

第一部分 案件处理总体情况

第一部分

案件处理总体情况

2024 年，廉政公署共接获 768 宗投诉、举报和消息来源，其中由市民作出的有 741 宗，经由部门转介的有 17 宗，由廉政公署根据情报主动立案的有 2 宗，有 4 宗属接收司法机关的案件而获得消息，以及有 4 宗是由反贪局及行政申诉局内部互通机制而获得消息的。此外，廉政公署于 2024 年全年共接收了 1,667 宗求助查询。另一方面，因应澳门特区以外的执法机关请求，廉政公署共开立了 33 个个案协查卷宗。

2024 年按消息来源的统计数字

消息来源	2024	
	数量	百分比
市民的投诉或举报	741	96.49%
公共机关转介	17	2.21%
廉政公署主动立案	2	0.26%
司法机关立案	4	0.52%
反贪局及行政申诉局均介入的案件	4	0.52%
收案总数	768	100%

廉政公署接获投诉或举报后，会作出初步分析，并由廉政专员依据其内容及性质以决定交予专责处理刑事犯罪的反贪局调查，或是交由专责处理行政违法事宜的行政申诉局跟进。但当投诉或举报的内容无特定对象或难以追查时，便有需要通知检举人提供更多的资料，以便决定是否可进一步跟进或是交予投诉管理中心作归档处理。倘若廉政公署不具权限处理投诉或举报所指的事宜，便会视情况决定是否转介予其他相关部门跟进。

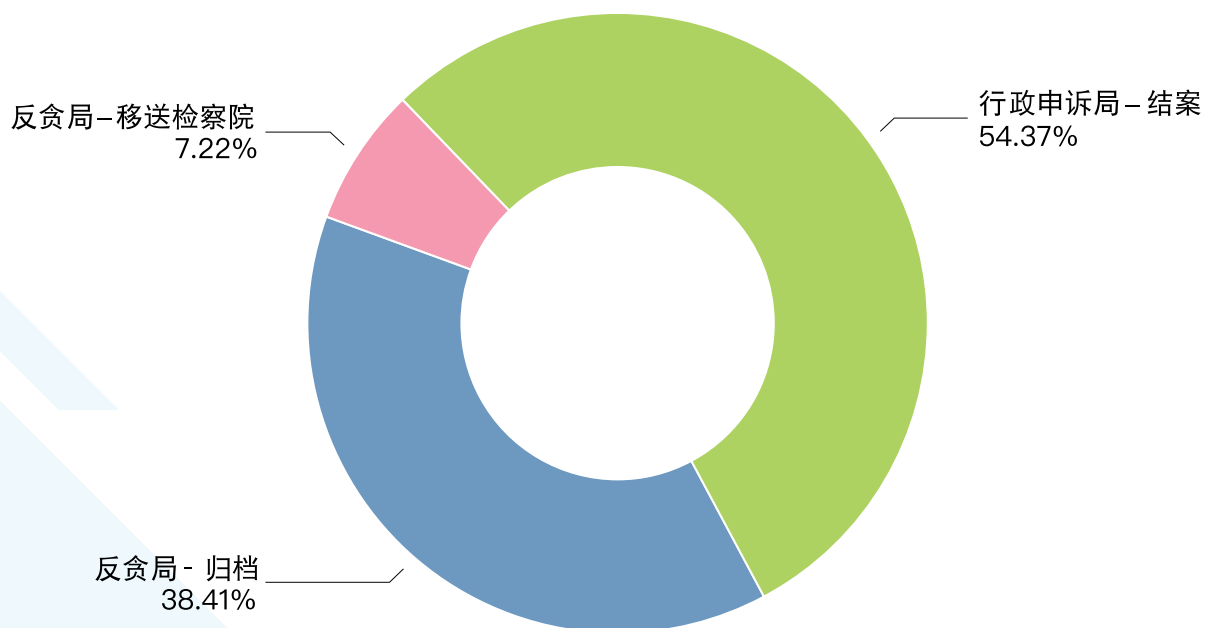
如果将投诉或举报数字与立案及处理的数字作对比，或偶有不一致的情况，这是因为廉政公署会将一些内容相似的投诉或举报合并作调查，从而减省不必要的程序，以提升处理效率。基于此，2024 年廉政公署的总立案数字为 293 宗，除 33 个个案协查卷宗外，由反贪局立案的有 113 宗，由行政申诉局立案的则有 147 宗。此外，由于不具立案条件而交由投诉管理中心处理的共有 393 宗，其中有 208 宗作归档处理，其余 185 宗则转介予权限部门跟进处理。

