

澳門基金會 服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
			達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
			2016 年		2017 年		2018 年	
1.	資助活動申請服務	a. 親臨資助申請櫃檯提交申請：1 個工作天內完成申請文件基本審查程序(申請者資格及申請文件完整性之檢查)、簽發收據並通知需補充的文件。	90%	99.91%	90%	100%	90%	99.80%
		b. 郵寄資助申請：自本會收到申請文件翌日起計 4 個工作天內完成申請文件基本審查程序(申請者資格及申請文件完整性之檢查)、簽發收據並通知需補充的文件。	90%	93.59%	90%	100%	90%	81.82%
2.	租借場地	a. 場地具備檔期不涉及贊助：收到函件起計 9 個工作天內作出回覆。	95%	沒有個案	95%	沒有個案	95%	沒有個案
		b. 場地不具備檔期：收到函件起計 4 個工作天內作出回覆。	95%	沒有個案	95%	沒有個案	95%	沒有個案
		c. 場地具備檔期但涉及贊助：收到函件起計 7 個工作天內作出回覆。	95%	100%	95%	100%	95%	100%
3.	獎學金申請服務	a. 親臨辦公地點提交申請：1 個工作天內完成申請文件基本審查程序(申請者資格及申請文件完整性之檢查)、簽發收據並通知需補充的文件。	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		b. 郵寄獎學金申請：自本會收到申請文件翌日起計 4 個工作天內完成申請文件基本審查程序(申請者資格及申請文件完整性之檢查)、簽發收據並通知需補充的文件。	95%	100%	95%	100%	95%	100%

本會大部分服務的服務承諾達標情況保持高於其預設達標率的水平，其中 2018 年度郵寄資助申請服務質量指標未能達標，本會已對未能達標的個案進行成因分析，並採取改善措施。

澳門基金會 服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設	實際	預設	實際	預設	實際
			達標率	達標率	達標率	達標率	達標率	達標率
			2015 年		2016 年		2017 年	
1.	資助活動申請服務	a. 親臨資助申請櫃檯提交申請：1 個工作天內完成申請文件基本審查程序(申請者資格及申請文件完整性之檢查)、簽發收據並通知需補充的文件。	90%	99.91%	90%	99.17%	90%	100%
		b. 郵寄資助申請：自本會收到申請文件翌日起計 4 個工作天內完成申請文件基本審查程序(申請者資格及申請文件完整性之檢查)、簽發收據並通知需補充的文件。	90%	98.70%	90%	93.59%	90%	100%
2.	租借場地	a. 場地具備檔期不涉及贊助：收到函件起計 9 個工作天內作出回覆。	95%	沒有個案	95%	沒有個案	95%	沒有個案
		b. 場地不具備檔期：收到函件起計 4 個工作天內作出回覆。	95%	沒有個案	95%	沒有個案	95%	沒有個案
		c. 場地具備檔期但涉及贊助：收到函件起計 7 個工作天內作出回覆。	95%	100%	95%	100%	95%	100%
3.	獎學金申請服務	a. 親臨辦公地點提交申請：1 個工作天內完成申請文件基本審查程序(申請者資格及申請文件完整性之檢查)、簽發收據並通知需補充的文件。	95%	100%	95%	100%	95%	100%
		b. 郵寄獎學金申請：自本會收到申請文件翌日起計 4 個工作天內完成申請文件基本審查程序(申請者資格及申請文件完整性之檢查)、簽發收據並通知需補充的文件。	95%	100%	95%	100%	95%	100%

本會各項服務的服務承諾達標情況保持高於其預設達標率的水平。