

○鳥取県警察苦情取扱要綱の制定について(例規通達)の全部改正について(例規通達)

(平成17年12月22日鳥県民例規第3号)

改正 平成27年3月6日鳥務例規第2号 令和元年10月11日鳥県民例規第3号

各所属長

対号 平成15年5月29日付け鳥県民例規第1号 鳥取県警察苦情取扱要綱の制定について(例規通達)

みだしのことについては、対号例規通達により実施してきたところであるが、苦情申出事案の調査等に関する報告内容について、所属により不十分なものがある等の理由から、報告内容の斉一性と事務の効率化を図ることを目的としてこれを全部改正し、別添のとおり「鳥取県警察苦情取扱要綱」を定め、平成17年12月22日から施行することとしたので運用上誤りのないようにされたい。

別添

鳥取県警察苦情取扱要綱

第1 目的

この要綱は、鳥取県警察の職員（以下「警察職員」という。）の職務執行に関して申出のあった苦情（公安委員会に対して申出のあった苦情を除く。以下同じ。）の取扱いについて必要な事項を定めることを目的とする。

第2 定義

1 苦情

警察職員が職務執行において違法、不当な行為をし、若しく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又は警察職員の不適切な執務の態様に対する不平不満をいう。

2 苦情申出者

鳥取県警察の各所属又は職員に対して、苦情の申出（文書、口頭、電話、Eメール、ファクシミリ等の方法を問わない。）を行った者をいう。

第3 事務主管課

苦情の処理に関する事務主管課は、警務部広報県民課（以下「広報県民課」という。）とし、警務部広報県民課長（以下「広報県民課長」という。）は、各所属が受理した苦情の適正な処理に関する調整及び一元的管理に当たるものとする。

第4 受理及び報告

- 1 鳥取県警察に対する苦情の申出を受理した警察職員は、苦情受理票（様式第1号）を作成し、速やかに所属長に報告すること。

- 2 報告を受けた所属長（以下「苦情受理所属長」という。）は、当該事案を苦情取扱簿（様式第2号）に登録するとともに、速やかに苦情受理票により広報県民課長及び警務部長を経由して、警察本部長（以下「本部長」という。）に報告すること。この場合において、広報県民課長は、当該事案が刑事事件、訟務事案等への発展が予想される場合は、首席監察官及び警務部長を経由して本部長に速報すること。

第5 処理等

- 1 広報県民課長は、受理報告のあった苦情内容に応じて、次に掲げる区分に選別の上、当該苦情を処理すべき本部主管課長（以下「事案主管課長」という。）を選定し、苦情受理票を回付すること。広報県民課長は、苦情内容が複雑な事案の回付に当たっては、内容に関わる関係所属長と協議した後、事案主管課長を決定すること。また、苦情内容が重要な事案の回付に当たっては、あらかじめ本部長の指揮を受けて、事案主管課長へ必要な指示を行うこと。
 - (1) 簡易な事案 意味不明、単純又は利己的なもの
 - (2) 複雑な事案 申出内容が複雑なもの又は事案の取扱所属が複数所属にまたがるもの
 - (3) 重要な事案 非違又は不適切な行為により、刑事事件、訟務事案又は懲戒処分（監督上の措置を含む。以下同じ。）への発展が予想されるもの
- 2 事案主管課長は、速やかに主管部長へ事案の報告を行うとともに、申出内容に係ると認められる所属長（以下「苦情関係所属長」という。）へ苦情受理票を回付すること。
- 3 苦情関係所属長は、事案を主として調査する職員（以下「事案調査職員」という。）を指定して、申出内容に係る職員（以下「苦情関係職員」という。）に対して事案調査を行うこと。
- 4 事案調査を行った苦情関係所属長は、速やかに、苦情内容が簡易な事案については事案主管課長と、苦情内容が複雑又は重要な事案については事案主管課長及び広報県民課長と協議の上、苦情申出者に対する最適な回答方針、回答方法、回答案（以下「処理方針」という。）を決定し、調査結果及び処理方針について（報告）（様式第3号）により事案主管課長に報告すること。

第6 苦情申出者に対する回答及び報告

- 1 苦情申出者に対する回答は、処理方針において苦情申出者へ回答することとした所属長（以下「苦情回答所属長」という。）が行うこと。

なお、次に掲げる場合は、原則として主管部長、警務部長決裁を経た後に文書により回答すること。

 - (1) 苦情の申出が文書で行われたとき。
 - (2) 苦情申出者が文書による回答を求めているとき。
 - (3) その他文書による回答が適当であると認められるとき。

