

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		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人員服務	0	0	0	8	11	26	0	0	0
環境及配套設施	0	1	2	5	2	13	0	0	0
程序手續	4	4	12	12	26	70	0	0	0
服務資訊	0	0	1	2	1	6	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	1	1	0	0	0
電子服務	8	12	39	0	13	47	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	3	1	0	0	0	0	1	8	88
合計	15	18	54	27	54	163	1	8	88

2023 年處理的結果概況：

於 2023 年，本局接收的投訴主要是涉及“程序手續”，市民主要就是辦理居民身份證手續、旅行證件的申請程序、取籌及領證程序等方面給予意見，為此，本局分析後採取下列改善措施：

1. 為宣傳微信叫籌功能，製作相關圖文包；
2. 透過調配人手，增加預約名額，以便市民更快辦理相關服務；
3. 在本局領證處張貼告示，提示領證人士的輪候安排；
4. 對於經櫃檯方式提出的旅行證件申請，在有關收據上註明領取日期及時間；
5. 優化運送證件的流程，確保市民能準時領取證件。

另外，在“環境及配套設施”、“服務資訊”及“電子服務”方面，本局尚採取了以下的改善措施：

1. 推出政府 24 小時自助服務中心，製作宣傳短片及圖文包介紹申請資格等資訊；
2. 與部門溝通，調整經一戶通取籌的開放時間為早上 9 時；
3. 優化一戶通為未成年人辦理特區護照續期的步驟指示及簽名功能；
4. 修復一戶通辦理人個人資料證明書及刑事紀錄證明書的系統錯誤；
5. 修改一戶通查詢申請進度及相關收據的資訊，增加申請人的身份證編號；
6. 於自助辦證機增加不合規格照片檢測功能；
7. 優化自助辦證機的介面顯示；
8. 更新網上預約系統版面及網頁服務的資訊。

已完成措施的成效：

對於所有已完成的措施，均有效回應立案人所反映的意見，類似個案基本上沒有再發生，可見採取的措施具有一定成效。

未完成措施的情況：

針對進行中的措施，本局亦已按既定的機制跟進，持續監測措施的執行情況，配合實際工作情況並收集市民的意見，適時對措施作出調整。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本局於 2023 年共收到 25 宗表揚個案，主要對本局人員的態度及服務作出表揚。

2023 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	25	1	0	0
環境及配套設施	13	0	0	0
程序手續	68	2	0	0
服務資訊	6	0	0	0
服務保證	1	0	0	0
電子服務	47	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	88	0
合計	160	3	88	0

處理的結果概況：

本局於 2023 年接收的投訴和異議個案，投訴共有 163 個、異議共有 88 個，投訴個案當中，共有 3 個個案未能於 45 天內完成歸檔，經檢視情況，其中 2 個個案因文件往來傳送延誤、1 個個案因調查需時。

針對上述原因，本局已採取相應的改善措施，包括提醒處理的人員密切留意個案的處理進度，適時作出跟進，以及優化投訴管理系統，增設定時電郵提醒功能，確保個案能按時完成，在有結果及處理措施時，盡快將結果回覆立案人。

完