
2010303	机关服务	1,238.35	1,238.35					
2010350	事业运行	289.94	289.94					
20137	网信事务	238.69	238.69					
2013702	一般行政管理事务	238.69	238.69					
208	社会保障和就业支出	66.24	66.24					
20801	人力资源和社会保障管理事务	1.50	1.50					
2080104	综合业务管理	1.50	1.50					
20805	行政事业单位离退休	42.08	42.08					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	17.44	17.44					
2080599	其他行政事业单位离退休支出	24.64	24.64					
20807	就业补助	3.28	3.28					
2080705	公益性岗位补贴	3.28	3.28					
20808	抚恤	19.39	19.39					
2080801	死亡抚恤	19.39	19.39					
210	卫生健康支出	1.34	1.34					
21011	行政事业单位医疗	1.34	1.34					
2101101	行政单位医疗	1.34	1.34					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

部门：淄博市临淄区人民政府办公室

公开 03 表
单位：万元

项 目		本年支出 合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位 补助支出
功能分类 科目编码	科目名称						
栏 次		1	2	3	4	5	6
合 计		3,128.95	1,335.20	1,793.75			
201	一般公共服务支出	3,061.36	1,335.20	1,726.16			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,822.67	1,335.20	1,487.47			
2010301	行政运行	1,045.27	1,045.27				
2010302	一般行政管理事务	249.12		249.12			
2010303	机关服务	1,238.35		1,238.35			
2010350	事业运行	289.94	289.94	0.00			
20137	网信事务	238.69		238.69			
2013702	一般行政管理事务	238.69		238.69			
208	社会保障和就业支出	66.24		66.24			
20801	人力资源和社会保障管理事务	1.50		1.50			
2080104	综合业务管理	1.50		1.50			
20805	行政事业单位离退休	42.08		42.08			
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	17.44		17.44			
2080599	其他行政事业单位离退休支出	24.64		24.64			
20807	就业补助	3.28		3.28			
2080705	公益性岗位补贴	3.28		3.28			
20808	抚恤	19.39		19.39			
2080801	死亡抚恤	19.39		19.39			
210	卫生健康支出	1.34		1.34			
21011	行政事业单位医疗	1.34		1.34			
2101101	行政单位医疗	1.34		1.34			

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

部门：淄博市临淄区人民政府办公室

单位：万元

收 入			支 出				
项 目	行次	决算数	项 目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
一、一般公共预算财政拨款	1	3,128.95	一、一般公共服务支出	15	3,061.36	3,061.36	
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	16			
	3		三、国防支出	17			
	4		四、公共安全支出	18			
	5		五、教育支出	19			
	6		六、科学技术支出	20			
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	21			
	8		八、社会保障和就业支出	22	66.24	66.24	
	9		九、卫生健康支出	23	1.34	1.34	
本年收入合计	10	3,128.95	本年支出合计	24	3,128.95	3,128.95	
年初财政拨款结转和结余	11		年末财政拨款结转和结余	25			
一、一般公共预算财政拨款	12			26			
二、政府性基金预算财政拨款	13			27			
总计	14	3,128.95	总计	28	3,128.95	3,128.95	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：淄博市临淄区人民政府办公室

公开 05 表
单位：万元

项 目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
合 计		3,128.95	1,335.20	1,793.75
201	一般公共服务支出	3,061.36	1,335.20	1,726.16
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,822.67	1,335.20	1,487.47
2010301	行政运行	1,045.27	1,045.27	
2010302	一般行政管理事务	249.12		249.12
2010303	机关服务	1,238.35		1,238.35
2010350	事业运行	289.94	289.94	0.00
20137	网信事务	238.69		238.69
2013702	一般行政管理事务	238.69		238.69
208	社会保障和就业支出	66.24		66.24
20801	人力资源和社会保障管理事务	1.50		1.50
2080104	综合业务管理	1.50		1.50
20805	行政事业单位离退休	42.08		42.08
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	17.44		17.44
2080599	其他行政事业单位离退休支出	24.64		24.64
20807	就业补助	3.28		3.28
2080705	公益性岗位补贴	3.28		3.28
20808	抚恤	19.39		19.39
2080801	死亡抚恤	19.39		19.39
210	卫生健康支出	1.34		1.34
21011	行政事业单位医疗	1.34		1.34
2101101	行政单位医疗	1.34		1.34

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

部门：淄博市临淄区人民政府办公室

单位：万元

人员经费			公用经费					
经济分类科目编码	科目名称	决算数	经济分类科目编码	科目名称	决算数	经济分类科目编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	949.35	302	商品和服务支出	344.13	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	276.50	30201	办公费	11.95	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	145.51	30202	印刷费	11.39	30702	国外债务付息	
30103	奖金	41.84	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用	
30106	伙食补助费		30204	手续费	0.01	30704	国外债务发行费用	
30107	绩效工资	220.21	30205	水费		310	资本性支出	18.81
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	85.58	30206	电费		31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	42.23	30207	邮电费	17.90	31002	办公设备购置	18.81
30110	职工基本医疗保险缴费	43.42	30208	取暖费	106.22	31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费	15.77	30209	物业管理费		31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	3.46	30211	差旅费	38.11	31006	大型修缮	
30113	住房公积金	74.57	30212	因公出国（境）费用	10.81	31007	信息网络及软件购置更新	
30114	医疗费	0.26	30213	维修（护）费	1.99	31008	物资储备	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费		31009	土地补偿	
303	对个人和家庭的补助	22.91	30215	会议费	0.27	31010	安置补助	
30301	离休费		30216	培训费	20.27	31011	地上附着物和青苗补偿	
30302	退休费		30217	公务接待费	5.00	31012	拆迁补偿	
30303	退职（役）费	0.70	30218	专用材料费		31013	公务用车购置	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		31019	其他交通工具购置	
30305	生活补助	17.11	30225	专用燃料费		31021	文物和陈列品购置	
30306	救济费		30226	劳务费	1.62	31022	无形资产购置	
30307	医疗费补助	1.54	30227	委托业务费	15.42	31099	其他资本性支出	
30308	助学金		30228	工会经费	9.05	312	对企业补助	
30309	奖励金		30229	福利费	0.76	31201	资本金注入	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	18.28	31203	政府投资基金股权投资	
30399	其他对个人和家庭的补助	3.56	30239	其他交通费用	42.05	31204	费用补贴	
			30240	税金及附加费用		31205	利息补贴	
			30299	其他商品和服务支出	33.02	31299	其他对企业补助	
						399	其他支出	
						39906	赠与	
						39907	国家赔偿费用支出	
						39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
						39999	其他支出	
人员经费合计		972.27	公用经费合计					362.94

注:本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 07 表

部门：淄博市临淄区人民政府办公室

单位：万元

预 算 数						决 算 数					
合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务 接待费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务 接待费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
100.00	20.00	23.86		23.86	56.14	42.02	10.81	18.28		18.28	12.93

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出预决算情况。其中：预算数为“三公”经费年初预算数，决算数包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 08 表

部门：淄博市临淄区人民政府办公室

单位：万元

项 目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏 次		1	2	3	4	5	6
合 计							

注：1.本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

2. 本部门没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

第三部分

2019 年度部门决算情况说明

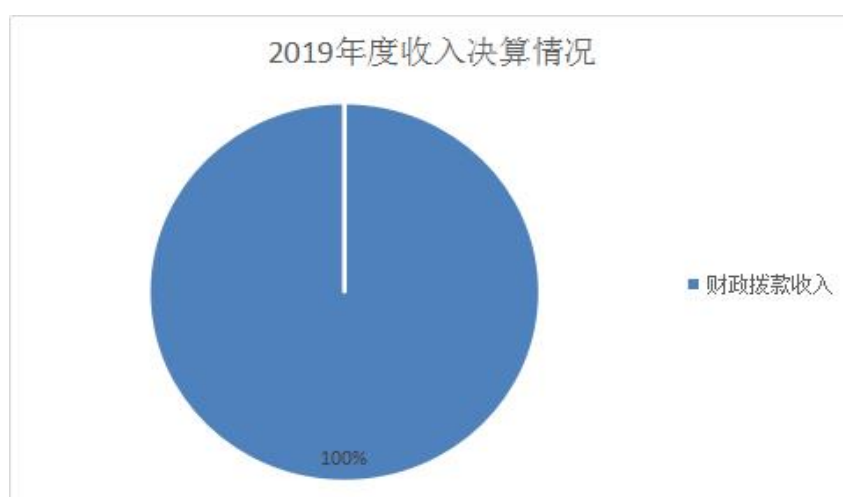
一、收入支出决算总体情况说明

2019 年度收、支总计 3128.95 万元。与 2018 年相比，收、支总计各增加 571.92 万元，增长 22.37%。主要是机构改革原因，原来独立核算的临淄区机关事务管理中心改为临淄区机关事务服务中心后，属临淄区政府办公室代管事业单位，财务不再独立核算，其决算一并列入临淄区人民政府办公室决算。



