

2021 年广东省劳动关系协调中心 部门整体支出绩效自评报告

一、部门基本情况

（一）部门职能

广东省劳动关系协调中心是隶属广东省人力资源和社会保障厅的公益一类事业单位,根据省编办《印发广东省人力资源和社会保障厅所属事业单位分类改革方案的通知》（粤机编办〔2012〕354号），我中心职能是：受理人力资源和社会保障职能部门职责范围内的信访、举报、投诉；协助行政主管部门做好对信访、举报、投诉的协调、调查处理工作；承办上级转交办理的信访、举报、投诉事项；参与开展执法检查和处理群体性突发事件；研究分析人力资源和社会保障信访、咨询、举报、投诉情况，定期向行政主管部门通报；协调劳动关系、调解处理劳动纠纷。

（二）年度总体工作和重点工作任务

2021年，系统谋划推进信访制度改革，着力化解信访突出问题，切实维护群众合法权益，全省人社信访形势平稳有序，连续3年获得全省信访工作考核优秀等次。一是**凝心聚力抓好信访安全保障**。（略）二是**全力以赴推进重复信访专项治理**。周密部署，压实属地责任，采取动态统计、定期通报、实地督导、领导包案等措施，提升化解质效。经验做法被省信访局《广东信访反映》专刊推广。三是**蹄疾步稳做优网上信访**。通过网上巡查、牵头会商、红黄牌警告、纪检介入等强有力措施，强化监管、提升质效，有力发挥网上信访主渠道作用。全年全厅办理网上留言

18278 件，同比增长 22.25%，平均办结天数约 0.8 天，群众网上体验感大幅提高，收到感谢信 23 封，得到省府办公厅点名表扬。

四是平稳顺利完成热线整合。完成厅内全部对外服务电话整合，组织 12333 外包项目验收收尾，为后期 12333 整体并入 12345 打下坚实基础。针对整合初期工单量暴增的实际，采取主动培训、组建工单专班组、优化知识库等措施，一个月左右时间实现平稳过渡。

（三）部门整体支出绩效目标

畅通群众表达诉求渠道，提高信访服务质量，及时有效处理信访问题、化解矛盾，维护我省劳动关系和谐稳定。

（四）部门整体支出情况（以决算数为统计口径）

2021 年收入 1087.17 万元，支出 1114.44 万元，比 2020 年收入 1309.60 万元，支出 1138.46 万元，收入减少了 222.43 万元，减少 16.98%，支出减少 24.02 万元，减少 2.11%。收入减少主要原因是 2020 年年末未支付的 153.76 万元基本支出当年财政未回收，仍在 2020 年记收入，2021 年初财政才回收。支出减少主要原因：一是 12333 咨询热线座席服务项目提前结束，项目支出比 2020 年减少 17.32 万元；二是 2021 年公开招聘工作人员无需支付组织笔试的费用，基本支出比 2020 年减少 7 万元。

二、绩效自评情况

（一）自评结论

全年达到年初制定的整体绩效目标，依据《部门整体支出绩效自评指标评分表》中评价指标和评分标准，2021年我单位部门整体支出绩效自评分数为98.21分，绩效等级为“优”。

（二）履职效能分析

全年达到畅通群众表达诉求渠道，提高信访服务质量，及时有效处理信访问题、化解矛盾，维护我省劳动关系和谐稳定的整体绩效目标。

2021年，全省人社信访形势持续有力向好。（略）

2021年，全年全厅办理网上留言18278件，同比增长22.25%，平均办结天数约0.8天，杜绝超期办理，群众网上体验感大幅提高，收到感谢信23封，得到省府办公厅点名表扬。

2021年，全省12333咨询热线接听总量约1894万人次，同比增长10.5%，人工接听量979万人次，占总来电量51.7%，同比增长7.0%。总体上，我省12333热线服务人工受理量呈现稳定增长态势，满意水平较高。2021年1-10月（10月省本级12333项目结束），省本级12333群众来电总量25.64万人次，其中人工接听量20.14万人次，自助语音量4.55万人次；综合接听率96.3%，同比增长4.45%；群众满意度为95.6%，超过当年的绩效目标。

（三）管理效率分析

1. 预算编制情况

本单位预算编制合理，符合本部门的工作职责，财政收入等于预算收入及财政年中追加的收入之和。坚持财随政走，突出绩效导向，编准编实部门预算。落实过“紧日子”的要求，从严从紧编制支出预算。

