

地圖繪製暨地籍局

接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人員服務	0	0	0	2	1	1	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	1	0	0	0	0
程序手續	0	1	1	0	0	1	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	1	1	2	2	2	0	0	0

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	10	34	28	2	17	16	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0	0	0	0	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

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
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	10	34	28	5	17	16	0	0	0

處理的結果概況：

本局於 2023 年收到的投訴主要涉及以下問題：人員服務、程序手續、網站系統功能，以及資料方面的個案。為了改善這些問題，本局已採取以下措施：

1. 對人員服務相關個案進行分析及跟進，並回覆了立案人。
2. 對程序手續的個案進行分析及跟進，針對取件服務推出了改善措施。
3. 就地理資訊平台的情況，本局立即通知供應商尋求解決方案，並成功解決了平台的兼容性問題。
4. 就地理資料方面的情況，經派員前往現場進行核實，並根據實際情況進行了後續跟進。

已完成的措施的成效：

首先，在人員服務方面，我們的分析和跟進使我們能夠更好地理解市民的需求並提供解決方案。回覆立案人的回饋也增加了市民對我們的滿意度。其次，針對程序手續的改善措施使取件服務更加順暢，減少了申請人的等待時間和不便之處。第三，通過及時通知供應商並解決地理資訊平台的兼容性問題，我們成功提升了平台的穩定性和效能，使用戶能夠更順利地使用平台。最後，派員核實地理資料並進行跟進，確保我們提供的資料準確可靠，增強了市民對我們的信任感。

綜上所述，已完成的措施在改善人員服務、程序手續、網站系統功能和資料方面取得了一定成效。這些成效不僅提升了客戶滿意度，也增強了我們的業務運作效率，使我們能夠更好地滿足市民的需求並提供優質的服務。執行上述措施後，相同的個案未再發生。

未完成的措施的情況：

沒有未完成的措施。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦進行以下的跟進：

對於部分非涉及本局職能範疇之個案，本局轉介予相關部門處理，且通知立案人有關個案已被轉介。

2023 年處理投訴及異議之概況

類別： 服務流程	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	1	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0
程序手續	1	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	2	0	0	0

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
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
公眾安全	0	0	0	0
公共行政	16	0	0	0
法律及公證事務	0	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

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
其他	0	0	0	0
合計	16	0	0	0

處理的結果概況：

本局於 2023 年接收的投訴及異議個案當中，18 個投訴個案均能如期完成並歸檔，沒有接獲任何異議個案。