

## 文化局

### 2015 年建議、投訴和異議之概況

#### 1. 統計數字

類別	建議	投訴	異議
人員	5	18	0
器材及設施	69	31	0
環境	16	33	0
程序手續	14	16	0
其他 - 辦公時間	10	1	0
其他 - 文物/建築事宜	43	14	0
其他 - 宣傳/推廣	2	2	0
其他 - 文遺法	1	0	0
合計	160	115	0
當中涉及服務承諾項目之個案			
屬服務質素的個案	46	25	0
屬部門職能監管範圍的個案	4	3	0
屬政府資訊中心轉介關於投訴／建議個案	8	4	0

人員： 泛指部門人員的態度、言行、職務知識和技能、執法或處事的公正及公平、身分識別及辦事效率等

器材及設施： 泛指部門提供服務或履行職責時所使用的公器或所提供的公共設施，如儀器、機器、辦公室器材、運輸工具、通訊設備、基礎建設等

環境： 泛指接待公眾地點的便民設施、整潔及舒適、接待安排、辦公地點、聯絡途徑等

程序手續： 泛指部門提供服務時所涉及的行政程序及手續，如程序步驟、行政竹續、收費等

## 2. 2015 年改善情況

**2015 年接獲 275 項建議及投訴，所有項目均已完成歸檔，共推行 60 項改善措施：**

1.各館供讀者使用的電子儲物櫃已使用逾 10 年，出現故障情況頻繁，故於 1 月 7 日 已將設置於各館的電子儲物櫃全數更換，新電子儲物櫃操作大致與舊有的電子儲物櫃類同；

2.2月5日於總館澳門資料閱覽室及民政總署大樓圖書館分別各安裝了一部 Zeta Book Scanner，以供館員及讀者使用，上述 Scanner 較一般平板的 Scanner 為佳，在使用過程中可避免古籍、書籍等出現破損情況，掃瞄質量亦相對較佳；

3.因總館及民政總署大樓圖書館的 3 台縮微資料閱讀機所接駁的電腦主機，因機齡較長運行速度緩慢，嚴重影響讀者查閱縮微資料的效率。於 3 月下旬，已更換了上述地點 3 台新的電腦主機，以優化相關服務；

4.由於需配合總館的小型改善工程開展，總館於 3 月 9 日起開始閉館，工程提早於 3 月 31 日竣工，並於 4 月 1 日重新開館；

5.為改善何東圖書館之閱讀環境，於各樓層閱覽室增添了空氣清新機的數量；

6.為了減少總館因開展工程而對市民造成之影響，於閉館期間仍繼續提供圖書調閱服務。另外，有需要查閱總館內之縮微資料的市民，亦可以申請將所需的資料調至民政總署大樓圖書館查閱；

7.典當業展示館免費開放給 65 歲以上的澳門居民；

8.本局不定期於區內的轄下設施“鄭家大屋”舉辦各類型文化藝術活動，日後亦會考慮將部份活動及推廣宣傳延伸至阿婆井前地，以回應居民的訴求，並達至活化該區之目的；

9.本局正於戀愛巷打造澳門首座藝術電影院，並改造何族崇義堂為複合文創空間，未來會以文創結合傳統的方式進行活化，並透過藝術電影院、何族崇義堂等項目將人流輻射至關前街及草堆街一帶的舊區；

10.有關出版物與紀念品方面，本局日後將繼續推出更多不同內容及形式的出版物及紀念品，以宣傳推廣本地的文化藝術，提高公眾對本地文藝發展及活動的關注；

11. 本局將持續觀測本地文創產業的發展情況，適時推出措施以回應市民訴求；
12. 本局在條件許可下將會提供適當的文化設施及文創空間，以提昇舊區的文化創意氛圍，並透過本局的文創網、文創地圖等媒介，宣傳本澳的文創企業；
13. 文化產業的發展理應依循市場規律來運作，以企業及市場為主體，透過企業的積極參與及資源投入，才能真正讓本澳的文化產業發展起來。特區政府將持續推出政策、措施與計劃，積極推動、促進及輔助本地文化產業的發展；
14. 就涉及文物建築、文物景點設施安全之建議或投訴，對屬本部門管理者會派員監察，並視乎實際需要進行修繕，對不屬本部門管理者則敦促業權人進行維護，倘經評估屬必要時，亦會由本部門進行修繕；
15. 對不屬於被評定不動產的保留或活化建議，本部門已進行記錄以及研究；
16. 對涉及文化遺產工作的疑問、建議或投訴，如文物建築修復工作內容、工期、是否位於緩衝區等，本部門已作出詳細解釋及說明；
17. 對涉及其他權限部門職權之建議或投訴，本部門已進行轉介或與相關部門加強協調溝通；
18. 4 月份紅街市圖書館已於各出現滲漏天花安裝水盆等措施以改善有關情況；
19. 於 5 月 7 日已更新總館書架的圖書分類標示；
20. 6 月 5 日開始使用本局的活動報名系統接受網上報名，提供更便捷的方式供讀者報名參加本館的活動；
21. 改善了移交雜誌的流程，大大加快雜誌到館和上架的速度；
22. 為方便讀者查找所需雜誌，各館分別已開始續步更換更簡便和全新的雜誌排架方式；
23. 於 6 月 13 日開通由廣東省中山圖書館提供之數據庫，供市民免費查閱相關特藏文獻資料；
24. 氹仔圖書館於 4 月 15 日以試運作形式對外開放；
25. 氹仔圖書館於 5 月份已為全館進行消毒及滅蟲工作；