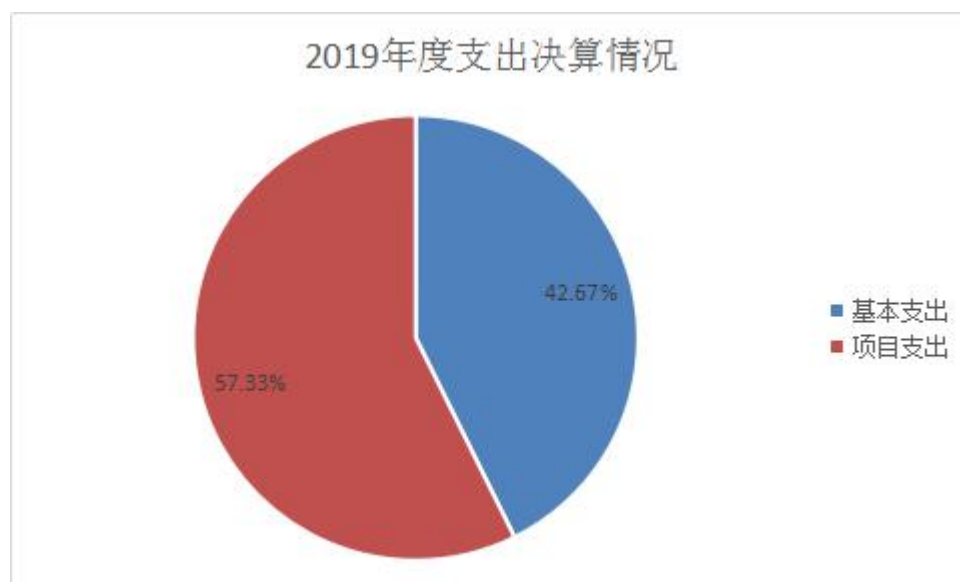
二、收入决算情况说明

本年收入合计 3128.95 万元，其中：财政拨款收入 3128.95 万元，占 100%；无上级补助收入和其他收入。



三、支出决算情况说明

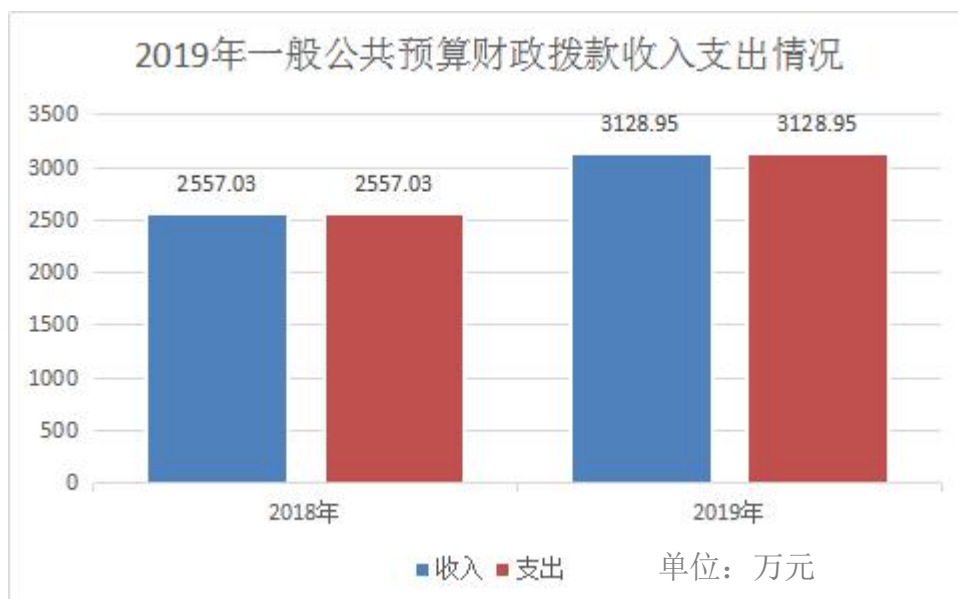
本年支出合计 3128.95 万元，其中：基本支出 1335.20 万元，占 42.67%；项目支出 1793.75 万元，占 57.33%；无对附属单位补助支出。



四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2019 年度财政拨款收、支总计 3128.95 万元。与 2018 年相比，财政拨款收、支总计各增加 571.92 万元，增长 22.37%。主

要是临淄区机关事务服务中心决算并入本部门决算所致。



五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

（一）一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2019 年度一般公共预算财政拨款支出 3128.95 万元，占本年支出合计的 100%。与 2018 年相比，一般公共预算财政拨款支出增加 571.92 万元，增长 22.37%。主要是临淄区机关事务服务中心决算并入本部门决算所致。



（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2019 年度一般公共预算财政拨款支出 3128.95 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 3061.36 万元，占 97.84%；社会保障和就业（类）支出 66.24 万元，占 2.12%；卫生健康（类）支出 1.34 万元，占 0.04%。



（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2019 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 2121.39 万元，支出决算为 3128.95 万元，完成年初预算的 147.50%。决算数大于年初预算数的主要原因是 2019 年机构改革，原来独立核算的临淄区机关事务管理中心改为临淄区机关事务服务中心后，属临淄区政府办公室代管事业单位，财务不再独立核算，其 2019 年决算一并列入临淄区人民政府办公室决算。其中：

1、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）。主要反映用于行政单位的基本支出。

年初预算为 1097.02 万元，支出决算为 1045.27 万元，完成年初预算的 95.28%。决算数小于年初预算数主要原因是 2019 年预算中包括原临淄区史志办公室及区政府法制局预算，机构改革后，临淄区史志办公室并入区委办公室，区法制局并入区司法局。

2、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）。主要反映用于行政单位未单独设置项级科目的其他项目支出。年初预算为 731 万元，支出决算为 249.12 万元，完成年初预算的 34.08%。决算数小于年初预算数主要原因是 2019 年决算中不包括原临淄区史志办公室及区政府法制局。

3、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）机关服务（项）。主要反映用于为行政单位提供后勤服务的事业单位的支出。年初预算为 0 万元，支出决算为 1238.35 万元，完成年初预算的 100%。决算数大于年初预算数主要原因是 2019 年原临淄区机关事务管理中心决算一并列入临淄区人民政府办公室决算。

4、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）。主要反映用于事业单位的基本支出。年初预算为 0 万元，支出决算为 289.94 万元，完成年初预算的 0%。决算数大于年初预算数主要原因是 2019 年原临淄区机关事务管理中心决算一并列入临淄区人民政府办公室决算。

5、一般公共服务支出（类）网信事务（款）一般行政管理事

务（项）。主要反映用于网信单位未单独设置项级科目的其他项目支出。年初预算为 283.37 万元，支出决算为 238.69 万元，完成年初预算的 84.23%。决算数小于年初预算数主要原因是将部分支出调整到 2020 年预算。

6、社会保障和就业支出（类）人力资源和社会保障管理事务（款）综合业务管理（项）。主要反映用于年度考核优秀公务员嘉奖支出。年初预算为 0 万元，支出决算为 1.5 万元。决算数大于年初预算数主要原因是编制预算时无法估计考核结果。

7、社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）。主要反映用于机关事业单位实施养老保险制度由单位实际缴纳的職業年金支出。年初预算为 0 万元，支出决算为 17.44 万元。决算数大于年初预算数主要原因是以前年度此项支出由财政统一支付，2019 年起由各预算单位分别缴纳职业年金。

8、社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）其他行政事业单位离退休支出（项）。主要反映用于离退休干部住房及物业补贴支出。年初预算为 0 万元，支出决算为 24.64 万元。决算数大于年初预算数主要原因是以前年度此项支出由财政统一支付，2019 年起由各预算单位分别发放。

9、社会保障和就业支出（类）就业补助（款）公益性岗位补贴（项）。主要反映用于符合条件的就业困难人员在公益性岗位就业给予的岗位补贴支出。年初预算为 0 万元，支出决算为 3.28

万元。决算数大于年初预算数主要原因是 2019 年原临淄区机关事务管理中心决算一并列入临淄区人民政府办公室决算。

10、社会保障和就业支出（类）抚恤（款）死亡抚恤（项）。主要反映用于烈士和牺牲、病故人员家属的一次性和定期抚恤金及丧葬补助费支出。年初预算为 0 万元，支出决算为 19.39 万元，。决算数大于年初预算数主要原因是补发以前年度抚恤金。

11、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）。主要反映用于行政单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的行政单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员、红军老战士待遇人员的医疗经费支出。年初预算为 0 万元，支出决算为 1.34 万元。决算数大于年初预算数主要原因是以前年度此项支出由财政统一支付，2019 年下放到各预算单位缴纳。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2019 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算 1335.20 万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费 972.27 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、绩效工资、机关事业单位基本养老保险费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、退职费、生活补助、医疗费补助、其他对个人和家庭的补助等。

公用经费 362.94 万元，主要包括：办公费、印刷费、手续费、邮电费、取暖费、差旅费、因公出国（境）费用、维修（护）费、

会议费、培训费、公务接待费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出、办公设备购置等。

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算总体情况及增减变动原因

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出范围包括淄博市临淄区人民政府办公室机关及其所属预算单位，共 1 个预算单位。2019 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费决算数为 42.02 万元，完成年初预算的 42.02%，其中：因公出国（境）费 10.81 万元，完成年初预算的 54.05 %；公务用车购置及运行维护费 18.28 万元，完成年初预算的 76.61%；公务接待费 12.93 万元，完成年初预算的 23.03%。

2019 年“三公”经费决算比年初预算数减少 57.98 万元，主要原因是贯彻中央八项规定，厉行节约，压减“三公”经费所致。其中：因公出国（境）费减少 9.19 万元、公务用车购置及运行费减少 5.58 万元、公务接待费减少 43.21 万元。因公出国（境）费减少的主要原因是贯彻中央八项规定，减少因公出国（境）。公务用车购置及运行费减少的主要原因是减少公务用车的使用。公务接待费减少的主要原因是厉行节俭，减少公务接待。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费决算数为 10.81 万元，占一般公共预算财政拨款“三公”经费总数的 25.73%。2019 年使用财政拨款安排

区政府办公室等单位，因公出国（境）团组 3 个，累计 3 人次。开支内容包括：交通费、住宿费、餐费等。

2、公务用车购置及运行维护费决算数为 18.28 万元，占一般公共预算财政拨款“三公”经费总数的 43.50%。其中：公务用车运行维护费 18.28 万元，主要用于公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、保险费等支出；无公务用车购置费支出。2019 年淄博市临淄区人民政府办公室等单位财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为 15 辆，2019 年度购置公务用车 0 辆。

3、公务接待费决算数为 12.93 万元，占一般公共预算财政拨款“三公”经费总数的 30.77%。2019 年公务接待全部为国内公务接待，主要用于单位按规定开支的各类公务接待费用，共计接待 161 批次、1620 人次，其中外事接待 0 批次，0 人次。

