

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN HASIL - FEBRUARI 2026

Bil	Piagam Pelanggan	Sasaran	Peratus Pencapaian	Status Pencapaian
		%	%	
1	Perkhidmatan MyTax - Menyediakan prasarana yang efisien untuk pembayar cukai mengemukakan Borang Nyata • Ketersediaan sistem tidak kurang daripada 98% • Merangkumi semua e-perkhidmatan di bawah MyTax	98	100	★
2	Bayaran Balik - Mengembalikan lebihan bayaran/pembayaran balik cukai pendapatan individu bagi Borang Nyata Cukai Pendapatan yang lengkap dan betul dari tarikh penerimaan borang secara • e-Filing - 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan borang nyata cukai pendapatan	95	100	★
3	Perkhidmatan Kaunter Khidmat Rundingan - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	95	99	★
4	Hasil Contact Centre 85% panggilan telefon dijawab di Hasil Contact Centre	85	96	★
5	Borang Maklum Balas Portal Hasil - Memberi maklum balas melalui: a) Pertanyaan Am - respon dalam tempoh 7 hari bekerja b) Pertanyaan Teknikal (yang memerlukan semakan lanjut) - respon dalam tempoh 21 hari bekerja	80 85	99 100	★ ★
6	Surat Penyelesaian Cukai (SPC) a) Individu - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini b) Syarikat - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini	80 80	91 97	★ ★
7	Perkhidmatan Duti Setem a) Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah Pengeluaran Notis Taksiran - 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap b) Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah Pengeluaran Notis Taksiran - 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90 90	95 86	★ ★
8	Penyelesaian Kes Audit - 90 hari kalendar daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	80	96	★
9	Sijil Taraf Mastautin (STM) - Pengeluaran STM dalam tempoh 10 hari bekerja setelah kesemua dokumen/maklumat • e-Residen	90	100	★

Indication:

- ★ Target Achieved
- ★ Target Not Achieved