26. 氹仔圖書館於兒童圖書區增設一所「樹屋」，讓兒童讀者仿如在郊外環境享受閱讀的樂趣；
27. 已更換氹仔圖書館館內各區的指示牌，以便讀者能更清晰使用館內各項服務；
28. 氹仔圖書館中庭電梯故障問題已解決，並於 6 月 22 日開始正常運作；
29. 澳門博物館售票員已書面保證改善自己的待客態度；
30. 澳門博物館已通知售票處同事如有大額鈔票一時間未能找贖，請售票處同事告訴市民和遊客稍待片刻，待收足夠零錢就立刻賣門票給他們；
31. 澳門博物館已通知保安員提醒參觀者，在館內不能使用閃光燈；
32. 澳門博物館已即時通知保安公司跟進，保安公司已要求負責的保安員當值時不能高聲談論，並今後安排保安隊長多加巡邏；而澳門博物館已向保安公司重申博物館保安員守則，避免出現類似情況；
33. 就玻璃屋對出之塔石廣場上層空地的清潔和安全，未來仍會與民政總署等政府部門緊密聯繫；
34. 玻璃屋將馬上展開多階段的檢測工作，未來玻璃屋將會打造為具複合功能的澳門文創空間，讓本澳文創單位申請進駐，包括：文創商鋪、書店、特色餐飲店，展覽及工作坊等設施，為本地居民提供休閒空間；
35. 本局將會研究增大表演空間及增加觀眾席的可行性；
36. 本局將會研究可行措施提升入席率；
37. 本局將繼續在澳門開闢更多戶外或其他地點作演出場地，讓更多人認識澳門國際音樂節，在不同的地點、以不同的方式感受音樂；
38. 澳門中央圖書館透過“2016 年度報紙、雜誌薦購徵集”活動，市民可於 8 月 14 日至 9 月 19 日期間，填妥“2016 年度報紙、雜誌薦購表格”，遞交或電郵至澳門中央圖書館轄下各館，推薦訂購心儀的報紙或雜誌。圖書館將把所收集的薦購資料進行分析，符合館藏發展政策並切合實際市場供應來源條件之報紙雜誌，將列入 2016 年度擬購清單內進行訂購，以滿足不同讀者的需求；
39. 澳門中央圖書館總館外牆剝落及排水管裂痕漏水的工程已於 9 月 9 日完成維修工作；

- 40.路環圖書館已完成館內滲漏工程；
- 41.氹仔圖書館已於 9 月 1 日正式開幕供市民使用；
- 42.自 7 月 17 日起，氹仔圖書館調整開放時間為週一 14:00 至 20:30，週二至週日 9:30 至 20:30，澳門特區政府公眾假期除外；
- 43.氹仔圖書館兒童圖書區已完成優化圖書分類標籤，讓家長及小朋友更容易查找喜愛的圖書；
- 44.簡化讀者證申領手續，凡持勞工證市民申辦讀者證時只須提交勞工證正、副本及相片各一張即可；
- 45.為保障使用氹仔圖書館樹屋的衛生環境，要求使用者需脫鞋才可進入樹屋，並已於樹屋旁增設了兩個五層鞋架供放置鞋子；
- 46.氹仔圖書館樹屋內斜坡已加裝 3M 防滑地氈，以保障小朋友使用安全；
- 47.已優化氹仔圖書館內兒童圖書館傢俱擺設的整體佈局；
- 48.已於澳門中央圖書館總館及轄下各分館設置專責的活動推廣員，以協助及保證各項活動有序的進行；
- 49.澳門中央圖書館總館及轄下各分館館藏影音資料將逐步更換載體，以提升借閱效率；
- 50.就《澳門拉丁城區幻彩大巡遊》活動中實施人流管制的安排，本局將作出跟進及檢討，總結有關經驗，評估並考慮在人流擠迫地方相應增加工作人員來維持秩序，以完善該區之人流控制工作，避免日後再出現同類情況；
- 51.澳門中央圖書館於 11 月至 12 月期間委託澳門大學進行“澳門公共圖書館服務問卷調查”，收集市民對澳門中央圖書館各項服務的建議及意見，受訪對象為圖書館服務的現有使用者及全澳市民，通過問卷內容評估公眾對圖書館服務的各項需求，祈望透過所收集和整理後的各項數據作為日後圖書館發展提供重要的參考作用；
- 52.為了避免讀者攜帶大件行李或背囊進入各閱覽區，致阻塞走道影響其他使用者，本館優化了儲物櫃使用指引，已於 11 月下旬，分別於總館、青洲圖書館、紅街市圖書館及望廈圖書館入口處提供了規範尺寸存物箱作清晰指引，超出存物箱的尺寸物品須存放於儲物櫃內；
- 53.總館澳門資料室提供的自助式圖書掃瞄器，由於需求量逐漸增

