

高雄市鳳山戶政事務所網站、臉書維護管理規範

109年6月2日訂定

壹、依據：

- 一、國家發展委員會106年8月新編訂之「政府網站服務管理規範」。
- 二、國家通訊傳播委員會106年2月15日修定之「網站無障礙規範2.0版」。

貳、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。

參、權責分工：

各課依「網站、臉書管理維護暨回應機制流程圖」(附件1)及「網頁及檢核責任區分配表」(附件2)，分工處理網站、臉書相關事宜。

- 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，授權由網站管理人員逕予發佈，不受陳核程序限制，粉絲專頁發佈內容參見「粉絲專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「網頁及檢核責任區分配表」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：

1. 每月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5)，陳核主管知悉。
2. 使用研考會無障礙網頁空間提供之Freego2.0檢測工具定期進行全站檢測，發現無效連結，應立即修正，併同「網站資料檢視清單」，陳核主管知悉。
3. 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，依業務職掌交由各業務承辦人填寫「首長信箱/民意信件回覆資料審核表」(附件6)，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)、 網頁留言板：

網站管理人員應於上班日隨時檢視訪客留言情形，依業務職掌交由各業務承辦人填寫「網站/臉書回覆資料審核表」(附件7)，並依公文處理程序辦理後，自行於網頁前台回覆，並由研考錄案管制。

(三)、 臉書互動訊息：

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/臉書回覆資料審核表」，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。

- (四)、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。
- (五)、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。
- (六)、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、臉書之資料審查、上/下網、維護管理與處理回應事項，並由戶籍行政課課長督導，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。	戶籍行政課
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。	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、預約案件及首長、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/臉書回覆資料審查表由研考列案管制。	戶籍行政課

肆、互動版面使用準則：

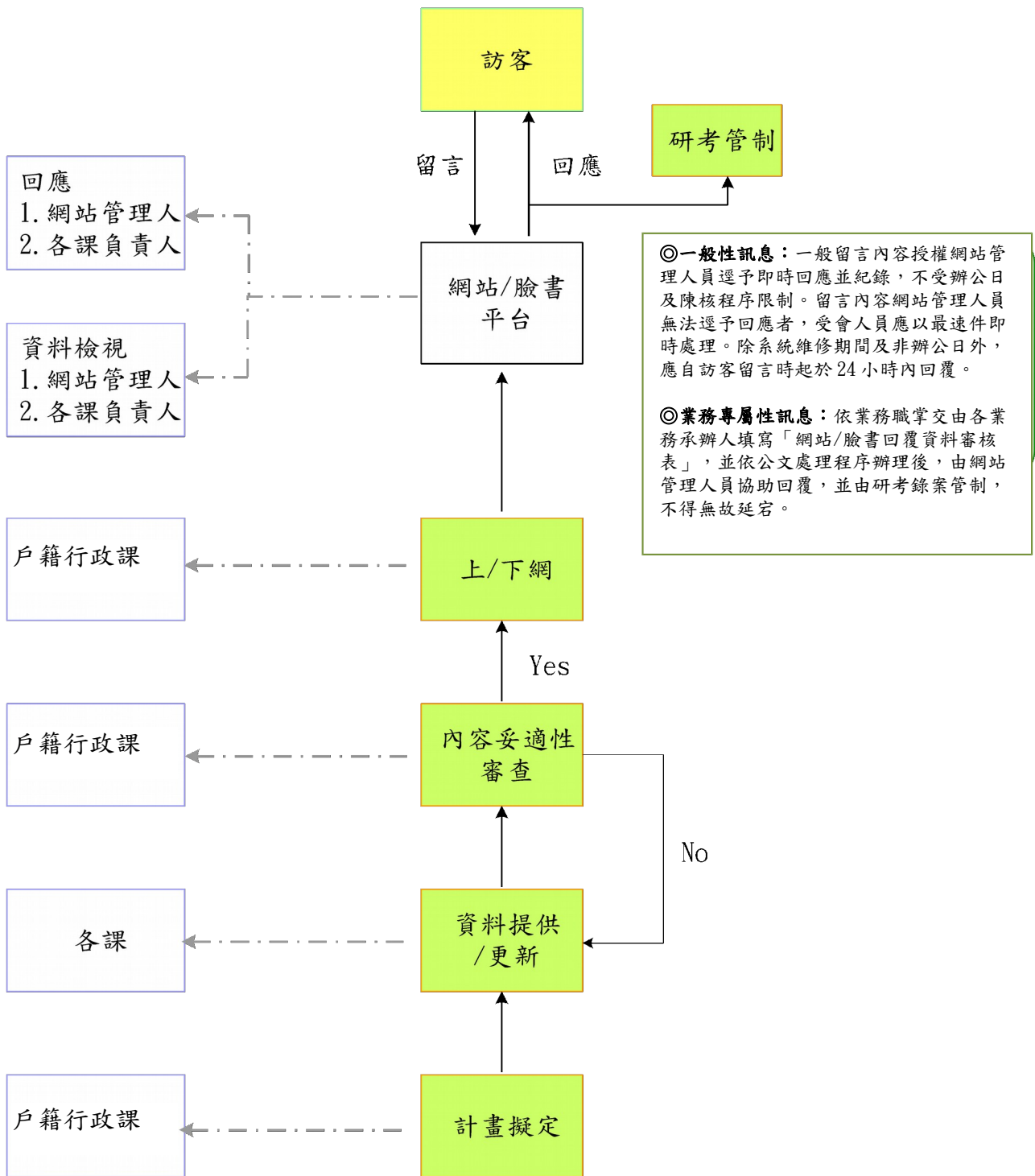
- 一、嚴禁發表涉及侵犯個人隱私的內容。
- 二、嚴禁涉及以脅迫、人身攻擊、以及騷擾等行為。
- 三、管理者有權刪除對於具有威脅性、猥褻性、攻擊性及其他內容不當之文字、圖片或影音資料。
- 四、陳情案件、申辦案件、檢舉案件、行政訴訟案件、爭議性案件以及須個案研析之戶政問題，請改依行政程序申辦。

