

財務委員會討論文件

2021 年 3 月 26 日

基本工程儲備基金

總目 710－電腦化計劃

法律援助署

新分目「更新法律援助署的個案管理及個案會計系統和相關的查詢系統」

請各委員批准開立一筆為數 79,072,000 元的新承擔額，用以更新法律援助署的個案管理及個案會計系統和相關的查詢系統。

問題

法律援助署(下稱「法援署」)需要更新「個案管理及個案會計系統」和相關的查詢系統「知識支援系統」，原因是這些系統所採用的技術已經過時，再不能應付法援署的運作需要。

建議

2. 法律援助署署長(下稱「署長」)建議開立一筆為數 79,072,000 元的新承擔額，用以更新個案管理及個案會計系統和知識支援系統。政務司司長和政府資訊科技總監均支持這項建議。

理由

挑戰和局限

3. 個案管理及個案會計系統和知識支援系統已使用超過 17 年，開發時所採用的技術已十分過時，需要盡快更新。過時的軟件和硬件亦令

系統在保安上易受威脅。此外，基於系統結構和設計的限制，無法在該 2 個系統靈活加入新功能或採用嶄新技術，以應付現今不斷轉變和日趨複雜的工作需要。法援署在日常運作中非常依賴個案管理及個案會計系統。如該系統出現服務中斷或故障，將對法援署的運作，以及為持份者(包括法援申請人、相關法庭、法律專業人員及其他服務提供者)提供的服務，構成重大的不良影響。

4. 法援署在 2018 年聘請顧問公司進行可行性研究，以評估更新該 2 個系統的運作需要及技術可行性。有關研究在 2020 年 10 月完成，結果發現現有系統在設計、運作及技術上有各種限制，例如現有系統的程式編製語言不再獲得支援，硬件和軟件過時導致處理速度緩慢及在保安上易受威脅等。該 2 個系統在易用程度、製備文件能力、搜尋數據及追蹤個案進展方面，亦有不少改善空間。

擬設系統及預期效益

5. 法援署接納顧問提出更新該 2 個系統的建議。系統在更新後會在政府雲端設施服務平台寄存和運作。

6. 法援署認為，個案管理及個案會計系統和知識支援系統在更新後會帶來以下效益－

(a) 便利處理申請

(i) 提升向申請人提供服務的水平

當個別申請人就不同事宜申請法援，或多名申請人同時就同一事宜各自提出申請時，經更新的系統將可建立多項載有共通資料的查詢記錄，以便利以電子形式分享資訊、追查附加資料，以及提醒使用者盡快跟進。這有助大幅減省處理法援申請所需的時間，並提升前線員工的工作效率。

經更新的系統將透過以工作流程為本的設計和自動化，減少日常運作中的某些人工作，並提升向公眾提供法援服務的效率。舉例來說，系統將提升現有的製備和儲存文件功能，並支援文件版本管理及多重範本，從而根

據法援申請的個案性質，受助人是否自行提出申請，或是代表他人申請等，自動製備合適版本的文件，例如適用於特定個案的申請表、委派律師通知書等。

(ii) 更有效率地與各方共享資料

目前，對法援申請人進行經濟審查時，須耗費大量時間取得、更新和備存申請人所持有的投資項目的市場數據。經更新的系統將可更妥善及更有效率地收集、共享、協作和處理資料，從而加快法援署處理法援申請個案的速度。經更新的系統將連結至香港交易及結算所的網站，自動下載公開市場股價，並更新系統中的相關資料。此舉可減省法援署人員為進行經濟審查而下載和逐一覆核股票價格所涉的大量時間及工作。

經更新的系統亦可收集其他政府決策局及部門以實體形式向法援署提供的資料，然後以電子形式儲存，以便查閱。

(b) 委派個案更具效率

系統更新後，經改善的委派個案工作流程會節省人手核對和核實資料的時間，包括增強關於《法律援助律師名冊》(下稱「《名冊》」)律師的搜尋及篩選準則，讓使用者更有效率地尋找合適的律師。經更新的系統會把人手委派個案的流程轉為電子流程，亦會持續記錄更多有關名冊律師的資料，並在委派過程中向使用者發出提示。

(c) 加強監察外判個案

(i) 提升個案管理的成效和運作效率

在監察外判個案的過程中，處理個案的職員須定期更新個案的進度，考慮外委律師就擴大法律援助範圍提交的申請，以及委聘專家及大律師等。經更新的系統會把更多的人手審批流程轉為電子流程，亦會把更多數據儲存在系統內，以便緊密監察和管理個案。

