LHDNM/2021/11/24 – 134

KOMITMEN LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI MALAYSIA DALAM MEMBERIKAN PERKHIDMATAN TERBAIK KEPADA PELANGGAN

Cyberjaya, 24 November 2021 - Sebagai sebuah agensi kerajaan yang berfungsi sebagai tulang belakang dalam menjayakan setiap inisiatif yang terkandung dalam belanjawan dan rancangan pembangunan negara, Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (HASiL) komited memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada para pelanggan khususnya pembayar cukai.

Sehubungan dengan itu, bagi memastikan perkhidmatan yang ditawarkan oleh HASiL sentiasa memenuhi harapan setiap pelanggan, kami sangat mengalu-alukan sebarang maklum balas dan cadangan yang konstruktif daripada semua pihak. Setiap maklum balas dan cadangan akan diteliti dan dipertimbangkan pelaksanaannya mengikut kesesuaian serta keperluan semasa.

Dalam hal ini, kami turut terbuka untuk menerima sebarang aduan yang melibatkan perkhidmatan yang kami tawarkan sekiranya perkhidmatan tersebut dirasakan tidak adil, lewat diambil tindakan, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan-peraturan yang berkuat kuasa.

Semua maklum balas, cadangan dan aduan berkenaan hendaklah dilaporkan terus kepada HASiL melalui Borang Maklum Balas Pelanggan yang boleh dicapai di Portal Rasmi kami (www.hasil.gov.my) atau pautan pantas seperti yang berikut: https://maklumbalaspelanggan.hasil.gov.my/MaklumBalas/ms-my/.

Tindakan melaporkan secara terus kepada HASiL bagi setiap maklum balas, cadangan dan aduan ini bukan sahaja akan dapat mengelakkan data sulit pembayar cukai terdedah dan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab, malah ia juga akan membantu kami dalam mengambil tindakan segera serta menyelesaikan sebarang isu yang dihadapi oleh pelanggan dengan cekap.

Selain itu, melalui kaedah pelaporan terus kepada HASiL juga akan menjamin pelanggan mendapat jawapan yang tepat dalam menjawab sebarang kemusykilan berkaitan percukaian dan perkhidmatan-perkhidmatan lain yang kami tawarkan. Hal ini kerana, penyelesaian sesuatu kes yang dirujuk atau diadukan adalah berbeza dengan kes-kes lain disebabkan oleh perbezaan fakta-fakta yang wujud antara kes-kes berkenaan.

Ketahui Hak dan Tanggungjawab Pembayar Cukai

HASiL juga ingin memaklumkan bahawa setiap pembayar cukai mempunyai hak dan tanggungjawab yang mana semua hak dan tanggungjawab ini juga boleh dirujuk dalam Piagam Pelanggan kami di www.hasil.gov.my > Profil Korporat > Piagam Pelanggan.

Di antara hak pembayar cukai yang termaktub dalam Piagam Pelanggan tersebut ialah **Hak membuat rayuan atas taksiran yang dibangkitkan oleh HASiL**. Hak untuk merayu ini boleh digunakan seandainya pembayar cukai mendapati berlaku situasi-situasi seperti yang berikut:

i. Pelepasan cukai yang dituntut tidak dibenarkan dengan sewajarnya;

ii. Terlupa untuk menuntut apa-apa bayaran dan perbelanjaan tertentu; atau

iii. Tidak berpuas hati dengan taksiran pendapatan oleh HASiL

Penerangan lanjut berhubung rayuan cukai ini boleh dirujuk dalam Ketetapan Umum No.7/2020 melalui Portal Rasmi LHDNM di www.hasil.gov.my > Perundangan > Ketetapan Umum > Rayuan Terhadap Sesuatu Taksiran dan Permohonan Relif.

Selaku agensi barisan hadapan, HASiL mengulangi komitmen untuk terus menyediakan perkhidmatan percukaian profesional berlandaskan nilai integriti dan berpaksikan prinsip mesra, adil dan cekap.

# # #

SEKIAN, TERIMA KASIH

Dikeluarkan Oleh:
Ranjeet Kaur
Pengarah Bahagian Komunikasi | Pejabat Ketua Pegawai Eksekutif
Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia

☎ : 03-8313 8888 samb. 21658/21666/21695/21674/21663 | 🖷 : 03-8313 7873
Hasil Care Line : 03-8911 1000 / 603-8911 1100 (luar negara)
Portal Rasmi : www.hasil.gov.my

Tarikh: 24 November 2021