○奈良県警察苦情、相談等取扱要綱（平成13年５月31日本部訓令第９号）

［沿革］　平成15年１月本部訓令第１号、17年３月第11号、20年３月第16号、26年12月第19号、29年12月第21号、31年４月第13号改正

目次

第１章　総則（第１条―第10条）
第２章　苦情、相談等の取扱要領
第１節　苦情、相談等の受理等（第11条―第14条）
第２節　苦情、相談等の処理等（第15条―第18条）
第３章　職務執行に関する苦情の取扱い
第１節　公安委員会あての職務執行に関する苦情の取扱い（第19条―第23条）
第２節　警察あての職務執行に関する苦情の取扱い（第24条―第27条）
第４章　報告（第28条・第29条）
附則

第１章　総則

（趣旨）

第１条　この要綱は、警察法（昭和29年法律第162号。以下「法」という。）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。）及び奈良県公安委員会に対する苦情の申出の受理及び処理に関する規程（平成13年５月奈良県公安委員会規程第５号。以下「苦情処理規程」という。）に定めるもののほか、警察に対する苦情、相談等を適切に取り扱うため、必要な事項を定めるものとする。

（取扱いの基本）

第２条　奈良県警察職員（以下「職員」という。）は、次の事項を基本として苦情、相談等を取り扱うものとする。

(1)　苦情、相談等の申出があったときは、管轄区域、所管等を問わず、申出者の立場に立ち、親切かつ丁寧を旨として、誠実にこれを受理しなければならない。

(2)　苦情、相談等については、誠意をもってこれを処理し、適切な措置を速やかに講じるように努めなければならない。

(3)　苦情、相談等を取り扱うに際して知り得た事項については、保秘を厳守し、関係者の名誉等を傷つけることのないように努めなければならない。

（用語の意義）

第３条　この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるとこ

ろによる。

(1)　苦情、相談等　県民等から申し出られた要望、意見、苦情、感謝、激励、情報提供等及び警察安全相談に係るものをいう。

(2)　警察安全相談　犯罪等による被害の未然防止に関する相談その他県民の安全と平穏に関する相談をいう。

(3)　警察職員の職務執行に関する苦情　警察職員が職務執行において違法、不当な行為をし、若しくは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警察職員の不適切な執務の態様に対する不平不満（以下「職務執行に関する苦情」という。）をいう。

（総括責任者）

第４条　警察本部に苦情、相談等総括責任者を置き、警務部長をもって充てる。

２　総括責任者は、奈良県警察における苦情、相談等の取扱いに関する事務を総括する。

（運用責任者）

第５条　警察本部に苦情、相談等運用責任者（以下「運用責任者」という。）を置き、警務部県民サービス課長（以下「サービス課長」という。）をもって充てる。

２　運用責任者は、総括責任者を補佐し、奈良県警察における苦情、相談等の取扱いに関する事務の適正かつ効率的な運用を図るものとする。

３　運用責任者は、各所属における取扱状況を適宜確認し、必要な指導を行うものとする。

（所属長の責務）

第６条　所属長は、所属における苦情、相談等の取扱いに関する事務を総括する。

２　所属長は、苦情、相談等の取扱いに関し、所属の職員の指導、教養を行うとともに、関係機関・団体との緊密な連携に努めるものとする。

（取扱責任者）

第７条　所属に苦情、相談等取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）を置き、次席、副所長、副隊長、副校長、副署長又は次長をもって充てる。

２　取扱責任者は、所属長を補佐し、所属における苦情、相談等の取扱いに関する事務の適正かつ円滑な運用を図るものとする。

（取扱主任者）

第８条　所属に苦情、相談等取扱主任者（以下「取扱主任者」という。）を置き、警察本部の所属にあっては所属長が指名する課長補佐の職にある者を、警察署にあっては警務課長（現に警務課長が配置されていない警察署にあっては県民サービス係

長とする。）をもって充てる。

２　取扱主任者は、取扱責任者の指揮の下、苦情、相談等を迅速かつ的確に処理するものとする。

（当直長の任務）

第９条　当直長は、当直勤務中の苦情、相談等の受理状況を確実に把握し、適正な取扱いについて当直員を指揮監督する。

（苦情、相談等の窓口）

第10条　苦情、相談等の申出を受理する窓口として、警務部県民サービス課（以下「サービス課」という。）及び警察署の警務課にナポくん相談コーナーを置く。

２　ナポくん相談コーナーは、サービス課苦情・相談係に勤務する者及び警察署の警務課に勤務する者で構成するものとする。

第２章　苦情、相談等の取扱要領

第１節　苦情、相談等の受理等

（苦情、相談等の受理）

第11条　職員は、苦情、相談等の申出があったときは、これを受理するものとする。

（苦情・相談等受理処理票の作成）

第12条　職員は、苦情、相談等を受理したときは、苦情・相談等受理処理票（別記様式第１号。以下「受理処理票」という。）を作成しなければならない。

（受理索引簿への登載）

第13条　職員は、受理処理票を作成したときは、その都度、各所属に備付けの苦情・相談等受理索引簿（別記様式第２号。以下「受理索引簿」という。）に登載するものとする。

