

第一部分

案件處理總體情況

第一部分 案件處理總體情況

2023年，廉政公署共接獲701宗投訴、舉報和消息來源，其中由市民作出的有676宗，經由部門轉介的有10宗，由廉政公署根據情報主動立案的有4宗，有4宗屬接收司法機關的案件而獲得消息，以及有7宗是由反貪局及行政申訴局內部互通機制而獲得消息。此外，廉政公署於2023年全年共接收了1,617宗求助查詢。另一方面，因應澳門特區以外的執法機關請求，廉政公署共開立了24個個案協查卷宗。

2023年按消息來源的統計數字

消息來源	2023	
	數量	百分比
市民的投訴或舉報	676	96.43%
公共機關轉介	10	1.43%
廉政公署主動立案	4	0.57%
司法機關立案	4	0.57%
反貪局及行政申訴局均介入的案件	7	1%
收案總數	701	100%

根據《澳門特別行政區廉政公署組織法》的規定，廉政公署兼具打擊貪污及處理行政申訴的職能。因此每當接獲投訴或舉報後，便會作出初步分析，廉政專員會根據投訴或舉報所涉及的內容、職權分工及案件性質等不同情況將案件分派予反貪局或行政申訴局跟進調查。然而，倘投訴所指的內容空泛、缺乏理據或事實基礎，又或不屬於廉政公署的職權時，便會將有關內容交予投訴管理中心作歸檔或通知檢舉人提供更為具體及可追查的資料，又或在具備條件下轉介予其他部門跟進。

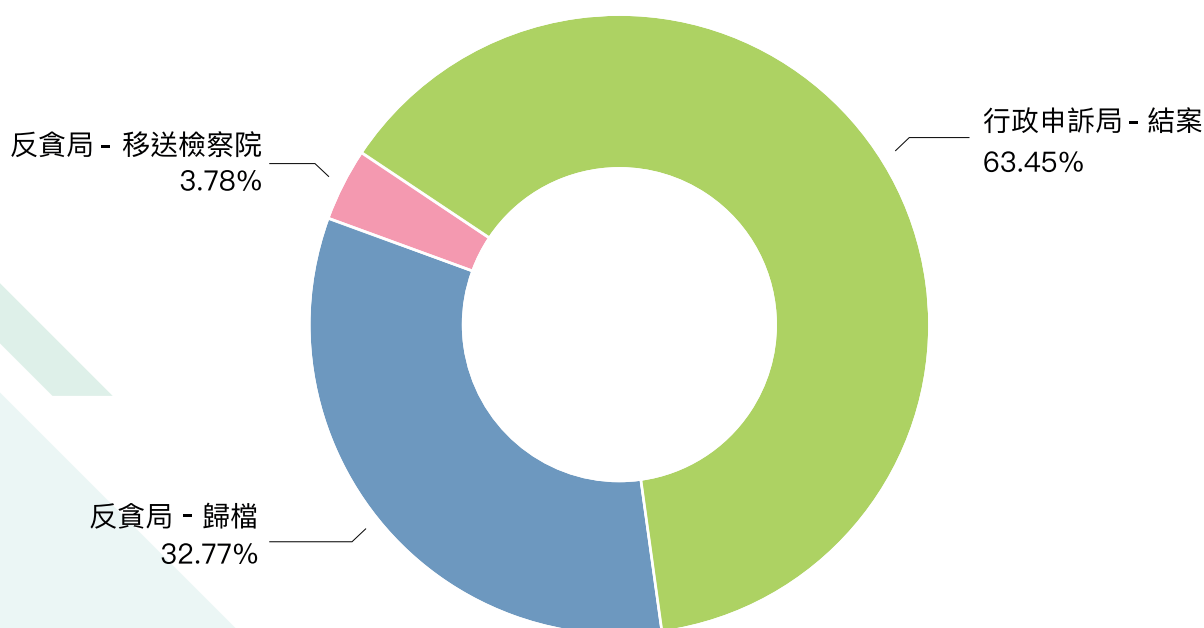
當遇到一些市民關心的公共議題時，廉政公署可能會同時從不同的途徑接獲內容相似的投訴或舉報，為着能減省程序，提高調查效率，廉政公署會將這些內容相似的投訴或舉報合併，以便集中處理有關問題，因此，有時投訴或舉報的數字，與立案及處理的數字會略有不同。2023年廉政公署的總立案數字為249宗，除24個個案協查卷宗外，由反貪局立案的有102宗；由行政申訴局立案的則有123宗。此外，由於不具立案條件而交由投訴管理中心處理的共有387宗，其中有214宗作歸檔處理，其餘173宗則轉介予權限部門跟進處理。