伍、本所網站、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。

陸、**實施與修正：**

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



高雄市鳳山戶政事務所網頁及檢核責任區分配表

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		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
英文版		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
網站暨臉書維護管理規範		V		網站管理人
電話服務品質及禮貌測試工作計畫		V		研考
到宅服務作業規定		V		研考
<small>9-9 機關介紹</small> <small>附件 2</small>				
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		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		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		網站管理人
附件 2 ㊦ 務品質民意調查		V		研考
㊧ 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
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	V			國籍承辦人

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	
專區				
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		網站管理人
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
附件2 區居民人口統計		V		人口統計承辦人
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、外國人士結婚人數統計		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		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	
比率統計				
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
首長信箱		V		收發人員
訪客留言板		V		網站管理人
Skype		V		網站管理人
Messenger		V		網站管理人
LINE		V		網站管理人
Facebook		V		網站管理人
9. 相關連結		V		網站管理人
10. 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

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 <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 <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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<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	1	0	✓		
1-4	常見問答	1	1	✓		
1-5	雙語詞彙	0	1	✓		
1-6	RSS	2	1	✓		
1-7	英文版	1	0	✓		
1-8	Share(檢視分享功能)	0	0	✓		
1-9	搜尋(檢視搜尋功能)	0	1	✓		
1-10	廣告橫幅(注意連結)	6	6	✓		
1-11	代辦人數	1	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	14	✓		
2-1-4	個人資料保護	0	3	✓		
2-1-5	民意反映處理流程	1	0	✓		
2-1-6	提升服務工作計畫	3	0	✓		
2-1-7	網站暨臉書維護管理規範	1	0	✓		
2-1-8	電話服務品質及禮貌測試工作計畫	1	0	✓		
2-1-9	到宅服務作業規定	1	0	✓		
2-2 機關介紹						
2-2-1	聯絡資訊	1	0	✓		
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	✓		
2-2-5	交通指引	1	3	✓		
2-2-6	組織沿革	1	0	✓		

