

# 內政部消防署臉書粉絲專頁維運要點

104 年 9 月 24 日消署管字第 1041400519 號函發布

106 年 8 月 25 日消署企字第 1061400457 號函修正發布

## 一、目的

為建立內政部消防署(以下稱本署)臉書粉絲專頁維運機制，藉以說明宣導(回復)本署重要政策與消防及災害防救相關工作，特訂定本要點。

## 二、臉書名稱及內容

本署臉書粉絲專頁名稱為「消防署」，貼文內容以消防及災害防救訊息傳遞溝通及知識分享、災害時事案例檢討及重大活動宣導為主。

## 三、維運分工

本署臉書粉絲專頁維運分工權責如下：

### (一) 綜合企劃組

- 1、綜理本署臉書粉絲專頁維運全般工作。
- 2、參考本署行事曆各單位既定活動，邀集各單位召開會議確定次月貼文主題與日期後由業管單位撰稿貼文；餘視災害時事或重大緊急事件，由相關單位或經長官指示優先貼文宣導(回復)。
- 3、辦理貼文(回復)文件檔案管理，另應建立貼文(回復)稿件資料庫，以應臨時貼文(回復)所需。
- 4、詳閱民眾留言，審酌應回復部分，分辦業管單位回復。
- 5、辦理臉書維運相關技術及辦理相關教育訓練。
- 6、處理相關統計分析資料。
- 7、協助各單位貼文。
- 8、人員權限管理。
- 9、運用消防電子報與消防月刊辦理人力、資源及素材，協理本署臉書維運與推廣運用及蒐集稿件，並作為新聞媒體聯繫窗口。

## （二） 各單位

- 1、 配合粉絲專頁營運需要，各單位應指定聯繫窗口辦理單位內應提供粉絲專頁內容所需之文稿、圖（照）片及影音等，並即時溝通聯繫及掌握專頁相關訊息。
- 2、 依會商所擇定議題研擬貼文簽核上稿。
- 3、 依排定日期貼文上稿並同時張貼於本署全球資訊網。
- 4、 民眾所提與業務相關之留言應儘速回復。
- 5、 各單位應協助綜合企劃組建立貼文(回復)稿件資料庫，以應臨時貼文(回復)所需。

## 四、運作機制

### （一） 貼文單位排程

綜合企劃組原則於前月中旬邀集各單位召開會議，確定次月貼文主題後排定各單位貼文日期。遇有災害時事或重大緊急事件時則即由綜合企劃組洽請相關單位或請示主任秘書(必要時再逐級請示)指定承辦單位擬稿優先貼文。

### （二） 貼文製作

- 1、 各單位製作之文稿應依「內政部消防署臉書粉絲專頁貼文／回復簽辦單」（如附表 1）簽奉核可後貼文。
- 2、 文稿內容應注意個資，避免使用具版權爭議之文字、圖（照）片或影音。

### （三） 留言回復

- 1、 由綜合企劃組成立通訊軟體聯繫群組，副署長、主任秘書、各單位主管及其承辦人均設為群組成員，即時辦理回復民眾留言事宜。
- 2、 綜合企劃組應視留言內容填具「內政部消防署臉書粉絲專頁民眾留言分辨單」（如附表 2），分辨業管單位回復（書面及 LINE 群組通知），並錄案、查催、結案、存檔；認不需回復部分，得註明轉貼

於 LINE 群組由相關組室錄案參考。

- 3、倘涉重大緊急或跨組室之民眾留言由綜合企劃組洽請相關單位或請示主任秘書(必要時再逐級請示)辦理方向或指定承辦單位，承辦單位收件後應偕同綜合企劃組速處回復。
- 4、回復民眾留言時，除應針對問題回應外，應掌握同理心，不卑不亢就事論事及感謝建言等原則，以爭取民眾了解與認同。同案或同人延續性留言，再視情形按主回復內容調性主動回復或列入參考。
- 5、若認為留言不需回復，需於簽辦單敘明不回復理由，由主任秘書或業管副署長核決。

#### (四) 成效檢視

綜合企劃組定期彙整貼文議題、民眾回復事項、各單位回復時效、本署回復情形、專頁粉絲數成長數及各篇貼文按讚數等資料提本署主管會報報告，並於每年一月份檢討去年辦理成效(出力情形)擇優敘獎。

#### (五) 管理權限

本署人員於臉書粉絲專頁之權限，依分工分別設「管理員」及「編輯」2種角色：

- 1、管理員：由綜合企劃組主管及其指定代理人、承辦科科長、承辦人員擔任，具有本署臉書粉絲專頁各項完整功能，可管理設定各項角色。
- 2、編輯：由各單位擇定人員擔任(聯繫窗口)，負責編輯與貼文(回復)。

附表 1

內政部消防署臉書粉絲專頁貼文／回復簽辦單

擬  貼 文 ／ 回 復  內 容	<input type="checkbox"/> 貼文標題/ <input type="checkbox"/> 民眾留言：		
	<input type="checkbox"/> 貼文/ <input type="checkbox"/> 回復內容：		
	承辦單位	核稿	批示

註 1：貼文圖片請附加於次頁。

註 2：假日夜間急件請以 line 先請示，紙本上班後再補程序。

註3：簽核後請自行於臉書專頁回復，再送綜企組（消防宣導科）彙整列管結案。

註 4：若擬不回復，需簽奉主秘以上長官核可。

附表 2

內政部消防署臉書粉絲專頁民眾留言分辨單

分辨單號：10609-000

貼 文 日 期		貼 文 標 題	
留 言 時 間		分 辦 單 位	
民 眾 留 言 內 容			
備 註			
分 辦 單 位			