

Suid-Afrikaanse Inkomstediens

Dienshandves



SARS se Ondernemings en Dienslewering- standaarde, Jou Regte en Verpligtinge

*Waar die handves nie uitdruklik na doeane en aksyns verwys nie, moet doeane en aksyns as belasting geag word. Belastingstelsel moet as insluitend geag word.

"Werkstag" beteken 'n dag wat nie 'n Saterdag, Sondag of publieke vakansiedag is nie en, vir die doel van bepaling van die dae of 'n tydperk toegelaat vir die nakoming van die bepalings ten opsigte van dispuutoplossing, sluit dit die dae uit tussen 16 Desember van elke jaar en 15 Januarie van die volgende jaar sodanige twee dae ingesluit.

Vrywaring:

"Hierdie handves (insluitend enige tydsperke hierin gestipuleer) is onderhewig aan enige toepaslike parlementswet. Sou enige aspek van hierdie handves teenstrydig wees met die toepaslike wetgewing, sal die toepaslike wetgewing voorrang geniet."

Inleiding

SARS SE MANDAAT IS AFGELEI UIT DIE SARS-WET (nr. 34 van 1997)

Om voorsiening te maak vir die doeltreffende administrasie van die inkomste-invorderingstelsel van Suid-Afrika.

- Vorder alle verskuldigde inkomste in,
- Verseker optimale nakoming van belasting-, doeane- en aksynswetgewing,
- Verskaf 'n doeanediens wat inkomste en grensbeskerming optimaliseer, en wettige handeldryf fasiliteer.

SARS word deur wetgewing beheer en administreer ook wetgewing, wat insluit maar nie beperk is tot die:

- Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, wet 108 van 1996
- Wet op Openbare Finansiële Bestuur, wet 1 van 1999
- Wet op Inkomstebelasting, 1962
- Wet op Doeane en Aksyns, 1964
- Wet op Belasting op Toegevoegde Waarde, 1991
- Wet op Belastingadministrasie, 2011
- Wet op Bevordering van Toegang tot Inligting, wet 2 van 2000
- Wet op Bevordering van Administratiewe Geregtigheid, wet 3 van 2000
- Wet op Beskerming van Persoonlike Inligting, wet 4 van 2013

SARS bestaan om die **HOËR DOEL** te dien wat behels die instaatstelling van die regering om 'n bekwame staat te bou wat volhoubare ekonomiese groei en maatskaplike ontwikkeling koester, wat die welstand van alle Suid-Afrikaners dien.

Ons **visie** is om 'n slim, moderne SARS te wees met onbetwisbare integriteit, vertrouwd en bewonderd.

Ons streef na 'n **strategiese voorneme** om 'n belastingstelsel te skep gebaseer op **vrywillige nakoming** en wat, waar van toepassing, verantwoordelik en beslissend afgedwing word.

Ter ondersteuning van ons strategiese voorneme, het ons **nege strategiese oogmerke**:

- Verskaf helderheid en sekerheid van belastingverpligtinge.
- Maak dit maklik vir belastingpligtiges en handelaars om hulle verpligtinge na te kom.
- Maak dit duur en moeilik vir belastingpligtiges en handelaars wat nie hul verpligtinge nakom nie.
- Ontwikkel 'n hoogspresterende, diverse, behendige en betrokke werksmag.
- Verhoog die gebruik van data om integriteit te verhoog, insig te bekom en uitslae te verbeter.
- Moderniseer ons stelsels om stroombelyne en digitale dienste te verskaf.
- Dryf die doeltreffende gebruik van hulpbronne om kwaliteit uitslae en prestasievoortreflikheid te lewer.
- Werk met en deur belanghebbendes om die belastingstelsel te verbeter.
- Bou die publiek se vertroue in die belastingadministrasiestelsel.

SARS se **teorie van nakoming** glo dat meeste belastingpligtiges eerlik is en graag hul verpligtinge wil nakom met die minste koste en moeite.

SARS se pligsuitvoering, word versterk deur die behoud van die volgende SARS-waardes:

- Onvergelykbare agting vir belastingpligtige-vertroulikheid
- Onbetwisbare integriteit, professionalisme en regverdigheid
- Voorbeeldige openbare dienslewering
- Onbetwyfelbare insigte uit data en bewyse

Ons moedig ons kliënte aan om gebruik te maak van SARS se aanlynkanale (bv. eFiling, MobiApp, ens.), die SARS-kontaksentrum, SARS-takke (per afspraak), en mobiele belastingeenhede (MTU's).

