

○市民応接向上推進要綱の全部改正について（昭和63年6月27日例規第24号）

[沿革] 平成元年5月例規第28号、6月第32号、3年2月第9号、4年5月第28号、7年12月第74号、8年12月第50号、9年8月第32号、13年4月第17号、15年2月第6号、16年3月第17号、20年3月第25号、26年2月第5号、28年2月第4号、29年3月第6号、12月第31号、30年3月第8号改正

別記のとおり改定し、昭和63年6月27日から、実施することとしたから次により適切に運用されたい。

なお、「市民応接向上推進要綱の制定について」（昭和62年11月例規第39号）は廃止する。

記

1 改正の趣旨

市民応接の向上については、「公衆接遇向上推進要綱の制定について」（昭和62年11月1日例規第39号）をもって推進してきたところであるが、警察職員の職務執行は、警察署等における窓口業務をはじめ、被害申告の受理、検問、職務質問、交通指導取締り、少年補導、地理案内等、市民との接触を通じて展開されるものが多い。

これらの職務執行における市民との応接の在り方、あるいは、市民応接を伴う職務執行の在り方の適否は、当該職務執行の成果を左右するのみならず、広く警察活動、警察職員全体に関する県民の意識、評価に波及し、県民の警察に対する理解と協力に大きく影響を与えるものである。

すなわち、適切な市民応接は警察職員の職務執行の基本であり、あらゆる警察活動を通じてこれを実践することが必要である。

このため、警察各部門において、市民応接の向上方策を効果的に推進するために全部改正したものである。

2 改正の要点

- (1) 適切な市民応接推進の基本的な考え方を定めた。
- (2) 推進項目の要点を定めた。
- (3) 新たに実態調査の実施について定めた。
- (4) 事務の円滑な推進を図るために、市民応接向上推進専門委員会の下に幹事会及び専門部会の設置を定め任務、構成、運営等について明確化した。
- (5) その他所要の項目を整備した。

3 運営上の留意点

- (1) 適切な市民応接は、警察職員の職務執行の基本であることにかんがみ、組織の総

合力の下に各部門が所掌事務を処理するなかで、効果的な施策を積極的に推進し、組織の末端まで確実に定着するように努めること。

- (2) 適切な市民応接の向上には、直接市民に接する警察職員一人ひとりの実務能力の向上がその根幹をなすものであることをよく認識し、自己研さんに努めること。

## 別記

### 市民応接向上推進要綱

#### 第1 基本的な考え方

適切な市民応接は警察職員の職務執行の基本であり、あらゆる警察活動を通じてこれを実践することが必要である。

このため、警察各部門において市民応接を向上させるために必要な方策を積極的かつ継続的に推進するものとする。

#### 第2 推進項目

##### 1 各種教養の実施

全警察職員に対し人間教育を積極的に推進し、市民応接において必要とされる基本姿勢を身に付けさせるとともに、各職域に応じた業務マニュアルの整備等を行い、応接態度や業務処理能力向上のための実践的な教養を推進する。

##### 2 業務処理方法の改善等

市民の立場に立った、分かりやすい業務を推進するため、業務処理手順の改善、書類の簡素化、警察業務ガイドの発行等を行うとともに、必要な施設の整備改善、要員の確保に努める。

##### 3 適正な業務管理

各級幹部による業務実態の把握を徹底し、適正な業務配分、人事配置、実績評価等を図るなど適正に業務管理を行い、職員が余裕と自信を持って職務を遂行できる環境づくりに努める。

##### 4 その他市民応接向上のために必要な方策の推進

その他、警察機関誌の活用、提案制度の運用、苦情等の誠実な処理等の各種方策を推進する。

#### 第3 実態調査の実施

方策を推進するに当たっては、市民応接についての実態調査を行い、市民感覚に合った職務執行の実践を図るものとする。

#### 第4 委員会等の設置

市民応接を向上させる方策を効果的に推進するため、次の委員会及び専門部会を

置く。

## 1 専門委員会

(1) 奈良県警察運営総合対策委員会（奈良県警察運営総合対策委員会の設置に関する訓令（平成8年12月奈良県警察本部訓令第21号）に基づき設置されるものをいう。）の下に市民応接向上推進専門委員会（以下「委員会」という。）を置く。

### (2) 任務

委員会は、各種の警察活動における職員の市民応接の向上に関する方策について総合的に検討し、その推進を図ることを任務とする。

### (3) 構成

ア 委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって構成する。

イ 委員長は、警務部長とする。

ウ 副委員長は、警務部参事官（警務課長）とする。

エ 委員は、会計課長、監察課長、県民サービス課長、教養課長、生活安全企画課長、刑事企画課長、交通企画課長、警備第一課長、通信庶務課長及び委員長が指名した者をもって充てる。

