

2023 年 12 月 5 日
討論文件

立法會保安事務委員會

提升入境事務處處理身份證申請的能力

目的

本文件向委員簡介就政府提升入境事務處(入境處)處理香港身份證(身份證)申請能力的措施，並就在 2023-24 年度總目 70「入境事務處」分目 000「運作開支」項下追加撥款 6,950 萬元的建議，徵詢委員的意見。

身份證申請概況

2. 入境處轄下的人事登記辦事處(人事登記處)負責為所有香港居民辦理人事登記、簽發身份證和提供相關的服務。服務範圍包括處理年滿 11 歲或 18 歲換領兒童或成人身份證的申請、持有身份證並已成功核實永久性居民身份證資格而需換領永久性居民身份證的申請、首次申領身份證的申請、因身份證遺失、毀滅、損壞或污損而須補領的申請、及更改身份證登記資料等。

3. 在 2019 冠狀病毒病疫情前，入境處 6 間人事登記處每周平均處理大約 10 000 宗香港身份證相關申請。

4. 自 2023 年年初通關以來，市民對換領新智能身份證及其他身份證服務的需求急劇上升，主要原因包括大量境外市民於通關後陸續回港，令受疫情影響而延誤的申請湧現，以及各項輸入人才和勞工措施引致更多首次申領身份證的申請，導致預約配額緊張。涉及的身份證服務主要如下：

「全港市民換領身份證計劃」(換證計劃)

5. 為期 4 年的換證計劃已於 2023 年 3 月 3 日結束，期間約 6 840 000 名身份證持有人已透過換證計劃換領新

身份證，佔所有需要換證的香港居民約 85%。9 間智能身份證換領中心停止服務後，處理逾期換證申請的工作量由原有的人事登記處承擔。根據過往經驗作出估算，逾期換證申請共有約 522 000 宗（包括因疫情而延誤的申請）。由 2023 年 3 月 6 日至 2023 年 10 月 31 日，人事登記處共處理約 162 000 宗逾期換證申請，即預計來年仍約有 360 000 宗逾期換證申請有待處理。

非換證計劃申請

6. 同樣地，其他非換領新智能身份證的申請(包括年滿 11 歲或 18 歲首次登記或換領兒童或成人身份證的申請等)¹亦有被疫情延誤的情況。入境處預計 2023 年及 2024 年分別需處理額外約 168 000 和 55 000 宗此類受疫情延誤的身份證申請。

7. 另一方面，行政長官 2022 年施政報告宣佈，政府會推出一系列新措施，招商引資引才，強化競爭力，包括推出「高端人才通行證計劃」，和優化現有多項輸入人才及勞工計劃。透過上述各項輸入人才及勞工計劃首次來港並需要申領身份證的個案亦有所增加。加上 2023 年施政報告宣佈，政府將於 2024 年落實「資本投資者入境計劃」，我們預料來年相關的身份證申請將持續增加。入境處因而預計 2023 年及 2024 年分別需額外處理約 120 000 及 200 000 宗相關的身份證申請。

8. 綜觀而言，預計 2023 年及 2024 年各類身份證的總申請量分別達約 1 114 800 宗及約 1 150 200 宗，與疫情前相比(每年約 600 000 宗申請)，分別大增 86%及 92%。有關工作量已超出現時 6 間人事登記處可承載的能力。

應付身份證申請急增的措施

9. 香港身份證是香港居民生活中不可或缺的一部分。入境處一直致力提供高效的人事登記服務，以確保簽發身

¹ 包括年滿 11 歲或 18 歲首次登記或換領兒童或成人身份證的申請、已成功核實永久性居民身份證資格而需換領永久性居民身份證的申請、新來港人士首次申領身份證的申請(不包括輸入人才及勞工計劃相關的身份證申請)、因身份證遺失、毀滅、損壞或污損而須補領的申請，以及更改身份證登記資料的申請。

份證相關服務的水平 and 效率。正如上文所述，因市民對換領新智能身份證及其他身份證服務的需求在疫後急劇上升，現有的人事登記處的整體處理能力已未能應付市民的需要。

10. 為確保簽發身份證相關服務的水平 and 效率，入境處自 2023 年 3 月起已推出以下一系列措施，務求提升服務質量，以盡量縮短市民申請身份證及相關服務的輪候時間：

(A) 延長服務時間

11. 自 2023 年 3 月 6 日起，4 間指定人事登記處²已延長服務時間至晚上 10 時，讓仍未換領新智能身份證的市民，繼續有序地換證。2023 年 4 月 12 日起，年滿 11 或 18 歲並已持有身份證而需換領兒童或成人身份證的人士亦可在延長服務時段換證。延長人事登記處服務時間的每月額外開支約 800 萬元，預計每周可處理額外 6 000 宗申請，全年可處理額外 288 800 宗申請。

