



司法機構政務處

Judiciary Administration

電話 Tel: 2867 5201

傳真 Fax: 2501 4636

本函檔號 Our Ref.: SC/CR 14/1/62 PT7

來函檔號 Your Ref.: CB4/BC/1/18

香港
中區立法會道 1 號
立法會綜合大樓
立法會秘書處
總議會秘書(4)1
朱漢儒先生

朱先生：

政府帳目委員會
就審計署署長第七十三號報告書第 6 章
司法機構政務處推行資訊科技策略計劃項目的工作
提問及要求資料

你於 2019 年 12 月 18 日致司法機構政務長的來信收悉。司法機構的回應現夾附於附件。

司法機構政務長

(王明慧



代行)

2020 年 1 月 7 日

副本送：財經事務及庫務局局長（傳真號碼：2147 5239）
審計署署長（傳真號碼：2583 9063）

香港金鐘道 38 號高等法院大樓低層 303 室
Room LG303, High Court Building, 38 Queensway, Hong Kong

就審計署署長第七十三號報告書第 6 章

司法機構政務處推行資訊科技策略計劃項目的工作

提問及要求資料

第 2 部分：推行項目的進度和遇到的困難

問題 (1)

根據第 2.6(b)段提及，C 項工作“推行法院以外的其他系統”可能難以在經修訂的推行時間 2019 年 12 月完成。請告知：計劃管理辦公室在知悉該項目進度無法如期推行後，有否即時向資訊科技策略計劃督導委員會(“督委會”)匯報、提交重點報告及徵詢資訊科技委員會(“資科委”)意見，並修正實際推行時間表？如有匯報，詳情為何，督委會或資科委有何實質跟進行動或指示；如否，原因為何，箇中有否涉及人為疏忽或違反任何規定？

1. 正如表五所顯示，C 項工作“推行法院以外的其他系統”包括 4 個項目組，共 10 個應用程式 / 系統。在審計署審查期間，我們預期該 10 個應用程式 / 系統當中，有 7 個或有大部份會於 2019 年 12 月底或之前完成。
2. 基於不同原因，餘下 3 個應用程式當時相信難以於 2019 年底或之前完成。
 - (a) 就項目(iii)的“綜合儲存金管理系統”而言，由於此系統需與“綜合法院案件管理系統”作界面連接才能推出，而“綜合法院案件管理系統”需要更長時間推行，因此“綜合儲存金管理系統”需順延推出。
 - (b) 至於項目(iv)的電子資訊管理系統，司法機構政務處認為審慎的做法是首先就部分系統以試行先導方式測試適當的組件。因此，我們採用了分階段推行的方式，而電子記錄管理

系統及協同工作間的先導系統已於 2018 年 11 月交付。但該分階段推行的方式並不適用於知識管理系統。經先導測試後，司法機構政務處正檢討測試的反饋意見，目標是在 2021 年 9 月或之前更廣泛推行電子記錄管理系統及協同工作間，並同時完成知識管理系統。

(c) 項目(i)(6)的“電子加簽服務”是整體項目表中較後開展的項目，因此其目標完成時間是在 2019 年底以後。

3. 雖然上述最初預期完成日期的修訂並未請求督委會給予明確批准，但督委會一直收到資訊科技策略計劃各項目推行進度的定期匯報，當中包括上述變動。現時，這方面的安排已作更改，即司法機構日後會就類似的變動尋求督委會更明確的批准。督委會會繼續監察上述各項目的進度，尤其是尚未完成的項目，以確保有關工作如期推行。
4. 由於資科委是策略性委員會，開會次數一般較少。儘管如此，司法機構政務處亦注意到，較理想的做法是讓資科委更及時掌握最新的重大變動。

問題(2)

根據第 2.13 段提及，2013-2014 至 2018-2019 財政年度，司法機構政務處均面對系統分析 / 程序編製主任職位出現嚴重人手短缺問題。司法機構政務處有否評估或檢討該等職位招聘程序、聘用條件、薪酬及福利等，是否不及當時市場薪酬福利平均水平，導致招聘反應欠佳，因而出現第 2.13 段表七所載，連年員工短缺率高於六成的現象。如有，詳情為何。如否，會否立即評估並作出調整？

問題 (3)

