

# 高雄市鳳山區第一戶政事務所網站、臉書維護管理規範

102年05月01日訂定  
107年01月04日修訂

## 一、依據：

- (一) 國家發展委員會 104 年 4 月 27 日修正之「政府網站版型與內容管理規範」。
- (二) 國家發展委員會 104 年 12 月 3 日修正之「政府網站建置及營運作業參考指引」。
- (三) 國家發展委員會 104 年 6 月 10 日修正之「政府網站 Web2.0 營運作業參考指引」。
- (四) 國家通訊傳播委員會訂定之「無障礙網頁開發規範」。

## 二、目的：

- (一) 為有效管理與即時更新網站資料，建立網站資料維護機制，以確保資訊內容的正確性、提供訊息的即時性以及使用文字的合宜性。
- (二) 使政府網站更具公信力與可信度，並維持網站內容品質。
- (三) 為有效經營臉書，主動提供戶政相關資訊及活動訊息，以活潑、多元的貼文，維持與本所粉絲之良好互動，從而提升為民服務品質及機關形象。

## 三、權責分工：各課依下列流程分工處理網站、臉書相關事宜。(附件七)

- (一) 規劃：由戶籍服務課依各課業務職掌屬性訂定責任分工及執行流程，並依本規範設計表單運用。
- (二) 執行：
  - 1、資料提供：
    - (1)各課承辦人填寫「網站更新及資訊宣導申請單」(附件一)，並標註上、下網時間，以電子檔會請資訊人員發佈資訊。
    - (2)各業務承辦人提供之網站資料除嚴守著作權規範外，應遵守個人資料保護法規定，實施資料安全等級評估，機密性、敏感性及未經當事人同意之個人隱私資料不得上網公布。
  - 2、資料上網：資訊人員審查「網站更新及資訊宣導申請單」內容正確、妥適後上傳。
  - 3、人口統計資料：資訊人員設定使用權限後，由人口統計承辦人每月初登錄上月份人口資料。

- 4、線上申辦、線上預約案件：由資訊人員於管理後台確認申請資訊後，交收發人員依公文處理程序分文予業務承辦人辦理。
- 5、資訊人員依業務需求，於臉書張貼宣導資訊，並不定期舉辦粉絲專頁宣導活動，以分享、互動的方式經營臉書專頁。一般生活性、輕鬆小語等，授權由資訊人員逕予發佈，不受陳核程序限制，粉絲專頁的發佈主軸詳如附件二。
- 6、由資訊人員統一設計通用於網站、臉書、簡訊、電子字幕機、LINE@生活圈等線上管道之「網站更新及資訊宣導申請單」，以簡化表單使用。

(三)檢核：

- 1、業務承辦人：依本所「業務職掌表」不定期檢視網頁資料之正確性及合宜性，發現錯誤或不合時宜者，應填寫「網站更新及資訊宣導申請單」會請資訊人員修正。
- 2、資訊人員：
  - (1)每月彙整「網站更新及資訊宣導申請單」，統計維護更新筆數，會請研考人員每月呈閱，以使主管瞭解網站維護更新情形。
  - (2)定期檢視網頁內容與超連結資料是否正確，並填寫「網站資料檢視清單」(附件三)，於每月初呈核主管。
  - (3)使用研考會無障礙網頁空間提供之Freego檢測工具定期進行全站檢測，發現無效連結，資訊人員應立即修正，併同「網站資料檢視清單」，於每月初呈核主管。
  - (4)每月檢視粉絲專業「洞察報告」，分析本所粉絲之人口統計資訊(性別、年齡分布、國家)、文章觸及率與觀看人次等，每月初寄發e-mail呈核主管，以使主管瞭解粉絲專頁營運情形，並兼顧減紙、減章之節能減碳政策。
  - (5)應遵守無障礙網頁開發相關規範，保持網頁內容的正確性及完整性，並針對網頁主架構、項目等內容適時提出檢討。

