

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDN - SEPTEMBER 2025

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 bagi Borang Nyata yang lengkap dan betul dari tarikh penerimaan borang secara: e-Filing - 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan borang	95	100	★
3	Perkhidmatan Kaunter Khidmat Rundingan - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	95	99	★
4	Hasil Contact Centre - Panggilan telefon dijawab dalam tempoh masa 4 minit: 40% semasa tempoh puncak (Mac - Julai); 70% semasa tempoh bukan puncak (Ogos - Febuari);	40 70	93	★
5	Borang Maklum Balas Portal Hasil - Memberi maklum balas melalui:			
	a) Pertanyaan Am - respon dalam tempoh 7 hari bekerja	75	100	★
	b) Pertanyaan Teknikal (yang memerlukan semakan lanjut) - respon dalam tempoh 21 hari bekerja	80	100	★
6	E-mel: - Akuan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan (secara elektronik melalui Portal Hasil)	95	100	★
7	Surat Penyelesaian Cukai (SPC) a) Individu - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini	80	87	★
	b) Syarikat - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini	80	95	★
8	Perkhidmatan Duti Setem a) Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah Pengeluaran Notis Taksiran - 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90	97	★
	b) Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah Pengeluaran Notis Taksiran - 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90	100	★
9	Penyelesaian Kes Audit - 90 hari kalendar daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	70	95	★
10	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