

# 法務局

## 2019 年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人員	0	1	0	26	39	36	0	0	0
器材及設施	7	4	7	6	3	9	0	0	0
環境	4	11	10	5	7	23	0	0	0
程序手續	10	19	20	13	20	24	1	0	0
其他	8	15	20	0	0	0	0	0	0
合計	29	50	57	50	69	92	1	0	0

### 處理的結果概況

2019 年法務局接收的建議和投訴個案共 149 宗，最多是涉及“程序手續”範疇的 44 宗，其次為“人員”的 36 宗，涉及“環境”的 33 宗，“器材及設施”的 16 宗，“其他”類別的有 20 宗。

本局因應市民反映的建議及投訴，訂定了 9 項完善服務的措施，具體措施包括：

1. 調整網上更改或取消預約籌的時間，改為當天預約時間的 1 小時前可更改或取消。
2. 對民事登記局的電話系統更新換代。
3. 增加前台人員取消預約籌的權限。
4. 製作指引，在公司未作商業登記前，公證員也可在 M/1 表格上作特別註明的公證認定。
5. 將加強員工培訓，強化對外服務質素。
6. 在網站內作出適當提示，讓市民了解哪些手續需填寫“為履行打擊清洗黑

錢及資助恐怖主義犯罪的預防性義務聲明表”，並上載聲明表於網站上，方便市民下載。

7. 要求民事登記局鏡湖醫院民事登記分站的職員，必須嚴格遵守分站開門時間的規定。
8. 開通可直接在“通用預約及輪候平台”進行網上取籌和預約。
9. 要求職員在櫃台放置姓名牌。