Om helderheid te verskaf, bewustheid te kweek en dit maklik te maak vir belastingpligtiges om nakomend te wees, is daar toegang tot blaadjies en boekies, wat maklik is om te volg, by ons takke en op die SARS-webtuiste by www.sars.gov.za.

Belastingpligtiges se regte en verpligtinge

Jy het die REG:	Dit is jou VERPLIGTING om:
Tot helderheid en sekerheid (om ingelig te wees) van verpligtinge teenoor SARS	Betyds betrokke te raak, te registreer en jou wetlike verpligtinge na te kom
Tot uitstekende diens, ongeag die metode van betrokkenheid by SARS	Ten volle saam te werk en akkurate, ware inligting te verskaf deur betyds en doeltreffend deur die toepaslike kanale betrokke te raak
Om gehoor te word, 'n klag te rig en dispute aanhangig te maak wat betyds opgelos word	Alle stawende dokumente en inligting te verskaf binne die vereiste tydsraamwerke, soos versoek
Om behandel te word sonder aansien des persoons of vooroordeel deur SARS, op vertroulike wyse, binne die toepaslike wetlike raamwerk	- Eerlik op te tree en respek te hê vir die belastingstelsel - Te help met die bekamping van nienakoming deur belastingbedrog en nienakoming van belastingwetgewing te rapporteer
Om deur 'n professionele persoon verteenwoordig te word	Persoonlike verantwoordelikheid en aanspreeklikheid te aanvaar vir al jou belastingsake
Om deur alle SARS-beamptes gerespekteer te word	Die werk te respekteer wat deur alle SARS-beamptes gedoen word



1. Skakeling met belastingpligtiges

Ter nastrewing van ons visie om 'n slim en moderne SARS te wees, het ons 'n aantal kanale wat die hoogste eerste-navraagoplossing bied. Dit sluit in:

- Aanlyn kanale wat enige tyd, dag of nag, beskikbaar is. Ons moedig belastingpligtiges, handelaars en belastingpraktisyne aan om van hierdie aanlyn digitale kanale gebruik te maak;
- Besoeke aan takke - 'n afspraak word vereis;
- Inwaartse oproepe na ons kontaksentrum;
- Uitgesoekte selfhelpdienste.

Met tyd, hoop ons om belastingpligtiges se skakeling met ons deur digitale kanale te verhoog om vinnige oplossings te verseker, dus sodoende die fisiese interaksie te verminder.

*Die beskikbaarheid van ons kanale word deur die SARS-webtuiste en ons takke gekommunikeer.

Ons voer gereelde kliënt-, segment- en publiek-opinie-onames uit om ons kliëntediens te verbeter.

Ons oogmerk is om uitstekende diens betyds te lewer wat egalig en moeiteeloos is, en ons is verbind tot diensleweringvlakke soos omskryf in hierdie handves, asook die wat in ons jaarlikse prestasieplan uiteengesit is.

Diensondernemings

{Diensvlakprestasietydsraamwerke word bereken vanaf die datum wat alle stawende dokumente by die korrekte kanaal ontvang is, en sluit uit tyd spandeer aan die wag vir indiening van dokumente. Ingewikkeldheid, soos gedek deur die oorblywende ondernemingoplossing, mag ekstra tyd verg wat gelyk is aan die tyd en die helfte van die onderneemde diensvlak (bv. normale diensvlak is 10 werksdae, dus is tyd en 'n half gelyk aan 15 werksdae).}

Deur ons digitale kanale sal ons:

- Verseker dat die eFiling en MobiApp digitale platforms se beskikbaarheid/bedryfstyd 99.9% van beplande kapasiteit is, met geskeduleerde instandhouding in gedagte.
- Lwazi (kletsbot) verskaf, onder andere dienste, vir die versoek van 'n belastingnommer, rekeningstaat, oudit en terugbetalingstatusse.
- SMS-funksie bied, onder andere dienste, vir afsprake, navrae oor belastingverwysingsnommer, navrae oor die indiening van opgawes, rekeningbalans, belastingklaringsertifikaat en terugbetalings.
- 'n Aanlynnavraagstelsel bied vir die oplaai van stawende dokumente, wat die toepaslike saaknommer as verwysing moet hê.