(四)訪客留言管理及回應機制：

- 1、意見信箱與首長信箱：收發人員應於上班日至少每1小時登入公務信箱檢視，並依公文處理程序分文辦理，承辦業務專人填寫「首長信箱/民意信件回覆資料審核表」(附件五)陳核後，會辦收發人員於公務信箱回覆，並由研考錄案管制。
- 2、訪客留言板：資訊人員應於上班日隨時檢視訪客留言情形，並依公文處理

程序分文辦理，承辦業務專人填寫「網站/臉書回覆資料審核表」(附件四)陳核後，將回覆內容交資訊人員統一回應。

3、由資訊人員每日檢視網站及臉書上之互動版面，並依下列原則予以回應：

(1) 一般性訊息：為建立快速回應機制，一般留言內容授權資訊人員逕予即時回應並紀錄，不受辦公日及陳核程序限制。留言內容資訊人員無法逕予回應者，受會人員應以最速件即時處理。除系統維修期間及非辦公日外，應自訪客留言時起於 24 小時內回覆，不得無故延宕。

(2) 業務專屬性訊息：經分文後，由承辦業務課專人回應，並填寫「網站/臉書回覆資料審核表」(附件四)陳核後，交資訊人員張貼回應內容，並由研考錄案管制。

3、針對留言，各業務承辦人應妥適回應，無法於當日即時回應者，應會請資訊人員先行回應說明原因，並於二日內正式回應。

4、特殊內容業務承辦人無法於時限內妥適回應者，比照人民陳情案件處理流程辦理。

5、各主管應不定期上網檢視回覆內容是否妥適，並負監督之責。

(五) 維護管理小組：由戶籍服務課資訊人員及其第一、二職務代理人共同組成，負責本所網站、臉書之資料審查、上/下網、維護管理與處理回應事項，並由戶籍服務課課長督導，以維持網站、臉書刊登訊息之即時與妥適。

(六) 分工簡表：

職掌	工作內容	負責單位
督導	督導網頁、臉書事務之規劃及營運。	主任、秘書
計畫擬定	計畫應兼顧行政院研考會相關規範及本所實用性。	戶籍服務課
資料提供/校對	1. 網站、臉書刊登資料。 2. 隨時就本身業務，檢視網頁資訊是否過時、錯誤或不適當，並提出修正申請。 (檢核分配表詳如附件六)	各課
資料審查/上、下網	1. 審查承辦人提出之「網站更新及資訊宣導申請單」敘述方式是否合宜、內容是否正確。 2. 負責網站、臉書內容新增、修改、刪除等工作。 3. 依需求不定期於臉書專頁撰擬文章及製作宣導海報、舉辦活動等。	戶籍服務課

職掌	工作內容	負責單位
使用者 授權事項	人口統計資料登錄上傳。	戶籍服務課
管理維護	定期檢查網頁內容與超連結資料、每月檢視粉絲專業「洞察報告」。	戶籍服務課
	線上預約案件及意見信箱之處理。	各課
留言回應 /管制	資訊人員每日檢視互動版面妥適處理。	戶籍服務課
	一般性留言。	戶籍服務課
	業務專屬性留言。	各課
	網站/臉書回覆資料審查表由研考列案管制。	戶籍服務課

#### 四、互動版面使用準則

- (一)嚴禁發表涉及侵犯個人隱私的內容。
- (二)嚴禁涉及以脅迫、人身攻擊、以及騷擾等行為。
- (三)管理者有權刪除對於具有威脅性、猥褻性、攻擊性及其他內容不當之文字、圖片或影音資料。
- (四)陳情案件、申辦案件、檢舉案件、行政訴訟案件、爭議性案件以及須個案研析之戶政問題，請改依行政程序申辦。

