

# 财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2017 年纳税服务宣传专项

项目单位：上海市地方税务局及各分局

主管部门：上海市地方税务局

委托单位：上海市地方税务局

评价机构：蓄隆信息管理咨询（上海）有限公司

2018 年 7 月



# 目 录

摘要.....	1
一、项目基本情况.....	5
（一）概况.....	5
（二）绩效目标.....	14
二、绩效评价工作情况.....	14
（一）绩效评价目的.....	14
（二）绩效评价原则及评价方法.....	15
（三）数据采集方法及过程.....	16
（四）绩效评价实施过程.....	17
（五）绩效评价的局限性.....	18
三、评价结论和绩效分析.....	18
（一）评价结论.....	18
（二）具体绩效分析.....	19
四、主要经验及做法、存在问题和建议.....	31
（一）主要经验及做法.....	31
（二）存在的问题.....	32
（三）建议和改进措施.....	33
附件：1. 2017 年纳税服务宣传专项预算安排情况表.....	35
附件：2. 绩效评价综合表.....	46
附件：3. 满意度报告.....	54
附件：4. 访谈报告.....	58
附件：5. 工作底稿.....	60

## 摘要

### 概述

根据 1992 年，国家税务总局发出《关于开展税收宣传月活动的通知》，规定了每年的 4 月定为税收宣传月，由国家税务总局制定指导思想、宣传主题，各地国税局、地税局结合实际开展丰富多彩的税收宣传活动。

为贯彻落实党中央、国务院关于开展“税收宣传月”的要求，为本市“税收宣传月”活动落实经费保障，上海市地税局自 1992 年起，设立了纳税服务宣传专项，列入年度部门预算。之后根据上级文件关于进一步加强税法宣传工作的指导意见，将政府信息公开、税务网站、税务志鉴、微博专项等日常宣传工作也先后列入纳税服务宣传专项的业务范畴。

本次评价的对象为 2017 年纳税服务宣传专项，属于经常性项目，项目实施期限为 2017 年 1 月至 2017 年 12 月底。

2017 年纳税服务宣传专项安排预算 3287.4 万元，全部来源于市级财政资金。截至 2017 年 12 月 31 日，本项目实际支出 2219.64 万元，预算执行率为 67.53%。全年上海税务网站发布各类稿件 1511 篇，访问量达 15.8 亿次；税务微博共发布稿件 1489 篇，税务微信发布稿件 1232 篇；全市纳税人学堂培训超 15 万人次；全年印制税收宣传资料 575 类，共计 394 万份。在全系统开展税收宣传月系列活动，举办税宣进课堂活动，推进税收普法教育。

### 评价结论和绩效分析

通过评价，2017 年协税护税项目的绩效得分为 81.02，评价等级

属于“良”<sup>1</sup>。

根据绩效分析，2017年纳税服务宣传专项整体绩效处于良好水平。具体来说，本项目立项十分必要，与地方税务局的单位职责相适应，项目目的明确，立项理由充分，立项过程规范，资金使用合规，财务管理制度健全，现行的项目管理制度执行有效。纳税宣传月活动完成率100%，日常宣传内容覆盖率100%，宣传渠道覆盖率100%，税务网站检查完成率100%。微信宣传效果良好，长效管理制度健全，办税效率提升，办税人员满意度为86%，参与活动人员满意度为91%。

但在项目执行中也存在不足，主要表现在设置的绩效目标和指标不够合理明确，预算执行率偏低，预算编制不够合理，财务监控存在不足，项目管理制度不够健全，市局及各分局对于项目情况的沟通仍需加强，办税服务大厅设施购置率17.08%，网站及微博宣传效果有所下降。

## 经验教训和建议

### （一）主要经验及做法

#### 主题宣传活动多样、针对性强，有效提升税收宣传工作互动性

上海市地税局牵头各分局启动第26个纳税宣传月活动，围绕“深化税收改革，助力企业发展”的主题，结合各地特色，积极开展纳税宣传月活动，总计开展了“税法宣传进课堂”、“12366局长在线”、“税立方”服务品牌推广、“税企座谈会”、“全市通办共享便利”骑行、“大学生税法主题辩论赛”、“税宣进地铁”、税宣“走出去”等主题活动。此类主题活动宣传互动性极强，有效调动了活动人员的参与热情，给参与人员留下极深的印象，宣传效果明显。

---

1. 绩效得分90分以上为“优”，75分-90分为“良”，60分-75分为“合格”，60分以下为“不合格”。

## （二）存在的问题

### 1. 项目绩效目标设置不够合理，绩效管理有待加强

各分局填报的《财政支出项目绩效目标申报表》中设置的绩效目标不够合理、绩效指标不够明确，不符合《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）中关于绩效目标设置的要求，绩效目标申报工作有待加强。

### 2. 预算编制的合理性有所欠缺，导致预算执行情况较差

项目组通过核对了所有地税局的预算编制明细，发现各分局的预算编制按照子项目进行编报，且细化至三级明细，但构成三级明细的单价和数量缺乏明确的依据及合理的来源。项目的预算明细金额的测算存在随意性，缺乏清晰明确的编制依据，对预算执行带来不利影响。

### 3. 项目管理制度没有实施细则，影响税收宣传工作成效

根据项目组获得的材料显示，上海市地税局没有针对税收宣传制定市本级的管理办法或实施细则，对于纳税服务宣传专项的资金使用范围、税收宣传内容要求、市局及各分局的职责分工、岗位人员要求、档案管理、业务监督管理及考核评估等均没有明确的规定。导致税收宣传所达到的效果和税务部门的工作效率无法具体测评，对税收宣传工作无法形成良性促进。

## （三）建议和改进措施

### 1. 合理设置绩效目标和指标，提高绩效管理水平

建议上海市地税局及各分局在今后进行项目绩效目标申报时，按照《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）中关于绩效目标设置的相关要求，结合项目目的、工作计划以及预期到达的效果等，科学设置合理的绩效目标与指标，包括绩效指标的相关性、明确性、可衡量性等，有效提高绩效管理水平。

## **2. 加强预算编制精细化水平，确保预算执行效率**

建议每年预算“一上”阶段，首先由各实施单位制定下年度税收宣传工作计划安排，工作计划应有明确的数量、规模以及时间进度等要素。再根据工作计划填报预算编制申报文本，预算编制可细化至由明确数量和单价构成的三级明细。同时应加大财务监控力度，对于当年无法执行的项目应及时进行预算调整，确保预算执行率。

## **3. 制定并健全管理实施细则，完善绩效考核机制**

建议上海市地税局制定市本级的税收宣传管理工作办法或实施细则，对纳税服务宣传专项的资金使用范围、税收宣传内容要求、市局及各分局的职责分工、岗位人员要求、档案管理、业务监督管理及考核评估等做出明确的规定。进一步完善绩效考核机制，通过定性考核与定量考核相统一的方式，结合问卷调查、座谈会等不同的方式对各单位的年度税收宣传工作的进行考核评估，促进税收宣传工作的健康可持续发展。

## 2017 年纳税服务宣传专项项目绩效评价报告

为了深化财政绩效管理工作，加强财政支出管理。根据《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）的要求，蓄隆信息管理咨询（上海）有限公司受上海市地方税务局委托对2017年纳税服务宣传专项项目进行绩效评价，通过数据采集、访谈调研、信息分析、建立评价指标体系、制定绩效评价方案、实施绩效评价等一系列评价程序，最终形成本报告。

### 一、项目基本情况

#### （一）概况

##### 1. 立项背景及目的

###### （1）立项背景

党的十一届三中全会确立改革开放路线后，随着市场经济机制的建立，我国税收事业得到飞速发展，党中央、国务院对税务部门寄予厚望，税收任务十分繁重。当时受长期的计划经济影响，居民纳税意识十分淡漠。税收工作困难重重。为加强税收宣传、增强公民纳税意识，1992年2月24日，国家税务总局发出《关于开展税收宣传月活动的通知》，规定从1992年起每年的4月为税收宣传月，具体由国家税务总局制定指导思想、宣传主题，各地国税局、地税局结合实际开展丰富多彩的税收宣传活动。

近年来，社会经济形势复杂多变，随着各项改革深入推进，涉税舆情日益复杂，不可控性明显增强，税收宣传工作的外部环境、内在要求及所承载的功能较之以往发生了很大的变化。为此，国家税务总局先后下达了《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》（国税发



〔2008〕19号)、《国家税务总局办公厅关于进一步加强税法宣传的通知》(国税办发〔2009〕65号)和《国家税务总局关于进一步加强税法宣传工作的意见》(国税函〔2011〕50号)等文件,对各级税务机关开展税收宣传工作予以指导意见。

为贯彻落实党中央、国务院关于开展“税收宣传月”的要求,为本市“税收宣传月”活动落实经费保障,上海市地税局自1992年起,设立了纳税服务宣传专项,列入年度部门预算。之后根据上级文件关于进一步加强税法宣传工作的指导意见,将政府信息公开、税务网站、税务志鉴、微博专项等日常宣传工作也先后列入纳税服务宣传专项的业务范畴。

本次评价的对象为2017年纳税服务宣传专项,属于经常性项目,项目实施期限为2017年1月至2017年12月底。

## (2) 项目目的

进一步加大税收宣传力度,提高税务政策和知识的普及度,以税收宣传月活动为主线,与日常宣传工作相结合,运用政策解读、新闻发布、在线访谈、集体采访、系列报道等多种方式开展税收宣传,掌握税收宣传的主动权、正确引导涉税舆论,凝聚社会共识,树立良好形象。

## 2. 预算资金来源及使用情况

### (1) 预算资金来源

2017年纳税服务宣传专项项目安排预算3287.4万元,全部来源于市级财政资金,市地税局及各分局预算安排明细情况详见附件1-1:

### (2) 资金使用情况

截至2017年12月31日,2017年纳税服务宣传专项项目实际支出2219.64万元,预算执行率为67.52%。市地税局及各分局的具体

预算执行情况见表 1-1:

表 1-1 2017 年纳税服务宣传专项项目预算执行情况

单位: 万元

序号	单位名称	预算金额	实际执行	预算执行率
1	上海市地方税务局 (本级)	819.4	254.98	31.12%
2	上海市地方税务局 黄浦区分局	110	7.17	6.52%
3	上海市地方税务局 静安区分局	130	130	100.00%
4	上海市地方税务局 徐汇区分局	80	74.03	92.54%
5	上海市地方税务局 浦东新区分局	295	140.95	47.78%
6	上海市地方税务局 长宁区分局	90	83.91	93.23%
7	上海市地方税务局 杨浦区分局	110	99.15	90.14%
8	上海市地方税务局 虹口区分局	130	100.67	77.44%
9	上海市地方税务局 普陀区分局	100	63.49	63.49%
10	上海市地方税务局 宝山区分局	100	100	100.00%
11	上海市地方税务局 嘉定区分局	120	117.55	97.96%
12	上海市地方税务局 闵行区分局	90	73.94	82.16%
13	上海市地方税务局 奉贤区分局	120	120	100.00%
14	上海市地方税务局 金山区分局	94	72.32	76.94%
15	上海市地方税务局 青浦区分局	120	119.48	99.57%
16	上海市地方税务局 松江区分局	149	128.17	86.02%
17	上海市地方税务局 崇明区分局	120	82.71	68.93%
18	上海市地方税务局 第二分局	25	25	100.00%
19	上海市地方税务局 第三分局	100	99.9	99.90%

序号	单位名称	预算金额	实际执行	预算执行率
20	上海市地方税务局 第四分局	10	10	100.00%
21	上海市地方税务局 第七分局	280	222.68	79.53%
22	上海市地方税务局 第一稽查局	10	10	100.00%
23	上海市地方税务局 第四稽查局	10	10	100.00%
24	上海市地方税务局 第五稽查局	10	10	100.00%
25	上海市地方税务局 第六稽查局	10	8.68	86.80%
26	上海市地方税务局 自由贸易试验区分 局	55	54.86	99.75%
合计		3287.4	2219.64	67.52%

注：阴影部分为预算执行不足 70%的预算单位。

### (3) 资金拨付方式

本项目预算资金拨付方式采用财政授权支付，由上海市地方税务局汇总局本部及各分局的用款计划后，报市财政局审批，市财政局审批通过后向代理银行总行签发〈财政授权支付额度通知书〉，逐级下达财政授权支付额度至市地税局及各分局。市地税局及各分局在下达的预算额度内，由相关业务科室提交用款申请材料，经单位内部财务审核流程审批通过后，单位财务签发财政授权支付指令，通知代理银行办理资金支付至收款单位。资金拨付流程如图 1-1 所示：

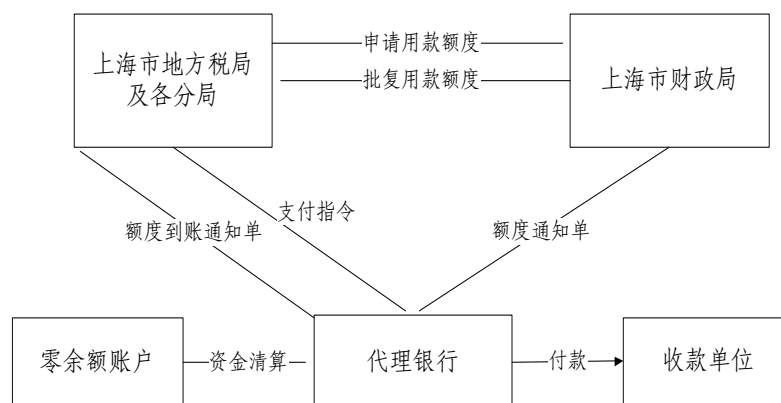


图 1-1 资金拨付流程图

### 3. 项目实施情况

根据《国家税务总局税收宣传管理工作暂行规定》(国税发[2008]19号)的规定：“税收宣传是税务部门通过报刊、图书、广播、电视、网络等新闻媒体和社会公众易于接受的其他方式，使纳税人、税务干部和其他各界人士及时了解党中央、国务院关于税收工作的方针政策、税收法律法规及税收工作情况而开展的各项宣传活动。”

税收宣传的主要内容为：

- (1) 党中央、国务院关于税收工作的方针、政策、重大决策和部署。
- (2) 税收法律、法规和政策。
- (3) 税收职能作用和基本知识。
- (4) 纳税人的权利和义务。
- (5) 税收工作及税务队伍建设成效。
- (6) 税收工作中的正反典型。
- (7) 其他税收内容。包括对国际税收制度、惯例和国外税收管理情况的介绍等。

