

第1章

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，以决定资源运用的先后次序，确保资源调配得宜，用得其所。

二〇二四年策略计划的推行情况

资讯系统

更新个案管理及个案会计系统

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资讯系统。在二〇二〇年十月完成的可行性研究，建议个案管理及个案会计系统和相关查询系统应进行更新，以期在以下各方面带来改善：处理法援申请、委派个案、监察外判个案、讼费评核、法援署付款及自动提示／审核、数据搜寻、检索及分析，以及系统保安。其后，本署于二〇二一年取得立法会司法及法律事务委员会的支持，并获财务委员会批出拨款，在二〇二二年第三季开展更新上述系统的项目。继于二〇二三年年中完成收集用户要求以进行系统分析及设计阶段的工作，第一期系统开发工作于二〇二三年五月展开。在相关的用户验收测试顺利完成后，第一期系统已于二〇二四年八月投入服务。第二期的系统开发工作随后进行，更新的系统预计于二〇二五年下半年推出。

参与司法机构的综合法院案件管理系统运作

司法机构的综合法院案件管理系统试行运作时，我们已是主要参与者之一。该系统于二〇二二年五月起分阶段推行，现时涵盖范围包括区域法院的人身伤害诉讼、税款申索、民事诉讼和雇员补偿案件，以及裁判法院的传票案件和小额钱债审裁处的批量申索。该系统将逐步推展至其他级别法院，而本署现已透过系统把合适个案的法庭文件以电子方式送交存档，以及把部分现有个案与法院连结。

提升入门网站的功能以使用“智方便”

政府于二〇二〇年十二月推出一站式个人化数码服务平台“智方便”，让用户以智慧方式便捷地利用个人流动电话登入和使用网上服务。法律援助电子服务入门网站（“入门网站”）的功能已提升，由二〇二四年十月起，除传统纸本提交的方式外，法援申请人亦可选择使用“智方便+”帐户以电子方式接受法援。

提供更多电子支付方式

因应各种电子支付方式日益普及，本署已提升个案管理及个案会计系统和入门网站的功能，让法援申请人及受助人等可使用“转数快”在缴款处缴付帐单或经互联网进行遥距缴款，两种支付方式分别于二〇二四年三月及九月起采用。

顾客服务

部门网站的聊天机械人

为更有效地支援需要法援服务和申请资讯的市民，以及善用人工智能技术，本署将在部门网站推出聊天机械人，以实时和互动方式处理有关预办申请的查询。该项目已于二〇二四年五月开展，目标是在二〇二五年第一季推出。



(前排左起)
陈茂群先生、李自强先生、王耀辉先生、庄因东先生、陈爱容女士、姜美全女士、李雅龄女士
(后排左起)
李德礼先生、周伟鸿先生、刘嘉骏先生、李帼明女士、梁丙桢女士、钱江江女士、何慧嫻女士、黄瑶明女士

宣传

本署十分重视推广法援服务。就此，我们透过不同途径宣传有关雇员补偿、人身伤害及婚姻诉讼等常见法律程序的法援服务，以及各种法援相关专题，例如法援申请、选择律师等。为介绍本署的服务，我们安排了短片制作及传媒访问，以及在学校、非政府机构及其他组织举办讲座及研讨会。对于不实的媒体报道，本署已主动及适时作出回应。

我们将继续致力推广和巩固部门正面形象，纠正谬误及偏见，向公众传递正面和准确的资讯。我们还会全力加强宣传工作，务求增加公众对我们工作的信心。