五、本所網站、粉絲專頁資料之提供、傳遞或取用，應遵守戶籍法及相關法令規定，關於個人資料之蒐集、處理及利用應遵守個人資料保護法之規定。

六、本管理規範經陳請主任核可後實施，若有未盡事宜，得隨時補充之。

## 高雄市鳳山區第一戶政事務所 網站更新及資訊宣導申請單

申請單位		申請日期	
依據公文文號	__年__月__日高市鳳一戶字第_____號函		
更新內容	標題： 內容：		
	更新： <input type="checkbox"/> 網站 <input type="checkbox"/> 臉書 <input type="checkbox"/> LINE 生活圈 <input type="checkbox"/> 簡訊宣導 <input type="checkbox"/> 電子字幕機宣導(宣導內容請填於下欄)		
聽語障簡訊內容	(以 140 字元為限，中文字為 2 個字元，符號與英文為 1 個字元)		
LINE 生活圈內容			
電子字幕機內容			
叫號系統多媒體	<input type="checkbox"/> 跑馬燈： <input type="checkbox"/> 圖片名稱： <input type="checkbox"/> 影片名稱： (圖片及影片檔案請置於：公用硬碟\●網站資訊宣導區)		
預定上線日期		預定下線日期	
資訊人員 會辦意見	<input type="checkbox"/> 依上列申請需求刊登。 <input type="checkbox"/> 視資料內容、宣導效度及即時性，依下列管道刊登： <input type="checkbox"/> 網頁 <input type="checkbox"/> 臉書 <input type="checkbox"/> 跑馬燈 <input type="checkbox"/> 叫號系統		

申請人：

資訊：

秘書：

課長：

主任：

高雄市鳳山區第一戶政事務所粉絲專頁主題發佈主軸及順序一覽表

順序	主軸內容	範 例
第一主軸	戶政大小事	<p>〔戶政宣導〕宣導最新法令修正(戶籍法、姓名條例、國籍法、原住民身分法、護照條例新修正之內容)、新式戶口名簿…。</p> <p>〔戶政小消息〕如鼓勵洽公者踴躍使用一卡通繳納戶政規費。</p> <p>〔新聞分享〕如分享新式國民身分證 108 年換發資訊。</p> <p>〔機關小消息〕所內活動宣導、藝文展示…。</p> <p>〔戶政小角落〕分享新婚、出生喜悅。</p>
第二主軸	市政主題	<p>〔高雄好福利〕人生大小事…友善措施及福利服務。</p> <p>〔大高雄活動〕高雄各類免費活動。</p> <p>〔高雄好文藝〕社教館講座、春風講座、大東文化藝術中心演講…等。</p>
第三主軸	輕鬆小語	<p>節日祝福、天氣問候、溫馨叮嚀、時事或詼諧有趣影片與圖片等。</p>

高雄市鳳山區第一戶政事務所網站      年      月資料檢視清單

本所網站						
項目	連結頁面		檢視資料		處理情形	
	本網	外網	無誤	有誤		
1. 頁首						
1-1	回首頁	1	0	✓		
1-2	網站導覽(注意各項連結)	1	0	✓		
1-3	意見信箱	0	1	✓		
1-4	常見問答	1	1	✓		
1-5	雙語詞彙	0	1	✓		
1-6	RSS	1	0	✓		
1-7	英文版	1	0	✓		
1-8	字級	0	0	✓		
1-9	Share(檢視分享功能)	0	0	✓		
1-10	搜尋(檢視搜尋功能)	0	0	✓		
1-11	廣告橫幅(注意連結)	3	5	✓		
1-12	代辦人數	0	0	✓		
2. 主項目						
2-1 公告資訊						
2-1-1	最新消息	1	0	✓		
2-1-2	戶政宣導	1	0	✓		
2-1-3	主動公開資訊目錄	8	15	✓		
2-1-4	個人資料保護	2	1	✓		
2-1-5	民意反映處理流程	1	0	✓		
2-1-6	提升服務工作計畫	1	0	✓		
2-1-7	網站暨臉書維護管理規範	1	0	✓		
2-1-8	電話服務品質計畫	1	0	✓		
2-1-9	同性伴侶註記計畫	1	0	✓		
2-1-10	到宅服務作業規定	1	0	✓		
2-2 機關介紹						
2-2-1	聯絡資訊	1	1	✓		
2-2-2	機關首長	1	0	✓		
2-2-3	組織與職掌	1	0	✓		
2-2-4	轄區概況	1	0	✓		

