

原 議 永 年 保 存					
共	00	00	10	31	5年

県 本 部 各 部 課 長
県 下 各 警 察 署 長 殿

宮 本 総 第 6 8 3 号
平 成 2 4 年 7 月 1 2 日
宮 城 県 警 察 本 部 長

宮城県公安委員会苦情取扱規程の運用要領の一部改正について（通達）

宮城県公安委員会苦情取扱規程（平成13年宮城県公安委員会規程第7号。以下「規程」という。）の運用要領については、「宮城県公安委員会苦情取扱規程」の制定に伴う運用要領について（通達）」（平成13年5月24日付け宮本総第127号）により行っていたところであるが、この度、宮城県公安委員会苦情取扱規程の運用要領（以下「要領」という。）の一部を別添のとおり改正したので通達する。

なお、これに伴い前記通達は、廃止する。

記

1 改正の趣旨

警察法の一部を改正する法律（平成16年法律第84号）が施行され、関係条項が改められたことに伴い、平成18年3月24日に規程が一部改正されたものの、これまで要領については、関係条項の改正を行っていなかったことから、要領の一部を改正するものである。

また、情報開示の観点等から、事務処理要領及び様式を見直すこととした。

2 改正の概要

- (1) 要領中「第78条の2」を「第79条」に改める。（要領3関係）
- (2) 要領中「及び「申出者に対する通知案」（様式第5号）」を削除する。（要領4関係）
- (3) 要領中「公安委員長名による「通知書」（様式第6号）」を「調査結果の通知について（別記様式第5号）」に改める。（要領5関係）
- (4) 要領中「申出者に対する通知案（様式第5号）」を廃止し、「（様式第6号）」を「（別記様式第5号）」に改める。（要領別記様式関係）

3 施行期日

平成24年7月12日

宮城県公安委員会苦情取扱規程の運用要領

1 趣旨

この要領は、宮城県公安委員会苦情取扱規程（平成13年宮城県公安委員会規程第7号。以下「規程」という。）第9条の規定に基づき、公安委員会に対する苦情の取扱いに関し、必要な事項を定めるものとする。

2 苦情の区分

(1) 文書による苦情

規程第2条第1号の文書による苦情とは、苦情の申出の手續に関する規則（平成13年国家公安委員会規則第11号。以下「規則」という。）第2条に規定する事項が記載された文書をいう。

(2) その他の苦情

規程第2条第2号のその他の苦情とは、文書による形式で申し出られたものであっても、規則第2条に規定する事項が記載されていないもの及び文書以外の口頭、電話、Eメール、ファクシミリなどの方法により申し出られたものをいう。

3 苦情申出の受理及び送付（第4条関係）

苦情が申し出られた場合については、次の対応を図るものとする。

(1) 文書による苦情の場合

ア 宮城県警察公安委員会補佐室（以下「公安委員会補佐室」という。）に申し出られた場合は、遅滞なく宮城県警察公安委員会補佐室長（以下「公安委員会補佐室長」という。）に報告するものとする。

イ 警察本部（公安委員会補佐室を除く。）及び警察署（以下「警察署等」という。）に申し出られた場合は、速やかに公安委員会補佐室に送付するものとする。

なお、封書の場合は、開封しないまま送付すること。

(2) その他の苦情の場合

ア 規則第2条に規定する事項が記載されていない文書による苦情の場合

(ア) 公安委員会補佐室に申し出られた場合は、遅滞なく公安委員会補佐室長に報告するものとする。この場合においては、苦情を申し出た者（以下「申出者」という。）に対して規則第2条に規定する事項についての補正を求めるものとする。

(イ) 警察署等に申し出られた場合は、速やかに公安委員会補佐室に送付するものとする。この場合においては、申出者に対して補正を求めることは、公安委員会補佐室において行うものとする。

イ 口頭による苦情の場合（来庁又は来署の場合）

(ア) 公安委員会補佐室に申し出られた場合は、警察法（昭和29年法律第162号。以下「法」という。）第79条及び規則第2条の規定について説明しその場で苦情申出書を作成させるものとする。ただし、身体上の障害を有している者、子供、外国人等申出者本人がその場で作成することが困難であると認められるとき、又は作成を拒否するようなときは、申出者本人の口頭に

よる陳述を聴取の上、公安委員会苦情申出録取書（別記様式第1号）を作成し、遅滞なく公安委員会補佐室長に報告するものとする。

(イ) 警察署等に申し出られた場合も前記(ア)の要領により処理し、速やかに苦情申出書又は公安委員会苦情申出録取書を作成し、公安委員会補佐室長に送付するものとする。

ウ 電話による苦情の場合

(ア) 公安委員会補佐室に申し出られた場合は、法第79条及び規則第2条の規定について説明を行うものとし、それでもなお、電話による申出を希望するときは、申出者の口頭による陳述を聴取の上、公安委員会苦情申出録取書を作成し、遅滞なく公安委員会補佐室長に報告するものとする。この場合においては、できる限り申出者の住所、氏名等を明らかにするよう努めること。

