



澳門特別行政區服務承諾認可制度—覆審資料表

文化局服務承諾項目2019年度達標率

序	服務項目		序	相關的服務質量指標		達標率			
	中	葡		中	葡	預設達標率	2019年	未能達標之原因	相應糾正措施
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%	100.00%		
			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%	100.00%		
			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%	100.00%		
			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%	100.00%		
			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%	100.00%		
			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%	100.00%		
			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%	100.00%		
			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%	100.00%		
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(如遇特殊情況則需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%	100.00%		
			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(適用全部可提供服務之圖書館)	O tempo despendido da reposta definitiva do Serviço de referência de documentações sobre Macau é 5 dias úteis.	100%	100.00%		
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%	100.00%		
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%	100.00%		
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%	99.92%		
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%	100.00%		
			17	於辦公室內填妥申請表起: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%	100.00%		
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%	100.00%		
			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%	100.00%		
			20	4個工作天內完成龍環葡韻、路丞歷史館的展覽預約參觀或導賞服務申請	Responder aos pedidos de marcação de visitas às exposições ou visitas guiada às Casas da Taipa e Museu da História da Taipa e Coloane, em 4 dias úteis.	95%	100.00%		
			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%	100.00%		
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	95%	96.00%		



澳門特別行政區服務承諾認可制度—覆審資料表

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 Biblioteca em 3 dias úteis.	100%	98.00%	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，圍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98%。	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。
11	學術研究獎學金—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	100%	100.00%		
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 junto da Comissão.	75%	90.00%		
			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 junto da Comissão.	90%	100.00%		
			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 junto da Comissão.	90%	100.00%		
			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 junto da Comissão.	90%	100.00%		
			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 junto da Comissão.	90%	100.00%		
			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 junto da Comissão.	90%	沒有收到這項類型的申請		
			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	90%	100.00%		
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.	95%	100.00%		