

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM - DISEMBER 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 lebih 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 | 99 97 | |
| 3 | ● Kaunter Setempat - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit | 90 | 98 | |
| | ● Hasil Care Line : Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan telefon a) Waktu bukan puncak dalam 4 minit | 70 | 10 | |
| | ● 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 | 91 100 | |
| | ● 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 (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 | 86 89 | |
| 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 | 78 99 87 95 | |
| 6 | Penyelesaian Kes Audit : - 3 bulan daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai | 70 | 95 | |
| 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-byhasil) - 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 | 99 100 | |

Petunjuk

| | |
|--|---------------------|
| | Mencapai sasaran |
| | Tidak capai sasaran |

KIV & REVIEW - Dalam proses semakan