

# 《審計署署長第四十七號報告書》 — 第 10 章

## 提供個人證件服務及自助出入境檢查

### 撮要

1. 入境事務處(入境處)負責為香港居民辦理出生、死亡及婚姻登記，簽發香港身分證、香港特別行政區(香港特區)護照、其他旅行證件及各類個人證件。入境處透過其總部及全港各分區辦事處(即出生、死亡及婚姻登記處、入境處分區辦事處及人事登記處分區辦事處)，為市民提供個人證件服務。

#### 分區辦事處的管理

2. 二零零三年，入境處以五個分區為基礎，重組其分區辦事處，並關閉 11 間分區辦事處。餘下 20 間辦事處獲提供額外資源，以確保這些辦事處可吸納額外的工作量。審計署有以下意見：

- (a) **出生及死亡登記處的使用率** 二零零五年，出生登記處的平均使用率只有65%，而死亡登記處則為152%。出生登記處的使用率偏低，而所有死亡登記處的工作量皆超逾其可以處理的登記個案數目；
- (b) **婚姻登記處的使用率** 二零零五年，婚姻登記處的使用率，由大會堂婚姻登記處的61%至屯門婚姻登記處的99%不等。為應付對更靈活證婚服務日增的需求，以及利用私營機構的資源提供這類服務，首批婚姻監禮人於二零零六年四月在婚姻監禮人計劃下獲得委任；
- (c) **入境處分區辦事處及人事登記處分區辦事處的使用率** 二零零五年，入境處分區辦事處的使用率，由港島辦事處的71%至沙田辦事處的100%不等。人事登記處分區辦事處的使用率，由觀塘辦事處的74%至港島辦事處及九龍辦事處的87%不等。為提供更佳服務，人事登記處九龍辦

事處在二零零六年四月二十四日開始接受香港特區簽證身分書的申請，是項服務以往只由入境處分區辦事處提供；

- (d) **沙田辦事處與火炭辦事處合併** 根據入境處二零零二年十月的分區辦事處重組計劃，沙田辦事處日後會與火炭辦事處合併。屆時，新界東分區只會有一間入境事務及人事登記的聯合辦事處。二零零四年二月，入境處提出修訂建議，擴展在位置方面對市民較為方便的沙田辦事處，而非火炭辦事處。在 2005-06 及 2006-07 年度的辦公地方檢討中，入境處沒有提及合併該兩間辦事處的建議；及
- (e) **收回提供服務的成本** 雖然處理加快簽發香港特區旅行證件的申請需要額外人力資源，入境處並無徵收附加費。根據入境處在二零零四年進行的一項初步評估，就某些與簽證管制有關的申請徵收申請費用，以及就重新考慮被拒絕的簽證申請開徵新收費的建議是可行的。截至二零零六年九月，就某些免費提供的服務開徵新收費的檢討，仍然沒有進展。

3. 審計署建議入境事務處處長應：*(a)* 檢討各出生、死亡及婚姻登記處、入境處分區辦事處及人事登記處分區辦事處可處理登記個案數目的上限；*(b)* 評估婚姻監禮人計劃對婚姻登記處使用情況及提供婚姻登記服務的影響；*(c)* 繼續探討可否擴大入境處分區辦事處及人事登記處分區辦事處所提供的服務種類；*(d)* 加快合併沙田辦事處和火炭辦事處；*(e)* 確定加快簽發香港特區旅行證件的額外成本，以及某些免費提供服務的成本；及*(f)* 探討可否就上述服務徵收費用，務求最終能收回全部成本。

