

警 監 甲 達 第 1 号
警 総 甲 達 第 1 号
平成 3 0 年 3 月 1 9 日

各部、課、隊、所、校、署長 殿

福 井 県 警 察 本 部 長

福井県警察職員の職務執行に対する苦情の処理要領の制定について

福井県警察職員の職務執行に対する苦情の処理要領については、福井県警察職員の職務執行に対する苦情の処理要領について（平成19年警監甲達第2号。以下「旧要領」という。）により実施してきたところであるが、苦情の取扱体制を見直すとともに、苦情申出制度の運用に伴う更なる業務改善の推進を図るため、別添のとおり「福井県警察職員の職務執行に対する苦情の処理要領」を制定し、平成30年3月26日から運用することとしたので、各所属においては、下記の点に留意の上、運用上誤りのないようにされたい。

なお、旧要領は、平成30年3月25日をもって廃止する。

記

○ 改正点

- ・ 苦情取扱体制の見直し
取扱責任者の指定の在り方を見直すとともに、補助員を取扱補助者に改称した上で、苦情を受理した都度、指定することとした。
- ・ 苦情処理要領の明確化
監察課苦情係が受理した場合の処理要領を明文化した。
- ・ 業務改善等の積極的な推進
業務改善報告書の様式を変更し、業務改善と指導教養を明確に区分した。

別添

福井県警察職員の職務執行に対する苦情の処理要領

第1 趣旨

この要領は、福井県警察職員（以下「職員」という。）の職務執行に対する苦情（以下「苦情」という。）の申出の受理及び処理に関し、必要な事項を定めるものとする。

第2 苦情の定義

苦情とは、次に掲げる事項をいう。

- 1 職員が職務執行において違法な又は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 職員の不適切な執務の態様に対する不平不満

第3 苦情取扱体制

苦情の取扱体制は、次のとおりとし、それぞれ各所属に置くものとする。

1 総括責任者

- (1) 総括責任者は、所属長とする。
- (2) 総括責任者は、苦情を誠実かつ適切に受理し、又は処理するため、自らその状況を把握し、所属職員を指揮する。

2 総括副責任者

- (1) 総括副責任者は、次席、副隊長、副校長及び副署長とする。
- (2) 総括副責任者は、総括責任者を補佐するとともに、取扱責任者及び取扱補助者に必要な助言、指示及び指導を行うものとする。

3 取扱責任者

- (1) 取扱責任者は、本部の所属（警察学校を含む。以下「本部所属」という。）にあっては課長補佐、隊長補佐及び校長補佐（以下「課長補佐等」という。）の中から総括責任者が指定する者、警察署にあっては警務課長とする。ただし、本部所属のうち課長補佐等が置かれていない所属にあっては係長を、副署長が警務課長の職を兼務する警察署にあっては警務教養係長を取扱責任者に指定するものとする。
- (2) 取扱責任者は、次に掲げる事項を行うものとする。

ア 公安委員会宛ての苦情の受理

- (ア) 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）第2条第1項に規定する苦情申出書（以下「苦情申出書」という。）を受け付けた場合は、受付簿（別記様式第1号）に必要事項を記載し、総括責任者に報告するとともに、速やかに苦情申出書を総務課公安委員会事務室へ送付する。
- (イ) 公安委員会宛ての文書によらない苦情を受理した場合は、苦情受理票（別記様式第2号。以下「受理票」という。）に必要事項を記載し、総括責任者に報告するとともに、速やかに受理票を総務課公安委員会事務室へ送付する。

イ 警察宛ての苦情の受理及び処理

- (ア) 警察宛ての苦情を受理した場合は、苦情管理システム運用要綱の制定について（平成22年警監甲達第14号）に従って入力するとともに、当該シス

テムから出力した苦情受理簿（以下「受理簿」という。）により総括責任者に報告する。

(イ) 所属の職員が受理した苦情や他所属から引継ぎを受けた苦情の取りまとめ及び苦情の処理事務を行う。

ウ 所属職員に対する指導及び教養

苦情の受理及び処理並びに苦情の再発防止を目的とした指導及び教養を行う。

4 取扱補助者

(1) 苦情の対象となった職員の所属（以下「対象所属」という。）の総括責任者は、苦情の内容や処理に見込まれる日数等を考慮した上で、警部補以上（同相当職を含む。）の階級にある職員のうち、当該苦情処理を担当することが相当と認められる者を取扱補助者として指定することができる。

