

高雄市鳳山戶政事務所

網站暨社群媒體維護管理規範

壹、 依據：

- 一、 國家發展委員會 110 年 3 月 22 日發資字第 1101500444 號函頒之「政府網站服務管理規範」。
- 二、 國家通訊傳播委員會 110 年 3 月 18 日通傳基礎決字第 11063004780 號令發布之「網站無障礙規範」。

貳、 目的：

- 一、 為管理與即時更新網站及社群媒體資料，建立有效的維護機制，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、 使政府網站及社群媒體更具公信力與可信度，並維持優良品質。
- 三、 為有效經營臉書粉絲頁，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。

參、 權責分工：

各課依「網站暨社群媒體維護管理及回應機制流程圖」(附件 1)及「網頁檢核責任區分配表」(附件 2)，分工處理網站及社群媒體相關事宜。

- 一、 規劃：由戶籍行政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：

(一)、 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 3)，並標註上、下網時間，會請網站管理人員發佈資訊。
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。

(二)、 資料上網：

網站管理人員審查「網站更新及資訊宣導申請單」內容正確、妥適後上傳。

(三)、 人口統計資料：由人口統計承辦人每月初登錄上月份人口資料。

(四)、 線上申辦、線上預約案件：

由承辦人員於管理後台確認申請資訊後，依業務職掌交由各業務承辦人依公文處理流程辦理。

- (五)、網站管理人員依業務需求，於臉書粉絲頁張貼宣導資訊，並不定期舉辦粉絲頁宣導活動，以分享、互動的方式經營臉書粉絲頁。一般生活性、輕鬆小語等，授權由網站管理人員逕予發佈，不受陳核程序限制，粉絲頁發佈內容參見「粉絲頁主題發佈主軸及順序一覽表」(附件 4)。

三、檢核：

(一)、業務承辦人：

依「網頁檢核責任區分配表」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」會請網站管理人員修正。

(二)、網站管理人：

隨時檢視網頁內容與超連結資料是否正確，並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、民眾意見管理及回應機制：

(一)、意見信箱：

收發人員應於上班日至少每 1 小時登入公務信箱檢視，依業務職掌交由各業務承辦人填寫「網站暨社群媒體回覆資料審核表」(附件 5)，並依公文處理程序辦理後，會辦收發人員於公務信箱回覆，並由研考錄案管制。

(二)、臉書粉絲頁/Messenger/LINE/ Google 評論互動訊息：

1. 一般性訊息：

為建立快速回應機制，一般留言內容授權網站管理人員逕予即時回應並紀錄，不受辦公日及陳核程序限制。留言內容網站管理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 24 小時內回覆，不得無故延宕。

2. 業務專屬性訊息：

依業務職掌交由各業務承辦人填寫「網站暨社群媒體回覆資料審核表」，並依公文處理程序辦理後，由網站管理人員協助回覆，並由研考錄案管制。

(三)、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，應會請網站管理人員先行回應說明原因，並於 2 日內正式回應。

(四)、民眾表達不滿或建議等案件及特殊內容業務，承辦人無法於時限內妥適回應者，比照本所「民意反映處理流程」辦理。

(五)、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：

由網站管理人員及其職務代理人共同組成，負責本所網站暨社群媒體之資料審查、上/下網、維護管理與處理回應事項，並由戶籍行政課課長督導，以維持網站暨社群媒體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	督導網頁暨社群媒體事務之規劃及營運。	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。	戶籍行政課
資料提供/校對	1. 網站暨社群媒體刊登資料。 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。	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. 負責網站暨社群媒體內容新增、修改、刪除等工作。 3. 依需求不定期於臉書粉絲頁撰擬文章及製作宣導海報、舉辦活動等。	戶籍行政課
使用者授權事項	人口統計資料登錄上傳。	戶籍行政課
管理維護	定期檢查網頁內容與超連結資料。	戶籍行政課
	線上申辦、預約案件及意見信箱之處理。	各課
留言回應/管制	網站管理人員每日檢視互動版面妥適處理。	戶籍行政課
	一般性留言。	戶籍行政課
	業務專屬性留言。	各課
	「網站暨社群媒體回覆資料審核表」由研考列案管制。	戶籍行政課

