

# 高雄市三民戶政事務所

## 網站、臉書粉絲團及Line生活圈維護管理規範

105年04月29日訂定

### 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06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) 為有效管理網站，建立網站資料維護機制，以確保資訊內容的正確性、訊息提供的即時性以及文字使用的合宜性。
- (二) 使政府網站更具公信力，並維持網頁內容品質。
- (三) 為有效經營臉書粉絲團與Line生活圈，主動提供戶政資訊及相關活動訊息，並以多元的貼文，維持管理者與粉絲之良性互動，從而提昇機關形象及為民服務品質。

### 三、 權責分工：各課依下列流程分工處理網站、臉書粉絲團與Line生活圈相關事宜。(附件二)

- (一) 規劃：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「網站內容更新請示單」(附件三)，並以電子檔會請網站人員發布資訊。

- (2) 各業務承辦人提供之網站資料除不可觸犯著作權規範外，應遵守個人資料保護法規定，評估上網資料安全等級，若有機密性、敏感性及未經當事人同意之個人隱私資料一概不得上網公布。
- 2、 資料上網：網站人員審查「網站內容更新請示單」內容正確、妥適後上傳。
- 3、 人口統計資料：人口統計承辦人統計資料後，由網站人員每月初登錄上月份人口資料。
- 4、 法令函釋資料：戶籍登記課指派專人即時修正資料，由網站人員上網更新。
- 5、 網站申辦案件進度查詢項目：由各業務承辦人依申請類別負責登錄進度，俾利民眾查詢申辦進度。
- 6、 線上預約案件：收發人員依公文處理程序分文予業務承辦人辦理並由承辦人員於管理後台確認申請資訊。
- 7、 網站人員依業務需求，於網站、臉書粉絲團與Line生活圈張貼宣導資訊，並不定期舉辦粉絲專頁宣導活動，以分享的方式經營臉書專頁與Line生活圈。

(三) 檢核：

- 1、 業務承辦人：依本所「業務職掌表」不定期檢視網站資料之正確性及合宜性，發現錯誤或不合時宜者，應填寫「網站內容更新請示單」會請網站人員修正。
- 2、 網站人員：
  - (1) 每月彙整「網頁維護報表」(附件四)，統計維護更新筆數，以使主管瞭解網站維護更新情形。
  - (2) 每日檢視網頁內容與超連結資料是否正確。

- (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，網站人員應立即修正或連繫網頁維護廠商。
- (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。
- (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、 交流園地與首長信箱：收發人員應於上班日登入信件系統檢視，並依公文處理程序分文辦理。
- 2、 由網站人員每日檢視網站、臉書粉絲團及Line生活圈上之互動版面，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，留言內容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/臉書粉絲團/Line生活圈回覆資料審核表」(附件一)陳核後，交網站人員張貼回應內容，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，應會請網站人員先行回應說明原因，並於三日內正式回應。
- 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。

(五) 維護管理：由網站管理人員負責本所網站、臉書粉絲團與Line生活圈之資料審查、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，以維持刊登訊息之即時與妥適。

#### 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) 嚴禁涉及脅迫、人身攻擊、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、臉書粉絲團專頁與Line生活圈資料之提供、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。

附件一

高雄市三民戶政事務所

## 網站/臉書粉絲團/Line 生活圈回覆資料審核表

|      |  |      |  |
|------|--|------|--|
| 回覆單位 |  | 回覆日期 |  |
| 留言來源 | <input type="checkbox"/> 網站留言 <input type="checkbox"/> 臉書粉絲團 <input type="checkbox"/> Line 生活圈 |      |  |
| 留言內容 |  |      |  |
| 回覆內容 |  |      |  |
| 承辦單位 | 會辦單位   | 決行   |  |
|      |  |      |  |

## 高雄市三民戶政事務所網頁檢核責任分配表

| 網頁標題名稱       | 負責課室  |       | 負責人員 |
|--------------|-------|-------|------|
|              | 戶籍登記課 | 戶籍行政課 |      |
| Facebook 粉絲團 |       | V     | 網站   |
| Line 生活圈     |       | V     | 網站   |
| 網站導覽         |       | V     | 網站   |
| English      |       | V     | 網站   |
| 首長信箱         |       | V     | 網站   |
| 首頁宣導圖片       |       | V     | 網站   |
| 最新消息         |       | V     | 網站   |
| 戶政公告         |       | V     | 網站   |
| 人口統計         |       | V     | 網站   |
| 組織編制         |       |       | 人事   |
| 服務項目         |       | V     | 網站   |
| 業務分機         |       | V     | 網站   |
| 交通資訊         |       | V     | 網站   |

