

2021 年度部门整体支出绩效自评报告

单位名称（盖章）



（此页为封面）

一、预算单位基本情况

2002年12月23日,按照国务院《住房公积金管理条例》和国发[2002]12号文件精神,调整住房公积金管理机构,组建株洲市住房公积金管理中心。其主要职责:

(一)贯彻执行国务院颁布的《住房公积金管理条例》和国家、湖南省有关住房公积金管理的各项行政法规与政策,负责制定本市住房公积金管理的配套政策,经市住房公积金管理委员会批准后组织实施。

(二)负责编制全市住房公积金的归集、使用计划,报市住房公积金管理委员会审批后执行。

(三)负责拟制住房公积金缴存比例、最高贷款额度、最长贷款期限和具体管理措施,报市住房公积金管理委员会批准后组织实施。

(四)负责全市所辖行政、企事业单位和中央、省在株单位职工住房公积金的归集管理工作。

(五)负责审批住房公积金的提取、使用,办理职工住房公积金的提取、转移、封存及变更登记等手续。

(六)负责审批住房公积金个人购、建房委托贷款,确保全市住房公积金的安全和保值增值。

(七)负责单位住房公积金缴存比例的调整、开户登记和全市住房公积金的财务核算工作。

(八)负责拟制住房公积金增值收益分配使用计划,报经市住房公积金管理委员会批准后组织实施。

(九)完成市委、市政府交办和住房公积金管理委员会决定的其他工作。

本部门共有编制人数 86 人，实有在编人数 80 人，退休 38 人。内设科室（管理部）18 个（含 0 个副处级单位），分别为：办公室、人事科、机关党委、财务科、归集提取科、委贷管理科、信息管理科、政策法规科和稽核科 9 个科室及天元、荷塘、石峰、芦淞、渌口、醴陵市、攸县、茶陵县、炎陵县 9 个管理部。本部门是直属市人民政府的正处级事业单位，属市一级预算单位，无下属二级机构。

二、预算收支情况

2021 年预算收入 4764.30 万元，其中年初预算 4597.22 万元，调整追加 167.08 万元。其他资金来源 28.92 万元。

2021 年支出 4292.96 万元，其中基本支出 2787.94 万元，项目支出 1504 万元，结余分配 500.27 万元。

三、资金使用及绩效情况（包含单位管理的公共专项）

（一）整体支出绩效情况

2021 年，在市委、市政府的正确领导下，中心以党史学习教育为契机，紧紧围绕深化“放管服”改革，深入开展“我为群众办实事”实践活动，坚定初心和使命，深耕主责和主业，为持续推进我市住房公积金事业实现高质量发展彰显新作为。

1、全面完成重点工作计划

2021 年，中心完成归集额 55.44 亿元，发放贷款 27.71 亿元，实现增值收益 3.73 亿元，提取风险准备金后可缴交财政 3.48 亿元，个贷逾期率为 0，对于合规贷款的贷款贴息申请受理和支付率 100%，严格落实了管委会的决议，全面完成市委、市政府交办的各项工作任务。

对标绩效评价指标，一是任务完成度方面：归集任务完

成率为 128.93%，贷款任务完成率为 106.58%，缴交财政增值收益计划完成率为 151.30%；二是风险控制方面：贷款逾期率控制在 0.03% 以内，贷款违约风险小。个贷率为 79.55%，资金流动性风险较低；三是产出效率方面：中心全年预算支出率为 93.27%，财政资金投入产出率为 811.10%；四是社会效益方面：全市公积金制度覆盖人数为 37.04 万人，完成绩效目标的 102.89%。12329 业务热线调查服务满意度 99.7%。

2、奋发有为，业务规模持续稳居全省第二

截至 12 月底，全市累计提取公积金 31.28 亿元，同比增长 3.44%；全市累计为 7115 户家庭发放贷款 27.71 亿元，贷款下降受房地产市场发展形势影响，贷款额同比下降 14.28%，但下降幅度好于预期。截至 2021 年底，全市住房公积金缴存总额 455.07 亿元，缴存余额 204.76 亿元，贷款总额 291.10 亿元，贷款余额 162.88 亿元，提取总额 250.31 亿元。株洲中心综合业务规模、效益和管理水平持续稳居全省第二，住房保障作用得到充分发挥。

3、紧盯目标，持续助力行业发展

2021 年，国务院发布的“跨省通办”任务共 5 项，早在 2020 年年底，中心已经完成 5 项中除“住房公积金单位登记开户”外的所有目标任务。5 月 24 日，“单位开户”网厅平台在中心官网网上服务大厅正式上线，标志着国务院“跨省通办”服务改革事项全部提前实现。

