

○群馬県警察苦情等取扱い処理要綱の制定について（例規通達）

平成3年3月5日群本例規第4号（監）警察本部長

改正

平成13年6月群本例規第20号（監）
平成14年3月群本例規第8号（務）
平成17年3月群本例規第9号（務）
平成22年3月群本例規第6号（務）
平成23年2月群本例規第5号（総企）
平成25年3月群本例規第6号（総企）
平成27年3月群本例規第8号（総企）

群馬県警察相談業務に関する訓令（平成3年群馬県警察本部訓令甲第2号）第8条の規定に基づき、苦情等の取扱い及び処理手続等に関し必要な事項を規定する群馬県警察苦情等取扱い処理要綱を別添のとおり制定し、平成3年4月1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。

なお、群馬県警察苦情等処理要綱の制定について（平成元年群本例規第15号）は、廃止する。
別添

群馬県警察苦情等取扱い処理要綱

（趣旨）

第1 この要綱は、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）第12条の規定に基づき、警務部監察課所掌事務に係る苦情等を組織的な対応により適切に処理するため、その取扱いについて必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第2 この要綱において苦情等とは、投書その他の文書、口頭、電話等により申出（他機関等から通報されたものを含む。）のあったもののうち、次に掲げるいずれかに該当するものをいう。

- （1）警察職員（以下「職員」という。）の職務執行及びこれに伴う言動等に対する苦情又は抗議事案
- （2）争訟事件等に発展するおそれのある事案
- （3）職員の非行又はその疑いのある事案
- （4）その他警察の信用を失墜するおそれのある事案

（受理上の留意事項）

第3 苦情等の受理に当たっては、次の事項に留意するものとする。

- （1）冷静に、かつ、誠意をもって対応し、申出者の感情をいたずらに刺激するような言動は厳に慎むこと。
- （2）申出内容については、できるだけ具体的かつ詳細な聴取に努めること。
- （3）事実関係が判明しない事案について、早計な陳謝や否定的、断定的な反論はしないこと。
- （4）関係者の名誉、信用を傷つけることのないよう秘密を保持すること。

（苦情等の受理）

第4 職員は、苦情等を受理したときは、速やかに所属長に報告しなければならない。

2 前記1にかかわらず、警務部広報広聴課警察安全相談室勤務員及び警察本部総合当直勤務員が受理したときは、速やかに警務部監察課長（以下「監察課長」という。）へ報告し、引き継ぐものとする。

3 前記1及び2による報告は、群馬県警察相談業務に関する訓令の制定について（平成12年群本例規第21号）第2の5に規定する相談業務報告書により行うものとする。ただし、文書による苦情等の場合は、当該文書を添えて行わなければならない。

（所属長の責務）

第5 所属長は、苦情等を自ら受理し、又は所属の職員から受理した旨の報告を受けたときは、事案の概要、講じた措置、事案の判断及び今後の見通し等を相談業務報告書に記載し、速やかに監察課長を経由して警察本部長（以下「本部長」という。）に報告しなければならない。ただし、文書によらない苦情等で迅速な処理を要するものについては、所属の職員に速やかに処理させ、申出者に対しその結果を通知した後に報告するものとする。

2 所属長は、監察課長との連携を密にし、その原因及び事実の究明に努めるとともに、的確な措置を講じなければならない。

(監察課長の責務)

第6 監察課長は、苦情等の取扱いに当たっては、本部長の指揮を受けるとともに、関係所属長及び本部主管課長と連携を密にし、事案の適正な処理の推進を図らなければならない。

(苦情等処理担当者)

第7 苦情等処理担当者(以下「処理担当者」という。)は、本部にあっては次席(副隊長、副校長を含む。)、警察署にあっては副署長とする。

2 処理担当者は、所属長の指揮を受けるとともに、迅速、的確な処理に努めるものとする。

(申出者への通知)

第8 本部長は、苦情等の事実関係の調査結果及び措置について、申出者に対し、文書による申出の場合は文書により、文書によらない申出の場合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、次に該当するときは、この限りでない。

(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。

(群馬県公安委員会への報告)

第9 本部長は、苦情等の内容、事実関係の調査結果及び講じた措置について、群馬県公安委員会(以下「公安委員会」という。)に報告しなければならない。

(他の規程との関係)

第10 公安委員会に対し申出をされた苦情については、警察法(昭和29年法律第162号)第79条、苦情の申出の手続に関する規則(平成13年国家公安委員会規則第11号)、群馬県公安委員会苦情処理規程(平成13年群馬県公安委員会規程第6号)及び群馬県公安委員会に対する苦情の処理の運用等について(平成13年群馬県本例規第19号)の規定により処理することとなるので、この要綱は適用しない。

2 各種警察事故等発生時における報告について(昭和46年群馬県本例規第5号)及び群馬県警察の争訟事案取扱いに関する訓令(昭和50年群馬県警察訓令甲第17号)に規定する事案については、この要綱は適用しない。

(記録)

第11 所属長は、苦情等を処理したときは、相談業務報告書と関係書類を一括して苦情等取扱処理簿(以下「処理簿」という。)につづるものとする。

2 処理簿は、処理担当者が自ら保管するものとする。