

適切な市民応接の推進について（例規通達）

職務執行における市民との応対及び応接（以下「市民応接」という。）の在り方又は市民応接を伴う職務執行の在り方の適否は、当該職務執行の成否を左右するのみならず、広く警察活動及び警察職員全体に関する県民の意識及び評価に波及し、県民の警察に対する理解と協力に大きな影響を与える。そこで、市民応接向上のための基本的な方針を定めたので、その実践に特段の配意をされたい。

記

1 基本的な考え方

適切な市民応接は、警察職員の職務執行の基本であり、あらゆる警察活動を通じてこれを実践することが必要である。

このため、警察各部門において、市民応接を向上させるために必要な方策を積極的かつ継続的に推進するものとする。

2 推進項目

(1) 各種教養の実施

全警察職員に対し人間教育を積極的に推進し、市民応接において必要とされる基本姿勢を身に付けさせるとともに、各職域における業務処理要領の整備等を行い、応接態度や業務処理能力向上のための実践的な教養を推進する。

(2) 業務処理方法の改善等

市民の立場に立った分かりやすい業務を推進するため、業務処理手順の改善、書類の簡素化、警察業務ガイドの発行等を行うとともに、施設の整備改善及び要員の確保に努める。

(3) 適正な業務管理

各級幹部による業務実態の把握を徹底し、適正な業務配分、人事配置、実績評価等を図るなど適正に業務管理を行い、職員が余裕と自信を持って職務を遂行できる環境づくりに努める。

(4) その他市民応接向上のために必要な方策の推進

警察機関誌の活用、提案制度の運用、苦情等の誠実な処理等の各種方策を推進する。