

# 法務局

## 2023 年滿意度調查總結報告

### 1. 調查目的

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見”的規定，公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，達致持續改善；基此，本局於 2023 年 11 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間，就本局對內及對外共 32 項服務進行滿意度調查，以作為服務承諾認可制度中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

（附件：服務清單）

### 2. 調查內容概要

#### 2.1 調查計劃

調查間距：全年進行網上滿意度調查。

每年進行一次實地滿意度調查。

調查期間：2023 年 11 月 1 日至 12 月 31 日（實地直接面訪／網上／傳真）

#### 2.2 調查範圍

調查標的：涵蓋法務局所有對外的服務項目，包括已推行服務承諾的和未推行服務承諾的服務

調查對象：使用登記公證服務的使用者、使用法律推廣服務的社團和學校，以及使用為在外地使用之公文件作認證的使用者

## 2.3 調查方式

調查方法：定量調查

調查方式：

- (1) 向登記公證以及為在外地使用之公文件作認證的使用者的服務對象派發問卷，於接受服務後填寫；
- (2) 向申請法律推廣服務的社團和學校以郵寄或傳真方式派發問卷；
- (3) 於服務地點張貼二維碼及網站設滿意度調查問卷供市民於網上填寫。

## 2.4 抽樣比例

服務類型：一般公共服務；

監督、審批及執法性公共服務

抽樣方法：隨機抽樣

抽樣比例計算結果：一般公共服務 383 份以上；

監督、審批及執法性公共服務 384 份以上

## 2.5 問卷設計

調查因素：人員服務、環境及配套設備、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合

問卷設置：

- 標度及分制：採用李克特量尺（Likert Scale），以五分制作為量度標準

分數	1	2	3	4	5
程度	極不滿意	不滿意	一般／可以接受	滿意	極滿意

- 半開放式設計
- 預留不適用選項

（附件：

1. 調查計劃設置工具表
2. 調查問卷樣本）

### 3. 收集到的意見分析及統計

#### 3.1 基本資料統計

##### 3.1.1 整體回收問卷數量分佈

受訪者類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
市民	771	771	0
學校	0	0	0
總計	771	771	0

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
紙本	687	687	0
網頁	84	84	0
總計	771	771	0

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
監督、審批及執法性 公共服務	385	385	0
福利性公共服務	0	0	0
一般公共服務	386	386	0
總計	771	771	0

### 3.1.2 受訪者統計

性別	男	女
人數	401	370
百份比	52.01%	47.99%

年齡層	18 歲以下	18-25 歲	26-45 歲	46-60 歲	60 歲以上
人數	1	85	423	192	70
百份比	0.13%	11.02%	54.86%	24.90%	9.08%

教育程度	小學	中學	大學或以上
人數	13	214	400
百份比	2.07%	34.13%	63.80%

- 受訪者之性別分別為男性佔 52.01%，女性佔 47.99%。
- 受訪者年齡層方面，以 26-45 歲最多，佔 54.86%，其次為 46-60 歲，佔 24.90%，最少為 18 歲以下，只有 1 個受訪者屬這年齡層。
- 受訪者教育程度方面，以專科／大學最多，佔 63.80%，其次為中學，佔 34.13%，最少為小學，佔 2.07%。

## 3.2 服務滿意度統計

### 3.2.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.66	4.63	0.64
	服務態度		4.68	0.60
環境及配套設施	方便程度	4.47	4.52	0.69
	場所硬件及配套		4.48	0.68
	場所支援措施		4.41	0.75
程序手續	服務效率	4.47	4.45	0.83
	手續便捷度		4.49	0.77
服務資訊	資訊的便捷度	4.50	4.49	0.73
	資訊的準確性		4.51	0.70
	資訊的詳實性		4.50	0.69
服務保證	服務承諾全面性	4.55	4.57	0.66
	服務承諾指標滿意度		4.53	0.68
電子服務	電子服務易用性	4.37	4.36	0.83
	電子服務安全性		4.40	0.75
	電子服務覆蓋度		4.36	0.81
績效信息	信息內容的足夠度	4.42	4.43	0.75
	信息發放的渠道		4.40	0.75
服務整合	跨部門程序優化	4.39	4.39	0.80

