

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM JANUARI 2023

| Bil | Piagam Pelanggan | Sasaran | Peratus Pencapaian | Status Pencapaian |
|-----|--|-----------------------|-------------------------|-------------------|
| | | % | % | |
| 1 | Perkhidmatan MyTax - 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 | Bayaran Balik - 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 | 100 100 | ★ ★ |
| 3 | • Kaunter Setempat - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit | 90 | 100 | ★ |
| | • Hasil Care Line - Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan telefon dalam tempoh 4 minit | 40 | 69 | ★ |
| | • Borang Maklum Balas Portal Hasil - 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 | 91 91 | ★ ★ |
| | • Surat, faks dan e-mel: - Akuan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan (secara elektronik melalui Portal Hasil) | 75 | 100 | ★ |
| 4 | Surat Penyelesaian Cukai (SPC) 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 | 89 91 | ★ ★ |
| 5 | Perkhidmatan Duti Setem a) Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah Pengeluaran Notis Taksiran - 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap b) Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah Pengeluaran Notis Taksiran - 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap | 90 90 | 96 94 | ★ ★ |
| 6 | Penyelesaian Kes Audit - 90 hari kalendar daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai | 70 | 89 | ★ |
| 7 | Kaunter Bayaran • Layanan Kaunter - Pelanggan dilayan dalam tempoh 15 minit • Pengeluaran Resit Bayaran Cukai 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 | 68 100 100 100 | ★ ★ ★ ★ |
| 8 | Sijil Taraf Mastautin (STM) - 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