

法務局

接收建議、投訴和異議之概況

2023 年

本局於 2023 年接收建議 40 個，當中 25 個屬服務流程類別，15 個屬監管職能類別；接收投訴 113 個，當中 108 個屬服務流程類別，5 個屬監管職能類別。

2021 年-2023 年接收建議、投訴和異議的情況見統計列表如下：

2021 年-2023 年接收建議、投訴和異議的情況（服務流程類別）									
類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
程序手續	3	9	12	33	45	38	0	0	0
人員服務	1	3	0	42	41	36	0	0	0
電子服務	6	15	3	3	25	16	0	0	0
環境及配 套設施	5	4	3	35	10	12	0	0	0
服務資訊	5	3	5	4	7	5	0	0	0
服務整合	1	0	2	0	0	1	0	0	0
服務保證	1	1	0	4	2	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	22	35	25	121	130	108	0	0	0

2021年-2023年接收建議、投訴和異議之情況（監管職能類別）									
類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
公共衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公共財政	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工商業活動	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融及貨幣 政策	0	0	0	0	0	0	0	0	0
治安	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公共行政	0	0	0	0	0	0	0	0	0
法律及公證 事務	32	20	15	5	1	5	0	0	0
社會保障、 服務及福利	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0	0	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
文化藝術及 旅遊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0	0	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
城市基礎建 設	0	0	0	0	0	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	32	20	15	5	1	5	0	0	0

主要投訴及相關改善措施：

於 2023 年，本局在服務流程類別中接收最多的投訴是涉及“程序手續”範疇，共有 38 個，本局已採取了相應的改善措施，尤其包括：

1. 關於不滿商業及動產登記局要市民補填汽車登記申請表中未填的公司代表人姓名，而令市民來回奔波一事，商業及動產登記局採取新措施，就汽車登記申請表中，如遇上申請表內簽名欄已經公證認定而所有人一欄未填有代表人姓名的情況，該局只會要求申請人現場補上或由職員協助申請人補上，之後便會接收有關申請。
2. 就投訴在物業登記局已繳費後仍收到要求繳費的通知，物業登記局調整新措施，會先行核實，在未繳納費用的情況下才會透過掛號信的方式發出繳費通知書。
3. 就投訴公證署拒絕對股東單獨簽署的會議記錄進行認筆跡，三間公證署採取新措施，日後均會接納對股東單獨簽署的會議記錄進行認筆跡的申請。
4. 關於投訴商業及動產登記局輪籌的時間很長，該局將採取措施，按情況適時調配人力資源，安排更多內部工作人員到服務櫃檯接待市民，儘量縮短市民的輪候時間。
5. 關於反映在民事登記局僅提供身份證副本以申請無婚姻登記證明的手續中不能“預付”，不便民一事，本局目前進行修法，以解決申請婚姻登記證明的不能“預付”問題。

已完成的措施之成效：

上述措施中，除了涉及修法的措施仍在進行中外，其他的措施在執行後，相關的程序手續已有所改善。本局會持續監察有關措施的運作情況，適時進行檢討，並優化有關工作程序，為市民提供更便捷和優質的服務。

其他投訴及相關改善措施：

另外，本局接收的投訴個案當中，在“程序手續”、“服務資訊”及“電子服務”三個主要類別共涉及 13 項主要服務項目及其他服務項目。詳見統計列表如下：

涉及“程序手續”、“電子服務”及“服務資訊”類別的服務項目統計表				
服務項目	程序手續	電子服務	服務資訊	小計
結婚登記	5	1	1	7
發出出生記錄證明	4	3	0	7
商業登記	5	0	1	6
汽車登記	4	1	1	6
公證認定（認定筆跡）	4	0	1	5
發出物業登記證明及書面報告	1	4	0	5
發出婚姻記錄證明	2	2	0	4
發出商業登記證明及書面報告	0	4	0	4
繕立公證書	2	0	1	3
經認證的文書（認證語）	2	0	0	2
發出死亡記錄證明	1	0	0	1
發出證明書（公證）	1	0	0	1
遺囑	1	0	0	1
其他	6	1	0	7
總計	38	16	5	59

本局就投訴的各種情況，分別採取相應的改善措施，除了上述有關“程序手續”外，有關“電子服務”及“服務資訊”的改善措施包括：

1. 就反映網上有關電動汽車所有權移轉登記的資訊不全面，商業及動產登記局已完善網上有關電動汽車所有權移轉登記的資訊。
2. 關於反映透過一戶通申請商業登記證明（紙本）時沒有顯示領件的地方，對市民構成不便，商業及動產登記局已在一戶通申請商業登記證明（紙本）的彈窗中加入領件地點的訊息。

3. 就反映於晚上在一戶通申請了電子版商業登記證明後，翌日中午仍未收到消息一事，本局已調整一戶通資訊安排，如市民在辦公日下午 4 時後或非辦公日透過一戶通申請電子版商業登記證明，系統會以彈窗方式提示申請人，其所申請的電子證明將於提交申請後的下一個工作天起計，兩個工作天內發出，並由申請人點選確認是否繼續申請。
4. 關於投訴及建議可在一戶通申請出生記錄證明的紙本文件一事，已推出網上申請民事登記證明（紙本）服務。

總結：

本局於 2023 年接收 40 個建議，113 個投訴，均完成跟進處理，並對能有效提升本局服務的意見採取相應的改善措施，以完善本局的服務。

除接收到建議和投訴的個案外，本局於 2023 年 1 月至 12 月期間，共收到 8 個表揚個案，均涉及人員服務範疇。

2023 年處理投訴及異議之概況

在處理投訴和異議的時間方面，本局於 2023 年對所接收的 113 個投訴個案，包括 108 個屬服務流程類別的個案，以及 5 個屬監管職能類別個案（沒有異議個案）的處理情況統計列表如下：

2023 年處理投訴及異議之概況（服務流程）				
類別：服務流程	投訴		異議	
	45 日內完成	超過 45 日	45 日內完成	超過 45 日
程序手續	38	0	0	0
人員服務	36	0	0	0
電子服務	16	0	0	0
環境及配套設施	12	0	0	0
服務資訊	5	0	0	0
服務整合	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	108	0	0	0

2023 年處理投訴及異議之概況（監管職能）				
類別：監管職能	投訴		異議	
	45 日內完成	超過 45 日	45 日內完成	超過 45 日
公共衛生	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	0	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0

2023 年處理投訴及異議之概況 (監管職能)				
類別：監管職能	投訴		異議	
	45 日內完成	超過 45 日	45 日內完成	超過 45 日
公眾安全	0	0	0	0
公共行政	0	0	0	0
法律及公證事務	5	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0
工程	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	5	0	0	0

個案的處理及回覆：

本局於 2023 年共接收了 113 個投訴個案，均於 45 日內完成處理並歸檔。