

広聴事案の処理手続に関する規程を次のように定める。

平成13年5月31日

東京都公安委員会

委員長 菅野晴夫

## 広聴事案の処理手続に関する規程

### 目次

#### 第1章 総則（第1条 第3条）

#### 第2章 処理手続

##### 第1節 苦情の処理手続

第1款 公安委員会あての文書による苦情の処理手続（第4条 第9条）

第2款 公安委員会あての文書によらない苦情の処理手続（第10条 第13条）

第3款 警察あての文書による苦情の処理手続（第14条 第19条）

第4款 警察あての文書によらない苦情の処理手続（第20条 第23条）

##### 第2節 苦情以外の広聴事案の処理（第24条）

### 附則

#### 第1章 総則

##### （目的）

第1条 この規程は、苦情の申出に係る事案その他の広聴事案の処理に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

##### （用語の意義）

第2条 この規程における用語の意義は、次のとおりとする。

- (1) 苦情とは、警察職員（以下「職員」という。）が職務執行において違法、不当な行為をしたり、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をいう。
- (2) 広聴事案とは、苦情の申出に係る事案並びに警察活動に関する要望・意見の申出に係

る事案及び警察活動に関するその他の申出に係る事案をいう。

( 処理体制及び備付簿冊 )

第3条 警視總監は、広聴事案の処理を適正に行うため、責任者を指定し、各所属に係る簿冊を備え付けさせ、その経過を明らかにしておくものとする。

## 第2章 処理手続

### 第1節 苦情の処理手続

#### 第1款 公安委員会あての文書による苦情の処理手続

( 苦情の受理者の指定 )

第4条 東京都公安委員会(以下「公安委員会」という。)あての苦情の受理に関する事務を行う職員は、次のとおりとする。

区 分	公安委員会あての苦情の受理に関する事務を行う職員
警 察 署	警務課(島部警察署にあつては、警務係)の幹部
警察署以外の所属	庶務を担当する系の幹部 (企画課については東京都公安委員会室(以下「公安委員会室」という。)の各系の幹部、広報課については広聴第二系の幹部を含む。)

( 苦情申出書の送付 )

第5条 前条に定める職員は、苦情申出書(苦情の内容を記載した文書をいう。以下同じ。)を受理した場合は、総務部長(公安委員会室経由)に当該苦情申出書を送付しなければならない。

( 苦情の概要の報告 )

第6条 苦情申出書の送付を受けた総務部長は、速やかに苦情の概要を公安委員会に報告するものとする。

( 調査等の結果の報告 )

第7条 苦情に係る事案について必要な調査及び措置(以下「調査等」という。)を行う所属の長(以下「取扱所属長」という。)は、当該調査等の結果を警視總監に報告しなければならない。

2 前項の規定による報告を受けた警視總監は、調査等の結果を速やかに公安委員会に報告しなければならない。

( 処理結果の通知 )

第8条 公安委員会が調査等の結果に基づき通知内容を決定した場合は、苦情処理結果通知書(別記様式第1号)により苦情の申出者に通知するものとする。

( 苦情申出書の代書の様式 )

第9条 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)第3条第1項の規定による苦情申出書を代書する場合の書面の様式は、別記様式第2号のとおりとする。

第2款 公安委員会あての文書によらない苦情の処理手續

( 受理及び苦情受理報告書の送付 )

第10条 第4条に定める職員は、公安委員会あての文書によらない苦情の申出があった場合は、苦情受理報告書(別記様式第3号)により受理するものとし、受理後、総務部長(公安委員会室経由)に当該苦情受理報告書を送付しなければならない。

( 苦情の概要の報告 )

第11条 苦情受理報告書の送付を受けた総務部長は、速やかに苦情の概要を公安委員会に報告するものとする。

( 調査等の結果の報告 )

第12条 公安委員会あての文書によらない苦情の処理手續のうち、調査等の結果の報告は、第7条の規定を適用する。

( 処理結果の通知 )

第13条 公安委員会が調査等の結果に基づき通知内容を決定した場合は、当該通知内容を苦情の申出者に通知するものとする。

第3款 警察あての文書による苦情の処理手續

( 受理及び苦情申出書の送付 )

