

## 第1章 総則

### (趣旨)

第1条 この規程は、警察法（昭和29年法律第162号）第79条、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。以下「規則」という。）及び兵庫県警察広報広聴活動規程（平成11年兵庫県警察本部訓令第6号）第33条に基づき、兵庫県公安委員会（以下「公安委員会」という。）又は兵庫県警察（以下「警察」という。）に申し出られた兵庫県警察職員（以下「職員」という。）の職務執行に対する苦情の処理に関する手続について、必要な事項を定めるものとする。

### (用語の定義)

第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 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又は職員の不適切な執務の態様に対する不平不満をいう。
- (2) 文書による苦情 書面によって申し出られた苦情をいう。
- (3) 文書によらない苦情 書面以外の方法によって申し出られた苦情をいう。

### (所属長の責務)

第3条 所属長は、苦情の受理、事実関係の調査等の苦情の処理に関し、責任を負うものとする。

### (県民広報課長の職務)

第4条 総務部県民広報課長（以下「県民広報課長」という。）は、公安委員会又は警察あてに申し出られた苦情の受理、集約、処理状況の管理等の苦情の処理に関する事務の総括に当たるものとする。

### (関係所属が複数の場合の処理体制)

第5条 苦情を処理すべき所属長（以下「苦情処理所属長」という。）が複数にわたる場合は、県民広報課長が関係する所属長と協議の上、主として処理する苦情処理所属長を決定するものとする。

- 2 苦情の原因たる職務執行に係る事務を主管する警察本部の所属長（以下「本部主管所属長」という。）が複数にわたる場合は、県民広報課長がそれら本部主管所属長と協議の上、主として苦情処理所属長に指導、助言等を行う本部主管所属長を決定するものとする。

## 第2章 苦情の受理

### (公安委員会あての文書による苦情の受理)

第6条 所属長は、規則第2条の苦情申出書を受理したときは、苦情受理票（様式第1号）を作成の上、その写しに当該苦情申出書を添付して、速やかに公安委員会に送付するものとする。

- 2 所属長は、前項の送付を行ったときは、別に定めるところにより、速やかに警察本部

長（以下「本部長」という。）に報告（総務部県民広報課県民相談センター経由。以下同じ。）するものとする。

（苦情申出書作成の援助）

第7条 職員は、申出者が苦情申出書を作成することが困難であると認める場合は、当該申出者の口頭による陳述を聴取し、苦情申出書を代書するものとする。

2 前項の規定により、苦情申出書を代書した職員は、申出者に当該苦情申出書を読み聞かせ、又は閲覧させた上で、その署名又は押印を求めるとともに、所属、官職及び氏名を記載し、押印するものとする。

3 苦情申出書を代書する職員は、代書するに当たり、通訳その他の者を立ち合わせた場合は、当該苦情申出書にその者の署名又は押印を求めるものとする。

（公安委員会あての文書によらない苦情の受理）

第8条 所属長は、公安委員会あての文書によらない苦情を受理したときは、苦情受理票を作成の上、その写しを速やかに公安委員会に送付するものとする。

2 第6条第2項の規定は、公安委員会あての文書によらない苦情の受理について準用する。

（警察あての文書による苦情の受理）

第9条 所属長は、警察あての文書による苦情（以下「警察苦情申出書」という。）を受理したときは、苦情受理票を作成し、別に定めるところにより、速やかに本部長に報告するものとする。

