

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM NOVEMBER 2022

Bil	Piagam Pelanggan	Sasaran	Peratus Pencapaian	Status Pencapaian
		%	%	
1	<b>Perkhidmatan myTax</b> - Menyediakan prasarana yang efisien untuk pembayar cukai mengemukakan borang nyata cukai pendapatan. - Ketersediaan sistem tidak kurang daripada 98% - Penyediaan Borang Nyata Cukai Pendapatan (BNCP) untuk tahun semasa	98	100	
2	<b>Bayaran Balik</b> - Mengembalikan lebihan bayaran / pembayaran balik cukai pendapatan bagi Borang Nyata Cukai Pendapatan 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 85	 
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 Bukan waktu puncak	40	95	
	<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	98 97	 
	<b>• Surat, Faks dan Emel</b> : - Aduan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan (secara elektronik-Portal Hasil)	75	100	
4	<b>Surat Penyelesaian Cukai (SPC)</b> : a) Individu (STSNC) - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini b) Syarikat (STSC) - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini	80 80	83 75	 
5	<b>Perkhidmatan Duti Setem</b> : <b>5.1 • Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b> a) Pengeluaran Notis Taksiran - 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90	97	
	<b>5.2 • Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b> b) Pengeluaran Notis Taksiran - 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90	96	
6	<b>Penyelesaian Kes Audit</b> : - 90 hari kalendar daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	83	
7	<b>Kaunter Bayaran</b> : <b>•Layanan Kaunter</b> - Pelanggan dilayan dalam tempoh 15 minit	90	99	
	<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-Residence	90 90	100 100	 

Petunjuk	
	Mencapai sasaran
	Tidak capai sasaran