税收宣传的对象是纳税人、税务干部和其他社会各界人士，特别是对未成年人的税收宣传。

税收宣传活动主要以集中宣传(税收宣传月活动)和日常宣传相结合，运用传统媒体和新兴媒体相结合，税收宣传与税收管理服务相结合，正面典型与反面典型宣传相结合，运用各种新闻媒体，以丰富多样的方式方法，广泛开展税收宣传活动。

2017年纳税服务宣传专项项目为经常性项目，根据上海市地税局及各分局的具体实施情况，项目实施内容主要为：

- (1) 第26个纳税宣传月活动

围绕国税总局提出的“深化税收改革、助力企业发展”主题，由上海市地税局牵头各分局举行的校园演讲比赛、公益广告大赛、视频宣传比赛等各项主题宣传活动。

(2) 纳税人培训

各分局对各企业负责税收政策和知识的学堂培训

(3) 纳税服务办公设施购置

各分局对 ARM 自助办税终端机的购置及其他纳税服务大厅办公设备的购置。

(4) 其他日常纳税宣传工作

各分局对日常税收政策及税收知识宣传品的印刷和购买。

项目具体实施情况见表 1-2:

表 1-2 2017 年纳税服务宣传专项项目实施情况表

单位名称	实施内容
上海市地方税务局 (本级)	税宣网站通讯、微博通讯、税务志编纂、信访人员培训、税收宣传资料印刷、公益广告制作、举办上海市大学生法制辩论赛
上海市地方税务局 黄浦区分局	聚焦营改增和减税政策科所两级联动共开展培训 24 场，惠及纳税人 3560 人次。汇编纸质宣传资料广泛宣传包括印制 26000 份《2017 年 4 月国务院 6 项减税政策汇编》和 400 份《国务院减税措施相关政策和解读》。购买税宣服务器、采购 ARM 自助报税认证终端服务 3 套
上海市地方税务局 静安区分局	办税员培训、纳税人培训 1 次、办税服务厅设备系统更新、印刷《静税之窗》宣传杂志、《静安报》税法宣传、购买税收宣传品、购买 ARM 机办税驻场服务
上海市地方税务局 徐汇区分局	办税员培训 1 次、纳税人培训 1 次、税法宣传品制作、办税服务厅综合管理系统改造、购买自助办税终端维护服务
上海市地方税务局 浦东新区分局	办税员培训、纳税人培训、网上认证培训、营改增易拉宝购买、购买自助认证电脑外机箱安全隔离板、购买 ARM 机封闭隔断、公益广告制作、印刷《浦东税务》、印刷网络安全宣传海报、办税服务公开
上海市地方税务局 长宁区分局	办税员培训 1 次、新办企业培训 1 次、开发办税服务厅叫号系统软件、更新新办企业服务区家具、开发微信公众号
上海市地方税务局 杨浦区分局	纳税人培训 1 次、网上认证及电子申报培训 1 次、营改增政策辅导培训 1 次、税收宣传品印刷、举办 2017 年税收宣传月民营企业座谈会、举办“大众创业、万众创新税收优

单位名称	实施内容
	惠政策指引”大会、拍摄“我与宪法税务篇”制品、办税厅大厅屏幕更换
上海市地方税务局虹口区分局	纳税人培训1次、制作税宣标牌、纳税服务微信公众号运维、ARM机维护、叫号机维护、办税服务综合系统运维、印刷和购买收税宣传品
上海市地方税务局普陀区分局	纳税人培训2次、制作宣传手册、办税服务大厅设备维修维护、纳税服务宣传品印刷
上海市地方税务局宝山区分局	纳税人培训、税收宣传品的印刷和购买、购买自助办税服务终端、税收宣传视频制作、纳税宣传网通讯
上海市地方税务局嘉定区分局	纳税人培训1次、ARM驻场维护维修、购买高拍仪55台、税收宣传品制作、税收宣传月宣传品制作、制作纳税宣传视频、嘉定税务微信公众号运维
上海市地方税务局闵行区分局	纳税人培训3次、ARM维护维修、税收广告制作、税收宣传易拉宝制作、营改增政策资料印刷、公益宣传片制作
上海市地方税务局奉贤区分局	纳税人培训1次、税收宣传品制作、举办老年骑游队税收宣传活动、微信宣传、纳税宣传视频和广告制作、税收优惠政策印刷、“奉贤税务微服务”推广
上海市地方税务局金山区分局	纳税人培训1次、税收宣传品制作、举办纳税宣传微信设计大赛、税收宣传视频制作、购置排队取号机、制作纳税宣传易拉宝
上海市地方税务局青浦区分局	制作出租车、公交车、公交车候车亭税务宣传广告、办税服务厅电脑购置20台、ARM机专用扫描仪购置30台、微信公众号宣传、税务评价器购置20台、政府采购POE交换机5台、税收宣传品购买、税务软件培训
上海市地方税务局松江区分局	纳税人培训3次、微信公众号维护、购买拍高仪42台、购买ARM机驻场服务、购买纳税服务预算监控技术服务
上海市地方税务局崇明区分局	纳税人培训、纳税服务宣传通讯、制作纳税宣传广告、购买办税厅激光打印机及硒鼓10套、购买办税厅电脑40台
上海市地方税务局第二分局	开办税收辅导班、举办民营企业座谈会、拍摄税收宣传视频
上海市地方税务局第三分局	办税员培训、纳税人培训、制作税收宣传品、购买办税厅彩色打印机14台、扫描仪10台和计算机30台、微信公众号运维、购买中国税网信息资料
上海市地方税务局第四分局	购买和制作税收宣传品
上海市地方税务局第七分局	税收宣传视频制作、举办12366宣讲活动、举办纳税宣传展览活动、购买展厅安检设备、购买税宣科展馆硬件
上海市地方税务局第一稽查局	举办税法宣传“请进来，走出去”主题活动、制作《中国税务稽查年鉴》
上海市地方税务局第四稽查局	印刷税收宣传册、购买税法宣传品和税收月宣传品

单位名称	实施内容
上海市地方税务局 第五稽查局	印刷税收宣传册、购买税法宣传品和税收月宣传品、订阅中国税务报
上海市地方税务局 第六稽查局	购买税法宣传品
上海市地方税务局 自由贸易试验区分局	纳税人培训 7 次、办税服务厅设计、ARM 机维护、税收宣传短信通讯、网上培训视频制作、税收宣传品制作

#### 4. 组织及管理

##### 1. 项目组织架构

(1) 上海市地方税务局是本项目的业务主管部门，由局办公室落实具体工作。主要工作职责为拟订和组织落实本市税收宣传制度和年度工作计划，汇总编报项目预算；牵头各分局组织举办纳税宣传月活动，开展市地税局本级的日常纳税宣传工作等。

(2) 上海市地方税务局各分局为项目具体实施单位，负责拟定并上报本单位的年度宣传工作计划和项目预算，贯彻落实总局及市局下达的宣传任务（主要为税收宣传月活动），推进本单位日常宣传工作的实施。

##### (3) 第三方服务供应商

主要包括视频广告制作方、动画宣传片制作方、自助办税终端（ARM 机）设备供应商、第三方评测的机构等服务提供方。供应商由各分局按照《上海市 2017-2018 年政府采购集中采购目录和采购限额标准》的相关要求来确定，具体供应商名单及合同签订情况详见附件。

##### 2. 项目组织管理流程

###### (1) 预算申请及批复

本项目由各分局编制预算并上报市地税局，由市地局进行汇总预算申请，并由上海市财政局对申请的预算进行审批。

###### (2) 确定各服务供应商

各区分局结合项目实际实施内容根据政府集中采购目录，20 万

元以上支出通过政府采购的方式、20 万元以下支出通过自行委托的方式分别确认供应商，并签订相关合同。

### (3) 项目实施

2017 年 4 月由上海市地税局牵头各区分局共同举办纳税宣传月各项活动，其余项目内容各分局按各分局实际情况组织实施。

### (4) 拨付资金

各区分局根据所签订合同中的条款向服务商拨付资金。

具体项目组织及管理流程如图 1-2 所示：

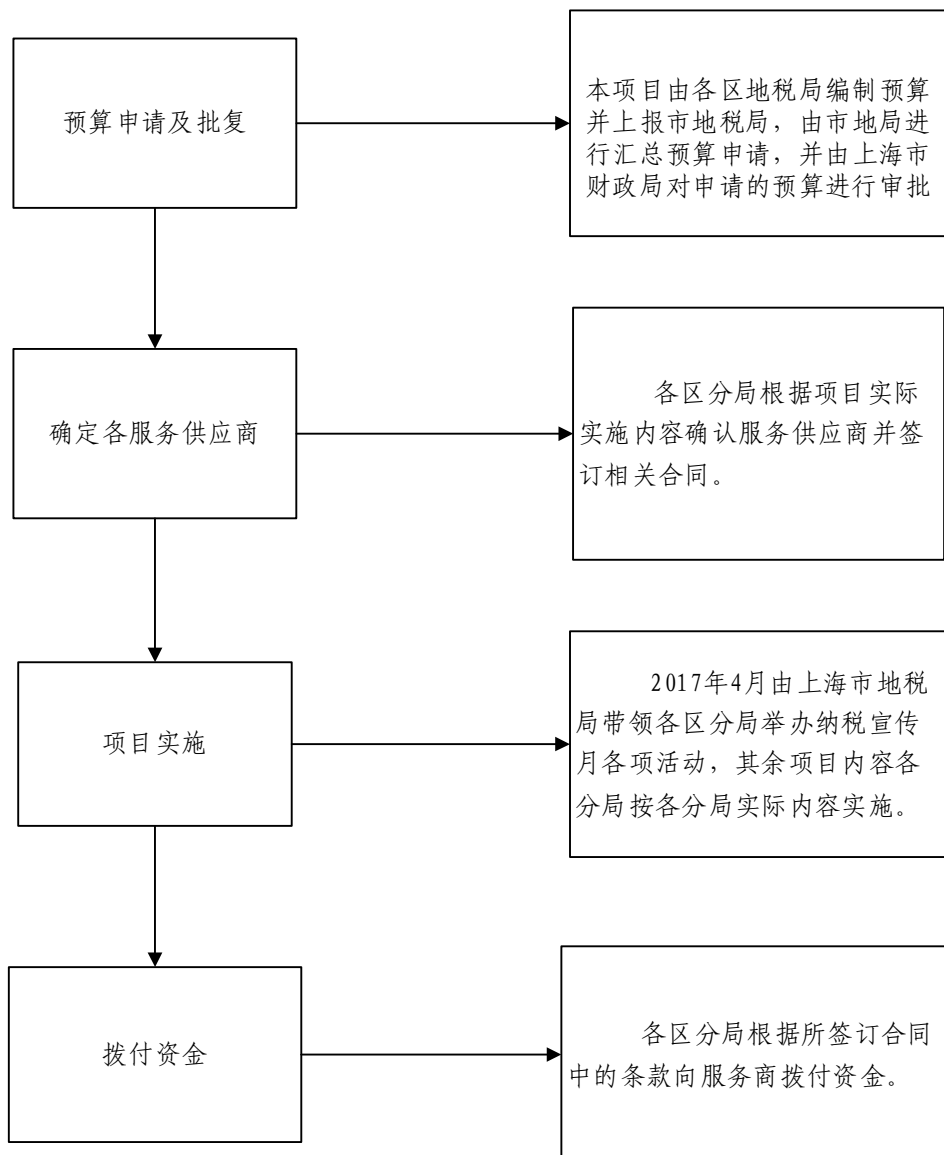


图 1-2 项目组织管理流程图



## （二）绩效目标

### 1. 总目标

按照党中央、国务院关于宣传思想工作和税收工作的一系列指示精神，围绕税收中心工作，以集中宣传（税收宣传月活动）和日常宣传相结合，运用各种新闻媒体，以丰富多样的方式方法，广泛开展税收宣传活动，增强税收宣传实效，不断提高全社会依法诚信纳税意识和税法遵从度。

### 2. 年度绩效目标

根据绩效管理的要求，项目组根据市地税局及各分局填报的绩效目标申报表，经梳理分解 2017 年度绩效目标如下：

- （1）纳税宣传月活动完成率 100%，
- （2）日常宣传内容覆盖率 100%，
- （3）办税服务大厅设施购置率 100%，
- （4）宣传渠道覆盖率 100%
- （5）网站、微博和微信的宣传效果良好。
- （6）办税效率有所提升。
- （7）办税人员满意度  $\geq 85\%$ ，参与活动人员满意度  $\geq 85\%$ 。

## 二、绩效评价工作情况

### （一）绩效评价目的

本次评价从 2017 年纳税服务宣传专项项目产生的效果角度出发，力求从绩效的角度发现该项目取得的成绩和产生的问题，优化财政支出管理改革，为下一步实施绩效预算奠定基础。具体目标如下：

1. 通过评价，了解 2017 年纳税服务宣传专项的基本情况，对项

目背景和目的、项目内容和现状、项目预算做深入调研和分析；

2. 通过评价，了解 2017 年纳税服务宣传专项项目的产出和效果情况，及整体绩效状况；

3. 通过评价，发掘 2017 年纳税服务宣传专项项目所产生的现实意义和实际价值；

4. 通过评价，从绩效的角度发现该项目在决策、实施和管理过程中存在的问题，寻求解决方案，为进一步深化项目管理工作提供依据，促进纳税服务宣传专项项目管理优化，建立健全项目管理制度，推进预算绩效管理。

## **(二) 绩效评价原则及评价方法**

### **1. 评价原则**

#### **(1) 价值中立原则**

财政支出绩效评价是客观评价，所有用来评价的指标均可量化，所有参与评价的单位和个人都必须遵循评价价值中立原则，即财政支出绩效评价结果，只取决于各单位的工作业绩的客观实际，而不取决于评价人的价值判断和个人意愿。评价结果不会因为评价人价值观念的不一致而有所不同。

#### **(2) 公平、公开、公正原则**

从评价目标的设计、指标体系的研发及设计、数据填报、复核、专家评议等所有环节，都必须保证评价过程的公开性、程序的规范性和合理性，应及时发现并处理评价过程中的问题，以保证评价结果的准确、客观和科学。

