



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM SEPT 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 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 95	97 100	 
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 bukan puncak b) Waktu puncak	70 40	<b>28*</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	96 100	 
	<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	86 82	 
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 Surat Cara Selain Pindah Milik Harta Tanah</b> b) Pengeluaran Notis - 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90 90	91 92	 
6	<b>Penyelesaian Kes Audit</b> : - 3 bulan daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	75	
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 :- <b>(a) Manual</b> <b>(b) E-Residence</b>	90 90	100 100	 

Petunjuk	
	Mencapai sasaran
	Tidak capai sasaran

KIV & REVIEW - Dalam proses semakan

\* - Sebahagian pegawai telah ditugaskan untuk menjawab pertanyaan melalui emel dan media sosial yang begitu banyak diterima.