



接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
人員	1	0	0	25	18	19	0	0	0
器材及設施	3	9	1	4	7	1	0	0	0
環境	3	3	2	1	1	0	0	0	0
程序手續	4	10	2	25	25	23	0	0	0
其他	1	2	0	3	1	0	0	0	0
合計	12	24	5	58	52	43	0	0	0

處理的結果概況

本局接收的投訴主要是涉及“人員”及“程序手續”範疇。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 優化通知市民補交文件程序，倘若未能透過電話方式聯絡市民，須及時轉用短訊形式。
2. 在電話紀錄系統(Phone Record)中，增加輸入補交紀錄的功能，使職員在回覆申請人查詢時，可顯示整個申請流程的補交紀錄。
3. 修改提示申請人更換特區護照短訊的內容，清晰辦理預約及使用自助服務機服務的資格。
4. 將申請刑事紀錄證明書的用途列表上載於網頁，以便申請人有需要時查找資料。
5. 於大堂張貼“首次申請居民身份證人士不會顯示姓名，請留意顯示屏的籌號”的告示。
6. 優化市民在政府綜合服務大樓補交文件的程序，倘若市民在政府綜合服務大樓補交相片，可直接前往自助服務區收費櫃檯進行接收，省卻市民取籌等候補交的時間。



7. 優化網頁內容(服務地點及時間)，使市民容易查找資訊。
8. 優化網上預約系統，於預約版面增加身份證明文件種類選項，使市民清晰資訊。

完