

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM OKTOBER 2020

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 / m-filing - 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan borang b) Pos atau serahan tangan - 90 hari bekerja dari tarikh penerimaan borang	94 90	99 97	 
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 a) Waktu bukan puncak dalam 4 minit	70	55	
	<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	93 100	 
	<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	81 69	 
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	79 99 86 94	   
6	<b>Penyelesaian Kes Audit</b> : - 3 bulan daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	93	
7	<b>Kaunter Bayaran</b> : <b>Layanan Kaunter</b> <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	100 100 100 100 KIV & REVIEW	    
8	<b>Sijil Taraf Mastautin (STM)</b> - Pengeluaran STM dalam tempoh 10 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap dikemukakan : (a) Manual (b) E-Residence	90 90	100 100	 

Petunjuk	
	Mencapai sasaran
	Tidak capai sasaran

KIV & REVIEW - Dalam proses semakan