

臺中市政府地方稅務局臉書及粉絲專頁管理作業 要點修正對照表

修正名稱	現行名稱	說明
臺中市政府地方稅務局 Facebook 粉絲專頁管理作業要點	臺中市政府地方稅務局臉書及粉絲專頁管理作業要點	為符實際，爰修正本要點名稱。
修正規定	現行規定	說明
一、臺中市政府地方稅務局為主動提供網路使用者地方稅相關資訊及活動訊息，增加與民眾互動、 <u>諮詢</u> 管道，特訂定本要點。	一、臺中市政府地方稅務局為主動提供網路使用者地方稅相關資訊及活動訊息，增加與民眾互動、 <u>分享</u> 管道，特訂定本要點。	酌作文字修正。
二、設置粉絲專頁營運小組，負責規劃、營運及管理 Facebook 粉絲專頁相關事宜， <u>營運小組成員及工作內容如下：</u> (一)組長：由企劃服務科科長擔任，負責督導 Facebook 相關事務之規劃及營運。 (二)管理分組： <u>設置分組長，由企劃服務科租稅宣導股股長擔任，並由該股派三名人員擔任組員，負責 Facebook 管理、貼文規劃、內容潤飾、協助圖片製作、協調發文順序、機關對外之窗口及辦理敘獎事宜。</u>	二、設置粉絲專頁營運小組，負責規劃、 <u>建置</u> 、營運及管理臉書及粉絲專頁相關事宜。 (一) <u>臉書營運小組組織圖如附圖。</u> (二) <u>臉書營運小組成員及工作職掌</u> 1、組長： <u>設組長一人，由企劃服務科科長擔任，負責督導臉書相關事務之規劃、建置及營運。</u> 2、 <u>臉書專頁管理分組：由企劃服務科派員六名組成，其中含版主一名，分別負責臉書之建置、回復及管理等工作。</u>	一、依目前營運方式，修正營運小組成員及工作內容，並刪除附圖。 二、刪除現行規定第一款及第二款，第二款第一至三目移列至修正規定第一至三款，並酌作文字修正。 三、刪除現行規定第二款第四目，並於修正規定新增第四款。

<p>(三)營運分組：由企劃服務科、稅務管理科、法務科、<u>房屋稅科</u>、<u>土地稅科</u>、<u>消費稅及管考科</u>及八分局各指派一名小編組成，負責依分配之主題及順序提供貼文內容。</p> <p>(四)客服分組：設置分組長，由企劃服務科企劃服務股股長擔任，並由企劃服務科每日輪派人員負責回復Facebook 留言及私訊。</p>	<p>3、頁籤資料撰寫、製作分組：由<u>總局企劃服務科</u>、<u>稅務管理科</u>、<u>法務科</u>、<u>財產稅科</u>、<u>消費稅科</u>及八分局共同組成，各依其需求不定期撰寫文章、製作行銷影片等，並指派人員一名擔任頁籤資料管理人員，負責發布訊息及資料回復作業。</p> <p>4、資訊技術支援分組：由資訊科派二名組成，協助臉書之建置、管理等技術指導。</p>	
<p>三、貼文主題</p> <p>(一)貼文內容分為<u>生活</u>、<u>稅法</u>、<u>藝文</u>、<u>租稅漫畫</u>及<u>活動</u>等五大主題，各主題由營運分組二~三人組成，並得由管理分組適時調整。</p> <p>(二)發文時間為每週一至週六，遇特殊事件(如重大稅法改革、活動等)，由管理分組調配貼文主題順序及時間。</p>	<p>三、頁籤資料內容以軟性議題如活動資訊、節稅新知、稅務資訊、心情分享等為主，發布訊息應填寫資料審核表(如附表)，並由各單位頁籤資料管理人員負責發布訊息及回復，其他項目之意見交流，由版主負責回應。</p>	<p>一、增加標題。</p> <p>二、新增第一、二款，修正貼文主題、新增發文時間及刪除附表。</p>
<p>四、作業方式</p> <p>(一)管理分組</p> <p>1. 排定貼文主題及各主題輪值人員，</p>	<p>四、負面訊息處理原則</p> <p>(一)專人處理，理性回應。</p>	<p>一、為利各分組運作，將現行規定第四點「負面訊息處理原則」，於修正規定修改為「作業方</p>

