



South African Revenue Service  
**Service Charter**

**Pfanelo dzavho,  
Zwifhinga zwa u  
kombetshedzea  
na tshumelo**

# ZWINE RA ITA

Tshumelo ya zwa Muthelo ya Afrika Tshipembe (SARS) ndi vhalanguli vha u kuvhanganya muthelo vha lushaka. Yo thomiwa zwi tshi tevhedza Mulayo wa Tshumelo ya zwa Muthelo ya Afrika Tshipembe wa vhu 34 wa 1997 sa zhendedzi lo diimisaho. SARS i na vhuḏifhindleli ha u langula sisteme ya muthelo ya Afrika Tshipembe na tshumelo ya ndaulo ya zwa mithelo.

## **SARS ri:**

**Na dzangalelo** ja u dzhenelela thwii kha mveledziso ya zwa ikonomi na matshilisano zwa shango nga u kuvhanganya mbuelo dzoṭhe dzine dza vha dza muvhuso.

**Tuṭuwedza** u tevhedzela zwa muthelo, ndaulo ya zwa mithelo na mithelo ya ndaka kha shango.

**Tikedza** ndayotewa na Mulayotibe wa Pfanelo kha Riphabuḽiki ya Afrika Tshipembe, khathihi na mulayo wa zwa muthelo na mithelo ya ndaka.

**Toḡa u shumisana** na vhathele, vhavhambadzi na vhaṅwe vhaḗdzani u fhaṭa na u pfesesa uri u thela ndi zwa ndeme kha u bvedza shango ḷashu.

**Lwa na Vhufhura na vhuḗḡa** – nga ngomu na nga nḡa ha SARS.

**Lwela** u dzulela u khwinisa tshumelo kha vhathele na vhavhambadzi.

**Dikumedzela** u ḡetshedza tshumelo i sa dzhii sia, ya vhukuma nahone zwo ḡitika nga u fulufhelana na ṭhonifho.

**Sumbedza ndeme ya** vhuḏifhindleli, u sa dzhia sia, ngoho, tshirunzi, ṭhonifho, u vha khagala na u fulufhedzea.

**ḡetshedza** maitele o leluwaho a sa ḡuri ane a ita uri zwi leluwe kha vhathele na vhavhambadzi u dzhia vhuḏifhindleli havho.

**Ambedzana** na vhathele, vhavhambadzi na vhaḗdzani nga kha u davhidzana nga nyambo dzo fhambanaho.

**Gudisa vhathele na vhavhambadzi nga** ha vhuḏifhindleli havho kha muthelo na zwine zwa ṭoḡea khavho.

**Davhidzana** nga tshihagḡu, hu na ṭhonifho nga nḡila yo leluwaho.

**Lwela** u tevhedzela zwifhinga zwo tewaho.

Tshitamennde tsha vhuḗifhindleli:

“Tshata iyi (zwi tshi katela zwifhinga zwo tiwaho) i tevhedza Mulayo wa Phalamennde u shumaho nazwo. Arali tshiteḗwa tsha tshata iyi tshiḗwe na tshiḗwe tsha vha tshi tshi lwa na mulayo onoyo, hu ḗo shuma mulayo uyo.”

# Pfanelo na U Kombetshedza havho

## SARS i do:

### Vha thusa nga u netshedza

- Tshumelo ya tshonifho na phurofeshinaḽa tshifhinga tshoṽhe
- Phindulo dzi pfeseseaho, dza vhukuma nahone dzi re na thuso
- Ndaela dzi re khagala nahone pfufhi kha maga ane vha tea u a dzhia nahone lini
- Tswikelelo kha SARS nga kha e-Filing, Senthara ya Vhukwamani ya SARS, madavhi a SARS na Dzigoloi dza Muthelo
- Zwibambiri zwi tḽalutshedzaho na zwibugwana kha webusaithi ya SARS kha website [www.sars.gov.za](http://www.sars.gov.za) and in branches

### U vha khagala kha vhone nga u

- Vha lavhelela u badela fhedzi masheleni ane vha a koloda
- Fara muthu muḽwe na muḽwe nga ḽila i fanaho
- Vhona uri muthu muḽwe na muḽwe u badela mukovhe wo teaho
- Vha ḽivhadza arali zwifhinga zwo tewaho zwi sa nga koni u swikelelwa

### U tshonifha Pfanelo dzavho dza ndayotewa na zwa tshidzumbe nga

- U ita uri mafhungo avho a zwa muthelo avhe a tshidzumbe
- U vha netshedza zwiitisi zwa tsheo dzo dzhiwaho maelana na mafhungo a zwa muthelo khathihi na zwa mithelo ya ndaka
- U shumisa mulayo nga ḽila i fanaho na yo fhelelaho