2 第7条の規定は、警察苦情申出書の受理について準用する。この場合において「苦情申出書」とあるのは「警察苦情申出書」と読み替えるものとする。

（警察あての文書によらない苦情の受理）

第10条 所属長は、警察あての文書によらない苦情を受理したときは、苦情受理票を作成し、別に定めるところにより、速やかに本部長に報告するものとする。

（受理簿の作成）

第11条 所属長は、公安委員会あて又は警察あての苦情を受理した場合は、苦情受理簿（様式第2号）に登載するものとする。

（苦情処理所属長への通報）

第12条 所属長は、他の所属に係る苦情を受理したときは、当該苦情処理所属長に通報するものとする。

（本部主管所属長への通報）

第13条 県民広報課長は、本部長に報告のあった苦情を取りまとめ、苦情の内容に応じて本部主管所属長に通報するものとする。

### 第3章 苦情の処理

（苦情処理所属長の処理）

第14条 苦情処理所属長は、苦情を認知したときは、次に掲げる事項について速やかに調査を行い、調査結果を踏まえた措置を講じるものとする。

(1) 申し出られた苦情に係る事実関係の有無

(2) 事実関係が確認できた場合には、苦情の対象である職務執行の問題点の有無

2 苦情処理所属長は、事実関係の調査及び調査結果を踏まえた措置を講じるに当たって

は、本部主管所属長及び当該苦情に関係する所属長（以下「関係所属長」とする。）と緊密な連携を図らなければならない。この場合において、本部主管所属長は、苦情処理所属長に対して必要な指導、助言等を行うものとする。

（本部長への報告等）

第15条 苦情処理所属長は、事実関係の調査結果及びそれを踏まえて講じた措置を苦情処理経過票（様式第3号）により明らかにするとともに、別に定めるところにより、本部長に報告するものとする。

（公安委員会への報告）

第16条 本部長は、公安委員会あての苦情について、事実関係の調査結果及びそれを踏まえて講じた措置を公安委員会に報告するものとする。

2 本部長は、警察あての苦情について、その内容並びに事実関係の調査結果及びそれを踏まえて講じた措置を公安委員会に報告するものとする。

#### 第4章 警察あての苦情の処理結果の通知

（警察あての文書による苦情の処理結果の通知）

第17条 本部長は、警察あての文書による苦情の処理結果を通知する場合は、文書により、申出者に対し、自ら通知を行い、又は所属長その他の職員に通知を行わせるものとする。ただし、次のいずれかに該当するときは、この限りでない。

(1) 申出が警察の事務の適正な遂行を妨げる目的で行われたと認められるとき。

(2) 申出者の所在が不明であるとき。

(3) 申出者が他の者と共同で苦情の申出を行ったと認められる場合において、当該他の者に当該苦情に係る処理の結果を通知したとき。

(4) 申出者が通知を求めていると認められるとき。

(5) 申出者の氏名が明らかでないとき。

2 前項の通知を行う場合は、苦情申出に対する回答書（様式第4号。以下「回答書」という。）により行うものとする。この場合においては、回答書には、申出の内容に応じて、次に掲げる事項を記載するものとする。

(1) 申し出られた苦情に係る事実関係の有無

(2) 事実関係が確認できた場合には、苦情の対象である職務執行の問題点の有無

(3) 問題点のある職務執行については、講じた措置

(4) その他参考となる事項

3 文書による通知方法は、原則として郵送によるものとする。ただし、申出者が他の通知方法を求める場合においてその方法が妥当と認めるときは、当該方法によることができる。

（警察あての文書によらない苦情の処理結果の通知）

第18条 本部長は、警察あての文書によらない苦情については、前条に準じて通知するものとする。この場合において、申出者に対する処理結果の通知は、文書その他相当と認められる方法によるものとする。

2 所属長は、第10条、第16条第2項及び前項の規定にかかわらず、所属の職員が警察あての文書によらない苦情で迅速な処理を要するものを受理した場合には、その所属の職員に速やかに処理させるとともに、申出者に対しその結果を通知させた後、本部長に報

告するものとし、当該報告を受けた本部長は、公安委員会に報告するものとする。

#### 第5章 補則

第19条 苦情の受理手続並びに苦情の受理及び処理についての公安委員会及び本部長への報告に関する具体的実施要領は、総務部長が定めるものとする。

#### 附 則

この訓令は、平成13年6月1日から施行する。

#### 附 則(平成18年10月5日本部訓令第32号)

この訓令は、平成18年10月5日から施行する。