

1. 學院簡介：

澳門演藝學院成立於 1989 年，從屬於澳門特別行政區政府文化局，設有舞蹈學校、音樂學校和戲劇學校，是一所正規的培訓表演藝術人才的公立機構。學院以“專業與普及並重，藝術與生活共融”為宗旨，以“敬藝、尚美、博雅、精進”為院訓，提供系統性、規範性及延續性的表演藝術教育，培養本地演藝人才，提昇市民人文質素。

2. 招生概況：

澳門演藝學院舞蹈學校及音樂學校的中學教育課程每兩年招生一次，於三月至四月期間舉行，為市民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。而普及課程則每年招生一次，於五月舉行，為市民提供舞蹈、音樂及戲劇藝術普及課程，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。

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。

3. 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。

4. 監察工作：

4.1 監察招生期間：

2017 年中學教育課程—2017 年 3 月 1 日至 3 月 31 日

2017 年普及課程—2017 年 5 月 4 日至 5 月 17 日

4.2 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。

5. 監察結果：

2017 年澳門演藝學院中學教育課程和普及課程招生報名服務全取監察總體為 1,146 人次，按課程分類：中學教育課程佔監察總體的 6.98%，普及課程佔 93.02%；按學校分類，音樂學校所佔的測量比重最大，為 41.62%，舞蹈和戲劇學校則分別為 40.58% 和 17.80%。本年度院校服務承諾的**綜合達標率為 100%** (詳見表格 1)。

表格 1：2017 年澳門演藝學院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	中學教育課程	8 分 24 秒	46	0	100%
		普及課程	1 分 21 秒	419	0	100%
	音樂學校	中學教育課程	7 分 25 秒	34	0	100%
		普及課程	1 分 48 秒	443	0	100%
	戲劇學校	普及課程	2 分 12 秒	204	0	100%
總數：				1,146	0	100%

6. 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	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
預設達標率	95%	95%	95%	95%	95%
實際達標率	100%	100% ¹	99.70% ²	100%	100%

澳門演藝學院

2017 年 12 月 31 日

¹ 2013 及 2014 年監察取樣為抽樣檢查。

² 2015 年起，該院監察取樣為全取檢查。