#### **(3) 客观性原则**

评价以数据为准绳，坚持客观评价。即由各地税局项目负责人填

报资料，项目组根据填报的资料，在进行汇总、分析、评价的基础上，独立开展评价，得出评价结果，并形成评价报告。

## 2. 评价指标体系

指标体系包括评价指标表和基础表两部分，评价指标表是评价的依据，基础表是支持评价的基础数据，由被评价单位负责填报。

## 3. 评价方法

### （1）政策、文献研究法

通过研究、解读上海市地方税务局的相关政策文献，来获取项目概况、绩效指针等有用信息。

### （2）因素分析法

通过与实际文件指导精神比较，分析本项目立项依据与法律法规和上级政策的匹配度；通过与上海市地方税务局各分局历年相关项目内容的纵向比较，分析本年度部门预算绩效目标较之前年度预算资金使用的合理性；同时明确实施项目的相关部门，以及在日常管理工作中所做的工作业绩或措施等。

### （3）抽样复核法

对采集的数据信息，根据简单随机抽样的方法，按照不低于 20% 的比例进行抽样复核。

### （4）社会调查法

对项目主管单位、项目实施单位的相关人员进行访谈，对项目单位管理人员进行满意度问卷调查，获得对项目落实情况的满意度。

## （三）数据采集方法及过程

本次绩效评价数据包括定性和定量两种数据，定性数据主要通过实地考察、面对面访谈，问卷调研等社会调查的方式来采集。

定量数据的采集主要通过被评价单位填报数据和实地采集数据相结合的方式，形成数据采集两条线，有效保证数据的真实性和可靠性，此外，我们会对所有数据进行全面审核和复核，并对重要数据进行实地采集。

#### **（四）绩效评价实施过程**

2018年5月，在接受上海市地方税务局的委托之后，项目组与各分局的项目负责人、财务人员进行了多次沟通，并经过了前期调研，在了解被评价项目基本情况，于2018年6月明确了绩效评价的指标体系并实施了评价工作，经历了数据采集、社会调查、实地考察等环节，最终撰写完成了本次绩效评价报告。

##### **1. 资料填报和采集**

2018年5月24日——2018年6月5日，由上海市地税局及各分局填写基础表，并回馈相关数据。截止6月14日所有数据经核查后汇总完成。

##### **2. 现场访谈**

2018年5月24日——2018年5月31日，针对本项目开展情况、管理措施和项目管理的经验、困难与建议等问题进行访问和了解，项目组开展了访谈工作。访谈对象主要包括：上海市地税局及各分局财务人员及业务人员。访谈方式为面谈与电话访谈。最后项目组集中撰写了访谈报告（具体见附件3）。

##### **3. 问卷调查**

2018年6月7日——2018年6月14日，项目组对本项目涉及受益群体（各分局办税人员、参加纳税宣传月活动人员）进行问卷调查。向各分局办税人员发放60份问卷，回收60份，有效问卷60份，有

效问卷回收率 100%；向参加纳税宣传月活动人员发放问卷 50 份，回收 47 份，有效问卷 47 份，有效问卷回收率 94%。在通过问卷录入、分析、整理后，形成社会调查满意度报告（具体详见附件 2）。

#### 4. 资料分析及撰写报告

2018 年 6 月 15 日——2018 年 6 月 31 日，项目组根据绩效评价的原理和规范，对采集的数据进行甄别、分析和评分，并提炼结论撰写报告，通过内部评审程序，并通过公司三级审核修改完善后上报委托方。

### （五）绩效评价的局限性

在此次绩效评价工作过程中，由于评价对象为 2017 年纳税服务宣传专项，考虑到税收政策文件的重要和敏感程度，以及政策宣传及舆论导向等敏感问题可能带来的影响，根据相关保密要求，对于涉及项目管理过程中的部分实施内容如政策和敏感问题的审核把关、新闻发布和新闻宣传管理、对税收突发事件及其他问题的舆情监测等相关税收宣传档案资料和实施情况没有纳入绩效考核范围，导致此次绩效评价工作存在一定的局限性，未能全面完整的反映项目整体情况。

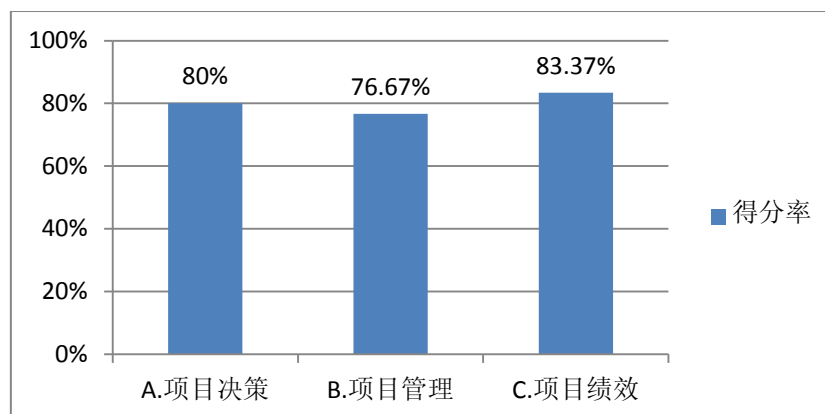
## 三、评价结论和绩效分析

### （一）评价结论

#### 1. 评价结果

运用由项目组研发的评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈，对 2017 年纳税服务宣传专项项目绩效进行客观评价，最终评分结果：综合得分为 81.02 分，评价等级属于“良”。其

中，项目决策类指标权重共 10 分，得 8 分，得分率为 80%；项目管理类指标权重共 30 分，得 23 分，得分率为 76.67%；项目绩效类指标权重共 60 分，得 50.02 分，得分率为 83.37%，得分率详见图 3-1。



## 2. 主要绩效

2017 年纳税服务宣传专项项目整体绩效处于良好水平。

从项目绩效方面来看，纳税宣传月活动完成率 100%，日常宣传内容覆盖率 100%，办税服务大厅设施购置率 17.08%，宣传渠道覆盖率 100%，税务网站检查完成率 100%。网站宣传效果一般，微博宣传效果有所下降，微信宣传效果良好，长效管理制度健全，办税效率提升，办税人员满意度为 86%，参与活动人员满意度为 91%。

### (二) 具体绩效分析

表 3-1 2017 年纳税服务宣传专项项目绩效得分表

评价指标	权重	业绩值	得分
A 项目决策	10	——	8
A1 项目立项	6	——	6
A11 战略目标适应性	2	与上海市地税局战略目标相适应	2
A12 立项依据充分性	2	依据充分	2
A13 项目立项规范性	2	立项规范	2
A2 项目目标	4	——	2
A21 绩效目标合理性	2	不够合理	1
A22 绩效指标明确性	2	不够明确	1

<b>B 项目管理</b>	<b>30</b>	——	<b>23</b>
<b>B1 投入管理</b>	<b>6</b>	——	<b>2</b>
B11 预算执行率	3	67.53%	0
B12 预算编制合理性	3	不够合理	2
<b>B2 财务管理</b>	<b>12</b>	——	<b>11</b>
B21 资金使用情况	4	资金使用合规	4
B22 财务管理制度健全性	4	财务制度健全	4
B22 财务监控有效性	4	不够有效	3
<b>B3 项目实施</b>	<b>12</b>	——	<b>10</b>
B31 项目管理制度健全性	4	不够健全	3
B32 项目管理执行有效性	4	执行有效	4
B33 沟通机制情况	4	沟通不够完全	3
<b>C 项目绩效</b>	<b>60</b>	——	<b>50.02</b>
<b>C1 项目产出</b>	<b>30</b>	——	<b>25.02</b>
C11 纳税宣传月活动覆盖率	8	100%	8
C12 日常宣传内容覆盖率	6	100%	6
C13 办税服务大厅设施购置率	6	17.08%	1.02
C14 宣传渠道覆盖率	7	100%	7
C15 税务网站抽查完成率	3	100%	3
<b>C2 项目效益</b>	<b>30</b>	——	<b>25</b>
C21 网站宣传效果	4	较 2016 年有 2 项指标下降	2
C22 微博宣传效果	3	较 2016 年有 3 项指标下降	0
C23 微信宣传效果	3	较 2016 年 3 项指标提升	3
C24 长效管理制度健全性	3	健全	3
C25 办税效率提升情况	5	100%	5
C26 办税人员满意度	6	86%	6
C27 参加活动人员满意度	6	91%	6
<b>绩效得分</b>	<b>100</b>	——	<b>81.02</b>

## 1. 项目决策

(1) A11 项目目标的适应性 权重 2 分，得 2 分

税收宣传是税务机关围绕税收政策、办税流程等内容开展的告知活动，是税务机关为纳税人服务的重要形式和载体，是增强公民纳税意识、提高纳税人的税法遵从度以及构建和谐征纳关系的重要举措。同时，《上海市国家税务局 上海市地方税务局 2017 年重点工作》提出的“有序推进税收普法宣传教育协同共治。会同司法和教育部门，按照合作框架协议，围绕税收普法共建，编制发放税收宣传资料，将税收宣传延伸到基层社区... 开创税收法治宣传教育协同共治新局

面。”因此，本项目目的与上海市税务部门战略目标完全吻合，该指标得满分。

(2) A12 立项依据的充分性 权重 2 分，得 2 分

2001 年正式颁布实施的《税收征管法》以法律形式规定了税务机关在税收宣传方面的义务和责任：“税务机关应当广泛宣传税收法律、行政法规、普及纳税知识，无偿地为纳税人提供纳税咨询服务。”国家税务总局先后下达了《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》（国税发〔2008〕19 号）、《国家税务总局办公厅关于进一步加强税法宣传的通知》（国税办发〔2009〕65 号）和《国家税务总局关于进一步加强税法宣传工作的意见》（国税函〔2011〕50 号）等文件，对各级税务机关开展税收宣传工作予以指导意见。而根据《国家税务总局关于印发〈国家税务局系统机构改革意见〉的通知》（国税发〔2008〕104 号）精神，上海市地税局主要职责包括：“贯彻执行税收法律法规、部门规章及规范性文件，并结合本地实际情况，研究制定具体的实施办法。承办国家税务总局和上海市委、市政府交办的其他工作。”因此，本项目立项符合国家法律法规和党委政府决策，并与上海市地税局的单位职责密切相关，立项依据充分，该指标得满分。

(3) A13 项目立项的规范性 权重 2 分，得 2 分

2017 年纳税服务宣传专项属于经常性项目，自 1992 年起设立并列入上海市地税局年度部门预算。每年由上海市地方税务局财务处室按照年度部门预算编制的有关规定和程序，汇总市局本级及各分局上报的项目申报文本，编报部门项目支出预算报送市财政部门。立项申请符合相关要求，提交的文件及材料符合规定，故该项目立项规范，该指标得满分。

(4) A21 绩效目标合理性 权重 2 分，得 1 分



项目组查阅了各地税分局在进行预算申报时填写的《绩效目标申报表》，所有地税分局均填报了《绩效目标申报表》，摘录三家项目单位填报的项目总目标与年度绩效目标如下：

项目单位	总目标	年度绩效目标
上海地税局	<p>1. 完善和制定纳税服务工作制度，建立科学严密的纳税服务制度体系，推动纳税服务立法进程。</p> <p>2. 按照标准统一、功能整合、运转协调的要求打造纳税服务平台体系，为推进纳税服务工作提供渠道保障。2017年度，将按照国家税务总局规定的计算机类设备使用超过6年可以报废的标准，更换符合报废标准的ARM机。根据国家税务总局要求，本市将于2016年底和2017年初积极推广部分涉税事项全城通办，将根据各分局办税服务厅办理业务量新增部分ARM已满足纳税人需求。</p> <p>拟计划每年支付相关软件服务费，请第三方提供税务审计软件的技术维护等软件服务。根据税收政策制定、下发情况，相应开展税法宣传。</p>	<p>全年市局层面纳税服务取得新成效、新进展。</p> <p>1. 2017年办税服务厅全城通办后，通过推开自助办税，进一步减轻办税窗口压力，方便纳税人办税。</p> <p>2. 拟2017年委托第三方机构开展本市关于使用税务审计软件的业务操作技能培训，并在服务期限内负责提供各种远程支持服务。</p> <p>3. 根据总局绩效管理要求，完成税法宣传工作。</p>

项目单位	总目标	年度绩效目标
上海地税局 崇明区分局	按照标准统一、功能整合、运转协调的要求打造纳税服务平台体系，为推进纳税服务工作提供渠道保障。依托全国税收业务知识库，以12366纳税服务平台、纳税服务网站和办税服务厅以及社会宣传机构等为载体，向纳税人提供税法知识。形成多种方式的办税格局，使纳税人便捷高效行使权利和履行义务。	推进办税服务厅标准化和规范化建设，加强税务网站建设，推进网上办税；积极开展税法宣传、纳税咨询、办税服务、权益保护、信用评定、行业建设等纳税服务业务工作，使其迈上新的台阶；开展纳税服务培训，继续举办纳税服务人员培训班。
上海地税局 宝山区分局	提高纳税人满意度，税法遵从度	提高税务干部纳税服务水平

其余分局填报项目总目标和年度绩效目标与上表内容相类似，可以发现，各单位填报的绩效目标不够合理，未能体现项目的预期产出效益和效果，根据评分标准，该指标得1分。

(5) A22 绩效指标明确性 权重2分，得1分

项目组查阅了各地税分局在进行预算申报时填写的《绩效目标申报表》，所有地税分局均填报了《绩效目标申报表》，摘录三家项目单位填报的绩效指标如下：

项目单位	产出指标		效益指标	
	指标内容	指标目标值	指标内容	指标目标值
上海地税局	税务宣传平台更新频率	及时	提升纳税服务质效	提升
	宣传材料送达时效性	及时	提升纳税人税务政策知晓度	提升
	政府信息公开时效性	及时	降低办税成本	降低

项目单位	产出指标		效益指标	
	信访问题解决率	≥ 80.00%		
	ARM 机配置数量	87 台		
	ARM 机验收情况	验收合格		
上海地税局 崇明区分局	指标内容	指标目标值	指标内容	指标目标值
	税法宣传覆盖率	≥ 80.00%	保障税收业务工作	保障
上海地税局 宝山区分局	指标内容	指标目标值	指标内容	指标目标值
	网上办税服务厅 覆盖面	100%	网上申报使用率	≥ 80.00%

