

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM JAN 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 * tiada penerimaan borang manual bagi bulan Januari 2020	94	100	
		90	0	
3	● Kaunter Setempat - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	90	100	
	● 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	97 100	
	● 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	83	
		80	88	
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	99	
		90	99	
		90	93	
		90	100	
6	Penyelesaian Kes Audit : - 3 bulan daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	83	
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. 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-byrhasil) - Pembukuan bayaran ke lejar pembayar cukai dalam tempoh 2 hari bekerja selepas hari transaksi	85	99	
		100	100	
		-	-	
		85	100	
		85	100	
	75	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	99	
		90	100	

Petunjuk

	Mencapai sasaran
	Tidak capai sasaran

KIV & REVIEW - Dalam proses semakan