

1. 學院簡介：

澳門演藝學院從屬於文化局，設有舞蹈學校、音樂學校及戲劇學校，致力發掘和培養本地的演藝人才，為廣大市民提供各類表演藝術培訓課程。歷年來，學院秉承“專業與普及並重，藝術與生活共融”的辦學宗旨，根據本地表演藝術發展的具體情況，致力提高教學要求，優化教學素質，完善教學系統。現時，除兩項全日制舞蹈及音樂技術課程之外，學院開設的舞蹈、音樂及戲劇普及課程科目已超過 30 種。

全日制舞蹈及音樂技術課程提供系統而全面的舞蹈、音樂專業教育，以及六年制中學同等學歷的社會文化課程，旨在培養專業技術及文化知識兼備的演藝人才，技術課程每兩年招生一次，於三至四月期間舉行。而普及課程則為市民提供系統性、規範性及延續性的基礎藝術培訓，提供舞蹈、音樂及戲劇普及課程，豐富廣大市民的藝術生活，從中發掘和培養相關專業的藝術人才，普及課程每年招生一次，於五月舉行。

澳門演藝學院的課程以學年制方式進行，分兩個學期，每年九月上旬開課至翌年六月下旬結束。市民報讀課程須親赴相關學校辦公室辦理報名手續。辦理手續前，市民須備好填妥之報名表、相片、身份證副本、相關證書及報名費，經學校負責同事查核資料後，方可到報名處進行報名手續。

2. 服務承諾：

澳門演藝學院承諾於 **15 分鐘**內完成學生報名手續（遞交報名表、相關資料及報名費繳付手續等），不包括輪候時間。冀望透過具規範的報名手續和程序，為市民大眾提供更方便、優質的服務。

3. 監察工作：

3.1 監察招生期間：

2016 年普及課程—2016 年 5 月 3 日至 5 月 21 日

3.2 監察方式：

為加強對院校服務質量監察評估的準確性，本年繼續採用**全取**的監察方式進行招生報名服務監察活動。各校以專人監督方式檢查學生報名手續所需之辦理時間，並須於招生工作結束後向學院匯報監察結果。

4. 監察結果：

2016 年澳門演藝學院普及課程招生報名服務全取監察總體為 1,246 人次，按學校分類，舞蹈學校所佔的測量比重為 34.59%、音樂和戲劇學校分別為 35.87%和 29.54%。本年度院校服務承諾的**達標率為 100%**（詳見表格 1）。

表格 1：2016 年澳門演藝學院普及課程招生報名服務監察結果

		服務承諾項目 學生報名手續	手續平均耗時	達標次數 (15 分鐘)	未達標次數	達標率
澳門 演藝 學院	舞蹈學校	普及課程	1 分 26 秒	431	0	100%
	音樂學校	普及課程	1 分 40 秒	447	0	100%
	戲劇學校	普及課程	1 分 16 秒	368	0	100%
總數：				1,246	0	100%

5. 綜合分析：

根據過去五年澳門演藝學院課程招生報名服務監察結果分析（詳見表格 2），澳門演藝學院服務承諾之達標情況理想，均能達至預期所訂定之達標水平（95%），顯示學院向市民提供之報名手續服務整體效果符合預期。學院將持續進行定期檢討，為市民提供高效優質的服務。

表格 2：澳門演藝學院歷年服務承諾達標率

年份	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年
預設達標率	95%	95%	95%	95%	95%
實際達標率	100%	100%	100% ¹	99.70% ²	100%

澳門演藝學院

2016 年 7 月 14 日

¹ 2012 至 2014 年監察取樣均為抽樣檢查。

² 2015 年起監察取樣為全取檢查。