

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM JAN 2021

Bil	Piagam Pelanggan	Sasaran	Peratus Pencapaian	Status Pencapaian
		%	%	
1	<b>Perkhidmatan ezHasil</b> - 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	<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 - 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	95 95	0 0	 
3	<b>• Kaunter Setempat</b> - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	90	99	
	<b>• Hasil Care Line</b> : Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan telefon dalam tempoh 4 minit a) Waktu bukan puncak b) Waktu puncak	70 40	<b>15</b>	
	<b>• Borang Maklum Balas Portal Hasil</b> : 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	 
	<b>• Surat, Faks dan Emel</b> : - Akuan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan (secara elektronik-Portal Hasil)	75	100	
4	<b>Surat Penyelesaian Cukai (SPC)</b> : 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	80 80	<b>76</b> 89	 
5	<b>Perkhidmatan Duti Setem</b> : <b>• Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b> 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 <b>• Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b> - 7 hari bekerja	90 90 90 90	<b>65</b> 99 <b>82</b> 91	   
6	<b>Penyelesaian Kes Audit</b> : - 3 bulan daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	90	
7	<b>Kaunter Bayaran</b> : <b>•Layanan Kaunter</b> - Pelanggan dilayan dalam tempoh 20 minit <b>•Pengeluaran Resit Bayaran Cukai</b> 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 <b>• Bayaran Hasil (e-byrhasil)</b> - Pembukuan bayaran ke lejar pembayar cukai dalam tempoh 2 hari bekerja selepas hari transaksi	85 100 85 85 75	99 100 100 100 <b>KIV &amp; REVIEW</b>	    
8	<b>Sijil Taraf Mastautin (STM)</b> - Pengeluaran STM dalam tempoh 10 hari bekerja setelah kesemua dokumen/maklumat lengkap dikemukakan :- <b>(a) Manual</b> <b>(b) E-Residence</b>	90 90	100 100	 

Petunjuk	
	Mencapai sasaran
	Tidak capai sasaran

KIV & REVIEW - Dalam proses semakan