(ii) 減少人手工作及實體檔案和紙本文件的使用

處理和跟進法律援助個案經常涉及大量紙本文件。與現有系統不同，經更新的系統能以電子形式儲存更多種類的數據及文件，加上有不少人手審批的流程會轉為電子審批，這樣可減少使用實體檔案，亦可節省經常運送和整理分類大型檔案的時間及人手。

(iii) 更妥善地向受助人／名冊律師／其他部門發布資訊

經更新的系統為法律援助電子服務入門網站提供更妥善的支援，以交換和處理數據，讓法律援助申請人、受助人及名冊律師可登入預約申請法律援助、更新個人資料、追蹤個案資料和提交文件等。經更新的系統亦會改善製備文件的功能，並提高製備與法律援助申請人、外委律師及其他持份者互通信息的效率。

(d) 改良訟費評核

在法律援助案件審結後，外委律師及／或對訟方會提交訟費單供法律援助署評定。經更新的系統會通過自動計算，以預定格式擬備訟費單。轉換後的電子程序可提高訟費評核的準確性及效率。這將大大減省法律援助人員評核訟費單所需的時間，從而加快整個評核訟費的流程。

(e) 透過自動提示／審核自動化加強風險管理

經更新的系統有助減低與法律援助相關的付款的出錯風險，從而提升工作效率。與現有系統不同，經更新的系統可覆核不同的審核準則，然後才批核向受助人、外委律師、專家及其他與訟各方付款，這樣既可節省以人手核對所花費的時間及人力，亦可減低超額支付的風險。

經更新的系統亦會改善現時的呈閱及電子日程簿功能，負責人員將收到有關在電子日程簿內輸入的特別事項的自動提示，例如法庭聆訊及服務承諾期限。

(f) 便利數據搜尋、檢索及分析**(i) 加強數據檢索以進行綜合分析**

經更新的知識支援系統將定期提供工作數據的簡要情況，以便比較數據趨勢。該系統亦會就個案管理及個案會計系統的大量跨功能數據按要求進行分析，以協助作出管理及運作上的決策。此外，經更新的知識支援系統讓使用者以方便及靈活的方式，從個案管理及個案會計系統檢索數據，以及更迅速地編製綜合的管理及統計報告，以應付與法援署工作相關的統計數字查詢。

(ii) 更先進的搜尋器

經更新的系統將引入更先進的搜尋器儲存索引數據，以進行有效率的全文搜尋、查詢及關鍵字詞搜尋等。現有系統並無上述搜尋功能。加入有關功能後，使用者可以更高效快捷地搜尋目標數據。

(g) 改良系統保安**(i) 加強系統保安及運作支援**

經更新系統將會在政府雲端設施服務上運行，不僅符合最新的政府保安規例、政策及指引，而且提供先進的保安功能，簡化系統操作，以及減省系統的支援工作和營運成本。

(ii) 改善系統的修正能力

政府雲端設施服務透過把生產數據自動複製至裝置系統的修正設施場地，進一步改善系統的修正能力，從而減省傳輸時間，令系統迅速復原。經更新的個案管理及個案會計系統會採用合乎成本效益的運作復原解決方案，使系統具有快捷的運作復原服務，即時復原遺失的數據，並確保服務持續不斷，減少向公眾提供的法援服務受阻的機會。

(h) 為法定代表律師辦事處提供最佳的支援

當法定代表律師擔任精神上無行為能力人士的受託監管人時，經更新的系統會在備存該人士所擁有資產的清單方面提供支援。系統能追蹤該人士的資產清單的所有變動，並製備已標記所有自清單建立以來變動的最新清單，以及容許法定代表律師辦事處的人員尋求批准，以取回、移除或存放在清單上的任何物品，並備存記錄。

對財政的影響**非經常開支**

7. 這項建議在 2021-22 至 2025-26 年度這 5 個年度所需的非經常開支預計為 79,072,000 元，分項數字如下－

	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26	總計
	千元	千元	千元	千元	千元	千元
(a) 硬件	-	-	-	660	-	660
(b) 軟件	-	1,513	2,863	-	2,109	6,485
(c) 雲端服務	-	178	302	1,030	879	2,389
(d) 通訊網絡	-	63	333	84	21	501
(e) 推行服務	-	5,332	-	11,954	32,839	50,125
(f) 合約僱員	194	1,859	3,080	3,241	2,696	11,070
(g) 保安風險評估 及審計和私隱 影響評估	-	-	178	60	-	238
(h) 培訓	-	-	106	221	89	416
(i) 應急費用	19	895	686	1,725	3,863	7,188
總計	213	9,840	7,548	18,975	42,496	79,072

