

苦情の取扱いに関する訓令

平成13年5月25日

本部訓令第13号

〔沿革〕 平成13年9月本部訓令第22号 平成14年4月本部訓令第14号
平成17年3月本部訓令第12号 平成18年3月本部訓令第8号
平成21年1月本部訓令第1号

苦情の取扱いに関する訓令を次のように定める。

苦情の取扱いに関する訓令

目次

- 第1章 総則（第1条・第2条）
- 第2章 公安委員会あての苦情（第3条—第6条）
- 第3章 警察あての苦情（第7条—第12条）
- 第4章 補則（第13条）

第1章 総則

（趣旨）

第1条 この訓令は、千葉県警察における苦情の取扱いに関し、警察法（昭和29年法律第162号）第79条、苦情の申出の手續に関する規則（平成13年国家公安委員会規則第11号）及び千葉県公安委員会に対する苦情の取扱いに関する規程（平成13年千葉県公安委員会規程第2号。以下「規程」という。）に定めるもののほか、必要な事項を定めるものとする。

（用語の定義）

第2条 この訓令において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- （1） 職務執行に対する苦情 千葉県警察職員（以下「職員」という。）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及び職員の不適切な職務の態様に対する不平不満をいう。
- （2） 一般的苦情 職務執行に対する苦情以外の苦情で警察業務に関して申し出られたものをいう。

第2章 公安委員会あての苦情

（受理）

第3条 規程第3条第1項及び第3項の規定により、苦情を受理した職員は、苦情受理報告書（別記様式第1号）を作成するものとする。

（調査等）

第4条 職務執行に対する苦情の処理は、本部長の指揮を受け、警務部監察官（以下「監察官」という。）又は所属長が事実関係の調査及びそれを踏まえた措置（以下「調査等」という。）を行うものとする。

（調査等の結果報告）

第5条 監察官又は所属長は、前条の調査等の結果を苦情処理結果報告書（別記様式第2号）により、総務部広報県民課長（以下「広報県民課長」という。）を經由して本部長に報告するものとする。

（一般的苦情の取扱い）

第6条 一般的苦情は、所属長が調査等及び処理結果の通知を行い、その結果を広報県民課長を經由して本部長に報告するとともに総務部総務課公安委員会補佐室長に写しを送付するものとする。

第3章 警察あての苦情

（受理）

第7条 警察あてに申し出られた苦情は、申出を受けた職員が受理するものとする。

2 苦情を受理した職員は、苦情受理票（別記様式第3号）を作成し、速やかに所属長に報告するものとする。

3 所属長は、報告を受けた苦情について、苦情受理簿（別記様式第4号）に記載し、その経過を明らかにしておくものとする。

（受理報告）

第8条 所属長は報告を受けた苦情について速やかに広報県民課長を經由して本部長に報告するものとする。ただし、報告を受けた苦情のうち、一般的苦情については、調査等及び通知の結果に併せて受理の報告を広報県民課長を經由して本部長に行うことができる。

（処理）

第9条 職務執行に対する苦情は、監察官又は所属長が調査等を行い、その結果を苦情処理票（別記様式第5号）により、広報県民課長を經由して本部長に報告するものとする。

2 一般的苦情は、監察官又は所属長が調査等及び処理結果の通知を行い、その結果を苦情処理票により広報県民課長を經由して本部長に報告するものとする。

（処理結果の通知）

第10条 職務執行に対する苦情の処理結果の通知は、調査等に基づき、監察官又は所属長若しくは所属長が指定する職員（以下「所属長等」という。）が次の各号に掲げるところにより行うものとする。ただし、規程第6条第1項第2号ア、イ又はウに該当すると認められるときは、この限りでない。

（1）文書による苦情は、文書により通知する。

（2）文書によらない苦情は、適宜の方法により通知する。

2 通知文書に記載する内容は、申し出られた苦情に係る事実関係の有無その他必要な事項を記載するものとする。

3 一般的苦情の処理結果の通知は、所属長等が必要に応じて行うものとする。

（迅速な処理を必要とする場合の措置）

第11条 所属長は、文書によらない職務執行に対する苦情で迅速な処理を必要とするものが受理された場合は、受理後速やかに必要な措置を講じ、その結果を申出者に通知した後、広報県民課長を經由して本部長に報告するものとする。

（公安委員会への報告）

第12条 広報県民課長は、警察あてに申し出られた苦情の受理及び処理状況を集約・整理し、公安委員会補佐室に写しを送付し、公安委員会に報告するものとする。

第4章 補則

(投書との関係)

第13条 投書の内容が苦情に該当する場合は、千葉県警察の文書に関する訓令（平成20年本部訓令第22号）第37条第1項第3号の規定にかかわらず、この訓令の規定により取り扱うものとする。

※ 様式省略