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本部门没有政府性基金财政拨款收支。

九、重要事项情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2019 年度机关运行经费支出 362.94 万元，比年初预算数增加 69.87 万元，增长 23.84%，主要原因是 2019 年原临淄区机关事务管理中心决算一并列入临淄区人民政府办公室决算。

（二）政府采购支出情况

2019 年度政府采购支出总额 93.78 万元，其中：政府采购货物支出 45.28 万元、政府采购服务支出 48.5 万元，无政府采购工

程支出。无授予中小企业合同金额。

（三）国有资产占用情况

截至 2019 年 12 月 31 日，部门（单位）共有车辆 15 辆，其中，符合规定的主要领导干部用车 1 辆，机要通信用车 2 辆，应急保障用车 12 辆；没有单位价值 50 万元以上通用设备和单位价值 100 万元以上专用设备。

（四）预算绩效情况

1、预算绩效管理工作开展情况。根据预算绩效管理要求，淄博市临淄区人民政府办公室按照“谁用款、谁评价”的原则，组织办公室机关及所属单位对 2019 年度区级预算中所有编制绩效目标的项目支出进行全面自评，涵盖项目 17 个，涉及预算资金 1793.75 万元，占预算项目支出总额的 100%。

2、部门决算中项目绩效自评结果。淄博市临淄区人民政府办公室 2019 年度区级部门、单位预算项目绩效自评的 17 个项目，从自评情况看，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，大部分项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范，但也存在部分项目产出指标低于预期、项目实施进展慢等问题。

今年在部门决算中反映了 2019 年度淄博市临淄区人民政府办公室项目支出绩效自评情况，以及“区政府重大活动及会议接待经费”“民生热线服务中心运行经费”等 17 个项目的绩效自评具体结果。（详见“第五部分 附件”）

3、部门重点评价项目绩效评价结果

以“民生热线服务中心运行经费”项目为例，该项目绩效评价综合得分 100，评价结果为“优”。（绩效评价报告详见“第五部分附件”）

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指单位从同级财政部门取得的财政预算资金。按现行管理制度，区级部门决算中反映的财政拨款包括一般公共预算财政拨款和政府性基金财政拨款。

二、上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

三、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入。包括事业单位收到的财政专户实际核拨的教育收费等。

四、经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

五、附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

六、其他收入：指单位取得的除上述“财政拨款收入”“上级补助收入”“事业收入”“经营收入”“附属单位上缴收入”等以外的各项收入。

七、用事业基金弥补收支差额：指事业单位在用本年的“财政拨款收入”“财政拨款结转和结余资金”“事业收入”“经营收入”“其他收入”等不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金（事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金）弥补本年度收支缺口的资金。

八、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

九、结余分配：指事业单位按照会计制度规定缴纳的所得税以及从非财政拨款结余或经营结余中提取的各类基金。

十、年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

十一、基本支出：指单位为保障其机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和日常公用支出。

十二、项目支出：指单位在基本支出之外为完成特定的工作任务或事业发展目标所发生的支出。

十三、经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

十四、“三公”经费：指区级部门用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税）及按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、

安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十五、机关运行经费：指为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

十六、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）：主要反映用于行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）的基本支出。

十七、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）：主要反映用于行政单位未单独设置项级科目的其他项目支出。

十八、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）机关服务（项）：主要反映用于为行政单位提供后勤服务的事业单位的支出。

十九、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）：主要反映用于事业单位的基本支出。

二十、一般公共服务支出（类）网信事务（款）一般行政管

理事务（项）：主要反映用于网信单位未单独设置项级科目的其他项目支出。

二十一、社会保障和就业支出（类）人力资源和社会保障理事务（款）综合业务管理（项）：主要反映用于人力资源和社会保障管理方面综合性管理事务支出。

二十二、社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）：主要反映用于机关事业单位实施养老保险制度由单位实际缴纳的职业年金支出。

二十三、社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）其他行政事业单位离退休支出（项）：主要反映用于行政事业单位离退休方面的其他支出。

二十四、社会保障和就业支出（类）就业补助（款）公益性岗位补贴（项）：主要反映用于符合条件的就业困难人员在公益性岗位就业给予的岗位补贴支出。

二十五、社会保障和就业支出（类）抚恤（款）死亡抚恤（项）：主要反映用于烈士和牺牲、病故人员家属的一次性和定期抚恤金及丧葬补助费支出。

二十六、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）：主要反映用于行政单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的行政单位的公费医疗经费，按国家规定享受离

休人员、红军老战士待遇人员的医疗经费支出。

第五部分

附 件

项目支出绩效自评结果汇总表

部门名称：淄博市临淄区人民政府办公室

序号	项目名称	得分
1	编外用工人员工资薪酬	100
2	公务用车平台建设项目	100
3	行政办公楼停车场维修改造项目	100
4	行政办公楼维修改造设计项目	100
5	行政办公楼运行维修（护）项目	100
6	行政办公楼职工食堂运营项目	100
7	民生热线服务中心运行经费	100
8	区电子政务和信息资源管理中心电子政务外网建设费	100
9	区电子政务和信息资源管理中心电子政务信息化整合技术服务	100
10	区电子政务和信息资源管理中心新型智慧城市规划、建设及评审费用	100
11	区电子政务和信息资源管理中心政务云资源使用费	100
12	区政府重大活动及会议接待经费	99.5
13	退役士兵公益性岗位补贴	100
14	文印中心运行维修（护）项目（非税）	100
15	西六楼会议室视频会议系统安装项目	100
16	政府西楼二楼、三楼、四楼维修改造项目	100
17	周转房运行维修（护）费	100

