

	服務標準	服務指標 (個案達到服務水平的百分比)	工作表現				
			2020	2021	2022	2023	2024
處理公眾查詢							
回覆電話查詢	收到電話查詢後兩個工作日內	99%	100%	100%	100%	100%	100%
確認收到書面查詢	收到書面查詢後兩個工作日內	99%	100%	100%	100%	100%	100%
詳細回覆書面查詢	收到書面查詢後 28 個工作日內	95%	100%	100%	100%	100%	100%
處理公眾投訴							
確認收到投訴	收到投訴後兩個工作日內	98%	99%	99%	99%	100%	100%
結束投訴個案	收到投訴後 180 日內 ¹	95%	99%	99%	98%	97%	98%
處理法律協助計劃申請							
確認收到法律協助計劃申請	收到申請後兩個工作日內	99%	不適用 ²	100%	100%	100%	100%
通知申請人申請結果	申請人遞交法律協助申請的所有相關資料後三個月內	90%	100%	100%	100%	100%	100%

¹ 若投訴個案符合《個人資料(私隱)條例》第 37 條準則，則由公署正式接納其投訴屬第 37 條下的投訴後開始計算。

² 於 2020 年沒有收到申請。