8. 關於上文第 7 段(a)項，660,000 元的預算開支將用於購置推行新系統所需的硬件。

9. 關於上文第 7 段(b)項，6,485,000 元的預算開支將用於購置伺服器系統軟件、數據庫、光學字元識別軟件、防毒軟件、匯報工具等。
10. 關於上文第 7 段(c)項，2,389,000 元的預算開支將用於購取新系統的雲端服務。
11. 關於上文第 7 段(d)項，501,000 元的預算開支將用於購取升級網絡服務及網絡保安評估等。
12. 關於上文第 7 段(e)項，50,125,000 元的預算開支將用於購取服務供應商的推行及支援服務。主要推行工作包括系統分析和設計、應用程式開發、系統安裝和配置、數據中心的基礎設施、投入運作和護理等。
13. 關於上文第 7 段(f)項，11,070,000 元的預算開支將用於聘用合約資訊科技專業人員提供服務，以輔助署內項目管理小組進行招標、項目管理、系統分析和設計支援，以及驗收測試。
14. 關於上文第 7 段(g)項，238,000 元的預算開支將用於購取顧問服務，為新系統進行保安風險評估及審計和私隱影響評估。
15. 關於上文第 7 段(h)項，416,000 元的預算開支將用於培訓內部使用者。
16. 關於上文第 7 段(i)項，7,188,000 元的預算開支是上文第 7 段(a)至(h)項所需費用的約 10%，作為應急費用。

其他非經常開支

17. 此外，推行上述更新項目須成立臨時項目小組(如上文第 13 段所述)，負責標書簽立、項目管理、系統分析和設計、場地準備工程、質量保證、驗收測試以及監控推行進度。項目小組的員工開支主要由法援署以現有資源承擔。

經常開支

18. 推行新的個案管理及個案會計系統和知識支援系統後，由 2026-27 年度起，維修保養和支援新系統所需的每年經常開支估計為 10,330,000 元。目前，現有系統的每年經常開支為 4,066,000 元。法援署會在相關財政年度申請額外資源，以應付所增加的經常開支。有關的經常開支分項數字如下－

	2026-27 及 以後每個年度 千元
(a) 硬件及軟件	1,031
(b) 雲端服務	1,253
(c) 通訊網絡	84
(d) 系統維修保養	6,254
(e) 合約僱員	1,708
總計	10,330

節省／減免開支

19. 推行擬議項目讓法援署可節省保持現有系統持續運作所需的開支。節省的款額包括一筆為數 10,992,000 元的非經常開支，這筆款項本用以提升和改善現有系統。再者，按建議更新個案管理及個案會計系統和知識支援系統後，估計由 2026-27 年度起，每年可節省 15,445,000 元，包括－

(a) 每年可變現的節省款額 4,066,000 元

這筆維修保養和支援現有個案管理及個案會計系統和知識支援系統的開支，將會撥回以支付新系統的部分維修保養及支援費用。

(b) 每年理論上可節省的款額 9,919,000 元

隨着新系統(例如日程簿、提示和加強內容搜尋、擬備更妥善的專案管理報告及就規劃及分析提供統計數據)帶來改善，不同組別／小組可減省零碎人手，加上採用雲端技術後可減省支援工作及運作開支，理論上可節省上述款項。

(c) 每年可減免開支 1,460,000 元

可減免提升和改善現有系統每年所需的額外經常開支。

附件 20. 擬議項目的成本效益分析載於附件。

推行計劃

21. 更新項目的推行計劃時間表如下－

工作	預定完成日期
I. 個案管理及個案會計系統	
(a) 擬備招標文件、招標及批出標書	2022 年 6 月
(b) 系統分析及設計(第一及第二期)	2023 年 1 月
(c) 第一期用戶驗收測試	2024 年 5 月
(d) 第一期系統投入運作	2024 年 6 月
(e) 第二期用戶驗收測試	2025 年 5 月
(f) 第二期系統投入運作	2025 年 6 月
II. 查詢系統(知識支援系統)	
(a) 採購	2025 年 1 月
(b) 用戶驗收測試	2025 年 7 月
(c) 系統投入運作	2025 年 8 月