肆、互動版面使用準則：

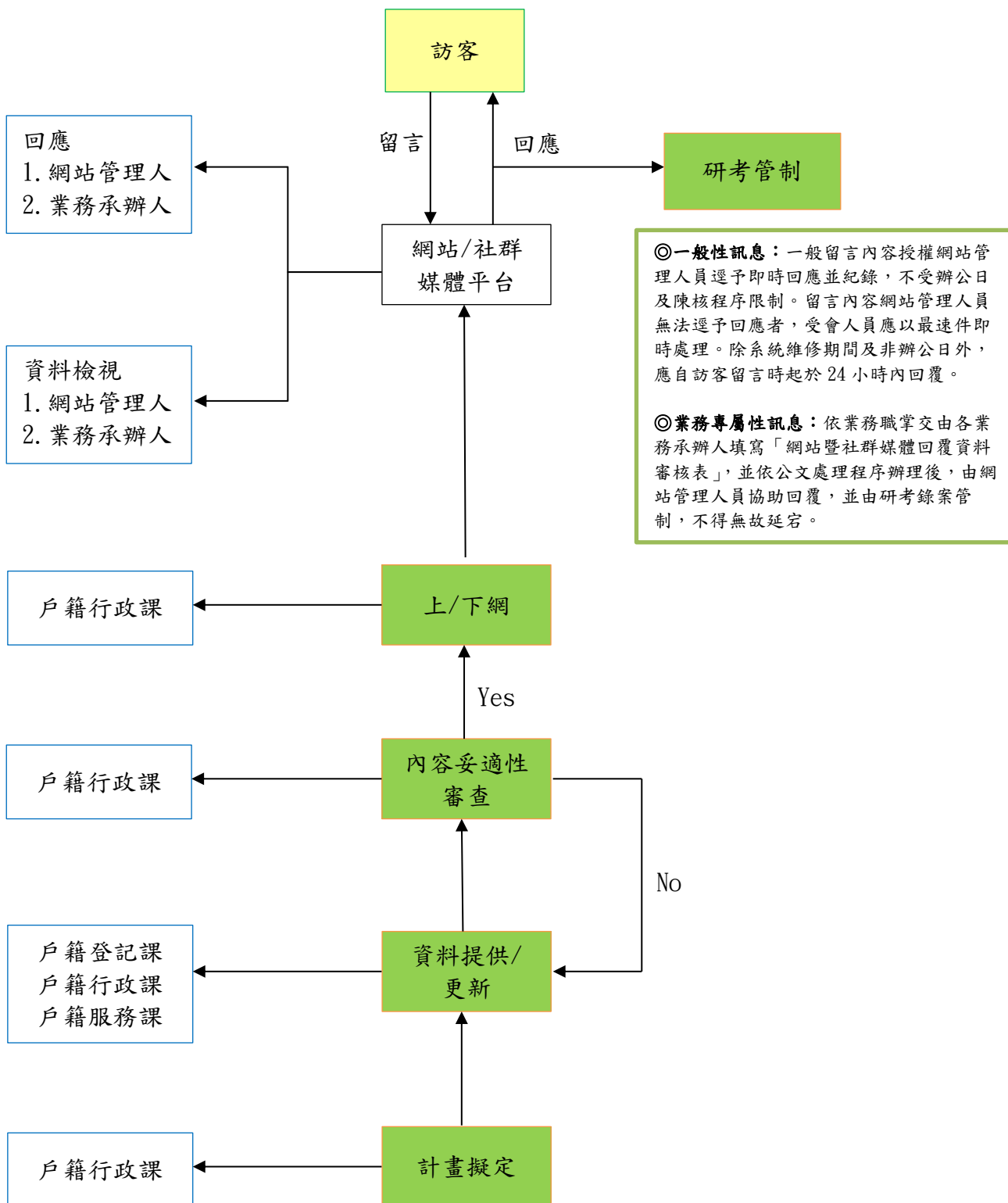
- 一、嚴禁發表涉及侵犯個人隱私的內容。
- 二、嚴禁涉及以脅迫、人身攻擊、以及騷擾等行為。
- 三、管理者有權刪除對於具有威脅性、猥褻性、攻擊性及其他內容不當之文字、圖片或影音資料。
- 四、陳情案件、申辦案件、檢舉案件、行政訴訟案件、爭議性案件以及須個案研析之戶政問題，請改依行政程序申辦。

