

法務局

接收建議、投訴和異議之概況

2021 年

本局於 2021 年接收建議 54 個，當中 22 個屬服務流程類別，32 個屬監管職能類別；接收投訴 126 個，當中 121 個屬服務流程類別，5 個屬監管職能類別。

2019 年-2021 年接收建議、投訴和異議的情況見統計列表如下：

2019-2021 接收建議、投訴和異議的情況（服務流程類別）									
類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
人員服務	0	0	1	36	34	42	0	0	0
環境	10	4	2	23	19	17	0	0	0
配套設施	7	4	3	9	11	18	0	0	0
程序手續	20	12	3	24	46	33	0	0	0
服務資訊	0	3	5	0	3	4	0	0	0
服務保證	0	0	1	0	0	4	0	0	0
電子服務	0	2	6	0	2	3	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	1	1	0	3	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	37	26	22	92	118	121	0	0	0

2019-2021 接收建議、投訴和異議之情況（監管職能類別）									
類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
公共衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公共財政	0	0	0	0	0	0	0	0	0

工商業活動	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0	0	0	0	0	0
治安	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公共行政	0	0	0	0	0	0	0	0	0
法律及公證事務	20	29	32	0	0	5	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0	0	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0	0	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0	0	0	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	20	29	32	0	0	5	0	0	0

主要投訴及相關改善措施：

於 2021 年，本局接收最多的投訴是涉及“人員服務”範疇，共有 42 個，本局已採取了相應的改善措施，尤其包括：

1. 持續加強員工的專業培訓，以提升服務質素。
2. 調配人員到人力資源相對緊拙的登記部門作出支援。
3. 增設多項電子化登記及公證服務。

已完成的措施的成效：

上述措施執行後，本局的人員服務已有所改善。本局會持續監察有關措施的運作情況，適時進行檢討，並優化相關工作程序，為市民提供更便捷和優質的服務。

其他投訴及相關改善措施：

另外，本局接收的投訴個案中，在“程序手續”、“服務資訊”、“服務保證”及“電子服務”四個主要類別共涉及 12 項主要服務項目及其他服務項目。詳見統計列表如下：

服務項目	程序手續	服務資訊	服務保證	電子服務	總計
商業登記	5	0	2	0	7
結婚登記	3	2	0	0	5
發出出生記錄證明	3	0	0	0	3
繕立公證書	3	0	0	0	3
物業登記	2	0	0	1	3
汽車登記	2	0	0	0	2
發出婚姻記錄證明	2	0	0	0	2
發出物業登記證明及書面報告	1	1	0	1	3
發出商業登記證明及書面報告	1	0	1	1	3
公證認定（認定筆跡）	1	0	0	0	1
授權書	1	0	0	0	1
發出汽車登記證明及書面報告	1	0	0	0	1
其他	8	1	1	0	10
總計	33	4	4	3	44

本局就投訴的各種情況，分別採取相應的改善措施，尤其包括：

1. 就申請家庭津貼而申請婚姻記錄證明時，須遞交公務人員工作證的安排，經重新檢視有關手續後，免除所有該類情況的申請人出示公務人員工作證正本的要求。
2. 就市民反映司機在密閉的停車場內着車等待的情況，本局為司機制定停車等候期間必須熄匙的工作指引。
3. 就市民投訴辦理汽車轉名手續時，職員要其填寫申請表後再次取籌排

隊辦理的情況，本局已要求商業及動產登記局張貼應先填妥申請表的提示語；如市民未填表，職員在其籌號上作標註並退還，待市民填妥後，出示標註的籌號並接受服務。

4. 就市民投訴公證署職員因其身份證晶片外露而不提供服務一事，本局指示三間公證署不應接受未能讀取晶片的澳門居民智能身份證作公證行為之用，但經身份證明局核實身份或持有由身份證明局發出有效的更換回執者除外。
5. 就反映有市民在商業及動產登記局取多個籌號派給相熟朋友的情況，本局已要求商業及動產登記局在取籌機張貼告示，規定每個服務類別，每名市民每次只可領取一個籌號。
6. 就反映商業及動產登記局使用反來電顯示功能的電話致電市民的投訴，本局為登記公證部門用於致電市民的電話增設來電顯示功能。
7. 就投訴民事登記局查詢電話無人接聽一事，本局已優化相關查詢電話系統。

總結：

本局於 2021 年所接收有關投訴的 121 個個案中，120 個屬本局職能範疇，由本局進行跟進及處理。剩下的一個個案，屬投訴初級法院職業代理費的計算問題，由於該投訴不涉及登記公證、司法援助等屬本局職責範疇的內容，故建議轉介相關投訴的部門考慮轉送終審法院院長辦公室跟進。

此外，本局亦對 54 個建議個案進行跟進和處理，並對能有效提升本局服務的建議採取相應的改善措施。

除接收到建議和投訴的個案外，本局於 2021 年 1 月至 12 月期間，共收到九個表揚個案，均涉及人員服務範疇。

2021 年處理投訴及異議之概況

在處理投訴和異議的時間方面，本局於 2021 年對所接收的 126 個投訴個案，包括 121 個屬服務流程類別的個案，以及 5 個屬監管職能類別個案（沒有異議個案）的處理情況統計列表如下：

2021 年處理投訴及異議之概況（服務流程）				
類別：服務流程	投訴		異議	
	45 日內完成	超過 45 日	45 日內完成	超過 45 日
人員服務	42	0	0	0
程序手續	33	0	0	0
配套設施	18	0	0	0
環境	17	0	0	0
服務保證	4	0	0	0
服務資訊	4	0	0	0
電子服務	3	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	121	0	0	0

2021 年處理投訴及異議之概況（監管職能）				
類別：監管職能	投訴		異議	
	45 日內完成	超過 45 日	45 日內完成	超過 45 日
公共衛生	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	0	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0

2021 年處理投訴及異議之概況 (監管職能)				
類別：監管職能	投訴		異議	
	45 日內完成	超過 45 日	45 日內完成	超過 45 日
公眾安全	0	0	0	0
公共行政	0	0	0	0
法律及公證事務	5	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0
工程	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	5	0	0	0

個案的處理及回覆：

本局於 2021 年接收的 126 個投訴個案，均如期於 45 日內完成處理並歸檔。