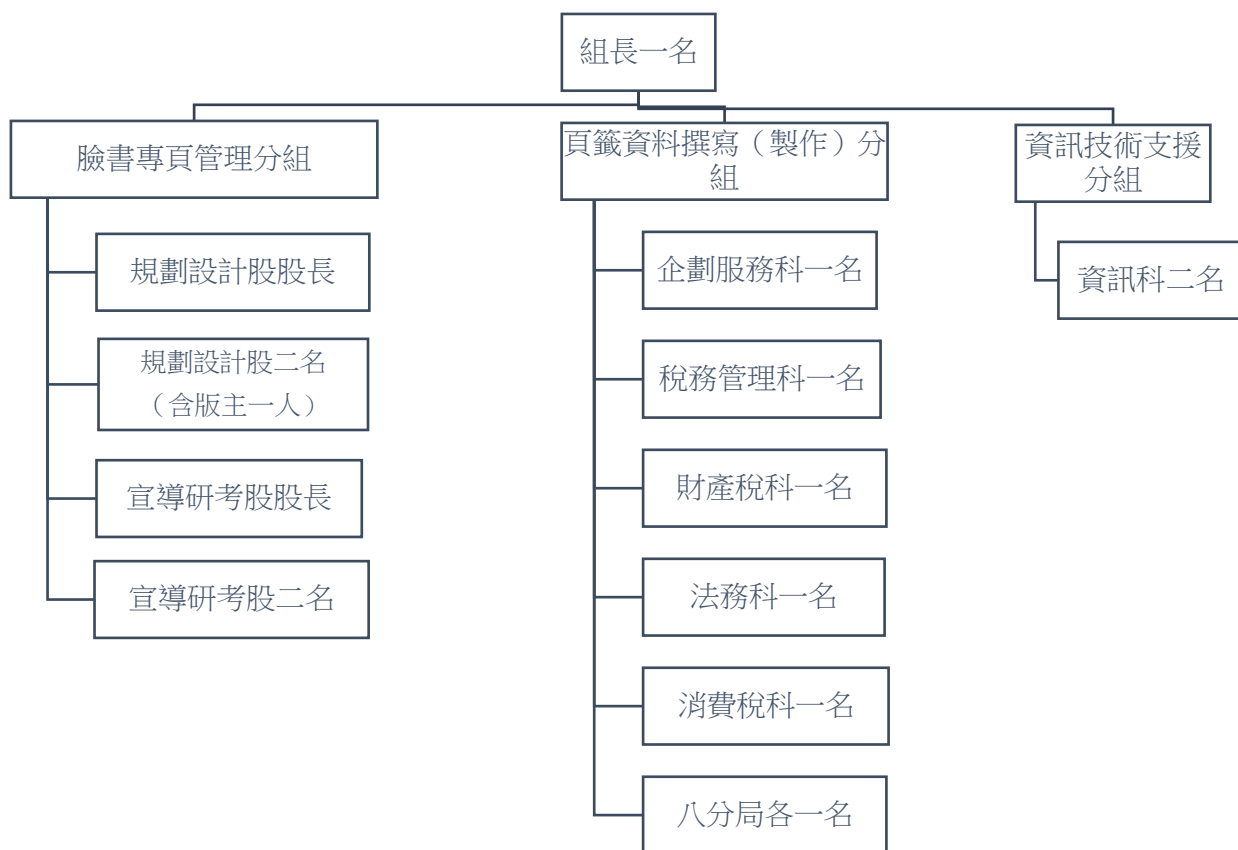
<p><u>並於每月月底前於財稅內網公告次月輪值表。</u></p> <p>2. <u>接獲營運分組提供之貼文初稿及相關資料後，協助進行貼文內容潤飾，並將修改後之貼文內容、搭配之圖片或影片，填寫於「中市稅輕鬆貼文審核表」(附件一)，經組長核准後於 Facebook 發布貼文。如有涉及新法令或分局活動，得請業務主管單位或所屬分局協助確認。</u></p> <p>3. <u>擔任外機關諮詢粉絲專頁合作之窗口及處理相關事項。</u></p> <p>(二)<u>營運分組</u></p> <p>1. <u>貼文應佐以圖片或影片，提高粉絲觀看意願及黏著度。</u></p> <p>2. <u>貼文須以輕鬆趣味口吻撰寫，不得直接以新聞稿作為貼文內容。</u></p> <p>3. <u>貼文初稿及相關資料至遲須於預計發布日前二個工作天提供管理分組。</u></p> <p>(三)<u>客服分組</u></p>	<p>(二)「使用條款」頁籤揭示使用準則。</p> <p>1. 嚴禁發表涉及侵犯個人隱私的內容。</p> <p>2. 嚴禁涉及以脅迫、人身攻擊、以及騷擾等行為。</p> <p>3. 管理者有權刪除涉及妨害，以及偏激言論的發言。</p> <p>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。</p>	<p>式」，並新增第三款，於各款明列各分組辦理事項。</p> <p>二、為確保對外發布訊息之正確性及民眾諮詢案件之完成度，新增附件一「中市稅輕鬆貼文審核表」及附件二「中市稅輕鬆訊息查核紀錄表」。</p> <p>三、現行規定第二款第四目移列至修正規定第三款第三目。</p> <p>四、酌作文字修正。</p>
--	---	--

