

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM MAC 2018**

Bil	Piagam Pelanggan	Status Pencapaian
1	<p>prasarana yang efisien untuk pembayar cukai mengemukakan borang nyata cukai pendapatan.</p> <p>● <b>Perkhidmatan ezHasil</b> - Ketersediaan sistem tidak kurang daripada 98%</p>	●
2	<p><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 :</p> <p>a) e-filing / m-filing - 30 hari bekerja b) Pos atau serahan tangan - 90 hari bekerja</p>	● ●
3	Memberi maklumbalas tindakan kepada pelanggan di <b>Kaunter Setempat</b> - masa menunggu dalam tempoh 15 minit	●
4	Memberi maklumbalas kepada pelanggan melalui panggilan <b>Hasil Care Line</b> :	●
	a. Bukan waktu puncak dalam 1.5 minit b. Waktu puncak dalam 2 minit	●
5	Memberi maklumbalas melalui <b>Borang Maklum Balas Portal Hasil</b> :	●
	a) Pertanyaan Am - respon dalam tempoh 7 hari bekerja b) Pertanyaan yang memerlukan semakan lanjut - respon dalam tempoh 21 hari bekerja	●
6	Mengambil tindakan terhadap <b>surat, faks dan emel</b> : - Akuan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan	●
7	Mengeluarkan <b>surat penyelesaian cukai (SPC)</b> untuk :	●
	● Individu : 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini ● Syarikat : 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini	● ●
8	<p><b>Perkhidmatan Duti Setem :</b> Mengambil tindakan atas surat cara pindah milik harta tanah bagi taksiran duti setem seperti berikut :</p> <p>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 Carta oleh Timbalan Pemungut Duti Setem - 3 hari bekerja</p> <p>Menaksir <b>surat cara selain daripada Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b> - 7 hari bekerja</p>	● ● ● ●
9	<p><b>Penyelesaian Kes Audit :</b> - 3 bulan daripada tarikh permulaan lawatan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai</p>	TB
10	<p><b>Perkhidmatan Penerimaan Bayaran :</b></p> <p>● <b>Layanan Kaunter</b> - Pelanggan dilayan dalam tempoh 20 minit</p> <p>● <b>Pengeluaran Resit Bayaran Cukai</b></p> <p>a. Bayaran di kaunter - pada hari yang sama ( 1 hari bekerja) b. Diserah tinggal - 7 hari bekerja c. Salinan Resit Rasmi / Surat Akuan Terima Bayaran - Diproses dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima d. Aduan Masalah Resit - Tindakan diambil dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima</p> <p>● <b>Bayaran Hasil (e-byhasil)</b> - Pembukuan bayaran ke lejar pembayar cukai dalam tempoh 2 hari bekerja selepas hari transaksi</p>	● ● ● ● ●

\* Laporan penyelesaian kes audit bermula bulan Jun selaras dengan perubahan tempoh penyelesaian audit dari 4 bulan kepada 3 bulan bermula 1 April 2018 [Rangka Kerja Audit (Pin. 1/2018)]

Petunjuk	
●	Mencapai sasaran
●	Tidak capai sasaran