

## 文化局

### 2016 - 2017 年建議、投訴和異議之概況

#### 1. 統計數字

類別	建議		投訴		異議	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
人員	1	5	30	29	0	0
器材及設施	134	111	57	67	0	0
環境	2	5	29	30	0	0
程序手續	8	17	24	46	0	0
其他 - 辦公時間	6	7	6	0	0	0
其他 - 文物/建築事宜	34	54	28	21	0	0
其他 - 宣傳/推廣	6	5	4	3	0	0
合計：	191	204	178	196	0	0
<b>當中涉及服務承諾項目之個案</b>						
屬服務質素的個案	50	56	27	35	0	0
屬部門職能監管範圍的個案	3	6	2	4	0	0
屬政府資訊中心轉介關於投訴／建議個案	56	31	28	19	0	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. 2016 年及 2017 年改善情況

**2016 年接獲 369 項建議及投訴，所有項目均已完成歸檔，共推行 103 項改善措施：**

- 1.保安員在綵排期間拉上門簾或放上止步指示牌，避免遊客不慎內進崗頂劇院劇場；
- 2.本局認同業界於公共空間開展文化創意產業活動時，須尊重市民使用公共空間之權利，並遵守有關公共地方使用之規定。故此，本局過往開展有關項目時，亦規定業界須遵守政府之相關規定。雖然是次涉及之商店非由本局提供空間或資助，但本局亦會從是次事件中吸取意見及經驗，在未來開展相關項目時，將加強與業界溝通，監察項目之執行，避免影響市民之日常生活；
- 3.本局將再次提醒拍攝單位多加注意，以減低因拍攝對周邊可能引起的影響。未來亦會加強提醒其他申請拍攝單位多加注意；
- 4.為了整合公共圖書館資源，避免職能重疊，原民政總署轄下 7 所圖書館已於 2016 年 1 月 1 日與公共圖書館管理廳完成合併工作，現時澳門公共圖書館轄下共 16 間圖書館分佈於澳門各地區、氹仔及路環各點，為市民提供更便捷的圖書館服務；
- 5.為了優化館內閱覽環境，澳門中央圖書館已於 1 月 29 日完成更新閱覽室內部份傢俱，同時將原有參考書區闢作閱覽區，以增加閱覽室的座位；
- 6.3 月上旬，為白鴿巢公園黃營均圖書館及紀念孫中山公園黃營均圖書館各公眾洗手間加裝置物板，以優化館內設施；
- 7.為了進一步優化圖書館服務，澳門公共圖書館於 3 月 21 日更新了自動化系統，以配合圖書館的發展需要；
- 8.自 3 月 21 日起簡化辦理讀者證手續及借書規則，年滿 12 歲或以上人士讀者證有效期由 5 年延長至 10 年；60 歲或以上長者的有效期修訂為永久通用。兒童讀者或不良於行的人士可申請由代理人借書；
- 9.修改兒童申領讀者證規則，兒童讀者可申請由代理人代辦理借書手續，同時辦理讀者證的年齡要求由 4 歲下調至 0 歲；
- 10.紀念孫中山公園黃營均圖書館重新佈置了館內部份傢俱，增加了 6 個座位，並把二樓工作區釋出部份空間供舉辦活動，以優化館內閱覽環境；

11.放寬旅客使用多媒體室的限制，每次使用時間由原半小時增加至1小時；

12.氹仔圖書館各項改善工程已完工，其中較主要項目包括：於主要入口處加裝電動門閘，方便手推車及輪椅人士使用圖書館服務；於兒童劇場與報刊閱覽區間加裝了玻璃門大大減低了兒童劇場舉辦活動時所產生之噪音滋擾；修改了傷殘人士洗手間入口處設計；哺乳室內加裝了空調及完善通風設施等；

13.翻查相關的花車設計圖，文字上均有葡文的翻譯，由於整個設計以圖像為主，故文字的表述相對為少。而有關欠缺葡文標誌事宜，在設計上本局會多加注意，因應大會的主題，在設計上加入中葡文化共融的元素；

14.為更貼近本澳管樂及敲擊樂的發展情況，及為更廣泛的學生提供寶貴的演出及學習機會，本局將相應地增加管樂及敲擊樂比賽項目的指定曲目數量，期望讓參賽者有較大的發揮空間；

15.日後將加強對團體使用崗頂劇院的監督，並要求保安人員嚴格執行要求，同時進一步增加劇院的標示；

16.即時通知保安公司跟進，保安公司已要求負責澳門藝術博物館的保安員改善服務態度，並向保安公司重申保安員工作守則，避免出現類似情況；

17.接到市民通知利瑪竇銅像手持的筆桿鬆脫後，澳門藝術博物館即時派員跟進，現筆桿已作固定；

18.新圖書館自動化系統（Symphony）已正式投入運作，圖書調閱服務已由人手操作改由系統內的相關功能取代，提升了工作效率，同時亦同步增加預約圖書數量上限由3冊至6冊；

19.氹仔圖書館內之嬰兒車泊車區地面已油上地線，可讓讀者有序地停泊；

20.5月上旬，氹仔圖書館影音資料室推出多媒體資料檢索系統，大大方便市民查閱館內影音資料的館藏情況；

21.為了優化館內閱覽環境，黑沙環公園黃營均圖書館更換了報刊閱覽室部份的桌子。

22.5月16日CTM已派員更換青洲圖書館WIFI訊號接收器，以優化館內的網絡服務；

- 23.紅街市圖書館天花出現滲漏情況，已於 5 月 23 日至 31 日進行維修工程，工程期間局部區域需暫停開放，工程提前於 5 月 30 日已完成；
- 24.為配合 2017 年度報紙雜誌薦購活動，讀者可於 2016 年 5 月 26 日至 6 月 30 日期間向澳門公共圖書館提交“報紙／雜誌薦購表格”，以便更好地掌握讀者所需；
- 25.5 月下旬，已於多間圖書館（主要以前民政總署轄下 7 所圖書館為主）加裝接駁自來水的飲用水機，以優化各圖書館的設施；
- 26.文化局在南灣湖旁設立“南灣·雅文湖畔”，為配合相關活動，在六月至十月期間於區內設立“心水書房”舉辦好書交換及書籍漂流活動，開放時間為每日上午十一時至晚上十時，以饗一眾書友，為“南灣·雅文湖畔”增添書香氣息；
- 27.為免影響鄰近居民生活及優化園林環境，何東圖書館已於 6 月份完成修葺前後花園的樹木工程；
- 28.為解決氹仔圖書館蚊患，已於 6 月中旬在館內加裝 4 組滅蚊燈；
- 29.為鼓勵長者善用網路資源，文化局澳門公共圖書館網站推出長者版，該網頁已於 6 月 20 日正式上線投入服務；
- 30.6 月 22 日 CTM 派員於澳門中央圖書館更換電話系統設備，進而優化圖書館的接線服務；
- 31.黑沙環公園黃營均圖書館自動門長期不能開關的問題，已於 6 月 23 日進行維修，現可正常運作，大大方便市民使用圖書館服務；
- 32.6 月下旬，白鴿巢公園黃營均圖書館及黑沙環公園黃營均圖書館已更換電子儲物櫃，以優化館內設施；
- 33.6 月 30 日起前民政總署轄下 7 所圖書館提供以短訊形式提示讀者逾期還書服務；
- 34.在 4 月 25 日更換了澳門藝術博物館零層女洗手間儲水箱的零件，漏水問題已經解決；
- 35.就投訴龍環葡韻住宅式博物館的保安員服務態度欠佳，本局已經警戒涉事的保安人員，須以友善的態度接待公眾，避免發生任何衝突，防止日後類似事件發生；
- 36.就拍攝工作事宜，本局將再次提醒有關拍攝單位日後需多加注意，以減低因拍攝對周邊可能引起的影響，未來亦會加強提醒其他

