

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM NOVEMBER 2019

Bil	Piagam Pelanggan	Status Pencapaian
1	Perkhidmatan ezHasil - Ketersediaan sistem tidak kurang daripada 98% - Penyediaan Borang Nyata Cukai Pendapatan (BNCP) untuk tahun semasa	●
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	● ●
3	● Kaunter Setempat - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	●
	● Hasil Care Line : Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan telefon a) Waktu bukan puncak dalam 1.5 minit b) Waktu puncak dalam 2 minit	●
	● 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	●
	● Surat, Faks dan Emel : - Akuan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan (secara elektronik-Portal Hasil)	●
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	● ●
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	● ● ● ●
6	Penyelesaian Kes Audit : - 3 bulan daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	●
7	Perkhidmatan Penerimaan 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	● ● ● ● ● ●

Petunjuk	
●	Mencapai sasaran
●	Tidak capai sasaran