其余分局填报的绩效指标与上表内容相类似，可以发现，各单位填报的绩效指标除市地税局以外，均不够细化和清晰，缺少与项目年度任务数或计划数相对应的，根据评分标准，该指标得 1 分。

## 2. 项目管理

### (1) B11 预算执行率 权重 3 分，得 0 分

2017 纳税服务宣传专项项目预算总额为 3287.4 万元，截至 2017 年底，本项目实际支出 2219.64 万元，预算执行率为 67.52%，低于 70% 的及格线，该指标不得分。

核对市地税局及各分局的具体预算执行情况可以发现，2017 年预算执行率低于 70% 的单位共有 5 家，详见下表：

2017 年纳税服务宣传专项项目预算执行情况

单位：万元

序号	单位名称	预算金额	实际执行	预算执行率
1	上海市地方税务局 (本级)	819.4	254.98	31.12%
2	上海市地方税务局 黄浦区分局	110	7.17	6.52%

序号	单位名称	预算金额	实际执行	预算执行率
3	上海市地方税务局 浦东新区分局	295	140.95	47.78%
4	上海市地方税务局 普陀区分局	100	63.49	63.49%
5	上海市地方税务局 崇明区分局	120	82.71	68.93%

调研发现，其中上海市地方税务局（本级）当年安排预算 819.4 万元，其中 500 万元计划用于购置 87 台自助办税服务终端 ARM 机，由于政府采购流程延后的原因当年未能执行，是导致预算执行情况差的主要原因。黄浦区分局当年安排预算 110 万元，实际支出 7.17 万元，其中 3 万元用于支付个税扣缴系统技术服务费，4.17 万元用于采购 3 台自助报税认证终端，其余未发生资金支出，项目支出计划没有得到有效执行。浦东新区分局、普陀区分局、崇明区分局主要用于税法宣传月活动经费，纳税人培训经费，宣传公告费和办税服务厅用品购置经费，基本按照项目支出计划执行，预算执行情况较差的原因主要是预算编制与项目实际需求存在一定偏差。

（2）B12 预算编制合理性 权重 3 分，得 2 分

项目组核对了各地方税务局上报的预算明细，发现虽然所有地方税务局均将预算编制层级包括了二级构成和三级明细，但三级明细没有提供合理、细化、有依据的单价、数量；因此各项目的预算明细金额的测算存在随意性，缺乏清晰明确的编制依据，该指标得 2 分。

（3）B21 资金使用合规性 权重 4 分，得 4 分

本项目由各地税局根据用款计划，通过授权支付，向服务供应商拨付资金，项目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，资金拨付有完整的审批程序和手续。根据项目组的合规性检查，本项目资金使用符合预算批复的用途，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，该指标得满分。

(4) B22 财务管理制度健全性 权重 4 分, 得 4 分

各地税局均制定了财务管理制度, 财务管理制度中均明确了经费开支的审批流程、财务预算管理、固定资产管理、票据管理、政府采购及合同管理的相关规定, 包含了预算、收入及支出的财务管办法, 且财务管理制度均完整、科学、合理, 符合财务会计制度的规定, 故该指标得满分。

(5) B23 财务监控有效性 权重 4 分, 得 3 分

根据项目组获取的各地税分局资金使用计划情况, 各地税分局均在年初制定了预算项目支出计划, 在资金使用的过程中, 均根据其指定的财务管理制度, 经由财务科室审批后拨付资金。但在项目实施过程中, 有部分单位的三级明细项目存在无法按照项目支出计划启动并在年内实施完成的情况, 也没有根据项目实际执行情况对预算做出相应的调整, 影响预算执行, 因此财务监控存在一定缺失, 该指标得 3 分。

(6) B31 项目管理制度的健全性 权重 4 分, 得 3 分

根据项目组获取的材料, 本项目作为经费类项目, 在实施过程中主要按照财务管理的相关管理制度执行, 经费开支的审批、固定资产管理、票据管理、政府采购及合同管理等相关规定健全。但根据现有资料显示, 项目管理主要按照《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》(国税发〔2008〕19号)、《国家税务总局办公厅关于进一步加强税法宣传的通知》(国税办发〔2009〕65号)和《国家税务总局关于进一步加强税法宣传工作的意见》(国税函〔2011〕50号)等文件规定执行。上海市地税局并未制定税收宣传具体实施办法, 因此, 对于纳税服务宣传专项的资金使用范围、税收宣传内容要求、市局及各分局的职责分工、岗位人员要求、档案管理、业务监督管理及考核评

估等均没有明确的规定，项目管理制度不够健全，该指标得 3 分。

(7) B32 项目管理制度执行的有效性 权重 4 分，得 4 分

本项目作为经费类项目，在实施过程中主要按照财务管理的相关管理制度执行，经费开支的审批、固定资产管理、票据管理、政府采购及合同管理等均按照相关规定执行。此外，项目执行过程中的税收宣传内容和对象、税收宣传活动的开展、税收新闻的采访和发布、税收政策解读、税收网站宣传、税收宣传品制作及发放等工作均符合《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》(国税发〔2008〕19号)、《国家税务总局办公厅关于进一步加强税法宣传的通知》(国税办发〔2009〕65号)和《国家税务总局关于进一步加强税法宣传工作的意见》(国税函〔2011〕50号)等文件的要求。现有的项目管理制度执行有效，该指标得满分。

(8) B33 沟通机制情况 权重 4 分，得 3 分

《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》要求“各级国税局、地税局要密切配合，沟通信息，整合资源，形成合力，提高税收宣传工作实效。”。根据调研发现，上海市地税局与各分局之间在税收宣传工作上建立了沟通机制，主要通过会议形式沟通税收宣传月的工作计划、实施及开展等情况，但在日常宣传工作上仍存在互相不了解工作开展情况的现象，未能形成合力，市局与分局间的沟通机制仍有进一步提升空间，该指标得 3 分。

### 3. 项目绩效

(1) C11 纳税宣传月活动完成率 权重 8 分，得 8 分

2017 年 4 月，根据国税总局下达的活动方案要求，第 26 个纳税宣传月全面启动，全市地税系统的 26 家单位围绕“深化税收改革，助力企业发展”的主题，结合各地特色，积极开展纳税宣传月活动，

按计划开展了“税法宣传进课堂”、“12366 局长在线”、“税立方”服务品牌推广、“税企座谈会”、“全市通办共享便利”骑行、“大学生税法主题辩论赛”、“税宣进地铁”、税宣“走出去”8大主题活动，纳税宣传月活动完成率100%，该指标得满分。

(2) C12 日常宣传内容覆盖率 权重6分，得6分

根据《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》对税收宣传内容的规定，项目组核对了市地税局及各分局在网站、微博、微信及报刊杂志、办税服务大厅宣传栏等宣传渠道发布的各类宣传信息，实际宣传内容包括：党中央、国务院关于税收工作的方针、政策、重大决策和部署；税收法律、法规和政策及其解读；税收职能作用和基本知识；纳税人的权利和义务；税收工作及税务队伍建设成效；税收工作中的正反典型案例；以及其他税收内容，包括对国际税收制度、惯例和国外税收管理情况的介绍等。日常宣传内容完全覆盖了规定的内容范围，日常宣传内容覆盖率100%，该指标得满分。

(3) C13 办税服务大厅设施购置率 权重6分，得1.02分

项目组核对了各地税局的明细账（详见下表），2017年市地税局及各分局合计安排预算757.2万元用于办税服务大厅设施购置，当年实际完成购置办税服务大厅设施129.34万元，办税服务大厅设施购置率=129.34/757.2\*100%=17.08%，该指标得1.02分。

单位	二级明细	三级明细	预算金额	实际支出
上海市地方税务局 (本级)	办税服务厅设施 购置经费	自助办税终端 购置	5000000	0
上海市地方税务局 静安区分局	办税服务厅设施	办税服务卡读 卡器	40000	0
上海市地方税务局 徐汇区分局	办税服务厅设施 购置经费	大厅窗口双屏 等改造	200000	0
上海市地方税务局 浦东新区分局	办税服务厅服务 经费	办税服务厅服 务经费-1	100000	67482

单位	二级明细	三级明细	预算金额	实际支出
上海市地方税务局 长宁区分局	办税服务厅设施	叫号系统维护	20000	12000
上海市地方税务局 杨浦区分局	办税服务厅设施	大厅屏幕更换	600000	556730
上海市地方税务局 虹口区分局	办税服务厅设施	标牌制作费	100000	5065
上海市地方税务局 嘉定区分局	办税服务厅设施	ARM 机	522000	41110
上海市地方税务局 闵行区分局	自助办税服务	ARM 机建设及 维护	120000	120000
上海市地方税务局 金山区分局	办税服务厅设施 购置经费	办税服务厅设 施购置	270000	255720
上海市地方税务局 青浦区分局	税务宣传设备购 置	ARM 机专用扫 描仪	195000	186000
上海市地方税务局 崇明区分局	办税服务厅设施 购置经费	激光打印机	50000	49330
上海市地方税务局 第三分局	办税服务厅设备 购置	大厅零星装修	255000	0
上海市地方税务局 自由贸易试验区分 局	办税服务厅设施 运费	办税服务系统 运维	100000	0
<b>合计</b>			<b>7572000</b>	<b>1293437</b>

(4) C14 宣传渠道覆盖率 权重 7 分, 得 7 分

根据国税总局的对于税收宣传的相关要求, 税收宣传渠道应涵盖各类新闻媒体包括报刊杂志、电视广播、网站、微博微信、短信、办税服务大厅宣传栏以及学校、企业、街道、社区等各类活动现场等渠道, 通过调研核对, 上海市地税局及各分局的宣传渠道完全符合以上要求, 宣传渠道覆盖率 100%, 该指标得满分。

(5) C15 税务网站检查完成率 权重 3 分, 得 3 分

根据国家税务总局、上海市政府关于开展网站普查季度抽查工作的要求, 2017 年上海市地税局对照政府网站普查指标, 积极组织落实, 对上海税务网站、下属分局子网站及网页开展了三次季度集中普



查，税务网站检查完成率 100%，该指标得满分。

(6) C21 网站宣传效果 权重 4 分，得 2 分

2017 年上海税务网站发布各类稿件 1511 篇较 2016 年的 1498 篇有所增长。网站访问量达 15.8 亿次，日均访问量近 432 万次，低于 2016 年 18.9 亿次的网站访问量和近 518 万次的日均访问量。政府信息公开专栏访问量达 390 万人次与 2016 年持平，由于四项统计数据有两项下降，该指标得 2 分。

(7) C22 微博宣传效果 权重 3 分，得 0 分

根据统计，2017 年上海税务微博共发布稿件 1489 篇，阅读量近 1800 万，粉丝总数 19 万。2016 年上海税务微博共发布稿件 1667 篇，阅读量超过 1812 万，粉丝总数 38 万。比较而言，微博宣传效果有所下降，该指标不得分。

(8) C23 微信宣传效果 权重 3 分，得 3 分

根据统计，2017 年上海税务微信发布稿件 1232 篇，阅读量超过 1100 万人次，粉丝总数近 80 万。2016 年上海税务微信发布稿件 1227 篇，阅读量超过 867 万人次，粉丝总数近 40 万。比较而言，微信宣传效果大幅上升，该指标得满分。

(9) C24 长效管理制度健全性 权重 3 分，得 3 分

根据项目组获取的材料，各局的项目相关管理工作均按照《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》（国税发〔2008〕19 号）的规定执行，政策文件解读“三同步”机制，新闻采访报告制度，税收新闻发布制度，税收宣传稿件审核制度，宣传资料保密规定等长效管理制度健全，故该指标得满分。

(10) C25 办税效率提升情况 权重 5 分，得 5 分

该指标根据对办税人员的问卷调查结果得出结论，本项目共发放

办税人员问卷 60 份，实际回收 60 份，其中 60 人即 100%的调研对象认为近两年办税效率提高，该指标得满分。

(11) C26 办税人员满意度 权重 6 分，得 6 分

通过对办税人员的满意度调查，办税人员对 2017 年纳税服务宣传专项项目的整体满意度为 86%，其中对办税窗口所需材料数量满意度为 83%，对办税流程繁琐度满意度为 87%，对 ARM 机使用难易度的满意度为 88%。根据评分标准，该指标得满分。

(12) C26 参与活动人员满意度 权重 6 分，得 6 分

通过对参与活动人员的满意度调查，参与活动人员对 2017 年纳税服务宣传专项项目的整体满意度为 91%，其中活动方式的满意度为 93%，对活动持续时间的满意度为 88%，对税收知识普及作用的满意度为 90%。根据指标得分标准，该指标得满分。

#### 四、主要经验及做法、存在问题和建议

##### (一) 主要经验及做法

###### 主题宣传活动多样、针对性强，有效提升税收宣传工作互动性

2017 年 4 月，根据国税总局下达的活动方案要求，上海市地税局牵头各分局启动第 26 个纳税宣传月活动，全市地税系统的 26 家单位围绕“深化税收改革，助力企业发展”的主题，结合各地特色，积极开展纳税宣传月活动，总计开展了“税法宣传进课堂”、“12366 局长在线”、“税立方”服务品牌推广、“税企座谈会”、“全市通办共享便利”骑行、“大学生税法主题辩论赛”、“税宣进地铁”、税宣“走出去”等主题活动。此类主题活动宣传互动性极强，有效调动了活动人员的参与热情，给参与人员留下极深的印象，宣传效果明显。

## （二）存在的问题

### 1. 项目绩效目标设置不够合理，绩效管理有待加强

经项目组整理，除市局外，地税各局虽填报了《财政支出项目绩效目标申报表》，但设置项目对应的绩效目标不够合理、绩效指标不够明确，不符合《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）中关于绩效目标设置的要求，绩效目标申报工作有待加强。

### 2. 预算编制的合理性有所欠缺，导致预算执行情况较差

项目组核对上海市地税局及各分局的具体预算执行情况发现，2017年预算执行率低于70%的单位共有5家单位，除去部分单位的个别子项目如市地税局（本级）的办税服务大厅自助办税服务终端ARM机购机项目当年没有执行，且没有申请预算调整，财务监控不足导致预算执行率较差以外，各单位的项目预算编制不够科学合理也是导致预算执行情况较差的主要原因。

