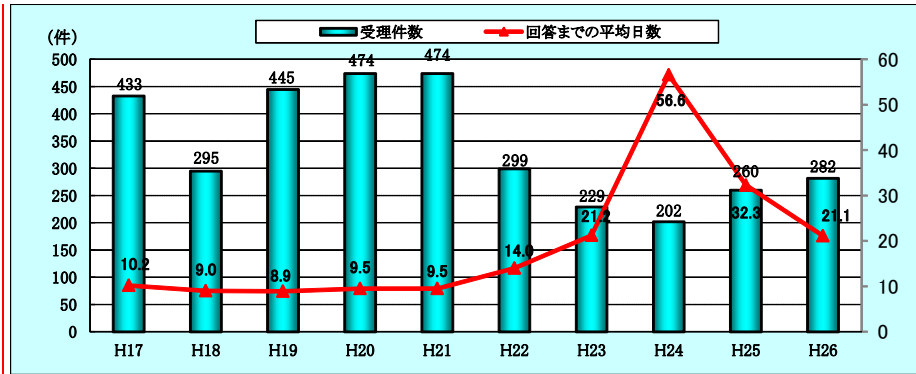


平成 2 6 年 政 策 評 価 書

千葉県警察重点目標	県民の期待と信頼に応える強い警察
施 策	苦情等への積極的な対応
施 策 目 標	苦情等の的確な掌握と迅速かつ組織的な対応の推進
施策設定の背景	<p>県民の期待と信頼に応えるため、苦情への適切な対応を行い、警察職員による不適切な職務執行の是正及び再発防止を図って業務改善を組織的に推進していく必要があります。</p>
実 施 項 目 1	苦情対象所属と本部主管課との緊密な連携
推 進 結 果 1	<p>苦情対象所属と本部主管課が緊密に連携して事実関係を掌握し、申出人への回答について、適切な対応に努めました。</p>
実 施 項 目 2	各部に配置された指導官等による指導、助言の実施
推 進 結 果 2	<p>苦情の事実調査については、広報県民課から苦情対象所属に対し必要な調査項目を明示するとともに、各部に配置された指導官等と連携し、具体的な指導、助言を行いました。</p>
実 施 項 目 3	不適切事案の再発防止対策の推進
推 進 結 果 3	<p>事実調査の結果、不適切な事案と認められた場合は、その原因を究明し、苦情対象所属の幹部が当該所属の職員に対し、再発防止教養を行いました。また、本部主管課において、参考となる教養資料を作成し、配布するなど、組織的に再発防止に取り組みました。</p>
実 績 (成 果)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 警察宛に申出のあった苦情は、282件あり、受理から事実関係を調査し、申出人に回答するまで、平均21.1日で、平成25年の平均32.3日に比べ約11日間短縮しました。 ○ 職務執行に関する苦情に対し、組織的に正確な調査を実施し、不適切と認められたものについて是正しました。
実績(成果)指標	【苦情の受理から回答するまでの期間】



(平均日数は、小数点第二位四捨五入)

参 考 指 標

効 果

苦情の受理段階から苦情対象所属と連携を図り、適切な対応に努め、苦情申出人から警察活動に対する理解と協力を得ることができました。また、苦情申出人から理解が得られない場合でも、警察の職務執行について説明責任を果たすことができました。

今 後 の 課 題
及 び 方 針

警察に期待を寄せる苦情申出人に対する迅速な対応と警察職員による不適切な職務執行の是正に向け、職員への指導教養を継続的に実施する必要があります。

引き続き、迅速・誠実な苦情対応に努め、警察職員による不適切事案の再発防止と苦情を踏まえた業務改善を組織的に推進します。

施 策 主 管 課

総務部広報県民課

政 策 評 価 担 当 課

総務部総務課