

## 島根県警察に対する苦情の取扱いに関する訓令

### (趣旨)

第1条 この訓令は、島根県警察に対して申出のあった苦情（公安委員会に対する申出のあった苦情を除く。以下同じ。）の取扱いについて必要な事項を定めるものとする。

### (定義)

第2条 この訓令において、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 警察職員が職務執行において違法若しくは不当な行為をし、若しくは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警察職員の不適切な執務の態様に対する不平不満をいう。

(2) 苦情申出者 苦情の申出を行った者をいう。

### (苦情の受理及び報告)

第3条 警察に対する苦情の申出は、警察本部及び警察署（交番その他の派出所及び駐在所を含む。）で受理するものとする。

2 苦情を受理した警察職員は、速やかに所属長に報告しなければならない。

3 前項の報告を受けた所属長は、苦情処理票（別記様式）を作成するとともに、警務部監察課を経由して、速やかに警察本部長（以下「本部長」という。）に受理の報告をしなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、それぞれ当該各号に定めるところにより当該受理の報告に併せて処理の結果の報告をするものとする。

(1) 文書による苦情で明らかに定型的な処理その他迅速な処理が可能な場合 事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置を講じた上、処理の結果の通知案を苦情処理票に添付して報告する。

(2) 文書によらない苦情で明らかに迅速な処理を要する場合 迅速に処理を行い、苦情申出者に対しその結果を通知した後、苦情処理票とともに報告する。

### (苦情の処理及び報告)

第4条 警務部監察課長は、本部長の指揮を受け、苦情の処理に必要な調査及び指示を行う。

2 前項の指示に基づき、調査下命のあった所属長（以下「関係所属長」という。）は、速やかに苦情の調査等を行い、苦情申出者に対して文書により通知する必要がある場合はその案を添えて、処理の結果を本部長に報告するものとする。

### (苦情と相談の区分)

第5条 所属長は、受理した警察安全相談の中に苦情に該当する申出があると認めるときは、苦情として受理するものとする。

### (苦情の公安委員会への報告)

第6条 本部長は、苦情の処理の結果等を公安委員会に報告するものとする。この場合において、苦情の内容が重要なもの又はその処理に相当の時間を要するものは、必要に応じてその都度報告するものとする。

### (苦情の処理結果の通知)

第7条 警務部監察課長又は関係所属長は、文書による苦情に対する処理の結果を、苦情申出者に文書で通知するものとする、ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、

この限りではない。

- (1) 苦情の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るとき。
- (2) 苦情申出者の氏名又は住所が不明であるとき。
- (3) 苦情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) 苦情申出者が通知を求めてないと認められるとき。

2 文書によらない苦情に対する処理の結果は、前項に準じた文書による通知その他適切と認められる方法により行うことができる。

(取扱上の配意事項)

第8条 苦情の取扱いに当たっては、次に掲げる事項に配意しなければならない。

- (1) 知り得た秘密は関係者以外に漏らさないこと。
- (2) 関係者の人権及び名誉を尊重し、管轄区域、内容等にとらわれることなく親切・迅速・的確に対応し、申出者の立場に立った誠実な処理に努めること。
- (3) 先入観を排除し、厳正・中立な姿勢を堅持すること。

(準用規定)

第9条 第2条第1号に規定する苦情以外の警察職員に係る苦情の申出の取扱いについては、第3条から第5条まで、第7条及び第8条の規定を準用する。

(委任)

第10条 この訓令に定めるもののほか、島根県警察に対して申出のあった苦情の取扱いに関し必要な細部事項は、別に定める。

附 則 (平成13年6月1日島根県警察訓令第18号)

この訓令は、制定の日から施行する。

附 則 (平成17年3月25日島根県警察訓令第19号)

この訓令は、平成17年4月1日から施行する。

附 則 (平成17年3月31日島根県警察訓令第20号抄)

1 この訓令は、平成17年4月1日から施行する。

別記様式〔略〕