

## 身份證明局

### 服務質量指標的履行情況

序	服務項目	服務質量指標	預設達	平均達標	預設達	平均達標	預設達	平均達標
			標率	率	標率	率	標率	率
			2019 年		2020 年		2021 年	
1	居民身份資料廳 (DIR)	居民身份證普通申請領取日期為 15 個工作天	97%	100%	97%	100%	97%	100%
2		居民身份證加快申請領取日期為 10 個工作天	97%	100%	97%	100%	97%	100%
3		居民身份證特別加快申請領取日期為 3 個工作天	97%	100%	97%	100%	97%	100%
4		身份資料證明書(包括個人資料證明書、在澳門無子女證明書、鑑證證明書和親屬關係證明書)領取日期為 5 個工作天	95%	100%	95%	100%	95%	100%
5		居住證明領取日期為 2 個工作天	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6		國籍證明書領取日期為 5 個工作天	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7		居留權證明書領取日期為 30 個工作天	97%	100%	97%	100%	97%	100%
8	旅行證件廳(DDV)	護照及旅行證取證時間少於 10 個工作天	98%	99.02%	98%	99.12%	98%	99.01%
9		護照及旅行證取證時間少於 10 個工作天(海外郵寄)	98%	100%	98%	100%	98%	100%
10		護照及旅行證加快申請取證時間為 2 個工作天	98%	99.92%	98%	99.86%	98%	99.79%
11		往港旅遊證取證時間為 5 個工作天	98%	100%	98%	99.61%	98%	99.43%
12	刑事紀錄處(DRC)	機構緊急申請, 取證時間少於 150 分鐘	90%	97.76%	90%	99.07%	90%	98.63%
13		機構普通申請, 取證時間少於 15 個工作天	90%	99.87%	90%	99.88%	90%	99.98%
14		公眾加快申請, 取證時間少於 2 個工作天	93%	99.8%	93%	99.75%	93%	99.56%
15		公眾普通申請, 取證時間少於 5 個工作天	95%	99.69%	95%	99.59%	95%	99.07%
16	社團及財團	社團及財團名稱可予採用證明書在接收申請後的十二個工作日內完成跟進	98%	98.88%	98%	98.84%	98%	99.26%
17	登記處(DRA)		98%	99.89%	98%	99.40%	98%	99.91%

18		經社團及財團網上管理系統申請的證明書(自領導架構成員名單獲確認後)於 3 個工作天內完成	---	---	---	---	98%	100%
19	研究開發及檔案管理處(DEA)	登記使用香港 e-道: 在自助服務機成功登記之翌日起計 3 個工作天內轉送登記資料予香港部門	98%	100%	98%	100%	98%	100%
20	綜合事務廳(DAG)	一般書面查詢於 5 個工作天內作出回覆	98%	100%	98%	100%	98%	100%
21		電話查詢及預約在接通後約 10 秒內接聽	96%	97%	96%	96.91%	96%	96.67%
22		每 10 位輪候市民在一樓取籌及詢問處的輪候時間在 5 分鐘內	90%	100%	90%	100%	90%	99.07%
23		每 20 位輪候市民在一樓取籌及詢問處的輪候時間在 10 分鐘內	90%	100%	90%	100%	90%	99.07%
24		每 10 位輪候市民在一樓領證處的輪候時間在 10 分鐘內	95%	96.67%	95%	96.98%	95%	97.08%
25		每 20 位輪候市民在一樓領證處的輪候時間在 20 分鐘內	95%	96.67%	95%	96.98%	95%	97.08%
26		領證處辦理每一領證手續時間在 5 分鐘內	97%	98.81%	97%	99.3%	97%	99.21%
27		輪候辦理申請的平均時間少於 25 分鐘	95%	92.32% <sup>1</sup>	95%	99.12%	95%	98.05%
28		接收每一申請的平均時間少於 18 分鐘	95%	98.08%	95%	97.85%	95%	98.98%
29		意見、建議、異議、投訴的處理時間為 45 天	100%	100%	100%	100%	100%	100%
30		3 個工作天內回覆當事人 本局已開立相關卷宗	98%	100%	98%	98.18%	98%	100%

本局服務承諾的達標情況，大部份服務質量指標表現皆優於預設達標率，而未能達標的個案已進行成因分析，並採取改善措施，適當調配人手，以便市民能按時辦理申請手續。

<sup>1</sup> 因應離島政府綜合服務中心於 2019 年啟用，需調派六位駐中華廣場的同事往離島中心工作，但中華廣場的辦證數量未有減少，故出現因人手不足導致不達標的情況。另外，假期前後及暑假期間辦證人流增加，尤以未成年人及嬰兒的申請佔多數，亦引起遲籌現象。