申請拍攝單位注意；

37.未來將持續優化有關資助制度，以推動本澳文化藝術之發展； 38.為了推動本澳時裝業發展，本局自 2013 年起推出“時裝設計樣版製作補助計劃”，每年評選本澳優秀的時裝設計師，並提供時裝樣版製作及宣傳方面之補助，以培養本地時裝業人才；

39.本局認同透過各類地區性及國際性的文化藝術活動，能為青年人搭建更廣闊的平台，讓其發揮才華，開拓視野，故本局將繼續致力推動及支持有關活動；

40.本局職員在現場收到有關意見後，已即時作出調整，要求參加者“如需早退或離開，必須簽名”以記錄參加者有否完成課程；同時亦已增派工作人員於手作坊時段內作協調，以防止同類型事件發生。本局未來將努力完善各項活動的安排，以期為市民帶來更好的藝文活動；

41.本局已向市民提供有關版權的資訊，未來若有類似的查詢亦會提供相關協助；

42.未來本局將與旅遊學院進一步完善有關課程之招生及宣傳工作，讓有意報讀之人士更清晰了解課程相關規定；

43.本局舉辦的“藝墟”活動包括“塔石藝墟”及“南灣湖藝墟”，前者於每年的 5 月及 11 月在“塔石廣場”舉行，後者則由本年 6 月 18 日起逢星期六及日在“南灣·雅文湖畔”舉行，活動場次已較過往有所增加。就參與地區方面，“塔石藝墟”目前包括來自國內、香港、台灣、馬來西亞、新加坡、韓國的創作人，日後本局將因應實際發展情況及活動場地等因素作出調整，務求為公眾帶來更精彩的“藝墟”活動；

44.本局於未來將繼續完善“藝墟”活動的各項細節，包括產品質量及演出水平，為有志投身文創產業的人士提供作品展示平台，鼓勵和推動澳門文創產業發展；

45.本局根據《澳門文化產業發展政策框架》以“尊重市場規律，扶持企業發展”為原則，本澳文化創意產品內寄售的文化創意產品均由文創單位提供銷售價格。就貨品定價過高之意見，本局將轉達給寄售之文創單位知悉及跟進；

46.本局一貫以來十分重視不同語種群體的文化服務需要，今後會持續關注不同語種群體的需要，繼續為公眾提供完善的服務；

47.為避免影響遊客參觀劇院，舞蹈學校人員於綵排期間未有禁止或阻礙遊客進入劇院開放參觀之區域，並有為遊客提供指引和協助。關於市民對崗頂劇院舉辦活動綵排時間安排的建議，舞蹈學校將與相關場地管理部門加強協調和溝通，避免同類事件發生；

48.未來在發放比賽相關資訊時將更注意內容的清晰度及提供更明確的指引；

49.本局已檢視有關資助分配情況，本局現時對所有申請透過評估機制擇優資助，於申請章程中亦有顯示「可申請資助項目」以及「非本局資助範圍之項目」，倘有其他特定指明資助項目，亦會於回覆結果信函中清晰指明，此外，本局亦會監察社團運用資助款項的情況，當發現不合理的情況時，會作出跟進及處理；

50.鑒於「HUSH!!沙灘音樂會」在演出的前一日遇上惡劣天氣，海邊風雨強烈，嚴重影響舞台搭建及燈光測試的進度，本局於不發出噪音影響居民作息的情況下，進行燈光調整工作以追趕有關進度，對是次因不可預料的天氣而推遲燈光測試工作所造成對居民的影響，始料未及。本局定會加強留意，並將其納入日後舉辦同類型活動的重要參考要素，以保障居民的作息不受影響；

51.對於有建議找一些公共的地方給本地的創作人，以宣傳他們的作品，本局定將仔細分析及考慮有關建議；

52.藝術節一貫秉持向大眾市民推廣藝術以及本地創作的使命，使不同年齡層的觀眾皆可親近藝術，豐富生活；

53.澳門文化中心會敦促保安人員定時巡查並確保廣場環境整潔，如發現有任何違法情況，會立即按程序通知執法部門；

54.完善學制：對過時或不當的學制中的部份內容進行修改完善；

55.規範工作流程：重新設定考核、計算成績、通知、交費等工作流程，杜絕漏洞；

56.向教師重申“澳門演藝學院教師守則”內容，不斷優化教師的職業操守；

57.“武林群英會”在本澳不同地點舉辦不同類型武術活動，使活動氣氛遍及多個社區。以塔石廣場為例，將設置不同主題的區域，包括設有攤位銷售與文化創意產業相關的產品，另外亦設有拍照區、真人體驗區等，以透過不同形式的活動讓居民、遊客能參與其中；

58.就建議在澳門各名勝景點長期設置吉祥物作遊戲及抽獎活動之用

方面，由於涉及澳門世遺景觀及民政總署《公共地方總規章》之規範，須經周詳考量，方可評估能否進行。文化局今後會持續關注公眾的需要，繼續為市民提供完善的服務；

59.已就有關事件與司機溝通，請其加緊注意行車時之道路安全及禮讓行人，以免再次發生類似事件；

60.就本地文創業界對空間的需求，本局正積極參考鄰近地區的文創空間規劃及發展情況，因應本澳土地資源緊絀的實際狀況，制定對應的措施。一方面，本局正重新規劃轄下的文化空間，同時開發利用本地合適的閒置空間。除此之外，其他文創空間相關項目將逐步開展公開競投工作，期望能透過不同方式為文創業界提供更多產業發展的空間，優化產業發展的環境。同時，文化局亦嘗試與各政府部門、業界及私人業權擁有者等進行聯繫，期望釋放更多空間作為文創發展用途。如未來氹仔北安碼頭在規劃上包含有關文創的計劃或空間，本局將按實際情況，盡量作出相應之配合；