(2) 取扱補助者は、総括副責任者の指示を受け、取扱責任者と協議し、申出者への対応及び調査の補助に当たるものとする。

第4 警察に対する苦情の処理

1 警察に対する苦情申出の事務は、監察課が主管する。

2 苦情受理の報告

(1) 苦情の受理

ア 通常勤務時の取扱い

職員は、警察宛での苦情を受理したときは、その概要を取扱責任者を通じて速やかに総括責任者に報告しなければならない。

イ 夜間、休日等の取扱い

夜間、休日等における苦情は当直が取り扱うこととし、当直勤務終了後、本部当直にあっては本部当直責任者が監察課長に、警察署にあっては当直責任者が取扱責任者を通じて総括責任者に、当該苦情の概要を速やかに報告するものとする。ただし、迅速な対応が必要と判断されるときは、本部当直にあっては監察課長に、警察署にあっては対象所属の当直責任者を通じて総括責任者に当該苦情の概要を直ちに報告し、その指揮を受けて必要な措置を講ずるものとする。

(2) 総括責任者は、受理した苦情を整理した上、速やかに監察課長を経由して本部長に報告するものとする。また、文書によらずに申し出られた苦情のうち、迅速な対応が必要と判断し、その処理及び処理結果の通知を行ったものについても、併せて報告するものとする。

(3) 監察課長が受理した苦情については、当該苦情の対象所属の総括責任者に対してその概要を通知するとともに、当該苦情の受理内容を本部長に報告するものとする。

3 苦情の処理

(1) 本部長は、事実関係の調査及び擬律判断を、監察課長を経由して対象所属の総括責任者又は苦情の原因となった業務を主管する所属長（以下「事案主管課長」という。）に行わせるものとする。この場合において、調査を命じられた者は、当該調査結果について監察課長を経由して本部長に報告するものとする。

(2) 業務改善及び指導教養

ア 対象所属における措置

- (ア) 本部長は、必要に応じて、苦情申出制度の運用に伴う業務の改善（以下「業務改善」という。）を、対象所属の総括責任者に行わせるものとする。この場合において、総括責任者は、事案主管課長及び監察課長と協議の上、業務改善を行うものとする。
- (イ) 総括責任者は、所属の職員に対して、苦情の再発防止に向けた指導教養を行うものとする。
- (ウ) 総括責任者は、業務改善と指導教養の検討内容を業務改善・指導教養検討結果報告書（別記様式第3号。以下「検討結果報告書」という。）に記載し、監察課長に送付するものとする。この場合において、監察課長は、県下的な取組が必要と認めるときは、検討結果報告書を事案主管課長に送付するとともに、取組内容について双方で協議するものとする。

イ 事案主管課における措置

事案主管課長は、取組内容を検討結果報告書に付記し、監察課長を經由して本部長に報告するものとする。

4 処理結果の通知

- (1) 本部長は、申出者に処理結果の通知を行うものとし、調査、業務改善又は指導教養を命じた者に当該通知を行わせることができるものとする。
- (2) 文書により申し出られた苦情に対する通知は、原則として文書により行うものとし、当該通知の通知者名は当該苦情の名宛人とする。

5 苦情の引継ぎ

総括責任者は、受理した苦情が他の所属又は他の都道府県警察において取り扱われるべきと認められる場合には、監察課長を經由して、その処理を引き継ぐものとする。この場合において、他の都道府県警察に引き継ぐ際は、受理簿の写し及び関係資料を送付するものとする。

6 公安委員会への報告

本部長は、苦情の処理結果を公安委員会に報告するものとする。

7 処理経過等の記録

総括責任者は、苦情の受理、処理経過及び処理結果を受理簿に記録するものとする。

第5 公安委員会に対する苦情の処理

- 1 公安委員会に対する苦情申出の事務は、総務課が主管する。
- 2 文書による苦情申出があった場合は、本部長は、事実関係の調査等を総務課長、監察課長、事案主管課長又は総括責任者に行わせるものとする。
- 3 文書によらない苦情は全ての所属において受理するものとし、その処理は福井県公安委員会苦情取扱規程（平成13年福井県公安委員会規程第3号）に準じて行うものとする。

第6 苦情申出書等の保存

苦情申出書、受付簿、受理票及び受理簿の保存期間は、暦年で3年とする。

※ 様式は省略。