| 網頁標題名稱       | 負責課室  |       | 負責人員 |
|--------------|-------|-------|------|
|              | 戶籍登記課 | 戶籍行政課 |      |
| 為民服務白皮書      |       | V     | 網站   |
| 環境介紹         |       | V     | 網站   |
| 轄里分佈         |       | V     | 門牌   |
| 志工團隊         |       | V     | 為民服務 |
| 榮譽榜          |       | V     | 網站   |
| 戶籍登記/申請須知    | V     |       | 法令   |
| 戶籍登記作業流程     | V     |       | 法令   |
| 異地受理服務       | V     |       | 異地辦理 |
| 自然人憑證        | V     |       | 自然人  |
| 新住民服務        | V     |       | 新住民  |
| 歸化測試專區       | V     |       | 國籍   |
| 人民申辦案件處理期限   |       | V     | 研考   |
| 人民陳情案件作業要點   |       | V     | 研考   |
| 人民申請案件處理要點   |       | V     | 研考   |
| 同性伴侶申請所內註記及刪 | V     |       | 法令   |

| 網頁標題名稱            | 負責課室  |       | 負責人員 |
|-------------------|-------|-------|------|
|                   | 戶籍登記課 | 戶籍行政課 |      |
| 除作業須知             |       |       |      |
| 各機關(構)印鑑證明替代措施一覽表 |       | V     | 印鑑   |
| 戶政法規              | V     |       | 法令   |
| 戶政規費              |       | V     | 出納   |
| 戶政罰鍰              |       | V     | 出納   |
| 法令新知              | V     |       | 法令   |
| 案例分享              |       | V     | 研考   |
| 本轄每月人口概況表         |       | V     | 統計   |
| 本轄每月人口統計          |       | V     | 統計   |
| 本轄各年度人口異動統計       |       | V     | 統計   |
| 本轄各年度人口年齡層分布統計    |       | V     | 統計   |
| 本轄各年度人口教育程度統計     |       | V     | 統計   |



| 網頁標題名稱         | 負責課室  |        | 負責人員 |
|----------------|-------|--------|------|
|                | 戶籍登記課 | 戶籍行政課  |      |
| 三民區各式里鄰統計月報表   |       | V      | 統計   |
| 高雄市區里人口統計資料    |       | V      | 統計   |
| 全國人口統計資料       |       | V      | 統計   |
| 戶籍謄本           |       | V      | 戶籍謄本 |
| 戶口名簿           |       | V      | 戶口名簿 |
| 門牌證明           |       | V      | 門牌   |
| 到宅服務           |       | V      | 到宅   |
| 預約結婚登記         | V(假日) | V(平常日) | 預約結婚 |
| 網路申辦服務(內政部系統)  |       | V      | 網路預約 |
| 戶政網路輕鬆辦(民政局系統) |       | V      | 網路預約 |
| 滿意度調查          |       | V      | 為民服務 |
| 交流園地           |       | V      | 研考   |
| 戶政畫廊           |       | V      | 網站   |
| 活動花絮           |       | V      | 網站   |

| 網頁標題名稱             | 負責課室  |       | 負責人員 |
|--------------------|-------|-------|------|
|                    | 戶籍登記課 | 戶籍行政課 |      |
| 服務措施               |       | V     | 網站   |
| 申請書表下載             | V     |       | 法令   |
| 0800 到宅服務專線        |       | V     | 到宅   |
| 戶政網路預約             |       | V     | 網路預約 |
| 常見問答集 FAQ          |       | V     | 網站   |
| 學區劃分               |       | V     | 學區   |
| 政府資訊公開專區           |       | V     | 網站   |
| 身心障礙服務專區           |       | V     | 網站   |
| 跨機關通報服務專區          |       | V     | 跨機關  |
| 人生大小事小叮嚀           |       | V     | 網站   |
| QR code            |       | V     | 網站   |
| 隱私權及資訊安全政策宣告<br>資訊 |       | V     | 網站   |
| 政府網站資料開放宣告         |       | V     | 網站   |
| 建議使用版本             |       | V     | 網站   |

| 網頁標題名稱                  | 負責課室  |       | 負責人員 |
|-------------------------|-------|-------|------|
|                         | 戶籍登記課 | 戶籍行政課 |      |
| 更新日期                    |       | V     | 網站   |
| 無障礙標章                   |       | V     | 網站   |
| 本所聯絡資訊                  |       | V     | 網站   |
| 好用連結                    |       |       |      |
| 護照姓名英譯                  |       | V     | 網站   |
| 中文地址英譯                  |       | V     | 網站   |
| 國民身分證領補換查詢              |       | V     | 網站   |
| 戶政司 24 小時電子戶籍謄本<br>申辦功能 |       | V     | 網站   |
| 戶口名簿請領查詢                |       | V     | 網站   |
| 國籍案件進度                  |       | V     | 網站   |
| 相關連結                    |       |       |      |
| 國民身分證掛失作業               |       | V     | 網站   |
| 我的 E 政府                 |       | V     | 網站   |
| 綠色生活資訊網                 |       | V     | 網站   |

| 網頁標題名稱       | 負責課室  |       | 負責人員 |
|--------------|-------|-------|------|
|              | 戶籍登記課 | 戶籍行政課 |      |
| 港都戶政電子報      |       | V     | 網站   |
| 婦女生育津貼       |       | V     | 網站   |
| 全國目錄檔案查詢網    |       | V     | 網站   |
| 公文檔案相關應用     |       | V     | 網站   |
| 護照親辦人別確認     |       | V     | 網站   |
| 外國人在台灣       |       | V     | 網站   |
| 高雄市道路門牌查詢網   |       | V     | 網站   |
| 大宗戶籍謄本申辦件數查詢 |       | V     | 網站   |
| 性別主流化        |       | V     | 網站   |

