

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM MAC 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 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	95	100	
		95	100	
3	<b>• Kaunter Setempat</b> - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	90	100	
	<b>• Hasil Care Line</b> : Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan telefon dalam tempoh 4 minit a) Waktu puncak b) Waktu bukan puncak	40	45	
		70		
	<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	81	
		80	81	
	<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	77	
		80	65	
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	96	
		90	85	
6	<b>Penyelesaian Kes Audit</b> : - 3 bulan 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	84*	
		100	100	
		90	100	
		90	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	100	
		90	100	

Petunjuk

	Mencapai sasaran
	Tidak capai sasaran

**Kaunter Bayaran-Layanan Kaunter**

\* Berlaku peningkatan masa menunggu kerana bermula penerimaan bayaran bagi Seksyen 107D