



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM APRIL 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Sasaran	Peratus Pencapaian	Status Pencapaian
		%	%	
1	Perkhidmatan ezHasil - 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	95	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 / m-filing - 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan borang b) Pos atau serahan tangan - 90 hari bekerja dari tarikh penerimaan borang	94 90	100 100	 
3	• Kaunter Setempat - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	90	92	
	• Hasil Care Line : Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan telefon a) Waktu bukan puncak dalam 1.5 minit b) Waktu puncak dalam 2 minit	55	KIV & REVIEW	
	• 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	62 100	 
	• Surat, Faks dan Emel : - Akuan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan (secara elektronik-Portal Hasil)	75	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	96 100	 
5	Perkhidmatan Duti Setem : • Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah bagi taksiran duti setem seperti berikut : a. Menghantar borang PDS 15 untuk penilaian - 5 hari bekerja b. Mengeluarkan Notis Taksiran dari tarikh penilaian diterima dari Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta - 7 hari bekerja c. Mengendorskan ke atas Surat Cara oleh Timbalan Pemungut Duti Setem - 3 hari bekerja • Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah - 7 hari bekerja	90 90 90 90	74 87 88 99	   
6	Penyelesaian Kes Audit : - 3 bulan daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	85	
7	Kaunter Bayaran : •Layanan Kaunter - Pelanggan dilayan dalam tempoh 20 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 • Bayaran Hasil (e-byrhasil) - Pembukuan bayaran ke lejar pembayar cukai dalam tempoh 2 hari bekerja selepas hari transaksi	85 100 85 85 75	100 100 100 100 KIV & REVIEW	    
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

KIV & REVIEW - Dalam proses semakan