

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM APRIL 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	99 98	★ ★
3	• Kaunter Setempat - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	90	99	★
	• Hasil Care Line - Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan telefon dalam tempoh 4 minit	40	47	★
	• 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	29 10	★ ★
	• 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 92	★ ★
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 97	★ ★
6	Penyelesaian Kes Audit - 90 hari kalendar daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	94	★
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	98 100 100 100	★ ★ ★ ★
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