

○茨城県警察苦情処理に関する訓令

平成13年5月16日
本部訓令第5号

[沿革] 平成16年3月本部訓令第3号、25年3月第4号、11月第18号、令和5年5月第8号改正

茨城県警察苦情処理に関する訓令を次のように定める。

茨城県警察苦情処理に関する訓令

第1章 総則

(趣旨)

第1条 この訓令は、警察職員の職務執行についての苦情（以下「苦情」という。）の処理に関し、[警察法](#)（昭和29年法律第162号）、[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。）及び茨城県公安委員会苦情処理規程（平成13年茨城県公安委員会規程第4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。

(基本的心構え)

第2条 苦情の取扱いに当たっては、次の事項に留意しなければならない。

- (1) 相手の立場に立って親切丁寧な応接に努めること。
- (2) 関係者の名誉、信用を傷つけることのないよう秘密の保持に努めること。
- (3) 誠実かつ適切に処理し、県民の理解と協力の確保に努めること。

(所属長の責務)

第3条 所属長（茨城県警察処務に関する訓令（昭和46年茨城県警察本部訓令第10号。以下「処務訓令」という。）第2条第2号に規定する所属長をいう。以下同じ。）は、苦情の掌握に当たるとともに、所属職員を指揮し、その適正な処理に努めなければならない。

2 所属長は、所属職員に対し、苦情処理に関する指導教養を行う等、この制度の適切な運用に努めなければならない。

(取扱責任者の責務)

第4条 苦情を適切に処理するため、所属に苦情取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）を置く。

- 2 取扱責任者は、理事官等（処務訓令第2条第5号に規定する理事官等をいう。）をもって充てる。
- 3 取扱責任者は、所属長を補佐し、苦情の適切な処理に努めなければならない。
- 4 取扱責任者は、苦情の処理状況について、随時、所属長に報告しなければならない。

第2章 公安委員会宛ての苦情の処理

(苦情申出書による苦情の受理)

第5条 規程第2条第1項の苦情担当部署は、警察本部においては警務部県民安心センター（以下「県民安心センター」という。）、警察署においては警務課とする。

- 2 規則第2条に定める苦情申出書（以下「苦情申出書」という。）が提出されたときは、同条第1項に定める事項について確認した上、受理するものとする。
- 3 苦情申出書を提出しようとする者が、文書作成に支障を生ずる身体上の障害を有している者等で、文書作成が困難な場合は、規則第3条に定めるところにより苦情申出書を代書するものとする。
- 4 苦情申出書に、規則第2条第1項各号に定める記載事項に不備がある場合は、できる限り申出を受けた際に補正を求めるものとする。

(苦情申出書によらない苦情の受理)

第6条 公安委員会に対する苦情申出書によらない苦情は、原則として警務部総務課公安委員会補佐室、県民安心センター又は警察署警務課で受理するものとする。

- 2 前項の苦情を受理した場合は、規程第2条第2項の公安委員会あて苦情受理簿及び公安委員会あて苦情受理票に所要の事項を記載するものとする。
- 3 第1項の苦情を受理した所属長は、公安委員会あて苦情受理票の写しを警務部総務課公安委員会補佐室長に送付するものとする。

(事実関係の調査等)

第7条 警察本部長（以下「本部長」という。）は、公安委員会から苦情の処理に関し指示を受けたときは、関係する所属長（以下「関係所属長」という。）に事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置を命ずるものとする。

(定型的な処理等が可能な苦情の取扱い)

第8条 所属長は、定型的な処理その他迅速な処理が可能な苦情を受理したときは、本部長が公安委員会から前条の指示を受ける前に、事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置を講じ、これらの結果を本部長に報告できるものとする。

第3章 警察宛ての苦情の処理

(苦情の受理)

第9条 警察宛ての苦情は、各所属において受理するものとする。

- 2 職員は、前項の苦情の申出があったときは、警察宛て苦情受理簿（様式第1号）及び警察宛て苦情受理票（様式第2号）に記載の上、所属長に速やかに報告するものとする。

(苦情の受理報告等)

第10条 前条第2項の報告を受けた所属長は、警察宛て苦情受理票の写しにより、速やかに警務部県民安心センター長（次項及び第12条において「県民安心センター長」という。）を経由して本部長に報告するものとする。

- 2 県民安心センター長は、前項の警察宛て苦情受理票の写しを関係所属長に送付するものとする。

(苦情の処理)

- 第11条 関係所属長は、警察宛ての苦情について、本部長の命を受け事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置等を行うものとする。
- 2 前項の命を受けた関係所属長は、警察宛て苦情処理票（様式第3号）及び苦情処理結果の通知案を作成し、本部長に報告するものとする。

(定型的な処理等が可能な苦情の取扱い)

- 第12条 所属長は、警察宛ての苦情で定型的な処理その他迅速な処理が可能なものを受理した場合は、前条第1項の規定にかかわらず、本部長の命を受ける前に、事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置を講じ、県民安心センター長を経由して本部長に前条第2項の報告をすることができるものとする。

(処理結果の通知)

- 第13条 警察宛ての苦情の処理結果の申出者に対する通知は、文書その他適当と認められる方法で、本部長又はその命を受けた関係所属長その他の職員が行うものとする。ただし、規程第8条第2項ただし書に該当すると認められる場合は、この規定を準用して通知をしないものとする。
- 2 前項の通知の内容は、規程第6条第1項の規定に準じるものとする。

(公安委員会への報告)

- 第14条 本部長は、警察宛ての苦情の受理及び処理状況を集約、整理し、公安委員会に報告するものとする。

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16年3月18日本部訓令第3号）

この訓令は、平成16年4月1日から施行する。

附 則（平成25年3月21日本部訓令第4号）

この訓令は、平成25年4月1日から施行する。

附 則（平成25年11月27日本部訓令第18号）

この訓令は、平成25年11月27日から施行する。

附 則（令和5年5月16日本部訓令第8号）

この訓令は、令和5年5月16日から施行する。

<様式略>