

2021 年 2 月 22 日
討論文件

立法會司法及法律事務委員會

更新法律援助署的個案管理及個案會計系統及 相關的查詢系統

目的

本文件旨在就建議更新法律援助署(法援署)的「個案管理及個案會計系統」,以及相關的查詢系統(「知識支援系統」)徵詢委員的意見。個案管理及個案會計系統及知識支援系統至今已運作 17 年,當中採用的技術已經過時,再不能應付法援署的運作需要。

背景

2. 根據《法律援助條例》(第 91 章)(《條例》)的規定,法援署向合資格的法律援助(法援)申請人提供代表律師,但其必須首先通過經濟審查及案情審查。《條例》訂明法律援助署署長(署長)可透過法援署內專業律師為受助人行事,亦可指派在《法律援助律師名冊》(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的人士的利益。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。

3. 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。以下是該系統的主要目標及功能,範圍涵蓋法援案

件的整個處理過程，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：

- (a) 為法援署各組別提供通用框架，以審批民事及刑事法援申請、監察外判個案，以及處理由署內律師辦理的案件；
- (b) 在法援署內共享共通資料（例如名冊律師、專家、調解員、申請人／受助人的資料）；
- (c) 支援專業人員、律政書記及文職人員的日常審批申請／監察及訴訟工作；
- (d) 就個案的訟費核算、個案的會計及付款予外委律師、大律師及專家，以及受助人及對訟方，提供運作上的支援；
- (e) 提供會計工作所需的帳目資料；以及
- (f) 支援法定代表律師辦事處的運作。

同時，法援署亦設置了配合個案管理及個案會計系統所必需的知識支援系統，以處理並製備報告。

4. 在 2019 年，個案管理及個案會計系統協助處理 16 074 宗法援申請，以及審批 7 734 張法援證書。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提供全面功能。法援署在日常運作對個案管理及個案會計系統的需求非常大。如系統出現服務中斷或系統故障，將對法援署的運作及為持份者（包括法援申請人、相關的法庭、法律專業人員及其他服務提供者）提供的服務構成重大影響。

理由

5. 個案管理及個案會計系統及知識支援系統已使用超過 17 年，開發當時所採用的技術已很過時，急需進行更新。過時的軟件和硬件亦令系統易受保安威脅。此外，

基於系統結構和設計所限，該兩個系統無法靈活加入新功能或採用嶄新技術，以應付現今不斷轉變和更趨複雜的工作需求。

6. 為解決上述問題，並確保該兩個系統在長遠來說能繼續有效率地滿足使用者的運作需要，法援署在 2018 年聘請顧問公司進行可行性研究，以評估更新該兩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，並找出現有系統在設計、運作及技術上的各方面局限，例如現有系統的程式編製語言不再獲得支援，過時的硬件和軟件導致處理時間緩慢及易受保安威脅等。在易用性、製備文件能力、搜尋數據及追蹤個案進展方面，該兩個系統亦有不少改善空間。

7. 除作出主要更新外，顧問也曾探討使用備有特定配置的現成套裝系統的可行性，但由於法援工作在市場上屬絕無僅有，因此採用現成套裝系統需要加入大量的特定配置，亦需要改變內部工作流程。以新系統架構和特定設計為基礎為該兩個系統作重大更新，將更具成本效益並能盡量降低在推行時出現的風險。

8. 法援署接納顧問更新該兩個系統的建議。系統在更新後會在政府雲端設施服務平台寄存及運作。該系統結構有多個層級，包括網絡（演示）層級，應用程式層級，數據庫（數據）層級及法援署客戶層級，通過政府網絡，以都會以太網把法援署辦事處連接到政府雲端設施服務。

9. 法援署認為，個案管理及個案會計系統及知識支援系統，在更新後會帶來以下改善：

(A) 處理法援申請

(i) 提升向申請人提供服務的水平

當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，以及提醒使用者在建立查詢記錄後盡快跟進。這樣將大幅減省法援申請所需的時間。前線員工的工作效率亦將有所提升。

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，系統將為現有的製備及儲存文件功能升級，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，抑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) 更有效率地與其他決策局／部門／機構等各方共享資料