61.本局會隨著產業發展階段，積極參考鄰近地區的經驗，配合本地實際情況及相關法規，制定對應的措施，以推動文創為目的，積極與各政府部門、業界及私人業權擁有者等進行聯繫，盡量構思利用包括工廈在內的閒置空間作為文創發展用途，優化產業發展的環境；

62.為避免有關情況及拍攝團隊之人員器材對街道造成混亂等情況再次發生，本局將再次提醒該拍攝單位，重申要求日後再有此情況必須事先通知相關部門，以減低因拍攝對周邊可能引起的影響，未來亦會加強提醒其他申請拍攝單位注意。若有於本澳進行拍攝之單位，在未獲拍攝許可及相關單位批准前進行拍攝，相關單位可即時終止其拍攝並作出相應之處罰；

63.由於路氹歷史館在暑假期間的參觀人次眾多，洗手間的使用量較大，導致女廁的座廁損壞，因而出現廁格不足的情況。本局已維修了女廁的所有廁格，並恢復洗手間的正常使用；

64.本局已派員把路氹歷史館門外凋謝的花卉收回，並更換了新的常綠植物；

65.為配合紅街市圖書館 24 小時圖書館服務，紅街市圖書館已於 7 月 2 日起開展館舍改善工程，工期為期 60 天，工程期間所產生之噪音可能對使用者造成滋擾，館內部份服務因受工程影響而暫停；

66. 於 7 月下旬本館網頁增設了專用的電子郵件：[refservice.dppsl@icm.gov.mo](mailto:refservice.dppsl@icm.gov.mo)，提供澳門資料參考諮詢服務；

67.7月1日開始，澳門公共圖書館轄下各圖書館提供自助影印服務(流動圖書車及黑沙環公園黃營均兒童圖書館除外)，讀者可選擇直接使用“澳門通”自助繳費服務；

68.7月中旬，氹仔黃營均圖書館及路環圖書館增設臨時母乳餵哺室，供有需要之讀者使用；

69.澳門中央圖書館及氹仔圖書館於8月11日增設24小時自助還書箱服務；

70.自8月份開始，澳門公共圖書館增設了在架圖書預約服務。市民可透過登錄圖書館網站、致電或親臨圖書館預約在架館藏圖書，並可指定取書的地點取書；完成預約手續後，市民將收到確認短訊，在指定日期內前往所預約之圖書館櫃台借閱所預約之圖書資料；

71.8月5日澳門中央圖書館的殘障人士洗手間加裝了緊急救援鐘；

72.8月8日白鴿巢公園黃營均圖書館的出入口處安裝了自動門感應器，以方便讀者進出；

73.9月16日上午，澳門公共圖書館自動化系統(Symphony)進行了系統升級，期間部份網上服務需暫停服務；

74.下環圖書館9月中旬已恢復外借影音資料服務；

75.7月1日起，氹仔黃營均圖書館、下環圖書館、白鴿巢公園黃營均圖書館、黑沙環公園黃營均圖書館、何賢公園圖書館及紀念孫中山公園黃營均圖書館增加了報刊的數量及種類，以滿足市民的需要；

76.有市民提出本局的報名系統應按照不同的活動定出不同的報名表格，本局檢視是否有方法可解決此問題。同時，亦謹遵報名系統中所列明之私隱政策，確保參加者的個人資料不會外洩；

77.有市民提出青年音樂比賽退款工作之手機短訊通知並沒有註明辦公時間，本局日後將更注意訊息發放之用字及指引之清晰度；

78.考慮到澳門樂團排練的音樂聲量對崗頂劇院週邊民居可能造成滋擾，以及配合噪音法的指引，樂團安排排練時間多於日間，演出時間則不會超過法定於公共地方發出噪音的時間，希望把影響減至最低；

79.崗頂劇院木地板步行時發出聲響的問題長期存在，因是文物建築，不宜改用其他材質。只有在進行重新裝修時改造；

80.按照本局一般演出的拍攝規定，觀眾於演出期間禁止拍攝、錄音

及錄影，而主辦單位攝影師於演出期間拍攝時，均不可使用閃光燈。本局將繼續加緊留意攝影師的場內攝影工作，提醒攝影師需嚴格遵守有關規定，避免影響演出者及觀眾欣賞演出；

81.就市民投訴有人在大炮台使用音響器材播放音樂跳舞發出滋擾他人的噪音，向駐場的保安人員反映後，保安人員未有作出處理和態度欠佳。對此，已警戒該名保安人員在接待市民遊客時，必須友善有禮，而且澳門博物館對外判的保安服務備有嚴格的執行指引，並於未來加強監督保安人員的工作。另外，為確保大炮台的清靜休閒環境，澳門博物館將會禁止在未經批准下使用擴音器，以避免製造噪音；

82.就市民投訴龍環葡韻工作的保安人員在工作期間玩手機，本局已告誡相關的保安人員在工作期間嚴禁使用手機及其他違紀行為，並必須遵守工作守則，以及責成其所屬的保安公司向保安人員重申工作守則，避免今後出現同類情況；

83.接獲市民查詢塔石藝文館舉辦《呂振光遙遠的線》展覽的策展動機及場內會否設置導賞服務，已通過電郵回覆該名市民，解釋展覽內容和策展意向，並將另行公佈有關展覽的導賞服務；

84.文化局正重新規劃轄下的文化空間，同時開發利用本地合適的閒置空間，通過規劃成為文創空間及用地，讓業界群聚集中形成效應，帶動本地文創業界的發展。目前已開幕啟用的文創空間，包括鄭家大屋諮詢處暨禮品店（2011年1月啟用）、南灣 C-Shop（2012年3月啟用）、澳門時尚廊（2012年6月啟用）、戀愛·電影館（2015年9月試營運）及南灣·雅文湖畔商舖（2016年6月啟用）；

85.由於有關工作人員為配合其正在進行的音樂體驗活動，故在水上單車售票處附近以音樂吸引人流，唯忽略了發出之音量可能干擾音樂會的表演者。為此，本局已向有關人員重申需嚴格遵守工作人員的行為守則，不能在上班時間進行唱卡拉 OK 等活動，以及需要注意“藝墟”活動的整體性，以避免同類型事件再次發生；

86.本局已即時向“南灣·雅文湖畔”室內市集有關人員了解情況，並要求其取消有關安排，並重申各工作人員需嚴格遵守工作人員的行為守則，以及應有的工作態度，如發現工作人員態度未有改善，將對該等工作人員進行更換；

87.就關於“南灣·雅文湖畔”的整體宣傳方面，由六月開幕至今，本局均通過不同的途徑如電視廣告、巴士車身廣告、巴士電視廣告等作宣傳；另外，亦為藝墟活動製作燈旗以配合宣傳，同時於臉書

