



**B 認可項目內容**

**B1 對外服務**

序	服務項目		序	相關的服務質量指標 (每項服務可多於一項服務質量指標)		達標率			
	中	葡		中	葡	預設達標率	2015年	2016年	2017年
1	圖書館流通服務	Circuito de Leitura	1	10分鐘內批覆《讀者證》的首次申請並發出證件(包括輪候時間)	O tempo despendido da emissão do Cartão de Leitor em primeiro pedido é 10 minutos (incluindo tempo de espera)	100%	100%	100%	100%
			2	8分鐘內批覆《讀者證》的續期申請並發出證件(包括輪候時間)	8 minutos para renovação do Cartão de Leitor (incluindo tempo de espera)	100%	100%	100%	100%
			3	8分鐘內完成辦理報失《讀者證》的手續(包括輪候時間)	8 minutos para fazer formalidade de registo de extravio do Cartão de Leitor(incluindo tempo de espera)	100%	100%	100%	100%
			4	7個工作日內審批補發《讀者證》的申請	7 dias úteis para emissão do Cartão de Leitor de 2ª via	100%	100%	100%	100%
			5	2.5分鐘辦妥外借圖書資料的手續(包括輪候時間)	2.5 minutos para concluir as formalidades de empréstimo de livros(incluindo tempo de espera)	100%	100%	100%	100%
			6	2.5分鐘辦妥續借圖書資料的手續(包括輪候時間)	2.5 minutos para concluir as formalidades de prolongamento do prazo de empréstimo de livros(incluindo tempo de espera)	100%	100%	100%	100%
			7	2.5分鐘辦妥歸還圖書資料的手續(包括輪候時間)	2.5 minutos para concluir as formalidades de devolução de livros(incluindo tempo de espera)	100%	100%	100%	100%
			8	5分鐘辦妥報失圖書資料的手續(包括輪候時間)	5 minutos para concluir as formalidades de registo de extravio de livros(incluindo tempo de espera)	100%	100%	100%	100%
2	澳門資料參考諮詢服務	Referência de documentação sobre Macau	9	5分鐘處理文獻資料影印(如遇特殊情况則需1至2個工作日,流動圖書車不提供該項服務)	Dentro de 5 minutos - Fotocópias (Em caso excepcional o tempo despendido é 1 a 2 dias úteis, excepto da Biblioteca Itinerante)	100%	100%	100%	100%
			10	5個工作日內就澳門資料參考諮詢的內容作確定性回覆	O tempo despendido da resposta definitiva do Serviço de referência de documentações sobre Macau é 5 dias úteis.	100%	100%	100%	100%
			11	30分鐘內完成圖書館資料查詢服務【地點包括:白鴿巢公園黃荳均圖書館、氹仔黃荳均圖書館、紀念孫中山公園黃荳均圖書館、黑沙環公園黃荳均圖書館、何賢公園圖書館及下環圖書館;報章包括:澳門日報、華僑報、市民日報、正報、新華澳日報及訊報。】	Tratar dos procedimentos relativos ao serviço de consulta de informações da biblioteca em 30 minutos (os locais incluem: Biblioteca de Wong Ieng Kuan no Jardim Luis de Camões, Biblioteca de Wong Ieng Kuan na Taipa, Biblioteca de Wong Ieng Kuan no Parque Dr. Sun Yat Sen, Biblioteca de Wong Ieng Kuan no Jardim da Areia Preta, Biblioteca do Jardim Comendador Ho Yin e Biblioteca de S. Lourenço; os jornais incluem: Macau Daily News, Jornal Va Kio, Jornal do Cidadão, Jornal Cheng Pou, Jornal San Wa Ou e Jornal Informação).	100%	100%	100%	100%
3	辦理國際標準書號 (ISBN)	Atribuição do ISBN	12	3個工作日完成批覆國際標準書號(ISBN)的申請	O tempo despendido da Atribuição do ISBN é 3 dias úteis.	100%	100%	100%	100%
4	代辦國際標準刊號 [ISSN] 申請	Apoio no encaminhamento do requerimento do ISSN	13	3個工作日完成將所需文件傳送至法國 ISSN 中心,並於收到配號回覆後3個工作日將訊息回覆申請者	3 dias úteis para enviar o respectivo requerimento à Agência Internacional de França de ISSN; 3 dias úteis para responder ao requerente, depois de recebimento da resposta da Agência Internacional de França	100%	100%	100%	100%
