

香川県警察に対する苦情の取扱いに関する訓令

平成25年7月18日
警察本部訓令第12号

改正 平成30年3月9日本部訓令第3号、令和元年6月13日本部訓令第4号

香川県警察に対する苦情の取扱いに関する訓令を次のように定める。

香川県警察に対する苦情の取扱いに関する訓令

(目的)

第1条 この訓令は、香川県警察(以下「警察」という。)に対して申出のあった苦情を組織的に管理することにより適正に取り扱い、これらを業務運営に反映させ、警察に負託された責務を全うすることを目的とする。

(定義)

第2条 この訓令において苦情とは、次の各号のいずれかに該当するものをいう。

(1) 香川県警察職員(以下「職員」という。)の職務執行により、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) 職員の執務の態様に対する不平不満

(基本的心構え)

第3条 職員は、苦情の取扱いに際しては、次に掲げる事項を遵守するものとする。

(1) 誠実、公平を旨とし、先入観にとらわれることなく、適切な対応に努めること。

(2) 関係人の意向を十分に聴取するとともに事実関係を正確に把握するよう努めること。

(3) 申出者及び関係人の名誉、人権等を害することのないよう配慮するとともに秘密の保持に万全を期すこと。

(総括責任者)

第4条 香川県警察本部(以下「警察本部」という。)に総括責任者を置き、香川県警察本部警務部長をもって充てる。

2 総括責任者は、香川県警察本部長(以下「警察本部長」という。)の命を受け、苦情の取扱いに関する事務を総括するものとする。

(首席監察官の責務)

第5条 香川県警察本部警務部首席監察官(以下「首席監察官」という。)は、苦情の取扱いに関する事務について総括責任者を補佐するものとする。

(所属長の責務)

第6条 警察本部の課、隊若しくは所、香川県警察学校又は警察署(以下「所属」という。)の長(以下「所属長」という。)は、当該所属における苦情の取扱いについて指揮監督するものとする。

(取扱責任者の責務)

第7条 所属の次長、副隊長、副所長又は副署長の職にある者（以下「取扱責任者」という。）は、所属長を補佐し、当該所属における苦情の適正かつ迅速な取扱いに努めるものとする。

（苦情の受理）

第8条 職員は、苦情を受理したときは、速やかに、別記様式第1号の苦情受理票を作成し、当該苦情の申出が文書による場合にはその文書を添付した上で、所属長に報告するものとする。ただし、警察本部の当直勤務員が苦情を受理したときは、当直勤務終了後、速やかに苦情受理票（苦情の申出が文書により行われた場合の当該文書を含む。以下同じ。）を香川県警察本部警務部広聴・被害者支援課長（以下「広聴・被害者支援課長」という。）に引き継ぐものとする。

2 所属長（広聴・被害者支援課長を除く。次条において同じ。）は、前項本文の規定による報告を受けたときは、速やかに、苦情受理票を広聴・被害者支援課長に引き継ぐものとする。

（受理の報告等）

第9条 広聴・被害者支援課長は、その所属の職員から受理の報告を受け、又は所属長若しくは当直勤務員から引継ぎを受けた苦情受理票について整理し、速やかに当該苦情受理票により首席監察官に連絡を行った上で、総括責任者を經由し警察本部長に報告するものとする。ただし、首席監察官は、迅速な処理が可能と認められる苦情については、その結果報告と併せて受理の報告を行うことができる。

（苦情の処理）

第10条 首席監察官は、前条本文の規定による連絡を受けたときは、当該苦情を取り扱う所属長及び当該苦情の内容に係る業務を所管する警察本部の所属長と緊密な連携を図り、苦情に係る事実関係の調査、その結果を踏まえた措置及び申出者に対する通知（以下「苦情の処理」と総称する。）を行うものとする。

2 前項の場合において、首席監察官は、別記様式第2号の苦情処理票を作成した上で、総括責任者を經由し警察本部長に報告するものとする。

（申出者に対する通知）

第11条 申出者に対する通知は、文書その他適当と認める方法により行うものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、申出者に対する通知を行わないことができる。

（1）苦情の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で、当該他の者に処理の結果を通知したとき。

（4）同一申出者による同一苦情について、既に処理の結果を通知しているとき。

（5）申出者が通知を求めていると認められるとき。

（6）申出者の氏名が不明であるとき。

（公安委員会への報告）

第12条 警察本部長は、第10条の規定により報告を受けた苦情の処理の結果について香川県公安委員会に報告するものとする。

附 則

この訓令は、平成25年8月1日から施行する。

附 則（平成30年3月9日本部訓令第3号）

この訓令は、平成30年4月1日から施行する。

附 則（令和元年6月13日本部訓令第4号）

- 1 この訓令は、令和元年7月1日から施行する。
- 2 改正前の訓令で定める様式による用紙は、当分の間、修正して使用することができる。

（別記様式 省略）