2023 年投訴管理中心之統計數字

類型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	年總數	
不同性質的求助查詢	67	109	118	105	136	137	137	157	185	154	192	120	1,617	
投訴來源	市民的投訴或舉報（連公共機關轉介）	50	36	52	47	63	59	84	75	57	56	58	49	686
	其他來源的投訴或舉報	2	3	1	0	1	0	3	0	1	3	1	0	15
投訴分發	反貪局立案	10	8	10	5	4	6	12	7	7	12	11	10	102
	行政申訴局立案	4	8	7	9	9	15	14	9	11	14	10	13	123
	由投訴管理中心處理	28	17	25	33	43	33	40	56	29	31	31	21	387

連同 2022 年度轉入的案件，廉政公署於 2023 年完成處理的調查卷宗共計 238 宗，當中由反貪局完成處理的個案為 87 宗（包括 71 宗反貪案件及 16 宗協查案件），其中已移送檢察院的有 9 宗，其餘則已作歸檔處理；由行政申訴局完成處理的個案為 151 宗，當中相關部門已改善施政措施及優化工作上反應正面的有 30 宗，被列入“回頭看”清單以備再度審查的有 5 宗。

2023 年結案統計

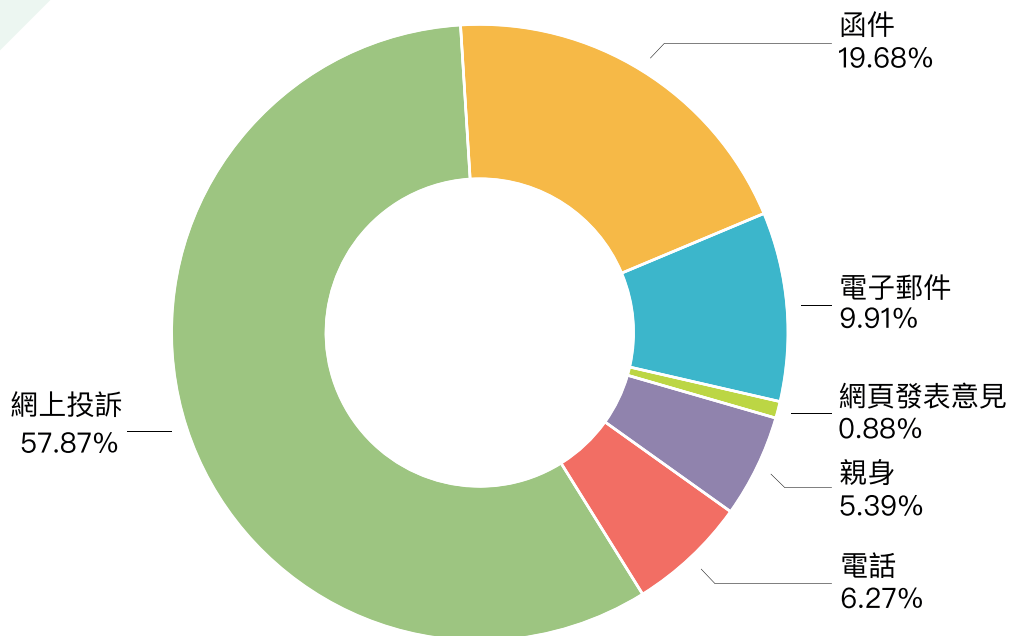


廉政公署於 2023 年透過不同方式所接收的投訴或舉報的數字及比例分別為：親身投訴 37 宗、電話投訴熱線 43 宗、網上投訴系統 397 宗、函件 135 宗、電子郵件 68 宗、網頁發表意見 6 宗（各項所佔比例詳見下表）。

2023 年投訴或舉報方式統計¹

投訴或舉報方式	數量	百分比