#### 結果分析

問卷分別就人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息以及服務整合的滿意度進行調查。

人員服務的滿意度平均數為 4.66 分，其中服務主動性為 4.63 分、服務態度為 4.68 分。

環境及配套設施的滿意度平均數為 4.47 分，其中方便程度為 4.52 分、場所硬件及配套為 4.48 分，而場所支援措施為 4.41 分。

程序手續的滿意度平均數為 4.47 分，其中服務效率為 4.45 分、手續便捷度為 4.49 分。

服務資訊的滿意度平均數為 4.50 分，其中資訊的便捷度為 4.49 分、資訊的準確性為 4.51 分，而資訊的詳實性為 4.50 分。

服務保證的滿意度平均數為 4.55 分，其中服務承諾全面性為 4.57 分、服務承諾指標滿意度為 4.41 分。

電子服務的滿意度平均數為 4.37 分，其中電子服務易用性為 4.36 分、電子服務安全性為 4.40 分，而電子服務覆蓋度為 4.36 分。

績效信息的滿意度平均數為 4.42 分，其中信息內容的足夠度為 4.43 分、信息發放的渠道為 4.40 分。

服務整合的滿意度為 4.39 分，即跨部門程序優化的滿意度為 4.39 分。

### 3.2.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.66	4.64	0.68
	服務態度		4.68	0.64
環境及配套設施	方便程度	4.55	4.56	0.69
	場所硬件及配套		4.55	0.70
	場所支援措施		4.55	0.68
程序手續	服務效率	4.53	4.54	0.76
	手續便捷度		4.52	0.73
服務資訊	資訊的便捷度	4.54	4.52	0.68
	資訊的準確性		4.56	0.65
	資訊的詳實性		4.53	0.69
服務保證	服務承諾全面性	4.59	4.59	0.70
	服務承諾指標滿意度		4.59	0.67
電子服務	電子服務易用性	4.49	4.48	0.80
	電子服務安全性		4.53	0.71
	電子服務覆蓋度		4.47	0.78
績效信息	信息內容的足夠度	4.47	4.50	0.73
	信息發放的渠道		4.44	0.73
服務整合	跨部門程序優化	4.49	4.49	0.75

#### 結果分析

問卷分別就人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息以及服務整合的滿意度進行調查。

人員服務的滿意度平均數為 4.66 分，其中服務主動性為 4.64 分、服務態度為 4.68 分。

環境及配套設施的滿意度平均數為 4.55 分，其中方便程度為 4.56 分、場所硬件及配套為 4.55 分，而場所支援措施為 4.55 分。

程序手續的滿意度平均數為 4.53 分，其中服務效率為 4.54 分、手續便捷度為 4.52 分。

服務資訊的滿意度平均數為 4.54 分，其中資訊的便捷度為 4.52 分、資訊的準確性為 4.56 分，而資訊的詳實性為 4.53 分。

服務保證的滿意度平均數為 4.59 分，其中服務承諾全面性為 4.59 分、服務承諾指標滿意度為 4.59 分。

電子服務的滿意度平均數為 4.49 分，其中電子服務易用性為 4.48 分、電子服務安全性為 4.53 分，而電子服務覆蓋度為 4.47 分。

績效信息的滿意度平均數為 4.47 分，其中信息內容的足夠度為 4.50 分、信息發放的渠道為 4.44 分。

服務整合的滿意度為 4.49 分，即跨部門程序優化的滿意度為 4.49 分。



#### 4. 受訪者意見

1.	希望一戶通中的預約取籌服務可以及時更新 與實際情況相符。
2.	可以接受
3.	可嘗試實現電子筆跡鑒證
4.	太慢
5.	工作速度極需提升
6.	希望可以網上取籌
7.	希望商業名稱可予登記證明書亦可透過一戶通進行申請，以及更多服務可透過電子手續申請
8.	提供準確、實際訊息，提高服務速度
9.	明明民事登記局，點解要去法務局預約
10.	暫時未有期望，已經很好，可能某個部門人手需要增加
11.	有時候上班時間，汽車轉名一個人辦公、建議睇多人辦理汽車轉名手續時候，可以增加一個人手幫忙，多謝
12.	期望職員積極接線電話查詢，不要什麼都說不清楚不知道不了解
13.	滿意
14.	等候時間極長，平均 1 小時 15 分處理一單
15.	繼續努力保持良好
16.	繼續努力
17.	職員面對市民態度要有基本禮貌。
18.	Everything perfect
19.	Good
20.	Very Good
21.	Very organized and professional. Keep it up. Thank you very much.
22.	一戶通的界面十分不方便，又慢，經常壞，要改善
23.	一戶通的網上優化希望更完善預約，因水坑尾商業登記一天只可預約一個時間籌太少，希望一天最少可預約 2 個時間籌，謝。
24.	一戶通預約取籌十分便利，十分讚許。
25.	一戶通預約籌應該改善，因本人長期使用預約服務，但發現一天只可以約一次商業登記，使本人經常使用不便，希望改進。
26.	再增加電子服務的範疇
27.	冷氣有異味
28.	前線人員／經辦人員張敏華小姐專業，高效及有耐性，令人印象深刻！
29.	十分好，謝謝。

