



South African Revenue Service  
**Service Charter**

**Jou regte,  
verpligtinge  
en  
dienslewering-  
tydsraamwerke**

# WAT ONS DOEN

Die Suid-Afrikaanse Inkomstediens (SARS) is die nasie se belastinginvorderingsowerheid. Dit is ingevolge die Wet op Suid-Afrikaanse Inkomstediens, nr. 34 van 1997, as 'n semi-outonomiese agentskap gestig. SARS is verantwoordelik vir die Suid-Afrikaanse belastingstelsel en doeane-diens.

## **By SARS:**

**Verlang** ons om direk tot die ekonomiese en maatskaplike ontwikkeling van die land by te dra deur alle inkomste, aan die staat verskuldig, in te vorder.

**Moedig** ons belasting-, doeane- en aksynsnakoming aan.

**Handhaaf** ons die grondwet en die Handves van Regte van die Republiek van Suid-Afrika, asook alle belasting- en doeanewetgewing.

**Strewe** ons daarna om, in vennootskap met belastingpligtiges, handelaars en ander belanghebbendes, 'n verstandhouding te bewerkstellig dat die betaal van belasting nodig is vir die ontwikkeling van ons land.

**Werk ons bedrog en korrupsie teë** - binne en buite SARS.

**Strewe** ons om voortdurend ons diens aan belastingpligtiges en handelaars te verbeter.

**Is ons daartoe verbind** om diens te lewer wat regverdig, akkuraat en op wedersydse vertroue en respek gebaseer is.

**Vertoon ons waardes** van toerekenbaarheid, regverdigheid, eerlikheid, integriteit, respek, deursigtigheid en vertroue.

**Verskaf** ons doeltreffende en koste-effektiewe prosesse wat dit vir belastingpligtiges en handelaars maklik maak om hul verpligtinge na te kom.

**Betrek** ons belastingpligtiges, handelaars en belanghebbendes by wyse van meertalige interaksie.

**Lei** ons belastingpligtiges en handelaars op in belastingverpligtinge en wat van hulle vereis word.

**Kommunikeer** ons stiptelik, hoogagterend en doelgerig.

**Beywer** ons ons om redelike tydsraamwerke te handhaaf.

Vrywaring:

"Hierdie handves (insluitend enige tydperke hierin bepaal) is onderhewig aan enige toepaslike parlementssette. Sou enige aspek van hierdie handves in konflik wees met die toepaslike wetgewing, sal die toepaslike wetgewing voorrang geniet."

# Jou regte en verpligtinge

## SARS sal:

### Jou help deur

- Te alle tye beleefde en professionele diens te lewer
- Duidelike, akkurate en behulpsume antwoorde te verskaf
- Duidelike en bondige instruksies te verskaf oor aksies van jou vereis en teen wanneer
- Toegang tot SARS te bied deur eFiling, die SARS-kontaksentrum, SARS-takke en mobiele belastingeenhede
- Selfverklarende pamflette en brosjures op die SARS-webtuiste, [www.sars.gov.za](http://www.sars.gov.za), en in takke beskikbaar te stel

### Regverdig wees deur

- Te verwag dat jy slegs betaal wat wetlik van jou vereis word
- Almal gelykwaardig te behandel
- Te verseker dat elkeen hul regmatige deel betaal
- Jou in te lig indien en wanneer voorgeskrewe tydsraamwerke nie nagekom kan word nie

### Jou grondwetlike regte en privaatheid te respekteer deur

- Jou belasting sake streng vertroulik te hou
- Jou met redes te voorsien vir besluite geneem ten opsigte van jou belasting- en doeane-aangeleenthede
- Die wet konsekwent en onpartydig toe te pas

### Indien jy nie tevrede is nie, kan jy

- Jou reg uitoefen om redes vir besluite en uitkomst rakende jou persoonlike belastingaangeleenthede te versoek
- Jou reg uitoefen om beswaar te maak en te appelleer teen 'n aanslag of kwalifiserende besluit
- 'n Administratiewe klagte aanhangig maak deur eFiling, by 'n SARS-tak of deur die SARS-kontaksentrum
- Na alle administratiewe klagteprosesse binne SARS uitgeput is, 'n klagte by die Kantoor van die Belastingombud ahangig maak

### Jou verpligtinge

#### Dienooreenkomstig, is jou verpligtinge om

- Eerlik te wees
- Volledige en akkurate inligting betyds in te dien
- Alle voorgeskrewe administratiewe prosesse en tydsraamwerke na te kom
- Jou belasting en/of ander heffings betyds en ten volle te betaal, met die gebruik van die korrekte verwysingsnommer(s)

- Ander aan te moedig om hulle belasting en/of ander heffings betyds en ten volle te betaal
- Nie deel te wees van enige korrumperte akitiwiteite of bedrog, van enige aard, of dit aan te moedig nie
- Te verseker dat SARS jou korrekte persoonlike inligting en betalingsbesonderhede het
- Wedersydse respek aan ons personeel te betoon. Indien iemand namens jou optree, dat hy/sy dieselfde vorm van respek sal betoon.
- Verantwoordelikheid te neem vir jou belastingsake, selfs al het jy iemand gemagtig om namens jou op te tree.