本所網站						
項目		連結頁面		檢視資料		處理情形
		本網	外網	無誤	有誤	
2-2-5	交通指引	1	1	✓		
2-2-6	組織沿革	1	0	✓		
2-2-7	志工服務隊	3	0	✓		
2-2-8	榮譽榜	1	0	✓		
2-2-9	活動花絮	1	0	✓		
2-2-10	影音分享	1	0	✓		
2-3 申辦須知						
2-3-1	戶政 e 點通	0	1	✓		
2-3-2	戶籍登記須知	0	1	✓		
2-3-3	自然人憑證	0	1	✓		
2-3-4	首次申辦護照人別確認	1	0	✓		
2-3-5	親等關聯資料申請	1	0	✓		
2-3-6	同性伴侶註記	1	0	✓		
2-3-7	戶籍登記作業流程	2	0	✓		
2-3-8	申辦案件處理期限	1	0	✓		
2-3-9	戶政規費收費標準	0	1	✓		
2-3-10	戶籍罰緩處罰基準	0	1	✓		
2-4 業務資訊						
2-4-1	戶政法規	0	1	✓		
2-4-2	戶政法規解釋函令	0	1	✓		
2-4-3	戶政案例	0	1	✓		
2-4-4	人口統計	11	3	✓		
2-4-5	資料查詢	5	5	✓		
2-4-6	雙語詞彙	0	1	✓		
2-4-7	常見問答	1	1	✓		
2-4-8	為民服務白皮書	5	2	✓		
2-5 便民服務						
2-5-1	線上服務	1	6	✓		
2-5-2	交流園地	4	2	✓		
2-5-3	便民措施	9	0	✓		
2-5-4	書表下載	41	0	✓		
2-5-5	服務品質民意調查	1	0	✓		

本所網站						
項目		連結頁面		檢視資料		處理情形
		本網	外網	無誤	有誤	
2-5-6	RSS 訂閱	1	8	✓		
2-6 主題專區						
2-6-1	國民身分證專區	0	1	✓		
2-6-2	新住民專區	2	16	✓		
2-6-3	原住民專區	0	7	✓		
2-6-4	結婚專區	1	2	✓		
2-6-5	生育專區	1	2	✓		
2-6-6	性別主流化專區	1	11	✓		
2-6-7	無障礙專區	1	2	✓		
2-6-8	外國人、無國籍人取用中文姓名專區	0	1	✓		
2-6-9	高風險家庭及婦幼保護專區	1	4	✓		
2-6-10	檔案應用專區	4	2	✓		
2-6-11	兒童專區	0	1	✓		
3. 快捷服務						
3-1	登記須知	0	1	✓		
3-2	線上服務	1	6	✓		
3-3	資料查詢	5	5	✓		
3-4	書表下載	41	0	✓		
3-5	便民措施	9	0	✓		
3-6	戶政法規	0	1	✓		
3-7	新住民專區	2	16	✓		
3-8	原住民專區	0	7	✓		
3-9	人生大小事	0	1	✓		
4. 分類檢索						
4-1	主題分類	1	0	✓		
4-2	施政分類	1	0	✓		
4-3	服務分類	1	0	✓		
5. 人口概況		1	0	✓		
5-1	人口概況統計表	1	0	✓		
5-2	各里人口統計	1	0	✓		
5-3	原住民人口統計	1	0	✓		

