

第1章

部门策略计划



本署的策略计划是为部门订下明确目标及执行细节，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。

二〇二五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和其相关查询系统

第一期已更新的个案管理及个案会计系统于二〇二四年八月顺利推出，其后随即展开第二期的系统开发工作。第二期系统在相关的用户验收测试妥为完成后，已于二〇二五年八月投入服务。同时，与其相关的查询系统（即“知识支援系统”）亦由同一承办商负责进行更新。有关知识支援系统的开发工作于二〇二五年二月开始，并于同年十月顺利完成。本署将继续加强上述系统的功能，并提高整体效率，以配合不断转变的运作需要。

参与司法机构综合法院案件管理系统运作

本署是司法机构综合法院案件管理系统试行运作的主要参与者之一，自该系统推行以来，本署一直积极采用该系统处理其涵盖的案件，包括区域法院的人身伤害案件、民事诉讼及雇员补偿案件。随着该系统的涵盖范围于二〇二五年扩展至高等法院的民事上诉案件、人身伤害案件及民事诉讼案件，本

署现已透过该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。

提升入门网站功能以通过“智方便”直接浏览该网站及精简法律援助律师名册的资料更新流程

随着政府数码服务平台“智方便”的功能不断提升，用户以个人流动电话登入和使用网上服务时更为方便。本署亦提升了法律援助电子服务入门网站（“入门网站”）的功能，用户现可通过“智方便”應用程式内的浏览器浏览入门网站。此外，为方便法律援助律师名册上的律师及大律师以电子方式更新个人资料，本署已展开入门网站的精简优化工作。待系统测试顺利完成后，目标是在二〇二六年第二季正式推出新功能。

顾客服务

部门网站的聊天机械人

本署于二〇二五年二月推出法援虚拟助手聊天机械人“法宝宝”，处理有关法律援助（“法援”）预办申请的一般查询，通过人工智能技术支援搜寻法援服务资讯的市民。聊天机械人以人工智能及自然语言处理技术建构，可回应以繁体中文、简体中文或英文提出的有关法援服务的一般查询。用户可按下本署网页内右下角的聊天机械人标志，以开展对话。

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。



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