4、大胆创新，全面提升服务体验

一是贷款“面签当天即放款”成为新名片。贷款业务是所有业务中要件最繁琐、流程最复杂的一项，放款审批速度慢是全国改革难点。5月，中心在贷款业务实现“五趟变一趟”的基础上，通过再造业务流程、精简部门审批，将3-5天才能走完的贷款审批实现1天内办结，做到了当天面签，当天稽核，当天抵押，当天放款，改革成效显著。目前，在全国多地住房公积金资金紧张，贷款排队轮候放款超3个月的情况下，株洲全域化实现“面签当天即放款”打造了全国住房公积金贷款放贷审批的“第一速度”。以全市12月份放贷数据为例，共计实现面签当天即放款353户，占总贷款户数的84.7%，放贷金额达1.41亿元，工作效率是2-3年前的一二十倍。

二是贷款结清“一次也不跑”开启新模式。过去，借款人住房公积金贷款结清后，需担保公司、不动产登记中心多部门之间来回奔波，费时费力。4月1日，在所有公积金业务实现“一件事一次办”基础上，创新性地推出“三办合一”（贷款结清刷脸网办、贷款解抵三方联办、跑腿流程全程代办）举措，实现借款职工贷款结清和解除抵押“一次也不跑”。截止12月底，株洲城区已有2657户缴存职工享受了贷款结清“一次也不跑”改革带来的极致便利，顺利完成了不动产抵押权注销工作。

三是“呆滞”账户集中清理彰显新力度。为彻底解决历史遗留问题，中心开展第三轮呆滞账户集中清理，各县市区管理部通过主动发短信、进社区、入企业等精准方式，为遗失的住房公积金“钱包”找失主，同时通过优化业务流程，简化网厅操作，提供上门办理等精细服务，为“离退缴存职工”提取公积金提供最大服务便利，清理工作取得了显著成效。截至12月底，历史累计已清理呆滞账户37248户，提取金额达18977.15万元，切实维护了广大缴存职工的合法权益。

（二）项目支出绩效情况

1、“石峰管理部业务用房购置及装修”专项年初预算330万元当年实际支出63.34万元，项目结转266.66万元。主要用于石峰管理部业务用房的装修支出。年度申报目标为完成石峰管理部项目装修立项审批、预算编制、财评申报、公开招投标等工作。已按年度目标完成相关工作，计划于2022年完成全部项目。

2、“贷款阶段性担保、资产管理服务费及抵押权证费”项目年初预算1000万元，当年实际支出999.45万元，项目结转0.55万元。根据《湖南省住房和城乡建设厅、湖南省发展和改革委员会、湖南省财政厅关于规范全省住房公积金贷款担保业务的通知》文件要求，在本市公积金业务领域加强对住房置业担保机构的监管，规范担保行为，建立健全风险防范措施。通过对本项目的投入为中低收入家庭住房贷款提供阶段性担保，强化贷款后期资产管理，降低贷款违约风险的同时，为公积金贷款职工支付抵押权证费用，减轻申请

贷款职工的贷款负担。年度申报目标为对 8000 笔贷款提供贷款担保及贷后资产管理服务。当年实际发放贷款笔数为 7115 笔，27.71 亿元。

3、“信息安全等级保护及‘一件事一次办’系统开发”项目年初预算 80 万元，当年实际支出 15 万元，项目结转 65 万元。主要用于对中心系统各层次安全领域进行风险评估，找出安全现状与等级保护要求的差距。根据方案设计内容进行安全整改，提升网络安全防护与管理水平，为满足我市“最多跑一次”的改革要求及实现“一件事一次办”的系统开发、部门和各政务平台间信息共享互联提供必要的信息安全防护。当前已完成信息安全保护前期测评工作。

4、“公积金业务系统运行维护、热线坐席及短信费”项目年初预算 198.15 万元，当年实际支出 193.82 万元，项目结转 4.33 万元。主要用于株洲市住房公积金管理中心信息化工作，主要为公积金业务信息管理系统改善、维护和推广等信息化建设工作；中心网络的规划、建设、安全、管理和维护；综合服务平台及其他系统的技术对接支持；中心机房及计算机设备的保养和维护，保障系统设备正常运行；全省 12329 住房公积金热线、短信服务平台正常运营维护，及时接受客户电话咨询，短信通知客户公积金信息。年初申报绩效目标为维持住房公积金业务系统的正常运行以及确保公积金业务 12329 热线及短信服务公众满意率不低于 99%。本年实际线上公众满意度调查满意率为 99.7%。