项目支出绩效自评表

（2019 年度）

项目名称		编外用工人员工资薪酬						
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室		
项目资金 (万元)		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	77	67.66	67.66	10.0	100.00%	10.00	
	其中：财政拨款	77	67.66	67.66	—	100.00%	—	
	上年结转资金	0	0	0	—	.00%	—	
	其他资金	0	0	0	—	.00%	—	
项目绩效年度目标								
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	及时为编外用工人员发放工资，缴纳社会保险及住房公积金				及时为编外用工人员发放工资，缴纳社会保险及住房公积金			
年度 绩效 指标 (90分)	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
	项目产出 (50分)	数量指标	编外用工人数	15人	15人	13	13	
		时效指标	工资发放及时率	100%	100%	12	12	
		质量指标	质量指标	规范	规范	13	13	
		成本指标	成本指标	将部门整体的绩效目标细化分解为具体的工作任务,通过清晰、可衡量的指标值予以体现,与本年度部门预算资金相匹配,与部门年度的任务数或计划数相对应	将部门整体的绩效目标细化分解为具体的工作任务,通过清晰、可衡量的指标值予以体现,与本年度部门预算资金相匹配,与部门年度的任务数或计划数相对应	12	12	
	项目效益 (30分)	经济效益	经济效益	合理	合理	5	5	
		社会效益	社会效益	提升	提升	10	10	
		生态效益	生态效益	提升	提升	5	5	
		可持续影响	长期保障公务用车服务质量	服务质量好	服务质量好	10	10	
	满意度指标 (10分)	社会公众或服务对象满意度	公务用车人员满意度	100%	100%	10	10	
总分						100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		公务用车平台建设项目-临淄区机关事务管理中心本级							
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室			
项目资金 (万元)			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	30.31	26.28	26.28	10.0	100.00%	10.00	
		其中：财政拨款	30.31	26.28	26.28	-	100.00%	-	
		上年结转资金	0	0	0	-	.00%	-	
		其他资金	0	0	0	-	.00%	-	
项目绩效年度目标									
年度总体目标	预期目标				实际完成情况				
	建设区公务用车平台				区公务用车平台建成				
年度绩效指标 (90分)	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
	项目产出 (50分)	数量指标	购买车载设备数量		70 辆	70 辆	13	13	
		时效指标	公务用车平台的出车及时性		及时	及时	12	12	
		质量指标	公务平台对公务用车管理的覆盖率		100%	100%	7	7	
		质量指标	车载设备定位准确率		100%	100%	6	6	
		成本指标	平台监控室装修费用		3.88 万元	3.88 万元	6	6	
		成本指标	车载北斗安装费用		7.56 万元	7.56 万元	6	6	
	项目效益 (30分)	经济效益	财政预算资金的使用率		100%	100%	5	5	
		社会效益	提高公共服务和公共产品供给质量		是	是	10	10	
		生态效益	是否有利于减少公务用车使用，节能减排		是	是	5	5	
		可持续影响	是否有利于加强对公务用车的管理		是	是	10	10	
		满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	各单位对公务用车平台的满意度		100%	100%	10	10
总分							100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		行政办公楼停车场维修改造项目-临淄区机关事务管理中心本级						
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室		
项目资金 (万元)			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	288.75	142.95	142.95	10.0	100.00%	10.00
		其中：财政拨款	288.75	142.95	142.95	-	100.00%	-
		上年结转资金	0	0	0	-	.00%	-
		其他资金	0	0	0	-	.00%	-
项目绩效年度目标								
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	支付门禁、监控安装项目费，停车场维修改造施工费、监理费、绿化施工费				项目完成后满足行政办公中心停车需求，对停车场进行维修改造后停车位增加到 373 个			
年度绩效指标 (90分)	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
	项目产出 (50分)	数量指标	维修改造停车位数量	373个	373个	10	10	
		数量指标	新增洗车机数量	6台	6台	3	3	
		时效指标	是否按时竣工验收	是	是	12	12	
		质量指标	维修改造设计合理程度	合理	合理	6.5	6.5	
		质量指标	竣工验收是否合格	是	是	6.5	6.5	
		成本指标	停车场施工费(第三年支付)	124.91万元	124.91万元	3	3	
		成本指标	停车场监理费(第三年支付)	1.213万元	1.213万元	3	3	
		成本指标	停车场绿化费(第三年支付)	8.38万元	8.38万元	3	3	
		成本指标	监控设备费（第二年支付）	0.937万元	0.937万元	3	3	
	项目效益 (30分)	经济效益	预算资金使用率	100%	100%	5	5	
		社会效益	是否有利于外来办事人员停车	是	是	10	10	
		生态效益	停车场绿化是否改善生态环境	是	是	5	5	
		可持续影响	是否满足停车需求	是	是	5	5	
		可持续影响	是否有利于停车秩序	是	是	5	5	
	满意度指标（10分）	社会公众或服务对象满意度	工作人员对停车场维修是否满意	是	是	10	10	
总分						100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		行政办公楼维修改造设计项目-临淄区机关事务管理中心本级							
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室			
项目资金 (万元)			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	83.5	75.15	75.15	10.0	100.00%	10.00	
		其中：财政拨款	83.5	75.15	75.15	-	100.00%	-	
		上年结转资金	0	0	0	-	.00%	-	
		其他资金	0	0	0	-	.00%	-	
项目绩效年度目标									
年度总体目标	预期目标				实际完成情况				
	行政办公楼卫生间维修改造设计费、行政办公楼空调及消防维修改造设计费				通过对区行政办公中心合理科学设计，保证区行政办公中心卫生间和空调消防系统的正常使用				
年度绩效指标 (90分)	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
	项目产出 (50分)	数量指标	设计卫生间面积		1000平方米	1000平方米	7	7	
		数量指标	维修改造卫生间数量		32个	32个	6	6	
		时效指标	是否及时交付设计图纸		及时	及时	12	12	
		质量指标	设计是否科学合理		是	是	6.5	6.5	
		质量指标	设计是否符合相关规范要求		是	是	6.5	6.5	
		成本指标	卫生间设计费(施工完成验收合格后)		15万元	15万元	6	6	
		成本指标	空调消防设计费(施工完成验收合格后)		68.5万元	68.5万元	6	6	
	项目效益 (30分)	经济效益	财政预算使用率		100%	100%	5	5	
		社会效益	是否推动设计师专业水平的提高		是	是	10	10	
		生态效益	设计是否有利于节水、节能		是	是	5	5	
		可持续影响	设计是否使用方便舒适		是	是	5	5	
		可持续影响	设计能否达到空调使用年限		是	是	5	5	
		满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	工作人员对设计方案的满意程度		100%	100%	10	10
总分							100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		行政办公楼运行维修（护）项目-临淄区机关事务管理中心本级							
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室			
项目资金 （万元）			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	570	496.1	496.1	10.0	100.00%	10.00	
		其中：财政拨款	570	496.1	496.1	－	100.00%	－	
		上年结转资金	0	0	0	－	.00%	－	
		其他资金	0	0	0	－	.00%	－	
项目绩效年度目标									
年度总体目标	预期目标				实际完成情况				
	区行政办公中心和西楼日常办公所需经费，包含水费、电费、物业费				保障区行政办公中心和西楼的正常运行。				
年度绩效指标 （90分）	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
	项目产出（50分）	数量指标	用水数量		41320 立方米	41320 立方米	2	2	
		数量指标	用电数量		1750000 千瓦时	1750000 千瓦时	2	2	
		数量指标	空调用油数量		170 吨	170 吨	2	2	
		数量指标	物业管理服务面积		70000 平方米	70000 平方米	2	2	
		数量指标	设备设施日常维修材料		实时	实时	1	1	
		数量指标	土地租赁		70 亩	70 亩	2	2	
		数量指标	租用网络数量		2 个	2 个	2	2	
		时效指标	水、电、空调供应及时率		100%	100%	6	6	
		时效指标	设备维修是否及时		及时	及时	6	6	
		质量指标	保洁度		100%	100%	6.5	6.5	
		质量指标	网络流畅度		100%	100%	6.5	6.5	
		成本指标	用水费用		18 万元	18 万元	1	1	
		成本指标	用电费用		125 万元	125 万元	2	2	
		成本指标	空调用油费用		120 万元	120 万元	2	2	
		成本指标	物业管理费		222 万元	222 万元	2	2	
		成本指标	设备设施日常维修材料		39.6 万元	39.6 万元	2	2	
		成本指标	土地租赁费		21 万元	21 万元	2	2	
		成本指标	租用网络费		14.4 万元	14.4 万元	1	1	

	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
	项目效益 (30分)	经济效益	财政预算使用率	100%	100%	5	5	
		社会效益	工作环境舒适	是	是	10	10	
		生态效益	是否有利于节能环保	是	是	5	5	
		可持续影响	有利于节约财政资金	是	是	10	10	
	满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	行政办公大楼工作人员对楼内清洁程度的满意度	100%	100%	3	3	
		社会公众或服务对象满意度	会议室使用单位对网络流畅度的满意程序	100%	100%	3	3	
		社会公众或服务对象满意度	行政办公大楼工作人员对楼内设备维修维护的满意度	100%	100%	4	4	
总分						100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		行政办公楼职工食堂运营项目-临淄区机关事务管理中心本级						
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室		
项目资金 (万元)		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	750	389.45	389.45	10.0	100.00%	10.00	
	其中：财政拨款	750	389.45	389.45	-	100.00%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	.00%	-	
	其他资金	0	0	0	-	.00%	-	
项目绩效年度目标								
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	为行政办公中心及西楼工作人员提供工作餐需要。			满足行政办公中心及西楼工作人员的用餐需求。				
年度绩效指标 (90分)	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
	项目产出 (50分)	数量指标	用餐人数	755人	755人	6	6	
		数量指标	管理人员数量	4人	4人	7.0	7	
		时效指标	供餐及时率	100%	100%	12.0	12	
		质量指标	食材新鲜程度	是	是	13.0	13	
		成本指标	餐费标准	15元/人	15元/人	6.0	6	
		成本指标	管理人员工资	35万元	35万元	6.0	6	
	项目效益 (30分)	经济效益	财政预算资金的使用率	95%	95%	5.0	5	
		社会效益	提供就业岗位数量	4人	4人	10.0	10	
		生态效益	是否有利于节能减排	是	是	5	5	
		可持续影响	是否有利于提高工作人员的工作效率	是	是	10.0	10	
	满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	就餐职工满意程度。	98%	98%	5.0	5	
		社会公众或服务对象满意度	用餐职工对食堂的满意程度	95%	95%	5.0	5	
总分						100	100.00	

项目支出绩效自评表

（2019 年度）

项目名称		民生热线服务中心运行经费							
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室			
项目资金 (万元)			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	165	164.84	164.84	10.0	100.00%	10.00	
		其中：财政拨款	165	164.84	164.84	-	100.00%	-	
		上年结转资金	0	0	0	-	.00%	-	
		其他资金	0	0	0	-	.00%	-	
项目绩效年度目标									
年度总体目标	预期目标				实际完成情况				
					2019 年，民生热线受理各类诉求 88601 件，回访率 100%，电话接通率 100%，在“十个率先突破”考核中没有出现扣分项，取得了组内第一名的好成绩。一年来，共接待包括省委宣讲团、菏泽单县、滨州沾化县以及山东卫视、农村大众报社等 10 多个单位 120 余人次的参观考察。为人大代表、政协委员提供建议提案线索 20 余条。10 月 28 日民生热线工作作为特色亮点在向省委宣传部关志鸥部长、市委江敦涛书记等省市领导进行了现场连线汇报，获得了省、市领导的好评。				
年度绩效指标 (90 分)	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
	项目产出 (50 分)	数量指标	总受理量		70000 件	88000 件	13	13	
		时效指标	电话接通率		100%	100%	12	12	
		质量指标	过程满意度		99%	99.8%	13	13	
		成本指标	控制成本		100%	100%	12	12	
	项目效益 (30 分)	经济效益	经济效益		优	优	5	5	
		社会效益	社会效益		优	优	10	10	
		生态效益	生态效益		优	优	5	5	
		可持续影响	可持续影响		优	优	10	10	
	满意度指标(10 分)	社会公众或服务对象满意度	群众满意度		90%	93%	10	10	
总分						100	100.00		

