

監 第 1 3 6 号

平成 1 3 年 5 月 1 日

一部改正

平成 1 4 年 7 月 9 日
監 第 7 6 5 号
平成 1 7 年 5 月 1 3 日
監 第 3 4 8 号

各 所 属 長 殿

岐 阜 県 警 察 本 部 長

岐阜県警察における苦情の取扱要領の制定について

「警察刷新に関する緊急提言」を受け、警察が当面取り組むべき改革施策として打ち出された「警察改革要綱」に基づく各種施策を推進しているところであるが、その中で、警察行政の透明性の確保と自浄機能の強化を図るためには、苦情の適正な処理を通じた県民の信頼回復が喫緊の課題とされている。

このため、苦情の取扱いについては、警察安全相談取扱要綱により取り扱う中で、より迅速かつ適正に処理するため、別添のとおり「岐阜県警察における苦情の取扱要領」を制定したので、制度の趣旨に沿った適切な運用に努められたい。

別添

〔 制定 平成13年5月 1日 監第136号  
改正 平成14年7月 9日 監第765号  
平成17年5月13日 監第348号 〕

## 岐阜県警察における苦情の取扱要領

### 第1 目的

この要領は、岐阜県警察及び岐阜県警察職員に対する苦情の迅速かつ適切な取扱いに関し、必要な事項を定めることを目的とする。

### 第2 苦情の定義

この要領において取り扱う苦情とは、岐阜県警察に対してなされた次の不服又は不平不満をいう。

- (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、なすべきこと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態度等に対する不平不満

### 第3 苦情の処理責任

- 1 所属長は、警察安全相談取扱要綱（以下「要綱」という。）に定める取扱責任者として、当該所属における苦情の受理及び処理の責を負う。
- 2 警務部監察課長は、要綱の規定にかかわらず、苦情に関し取扱総括責任者の職務を行い、警察本部に対してなされた苦情の受理及び処理に関し、関係所属長と同様の責を負う。

### 第4 苦情の受理

- 1 苦情の受理は、原則として取扱者又は担当者を指定して行うものとするが、他の職員が受理した場合にも、「苦情受理・処理票」（別記様式第1号）により、苦情内容及び応急的な措置状況を速やかに取扱責任者に報告して指揮を受けるものとする。
- 2 苦情の報告を受けた取扱責任者は、苦情の内容及び処理方針又は講じた措置を「苦情受理・処理票(写)」により警察本部長（取扱総括責任者経由）に報告するものとする。ただし、警察本部の各所属が担当業務に関連した苦情を受理したときは、当該取扱責任者において警察本部長に報告するとともに、「苦情受理・処理票(写)」を取扱総括責任者に送付するものとする。
- 3 取扱責任者は、受理した苦情について、「苦情管理簿」（別記様式第2号）により、その取扱状況を管理するものとする。
- 4 受理した苦情が他所属にかかわる事案である場合には、速やかに当該所属長に回付するとともに、その旨警察本部長（取扱総括責任者経由）に報告するものとする。

### 第5 苦情の処理

- 1 取扱責任者は、取扱総括責任者と連携しながら、取扱者及び担当者を指揮して速やかに事実調査を実施し、調査結果を警察本部長（取扱総括責任者経由）に報告するものとする。
- 2 取扱総括責任者は、必要と認めるときは警察本部長の指揮を受けて事実調査を実施するものとする。

### 第6 調査結果の措置

- 1 警察本部長は、調査結果及びそれを踏まえた措置について、公安委員会に報告するととも

に、苦情申出人に対してもその旨通知するものとする。ただし、申出人に対する通知については、警察法（昭和29年法律第162号）第79条第2項各号に定める場合のほか、申出者が回答を求めないとき又は申出人の氏名が明らかでないときは、この限りでない。

- 2 前項の通知をする場合に、文書により申し出られた苦情に対しては、文書により警察本部長自ら行い、又は所属長その他の職員に行わせるものとする。また、文書によらない苦情に対しては、文書によらないことができるほか、所属長は、迅速な処理を要するものは、所属職員に迅速な処理をさせた上で、その結果を通知させるものとする。

## 第7 その他

「苦情受理・処理票」は、処理完結後3年間保管するものとし、「苦情管理簿」は毎年更新して5年間保管するものとするが、継続事案については、取扱年及び受理番号を付して翌年分に転記登載するものとする。

苦情受理・処理票

本部長	警務部長	首席 監察官	取扱総括 責任者	監察課員	取扱 責任者	取扱 副責任者	取扱者

受理番号		受理者	係	階級	氏名
受理年月日	年 月 日( ) 時 分 ~ 時 分				
受理場所					
苦情申出者	住所 職業 連絡先(電話)	氏名	生年月日		
申出方法	来訪・電話・文書(別添)・その他( )				
申出内容	(回答要・否)				
処理方針					
処理担当者	課	係	階級	氏名	
処理結果	結果の通知 無し・有り( 年 月 日 面接・文書・電話・他)				

年 苦 情 管 理 簿

決 裁			受理 番号	受理日	受 理 者	苦 情 申 出 者 の 住所・職業・氏名・年齢	方法	苦 情 の 骨 子	取扱者 ・ 担当者	処 理 結 果		
取扱責任者	取扱副責任者	取扱者								完結	移送	通知
				/			文書 電話 他			/	/	/
				/			文書 電話 他			/	/	/
				/			文書 電話 他			/	/	/
				/			文書 電話 他			/	/	/
				/			文書 電話 他			/	/	/
				/			文書 電話 他			/	/	/

- 注 1 苦情を受理し、処理者を指定した段階で作成し、処理結果とともに取扱責任者の決裁を受けること。  
 2 取扱副責任者において管理し、所属職員の活用しやすい場所に保管すること。