

法務局

接收建議、投訴和異議之概況

2020 年

本局於 2020 年接收建議 55 個，當中 26 個屬服務流程類別，29 個屬監管職能類別；接收投訴 118 個，均屬服務流程類別，沒有異議個案。

2018 年-2020 年法務局接收建議、投訴和異議的情況見統計列表如下：

2018-2020 年法務局接收建議、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		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
人員服務	1	0	0	39	36	34	0	0	0
環境	11	10	4	7	23	19	0	0	0
配套設施	4	7	4	3	9	11	0	0	0
程序手續	19	20	12	20	24	46	0	0	0
服務資訊	0	0	3	0	0	3	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	2	0	0	2	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	1	0	0	3	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	35	37	26	69	92	118	0	0	0

2018-2020 年法務局接收建議、投訴和異議之情況 (監管職能類別)

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
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	15	20	29	0	0	0	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	15	20	29	0	0	0	0	0	0

主要投訴及相關改善措施：

於 2020 年，本局接收的投訴主要是涉及“程序手續”範疇的有 46 個，而本局已採取了以下的主要改善措施：

1. 就市民反映防疫措施及意識不足，本局已加強防疫措施及清潔消毒的程序，如加派兩名清潔人員長駐登記公證部門進行清潔消毒等。
2. 就市民反映疫情期間所派發的登記公證服務預約籌數量不足，本局於 4 月至 6 月初，將預約籌數量增加三倍，以便市民預約相關服務。
3. 就市民反映疫情期間的登記公證服務預約取籌程序不便民，本局於 6 月 3 日回復正常的取籌安排。
4. 就市民投訴職員在轉租及合同地位轉移的印花稅計算方面不專業，公證署制定了有關轉租及合同地位轉移的印花稅工作指引。

已完成的措施的成效：

在執行上述措施後，基本上能避免同類事件的再次發生。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當中，在“程序手續”、“服務資訊”及“電子服務”三個主要類別共涉及 12 項主要服務項目及其他服務項目。詳見統計列表如下：

涉及“程序手續”、“服務資訊”及“電子服務”類別的服務項目統計表				
服務項目	程序手續	服務資訊	電子服務	小計
公證認定（認定筆跡）	6	0	0	6
繕立公證書	5	0	0	5
商業登記	4	0	0	4
發出物業登記證明及書面報告	4	0	0	4
發出商業登記證明及書面報告	4	0	0	4
結婚登記	3	0	0	3
汽車登記	2	0	0	2
物業登記	2	0	0	2
經認證的文書（認證語）	2	0	0	2
為在外地使用之公文件作認證	1	0	0	1
發出出生記錄證明	1	0	0	1
法律推廣	0	1	0	1
其他	12	1	2	15
合計	46	2	2	50

本局針對相關情況採取了以下改善措施：

1. 在法務局網頁中新增相應資訊：倘申請人的婚姻未在民事登記局內登記，須先辦理婚姻轉錄。
2. 在法務局網頁中加入電話法律查詢的服務承諾內容。
3. 加強員工與公眾溝通的培訓，強化對外服務質素。
4. 在登記公證服務的確認預約短訊中加入地址資料。
5. 重新設定第一公證署的電話轉線系統。

總結：

本局於 2020 年所接收有關投訴的 118 個個案，均屬本局職能範疇，由本局進行跟進及處理；只是其中一個個案，有關投訴人反映在網上取消登記公證預約籌時，有關用詞為“刪除籌號”，令人難以明白是取消預約，並建議用“取消

預約”代替，由於有關網上平台由行政公職局提供，故已將該意見轉達至行政公職局及網站開發商知悉和跟進。

此外，本局亦對 55 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，例如已調整網上申請查屋紙的介紹頁面，讓英文版電腦也能顯示提示文字等，向市民提供更優質的服務。

除接收到建議和投訴的個案外，本局於 2020 年 1 月至 12 月期間，共收到 4 個表揚個案，均涉及人員服務範疇。

2020 年處理投訴及異議之概況

在處理投訴和異議的時間方面，本局對於 2020 年所接收的 118 個投訴個案(全屬服務流程類別，沒有異議個案)，統計列表如下：

2020 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 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	33	1	0	0
環境	19	0	0	0
配套設施	11	0	0	0
程序手續	46	0	0	0
服務資訊	3	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	2	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	3	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	117	1	0	0

個案的處理及回覆：

本局於 2020 年接收的 118 個投訴個案中，117 個投訴個案如期於 45 天內完成處理並歸檔，只有 1 個個案未能於 45 天內完成處理。其原因是須配合特區政府應對“新型冠狀病毒肺炎”的防疫工作，公共部門需暫停運作而影響分析進度，有關個案亦在部門恢復運作後迅速得到處理，且投訴人對有關回覆表示滿意。