

大通達甲（総務）第4号
大通達甲（監察）第1号
大通達甲（生企）第17号
大通達甲（刑企）第23号
大通達甲（交企）第11号
大通達甲（備企）第11号
令和4年12月27日

簿冊名	例規（1年）
保存期間	1年
電子供覧対象文書	

本部各課・所・隊長
警察学校長 殿
各警察署長

警 務 部 長
生 活 安 全 部 長
刑 事 部 長
交 通 部 長
警 備 部 長

公安委員会に対する苦情申出取扱要綱の改正について（通達）

大分県公安委員会に対する苦情の申出の取扱いについては、「公安委員会に対する苦情申出取扱要綱の改正について」（令和2年12月28日付け大通達甲（総務）第2号、（監察）第2号、（生企）第19号、（刑企）第24号、（交企）第11号、（備企）第5号）により実施しているところであるが、別添のとおり、「公安委員会に対する苦情申出取扱要綱」を改正したので、運用上誤りのないようにされたい。

なお、前記通達は、廃止する。

（総務課公安委員会補佐係）
（監察課監察係）
（生活安全企画課企画係）
（刑事企画課企画係）
（交通企画課企画係）
（警備企画課企画係）

別添

公安委員会に対する苦情申出取扱要綱

1 趣旨

この要綱は、警察法（昭和29年法律第162号）第79条第1項の規定による大分県公安委員会（以下「公安委員会」という。）に対する苦情の申出に関する取扱いについて、同法及び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。）に定めるもののほか、必要な事項を定めるものとする。

2 苦情の定義

この要綱において「苦情」とは、大分県警察の職員（以下「職員」という。）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。

3 苦情の取扱体制

(1) 苦情取扱責任者

ア 各所属に苦情取扱責任者を置き、各所属長をもって充てる。

イ 苦情取扱責任者は、所属における苦情の取扱いを総括するとともに、必要な指揮を行う。

(2) 苦情取扱担当者

ア 各所属に苦情取扱担当者を置く。

イ 警察本部の苦情取扱責任者は警部の階級（同相当職を含む。）にある者の中から、警察署の苦情取扱責任者は副署長、総務官（総務官を置く所属に限る。）、総務課長（総務会計課長を含む。）又は総務係長の中から、それぞれ苦情取扱担当者を指名するものとする。

ウ 警察学校に苦情取扱担当者を置き、副校長をもって充てる。

エ 苦情取扱担当者は、苦情取扱責任者を補佐し、苦情に関する事務を処理する。

(3) 監察課長

警務部監察課長は、各所属における苦情の取扱いについて、所要の調整及び指示を行う。

4 苦情の取扱い

(1) 苦情に係る文書の範囲

苦情の申出は、当該申出を行おうとする者（以下「申出者」という。）から、規則第2条に規定する事項を記載した公安委員会を名宛人とした書面（以下「苦情申出書」という。）を提出させることにより行うものとする。

(2) 苦情の受理等

ア 苦情の受理は、警務部総務課公安委員会補佐室（以下「公安委員会補佐室」という。）、警務部監察課（以下「監察課」という。）又は警察署総務課（総務会計課を含む。以下同じ。）において行うものとする。

なお、監察課又は警察署総務課において苦情を受理したときは、速やかに公安委員会補佐室に苦情申出書を送付するものとする。

イ 苦情の受理は、原則として、執務時間内において行うものとする。

(3) 苦情申出書の記載等

ア 苦情の受理に当たっては、必要に応じて、次に掲げる記載事項を教示するとともに、記載内容に不備がある場合には、必要な補正を求めるものとする。

(ア) 申出者の氏名、住所及び電話番号

(イ) 申出者が住所以外の連絡先への処理の結果の通知を求める場合には、当該連絡先の名称、住所及び電話番号

(ウ) 苦情の申出の原因たる職務執行の日時及び場所、当該職務執行に係る職員の執務の態様その他の事案の概要

(エ) 苦情の申出の原因たる職務執行により申出者が受けた具体的な不利益の内容又は当該職務執行に係る職員の執務の態様に対する不満の内容

イ 苦情申出書の受理に関する事務を行う職員は、苦情の受理に当たっては、規則第3条に規定する苦情申出書作成の援助及び規則第4条に規定する苦情申出書の補正に係る手続について不備がないように留意するとともに、必要に応じて、電話等による苦情内容の補充調査等を行い、その結果を確実に記録するものとする。

(4) 受理の報告

ア 公安委員会補佐室の職員は、受理した苦情について整理し、適切に公安委員会に対して受理の報告を行うものとする。この場合において、当該報告は、監察課、警察本部の主管所属等、苦情の内容に応じて適当と認める所属が行うことを妨げない。

イ 定型的な処理が可能な苦情その他公安委員会に対する報告前に調査等を実施することが適当な苦情については、調査及びその結果を踏まえた措置を講じ、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。

(5) 調査等の実施及び報告

公安委員会の指示による苦情に対する事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置は、監察課、警察本部の主管所属又は当該苦情に係る所属において行うものとする。

なお、当該調査及び措置の状況についての公安委員会に対する報告は、公安委員会補佐室、監察課又は警察本部の主管所属において行うものとする。

(6) 処理結果の通知

警察法第79条第3項の規定による処理結果の申出者に対する通知は、公安委員会補佐室を通じて、郵送により行うものとする。ただし、特別の理由があると認められる場合は、公安委員会補佐室、監察課、警察本部の主管所属等、当該苦情の内容に応じて適当と認める所属を通じて、郵送その他適当な方法により行うことができる。

5 警察法に基づく苦情の申出以外の苦情の申出の取扱い

警察法第79条第1項に規定する苦情の申出以外の公安委員会に対する苦情の申出については、前記4（(1)、(3)及び(6)を除く。）に準じて取り扱うものとする。

なお、その処理結果の申出者に対する通知は、公安委員会の指示により、文書その他適当と認められる方法により行うこと。

附 則

この要綱は、令和4年12月27日から施行する。