四、存在的问题及下一步改进措施

部分专项资金在实际使用过程中涉及到需联系部门较多，审批流程长，可能造成个别项目主体进度延迟甚至跨年，

造成当年资金使用率偏低。后期考虑部分项目审批前置，同时加强部门间沟通协调，争取各方支持。

五、其他需要说明的情况

无

附件： 1-1. 2021 年度部门整体支出绩效自评表

1-2. 2021 年度项目支出绩效自评表

附件 1-1

2021 年度部门整体支出绩效自评表

部门名称		株洲市住房公积金管理中心						
资金情况 (万元)	年度资金总额		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分(分值×执行率)
	合计		4597.22	4764.30	4292.96	10	90.11%	9.01
	其中: 当年财政拨款		4597.22	4764.30				
	上年结转资金		0	0				
	其他资金		0	0				
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	年初重点工作计划业务数据达标, 省市两级任务高质量完成				全面完成年初重点工作项目任务目标			
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	归集额	43 亿元	55.44 亿元	8	8	
			贷款额	26 亿元	27.71 亿元	5	5	
			缴交增值收益额	2.3 亿元	3.48 亿元	12	12	
		质量指标	贷款逾期率控制	<0.03%	0	5	5	
			个贷率	<85%	79.55	5	4.68	
		时效指标	业务完成进度	全年逐月按进度自测	完成	5	5	
		成本指标	公用及人员经费预算	<2989.07 万元	2787.94 万元	10	9.33	
	效益指标 (30分)	经济效益指标	投入产出率	>460%	811.1%	15	15	
		社会效益指标	制度覆盖人数	>36 万	37.04 万	15	15	
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	湖南省12329 热线及短信线上满意度	>98%	99.7%	10	10	
	总分						100	98.02

备注: 1. “执行率” = “全年执行数” / “全年预算数”;

2. 总分设置为 100 分, 等级划分为: 90 分(含)—100 分为优, 80 分(含)—90 分为良, 60 分(含)—80 分为中, 60 分以下为差。

附件 1-2

2021 年度项目支出绩效自评表

部门名称		株洲市住房公积金管理中心						
项目支出名称	专项名称	公积金业务系统运行维护、 热线坐席及短信费			项目总投资（万元）		198.15	
	支出方向名称（子项目）				其中：财政拨款		198.15	
项目总实施期：2021 年								
年度项目 资金 （万元）	年度资金总额	年初预算数	全年预 算数	全年执行 数	分值	执行率	得分（分 值×执行	
	合计	198.15	198.15	193.82	10	97.82	9.78	
	其中：当年财政拨款	198.15	198.15					
	上年结转资金							
	其他资金							
年度总 体目标	预期目标			实际完成情况				
	维持住房公积金业务系统的正常运行以及确保公积金业务 12329 热线及短信服务公众满意率不低于 99%			全面完成年初计划任务				
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	热线人工服务客户 平均等待时长	<40 秒	16.21 秒	15	15	
			质量指标	热线电话接通率	>90%	91.79%	15	15
		验收质量达标率		>90%	100%	10	10	
		时效指标	维护完成及时率	>90%	100%	10	10	
	效益 指标 (30 分)	经济效益指标	资金风险损失率	<0.01%	0%	6	6	
		社会效益指标	业务系统服务职工 数量	>35 万	37.04	6	6	
			业务系统服务单位 数量	>3000	5399	6	6	
		生态效益指标	环境降噪减辐率	>20%	20%	6	6	
		可持续影响 指标	项目所属期间内业务系统持续运行，确保重大事故发生率	<0.1%	0%	6	6	
	满意度 指标 (10 分)	服务对象满意度指标	对人工坐席的投诉率	<0.03%	0.03%	5	5	
			社会公益或服务对象满意度指标	>99%	99.7%	5	5	
总分						100	99.78	等级：优

备注：1. “执行率” = “全年执行数” / “全年预算数”；

2. 总分设置为 100 分，等级划分为：90 分（含）—100 分为优，80 分（含）—90 分为良，60 分（含）—80 分为中，60 分以下为差。

2021 年度项目支出绩效自评表

部门名称		株洲市住房公积金管理中心								
项目支出名称	专项名称		石峰管理部业务用房购置及装修		项目总投资（万元）		330			
	支出方向名称（子项目）				其中：财政拨款		330			
项目总实施期：2021 年-2022 年										
年度项目资金（万元）	年度资金总额		年初预算数		全年预算数		全年执行数	分值	执行率	得分（分值×执行
	合计		330		330		63.34	10	19.19	1.92
	其中：当年财政拨款		330		330					
	上年结转资金									
	其他资金									
年度总体目标	预期目标					实际完成情况				
	完成石峰管理部项目装修立项审批、预算编制、财评申报、公开招投标等工作					按进度完成年度预期目标				
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	业务用房建筑面积		730 m²	699.43	15	10		
		质量指标	合规情况		符合《业务用房标准及办公用房标准》	符合标准	15	15		
			时效指标	业务用房装修完成时间	2021 年 7 月底	2022 年 6 月	8	5	受疫情影响	
		石峰管理部正式对外运行时间		2021 年 10 月	2022 年 7 月	6	4	受疫情影响		
		成本指标	业务用房装饰装修与家具设备购置安装费用		232.20 万	63.34 万	6	1.64	受疫情影响	
	效益指标（30 分）	社会效益指标	公积金业务可覆盖人数	14 万	14 万	8	8			
			公积金业务受益缴存职工数	>4.7 万	6.35	8	8			
			公积金业务受益单位数	>360	579	8	8			
		可持续影响指标	业务用房可使用年限		>10 年	10	6	6		
	满意度指标（10 分）	服务对象满意度指标	办事群众满意度		>98%	5	5	5		
			不影响正常工作开展条件下，实现社		>99%	5	5	5		
总分							100	75.56	等级：中	