## Strewe om die volgende dienstrydraamwerke na te kom:



### Skakeling

#### Indien jy ons SARS-kontaksentrum skakel, sal ons poog om:

- Jou oproep, tydens spitsseisoene, binne vier minute te beantwoord.
- Jou oproep, buite seisoen, binne een minuut te beantwoord.
- Waar bykomende spesialis-ondersteuning nodig is, jou binne twee werksdae terug te skakel.

#### Indien jy 'n SARS-tak of mobiele belastingeenheid besoek, sal ons poog om:

- Jou, tydens ons spitsseisoene, binne drie ure te bedien.
- Jou, buite seisoen, binne een uur te bedien.
- Waar bykomende spesialis-ondersteuning nodig is, jou binne vyf werksdae te kontak.

#### Waar die eFiling-kanaal gebruik word, sal ons poog om:

- SARS eFiling 24 uur per dag beskikbaar te stel.
- Besighede wat BTW betaal, tot die laaste werksdag van die maand te gee om te betaal. Opgawes per hand moet teen die 25ste van elke maand betaal wees of, waar die 25ste op 'n naweek of openbare vakansiedag val, die werksdag voor die 25ste.
- Per SMS of e-pos met jou te kommunikeer om jou van indieningsperdatums te herinner.
- Jou versoeke vinniger te prosesseer as wanneer jy 'n SARS-tak sou besoek.

#### Indien jy met SARS korrespondeer, sal ons poog om:

- Op 'n belasting-, doeane- of aksynsnavraag, binne 21 werksdae vanaf ontvangs van die navraag, te reageer.



## Registrasie

### **Wanneer jy vir registrasie aansoek doen en alle registrasie vereistes is nagekom, sal ons:**

- Die aansoek binne twee werksdae prosesseer en finaliseer, indien geen ondersoek nodig is nie.
- Vir Doeane-registrasies, binne vyf werksdae die aansoek prosesseer en finaliseer, indien geen ondersoek nodig is nie.
- Indien 'n ondersoek vereis word, die aansoek binne 21 werksdae prosesseer en finaliseer.



## Opgawes/Verklarings

### **Wanneer jy 'n opgawe of verklaring elektronies indien, sal ons poog om:**

- Die opgawe binne vyf werksdae aan te slaan, indien geen handelike ingryping nodig is nie.
- Alle doeane-verklarings binne vier ure van ontvangs te prosesseer.
- Waar 'n ondersoek nodig is, dit binne 48 uur te finaliseer.



## Onderzoek, Oudit en Verifiëring

### **Indien jy onderhewig is aan 'n ondersoek, verifiëring of oudit, sal ons poog om:**

- Jou, binne 15 werksdae van ontvangs, in kennis te stel dat die opgawe of verklaring aan verifiëring onderhewig is, indien jou opgawe vir die huidige belastingtydperk is.
- Verifiëring binne 21 werksdae afhandel, vanaf die datum wat alle vereiste stawende dokumente ontvang is, indien jou opgawe vir die huidige belastingtydperk is.
- 'n Oudit binne 90 werksdae, vanaf die datum wat alle vereiste stawende dokumente ontvang is, afhandel.



## Terugbetalings

### **Indien 'n terugbetaling aan jou verskuldig is, vir 'n huidige belastingjaar, en:**

- **Jy het geen uitstaande skuld nie**
  - **Alle verpligtinge is nagekom**
  - **SARS se administratiewe bestuursprosesse is nagekom, en**
  - **Geen ondersoek, verifiëring of oudit is nodig of is ingestel nie, sal ons poog om:**
1. Die huidige tydperk se terugbetalings, bo R100, binne sewe werksdae na finalisering van die finale aanslag uit te betaal.
  2. Doeane en aksynsterugbetalings binne 30 werksdae, na finalisering van aansoek, uit te betaal.

### **Waar doeane- en aksynsterugbetalings in 'n afbetalingsrekening inbetaal word, sal ons poog om:**

- Terugbetalings na dieselfde afbetalingsrekening oor te betaal, solank die oorspronklike betaling ook uit dieselfde afbetalingsrekening gemaak is.

