



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	15	14	1	5	2	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	15	14	1	5	2	0	0	0

### 接收的投訴及相關改善措施：

本局接收的投訴個案中，主要涉及“程序手續”、“服務資訊”“電子服務”及“服務保證”四個類別，共 18 項服務項目及其他服務項目。統計資料如下：

投訴個案中涉及“程序手續”、“服務資訊”、“電子服務”及“服務保證”類別的統計表					
服務項目	程序手續	服務資訊	電子服務	服務保證	小計
汽車登記	8	0	2	0	10
公證認定（認定筆跡）	7	0	0	0	7
商業登記	5	1	1	0	7
發出商業登記證明及書面報告	5	1	1	0	7
繕立公證書	5	1	0	1	7
認證繕本（鑑證副本）	2	1	1	0	4
發出物業登記證明及書面報告	1	0	2	0	3
發出汽車登記證明及書面報告	0	1	2	0	3
物業登記	1	1	0	0	2
結婚登記	1	1	0	0	2
法律推廣	0	2	0	0	2
出生登記	1	0	0	0	1
為在外地使用之公文件作認證	1	0	0	0	1
發出出生記錄證明	1	0	0	0	1
發出婚姻記錄證明	1	0	0	0	1
發出證明書（公證）	1	0	0	0	1
發出死亡記錄證明	0	1	0	0	1
遺囑	0	1	0	0	1
其他	11	0	1	0	12
<b>總計</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>73</b>

按上述統計資料，2024年本局接收最多投訴的服務流程類別為“程序手續”，共51個個案。對此，本局已採取相應改善措施，尤其包括：

1. 關於投訴預約服務的黑名單機制一事，本局調整了取籌後沒有到場辦理服務的跟進機制：如市民於90天內缺席預約服務三次，其將於第三次缺席日起計30個工作天內被列為黑名單，無法進行預約。
2. 就反映申請出生公證書的手續不便民一事，隨着《民事登記法典》的修改本局重構了網上服務系統，並推出更多網上服務，減少市民親身到部門辦理

申請的次數。

3. 關於投訴商業及動產登記局取消了 C 籌，而將取件服務合併在 B 籌，令取件者等很長時間，商業及動產登記局實施應變方案，包括每日開放至少 7 個櫃枱，並將其中一個櫃枱轉為一窗式服務櫃枱，以及按現場輪候情況調派內勤人員到服務櫃枱接待，儘量減少市民輪候時間。
4. 關於投訴海島公證署效率低，沒人跟進取消申請的工作一事，海島公證署調整有關取消申請及取回文件的安排，當申請人欲取消申請而負責該個案的職員缺勤時，可由其他職員協助處理。
5. 就投訴在網上申請商業登記證明，不可在離島政府綜合服務中心或政府綜合服務大樓領取，商業及動產登記局為方便市民領取網上申請的紙本文件，正分階段推出“智取易”智能文件櫃服務。
6. 就投訴查車紙顯示車主的住址及姓名，商業及動產登記局調整不具證明效力的汽車登記書面報告（查車紙）所顯示的資訊，僅顯示車主姓名、倘有的負擔及訴訟登記等對保護交易安全尤其重要的資訊，不再顯示車主的個人地址。
7. 關於投訴被第一公證署針對，推延辦理服務一事，第一公證署作出新安排，如申請人欲更新遺囑擬本的資料，櫃枱職員會先接收相關文件，隨後再因應具體情況落實簽署日期是否需延期。

此外，就“服務資訊”、“電子服務”及“服務保證”的投訴，本局亦採取了相應改善措施，尤其包括：

1. 就反映在公務通申請出生津貼時未能調取白卡資料一事，本局已更新公務通系統及修改提示資訊，日後如系統偵查不到有關登記資料，申請人將不能完成申請流程，同時亦會以彈窗顯示申請無法提交。
2. 關於反映在辦理婚姻登記後職員沒有通知市民可申領結婚津貼，民事登記局會在發放予結婚人的結婚證明領件收據中加入可申請結婚津貼的提醒字句，以便市民獲悉相關資訊。
3. 就反映商業及動產登記局沒有提示要同時交身份證資料，本局已優化網頁有關申請公司查名紙的資訊，清晰列明申請人在申請時需出示有效的身份證明文件。

### **已完成的措施之成效：**

本局已檢視對外公共服務的不足，並完善有關工作流程並採取相應改善措施，從而提升了對外公共服務的質量。同時，本局會持續監察上述措施的運作情況並適時進行檢討和優化，繼續以精益求精、以民為本的精神服務市民。

### **總結：**

2024年，本局接收市民的建議和投訴個案共162個，表揚個案共14個。本局將持續檢視和優化對外公共服務的手續和流程、加強對工作人員各方面的培訓、著力提升整體服務的質素和效率，為公眾提供優質的對外公共服務。

## 2024 年處理投訴及異議之概況

在處理個案時間方面，統計資料如下：

2024 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
程序手續	51	0	0	0
人員服務	23	0	0	0
環境及配套設施	16	0	0	0
服務資訊	11	0	0	0
電子服務	10	0	0	0
服務保證	1	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	112	0	0	0

2024 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

2024 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
公共行政	0	0	0	0
法律及公證事務	2	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	2	0	0	0

### 個案的處理及回覆：

本局於 2024 年所接收的 114 個投訴個案，均於 45 日內完成處理並歸檔。