

## 附件 1

### 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 1 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 專頁管理分組：由服務科派員 4 名（服務股及宣導股股長及承辦人員各 1 名）組成，負責 facebook 之建置、回復及管理等工作。
- (三) 頁籤資料撰寫（製作）分組：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，各依其需求不定期填寫「facebook 訊息 PO 文表」（詳如附件 1-1），撰擬文章、提供照片或製作行銷影片等，交由服務科負責 PO 網及 PO 網資料回復作業。
- (四) 資訊技術支援分組：由資訊科派 2 名組成，協助 facebook 之建置、管理等技術指導。

二、訊息種類處理原則：

- (一) 服務科派員每日上、下午各 1 次上網查閱，將新增意見填寫「facebook 民眾意見表」（詳如附件 1-2）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）負責回應。
  - 2. 稅務法令詢問事項：移請主管業務單位擬具回覆內容，經單位主管核示後，送服務科張貼答覆民眾。
  - 3. 行政措施及洽公環境建議事項：移請權責業務單位擬具回覆內容，經單位主管核示後，送服務科張貼答覆民眾。具體建議事項應研議是否可行性，陳一層核示後執行。
  - 4. 抱怨服務態度及效率事項：由服務科（服務股）移請被抱怨對象或相關業務單位查明案情始末，擬妥改善方案及回覆內容，陳核後，送服務科張貼回覆民眾。
  - 5. 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業務機關辦理，並回覆處理情形。

6. 「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。
- (4)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，將請民眾依行政程序申辦。

(二) 處理時限：

- 1. 服務科上午分送業務單位之案件，當日需結案；下午分送業務單位之案件，次日需結案。
- 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，應先回覆民眾已收到建議事由，並委婉解說處理情形，個案簽辦展延期限，交服務科研考人員列管。

(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，應簽註意見陳請一層批示，避免公文往返移辦延宕時間。

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。