

○適切な市民応接の推進について（例規通達）

昭和62年11月13日

群本例規第25号（務・能）警察本部長

〔沿革〕

昭和63年4月群本例規第7号（務）、平成4年6月第18号（務）、7年3月第4号（務）、11年3月第7号（務）、13年3月第5号（務）、14年3月第8号（務）、15年3月第7号（務）、10月第32号（務）、27年3月第8号（総企）改正

警察職員の職務執行は、警察署等における窓口業務をはじめ、被害申告の受理、検問、職務質問、交通指導取締り、少年補導、地理案内等市民との接触を通じて展開されるものが多い。これらの職務執行における市民との応対、応接（以下「市民応接」という。）の在り方、あるいは市民応接を伴う職務執行の在り方の適否は、当該職務執行の成果を左右するのみならず、広く警察活動、警察職員全体に関する国民の意識、評価に波及し、国民の警察に対する理解と協力に大きく影響を与えるものである。市民応接の現状は、従来からの努力にもかかわらず、決して十分なものといえない。

このため、次のとおり市民応接向上のための方針を定めたので、各種方策を強力に推進し、実効が期せられるよう特段の配慮をされたい。

なお、行政サービス向上の推進について（昭和55年群本例規第33号）は、廃止する。

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、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こと。

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、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こと。

(2) 業務処理方法の改善等

市民の立場に立つた、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、必要な施設の整備改善、要員の確保等に努めること。

(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な業務管理を行い、職員が自信を持って職務を遂行できる環境づくりに努めること。

(4) 市民応接向上のために必要な方策の推進

ア 警察安全相談、苦情、要望等に際しては、相手の立場に立った適切な対応に努めること。

なお、当該相談業務は、群馬県警察相談業務に関する訓令（平成12年群馬県警察本部訓令甲第17号）の規定により受理し、及び処理すること。

イ 適切な市民応接を推進する上で他所属の参考となる事例等があった場合は、群馬県警察情報管理システム（G P - W A N）の全県掲示板等を活用して、その周知を図ること。

ウ 市民応接に関する事項で全所属を通じて斉一を図る必要のあるもの、所属のみで改善を講じることができないもの等は、群馬県警察職員提案要綱の制定について（平成24年群本例規第26号）の規定により本部提案すること。