

○山口県警察苦情処理要綱

平成14年1月29日

山口警監第34号

(趣旨)

第1条 この要綱は、山口県警察（以下「県警察」という。）に対して申出のあった苦情（山口県公安委員会（以下「公安委員会」という。）宛ての苦情を除く。以下同じ。）の処理について必要な事項を定めるものとする。

(苦情の定義)

第2条 この要綱において「苦情」とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 山口県警察職員（以下「職員」という。）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
- (3) その他前2号に準ずるものとして警務部首席監察官（以下「首席監察官」という。）が認めるもの

(事務の総括)

第3条 県警察における苦情の処理に関する事務は、首席監察官が総括する。

(苦情取扱責任者)

第4条 各所属に、苦情取扱責任者を置く。

- 2 苦情取扱責任者は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める職にある職員をもって充てる。
 - (1) 警察本部の所属 次長、副隊長又は副校長
 - (2) 警察署 副署長又は次長

- 3 苦情取扱責任者は、苦情の処理に関する事務を総括し、所属職員の指導に当たるものとする。

(苦情取扱担当者)

第5条 各所属に、苦情取扱担当者を置く。

- 2 苦情取扱担当者は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める職にある職員をもって充てる。
 - (1) 警察本部の所属 課長補佐（室長補佐、隊長補佐、所長補佐、科長及び校長補佐を含む。）
 - (2) 警察署 警務課長若しくは警察安全相談課長又は警察署長が指名する職員

- 3 苦情取扱担当者は、苦情取扱責任者を補佐し、苦情の処理に関する事務を行うものとする。

(申出の処理)

第6条 苦情に該当する可能性のある申出については、原則として警察本部にあっては警務部警察県民課又は警務部監察官室（以下「監察官室」という。）において、

警察署にあっては警務課又は警察安全相談課において処理するものとする。

- 2 申出のあった事案が、明らかに警察の責務の範囲を逸脱する内容のもの及び申出者に直接関係のない一般論として申し出られた不服、不平不満、提言、悲憤慷慨等に属するものである場合は、苦情として処理する必要はないものとする。

(苦情該当性の組織的判断)

第7条 苦情に該当する可能性のある申出を受理した職員は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号の定めるところにより取り扱うものとする。

- (1) 警察本部の所属宛ての申出 速やかに警務部監察官室次長を経由して警務部監察官室長（以下「監察官室長」という。）に当該申出の内容を報告すること。

- (2) 警察署宛ての申出 速やかに苦情取扱責任者を経由して、警察署長に報告すること。

- 2 監察官室長又は警察署長は、前項の規定による報告を受けた場合には、当該申出が苦情に該当するか否かの判断を行い、苦情に該当すると判断したときには、職員に苦情処理票（別記様式）を作成させるとともに、速やかに当該苦情の内容を首席監察官に報告するものとする。

(苦情の処理)

第8条 首席監察官は、前条第2項の規定による報告を受けたときは、当該苦情を主体となって処理する所属（以下「主管所属」という。）を決定するものとする。

- 2 首席監察官は、苦情の内容から判断して重要と認めるものについては、その内容及び主管所属を本部長に報告し、その指揮を受けて主管所属の長（以下「主管所属長」という。）に調査等を行わせるものとし、それ以外の苦情については、自ら指揮して主管所属長に調査等を行わせるものとする。

- 3 主管所属長は、速やかに前項の規定により調査等を行い、処理方針等を決定したときは、首席監察官に報告するものとする。この場合において、主管所属長は、処理方針等を決定するに当たり必要があると認めるときは、他の所属長に調査を依頼し、又は協力を要請することができる。

- 4 首席監察官は、前項前段の規定による報告を受けたときは、処理方針等を確認し、本部長に報告した上で主管所属長に対して回答を通知するよう指示し、又は主管所属長に対して回答を通知するよう指示した上で本部長に報告するものとする。

- 5 主管所属長は、回答を通知するに当たっては、首席監察官と協議の上、次に掲げる事項を踏まえて回答を作成し、苦情の申出者に文書、電話その他適当な方法により通知するものとする。

- (1) 苦情に関わる事実関係の有無に関すること。

- (2) 職務執行に関する問題点の有無に関すること。

- (3) 措置の内容に関すること。

- 6 主管所属長は、他の所属長が回答を通知することが適当と認めるときは、首席監察官と協議の上、これを行わせることができる。

- 7 主管所属長は、苦情の申出者の氏名、住所、電話番号等が不明の場合又は苦情の

内容から判断して回答を通知する必要がないと認める場合は、首席監察官と協議の上、回答を通知しないことができる。

(再発防止)

第9条 主管所属長は、苦情として申出のあった事項の再発を防止するため、必要に応じて適切な措置を講ずるものとする。

(処理結果の報告)

第10条 主管所属長は、苦情の処理が終了したときは、速やかにその結果を首席監察官に報告するものとする。

2 首席監察官は、前項の規定による報告を受けたときは、本部長に報告するものとする。

(公安委員会に対する報告)

第11条 首席監察官は、本部長が必要と認めるときは、苦情の内容及び処理結果を公安委員会に報告するものとする。

(苦情処理票の管理)

第12条 苦情処理票は、警察本部にあっては監察官室が管理する総括苦情処理簿に、警察署にあっては警務課又は警察安全相談課が管理する苦情処理簿に編てつし、暦年により3年間保存するものとする。

(処理上の配意事項)

第13条 苦情の処理に当たっては、次に掲げる事項に配意しなければならない。

- (1) 申出者の人権及び名誉を尊重し、管轄区域、内容等にとらわれることなく、親切、丁寧かつ速やかに対応し、申出者の立場に立って誠実に処理すること。
- (2) 調査等を行うときは、厳正公平を旨とし、客観的な事実の把握に努め、私情、先入観等により判断及び処理を誤らないこと。
- (3) 回答の通知に相当の期間を要する場合は、申出者に処理の経過を連絡すること。
- (4) 苦情の処理を通じて知り得た事項は、関係者以外に漏らさないこと。
- (5) 申出のあった事案が審査請求の対象となると認めた場合は、申出者に対し、審査請求をすることができる旨を告知すること。
- (6) 申出のあった事案が他の都道府県警察に係るものである場合は、申出者に対し、当該都道府県警察の本部に申出を行うよう教示するとともに、監察官室に連絡すること。

別記様式（その1）（第7条、第12条関係）
（警察本部の場合）

苦 情 処 理 票

本部長	警務部長	首席監察官	監察官室長	監察官	監察官	次長	室長補佐	係員
		(月日)	(月日)					
申出方法	1 投書 2 来訪 3 電話 4 その他 ()							
受理時間	年 月 日 (曜)							
	時 分 ~ 時 分							
受理者	所 属							
	階 級							
	氏 名							
申出者	住 所							
	氏 名							
	電 話							
	職業・年齢							
件 名								
申出の内容								
指示事項								

別記様式（その2）（第7条、第12条関係）
（警察署の場合）

苦 情 処 理 票

署 長	副署(次)長	課 長	係 長	係 員
(月 日)	(月 日)			
申出方法	1 投書 2 来訪 3 電話 4 その他 ()			
受理時間	年 月 日 (曜)			
	時 分 ~ 時 分			
受 理 者	分 掌			
	階 級			
	氏 名			
申 出 者	住 所			
	氏 名			
	電 話			
	職業・年齢			
件 名				
申出の内容				
指示事項				
首席監察官宛 報 告	報告先(受理者)	実施日時	署担当者	備 考
	<input type="checkbox"/> 監察官室()	月 日		
	<input type="checkbox"/> その他()	時 分		
本部指示				