專頁發佈相關的活動消息，而本局在未來將繼續完善“藝墟”活動的各項相關工作；

88.現時分別有每逢周六及周日於“南灣·雅文湖畔”舉行的“南灣湖藝墟”，以及每年五月及十一月於塔石廣場舉行的“塔石藝墟”，本局期望透過上述藝墟活動，為初創人士提供一個展現其創意成果的平台，並藉著直接面對顧客的機會，了解自身產品的優劣勢，從而改良產品提升競爭力。而巡遊方面，本局自2011年起舉辦澳門拉丁城區幻彩大巡遊，為本地藝團創造更多演出及交流機會。未來，本局將繼續努力，期望透過不同活動，為有意投身文化藝術及文創的人士提供更多的發展空間；

89.本局轄下澳門文化中心自2007年起推出“澳門影像新勢力”，支援包括劇情類、紀錄片類及動畫類短片製作；文化創意產業促進廳亦於2013年起推出“電影長片製作支援計劃”鼓勵電影長片拍攝製作，同時透過與廣東與香港合辦“粵港澳電影創作投資交流會”，以及與旅遊局共同組織本地電影業界參與“香港國際影視展（FILMART）”設立澳門館，以尋求更多投融資機會，並藉此向外地推廣本澳拍攝場境，吸引更多外地拍攝單位來澳進行拍攝。近年來，在本局的推動下，本澳無論電影長片及短片，在製作數量及質量上均逐漸提升，部分影片更於本地及外地影展進行競賽及放映，並獲得獎項，可見本澳電影製作團隊愈見成熟，參與電影製作之人數亦愈見增加。本局冀透過影片製作競賽及資助、拓展影視製作投融資管道等多項措施，持續推動本地電影行業發展；

90.鑑於在高園街路段觀賞大巡遊的公眾人數眾多，為維持好現場秩序，有需要於街道兩旁設置鐵馬，而為了顧及附近居住的市民進出，本局工作人員亦於設置鐵馬之路段留有多個缺口，以供市民通行，只有在巡遊隊伍經過期間暫時停止通行，巡遊隊伍離開後即時全面開放，盡量減少對市民的影響。未來，本局將繼續研究優化有關安排，適時調整，以更切合實際情況及市民的需求；

91.鑑於在美珊枝街、瘋堂斜巷、聖祿杞街、瘋堂中斜巷、和隆街及塔石街等路段觀賞大巡遊的市民及遊客人數眾多，有需要封閉街道兩旁車位以疏導人潮及維持現場秩序，而且亦顧及於附近居住的市民出行，本局與交通部門及治安部門協調後，在2016年12月2日至4日於賈伯樂提督街安排部分車位供電單車臨時停泊。而在2016年12月4日巡遊當日，在巡遊隊伍離開後（約下午6時30分），已陸續把封閉之車位全面解封，盡量降低對市民造成影響。未來本局舉辦大型活動，將繼續與交通部門及治安部門研究優化方案，就車

輛停泊問題作出適當的調整，以更切合實際情況及市民的需求；

92.就市民意見中提到於西灣湖及南灣湖中央設置大型躉船舉辦音樂會的建議，由於相關建議涉及多個部門的管理範疇，本局需詳細研究及探討其可行性，現階段本局主要在南灣湖的“南灣·雅文湖畔”舉行週末藝墟活動，每月安排兩場音樂表演，以增加活動氣氛；

93.關於大規模調整和隆街及望德堂附近交通的意見，由於涉及巴士站更動、設立行人專區、遊客所造成之噪音等問題，本局會將相關意見轉達予有關部門。未來本局亦會加強與其他部門的溝通聯繫，以減少對市民生活的影響；

94.紅街市圖書館於 10 月 7 日起試行對外 24 小時全天開放，試行期間，每天晚上 8 時至翌日上午 8 時的時段館內將實施自助登記措施，市民可透過掃描澳門居民身份證或外地僱員身份認別證以啟動門禁開關，而持讀者證者則可經保安員登記便可進館使用服務；

95.11 月中旬分別於沙梨頭圖書館、下環圖書館、黑沙環公園黃營均圖書館、氹仔黃營均圖書館及紀念孫中山公園黃營均圖書館購置了藍光機播放器供讀者使用；

96.氹仔圖書館調整自修區座位數量由 8 個增至 16 個，以滿足市民需求；

97.氹仔黃營均圖書館及何東圖書館母乳餵哺間於 11 月中旬投入服務；

98.11 月中旬，黑沙環公園黃營均兒童圖書館內部牆紙及外牆油漆翻新工程完成，同時增加了 8 個閱覽座位，增加接待市民能力；

99.11 月至 12 月期間，各館分別進行了滅蚤滅蟲的工作，為市民提供更舒適及衛生的閱讀環境；

100.何東圖書館調整了 4 樓多媒體室的座位及電腦數量，以滿足實際需要；

101.沙梨頭圖書館於 12 月 9 日正式對外開放。沙梨頭圖書館佔地約 1,130 平方米，樓高 3 層，將提供約 150 個讀者座位；館藏約有 20,000 冊藏書、7,000 件影音資料、80 種報章和 600 種雜誌等。沙梨頭圖書館提供自助服務包括：圖書滅菌機、影印機、自助借還書機、還書箱，希望市民享受到更便利的圖書館服務。此外，母乳餵哺間及新增設之團體討論室也同時投入服務；

102.12 月中旬，氹仔黃營均圖書館地下大堂出入口沙井蓋工程已完

成重整工作，以保障使用者之安全；

103.12 月下旬，沙梨頭圖書館、何賢公園圖書館及白鴿巢公園黃營均圖書館增設字體放大機，為讀者提供更便捷的閱讀設備。

**2017 年接獲 400 項建議及投訴，所有項目均已完成歸檔，共推行 117 項改善措施：**

1.為了提供更舒適的圖書館閱讀環境，已購置新的梳化、椅、枱等以替換已殘舊及破損的傢俱；

2.於 2 月 10 日正式推出新款讀者證，分別設有兒童卡、成人卡及長者卡三個款式。新款讀者證使用更耐用的膠質，有別於傳統紙質卡，且外觀精美，別出心裁；讀者可透過現場拍照服務而無需提供照片，填寫簡單的申請表格，便可即時領取新款讀者證，從而優化讀者服務；

3.為了優化圖書館的線上查書服務，澳門公共圖書館自 2 月 6 日起推出全新的檢索系統，具備續借、預約及查閱個人閱讀清單等功能，使讀者更方便地利用系統進行查書、續借、預約、瀏覽個人借閱歷史、管理帳號密碼及整理個人閱讀清單。新線上目錄並能顯示圖書封面、支援 Google book、提供 Facebook 的分享及 Like 功能等時下流行的 Web 應用。