30.	可以在號碼簿中 顯示預計等候時間
31.	可以增加人手，加快速度，市民不用等太久
32.	可透過一戶通取籌及得知等候狀況
33.	商業登記局（修改章程）和公證署等待時間還是會過長（基本上與預想遲最少半小時）希望日後能改進（不然基本上大半天沒了），辛苦了。
34.	基本滿意
35.	場地有霉味（星期一早上）
36.	太多人，開多點櫃枱
37.	如能在一戶通申請後（紙本），才到櫃枱取就更方便
38.	對於簡單的個人筆跡公證服務，有沒有可能利用電子身份證，加上指紋或面相等生物特徵，利用自助機去提供 24 小時服務？
39.	對於非本地公司在本地作文件公證所需的資訊不清晰。由於許多條文由葡語直譯因此字面意思不清晰，令人困惑。希望藉此意見收集可以得到改善。
40.	希望 貴局可以優化商業登記訊息平台的驗證方式，如前述，既然平台容許使用者查閱公司/場所資料，包括行管成員、場所營運者，意味著此等資訊應是公開的。因此，本人對於每次查詢均需要登記手機號碼獲取驗證碼的方式表示不解。要知道使用者正正因不了解公司背景、人員組成，但出於有必要了解公司/場所的概要情況，才使用 貴平台以便無償查詢該等資訊，減免申領查公司紙的經濟及行政成本。有見及此，可以預期使用者並不準確掌握公司/場所登記的關鍵字，少不免需要多次搜尋才得到查詢結果，但採用以上驗證方式，使用者每修改一次關鍵字，就需要白等一分鐘(收取新驗證碼的時間)。本人不反對需要登記手機號，只認為驗證方法可以改善優化。
41.	希望不用申請紙本，如果紙本的期限可以長一點，例如半年咁上下
42.	希望出生登記證明可於一戶通申請
43.	希望查出生時間在電腦可直接查詢，不要等三個工作日。
44.	希望現場提供免費充電服務，謝謝！ 洗手間設施也會有更好的改善。
45.	建議在高峰時段增開櫃台
46.	建議增加當天網上預約辦理事項
47.	建議認證繕本提供彩色影印而非黑白影印。
48.	感謝啦
49.	應該一條龍服務，不要市民在三樓認筆跡後，又要回一樓做商業登記申請，時間未能配合，工作人員提供資料不正確。
50.	最基本都要講比市民知，面前職員突然離開坐位究竟是甚麼一回

	事？是身體不適？還是請示上司？
51.	最少要有電單車車位
52.	有些櫃枱人員叫到空號就不動了，等了十幾分鐘才叫下一個號碼
53.	有以下建議： 1. 一戶通中可設紙本申請以方便市民事先申請並選擇自行取證的地方； 2. 丞仔缺失部份功能必須去中區辦理比如工商登記的部份申請功能，一般現時丞仔只可以取文件。
54.	本人辦過公證認定，汽車登記和商業登記等，總體人員服不錯，就是辦結事項時間太長，等待辦理時間太長。大陸現都有審批辦理中心，感覺辦事效率很高。辦結事項時間能夠縮短更好。
55.	民事登記局申請證明書等候時間過長，職員在工作期間閒聊
56.	民事登記局等候太長（取證明書的時間）
57.	沒有停車場
58.	洗手間不足，等候時間偏長
59.	滿意
60.	滿意服務員及工作人員的態度及意見，謝謝。
61.	物業登記局的櫃台職員態度不好，期望可以改善上述情況。
62.	物業登記局職員態度欠佳，諮詢其填表等問題時，讓本人自己看，其拒絕回答。專業度及服務主動性令人不滿意。期待提高人員服務質素。
63.	理應提供機器可將登記摺插入，印出申請表資料
64.	第二公證署工作人員方翠華小姐工作認真，對市民提出的問題解釋得很清楚而且很有耐心，態度和藹，工作競業，值得表揚，對她的工作非常滿意。
65.	等候時間極長，平均 1 小時 15 分處理一單
66.	繼續努力保持良好
67.	繼續努力
68.	請繼續保持人性化服務，給讚。
69.	輪候時間太長，極不方便

