

第1章

部門策略計劃



部門策略計劃

本署的策略計劃是為部門訂定明確的目標及執行的細節，並會先訂立合理的原則，以及因應不斷轉變的社會需求定期作出調整，作為決定資源運用先後次序的根據，以確保資源調配得宜，用得其所。

請到本署網站閱覽部門策略計劃。

二〇一九年策略計劃的推行情況

資訊系統

年內，部門資訊科技計劃的顧問就本署的操作系統進行了深入研究，探討如何把資訊科技應用於支援本署的工作目標和需要。顧問工作的重要一環是進行可行性研究，以便就更新個案管理及個案會計系統訂定未來路向。現有的個案管理及個案會計系統於二〇〇三年八月設置，是本署在日常運作中十分倚賴的核心操作系統。隨着資訊科技在過去十六年不斷進步，更新個案管理及個案會計系統以配合新的工作需求，是重要和刻不容緩的。顧問研究預定於二〇二〇年第一季完成，其後本署會評估各方案在技術及運作上的可行性，衡量需求和成本效益，並制訂落實建議的時間表。這是本署的重要資訊科技項目，從開發到推行，預計需時約四年。

為配合司法機構推行的電子檔案系統，本署已開發一套掃描方案，以便在司法機構的入門網站提交電子檔案，以及把所提交的電子檔案自動上載到本署的個案管理及個案會計系統。有關安排暫定於二〇二〇／二〇二一年與司法機構展開試行運作。

顧客服務

為協助迅速識別不同種族的申請人所提交申請的性質，本署正開發一套即時翻譯系統，並會在前線人員的桌面電腦上安裝。通過該即時翻譯系統，不懂中英文的申請人亦可與本署的前線人員直接溝通，讓我們識別他們擬作出的申請性質，並提供適當的申請表。這將提升本署的服務質素，節省現時需為使用特定語言的申請人安排傳譯員所需的時間，這對緊急的申請尤其重要。



(左起) 毛旭華女士、陳愛容女士、鄺寶昌先生、莊因東先生



(左起) 莊因東先生、呂惠蘭女士、張英敏女士



(左起) 李雅齡女士、陳茂群先生、黃瑤明女士



(左起) 陳妙娟女士、陳道潔女士、姜美全女士



(左起) 李自強先生、鄺寶昌先生、莊因東先生



(左起) 陳愛容女士、王耀輝先生



(左起) 謝士芳女士、毛旭華女士

宣傳

為提高市民對法律援助服務的認識和了解，本署於年內接待了多個代表團，並為外間組織舉辦講座。

在二月、三月、七月及十二月，本署接待了四批約共100名參加由公務員事務局與教育局合辦的“校園推廣計劃”的中學生。在五月，14名參加了明愛青少年及社區服務的“為非華語中學生提供生涯規劃教育活動服務”的非華語中學生參觀本署。這些參觀活動包括到高等法院旁聽案件的聆訊，介紹本署的服務，以及法律援助律師和律政書記的日常工作，目的是讓中學生更了解本署的運作，並取得與就業相關的資訊和意見。

年內，本署人員亦與美國大律師公會主席Robert M. Carlson先生、聯合國刑事法庭餘留事項國際處理機制法官劉大群先生，以及加拿大國際民航組織法律事務和對外關係局局長黃解放博士會面，並就香港的法律援助服務交換意見。

為提高大眾對法律援助服務的了解，本署人員在六月出席有關講座，為“母親的抉擇”的社工和前線人員，以及“自在人生自學計劃”同學會的會員講解法律援助服務，並在九月向香港大學的法律系學生發表演講。

在十一月，本署兩名職員獲頒發2019年申訴專員嘉許獎個人獎項，以表揚他們勇於承擔責任，堅持不懈地處理投訴。

在十二月，本署的“以客為本—以資訊科技優化法律援助服務”於2019年公務員優質服務獎勵計劃中獲得“部門精進服務獎(小部門組別)”的銅獎。

[回頁頂](#)