

## 文 化 局

### 接收建議、投訴和異議之概況

類 別 :	建議			投訴			異議		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
服務流程	4	1	5	48	53	47	0	0	0
人員服務	4	1	5	48	53	47	0	0	0
環境及配套设施	26	24	23	22	48	32	0	0	0
程序手續	1	4	3	8	1	5	0	0	0
服務資訊	5	20	15	6	9	8	0	0	0
服務承諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	15	9	12	9	8	10	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	1	0	0	0	0	0	0
其他	9	9	19	6	7	20	0	0	0
合計	60	67	78	99	126	122	0	0	0

類 別 :	建議			投訴			異議		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
監管職能									
公共衛生	---	---	---	---	---	---	---	---	---
環境及氣象	---	---	---	---	---	---	---	---	---
公共財政	---	---	---	---	---	---	---	---	---
工商業活動	---	---	---	---	---	---	---	---	---
金融及貨幣政策	---	---	---	---	---	---	---	---	---
治安	---	---	---	---	---	---	---	---	---
公眾安全	---	---	---	---	---	---	---	---	---
公共行政	---	---	---	---	---	---	---	---	---
法律及公證事務	---	---	---	---	---	---	---	---	---
社會保障、服務及福利	---	---	---	---	---	---	---	---	---
教育及培訓	---	---	---	---	---	---	---	---	---
醫療衛生	---	---	---	---	---	---	---	---	---
文化藝術及旅遊	234	172	184	323	323	473	5	2	0
康樂及體育	---	---	---	---	---	---	---	---	---
交通及運輸	---	---	---	---	---	---	---	---	---
通訊	---	---	---	---	---	---	---	---	---
城市基礎建設	---	---	---	---	---	---	---	---	---

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
房屋	---	---	---	---	---	---	---	---	---
工程	---	---	---	---	---	---	---	---	---
其他	---	---	---	---	---	---	---	---	---
合計	234	172	184	323	323	473	5	2	0

## 處理的結果概況：

本局接收的投訴主要涉及公共圖書館、文化活動、文化遺產範疇。當中，社會大眾主要針對圖書館的閱讀環境及設施設備、文化活動的安排和歷史建築的維修保養等方面給予意見。經分析及檢討後，本局採取了以下措施：

1. 因應讀者需求，優化圖書館閱讀空間、更換設施設備，提升對讀者的服務質素。
2. 調整及優化各項活動安排，加強監督服務供應商提供的服務。
3. 加強對歷史片區的巡查。

此外，就服務流程和監管職能所收集到的意見，採取了以下改善措施：

1. 就人員服務，加強前線人員的培訓，提升服務質素。
2. 就環境及配套設施，定期清洗公共圖書館各館的冷氣機及進行霧化消毒；更換多間公共圖書館讀者使用的電腦；增加設置自助取預約書櫃的學校，方便校內師生使用圖書館服務。
3. 就程序手續，優化了公共圖書館內自助影印機服務的繳費流程。
4. 就服務資訊，調整公共圖書館館內告示張貼及指示牌擺放的位置，更新及增加設施設備的使用指引；推出全新版本的《澳門閱讀地圖》，匯聚澳門各區的閱讀空間資訊，幫助讀者快速查找閱讀空間的位置及營運時間。
5. 就電子服務，讀者借閱的圖書館資料逾期翌日後起計第七天，圖書館會再次向讀者發出提示短訊；在公共圖書館設定線上帳戶版面的自訂帳戶名稱增設提示字眼，輸入的驗證碼亦由大小階字母及數字混合改為全數字，以使用戶，尤其是長者操作。
6. 監管職能方面亦採取了以下措施：加強監督提供服務的供應商，包括留意派駐本局保安員的工作情況；在進行戶外表演活動期間須按現行法例規定，控制活動的舉行時間及將音響的音量適當降低，以減低對附近居民的影響；加強對歷史片區的巡查力度，嚴格按照《文化遺產保護法》的規定監督業權人實施維修保養。

除接收到建議和投訴個案外，本局於 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間，共收到 33 宗表揚個案，主要涉及公共圖書館範疇的共 19 宗，其次是涉及博物館範疇的共 9 宗。

## 2025 年處理投訴及異議之概況

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	47	0	0	0
環境及配套設施	32	0	0	0
程序手續	5	0	0	0

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
服務資訊	8	0	0	0
服務承諾	0	0	0	0
電子服務	10	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	20	0	0	0
合計	122	0	0	0

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	---	---	---	---
環境及氣象	---	---	---	---
公共財政	---	---	---	---
工商業活動	---	---	---	---
金融及貨幣政策	---	---	---	---
治安	---	---	---	---
公眾安全	---	---	---	---
公共行政	---	---	---	---
法律及公證事務	---	---	---	---
社會保障、服務及福利	---	---	---	---
教育及培訓	---	---	---	---
醫療衛生	---	---	---	---
文化藝術及旅遊	472	1	0	0
康樂及體育	---	---	---	---
交通及運輸	---	---	---	---
通訊	---	---	---	---
城市基礎建設	---	---	---	---
房屋	---	---	---	---
工程	---	---	---	---
其他	---	---	---	---
合計	472	1	0	0

### 處理的結果概況：

本局於 2025 年接收的投訴個案當中，有 594 宗個案能如期完成處理並歸檔，另外有 1 宗個案由於需時研究解決方案，逾期 4 天回覆並歸檔。