根據第 2.14 段所述，T 合約員工流失率高。2016-2017 至 2018-2019 連續三個財政年度的流失率呈上升趨勢。請提供：

- (a) 自資訊科技策略計劃("策略計劃")開展至今(按財政年度列出), 各職級 T 合約員工平均任職年期、流失人數、任職年期少於一年流失人數及佔相關職級總人數百分比;
- (b) 鑒於流失率高企, 司法機構政務處有否評估或了解員工流失原因為何, 以及有何新措施或政策挽留人才, 確保餘下項目順利推行?
5. 政府資訊科技總監辦公室(“資科辦”)表示, T 合約為資科辦中央管理的定期合約, 供各決策局 / 部門 / 司法機構委聘資訊科技合約員工。於 2013-14 至 2018-19 年度期間, 資科辦透過公開招標揀選了 13 間公司作為 T 合約承辦商, 負責為各決策局 / 部門 / 司法機構在市場羅致合適人選, 以及處理 T 合約員工的人力資源管理工作。當有 T 合約員工的服務需求時, 相關決策局 / 部門 / 司法機構可邀請所有 T 合約承辦商, 提交符合所需學歷、技能和經驗要求的人選供決策局 / 部門 / 司法機構篩選。有關篩選程序是經徵詢廉政公署防止貪污處後所制訂。
6. 資科辦表示, 有別於非公務員合約僱員, T 合約員工是 T 合約承辦商的僱員。決策局 / 部門 / 司法機構向 T 合約承辦商支付服務費(有關金額不得超過承辦商在其標書中建議的服務費上限)以獲取 T 合約員工的服務, 而承辦商(而非決策局 / 部門 / 司法機構)會視乎個別員工的學歷、專業技能和經驗, 以及聘用時的人力市場情況而釐定 T 合約員工的薪酬待遇。
7. 據司法機構政務處了解, 在 2013-14 至 2018-19 年度期間, 每年有逾 600 至 800 名屬系統分析 / 程序編製員類別的 T 合約員工獲委聘為不同決策局 / 部門 / 司法機構提供服務。資科辦認為, 上述數字顯示經 T 合約委聘系統分析 / 程序編製員的需求很大, 而 T 合約承辦商給予的薪酬待遇整體而言亦具競爭力, 能吸引和挽留合資格的人才在政府工作。然而, 司法機構仍在招聘系統分析 / 程序編製員類別的 T 合約員工時遇到

困難，這很可能是與司法機關事務的獨特性及相關期間的市場情況有關。

8. 作為臨時應變措施，司法機構政務處在諮詢資料辦後，開始透過 T 合約委聘更多年資較短的系統分析員，進行第一階段法院系統的系統設計及程式編製工作，其人手情況亦已因此得以紓緩。
9. 問題(3)(a)所要求提供有關按職級列出 T 合約員工的持續聘用時間和流失率的詳情現載於附件。公營及私營機構均一直對資訊科技人才需求殷切。司法機構政務處一直與 T 合約員工保持溝通，從中得悉員工離職的原因各有不同，包括獲得更佳的聘任機會、轉任公務員職位、投身其他類型工作及出於個人理由。
10. 在解決人手短缺的問題方面，正如司法機構政務處在第 2.26(c) 段對審計署建議的回應所述，司法機構政務處會繼續監察人手情況，並研究所有可行方法，包括考慮聘用非公務員合約僱員，以招聘和挽留具備合適技能的技術員工。

問題 (4)

根據第 2.17 段提及，司法機構政務處對政府物流服務署和律政司的審閱招標工作過分樂觀，以致招標工作及批出合約分別延遲 7 及 13 個月。請解釋甚麼因素讓司法機構政務處對涉及其他部門的工作持上述“過分樂觀”態度？

11. 在標書編製期開始時，司法機構政務處以可能出現的最佳情況為基礎，對相關過程可能需要的時間作初步評估。其後，經司法機構政務處與相關部門（例如政府物流服務署和律政司）溝通，及鑑於有關項目性質複雜且獨特，司法機構政務處採取更為審慎的方式，並於時間表內設立更多緩衝期，擬定更為務實的時間表。

12. 日後，正如司法機構政務長在第 2.26(b)段對審計署的建議所作的回覆，司法機構政務處在規劃和安排日後的採購工作時，會採取資料辦和財經事務及庫務局近期發出的指引 / 通函所訂明的措施，以縮短任何相關招標程序。

