

2022 年度中国共产党广州市番禺区委员会 宣传部部门重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

以社会主义核心价值观体系建设为根本，深入推进群众性精神文明创建，不断将精神文明建设推向更高水平。完善志愿服务机制，组建专业的公共文明引导志愿服务队伍，扎实推进倡导文明礼仪、维护公共秩序、促进市民文明素质和城市文明程度进一步提升。

（二）项目立项依据

项目立项依据是按照《广州市财政局关于提前下达 2022 年市委宣传部部门专项转移支付预算的通知》（穗财教〔2021〕175 号）的文件要求，开展公共文明引导志愿服务工作。

（三）项目绩效目标

绩效目标主要是：通过组建公共文明引导志愿服务队伍，在全市主要交通路口、公交站点、社区、公共广场等，常态化开展文明交通、环境卫生、平安联防文明引导志愿服务，进一步巩固和提升创建全国文明城市成果，引导广大市民自觉摒弃不文明行为，不断提升市民文明素质和城市文明

程度，推动形成共建共治共享的社会治理格局。

（四）项目资金来源及使用情况

项目资金的来源是广州市下拨的财政资金，文件是《广州市财政局关于提前下达 2022 年市委宣传部部门专项转移支付预算的通知》（穗财教〔2021〕175 号），其中涉及番禺区公共文明引导志愿服务经费 34.43 万元。截至 2022 年 12 月 31 日，我部已按相关工作要求开展公共文明引导志愿服务等工作，项目经费 34.43 万元已使用完毕。

（五）项目实施情况

根据市文明办《2022 年度广州市公共文明引导志愿服务工作方案》要求，结合我区实际，一是在东兴路与盛泰路路口等中心城区 4 个主要交通路口共设置公共文明引导志愿服务岗位 16 个，每天上岗 4 小时，上岗时间为每周一至周日上午 7:00-9:00 和下午 17:00-19:00。二是在广州南站地区设置公共文明引导志愿服务岗位 4 个，365 天常态化志愿服务保障工作，每天上岗 8 小时。上岗时间为每周一至周日上午 9:00-17:00，春运、暑运期间根据服务需求，上岗时间调整至 9:00-20:30。三是在大夫山森林公园设置公共文明引导志愿服务岗位 2 个，每天上岗 4 小时，上岗时间为每周一至周日上午 7:30-11:30。截至 12 月 31 日，全区共组织公共文明引导志愿者 23655 人次，志愿服务时长累计达 108931 小时。四是按照《广州市公共文明引导志愿服务岗位工作规范（试行）》，结合日常开展的创文实地巡查督导，不定时、

不定点对各交通路口的志愿者履岗情况、行为规范、礼仪规范进行督查，进一步规范文明引导行为，树立志愿者的良好形象，保障公共文明引导志愿服务规范化、标准化开展。五是邀请区交警大队民警、“番禺好人”、i 志愿培训导师等作为讲师对志愿者进行系统培训，培训内容包括岗位职责、岗位行为规范、交通安全知识讲座、纪律要求及注意事项等，年度累计开展了公共文明引导志愿服务培训 12 场次。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

本项目开展绩效评价的目的主要是：一是观察及研究公共文明引导志愿服务的开展结果是否偏离预期目标。二是总结经验，为改善项目管理、纠正目标与实际的偏差提供依据。

（二）评价设计与实施

对志愿者人数、志愿者轮训次数、辖区内各岗位公共文明引导志愿者全年上岗总时长、市民闯红灯、随地乱扔垃圾等不文明行为减少、市民对志愿服务活动认同和支持率等方面进行评价。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

一是数量指标：志愿者服务岗位不少于 20 个。评分标准：高于 20 个得 15 分、10 至 20 个得 8 分、低于 10 个不得分。

二是质量指标：志愿者轮训次数每季度不少于 1 次。评分标准：每季度培训大于 1 次得 15 分、培训 0 次不得分。

三是成本指标：组织参与公共文明引导志愿服务不少于 8030 人次。评分标准：高于 8030 人次得 15 分、低于 8030 人次得 0 分。

四是数量指标：辖区内各岗位公共文明引导志愿者全年上岗总时长不少于 3 万。评分标准：服务时长高于 3 万小时得 15 分、2 至 3 万小时得 8 分、低于 2 万小时不得分。