２　警察本部庁舎及び警察本部第二庁舎の当直員が受理処理票を作成したときは、当直勤務終了後にサービス課苦情・相談係に受理処理票を引き継ぎ、苦情・相談係において受理索引簿に登載するものとする。

（受理の報告）

第14条　職員は、受理処理票を作成したときは、所属長に報告するものとする。

２　警察本部庁舎及び警察本部第二庁舎の当直員が受理処理票を作成したときは、運用責任者に報告するものとする。

第２節　苦情、相談等の処理等

（苦情、相談等の処理）

第15条　職員は、受理した苦情、相談等について、適切に処理しなければならない。

（引継ぎ）

第16条　所属長は、受理した苦情、相談等が他の所属の事務に係るものであるときは、別に定めるところにより、速やかに当該他の所属に引き継がなければならない。

２　所属長は、受理した苦情、相談等が他の都道府県警察の主管する事務に係るものであるときは、苦情・相談等引継書（別記様式第３号。以下「引継書」という。）に受理処理票の写し及び関係資料を添えて、速やかにサービス課を経て当該他の都道府県警察に引き継がなければならない。

３　所属長は、受理した苦情、相談等が他の官公庁その他の機関又は団体（以下「関係機関等」という。）の事務に係るものであるときは、必要に応じて申出者に対して、指導、助言等の措置を講じ、又は引継書に受理処理票の写し及び関係資料を添えて、当該苦情、相談等を処理すべき関係機関等に引き継ぐものとする。

４　所属長は、他の所属若しくは他の都道府県警察又は関係機関等に苦情、相談等の処理の引継ぎを行うに当たっては、申出者に引継ぎを行う趣旨を説明して理解を得るとともに、引継先への連絡を行うものとする。

（処理の報告）

第17条　取扱主任者は、苦情、相談等を処理し、その経過及び結果の内容、その他必要な事項を受理処理票に記録するとともに、取扱責任者を経て所属長に報告しなければならない。

２　取扱主任者は、必要に応じて自己の管理の下、指名する職員に前項の事務を行わせることができる。

（申出者への処理の結果の通知）

第18条　所属長は、苦情、相談等の処理を終了したときは、申出者に対し、速やかに処理の結果を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ときは、この限りではない。

(1)　申出の受理の際に指導、助言等を行って完結したとき。

(2)　申出者の所在又は氏名が不明であるとき。

(3)　申出者が通知を求めていないと認められるとき。

(4)　その他所属長が通知を要しないと判断したとき。

第３章　職務執行に関する苦情の取扱い

第１節　公安委員会あての職務執行に関する苦情の取扱い

（本節の適用）

第19条　公安委員会あての職務執行に関する苦情の取扱いについては、第２章の規定にかかわらず、本節に定めるところによる。

（受理の体制）

第20条　公安委員会あての職務執行に関する文書による苦情の申出（以下「公安委員会あての文書による苦情の申出」という。）及び公安委員会あての職務執行に関する口頭、電子メール又はファクシミリによる苦情の申出（以下「公安委員会あての口頭等による苦情の申出」という。）については、警察本部にあっては警務部総務課公安委員会事務担当室（以下「事務担当室」という。）及びサービス課において、警察署にあっては警務課において受理し、受理処理票を作成するとともに、受理索引簿に登載するものとする。

（苦情申出書の送付）

第21条　サービス課長及び署長は、所属の職員から公安委員会あての文書による苦情の申出の受理の報告を受けたときは、受理処理票の写しに規則第２条第１項に規定する苦情申出書（以下「苦情申出書」という。）を添えて、速やかに事務担当室の室長を経て公安委員会に送付しなければならない。

（公安委員会あての口頭等による苦情の送付）

第22条　サービス課長及び署長は、所属の職員から公安委員会あての口頭等による苦情の申出の受理の報告を受けたときは、受理処理票の写しを速やかに事務担当室の室長を経て公安委員会に送付しなければならない。

（事実関係の調査等）

第23条　本部長は、公安委員会から、苦情処理規程第５条第１項又は第７条の規定による事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置（以下「事実関係の調査等」という。）について指示を受けたときは、運用責任者を経て苦情の内容に関係する所属の長（以下「関係所属長」という。）及び警察本部の所属の長（以下「関係本部所属長」という。）に必要な事実関係の調査等を指示するものとする。

