

法務局

接收建議、投訴和異議之概況

2022 年

本局於 2022 年接收建議 55 個，當中 35 個屬服務流程類別，20 個屬監管職能類別；接收投訴 131 個，當中 130 個屬服務流程類別，1 個屬監管職能類別。

2020 年-2022 年接收建議、投訴和異議的情況見統計列表如下：

| 2020 年-2022 年接收建議、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 | | |
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 |
| 人員服務 | 0 | 1 | 3 | 34 | 42 | 41 | 0 | 0 | 0 |
| 環境 | 4 | 2 | 0 | 19 | 17 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 配套設施 | 4 | 3 | 4 | 11 | 18 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 12 | 3 | 9 | 46 | 33 | 45 | 0 | 0 | 0 |
| 服務資訊 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 2 | 6 | 15 | 2 | 3 | 25 | 0 | 0 | 0 |
| 績效信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 服務整合 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 26 | 22 | 35 | 118 | 121 | 130 | 0 | 0 | 0 |

| 2020 年-2022 年接收建議、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 | | |
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 |
| 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 | 29 | 32 | 20 | 0 | 5 | 1 | 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 | 29 | 32 | 20 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 |

主要投訴及相關改善措施：

於 2022 年，本局接收最多的投訴是涉及“程序手續”範疇，共有 45 個，本局已採取了相應的改善措施，尤其包括：

1. 關於投訴第一公證署就投訴人因“套牌”而未能填車牌號碼，被拒絕為其車輛轉名申請表認筆跡，公證署調整“汽車所有權移轉登記申請指引”，為着作成買方登記申請及賣方聲明書的公證認定，屬套牌的情況下，除車牌號碼外，有關申請及聲明書的其餘空格必須填滿。
2. 就投訴持“藍卡”者不能領取商業登記證明的安排，本局已調整新措施，外地僱員身份認別證(藍卡)持有人亦可申領商業登記證明。

3. 就投訴海島公證署服務櫃枱人手不足，導致市民等候時間很長，該署將會按人流情況適時調配人力資源，在繁忙時間安排內部工作人員到服務櫃枱接待市民，儘量縮短市民的輪候時間。
4. 就反映第一公證署拒絕辦理 80 份的 M1 對照認定，而第二公證署則可以，公證署作出指引，在市民辦理不涉及法律要求必需公證署作出對照認定的申請時，先提醒申請人可直接將文件遞交至接收部門以減省金錢和時間。如申請人仍然堅持辦理，公證署則必須為其辦理。

已完成的措施之成效：

上述措施執行後，本局的相關程序手續已有所改善。本局會持續監察有關措施的運作情況，適時進行檢討，並優化有關工作程序，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，除“程序手續”外、主要類別還有“電子服務”、“服務資訊”及“服務保證”，這四個主要類別共涉及 16 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 | 電子服務 | 服務資訊 | 服務保證 | 總計 |
|---------------|------|------|------|------|----|
| 發出物業登記證明及書面報告 | 0 | 14 | 0 | 0 | 14 |
| 公證認定（認定筆跡） | 7 | 1 | 0 | 3 | 11 |
| 商業登記 | 8 | 0 | 1 | 0 | 9 |
| 發出商業登記證明及書面報告 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 |
| 汽車登記 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| 發出婚姻記錄證明 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 |
| 法律推廣 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| 結婚登記 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 經認證的文書（認證語） | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |

| | | | | | |
|---------------|----|----|---|---|----|
| 繕立公證書 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| 物業登記 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 發出出生記錄證明 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 發出證明書(公證) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 認證繕本 (鑑證副本) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 發出離婚記錄證明 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 發出汽車登記證明及書面報告 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 其他 | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| 總計 | 32 | 27 | 9 | 5 | 73 |

