

文化局服務承諾項目2025年度達標率

Taxa de cumprimento dos itens de serviços constantes da Carta de Qualidade do Instituto Cultural de 2025

序 號 Ordem	服務項目 Itens de serviços		序 號 Ordem	相關的服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços relevantes		達標率			
						預設達標率 Taxa de cumprimento previsto	2025年 Ano de 2025	未能達標之原因 Motivo do não cumprimento	相應糾正措施 Medidas correctivas correspondentes
1	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	於辦公時間內填妥申請表起：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	Após preenchimento do formulário de requerimento durante o horário de expediente: o serviço de cópia de até um máximo de 20 microfilmes pode ser concluído em 1 dia útil; enquanto o serviço de cópia de 21 a 100 microfilmes em 3 dias úteis	100.00%	100.00%	---	---
			2	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	100.00%	100.00%	---	---
2	審批在澳門進行製作及導演故事片、紀錄片、廣告片的申請 (拍攝許可)	Apreciação e autorização dos pedidos de produção e realização de longas-metragens, documentários e filmes publicitários em Macau (Autorização para a Produção Cinematográfica)	1	收齊申請資料後18天內完成審批，之後通知申請單位	A apreciação do pedido pode ser concluída no prazo de 18 dias após a recepção de todos os documentos necessários, sendo o requerente posteriormente notificado do resultado	95.00%	98.90%	---	---
3	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	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	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	75.00%	98.26%	---	---
			2	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	90.00%	100.00%	---	---
			3	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	90.00%	100.00%	---	---
			4	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	90.00%	100.00%	---	---
			5	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	90.00%	100.00%	---	---
			6	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	90.00%	100.00%	---	---
			7	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 o tratamento do pedido	90.00%	100.00%	---	---
4	文化設施參觀及導賞服務	Visita às instalações culturais e serviços de visitas guiadas	1	自收到已齊備的申請文件翌日起計7天內完成審批參觀藝術博物館申請，並以電郵或電話回覆	Conclusão da apreciação e aprovação dos pedidos de visita ao Museu de Arte no prazo de 7 dias contados a partir do dia seguinte à recepção de todos os documentos necessários, sendo a resposta enviada por e-mail ou telefone	95.00%	95.53%	---	---
			2	自收到已齊備的申請文件翌日起計7天內完成審批澳門博物館導賞申請，並以電郵或電話回覆	Conclusão da apreciação e aprovação dos pedidos de visita guiada ao Museu de Macau no prazo de 7 dias contados a partir do dia seguinte à recepção de todos os documentos necessários, sendo a resposta enviada por e-mail ou telefone	95.00%	100.00%	---	---
			3	自收到已齊備的申請文件翌日起計4個工作天內完成龍環葡韻、路氹歷史館、流星海紀念館、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，並以電郵或電話回覆	O pedido para marcação prévia de visita ou visitas guiadas às exposições realizadas nas Casas da Taipa, Museu da História da Taipa e Coloane, Casa Memorial de Xian Xing Hai, Espaço Patrimonial - Uma Casa de Penhores Tradicional e Centro de Actividades e Casa N.º 1 da Vila de Nossa Senhora de Ká-Hó, será concluído no prazo de 4 dias úteis a contar do dia seguinte à recepção de todos os documentos necessários, sendo a resposta enviada por email ou telefone	95.00%	100.00%	---	---

文化局服務承諾項目2025年度達標率

Taxa de cumprimento dos itens de serviços constantes da Carta de Qualidade do Instituto Cultural de 2025

