

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM APRIL 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Piagam	Tidak Menepati Piagam	Status Pencapaian
		%	%	
1	Menyediakan Borang Nyata Cukai Pendapatan Semasa bagi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembayar cukai individu - pada akhir bulan Februari</li> <li>• Pembayar cukai selain individu - pada akhir bulan April</li> </ul>	100 100	0 0	● ●
2	Menyediakan kemudahan menghantar Borang Nyata Cukai Pendapatan secara elektronik	100	0	●
3	Mengembalikan lebih bayaran / pembayaran balik cukai pendapatan bagi Borang Nyata Cukai Pendapatan yang lengkap dan betul dari tarikh penerimaan borang secara : <ul style="list-style-type: none"> <li>• e-filing - 30 hari bekerja</li> <li>• Pos atau serahan tangan - 90 hari bekerja</li> </ul>	99.92 100	0.08 0	● ●
4	Mengeluarkan surat penyelesaian cukai dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh dokumen relevan yang lengkap diterima.	93.25	6.75	●
5	Mengambil tindakan atas surat cara pindah milik harta tanah bagi taksiran duti setem seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menghantar borang PDS 15 untuk penilaian - 8 hari bekerja</li> <li>• Mengeluarkan notis taksiran dari tarikh laporan penilaian diterima - 8 hari bekerja</li> <li>• Mengendorskan Borang KTN 14 A dari tarikh bayaran diterima - 3 hari bekerja</li> </ul>	98.99 99.90 96.09	1.01 0.1 3.91	● ● ●
6	Menaksir surat cara selain daripada surat cara pindah milik harta tanah bagi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taksiran rasmi - 5 hari bekerja</li> <li>• Taksiran tidak rasmi<sup>#</sup> - 1 hari bekerja terhadap kepada 30 surat cara bagi setiap pemohon</li> </ul>	99.95	0.05	●
7	Menyelesaikan rayuan/bantahan selain daripada Borang Q dalam tempoh 60 hari sekiranya maklumat lengkap diterima	93.09	6.91	●
8	Memproses Borang Q untuk dikemukakan kepada Pesuruhjaya Khas Cukai Pendapatan dalam tempoh 5 bulan dari tarikh penerimaannya	100	0	●
9	Mengambil tindakan terhadap surat, faks, dan e-mel dengan mengeluarkan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat akuan terima dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan.</li> <li>• Surat makluman berhubung status tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas surat akuan diterima dihantar sekiranya perkara yang dibangkitkan mengambil masa untuk diselesaikan.</li> </ul>			
10	Menjawab panggilan telefon dalam tempoh tidak melebihi 3 deringan			
11	Memberi layanan di kaunter dalam tempoh 15 minit selepas mengambil nombor giliran			

Nota

Piagam 9, 10 dan 11 dalam kajian

# Mulai 1.1.2009 taksiran tidak rasmi telah dibatalkan menurut pindaan Akta Setem 1949.

Petunjuk	
●	Lebih dari 70 %
●	50 % - 70 %
●	Kurang dari 50 %