5	代辦國際標準錄音錄像資料代號ISRC申請	Apoio no encaminhamento do requerimento do ISRC	14	3個工作日完成將所需文件傳送至英國ISRC中心,並於收到配號回覆後3個工作日將訊息回覆申請者	3 dias úteis para enviar o respectivo requerimento à Agência Internacional de Inglaterra de IRSC; 3 dias úteis para responder ao requerente, depois de recebimento da resposta da Agência Internacional de Inglaterra	100%	100%	100%	100%
6	澳門演藝學院—學生報名手續	Conservatório de Macau - Inscrições para os Candidatos	15	處理學生遞交報名表、相關資料及報名費繳付手續,承諾於15分鐘內處理有關手續(不包括輪候時間)。	Tratamento das formalidades de inscrição, incluindo a entrega do boletim de inscrição e das informações necessárias e o pagamento da taxa de inscrição. Necessita-se de 15 minutos para a conclusão do serviço (Não conta o tempo de espera)	95%	#####	100%	100%
7	歷史檔案查閱—縮微膠卷檔案查閱申請	Consulta da documentação - Requisição de Consulta de Microfilmes	16	自讀者填妥申請表格起30分鐘內可將所申請的縮微膠卷檔案交予讀者	Os requisitados microfilmes devem ser entregues ao leitor dentro de 30 minutos desde que o formulário para o efeito seja devidamente preenchido e apresentado	100%	100%	100%	100%
			17	於辦公室填妥申請表起:20張以內的縮微膠卷複印服務可於1個工作天內完成;21至100張的縮微膠卷複印服務則可於3個工作天內完成	Processar, após preenchimento do formulário, os pedidos para cópia de até um máximo de 20 microfilmes em 1 dia útil; de 21 a 100 microfilmes em 3 dias úteis.	100%	100%	100%	100%
8	文化局轄下博物館服務	Serviços dos Museus na dependência do Instituto Cultural	18	7天內完成審批參觀申請(書面)	O Museu deve responder no prazo de 7 dias úteis após recepção do pedido de visitas (Pedido por escrito)	95%	100%	100%	100%
			19	7天內完成審批導賞申請(書面)	O Museu deve responder no prazo de 7 dias úteis após recepção do pedido de visitas guiadas (Pedido por escrito)	95%	100%	100%	100%
			20	4個工作天內完成民政總署畫廊、盧廉若公園春草堂及龍環葡韻住宅式博物館的展覽導賞預約服務申請	Responder aos pedidos de marcação de visitas às exposições da Galeria de Exposições Temporárias do IACM, do Pavilhão o Chun Chou Tong do Jardim Lou Lim Ioc e das Casas-Museu da Taipa, em 4 dias úteis.	95%	---	100%	100%
			21	4個工作天內完成龍環葡韻住宅式博物館、澳門茶文化館、路氹歷史館、松山防空洞展示館的預約參觀或導賞服務申請	Responder aos pedidos de marcação de visitas ou visitas guiada às Casas-Museu da Taipa, Casa Cultural de Chá de Macau, Museu da História da Taipa e Coloane e Salão de Exposições do Abrigo Anti-aéreo da Guia em 4 dias úteis.	95%	---	100%	100%
			22	7個工作天內批覆團體參觀服務的申請	Responder aos pedidos de visita para grupos em 7 dias úteis.	95%	---	100%	100%
9	審批在澳門進行製作及導演故事片、紀錄片、廣告片的申請	Apreciação de pedido de autorização para a produção e realização, em Macau, de filmes de ficção, de documentário, de publicidade, ou outras filmagens	23	接收申請後18天內完成審批,之後通知申請者	A avaliação sera feita dentro de 18 dias depois da recepção do pedido. Posteriormente, o requerente sera notificado dos resultados	99%	99%	100%	99%
10	文化局轄下圖書館的參觀	Processar pedidos de "Visita às Bibliotecas na dependência do Instituto Cultural"	24	收到表格日期起3個工作日完成申請的審批並作出回覆	Responder aos pedidos de visitas às Bibliotecas em 3 dias úteis.	100%	95%	95%	95%



