



South African Revenue Service
Service Charter

**Ditokelo tsa Hao,
Boitlamo
le
Dinako tsa
Tshebeletso**

SEO RE SE ETSANG

Ditshebeletso tsa Lekgetho tsa Afrika Borwa (SARS) ke bolaodi ba setjhaba bo bokellang lekgetho. Di thehilwe ho latela dintlha tsa Molao wa Ditshebeletso tsa Lekgetho tsa Afrika Borwa wa 34 wa 1997 e le setheo se ikemetseng. SARS e ikarabella ho tsa tsamaiso ya lekgetho Afrika Borwa le ya tse kenang le tse tswang ka naha.

Mona SARS re:

Tsitlallela ho ba le seabo ka kotloloho ikonoming le ntshetsopeleng ya setjhaba ka ho bokella lekgetho lohle le tlamehang ho fumanwa ke mmuso.

Kgothaletsa boikobelo ba lekgetho, bolaodi ba meedi le taolo ya tse kenang le tse tswang ka naha.

Tshehetsa Molao wa Motheo le Bili ya Ditokelo ya Rephablike ya Afrika Borwa, mmoho le melao yohle ya lekgetho le ya bolaodi ba meedi.

Tsitlallela ho ba le selekane le balefalekgetho, bahwebi le bakgathatema ba bang ho tlisa kutlwisiso ya hore ho lefa lekgetho ke ntho ya bohlokwa ntshetsopeleng ya naha ya rona.

Lwantshana le boqhekanyetsi le manyofonyofo - kahare le kante ho SARS.

Tsitlallela ka dinako tsohle ho ntlafatsa tshebeletso ya rona ho balefalekgetho le bahwebi.

Itlama ho nehelana ka tshebeletso e seng leeme, e nepahetseng le e thehilweng hodima ho tshepana le ho hlompšana.

Ho bontsha makgabane a boikarabelo, ho se be le leeme, botshepehi, tlhompho, ponaletso le tshepo.

Tla ka metjha e sebetsang ka ho phethahala le e baballang tjelete e nolofaletsang balefalekgetho le bahwebi ho fihlella boitlamo ba bona.

Buisana le balefalekgetho, bahwebi le bakgathatema ka tshebediso ya dipuo tse ngata.

Ruta balefalekgetho le bahwebi mabapi le boitlamo ba bona ba lekgetho le se lebelletsweng ho bona.

Buisana kapele, ka tlhompho le ka mokgwa o phethahetseng.

Tsitlallela hore re ikamahanye le dinako tse behilweng le tse utlwahalang tsa ho phetha dintho.

Kgano:

"Tjhata ena (ho kenyeleditswe le dinako tse boletsweng kahara yona) e angwa ke Molao ofe kapa ofe o amehang wa Palamente. Ebang ntlha efe kapa efe ya Tjhata ena e sa tsamaisane le molao o amehang, molao oo o amehang ke ona o tlang ho sebetsa."

Ditokelo le Boitlamo ba hao

SARS e tla:

O thusa ka ho o neha

- Tshebeletso e nang le tlhompho le e profeshenale ka dinako tsohle
- Fana ka dikarabo tse hlakileng, tse nepahetseng le tse o thusang
- Fana ka ditaello tse hlakileng tsa hore ke eng eo o lokelang ho e etsa le hore seo se etsahale neng
- Etsa hore SARS e fihlellehe ka tsela ya e-Filing, SARS Contact Centre, ka makala a SARS le Mobile Tax Units
- Fana ka dipampitshana tsa lesedi le dibukana tse balehang ha bonolo websaeteng ya SARS e leng www.sars.gov.za le makaleng

Ho se be leeme ho wena ka

- Ho lebella hore o lefe feela seo o lokelang ho se lefa tlasa molao
- Ho tshwara bohle ka ho lekana
- Ho netefatsa hore bohle ba lefa kabelo ya bona e seng leeme.
- Ho o tsebisa ebang le ha dinako tse behilweng di ke ke tsa hlola di kgoneha