序 號 Ordem	服務項目 Itens de serviços		序 號 Ordem	相關的服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços relevantes		達標率 Taxa de cumprimento			
						預設達標率 Taxa de cumprimento previsto	2025年 Ano de 2025	未能達標之原因 Motivo do não cumprimento	相應糾正措施 Medidas correctivas correspondentes
5	澳門藝術博物館之友申請	Processar pedidos renovação de Amigos do MAM	1	自收到已齊備的親臨申請文件後，即日內完成澳門藝術博物館之友的申請	A candidatura dos “Amigos do Museu de Arte de Macau” será concluída no mesmo dia após a recepção de todos os documentos necessários	95.00%	100.00%	---	---
			2	自一戶通內填寫資料及完成提交申請後，即時自動化處理申請及發出結果	Após o preenchimento das informações e a apresentação do pedido na Conta Única de Macau, a solicitação será processada automaticamente e o respectivo resultado emitido de imediato	95.00%	100.00%	---	---
6	澳門演藝學院持續藝術教育課程	Curso de Educação Artística Contínua no Conservatório de Macau	1	自收到已齊備的報名文件15分鐘內辦妥有關手續（不包括輪候時間）	Conclusão das formalidades dentro de 15 minutos após a recepção de todos os documentos necessários (não incluindo o tempo de espera)	95.00%	---	該服務項目2025年9月獲批為服務承諾項目，因其為固定周期進行，2025年9月至12月期間尚未提供服務，故未有相關數據。 O referido elemento obteve validação enquanto componente integrante da Carta de Qualidade em Setembro de 2025. Atendendo à sua natureza periódica fixa, não se registou qualquer prestação no intervalo compreendido entre Setembro e Dezembro do mesmo ano, inexistindo, por conseguinte, informação correspondente a esse lapso temporal.	
			2	自收到繳費單10分鐘內辦妥有關手續（不包括輪候時間）	Conclusão dos procedimentos relevantes dentro de 10 minutos após a recepção do comprovante de pagamento (não incluindo o tempo de espera)	95.00%	---		
7	公共圖書館服務	Serviços das Bibliotecas Públicas	1	自收到已齊備的申請文件10分鐘內批覆《讀者證》的首次申請（包括輪候時間）	No prazo de 10 minutos após a recepção de todos os documentos necessários, será aprovado o primeiro pedido do Cartão de Leitor (incluindo o tempo de espera)	100.00%	100.00%	---	---
			2	由圖書館網頁或圖書館手機應用程式連結至“一戶通”內，填寫資料及完成提交申請後，即時自動化處理申請及發出結果	Acedendo à Contá Única de Macau através do website ou da aplicação móvel da biblioteca, depois de preencher os dados e submeter o pedido, a solicitação será processada automaticamente e o respectivo resultado emitido de imediato	100.00%	100.00%	---	---
			3	自收到已齊備的申請文件8分鐘內批覆《讀者證》的續期申請（包括輪候時間）	Resposta ao pedido de renovação do Cartão de Leitor dentro de 8 minutos após a recepção de todos os documentos necessários (incluindo o tempo de espera)	100.00%	100.00%	---	---
			4	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)	100.00%	100.00%	---	---
			5	自收到已齊備的申請文件8分鐘內完成辦理補發《讀者證》的手續（包括輪候時間）	Conclusão das formalidades para reemissão do “Cartão de Leitor” no prazo de 8 minutos após a recepção de todos os documentos necessários (incluindo o tempo de espera)	100.00%	100.00%	---	---
			6	2.5分鐘內辦妥外借圖書資料的手續（包括輪候時間）	Tratamento das formalidades de requisição de livros dentro de 2,5 minutos (incluindo o tempo de espera)	100.00%	100.00%	---	---
			7	2.5分鐘內辦妥續借圖書資料的手續（包括輪候時間）	Tratamento das formalidades de renovação da requisição de livros dentro de 2,5 minutos (incluindo o tempo de espera)	100.00%	100.00%	---	---
			8	2.5分鐘內辦妥歸還圖書資料的手續（包括輪候時間）	Tratamento das formalidades de devolução de livros dentro de 2,5 minutos (incluindo o tempo de espera)	100.00%	100.00%	---	---
			9	5分鐘內辦妥報失圖書資料的手續（包括輪候時間）	Tratamento das formalidades de declaração de extravio de livros em 5 minutos (incluindo o tempo de espera)	100.00%	100.00%	---	---
			10	自收到文獻資料影印申請5分鐘內完成（如遇特殊情况則需1至2個工作日）	Conclusão dentro de 5 minutos contados a partir da recepção do requerimento para a fotocópia do documento (em casos especiais, require-se 1 a 2 dias úteis)	100.00%	100.00%	---	---
			11	5個工作日內就澳門資料參考諮詢的內容作確定性回覆	Uma reposta definitiva ao conteúdo do serviço de referência de documentações sobre Macau será dada dentro de 5 dias úteis	100.00%	100.00%	---	---
			12	自收到已齊備的申請文件起計3個工作日完成申請參觀文化局轄下圖書館的審批並作出回覆	A aprovação e resposta ao pedido de visita às bibliotecas afectas ao Instituto Cultural serão concluídas no prazo de 3 dias úteis a contar da data de recepção dos documentos necessários	100.00%	100.00%	---	---
8	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.	95.00%	100.00%	---	---
9	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; 3 dias úteis para responder ao requerente, depois de recebimento da resposta da Agência Internacional de Inglaterra	95.00%	100.00%	---	---
10	藝遊計劃	Programa de Excursões Artísticas	1	確認資料符合章程要求後10個工作天內完成審批及發咭，之後通知申請者	Conclusão da apreciação e emissão do cartão dentro de 10 dias úteis, contados a partir da confirmação do cumprimento dos requisitos do regulamento, e notificação ao requerente	95.00%	96.70%	---	---
11	文化遺產保護範疇的意見	Parecer na área da protecção do património cultural	1	自收到就一站式發牌申請發出意見，一般將在5個工作日內或因應相關一站式發牌權限部門之要求限期內回覆	Após a recepção do parecer sobre o pedido da agência única para licenciamento, geralmente, a resposta será dada no prazo de 5 dias úteis ou conforme as exigências dos serviços competentes da respectiva agência única para licenciamento	95.00%	95.00%	---	---
12	不動產評定程序	Procedimento de classificação de bens imóveis	1	自收到建議翌日起計7個工作天內回覆意見並會開展相關研究	Responder às opiniões no prazo de 7 dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao da recepção da proposta e iniciar o respectivo estudo	100.00%	100.00%	---	---