問題 (5)

關於法院系統的開發工作，第 2.19 段及第 2.20 段提及，收集用戶要求的工作由 2014 年 9 月延遲至 2015 年 3 月才完成。同時，資訊科技事務處亦曾為最終用戶安排過百場解說會。請解釋部門透過甚麼方式收集用戶要求，及闡述為何即使收集用戶要求期間已大幅延長，仍無法收集足夠用戶要求，以致在用戶驗收測試期間提出逾千項修改要求，使項目推展延遲約兩年，增加約 2,300 萬元額外公帑開支。

13. 推行策略計劃項目的第一期第一階段涉及兩個法院級別（即區域法院及裁判法院），涵蓋逾 30 個不同的法律程序類別。例如，就區域法院而言，涵蓋民事和刑事案件；而民事案件方面，民事訴訟、人身傷害案件、稅務申索、扣押財物案件、平等機會案件和僱員補償案件等法律程序均包括在內。就裁判法院而言，部門傳票和通知，以及不同性質（包括關乎交通、汽車引擎空轉、公眾地方潔淨及阻礙、反吸煙、驗窗和產品環保責任）的定額罰款罪行均包括在內。為這麼多不同類別法律程序制定用戶要求的過程，須因應其整體實際情況理解。
14. 視乎相關的法例和有關的實務指示等，此等法律程序涉及的法院程序和常規，有一些比較相似，其他則較為獨特；整體而言，這些程序都是複雜的。由於司法機構政務處的目標是盡量達至程序自動化，所以當時有需要由用戶組與資訊科技組共同詳細檢視此等法律程序中每一類別的具體步驟，以了解現時的工作流程及考慮如何在法律框架內將日後的工作流程自動化，當中無可避免地需要涉及很多澄清的工作。

15. 為此，司法機構政務處製作了逾 100 套用戶需求文件，並舉行了 130 場解說會。鑑於相關法律程序及工作流程涉及的範圍和複雜程度，不同類別的程序在系統開發的較後階段仍有多項修改的要求。

問題 (6)

根據第 2.24 (a) 段，為提高問責性，司法機構政務處應盡量保存妥善和完整的會議紀錄。請告知本會：

(a) 現時司法機構政務處按何等準則，衡量內部會議需否備存會議紀要；

(b) 司法機構政務處曾與檢控部門及機構舉行 19 次持份者會議，惟僅 4 次會議備有會議紀要。請解釋疏於擬備會議紀要的原因；

(c) 司法機構政務處將如何保存妥善和完整的會議紀要？

16. 會議紀要是書面紀錄的一種形式。司法機構政務處按實際運作需要保存不同形式的書面紀錄。

(a) 例如，就一般性質的簡介會而言，由於普通情況下都不需要作出跟進工作，所以司法機構政務處通常不會保存任何正式的紀要。

(b) 如果是重要的會議，而且有必要紀錄例如某些決定或行動的理據，則一般都會保存會議紀要。

(c) 至於其他會議，較有可能採用其他形式的書面紀錄，例如以電郵記錄主要的決定和跟進行動。

17. 日後，司法機構政務處會繼續按情況保存書面會議紀錄，包括會議紀要，以確保能盡快作出跟進工作。

第 3 部分：項目管治

問題 (7)

根據第 3.8 及 3.9 段提及，督委會由 2016 年會議次數有減無增，且相隔時間遞增。就各主要項目接連出現大幅延遲推行的問題，為何司法機構政務處選擇以內部會議形式，而並非舉行督委會會議處理？司法機構政務處有否評估有關舉措會否間接架空督委會職能，以及因無法適時向政府專家徵詢意見，加劇全盤策略計劃進度受阻問題？

18. 自 2016 年起，策略計劃項目進入需要進行許多詳細內部討論的階段。故此，雖然督委會不時開會以監察各項目的策略定位，但司法機構政務處認為更合宜的做法是，多召開內部會議（如內部監察會議）以擬定相關細節，才向督委會報告全面的考慮因素和建議。
19. 在此過程中，司法機構的資訊科技組一直按需要與資料辦保持專業交流；由此一直都有因應情況向政府適當地尋求專業意見。

問題 (8)

