

第1章

部門策略計劃



本署的策略計劃是為部門訂下明確目標及執行細節，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，以決定資源運用的先後次序，確保資源調配得宜，用得其所。

二〇二五年策略計劃的推行情況

資訊系統

更新個案管理及個案會計系統和其相關查詢系統

第一期已更新的個案管理及個案會計系統於二〇二四年八月順利推出，其後隨即展開第二期的系統開發工作。第二期系統在相關的用戶驗收測試妥為完成後，已於二〇二五年八月投入服務。同時，與其相關的查詢系統（即“知識支援系統”）亦由同一承辦商負責進行更新。有關知識支援系統的開發工作於二〇二五年二月開始，並於同年十月順利完成。本署將繼續加強上述系統的功能，並提高整體效率，以配合不斷轉變的運作需要。

參與司法機構綜合法院案件管理系統運作

本署是司法機構綜合法院案件管理系統試行運作的主要參與者之一，自該系統推行以來，本署一直積極採用該系統處理其涵蓋的案件，包括區域法院的人身傷害案件、民事訴訟及僱員補償案件。隨着該系統的涵蓋範圍於二〇二五年擴展至高等法院的民事上訴案件、人身傷害案件及民事訴訟案件，本

署現已透過該系統把合適個案的法庭文件以電子方式送交存檔，以及把部分現有個案與法院連結。

提升入門網站功能以通過“智方便”直接瀏覽該網站及精簡法律援助律師名冊的資料更新流程

隨着政府數碼服務平台“智方便”的功能不斷提升，用戶以個人流動電話登入和使用網上服務時更為方便。本署亦提升了法律援助電子服務入門網站（“入門網站”）的功能，用戶現可通過“智方便”應用程式內的瀏覽器瀏覽入門網站。此外，為方便法律援助律師名冊上的律師及大律師以電子方式更新個人資料，本署已展開入門網站的精簡優化工作。待系統測試順利完成後，目標是在二〇二六年第二季正式推出新功能。

顧客服務

部門網站的聊天機械人

本署於二〇二五年二月推出法援虛擬助手聊天機械人“法寶寶”，處理有關法律援助（“法援”）預辦申請的一般查詢，通過人工智能技術支援搜尋法援服務資訊的市民。聊天機械人以人工智能及自然語言處理技術建構，可回應以繁體中文、簡體中文或英文提出的有關法援服務的一般查詢。用戶可按下本署網頁內右下角的聊天機械人標誌，以開展對話。

宣傳

本署十分重視推廣法援服務。就此，我們透過不同途徑宣傳有關僱員補償、人身傷害及婚姻訴訟等常見法律程序的法援服務，以及各種法援相關專題，例如法援申請、選擇律師等。為介紹本署的服務，我們安排了短片製作及傳媒訪問，以及在學校、非政府機構及其他組織舉辦講座及研討會。對於不實的媒體報道，本署已主動及適時作出回應。

我們將繼續致力推廣和鞏固部門正面形象，糾正謬誤及偏見，向公眾傳遞正面和準確的資訊。我們還會全力加強宣傳工作，務求增加公眾對我們工作的信心。



(前排左起)
劉嘉駿先生、姜美全女士、李自強先生、莊因東先生、陳愛容女士、李雅齡女士、陳茂群先生
(後排左起)
錢江江女士、周偉鴻先生、李幗明女士、何慧嫻女士、梁丙楨女士、羅彩蓮女士、黃瑤明女士、
李德禮先生