曾考慮的其他方法

22. 除作出主要更新外，顧問也曾探討使用可加入特定配置的現成套裝系統的可行性。然而，由於法援工作性質特別，市場上沒有這種服務，因此採用現成套裝系統需要加入大量特定配置，並需要改變內部工作流程。以新系統架構和專屬設計為基礎，為該 2 個系統進行大規模更新，更具成本效益，並且能盡量降低在推行時出現的風險。

公眾諮詢

23. 我們已在 2021 年 3 月 1 日就建議向立法會司法及法律事務委員會作簡報。委員支持就建議提請財務委員會批准撥款。

背景

24. 根據《法律援助條例》(第 91 章)(下稱「《條例》」)的規定，法援署向合資格的法援申請人提供代表律師，但其必須首先通過案情審查及經濟審查。《條例》訂明署長可透過法援署內專業律師代表受助人行事，亦可指派在名冊內挑選的私人執業律師代為行事。法律援助主要適用於區域法院、原訟法庭、上訴法庭及終審法院審理的民事及刑事案件，亦適用於裁判法院的交付審判程序。此外，《法定代表律師條例》(第 416 章)指定由署長出任首位法定代表律師，在訴訟中代表未滿 18 歲或精神上無行為能力人士的利益。因此，法援署設立了法定代表律師辦事處，履行上述條例下的相關職責。

25. 為有效向市民提供法援服務，法援署在 2003 年 8 月推出個案管理及個案會計系統，作為關鍵的內部資訊系統。該系統具備處理法援案件整個過程的全套功能，包括審批申請、委派律師、監察外委個案的進度、處理在法庭所進行的訴訟，以及訟費核算及會計管理。

26. 在 2019 年，個案管理及個案會計系統處理了 16 074 宗法援申請，以及審批了 7 734 份法援證書。該系統亦為監察約 11 788 宗外判個案，以及管理名冊上的 3 234 位大律師及律師的資料發揮全面功能。

27. 法援署亦設置了配合個案管理及個案會計系統所需的知識支援系統，以處理和製備報告。

政務司司長辦公室
法律援助署
2021 年 3 月

更新個案管理及個案會計系統和知識支援系統的成本效益分析

		現金流量(千元)											
		2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26	2026-27	2027-28	2028-29	2029-30	2030-31	2031-32	總計
1.	非經常												
	開支	213	9,840	7,548	18,975	42,496	-	-	-	-	-	-	79,072
	員工開支	-	12,778	17,037	17,246	5,093	-	-	-	-	-	-	52,154
	非經常開支總計	213	22,618	24,585	36,221	47,589	-	-	-	-	-	-	131,226
2.	經常												
	開支	-	-	216	768	3,934	10,330	10,330	10,330	10,330	10,330	10,330	66,898
	經常開支總計	-	-	216	768	3,934	10,330	10,330	10,330	10,330	10,330	10,330	66,898
	非經常及經常開支 總計(A)	213	22,618	24,801	36,989	51,523	10,330	10,330	10,330	10,330	10,330	10,330	198,124
3.	節省款額												
	可變現的節省款額 ^{註1}	-	-	-	-	2,940	4,066	4,066	4,066	4,066	4,066	4,066	27,336
	理論上可節省的款額 ^{註2}	-	-	-	-	7,217	9,919	9,919	9,919	9,919	9,919	9,919	66,731
	可減免的開支 ^{註3}	-	-	-	-	10,992	1,460	1,460	1,460	1,460	1,460	1,460	19,752
	節省總額(B)	-	-	-	-	21,149	15,445	15,445	15,445	15,445	15,445	15,445	113,819
	節省淨額(C)=(B)-(A)	(213)	(22,618)	(24,801)	(36,989)	(30,374)	5,115	5,115	5,115	5,115	5,115	5,115	(84,305)
	累計節省淨額	(213)	(22,831)	(47,632)	(84,621)	(114,995)	(109,880)	(104,765)	(99,650)	(94,535)	(89,420)	(84,305)	

註一

1. 這是維修保養及支援現有系統和把其他持續提升工作納入系統的開支。
2. 新系統會提高運作效率，並減少對資訊科技支援的需求，體現理論上可節省的款額。
3. 這是更新系統後可減免的系統升級及改善所需額外開支。