

改正 平成13年5月本部訓令第28号

警察安全相談及び苦情等の取扱いに関する訓令を次のように定める。

警察安全相談及び苦情等の取扱いに関する訓令

（趣旨）

第1条 この訓令は、県警察における警察安全相談及び苦情等（以下「相談等」という。）の取扱いに関し、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、それぞれ当該各号に定めるところによる。

（1）警察安全相談 地域住民が防犯問題、家事問題、民事問題等に関し、警察に対する指導、助言、紹介等を求めて行う相談をいう。

（2）苦情等

ア 苦情 「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」及び「職員の不適切な執務の態様に対する不平不満」をいう。

イ 意見・要望 警察行政に関する意見、要望等をいう。

（基本的心構え）

第3条 職員は、相談等を処理するに当たっては、関係者の基本的人権を尊重し、相手の立場に立って真摯に対応するとともに、管轄又は所管のいかんを問わず誠実に受理し、迅速・適切に処理するものとする。

2 職員は、関係者のプライバシーに配慮し、相談等業務に関する事務処理を通じて知り得た秘密を漏らしてはならない。

（相談等業務の総括）

第4条 広報広聴課に県民安全相談センターを設置し、広報広聴課長は警察に対する相談等業務を総括するものとする。

2 警察署に署名を冠した住民安全相談所を設置し、警察署長は警察署における相談等業務を総括するものとする。

（苦情の取扱い）

第5条 公安委員会あてに申し出られた文書による苦情については、総務課公安委員会補佐室において総括するものとする。

なお、所属長は、公安委員会に対する文書による苦情の申出があったときは、これを受け付け、総務課公安委員会補佐室に送付するものとする。

2 所属長は、職員が文書によらない公安委員会あての苦情を受理したときは、前項に準じて取り扱うものとする。

3 警察あてに申し出られた文書による苦情については、県民安全相談センターにおいて総括するものとする。また、住民安全相談所において受理した文書による苦情は県民安全相談センターに送付するものとする。

4 警察あてに申し出られた文書によらない苦情については、前項に準じて取り扱うものとする。

（所属長の責務）

第6条 所属長は、相談等業務の円滑な運用を図るため、相互に連携、協力するものとする。

2 所属長は、職員に対し、相談等の受理及び処理要領等についての指導教養を随時行い、相談等業務の適正な運用を図るものとする。

（関係機関等との連携）

第7条 所属長は、相談等業務を円滑に推進するため、関係機関、団体との協力関係を保ち、緊密な

連携を図るものとする。

(関係記録の管理)

第8条 所属長は、相談等業務において作成された関係記録を適切に管理するものとする。

(細則の制定)

第9条 この訓令の施行について必要な事項は、別に定める。

附 則

この訓令は、平成13年3月8日から施行する。

附 則 (平成13年5月31日本部訓令第28号)

この訓令は、平成13年6月1日から施行する。