印務局

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	1	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	1	0	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	0	1	0	0	0	0	0	0
服務資訊	0	1	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	1	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	1	0	1	0	1	0	0	0	0
合計	2	1	3	2	1	0	0	0	0

處理的結果概況：

本局對接收到的投訴已採取了以下的改善措施：

1. 要求前線工作人員對市民秉持耐心傾聽、有禮解說的態度。

2. 加強對網頁內容的校對。

3. 嚴格要求司機在行車時遵守交通規則，保障人身安全。

4. 優化原來的“電子遞交公報稿件系統（BOinfo）”。

5. 針對部份較暢銷的表格，本局於全澳不同區域設置多台的售賣機供市民購買。

已完成的措施的成效：

1. 為著完善各公共部門遞交《公報》稿件的系統，本局已優化原來的“電子遞交公報稿件系統（BOinfo）”，於 2023 年 9 月向全部公共部門進行推廣及測試後，

於 10 月 16 日起正式全面使用新的稿件系統，在統一的系統上完成所有遞交程序，使公共部門遞交稿件時更為便利。

2. 於全澳不同區域設置多台的售賣機供市民購買，令市民可以就近購買所需表格或書籍。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦已轉介相應部門作處理。

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	0	0	0	0
環境	0	0	0	0
配套設施	0	0	0	0
程序手續	0	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	0	0	0	0

處理的結果概況：

本局於 2023 年度沒有投訴及異議的個案。