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		区电子政务和信息资源管理中心电子政务外网建设费						
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室		
项目资金 (万元)		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	169.41	164.37	164.37	10.0	100.00%	10.00	
	其中：财政拨款	169.41	164.37	164.37	—	100.00%	—	
	上年结转资金	0	0	0	—	.00%	—	
	其他资金	0	0	0	—	.00%	—	
项目绩效年度目标								
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	统一互联网出口，线路改造升级、设备维护及更新				1. 取消各单位独立存在的互联网出口，提升了资源利用效率，节约财政资金近 100 万元。 2. 对行政办公中心及西楼线路、设备升级改造，提高了办公效率。			
年度绩效指标 (90分)	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
	项目产出 (50分)	数量指标	电子政务外网建设水平	提升	提升	13	13	
		时效指标	及时检查并维保	是	是	12	12	
		质量指标	质量指标	提高	提高	13	13	
		成本指标	资金节约率	提高	提高	12	12	
	项目效益 (30分)	经济效益	节省政府投资成本	是	是	5	5	
		社会效益	社会效益	提高	提高	10	10	
		生态效益	无环境方面影响	有	有	5	5	
		可持续影响	项目产出能持续运用	是	是	10	10	
		满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	服务对象满意度	90%	90%	10	10
总分						100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		区电子政务和信息资源管理中心电子政务信息化整合技术服务							
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室			
项目资金 (万元)			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	33.96	19.81	19.81	10.0	100.00%	10.00	
		其中：财政拨款	33.96	19.81	19.81	－	100.00%	－	
		上年结转资金	0	0	0	－	.00%	－	
		其他资金	0	0	0	－	.00%	－	
项目绩效年度目标									
年度总体目标	预期目标				实际完成情况				
	与山东斐讯云翔有限公司以项目的形式进行技术合作，由其派驻专业人员提供技术服务				山东斐讯云翔有限公司为我单位提供 3 名常驻人员提供技术服务，有力推动了我区电子政务和信息资源整合共享工作进程及水平				
年度绩效指标 (90 分)	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
	项目产出 (50 分)	数量指标	技术服务水平		优	优	13	13	
		时效指标	是否及时解决技术问题		及时	及时	12	12	
		质量指标	技术服务能力是否提高		提高	提高	13	13	
		成本指标	资金节约率		提高	提高	12	12	
	项目效益 (30 分)	经济效益	节省政府投资成本		是	是	5	5	
		社会效益	电子政务和信息资源整合共享工作水平是否提高		提高	提高	10	10	
		生态效益	无环境方面影响		有	有	5	5	
		可持续影响	项目产出能持续运用		是	是	10	10	
	满意度指标(10 分)	社会公众或服务对象满意度	服务对象满意度		90%	90%	10	10	
总分							100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		区电子政务和信息资源管理中心新型智慧城市规划、建设及评审费用							
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室			
项目资金 (万元)			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	50	28.21	28.21	10.0	100.00%	10.00	
		其中：财政拨款	50	28.21	28.21	-	100.00%	-	
		上年结转资金	0	0	0	-	.00%	-	
		其他资金	0	0	0	-	.00%	-	
项目绩效年度目标									
年度总体目标	预期目标				实际完成情况				
	新型智慧城市建设项目评审和验收、区电子政务外网日志审计系统采购				1. 完成临淄区政务服务中心智能化项目建设方案评审，并出具评审报告； 2. 完成 11 个电子政务和新型智慧城市建设项目评审，出具评审报告；组织专家完成临淄区自然资源局科技执法平台升级改造项目验收，并出具项目验收意见； 3. 完成临淄区电子政务外网日志审计系统采购（2 台日志收集与分析系统）。				
年度绩效指标 (90 分)	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
	项目产出 (50 分)	数量指标	程序是否规范		规范	规范	13	13	
		时效指标	是否按时完成		100%	100%	12	12	
		质量指标	质量指标		提高	提高	13	13	
		成本指标	资金节约率		节约	节约	12	12	
	项目效益 (30 分)	经济效益	节省政府投资成本		是	是	5	5	
		社会效益	社会效益		提高	提高	10	10	
		生态效益	无环境效益方面影响		有	有	5	5	
		可持续影响	项目运行所依赖的政策制度能持续执行		是	是	10	10	
		满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	服务对象满意度		90%	90%	10	10
总分							100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		区电子政务和信息资源管理中心政务云资源使用费							
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室			
项目资金 (万元)			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	30	26.32	26.32	10.0	100.00%	10.00	
		其中：财政拨款	30	26.32	26.32	-	100.00%	-	
		上年结转资金	0	0	0	-	.00%	-	
		其他资金	0	0	0	-	.00%	-	
项目绩效年度目标									
年度总体目标	预期目标				实际完成情况				
	临淄区电子政务网络运行监督平台采购项目				临淄区电子政务网络运行监督平台采购项目，包括小间距 LED 显示屏、LED 钢架结构、LED 控制器、视频拼接器、软件等设备材料及安装费，共计 277000 元（合同约定供货完成经验收合格后 30 个工作日内支付合同金额的 95%，即 263150 元，自验收合格之日起一年内无质量问题支付合同总金额剩余 5%）。				
年度绩效指标 (90 分)	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
	项目产出（50 分）	数量指标	数量指标		符合	符合	13	13	
		时效指标	及时检查并维保		是	是	12	12	
		质量指标	工程质量是否验收合格		是	是	13	13	
		成本指标	资金节约率		节约	节约	12	12	
	项目效益（30 分）	经济效益	节省政府投资成本		是	是	5	5	
		社会效益	社会效益		提高	提高	10	10	
		生态效益	无环境效益方面影响		有	有	5	5	
		可持续影响	项目运行所依赖的政策制度能持续执行		是	是	10	10	
	满意度指标(10 分)	社会公众或服务对象满意度	服务对象满意度		90%	90%	10	10	
总分							100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称	区政府重大活动及会议接待经费							
主管部门及代码	[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室			
项目资金 (万元)		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	100	16.63	16.63	10.0	100.00%	10.00	
	其中：财政拨款	100	16.63	16.63	—	100.00%	—	
	上年结转资金	0	0	0	—	.00%	—	
	其他资金	0	0	0	—	.00%	—	
项目绩效年度目标								
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	区政府办公室承担着区政府以及国家、省、市等上级部门安排的各种大型会议活动、专项督查、外事接待等工作，以及区政府领导国内外考察、培训经费。				该项目为区政府重大活动支出提供资金保障			
年度绩效指标 (90分)	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
	项目产出 (50分)	数量指标	国内公务接待批次	170次	161次	5	4.74	
		数量指标	国内公务接待人次	1700人次	1620人次	5	4.76	
		数量指标	培训人次	200人	200人	3	3	
		时效指标	公务接待及时率	及时	及时	12	12	
		质量指标	会议、公务接待质量	优	优	13	13	
		成本指标	会议公务接待标准规范	规范	规范	12	12	
	项目效益 (30分)	经济效益	厉行勤俭节约反对浪费执行情况	优	优	5	5	
		社会效益	社会效益	优	优	10	10	
		生态效益	生态效益	提升	提升	5	5	
		可持续影响	对全区工作推进落实情况	完全推进	完全推进	10	10	
	满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	服务对象满意度	很满意	很满意	10	10	
总分						100	99.50	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		退役士兵公益性岗位补贴-临淄区机关事务管理中心本级							
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室			
项目资金 (万元)			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	3.6	3.28	3.28	10.0	100.00%	10.00	
		其中：财政拨款	3.6	3.28	3.28	-	100.00%	-	
		上年结转资金	0	0	0	-	.00%	-	
		其他资金	0	0	0	-	.00%	-	
项目绩效年度目标									
年度总体目标	预期目标				实际完成情况				
	退役士兵公益性岗位补贴				保障退役士兵公益性岗位人员基本生活保障				
年度绩效指标 (90分)	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
	项目产出 (50分)	数量指标	人员数量		1人	1人	13.0	13	
		时效指标	工资发放及时率		及时	及时	6.0	6	
		时效指标	缴纳保险及时性		及时	及时	6.0	6	
		质量指标	工资发放是否及时到位		到位	到位	13	13	
		成本指标	财政资金使用率		100%	100%	12	12	
	项目效益 (30分)	经济效益	为公益性岗位人员提供基本生活保障		是	是	5.0	5	
		社会效益	提供就业岗位数		1人	1人	10.0	10	
		生态效益	为退役士兵提供社会保障		是	是	5.0	5	
		可持续影响	是否有利于社会稳定		是	是	5.0	5	
		可持续影响	工资补贴发放率		100%	100%	5.0	5	
	满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	公益性岗位人员满意度		100%	100%	5.0	5	
		社会公众或服务对象满意度	服务对象满意度		100%	100%	5.0	5	
总分						100	100.00		

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		文印中心运行维修（护）项目（非税）-临淄区机关事务管理中心本级							
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室			
项目资金 （万元）			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	70.92	47.29	47.29	10.0	100.00%	10.00	
		其中：财政拨款	70.92	47.29	47.29	—	100.00%	—	
		上年结转资金	0	0	0	—	.00%	—	
		其他资金	0	0	0	—	.00%	—	
项目绩效年度目标									
年度 总 体 目 标	预期目标				实际完成情况				
	印刷所需印刷用纸、设备耗材、维修（护）费和劳务派遣人员劳务费发放				保证机关文印工作正常运行				
年度 绩 效 指 标 （ 90 分 ）	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
	项目产出 （50分）	数量指标	双色数码机及耗材		1台/套	1台/套	2	2	
		数量指标	印张计数及用纸量		3500000 张	3500000 张	4	4	
		数量指标	劳务派遣人员数量		4人	4人	2	2	
		数量指标	印张计数		4600000 次	4600000 次	5	5	
		时效指标	信息化设备的维修		及时	及时	3	3	
		时效指标	数码机计数报送		及时	及时	3	3	
		时效指标	发放劳务派遣人员工资		及时	及时	3	3	
		时效指标	处理文件及时性		及时	及时	3	3	
		质量指标	委印文件合格率		100%	100%	6	6	
		质量指标	信息化设备维修合格率		100%	100%	7	7	
		成本指标	其他费用		1万元	1万元	2	2	

