

# 法務局

## 接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
人員	0	2	1	38	36	38	0	0	0
器材及設施	1	4	11	3	2	2	0	0	0
環境	11	12	6	20	11	4	0	0	0
程序手續	3	6	9	10	17	20	0	0	0
其他	5	14	21	1	2	0	0	0	0
合計	20	38	48	72	68	64	0	0	0

## 處理的結果概況

2016年本局接收的投訴主要是涉及人員範疇，其次為器材及設施範疇，為此本局已採取了以下的改善措施：

1. 加強員工的培訓工作，強化對外服務質素。
2. 作出指引，令工作人員小心查看市民交來的銀行信函是否載有需辦理授權書的內容；另外亦已加強與銀行溝通。
3. 檢討取籌制度，提醒保安關注取籌情況。
4. 完善市民取籌後提供服務的工作流程。
5. 提醒職員應查看預約記錄來確認市民選定的日子是否滿額。
6. 恢復接受法律代辦以“委託書”方式申請文件。
7. 已著令工作人員輸入資料時小心謹慎，再三核對。
8. 提醒職員向市民解釋同時處理多份文件比較費時，以避免產生誤會。
9. 在洗手間安設掛勾，方便市民。
10. 日後會在初生嬰兒登記單張中清楚列出所需文件。
11. 改善在婚禮室內的安排。