4.氹仔圖書館於 2 月 20 日在中庭花園內增設了 4 張長椅，美觀之餘亦為提供有需要的讀者使用，從而優化圖書館的閱讀環境；

5.下環圖書館及紀念孫中山公園黃營均圖書館於 2 月中旬添置了多個多媒體資料架，豐富了兩館的多媒體資料館藏；

6.為讓市民更了解新中央圖書館的計劃及進度，澳門公共圖書館於 3 月 3 日推出新中央圖書館中文版網站，網站內容具體介紹了新中央圖書館的計劃、活化舊建築、宣傳活動及新聞發佈等訊息，並將根據項目計劃進度定期更新有關項目的最新消息，讓市民進一步了解新中央圖書館計劃。該網站除發佈有關新中央圖書館項目的有關資訊及介紹外，還透過 FAQ 部分解答市民之普遍疑問，務求滿足市民對本地文化設施興建的關注；

7.澳門公共圖書館正開展“二零一八年度報紙／雜誌薦購徵集”活動，日期由本年 3 月 14 日至 4 月 6 日，參加者可透過兩個渠道向澳門公共圖書館訂購心儀的報紙或雜誌，分別是將已填寫的“二零一八年度報紙／雜誌薦購表格”以親身或電郵方式遞交至文化局轄下各間公共圖書館，或直接在澳門公共圖書館網站上填寫網上薦購表格，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及雜誌，將列入二零一八年度擬購清單內進行訂購。有關活動對促進館藏發展及推動本澳市民閱讀

風氣均有助益；

8.青洲圖書館正進行內部改善工程，設計風格著重簡約自然和空間之舒適感，經過空間改造及調整優化後，除設有報章雜誌閱覽、兒童閱覽和一般圖書閱覽等基本服務外，館內更增設母乳餵哺室；

9.澳門公共圖書館網站於 3 月中旬新增“推薦購書”及“發表意見”的線上表格，取代舊有的“線上提交讀者需求”方式，由於線上表格操作簡易，為讀者提供了更便捷的溝通渠道，而系統即時信息回饋功能，提升讀者對圖書館的親切感。另一方面，館員可通過後台管理平台進一步查看讀者提交的意見、並能追蹤及統計資料，以能及時跟進及回覆讀者有關需求，從而優化圖書館讀者服務；

10.澳門公共圖書館已計劃定期增補各類電子書刊，如學術期刊等專業類別的電子書，以滿足不同階層讀者尤其是學生群組的使用需要；

11.氹仔圖書館在閱覽區設有澳門出版品專櫃，該區館藏約有 2300 冊，文化局及澳門基金會的出版品約有 600 冊，務求滿足讀者對閱讀澳門出版品的需求；

12.澳門公共圖書館會定期審視已採購的圖書清單並適時增補各類書刊，此外亦積極優化兒童館藏，同時致力補充適合讀物，以滿足讀者所需，逐步優化館藏政策；

13.本局會對相同類型的建議及投訴安排專責同事跟進，以便更有效作出回覆；

14.有市民投訴盧廉若公園春草堂的保安阻止她攜帶嬰兒車入內參觀，為保障展覽效果和順利舉行，本局日後將加強場館內工作人員的溝通及完善相關工作；

15.本局於未來將於“湖畔藝廊”舉行工作坊，邀請藝術家即場展示創作，與市民進行互動，並分享不同類型的藝術知識；另外，本局透過“藝遊計劃”，讓“藝遊人”展示其藝術技能，當中包括視覺藝術類，讓藝術家可即席與市民進行互動交流。在普及藝術教育方面，澳門藝術博物館設有藝術工作室，長期開辦，長期開辦課程，讓藝術家教授和分享多種形式藝術創作，每月亦舉辦免費的藝術工作坊，邀請藝術家與市民互動交流，鼓勵市民積極參與，投入藝術創作；

16.現時本局在南灣•雅文湖畔的廣場及走廊放置本地藝術家原創的立體藝術裝置，以豐富現場環境佈置。就建議在南灣湖內的島嶼增設一座四層樓高的巨型人物銅像，有關建議宜具備一定條件及需要進行深入研究其可行性；

17.經查核澳門中樂團的樂器清單，現階段中樂團擁有的都是演出用的樂器，不屬於古董。如果本局舉行樂器展，澳門中樂團可配合提供意見，或在展覽期間進行演出；

- 18.有關澳門文化中心保安員之個人態度問題，本局已與保安公司跟進，並著其日後注意及加強培訓保安員；
- 19.有關本局在訂定青年音樂比賽的日期時，將把暑期家庭外遊的情況加入舉辦日期的考慮因素；
- 20.本局將持續檢討及優化青年音樂比賽報名系統；
- 21.本局日後舉辦活動時，將更加注意購買公眾保險當中的賠償條款及其所涵括的保障範圍，以免因責任爭拗而耽誤賠償；
- 22.青洲圖書館改善工程已完成，並於 4 月 12 日重新對外開放。除維持原有報章雜誌閱覽、兒童閱覽和一般圖書閱覽區等基本服務外，館內更增設母乳餵哺室；
- 23.5 月下旬，為了更方便讀者使用自帶相片來申領新讀者證膠卡，圖書館已購置小型掃描器，市民可選擇現場拍照或直接使用自帶相片申領新讀者證膠卡；
- 24.改善圖書館互聯網服務，6 月中旬澳門公共圖書館影音資料室內的電腦轉為固網連接互聯網模式，以提升網速並減少因訊號不穩的情況；
- 25.各圖書館多媒體室內的電腦在本年 6 月安裝拼音輸入法；
- 26.圖書館對隨所購書刊附贈物品的處理辦法，負責人員會先將有關贈品集中暫存及定期分類，如贈品已排除食安風險及安全隱患等問題，亦不存在與公序良俗相悖者，屬玩具類之贈品將放置於公共圖書館內供讀者借玩，或作為圖書館閱讀推廣活動場上派發的小禮品；食品類贈品因可能存在食安風險，原則上作廢棄物處理；而印刷品類之贈品如海報或宣傳品等，原則上將集中銷毀；
- 27.為了優化圖書館影音資料之服務，未來將採購更多的經典電影作品，供市民借閱；
- 28.6 月中旬，沙梨頭圖書館無障礙洗手間加裝了電子開關，以方便有需要市民使用館內無障礙設施，以完善館內設施；
- 29.6 月下旬，沙梨頭圖書館於自修室加裝了獨立的冷氣機設備，以讓市民可更舒適地使用自修室服務；
- 30.黑沙環公園黃營均圖書館加設置了影音資料架，以豐富館內影音資料館藏；
- 31.澳門公共圖書館已與 Hyread ebook 電子書、電子雜誌平台進行讀者帳號整合作業。讀者使用 Hyread ebook 之借閱下載功能，只需透過澳門公共圖書館讀者帳號及密碼登入，方便讀者使用；
- 32.為了更合理地使用公共資源，自 6 月份開始，氹仔黃營均圖書館三樓大部份服務及設施已轉移至二樓，包括服務櫃台、影音資料室及自修室等；
- 33.6 月底何東圖書館前花園的樹木進行了修剪工作，優化了花園的