伍、本所網站暨社群媒體資料之提供、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。

陸、實施與修正：

本管理規範奉核定後實施，若有未盡事宜，得隨時檢討修正補充之。

高雄市鳳山戶政事務所 網站暨社群媒體維護管理及回應機制流程圖



高雄市鳳山戶政事務所
網頁檢核責任區分配表

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		網站管理人
網站導覽(注意各項連結)		V		網站管理人
意見信箱		V		網站管理人
常見問答	V	V	V	※
雙語詞彙		V		網站管理人
RSS		V		網站管理人
English(英文版網站)		V		網站管理人
Share(檢視分享功能)		V		網站管理人
搜尋(檢視搜尋功能)		V		網站管理人
廣告橫幅(注意連結)		V		網站管理人
代辦人數		V		網站管理人
2. 主項目				
2-1 公告資訊				
最新消息		V		網站管理人
戶政宣導		V		網站管理人
主動公開資訊目錄		V		網站管理人
個人資料保護		V		網站管理人
民意反映處理流程		V		研考
提升服務工作計畫		V		研考
網站暨社群媒體維護管理規範		V		網站管理人
電話服務品質及禮貌測試工作計畫		V		研考
2-2 機關介紹				
聯絡資訊		V		網站管理人
機關首長		V		網站管理人
組織與職掌		V		網站管理人
轄區概況			V	門牌承辦人
交通指引		V		網站管理人
組織沿革		V		網站管理人
活動花絮		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	
影音分享		V		網站管理人
2-3 申辦須知				
戶籍登記須知		V		網站管理人
自然人憑證		V		網站管理人
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
戶籍登記作業流程	V	V	V	※
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		網站管理人
戶政法規解釋函令		V		網站管理人
戶政案例		V		網站管理人
人口統計		V		人口統計承辦人
資料查詢	V	V	V	※
雙語詞彙		V		網站管理人
常見問答		V		網站管理人
為民服務白皮書		V		研考
2-5 便民服務				
線上服務		V		網站管理人
交流園地		V		意見信箱-收發 網站管理人
便民措施		V		研考
書表下載	V	V	V	※
服務品質民意調查		V		研考
RSS 訂閱		V		網站管理人
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
門牌專區			V	門牌承辦人
生育專區	V			出生登記承辦人

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	
結婚專區	V			結婚登記承辦人
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
無障礙服務專區		V		網站管理人
檔案應用專區		V		檔管人員
兒童專區		V		網站管理人
性別主流化專區		V		研考
3. 快捷服務				
登記須知		V		網站管理人
線上服務		V		網站管理人
資料查詢	V	V	V	※
書表下載	V	V	V	※
便民措施		V		研考
戶政法規		V		網站管理人
新住民專區	V			新住民承辦人
原住民專區	V			原住民承辦人
人生大小事		V		網站管理人
4. 分類檢索				
主題分類		V		網站管理人
施政分類		V		網站管理人
服務分類		V		網站管理人
5. 人口統計				
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
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		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	
結婚人數統計				
國人與大陸及港澳地區、外國人士離婚人數統計		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
原鳳山區第二戶政所人口統計-109.3.23 機關整併前		V		網站管理人
高雄市人口統計		V		網站管理人
內政部人口統計資料		V		網站管理人
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		收發人員
Skype		V		網站管理人
LINE		V		網站管理人
9. 互動交流				
臉書粉絲頁		V		網站管理人
10. 相關連結		V		網站管理人
11. 其他				
網站安全政策		V		網站管理人
隱私權政策		V		網站管理人
網站資料開放公告		V		網站管理人
無障礙標章		V		網站管理人
EGOV		V		網站管理人

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。

高雄市鳳山戶政事務所
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____日高市鳳戶字第_____號函		
更新內容	標題： 內容：		
	更新： <input type="checkbox"/> 本所網站 <input type="checkbox"/> 臉書粉絲頁 <input type="checkbox"/> 市府官網 <input type="checkbox"/> 民政局官網 <input type="checkbox"/> 電子字幕機(大門口) <input type="checkbox"/> 多媒體系統(叫號及人口統計螢幕)		
電子字幕機內容			
多媒體系統	<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	
網站管理人員 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"/> 本所網站 <input type="checkbox"/> 臉書粉絲頁 <input type="checkbox"/> 市府官網 <input type="checkbox"/> 民政局官網 <input type="checkbox"/> 電子字幕機(大門口) <input type="checkbox"/> 多媒體系統(叫號及人口統計螢幕)		

申請人：

網站管理人：

秘書：

課長：

主任：

高雄市鳳山戶政事務所
粉絲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	1. 戶政宣導： 宣導最新法令修正、戶政相關業務等。 2. 新聞分享： 戶政或政府政策相關新聞分享。 3. 機關消息： 所內活動宣導、藝文展示等。
第二主軸	市政及政府政策大小事	1. 高雄好福利： 高雄市各項友善措施及福利服務等。 2. 大高雄活動： 高雄市各公務機構之各類活動。 3. 高雄好文藝： 高雄市文化局、社會教育館座、大東文化藝術中心等藝文相關講座。 4. 內政大小事： 政府各類與人民生活息息相關的大小事。
第三主軸	輕鬆小語	節日祝福、天氣問候、溫馨叮嚀、時事或談諧有趣影片與圖片等。

高雄市鳳山戶政事務所
網站暨社群媒體回覆資料審核表

回覆單位		預計回覆日期	
留言來源	<input checked="" type="checkbox"/> 意見信箱 <input type="checkbox"/> LINE <input type="checkbox"/> 臉書粉絲頁/Messenger <input type="checkbox"/> Google 評論		
信件內容			
回覆內容			
第一層決行 承辦單位	會辦單位(研考)	決行	