根据预算编制的相关规定，预算编制应进行细化。项目组在财政预算申报系统中一一核对了所有地税局的预算编制明细，发现各分局的预算编制按照子项目进行编报，且细化至三级明细，但构成三级明细的单价和数量缺乏明确的依据及合理的来源。项目的预算明细金额的测算存在随意性，缺乏清晰明确的编制依据，对预算执行带来不利影响。

### 3. 项目管理制度没有实施细则，影响税收宣传工作成效

本项目作为经费类项目，在实施过程中主要按照财务管理的相关管理制度执行，经费开支的审批、固定资产管理、票据管理、政府采购及合同管理等相关规定健全。但根据现有资料显示，项目管理主要按照《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》（国税发〔2008〕

19号)、《国家税务总局办公厅关于进一步加强税法宣传的通知》(国税办发〔2009〕65号)和《国家税务总局关于进一步加强税法宣传工作的意见》(国税函〔2011〕50号)等文件规定执行。根据项目组获得的材料显示,上海市地税局没有针对税收宣传制定市本级的管理办法或实施细则,因此,对于纳税服务宣传专项的资金使用范围、税收宣传内容要求、市局及各分局的职责分工、岗位人员要求、档案管理、业务监督管理及考核评估等均没有明确的规定。而缺少明确规范判断税收宣传效果的具体标准,也导致各单位在制定年度税收宣传工作计划时没有相应的依据和指标,税收宣传所达到的效果和税务部门的工作效率无法具体测评,对税收宣传工作无法形成良性促进。

### **(三) 建议和改进措施**

#### **1. 合理设置绩效目标和指标, 提高绩效管理水**

建议上海市地税局及各分局在今后进行项目绩效目标申报时,按照《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》(沪财绩〔2014〕22号)中关于绩效目标设置的相关要求,结合项目目的、工作计划以及预期到达的效果等,科学设置合理的绩效目标与指标,包括绩效指标的相关性、明确性、可衡量性等,有效提高绩效管理水

#### **2. 加强预算编制精细化水平, 确保预算执行效率**

由于本项目共涉及的实施单位较多,上海市地税局应强化项目归口管理以及项目预算编制管理工作。建议每年预算“一上”阶段,首先由各实施单位制定下年度税收宣传工作计划安排,工作计划应明确宣传活动数量、规模以及时间进度,宣传品制作的类型数量,宣传工作相关设施设备或活动用品的型号、数量及采购计划安排等内容。在完成工作计划的基础上填报预算编制申报文本,预算编制可细化至由

明确数量和单价构成的三级明细。此外在项目实施过程中，应加大财务监控力度，对于当年无法执行的项目应及时进行预算调整，确保预算执行率，提高财政资金的使用效益。

### **3. 制定并健全管理实施细则，完善绩效考核机制**

建议上海市地税局根据《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》（国税发〔2008〕19号）等上级文件规定，结合本市税收宣传工作实际情况，合理制定市本级的税收宣传工作管理办法或实施细则，应对纳税服务宣传专项的资金使用范围、税收宣传内容要求、市局及各分局的职责分工、岗位人员要求、档案管理、业务监督管理及考核评估等做出明确的规定。在完善管理制度的基础上，建议市地税局完善绩效考核机制，通过定性考核与定量考核相统一的方式，结合问卷调查、座谈会等不同的方式对各单位年度税收宣传工作的进行考核评估，促进税收宣传工作的健康可持续发展。

附件：1. 2017 年纳税服务宣传专项预算安排情况表

单位：元

单位	二级明细	三级明细	单价	数量	明细金额	预算金额
上海市地方税务局(本级)	政府信息公开、政务公开专项	政务公开通知单	200000	1	200000	8194000
	税务网站专项	短信平台与运营	240000	1	240000	
		网站图片、动画制作	200000	1	200000	
	纳税宣传月	报纸、网站刊登	200000	1	200000	
		广告制作服务费	200000	1	200000	
		视频、动漫制作费	200000	1	200000	
		宣传品资料费	100000	1	100000	
	税务志鉴专项	初稿印刷费	100000	1	100000	
		税务志编辑和编撰	60000	1	60000	
		专家咨询、评审	120000	1	120000	
	纳税宣传	大企业软件服务费	50000	1	50000	
		宣传品、资料印刷	650000	1	650000	
	微博专项	各项专题活动	250000	1	250000	
		特约评论员聘用	100000	1	100000	
		微博优秀联络员	50000	1	50000	
		微博专家顾问咨询	50000	1	50000	

单位	二级明细	三级明细	单价	数量	明细金额	预算金额
	市政府志编纂专项	聘用人员费用	36000	1	36000	
		市政府编辑编审费	60000	1	60000	
		市政府志印刷费	50000	1	50000	
		市政府志专家咨询费	40000	1	40000	
		资料、研讨会等	28000	1	28000	
	信访工作专项	全国信访系统	100000	1	100000	
		维稳相关工作	100000	1	100000	
		信访工作培训费	10000	1	10000	
	办税服务厅设施购置经费	自助办税终端购置	5000000	1	5000000	
上海市地方税务局黄浦区分局	税法宣传月活动经费	税法宣传月活动经费	320000	1	320000	1100000
	纳税人培训经费	纳税人培训经费	340000	1	340000	
	宣传公告费	宣传公告费	240000	1	240000	
	纳税服务宣传法经费	纳税服务宣传法经费	200000	1	200000	
上海市地方税务局静安区分局	税法宣传月活动经费	会场费	50000	3	150000	1300000
		媒体公告费	50000	3	150000	
		资料费	50000	2	100000	
	纳税人培训经费	会场费、讲课费	14000	5	70000	
		会场费、资料费	30000	2	60000	
		纳税人学校网站	70000	1	70000	

单位	二级明细	三级明细	单价	数量	明细金额	预算金额
	办税服务厅设施	办税服务卡读卡器	1000	40	40000	
		叫号机硬件更新	30000	2	60000	
		满意度评价器	50000	2	100000	
	宣传公告费	媒体公告费	10000	10	100000	
		设计制作	40000	5	200000	
		宣传资料费	100000	2	200000	
上海市地方税务局徐汇区分局	税法宣传月活动经费	会场租用费	50000	1	50000	800000
		制作费	50000	1	50000	
		资料费	20000	1	20000	
	纳税人培训经费	会场租用费	50000	1	50000	
		讲课费	100000	1	100000	
		资料费	20000	1	20000	
	宣传公告费	媒体公告费	100000	1	100000	
		宣传资料费	10000	1	10000	
		制作费	50000	1	50000	
	办税服务厅设施购置经费	大厅窗口双屏等改造	8000	25	200000	
		购置便民服务设施	800	50	40000	
		设备维修维护费	10000	1	10000	
	委托第三方测评	委托第三方测评	100000	1	100000	



单位	二级明细	三级明细	单价	数量	明细金额	预算金额
上海市地方税务局浦东新区分局	宣传公告费	媒体公告费	280000	1	280000	2950000
		日常宣传费	480000	1	480000	
		宣传公告栏日常维护	160000	1	160000	
	办税服务厅服务经费	办税服务厅服务经费_1	100000	1	100000	
		办税服务厅服务经费_2	100000	1	100000	
	纳税人学校及市民讲坛	场租费	4000	50	200000	
		资料费及杂费	50000	1	50000	
	局报编辑费	劳务费	150000	1	150000	
		印刷费	180000	1	180000	
	业务培训	电子申报网上认证培训	20	25000	500000	
		网上办税平台维护	50000	1	50000	
新版企业办税员培训		50	14000	700000		
上海市地方税务局长宁区分局	税法宣传月活动经费	会场租用费	40000	1	40000	900000
		资料费	320000	1	320000	
	纳税人培训经费	新版企业培训	70000	1	70000	
	办税服务厅设施	叫号系统维护	20000	1	20000	
	宣传公告费	媒体公告费	50000	1	50000	
		宣传资料费	400000	1	400000	
上海市地方税务局杨浦区分局	税法宣传月活动经费	资料费	50000	1	50000	1100000
	纳税人培训经费	讲课费	300000	1	300000	
		资料费	80000	1	80000	

单位	二级明细	三级明细	单价	数量	明细金额	预算金额
	宣传公告费	服务标识制作	50000	1	50000	
		宣传资料费	20000	1	20000	
	办税服务厅设施	大厅屏幕更换	600000	1	600000	
上海市地方税务局虹 口区分局	税法宣传月活动经费	光盘制作费	50000	1	50000	1300000
		媒体公告费	20000	1	20000	
		税法宣传纪念品	50000	1	50000	
		资料费	20000	1	20000	
	宣传公告费	税企互动平台	130000	1	130000	
		宣传资料费	550000	1	550000	
	纳税人培训经费	会场费	150000	1	150000	
		劳务费	120000	1	120000	
		资料费	50000	1	50000	
	办税服务厅设施	标牌制作费	100000	1	100000	
叫号系统维护费		60000	1	60000		
上海市地方税务局普 陀区分局	税法宣传月活动经费	会场租用费	80000	1	80000	1000000
		制作费	30000	1	30000	
		资料费	40000	1	40000	
	纳税人培训经费	会场租用费	30000	1	30000	
		师资劳务费	180000	1	180000	
		资料费	40000	1	40000	

单位	二级明细	三级明细	单价	数量	明细金额	预算金额
	宣传公告费	媒体公告费	50000	1	50000	
		宣传资料费	450000	1	450000	
	办税服务厅用品	办税服务厅用品	100000	1	100000	
上海市地方税务局宝山区分局	税法宣传月活动经费	税法宣传品	120000	1	120000	1000000
	纳税人培训经费	12366、办税服务	300000	1	300000	
		资料费	85000	1	85000	
	宣传公告费	媒体公告费	210000	1	210000	
宣传资料		285000	1	285000		
上海市地方税务局嘉定区分局	纳税人培训经费	会场租用费	150000	1	150000	1200000
		其他	150000	1	150000	
		资料费	100000	1	100000	
	宣传公告费	宣传资料费	178000	1	178000	
	税法宣传月活动经费	其他	50000	1	50000	
		资料费	100000	1	100000	
办税服务厅设施	ARM 机	58000	9	522000		
上海市地方税务局闵行区分局	税法宣传月活动经费	宣传版面制作费	45000	1	45000	900000
		宣传活动场地费	5000	1	5000	
		宣传品、宣传册	100000	1	100000	
	纳税人学堂建设费	培训场地租用费	60000	1	60000	
		师资课酬	60000	1	60000	

单位	二级明细	三级明细	单价	数量	明细金额	预算金额		
		网络费	10000	1	10000			
		资料费	20000	1	20000			
	宣传公告费	大企业管理宣传费	20000	1	20000			
		大企业管理资料费	10000	1	10000			
		媒体公告费	10000	1	10000			
		纳税人信用等级	20000	1	20000			
		其他税收宣传	70000	1	70000			
		宣传资料购买费	10000	1	10000			
		宣传资料印刷费	80000	1	80000			
		办税服务经费	办税服务宣传板	50000	1		50000	
	便民用品		40000	1	40000			
	标志标牌更新		50000	1	50000			
	宣传用品		30000	1	30000			
	应急预案相关费用		20000	1	20000			
	自助办税服务	ARM 机建设及维护	120000	1	120000			
		自助版谁去建设	70000	1	70000			
	上海市地方税务局奉 贤区分局	税法宣传月活动费	资料费	500000	1		500000	1200000
		纳税人培训经费	会场租用费	100000	1		100000	
			资料费	200000	1		200000	
宣传公告费		媒体公告费	150000	1	150000			

单位	二级明细	三级明细	单价	数量	明细金额	预算金额
		宣传资料费	250000	1	250000	
上海市地方税务局金山分局	税法宣传月活动经费	宣传版面制作费	50000	1	50000	940000
	纳税人培训经费	会场租用费	30000	1	30000	
		其他	15000	1	15000	
		资料费	35000	1	35000	
	宣传公告费	媒体公告费	50000	1	50000	
		纳税人信用等级	50000	1	50000	
		其他税收宣传	300000	1	300000	
	办税服务厅设施购置经费	标牌制作费	270000	1	270000	
叫号系统维护费		140000	1	140000		
上海市地方税务局青浦分局	税法宣传月活动经费	会场费	20000	5	100000	1200000
		媒体公告费	10000	5	50000	
		资料费	100	500	50000	
	纳税人培训经费	会场费	10000	5	50000	
		劳务费	800	50	40000	
		资料费	100	1450	145000	
	税务宣传设备购置	ARM 机专用扫描仪	6500	30	195000	
		POE 交换机	10000	5	50000	
		台式计算机	8000	20	120000	
	宣传公告费	媒体公告费	10000	10	100000	

单位	二级明细	三级明细	单价	数量	明细金额	预算金额
		宣传资料费	100	3000	300000	
上海市地方税务局松江分局	纳税服务经费	ARM 机驻员服务费	120000	1	120000	1490000
		视频专题网站维护	600000	1	600000	
	纳税人培训经费	纳税人学校培训费	600000	1	600000	
		手机微信维护	170000	1	170000	
上海市地方税务局崇明分局	税法宣传月活动经费	劳务费	50000	1	50000	1200000
		税法知识竞赛奖品	50000	1	50000	
		资料费	40000	1	40000	
	纳税人培训经费	会场租用费	50000	1	50000	
		其他	40000	1	40000	
		师资费	50000	1	50000	
		资料费	40000	1	40000	
	办税服务厅设施购置经费	激光打印机	5000	10	50000	
		空调	12000	15	180000	
		其他设备	70000	1	70000	
		视频监控存储	50000	2	100000	
		台式计算机	6000	40	240000	
	宣传公告费	媒体公告费	20000	1	20000	
		宣传资料费	80000	1	80000	
		邮寄费	140000	1	140000	
上海市地方税务局第二分局	税法宣传月活动经费	会场租用费	10000	1	10000	250000
		宣传品	50000	1	50000	