澳門特別行政區服務承諾認可制度—覆審資料表

11	學術研究獎學金一評審結果之公佈	Bolsas de Investigação Académica – divulgação dos resultados de apreciação das candidaturas	25	甄選結果不遲於當年十月最後一個工作日以專函通知申請者	O resultado da selecção é notificado aos candidatos através de ofício, até ao último dia útil do mês de Outubro do ano em que se candidataram	95%	100%	100%	100%
12	對在澳門公開映、演之項目進行分齡審別	Realização da classificação etária para projectos de espectáculos públicos.	26	單項映、演申請：申請者填妥甄審記錄表格及交齊相關資料後，在翌日起計3個工作天內完成分齡審別，並通知申請者取回甄審記錄	Um único espectáculo: O requerente deve entregar à Comissão o registo de classificação devidamente preenchido juntamente com os documentos necessários. Esta procederá à avaliação no prazo de 3 dias úteis a contar a partir do dia seguinte à data da recepção dos documentos. Finda a classificação, o requerente será notificado para o levantamento do registo.	75%	#####	78%	#####
			27	3至10部（項）影展/大型活動映、演申請之審批時間：申請者填妥甄審記錄表格及交齊相關資料後，在翌日起計20個工作天內完成分齡審別，並通知申請者取回甄審記錄	Prazo para a classificação do pedido de realização de 3 a 10 festivais de cinema / projectos de espectáculo de grande dimensão: O requerente deve entregar à Comissão o registo de classificação devidamente preenchido juntamente com os documentos necessários. Esta procederá à avaliação no prazo de 20 dias úteis a contar a partir do dia seguinte à data da recepção dos documentos. Finda a classificação, o requerente será notificado para o levantamento do registo.	2017年進行服務質量指標調整，並按項目申請數量劃分不同的質量指標，故沒有2015年至2017年該質量指標的達標率。			
			28	11至20部（項）影展/大型活動映、演申請之審批時間：申請者填妥甄審記錄表格及交齊相關資料後，在翌日起計30個工作天內完成分齡審別，並通知申請者取回甄審記錄	Prazo para a classificação do pedido de realização de 11 a 20 festivais de cinema / projectos de espectáculo de grande dimensão: O requerente deve entregar à Comissão o registo de classificação devidamente preenchido juntamente com os documentos necessários. Esta procederá à avaliação no prazo de 30 dias úteis a contar a partir do dia seguinte à data da recepção dos documentos. Finda a classificação, o requerente será notificado para o levantamento do registo.				
			29	21至30部（項）影展/大型活動映、演申請之審批時間：申請者填妥甄審記錄表格及交齊相關資料後，在翌日起計40個工作天內完成分齡審別，並通知申請者取回甄審記錄	Prazo para a classificação do pedido de realização de 21 a 30 festivais de cinema / projectos de espectáculo de grande dimensão: O requerente deve entregar à Comissão o registo de classificação devidamente preenchido juntamente com os documentos necessários. Esta procederá à avaliação no prazo de 40 dias úteis a contar a partir do dia seguinte à data da recepção dos documentos. Finda a classificação, o requerente será notificado para o levantamento do registo.				
			30	31至40部（項）影展/大型活動映、演申請之審批時間：申請者填妥甄審記錄表格及交齊相關資料後，在翌日起計50個工作天內完成分齡審別，並通知申請者取回甄審記錄	Prazo para a classificação do pedido de realização de 31 a 40 festivais de cinema / projectos de espectáculo de grande dimensão: O requerente deve entregar à Comissão o registo de classificação devidamente preenchido juntamente com os documentos necessários. Esta procederá à avaliação no prazo de 50 dias úteis a contar a partir do dia seguinte à data da recepção dos documentos. Finda a classificação, o requerente será notificado para o levantamento do registo.				
			31	41至50部（項）影展/大型活動映、演申請之審批時間：申請者填妥甄審記錄表格及交齊相關資料後，在翌日起計60個工作天內完成分齡審別，並通知申請者取回甄審記錄	Prazo para a classificação do pedido de realização de 41 a 50 festivais de cinema / projectos de espectáculo de grande dimensão: O requerente deve entregar à Comissão o registo de classificação devidamente preenchido juntamente com os documentos necessários. Esta procederá à avaliação no prazo de 60 dias úteis a contar a partir do dia seguinte à data da recepção dos documentos. Finda a classificação, o requerente será notificado para o levantamento do registo.				
			32	影展/大型活動映、演申請達50部（項）以上，或同期舉行多項影展/大型活動，申請者可於3個工作天內獲公開映演甄審委員會回覆所需處理時間	Para o pedido de realização de mais de 50 festivais de cinema / projectos de espectáculo de grande dimensão, ou os mesmos a serem realizados no mesmo período de tempo, a Comissão de Classificação de Espectáculos dará uma resposta ao requerente no prazo de 3 dias úteis sobre o tempo necessário para o tratamento do pedido.				
17	租借文化局轄下場地及設施	Aluguer de lugares e instalações do Instituto Cultural	33	30個工作天內完成春草堂借用申請	Processar os pedidos de arrendamento do Pavilhão Chun Chou Tong em 30 dias úteis.		95%	---	100%
			34	7個工作天內完成嘉模會堂場地租賃申請	Processar aos pedidos de arrendamento do Auditório do Carmo na Taipa em 7 dias úteis.	95%	---	100%	100%
18	專題教育展板借用申請	Processar pedidos dos painéis de educação temática	35	4個工作天內完成博物館專題教育展板的申請	Processar os pedidos dos painéis de educação temática dos museus em 4 dias úteis.	95%	---	100%	100%
20	澳門藝術博物館之友的申請	Processar pedidos renovação de Amigos do MAM	36	1個工作天內完成澳門藝術博物館之友續期的申請	Processar os pedidos de renovação dos Amigos do MAM em 1 dia útil.	---	---	---	---



