

文化局服務承諾項目2021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	預計達標率	2021年	未能達標之原因	相應修正措施
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分鐘處理文獻資料打印(如遇特殊情况則需1至2個工作日,流動圖書館不提供該項服務)	Dentro de 5 minutos - Fotocópias (Em caso excepcional o tempo despendido é 1 a 2 dias úteis, exceto 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%	86.72%	澳門演藝學院自2021年5月推出持續藝術教育課程網上報名系統,市民可透過網絡自行在家中報讀課程,並進行線上繳費,自助完成報名手續。整項服務所需時間由市民自行掌控,澳門演藝學院“學生報名手續”服務質量指標內容已不再適用。 至於2021年的達標率,學院僅以少部分親臨報讀者的服務時間作監測計算,學院工作人員以輔助形式為主,根據市民需要,從旁指導親臨者使用系統,解答課程查詢,系統操作疑難,或為其在系統內填報資料、拍照或掃描證件、相片等。由於網上報名系統的推行致使整項服務的形式發生了根本的改變,2021年的達標率難以15分鐘作為監測基準,但服務內容與服務質量指標內容並不吻合,有關數據不適用與預計達標率作比較。	由於網上報名系統的推行致使澳門演藝學院學生報名手續的模式發生了根本的改變,服務質量指標內容已不再適用,故已取消該服務項目。
7	歷史檔案查詢—縮微膠卷檔案查詢申請	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個工作日內完成;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個工作天內完成處理團體、路邊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%		



澳門特別行政區服務承諾認可制度－覆審資料表

9	審批在澳門進行製作及播映故事片、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	接獲申請後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	95%	100.00%		
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 Bibliotecas em 3 dias úteis.	100%	100.00%		
11	學術研究獎學金一評審結果之公佈	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前通知申請者	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、演之項目進行分類審判	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個工作日內完成分類審判，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%	97.00%		
			27	3至10部（項）影視/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個工作日内完成分類審判，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）影視/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個工作日内完成分類審判，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）影視/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個工作日内完成分類審判，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）影視/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個工作日内完成分類審判，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）影視/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個工作日内完成分類審判，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%	100.00%		
			32	影視/大型活動映、演申請達50部（項）以上，或同期舉行多項影視/大型活動，申請者可於3個工作日内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 o tratamento do pedido.	90%	100.00%		
20	澳門藝術博物館之友申請	Processar pedidos renovação de Amigos do MAM	36	1個工作日内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%		