浜松市の建設工事及び建設工事関連業務委託に関する苦情処理要領

(趣旨)

第1条 この要領は、**公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律**（平成12年法律第127号）の趣旨を踏まえ、入札及び契約の過程についての苦情に対し適切に対処するため必要な事項を定める。

(対象)

第2条 この要領による苦情処理の対象は、市が発注した建設工事（建設業法（昭和24年法律第100号。以下「法」という。）第2条第1項に規定する建設工事をいう。）及び建設工事関連業務委託（以下「工事等」という。）に係る苦情とする。ただし、次の各号のいずれかに該当するものを除く。

- (1) 市の行為を秘密にする必要があるもの。
- (2) 予定価格（消費税及び地方消費税相当額を含む。）が250万円以下であるもの、かつ、詳細な設計を省略しても適正な履行が確保できるもの。
- (3) 地方公共団体の物品等又は特定役務の調達手続の特例を定める政令（平成7年政令第372号）第1条に規定する2012年3月30日ジュネーブで作成された政府調達に関する協定を改正する議定書によって改正された1994年4月15日マラケシュで作成された政府調達に関する協定、経済上の連携に関する日本国と欧州連合との間の協定その他の国際約束の対象となる調達契約に係るもの。

(一次苦情の申立て)

第3条 一般競争入札による工事等において、市長に説明を求めることができる事項及び方法並びに市長の回答は、浜松市一般競争入札要領第5条第2項及び第3項並びに浜松市入札後審査型一般競争入札要領第7条第2項及び第3項に定めるところによる。

- 2 指名競争入札による工事等において、当該入札と同一の工事種別又は業種・部門に登録がある者のうち、当該指名競争入札において指名されなかったことに対して不服がある者は、市長に対して非指名理由についての説明を求めることができる。
- 3 随意契約による工事等において、当該契約と同一の工事種別に対応する法の建設工事の種類について建設業の許可を有する者（法第3条第1項に規定する「許可」を受けている者をいう。）又は当該契約と同一の業種・部門の業務を営んでいる者で、当該契約の相手方として選定されなかった理由に対して不服がある者は、市長に対して当該契約の相手方として選定されなかった理由についての説明を求めることができる。
- 4 建設工事を施工した業者及び建設工事関連業務委託を受注した業者は、**前条に規定する工事等**に対する工事成績又は検査結果（以下「工事成績等」という。）について不服がある場合は、市長に対して説明を求めることができる。

5 **第2項から第3項に規定する苦情の申立ての窓口は契約担当課とする。**

6 **第4項に規定する苦情の申立ての窓口は検査担当課とする。**

(苦情の申立ての方法)

第4条 前条第2項から**第4項に規定する苦情の申立て**ができる期間は、**市長が指名業者名若し**

くは随意契約の理由を公表した日又は工事成績等を当該業者に通知した日の翌日から起算して14日（浜松市の休日を定める条例（平成元年浜松市条例第76号）第1条第1項に規定する市の休日（以下「休日」という。）の日数は、算入しない。）以内とする。

2 前項による規定する苦情の申立ては、苦情申立書（第1号様式）により市長に対して行うことができるものとする。

（苦情の申立てへの回答）

第5条 第3条第2項から第4項に規定する苦情の申立てがあった場合は、市長は苦情の申立てをすることができる最終日の翌日から起算して5日（休日の日数は算入しない。）以内に回答書（第2号様式）（以下「回答書」という。）により回答するものとする。ただし、苦情件数が多数に及ぶ等事務処理上の困難その他の合理的かつ相当の理由があるときは、回答期間を延長できるものとする。

（苦情の申立ての却下）

第6条 市長は、申立期間の徒過その他客観的かつ明白に申立ての適格を欠くと認められるときは、その申立てを却下することができるものとする。

（苦情処理結果の公表）

第7条 市長は、申立者に回答を行ったときは、申立ての内容及び回答書を、「公衆の閲覧に供する方法の告示（平成23年浜松市告示第249号）」に基づく方法により速やかに公表する。

（再苦情の申立て）

第8条 第3条第1項又は第5条による回答書を受理した申立者であって、回答書による説明に不服がある者は、市長に対して、再苦情の申立てを行うことができる。

2 再苦情の申立ての窓口は調達課とする。

3 再苦情の申立ては、市長から回答書を受け取った日から7日（休日の日数は算入しない。）以内に、再苦情申立書（第3号様式）により市長に対して行うことができるものとする。

4 再苦情の申立てがあった場合は、市長は、速やかに、浜松市入札監視委員会条例（平成20年浜松市条例第32号）により設置される入札監視委員会（以下「委員会」という。）に審議を依頼するものとする。なお、委員会の審議に係る具体的な手続については、浜松市入札監視委員会要綱によるものとする。

（再苦情の申立てへの回答）

第9条 市長は、再苦情の申立者に対し、委員会の審議の結果を踏まえた上で、委員会から審議の報告を受けた日の翌日から起算して7日（休日の日数は算入しない。）以内に、その結果を再苦情に対する回答書（第4号様式）により回答するものとする。この場合において、申立てが認められなかったときは申立てに根拠が認められないと判断された理由を示してその旨を、申立てが認められたときは、申立てが認められた旨及びこれに伴い市長が講じようとする措置の概要を再苦情の申立者に対し明らかにするものとする。

（再苦情の申立ての却下）

第10条 市長は、次の各号に掲げる再苦情の申立てについて却下することができる。なお、市長が却下の決定を行った場合は、委員会に報告しなければならない。

（1） 申立期間を徒過したもの

（2） 苦情の申立てを行っていない者から再苦情の申立てがあったもの

(3) 苦情の申立てを却下された者から再苦情の申立てがあったもの
(苦情処理手続に係る明示)

第11条 第3条第1項及び第5条に規定する回答書に、第8条から第10条に規定する手続きを記載して明示するものとする。

(再苦情処理結果の公表)

第12条 市長は、再苦情の申立者に回答を行ったときには、再苦情の申立者の提出した書面及び市長が回答を行った書面を、第7条に規定する方法により速やかに公表するものとする。

附 則

この要領は、平成14年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成23年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成26年10月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和3年7月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和7年4月1日から施行する。

第2号様式

回 答 書

第 号
年 月 日

(苦情申立者) 様

浜松市長 ○○ ○○ 印

年 月 日付で申立てがあった件について、下記のとおり回答します。

記

1 苦情申立ての対象

2 苦情に対する説明

(注) この回答書による説明に不服のある場合は、この回答書を受け取った日から7日（休日の日数は算入しない。）以内に再苦情申立書により市長に対して再苦情の申立てを行うことができます。

第4号様式

再 苦 情 に 対 す る 回 答 書

第 号
年 月 日

(再苦情申立者) 様

浜松市長 ○○ ○○ 印

年 月 日付で申立てがあった再苦情の件について、下記のとおり回答します。

記

1 再苦情申立ての対象

2 入札監視委員会の審議結果

(1) 審 議 日： 年 月 日

(2) 審議結果：

※ ア 申立てが認められなかったとき…その旨と理由

イ 申立てが認められたとき…その旨

3 市の措置

※申立てが認められたときに記載