

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM MAC 2023

Bil	Piagam Pelanggan	Sasaran	Peratus Pencapaian	Status Pencapaian
		%	%	
1	<b>Perkhidmatan MyTax</b> - Menyediakan prasarana yang efisien untuk pembayar cukai mengemukakan Borang Nyata - Ketersediaan sistem tidak kurang daripada 98% - Penyediaan Borang Nyata untuk tahun semasa	98	100	★
2	<b>Bayaran Balik</b> - Mengembalikan lebihan bayaran/pembayaran balik cukai pendapatan bagi Borang Nyata yang lengkap dan betul dari tarikh penerimaan borang secara: a) e-Filing - 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan borang b) Pos atau serahan tangan - 90 hari bekerja dari tarikh penerimaan borang	95 95	99 100	★ ★
3	<b>● Kaunter Setempat</b> - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	90	100	★
	<b>● Hasil Care Line</b> - Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan telefon dalam tempoh 4 minit	40	60	★
	<b>● Borang Maklum Balas Portal Hasil</b> - Memberi maklumbalas melalui: a) Pertanyaan Am - respon dalam tempoh 7 hari bekerja b) Pertanyaan Teknikal (yang memerlukan semakan lanjut) - respon dalam tempoh 21 hari bekerja	75 80	57 46	★ ★
	<b>● Surat, faks dan e-mel:</b> - Akuan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan (secara elektronik melalui Portal Hasil)	75	100	★
4	<b>Surat Penyelesaian Cukai (SPC)</b> a) Individu - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini b) Syarikat - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini	80 80	88 93	★ ★
5	<b>Perkhidmatan Duti Setem</b> a) <b>Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b> Pengeluaran Notis Taksiran - 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap b) <b>Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b> Pengeluaran Notis Taksiran - 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90 90	95 97	★ ★
6	<b>Penyelesaian Kes Audit</b> - 90 hari kalendar daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	94	★
7	<b>Kaunter Bayaran</b> <b>●Layanan Kaunter</b> - Pelanggan dilayan dalam tempoh 15 minit <b>●Pengeluaran Resit Bayaran Cukai</b> a. Bayaran di kaunter - pada hari yang sama (1 hari bekerja) b. Salinan Resit Rasmi/Surat Akuan Terima Bayaran - Diproses dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima c. Aduan Masalah Resit - Tindakan diambil dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	90 100 90 90	100 100 100 100	★ ★ ★ ★
8	<b>Sijil Taraf Mastautin (STM)</b> - Pengeluaran STM dalam tempoh 10 hari bekerja setelah kesemua dokumen/maklumat lengkap dikemukakan: (a) Manual (b) e-Residen	90 90	100 100	★ ★

**Petunjuk:**

- ★ Mencapai sasaran
- ★ Tidak Mencapai sasaran