### Arali vha songo fushea, vha nga

- Shumisa pfanelo dzavho dza u hambela zwiitisi zwa tsheo na mvelelo maelana na mafhungo a muthelo wa muthu ene muḽe
- U shumisa pfanelo yavho u hanedza na u hambela tsedzuluso kha tḽatḽuvho kana tsheo dzo tiwaho
- U vhiga mbilaeo ya ndaulo nga kha e-Filing, kha davhi ḽa SARS kana nga kha Senthara ya Vhukwamani ya SARS
- Nga murahu ha u shumisa maitele oṽhe a mbilaeo dza ndaulo a SARS, vha vhige mbilaeo kha ofisi ya Ombud/Mulamukanyi wa zwa muthelo

### U kombetshedzea havho

#### Na vhone, vha kombetshedzea u

- Fulufhedzea
- Netshedza zwidombedzwa zwo fhelelaho nahone zwa vhukuma nga tshifhinga
- Tsvhedzela maitele oṽhe a ndaulo o tiwaho na zwifhinga zwo tewaho
- Badela muthelo wavho na/kana mithelo ya ndaka nga tshifhinga nahone yo fhelela,

- vha tshi khou shumisa nomborondaula ya mbadelo ya vhukuma
- Tūtuwedza vhañwe vhathu u thela muthelo wavho na/kana muthelo wa zwirengwa nga tshifhinga nahone wo fhelela
- U sa tūtuwedza kana u vha tshipiḁa tsha mishumo ya vhuḁa nga tshivhumbeo tshifhio na tshifhio
- Vhona uri SARS i na zwidodombedzwa zwa vhuḁe zwavho zwa vhukuma na zwidodombedzwa zwa mbadelo
- Vhashumi vhashu vha ḁo vha ḁhonifha nahone ri dovha hafhu ra vha humbela uri vha vha sumbedze ḁhonifho vho. Arali muñwe muthu a nga vha o imela vhone, ri lavhelea uri na vhone vha vha ḁhonifhe vho.
- Dzhia vhuḁifhinduleli ha mafhungo a zwa muthelo wavho, naho vho tendela muñwe muthu uri a vha imelele.

## U ḁikumedzela u itela u swikelela zwifhinga zwa tshumelo zwo tiwaho zwi tevhelaho:



### Nyambedzano

#### Arali vha nga rwela luḁingo kha Senthara ya Vhukwamani yashu ya SARS ri ḁo lingedza u:

- Fhindula luḁingo lwavho nga minete miḁa nga tshifhinga tsha mushumo hu tshi khou shumeswa
- Ri ḁo fhindula luḁingo lwavho nga tshifhinga tsha minete muthihi nga tshifhinga tsha musi hu sa shumeswi.
- Hune ha ḁoḁea thikhedzo ya muḁivhi, ri ḁo vha founela hu sa athu u fhela maḁuvha mavhili a u shuma.

#### Arali vha nga dalela Davhi ḁa SARS kana Goloi ya Muthelo ri ḁo lingedza u:

- Vha shumela hu sa athu fhela awara tharu nga tshifhinga tsha musi hu tshi khou shumeswa.
- Vha shumela hu sa athu u fhela awara nthihi nga tshifhinga tsha musi hu sa shumeswi.
- Hune ha ḁoḁea inwe thikhedzo ya muḁivhi, ri ḁo vha kwama hu sa athu u fhela maḁuvha maḁanu (5) a u shuma.

### **Musi vha tshi shumisa nqila ya e-Filing ri do lingedza u:**

- U ita uri SARS e-Filing i wanale awara nga 24 kha duvha.
- Thusa mabindu a badelaho VAT, u swika duvha ja u fhedza ja u shuma ja nwedzi wa mbadelo. Vhane vha faela nga tshandja vha tea u badela nga dzi 25 dza nwedzi muñwe na muñwe kana hune dzi 25 dza vha nga mafhelo a vhege kana holodei ya nnyi na nnyi, duvha ja u shuma hu sa athu u swika dzi 25.
- Davhidzana navho nga SMS kana imeiji u vha humbudza nga ha maɖuvha a u guma a u netshedza muthelo.
- Shuma khumbelo yavho nga u tjavhanya arali vho dalela Davhi ja SARS.

### **Arali vha davhidzana na SARS ri do lingedza u:**

- Fhindula mbudziso ya zwa Muthelo, Muthelo wa Zwirengwa kana Muthelo wa Ndaka kha maɖuvha a 21 a u shuma.