Ho hlompha ditokelo tsa hao tsa Molao wa Motheo le sephiri ka

- Ho boloka merero ya hao ya lekgetho ka hohle-hohle e le sephiri
- Ho o neha mabaka a diqeto tse entsweng mabapi le lekgetho le merero ya hao ya bolaodi ba meedi
- Ho phethahatsa molao ka tsepamo le ho hloka leeme

Ebang o sa kgotsofala, o ka

- Sebedisa tokelo ya hao ho fumana mabaka a diqeto le diphetho tse mabapi le mereo ya hao ya lekgetho
- Sebedisa tokelo ya hao ho hanyetsana le hlahlobo kapa qeto
- Kenya tletlebo ya semmuso ka e-Filing, lekaleng la SARS kapa ka SARS Contact Centre
- Ebang o lekile metjha yohle ya ditletlebo tsa tsamaiso kahara SARS, kenya tletlebo Ofising ya Monamodi wa tsa Lekgetho

Boitlamo ba Hao

Ka lehlakoreng la hao, boikarabelo ba hao ke

- Ho tshepahala
- Ho nehelana ka lesedi le felletseng le nepahetseng ka nako
- Ho ikobela metjha yohle e laetsweng ya tsamaiso le dinako tse behilweng
- Ho lefa lekgetho la hao le/kapa dikgafa ka nako le ka botlalo, le ho sebedisa dinomoro tsa referense ya tefo tse nepahetseng
- Ho kgothaletsa ba bang ho lefa makgetho a bona le/kapa dikgafa ka nako le ka botlalo

- Ho se kgothaletse kapa ho ba karolo ya manyofonyofo kapa boqhekanytesi ba mofuta ofe kapa ofe
- Ho netefatsa hore SARS e na le lesedi la hao le dintlha tsa tefo tse nepahetseng
- Basebetsi ba rona ba tla o hlomphe mme re kopa hore le wena o ba hlomphe. Ebang ho na le motho ya o emetseng, re ntse re lebelletse tlhomphe e tshwanang le ho yena.
- Nka boikarabelo ba merero ya hao ya lekgetho, le ha eba o dumelletse motho e mong ho o emela.

Tsitlallela ho ikamahanya le dinako tse behilweng tsa



Puisano

Ebang o letsetsa SARS Contact Centre ya rona re tla tsitlallela:

- Ho araba mohala wa hao metsotsong e 4 ka dinako tsa tshebetso e maphathephathe.
- Ho araba mohala wa hao ka motsotso o le 1 ka dinako tsa tshebetso e seng maphathephathe.
- Hore moo ho hlokehang tshehetso ya tlatsetso ka setsebi, re tla o letsetsa matsatsing a mabedi a kgwebo.

Ebang o etela lekala la SARS kapa Mobile Tax Unit re tla tsitlallela:

- Ho o sebeletsa dihoreng tse 3 ka dinako tsa tshebetso e maphathephathe.
- Ho o sebeletsa ka hora e le 1 ka dinako tsa tshebetso e seng maphathephathe.
- Hore moo ho hlokehang tshehetso ya tlatsetso ka setsebi, re tla ikopanya le wena matsatsing a 5 a kgwebo.

Ebang o sebedisa kanale ya e-Filing re tla tsitlallela:

- Ho etsa hore SARS e-Filing e be teng dihoreng tse 24 ka letsatsi.
- Ho neha dikgwebo tse lefang VAT ho fihlela ka letsatsi la ho qetela la kgwebo la kgwedi ho lefa. Hore ba faelang ka letsoho ba tlameha ho lefa ka la 25 la kgwedi ka nngwe kapa moo la 25 le welang mafelong a beke kapa letsatsing la phomolo, letsatsi la kgwebo la pele ho la 25.
- Ho buisana le wena ka SMS kapa imeile ho o hopotsa ka matsatsi a makgaolakgang a nyehelo.
- Ho sebedisana le dikopo tsa hao kapele ho feta ha o ka etela Lekala la SARS.

Ebang o ngollana le SARS re tla tsitlallela:

- Ho arabela tletlebo ya Lekgetho, ya Bolaodi ba Meedi kapa ya tse kenang le tse tswang ka naha matsatsing a 21 ka mora ho e fumana.