单位	二级明细	三级明细	单价	数量	明细金额	预算金额
	宣传公告费	印刷费	10000	1	10000	
		资料费	30000	1	30000	
		图文制作费	40000	1	40000	
		宣传品	80000	1	80000	
		宣传资料费	30000	1	30000	
上海市地方税务局第三分局	税法宣传活动经费	彩色激光打印机	5000	4	20000	1000000
		宣传品	50000	1	50000	
		印刷费	50000	2	100000	
	纳税人培训和服务	便携式计算机	10000	30	300000	
		差旅费	12500	4	50000	
		纳税人课堂	25000	4	100000	
	办税服务厅设备购置	大厅零星装修	127500	2	255000	
		激光打印机	5000	10	50000	
		金税专用扫描仪	7500	10	75000	
上海市地方税务局第七分局	知识库建设专项	服务外包费	500000	1	500000	2800000
	纳税服务质效专项	12366 纳税服务热线日常监测费	300000	1	300000	
	税法宣传品制作	印刷费	200000	1	200000	
	税收文化展厅专项	展项更新维护费	300000	1	300000	
	税收宣传视频影视	12366 宣传片拍摄	100000	1	100000	
		多媒体影片制作	500000	1	500000	
		税收宣传视频影片制作	900000	1	900000	

单位	二级明细	三级明细	单价	数量	明细金额	预算金额
上海市地方税务局第一稽查局	税法宣传月活动经费	税法宣传月活动经费	100000	1	100000	100000
上海市地方税务局第四稽查局	税法宣传月活动经费	税法宣传品	30000	1	30000	100000
		税法宣传、场地租赁	20000	1	20000	
	宣传公告费	媒体公告及宣传	25000	1	25000	
		宣传资料费及其他	25000	1	25000	
上海市地方税务局第五稽查局	税法宣传月活动经费	会场费	5000	1	5000	100000
		宣传用品	60000	1	60000	
		资料费	5000	1	5000	
	纳税人培训经费	会场费	2000	5	10000	
		宣传用品	2000	5	10000	
		资料费	2000	5	10000	
上海市地方税务局第六稽查局	税法宣传月活动经费	进企业、社区宣传	30000	1	30000	100000
		宣传资料、光盘	50000	1	50000	
	宣传公告费	日常宣传栏制作	20000	1	20000	
上海市地方税务局自由贸易试验区分局	税法宣传月活动经费	短信费	140000	1	140000	550000
	办税服务厅设施运费	办税服务系统运维	100000	1	100000	
		资料费	40000	1	40000	
	纳税人学校	场地费	130000	1	130000	
		讲课费	120000	1	120000	
		资料费	20000	1	20000	



附件：2. 绩效评价综合表

评价指标	权重	指标解释	数据来源	评分标准	业绩值	得分
A 项目决策	10	---	---	---	---	8
A1 项目立项	6	---	---	---	---	6
A11 战略目标适应性	2	考察项目与上海市税务部门发展战略目标的适应性	政策文件	能够支持上海市税务部门战略目标的实现，且符合发展政策和优先发展重点，得满分；有1项不符合，扣1分；扣完为止	与上海市地税局战略目标相适应	2
A12 立项依据充分性	2	考察项目立项是否有充分的依据，符合国家、本市的相关规定	政策文件	符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策，与项目实施单位或委托单位职责密切相关，得满分；有1项不符合，扣1分；扣完为止	依据充分	2
A13 项目立项规范性	2	考察项目的申请、设立过程是否符合相关要求，反映和考核项目立项的规范情况	政策文件	项目按照规定的程序申请设立，所提交的文件、材料符合相关要求的，得满分；有1项不符合，扣1分；扣完为止	立项规范	2

评价指标	权重	指标解释	数据来源	评分标准	业绩值	得分
A2 项目目标	4	---	---	---	---	2
A21 绩效目标合理性	2	考察绩效目标的合理性,是否符合项目实际情况	绩效目标申报表	①本项目已填报绩效目标申报表,得1分,若未填报绩效目标申报表但能从工作计划中总结出绩效目标,得0.5分; ②项目与其产出和效果符合正常的业绩水平,得1分。	不够合理	1
A22 绩效指标明确性	2	考察绩效目标设置的明确性,是否清晰、明确可衡量	绩效目标申报表	①将项目绩效目标细化分解为具体绩效指标,得1分; ②绩效指标清晰、可衡量,得0.5分; ③与项目年度的年度计划相对应,符合正常的业绩水平,得0.5分。	不够明确	1
B 项目管理	30	---	---	---	---	23
B1 投入管理	6	---	---	---	---	2

评价指标	权重	指标解释	数据来源	评分标准	业绩值	得分
B11 预算执行率	3	考察项目预算执行进度;预算执行率=(当年实际支出数/当年预算数)*100%	数据采集基础表及资金凭证	此项指标以100%为满分,每低于一个百分点,减少分值得参考权重分的3.33%,指标低于70%,得0分。	67.53%	0
B12 预算编制合理性	3	考察预算编制是否有充分的依据,编制是否有所细化,合理,符合行业标准	数据采集基础表及访谈	①预算编制细化至三级项目预算,得1分 ②预算编制有明确的数量及单价,得1分; ③预算编制参考了行业标准或文件标准或往年预算执行情况,得1分。	不够合理	2
B2 财务管理	12	---	---	---	---	11
B21 资金使用情况	4	考察项目资金使用是否符合相关财务管理制度的规定;资金拨付是否有完整审批程序和手续,是否符合项目预算批复或合同规定的用途;是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出、账目不明晰等情况	查账、审账	①项目资金使用符合国家财经法规以及部门财务管理制度的相关规定,得1分; ②资金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,得1分; ③不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况,得2分。	资金使用合规	4

评价指标	权重	指标解释	数据来源	评分标准	业绩值	得分
B22 财务管理制度健全性	4	考察本项目财务制度是否健全,各地税分局是否建立完善的内部财务管理制度,制度是否完整、科学、合理	财务管理制度	①已制定或具有相应的预算、收入及支出制度或管理办法,得2分; ②财务或项目资金管理办法完整、科学、合理,得1分; ③符合财务会计制度的规定,得1分。	财务制度健全	4
B22 财务监控有效性	4	考察项目单位是否对资金使用进行了必要的财务监控措施	项目资料	①项目单位制定了资金使用范围或资金使用计划,得2分; ②资金使用过程中采取了审批流程,得1分。 ③资金使用后有相关审计或绩效评价等必要的财务检查措施,得1分。	不够有效	3
<b>B3 项目实施</b>	<b>12</b>	<b>---</b>	<b>---</b>	<b>---</b>	<b>---</b>	<b>10</b>
B31 项目管理制度健全性	4	考察各项管理制度是否健全	政策文件、项目资料	①制定了相应的管理制度,得1分; ②管理制度健全、完整、可执行,得3分。	不够健全	3

评价指标	权重	指标解释	数据来源	评分标准	业绩值	得分
B32 项目管理执行有效性	4	考察项目实施是否符合相关业务管理规定,管理制度是否有效执行	项目资料	项目实施符合相关业务管理规定,且执行有效,得满分;虽有执行但不符合相关业务管理规定,扣2分;既不执行也不符合相关业务管理规定,不得分	执行有效	4
B33 沟通机制情况	4	考察各部门之间的沟通情况是否顺畅	社会调查	建立了沟通机制且各分局与各分局征管税务所之间、各分局部门之间沟通顺畅,得满分;建立了沟通机制并有效执行,但在宣传活动计划、实施及开展等环节每有1项不了解,扣一分;扣完为止。	沟通不够完全	3
C 项目绩效	60	---	---	---	---	50.02
C1 项目产出	30	---	---	---	---	25.02

评价指标	权重	指标解释	数据来源	评分标准	业绩值	得分
C11 纳税宣传月活动覆盖率	8	纳税宣传月活动覆盖率=实际完成的纳税宣传月活动数/计划完成的纳税宣传月活动数*100%	基础数据采集表、社会调查	此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 1%。	100%	8
C12 日常宣传内容覆盖率	6	日常宣传内容覆盖率=实际发生的日常宣传内容数/规定应做到的宣传内容数*100%	基础数据采集表、社会调查	此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 1%。	100%	6
C13 办税服务大厅设施购置率	6	考察办税服务大厅设施购置是否按计划及时完成。办税服务大厅设施购置率=办税服务大厅设施购置实际支出金额/办税服务大厅设施购置预算金额*100%	基础数据采集表、社会调查	此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 1%。	17.08%	1.02
C14 宣传渠道覆盖率	7	考察宣传渠道的覆盖情况。宣传渠道覆盖率=实际开展宣传的渠道数量/规定要开展宣传的渠道数量*100%	基础数据采集表、社会调查	此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 1%。	100%	7
C15 税务网站抽查完成率	3	考察税务网站抽查情况。税务网站抽查完成率=实际完成的税务网站抽查次数/规定要开展的税务网站抽查次数*100%	基础数据采集表、社会调查	此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 1%。	100%	3

评价指标	权重	指标解释	数据来源	评分标准	业绩值	得分
C2 项目效益	30	---	---	---	---	25
C21 网站宣传效果	4	考察税务网站宣传效果	基础数据采集表、社会调查	与 2016 年比较，4 项指标全部提升，得满分；每有 1 项下降，扣 1 分，扣完为止。	较 2016 年有 2 项指标下降	2
C22 微博宣传效果	3	考察税务微博宣传效果	基础数据采集表、社会调查	与 2016 年比较，3 项指标全部提升，得满分；每有 1 项下降，扣 1 分，扣完为止。	较 2016 年有 3 项指标下降	0
C23 微信宣传效果	3	考察税务微信宣传效果	基础数据采集表、社会调查	与 2016 年比较，3 项指标全部提升，得满分；每有 1 项下降，扣 1 分，扣完为止。	较 2016 年 3 项指标提升	3

评价指标	权重	指标解释	数据来源	评分标准	业绩值	得分
C24 长效管理制度健全性	3	考察是否建立了相关的长效管理制度	基础数据采集表、社会调查	上级文件规定的各项长效管理制度健全，得满分；每缺失1项，扣1分；扣完为止。	健全	3
C25 办税效率提升情况	5	根据问卷调研数据考察办税效率提升情况	社会调查	此项指标以100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的1%。	100%	5
C26 办税人员满意度	6	考察管理人员的满意情况	社会调查	此项指标以85%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的4%，低于60%得0分。	86%	6
C27 参加活动人员满意度	6	考察协税护税人员的满意情况	社会调查	此项指标以85%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的4%，低于60%得0分。	91%	6
总分	100	---	---	---	---	81.02



## 附件：3. 满意度报告

### 2017 年纳税服务宣传专项项目

#### 办税人员满意度报告

为客观测定 2017 年纳税服务宣传的社会效果，本次绩效评价根据公共财政理论原理引入“满意度”指标，对办税人员展开满意度调查。

#### 一、研究设计

##### （一）调查对象与调查方法

本次满意度调查的调查对象为办税人员。本次问卷调查采取随机抽查的方法，对全市 10 家地税局的管理人员进行问卷调查。本次社会调查共发放问卷 60 份，有效问卷回收率为 100%。

##### （二）调查问卷设计

社会调查问卷主要分为三部分，第一部分为基本信息，主要了解办税人员的基本信息；第二部分为办税人员的满意度问题，包括对办税窗口所需材料数量，办税流程繁琐度，ARM 机使用难易度的满意度评价；第三部分为办税人员的意见和建议，通过开放式问答搜集，涵盖各个方面。

#### 二、调查结果分析

##### （一）基本问题

##### 1. 问题一：您认为在最近两年里办税效率是否有所提升？

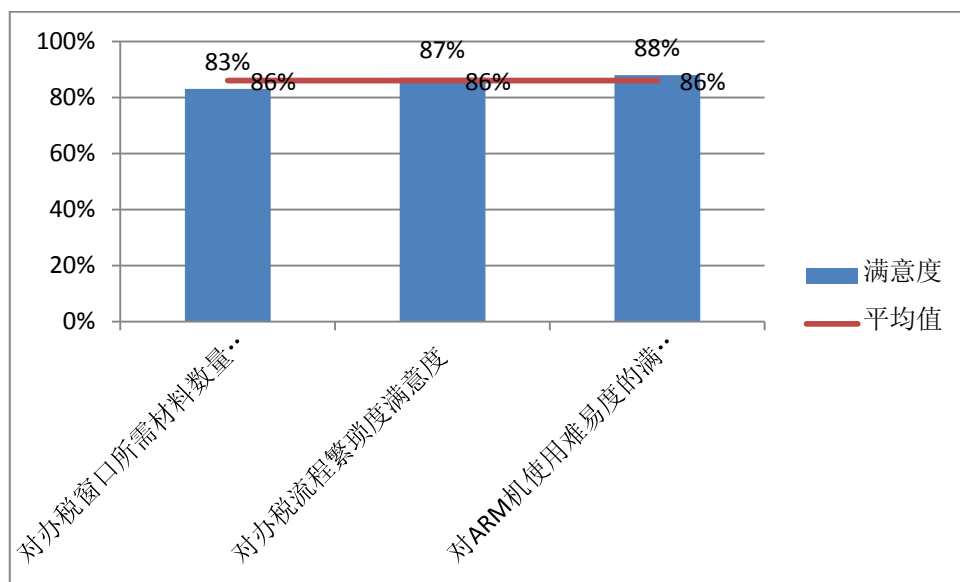
在 60 份有效问卷中，所有问卷均认为在最近两年里办税效率得到了提升。

##### （二）满意度问题

在满意度问卷中，主要设计了对办税窗口所需材料数量，办税流

程繁琐度，ARM机使用难易度，共3个问题。

办税人员对2017年纳税服务宣传专项项目的整体满意度为86%，其中对办税窗口所需材料数量满意度为83%，对办税流程繁琐度满意度为87%，对ARM机使用难易度的满意度为88%。



从满意度情况可以看出，办税人员对各方面的满意度均较高，对办税工作便利度满意程度较高。

## 2017 年纳税服务宣传专项项目

### 参与活动人员满意度报告

为客观测定 2017 年纳税服务宣传的社会效果，本次绩效评价根据公共财政理论原理引入“满意度”指标，对协税护税人员展开满意度调查。

#### 一、研究设计

##### （一）调查对象与调查方法

本次满意度调查的调查对象为协税护税人员。本次问卷调查采取随机抽取的方法，对上海交大参与纳税宣传月活动的人员进行问卷调查。本次社会调查共发放问卷 50 份，回收有效问卷 47 张，有效问卷回收率为 94%。

