

法務局

2017 年接收建議、投訴和異議之概況

| 類別 | 建議 | | | 投訴 | | | 異議 | | |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 人員 | 2 | 1 | 0 | 36 | 38 | 26 | 0 | 0 | 0 |
| 器材及設施 | 4 | 11 | 7 | 2 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| 環境 | 12 | 6 | 4 | 11 | 4 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 6 | 9 | 10 | 17 | 20 | 13 | 0 | 0 | 1 |
| 其他 | 14 | 21 | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 38 | 48 | 29 | 68 | 64 | 50 | 0 | 0 | 1 |

處理的結果概況

2017 年本局接收的投訴最多是涉及人員範疇，其次為程序手續、器材及設施，以及環境，為此本局採取了以下的改善措施：

1. 完成新一輪登記及公證文員的招聘程序，並增加人手。
2. 對所有繕錄員就辦理註銷抵押期間可否出售物業作出解釋。
3. 作出嚴格規範，統一向市民提供的信息。
4. 提供網上預約服務。
5. 如查詢者有需要，回覆時提供具體的法律條文編號。
6. 於政府綜合服務大樓多儲備零錢作找續。
7. 促請職員需完善服務，注意言行，並加強員工的培訓工作。
8. 提醒職員多加注意市民來電。
9. 加強員工的培訓工作，強化對外服務質素。