

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM SEPTEMBER 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	100 100	★ ★
3	<b>• Kaunter Setempat</b> - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	90	99	★
	<b>• Hasil Care Line</b> - Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan telefon dalam tempoh 4 minit	40	86	★
	<b>• Borang Maklum Balas Portal Hasil</b> - Memberi maklumbalas melalui:			
	a) Pertanyaan Am - respon dalam tempoh 7 hari bekerja	75	98	★
	b) Pertanyaan Teknikal (yang memerlukan semakan lanjut) - respon dalam tempoh 21 hari bekerja	80	96	★
	<b>• Surat 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	80	90	★
	b) Syarikat - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini	80	98	★
5	<b>Perkhidmatan Duti Setem</b> <b>a) Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b> Pengeluaran Notis Taksiran - 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90	99	★
	<b>b) Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b> Pengeluaran Notis Taksiran - 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90	100	★
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	90	98	★
	<b>•Pengeluaran Resit Bayaran Cukai</b> a. Bayaran di kaunter - pada hari yang sama (1 hari bekerja)	100	100	★
	b. Salinan Resit Rasmi/Surat Akuan Terima Bayaran - Diproses dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	90	100	★
	c. Aduan Masalah Resit - Tindakan diambil dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	90	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