##### （二）调查问卷设计

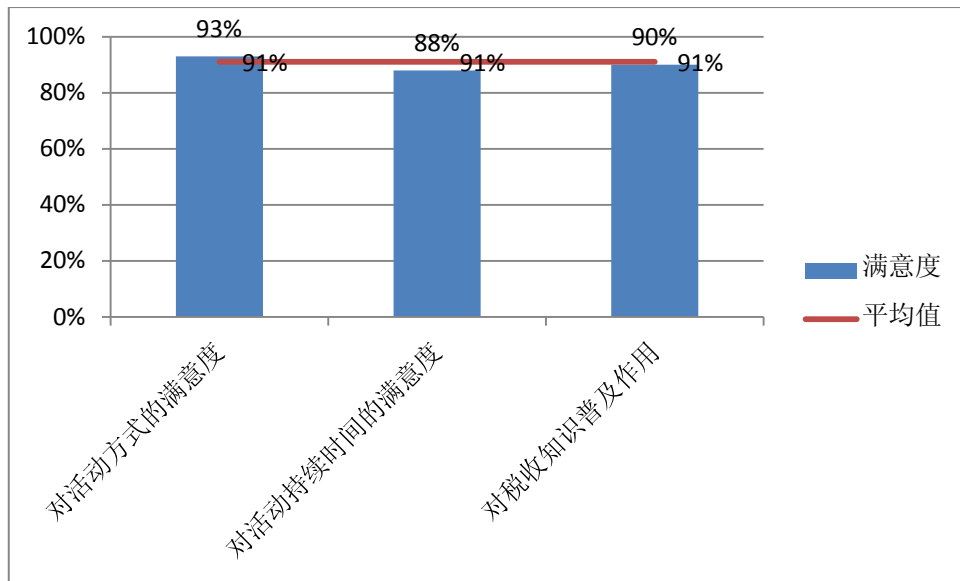
社会调查问卷主要分为三部分，第一部分为基本信息，主要了解参与活动人员参与活动的方式；第二部分为参与活动人员的满意度问题，包括对活动方式的满意度，活动持续时间的满意度，活动对税收知识普及作用的满意度；第三部分为参与活动人员的意见和建议，通过开放式问答搜集，涵盖各个方面。

#### 二、调查结果分析

##### （一）满意度问题

在满意度问卷中，主要设计了对活动方式的满意度，活动持续时间的满意度，活动对税收知识普及作用的满意度，共 3 个问题，

参与活动人员对 2017 年纳税服务宣传专项项目的整体满意度为 91%，其中活动方式的满意度为 93%，对活动持续时间的满意度为 88%，对税收知识普及作用的满意度为 90%。



从满意度情况可以看出，参与活动人员对各方面的满意度均较高。纳税宣传月的活动起到了其对增强税收知识宣传，加强纳税人纳税意识的效果。

## 附件：4. 访谈报告

### 2017 年纳税服务宣传专项项目访谈报告

受上海市地方税务局的委托，蓄隆信息管理咨询（上海）有限公司对 2017 年纳税服务宣传专项项目进行绩效评价。根据项目绩效评价的设计，对各地税局管理人员及财务人员进行访谈，作为此次绩效评价的重要组成部分。

此次访谈对象包括各地税局管理人员及财务人员。针对 2017 年纳税服务宣传专项项目的背景、内容、资金、管理、实施情况等问题进行访问和了解。

**1. 请您简要谈谈本项目的背景，从哪一年开始实施，是否为经常性项目？**

纳税服务宣传分为好几部分，其中每年共同举行的纳税宣传月活动是从 92 年开始，从中央到地方开始举办的一项纳税宣传活动，往常局里也有做纳税方面的宣传，比如对每年新老政策的宣传。纳税服务宣传本来就是局里的职责之一，从地税局建立开始就有了这个项目。是经常性项目。

**2. 请您谈谈本项目的目的？**

增大税收的宣传度，提高税务知识的普及度，增强纳税人的纳税意识，并通过 ARM 机提高纳税服务的效率，提高纳税服务的质量，确保办税工作的效率。

**3. 关于本项目的预算是如何编制的，具体的测算依据是什么？**

因为每年活动无法量化，预算是根据以往情况来编制的。

**4. 请您简要谈谈本项目资金支付流程？**

纳税服务宣传专项这个项目所有资金都是财政授权拨付，财政按照各局申请额度进行拨款，各局每年按照自己实际资金使用情况来决

定一段时间内是否申请拨款，申请拨款的时间和额度都不一样，按照他们自身情况来。资金拨付后，各局根据自己项目实施内容，或者与供应商签合同，也或者通过自行采购的方式对资金支出。

附件：5. 工作底稿

A11 “战略目标适应性” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指标解释	考察项目与上海市税务部门发展战略目标的适应性
指标权重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由：反应项目是否支持部门目标的实现
评价标准	指标标杆值：项目能够支持上海市税务部门战略目标的实现，且符合发展政策和优先发展重点
	指标标杆值依据：项目与上海市各分局战略目标完全吻合
	指标评分细则：能够支持上海市税务部门战略目标的实现，且符合发展政策和优先发展重点，得满分；有 1 项不符合，扣 1 分；扣完为止
数据来源	政策文件
评价结果	指标评分计算过程及依据：税收宣传是税务机关围绕税收政策、办税流程等内容开展的告知活动，是税务机关为纳税人服务的重要形式和载体，是增强公民纳税意识、提高纳税人的税法遵从度以及构建和谐征纳关系的重要举措。同时，《上海市国家税务局 上海市地方税务局 2017 年重点工作》提出的“有序推进税收普法宣传教育协同共治。会同司法和教育部门，按照合作框架协议，围绕税收普法共建，编制发放税收宣传资料，将税收宣传延伸到基层社区... 开创税收法治宣传教育协同共治新局面。”因此，本项目目的与上海市税务部门战略目标完全吻合，该指标得满分。
	指标得分：2 分





## A12 “立项依据充分性”底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察项目立项是否有充分的依据，符合国家、本市的相关规定
指 标	指标权重：2 分
权 重	指标权重设定的依据、理由：项目立项的相关要求
评 价 标 准	指标标杆值：立项依据充分，得满分
	指标标杆值依据：项目有立项政策依据或立项理由充足
	指标评分细则：符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策，与项目实施单位或委托单位职责密切相关，得满分；有 1 项不符合，扣 1 分；扣完为止
数 据 来 源	社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：2001 年正式颁布实施的《税收征管法》以法律形式规定了税务机关在税收宣传方面的义务和责任：“税务机关应当广泛宣传税收法律、行政法规、普及纳税知识，无偿地为纳税人提供纳税咨询服务。”国家税务总局先后下达了《国家税务总局税收宣传管理工作管理暂行规定》（国税发〔2008〕19 号）、《国家税务总局办公厅关于进一步加强税法宣传的通知》（国税办发〔2009〕65 号）等文件，对各级税务机关开展税收宣传工作予以指导意见。而根据《国家税务总局关于印发〈国家税务局系统机构改革意见〉的通知》（国税发〔2008〕104 号）精神，上海市地税局主要职责包括“贯彻执行税收法律法规、部门规章及规范性文件，并结合本地实际情况，研究制定具体的实施办法。承办国家税务总局和上海市委、市政府交办的其他工作。”因此，本项目立项符合国家法律法规和党委政府决策，并与上海市地税局的单位职责密切相关，立项依据充分，该指标得满分。
	指标得分：2

### A13 “项目立项规范性” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察项目的申请、设立过程是否符合相关要求，反映和考核项目立项的规范情况
指 标 权 重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由：这个指标考察项目立项的规范性
评 价 标 准	指标标杆值：项目立项申请符合相关要求或规定，得满分
	指标标杆值依据：项目的定位明确、依据充分
	指标评分细则：项目按照规定的程序申请设立，所提交的文件、材料符合相关要求的，得满分；有 1 项不符合，扣 1 分；扣完为止
数 据 来 源	政策文件
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：2017 年纳税服务宣传专项属于经常性项目，自 1992 年起设立并列入上海市地税局年度部门预算。每年由上海市地方税务局财务处室按照年度部门预算编制的有关规定和程序，汇总市局本级及各分局上报的项目申报文本，编报部门项目支出预算报送市财政部门。立项申请符合相关要求，提交的文件及材料符合规定，故该项目立项规范，该指标得满分。
	指标得分：2

## A21 “绩效目标合理性” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察绩效目标的合理性，是否符合项目实际情况
指 标 权 重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由：反映绩效目标设置是否合理，是重要的项目决策指标
评 价 标 准	指标标杆值：项目设置了绩效目标，体现了具体的目标值，符合正常业绩水平和可实现性，得满分
	指标标杆值依据：市财政局对于预算绩效管理的要求
	指标评分细则：①本项目已填报绩效目标申报表，得 1 分，若未填报绩效目标申报表但能从工作计划中总结出绩效目标，得 0.5 分；②项目与其产出和效果符合正常的业绩水平，得 1 分
数 据 来 源	绩效目标申报表
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：项目组查阅了各地税分局在进行预算申报时填写的《绩效目标申报表》，所有地税分局均填报了《绩效目标申报表》，分局填报的项目总目标和年度绩效目标与上表内容相类似，可以发现，各单位填报的绩效目标不够合理，未能体现项目的预期产出效益和效果，根据评分标准，该指标得 1 分。
	指标得分：1 分

## A22 “绩效目标明确性” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察绩效目标设置的明确性，是否清晰、明确可衡量
指 标 权 重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由：反映绩效目标设置是否准确，是重要的项目决策指标
评 价 标 准	指标标杆值：将项目绩效目标细化分解为具体绩效指标，与项目年度的年度计划相对应，符合正常的业绩水平和可实现性，得满分
	指标标杆值依据：市财政局对于预算绩效管理的要求
	指标评分细则：①将项目绩效目标细化分解为具体绩效指标，得 1 分； ②绩效指标清晰、可衡量，得 0.5 分； ②与项目年度的年度计划相对应，符合正常的业绩水平，得 0.5 分。
数 据 来 源	绩效目标申报表
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：项目组查阅了各地税分局在进行预算申报时填写的《绩效目标申报表》，所有地税分局均填报了《绩效目标申报表》，分局填报的绩效指标与上表内容相类似，可以发现，各单位填报的绩效指标除市地税局以外，均不够细化和清晰，缺少与项目年度任务数或计划数相对应的，根据评分标准，该指标得 1 分。
	指标得分：1 分

## B11 “预算执行率”底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	预算执行率=（当年实际支出数/当年预算数）*100%
指 标 权 重	指标权重：3分  指标权重设定的依据、理由：财政预算执行率反映财政预算编制的科学和执行情况
评 价 标 准	指标标杆值：此项指标以 100%为满分  指标标杆值依据：财政预算的基本要求  指标评分细则：此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值得参考权重分的 3.33%，指标低于 70%，得 0 分。
数 据 来 源	预算批复文件、记账凭证
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：2017 纳税服务宣传专项项目预算总额为 3287.4 万元，截至 2017 年底，本项目实际支出 2219.64 万元，预算执行率为 67.52%，低于 70%的及格线，该指标不得分。  指标得分：0 分

## B12 “预算编制合理性” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察预算编制是否有充分的依据，编制是否有所细化，合理，符合行业标准
指 标 权 重	指标权重：3 分  指标权重设定的依据、理由：预算编制是财政资金使用的重要依据
评 价 标 准	指标标杆值：项目预算依据充分，报告单价符合行业标准，得满分  指标标杆值依据：财政资金管理的基本要求  指标评分细则：①预算编制细化至三级项目预算，得 1 分 ②预算编制有明确的数量及单价，得 1 分； ③预算编制参考了行业标准或文件标准或往年预算执行情况，得 1 分。
数 据 来 源	资金明细账、记账凭证
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：项目组核对了各地方税务局上报的预算明细，发现虽然所有地方税务局均将预算编制层级包括了二级构成和三级明细，但三级明细没有提供合理、细化、有依据的单价、数量；因此各项目的预算明细金额的测算存在随意性，缺乏清晰明确的编制依据，该指标得 2 分。  指标得分：2 分

## B21 “资金使用情况” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察项目资金使用是否符合相关财务管理制度的规定；资金拨付是否有完整审批程序和手续；是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出、账目不明晰等情况
指 标 权 重	指标权重：4 分  指标权重设定的依据、理由：反应资金使用是否符合相关规定
评 价 标 准	指标标杆值：项目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、序列支出等情况，得满分  指标标杆值依据：财政资金使用的基本要求  指标评分细则：①项目资金使用符合国家财经法规以及部门财务管理制度的相关规定，得 1 分；②资金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，得 1 分；③不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，得 2 分。
数 据 来 源	资金明细账
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：本项目由各地税局根据用款计划，通过授权支付，向服务供应商拨付资金，项目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，资金拨付有完整的审批程序和手续。根据项目组的合规性检查，本项目资金使用符合预算批复的用途，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，该指标得满分。  指标得分：4 分

## B22 “财务管理制度健全性” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察本项目财务制度是否健全，项目单位是否建立完善的内部财务管理制度，制度是否完整、科学、合理
指 标 权 重	指标权重：4 分  指标权重设定的依据、理由：财务管理制度是保障项目顺利实施的基础
评 价 标 准	指标标杆值：已制定或具有相应的财务或项目资金管理办法，财务或项目资金管理办法完整、科学、合理，符合财务会计制度的规定，得满分  指标标杆值依据：项目本身的要求，需要有非常健全的制度  指标评分细则：①已制定或具有相应的预算、收入及支出制度或管理办法，得 2 分；②财务或项目资金管理办法完整、科学、合理，得 1 分；③符合财务会计制度的规定，得 1 分。
数 据 来 源	项目资金管理制度
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：各地税局均制定了财务管理制度，财务管理制度中均明确了经费开支的审批流程、财务预算管理、固定资产管理、票据管理、政府采购及合同管理的相关规定，包含了预算、收入及支出的财务管办法，且财务管理制度均完整、科学、合理，符合财务会计制度的规定，故该指标得满分。  指标得分：4 分



## B23 “财务监控有效性” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察上海市地税局及各分局是否采取了必要的监控措施或手段
指 标 权 重	指标权重：4 分  指标权重设定的依据、理由：财务使用需要得到有效监控
评 价 标 准	指标标杆值：已制定或具有相应的监控机制，采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段，按项目进行成本核算，资金使用有有效的成本控制，得满分  指标标杆值依据：有必要的监控措施并得到有效执行  指标评分细则：①项目单位制定了资金使用范围或资金使用计划，得 2 分；②资金使用过程中采取了审批流程，得 1 分。③资金使用后有相关审计或绩效评价等必要的财务检查措施，得 1 分。
数 据 来 源	项目资金管理制度、相关申请批复材料和社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：根据项目组获取的各地税分局资金使用计划情况，各地税分局均在年初制定了预算项目支出计划，在资金使用的过程中，均根据其指定的财务管理制度，经由财务科室审批后拨付资金。但在项目实施过程中，有部分单位的三级明细项目存在无法按照项目支出计划启动并在年内实施完成的情况，也没有根据项目实际执行情况对预算做出相应的调整，影响预算执行，因此财务监控存在一定缺失，该指标得 3 分。  指标得分：3 分