附件三

## 高雄市三民戶政事務所

### 網站內容更新請示單

|    |  |       |
|----|--|-------|
| 日期 | 刊登日期：  | 結束日期： |
| 項目 | <input type="checkbox"/> 最新消息 <input type="checkbox"/> 戶政公告 <input type="checkbox"/> 臉書粉絲團 <input type="checkbox"/> Line 生活圈<br><input type="checkbox"/> LED 電子看板(由研考人員負責發布) |       |
| 依據 |  |       |

|    |  |
|----|--|
| 標題 |  |
| 內容 |  |

承辦人：

附件四

| 三民戶政事務所 年 月網頁維護報表 |                |      |    |
|-------------------|----------------|------|----|
| 頁面主題<br>(主層單元)    | 頁面單元<br>(次層單元) | 維護次數 | 備註 |
| 首頁                | 首頁             |      |    |

**三民戶政事務所 年 月網頁維護報表**

| 頁面主題<br>(主層單元) | 頁面單元<br>(次層單元) | 維護次數 | 備註 |
|----------------|----------------|------|----|
| 網站導覽           | 網站導覽           |      |    |
| English        | English        |      |    |
| 首長信箱           | 首長信箱           |      |    |
| 主要版面           | 首頁宣導圖片         |      |    |
|                | 最新消息           |      |    |
|                | 戶政公告           |      |    |
|                | 好用連結           |      |    |
|                | 相關連結           |      |    |
|                | 人口統計           |      |    |
| 認識本所           | 組織編制           |      |    |
|                | 服務項目           |      |    |
|                | 業務分機           |      |    |
|                | 交通資訊           |      |    |
|                | 為民服務白皮書        |      |    |
|                | 環境介紹           |      |    |
|                | 轄里分佈           |      |    |
|                | 志工團隊           |      |    |
|                | 榮譽榜            |      |    |
| 戶政業務           | 戶籍登記/申請須知      |      |    |
|                | 戶籍登記作業流程       |      |    |
|                | 異地受理服務         |      |    |
|                | 自然人憑證          |      |    |
|                | 新住民服務          |      |    |
|                | 歸化測試專區         |      |    |
|                | 人民申辦案件處理期限     |      |    |
|                | 人民陳情案件作業要點     |      |    |

三民戶政事務所 年 月網頁維護報表

| 頁面主題<br>(主層單元) | 頁面單元<br>(次層單元)    | 維護次數 | 備註 |
|----------------|-------------------|------|----|
|                | 人民申請案件處理要點        |      |    |
|                | 同性伴侶申請所內註記及刪除作業須知 |      |    |
|                | 各機關(構)印鑑證明替代措施一覽表 |      |    |
| 戶政櫥窗           | 戶政法規              |      |    |
|                | 戶政規費              |      |    |
|                | 戶政罰鍰              |      |    |
|                | 法令新知              |      |    |
|                | 案例分享              |      |    |
| 人口統計           | 本轄每月人口概況表         |      |    |
|                | 本轄每月人口統計          |      |    |
|                | 本轄各年度人口異動統計       |      |    |
|                | 本轄各年度人口年齡層分布統計    |      |    |
|                | 本轄各年度人口教育程度統計     |      |    |
|                | 三民區各式里鄰統計月報表      |      |    |
|                | 高雄市區里人口統計資料       |      |    |
|                | 全國人口統計資料          |      |    |
| 線上服務           | 三民二戶所預約           |      |    |
|                | 網路申辦服務(內政部系統)     |      |    |
|                | 戶政網路輕鬆辦(民政局系統)    |      |    |
| 意見交流           | 滿意度調查             |      |    |
|                | 交流園地              |      |    |
| 戶政花絮           | 戶政畫廊              |      |    |
|                | 活動花絮              |      |    |
| 便民服務           | 服務措施              |      |    |
|                | 申請書表下載            |      |    |

**三民戶政事務所 年 月網頁維護報表**

| 頁面主題<br>(主層單元) | 頁面單元<br>(次層單元)  | 維護次數 | 備註 |
|----------------|-----------------|------|----|
|                | 0800 到宅服務專線     |      |    |
|                | 戶政網路預約          |      |    |
|                | 常見問答集 FAQ       |      |    |
|                | 學區劃分            |      |    |
|                | 政府資訊公開專區        |      |    |
|                | 身心障礙服務專區        |      |    |
|                | 跨機關通報服務專區       |      |    |
|                | 人生大小事小叮嚀        |      |    |
|                | 原住民             |      |    |
| QR code        | QR code         |      |    |
| 安全政策           | 隱私權及資訊安全政策宣告資訊  |      |    |
|                | 政府網站資料開放宣告      |      |    |
|                | 建議使用版本          |      |    |
|                | 更新日期            |      |    |
|                | 無障礙標章           |      |    |
|                | 本所聯絡資訊          |      |    |
| 社群網站           | FB 粉絲團、Line 生活圈 |      |    |

承辦人

課長

秘書

主任