親身	37	5.39%
電話	43	6.27%
網上投訴	397	57.87%
函件	135	19.68%
電子郵件	68	9.91%
網頁發表意見	6	0.88%
總數	686	100%

2023 年投訴或舉報方式統計



¹ 包括公共機關轉介的數字。

廉政公署設有保密制度，所有關於投訴或舉報的內容及資料均會被列為機密文件，與程序無關的人員均無權查閱。所以，市民可以放心並以理性和負責任的態度作出舉報，不需擔心身份資料及投訴或舉報內容外洩的問題。

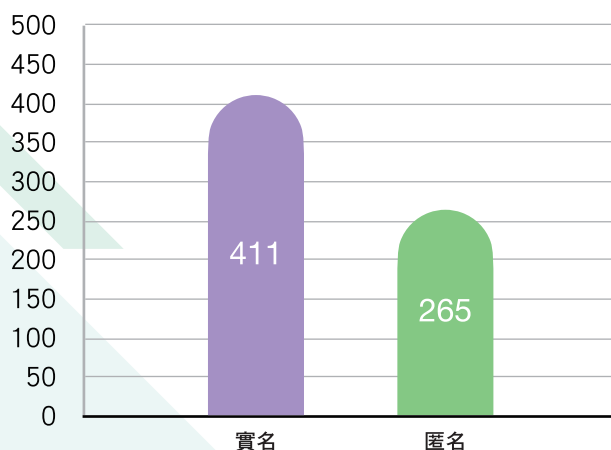
廉政公署對每宗投訴或舉報都會作出相應的調查、分析及處理，因此市民如果就相同內容作重複投訴或舉報，只會增加不必要的行政程序，無法提升處理效率；若誣告他人或虛構犯罪，更可能觸犯刑法。

自 2022 年起，廉政公署推出了親身投訴的網上預約服務，以便利市民作出親身投訴或查詢的預約。根據統計，市民於 2023 年共透過該系統作出了 130 次預約，其中應約的記錄為 120 次，達 92.31%；此外，市民於 2023 年有 94 次在沒有事先預約的情況下到達廉政公署的投訴管理中心、行政申訴局或分別位於黑沙環及氹仔的社區辦事處進行親身投訴或查詢。為着能提供更適切的服務及減少市民等候的時間，廉政公署期望市民能更多地善用該預約系統。

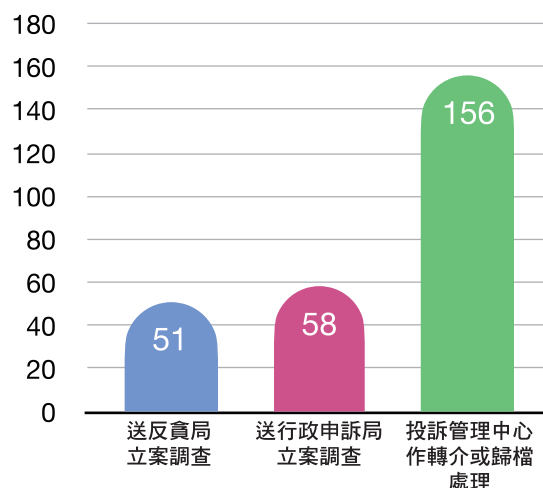
在 2023 年投訴或舉報的統計中，有 411 宗是以實名作出的（當中包括要求匿名的情況），而以匿名作出的則有 265 宗。在 265 宗匿名投訴或舉報中，送反貪局和行政申訴局立案調查的分別有 51 宗和 58 宗，156 宗因匿名且不具立案條件而交由投訴管理中心作轉介或歸檔處理。

