

第一部分

案件處理總體情況

第一部分

案件處理總體情況

2024 年，廉政公署共接獲 768 宗投訴、舉報和消息來源，其中由市民作出的有 741 宗，經由部門轉介的有 17 宗，由廉政公署根據情報主動立案的有 2 宗，有 4 宗屬接收司法機關的案件而獲得消息，以及有 4 宗是由反貪局及行政申訴局內部互通機制而獲得消息的。此外，廉政公署於 2024 年全年共接收了 1,667 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 33 個個案協查卷宗。

2024 年按消息來源的統計數字

消息來源	2024	
	數量	百分比
市民的投訴或舉報	741	96.49%
公共機關轉介	17	2.21%
廉政公署主動立案	2	0.26%
司法機關立案	4	0.52%
反貪局及行政申訴局均介入的案件	4	0.52%
收案總數	768	100%

廉政公署接獲投訴或舉報後，會作出初步分析，並由廉政專員依據其內容及性質以決定交予專責處理刑事犯罪的反貪局調查，或是交由專責處理行政違法事宜的行政申訴局跟進。但當投訴或舉報的內容無特定對象或難以追查時，便有需要通知檢舉人提供更多的資料，以便決定是否可進一步跟進或是交予投訴管理中心作歸檔處理。倘若廉政公署不具權限處理投訴或舉報所指的事宜，便會視情況決定是否轉介予其他相關部門跟

進。

如果將投訴或舉報數字與立案及處理的數字作對比，或偶有不一致的情況，這是因為廉政公署會將一些內容相似的投訴或舉報合併作調查，從而減省不必要的程序，以提升處理效率。基於此，2024年廉政公署的總立案數字為293宗，除33個個案協查卷宗外，由反貪局立案的有113宗，由行政申訴局立案的則有147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393宗，其中有208宗作歸檔處理，其餘185宗則轉介予權限部門跟進處理。

2024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		137	142	123	112	160	130	155	115	151	162	146	134	1,667
投訴來源	市民的投訴或舉報 (連公共機關轉介)	56	52	56	71	63	73	76	59	70	69	62	51	758
	其他來源的投訴或舉報	1	0	2	0	0	0	2	0	2	2	1	0	10
投訴分發	反貪局立案	7	9	8	10	6	10	7	17	8	14	9	8	113
	行政申訴局立案	8	9	7	11	17	13	13	14	16	18	13	8	147
	由投訴管理中心處理	29	31	33	39	30	34	45	25	37	33	32	25	393

連同2023年度轉入的案件，廉政公署於2024年完成處理的調查卷宗共計263宗，當中由反貪局完成處理的個案為120宗（包括91宗反貪案件及29宗協查案件），其中已移送檢察院的有19宗，其餘的101宗已作歸檔處理；由行政申訴局完成處理的個案為143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28宗，被列入“回頭看”清單以備再度審查的有6宗。

2024 年結案統計



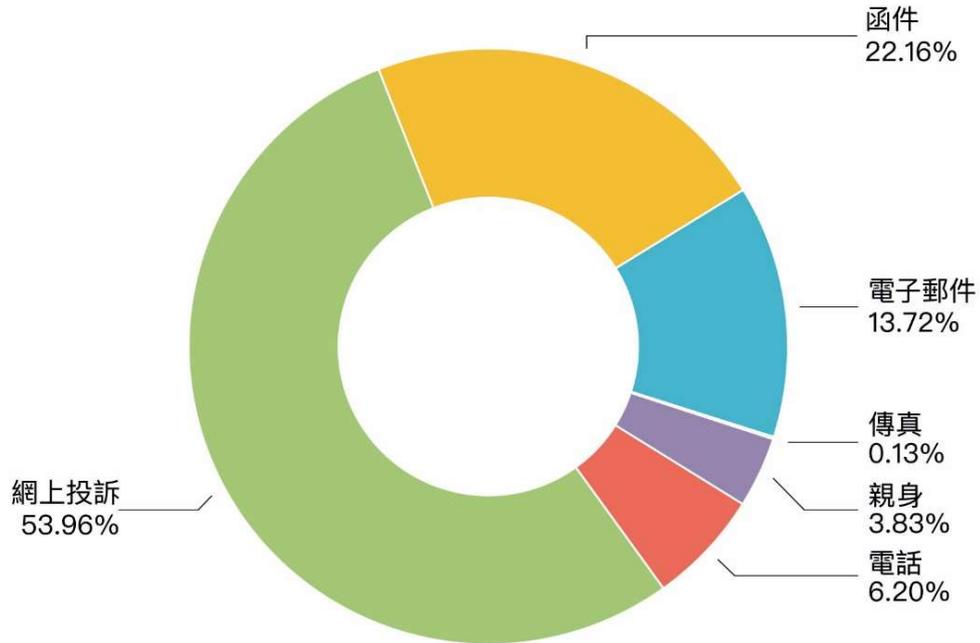
廉政公署於 2024 年透過不同方式所接收的投訴或舉報的數字及比例分別為：親身投訴 29 宗、電話投訴熱線 47 宗、網上投訴系統 409 宗、函件 168 宗、電子郵件 104 宗及傳真 1 宗（各項所佔比例詳見下表）。

2024 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	29	3.83%
電話	47	6.20%
網上投訴	409	53.96%
函件	168	22.16%
電子郵件	104	13.72%
傳真	1	0.13%
總數	758	100%