<p>1. <u>接獲民眾留言，應儘速回復；涉及各稅法令或分局活動，得請業務主管單位或所屬分局提供回復內容，再交由客服分組回復。</u></p> <p>2. <u>如接獲負面訊息，輪值人員應立即通報客服分組長，研擬回復內容及相關之應對措施。</u></p> <p>3. <u>如遇陳情案件、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，應請民眾依行政程序申辦。</u></p> <p>4. <u>客服分組長每週查核訊息回復情形，並依查核結果填寫「中市稅輕鬆訊息查核紀錄表」（附件二）。</u></p>		
<p>五、<u>注意事項</u></p> <p><u>Facebook</u> 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。</p>	<p>五、<u>臉書、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。</u></p>	<p>增加標題並酌作文字修正。</p>
<p>六、<u>獎勵方式</u></p> <p>(一)營運分組：年度內提供主題貼文篇數達四十則以上</p>		<p>一、<u>本點新增。</u></p> <p>二、<u>新增獎勵規定。</u></p>

<p>者，該主題輪值人員各嘉獎一次。</p> <p>(二)管理分組：年度內總貼文篇數達三百則以上，承辦人員每人各嘉獎一次。</p>		
---	--	--

附圖

臺中市政府地方稅務局臉書營運小組組織圖(刪除)



臺中市政府地方稅務局臉書及粉絲專頁頁籤資料審核表(刪除)			
撰文(影片製作)單位			預計貼文日期
資料種類	<input type="checkbox"/> _____類文章 <input type="checkbox"/> 活動資訊 <input type="checkbox"/> 影片 <input type="checkbox"/> 其他		
資料內容			
承辦單位		決行	
承辦人		專門委員	局長
股長		主任秘書	
稽核		副局長	
單位主管			

中市稅輕鬆貼文審核表(新增)

貼 文 主 題	
發 文 時 間	
貼 文 形 式	<input type="checkbox"/> 自行撰寫 <input type="checkbox"/> 轉發貼文，貼文轉自 FB (<u>粉絲專頁名稱</u>) 備註： <u>(例如上級機關交辦)</u>
貼 文 內 容	
搭 配 圖 片 / 影 片	
核 章	
業務主管單位 或所屬分局 ()	
辦 理 單 位 (二層決行)	

中市稅輕鬆訊息查核紀錄表(新增)

____年____月

項次	查核日	查核期間	民眾反映	核章
	____年____月____日	____年____月____日 至 ____年____月____日	1. 查核期間是否有民眾反映情事。 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 2. 民眾反映處理情形 <input type="checkbox"/> 已處理完畢 <input type="checkbox"/> 處理中， 原因：_____	檢核人員 稽核 科長
	____年____月____日	____年____月____日 至 ____年____月____日	1. 查核期間是否有民眾反映情事。 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 2. 民眾反映處理情形 <input type="checkbox"/> 已處理完畢 <input type="checkbox"/> 處理中， 原因：_____	檢核人員 稽核 科長
	____年____月____日	____年____月____日 至 ____年____月____日	1. 查核期間是否有民眾反映情事。 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 2. 民眾反映處理情形 <input type="checkbox"/> 已處理完畢 <input type="checkbox"/> 處理中， 原因：_____	檢核人員 稽核 科長
	____年____月____日	____年____月____日 至 ____年____月____日	1. 查核期間是否有民眾反映情事。 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 2. 民眾反映處理情形 <input type="checkbox"/> 已處理完畢 <input type="checkbox"/> 處理中， 原因：_____	檢核人員 稽核 科長