



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2024年度達標率

Taxa de cumprimento dos itens de serviços constantes da Carta de Qualidade do Instituto Cultural de 2024

序 Ordem	服務項目 Itens de serviços		序 Ordem	相關的服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços relevantes		達標率 Taxa de cumprimento			
	中 Chinês	葡 Português		中 Chinês	葡 Português	預設達標率 Taxa de cumprimento previsto	2024年 Ano de 2024	未能達標之原因 Motivo do não cumprimento	相應糾正措施 Medidas correctivas correspondentes
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)	Responder aos pedidos de 1.ª emissão do "Cartão de Leitor" e emitir o mesmo em 10 minutos (incluindo o tempo de espera)	100%	100%	---	---
			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)	Responder aos pedidos de renovação do "Cartão de Leitor" e emitir o mesmo em 8 minutos (incluindo o tempo de espera)	100%	100%	---	---
			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 formalidades de registo de extravio do "Cartão de Leitor" (incluindo o tempo de espera)	100%	100%	---	---
			4	7個工作日內審批補發《讀者證》的申請	Reemitir "Cartão de Leitor" perdido em 7 dias úteis	100%	100%	---	---
			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 o tempo de espera)	100%	100%	---	---
			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 o tempo de espera)	100%	100%	---	---
			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 o tempo de espera)	100%	100%	---	---
			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 o tempo de espera)	100%	100%	---	---
2	澳門資料參考諮詢服務	Referência de documentação sobre Macau	1	5分鐘處理文獻資料影印(如遇特殊情况則需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%	---	---
			2	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 reposta definitiva do serviço de referência de documentação sobre Macau é 5 dias úteis	100%	100%	---	---
3	辦理國際標準書號 (ISBN)	Atribuição do ISBN	1	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%	---	---
4	代辦國際標準錄音錄像資料代號ISRC申請	Apoio no encaminhamento do requerimento do ISRC	1	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 e 3 dias úteis para responder ao requerente, depois de recebimento da resposta da Agência Internacional de Inglaterra	100%	100%	---	---
5	歷史檔案查閱—縮微膠卷檔案查閱申請	Consulta da documentação - Requisição de consulta de microfilmes	1	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 microfilmes requisitados devem ser entregues ao leitor dentro de 30 minutos desde que o formulário para o efeito seja devidamente preenchido e apresentado	100%	100%	---	---
			2	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, durante o horário de expediente, 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%	---	---
6	文化局轄下博物館服務	Serviços dos museus na dependência do Instituto Cultural	1	7天內完成審批參觀申請(書面)	Responder no prazo de 7 dias após recepção do pedido de visitas (pedido por escrito)	95%	100%	---	---
			2	7天內完成審批導賞申請(書面)	Responder no prazo de 7 dias após recepção do pedido de visitas guiadas (pedido por escrito)	95%	100%	---	---
			3	4個工作天內完成龍環葡韻、路氹歷史館、洗星海紀念館、典當業展示館和九澳聖母村-活動中心及1號小屋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 guiadas às Casas da Taipa, Museu da História da Taipa e Coloane, Museu Memorial de Xian Xinghai, Espaço Patrimonial uma Casa de Penhores Tradicional e Vila de Nossa Senhora de Ká-Hó - Centro de Actividades e Casinha N.º 1, em 4 dias úteis	95%	100%	---	---
			4	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%	---	---



文化局服務承諾項目2024年度達標率

Taxa de cumprimento dos itens de serviços constantes da Carta de Qualidade do Instituto Cultural de 2024

序 Ordem	服務項目 Itens de serviços		序 Ordem	相關的服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços relevantes		達標率 Taxa de cumprimento			
	中 Chinês	葡 Português		中 Chinês	葡 Português	預設達標率 Taxa de cumprimento previsto	2024年 Ano de 2024	未能達標之原因 Motivo do não cumprimento	相應糾正措施 Medidas correctivas correspondentes
7	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	1	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	95%	100%	---	---
8	文化局轄下圖書館的參觀	Processar pedidos de visita às bibliotecas na dependência do Instituto Cultural	1	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 após recepção do pedido	100%	100%	---	---
9	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 em Macau	1	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	Pedido de realização de um único espectáculo: A classificação etária deve ser concluída e o requerente deve ser notificado para levantamento da ficha do espectáculo a classificar no prazo de 3 dias úteis a contar do dia seguinte à apresentação da ficha do espectáculo a classificar e das respectivas informações pelo requerente.	75%	97.92%	---	---
			2	影展/大型活動映、演申請：3至10部（項）之申請審批時間：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	Pedido de realização de festivais de cinema/projectos de espectáculo de grande dimensão: Prazo para classificação de pedido com 3 a 10 objectos: A classificação etária deve ser concluída e o requerente deve ser notificado para levantamento da ficha do espectáculo a classificar no prazo de 20 dias úteis a contar do dia seguinte à apresentação da ficha do espectáculo a classificar e das respectivas informações pelo requerente.	90%	100%	---	---
			3	影展/大型活動映、演申請：11至20部（項）之申請審批時間：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	Pedido de realização de festivais de cinema/projectos de espectáculos de grande dimensão: Prazo para classificação de pedido com 11 a 20 objectos: A classificação etária deve ser concluída e o requerente deve ser notificado para levantamento da ficha do espectáculo a classificar no prazo de 30 dias úteis a contar do dia seguinte à apresentação da ficha do espectáculo a classificar e das respectivas informações pelo requerente.	90%	100%	---	---
			4	影展/大型活動映、演申請：21至30部（項）之申請審批時間：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	Pedido de realização de festivais de cinema/projectos de espectáculo de grande dimensão: Prazo para classificação de pedido com 21 a 30 objectos: A classificação etária deve ser concluída e o requerente deve ser notificado para levantamento da ficha do espectáculo a classificar no prazo de 40 dias úteis a contar do dia seguinte à apresentação da ficha do espectáculo a classificar e das respectivas informações pelo requerente.	90%	100%	---	---
			5	影展/大型活動映、演申請：31至40部（項）之申請審批時間：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	Pedido de realização de festivais de cinema/projectos de espectáculo de grande dimensão: Prazo para classificação de pedido com 31 a 40 objectos: A classificação etária deve ser concluída e o requerente deve ser notificado para levantamento da ficha do espectáculo a classificar no prazo de 50 dias úteis a contar do dia seguinte à apresentação da ficha do espectáculo a classificar e das respectivas informações pelo requerente.	90%	100%	---	---
			6	影展/大型活動映、演申請：41至50部（項）之申請審批時間：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	Pedido de realização de festivais de cinema/projectos de espectáculos de grande dimensão: Prazo para classificação de pedido com 41 a 50 objectos: A classificação etária deve ser concluída e o requerente deve ser notificado para levantamento da ficha do espectáculo a classificar no prazo de 60 dias úteis a contar do dia seguinte à apresentação da ficha do espectáculo a classificar e das respectivas informações pelo requerente.	90%	100%	---	---
			7	影展/大型活動映、演申請：50部（項）以上，或同期舉行多項影展/大型活動，申請者需與公開映演甄審委員會協調處理時間	Pedido de realização de festivais de cinema/projectos de espectáculos de grande dimensão: Prazo para classificação de pedido com mais de 50 objectos, ou os mesmos a serem realizados no mesmo período: O requerente deve coordenar o tempo necessário para o tratamento do pedido com a Comissão de Classificação de Espectáculos.	90%	100%	---	---
10	澳門藝術博物館之友的申請	Processar pedidos de renovação dos Amigos do MAM	1	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%	---	---