## **U dñwalisa**

### **Musi vha tshi ita khumbelo ya u dñwalisa nahone ho swikelelwa tsoḁea dzoṱhe dza u dñwalisa:**

- Ri do shuma na u khunyeledza khumbelo nga maɖuvha mavhili a u shuma, hune a hu tsoḁei tsholo.
- Kha u dñwalisa ha Muthelo wa ndaka kana zwirengwa, ri do khunyeledza khumbelo kha maɖuvha maṱanu a u shuma, hune a hu tsoḁei tsholo.
- Hune ha tsoḁea tsholo ri do shuma na u khunyeledza khumbelo kha maɖuvha a 21 a u shuma.



## Mbuelo/Ndivhadzo

**Hune vha netshedza muthelo kana ndivhadzo nga kha inthanethe SARS i do lingedza u:**

- Sedzulusa mbuelo ya muthelo nga maḍuvha maṭanu (5) a u shuma, hune a hu shumiwi nga zwanḡa.
- Shuma ndivhadzo dzoṭhe dza muthelo wa ndaka nga awara nṅa dza u ṭanganedzwa.
- Hune a hu ṭoḡeai ṭholo, zwi ḡo khunyeledzwa nga kha awara dza 48.



## ṭholo, ṭholambalelo na Khwaṭhisedzo

**Arali zwi tshi ṭoḡeai uri hu itwe ṭholo, khwaṭhisedzo kana ṭholambalelano, ri do lingedza u:**

- Divhadza uri mbuelo ya muthelo kana ndivhadzo i tea u khwaṭhisedzwa kha maḍuvha a 15 a u shuma musi ho no netshedzwa, arali mbuelo yavho i ya tshifhinga tshenetsho tsha muthelo.
- Khunyeledza u khwaṭhisedza kha maḍuvha a 21 a u shuma u bva nga ḡuvha ṭa u ṭanganedza maṅwalo oṭhe a khwaṭhisedzo, arali muthelo wavho u wa tshifhinga tshenetsho.
- Khunyeledza ṭholambalelano kha maḍuvha a 90 u bva ḡuvha ṭa u ṭanganedza maṅwalo oṭhe a khwaṭhisedzo a ṭoḡeaho.



## U badela masheleni murahu

**Arali hu na masheleni ane a khou tea u badelwa murahu kha ñwaha uno nahone :**

- **Hu si na tshikolodo tshine tsha tea u badelwa**
- **Zwi kombetshedzwaho zwoṭhe zwo itwa**
- **Maitele a ndaulo ya SARS o tevhedzelwa, na**
- **Hu si na ṭholo, khwaṭhisedzo kana ṭholambalelano ine ya ṭoḍea kana yo no thomiwaho, ri ḍo lwela u:**
  1. Ri ḍo badela murahu zwa tshifhinga tsha zwino tsha muthelo masheleni a re nṭha ha R100 kha maḍuvha a 7 a u shuma tzedzuluso ya u fhedza yo no khunyeledzwa
  2. U badela muthelo wa zwirengwa na muthelo wa ndaka kha maḍuvha 30 a u shuma khumbelo yo no khunyeledzwa.

**Hune Muthelo wa zwirengwa na Muthelo wa Ndaka zwa tea u badelwa kha akhaunthu ya u vhulunga, ri ḍo lingedza u:**

- Badela murahu kha akhaunthu ya u vhulungela, arali mbadelo dza u thoma dzo vha dzo itwa u bva kha akhaunthu ya u vhulungela.

U badelwa murahu ha mithelo yoṭhe, mithelo ya zwirengwa na mithelo ya ndaka i badelwa kha akhaunthu ya bannga yo tendelwaho nga FICA na u badelwa murahu ha muthelo wa ndaka zwi tshi badelwa kha akhaunthu ya muthu o ḍiñwali-saho na SARS.





## Mbadelo

**Musi vha tshi ita mbadelo, na SARS i na nomborondaula ya mbadelo ya vhukuma, ri ɔo lingedza u:**

- Badela kha maɔuvha mararu (3) a u ɔanganedza maɔwalo.



## Tshikolodo

**Musi vha tshi ita khumbelo ya u sa badela kana u imisa mbadelo nahone vha tshi fusha ɔhoɔea dzoɔthe, ri ɔo lingedza u:**

- Sedzulusa khumbelo yavho kha maɔuvha a 21 a u shuma ho no ɔanganedzwa khumbelo yo fhelelaho, na u davhidzana navho nga ndila yo teaho.

**Musi vha tshi humbela uri tshikolodo tshi fhungudzwe nahone ho swikelelwa ɔhoɔea dzoɔthe, ri ɔo lwela u:**

- Sedzulusa khumbelo kha maɔuvha a 30 a u shuma nga murahu ha u ɔanganedza khumbelo yo fhelelaho, na u davhidzana navho nga ndila yo teaho.



