

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM OKTOBER 2022

Bil	Piagam Pelanggan	Sasaran	Peratus Pencapaian	Status Pencapaian
		%	%	
1	Perkhidmatan myTax - 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	Bayaran Balik - 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 89	
3	<ul style="list-style-type: none"> • Kaunter Setempat - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit • Hasil Care Line : Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan telefon dalam tempoh 4 minit Bukan waktu puncak • Borang Maklum Balas Portal Hasil : Memberi maklumbalas melalui <ul style="list-style-type: none"> a) Pertanyaan Am - respon dalam tempoh 7 hari bekerja b) Pertanyaan Teknikal (yang memerlukan semakan lanjut) - respon dalam tempoh 21 hari bekerja • Surat, Faks dan Emel : - Akuan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan (secara elektronik-Portal Hasil) 	90 40 75 80 75	100 99 98 98 100	
4	Surat Penyelesaian Cukai (SPC) : a) Individu (STSN) - 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	84 36	
5	Perkhidmatan Duti Setem : 5.1 • Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah a) Pengeluaran Notis Taksiran - 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap 5.2 • Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah b) 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	85	
7	Kaunter Bayaran : <ul style="list-style-type: none"> • Layanan Kaunter - Pelanggan dilayan dalam tempoh 15 minit • Pengeluaran Resit Bayaran Cukai <ul style="list-style-type: none"> 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	100 100 100 100	
8	Sijil Taraf Mastautin (STM) - Pengeluaran STM dalam tempoh 10 hari bekerja setelah kesemua dokumen/maklumat lengkap dikemukakan :- (a) Manual (b) E-Residence	90 90	100 100	

Petunjuk	
	Mencapai sasaran
	Tidak capai sasaran