

# 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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人員	0	2	11	19	19	14	0	0	0
器材及設施	1	3	2	1	2	2	0	0	0
環境	2	3	0	0	1	1	0	0	0
程序手續	2	11	28	23	26	20	0	0	1
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	5	19	41	43	48	37	0	0	1

## 2019 年處理的結果概況

本局接收的投訴主要是涉及“程序手續”性質，已採取了以下的改善措施：

1. 優化《社團及財團證明書》登記系統，使申請人清楚知悉收據上的資料。
2. 在自助服務機版面增加功能介紹及設置點。
3. 修正本局網頁關於在政府綜合服務大樓《個人資料證明書》自助申請服務的運作時間。
4. 通知供應商調整查詢熱線系統，密切監測系統的運作。
5. 透過手機程式向市民提供籌號資訊。
6. 推出即時更新身份證晶片內的婚姻狀況資料，無需再到辦證地點取回證件，實現市民“只行一次”便可完成手續的目的。

7. 優化旅行證件資料登記系統，將前台與後台的系統資料互聯。
8. 在一樓大堂增加標語，提示有需要的人士使用九樓的哺乳室。

另外，本局接收的投訴個案當中，涉及“人員”、“器材及設施”、“環境”及“其他”類別的服務項目，本局亦採取了對應的改善措施：

1. 加強自助服務機的清潔及改良自助服務機的出紙箱；以及採取其他改善措施，方便市民棄置廢紙，保持環境衛生。
2. 通知清潔公司定時補充洗手間的消耗用品。
3. 優化“更改聯絡資料自助服務機”系統，增加“地址”及“電話號碼”選項欄目，供申請人任選其一或一併更改。
4. 在服務櫃檯張貼足夠標語，提示申請人在辦證櫃檯禁止拍攝。
5. 發出的短訊增加提示申請人在領取新護照時，須帶回舊護照作註銷。