




PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM NOVEMBER 2017

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Piagam	Tidak Menepati Piagam	Status Pencapaian
		%	%	
1	Menyediakan Borang Nyata Cukai Pendapatan Semasa bagi : <ul style="list-style-type: none"> • Pembayar cukai individu - pada akhir bulan Februari • Pembayar cukai selain individu - pada akhir bulan April 	100 100	0 0	● ●
2	Menyediakan kemudahan menghantar Borang Nyata Cukai Pendapatan secara elektronik	100	0	●
3	Mengembalikan lebih bayaran / pembayaran balik cukai pendapatan bagi Borang Nyata Cukai Pendapatan yang lengkap dan betul dari tarikh penerimaan borang secara : <ul style="list-style-type: none"> • e-filing - 30 hari bekerja • Pos atau serahan tangan - 90 hari bekerja 	93.50 95.80	6.5 4.2	● ●
4	Mengeluarkan surat penyelesaian cukai dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh dokumen relevan yang lengkap diterima.	93.58	6.42	●
5	Mengambil tindakan atas surat cara pindah milik harta tanah bagi taksiran duti setem seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Menghantar borang PDS 15 untuk penilaian - 8 hari bekerja • Mengeluarkan notis taksiran dari tarikh laporan penilaian diterima - 8 hari bekerja • Mengendorkan Borang KTN 14 A dari tarikh bayaran diterima - 3 hari bekerja 	99.73 99.20 97.61	0.27 0.8 2.39	● ● ●
6	Menaksir surat cara selain daripada surat cara pindah milik harta tanah bagi : <ul style="list-style-type: none"> • Taksiran rasmi - 5 hari bekerja • Taksiran tidak rasmi[#] - 1 hari bekerja terhadap kepada 30 surat cara bagi setiap pemohon 	100.00	0.00	●
7	Menyelesaikan rayuan/bantahan selain daripada Borang Q dalam tempoh 60 hari sekiranya maklumat lengkap diterima	92.78	7.22	●
8	Memproses Borang Q untuk dikemukakan kepada Pesuruhjaya Khas Cukai Pendapatan dalam tempoh 5 bulan dari tarikh penerimaannya	100		●
9	Mengambil tindakan terhadap surat, faks, dan e-mel dengan mengeluarkan : <ul style="list-style-type: none"> • Surat akuan terima dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan. • Surat makluman berhubung status tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas surat akuan diterima dihantar sekiranya perkara yang dibangkitkan mengambil masa untuk diselesaikan. 			
10	Menjawab panggilan telefon dalam tempoh tidak melebihi 3 deringan			
11	Memberi layanan di kaunter dalam tempoh 15 minit selepas mengambil nombor giliran			

Nota

Piagam 9, 10 dan 11 dalam kajian

Mulai 1.1.2009 taksiran tidak rasmi telah dibatalkan menurut pindaan Akta Setem 1949.

Petunjuk	
	Lebih dari 70 %
	50 % - 70 %
	Kurang dari 50 %