Boingodiso

Ha o etsa kopo ya boingodiso mme ditlhoko tsohle tsa ngodiso di kgotsofaditswe:

- Re tla sebetsana le ho phethela kopo matsatsing a 2 a kgwebo ebang ho sa hlokehe bohlahlobi.
- Bakeng sa dingodiso tsa Bolaodi ba Meedi, re tla sebetsana le ho phethela kopo matsatsing a 5 a kgwebo ebang ho sa hlokehe bohlahlobi.
- Moo ho hlokehang hlahlobo re tla sebetsa le ho phethela kopo matsatsing a 21 a kgwebo



Dikgutliso/Ditsebahatso

Ha o nehelana ka kgutliso kapa tsebahatso ka mokgwa wa elektronike ho SARS re tla tsitlallela:

- Ho lekola kgutliso matsatsing a 5 a kgwebo ebang ho sa hlokehe motho ho sebetsana le yona.
- Ho phethela ditsebahatso tsohle tsa bolaodi ba meedi dihoreng tse 4 ka mora hore re di fumane.
- Moo ho hlokehang hlahlobo re tla e phethela dihoreng tse 48.



Hlahlobo, Oditi le Netefatso

Ebang o lokela ho fumantshwa hlahlobo, netefatso kapa oditi, re tla tsitlallela:

- Ho o tsebisa hore kgutliso kapa tsebahatso ya hao e tla fumantshwa netefatso matsatsing a 15 a kgwebo ka mora hore o nehelane ka yona, ebang kgutliso ya hao e le ya nako ya jwale ya ho faela.
- Ho phethela netefatso ena matsatsing a 21 a kgwebo ho tloha ka letsatsi leo ditokomane tsohle tsa tshehetso di fumanweng ka lona, ebang kgutliso ya hao e le ya nako ya jwale ya ho faela.
- Ho phethela oditi matsatsing a 90 a kgwebo ho tloha ka letsatsi leo ditokomane tsohle tsa tshehetso di fumanweng ka lona.



Dipusetso

Ebang o lokela ho fumana pusetso ya selemo sena mme:

- **O se na sekoloto se seng seo o se kolotang**
 - **O phethetse ditshwanelo tsa hao kaofela**
 - **O ikamahantse le metjha ya taolo ya SARS, mme**
 - **Ho se na hlahlobo, netefatso kapa oditi e hlokehang kapa e qadilweng, re tla tsitlallela:**
1. Ho lefa dipusetso tsa nako ya jwale ya ho faela tse ka hodimo ho R100 matsatsing a 7 a kgwebo ka mora ho phethelwa ha hlahlobo.
 2. Ho lefa dipusetso tsa bolaodi ba thepa meeding matsatsing a 30 a kgwebo ka mora ho phethelwa ha kopo.

Moo ditefo tsa pusetso tsa Bolaodi ba Meedi di leshwang ka hara akhaonto ya peheletso, re tla tsitlallela:

- Ho lefa dipusetso ka hara yona akhaonto eo ya peheletso, ha feela e le hore tefo ya sethathong le yona e entswe ho tswa akhaontong eo ya peheletso.

Ditefo tsohle tsa pusetso ya Lekgetho le tsa Bolaodi ba Meedi di leshwa ka hara akhaonto ya banka e tjhaetsweng monwana ke FICA eo tlelaente e e ngodisitseng le SARS.



Ditefo

Ha o etsa tefo mme SARS e na le nomoro e nepahetseng ya referense ya tefo, re tla tsitlallela:

- Ho sebitsana le tefo eo matsatsing a 3 a kgwebo ka mora ho e fumana.



Sekoloto

Ebang o etsa kopo ya tefo ya peheletso kapa ya phanyeho ya tefo mme ditlhoko tsohle di kgotsofaditswe, re tla tsitlallela:

- Ho arabela kopo eo matsatsing a 21 a kgwebo ka mora ho fumana kopo e felletseng mme re buisane ka mokgwa o loketseng.