目前，在對法援申請人進行經濟審查時，須耗費大量時間取得、更新及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採集、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，以自動下載公開市場股價，並更新系統中的相關資料。此舉可節省法援署人員為了審查申請人的經濟狀況而下載及反覆核對每項股票，以核實其價格時，所花的大量時間及工作。

至於法援署向其他政府決策局及部門索取的資料，經更新的系統將可採集以實體形式提供的資料，然後以電子形式把資料儲存於系統中，以便查閱。

(B) 委派個案

(i) 更有效率地委派法援個案

系統在更新後，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，包括增加搜尋名冊律師及執行篩選準則，讓人員更有效率地尋找合適的律師。經更新的系統會將人手委派個案的流程轉為電子流程，系統亦會持續記錄名冊律師的更多資料，並在委派過程中向使用者發出提示。

(C) 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，處理個案的人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。經更新的系統會將更多的人手審批流程轉為電子流程，亦會將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

處理及跟進法援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，這可使實體檔案的使用有所減少，亦可節省許多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／外委律師／其他部門發布資訊

經更新的系統為法援署電子入門網站(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，讓法援申請人、受助人及名冊律師可登入預約申請法援、更新個人資料、追蹤個案資料及提交文件等。經更新的系統亦會改善製備文件的功能，並提高製備與法援申請人、外委律師及其他持份者互通信息的效率。

(D) 評核訟費

(i) 更有效率的評核訟費流程

在法律援助案件審結後，外委律師及／或對訟方會提交其訟費單供法援署評定。經更新的系統將有助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工作的準確性及效率。這將大大減省法援署職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) 法援署付款及自動提示／審核

(i) 附設審核／核對／提示／警告功能，將若干法援工序自動化，以加強風險管理

經更新的系統有助減低與法援相關的付款出錯風險，從而提升工作效率。與現有系統不同，經更新的系統可先與不同的審核準則反覆核對，然後才經系統批核向受助人、外委律師、專家及其他與訟各方的付款¹。若未能符合有關準則，經更新的系統將不允許使用者批准進行付款，以減低超額支付的風險。由於無需就每宗付款交易以人手就以上事宜反覆核對，時間及成本將有所節省。

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

(F) 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進行按要求分析，以協助管理及運

¹ 舉例說，經更新的系統會核對任何有關聯個案的會計狀態，並提示使用者署長第一押記是否適用；如適用，系統會提醒使用者須保留第一押記的款額。以下供參考：法援受助人如從獲批法援的訴訟中討回或保留任何金錢或財產，須從有關金錢或財產中向署長清還《條例》第 18A (1) 條所規定的款項。法援受助人須以討回或保留的金錢或財產向署長支付的款項，稱為署長第一押記。

作決策。此外，經更新的知識支援系統讓使用者以方便用戶及靈活的方式，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

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，加入有關功能將容許使用者更有效率和有效地搜尋目標數據。

(G) 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，而且亦提供先進的保安功能²，並簡化系統操作，以及減省系統的支援工作和營運成本。

(ii) 改善系統備份

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復原設施場地，進一步改善系統恢復，從而減省傳輸時間，促使系統迅速復原。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

² 例如可自行配置的區域間防火牆、抵禦分布式拒絕服務攻擊、存儲數據加密等，以保護多租戶的應用系統。

遺失的數據，並確保服務的持續性，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精神上無行為能力人士所擁有資產的清單方面提供支援。系統將能追蹤該精神上無行為能力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更新清單，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，並備存有關記錄。

推行計劃

10. 如獲立法會財務委員會（財委會）批准，法援署將會立即着手籌備招標的工作，以期在 2021 年第三季／第四季或之前招標，並在 2022 年年中前批出合約。經更新的個案管理及個案會計系統會分兩期投入服務，第一期於 2024 年年中開始推出，涵蓋法定代表律師辦事處及會計組所需的系統功能，第二期於 2025 年年中開始推出，涵蓋其餘在申請及審查組、民事訴訟組、刑事組和其他支援組／小組的功能。知識支援系統將於 2025 年第三季投入服務。採用分兩期推出的方式將會把驟然地大規模推出新系統的風險降至最低，並確保用戶運作能順利過渡至新系統。暫定推行時間表載於附件 A。

