

第3章 相談広報

第1節 苦情等

○鹿兒島県警察苦情等処理規程

(平成13.5.29
鹿兒島県警察本部訓令23)

改正 平成31.4訓令19

目次

	ページ
第1章 総則(第1条—第7条)	4755
第2章 苦情の処理	4755の3
第1節 県公安委員会あての苦情の処理(第8条・第9条)	4755の3
第2節 警察あての苦情の処理(第10条—第14条)	4755の3
第3章 要望及び意見の処理(第15条)	4756
第4章 他の都道府県警察に係る苦情等の取扱い(第16条)	4757
附則	4757

第1章 総則

(目的)

第1条 この訓令は、警察に対する苦情、要望及び意見(以下「苦情等」という。)の処理に関し必要な事項を定めることにより、鹿兒島県警察における事務の処理の適正化に資することを目的とする。

(準拠)

第2条 苦情等の処理については、別に定めがあるもののほか、この訓令に定めるところによる。

(定義)

第3条 この訓令において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 本部長 鹿兒島県警察本部長をいう。
- (2) 所属 鹿兒島県警察本部(以下「本部」という。)の課(所及び隊を含む。以下同じ。)、鹿兒島県警察学校及び警察署をいう。

- (3) 所属長 所属の長をいう。
- (4) 業務主管課 苦情等に係る業務を所掌する本部の所属及び警察署の課をいう。
- (5) 苦情等処理責任者 所属の理事官、副所長、副隊長、副校長、副署長又は次長をいう。
- (6) 苦情等処理担当者 相談広報課担当課長補佐及び係長並びに本部の所属長が指定する課長補佐及び係長並びに警察署の警務課長及び警務課長代理をいう。
- (7) 苦情 警察職員が、職務執行において違法、不当な行為をしたり、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及び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。
- (8) 要望 警察の運営に関して特定の措置等を求めるものをいい、陳情を含む。
- (9) 意見 警察の運営に関する一般的な提言をいい、感謝、激励を含む。
- (10) 申出者 苦情等を申し出た者をいう。

(所属長の責務)

第4条 所属長は、苦情等への対応が警察の在り様に係る県民の信頼を大きく左右するものであることを認識し、部下職員に対して苦情等の処理要領等について指導及び教養を随時行うとともに、苦情等の処理に当たっては、相談広報課長及び関係所属長と相互に緊密な連携を図り、その迅速かつ適切な処理に努めなければならない。

(職員の基本心構え)

第5条 警察職員は、苦情等を処理するに当たっては管轄区域又は所管業務のいかんを問わず誠実に対応し、関係者の基本的人権を尊重するとともに、申出者の立場に立って真しにその処理に努めなければならない。

- 2 警察職員は、関係者のプライバシーに配慮し、苦情等業務に関する事務処理を通じて知り得た秘密を漏らしてはならない。

(業務の総括及び調整)

第6条 相談広報課長は、警務部長の監理の下、鹿児島県警察における苦情等業務を総括するものとする。

- 2 苦情等処理責任者は、所属長の命を受け、所属に関する苦情等業務を総括するものとする。
- 3 相談広報課長は各所属に、苦情等処理責任者は当該所属の職員に、苦情等の処理に関する指導・助言等を行うほか、調整するものとする。

(処理体制)

第7条 所属に苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者（以下「苦情等処理責任者等」という。）を置く。

2 苦情等処理責任者等は、所属長の指揮を受け、苦情等の受理及び処理に当たるものとする。

第2章 苦情の処理

第1節 県公安委員会あての苦情の処理

（事実調査等）

第8条 鹿児島県公安委員会（第15条第2項において「公安委員会」という。）の指示に基づく苦情の処理は、相談広報課長が本部長の指揮を受け、当該苦情に係る職員を指揮監督する所属の長（以下「苦情処理所属長」という。）及び本部業務主管課長と連携し、速やかに事実関係の調査を行い、及びその結果を踏まえた措置をとるものとする。

（措置結果の報告）

第9条 相談広報課長は、前条の規定に基づく苦情の事実関係の調査及び措置の結果については、速やかに本部長に報告しなければならない。

2 本部業務主管課長は、苦情に係る事務処理の制度の改善を検討し、相談広報課長とともに前項の報告を行うものとする。

第2節 警察あての苦情の処理

（苦情受理時の措置）

第10条 警察職員は、苦情を認知したときは、速やかに所属長に報告しなければならない。ただし、本部総合当直で受理したものは、当直主任が、速やかに相当広報課長に報告するものとする。

