

	服务标准	服务指标 (个案达到服务水平的百分比)	工作表现				
			2021	2022	2023	2024	2025
处理公众查询							
回复电话查询	收到电话查询后两个工作日内	99%	100%	100%	100%	100%	100%
确认收到书面查询	收到书面查询后两个工作日内	99%	100%	100%	100%	100%	100%
详细回复书面查询	收到书面查询后 28 个工作日内	95%	100%	100%	100%	100%	100%
处理公众投诉							
确认收到投诉	收到投诉后两个工作日内	98%	99%	99%	100%	100%	100%
结束投诉个案	收到投诉后 180 日内 ¹	95%	99%	98%	97%	98%	97%
处理法律协助计划申请							
确认收到法律协助计划申请	收到申请后两个工作日内	99%	100%	100%	100%	100%	100%
通知申请人申请结果	申请人递交法律协助申请的所有相关数据后三个月内	90%	100%	100%	100%	100%	100%

¹ 若投诉个案符合《个人资料(私隐)条例》第 37 条准则，则由公署正式接纳其投诉属第 37 条下的投诉后开始计算。