## 5. 對於“普遍意見”的分析及處理

### 綜合分析

本局於是次滿意度調查共收到 69 則意見，當中有 22 個對本局服務或員工作出表揚或表示滿意，而其他較普遍的意見包括：

1. 針對一戶通及電子服務提出意見；
2. 反映效率低及建議增加人手
3. 反映輪候時間太長
4. 對配套設施提出建議；
5. 對人員的服務態度提出意見；
6. 建議改善程序手續及加強培訓工作。

人員服務方面，受訪者普遍持正面態度，表揚員工服務態度良好、表現專業，不過亦有個別意見反映員工態度欠佳及提供的資訊不全面。

環境及配套設備方面，有受訪者反映冷氣和場地有異味，亦有人建議在分站增加服務，以及表達對車位的需求。

程序手續方面，有受訪者反映輪候時間長及服務效率低，建議增加人手縮短輪候時間，並於高峰時段加開櫃台。

服務資訊方面，受訪者期望能提供準確和實際訊息，亦有反映資訊不清晰或不準確的問題。

電子服務方面，多個受訪者對一戶通提出意見，並建議增加電子服務的範疇，推出更多便民的電子服務。

服務整合方面，有受訪者建議提供跨部門一條龍服務，毋須市民走訪不同部門。

受訪者沒有就服務保證和績效信息方面給予意見。

整體而言，受訪者對法務局的服務普遍感到滿意，而最受關注的問題是程序手續和電子服務。

### 跟進措施

對於受訪者關注輪候時間長及服務效率低的問題，主要源於人手不足，雖然法務局曾於 2022 年填補空缺，但隨著職員離職及退休，人力資源問題依然緊拙，導致有關問題仍未能徹底解決。

為此，法務局計劃於《修改〈民事登記法典〉》中引入容許在登記及公證機關執行

職務至少兩年的工作人員在登記官或公證員的監管及領導下行使登記官或公證員的部份職權。有關法例通過後，櫃檯職員將可執行更多職務，例如直接簽發證明書，毋須等待助理員簽署，提高服務效率。

此外，法務局持續完善電子服務，近年推出多項電子服務均有助縮短輪候時間，包括在網上查看登記公證服務現場輪候情況，讓市民實時掌握各登記局及公證署的輪候情況，並提供遠程取籌及預約服務讓市民提前取籌或直接預約服務時間，縮短現場輪候時間。網上申領書面報告（電子版）及登記證明（電子版）讓市民足不出戶即能取得所需的書面報告（電子版）和登記證明（電子版），如市民選擇網上申領登記證明（紙本），亦可省卻親臨申請的時間。

法務局於 2023 年新推出的電子服務包括在一戶通新增顯示汽車所有權登記資料、一戶通申領汽車登記書面報告（電子版）服務和汽車登記證明（紙本或電子版），而在 2024 年將會推出更多全程電子化服務，期望更多電子化服務有助減少親臨登記公證機關的人流，繼而縮短輪候時間。

至於有受訪者反映場地有異味，法務局已加強清潔工作，確保衛生。

## 6. 改善措施及建議

是次滿意度調查的滿意度和市民意見均反映受訪者普遍滿意本局的整體服務，而受訪者較關注的問題是輪候時間和電子服務。

鑑於登記及公證的法律制度已生效二十多年，當中所規範的手續流程未必能配合特區政府電子政務的發展，故法務局已提交《汽車登記制度》、《修改〈民事登記法典〉》及《物業、商業登記及公證的電子化》三項法案，透過簡化及優化登記公證流程，規範公共部門之間及部門與其他實體間的數據互聯互通，從而為實現更多元化的電子服務提供充足條件。

