

接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
人員	0	1	0	24	25	18	0	0	0
器材及設施	3	3	9	8	4	7	0	0	0
環境	1	3	3	1	1	1	0	0	0
程序手續	2	4	10	46	25	25	0	0	0
其他	4	1	2	0	3	1	0	0	0
合計	10	12	24	79	58	52	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. 優化製作個人資料證明書的系統程式，以查找問題的原因。
2. 修改處理申請人更新婚姻狀況的內部流程，如需通知申請人補交文件，在發證前 2-3 天作出通知。
3. 在需要寄出特區旅行證件給申請人的申請表上，蓋上“郵寄”印鑑字樣，以茲識別。
4. 在“多用途自助服務機”的機身貼上熱線電話，以便市民遇到問題時查詢。
5. 在辦理櫃檯前張貼本局可採用的付款方式。
6. 於一樓育嬰室內張貼標示，告知市民如需調教冷氣溫度時，可向本局人員或保安要求協助。另，在育嬰室外設置垃圾筒。