¹ 包括公共機關轉介的數字。

2024 年投訴或舉報方式統計



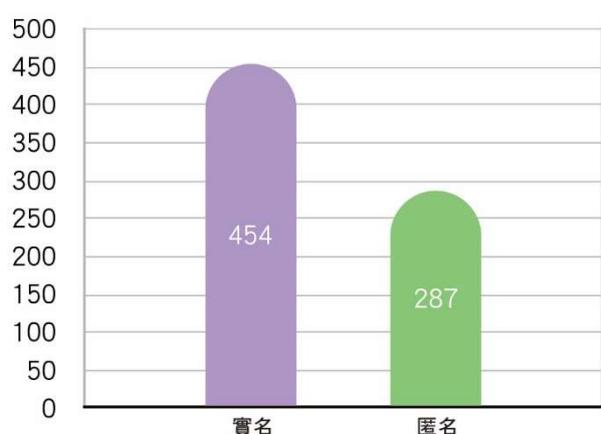
廉政公署一直鼓勵市民以具名方式作出舉報或投訴，因此非常重視對檢舉人的身份保密，所有與程序無關的人員均無權查閱檢舉人的身份資料及投訴內容，並且可因應市民的要求，對其身份資料作出更大程度的保護。廉政公署呼籲市民繼續以理性及負責任的態度作出舉報，同時切記不可為着個人目的而去誣告他人或虛構犯罪，否則可能觸犯刑法。

廉政公署自 2022 年推出了親身投訴的網上預約服務後，發現有關的使用率持續上升，部分市民更提出了改善的意見，廉政公署為此持續優化及完善相關預約服務，包括更新了預約通知的內容，以及調整了取消預約或更改時間的操作流程等。根據統計，市民於 2024 年共透過該系統作出了 127 次預約，其中應約的記錄為 91 次，佔 71.65%；此外，市民於 2024 年有 132 次在沒有事先預約的情況下到達廉政公署位於新口岸皇朝廣場的辦事處、位於黑沙環或氹仔的社區辦事處作出親身投訴或查詢，此舉會增加市民的等候時間，甚或影響可即日使用接待服務的情況，為此

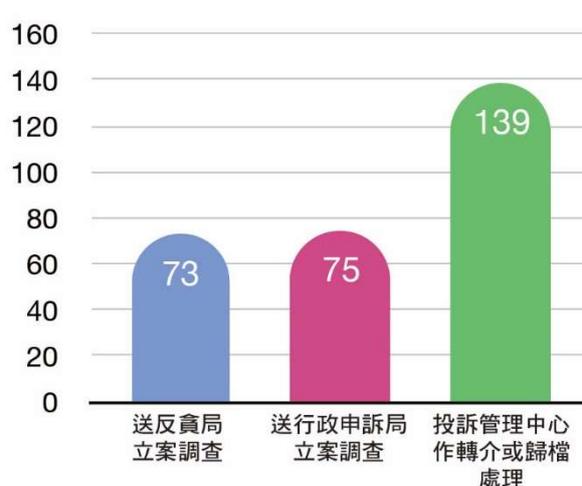
廉政公署期望市民能更多地善用該預約系統。

在 2024 年投訴或舉報的統計中，有 454 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 287 宗。在 287 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 73 宗和 75 宗，139 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。

2024 年實名和匿名投訴或舉報之統計



2024 年匿名投訴或舉報的處理



廉政公署為便利市民於網上作出投訴或舉報，自 2015 年起於廉政公署網頁設置網上投訴平台，其使用率持續上升。於 2024 年，市民透過網上投訴系統作出的投訴或舉報的數字為 409 宗，是同年比例最高的一種投訴方式，佔 53.96%。考慮到網上投訴未來仍然會是廉政公署接收投訴或舉報的主要方式之一，因此將會持續優化網上投訴系統的內容、頁面及操作流程。

另一方面，廉政公署亦發現有少數市民透過廉政公署的網上投訴平台於短時間內多次提交重複、不實、詆毀他人，甚至違法的內容，考慮到有關情況可能會影響系統的正常運作或存在不法情事，廉政公署除透過技術方式作出適當遏止外，倘情況嚴重，亦會考慮轉介予其他執法機關跟進調查。

2024 年廉政公署透過電子郵件方式接獲投訴或舉報數字為 104 宗（約佔 13.72%），廉政公署鼓勵市民更多地使用網上投訴系統，因為可以將市民所提交的投訴內容、資料及其他上傳的檔案更為有機地整合，除有助於調查程序的開展外，檢舉人亦可即時接收到查詢碼，以便作案件進度查詢或接收訊息之用。

根據查詢碼發出及使用的統計資料，在 2024 年廉政公署因投訴或舉報而發出的查詢碼共 934 個（包括投訴補充在內），其中近 36%查詢碼有被使用過的記錄，當中更約有 80%是在使用查詢碼的同時作出了投訴補充，可見透過查詢碼了解個案進度的市民，亦較常以此等便捷的方式作投訴補充。同時，廉政公署亦期望市民更多選擇以實名方式在網上投訴平台作出舉報，因為其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，所獲得的調查資訊會較為詳細。

此外，較早前有市民就查詢進度的介面反映意見，為此，廉政公署已適時作出優化及完善。廉政公署將按實際需要及使用情況，持續優化查詢碼系統。

廉政公署繼續全力推行案件電子化的工作，直至 2024 年 12 月，跟進中的案件已有約 97%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 77%。