財政影響

11. 推行新的個案管理及個案會計系統及知識支援系統在 2021-22 年度至 2025-26 年度所需的非經營開支總額為 7 907 萬元，詳情載於附件 B。此外，推行上述更新項目須成立臨時項目小組，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大部分由法援署以現有資源承擔。

12. 推行兩個新系統後，由 2026-27 年度起所需的每年經常開支估計為 1 033 萬元，有關開支的分項數字載於附件 C。經常開支包括硬件和軟件維修保養、雲端服務、系統維修保養和聘用合約員工的相關費用。現在該系統的每年經常開支為 407 萬元。因每年額外支出涉及 626 萬元，法援署計畫在相關財政年度申請撥款。

節省／省卻開支

13. 兩個現有系統已運作超過 17 年，總體系統結構的設計、硬件和軟件逐漸過時，必須盡快更新，以確保能夠繼續有效地提供法援服務。有關更新亦會引入最先進技術，在提升系統現有功能的同時加入新功能，支援法援署可以為法接受助人提供更好的服務。

14. 更新工程將提升兩個系統的功能並引進新功能，預計可精簡程序並減省法援署各組／小組職員的工作，從而在 2025-26 年度至 2031-32 年度節省／省卻開支合共 1.1382 億元，並讓法援署有更大空間重新調配人手，在其他有需要的範疇加強服務。節省／省卻開支的詳情載於附件 D。

徵詢意見

15. 請委員就法援署更新個案管理及個案會計系統及知識支援系統的建議提供意見。如獲委員支持，我們將於本立法年度內向財委會申請所需撥款。

法律援助署

2021年2月

附件 A

推行時間表

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

附件 B**非經常開支****推行個案管理及個案會計系統及知識支援系統****(千元)**

項目	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2025-26	總計
(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

註：

項目 (a)：包括推行新系統所需的硬件。

項目 (b)：包括伺服器系統軟件、數據庫、光學字元識別軟件、防毒軟件、匯報工具等。

項目 (c)：包括新系統的雲端服務。

- 項目 (d)： 包括升級網絡服務及網絡保安評估等。
- 項目 (e)： 包括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。
- 項目 (f)： 包括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。
- 項目 (g)： 包括為新系統進行保安風險評估及審計和私隱影響評估的顧問服務。
- 項目 (h)： 包括內部持份者的培訓服務。
- 項目 (i)： 為 (a) 至 (h) 項所需費用的約 10%。

附件 C

每年經常開支

(千元)

項目	總計
(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

註：

項目 (a)：包括支援新系統所需硬件及軟件的維修保養。

項目 (b)：包括雲端服務。

項目 (c)：包括經升級的網絡服務。

項目 (d)：包括服務供應商為新系統提供的維修保養及支援服務。

項目 (e)：包括聘用合約資訊科技專業人員，以輔助署內維修保養小組處理新系統應用程式和基礎設施的維修保養，以及提升新系統的工作。

節省／省卻的開支分項

- (a) 2 734 萬元可變現的節省款額－這是維修保養及支援現有個案管理及個案會計系統及知識支援系統自 2025-26 年度的經常開支。可變現的節省款額（經常開支）將涵蓋現有系統在 2025-26 年度退役後至 2031-32 年度。這筆款額將會撥回以支付新系統的部分維修保養及支援開支；
- (b) 6 673 萬元理論上可節省的款額－這是新系統的改善措施所帶來的理論上可節省款額，在 2025-26 年度至 2031-32 年度的經常開支，主要來自新功能（例如日程簿、提示及加強內容搜尋、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）在不同組別／小組減省的零碎人手；以及在採用雲端技術後減省的支援工作及運作開支；
- (c) 1 975 萬元可省卻的開支－這是在 2025-26 年度至 2031-32 年度可減省升級及改善現有系統所需的額外非經常（1 099 萬元）及經常開支（876 萬元）。