根據第 3.10 段及表十提及，資料委在 2018 年 1 月至 2019 年 6 月期間，既沒有舉行會議，也沒有向成員發出有關策略計劃的文件。請告知本會，司法機構政務處如何確保資料委在上述情況，能有效履行職責，監督計劃進度，並就任何嚴重影響策略計劃項目問題，及時作出提示及表達意見？就此，司法機構政務處如將採取何等措施跟進？

20. 資料委以整體策略角度監督策略計劃各項目的推行。雖然資料委未必需要經常會晤，但司法機構政務處已改善有關安排，以期資料委每年舉行最少一次會議。如有需要，例如與督委會商討後出現重大事項，資料委亦會舉行會議。此外，更多有關進

度和其他重要政策事宜的文件將會分發給資料委成員傳閱，讓他們知悉最新情況。

問題 (9)

根據第 3.12 段提及，計劃管理辦公室提交的重點報告，對項目情況評估過份樂觀。請解釋為何在第一期策略計劃四項工作全數延誤下，提交的 65 份每月重劃報告卻出現多達 50 次綠色評級。有關評估失當有否涉及人為因素，以致誤導督委會及策略計劃交付及保證組？司法機構政務處會否推行措施確保提交予督委會、策略計劃交付及保證組的報告屬實無誤，有效地監管項目進度？

21. 該 65 份每月重點報告中，有多份未能按時提交，所以擬備或呈報項目進度時，某些事項或問題可能已經處理或過時。因此，該些報告所呈報的進度未必完全反映有關時段的狀況。
22. 司法機構政務處同意這並不理想，並已改善呈報機制，使現時的每月重點報告得以適時呈交。

第 4 部分：其他相關事宜

問題 (10)

根據第 4.6 至 4.12 段提及，司法機構網站現存各種不足之處。司法機構政務處長將採取第 4.14(a)至(e)段的措施跟進。請問各項措施的推行狀況及推行時間表？

23. 司法機構政務處正採取跟進措施，推行審計署對司法機構網站所作的建議。相關改進措施的最新情況如下：

- (a) 就第 4.14(a)段所述，有關研究可行措施以更方便用戶的方式，於司法機構網站發放法庭聆訊資料方面，司法機構政務處現正考慮實施若干措施，目標是於 2020 年第三季度完成相關改善工作。
- (b) 同樣地，正如第 4.14(b)段所述，司法機構政務處亦正研究加強網上法律參考資料系統的可行措施，並會考慮如何在切實可行的情況下，盡早以最佳方式予以推行。
- (c) 就第 4.14(c)段所述，有關為網頁管理員優化內部指引，以確保司法機構網站公布的資料準確一致方面，司法機構政務處現正擬備有關指引，以期於 2020 年第一季發放。
- (d) 就第 4.14(d)段所述，有關需要檢討網上評估自願調解計劃問卷調查的使用情況方面，司法機構政務處將首先徵詢相關法官及司法人員的意見。如需作出改變，在進行所需的諮詢外間持份者工作後，司法機構政務處希望在 2020/21 年度內實施改變。

- (e) 就第 4.14(e)段所述，有關司法機構電子服務採用“適用於流動裝置的設計”方面，司法機構政務處已逐步推行相關措施，並將於 2020 年初發佈最新一期《司法機構年報》時首先推出有關設計。

問題 (11)

根據第 4.16 至 4.19 段提及，司法機構政務處早已於 2015 年接獲法官、司法人員及法庭使用者投訴法庭影音設備落後不足。司法機構政務處亦早於 2015 年制訂法庭處所內可供使用的服務 / 設施清單("2015 年清單")。請解釋為何在 2016 年推展區域法院及裁判法院法庭改善工程期間，並沒有按 2015 年清單內容，一併更換有關法院的過時影音提證系統，而留待 2020 年始才逐步更替。