２　関係所属長及び関係本部所属長は、相互に連携して速やかに事実関係の調査等を行い、関係所属長が苦情事案調査報告書（別記様式第４号）を作成の上、関係本部所属長に送付するものとする。

３　関係本部所属長は、苦情事案調査報告書の送付を受けたときは、事実関係の調査等の結果を記載した申出者に対する通知内容の原案を作成し、運用責任者を経て本部長に報告するものとする。

第２節　警察あての職務執行に関する苦情の取扱い

（本節の適用）

第24条　警察あての職務執行に関する苦情の取扱いについては、第２章第２節の規定にかかわらず、本節に定めるところによる。

（警察あての苦情の処理）

第25条　所属長は、所属の職員から警察あての職務執行に関する苦情の申出の受理の報告を受けたときは、受理処理票の写しにより、速やかに運用責任者を経て本部長に報告しなければならない。この場合において、当該苦情の申出が文書によるものであるときは、当該文書を添えて報告しなければならない。

２　所属長は、前項の規定にかかわらず、定型的な処理その他迅速な処理が可能な苦情については、必要な事実関係の調査等を行った上、その結果の報告と併せて受理の報告を行うことができるものとする。

３　本部長は、第１項の報告を受けたとき及び第２項の報告を受け必要があると認めるときは、運用責任者を経て第23条の規定を準用し、事実関係の調査等を指示するものとする。

４　前項の規定による指示を受けた関係所属長及び関係本部所属長は、第23条第２項及び第３項の規定に準じて事務を処理するものとする。

（警察あての苦情に対する通知）

第26条　本部長は、関係所属長及び関係本部所属長が行った事実関係の調査等が適切であると認めたときは、申出者に対する通知内容を決定し、文書による苦情については、原則として文書により、口頭等による苦情については、文書その他適当な方法により関係所属長から通知させるものとする。ただし、本部長が次のいずれかに該当すると認めたときは、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ないと認められるとき。

(5)　申出者の氏名が明らかでないとき。

（公安委員会への報告）

第27条　本部長は、警察あての職務執行に関する苦情の取扱状況について、取りまとめて公安委員会に報告するものとする。

第４章　報告

（特異事案等の報告）

第28条　所属長は、受理した苦情、相談等のうち、特異又は重大と認める事案については、受理処理票の写しにより、速やかに運用責任者を経て本部長に報告するとともに、本部長の指揮の下、その事案を処理するものとする。

（本部長への報告）

第29条　運用責任者は、各所属における苦情、相談等の取扱状況について、取りまとめて本部長に報告するものとする。

附　則

（施行期日）

1　この訓令は、平成13年６月１日から施行する。

（奈良県警察苦情等処理要綱の廃止）

2　奈良県警察苦情等処理要綱（昭和63年10月本部訓令第19号）は、廃止する。

附　則　（平成15年１月10日本部訓令第１号）

この訓令は、平成15年１月10日から施行する。

附　則　（平成17年３月31日本部訓令第11号）

この訓令は、平成17年４月１日から施行する。

附　則　（平成20年３月21日本部訓令第16号）抄

（施行期日）

1　この訓令は、平成20年３月28日から施行する。

附　則　（平成26年12月25日本部訓令第19号）

この訓令は、平成27年１月５日から施行する。

附　則　（平成29年12月25日本部訓令第21号）

この訓令は、平成30年１月１日から施行する。

附　則　（平成31年4月26日本部訓令第13号）

（施行期日）

1　この訓令は、天皇の退位等に関する皇室典範特例法（平成29年法律第63号）の施行の日（平成31年４月30日）の翌日から施行する。

（経過措置）

2　この訓令による改正前の訓令により作成された様式の用紙で、現に残存するものについては、必要な改定を加えた上、当分の間、なお使用することができる。

別記様式第1号(第12条、第20条関係)

苦 情 ・ 相 談 等 受 理 処 理 票

<table>
<tr><td>所属長</td><td>取扱責任者</td><td>取扱主任者</td><td></td><td></td><td colspan="2">受理者</td><td>分類区分</td><td>受理番号</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2">所属
階級
氏名</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>件　　名</td><td colspan="8"></td></tr>
<tr><td>受 理 日</td><td colspan="8">年　　月　　日　　時　　分 ～　　時　　分</td></tr>
<tr><td>申 出 者