2024 年投诉管理中心之统计数字

类型	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	年总数
不同性质的求助查询	137	142	123	112	160	130	155	115	151	162	146	134	1,667
投诉来源													
市民的投诉或举报（连公共机关转介）	56	52	56	71	63	73	76	59	70	69	62	51	758
其他来源的投诉或举报	1	0	2	0	0	0	2	0	2	2	1	0	10
投诉分发													
反贪局立案	7	9	8	10	6	10	7	17	8	14	9	8	113
行政申诉局立案	8	9	7	11	17	13	13	14	16	18	13	8	147
由投诉管理中心处理	29	31	33	39	30	34	45	25	37	33	32	25	393

连同 2023 年度转入的案件，廉政公署于 2024 年完成处理的调查卷宗共计 263 宗，当中由反贪局完成处理的个案为 120 宗（包括 91 宗反贪案件及 29 宗协查案件），其中已移送检察院的有 19 宗，其余的 101 宗已作归档处理；由行政申诉局完成处理的个案为 143 宗，当中相关部门已改善施政措施及优化工作上反应正面的有 28 宗，被列入“回头看”清单以备再度审查的有 6 宗。

2024 年结案统计

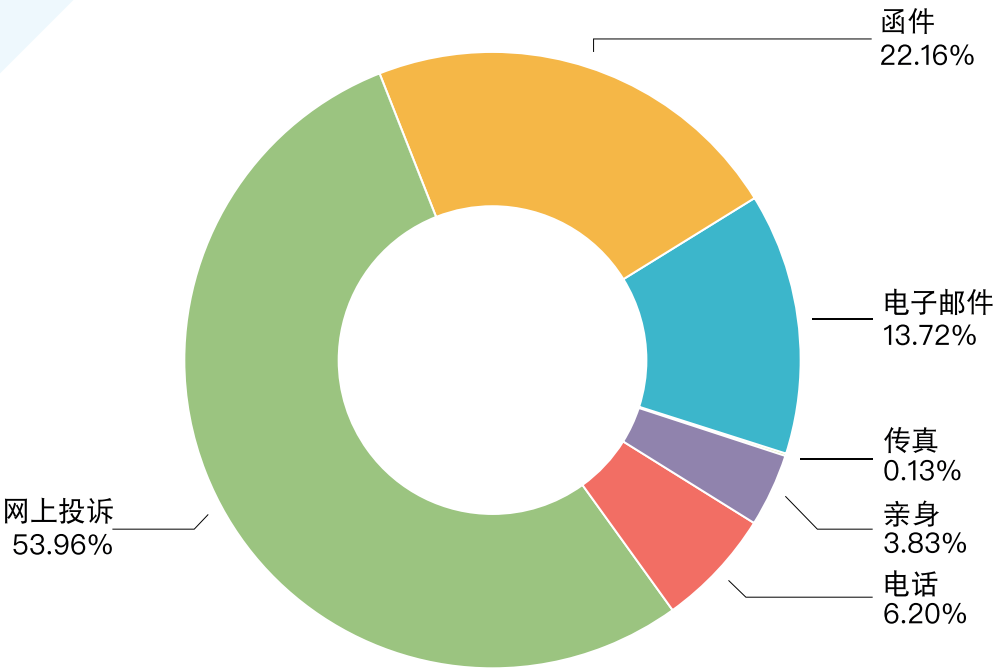


廉政公署于 2024 年透过不同方式所接收的投诉或举报的数字及比例分别为：亲身投诉 29 宗、电话投诉热线 47 宗、网上投诉系统 409 宗、函件 168 宗、电子邮件 104 宗及传真 1 宗（各项所占比例详见下表）。

2024 年投诉或举报方式统计¹

投诉或举报方式	数量	百分比
亲身	29	3.83%
电话	47	6.20%
网上投诉	409	53.96%
函件	168	22.16%
电子邮件	104	13.72%
传真	1	0.13%
总数	758	100%

2024 年投诉或举报方式统计



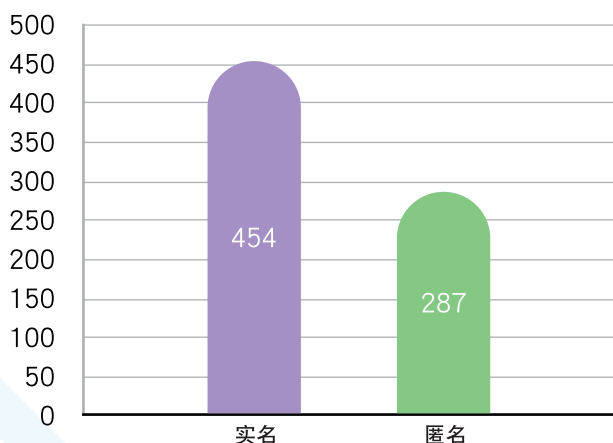
¹ 包括公共机关转介的数字。

廉政公署一直鼓励市民以具名方式作出举报或投诉，因此非常重视对检举人的身份保密，所有与程序无关的人员均无权查阅检举人的身份资料及投诉内容，并且可因应市民的要求，对其身份资料作出更大程度的保护。廉政公署呼吁市民继续以理性及负责任的态度作出举报，同时切记不可为着个人目的而去诬告他人或虚构犯罪，否则可能触犯刑法。

