

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM JUN 2022

Bil	Piagam Pelanggan	Sasaran	Peratus Pencapaian	Status Pencapaian
		%	%	
1	<b>Perkhidmatan myTax</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	98	100	
2	<b>Bayaran Balik</b> - 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  b) Pos atau serahan tangan - 90 hari bekerja dari tarikh penerimaan borang	95 95	99 98	 
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 Waktu puncak	40	77	
	<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	99 97	 
	<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	79 76	 
5	<b>Perkhidmatan Duti Setem :</b>  <b>5.1 • Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b> a) Pengeluaran Notis Taksiran - 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap  <b>5.2 • Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b> b) Pengeluaran Notis Taksiran - 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90 90	91 89	 
6	<b>Penyelesaian Kes Audit :</b> - 90 hari kalendar daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	87	
7	<b>Kaunter Bayaran :</b>  <b>•Layanan Kaunter</b> - Pelanggan dilayan dalam tempoh 15 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	90 100 90 90	95 100 100 100	   
8	<b>Sijil Taraf Mastautin (STM)</b> - Pengeluaran STM dalam tempoh 10 hari bekerja setelah kesemua dokumen/maklumat lengkap dikemukakan :- (a) Manual (b) E-Residence	90 90	100 100	 

Petunjuk	
	Mencapai sasaran
	Tidak capai sasaran