



## 接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
人員	0	0	2	18	19	19	0	0	0
器材及設施	9	1	3	7	1	2	0	0	0
環境	3	2	3	1	0	1	0	0	0
程序手續	10	2	11	25	23	26	0	0	0
其他	2	0	0	1	0	0	0	0	0
合計	24	5	19	52	43	48	0	0	0

### 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。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 優化個人資料證明書申請表，增加“英文譯本”欄目選項，以確保證明書內容按照申請人所選取的項目發出。
2. 優化工作程序，以確保接待人員能向申請人清楚說明收取辦證照片的規定，避免申請人重覆補交文件。
3. 於 2018 年 4 月 18 日在該大樓增加辦證櫃台及提供所有身份證、旅行證件及證明書相關服務。
4. 在收據補交文件欄目上增加“正本或鑑證本”的字眼，並更新網頁及單張的相關表述，以確保申請人清楚知悉所須補交的文件內容。
5. 增聘人員在大堂維持秩序，確保申請人在良好的環境下辦理手續。
6. 於九樓設置一台直線電話，讓有需要的市民撥打直線與本局人員聯繫，以獲得即時協助。



7. 加快退款程序。
8. 為申請人掌握辦理手續的程序，方便更改網上示範短片的內容(增加辦理個人資料證明書持證人需親身領取的提示字句)。