

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN HASiL - OGOS 2026

Bil	Piagam Pelanggan	Sasaran	Peratus Pencapaian	Status Pencapaian
		%	%	
1	Perkhidmatan MyTax - Menyediakan prasarana yang efisien untuk pembayar cukai mengemukakan Borang Nvata • 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	90	★
3	Perkhidmatan Kaunter Khidmat Rundingan - Masa menunggu dalam tempoh 15 minit	95	98	★
4	HASiL Contact Centre 85% panggilan telefon dijawab di HASiL Contact Centre	85	100	★
5	Borang Maklum Balas Portal HASiL - Memberi maklum balas melalui:			
	a) Pertanyaan Am - respon dalam tempoh 7 hari bekerja	80	100	★
	b) Pertanyaan Teknikal (yang memerlukan semakan lanjut) - respon dalam tempoh 21 hari bekerja	85	99	★
6	Surat Penyelesaian Cukai (SPC)			
	a) Individu - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini	80	93	★
	b) Syarikat - 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dan status taksiran yang telah dikemaskini	80	98	★
7	Perkhidmatan Duti Setem			
	a) Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah Pengeluaran Notis Taksiran - 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90	98	★
	b) Selain Surat Cara Pindah Milik Harta Tanah Pengeluaran Notis Taksiran - 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	90	77	★
8	Penyelesaian Kes Audit - 90 hari kalendar daripada tarikh permulaan audit dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pembayar cukai	80	95	★
9	Sijil Taraf Mastautin (STM) - Pengeluaran STM dalam tempoh 10 hari bekerja setelah kesemua dokumen/maklumat lengkap dikemukakan: • e-Residen	90	100	★

Petunjuk:
★ Mencapai Sasaran
★ Tidak Mencapai Sasaran