本局就投訴的各種情況，分別採取相應的改善措施，除了上述有關“程序手續”外，有關“電子服務”、“服務資訊”及“服務保證”的改善措施包括：

1. 就反映查屋紙顯示的大廈名稱與事實不符，物業登記局經查核查屋紙系統，證實有關物業的樓宇名稱出現錯誤，已即時更正相關名稱。
2. 就投訴在一戶通上申請了查屋紙後沒有收據，本局已對一戶通中“我的辦事”的頁面作出調整，在辦事列表中新增顯示每宗申請的總金額和總數量等資料。
3. 就通知領取商業登記證明的短訊沒有列明要出示身份證正本，投訴已出示了身份證副本等資料下，職員還是不讓取件，商業及動產登記局已制定新措施，如申請人親身領取紙本商業登記證明時無法出示身份證明文件正本，亦可出示身份證明文件的影印本或手機圖像領件。
4. 就網上申請的商業登記證明反映未能在服務承諾的當日發出，已制定新措施，確保所有證明的領件通知能在簽發當日發出。
5. 就反映民事登記局發出的服務結果短訊內容有誤，已優化短訊內容，提示市民可透過登入一戶通的“我的辦事”或“進度”查看服務結果。
6. 就反映無法透過掃瞄各公證署及登記局取籌號上的二維碼得知輪候情況，已修正可連結“登記公證服務現場輪候情況”頁面的二維碼。
7. 就投訴申請婚姻登記證明電子版要 1-2 個工作日，且沒有任何聲明和

退款功能，已於一戶通系統內設置彈窗，顯示發出登記證明所需時間及不設退款的訊息。

8. 就投訴申請婚姻記錄證明時要求非本地居民須出示入境紙的做法，且在網頁資料上並沒有列明有關要求，已修改法務局網站資訊，於民事登記局辦理服務的非澳門居民須出示逗留許可憑條。
9. 就投訴沒有清楚說明申請出生證明電子版不能用於澳門以外地區，已於申請電子證明的流程中加入提示，建議申請人先向收件方查詢是否接納電子證明。
10. 就投訴商業及動產登記局在知道車輛有異常的情況下仍然為市民進行車輛轉名手續，已調整工作模式，要求職員在汽車處於“缺驗”狀態的登記時，必須要求申請人於申請書內聲明知悉汽車處於該狀態並願意購入，或由職員以書面方式說明已通知申請人有關狀態。

總結：

本局於 2022 年所接收有關建議的 55 個個案中，54 個屬本局職能範疇，由本局進行跟進及處理；剩下的 1 個個案，反映有關橫琴粵澳深度合作區的問題，由於不涉及登記公證、司法援助等屬本局職責範疇的內容，故建議立案人向橫琴粵澳深度合作區的相關單位反映。

此外，本局接收有關投訴的 131 個個案中，均屬本局職能範疇，由本局進行跟進及處理，並對能有效提升本局服務的意見採取相應的改善措施，以完善本局的服務。

除接收到建議和投訴的個案外，本局於 2022 年 1 月至 12 月期間，共收到 6 個表揚個案，均涉及人員服務範疇。

2022 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 2022 年對所接收的 131 個投訴個案，包括 130 個屬服務流程類別的個案，以及 1 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：

| 2022 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 | 44 | 2 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 31 | 1 | 0 | 0 |
| 電子服務 | 26 | 1 | 0 | 0 |
| 服務資訊 | 8 | 1 | 0 | 0 |
| 配套設施 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 服務保證 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 環境 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 125 | 5 | 0 | 0 |

| 2022 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 |
| 公眾安全 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 公共行政 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| 2022 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 |
| 法律及公證事務 | 1 | 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 | 1 | 0 | 0 | 0 |

個案的處理及回覆：

本局於 2022 年接收的 131 個投訴個案中，126 個於 45 日內完成處理並歸檔，5 個多於 45 日但少於 90 日完成處理並歸檔，原因是由於 6 月 20 日至 7 月 24 日特區政府因應疫情關閉政府部門或提供有限度服務，以致 5 個個案逾期完成歸檔。