汽車登記方面，於 2024 年推出汽車所有權的首次登記及移轉登記的全程電子化，申請人可透過“一戶通”提交申請、網上繳費及線上領取登記副本，不受時間限制，

享受方便快捷的登記體驗。

民事登記方面，2024 年將會推出出生登記和死亡登記全程電子化服務，透過跨部門以及與醫院的數據互聯互通，大幅簡化相關登記程序。市民可透過“一戶通”完成出生登記並取得登記證明，而死亡登記方面則由民事登記局以電子方式取得醫院的死亡證明書數據後依職權完成，市民毋須自行辦理死亡登記，並可透過“一戶通”取得死亡登記證明。婚姻登記和兩願離婚的申請流程亦會進行優化，市民只需透過“一戶通”提交結婚或兩願離婚的登記申請，獲審批後於結婚或舉行離婚會議當天到場即可，省下親臨申請的時間。

物業登記方面亦會推出取得不動產和取消不動產抵押登記全程電子化，允許線上辦理與買賣不動產相關的手續，最大程度提升相關服務的便利性和效率，減少親臨櫃檯次數。

商業登記方面將會推動設立公司電子化，讓公司全體股東及行政管理機關成員在指定平台上按預設格式簽訂公司設立合同，線上開設公司及申請相關登記。

公證方面亦正研究透過指定電子平台供市民提交公證服務的申請，並允許以電子方式收集文書上的簽名，同時透過修法減少不必要的公證認定和認證繕本手續，達至簡政便民的效果。

目前法務局已推出的電子服務包括：商業登記訊息平台、汽車登記線上查詢平台、公證查證平台、登記證明查證平台、網上查詢登記公證服務現場輪候情況、遠程取籌及預約服務、登記公證服務辦理進度查詢、結婚登記網上服務、網上申領書面報告（電子版）服務、網上申請登記證明（紙本）服務、網上申領登記證明（電子版）服務、確認登記證明（電子版）服務、網上繳付登記費用及領取商業、物業及汽車登記副本服務、公證書簽署排期情況、登記公證服務模擬計費系統、海牙認證服務、網上預約辦理司法援助服務以及網上申請普法講座服務。

隨著法務局陸續推出更多電子服務，包括多項全程電子化服務，肯定會為市民帶來更便捷流暢的服務體驗。

## 7. 滿意度調查趨勢分析（三年趨勢）

### 7.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2021 年		2022 年		2023 年	
		分項得分	滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數
人員服務	服務主動性	4.53	4.57	4.62	4.65	4.63	4.66
	服務態度	4.61		4.67		4.68	
環境及配套設施	方便程度	4.48	4.41	4.50	4.41	4.52	4.47
	場所硬件及配套	4.39		4.39		4.48	
	場所支援措施	4.36		4.35		4.41	
程序手續	服務效率	4.43	4.44	4.49	4.50	4.45	4.47
	手續便捷度	4.44		4.50		4.49	
服務資訊	資訊的便捷度	4.37	4.39	4.42	4.44	4.49	4.50
	資訊的準確性	4.40		4.44		4.51	
	資訊的詳實性	4.41		4.46		4.50	
服務保證	服務承諾全面性	4.42	4.43	4.54	4.54	4.57	4.55
	服務承諾指標滿意度	4.43		4.53		4.53	
電子服務	電子服務易用性	4.32	4.30	4.38	4.36	4.36	4.37
	電子服務安全性	4.33		4.39		4.40	
	電子服務覆蓋度	4.26		4.32		4.36	
績效信息	信息內容的足夠度	4.32	4.30	4.39	4.36	4.43	4.42
	信息發放的渠道	4.27		4.33		4.40	
服務整合	跨部門程序優化	4.32	4.32	4.38	4.38	4.39	4.39

調查因素	2021 年	2022 年	2023 年	與過往（去年）比較
人員服務	4.57	4.65	4.66	+0.22%
環境及配套設施	4.41	4.41	4.47	+1.36%
程序手續	4.44	4.50	4.47	-0.67%
服務資訊	4.39	4.44	4.50	+1.35%
服務保證	4.43	4.54	4.55	+0.22%
電子服務	4.30	4.36	4.37	+0.23%
績效信息	4.30	4.36	4.42	+1.38%
服務整合	4.32	4.38	4.39	+0.23%