閱覽環境；

34.6 月中旬，澳門公共圖書館及轄下各圖書館陸續進行冷氣設備的維修工作，為讀者提供舒適的閱讀環境；

35.市民指出澳門回歸賀禮陳列館內的簡體版場刊有個別簡體字有誤，本局已停止向觀眾提供該簡體版場刊，並儘快在短期內重新印製修正的場刊；

36.市民投訴民政總署畫廊保安員值班時用手提電話看劇集，違反工作職責，本局已責成有關保安公司處理上述情況，並加強保安員的監督；

37.市民投訴大炮台正門的洗手間衛生環境欠佳，而且澳門博物館的水池傳來惡臭，對於洗手間的問題，本局已加強巡查和清潔次數，以及加強抽風系統；至於水池，亦已要求清潔公司加緊清潔水池，避免再次發生同類事件；

38.市民投訴澳門博物館上面的花朵凋謝和雜草叢生。由於該花園去年部分樹木感染褐根病，因其傳染性強和容易令樹木根部嚴重壞死，故本局根據民政總署建議後移除相關樹木及對染病的土壤進行消毒處理，過程歷時約三至四個月，倘病毒確實根治，本局將儘快重植樹木，回復昔日景觀；

39.有關「夏季藝術身體驗 2017」工作坊的報名情況，澳門文化中心較早前已作出相應回覆及跟進，並就工作坊的報名程序與票務供應商作檢討，以期完善來年的報名安排；

40.“表演藝術節目管理證書”課程主要為培養本澳表演藝術節目管理的專業人才，以滿足目前本地表演藝術行業快速發展的需求，從而推動本澳文創產業發展，故入學資格設定為澳門居民。倘日後對入學資格有任何調整，將適時對外公佈；

41.本局致力支持本澳文化創意推動與發展，將會繼續透過舉辦塔石藝墟為本澳與外地創意人提供互相交流和學習的平台，期望塔石藝墟繼續發揮交流平台的作用，使本澳手作行業得以持續發展，拓展不同的創作類型，達至質素上的提升；

42.本局人員接到市民致電查詢時，如查詢內容是接線人員的工作範疇，會即時向查詢者詳細解說，如該人員未能即時解答問題，則會把查詢內容及查詢者的聯絡方法記錄下來，待相關人員進行回覆。本局人員一直以友善、誠懇的態度回覆市民的各種查詢，對於是次事件，本局將會深入了解實際情況，以避免同類型情況發生；

43.市民於早前致電之電話號碼為本局文化創意產業促進廳原辦公地點之聯絡電話，由於部門當時剛搬遷至另一辦公地點，而聯絡電話並未於網頁及時更新，現已向市民提供戀愛·電影館的開放時間、聯絡電話及放映活動資訊的網址；

44. 本局將作協調，積極爭取增加下屆塔石藝墟手作坊的收費地點，讓市民可到本局轄下的各區圖書館繳費；
45. 由於石排灣公屋群規劃屬於房屋局的職能範疇，本局將因應實際情況與涉及的相關部門進行溝通及研究，以達致合理利用資源之成效；
46. 由於現時塔石廣場商業中心（玻璃屋）正進行更改工程，天面會進行優化及善用空間，仍設有綠化區，作為美化環境及綠化空間之用；
47. 南灣·雅文湖畔自 2016 年 6 月正式開幕後，本局一直對該區域維持每天日常清潔，每週進行兩次大清潔，以及週六日及節假日提供清潔服務，以維持該區域內的清潔及衛生。對有關意見本局會要求提供清潔服務的公司加強清潔，優化現時服務；
48. 有關成績表的派發方式，音樂學校將採納家長意見，本學期開始會改為由任課老師派發；
49. 考慮到大多數學生課業繁重，但熱衷於樂器的學習，故音樂學校已修改學制，於 17/18 學年開始，將某些科目列為選修科，不再強制學生修讀，而是更加注重主修科技能的實踐，學生需參加重奏、樂團或者各學科演奏課，以增加舞臺實踐經驗；
50. 音樂學校已經相關老師溝通，嚴正提醒教師應注意言行；
51. 音樂學校意識到活動資訊在多重傳遞後，學生及家長未必完全了解活動的用意及性質，故日後如再有類似活動，會汲取經驗，除了在老師方面統籌演出名單及曲目外，亦會加強與學生及家長之間的溝通，且提醒學生應帶備樂譜或其他所需之樂器及配件等，以備不時之需，確保學生在活動中得到最大的受益；
52. 澳門公共圖書館於 7 月份推出免費無線上網服務，讀者透過圖書館登入圖書館專設 wifi (BPM FREE WIFI)，在無需輸入密碼的情況下可使用兩小時上網服務；
53. 為保持公共地方環境衛生，氹仔圖書館自 7 月起每月定期進行全館地氈清洗工作，讓市民可安心地使用圖書館服務；
54. 澳門公共圖書館已於 7 至 8 月期間完成冷氣機室外機清洗工作，優化了各館的閱覽空間；
55. 為豐富沙梨頭圖書館的館藏量，該館於 8 月份增加了書架和上架圖書之數量，為市民提供更多圖書選擇，並在 2 樓影音資料區增設了影音資料架及中島櫃，藉以展示及推介館內的影音資料；
56. 為豐富黑沙環公園黃營均兒童圖書館館藏，該館增加了書架和上架圖書之數量，為市民提供更多圖書選擇；
57. 分別於何東圖書館、中央圖書館、氹仔圖書館及紅街市圖書館增設了電子書展示及閱讀機，讓市民能清晰了解及使用圖書館之電子

資源；

58.澳門公共圖書館閉路電視優化工作已完成；

59.氹仔圖書館正計劃為兒童電腦區加裝照明設施，從而優化閱讀環境；

60.望廈圖書館於 9 月份正式推出 RFID 自助借還書服務；

61.受 8 月 23 日颱風“天鴿”影響而需暫時關閉的路環圖書館、沙梨頭圖書館及紀念孫中山公園黃營均圖書館已先後於 9 月份完成各項維修工作，並已重新對外開放；

62.澳門公共圖書館持續豐富各類館藏，為讀者提供更多元化的館藏內容；另外，正檢視各公共圖書館配置雜誌的流程並作出改善，務求提升雜誌上架速度；

63.就有職員於威雄工業大廈違規泊車並引起爭執一事，已與工業大廈有關之管理處了解事情的經過並致歉及表示保證不會再度發生同類之事，且亦已告誡有關之違泊行為；

64.澳門檔案館在日後舉辦同類活動時，在現有宣傳途徑的基礎上加強傳達報名方式的訊息以及在採取開放的態度和權衡已報名市民之間利益，未來將考慮調整座位比例或加入足夠的措施，以滿足大眾的需求；