	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
		成本指标	印刷费	6 万元	6 万元	2	2	
		成本指标	办公设备购置费	0.695 万元	0.695 万元	2	2	
		成本指标	数码印张计数及用纸	34.9 万元	34.9 万元	2	2	
		成本指标	维修（护）费	4.7 万元	4.7 万元	2	2	
		成本指标	劳务费	23.62 万元	23.62 万元	2	2	
	项目效益（30 分）	经济效益	提高工作效率，改善工作质量	是	是	3	3	
		经济效益	财政预算资金的使用率	100%	100%	2	2	
		社会效益	为劳务派遣人员提供就业机会	4 人	4 人	10	10	
		生态效益	减少因印刷产生的污染	明显减少	明显减少	5	5	
		可持续影响	是否有利于保障全区文印材料准确规范	是	是	10	10	
	满意度指标(10 分)	社会公众或服务对象满意度	机关事业单位对文印服务的满意程度	99%	99%	10	10	
总分						100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		西六楼会议室视频会议系统安装项目-临淄区机关事务管理中心本级							
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室			
项目资金 (万元)			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	2.98	2.98	2.98	10.0	100.00%	10.00	
		其中：财政拨款	2.98	2.98	2.98	-	100.00%	-	
		上年结转资金	0	0	0	-	.00%	-	
		其他资金	0	0	0	-	.00%	-	
项目绩效年度目标									
年度总体目标	预期目标				实际完成情况				
	为节约会议成本，为各部门提供视频会议召开条件				满足各部门的视频会议要求				
年度绩效指标 (90分)	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
	项目产出 (50分)	数量指标	购买视频会议系统数量		1个	1个	13	13	
		时效指标	支付完成时间		12月	12月	12	12	
		质量指标	会议室视频会议系统是否满足各单位视频会议的要求		是	是	13	13	
		成本指标	支付余款金额		2.98万元	2.98万元	12	12	
	项目效益 (30分)	经济效益	是否有利于节约会议的成本		是	是	2.5	2.5	
		经济效益	财政预算使用率		100%	100%	2.5	2.5	
		社会效益	是否有利于缓解交通压力		是	是	10	10	
		生态效益	是否有利于节约纸张、减少车辆使用		是	是	5	5	
		可持续影响	是否有利于节省会议时间，提高工作效率		是	是	5	5	
		可持续影响	是否有利于节能减排		是	是	5	5	
		满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	各单位对视频会议系统的满意程度		100%	100%	10	10
总分							100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		政府西楼二楼、三楼、四楼维修改造项目-临淄区机关事务管理中心本级						
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室		
项目资金 (万元)		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	48.15	48.15	48.15	10.0	100.00%	10.00	
	其中：财政拨款	48.15	48.15	48.15	-	100.00%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	.00%	-	
	其他资金	0	0	0	-	.00%	-	
项目绩效年度目标								
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	行政办公楼卫生间维修改造设计费、行政办公楼空调及消防维修改造设计费				通过维修改造，使政府西楼二楼、三楼、四楼具备办公用房和服务用房功能使用，充实办公用房资源。			
年度 绩效 指标 (90分)	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
	项目产出(50分)	数量指标	西楼三楼改造面积	800 平方米	800 平方米	6.5	6.5	
		数量指标	西楼四楼大厅间隔面积	1680 平方米	1680 平方米	6.5	6.5	
		时效指标	是否按时竣工验收	是	是	12	12	
		质量指标	维修改造设计合理程度	100%	100%	6.5	6.5	
		质量指标	维修改造施工质量合格率	100%	100%	6.5	6.5	
		成本指标	西四楼施工费(第三年支付)	262235.46 元/学年	262235.46 元/学年	6	6	
		成本指标	西三楼施工费(第二年支付)	170361.56 元/学年	170361.56 元/学年	6	6	
	项目效益(30分)	经济效益	预算资金使用率	100%	100%	5	5	
		社会效益	是否提高相关人员专业技术水平	是	是	10	10	
		生态效益	是否采用绿色环保建材	是	是	5	5	
		可持续影响	维修改造项目是否持续长久使用	是	是	10	10	
	满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	西楼工作人员对维修改造用房的满意程度	100%	100%	10	10	
总分						100	100.00	

项目支出绩效自评表

(2019 年度)

项目名称		周转房运行维修（护）费-临淄区机关事务管理中心本级							
主管部门及代码		[102]淄博市临淄区人民政府办公室			实施单位	[102001]淄博市临淄区人民政府办公室			
项目资金 （万元）			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	59.2	10.02	10.02	10.0	100.00%	10.00	
		其中：财政拨款	59.2	10.02	10.02	－	100.00%	－	
		上年结转资金	0	0	0	－	.00%	－	
		其他资金	0	0	0	－	.00%	－	
项目绩效年度目标									
年度总体目标	预期目标				实际完成情况				
	根据工作需要，承担区政府 16 户周转房必要的运行维护。				对 16 户周转房承担运行维护、缴纳水、电、气、暖、物业费用，并对设施进行必要的维护，保障住户的日常生活。				
年度绩效指标 （90 分）	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
	项目产出（50 分）	数量指标	周转房数量		16 套	16 套	13	13	
		时效指标	供水、电、暖、网的及时率		100%	100%	6	6	
		时效指标	设施维护的及时率		100%	100%	6	6	
		质量指标	保洁率		100%	100%	13	13	
		成本指标	暖气费		4.2 万元	4.2 万元	2	2	
		成本指标	物业费		3.8 万元	3.8 万元	2	2	
		成本指标	设施维护费		15 万元	15 万元	2	2	
		成本指标	水费		1.6 万元	1.6 万元	2	2	
		成本指标	房屋租赁费		32 万元	32 万元	2	2	
		成本指标	电费		2.6 万元	2.6 万元	2	2	
	项目效益（30 分）	经济效益	财政预算资金的使用率		100%	100%	5	5	
		社会效益	是否有利于社会发展		是	是	10	10	
		生态效益	是否有利于节能减排		是	是	5	5	
		可持续影响	是否能保障 16 户周转房正常运行		保障	保障	10	10	
	满意度指标(10分)	社会公众或服务对象满意度	16 户周转房住户满意程度		100%	100%	10	10	
总分							100	100.00	

2019 年度民生热线服务中心运行经费项目 支出绩效评价报告

一、项目基本情况

（一）项目概况。群众满意度考核是全市经济社会发展综合考核内容之一，为持续提升群众满意度，最大程度解决好群众的合理诉求，区市民投诉中心（区民生热线服务中心）81890 热线平台项目 24 小时接受市转办件，督办市民和企业事业单位反映的咨询、求助以及全区机关事业单位及其工作人员工作作风、行政效能方面的投诉，并对各承办单位办理情况进行业务指导和考核。

根据区委、区政府安排部署，81890 热线平台项目还承担区委宣传部“志愿服务点单”服务以及全区群众满意度回访工作。

（二）项目绩效目标情况。回访率 100%：即群众反映的每一个问题都要进行回访。电话接通率 100%：确保 81890 热线平台能准确接收市转办件，能够及时联系群众，随时接通群众电话。群众满意率不低于 80%：根据市区考核的要求进行考核，确保在全市名列前茅。

二、项目绩效评价工作情况

（一）项目绩效评价目的。提供资金使用质量，充分发挥项目资金作用，提升民生热线工作水平。

（二）项目绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法。项目绩效遵循经济性和效率性原则，制定《81890

民生热线 2020 年工作考核办法》和《81890 民生热线 2020 年综合管理考核细则》，81890 民生热线办理情况得分=工单办理考核得分×80%+综合管理考核得分×20%

（三）项目绩效评价工作过程。

1. 前期准备。年初制定工作方案，广泛征求项目负责人、员工以及有关人员意见，确定方案后进行公布。

2. 组织实施。指定专人负责项目运行，对项目绩效情况每月一调度。

3. 分析评价。年终进行分析总结，查找不足，分析原因，提出改进措施。

三、项目绩效评价指标分析情况

（一）项目资金情况分析。

1. 项目资金到位情况分析。每月资金按时到位。

2. 项目资金使用情况分析。每月资金严格按照预算安排使用。

3. 项目资金管理情况分析。项目资金专款专用，没有挤占挪用情况。

（二）项目实施情况分析。

1. 项目组织情况分析。民生热线运转正常，员工工资发放及时，各项保险到位，确保了大家的工作热情。

2. 项目管理情况分析。补充和修改了民生热线话务绩效考核办法、考勤管理办法，开展日常质检工作，对话务人员从受理到工单记录，再到回访办结整个过程进行跟踪检查，对出现的问题进行及时纠正，提升话务员的业务能力，保证

人员队伍适应民生热线工作要求。

（三）项目绩效情况分析。

1. 项目经济性分析。

（1）项目成本（预算）控制情况。严格控制话务坐席成本，没有超过预算成本。

（2）项目成本（预算）节约情况。完成项目预算。

2. 项目的效率性分析。

（1）项目的实施进度。每月调度项目实施进度，项目按照计划稳定实施，圆满完成项目预算。

（2）项目完成质量。完成各项指标。

3. 项目的效益性分析。

（1）项目预期目标完成程度。2019年，民生热线受理各类诉求88601件，回访率100%，电话接通率100%，在“十个率先突破”考核中没有出现扣分项，取得了组内第一名的好成绩。

（2）项目实施对经济和社会的影响。一年来，共接待包括省委宣讲团、菏泽单县、滨州沾化县以及山东卫视、农村大众报社等10多个单位120余人次的参观考察。为人大代表、政协委员提供建议提案线索20余条。10月28日民生热线工作作为特色亮点在向省委宣传部关志鸥部长、市委江敦涛书记等省市领导进行了现场连线汇报，获得了省、市领导的好评。

四、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

项目在资金使用、项目组织、目标完成等各方面严格按

照预算开展工作，没有出现违反财务规定情况，圆满完成了目标任务。项目绩效评价综合得分 100，评价结果为“优”。

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
项目产出（50分）	数量指标	总受理量	70000 件	88000 件	13	13
	时效指标	电话接通率	100%	100%	12	12
	质量指标	过程满意度	99%	99.8%	13	13
	成本指标	控制成本	100%	100%	12	12
项目效益（30分）	经济效益	经济效益	优	优	5	5
	社会效益	社会效益	优	优	10	10
	生态效益	生态效益	优	优	5	5
	可持续影响	可持续影响	优	优	10	10
满意度指标（10分）	社会公众或服务对象满意度	群众满意度	90%	93%	10	10
		总分			100	100

五、项目绩效评价结果应用建议（以后年度预算安排、评价结果公开等）

项目绩效评价结果应用要与下一年度预算结合起来，要及时公开，确保资金使用效果。

六、主要经验及做法、存在的问题和建议

必须充分调研本单位资金使用情况，广泛征求意见，制定切实可行的预算计划。严格执行项目预算，提供资金使用效率，确保各项工作顺利开展。

七、其他需说明的问题

无

- 附件：1. 区民生热线服务中心关于印发《81890 民生热线 2020 年工作考核办法》的通知
2. 关于印发《81890 民生热线 2020 年综合管理考核细则》的通知

附件 1

临淄区民生热线服务中心文件

临热线发〔2020〕3 号

区民生热线服务中心 关于印发《81890 民生热线 2020 年 工作考核办法》的通知

各镇、街道，区直各部门，各开发区，有关企事业单位：

经研究同意，现将《81890 民生热线 2020 年工作考核办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