2.预算执行情况

预算平均执行率为 51.30% (四个季度的预算执行率的平均值)，未达到平均 62.5%水平的原因主要是：一是我单位占项目资金比重较大的 12333 咨询热线座席服务费项目合同跨年度，2020 年合同 50%余款及 2021 年合同首付款按合同约定 9 月份才支付，因此第一、二季度此项目执行率为 0；二是为确保 12333 热线能持续为群众提供咨询服务，我中心做足项目预算，原定 2021 年签订 1 年（2021 年-2022 年）项目合同 220 万元，2021 年支付 50%首付款 110 万元，因此申请 110 万元预算资金。正常情况下，该项资金可按预期 100%支出。但是，2021 年 6 月省府办公厅印发《关于印发广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案的通知》（粤办函[2021]216 号），明确要求 12333 热线于 2021 年 10 月底归并到 12345 热线，因此，2021 年的项目合同到 10 月底结束，只支付了 2 个月费用，预算资金未能使用完，结余约 80 万元。

3.信息公开情况

本单位按要求在网上公开本单位年度预决算，保持长期公开状态。

4.绩效管理情况

本单位的项目为延续项目，做到事前向财政部门申报绩效目标，次年按要求对项目进行绩效评价。

5.采购管理情况

本单位采购活动符合采购规定，按要求公开采购意向，做好合同备案。2021年本单位政府采购支出总额142.08万元，全部为政府采购服务支出。授予中小企业合同金额41.92万元，占政府采购支出总额的29.50%，其中：授予小微企业合同金额41.92万元，占政府采购支出总额的29.50%。

6.资产管理情况

本单位能按时报送行政事业性国有资产月报及年报，每月的报表与财务核算系统数据一致。建立固定资产管理规定，每年进行盘点，按规定处置固定资产。全部固定资产在用，固定资产利用率达到100%。

7.运行成本情况

经对支出的经济分类科目进行分类对比分析，本单位经济活动支出成本控制情况较好，成本效益较高。保持“三公”经费预算年年不增长，实际“三公”经费支出年年不超预算。努力控制运转成本，2021年支出1114.44万元，比2020年减少24.01万元，减少2.11%。减少原因：一是12333咨询热线座席服务项目提前结束，全部项目支出比2020年减少17.32万元，减少7.51%；二是2021年公开招聘工作人员无需支付组织笔试的费用，基本支

出比 2020 年减少 7 万元。

支出按经济分类科目分析:

(1) “三公”经费支出情况:三公经费预算 5.14 万元,实际支出 1.75 万元,其中公务车日常的运行维护费 1.63 万元,比上年决算增加 0.36 万元,增长 17.19%,原因:一是本单位的公务车因使用年限久,经常出故障,维修费用增加;二是公务接待费 0.12 万元,比上年增加 0.12 万元,用于接待人社部办公厅及国家信访局办公室调研人员 1 次。

(2) 会议费支出情况:全年会议费支出 2.75 万元,比 2020 年增加 0.84 万元,增长 44.39%,主要原因:受疫情影响,2020 年会议规模大幅缩减,2021 年在做足防控的情况下正常开展。

(3) 培训费支出情况:全年培训费支出 8.84 万元,比 2020 年增加 5.57 万元,增长 170.40%。主要原因:受疫情影响,2020 年培训规模大幅缩减,2021 年在做足防控的情况下正常开展。

(四)就部门整体支出绩效管理存在问题提出改进措施

本单位部门整体支出绩效管理过程中发现的问题主要是预算执行进度慢,针对该问题提出的改进措施:一是紧密结合业务,坚持财随政走,加强资金使用情况分析研判,加快资金使用进度。二是实施更精准科学的预算,降低年末结转金额,提高当年项目预算资金执行率。

四、上年度绩效自评整改情况

针对占资金比重较大的跨年度运转项目“12333 咨询热线座

席服务费”结转量大问题，我中心从源头进行整改，在编制 2021 年预算时，按照当年预计需要支付的资金而不是整个项目的合同资金来编制年度项目预算，此项目预算从 2020 年的 200 万元降到 110 万元，有效降低了年末结转金额，提高了当年项目预算资金执行率。但该项目因政策调整不可抗力原因提前终止，2021 年的预算执行进度仍然不高，今后还需再加强科学精准预算，提高预算资金支出率。