



POLISI ADUAN MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

Unit Komunikasi Korporat Majlis Bandaraya Seremban berperanan untuk **menguruskan** aduan mengikut takrifan aduan seperti yang oleh Biro Pengaduan Awam (BPA). Adalah diharapkan maklumat ini membantu orang ramai memahami skop dan peranan MBS dalam menguruskan aduan awam.

Majlis Bandaraya Seremban **BERHAK** untuk **MENOLAK / MENUTUP** aduan seperti berikut :-

1. Aduan daripada **PENGADU YANG SAMA** dan mengemukakan **ADUAN YANG SAMA**.
2. Aduan yang telah **DISELESAIKAN**.
3. Aduan yang tidak logik / tidak berasas / lokasi tidak lengkap / butiran aduan tidak lengkap / tidak mempunyai butiran maklumat lengkap pengadu.
4. Aduan untuk tindakan agensi luar seperti aduan sampah dan di luar kawasan Pentadbiran Majlis Bandaraya Seremban.
5. Aduan yang mempunyai bahasa kesat / kasar / menghina / menyentuh sensitiviti.
6. **TIDAK** membuka semula aduan yang telah diselesaikan. Jika berbangkit semula, daftarkan aduan baharu.
7. **MENUTUP** aduan yang telah diberi notis (walaupun notis kali pertama).
8. **MENUTUP** aduan bagi permohonan / tindakan **MARRIS**.
9. **MENUTUP** aduan dalam proses carian pemilik.
10. **MENUTUP** aduan dalam tindakan mahkamah.
11. **MENUTUP** aduan anjing liar jika tiada tangkapan semasa operasi dijalankan.

Nota :

* Aduan yang ditutup perlu diselesaikan secara peringkat dalaman dan dibincangkan melalui Klinik Aduan bersama Ahli Majlis.

BIDANG KUASA MAJLIS BANDARAYA SEREMBAN

Bidang kuasa Majlis Bandaraya Seremban adalah untuk menyiasat aduan berkaitan tindakan, amalan dan penyampaian perkhidmatan menurut Akta 171 Kerajaan Tempatan 1976 dan lain-lain Akta berkaitan dengan perkhidmatan awam. Tertakluk kepada kuasa yang diperuntukkan, semua aduan terhadap pentadbiran Majlis Bandaraya Seremban boleh disiasat melainkan :-

1. Perkara-perkara di bawah bidang kuasa :-
 - i. Suruhanjaya Hak Asasi Manusia (SUHAKAM) ;
 - ii. Mahkamah ;
 - iii. Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) ;
 - iv. Suruhanjaya Integriti Agensi Penguatkuasaan (SIAP) ;
 - v. Jawatankuasa Kira-kira Wang Negara (PAC) ;
 - vi. Jabatan Bantuan Guaman (JBG) ;
 - vii. Lain-lain agensi selain daripada Majlis Bandaraya Seremban.

2. Perkara-perkara berkaitan :-
 - i. Kes aduan terhadap kuasa prerogatif Seri Paduka Baginda Yang di-Pertuan Agong / Raja / Yang di-Pertua Negeri ;
 - ii. Keputusan yang telah dibuat oleh Parlimen atau Jemaah Menteri / Menteri Besar / Datuk Bandar ;
 - iii. Dasar kerajaan yang telah ditetapkan ;
 - iv. Isu hubungan antarabangsa ;
 - v. Isu keselamatan negara dan perisikan ;
 - vi. Masalah peribadi / kejiwaan / keluarga ;
 - vii. Aduan tier 1 terhadap pihak swasta / mana-mana entiti yang tidak berkaitan dengan peranan / fungsi Majlis Bandaraya Seremban ;
 - viii. Tuntutan berbentuk sivil antara individu / syarikat ;
 - ix. Aduan yang melibatkan sensitiviti kaum, agama, politik dan keselamatan negara ;
 - x. Aduan yang berniat jahat (mala fide), berbentuk ugutan dan ancaman ;
 - xi. Aduan menggunakan bahasa kesat, lucah, konfrintasi, penghinaan / tuduhan tanpa asas ;
 - xii. Aduan berulang daripada individu yang sama yang telah pun diberi maklumbalas sewajarnya ; dan
 - xiii. Surat layang