



PIAGAM PELANGGAN

JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA

KAMI KOMITED UNTUK MEMBERI PERKHIDMATAN YANG PROFESIONAL KEPADA PELANGGAN, BERSEDIA MENAMBAHBAIK PERKHIDMATAN SELARAS DENGAN JANGKAHARAP PELANGGAN DAN MEMBERI PENEKANAN KEPADA KRITERIA BERIKUT:

• BERLUNASKAN UNDANG-UNDANG

• TEPAT DALAM MEMBUAT KEPUTUSAN

• MENEPATI MASA YANG DIJANJIKAN

• LAYANAN MESRA DAN ADIL

DALAM MELAKSANAKAN AMANAH DAN TANGGUNGJAWAB UNTUK MENTADBIR DAN MENGUATKUASA UNDANG-UNDANG DEMI KEPENTINGAN EKONOMI, SOSIAL DAN KESELAMATAN NEGARA, KAMI BERJANJI UNTUK:

BIDANG PENGURUSAN	BIDANG KASTAM	BIDANG PERKHIDMATAN TEKNIK	BIDANG CUKAI DALAM NEGERI	BIDANG PENGUATKUASAAN DAN PEMATUHAN
<ul style="list-style-type: none"> Memproses bayaran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh baucar lengkap diterima sehingga <i>Electronic Funds Transfer</i> (EFT) dihantar ke bank. Menyediakan kertas penilaian tender untuk pertimbangan Lembaga Perolehan/ Kementerian Kewangan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh tutup tender bagi tender yang tidak melibatkan penilaian teknikal dan 45 hari bekerja bagi tender yang melibatkan penilaian teknikal (tidak termasuk penilaian teknikal oleh pihak luar). Menyediakan kertas penilaian sebutharga untuk pertimbangan Jawatankuasa Sebutharga Jabatan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh tutup sebutharga bagi sebutharga yang tidak melibatkan penilaian teknikal dan 30 hari bekerja bagi sebutharga yang melibatkan penilaian teknikal (tidak termasuk penilaian teknikal oleh pihak luar). Menyelesaikan masalah teknikal peralatan ICT (yang tidak melibatkan sistem aplikasi) dalam tempoh 3 hari dari tarikh laporan diterima. Memberi akuan terima/maklumbalas ke atas pertanyaan dan aduan awam dalam tempoh 3 hari bekerja. 	<ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan pelepasan kastam (<i>customs clearance</i>) bagi dagangan import dalam tempoh 180 minit (mod udara); 130 minit (mod laut) dan 60 minit (mod darat). Melaksanakan pelepasan kastam (<i>customs clearance</i>) bagi dagangan eksport dalam tempoh 30 minit (mod udara); 180 minit (mod laut) dan 60 minit (mod darat). Meluluskan pelepasan kastam (<i>customs clearance</i>) bagi dagangan secara <i>transit</i> dalam tempoh 60 minit (mod udara); 130 minit (mod laut) dan 30 minit (mod darat). Melaksanakan pelepasan penumpang dalam tempoh 30 minit. 	<ul style="list-style-type: none"> Mengeluarkan Keputusan Perjenisan dan Ketetapan Kastam dalam tempoh - <ul style="list-style-type: none"> 90 hari dari tarikh permohonan diterima dengan syarat semua dokumen lengkap dan tidak melibatkan agensi pakar <i>atau</i> 60 hari dari tarikh penerimaan laporan dari agensi pakar. Mengeluarkan Harga Pasaran Terbuka Eksais (HPTE) kenderaan bermotor di bawah Akta Eksais 1976 dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. Memastikan rayuan tuntutan pulangbalik/tarikbalik/duti/cukai kastam yang ditolak oleh negeri diproses dalam tempoh 30 hari bekerja. 	<ul style="list-style-type: none"> Meluluskan permohonan lesen dalam tempoh 2 hari bekerja bagi Lesen Cukai Jualan/Cukai Perkhidmatan/Levi Keuntungan Luar Biasa dan Sijil Pengecualian Pelesenan serta 14 hari bekerja bagi Lesen Eksais. Memproses dan meresitkan pembayaran CJ/CP/Eksais dan Levi dalam tempoh tidak lebih 15 minit pada bukan waktu puncak dan 30 minit pada waktu puncak. Meluluskan permohonan kemudahan/fasilitasi dalam tempoh 4 hari bekerja. Membuat perakuan permohonan remisi dan pulangbalik ke Perbendaharaan dalam tempoh 60 hari. Memproses permohonan pengecualian Duti Import dan Cukai Jualan ke atas Alat Kelengkapan Operasi Petroleum Huluuan di bawah Butiran 107 dan Butiran 126, Perintah Duti Kastam (Pengecualian) 1988 dan Butiran 70, Perintah Cukai Jualan (Pengecualian) 2008 dalam tempoh 4 hari bekerja. Meluluskan pembatalan Lesen CJ/CP/Eksais/Levi/SPP dalam tempoh 30 hari. 	<ul style="list-style-type: none"> Mengambil tindakan dalam tempoh 24 jam ke atas maklumat dan aduan awam yang diterima. Menyiapkan siasatan dalam tempoh 1 bulan (kes rampasan) dan 3 bulan (kes tangkapan). Memproses kes rayuan dan mengemukakan perakuan kepada Kementerian Kewangan dalam tempoh 30 hari. Mengemukakan perakuan untuk bayaran saguhati kepada ampoma dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kertas siasatan disiapkan. Mengembalikan dokumen yang telah selesai diaudit dalam tempoh 14 hari dari tarikh pengauditan siap bagi kes yang tidak melibatkan tuntutan dan tindakan perundangan.

• KOMITMEN KAMI INI ADALAH TERTAKLUK KEPADA DOKUMEN LENGKAP YANG DIKEMUKAKAN