Alle belasting-, doeane- en aksynsterugbetalings word na dieselfde FICA-goedgekeurde bankrekening oorbetaal, soos deur die kliënt by SARS geregistreer.



## Betalings

**Wanneer jy 'n betaling maak, en SARS het die korrekte betalingsverwysingsnommer, sal ons poog om:**

- Die betaling binne drie werksdae, vanaf ontvangs, te prosesseeer.



## Skuld

**Wanneer jy aansoek doen vir afbetaling of opskorting van betaling, en al die vereistes is nagekom, sal ons poog om:**

- Die versoek te oorweeg, binne 21 werksdae vanaf ontvangs van die volledige aansoek, en daarvolgens te kommunikeer.

**Wanneer jy 'n skuldooreenkoms versoek, en al die vereistes is nagekom, sal ons poog om:**

- Die versoek te oorweeg, binne 30 werksdae vanaf ontvangs van die volledige aansoek, en daarvolgens te kommunikeer.





## Dispute ingevolge die Wet op Belastingadministrasie

Jy het die reg om nie met SARS saam te stem nie en om 'n beswaar en appèl aanhangig te maak, teen 'n aanslag of bepaalde besluite, binne die voorgeskrewe tydsraamwerke.

**Waar SARS 'n versoek om redes, 'n beswaar of 'n appèl ontvang, tensy anders ooreengekom, en waar geen uitsonderlike omstandighede ontstaan wat 'n verlenging tot die ooreenstemmende tydperk magtig nie, sal ons poog om:**

- Binne 45 werksdae redes vir 'n aanslag te verskaf.
- Die beswaar binne 60 werksdae te oorweeg.
- Geskiktheid van 'n aangeleentheid vir Alternatiewe Dispuutoplossing (ADR) oorweeg, binne 30 dae vanaf ontvangs van die versoek.
- ADR-handeling binne 90 werksdae te finaliseer.
- Waar 'n ooreenkoms bereik is, 'n aanslag uit te reik wat die ooreenkoms inwerking laat tree, binne 'n tydperk van 45 dae na die datum van laaste ondertekening van die ooreenkoms.
- Waar geen ADR-handeling nagejaag word nie, die appèl aan die belastingraad voor te lê binne 30 dae vanaf ontvangs van die kennisgewing van appèl.



## Dispute ingevolge die Wet op Doeane en Aksyns

Jy het die reg om nie met SARS saam te stem nie en om 'n beswaar en appèl aanhangig te maak teen 'n aanslag of bepaalde besluite, binne die voorgeskrewe tydsraamwerke.

**Waar SARS 'n Bepaling van Tarief/Waardasie/Oorsprong moet verskaf, sal ons poog om:**

- Die uitkoms van die Bepaling van Tarief/Waardasie/Oorsprong binne 90 dae, vanaf ontvangs van alle vereiste inligting/dokumentasie (uitsluitend sake van eskalاسie of uitsondering, d.i. Wêreld Doeane Organisasie of regsverwysings), te finaliseer en te kommunikeer.



## Klagtes aan SARS

### Jy kan 'n klagte aanhangig maak:

- Deur SARS eFiling by [www.sarsefiling.co.za](http://www.sarsefiling.co.za)
- By 'n SARS-tak
- Deur die SARS-kontaksentrum by 0800 00 7277
- Deur die SARS-klagteskantoor by 0860 12 12 16

### Waar 'n diensklagte aanhangig gemaak is, sal ons poog om:

- Binne 21 werksdae te reageer.



## Klagtes aan die Belastingombud

Indien jy alle administratiewe klagteprosesse binne SARS uitgeput het, of onder genoodsaakte omstandighede, kan jy 'n klagte by die Belastingombud aanhangig maak.

### Die klagte kan aanhangig gemaak word deur:

- Die tolvrye kontaksentrum te skakel by 0800 662 837 of by
- +27 12 431 9105
- [complaints@taxombud.gov.za](mailto:complaints@taxombud.gov.za)

Kommentaar oor die SARS-dienshandves word verwelkom by [Oocregistration@sars.gov.za](mailto:Oocregistration@sars.gov.za)

Meer inligting is ook beskikbaar op die SARS-webtuiste, [www.sars.gov.za](http://www.sars.gov.za)

Deel in die gesprek op sosiale media: Kyk uit vir "South African Revenue Service" op Facebook en LinkedIn en vir "@sarstax" op Twitter.





# **Die Suid-Afrikaanse Inkomstediens - Dienshandves**

Vervaardig deur SARS Kommunikasie 2018