## 澳門特別行政區服務承諾認可制度—覆審資料表

### 未能達標之原因

服務項目		未能達標的服務質量指標		達標率				達標率	
序	項目名稱	序	服務質量指標	預設達標率	2015年	2016年	2017年	未能達標之原因	糾正措施
10	文化局轄下圖書館的參觀	24	收到表格日期起3個工作日完成申請的審批並作出回覆	100%	95%	95%	95%	申請者填妥申請表格，說明參觀日期及要求。澳門公共圖書館會於收到表格後即日，或緊接的工作日，以電話或電郵方式聯絡申請者。若圖書館場地許可，及可安排足夠人員接待，館方會立即回覆確認對方的參觀申請獲批准，此情況服務達標率為100%；然而，若館方因故未能作出安排，如已有團體預約當日參觀，或又當日剛巧館方有活動舉行，囿於時地及人力資源所限，只能婉拒申請者並請其另擇日子，故需等候對方回覆，若對方未能及時於3個工作日內作出回覆，則館方未能如期跟進事宜，故達標率為95%。	澳門公共圖書館日後會於收到參觀表格後更及時聯絡申請者，盡量作出合適安排，以便讓參觀申請盡快獲得確認。
12	對在澳門公開映、演之項目進行分齡審別	26	單項映、演申請：申請者填妥甄審記錄表格及交齊相關資料後，在翌日起計3個工作天內完成分齡審別，並通知申請者取回甄審記錄	75%	76.80%	78%	66.90%	<p>1. 申請單位所提交申請內容，會出現一份申請對應一部影片，或會出現一份申請對應一大項放映活動（可能是3至30部或以上的影片），而委員會接到的申請以後者的情況甚為普遍，換句話說現實處理申請時，委員會接到一份申請的內容可能是3至30部或以上的影片內容；所以在計算達標率時，會因一份申請但處理多項申請的情況，故會出現未能達標。</p> <p>2. 委員會接獲的申請當中，大部份情況是申請單位提交申請後，出現有關申請資料不足需補充的情況，所以委員會未能對其申請進行處理，需待有關資料齊備才可在例行會議中處理。而計算達標率是按委員會收到申請的日期作根據，會出現將等待申請單位補充資料的時間也計算入達標率，所以出現未能達標。（補充：雖出現未達標情況，但每個申請都能在活動或放映進行前，處理完成並通知申請單位有關申請結果。）</p>	<p>1. 對應上述第1點原因的糾正措施，在2018年，委員會就這情況，將不同申請按其包含的項目數量分成多個細項情況去計算統計達標率，相對來說，達標情況有所進步。</p> <p>2. 對應上述第2點原因的糾正措施，會向委員會主席建議，按收齊申請資料進行處理的日期計算達標率，而非收到申請資料的日期計算達標率，使之更有效及真實反映出處理申請的達標情況，但此建議需得到主席及相關同事確定才可試行。</p>