

Facebook 粉絲專頁維護及管理作業方式

一、設置 Facebook 及粉絲專頁營運小組，負責規劃、建置、營運及管理相關事宜，小組成員及工作內容如下：

- (一) 組長：設組長一人，由服務科科長擔任，負責督導 Facebook 相關事務之規劃、建置及營運。
- (二) Facebook 專頁管理：由服務科派員四名（服務股及宣導股股長及承辦人員各一名）組成，負責 Facebook 之建置、回覆及管理等工作。
- (三) 訊息撰寫、製作：由總局服務科、地價稅科、增值契稅科、房屋稅科、消費稅科、法務科及各分局共同組成，依各單位需求不定期填寫「Facebook 訊息 PO 文表」（詳如附件一之一），撰擬文章、提供照片、製作圖卡或宣導影片等，交由服務科負責 PO 網及 PO 網資料回覆作業。
- (四) 資訊技術支援：請資訊科協助 Facebook 之建置、管理等技術指導。

二、訊息處理原則：

- (一) 服務科派員於上班日上、下午各一次上網查閱，並填寫「社群媒體訊息查閱紀錄表」（詳如附件一之二），由股長檢核查閱情況並核章。民眾有反映意見時，應填寫「社群媒體民眾意見表」（詳如附件一之三）並依下列原則處理：

- 1. 一般性訊息：由服務科服務股（服務性質）或服務科宣導股（宣導性質）承辦人員回應民眾。
- 2. 稅務法令諮詢、行政措施及洽公環境建議、抱怨服務態度及效率、陳情案
件、申辦案件、檢舉案件、行政訴訟案件、爭議性案件及需個案研析之稅務問題等事項：由服務科通報案件所屬業務單位擬具回覆內容，經單位主管核示後，送服務科張貼社群媒體回覆民眾。
- 3. 其他事項：民眾建議事項如案情非屬本局之權責範圍，且有註明具體聯絡方式者（如住址、電話、網址等），由服務科以移文方式移請權責機關辦理，並回覆處理情形。

4. 民眾具體建議事項，如有須創新、變更原有措施，請權責單位研議可行性後，送陳一層核示後執行。

5. 「使用條款」頁籤揭示使用準則：

(1) 嚴禁發表涉及侵犯個人隱私的內容。

(2) 嚴禁涉及以脅迫、人身攻擊、以及騷擾等行為。

(3) 管理者有權刪除涉及妨害，以及偏激言論的發言。

(二) 處理時限：

1. 服務科於上午分送業務單位之案件，須於當日17時前結案；服務科於下午分送業務單位之案件，須於次日結案。

2. 案情特殊複雜且牽涉數個單位或需再詳細調查無法當日辦結之案件，仍須於前項處理期限內先回覆民眾已收到反映意見，及委婉說明處理情形；並於處理完成後另行回覆。

(三) 各科、分局接獲案件如認分文有誤時，應儘速退回服務科改分；如權責未清，應簽註意見送陳一層核示，避免公文往返移辦延宕時間。

(四) 前項「Facebook 訊息 PO 文表」、「社群媒體訊息查閱紀錄表」及「社群媒體民眾意見表」等相關表單，應保存二年以供內部稽核業務檢查。

三、本局 Facebook 粉絲專頁資料及軟體之提供、傳遞或取用，應遵守稅捐稽徵法及相關法令規定，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。