

平成25年政策評価結果報告書

基本目標 警察行政の透明性の確保と自浄機能の強化

施策名 苦情等への積極的な対応

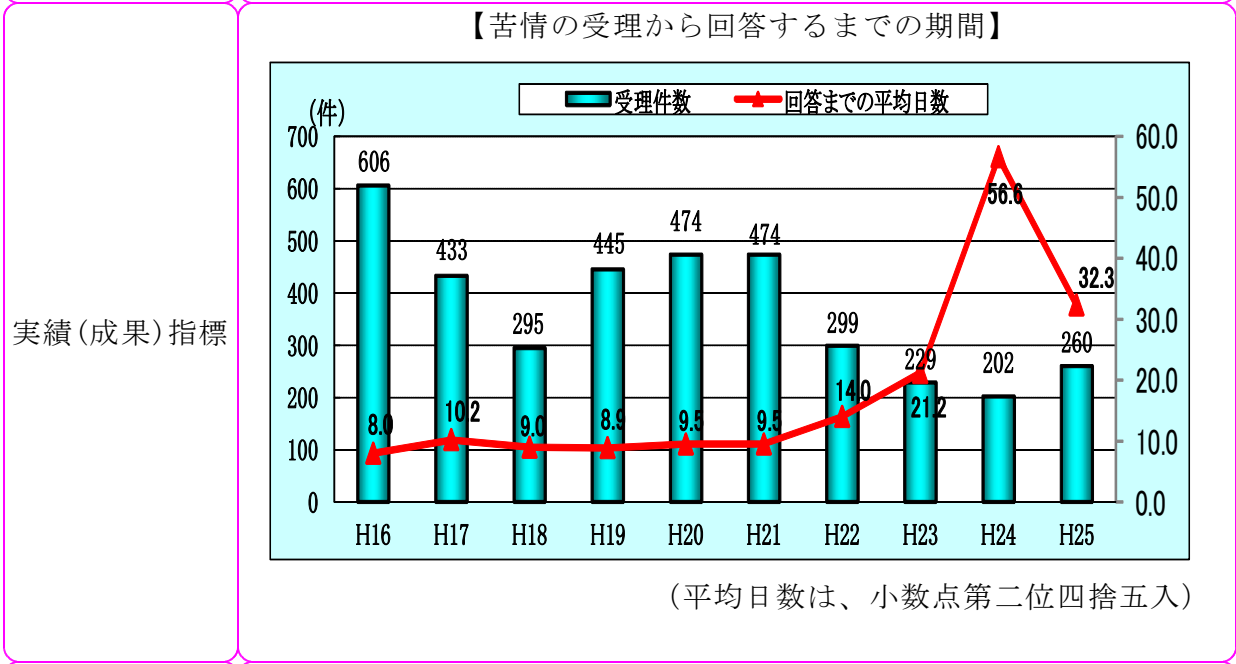
施策目標 苦情等の的確な掌握と迅速かつ組織的な対応の推進

実績(成果)

- 警察宛てに申出があった苦情は、260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32.3日で、平成24年の平均56.6日に比べ約24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は是正しました。

推進結果

- 苦情対象所属と本部主管課との緊密な連携  
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、申出人への通知について、適切な対応に努めました。
- 各部に配置された指導官等による指導、助言の実施  
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。
- 不適切事案再発防止対策の推進  
事実調査の結果、不適切事案と認められた場合は、その原因を究明し再発防止のため、苦情対象所属の幹部が当該所属の全職員に対して指導教養を実施しました。また、本部主管課において、他所属の参考となるものについては、教養資料を作成して配布するなど、組織的に再発防止に取り組みました。
- 苦情等を踏まえた業務改善の推進  
苦情等の調査結果を踏まえ、合理的かつ効果的な業務改善を図りました。



参考指標

<p>施策の効果</p>	<p>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。</p> <p>苦情申出人から理解が得られないケースでも、警察の職務執行についての説明責任を果たすことができました。</p>
<p>今後の課題</p>	<p>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。</p>
<p>方針</p>	<p>引き続き、迅速・誠実な苦情対応に努めるとともに、警察職員による不適切な職務執行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。</p>
<p>施策主管課 政策評価担当課</p>	<p>総務部広報県民課 総務部総務課</p>