(B) 增設 1 間臨時人事登記處

12. 為應付身份證服務日益增長的需求，入境處自 2023 年 11 月 1 日起增設 1 間臨時人事登記處（觀塘（臨時）辦事處），集中處理 3 類身份證申請，包括：(i) 屬換證計劃的申請；(ii) 年滿 11 或 18 歲換領兒童或成人身份證的申請；及 (iii) 持有身份證並已成功核實永久性居民身份證資格而需換領永久性居民身份證的申請。新增的臨時辦事處每月開支約 709 萬元，預計每日可處理額外 1 100 宗申請，全年可處理額外 325 600 宗申請。

(C) 提升人手

13. 自通關以來，除了申領及換領身份證的申請急劇上升外，與身份證相關的其他申請亦持續增加，例如核實永久性居民身份證申請資格的申請及登記事項證明書的申請。為加快處理積壓的申請，入境處需要安排現有人手逾時工作，並需要額外聘請 54 位退休後服務合約員工，以應

² 即港島辦事處、九龍辦事處、觀塘辦事處及屯門辦事處。

付持續上升的需求。預計逾時工作津貼及額外人手每月開支約 228.5 萬元。

(D) 優化身份證網上預約系統

14. 為進一步便利市民辦理預約手續，自 2023 年 4 月起，人事登記處的身份證申請預約系統的可預約日子，已由 24 個工作日增加至 96 個工作日。入境處並在預約系統中新增了「查詢各人事登記辦事處預約狀況」的功能，讓市民預先查閱各人事登記處的預約狀況。

(E) 推出特別服務日

15. 因應市民對換領身份證的需求，港島辦事處於 2023 年 4 月 5 日（清明節公眾假期）及 2023 年 4 月 7 日（復活節長假期第一天）推出特別服務日，讓市民辦理申請身份證的手續。

維持並進一步提升入境處處理身份證申請的能力

16. 為及時應付在疫後急增的身份證申請，我們已透過內部調配資源自 2023 年 3 月起實施上文第 11 至 15 段多項提升服務的措施。其中，(A)至(C)項措施推出後，令人事登記處整體處理身份證申請的能力大幅提升，預計市民均可於可預約日子內預約到申請身份證相關服務的名額。

17. 面對預期日益增長的服務需求，我們有必要持續上述(A)至(C)項措施以確保人事登記處有足夠的處理能力，從而縮短輪候時間和避免申請積壓，以回應市民的期望。我們並會繼續因應市民需要進一步作出優化，包括延長人事登記處服務預約系統的可預約日子至 120 個工作日，以更方便市民安排預約。

對財政的影響

18. 由於身份證服務需求的急劇增長，遠超入境處 2023-24 年度的原來預算，故此即使入境處已盡量透過內部調配資源應付上述措施所需的額外開支，仍須向財務委員會申

請批准在 2023-24 年度總目 70「入境事務處」分目 000「運作開支」項下追加撥款 6,950 萬元，以支付在 2023-24 年度持續(A)至(C)項措施的相關開支，所涉額外開支分項數字載於附件。視乎委員的意見，我們會盡快向財務委員會提交相關建議。入境處會在相關年度的預算中反映 2023-24 年度之後的撥款需求。

徵詢意見

19. 請委員備悉身份證服務的最新情況，並就 2023-24 年度追加撥款以支付提升入境處處理身份證申請能力的開支的建議提供意見。

保安局
入境事務處
2023 年 11 月

**提升處理身份證申請能力的預算額外開支
(2023-24 年度)**

項目	須以 追加撥款 支付的預算 額外員工開支	須以 追加撥款 支付的預算 額外運作開支	須以 追加撥款 支付的預算 額外總開支
延長服務時間 - 自 2023 年 3 月起延長 4 間指定人事登記處服務時間至晚上 10 時，以處理申領/換領身份證的申請	約 2,908 萬 ¹	約 292 萬 ²	約 3,200 萬 (800 萬/月 x4)
增設 1 間臨時人事登記處 - 自 2023 年 11 月起在觀塘新增 1 間臨時人事登記處，以處理申領/換領身份證的申請	約 2,164 萬 ³	約 672 萬 ⁴	約 2,836 萬 (709 萬/月 x4)
額外提供人手以 加快處理申領/換 領身份證以外的 其他身份證相關 申請，例如核實永 久性居民身份證 申請資格的申請	聘請退 休後服 務合約 員工 約 754 萬 ⁵	/	約 914 萬 (228.5 萬/月 x4)
	公務員的 逾時工 作津貼 約 160 萬 ⁶		
總計			6,950 萬

¹ 涉及 66 名退休後服務合約員工及 123 名非公務員合約員工。

² 預算額外運作開支包括電費(約 127 萬)、外判客戶服務員工開支(約 107 萬)、外判清潔服務(約 44 萬)，及管理費(約 14 萬)。

³ 涉及 44 名退休後服務合約員工及 100 名非公務員合約員工。

⁴ 預算額外運作開支包括系統相關開支(約 263 萬)、租金(約 248 萬)、電費(約 78 萬)、管理費(約 65 萬)、外判清潔服務(約 12 萬)，及其他雜項開支(約 6 萬)。

⁵ 涉及 54 名退休後服務合約員工。

⁶ 涉及 29 名公務員(包括 6 名高級入境事務主任、18 名入境事務主任及 5 名總入境事務助理員)。