




LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM FEB 2022

Bil	Piagam Pelanggan	Sasaran	Peratus Pencapaian	Status Pencapaian
		%	%	
1	Perkhidmatan myTax - 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	98	100	
2	Bayaran Balik - Mengembalikan lebihan 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	95	100	
	b) Pos atau serahan tangan - 90 hari bekerja dari tarikh penerimaan borang	95	100	
3	● Kaunter Setempat - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	90	99	
	● Hasil Care Line : Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan telefon dalam tempoh 4 minit			
	a) Waktu puncak	40	59	
	b) Waktu bukan puncak	70		
	● Borang Maklum Balas Portal Hasil : Memberi maklumbalas melalui			
	a) Pertanyaan Am - respon dalam tempoh 7 hari bekerja	75	99	
	b) Pertanyaan Teknikal (yang memerlukan semakan lanjut) - respon dalam tempoh 21 hari bekerja	80	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	80	89	
	b) Syarikat (STSC) - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini	80	94	
5	Perkhidmatan Duti Setem :			
	5.1 ● Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah a) Pengeluaran Notis Taksiran - 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90	90	
	5.2 ● Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah b) Pengeluaran Notis Taksiran - 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90	80	
6	Penyelesaian Kes Audit : - 3 bulan daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	85	
7	Kaunter Bayaran :			
	● Layanan Kaunter - Pelanggan dilayan dalam tempoh 15 minit	90	93	
	● Pengeluaran Resit Bayaran Cukai			
	a. Bayaran di kaunter - pada hari yang sama (1 hari bekerja)	100	100	
	b. Salinan Resit Rasmi / Surat Akuan Terima Bayaran - Diproses dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	90	100	
	c. Aduan Masalah Resit - Tindakan diambil dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	90	100	
8	Sijil Taraf Mastautin (STM) - Pengeluaran STM dalam tempoh 10 hari bekerja setelah kesemua dokumen/maklumat lengkap dikemukakan :-			
	(a) Manual	90	100	
	(b) E-Residence	90	100	

Petunjuk

	Mencapai sasaran
	Tidak capai sasaran