

第1章

部门策略计划



部门策略计划

本署的策略计划是为部门订定明确的目标及执行的细节，并会先订立合理的原则，以及因应不断转变的社会需求定期作出调整，作为决定资源运用先后次序的根据，以确保资源调配得宜，用得其所。

请到本署网站阅览部门策略计划。

二〇一九年策略计划的推行情况

资讯系统

年内，部门资讯科技计划的顾问就本署的操作系统进行了深入研究，探讨如何把资讯科技应用于支援本署的工作目标和需要。顾问工作的重要一环是进行可行性研究，以便就更新个案管理及个案会计系统订定未来路向。现有的个案管理及个案会计系统于二〇〇三年八月设置，是本署在日常运作中十分倚赖的核心操作系统。随着资讯科技在过去十六年不断进步，更新个案管理及个案会计系统以配合新的工作要求，是重要和刻不容缓的。顾问研究预定于二〇二〇年第一季完成，其后本署会评估各方案在技术及运作上的可行性，衡量需求和成本效益，并制订落实建议的时间表。这是本署的重要资讯科技项目，从开发到推行，预计需时约四年。

为配合司法机构推行的电子档案系统，本署已开发一套扫描方案，以便在司法机构的入门网站提交电子档案，以及把所提交的电子档案自动上载到本署的个案管理及个案会计系统。有关安排暂定于二〇二〇／二〇二一年与司法机构展开试行运作。

顾客服务

为协助迅速识别不同种族的申请人所提交申请的性质，本署正开发一套即时翻译系统，并会在前线人员的台式电脑上安装。通过该即时翻译系统，不懂中英文的申请人亦可与本署的前线人员直接沟通，让我们识别他们拟作出的申请性质，并提供适当的申请表。这将提升本署的服务质素，节省现时需为使用特定语言的申请人安排传译员所需的时间，这对紧急的申请尤其重要。



(左起) 毛旭华女士、陈爱容女士、邝宝昌先生、庄因东先生



(左起) 庄因东先生、吕惠兰女士、张英敏女士



(左起) 李雅龄女士、陈茂群先生、黄瑶明女士



(左起) 陈妙娟女士、陈道洁女士、姜美全女士



(左起) 李自强先生、邝宝昌先生、庄因东先生



(左起) 陈爱容女士、王耀辉先生



(左起) 谢士芳女士、毛旭华女士

宣传

为提高市民对法律援助服务的认识和了解，本署于年内接待了多个代表团，并为外间组织举办讲座。

在二月、三月、七月及十二月，本署接待了四批约共**100**名参加由公务员事务局与教育局合办的“校园推广计划”的中学生。在五月，**14**名参加了明爱青少年及社区服务的“为非华语中学生提供生涯规划教育活动服务”的非华语中学生参观本署。这些参观活动包括到高等法院旁听案件的聆讯，介绍本署的服务，以及法律援助律师和律政书记的日常工作，目的是让中学生更了解本署的运作，并取得与就业相关的资讯和意见。

年内，本署人员亦与美国大律师公会主席**Robert M. Carlson**先生、联合国刑事法庭余留事项国际处理机制法官刘大群先生，以及加拿大国际民航组织法律事务和对外关系局局长黄解放博士会面，并就香港的法律援助服务交换意见。

为提高大众对法律援助服务的了解，本署人员在六月出席有关讲座，为“母亲的抉择”的社工和前线人员，以及“自在人生自学计划”同学会的会员讲解法律援助服务，并在九月向香港大学的法律系学生发表演讲。

在十一月，本署两名职员获颁发**2019**年申诉专员嘉许奖个人奖项，以表扬他们勇于承担责任，坚持不懈地处理投诉。

在十二月，本署的“以客为本—以资讯科技优化法律援助服务”于**2019**年公务员优质服务奖励计划中获得“部门精进服务奖(小部门组别)”的铜奖。

[回页顶](#)