

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM APRIL 2021

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	95	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	100 100	 	
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 a) Waktu bukan puncak b) Waktu puncak	70 40	<b>23</b>		
	• <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	97 100	 	
	• <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 (STSNK) - 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	<b>78</b> 86	 	
	<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 Surat Cara Selain Pindah Milik Harta Tanah</b> b) Pengeluaran Notis - 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90 90	93 92	 	
6	<b>Penyelesaian Kes Audit</b> : - 3 bulan daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	94		
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 • <b>Bayaran Hasil (e-byrhasil)</b> - Pembukuan bayaran ke lejar pembayar cukai dalam tempoh 2 hari bekerja selepas hari transaksi	90 100 90 90 75	100 100 100 100 <b>KIV &amp; REVIEW</b>	   	
	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

KIV & REVIEW - Dalam proses semakan