高雄市鳳山戶政事務所網站 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	
2-2-7	活動花絮	1	0	✓		
2-2-8	影音分享	1	0	✓		
2-3 申辦須知						
2-3-1	戶籍登記須知	0	1	✓		
2-3-2	自然人憑證	0	1	✓		
2-3-3	首次申辦護照人別確認	1	2	✓		
2-3-4	親等關聯資料申請	1	0	✓		
2-3-5	戶籍登記作業流程	2	0	✓		
2-3-6	申辦案件處理期限	1	0	✓		
2-3-7	戶政規費收費標準	0	1	✓		
2-3-8	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	12	2	✓		
2-4-5	資料查詢	1	7	✓		
2-4-6	雙語詞彙	0	1	✓		
2-4-7	常見問答	13	1	✓		
2-4-8	為民服務白皮書	5	0	✓		
2-5 便民服務						
2-5-1	線上服務	2	8	✓		
2-5-2	交流園地	6	0	✓		
2-5-3	便民措施	8	0	✓		
2-5-4	書表下載	46	0	✓		
2-5-5	服務品質民意調查	0	1	✓		
2-5-6	RSS 訂閱	2	1	✓		
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	3	14	✓		

高雄市鳳山戶政事務所網站 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	
2-6-3	原住民專區	0	5	✓		
2-6-4	門牌專區	2	2	✓		
2-6-5	生育專區	0	2	✓		
2-6-6	結婚專區	1	1	✓		
2-6-7	外國人、無國籍人取用中文姓名專區	0	1	✓		
2-6-8	高風險家庭及婦幼保護專區	1	4	✓		
2-6-9	無障礙服務專區	1	1	✓		
2-6-10	檔案應用專區	4	2	✓		
2-6-11	兒童專區	0	1	✓		
2-6-12	性別主流化專區	1	10	✓		
3. 快捷服務						
3-1	登記須知	6	4	✓		
3-2	線上服務	2	8	✓		
3-3	資料查詢	1	7	✓		
3-4	書表下載	46	0	✓		
3-5	便民措施	8	0	✓		
3-6	戶政法規	0	1	✓		
3-7	新住民專區	3	14	✓		
3-8	原住民專區	0	5	✓		
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. 人口統計						
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	✓		
5-4	戶籍動態登記統計(生死結離、遷出入)	1	0	✓		

高雄市鳳山戶政事務所網站 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	
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、外國人士結婚人數統計	1	0	✓		
5-10	國人與大陸及港澳地區、外國人士離婚人數統計	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	原鳳山區第二戶政所人口統計-109.3.23 機關整併前	0	1	✓		
5-13	高雄市人口統計	0	1	✓		
5-14	內政部人口統計資料	0	1	✓		
6. 近一年轄區動態人口統計		1	0	✓		
7. 滿意度調查		0	1	✓		
8. 與我們聯絡						
8-1	意見信箱	1	0	✓		
8-2	首長信箱	1	0	✓		
8-3	訪客留言板	1	0	✓		
8-4	Skype	1	1	✓		
8-5	Messenger	1	1	✓		
8-6	LINE	1	1	✓		
8-7	Facebook	0	1	✓		
9. 相關連結		0	12	✓		
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	✓		
民政局戶政資訊服務網						

高雄市鳳山戶政事務所網站 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	
※戶政 e 點通					
監護/輔助登記	0	2	✓		
未成年子女權利義務行使負擔登記	0	2	✓		
遷徙/住址變更/同址分合戶	0	28	✓		
※案例法規					
戶政法規(連結內政部網站)	0	1	✓		
戶政法令知識庫(連結內政部網站)	0	1	✓		
年 月 日使用 Freego2.0 檢測網站：通過無障礙 2.0 標章 AA 檢測					

※本表得視網頁實際更新狀況修正，每月陳核主管知悉，不另行修改本計畫。

承辦人

課長

秘書

主任

高雄市鳳山戶政事務所首長信箱/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__日高市鳳戶字第____號函		
信件內容			
回覆內容			
承辦單位	會辦單位	決行	

高雄市鳳山戶政事務所網站/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	