24. 正如在審計報告書第 4.20 段所作的解釋，單單更換顯示器恐怕難以解決遇到的顯示質素問題。要徹底解決問題，必須更換 / 提升整套影音提證系統，從而改善法庭內的整體影音支援。
25. 為了以更全面的方式提升設施，司法機構政務處在 2018-19 年度已進行檢討，所得結論是為了便利影音及資訊科技器材的購置和整合，需要在大樓層面和法庭層面建立新的基礎設施。採取上述更全面的方式，區域法院已過時 / 殘舊的影音提證系統將於 2020 至 2022 年期間逐步被更換。簡而言之，若司法機構政務處只按 2015 年清單行事，就可能因為科技急速發展而浪費資源。
26. 為應付設施提升前的運作需要，司法機構政務處自 2016 年 12 月起已開始在各級法院的法庭使用便攜方案(即便攜式電子提證系統)以提供較佳的影音顯示質素。

問題 (12)

根據第 4.22 段提及,司法機構政務處自 2016 年 12 月起逐步購置 20 套電子提證系統,作為法庭的影音提證設施,供裁判法院、區域法院及高等法院共同使用。在近半年本港社會運動中,警方拘捕逾 6,000 人,不少案件將透過智能電話錄影證據,在法庭上播映。司法機構政務處有否評估現時僅有的 20 套電子提證系統,是否足以應付未來日漸倍增的案件審理工作。如有,詳情為何?如否,司法機構政務處會否立即評估,並盡快更換或添置便攜式電子提證系統?

27. 現時,某些法庭(例如西九龍法院大樓內的所有法庭,以及高等法院和終審法院內的數個法庭)已各自設有專屬的影音提證設施。審計報告書內所提述的 20 套便攜式電子提證系統是額外的設施,其用途相近,可供未設置專屬影音提證系統的法庭共用。目前,透過使用該兩類設施,司法機構政務處能夠應付各級法院法庭的運作需要。
28. 司法機構政務處會繼續密切留意該等系統的使用情況。如果運作上需要更多便攜式提證系統,司法機構政務處會在切實可行的情況下,盡快按情況作出採購安排,並會有效地使用有關設施。

司法機構政務處

2020 年 1 月

推行資訊科技策略計劃下所聘用的 T 合約員工流失率分析表（按主要職級劃分）

表一：合約項目經理

合約項目經理	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
(1) 各財政年度內涉及推行資訊科技策略計劃項目的平均員工數目	2.0	4.5	5.5	5.5	6.5	6.0
(2) 平均任職年數	0.5	1.0	1.9	2.6	3.1	4.2
(3) 各財政年度的離職員工數目	1	1	2	0	2	0
(4) 工作未滿一年離職的員工數目	1	1	0	0	0	0
(5) 各財政年度中，上述第(4)項的員工數目佔本職級的平均員工數目百分比	50.0%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

表二：合約高級系統分析員

合約高級系統分析員		2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
(1)	各財政年度內涉及推行資訊科技策略計劃項目的平均員工數目	5.0	12.0	14.5	14.5	14.0	16.0
(2)	平均任職年數	0.6	1.2	1.7	1.9	2.9	3.6
(3)	各財政年度的離職員工數目	0	0	5	4	4	3
(4)	工作未滿一年離職的員工數目	0	0	1	3	0	0
(5)	各財政年度中，上述第(4)項的員工數目佔本職級的平均員工數目百分比	0.0%	0.0%	6.9%	20.7%	0.0%	0.0%

表三: 合約系統分析員

合約系統分析員		2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
(1)	各財政年度內涉及推行資訊科技策略計劃項目的平均員工數目	3.0	11.0	15.0	27.5	43.5	42.0
(2)	平均任職年數	0.1	1.0	1.3	1.5	1.9	2.3
(3)	各財政年度的離職員工數目	0	1	6	1	7	13
(4)	工作未滿一年離職的員工數目	0	1	1	0	3	2
(5)	各財政年度中，上述第(4)項的員工數目佔本職級的平均員工數目百分比	0.0%	9.1%	6.7%	0.0%	6.9%	4.8%

表四: 合約系統分析 / 程序編製員

合約系統分析 / 程序編製員		2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
(1)	各財政年度內涉及推行資訊科技策略計劃項目的平均員工數目	-	2.0	5.5	10.0	12.0	12.0
(2)	平均任職年數	-	0.4	1.0	1.0	1.3	1.9
(3)	各財政年度的離職員工數目	-	0	1	5	6	1
(4)	工作未滿一年離職的員工數目	-	0	1	4	3	0
(5)	各財政年度中，上述第(4)項的員工數目佔本職級的平均員工數目百分比	-	0.0%	18.2%	40.0%	25.0%	0.0%