

# 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		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
人員服務	0	0	2	11	26	38	0	0	0
環境及配套设施	1	2	1	2	13	4	0	0	0
程序手續	4	12	8	26	70	66	0	0	0
服務資訊	0	1	1	1	6	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	1	1	0	0	0	0
電子服務	12	39	20	13	47	41	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	1	0	0	0	0	0	8	88	53
合計	18	54	32	54	163	150	8	88	53

### 2024 年處理的結果概況：

於 2024 年，本局接收的投訴主要是涉及“程序手續”，市民主要是辦理居民身份證手續、證明書申請程序、輪候辦理、處理熱線電話的查詢、領證流程等方面給予意見，為此，本局分析後採取下列改善措施：

1. 更新提供予申請人簽署的聲明書，增加葡文版本；
2. 於自助辦理身份證的版面增加提示，提醒市民如選擇提交出生證明，則該申請會待其補交後才作處理的字句；
3. 因應實際情況，靈活調配人手，疏導人流，以便市民更快辦理相關服務；
4. 更新發出的短訊內容，增加提醒市民可使用現場掃描籌號二維碼接收叫籌提示的資訊；
5. 更新網頁內容，增加說明本局熱線電話設有語音留言服務，倘未能提供本地聯絡電話者，可透過電郵查詢的資訊；
6. 就一戶通顯示簽名的資訊，已優化電子申請流程；

7. 優化處理身份證的製作程序，確保市民能如期領取證件。

另外，在“人員服務”、“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. 優化自助領證機的操作，介面顯示領證的資料，以及加強人員配置；
2. 持續與私人機構推廣“電子身份”的應用；
3. 延長長者使用一戶通辦理在生證明進行面容識別的操作時間，減省眨眼及張口等動作；
4. 修復一戶通辦理特區護照的系統錯誤；
5. 維修故障的自助辦證機及自助領證機；
6. 優化一戶通登記及更改地址選擇城市的選項；
7. 於一戶通向成功提出申請的申請人發送電子通知；
8. 於商社通推出社團及財團的鑑證證明書申請服務；
9. 將優化一戶通申請親屬關係證明書的手續；
10. 優化一戶通申請個人資料證明書的選項及增加提示訊息；
11. 更新網頁服務的資訊；
12. 加強人員培訓，以提高接待市民的技巧。

#### **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 2024 年共收到 44 宗表揚個案，主要對本局人員的態度及服務作出表揚。

## 2024 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	31	7	0	0
環境及配套設施	4	0	0	0
程序手續	52	14	0	0
服務資訊	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	40	1	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	53	0
合計	128	22	53	0

### 處理的結果概況：

本局於 2024 年接收的投訴和異議個案，投訴共有 150 個、異議共有 53 個，投訴個案當中，共有 22 個個案未能於 45 天內完成歸檔，經檢視情況，均因調查需時。

針對上述原因，本局已採取相應的改善措施，加強業務部門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，增設人員配置的功能。在有結果及處理措施時，盡快將結果回覆立案人。

完