

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDN - FEBRUARI 2025

| Bil | Piagam Pelanggan                                                                                                                                                                                                                                                                    | Sasaran  | Peratus Pencapaian | Status Pencapaian |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|-------------------|
| %   |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |                    |                   |
| 1   | <b>Perkhidmatan MyTax</b><br>- Menyediakan prasarana yang efisien untuk pembayar cukai mengemukakan Borang Nyata <ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan sistem tidak kurang daripada 98%</li> <li>Merangkumi semua e-perkhidmatan di bawah MyTax</li> </ul>            | 98       | 100                | ★                 |
| 2   | <b>Bayaran Balik</b><br>- Mengembalikan lebihan bayaran/pembayaran balik cukai pendapatan bagi Borang Nyata yang lengkap dan betul dari tarikh penerimaan borang secara: <ul style="list-style-type: none"> <li>e-Filing - 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan borang</li> </ul> | 95       | 100                | ★                 |
| 3   | <b>Perkhidmatan Kaunter Khidmat Rundingan</b> - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit                                                                                                                                                                                                 | 95       | 96                 | ★                 |
| 4   | <b>Hasil Contact Centre</b> - Panggilan telefon dijawab dalam tempoh masa 4 minit: <ul style="list-style-type: none"> <li>40% semasa tempoh puncak (Mac - Julai);</li> <li>70% semasa tempoh bukan puncak (Ogos - Februari);</li> </ul>                                             | 40<br>70 | 96                 | ★                 |
| 5   | <b>Borang Maklum Balas Portal Hasil</b> - Memberi maklum balas melalui:                                                                                                                                                                                                             |          |                    |                   |
|     | a) Pertanyaan Am - respon dalam tempoh 7 hari bekerja                                                                                                                                                                                                                               | 75       | 98                 | ★                 |
|     | b) Pertanyaan Teknikal (yang memerlukan semakan lanjut) - respon dalam tempoh 21 hari bekerja                                                                                                                                                                                       | 80       | 99                 | ★                 |
| 6   | <b>E-mel:</b><br>- Aduan penerimaan dikeluarkan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan (secara elektronik melalui Portal Hasil)                                                                                                                                         | 95       | 100                | ★                 |
| 7   | <b>Surat Penyelesaian Cukai (SPC)</b>                                                                                                                                                                                                                                               |          |                    |                   |
|     | a) Individu - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini                                                                                                                                                                     | 80       | 89                 | ★                 |
|     | b) Syarikat - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini                                                                                                                                                                     | 80       | 92                 | ★                 |
| 8   | <b>Perkhidmatan Duti Setem</b>                                                                                                                                                                                                                                                      |          |                    |                   |
|     | a) <b>Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b><br>Pengeluaran Notis Taksiran - 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap                                                                                                                                                | 90       | 99                 | ★                 |
|     | b) <b>Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah</b><br>Pengeluaran Notis Taksiran - 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap                                                                                                                                          | 90       | 100                | ★                 |
| 9   | <b>Penyelesaian Kes Audit</b><br>- 90 hari kalendar daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai                                                                                                                                       | 70       | 95                 | ★                 |
| 10  | <b>Sijil Taraf Mastautin (STM)</b><br>- Pengeluaran STM dalam tempoh 10 hari bekerja setelah kesemua dokumen/maklumat <ul style="list-style-type: none"> <li>e-Residen</li> </ul>                                                                                                   | 90       | 100                | ★                 |

### Indikasi:



Mencapai sasaran



Tidak mencapai sasaran