法務局

2018 年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
人員	1	0	1	38	26	39	0	0	0
器材及設施	11	7	4	2	6	3	0	0	0
環境	6	4	11	4	5	7	0	0	0
程序手續	9	10	19	20	13	20	0	1	0
其他	21	8	15	0	0	0	0	0	0
合計	48	29	50	64	50	69	0	1	0

處理的結果概況

2018 年法務局接收的建議和投訴個案共 119 宗，最多是涉及“人員”範疇的 40 宗，其次為“程序手續”的 39 宗，涉及“環境”的 18 宗，“器材及設施”的 7 宗，屬“其他”類別的有 15 宗。為此本局採取了以下的改善措施：

1. 推出登記公證“網上取籌”和“網上申請登記公證證明”等措施；
2. 公證署作出人手調動，安排製作公證書的內部同事，在有需要時接待市民；
3. 將公證署人手按鍵廣播籌號系統改為自動廣播，最多 3 次，市民到達櫃台時即停止廣播，減少市民的輪候時間；
4. 民事登記局允許市民在申請表格填錯的地方作修改及簡簽；
5. 職員將不被接納的文件退回申請人自行處理；
6. 貼出告示：每人只可取一籌；
7. 倘發生插隊，職員會介入處理；
8. 加強巡查公共行政大樓一、二、三樓的公共洗手間及補充洗手液；
9. 加強員工與公眾溝通的培訓；
10. 促請職員提高工作效率，持續優化對外服務質素；
11. 職員向市民退還身份證時作出明示提醒；
12. 完善網上資訊。