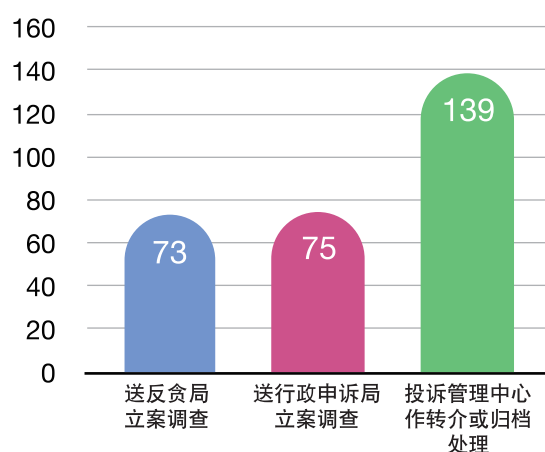
廉政公署自 2022 年推出了亲身投诉的网上预约服务后，发现有关的使用率持续上升，部分市民更提出了改善的意见，廉政公署为此持续优化及完善相关预约服务，包括更新了预约通知的内容，以及调整了取消预约或更改时间的操作流程等。根据统计，市民于 2024 年共透过该系统作出了 127 次预约，其中应约的记录为 91 次，占 71.65%；此外，市民于 2024 年有 132 次在没有事先预约的情况下到达廉政公署位于新口岸皇朝广场的办事处、位于黑沙环或氹仔的社区办事处作出亲身投诉或查询，此举会增加市民的等候时间，甚或影响可即日使用接待服务的情况，为此廉政公署期望市民能更多地善用该预约系统。

在 2024 年投诉或举报的统计中，有 454 宗是以实名作出的（当中包括要求匿名的情况），而以匿名作出的则有 287 宗。在 287 宗匿名投诉或举报中，送反贪局和行政申诉局立案调查的分别有 73 宗和 75 宗，139 宗因匿名且不具立案条件而交由投诉管理中心作转介或归档处理。

2024 年实名和匿名投诉或举报之统计



2024 年匿名投诉或举报的处理



廉政公署为便利市民于网上作出投诉或举报，自 2015 年起于廉政公署网页设置网上投诉平台，其使用率持续上升。于 2024 年，市民透过网上投诉系统作出的投诉或举报的数字为 409 宗，是同年比例最高的一种投诉方式，占 53.96%。考虑到网上投诉未来仍然是廉政公署接收投诉或举报的主要方式之一，因此将会持续优化网上投诉系统的内容、页面及操作流程。

另一方面，廉政公署亦发现有少数市民透过廉政公署的网上投诉平台于短时间内多次提交重复、不实、诋毁他人，甚至违法的内容，考虑到有关情况可能会影响系统的正常运作或存在不法情事，廉政公署除透过技术方式作出适当遏止外，倘情况严重，亦会考虑转介予其他执法机关跟进调查。

2024 年廉政公署透过电子邮件方式接获投诉或举报数字为 104 宗（约占 13.72%），廉政公署鼓励市民更多地使用网上投诉系统，因为可以将市民所提交的投诉内容、资料及其他上传的档案更为有机地整合，除有助于调查程序的开展外，检举人亦可即时接收到查询码，以便作案件进度查询或接收讯息之用。

根据查询码发出及使用的统计资料，在 2024 年廉政公署因投诉或举报而发出的查询码共 934 个（包括投诉补充在内），其中近 36% 查询码有被使用过的记录，当中更约有 80% 是在使用查询码的同时作出了投诉补充，可见透过查询码了解个案进度的市民，亦较常以此等便捷的方式作投诉补充。同时，廉政公署亦期望市民更多选择以实名方式在网上投诉平台作出举报，因为其所获发的查询码在查阅涉及行政申诉范畴的个案基本进度时，所获得的调查资讯会较为详细。

此外，较早前有市民就查询进度的介面反映意见，为此，廉政公署已适时作出优化及完善。廉政公署将按实际需要及使用情况，持续优化查询码系统。

廉政公署继续全力推行案件电子化的工作，直至 2024 年 12 月，跟进中的案件已有约 97% 完成电子化工作，而历年归档案件的电子化工作亦已完成大约 77%。