五是可持续影响指标：市民闯红灯、随地乱扔垃圾等不文明行为减少。评分标准：开展文明交通志愿服务活动，强化市民文明交通意识，促进市民文明交通习惯的养成，达到效果得 15 分。

六是满意度指标：市民对志愿服务活动认同和支持率不低于 90%。评分标准：市民对志愿服务满意度高于 90%得 10 分、60%至 90%得 5 分、低于 60%得 0 分。

七是成本指标：资金使用率达到 100%。评分标准：资金使用率达到 100%得 15 分、低于 100%不得分。

三、评价结论与绩效分析（可附表）

（一）总体结论

根据市文明办《2022 年度广州市公共文明引导志愿服务工作方案》要求，番禺区把开展好公共文明引导志愿服务工作作为年度精神文明建设的重点任务，制定《2022 年度番禺区公共文明引导志愿服务工作方案》，组建了公共文明引导志愿服务队伍，结合区域内公共管理和公共服务，在中心城

区 4 个主要交通路口、广州南站地区及大夫山森林公园设置了公共文明引导志愿服务岗位 22 个，规范使用专项资金，按时按质完成 2022 年公共文明引导志愿服务，强化市民文明交通意识，促进市民文明交通习惯的养成。

（二）项目绩效分析

1.数量指标完成。在我区中心城区 4 个主要交通路口、广州南站地区及大夫山森林公园设置了公共文明引导志愿服务岗位 22 个，志愿服务时长累计达 108931 小时。

2.质量指标完成。邀请区交警大队民警、“番禺好人”、i 志愿培训导师等作为讲师对志愿者进行系统培训，年度累计开展了公共文明引导志愿服务培训 12 场次。

3.成本指标完成。年度共组织公共文明引导志愿者 23655 人次，资金使用率达到 100%。

4.可持续影响指标及满意度指标基本完成，有待进一步提升。通过开展文明交通志愿服务活动，提高市民对志愿服务活动的参与度和支持率，有效减少市民闯红灯、随地乱扔垃圾等不文明行为，促进市民文明交通习惯进一步养成及提高。

四、项目主要绩效或成功经验

在市委宣传部、市文明办的指导下，我区认真落实公共文明引导志愿服务工作任务，年度共组织公共文明引导志愿者 23655 人次，志愿服务时长累计达 108931 小时。一是提

升了工作整合力。有机结合全市道路交通秩序大整治行动，强化了区交警大队、团区委等单位的协调落实力度，形成了工作合力。二是提升了志愿者队伍稳定性。定期组织开展公共文明引导志愿服务培训，强化对志愿者队伍的关心关爱和防疫保障工作，为志愿者购买保险，协调区疫情防控部门对志愿者队伍的核酸检测、疫苗接种等进行优先保障，解决了志愿者们的实际困难，保证了志愿者队伍的稳定性。三是提升了市民群众文明守法程度。在文明城市创建和交通秩序大整治行动的齐抓共管下，交通执勤民警、公共文明志愿者长期的共同努力配合下，重点路口交通守法率、摩电头盔佩戴率大幅提升，切实促进了城市交通环境的优化和市民文明交通习惯的养成。

五、存在问题或不足

（一）交通法律法规的宣传教育力度不足。工作日早晚高峰交通路况复杂，电动车数量增多，管理难度大，而志愿者与交警部门力量联动仅足够维持秩序，无法深入宣传教育，市民群众容易产生冒险试错心理，漠视交通法律法规，做出不戴头盔、乱闯红灯等不文明行为。

（二）缺乏对公共文明引导志愿者的在岗监督。早晚高峰车流量、人流量大，点位服务期间任务繁重，偶有个别志愿者在岗期间容易出现懈怠情绪，出现站姿不端正、玩手机等现象，影响志愿者整体形象。

六、相关建议

（一）建议加大全市公共文明引导志愿服务工作和全市道路交通秩序大整治工作的统筹整合力度，统筹安排志愿服务资源，形成齐抓共管、综合治理的高效格局。

（二）建议强化交通法律法规的宣传教育 and 贯彻执行力度，重点规范科学管控好电动车的生产、销售、使用等环节，引导市民群众遵守交通法规，营造全社会遵法守法、文明礼让的浓厚氛围。

（三）建议加大对公共文明引导志愿服务先进典型的挖掘宣传力度，提升公共文明引导志愿服务工作者的社会影响力，凝聚市民群众共同参与公共文明引导志愿服务的积极性、主动性。