

○佐賀県警察市民応接向上推進委員会等設置要綱の制定について

平成元年 9 月 1 日

佐警本例規（務）第26号

改正 平成15年 6 月佐本務発第634号、21年 3 月第259号、23年 3 月佐本企発第102号、29年
3 月佐本務発第256号

警察職員の市民に対する適切な応接、対応については、これまで「佐賀県警察市民応接向上推進委員会」を中心に各種施策を推進してきたところであるが、市民応接向上の一層の推進を図るとともに警察各部門における連携を強化するため、従来の「佐賀県警察市民応接向上推進委員会の設置要綱」に別添のとおり改正を加え、みだしの例規を制定することとしたので、その実効を期されたい。

なお、「適切な市民応接の推進について」（昭和62年佐警本例規（教）第16号）は、廃止する。

記

1 市民応接に対する基本的な考え方

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を向上させるため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) 要望・意見の把握

窓口業務や交通指導取締りなどの警察の業務や施設に対する市民の意見や評価などについて、定期的に世論調査を行うなど、その把握に努めるとともに、日常の勤務を通じて市民の意見を積極的に聴取し、市民感覚に合った業務の推進に努める。

(2) 各種教養の実施

全警察官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つけさせるとともに、各職域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。

(3) 業務処理の方法の改善等

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。

(4) 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、実績評価等を図る等適正な業務管理を行い、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。

(5) その他市民応接向上のために必要な方策の推進

その他警察機関誌の活用、提案制度の運用、苦情等の誠実な処理等の各種方策を推進する。

別添

佐賀県警察市民応接向上推進委員会等設置要綱

第1 佐賀県警察市民応接向上推進委員会

1 設置

警察本部に、警察本部長（以下「委員長」という。）を長とする佐賀県警察市民応接向上推進委員会（以下「委員会」という。）を置く。

2 構成及び任務

委員会の構成及び任務は、別表に定めるとおりとする。

3 運営

(1) 委員長は、委員会を招集し、その議事を主宰する。

(2) 委員長は、必要があると認める時は、委員以外のものに対して委員会への出席を求めることができる。

(3) 委員会の議事は、会議録（別記様式第1）に記録しておくものとする。

(4) 委員会に書記若干名を置き、警務部警務課（以下「警務課」という。）員の中から委員長が指名した者をもつて充てる。

(5) 委員会の庶務は、警務課において行う。

第2 幹事会

1 設置

委員会を補佐させるため、委員会に警務部長（以下「幹事長」という。）を長とする幹事会を置く。

2 構成及び任務

幹事会の構成及び任務は、別表に定めるとおりとする

3 運営

(1) 幹事長は、幹事会を招集し、その議事を主宰する。

(2) 幹事長は、必要があると認める時は、幹事以外の者に対し、幹事会への出席を求

めることができる。

(3) 幹事長は、幹事会における審議結果等を委員長に報告しなければならない。

(4) 幹事会の会議は、会議録（別記様式第1に準じた様式とする。）に記録しておくものとする。

(5) 委員会の庶務は、警務課において行う。

第3 推進部会

1 設置

警察本部の各部に、各部における効果的な市民応接向上対策を推進するため、各部の庶務担当課長（以下「部会長」という。）を長とする市民応接推進部会（以下「推進部会」という。）を置く。

2 構成及び任務

推進部会の構成及び任務は、別表に定めるとおりとする。

3 運営

(1) 部会長は、推進部会を招集し、その議事を主宰する。

(2) 部会長は、必要があると認める時は、当該推進部会員以外の者に対し、推進部会への出席を求めることができる。

(3) 部会長は、推進部会における審議結果等について、必要により委員長及び幹事長に報告するものとする。

(4) 推進部会の議事は、会議録（別記様式第1に準じた様式とする。）に記録しておくものとする。

(5) 推進部会の庶務は、各部の庶務担当課で行う。

第4 所属委員会

1 設置

各所属に、市民応接向上推進委員会（以下「所属委員会」という。）を置く。

2 任務

所属委員会は、当該所属における市民応接の向上方策について総合的に検討し、その推進を図ることを任務とする。

3 構成

(1) 所属委員会は、委員長（以下「所属委員長」という。）及び委員（以下「所属委員」という。）をもって構成する。

(2) 所属委員長は、所属長をもって充てる。

- (3) 所属委員は、所属委員長が所属職員の中から適任者を指名するものとする。

4 運営

- (1) 所属委員長は、所属委員会を招集し、その議事を主宰する。
- (2) 所属委員長は、所属委員会に専門的事項に関する調査・研究等を行わせるため分科会を置くことができる。
- (3) 所属委員会の運営に関し必要な事項は、所属委員長が定めるものとする。
- (4) 所属委員会の議事は、会議録（別記様式第1に準じた様式とする。）に記録しておくものとする。

第5 その他

1 報告等

- (1) 所属委員長は、所属における毎月の市民応接の推進状況を翌月10日までに、市民応接向上推進状況報告書（別記様式第2）により、委員長に報告すること。
- (2) 所属委員長は、所属委員会において審議された事項のうち、委員会に提案する必要があると認めるものは、その都度、提案書（別記様式第3）により、委員長に報告すること。

2 表彰

- (1) 委員会は、各所属における市民応接に関する施策のうち、特に賞揚するに足りると認められるものについては、委員長表彰若しくは副委員長表彰を行うことができる。
- (2) 上記(1)の表彰上申は、警務課長が行うものとする。

別表

佐賀県警察市民応接向上推進委員会等の構成及び任務

	委員会			幹事会			推進部会		
	委員長	副委員長	委員	幹事長	副幹事長	幹事	部会長	副部会長	部会員
構成員	警察本部長	警務部長	生活安全部長 刑事部長 交通部長 警備部長 首席監察	警務部長	警務課長	総務課長 警務部理事 官会計課長 生活安全企画課長	各部庶務担当課長	各部庶務担当課長	部内所属の次席、副隊長、補佐の中から必要により部会長が氏名する

			官 警察学校 長 佐賀南警 察署長 情報通信 部長		地域課長 刑事企画 課長 交通企画 課長 警備第一 課長 通信庶務 課長			
任 務	・ 市民応接の向上推 進に関する総合的検 討	・ 委員会の任務を実現 するための調査・研究 等 ・ 推進部会から提出さ れた事項の審議等	・ 各部における専門的事項に ついての具体的実践方策、改 善方策の調査、研究等 ・ 委員会から命ぜられた事項 に関する具体的方策の推進					

別記様式第1

市 民 応 接 向 上 推 進 委 員 会 会 議 録									
委 員 長 (本部長)		副委員長 (警務部長)		課 長		次席		補佐	
開催月日		年 月 日 (曜)							
出 席 者									
審 議 事 項		審 議 結 果							
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									

別記様式第2

市 民 応 接 向 上 推 進 状 況 報 告 (月)

(所属名)

推 進 事 項 等	内 容	備 考

別記様式第3

[illegible]

別記様式第 1

別記様式第 2

別記様式第 3