

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM JUN 2024

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% • Merangkumi semua e-perkhidmatan di bawah MyTax	98	100	★
2	Bayaran Balik - Mengembalikan lebihan bayaran/pembayaran balik cukai pendapatan bagi Borang Nyata yang lengkap dan betul dari tarikh penerimaan borang secara: • e-Filing - 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan borang	95	100	★
3	Perkhidmatan Kaunter Khidmat Rundingan - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	95	84	★
4	Hasil Contact Centre - Panggilan telefon dijawab dalam tempoh masa 4 minit: • 40% semasa tempoh puncak (Mac - Julai); • 70% semasa tempoh bukan puncak (Ogos - Februari);	40 70	81	★
5	Borang Maklum Balas Portal Hasil - Memberi maklum balas 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	95 48	★ ★
6	E-mel: - Aduan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan (secara elektronik melalui Portal Hasil)	95	100	★
7	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	90 94	★ ★
8	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	99 100	★ ★
9	Penyelesaian Kes Audit - 90 hari kalendar daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	94	★
10	Sijil Taraf Mastautin (STM) - Pengeluaran STM dalam tempoh 10 hari bekerja setelah kesemua dokumen/maklumat lengkap dikemukakan: • e-Residen	90	100	★

Petunjuk:

- ★ Mencapai sasaran
- ★ Tidak Mencapai sasaran