Ebang o kopa boineelo/pebofaletso ya sekoloto mme ditlhoko tsohle di kgotsofaditswe, re tla tsitlallela:

- Ho arabela kopo eo matsatsing a 30 a kgwebo ka mora ho fumana kopo e felletseng mme re buisane ka mokgwa o loketseng.



Dingangisano ho latela dintlha tsa Molao wa Tsamaiso ya Lekgetho

O na le tokelo ya ho hanyetsana le SARS le ho kenya ngongoreho mme o ipiletse ho latela dinako tse laetsweng mabapi le hlahlobo kapa diqeto tse itseng.

Moo SARS e fumaneng kopo ya mabaka, ya ngongoreho kapa ya boipiletso, ntle feela le ha e ba ho ne ho dumellanwe ka mokgwa o mong, le moo ho se nang mabaka a ikgethang a bakang hore ho be le katoloso ya nako ya ho araba, re tla tsitlallela:

- Ho fana ka mabaka a hlahlobo matsatsing a 45 a kgwebo.
- Ho arabela ngongoreho matsatsing a 60 a kgwebo.
- Ho sheba hore na taba e loketse ho ya ho Tharollo e ka Thoko ya Kganyetsano (ADR) matsatsing a 30 ho tloha ka letsatsi leo kopo e fumanweng ka lona.
- Ho phethela ADR matsatsing a 90 a kgwebo.
- Moo ho fihlelletsweng tumellano teng, re tla ntsha hlahlobo e mabapi le tumellano eo nakong e kana ka matsatsi a 45 a kgwebo ka mora letsatsi la tshaeno ya ho qetela ya tumellano.
- Moo ho sa latelwang metjha ya ADR, boipiletso bo tla behwa pela Boto ya Lekgetho matsatsing a 30 ka mora ho fumana tsebiso ya boipiletso.



Dingangisano ho latela dintlha tsa Molao wa Bolaodi ba Meedi le tse kenang le ho tswa ka naha

O na le tokelo ya ho hanyetsana le SARS le ho kenya ngongoreho mme o ipiletse ho latela dinako tse laetsweng mabapi le hlahlobo kapa diqeto tse itseng.

Moo SARS e hloakang ho fana ka ho tsebahatswa ha Tharifi/Boleng/Motso, re tla tsitlallela:

- Ho phethela le ho bolela sephetho sa ho tsebahatswa ha Tharifi/Boleng/Motso matsatsing a 90 ka mora ho fumana lesedi/ditokomane tsohle (ntle le moo taba e nketsweng boemong bo ka hodingwana kapa mekgelong e itseng, e kang World Customs Organisation kapa ho tse mabapi le molao).



Ditlalebo tse lebang SARS

O ka kenya tlalebo ka mekgwa e latelang:

- SARS e-Filing ho www.sarsefiling.co.za
- Lekaleng la SARS
- Ho SARS Contact Centre ho 0800 00 7277
- Letsetsa Ofisi ya SARS ya Botsamaisi ba Ditlalebo ho 0860 12 12 16

Moo ho kentsweng tlalebo e mabapi le tshebeletso, re tla tsitlallela:

- Ho araba matsatsing a 21 a kgwebo.



Ditlalebo tse lebang ho Monamodi wa tsa Lekgetho

Ebang o lekile metjha yohle ya ditlalebo ya SARS, kapa o na le mabaka a qobellang, o ka kenya tlalebo ho Monamodi wa tsa Lekgetho.

Tlalebo e ka kenngwa ka mekgwa e latelang:

- Setsi sa mohala o sa lefelloweng
- ho 0800 662 837 kapa ho +27 12 431 9105
- complaints@taxombud.gov.za

Maikutlo a mabapi le SARS Service Charter a ka lebiswa ho Ooregistration@sars.gov.za

Lesedi le fetang lena le boela le fumaneha websaeteng ya SARS e leng www.sars.gov.za

Buisana le rona ho social media: Batla "South African Revenue Service" ho Facebook le LinkedIn mmoho le "@sarstax" ho Twitter.



Ditshebeletso tsa Lekgetho tsa Afrika Borwa - Service Charter

E hlahisitswe ke Dikgokahanyo tsa SARS ka 2018