备注: 1. “执行率” = “全年执行数” / “全年预算数”;

2. 总分设置为 100 分, 等级划分为: 90 分(含) — 100 分为优, 80 分(含) — 90 分为良, 60 分(含) — 80 分为中, 60 分以下为差。

2021 年度项目支出绩效自评表

部门名称		株洲市住房公积金管理中心						
项目支出名称	专项名称	信息安全等级保护及‘一件事一次办’系统开发			项目总投资（万元）		80	
	支出方向名称（子项目）				其中：财政拨款		80	
项目总实施期：2021 年-2022 年								
年度项目资金（万元）	年度资金总额	年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分（分值×执行率）	
	合计	80	80	15	10	18.75 %	1.88	
	其中：当年财政拨款	80	80					
	上年结转资金							
	其他资金							
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	为满足我市“最多跑一次”的改革要求及实现“一件事一次办”的系统开发、部门和各政务平台间信息共享互联提供必要的信息安全防护。			完成信息安全等级保护前期测评工作				
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	中心全年成功抵御网络攻击次数	>1000	5133	10	10	
		质量指标	网络安全事件发生率	<0.01%	0%	10	10	
			实际完成率	>90%	20%	10	2.22	市政策调整，2021 年全市信息化项目暂停
			支出相关性	100%	100%	10	10	
		时效指标	完成时间	2021 年	2022 年	10	5	
	效益指标（30 分）	经济效益指标	资金风险损失率	<0.01%	<0.01%	8	8	
		社会效益指标	公积金缴存规模增长同比	>2%	7.61%	8	8	
		可持续影响指标	数据备份中心及其运行正常率	>99.9%	100%	8	8	
			故障排除率	100%	100%	6	6	
	满意度指标（10 分）	服务对象满意度指标	12329 热线公积金服务满意率	>98%	99.7%	10	10	
	总分					100	79.1	等级：中

备注: 1. “执行率” = “全年执行数” / “全年预算数”;

2. 总分设置为 100 分, 等级划分为: 90 分(含)—100 分为优, 80 分(含)—90 分为良, 60 分(含)—80 分为中, 60 分以下为差。

2021 年度项目支出绩效自评表

部门名称		株洲市住房公积金管理中心						
项目支出名称	专项名称		贷款阶段性担保、资产管理服务费及抵押权证费		项目总投资（万元）		1000	
	支出方向名称（子项目）				其中：财政拨款		1000	
项目总实施期：2021 年								
年度项目资金（万元）	年度资金总额		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分（分值×执行
	合计		1000	1000	999.45	10	99.95	10
	其中：当年财政拨款		1000	1000				
	上年结转资金							
	其他资金							
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	对 8000 笔贷款提供贷款担保及贷后资产管理服务。				当年发放贷款笔数为 7115 笔			
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	贷款发放户数	≤8000	7115 户	8	7.12	
			贷款发放金额	≤32 亿元	27.71	10	8.66	
		质量指标	全部实行阶段性贷款担保及资产	100%	100%	8	8	
		时效指标	2021 年至发放贷款结清日	≤30 年	≤30 年	8	8	
		成本指标	贷款担保及贷后资产管理成本率	=3‰	3‰	8	8	
			抵押权证成本	≤80 元/户	80	8	8	
	效益指标（30 分）	经济效益指标	逾期贷款追偿直接成本降低率	100%	100%	8	8	
		社会效益指标	控制住房公积金贷款逾期率	=0	0	8	8	
			减轻住房公积金借款人负担	100%	100%	6	6	
			确保住房公积金资金安全	100%	100%	8	8	
		可持续影响指标	住房公积金贷款对象可持续	100%	100%	5	5	
	满意度指标（10 分）	服务对象满意度指标	12329 群众满意度调研	100%	99.7%	5	5	
总分						100	97.78	等级：优

备注: 1. “执行率” = “全年执行数” / “全年预算数”;

2. 总分设置为 100 分, 等级划分为: 90 分(含) — 100 分为优, 80 分(含) — 90 分为良, 60 分(含) — 80 分为中, 60 分以下为差。