

# 身份證明局

## 接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
人員服務	2	0	0	10	8	11	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
配套設施	3	0	1	12	5	2	0	0	0
程序手續	6	4	4	15	12	26	0	0	0
服務資訊	2	0	0	0	2	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	1	0	0	0
電子服務	2	8	12	0	0	13	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	3	1	0	0	0	10	1	8
合計	15	15	18	37	27	54	10	1	8

## 2022 年處理的結果概況

本局接收的投訴主要是涉及“程序手續”範疇，已採取了以下的改善措施：

1. 重新編排發出個人資料證明書的收據版面，清晰收費明細部份。
2. 更新通知社團申請人補交文件的短訊內容，增加查詢熱線。
3. 優化領取社團及財團證明書的時間，由 12 個工作天調整至 10 個工作天。
4. 更新網上申請特區旅行證件系統的提示，增加“如仍持有有效的特區旅行證件，於取證時須遞交作註銷”的內容。

另外，本局接收的投訴個案當中，涉及“人員服務”、“配套設施”及“電子服務”類別的服務項目，本局作出相應的改善措施，包括修改補交文件系統中有關補交相片的提示、優化透過一戶通提出核實親屬關係申請的程式及更新自助服務機的拍攝鏡頭。

### 2022 年處理投訴及異議之概況

類別	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	11	0	0	0
環境	0	0	0	0
配套設施	2	0	0	0
程序手續	26	0	0	0
服務資訊	1	0	0	0
服務保證	1	0	0	0
電子服務	13	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	8	0
合計	54	0	8	0

## 2022 年處理的結果概況

本局於 2022 年接收的投訴及異議個案，全部 62 個個案如期完成處理並歸檔，沒有超出 45 天內回覆。

完