(相談者)</td><td colspan="8">住所
ふりがな
氏名　　(　　)　　年　　月　　日 生 (　　歳)
職業　　電話
携帯
(氏名不詳の場合は人着等)</td></tr>
<tr><td>関 係 者</td><td colspan="8">住所
ふりがな
氏名　　(　　)　　年　　月　　日 生 (　　歳)
職業　　電話
携帯
(氏名不詳の場合は人着等)</td></tr>
<tr><td>取扱区分</td><td colspan="4">☐ 公安委員会宛ての警察職員の職務執行に関する苦情
☐ 警察宛ての警察職員の職務執行に関する苦情
☐ 上記以外の苦情、相談等</td><td>部門区分</td><td colspan="3">☐ 警務　☐ 生活安全
☐ 刑事　☐ 交通
☐ 警備　☐ その他</td></tr>
<tr><td>受理態様</td><td colspan="8">☐ 来訪　☐ 郵送文書　☐ 電話　☐ FAX　☐ 電子メール　☐ 署(所)外活動　☐ その他</td></tr>
<tr><td>補充区分</td><td colspan="8">☐ 文書によるもの　☐ 文書によらないもの</td></tr>
<tr><td>受理内容
苦情、相談等
のみ</td><td colspan="8">☐ 警察安全相談　☐ 要望・意見　☐ 苦情(警察職員の職務執行に関するものを除く。)
☐ 感謝・激励　☐ 情報提供　☐ その他(　　)</td></tr>
<tr><td colspan="9">苦情・相談の要旨</td></tr>
<tr><td>措置区分
(第1次)</td><td colspan="8">☐ 検挙　☐ 解決　☐ 助言指導　☐ 警告説得　☐ 打切り
☐ 継続(　　)　☐ 引継ぎ　☐ その他(　　)</td></tr>
<tr><td>引継日時</td><td colspan="4">年　　月　　日　　時　　分</td><td>引継所属
(担当者)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="9">記事</td></tr>
</table>

（裏面）

処　理　経　過				
処理年月日	処　理　内　容	担当者	指 示 事 項	指示者

処　理　結　果			
処理結果の概要			
通知日時	年　月　日　時　分	通知方法	□ 文書 □ 面接（口頭） □ 電話 □ その他（　　）
通 知 先		通知取扱者 （文書発信者名）	（　　）
措置区分 （第2次）	□ 検挙 □ 解決（行政処分含む） □ 助言指導 □ 警告説得 □ 取下げ（打切り） □ 継続（保留） □ その他（　　）		

処　理　結　果　確　認　欄						
所属長	取扱責任者	取扱主任者			処　理　者	終結年月日
					所属 階級 氏名	年　月　日

別記様式第1号(第12条、第20条関係)別紙

受理年	分類区分	受理番号

苦情相談の要旨　(別紙)

別記様式第1号(第12条、第20条関係)別紙

受理年	分類区分	受理番号

処　理　経　過　(別紙)				
処理年月日	処 理 内 容	担当者	指 示 事 項	指示者

別記様式第2号(第13条、第20条関係)

苦情・相談等受理索引簿　　(No.　　)

受理番号		受理日		件名	申出者(相談者)				取扱区分	部門区分	受理態様	補充区分	受理内容	処理結果	分類区分	取扱責任者報告日	引継日	引継先等		受理者		終結年月日
		年月日	曜日		氏名	年齢	職業	性別	a：公安委員会宛ての苦情 b：警察宛ての苦情 c：上記以外の苦情、相談等	警務 生活安全 刑事 交通 警備 その他	来訪 郵送文書 電話 FAX 電子メール 署(所)外活動 その他	文書 文書以外	相談 要望意見 苦情(職務以外) 感謝・激励 情報提供 その他	検挙 解決(行政処分含) 助言指導 警告説得・打切り 継続・引継ぎ 文書通知 口頭通知・その他の通知・非通知				処理所属	担当者	課(係)	氏名	

注　1　補充区分については、受理態様が「来訪」「署(所)外活動」「その他」の場合にのみ記載すること。

　　2　受理内容については、取扱区分が苦情・相談等(C)の場合にのみ記載すること。

別記様式第３号（第16条関係）

第　　号
年　　月　　日

引継所属（機関）の長　殿

所　　属　　長　　名
（担当係名・電話番号）

苦 情 ・ 相 談 等 引 継 書

みだしのことについて、次の事項を引継ぎます。

申　出　者 引 継 事 案	別添「苦情・相談等受理処理票」のとおり
引 継 理 由	
引 継 事 項	
参 考 事 項	

別記様式第４号（第23条関係）

第　　号
年　　月　　日

奈良県警察本部長　殿

所　　属　　長　　名
（担当係名・電話番号）

苦　情　事　案　調　査　報　告　書

みだしのことについて、次のとおり報告します。

受理番号	

苦情に係る事実	
職務執行の問題点	
問題点が認められた職務執行について講じた措置	
その他必要な事項	

注　１　受理番号欄は、「苦情・相談等受理票」の受理番号を記入すること。
　　２　所定の欄に記載し得ないときは、別紙に記載の上、これを添付すること。