临淄区民生热线服务中心

2020 年 1 月 10 日

81890 民生热线 2020 年工作考核办法

为进一步推动热线工作制度化、系统化、标准化建设，更好的发挥考核作用，提高热线工作效率、办理质量和为民服务水平，对 81890 民生热线工作考核办法进行了修订，就 2020 年民生热线工作制定如下考核办法。

一、总体要求

热线考核办法以党的十九大精神为指导，紧紧围绕区委、区政府中心工作，以群众为根本，以实践为标准，确保市民诉求“件件有回音、事事有结果”。通过考核进一步提高热线工作效率、办理质量和为民服务水平，规范办理流程，充分发挥热线“民生诉求直通车、矛盾纠纷减压阀、决策参考信息源、产业发展助推器、政风行风监测仪、政府形象代言人”的作用，按照“便民、求实、提效”的总要求，努力把热线建设成为党委、政府联系群众的重要平台和为民服务的重要渠道，打造民生服务领域的临淄品牌。

二、考核原则

热线工作考核结合热线工作实际，以公开、公平、公正为基本原则，按照统一标准，充分考虑承办单位地域特点和工作特点，坚持考核的客观性、系统性、准确性，以热线平台系统统计数据为评分基础，力求使考核结果真实反映承办单位热线工作实绩，为相关考核提供依据，为决策参考提供

有效信息，进一步提高群众满意度，提高党委、政府公信力。

三、考核对象

根据地域特点和单位工作特点，对热线各承办单位分类分别进行考核，分为 4 个城区街道、齐陵街道和 7 个镇、部门单位三个类别。

四、考核内容

81890 民生热线工作考核分为热线工单办理考核和综合管理考核两部分，分别按照百分制考核。

（一）热线工单办理考核

对镇街道、部门单位，热线工单办理考核分为效果指标、过程指标、扣分指标三部分，实行 100 分制计分，其中扣分指标是参考 2020 年市考核办法，在效果指标、过程指标系统得出成绩后再进行扣除。

1、效果指标 70 分

解决群众难题、满足群众诉求是 81890 民生热线的主要目的，是否能够为民分忧、为民解难是衡量热线工作实绩的主要标准。热线工作考核坚持以工作实效为导向，以热线办理质量和水平的不断提升为目标，在保证业务流程严谨有序的同时，重点把服务过程满意度和办理结果满意度作为主要考核指标。服务过程满意度指来电市民对承办单位在办理市民诉求时的服务态度、服务过程以及办理流程等方面的满意程度。办理结果满意度指来电市民对自身所反映的问题承办单位最终办理结果的满意程度。

区民生热线服务中心对来电市民进行回访，对承办单位服务过程和办理结果进行调查了解，并将调查了解情况录入热线平台系统，通过系统统计得出承办单位服务过程满意度和办理结果满意度。效果指标总分值设置为 70 分，其中 20 分为基本分，50 分为综合满意度考核得分，该项指标得分以服务过程满意率和办理结果满意率得出的综合满意度作为考核的基础指标。

满意度得分按照如下方法计算：

先计算综合满意度：

$$\text{综合满意度} = \text{服务过程满意率} \times 50\% + \text{办理结果满意率} \times 50\%$$

满意度考核得分按如下计算：

$$\text{满意度考核得分} = 20 + \text{综合满意度} \times 50$$

2、过程指标 30 分

（1）按期办理 6 分

工单应按时限要求办理及回复，未按规定时限办理及回复的工单视为超期件。

超期件扣分按照超期率计算：

$$\text{超期率} = \frac{\text{超期办理工单数量}}{\text{本单位承办公单总数量}} \times 100\%$$

本项目总得分计算方法为：

$$\text{办理时限得分} = 6 \times (100\% - \text{超期率})$$

（2）转办回退件 8 分

属职责范围内的工单不得回退。承办单位认为不属于职责范围内的工单，需完整填写“回退意见”、“领导意见”、“建议”等信息后，通过热线办理系统按时进行回退。

①一次推诿件处理 4 分

经区民生热线服务中心核实，确属该承办单位职责范围内的工单，重新派至原承办单位办理，该工单视为一次推诿件。

该项减分按照该单位一次推诿件数量占本考核周期所有单位一次推诿件总数量的比率计算

$$\text{一次推诿件减分 (A)} = 4 \times \frac{\text{一次推诿件数量}}{\text{各单位一次推诿件总数量}} \times 100\%$$

②两次及以上推诿件处理 4 分

一次推诿工单重新派至原承办单位后，该承办单位再次回退，经区民生热线服务中心核实，确属该承办单位的，再次重新派至该承办单位办理，该工单视为两次推诿件；此过程发生多次者，视为两次以上推诿件。该项减分按照该单位两次及以上推诿件数量占本考核周期所有单位两次及以上推诿件总数量的比率计算：

$$\text{两次及以上推诿件减分 (B)} =$$

$$4 \times \frac{\text{两次及以上推诿件数量}}{\text{各单位两次及以上推诿件总数量}} \times 100\%$$

本项目得分计算方法为本项总分减去以上两项减分：

$$\text{本项目得分} = 8 - A - B$$

（3）回访重办件处理 11 分

工单派至承办单位，在承办单位职责范围内落实处理后，对于市民要求回复的，应按时限规定将办理结果回复来电人，完整填写工单处理结果栏后反馈至回访中心。

①一次重办件处理 6 分

市民要求回复但承办部门未按规定回复，市民对服务过程或处理结果不满意，已回复但回复内容不实或处理不彻底，回复内容未详细列明相关政策依据、未承诺办结时限，其他原因导致办理结果审核未通过，退回重办的，视为退回重办件，此问题发生一次的，视为一次重办件。该项减分按照一次退回重办件数量占各单位一次退回重办件总数量比率计算：

$$\text{一次重办件减分（A）} = 6 \times \frac{\text{一次退回重办件数量}}{\text{各单位一次退回重办件总数量}} \times 100\%$$

②两次及以上重办件处理 5 分

退回重办发生两次或两次以上的，视为两次及以上重办件。该项减分按照两次及以上重办件数量占两次及以上重办件总数量比率计算：

$$\text{两次及以上退回重办件减分（B）} =$$

$$5 \times \frac{\text{两次及以上退回重办件数量}}{\text{各单位两次及以上退回重办件总数量}} \times 100\%$$

本项目得分计算方法为本项总分减去以上两项减分：

$$\text{本项目得分} = 11 - A - B$$

（4）承办量考核 5 分

按承办单位每月承办公单数量多少进行赋分。

分值	街道	镇	部门单位
5	140 件以上	70 件以上	60 件以上
4.5	121-140 件	61-70 件	51-60 件
4	101-120 件	51-60 件	41-50 件
3.5	81-100 件	41-50 件	31-40 件
3	61-80 件	31-40 件	21-30 件
2.5	41-60 件	21-30 件	11-20 件
2	1-40 件	1-20 件	1-10 件

3. 扣分指标

（1）回退件：

回退工单应当自收到之日起 2 个工作日（省级工单 1 个工作日）内申请回退，超期退件每件扣 0.1 分；转派工单回退时必须说明回退理由和依据，未详细写明回退理由和依据的，每件扣 0.1 分；

（2）确定续报件：

有条件办理但在规定期限内无法办结的事项应明确办结时限，并按期续报。到期未续报或续报仍未解决的，该工单扣 0.2 分。

(3) 市确定重新办理件:

①办理意见中表明已经办理,但经市 12345 热线平台回访确认未办理或未办理彻底需退回重新办理的,每件扣 0.2 分;

②办理意见中表明市民诉求超出政策规定,但未详细列明相关政策依据需退回重新办理的,每件扣 0.1 分;

③有条件办理但在规定期限内无法办结的市民投诉事项应明确办结时限,办结时限原则上不得超过 2 个月(法律法规或其他规范性文件有明确规定时限的除外),未承诺办结时限需退回重新办理的每件扣 0.1 分;

④因其他原因对办理结果审核未通过需退回重新办理的,每件扣 0.1 分。

(4) 市确定督办件:

①第二次向市平台提交办理结果经审核仍不能通过的进入督办程序,该工单扣 0.2 分;

②因推诿进入督办程序的工单,经过确认的承办单位为责任单位,每件扣 0.5 分;

③进入督办程序的工单,回复办理结果仍不符合办结条件的,每件扣 0.5 分;

④督办件需以调度会、协调会或现场办公会等方式推进,责任单位不按通知要求参加会议的,每次扣 0.5 分。

(5) 市确定重复投诉件:

投诉人因承办单位承诺解决而未解决(不含续报件)导

致同一诉求重复投诉的，每件扣 0.2 分。

（二）综合管理考核

综合管理考核包括领导重视、基层组织建设、日常工作情况等，具体计分办法按照《81890 民生热线 2020 年综合管理考核细则》（临热线发〔2020〕4 号）执行，并由区民生热线服务中心视情进行调整。

五、考核结果及运用

81890 民生热线工作考核结果计入全区科学发展观综合考核，根据全区科学发展观综合考核分配的权重分别计算，其中热线工单办理考核占 80%，综合管理考核占 20%。工单办理考核成绩每月排名通报，每季度进行综合排名通报，综合排名倒数第一的镇、街道和后三名的部门单位要写出书面整改报告，分管负责人分别向区委、区政府分管领导当面说明情况并签字后报区委督查室、区政府督查室；连续两个季度综合排名倒数第一的镇、街道和连续两个季度排名后三名的部门单位要写出书面整改报告，主要负责人分别向区委、区政府主要领导当面说明情况并签字后报区委督查室、区政府督查室，并对相关责任人启动问责程序；市直属部门单位考核结果将同时向市主管部门进行通报，连续两个季度排名后三名的，在文明单位评选中扣分。