65.就澳門文化中心到金沙酒店之間有一個水池與行人路成一直線平面，行人在雨天或深夜容易跌倒在水池中的問題，澳門文化中心將再檢視相關設施的情況，如有需要將作處理；

66.就澳門國際音樂節的宣傳品上未有節目內容介紹，本局將加強平面及多媒體宣傳，並儘早更新網站、面書及微信等資料；

67.就市民投訴澳門博物館員工聚集吸煙一事，已即時口頭警戒澳門博物館的全體員工，須嚴格遵守公務員義務和謹守工作崗位，並加強監管員工的執勤狀況；

68.就市民投訴大炮台花園移除樹木的工程中，用於固定施工帳篷之石塊的擺放位置危險。經本局轄下澳門博物館的職員瞭解後，已要求園藝公司重新擺放石塊位置，並在工程進行期間加緊派員巡查，保障市民和遊客的安全；

69.就市民投訴民政總署畫廊門口的保安員睡覺和玩手機，本局已即時向相關的保安公司反映，並責成其作出處理和加強對保安員的監督；

70.南灣·雅文湖畔放置了以廣大市民熟悉的 Emoji 表情圖案為主題的立體裝置及拍照板，吸引不少市民和旅客到場參觀拍照。政府跨部門小組未來亦將繼續更換不同主題的動漫卡通人物或藝術裝置，並因應實際情況考慮增加相關介紹內容；

71.本局將加強與戀愛電影館進駐營運單位溝通，因應活動性質增加

外文翻譯服務，以配合不同觀眾群的需要；

72.文化局與慈善團體合作於南灣·雅文湖畔設立文創商店，邀請本地塗鴉藝術團體創作塗鴉藝術作品，亦會不定期放置和更新大型藝術裝置、插畫人偶等，以增加湖畔的藝文及休閒氣氛。南灣·雅文湖畔部分商舖現正進行公開招標，將增加更多美食及文創元素，創造更濃厚的文化旅遊休閒氣息，相關招標結果將會適時對外公佈並進行宣傳；

73.關於在南灣·雅文湖畔商店外牆增設投影機介紹歷史建築，以及增設美人魚銅像以供遊人觀賞的建議，由於相關技術涉及多個部門，需深入探討其可行性。未來區內將持續增加不同的元素，以增添南灣·雅文湖畔的藝文及休閒氣氛；

74.根據民政總署與文化局於 2016 年簽署的合作協議，民政總署向本局借出南灣湖廣場以舉辦旅遊、文化、休閒及體育活動之用，關於市民提出優化南灣湖廣場的設計以方便區內人士運動的建議，本局會將有關意見向有權限之相關部門反映，以完善南灣·雅文湖畔的配套和功能；

75.就家長對該演藝學院音樂學校普及課程的學制修改沒有諮詢家長一事，校方已接納該意見並將在未來做好與家長的溝通和協調，力求為學生提供更優質的教育與服務，而就家長反映音樂學校教師對學制存有不清楚的情況，校方也將進行內部檢討及加強前線教師對學制的充分掌握；

76.市民反映路氹歷史館一樓空調損壞，經修理後，有關空調已恢復正常；

77.市民反映在 2017 年 10 月 26 日到訪澳門藝術博物館附屬圖書館時，使用電腦不能連線上網，由於市民到訪當天網絡供應商進行維護保養，藝博館於圖書館入口接待處放置相關告示牌，提示公眾電腦上網暫停運作及有關安排。目前，已恢復網絡功能；

78.自 10 月起，氹仔圖書館及黑沙環公園黃營均圖書館對圖書所含附件(如光碟)加入條碼處理，使之透過自助借還書機亦可進行借、還程序，省卻過往讀者需另行到服務櫃檯處理圖書所屬附件，從而優化了自助借還書服務；

79.青洲圖書館及中央圖書館於 11 月下旬全面提供讀者自助化服務；

80.路環圖書館原有的電腦列印服務受去年風災影響而暫停，該服務於 11 月下旬恢復正常；

81.中央圖書館、氹仔圖書館及沙梨頭圖書館於 12 月中旬提供自助掃描服務；

82.11 月至 12 月份期間分別為青洲圖書館自修區增加 4 張 4 座位分隔板之閱覽枱；為何賢公園圖書館增加 1 張 2 座位閱覽枱；為何

東圖書館新大樓三樓增設 2 張單座位梳化；為沙梨頭圖書館下層更換一批質量較高的讀者椅；

83.11 月上旬為澳門中央圖書館、沙梨頭圖書館、何東圖書館、氹仔圖書館、氹仔黃營均圖書館及路環圖書館均增設了滅蚊燈，以防蚊患；

84.11 月下旬為氹仔圖書館公用電腦安裝了拼音輸入法，以便有需要的讀者使用；

85.黑沙環公園黃營均兒童圖書館於 12 月完成外牆掛飾及室內壁畫張貼工作，令圖書館內外更添童真氣息，配合兒童館之主題特色；

86.紅街市圖書館受去年風災影響而暫停服務，館方除了考慮修繕外亦吸納市民對該館設施的意見，重新規劃該館空間及設施，目前已完成空間規劃及改善工程方案，即將開展相關工程之行政程序；

87.11 月中旬，沙梨頭圖書館及何東圖書館無障礙洗手間內增設了緊急求救鈴，以便有需要人士能及時得到支援；

88.青洲圖書館自修區加裝了 4 個電源插頭，以便有需要的讀者使用；

89.11 月上旬，下環圖書館、紀念孫中山公園黃營均圖書館、黑沙環公園黃營均兒童圖書館分別增設了乾手機，既響應環保，同時降低衛生紙、抹手紙等的消耗速度；

90.12 月上旬，何東圖書館、澳門中央圖書館、何賢公園圖書館、氹仔圖書館、白鴿巢公園黃營均圖書館及下環圖書館分別更換了不鏽鋼廁紙箱，以減省用紙；

91.自 10 月起，何東圖書館新大樓三樓增設“到館新書區”，讓讀者優先借閱；

92.澳門公共圖書館網站新增療癒主題書單，藉以配合市民的需求，增加市民對閱讀不同類型圖書的興趣；

93.11 月至 12 月份期間持續豐富各類館藏，為讀者提供更多元化的館藏內容；

94.澳門公共圖書館將檢討工作程序，務求縮短讀者借閱新書的等候時間，從而提升館藏外借服務品質；

95.將提供予公眾使用的網絡由 Wifi 轉為固網，提升了圖書館 Wifi 速度；

96.調整線上查書目錄 Enterprise 中對部分書籍的顯示狀態，如將「修補中圖書」及「撤架書」等未能外借的圖書隱藏，使讀者在查找可外借館藏時更清晰，有助提升圖書館對外服務形象；此外，在 Enterprise 查詢欄中增加了適用對象，分為一般讀者及兒童讀者，方便用戶查找適合書籍；