## Dziphambano zwi tshi tevhedza Mulayo wa Ndaulo ya Muthelo

Vha na pfanelo dza u sa tendelana na SARS na u hanedza na u humbela tsedzuluso hafhu kha zwifhinga zwo tiwaho kha tsedzuluso kana dzinwe ttheo.

**Hune SARS ya țanganedza khumbelo ya zwiitisi, u hanedza kana u sedzuluswa hafhu, nga nnđa ha musu zwo tendelanwa nga inwe nđila, na musu hu si na dziñwe nyimele dzine dza țođa u engedzwa ha tshifhinga tsha u fhindula, ri đo lingedza u:**

- Nțshedza zwiitisi zwa țhatțuvho kana tzedzuluso kha mađuvha a 45 a u shuma
- U shumana na u hanedza kha mađuvha a 60 a u shuma
- U lavhelesa arali mafhungo o tea u iswa kha inwe Nđila ya U Tandulula Phambano 'Alternative Dispute Resolution' (ADR) kha mađuvha a 30 a u shuma u bva nga datumu ye khumbelo ya țanganedzwa ngayo.
- U khunyeledza maitete a ADR kha mađuvha a 90 a u shuma.
- Hune thendelano yo swikelelwa, u nțshedza țhatțuvho u itela uri khumbelo i thome u shuma nga mađuvha a 45 nga murahu ha datumu ya u sainiwa ha u fhedza ha thendelano.
- Hune a hu na maitete a ADR ane a tea u itwa, tzedzuluso i đo tewa nga Bodo ya zwa Muthelo kha mađuvha a 30 a u țanganedza nđivhadzo ya tzedzuluso hafhu.



## Phambano zwi tshi tevhedza Mulayo wa zwa Muthelo wa zwirengwa na Muthelo wa Ndaka

Vha na pfanelo dza u hanedzana na SARS na u hanedza na u humbela tzedzuluso hafhu nga zwifhinga zwo tiwaho vha tshi hanedzana na tzedzuluso kana dziñwe tsho.

**Hune SARS ya tea u nțshedza u Ta ha mbadelo dza u țunđa na u vhambadzela nnđa/Ndeme/ Vhubvo ri đo lingedza:**

- U khunyeledza na u davhidzana nga ha mvelelo dza U Ta mbadelo dza u țunđa na u vhambadzela nnđa/Ndeme/Vhubvo kha mađuvha a 90 nga murahu ha u țanganedza zwidodombedzwa zwoțhe zwi țodeaho/mañwalo (zwi sa kateli nyimele dza u gonyisa kana dza nyimele dzi sa faniho, zwine zwa vha zwine zwa tea u rumelwa kha Mulayo kana Dzangano ȷa Mitengo ya Muthelo wa Zwirengwa ȷa ȷifhasi)



## Mbilaelo kha SARS

### Vha nga ita mbilaelo nga kha:

- SARS e-Filing kha [www.sarsefiling.co.za](http://www.sarsefiling.co.za)
- Davhi la SARS
- Senthara ya Vhukwamani ya SARS kha 0800 00 7277
- Ofisi ya Mbilaelo ya SARS kha 0860 12 12 16

### Hune ho itwa mbilaelo ya tshumelo, ri go lwela:

- U fhindula kha maḁuvha a 21 a u shuma.



## Mbilaelo kha Mulamukanyi wa zwa Muthelo 'Tax Ombud'

Arali vho no shumisa maitete oṭhe a ndaulo ya mbilaelo kha SARS kana vha na nyimele dzine dza kombetshedza, vha nga ita khumbelo na mulamukanyi wa zwa Muthelo 'Tax Ombud'.

### Mbilaelo i nga itwa nga kha:

- Senthara ya ṭhingo ya mahala kha 0800 662 837 kana kha +27 12 431 9105
- [complaints@taxombud.gov.za](mailto:complaints@taxombud.gov.za)

Mihumbulo nga ha iyi Tshata ya Tshumelo ya SARS yo ṭanganedzwa kha [Oocregistration@sars.gov.za](mailto:Oocregistration@sars.gov.za)

Zwidombedzwa nga vhuḁalo zwi a wanala kha webusaithi ya SARS kha [www.sars.gov.za](http://www.sars.gov.za)

Kha vha dzhenelele nyambedzano kha social media: Todani "South African Revenue Service" kha Facebook na LinkedIn na "@sarstax" kha Twitter.



# **South African Revenue Service - Service Charter**

Produced by SARS Communication 2018