

部長及び参事官

殿

所 属 長

県 民 発 第 2 6 号

(総務、監察)

平成28年 1月20日

30年保存(口訓)

本 部 長

高知県警察苦情取扱要綱の制定について(通達甲)

県警察における苦情の受理及び処理については「高知県警察苦情取扱要綱の制定について(例規)」(平成16年3月9日監察発第50号)に基づき運用しているところであるが、高知県警察公文書管理規程(平成27年6月本部訓令発第18号)の施行により公文書種別から例規をなくすることに伴い、当該苦情の受理及び処理に関し別添のとおり「高知県警察苦情取扱要綱」を定め、平成28年2月1日から運用することとしたので、遺漏のないようにされたい。

別添

高知県警察苦情取扱要綱

第1 趣旨

この要綱は、職員の職務執行に対する苦情の申出を誠実に処理し、警察活動を効率的に推進するため、高知県公安委員会に対する苦情の申出等の手続に関する規則(平成14年公安委員会規則第5号。以下「苦情申出等手続規則」という。)第8条の規定に基づく公安委員会に対する苦情の取扱い及び県警察に対する苦情の取扱いに関し必要な事項を定めるものとする。

第2 定義等

1 苦情

苦情とは、次のいずれかに該当するものをいう。

- (1) 職員が職務執行において違法若しくは不当な行為をし、又はなすべきことをしなかったことにより何らかの不利益を受けたとして個別具体的にその是正を求める不服
- (2) 職員の不適切な執務の態様に対する不平不満

2 総括責任者等

(1) 総括責任者

ア 総括責任者は、所属長とする。

イ 総括責任者は、苦情を誠実かつ適切に受理又は処理するため、自らその状況を把握し、職員を指揮する。

(2) 取扱責任者

ア 取扱責任者は、次長(次長が二人の所属は、次長(第一)の職にある者とする。)又は副署長とする。

イ 取扱責任者は、総括責任者を補佐するとともに、取扱担当者に必要な助言又は指揮を行う。

(3) 取扱担当者

ア 取扱担当者は、県本部の所属にあつては課長補佐、署にあつては総括責任者の指定する者又は課長とする。

イ 取扱担当者は、総括責任者又は取扱責任者の指揮を受け、苦情の調査及び処理を誠実に行う。

第3 苦情の受理先

苦情の受理は、申出人の意志及び意向を踏まえ、次に定めるところにより行うものとする。

1 公安委員会に対する苦情の受理

- (1) 公安委員会に対してなされた警察法(昭和29年法律第162号)第79条及

び苦情の申出の手續に関する規則（平成13年国家公安委員会規則第11号）第2条第1項の規定による苦情（以下「法定苦情」という。）については、総務課において苦情申出等手續規則に定めるところにより取り扱うものとする。

- (2) 法定苦情以外の方法による公安委員会に対する苦情については、総務課又は各所属の取扱責任者において取り扱うものとする。
- (3) 総務課以外の所属において、法定苦情又は法定苦情以外の方法による公安委員会に対する苦情（以下「法定苦情等」という。）の申出を受けた場合は、速やかに所属の総括責任者から総務課に当該法定苦情等を引き継がなければならない。
- (4) 署の交番、駐在所等において法定苦情等の申出があった場合は、直ちに当該所属の取扱責任者に報告し、その指揮を受けなければならない。

2 警察に対する苦情の受理

- (1) 警察に対する苦情を受理した職員は、速やかに別に定める様式により総括責任者に報告しなければならない。この場合において、取扱責任者又は取扱担当者以外の職員が苦情を受理したときは、直ちに取扱責任者又は取扱担当者に報告するものとする。
- (2) 警察に対する苦情の投書については、他の警察に対する苦情と同様にこの要綱に定めるところにより取り扱うものとする。

第4 苦情の処理、回答等

1 法定苦情等

法定苦情等については、苦情申出等手續規則に基づき処理及び回答を行うものとする。

2 警察に対する苦情

- (1) 県警察に申出があった苦情は、苦情の対象となる所属の総括責任者の指揮により調査を実施し、誠実に処理をしなければならない。ただし、別に事情のある場合は、適当と認められる所属において調査及び処理を行うことができる。
- (2) 苦情の申出人が回答を求める場合については、口頭又は文書により回答するものとする。

3 公安委員会及び県警察の双方に申し出られた苦情

公安委員会及び県警察の双方に申出のあった苦情については、公安委員会及び本部長の協議により調査及び処理を実施し、双方から回答を行うものとする。

第5 苦情に係る報告等

1 苦情の報告

総括責任者は、苦情の調査、処理等を行った結果を、事案の適否、回答の有無を問わず、県民支援相談課を通じ、本部長に報告しなければならない。

2 信用失墜等の重要案件に係る苦情

総括責任者は、苦情に係る内容が「特異事案報告要領の制定について（通達甲）」（平成28年1月7日監察発第8号）に定める特異事案報告事項に該当し、かつ、信用失墜に該当するなどの重要な案件に当たると認めるときは、監察課を通じ、本部長に速報しなければならない。

3 公安委員会への報告

警務部長は、県警察に対する苦情について、四半期ごとに公安委員会に報告しなければならない。ただし、免職相当事案、社会的反響が大きいと思料される事案等の特に重要な案件に関する苦情については、速やかに首席監察官から公安委員会に報告するものとする。

第6 取扱い上の留意事項

1 苦情の定義については第2の1のとおりであるが、適法・妥当な職務行為に対する言いがかり等でも苦情申出時点では判然とせず、調査結果により初めて明らかとなることが多い。したがって、適法・妥当な職務執行に係る申出も調査対象となる苦情に該当し得ることや、苦情には組織を改善するために活用すべき有益なものが含まれることに留意すること。

2 応接に際しては、管轄区域及び苦情内容のいかんを問わず、親切、丁寧、迅速を旨とするとともに、相手の名誉と人格を尊重し、誠意をもって対応すること。

3 厳正公平を旨とし、先入観にとらわれず、相手の主張を十分に聴取すること。

4 事案の内容が特異又は重要であるものについては、その都度、上司の指示を受けるなど慎重に取り扱うこと。

5 知り得た秘密については、その保秘に十分留意すること。

6 軽微と認められる事案であっても、事実確認の上処理するなど慎重に対処すること。

7 取扱いに当たっては、関係所属等と連携を図るなど適正な処理に配慮すること。

8 他所属等へ引き継ぐ場合には、申出人がいわゆるたらい回しをされていると感じることのないように配慮するとともに、引継先所属の取扱担当者に、事案の詳細、申出人の意向等を連絡し、引継ぎを受けた所属において確実な処理等ができるよう、連絡を徹底すること。

第7 苦情に係る記録の抹消等

苦情に係る記録の保存期間は5年間とし、起算日は、受理日に解決した案件については受理日、継続措置を執った案件については解決日とする。

第8 その他

1 他の府県警察に係る苦情を受理した場合の措置

他の府県警察を対象とする苦情を受理した場合は、県民支援相談課に連絡するとともに、事案を引き継ぐものとする。

2 苦情に係る記録

苦情に係る記録については、申出内容を忠実に記録するとともに、事実関係を正確に記録しなければならない。