廉政公署自 2020 年推出多項鼓勵市民實名投訴或檢舉的措施，並持續檢討成效及作出調整。從近年的數據反映，大眾更多地選擇以實名方式作出檢舉，匿名投訴或舉報數字亦有按年減少，顯示社會對廉政公署致力提倡負責任檢舉的方向予以肯定、支持與信任。

2023 年實名和匿名投訴或舉報之統計



2023 年匿名投訴或舉報的處理



廉政公署於 2023 年透過網上投訴系統接收的投訴或舉報的數字為 397 宗，是同年投訴或舉報方式比例最高的一種，佔 57.87%，而且也較 2022 年的網上投訴比例 48.86% 有明顯的增長。廉政公署認為市民透過網上投訴系統作出投訴或舉報的情況將會持續維持高比例的趨勢，因此將會定期審視及優化網上投訴的系統及介面。廉政公署於 2023 年 9 月份已優化及更新“網上投訴須知”的內容，以便市民更清楚知悉廉政公署的職責及權限、鼓勵市民作實名舉報及清楚說明投訴或舉報內容、提醒注意行政上訴及司法上訴的法定期間，以及其他須知事項。

廉政公署認為網上投訴系統可以為市民提供一個便利及省時的檢舉途徑，然而亦發現有個別市民濫用該系統或故意提供不實資料的情況，廉政公署期望市民能善用網上投訴系統，秉持理性及負責任的態度作出投訴或舉報，減少重複或空泛的檢舉，以便廉政公署能集中資源，提升案件處理的成效。

2023 年仍有少數市民透過電子郵件或於網頁發表意見等方式作出投訴或舉報，但所佔比例不多，分別僅約佔 10% 及 1%。廉政公署分析市民使用電子郵件作檢舉可能與個人習慣有關，但仍鼓勵市民更多地使用網上投訴系統，因為該系統是專門為便利市民檢舉而設計的，除了透過“網上投訴須知”告知重要的資訊外，亦提供了相應的選項及介面讓市民填寫投訴內容及聯絡方法，且可上傳文件、照片及視頻等電子檔案，務求令市民在作出檢舉時更為便捷及流暢。此外，網上投訴系統亦會即時發出查詢碼，可用作查詢案件的跟進情況或接收訊息等。

根據統計，在 2023 年廉政公署因投訴或舉報而發出的查詢碼共 1,073 個（包括投訴補充在內），其中近 33% 查詢碼有被使用過的記錄，市民選擇透過查詢碼了解個案進度的做法相較親身或以電話方式查詢更為省時及便捷。此外，當作出實名投訴或舉報時所獲發的查詢碼在查閱涉及行政申訴範疇的個案基本進度時，可以獲得較為細節的調查資訊，這亦可鼓勵更多市民選擇實名舉報。實際上，廉政公署自從 2021 年推行查詢碼制度後，所收到的回應大都是積極及正面的。

較早前，廉政公署已對查詢碼系統進行優化，配合廉政公署同步設置的內部機制，完善市民作出的投訴與補充文件的分類與合併工序，方便市民在網上投訴平台查詢投訴或案件基本進度時，可獲取經廉政公署整理歸納後的清晰訊息，盡力滿足市民反映意見的需求。

此外，廉政公署繼續全力推行案件電子化的工作，直至 2023 年 12 月，跟進中的案件已有約 94% 完成電子化工作，而歷年歸檔案件的電子化工作亦已完成大約 70%。

