

○岡山市水道局入札契約に係る苦情等処理要綱

平成13年7月1日

市水道局訓令第20号

(趣旨)

第1条 この要綱は、岡山市水道局（以下「局」という。）が発注する建設工事（建設業法（昭和24年法律第100号）第2条第1項に規定する建設工事をいう。）の請負契約、物品の製造及び修繕の請負契約、測量、建設コンサルタント業務等の委託、物品の買入れ、不用品の売払いその他の入札契約手続並びに岡山市水道局工事成績評定要領（平成14年市水道局訓令第14号）第6条に規定する工事成績その他の契約の履行に対する成績評定等（以下「入札等手続」という。）に係る苦情等（岡山市水道局特定調達契約に係る苦情の処理手続に関する要綱（平成21年市水道局訓令第19号）が適用される苦情を除く。以下同じ。）の処理手続に関し必要な事項を定めるものとする。

(用語の意義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 業者 岡山市水道局契約規程（平成2年市水道局管理規程第13号）第4条（同規程第21条、第25条及び第26条において準用する場合を含む。）の規定により有資格者名簿に登載されている者又は同条の規定による審査の結果、有資格者名簿への登載がなされなかった者をいう。
- (2) 苦情等 局が行った入札等手続に係る業者からの苦情、不服その他の申出（当該申出をしようとする業者に係るもので、かつ、その原因となった事実の発生を知った日又は合理的に知り得た日の翌日から起算して60日以内に行われたものに限る。）をいう。
- (3) 設計施工一体型工事契約 岡山市水道局建設工事総合評価一般競争入札に関する要綱（平成21年市水道局訓令第16号）第2条第6号に規定する高度技術提案型など提案による設計を含む契約

(苦情等の申立て)

第3条 業者は、水道事業管理者（以下「管理者」という。）に対して苦情等を申し立て

ることができる。

(苦情等の申立ての方法)

第4条 前条に規定する苦情等の申立ては、原則として、申立人の住所、氏名及び申立理由を記載した苦情申立書を提出することにより行わなければならない。

(調査の指示及び実施)

第5条 管理者は、業者から苦情等の申立てがあったときは、岡山市水道局入札契約に関する苦情等調査会要領第1条に規定する岡山市水道局入札契約に関する苦情等調査会(以下「調査会」という。)に対し、調査を指示するものとする。ただし、設計施工一体型工事契約の入札契約手続に係る苦情等の申立ては、調査会の審議を経ることなく、岡山市入札外部審議委員会設置条例(平成23年市条例第8号)第1条に規定する岡山市入札外部審議委員会(以下「委員会」という。)に対し、当該苦情等の申立てに係る調査審議を諮問するものとする。

2 前項の指示を受けた調査会は、速やかに必要な調査を実施するものとする。

(苦情等の申立ての却下)

第6条 管理者は、申立てのあった苦情等が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該申立てを却下することができる。

- (1) 第2条第1号に規定する業者以外の者からのもの
- (2) 第2条第2号に規定する苦情等に該当しないもの
- (3) 書面によらないもの

(調査結果の報告)

第7条 調査会の会長は、第5条第2項の調査が終わったときは、遅滞なくその結果を管理者に報告しなければならない。

(苦情等の処理結果の通知)

第8条 管理者は、調査会の会長から前条に定める調査結果の報告を受けたときは、速やかに当該苦情等を申し立てた業者に対し、処理結果を通知するものとする。

(不服申立て)

第9条 前条に定める処理結果の通知を受けた業者で、当該処理結果に不服があるものは、委員会の調査審議を求めるため、管理者に対して不服を申し立てることができる。

(不服申立ての期間及び方法)

第10条 前条に定める不服申立ては、第8条の処理結果の通知を受けた日の翌日から起算して30日以内に、原則として、書面を提出してしなければならない。

(委員会への諮問)

第11条 管理者は、申立てのあった不服が次の各号のいずれかに該当することを理由に却下する場合を除き、速やかに委員会へ諮問するものとする。

- (1) 申立期間を経過しているもの
- (2) 苦情等の申立てを行っていない者から不服申立てがあったもの
- (3) 苦情等の申立てを却下された者から不服申立てがあったもの

(委員会の職務)

第12条 委員会は、第5条第1項ただし書き又は前条の諮問があったときは、各委員の経験と知識に基づき、公平かつ独立した立場から調査審議するものとする。

2 委員会の委員長は、調査会の会長に対し、当該不服申立てに関する資料の提出並びに調査経過及び結果に関する説明を求めることができる。

(苦情等又は不服申立ての調査審議結果の報告及びその効果)

第13条 管理者は、調査審議結果の報告を受けたときは、速やかに当該苦情等の申立て又は当該不服申立てについて処理を決定し、業者に対して通知するものとする。

2 前項の通知を受けた業者は、この要綱に基づき再度の苦情等及び不服申立てをすることができない。

(提言)

第14条 委員会の委員長は、苦情等又は不服申立ての調査審議結果を踏まえ、管理者に対し、入札契約手続について提言を行うことができる。

附 則

この訓令は、公布の日から施行する。

附 則 (平成14年市水道局訓令第24号)

この訓令は、公布の日から施行する。

附 則 (平成15年市水道局訓令第24号)

この訓令は、公布の日から施行する。

附 則（平成 21 年市水道局訓令第 27 号）

この訓令は、平成 21 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 22 年市水道局訓令第 14 号）

この訓令は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 23 年市水道局訓令第 22 号）

この訓令は、平成 23 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（令和 5 年市水道局訓令第 16 号）

この訓令は、公布の日から施行する。