一般公共服務方面，除程序手續外，其餘各因素的滿意度均有所上升，升幅介乎 0.22%至 1.38%。

績效信息的升幅最大，達 1.38%，顯示市民對績效信息的滿意度有所提升，其次為環境及配套設施，有 1.36%的升幅。

程序手續的滿意度錄得 0.67%的跌幅，但其滿意度為 4.47，屬理想水平。

整體而言，市民普遍對本局的一般公共服務感到滿意。

## 7.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2021 年		2022 年		2023 年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.47	4.51	4.58	4.60	4.64	4.66
	服務態度	4.54		4.61		4.68	
環境及配套設施	方便程度	4.39	4.36	4.43	4.38	4.56	4.55
	場所硬件及配套	4.34		4.38		4.55	
	場所支援措施	4.34		4.33		4.55	
程序手續	服務效率	4.43	4.42	4.43	4.41	4.54	4.53
	手續便捷度	4.40		4.39		4.52	
服務資訊	資訊的便捷度	4.35	4.36	4.40	4.39	4.52	4.54
	資訊的準確性	4.37		4.37		4.56	
	資訊的詳實性	4.37		4.40		4.53	
服務保證	服務承諾全面性	4.40	4.40	4.49	4.48	4.59	4.59
	服務承諾指標滿意度	4.40		4.47		4.59	
電子服務	電子服務易用性	4.30	4.32	4.34	4.33	4.48	4.49
	電子服務安全性	4.34		4.37		4.53	
	電子服務覆蓋度	4.31		4.29		4.47	
績效信息	信息內容的足夠度	4.32	4.30	4.35	4.32	4.50	4.47
	信息發放的渠道	4.28		4.28		4.44	
服務整合	跨部門程序優化	4.32	4.32	4.33	4.33	4.49	4.49



調查因素	2021 年	2022 年	2023 年	與過往（去年）比較
人員服務	4.51	4.60	4.66	+1.30%
環境及配套設施	4.36	4.38	4.55	+3.88%
程序手續	4.42	4.41	4.53	+2.72%
服務資訊	4.36	4.39	4.54	+3.42%
服務保證	4.40	4.48	4.59	+2.46%
電子服務	4.32	4.33	4.49	+3.70%
績效信息	4.30	4.32	4.47	+3.47%
服務整合	4.32	4.33	4.49	+3.70%

監督、審批及執法性公共服務方面，各個因素的滿意度全線上升，升幅介乎 1.30% 至 3.88%。

環境及配套設施的升幅最大，達 3.88%，顯示市民對環境及配套設施的滿意度有所提升，其次為電子服務和服務整合，均有 3.70% 的升幅。

人員服務的升幅最低，有 1.30%，但其滿意度屬各因素中最高，達 4.66。

整體而言，市民對本局的監督、審批及執法性公共服務感到十分滿意。

## 8. 總結

是次法務局滿意度調查共收回 771 份問卷，有效問卷為 771 份，當中一般公共服務收到 386 份問卷，佔 50%，監督、審批及執法性公共服務收到 385 份問卷，佔 50%。

受訪者的性別比例，男性佔 52.01%，女性佔 47.99%，受訪者以 26-45 歲的年齡層最多，佔 54.86%，教育程度則以專科／大學最多，佔 63.80%。

一般公共服務中，所有指標均達滿意水平，最多受訪者滿意及非常滿意的指標為人員服務的服務態度，達 4.68，而滿意度最低的指標為電子服務易用性和服務覆蓋度，均為 4.36。與 2022 年相比，2023 年的滿意度除程序手續外，其餘各因素的滿意度均有所上升，升幅介乎 0.22% 至 1.38%，所有因素的滿意度均處於滿意水平。

監督、審批及執法性公共服務中，所有指標均達滿意水平，最多受訪者滿意及非常滿意的指標為人員服務的服務態度，達 4.68，而滿意度最低的指標為信息發放的渠道，為 4.44。與 2022 年相比，2023 年各因素的滿意度均全線上升，升幅介乎 1.30% 至 3.88%，所有因素的滿意度均處於滿意水平。

縱觀是次滿意度調查，各因素的滿意度均處於滿意水平，反映市民對法務局的服務感到滿意，而綜合滿意度評分及受訪者意見，最受關注的是程序手續和電子服務。

為滿足市民在電子服務方面的訴求，法務局不斷推行新的電子服務，並於 2024 年推出更多全程電子化的登記服務，包括汽車所有權的首次登記及移轉登記全程電子化、設立公司電子化、取得不動產和取消不動產抵押登記全程電子化、出生登記和死亡登記全程電子化以及婚姻登記和兩願離婚申請電子化等等，務求為市民提供更便捷的登記公證服務。

市民的意見對改善服務非常重要，因此滿意度問卷調查有助了解市民的關注內容和訴求，以便制定政策完善服務，各部門應就市民的意見檢討工作成效，採取改善措施，優化登記公證服務，為市民提供更可靠優質的服務。