

文化局

2013 - 2014 年建議、投訴和異議之概況

1.2013-2014 年數據

類別	建議		投訴		異議	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
人員	2	6	8	10	0	0
器材及設施	22	41	12	25	0	0
環境	8	8	14	14	0	0
程序手續	5	15	20	12	0	0
其他	16*	28*	5*	8*	0	0
合計	53	98	59	69	0	0

2013 年 16 項建議 “其他” 類別中包括：

- 有關文物/建築事宜約為 13 項；
- 有關文化遺產保護法約為 2 項；
- 非本局職能範疇約為 1 項；

2013 年 5 項投訴 “其他” 類別中包括：

- 有關辦公時間約為 4 項；
- 非本局職能範疇約為 1 項；

2014 年 28 項建議 “其他” 類別中包括：

- 有關文物/建築事宜約為 26 項；
- 有關辦公時間約為 2 項；

2014 年 8 項投訴 “其他” 類別中包括：

- 有關辦公時間約為 8 項；

2. 2013 年及 2014 年改善情況

2013 年本局接收到的投訴主要是涉及圖書館設備及圖書館讀者服務，而本局已採取以下改善措施：

涉及的單位	立案人意見摘要	跟進措施
中央圖書館	延長紅街市圖書館開放時間	由原開館時間為中午12時至晚上7時，延至3小時，為早上10時至晚上8時。
中央圖書館	加強保障讀者私隱	為保障個人私隱，中央圖書館讀者證申請表內有關學校名稱及任職機構的欄目刪除
中央圖書館	保障市民閱讀時的安全	更新總館及各分館閉路電視系統。
中央圖書館	提供優質閱讀環境	更換冷氣機及零件的工程項目，改善館內的空調設備。

2013 年文化局接獲 112 項建議及投訴，所有項目均已完成歸檔。其中市民對建議及投訴回覆之滿意次數為 90 項，滿意率達 80.4%，推行共 28 項改善指措；2 項因市民沒有表達意見，佔 1.7%；15 項因市民沒有表達意見，或個人資料不詳、無法聯絡，或因具體意見/投訴，又或所述內容含糊，以致難以進一步跟進，佔 13.4%；未有收到相同情況的投訴，部門對建議及投訴的回應能滿足逾八成立案人的需求。105 項建議及投訴均能於法定 45 天內回覆，2 項未能於法定 45 日內回覆，原因如下：1.市民投訴活動採排現場音響情況，本局接獲投訴已即時按市民要求調整，唯忽略書面回覆市民的程序，以致逾期；2.市民意見要求圖書館加強安全設施，因市民要求之設施會影響公園及圖書館之整體佈局，故需徵詢工務局專業意見，因涉及改動的範圍較大，未能於 45 日內市民回覆是否能按其意見動工，故本局於 45 日後作臨時性回覆。

2014 年本局接收到的投訴主要是涉及圖書館讀者服務及演藝學院校內設施，而本局已採取以下改善措施：

涉及的單位	立案人意見摘要	跟進措施
中央圖書館	延長圖書館開放時間	澳門中央圖書館及各分館於豁免上班日仍如常對外開放
中央圖書館	增加電腦輸入法的語言種類	澳門中央圖書館及各分館的多媒體視聽室內電腦已增加英文及葡文輸入法
中央圖書館	增加澳門資料館藏	派出一名工作人員定期到文化廣場揀選有關非本地出版的澳門資料

涉及的單位	立案人意見摘要	跟進措施
演藝學院	提高校內兒童之安全性	於兒童課放學前先關閉通道門，防止兒童擅自離校。

2014 年文化局接獲 152 項建議及投訴，所有項目均已完成歸檔。其中市民對建議及投訴回覆之滿意次數為 127 項，滿意率達 83.8%，推行共 42 項改善指措；25 項因個人資料不詳，無法聯絡，或因具體意見/投訴，又或所述內容含糊，以致難以進一步跟進，佔 16.2%；未有收到相同情況的投訴，部門對建議及投訴的回應能滿足逾八成立案人的需求，所有建議及投訴均能於法定 45 天內回覆。

3. 2013-2014 年建議、投訴和異議之趨勢：

2013-2014 年接收到的投訴主要均為公共圖書服務及教育服務。2014 年接獲的建議比率較 2013 年提升 45.9%、投訴的比率較 2013 年提升 14.5%。2014 年關於器材及設施的建議及投訴提升約 50%，除此以外的建議及投訴與個案數量均與 2013 年相若。因市民對器材及設施的建議及投訴錄得較大升幅，預計是本局的公共圖書館服務及教育服務擴展，使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，以改善硬件部份的場地或設備情況。2013 年及 2014 年本局受到市民的滿意回應均超過 8 成，本局將繼續加強與市民接觸，以了解市民意見，提升服務質量。