97.分別為青洲圖書館及澳門中央圖書館增加 3 台自助借還書機，優化自助化服務；

- 98.為防盜偵測系統配套了 7 個 RFID Pad，從而提升自助化服務質素；
- 99.就市民反映文遺網的申請非遺手續或流程不夠清晰，本局計劃於本月內於文遺網上加入《文遺法》中有關非遺清單發起之程序，讓公眾知悉有關法定程序；
- 100.市民建議大三巴增設光纖寬頻網絡接入點，本局已對此進行記錄，持續關注有關網絡的發展情況，以及與相關部門協調；
- 101.就市民反映葉挺將軍故居外行人路有狗隻在附近排便，本局已派員多加留意，如有發現，將立即通報民政總署跟進；
- 102.就市民反映天主教藝術博物館一帶的地燈之燈泡長期沒有如常運作，經維修後，已回復正常運作；
- 103.就市民反映葉挺將軍故居需修剪樹木，本局已加強定期留意樹木的生長情況；
- 104.市民反映大三巴遺址內的部分展覽設施、說明牌及指示牌陳舊和模糊不清，本局現正在進行更新、設計及製作工作，如放大文字、更新設計等，讓長者和訪客能更清楚及容易了解指示牌及說明牌資料；
- 105.在處理社團或市民的個人申請資助時，會加強與市民的溝通，避免發生誤解；
- 106.按法例五月二十日第 15/78/M 號法令規定對表演項目作分齡審別，而演出當天主辦單位亦未更改原申請之內容，因此未有違反分齡審別之結果。就此已回覆了市民，根據演唱會門票後方的條款及細則第 5 點指出：顯示更改節目內容及時間或取消節目為主辦單位之權限，而應申請者/單位的要求，已進一步改善，可以使用電郵查詢有關分齡審別申請的事宜，亦可致電或親臨本公開映、演甄審委員會查詢；
- 107.就市民建議改善拍攝許可申請關於購買申請表的地點及費用等訊息公佈，本局向市民提供“申請表”（即“預先通知書”）的免費下載方法，以及公開映、演項目的分齡審別甄審記錄表格的購買方式、地點及詳情，並將優化網站內的資料顯示；
- 108.根據《澳門文化產業發展政策框架》內容，因應澳門內需市場規模不足的情況，故在發展文化產業初期，適宜以文化旅遊為載體，通過與旅遊業融合發展，逐步累積本地品牌效應，從而帶動文化產業的發展。而路環市區及荔枝碗作為澳門文化旅遊的重要資源，如若未來路環市區及荔枝碗在規劃上包含有文創的部分，本局將按實際情況作出配合；
- 109.本局將根據實際情況，參考及研究有關文化社團租借場地設施舉辦文創活動的建議；
- 110.本局每年舉辦的大型藝墟活動如“塔石藝墟”，會與不同地區的

藝文組織合作，招募不同領域的創意人來澳參加擺攤活動，讓各地的創意人互相觀摩產品和分享各地區的營銷經驗，曾參與塔石藝墟的地區包括廣州、台灣、香港、馬來西亞、新加坡及韓國。未來本局將為“塔石藝墟”活動注入更多新元素，拓展更多的創作類型，使之繼續為各地創意人發揮交流及銷售平台的作用；

111.由於文創產品類型多樣、大小不一，且製作所使用的材質亦有所不同，考慮到夾公仔機對物件體積有所限制，未能完全適用於售賣文創產品，而現時南灣·雅文湖畔亦設有文創品牌商舖售賣文創產品，歡迎市民及遊客採購。本局會繼續深入研究更多宣傳及推廣本澳文創品牌的方法和途徑，支援本澳文創品牌的發展；

112.由於澳門光影節由旅遊局主辦，而南灣湖的湖面則屬於民政總署管理，本局將繼續透過已有的跨部門溝通機制，一如既往地與有關部門通力合作，廣泛吸納市民意見，持續優化本局的工作事務；

113.本局深知是次更改巡遊路線對相關路段的居民、商戶以及旅客的出行帶來一定程度的影響，故由活動籌劃之初已積極與交通部門及治安部門保持溝通，並於11月中旬已開始向各政府部門、住宅及商戶派發活動宣傳單張，介紹巡遊新路線、觀眾區人流管制概況及活動內容；亦透過新聞稿、社交媒體、電台及電視訪問等不同媒介，向居民、商戶以及旅客介紹巡遊活動、交通管制、詳細封路安排及觀眾入場指引等資訊。本局將廣泛吸納各界對是次大巡遊的意見，繼續優化包括向外發放交通管制資訊等與活動有關的各項工作；

114.關於在焯公亭上松山的電梯走廊、連接新口岸及皇朝區的地下行人隊道等公共空間加入藝術創作（有關的公共空間屬於民政總署管理），以及在其他不同場所加入藝術創作的相關建議，本局將因應實際情況和具體條件，充分考慮有關的意見；

115.本局將因應實際情況和具體條件，充分考慮有關的意見，並且繼續與本地藝術團體合作，為本地藝文工作者開拓更多展演的機會，也為舊區增添更多藝術元素。此外，未來如各政府部門、業界及私人業權擁有者開放更多空間予藝術團體進行藝術創作，本局亦將按實際情況作出配合；

116.經本局與戀愛·電影館協調後，市民可於2017年12月31日或之前持有效的早鳥換票證親臨戀愛·電影館換領正在發售的節目門票；

117.就有關和記電話（澳門）有限公司為負責協調統籌澳門電訊有限公司、數碼通流動通訊（澳門）股份有限公司及中國電信（澳門）有限公司，向本局借用塔石廣場商業中心天面安裝戶外天線系統，本局在收到市民對此設備的投訴時，已立刻向上述公司反映及溝通，由於之前所進行之安裝工作並未完成，故有關設備未曾開始運

作。本局已即時着令停止一切有關的工作及儘快移除該等戶外天線，有關天線已於 12 月 6 日完成拆卸工作。

### **3. 2016-2017 年建議、投訴和異議之趨勢：**

2016 年及 2017 文化局分別接獲 369 項及 400 項建議與投訴，意見主要來自公共圖書服務及教育服務，所有項目均已完成歸檔，按年增幅接近一成，其中 2016 年的建議及投訴逾 98% 能於法定 45 天內回覆、2017 年的建議及投訴逾 97% 能於法定 45 天內回覆。

2016 年接獲的建議及投訴比率較 2015 年分別提升 19.38% 及 54.78%，升幅主要源於對器材、設施及其他的不滿。除此以外的建議及投訴與個案數量均與 2015 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。

2017 年接獲的建議及投訴比率較 2016 年分別提升 6.8% 及 10.11%，升幅主要源於對程序手續的不滿，以及對文物/建築之建議。預計是與本局接收的建築增加有關，從而接收到更多的意見及訴求。

2016 年及 2017 年期間受到 1 份不滿意本局回應之反饋，文化局將繼續加強與市民接觸，以了解市民意見，提升服務質量。