第14条 職員は、苦情申出書を受理した場合は、警視總監(総務部広報課長経由)に当該苦情申出書を送付しなければならない。

( 調査等の指示 )

第15条 苦情申出書の送付を受けた警視總監は、必要に応じ当該取扱所属長に調査等について指示をするものとする。

( 調査等の結果の報告 )

第16条 取扱所属長は、調査等の結果を警視總監に報告しなければならない。

2 警視總監は、調査等の結果の報告を受けた場合は、苦情の処理及び処理結果の通知について必要な指示をするものとする。

( 処理結果の通知 )

第17条 取扱所属長は、前条の指示を踏まえて苦情の処理結果を苦情処理結果通知書(別記様式第4号)により、苦情の申出者に通知するものとする。

( 公安委員会への報告 )

第18条 警視總監は、速やかに苦情の処理結果について公安委員会に報告しなければならない。

( 苦情申出書の代書の様式 )

第19条 警察あての苦情申出書を代書する場合は、第9条の規定を適用する。

第4款 警察あての文書によらない苦情の処理手続

( 受理及び苦情受理報告書の送付 )

第20条 職員は、警察あての文書によらない苦情の申出があった場合は、苦情受理報告書により受理するものとし、受理后、警視總監(総務部広報課長経由)に当該苦情受理報告書を送付するものとする。

( 調査等の指示及び結果の報告 )

第21条 警察あての文書によらない苦情の処理手続のうち、調査等の指示については第15条の規定を準用し、調査等の結果の報告については第16条の規定を適用する。

( 処理結果の通知 )

第22条 取扱所属長は、前条の指示を踏まえて苦情の処理結果を苦情の申出者に通知するものとする。

( 公安委員会への報告 )

第23条 警察あての文書によらない苦情の処理手続のうち、公安委員会への報告は、第18条の規定を適用する。

第2節 苦情以外の広聴事案の処理

( 処理手続 )

第24条 警視總監は、苦情の申出に係る事案以外の広聴事案については、誠実に処理が行われるよう努めるものとする。

附 則

1 この規程は、平成13年6月1日から施行する。

(東京都公安委員会の権限に属する事務処理に関する規程の一部改正)

2 東京都公安委員会の権限に属する事務処理に関する規程(昭和31年10月25日東京都公安委員会規程第4号)の一部を次のように改正する。

第2条中第1号を第1号の2とし、同号の前に次の1号を加える。

(1) 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)第4条に規定する苦情申出書の補正

別記様式第1号

都公委(総・企・ )第 号

殿

東京都公安委員会

苦情処理結果通知書

年 月 日付け(都公委第 号)で受理した苦情の処理結果については、  
次のとおりであるから、通知します。

備考 用紙の大きさは、日本工業規格A4判とする。

別記様式第2号

都公委	受理番号	第	号	(	年	月	日)
警察	受理番号	第	号	(	年	月	日)

苦情申出書 (代書)

次のとおり、

に関する苦情を申し出ます。

年 月 日

殿

住所

申出者 氏名

印

電話番号 ( )

記

苦情の概要	苦情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警察職員の執務の態様その他の事案の概要
	苦情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警察職員の執務の態様に対する不満の内容
立会人等	私は、申出者が に立ち会いました。 住所 氏名 ため、本苦情の申出の代書 電話番号 ( ) 印

上記、申出者の依頼により代書した。

所属

係  
階級

氏名

印

備考 用紙の大きさは、日本工業規格A4判とする。

都公委	受理番号 第 号 ( 年 月 日 )
-----	--------------------

苦 情 受 理 報 告 書

件 名	
申 出 者	住所 氏名 電話番号 ( )
苦情の概要	苦情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警察職員の執務の態様その他の事案の概要
	苦情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警察職員の執務の態様に対する不満の内容
受 理 者	所属 階級 係 氏名 印

備考 用紙の大きさは、日本工業規格A4判とする。

別記様式第4号

( . )第 号

殿

長

苦 情 処 理 結 果 通 知 書

年 月 日付け( . 第 号)で受理した苦情の処理結果については次のとおりであるから、通知します。

備考 用紙の大きさは、日本工業規格A4判とする。