





















## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM JUN 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Status Pencapaian
1	Menyediakan prasarana yang efisien untuk pembayar cukai mengemukakan borang nyata cukai pendapatan.  ● <b>Perkhidmatan ezHasil</b> - Ketersediaan sistem tidak kurang daripada 98%	
2	<b>Bayaran Balik :</b> 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 b) Pos atau serahan tangan - 90 hari bekerja	 
3	Memberi maklumbalas tindakan kepada pelanggan di <b>Kaunter Setempat</b> - masa menunggu dalam tempoh 15 minit	
	Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan <b>Hasil Care Line</b> : a. Bukan waktu puncak dalam 15 minit b. Waktu puncak dalam 2 minit	
	Memberi maklumbalas melalui <b>Borang Maklum Balas Portal Hasil</b> : a) Pertanyaan Am - respon dalam tempoh 7 hari bekerja b) Pertanyaan yang memerlukan semakan lanjut - respon dalam tempoh 21 hari bekerja	
	Mengambil tindakan terhadap <b>surat, faks dan emel</b> : - Akuan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan	
4	Mengeluarkan <b>surat penyelesaian cukai (SPC)</b> 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	<b>Perkhidmatan Duti Setem :</b> 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 dari Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta - 7 hari bekerja c. Mengendorskan ke atas Surat Cara oleh Timbalan Pemungut Duti Setem - 3 hari bekerja  Menaksir <b>surat cara selain daripada Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b> - 7 hari bekerja	   
6	<b>Penyelesaian Kes Audit :</b> - 3 bulan daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	
7	<b>Perkhidmatan Penerimaan Bayaran :</b> ● <b>Layanan Kaunter</b> ● <b>Pengeluaran Resit Bayaran Cukai</b> 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 ● <b>Bayaran Hasil (e-byrhasil)</b> - Pembukuan bayaran ke lejar pembayar cukai dalam tempoh 2 hari bekerja selepas hari transaksi	     

Petunjuk	
	Mencapai sasaran
	Tidak capai sasaran