



申訴處理流程

收到申訴後，廉政公署會客觀分析，判斷部門有否行政違法或行政不當。若情況屬實，則勸喻或建議部門採取糾正或改善措施。

處理流程：



如有需要，廉政公署會要求部門提供資料或了解部門對事件的立場。掌握所需資料後會詳細分析部門有否違反法律規定或存在不當之處並作綜合報告。



如發現部門確有行政違法或行政不當，廉政公署會去函部門要求糾正及建議採取防範措施，以解決問題及避免重蹈覆轍，從而改善部門的運作。



**投訴舉報請放心
資料保密夠謹慎**

保密義務：

對市民所作的申訴，廉政公署會恪守保密原則，市民毋須擔心身份被披露。同樣，市民亦須具有正確及負責任的申訴態度，了解與其自身相關的權利、責任和義務，同時亦須遵守保密的義務。

*例外情況：透過傳媒公開廉政公署立場或發佈消息，並以必要之保密義務為界限。

通知結果：

為有效降低書面通知及電話通知可能帶來保密原則受損的風險，同時確保具利害關係之人士的知情權，廉政公署設有網上查詢機制，申訴人可使用作出投訴時系統派給的登記查詢碼，在廉政公署網站上查看案件的基本進度，並會視乎具體個案，安排人員向申訴人作出親身通知。



個案轉介：

廉政公署在處理申訴時，有可能需向部門索取資料、透露申訴內容，甚至申訴人的識別資料，以便轉介至其他權限部門（包括被申訴的部門）直接跟進及處理，以致申訴人身份有可能被部門知悉，但廉政公署會事先徵求申訴人的同意。

申訴人的不同意很可能會影響廉政公署進一步調查及處理有關申訴事宜的進度及效果。

舉報申訴途徑多 實名申訴助查證

舉報或投訴途徑：

親臨廉政公署投訴管理中心或社區辦事處市民可透過廉政公署網上“預約投訴平台”提前預約，選擇便利自己的時間和地點，以便更好安排自己的日程，免卻輪候的時間。

網上投訴：www.ccac.org.mo

致電舉報投訴熱線：2836 1212****

致函廉政公署

廉政公署一 投訴管理中心

地址：澳門新口岸宋玉生廣場“皇朝廣場”14樓
舉報投訴熱線：2836 1212

黑沙環社區辦事處

地址：澳門黑沙環勞動節街68-72號裕華大廈地下
電話：2845 3636

氹仔社區辦事處

地址：澳門氹仔南京街豪庭都會第四座地下C舖
電話：2836 3636

** 實名投訴的市民可透過登記查詢碼，於廉政公署網上投訴系統查看案件的基本進度。



預約投訴



網上投訴



預約投訴



網上投訴

個案實錄一： 處罰不公

個案內容：

有市民按有關部門的改善冷氣機滴水要求，於限期內將冷氣機排水管接駁回室內，卻因無拆除原本外露但已無滴水的廢棄喉管，而在部門複查時被處罰。申訴人認為處罰不公，要求廉政公署介入調查。

廉政公署調查結果：

廉政公署分析，有關部門旨在促使申訴人在限期內作出防止冷氣機滴水的維修工作，只要措施可使冷氣機不再滴水至公共地方，便符合要求。部門單憑廢棄的喉管仍外露便作出處罰，並無法律依據。

部門回應：

有關部門接納廉政公署意見，重新審視後認定申訴人所作出之改善方式已足以防止冷氣機滴水到公共地方，故廢止處罰決定。

部門回應：

有關部門接納廉政公署意見，公佈了前照燈檢驗指引，釋除公眾的疑慮。



個案實錄二： 車檢之疑惑

個案內容：

有市民不滿驗車中心車輛查驗員未有按照法律所訂的標準進行車輛前照燈的檢測，要求廉政公署跟進。

廉政公署調查結果：

部門覆稱當檢驗結果不符《車輛檢驗規章》附件的參數標準時，界定車輛各類缺點的標準及分類方法屬驗車員的“基本車輛常識”。廉政公署認為，雖然法例未有明確規定，但如僅憑驗車員的基本車輛常識來判斷缺點的類型屬性，難免令市民對部門執法的一致性和公平性有所懷疑，故廉政公署去函要求有關部門作出改善措施。

部門回應：

有關部門接納廉政公署意見，公佈了前照燈檢驗指引，釋除公眾的疑慮。

部門回應：