




















PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM APRIL 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Status Pencapaian
1	Menyediakan prasarana yang efisien untuk pembayar cukai mengemukakan borang nyata cukai ● Perkhidmatan ezHasil - Ketersediaan sistem tidak kurang daripada 98%	
2	Bayaran Balik : Mengembalikan lebih bayaran / pembayaran balik cukai pendapatan bagi a) e-filing / m-filing - 30 hari bekerja b) Pos atau serahan tangan - 90 hari bekerja	 
3	Memberi maklumbalas tindakan kepada pelanggan di Kaunter Setempat - masa menunggu dalam tempoh 15 minit	
	Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan Hasil Care Line : a. Bukan waktu puncak dalam 15 minit Waktu puncak dalam 2 minit b.	
	Memberi maklumbalas melalui Borang Maklum Balas Portal Hasil : a) Pertanyaan Am - respon dalam tempoh 7 hari bekerja b) Pertanyaan yang memerlukan semakan lanjut - respon dalam tempoh 21 hari bekerja	
	Mengambil tindakan terhadap surat, faks dan emel : Akuan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan	
4	Mengeluarkan surat penyelesaian cukai (SPC) untuk : ● Individu : 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini ● Syarikat : 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini	 
5	Perkhidmatan Duti Setem : Mengambil tindakan atas 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 c. Mengendorkan ke atas Surat Carta oleh Timbalan Pemungut Menaksir surat cara selain daripada Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah - 7 hari bekerja	   
6	Penyelesaian Kes Audit : - 3 bulan daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	
7	Perkhidmatan Penerimaan Bayaran : ● Layanan Kaunter ● Pengeluaran Resit Bayaran Cukai a. Bayaran di kaunter - pada hari yang sama (1 hari bekerja) b. Diserah tinggal - 7 hari bekerja c. Salinan Resit Rasmi / Surat Akuan Terima Bayaran - Diproses dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima d. Aduan Masalah Resit - Tindakan diambil dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima ● Bayaran Hasil (e-byhasil) - Pembukuan bayaran ke lejar pembayar cukai dalam tempoh 2 hari bekerja selepas hari transaksi	     

Petunjuk	
	Mencapai sasaran
	Tidak capai sasaran