六、组织领导

（一）热线考核工作由区民生热线服务中心具体组织实施。中心负责计算各承办单位热线工作考核得分。

（二）为保证热线考核工作公开、公平、公正，在严肃考核工作纪律的同时，热线工单办理考核计分严格根据全年各承办单位热线承办数、转办回退件数、回访重办件数、服务过程满意率、办理结果满意率等项目，数据全部采自 81890 民生热线平台系统数据，确保考核最终得分、排名以真实数据为支撑，以热线工作实绩为依据。

（三）热线承办单位如发现考核人员有“吃拿卡要”、弄虚作假、虚报隐瞒等违纪问题或对热线考核工作、考核结果有异议的，可向纪检部门及区民生热线服务中心反映，一经查实将按有关规定严肃追究违纪人员责任。

本办法自印发之日起施行，2019 年 1 月 4 日印发的《81890 民生热线 2019 年工作考核办法》（临热线发〔2019〕3 号）同时废止。

附件：临淄区 81890 民生热线工单办理考核计分办法

附件

临淄区 81890 民生热线工单办理考核计分办法

项目		分值	计算办法	备注
满意度考核		70	满意度考核得分=20+综合满意度×50	综合满意度=服务过程满意率×50%+办理结果满意率×50%
办理时限		6	办理时限得分=6×(100%-超期率)	$\text{超期率} = \frac{\text{超期办理工单量}}{\text{本单位承办公单总数量}} \times 100\%$
转办回退件	一次推诿件处理	4	本项目得分=8-A-B	$\text{一次推诿件减分 (A)} = 4 \times \frac{\text{一次推诿件数量}}{\text{各单位一次推诿件总数量}} \times 100\%$
	两次及以上推诿件处理	4		两次及以上推诿件减分 $(B) = 4 \times \frac{\text{两次及以上推诿件数量}}{\text{各单位两次及以上推诿件总数量}} \times 100\%$
回访重办件	一次重办件处理	6	本项目得分=11-A-B	$\text{一次重办件减分 (A)} = 6 \times \frac{\text{一次退回重办件数量}}{\text{各单位一次退回重办件总数量}} \times 100\%$
	两次及以上重办件处理	5		两次及以上重办件减分 $(B) = 5 \times \frac{\text{两次及以上退回重办件数量}}{\text{各单位两次及以上退回重办件总数量}} \times 100\%$
承办量考核		5	按承办公单数量多少进行赋分	参照正文中表格，三类承办单位分别按照不同的承办数量进行赋分。
合计		100		

备注：考核分镇、街道、部门单位三类分别进行。

临淄区民生热线服务中心文件

临热线发〔2020〕4 号

关于印发《81890 民生热线 2020 年综合管理考核细则》的通知

民生热线各成员单位：

根据《81890 民生热线 2020 年工作考核办法》（临热线发〔2020〕3 号），现将《81890 民生热线 2020 年综合管理考核细则》印发给你们，请按照要求做好民生热线各项工作。

综合管理考核的情况每月进行通报，年终进行总评。综合管理考核按权重占民生热线工作考核分值的 20%，考核结果按比例折算计入全区科学发展观综合考核成绩。

临淄区民生热线服务中心

2020 年 1 月 10 日

附件

81890 民生热线 2020 年综合管理考核细则

项 目		要求及分项分值		分值计算
一	组织领导 (8 分)	1.1	成立民生热线工作站(室), 配备 2 名以上专(兼)职工作人员具体负责本单位的民生热线工作, 设立 AB 角, 保持人员相对稳定, 确需调整的及时报备。(4 分)	未成立民生热线工作站(室), 工作站(室)指示牌未按规定摆放, 未按规定配备 2 名以上专(兼)职工作人员的, 每一项扣 1 分。未及时提供工作人员变更信息的, 每次扣 1 分。一年内调整工作人员二次及以上的, 扣 1 分。调整后工作人员(AB 角)未主动到民生热线接受培训的, 扣 1 分。
		1.2	将民生热线工作列入本单位重要议事日程。主要领导、分管领导对本单位承办的重难点问题亲自督办。(4 分)	未将民生热线工作列入本单位重要议事日程的, 扣 1 分。主要领导或分管领导对本单位承办的重难点问题未亲自督办, 导致工单办理两次以上, 经民生热线现场督办才得到解决的, 每一件扣 1 分。
二	运行机制 (24 分)	2.1	根据 2020 年民生热线考核办法, 制定或修订本单位民生热线工作制度, 将民生热线工作纳入单位目标责任制考核。(2 分)	未制定或修订本单位民生热线工作制度, 没有按要求认真落实的, 每一项扣 1 分。未将民生热线工作纳入单位目标责任制考核的, 扣 1 分。
		2.2	服务质量好, 群众口碑好, 在工单办理工作中妥善保护群众隐私, 热情周到服务, 无投诉情况发生。(5 分)	在工单办理工作中, 因工作人员态度不好或泄露群众隐私等问题被群众投诉的, 每次扣 2 分; 被各类新闻媒体曝光服务态度恶劣的, 每次扣 3 分。扣完后从总分值中继续扣分。
二	运行机制 (24 分)	2.3	严格按《81890 民生热线工单办理规范》及有关《补充规定》办理工单。(14 分)	不按《81890 民生热线工单办理规范(试行)》及有关《补充规定》办理工单, 出现操作失误导致应回退而回复、紧急类工单处置失当、未按要求落实领导审核签名等问题的, 每个工单扣 0.5 分, 扣完为止。因承办不力导致工单申请延期的, 一件扣 0.5 分。超期工单每件扣 0.1 分。接到工单后, 未按要求在一个工作日内联系群众, 导致群众催办, 每个工单扣 0.2 分。在工单中出现错别字、语句不通顺等情况, 每处扣 0.2 分。领导批示件, 未按要求及时报送书面材料的, 每件扣 1 分。
		2.4	建立定期工作例会制度, 定期研究部署、督促办理民生热线工作。(3 分)	未建立定期工作例会制度, 未定期研究部署、督促办理民生热线工作, 每一项扣 2 分。

项 目		要求及分项分值		分值计算
三	知识库维护 (6分)	3.1	及时完善、更新问答式知识库,按一问一答形式对单位政策、信息及时上传更新,确保时效性和准确性。(2分)	未及时完善、更新问答式知识库,单位政策、信息提供不准确且未能及时发现与修改的,每一次扣1分。
		3.2	积极应答处理民生热线对单位信息知识库更新维护建议。(2分)	未积极应答处理民生热线对单位信息知识库更新维护建议的,每一次扣1分。
		3.3	部门出台的全区性新政策,及时与民生热线对接,对话务员进行培训。(2分)	因新政策培训不及时造成话务员向群众解答错误的,每件扣1分。
四	现场协调督办 (16分)	4.1	按要求参加区委督查室、区政府督查室和区民生热线服务中心组织的现场协调督办。	对于现场协调督办工作,不参加的,每次扣5分;迟到的,每次扣2分;不按要求安排相关人员参加的,每次扣2分;对安排的工作不落实的,每次扣3分。扣完后再从总分中继续扣分。经实地调查,工单回复情况与现场调查结果不一致的,每件扣2分。
五	会议培训 (6分)	5.1	积极参加区民生热线服务中心组织的各类会议、培训。	应当参加会议、培训而无故缺席的,每次扣2分,替会、迟到、早退的,每次扣1分。
六	联络畅通 (6分)	6.1	确保24小时应急电话和单位AB角工作人员联系电话接通率为100%。	出现24小时应急电话和工作人员电话无人接听的,一次扣2分。多次拨打无人接听也不回电的,一次扣3分。
七	信息宣传 (12分)	7.1	配合临淄电视台《民生365》记者对民生热线工单的追踪采访(4分)	对记者采访不配合的,每次扣1分。
		7.2	及时将临时性、应急性、预告性的信息,上传至热线系统予以公告。(4分)	未及时上报临时性、应急性、预告性信息,导致群众集中投诉的,每次扣1分。
		7.3	积极参加全区活动并组织开展民生热线宣传活动。(4分)	未按要求参加全区宣传活动和未按要求组织开展民生热线宣传活动的,一次扣2分;活动组织不力效果不好,酌情扣1-2分。
八	志愿服务 (4分)	8.1	积极参加81890志愿服务中心组织的各种公益活动。	未按要求参加81890志愿服务中心组织的公益活动和未按要求组织开展辖区公益活动的,一次扣2分;活动组织不力效果不好,酌情扣1-2分。
九	直播12345节目 (4分)	9.1	及时做好群众反映问题的处理工作,及时上报相关材料,并积极配合节目记者的后续采访工作。	未对群众反映问题及时进行处理和回复,未按时上报相关材料,不配合节目记者后续采访工作的,每一项扣2分,扣完为止。

项 目		要求及分项分值		分值计算
十	其他工作 (4分)	10.1	积极做好民生热线交办的其他工作。	不按要求做好民生热线交办工作的，每次扣1分。各单位工单承办人员出现影响民生热线正常工作，威胁、辱骂、无端指责民生热线话务员等情况的，每次扣2分，扣完后再从总分中扣除。
十一	工作创新与主动作为等加分项 (10分)	11.1	工作积极主动作为。(4分)	对一些职责交叉、职责不明确的工作，主动承办，每件加1-2分。主动为民服务，对关系群众切身利益或对群众不公的事项，虽然没有法定职责，也主动作为，积极协调解决的，每件加1-2分。
		11.2	报送高质量工作稿件被采用。(2分)	稿件被民生热线网站、简报采用的，每篇加0.5分；稿件被市级及以上主管部门网站、简报采用的，每篇加0.5分；单位民生热线工作被市级及以上新闻媒体报道的，每篇加1分，年内累计加分不超过3分。
		11.3	热线工作创新或特色工作(2分)	出台创新性制度，有工作经验或做法在区级或以上推广，开展了多数单位未开展的特色工作，每项加1分。
		11.4	其他加分项。(2分)	经民生热线认定有必要加分的，每件视情加0.5-1分。