多，為了有效管理，已標示提醒字句，掃瞄器只供掃瞄澳門資料室內的資料，每次使用時間限時 30 分鐘，如無其他讀者輪候，可延長使用時間；

54. 氹仔圖書館於 11 月份起開始逐步進行各項改善工程，包括：育嬰室內增設清潔設備、加裝通風系統；優化館內洗手間設備，在無障礙洗手間擴闊入口通道和加裝自動門；優化館內無障礙通道，將圖書館出入口改為自動門；包括在兒童圖書館與成人閱覽區之間加設隔音門，解決兒童圖書館內噪音問題；於中庭螺旋樓梯，加裝較矮的扶手，方便小朋友使用；美化位於公園層之 24 小時自助還書機；改善電梯機房散熱問題，以防止電梯因過熱而導致停機；增加圖書館內各區域之照明系統；

55. 為了優化館藏資料的保存條件，於 12 月在總館澳門資料室書庫內安裝恆濕設備，以便有效調控室內濕度；

56. 何東圖書館現正進行前花園的綠化工作；

57. 本局日後舉辦電影放映類型的延伸活動時，將尋找更多不同的放映場地，以回應市民的需要；

58. 本局已將有關市民對粵劇長劇資助的意見給予新一年度的資助評估小組閱悉，以便評估小組於評分時留意分析粵劇長劇方面的申請情況；

59. 本局將繼續關注所舉行的活動對居民所做成的影響，並研究技術層面上的改善措施，務求降低對居民所產生的影響；

60. 就市民反映福隆新街、清平直街、新市巷一帶經常被獲批准進行拍攝的單位阻礙及打擾市民生活及出行，本局在傳真批文中，詳細列明規定“在人流較多的地點進行拍攝時，必須維護公眾利益，只容許用一般的器材拍攝，即不可驅趕人群，亦不能影響遊人和市民的往來，同時不能阻塞道路及阻礙交通正常運作的情況下才可進行拍攝”，並於送交治安警察局及民政總署的傳真函件中亦有列明上述規定，且建議治安警察局倘若發現拍攝單位沒有遵照拍攝的相關規定或在拍攝地點未能出示拍攝許可的證明時，警方可即時作出處理；同時，本局日後將向有關申請單位加強宣導，並在發給申請單位之傳真批文內，提醒在上述街道拍攝時多加注意，避免對附近居民生活構成影響為免影響，亦與相關公共部門加強聯繫和協調。

### 3. 2015 年建議、投訴和異議之趨勢：

2015 年文化局共接獲 275 項建議與投訴，按年增幅超過 6 成，意見主要來自公共圖書服務及文物建築、博物館服務，所有項目均已完成歸檔，逾 98% 建議及投訴能於法定 45 天內回覆。

類別	建議		投訴		異議	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
人員	6	5	10	18	0	0
器材及設施	41	69	25	31	0	0
環境	8	16	14	33	0	0
程序手續	15	14	12	16	0	0
其他	28	56	8	17	0	0
合計	98	160	69	115	0	0

2015 年接獲的建議及投訴比率較 2014 年分別提升 63.26% 及 66.67%，建議及投訴的個案數量有明顯升幅，各項類別的意見均有不同程度的增加，主要源於對器材、設施及環境的不滿。因市民對器材及設施、環境及有關文物建築的建議及投訴錄得較大升幅，估計是由於本局開展的活動增多，設施陸續落成及對外開放，與本澳市民的日常接觸更頻繁，接收得到更多的意見及訴求，以改善場地或設備的硬件情況。