2 前項の報告を受けた所属長及び相談広報課長は、苦情等処理責任者等をして当該苦情を備付けの苦情事案等受理簿（別記第1号様式）に登載させ、これを速やかに処理しなければならない。

（本部長への報告等）

第11条 所属長は、苦情を受理し、又は次条の規定により事案の引継ぎ・移送を受けたときは、別に定める処理要領により速やかに相談広報課長を経由して本部長に報告しなければならない。ただし、社会的反響の大きい事案又は訟務事案に発展するおそれのある事案等、重要・特異な事案については、直ちに報告しなければならない。

2 所属長は、苦情の内容が職員のみ違と認められるときは、前項の報告を行うほか、監察課長に直ちに通報しなければならない。

(他所属への引継ぎ及び移送)

第12条 所属長は、受理した苦情のうち管轄区域以外の事案又は他の所属に関する事案で自ら処理することが不相当と認められるものは、関係所属長に移送し引き継ぐものとする。

(調査及び報告)

第13条 相談広報課長は、本部長の指揮を受け、苦情処理所属長と連携し、速やかに事実関係の調査を行い、及びその結果を踏まえた措置をとらなければならない。

2 前項の調査及び措置結果の報告については、第9条の規定を準用する。

(処理結果の通知及び説明)

第14条 苦情の処理結果の通知及び説明(以下「通知等」という。)は、原則として、苦情処理所属長が相談広報課長と協議し、申出者又はその代表者(以下「申出者等」という。)に文書その他適当と認められる方法により行うものとする。

2 苦情のうち、次の各号のいずれかに該当する場合は通知等を行わないものとする。

- (1) 申出が鹿児島県警察の事務の適正な遂行を妨げる目的で行われたと認められるとき。
- (2) 申出者の所在が不明であるとき。
- (3) 申出者が他の者と共同で苦情の申出を行ったと認められる場合において、当該他の者に当該苦情に係る処理結果の通知等を行ったとき。
- (4) 申出者が通知等を求めているとき。ただし、通知等は求めているが、申出者の誤解等を解くため説明する必要がある場合はこの限りでない。
- (5) 申出者の氏名が明らかでないとき。

3 苦情処理所属長は、通知等を必要とする苦情のうち処理に相当の期間を要する場合は、相談広報課長と協議の上、その旨を申出者等に連絡するとともにこれまでの処理状況の説明を行うものとする。

第3章 要望及び意見の処理

(要望及び意見の受理時の措置)

第15条 警察あての要望又は意見に係る措置については、第10条の規定を準用する。

2 公安委員会あての要望又は意見を認知した場合は、当該所属長は送付書(別記第

2号様式)に要望・意見受付票(別記第3号様式)を添付し、速やかに公安委員会に送付するものとする。

3 第11条から第14条までの規定は、要望及び意見の処理について準用する。

第4章 他の都道府県警察に係る苦情等の取扱い

(他の都道府県警察に係る苦情等の取扱い)

第16条 所属長は、受け付けた苦情等が他の都道府県警察に係るものである場合は、速やかに相談広報課長を経由して当該苦情等を文書により関係都道府県警察に移送するものとする。この場合においては、申出者等にその旨の通知等を行わなければならない。

附 則

この訓令は、平成13年6月1日から施行する。

附 則 (平成31.4.23訓令19)

この訓令は、公布の日から施行する。

第2号様式（第15条関係）

〇 〇 第 号
年 月 日

鹿児島県公安委員会 殿

（ 所 属 長 ） 印

送 付 書

年 月 日, からの県公安委員会あて
の要望・意見の申出を受け付けましたので、次のおり送付します。

記

- 1 送付書類
要望・意見受付票
- 2 添付資料
 有
 無

本様式…一部改正〔平成31.4訓令19〕

第3号様式 (第15条関係)

要 望 ・ 意 見 受 付 票

所属受付年月日	年 月 日 () :		
受付担当者	(所属・氏名)	所属長 確認印	
申出者(申出代表者) の住所、氏名等	住所(代表者連絡先) (電話番号 - -) 氏名 歳		
申出の方法	口 頭 ・ その他 ()		
申出の件名			
申出の概要			

本様式…一部改正(平成31.4訓令19)