### (4) 運営

ア 委員長は、必要に応じて委員会を招集し、議事を主宰する。

イ 委員長は、必要であると認めるときは、委員以外の者に対し、委員会への出席を求めることができる。

ウ 副委員長は、委員長を補佐するとともに、委員長に事故あるときはその職務を代理する。

## 2 専門部会

(1) 幹事会に次の専門部会を置く。

ア 施設改善専門部会

イ 服制改善専門部会

ウ 教養推進専門部会

エ 広報・広聴専門部会

オ 生活安全警察専門部会

カ 刑事警察専門部会

キ 交通警察専門部会

ク 警備警察専門部会

(2) 専門部会は別表に掲げる任務に係る専門の事項を検討・協議する。

(3) 専門部会は、部会長、副部会長及び部会員をもって構成し、それぞれ別表に掲

げる者をもって充てる。

(4) 部会長は、必要に応じて専門部会を招集し、議事を主宰する。

(5) 部会長は、必要あると認めるときは、部会員以外の者に対し、専門部会への出席を求めることができる。

(6) 副部会長は、部会長に事故あるときはその職務を代理する。

(7) 専門部会において検討・協議した結果を委員会に報告する。

## 第5 庶務

1 委員会の庶務は教養課において行う。

2 専門部会の庶務はそれぞれ別表に掲げる所属において行う。

## 第6 警察署における推進事項

警察署においては、「警察署市民応接向上推進委員会」を設置し必要な施策を積極的に推進するものとする。

### 別表

#### 市民応接向上推進専門部会

部会名	部会長	副部会長	部員	庶務課	所掌事務
施設改善専門部会	会計課長	警務課次席	会計課次席 生活安全企画課次席 地域課次席 刑事企画課次席 運転免許課次席	会計課	1 施設の実態調査と改善に関する こと。 2 装備品の改善に関する こと。 3 遺失・拾得物の処理改善に 関すること。 4 その他委員長の特命事項に 関すること。
服制改善専門部会	警務課長	地域課長	警務課次席 地域課次席 教養課次席	警務課	1 警察官等の服制（給貸与品、携 行品を含む）及び服装の実態調査 と改善に関する こと。 2 その他委員長の特命事項に 関すること。

			交通指導 課次席 機動通信 課次席		
教養推進 専門部会	教養課 長	警察学校副校 長	教養課次 席 生活安全 企画課次 席 刑事企画 課次席 交通企画 課次席 警備第一 課次席 通信庶務 課次席	教養課	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 学校教養に関すること。</li> <li>2 市民応接に対する基本的な教養に関すること。</li> <li>3 教養資料の発行に関すること。</li> <li>4 機関誌の活用に関すること。</li> <li>5 巡回教養指導に関すること。</li> <li>6 研修会、講習会の開催に関すること。</li> <li>7 その他委員長の特命事項に関すること。</li> </ol>
広報・広聴 専門部会	県民サ ービス 課長	監察課長	警務課次 席 監察課次 席 情報管理 課次席 県民サー ビス課次 席 教養課次 席 生活安全 企画課次 席	監察課	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 苦情処理の適正に関すること。</li> <li>2 市民要望意見に関すること。</li> <li>3 地域活動に関すること。</li> <li>4 広報活動に関すること。</li> <li>5 提案制度の活用と奨励に関すること。</li> <li>6 監察及び顕彰に関すること。</li> </ol>

			人身安全 対策課次 席 刑事企画 課次席 交通指導 課次席 警備第一 課次席		7 その他委員長の特命事項に関する こと。
生活安全 警察専門 部会	生活安全 企画課長	地域課長	生活安全 企画課次 席 人身安全 対策課次 席 地域課次 席 通信指令 課次席 少年課次 席 生活環境 課次席 サイバー 犯罪対策 課次席	生活安全 企画課	1 生活安全警察活動における市民 応接の改善に関すること。 2 その他委員長の特命事項に関する こと。
刑事警察 専門部会	刑事企画 課長	捜査第一課長	刑事企画 課次席 捜査支援 分析課次 席 捜査第一 課次席	刑事企画 課	1 刑事警察活動における市民応接 の改善に関すること。 2 その他委員長の特命事項に関する こと。

			捜査第二課次席 組織犯罪対策課次席 鑑識課次席 科捜研副所長 機動捜査隊副隊長		
交通警察専門部会	交通企画課長	交通指導課長 運転免許課長	交通企画課次席 交通規制課次席 交通指導課次席 運転免許課次席 交通機動隊副隊長 高速隊副隊長	交通企画課	1 交通警察活動における市民応接の改善に関すること。 2 その他委員長の特命事項に関すること。
警備警察専門部会	警備第一課長	警備第二課長	警備第一課次席 警備第二課次席 警備第三課次席 機動隊副隊長	警備第一課	1 警備警察活動における市民応接の改善に関すること。 2 その他委員長の特命事項に関すること。

別記様式

市民応接向上推進活動実施結果報告書

( 月分)

所属名

活 動 事 項	
活 動 内 容	
備 考	