### 提供服務途徑

4. 自二零零零年起，入境處透過公共服務電子化計劃和入境處的電話預約系統提供部分個人證件服務的預約服務。就提供服務途徑進行的審查工作集中於以下範疇：

- (a) **預約婚姻登記處的服務** 擬結婚人士可在結婚日期三個月前的 14 日內，透過公共服務電子化計劃或電話預約系統預約遞交擬結婚通知書。過了這段時間，未用的籌會撥給當日未經預約的申請人。二零零五年，預約服務的使用率為 31%。根據《婚姻條例》(第 181 章)，擬結婚通知書可於結婚日期前不超過三個月及不少於 15 日遞交；
- (b) **預約人事登記處分區辦事處的服務** 二零零五年，透過公共服務電子化計劃和電話預約系統預約人事登記處分區辦事處服務的應約率為 53%。入境處就應約率偏低進行調查，發現部分預約是由職業介紹所作出，以及部分申請人沒有依時應約或取消預約；
- (c) **透過公共服務電子化計劃提供預約以外的服務的使用情況** 在 2005-06 年度，透過公共服務電子化計劃提供的其他服務(除預約以外的服務)的使用率偏低。在 53 350 宗通知提前終止輸入勞工的合約中，只有 16 宗是透過公共服務電子化計劃提出通知；在 1 860 420 宗索取申請表格中，只有 67 632 宗(4%)是透過公共服務電子化計劃進行的；
- (d) **索取申請表格** 由二零零五年五月至二零零六年三月，入境處收到 39 767 宗透過公共服務電子化計劃索取申請表格的要求。服務營辦商對每宗交易的收費為 5.5 元，不包括入境處所支付的郵費。截至二零零六年五月三十一日，在公共服務電子化計劃下可供市民索取的 33 類申請表格中，有 30 類可從入境處網站下載；及
- (e) **預約遞交擬結婚通知書出現重複交易** 在二零零五年二月至二零零六年二月期間，在 38 000 宗預約遞交擬結婚通知書的交易中，有 15 580 宗(41%)屬重複交易。這些交易是由 1 412 對申請人作出的。

5. 審計署建議入境事務處處長應：(a) 考慮延長遞交擬結婚通知書的預約期，以便市民可利用《婚姻條例》所允許結婚日期前的整段時間預約；(b) 探討可否改善公共服務電子化計劃和電話預約系統，俾能提醒申請人(例如在一日前)依時應約或取消預

約；(c)檢討並找出方法，提高在公共服務電子化計劃下的其他服務的使用量，俾能向市民提供更佳服務；(d)探討可否在入境處的網站提供所有種類的申請表格，並鼓勵市民下載使用；及(e)聯同政府資訊科技總監，密切監察重複交易的頻密程度，並考慮把交易涉及的成本告知市民。

## 管制站自助出入境檢查

6. 二零零三年一月，財務委員會通過撥款 3.53 億元，就旅客自助出入境檢查(旅客自助檢查)系統和車輛司機自助出入境檢查(車輛司機自助檢查)系統裝設自助過關通道(e-道)，以應付出入境管制站不斷增加的過境旅客及來往車輛。審查工作集中於以下範疇：

- (a) **出入境檢查的服務表現目標** 管制站的出入境檢查服務表現目標自一九九九年以來便沒有修訂過。在二零零一至二零零五年年間，入境處均能達到高於所定目標的服務表現水平。推行e-道後，入境處得以提高管制站的處理量和縮短旅客等候辦理出入境手續的時間；及
- (b) **新管制站** 入境處為落馬洲支線、深港西部通道、香港國際機場翔天廊及屯門客運碼頭四個新管制站規劃旅客自助檢查e-道與傳統出入境櫃枱的組合時，採用了不同的依據。

7. 審計署建議入境事務處處長應：(a)檢討和修訂出入境檢查的服務表現目標，以便更充分顯示入境處的達標程度；(b)考慮就旅客自助檢查e-道、車輛司機自助檢查e-道及傳統出入境櫃枱訂定不同的服務表現目標，以便更有效監察這些設施的使用情況；及(c)考慮採用一致的依據，以決定日後新管制站所需e-道的數量。

## 當局的回應

8. 當局同意審計署的所有建議。

二零零六年十一月