- 2 回答を行った苦情回答所属長は、その状況を、回答結果について（報告）（様式第4号）により事案主管課長に報告すること。
- 3 次に掲げる場合は、苦情申出者への回答は原則として行わないこと。
 - (1) 苦情の申出が警察の事務の適正な遂行を妨げる目的で行われたことが明らかなき。
 - (2) 苦情申出者の氏名が明らかでないとき又は所在が不明であるとき。
 - (3) 苦情申出者が、他の者と共同で苦情を申し出たと認められる場合において、当該他の者に係る苦情の処理が完了し結果を既に回答しているとき。
 - (4) 苦情申出者が、回答を求めているとき。

第7 調査結果及び処理方針、回答結果の報告

- 1 事案主管課長は、速やかに調査結果及び処理方針、回答結果について、主管部長に報告するとともに広報県民課長に報告し、報告を受けた広報県民課長は、警務部長を経由して本部長に報告すること。
- 2 事案主管課長は、苦情の処理過程において、警察職員の非違又は不適切な行為を認めた場合は、首席監察官へ事案内容を速報すること。当該報告を受けた首席監察官は、事案内容を警務部長を経由して本部長に速報すること。

第8 業務改善、指導教養及び報告

- 1 苦情関係所属長は、調査結果に基づき、事案主管課長と協議の上、指摘事実がある場合は、迅速かつ確実に苦情関係職員及び所属職員に対し、苦情に至った原因やその防止方策等について業務改善及び指導教養（以下「業務改善指導等」という。）を実施すること。指摘事実がない場合であっても、業務改善につながる事案と認める場合は、速やかに所属職員に対し、その留意事項について業務改善指導等を実施すること。業務改善指導等を行った苦情関係所属長は、その状況を事案主管課長へ報告すること。
- 2 事案主管課長は、申出内容及び苦情関係所属長からの調査結果により業務改善につながる事案と認める場合は、速やかに申出内容に関する業務を所掌する所属長（以下「事案関係所属長」という。）に対し、その留意事項について、業務改善指導等を実施すること。
- 3 1又は2の業務改善指導等を行った場合、事案主管課長は、業務改善、指導教養状況について（報告）（様式第5号）により、主管部長に報告するとともに広報県民課長に報告し、報告を受けた広報県民課長は、警務部長を経由して本部長に報告すること。

第9 苦情、相談、要望の区別

所属長は、「鳥取県警察広報活動実施要綱の制定について（例規通達）」（昭和63年8月1日付け鳥書例規第1号）又は「警察安全相談業務取扱要綱の制定について（例規通達）」（平成13年3月13日付け鳥生企例規第4号外共発）により受理した広聴事案又は警察安全相談の中に苦情に該当する申出があると認められる場合は、苦情部分については第3から第8に定める手続により処理すること。

第10 公安委員会への報告

本部長は、苦情の処理状況について、定期的に公安委員会に報告するものとする。
ただし、苦情の内容が重要な事案又はその処理に相当の時間を要する事案については、必要に応じてその都度報告するものとする。

第11 取扱上の留意事項

警察職員は、苦情の取扱いに関して、次に掲げる事項に留意すること。

- (1) 職務上知り得た個人情報、部内においても必要な関係者以外に漏らさないこと。
- (2) 苦情に係る関係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丁寧・迅速・適切に対応し、苦情申出者の立場に立った誠実な処理に努めること。
- (3) 先入観や偏見を排除し、厳正で公平な姿勢を堅持すること。

第12 簿冊の整備・管理

- 1 自所属で苦情受理票を作成した場合（以下「自所属受理」という。）及び他所属が作成した苦情受理票の回付を受けた場合（以下「他所属回付」という。）は、それぞれ苦情取扱簿に登録し、その処理状況について経過を明らかにしておくこと。
- 2 各所属は暦年で苦情取扱簿を作成し、自所属受理分、他所属回付分に区分して管理すること。

第13 苦情処理のフローチャート

別紙のとおり。

様式第1号

苦情受理票
[別紙参照]

様式第2号

苦情取扱簿
[別紙参照]

様式第3号

調査結果及び処理方針について（報告）
[別紙参照]

様式第4号

回答結果について（報告）

[別紙参照]

様式第5号

業務改善、指導教養状況について（報告）

[別紙参照]

別紙

苦情処理のフローチャート

[別紙参照]