### B31 “项目单位管理制度健全性” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察各项管理制度是否健全。
指 标 权 重	指标权重：4 分  指标权重设定的依据、理由：管理制度是保障项目顺利的基础，制度是否健全很关键
评 价 标 准	指标标杆值：已制定或具有相应的业务或项目管理制度，包含了对外聘人员的几率规定、着装要求、宣传教育等制度，制度  指标标杆值依据：项目自身要求  指标评分细则：①制定了相应的管理制度，得 1 分； ②管理制度健全、完整、可执行，得 3 分。
数 据 来 源	相关文件
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：根据项目组获取的材料，本项目作为经费类项目，在实施过程中主要按照财务管理的相关管理制度执行，经费开支的审批、固定资产管理、票据管理、政府采购及合同管理等相关规定健全。但根据现有资料显示，项目管理主要按照《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》（国税发〔2008〕19 号）、《国家税务总局办公厅关于进一步加强税法宣传的通知》（国税办发〔2009〕65 号）和《国家税务总局关于进一步加强税法宣传工作的意见》（国税函〔2011〕50 号）等文件规定执行。上海市地税局并未制定税收宣传具体实施办法，因此，对于纳税服务宣传专项的资金使用范围、税收宣传内容要求、市局及各分局的职责分工、岗位人员要求、档案管理、业务监督管理及考核评估等均没有明确的规定，项目管理制度不够健全，该指标得 3 分。  指标得分：3 分

## B32 “项目管理制度执行有效性” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察项目实施是否符合相关业务管理规定，管理制度是否有效执行
指 标 权 重	指标权重：4 分 指标权重设定的依据、理由：管理制度是保障项目顺利的基础，是否有效执行很关键
评 价 标 准	指标标杆值：按项目管理制度执行，并进行监督 指标标杆值依据：项目管理要求 指标评分细则：项目实施符合相关业务管理规定，且执行有效，得满分；虽有执行但不符合相关业务管理规定，扣 2 分；既不执行也不符合相关业务管理规定，不得分
数 据 来 源	相关文件
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：本项目作为经费类项目，在实施过程中主要按照财务管理的相关管理制度执行，经费开支的审批、固定资产管理、票据管理、政府采购及合同管理等均按照相关规定执行。此外，项目执行过程中的税收宣传内容和对象、税收宣传活动的开展、税收新闻的采访和发布、税收政策解读、税收网站宣传、税收宣传品制作及发放等工作均符合《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》（国税发〔2008〕19 号）、《国家税务总局办公厅关于进一步加强税法宣传的通知》（国税办发〔2009〕65 号）和《国家税务总局关于进一步加强税法宣传工作的意见》（国税函〔2011〕50 号）等文件的要求。现有的项目管理制度执行有效，该指标得满分。 指标得分：4 分

### B33 “服务内容完整性” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察各部门之间的沟通情况是否顺畅
指 标 权 重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由：各部门间的有效沟通是项目执行的重要条件。
评 价 标 准	指标标杆值：建立了沟通机制且沟通顺畅
	指标标杆值依据：项目基本要求
	指标评分细则：建立了沟通机制且各分局与各分局征管税务所之间、各分局部门之间沟通顺畅，得满分；建立了沟通机制并有效执行，但在宣传活动计划、实施及开展等环节每有 1 项不了解，扣一分；扣完为止。
数 据 来 源	合同文件
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》要求“各级国税局、地税局要密切配合，沟通信息，整合资源，形成合力，提高税收宣传工作实效。”。根据调研发现，上海市地税局与各分局之间在税收宣传工作上建立了沟通机制，主要通过会议形式沟通税收宣传月的工作计划、实施及开展等情况，但在日常宣传工作上仍存在互相不了解工作开展情况的现象，未能形成合力，市局与分局间的沟通机制仍有进一步提升空间，该指标得 3 分。
	指标得分：3 分

## C11 “纳税宣传月活动完成率”底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察服装购置完成情况。纳税宣传月活动覆盖率=实际完成的纳税宣传月活动数/计划完成的纳税宣传月活动数*100%
指 标 权 重	指标权重：8 分  指标权重设定的依据、理由：需要保证各项宣传月活动按计划完成
评 价 标 准	指标标杆值：此项指标以 100%为满分  指标标杆值依据：主管部门要求  指标评分细则：此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 1%。
数 据 来 源	基础数据采集表、社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：2017 年 4 月，根据国税总局下达的活动方案要求，第 26 个纳税宣传月全面启动，全市地税系统的 26 家单位围绕“深化税收改革，助力企业发展”的主题，结合各地特色，积极开展纳税宣传月活动，按计划开展了“税法宣传进课堂”、“12366 局长在线”、“税立方”服务品牌推广、“税企座谈会”、“全市通办共享便利”骑行、“大学生税法主题辩论赛”、“税宣进地铁”、税宣“走出去”8 大主题活动，纳税宣传月活动完成率 100%，该指标得满分。  指标得分：8 分

## C12 “日常宣传内容覆盖率”底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	日常宣传内容覆盖率=实际发生的日常宣传内容数/规定应做到的宣传内容数*100%
指 标 权 重	指标权重：6 分  指标权重设定的依据、理由：反应日常宣传内容的完成情况。
评 价 标 准	指标标杆值：此项指标以 100%为满分  指标标杆值依据：项目要求  指标评分细则：此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 1%。
数 据 来 源	基础数据采集表、社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：根据《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》对税收宣传内容的规定，项目组核对了市地税局及各分局在网站、微博、微信及报刊杂志、办税服务大厅宣传栏等宣传渠道发布的各类宣传信息，实际宣传内容包括：党中央、国务院关于税收工作的方针、政策、重大决策和部署；税收法律、法规和政策及其解读；税收职能作用和基本知识；纳税人的权利和义务；税收工作及税务队伍建设成效；税收工作中的正反典型案例；以及其他税收内容，包括对国际税收制度、惯例和国外税收管理情况的介绍等。日常宣传内容完全覆盖了规定的内容范围，日常宣传内容覆盖率 100%，该指标得满分。  指标得分：6 分

### C13 “办税服务大厅设施购置率” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察办税服务大厅设施购置是否按计划及时完成。办税服务大厅设施购置率=办税服务大厅设施购置实际支出金额/办税服务大厅设施购置预算金额*100%
指 标 权 重	指标权重：6 分  指标权重设定的依据、理由：反应办税服务大厅设施购置情况
评 价 标 准	指标标杆值：此项指标以 100%为满分  指标标杆值依据：项目要求  指标评分细则：此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 1%。
数 据 来 源	基础数据采集表、社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：项目组核对了各地税局的明细账（详见下表），2017 年市地税局及各分局合计安排预算 757.2 万元用于办税服务大厅设施购置，当年实际完成购置办税服务大厅设施 129.34 万元，办税服务大厅设施购置率=129.34/757.2*100%=17.08%，该指标得 1.02 分。  指标得分：1.02 分

## C14 “宣传渠道覆盖率” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察宣传渠道的覆盖情况。宣传渠道覆盖率=实际开展宣传的渠道数量/规定要开展宣传的渠道数量*100%
指 标 权 重	指标权重：7 分  指标权重设定的依据、理由：反应宣传渠道覆盖情况
评 价 标 准	指标标杆值：此项指标以 100%为满分  指标标杆值依据：项目要求  指标评分细则：此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 1%。
数 据 来 源	基础数据采集表、社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：根据国税总局的对于税收宣传的相关要求，税收宣传渠道应涵盖各类新闻媒体包括报刊杂志、电视广播、网站、微博微信、短信、办税服务大厅宣传栏以及学校、企业、街道、社区等各类活动现场等渠道，通过调研核对，上海市地税局及各分局的宣传渠道完全符合以上要求，宣传渠道覆盖率 100%，该指标得满分。  指标得分：7 分



## C15 “税务网站抽查完成率” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察税务网站抽查情况。税务网站抽查完成率=实际完成的税务网站抽查次数/规定要开展的税务网站抽查次数*100%
指 标 权 重	指标权重：3分  指标权重设定的依据、理由：反应税务网站抽查完成情况
评 价 标 准	指标标杆值：此项指标以 100%为满分  指标标杆值依据：项目要求  指标评分细则：此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 1%。
数 据 来 源	基础数据采集表、社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：根据国家税务总局、上海市政府关于开展网站普查季度抽查工作的要求，2017 年上海市地税局对照政府网站普查指标，积极组织落实，对上海税务网站、下属分局子网站及网页开展了三次季度集中普查，税务网站检查完成率 100%，该指标得满分。  指标得分：3分

## C21 “网站宣传效果” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察税务网站宣传效果
指 标 权 重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由：反应税务网站宣传效果
评 价 标 准	指标标杆值：4 项指标均有提高得满分。
	指标标杆值依据：项目效果
	指标评分细则：与 2016 年比较，4 项指标全部提升，得满分；每有 1 项下降，扣 1 分，扣完为止。
数 据 来 源	基础数据采集表、社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：2017 年上海税务网站发布各类稿件 1511 篇较 2016 年的 1498 篇有所增长。网站访问量达 15.8 亿次，日均访问量近 432 万次，低于 2016 年 18.9 亿次的网站访问量和近 518 万次的日均访问量。政府信息公开专栏访问量达 390 万人次与 2016 年持平，由于四项统计数据有两项下降，该指标得 2 分。
	指标得分：2 分

## C22 “微博宣传效果” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察税务微博宣传效果
指 标 权 重	指标权重：3 分  指标权重设定的依据、理由：反应税务微博宣传效果
评 价 标 准	指标标杆值：3 项指标均有提高，得满分。  指标标杆值依据：项目效果  指标评分细则：与 2016 年比较，3 项指标全部提升，得满分；每有 1 项下降，扣 1 分，扣完为止。
数 据 来 源	基础数据采集表、社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：根据统计，2017 年上海税务微博共发布稿件 1489 篇，阅读量近 1800 万，粉丝总数 19 万。2016 年上海税务微博共发布稿件 1667 篇，阅读量超过 1812 万，粉丝总数 38 万。比较而言，微博宣传效果有所下降，该指标不得分。  指标得分：0 分

### C23 “微信宣传效果” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察税务微信宣传效果
指 标 权 重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由：反应税务微信宣传效果
评 价 标 准	指标标杆值：3 项指标均有提高，得满分。
	指标标杆值依据：项目效果
	指标评分细则：与 2016 年比较，3 项指标全部提升，得满分；每有 1 项下降，扣 1 分，扣完为止。
数 据 来 源	基础数据采集表、社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：根据统计，2017 年上海税务微信发布稿件 1232 篇，阅读量超过 1100 万人次，粉丝总数近 80 万。2016 年上海税务微信发布稿件 1227 篇，阅读量超过 867 万人次，粉丝总数近 40 万。比较而言，微信宣传效果大幅上升，该指标得满分。
	指标得分：3 分

## C24 “长效管理制度健全性” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察是否建立了相关的长效管理制度
指 标 权 重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由：反映了项目效果。
评 价 标 准	指标标杆值：建立了相关的长效管理制度，得满分
	指标标杆值依据：项目要求
	指标评分细则：上级文件规定的各项长效管理制度健全，得满分；每缺失 1 项，扣 1 分；扣完为止。
数 据 来 源	社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：根据项目组获取的材料，各局的项目相关管理工作均按照《国家税务总局税收宣传工作管理暂行规定》（国税发〔2008〕19 号）的规定执行，政策文件解读“三同步”机制，新闻采访报告制度，税收新闻发布制度，税收宣传稿件审核制度，宣传资料保密规定等长效管理制度健全，故该指标得满分。
	指标得分：3 分

## C25 “办税效率提升情况” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	根据问卷调研数据考察办税效率提升情况
指 标 权 重	指标权重：5 分  指标权重设定的依据、理由：考察项目实施的社会效益
评 价 标 准	指标标杆值：此项指标以 100%为满分  指标标杆值依据：通用标准  指标评分细则：此项指标以 100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 1%。
数 据 来 源	社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：该指标根据对办税人员的问卷调查结果得出结论，本项目共发放办税人员问卷 60 份，实际回收 60 份，其中 60 人即 100%的调研对象认为近两年办税效率提高，该指标得满分。  指标得分：5 分

## C26 “办税人员满意度” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察办税人员的满意情况
指 标 权 重	指标权重：6 分
	指标权重设定的依据、理由：引入办税人员满意度，考察项目实施的社会效益
评 价 标 准	指标标杆值：此项指标以 85%为满分
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则：此项指标以 85%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 4%，低于 60%得 0 分。
数 据 来 源	社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：通过对办税人员的满意度调查，办税人员对 2017 年纳税服务宣传专项项目的整体满意度为 86%，其中对办税窗口所需材料数量满意度为 83%，对办税流程繁琐度满意度为 87%，对 ARM 机使用难易度的满意度为 88%。根据评分标准，该指标得满分。
	指标得分：6 分

## C27 “活动参与人员满意度” 底稿

绩效项目名称：2017 年纳税服务宣传专项项目

项目实施部门：上海市地税局及各分局

指 标 解 释	考察活动参与人员的满意情况
指 标 权 重	指标权重：6 分
	指标权重设定的依据、理由：引入活动参与人员满意度，考察项目实施的社会效益
评 价 标 准	指标标杆值：此项指标以 85%为满分
	指标标杆值依据：通用标准
	指标评分细则：此项指标以 85%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 4%，低于 60%得 0 分
数 据 来 源	社会调查
评 价 结 果	指标评分计算过程及依据：通过对参与活动人员的满意度调查，参与活动人员对 2017 年纳税服务宣传专项项目的整体满意度为 91%，其中活动方式的满意度为 93%，对活动持续时间的满意度为 88%，活动对税收知识普及作用的满意度为 90%。根据指标得分标准，该指标得满分。
	指标得分：6 分