本所網站						
項目		連結頁面		檢視資料		處理情形
		本網	外網	無誤	有誤	
5-4	戶籍動態登記統計(生死結離、遷出入)	1	0	✓		
5-5	里鄰戶口數與戶籍動態登記數	1	0	✓		
5-6	現住人口數按性別及年齡分	1	0	✓		
5-7	年終靜態統計(按年齡分)	1	0	✓		
5-8	年終靜態統計(按教育程度分)	1	0	✓		
5-9	國人與大陸及港澳地區、外國人士結婚統計	1	0	✓		
5-10	國人與大陸及港澳地區、外國人士離婚統計	1	0	✓		
5-11	歷年人口成長、結離婚對數及其比率統計	1	0	✓		
5-12	鳳二戶所轄區人口統計	0	1	✓		
5-13	高雄市人口統計	0	1	✓		
5-14	全國人口統計	0	1	✓		
6. 近一年轄區動態人口統計		1	0	✓		
7. 滿意度調查		1	0	✓		
8. 與我們聯絡						
8-1	意見信箱	0	1	✓		
8-2	首長信箱	0	1	✓		
8-3	訪客留言板	1	0	✓		
8-4	Skype	1	0	✓		
8-5	Messenger	0	1	✓		
8-6	LINE	1	0	✓		
8-7	Facebook	0	1	✓		
9. 相關連結		0	10	✓		
10. 其他						
10-1	網站安全政策	1	0	✓		
10-2	隱私權政策	1	0	✓		
10-3	網站資料開放公告	1	0	✓		
10-4	無障礙標章	0	1	✓		
10-5	EGOV	0	1	✓		
戶政資訊服務網						
案例法規	戶政e點通-未成年子女權利義務行使負擔登記	2	0	✓		
	戶政案例	0	0	✓		

本所網站						
項目		連結頁面		檢視資料		處理情形
		本網	外網	無誤	有誤	
便民服務	人生大小事聯絡資訊	6	75	✓		
	戶所聯絡資訊	1	0	✓		
	便民信箱	0	1	✓		
年 月 日運用 Freego 軟體檢測本所網頁結果：						

