

富山県警察職員の職務執行に対する苦情処理要綱の制定について（例規通達）

富山県警察に申し出られた警察職員の職務執行に対する苦情について、これを組織的かつ適正に処理するため、この度、別添のとおり「富山県警察職員の職務執行に対する苦情処理要綱」（以下「要綱」という。）を制定し、平成13年6月1日から実施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

富山県警察職員の職務執行に対する苦情処理要綱

第1 趣旨

この要綱は、富山県警察に申し出られた警察職員の職務執行に対する苦情の処理手続に関し、必要な事項を定めるものとする。

第2 苦情の定義

この要綱に規定する苦情とは、次に掲げるものをいう。

- 1 警察職員が職務執行において違法、不当な行為をしたり、なすべき行為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 警察職員の不適切な執務の態様に対する不満

第3 苦情処理の基本

警察職員は、苦情を誠実に受け止め、次の事項を遵守して、適正かつ迅速に処理するものとする。

- 1 常に相手の立場に立ち、管轄区域、申出内容等のいかなを問わず適切かつ誠意ある対応をすること。
- 2 私情や先入観にとらわれることなく、適切に処理すること。
- 3 警察相談や日常業務を通じて受理した申出等の内容が、苦情と認められる場合は、苦情として適切に処理すること。

第4 苦情の処理体制

1 事務の統括

富山県警察に申し出られた苦情の処理に関する事務の統括は、警務部警察相談課（以下「警察相談課」という。）において行うものとする。

2 総括責任者の指定及び任務

- (1) 警察本部の課、室、隊、所及びセンター並びに警察署の長（以下「所属長」という。）を総括責任者に指定する。
- (2) 総括責任者は、当該所属における苦情の処理に関する事務を総括するものとする。

3 取扱責任者の指定及び任務

- (1) 警察本部の課、室、隊、所及びセンター（以下「本部所属」という。）にあっては次席、副隊長、副所長又は副センター長を、警察署にあっては副署長又は次長を取扱責任者に指定する。

(2) 取扱責任者は、当該所属の苦情の処理に関し、取扱担当者及び関係職員を指揮して、その処理に当たらせるものとする。

4 取扱担当者の指定及び任務

(1) 本部所属にあつては総括責任者が指定する者を、警察署にあつては警務課長又は警務係長を取扱担当者に指定する。

(2) 執務時間外においては、本部所属及び警察署の当直責任者を取扱担当者に指定する。

(3) 取扱担当者は、苦情処理に必要な業務に当たるものとする。

第5 苦情該当性の組織的判断

富山県警察に宛てられた苦情に該当する可能性のある申出（明らかに苦情に該当する可能性のない申出以外の全ての申出を意味する。）を受理した所属においては、当該所属の警部（相当職を含む。）以上の階級にある職員（当直時間帯にあつては当直責任者）が、当該申出の内容について警察相談課と協議の上、速やかに苦情に該当するか否かの判断を行うものとする。

第6 苦情処理要領

1 富山県警察職員の職務執行に関する苦情を受理した所属長は、苦情申出を行った者（以下「申出者」という。）の氏名、申出の内容等を警務部警察相談課長（以下「警察相談課長」という。）に報告するものとする。

なお、苦情の申出が文書によるもの場合は、当該文書を添えて報告するものとする。

2 1の報告を受けた警察相談課長は、調査方針を検討の上、苦情受理票（別記様式第1号）の所定事項を記載し、警察本部長（以下「本部長」という。）に報告するとともに、当該苦情の対象所属長、業務主管課長等（以下「関係所属長」という。）へ苦情受理票の写しを送付するものとする。

3 警察相談課長は、苦情の処理に関し必要と認めた場合、自ら調査し、又は関係所属長にその調査を行わた上、必要な措置をとり、その結果を苦情調査結果報告書（別記様式第2号）に記載し、本部長に報告するものとする。

4 本部長は、3による事実関係の調査結果及びその結果を踏まえた措置等（以下「調査結果等」という。）について、申出者に対し、文書により申し出られた苦情に対しては文書で、文書によらない苦情に対しては文書その他適当と認められる方法により、自ら通知を行い、又は関係所属長その他の職員に通知を行わせるものとする。ただし、次のいずれかに該当する場合は、この限りではない。

(1) 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の結果を通知したとき。

- (4) 申出者が通知を求めていると認められるとき。
- (5) 申出者の氏名が明らかでないとき。
- 5 本部長は、当該苦情についての調査結果等を富山県公安委員会に報告するものとする。
- 6 警察相談課長は、苦情の処理に関し規律違反行為に該当するおそれがあると認める場合には、監察部門に速報し緊密な連携を図るものとする。
- 7 所属長は、その所属の職員が受理した文書によらない苦情で、迅速な処理を要するものは、その所属の職員に速やかに処理させるとともに、その結果を警察相談課長を経由して本部長に報告するものとする。

(別記様式略)