

文化局
服務質量指標的履行情況

| 序 | 服務項目 | | 服務質量指標 | | 預設達標率 | 實際達標率 | 預設達標率 | 實際達標率 | 預設達標率 |
|---|---------|---------------------------------|--------------------------------|--|--------|---------|--------|---------|--------|
| | | | | | 2012 | | 2013 | | 2014 |
| 1 | 圖書館流通服務 | Serviços de Circuito de Leitura | 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) | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 2 | 圖書館流通服務 | Serviços de Circuito de Leitura | 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 | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 3 | 圖書館流通服務 | Serviços de Circuito de Leitura | 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 extraviado do Cartão de Leitor(incluindo tempo de espera) | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 4 | 圖書館流通服務 | Serviços de Circuito de Leitura | 15個工作日內審批補發《讀者證》的申請 | 15 dias úteis para emissão do Cartão de Leitor de 2ª | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 5 | 圖書館流通服務 | Serviços de Circuito de Leitura | 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) | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 6 | 圖書館流通服務 | Serviços de Circuito de Leitura | 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) | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 7 | 圖書館流通服務 | Serviços de Circuito de Leitura | 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) | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 8 | 圖書館流通服務 | Serviços de Circuito de Leitura | 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 extraviado de livros(incluindo tempo de espera) | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------------------|--|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| 9 | 圖書館資料參考諮詢服務 | Serviços de Referência da Biblioteca | 即時處理文獻資料影印（如遇特殊情况則需1至2个工作日，流動圖書車不提供該項服務） | Serviço imediato - Fotocópias (Em caso excepcional o tempo despendido é 1 a 2 dias, excepto da Biblioteca Itinerante) | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 10 | 圖書館資料參考諮詢服務 | Serviços de Referência da Biblioteca | 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. | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 11 | 辦理國際標準書號（ISBN） | Atribuição do ISBN | 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. | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 12 | 代辦國際標準期刊 [ISSN] 申請 | Apoio no encaminhamento do requerimento do ISSN | 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 | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 13 | 代辦國際標準錄音錄像資料代號 ISRC申請 | Apoio no encaminhamento do requerimento do ISRC | 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 | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 15 | 歷史檔案查閱—縮微膠卷檔案查閱申請 | Consulta da documentação - Requisição de Consulta de Microfilmes | 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 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 16 | 歷史檔案查閱—縮微膠卷檔案查閱申請 | Consulta da documentação - Requisição de Consulta de Microfilmes | 20張以內的縮微膠卷複印服務可作即時處理；21至100張的縮微膠卷複印服務則可於3個工作天內完成 | Quanto a reproduces, um pedido para 20 páginas ou menos pode ser tratado de imediato; para 21 a 100 páginas, o pedido pode ser satisfeito dentro de 3 dias. | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

| | | | | | | | | | |
|----|----------------------------|--|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| 17 | 文化局轄下博物館服務 | O projecto da prestação de serviços de MM do IC | 澳門博物館於七天內完成審批參觀申請(書面) | O Museu deve responder no prazo de 7 dias úteis após a recepção do pedido de visitas (Pedido por escrito) | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 18 | 文化局轄下博物館服務 | O projecto da prestação de serviços de MM do IC | 澳門博物館於七天內完成審批導賞申請(書面) | O Museu deve responder no prazo de 7 dias úteis após a recepção do pedido de visitas guiadas (Pedido por | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 19 | 審批在澳門進行製作及導演故事片、紀錄片、廣告片或其它 | Apreciação de pedido de autorização para a produção e realização, em Macau, de filmes de ficção, de documentário, de publicidade, ou | 接收申請後18天內完成審批，之後通知申請者 | A avaliação será feita dentro de 18 dias depois da recepção do pedido. Posteriormente, o requerente será notificado dos resultados | 98.00% | 99.00% | 98.00% | 99.00% | 98.00% |
| 21 | 文化局轄下圖書館的參觀 | Aprovação do requerimento de "Visita às Bibliotecas dependências do Instituto Cultural" | 收到表格日期起3個工作日完成申請的審批並作出回覆 | 3 dias úteis para completar a aprovação e dar resposta ao requerente. (o prazo contado a partir da data da entrada do formulário de | 90.00% | 100.00% | 90.00% | 100.00% | 90.00% |
| 22 | 學術研究課題獎勵－評審結果之公佈 | Bolsas de Investigação Académica - Divulgação dos resultados da apreciação | 於十一月三十日截止收到的申請書經評審之後，申請人將於翌年三月收到評審委員會的評定結果通知書；於五月三十一日截止收到的申請書經評審之後，申請人於當年八月收到評審委員會的評定結果通知書 | Para as bolsas com início em Abril de cada ano, são consideradas as candidaturas recebidas até 30 de Novembro, inclusive, do ano anterior, sendo os candidatos informados da decisão da Comissão de Apreciação, em Março daquele ano. Para as bolsas com início em Setembro de cada ano, são consideradas as candidaturas recebidas até 31 de Maio, inclusive, sendo os candidatos informados da decisão da Comissão de Apreciação, em Agosto do mesmo ano | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | 98.00% |

趨勢分析：

本局2014年服務承諾的達標情況，與過往2013年及2012年比較，實際達標率均全部達標。