承辦人：

課長：

秘書：

主任：

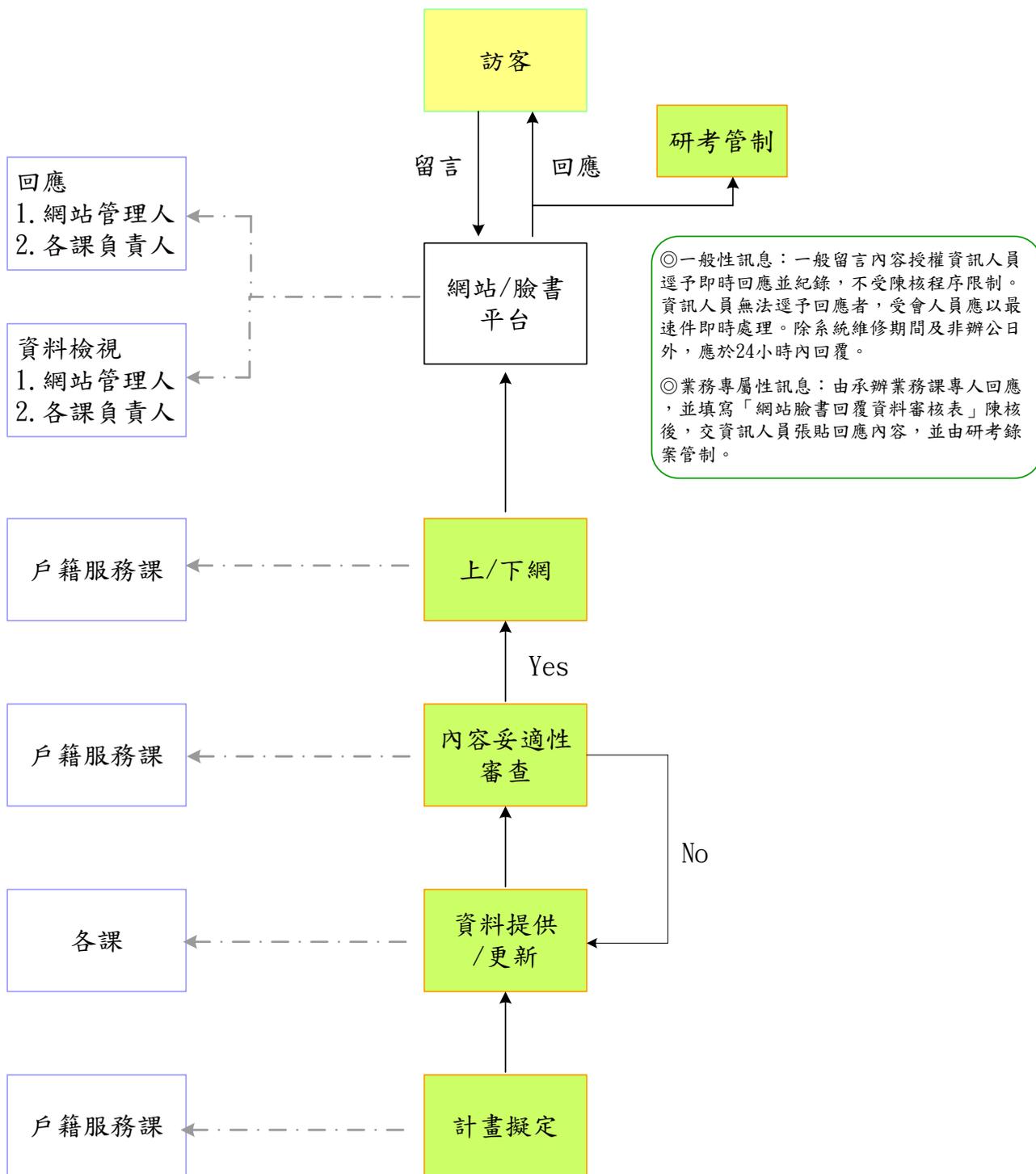
### 高雄市鳳山區第一戶政網站/臉書回覆資料審核表

回覆單位		預計回覆日期	
留言來源	<input type="checkbox"/> 網站 <input type="checkbox"/> 臉書		
留言內容			
回覆內容			
承辦單位	會辦單位	決行	

### 高雄市鳳山區第一戶政首長信箱/民意信件回覆資料審核表

回覆單位		預計回覆日期	
留言來源	<input type="checkbox"/> 首長信箱 <input type="checkbox"/> 意見信箱		
依據文號	____年__月__日高市鳳一戶字第_____號函		
信件內容			
回覆內容			
第一層決行 承辦單位	會辦單位	決行	

### 高雄市鳳山區第一戶政事務所網站、臉書管理維護暨回應機制流程圖



## 高雄市鳳山區第一戶政事務所網頁及檢核責任區分配表

102.05.01 編訂

107.01.04 修訂

註：1. 負責人員欄位“※”者，由各課課長另行分配人員管理。

2. 本分配表依各課室職掌業務機動調整，由課長指定負責人員。

網 頁 標 題 名 稱	負責課室			負責人員
	戶 籍 登記課	戶 籍 行政課	戶 籍 服務課	
1. 頁首				
回首頁			V	資訊
網站導覽			V	資訊
意見信箱			V	資訊
常見問答	V	V	V	※
雙語詞彙			V	資訊
RSS			V	資訊
英文版			V	資訊
字級			V	資訊
Share			V	資訊
搜尋功能			V	資訊
廣告橫幅			V	資訊
代辦人數			V	資訊
2. 主項目				
2-1 公告資訊				
最新消息			V	資訊
戶政宣導			V	資訊
主動公開資訊目錄			V	資訊
個人資料保護			V	資訊
民意反映處理流程			V	研考
提升服務工作計畫			V	研考
網站暨臉書維護管理規範			V	資訊
電話服務品質計畫			V	研考
同性伴侶註記計畫	V			同性伴侶註記承辦人
到宅服務作業規定			V	研考
2-2 機關介紹				
聯絡資訊			V	資訊
機關首長			V	資訊