(イ) 警察署等に申し出られた場合も前記(ア)の要領により処理し、速やかに公安委員会苦情申出録取書を作成し、公安委員会補佐室に送付するものとする。

(3) Eメール又はファクシミリによる場合

ア 公安委員会補佐室にEメール又はファクシミリが送付された場合は、遅滞なく公安委員会補佐室長に報告するものとする。この場合においては、事後措置によりできる限り申出者の住所、氏名等を明らかにするよう努めること。

イ 警察署等にEメール又はファクシミリが送付された場合は、その原本又は複写に送付書を付して速やかに公安委員会補佐室長に送付するものとする。

4 公安委員会に対する報告（第4条関係）

前記3により受理した苦情の公安委員会に対する報告等については、次の対応を図るものとする。

(1) 報告の時期

公安委員会補佐室長は、受理した直後の公安委員会における会議において、苦情受理書（別記様式第2号）により報告を行い、決裁を受けるものとする。ただし、駐車違反の取締りが不十分であるなど、定型的な処理その他迅速な処理が可能であると認められる苦情である場合は、事実関係の調査とその結果を踏まえた措置状況と併せて、公安委員会に報告を行うことができるものとする。

(2) 調査指示

ア 公安委員会から警察本部長に対する調査指示は、苦情調査指示書（別記様式第3号）により行うものとする。

イ 警察本部長は、公安委員会から調査指示を受けた場合は、当該苦情に係る事案を取り扱った所属長（以下「取扱所属長」という。）に対し、速やかに事実関係等の調査を行うよう指示するものとする。

ウ 取扱所属長は、事実関係が複雑であるなど、調査に時間を要すると認める場合は、あらかじめ、公安委員会補佐室長を経由して警察本部長に報告するものとする。

(3) 結果報告

ア 取扱所属長は、調査が終了したときは、速やかに調査結果報告書（別記様式第4号）を作成の上、公安委員会補佐室長を経由して警察本部長に報告するも

のとする。

なお、取扱所属長は、事実関係の調査及び調査結果の報告に当たっては、当該苦情に関する事務を所管する警察本部の所属長（以下「所管所属長」という。）と緊密な連携を図るよう十分に配慮すること。

イ 警察本部長は、取扱所属長が作成した調査結果報告書に基づき、調査が終了した直後の公安委員会における会議において報告するものとする。

(4) 再調査指示

公安委員会は、調査結果の報告に疑義があると認める場合は、警察本部長に対し、再度、調査を行うよう指示するものとする。この場合において、警察本部長は、取扱所属長に対して所管所属長との連携を密にし、再度厳正な調査を行うよう指示するものとする。

5 通知（第5条関係）

申出者に対する通知については、次の対応を図るものとする。

(1) 文書による苦情に対する結果通知

ア 申出者に対する通知の内容は、公安委員会で決定し、調査結果の通知について（別記様式第5号）をもって行うものとする。

イ 通知方法は申出者に対し、郵送、手渡し等の方法により行うものとするが、その判断は内容等に応じて公安委員会で決定するものとする。

(2) その他の苦情に対する結果通知

ア その他の苦情について通知を行う場合の判断及びその内容は、公安委員会で決定するものとする。

イ 通知方法は、文書、Eメール等当該苦情の通知に相当と認められる方法により行うものとする。

6 苦情の管理

公安委員会補佐室長は、公安委員会に対する苦情処理一覧表を作成し、処理した苦情の集約・整理を図るとともに、処理した文書については、行政文書管理規則施行規程（平成19年宮城県公安委員会規程第8号）第1条第1項第3号に規定する行政文書を編てつする簿冊において管理するものとする。また、処理した苦情については、その都度、宮城県警察相談センターに対し連絡するものとする。

申出内容	
録取に当たった者	
所属	
階級	
氏名	
印	

年 月 日

宮城県公安委員会 殿

宮城県警察公安委員会補佐室長

苦情受理書

件名	
受理月日	年 月 日（ ）
受理所属	公安委員会補佐室 その他（
種別	文書による苦情 その他の苦情
申出者	住所 職業 氏名 電話番号 性別 男・女 歳
苦情概要	別紙のとおり
指示事項	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

第 号
年 月 日

宮城県警察本部長 殿
(取扱所属長名)

宮城県公安委員会

苦情調査指示書

件名			
受理月日	年 月 日 () 午前・午後 時 分		
申出者	住所 職業 氏名 電話番号 性別 男・女 歳		
苦情概要	----- -----		
公安委員会 指示月日	年 月 日 ()	取扱所属	
指示内容	----- ----- ----- -----		

指示内容			
遅延連絡	報告者	階級	氏名
	受理者	階級	氏名
備考			

別記様式第4号（第4条関係）

第 号
年 月 日

宮 城 県 警 察 本 部 長 殿
（宮城県警察公安委員会補佐室長経由）

取 扱 所 属 長 名

調 査 結 果 報 告 書

件 名	
受理月日	年 月 日 ()
申 出 者	住所 職業 氏名 電話番号 性別 男・女 歳
調査結果	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

別記様式第5号（第5条関係）

第 号
年 月 日

申 出 者 氏 名 殿

宮城県公安委員会

調査結果の通知について

年 月 日に 殿から公安委員会に対し申し出られた苦情について
調査した結果は、別添のとおりですので通知します。