

適切な市民応接の推進について

(昭和62年11月20日島企第493号ほか県警察本部長例規通達)

警察職員の職務執行は、警察署等における窓口業務を始め、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対、応接（以下「市民応接」という。）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。市民応接の現状は、従来の努力にもかかわらず、先般の総務庁及び島根行政監察事務所による行政サービスに関するアンケート調査の結果にもみられるとおり、決して十分なものとはいえない。

このため、次のとおり市民応接のための基本方針を定めたので、各所属長にあっては、各種方策を強力に推進し、実効が期せられるよう特段の配意をされたい。

記

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。

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、各分野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

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

3 委員会の設置

(1) 市民応接を向上させる方策は、業務適正化委員会の設置について（平成3年1月28日島企第41号本部長通達）に基づく業務適正化委員会において総合的に検討し、その推進を図ることとする。

(2) 警察署にあっては、幹部会議において、市民応接を向上させる方策を検討し、その

推進を図ることとする。

4 その他

本通達に基づく具体的推進事項、推進要領等については、別途通達する。