網 頁 標 題 名 稱	負責課室			負責人員
	戶 籍 登 記 課	戶 籍 行 政 課	戶 籍 服 務 課	
組織與職掌		V		人事
轄區概況			V	門牌承辦人
交通指引			V	資訊
組織沿革		V		人事
志工服務隊				秘書
榮譽榜		V		人事
活動花絮			V	研考
影音分享			V	資訊
2-3 申辦須知				
戶政e點通			V	資訊
戶籍登記須知			V	資訊
自然人憑證			V	資訊
首次申辦護照人別確認		V		護照承辦人
親等關聯資料申請		V		親等承辦人
同性伴侶註記	V			同性伴侶註記承辦人
戶籍登記作業流程			V	研考
申辦案件處理期限			V	研考
戶政規費收費標準		V		出納
戶籍罰緩處罰基準		V		出納
2-4 業務資訊				
戶政法規			V	資訊
戶政法規解釋函令			V	資訊
戶政案例			V	資訊
人口統計		V		人口統計承辦人
資料查詢		V	V	※
雙語詞彙			V	資訊
常見問答			V	資訊
為民服務白皮書			V	研考
2-5 便民服務				
線上服務			V	資訊
交流園地		V	V	意見信箱-收發 其他-資訊
便民措施			V	研考

網頁標題名稱	負責課室			負責人員
	戶籍登記課	戶籍行政課	戶籍服務課	
書表下載			V	資訊
服務品質民意調查			V	研考
RSS 訂閱			V	資訊
2-6 主題專區				
國民身分證專區			V	身分證承辦人
新住民專區			V	新住民承辦人
原住民專區			V	原住民承辦人
結婚專區	V			結婚登記承辦人
生育專區	V			出生登記承辦人
性別主流化專區		V		人事
無障礙專區			V	資訊
外國人、無國籍人取用中文姓名專區			V	國籍承辦人
高風險家庭及婦幼保護專區	V			高風險承辦人
檔案應用專區		V		檔管人員
兒童專區			V	資訊
3. 快捷服務				
登記須知			V	資訊
線上服務			V	資訊
資料查詢		V	V	※
書表下載			V	資訊
便民措施			V	研考
戶政法規			V	資訊
新住民專區			V	新住民承辦人
原住民專區			V	原住民承辦人
人生大小事			V	資訊
4. 分類檢索				
主題分類			V	資訊
施政分類			V	資訊
服務分類			V	資訊
5. 人口概況				
人口概況統計表		V		人口統計承辦人
各里人口統計		V		人口統計承辦人
原住民人口統計		V		人口統計承辦人

網 頁 標 題 名 稱	負責課室			負責人員
	戶 籍 登記課	戶 籍 行政課	戶 籍 服務課	
戶籍動態登記統計(生死結離、遷出入)		V		人口統計承辦人
里鄰戶口數與戶籍動態登記數		V		人口統計承辦人
現住人口數按性別及年齡分		V		人口統計承辦人
年終靜態統計(按年齡分)		V		人口統計承辦人
年終靜態統計(按教育程度分)		V		人口統計承辦人
國人與大陸及港澳地區、外國人士結婚統計		V		人口統計承辦人
國人與大陸及港澳地區、外國人士離婚統計		V		人口統計承辦人
歷年人口成長、結離婚對數及其比率統計		V		人口統計承辦人
鳳二戶所轄區人口統計			V	資訊
高雄市人口統計			V	資訊
全國人口統計			V	資訊
6. 近一年轄區動態人口統計		V		人口統計承辦人
7. 滿意度調查			V	研考
8. 與我們聯絡				
· 意見信箱		V		收文
首長信箱		V		收文
訪客留言板			V	資訊
Skype			V	資訊
Messenger			V	資訊
LINE			V	資訊
Facebook			V	資訊
9. 相關連結			V	資訊
10. 其他				
網站安全政策			V	資訊
隱私權政策			V	資訊
網站資料開放公告			V	資訊
無障礙標章			V	資訊
EGOV			V	資訊
戶政資訊服務網				

網 頁 標 題 名 稱	負責課室			負責人員
	戶 籍 登記課	戶 籍 行政課	戶 籍 服務課	
案例法規-戶政e點通-未成年子女權利義務行使負擔登記	V			※
案例法規-戶政案例	V			※
便民服務-人生大小事聯絡資訊			V	研考
便民服務-戶所聯絡資訊			V	資訊
便民服務-便民信箱			V	資訊