Deur ons interaktiewe kliëntekanaale sal ons:

- eBooking-afsprake bied vir besoeke aan takke en virtuele skakeling, òf deur die SARS-webtuiste òf/en SMS.
- Agt uit tien SMS-afsprake binne drie werksdae bevestig.
- Eerste-kontakoplossing van 90% deur ons kontaksentrum bied.
- Binne 30 minute aandag skenk aan belastingpligtiges by mobiele belastingeenhede, eksterne dienspunte en nege uit tien afsprake by takke. Besoeke aan hierdie dienspunte sonder 'n afspraak, word nie deur hierdie onderneming gedek nie.
- Agt uit tien kommunikasies, deur 'n toegewyde e-poskanaal, op te los binne 21 werksdae vanaf ontvangs van die volledige inligting. Sou dit nie moontlik wees nie, sal SARS die redes vir die vertraging kommunikeer.



2. REGISTRASIE

Mits alle registrasievereistes nagekom is, sal ons prosesseer en finaliseer:

- elektroniese registrasie aansoek (PIB, MIB, BTW en LBS) onmiddelik met ontvangs van volledige inligting waar geen outentisering vereis word nie. Sou dit nie moontlik wees nie, sal SARS die redes vir die vertraging aan die belastingpligtige kommunikeer.
- Agt uit tien aansoeke wat ongerekenariseerde prosesse volg of wat nagaan, outentisering en/of ondersoek vereis, binne 21 werksdae, met betrekking tot enige belastingsoort. Sou dit nie moontlik wees nie, sal SARS die redes vir die vertraging aan die belastingpligtige kommunikeer.
- Agt uit tien doeaneregistrasie-aansoeke binne vyf werksdae, met ontvangs van volledige inligting en waar geen inspeksie of pakhuis nodig is nie. Sou dit nie moontlik wees nie, sal SARS die redes vir die vertraging aan die belastingpligtige kommunikeer.
- Agt uit tien doeane- en aksynslisensie-aansoeke binne 21 werksdae (uitsluitend handelaarprosesseringstyd) van indiening van volledige inligting, waar inspeksie en/of pakhuis nodig is. Sou dit nie moontlik wees nie, sal SARS die redes vir die vertraging aan die belastingpligtige kommunikeer.



3. OPGAWES

Ons sal:

- Waar vereis, per SMS of e-pos met jou kommunikeer om jou aan indieningsperdatums te herinner.
- 'n Belastingpligtige van 'n aanslaguitslag voorsien in minder as vyf sekondes.



4. DOEANEVERKLARINGS

Ons sal:

- Agt uit tien doeaneverklarings finaliseer binne vier ure van ontvangs.
- Waar inspeksie vereis word, binne 48 uur, mits alle vereiste stawende dokumente ontvang is en geen bykomende inligting vereis word nie.



5. VERIFIËRING

Indien jy aan verifiëring onderhewig is, sal ons sewe uit tien verifiërings van self-aanslagopgawes of verklarings binne 21 werksdae afhandel, vanaf die datum van ontvangs van volledige en korrekte stawende dokumente, tensy jy meervuldige jare indien, in welke geval ons onderneming 90 werksdae is met gereelde kommunikasie oor die vordering daarvan.



6. OUDIT

Indien jy aan 'n oudit onderhewig is, sal ons:

- Agt uit tien oudits binne 90 werksdae afhandel, vanaf die datum van ontvangs van volledige en korrekte stawende dokumente, tensy alternatiewe reëlins gekommunikeer is.
- Terugvoering oor vordering verskaf ingevolge toepaslike regeringskenningsgewing.



7. TERUGBETALINGS

Ons sal aan nege uit tien belastingpligtiges hul verskuldigde terugbetaling binne 72 uur betaal, indien 'n terugbetaling van meer as R100 aan jou verskuldig is; mits

- jou bankbesonderhede korrek is,
- jy geen skuld of uitstaande opgawes het nie, en
- geen inspeksie, verifiëring of oudit vereis word of geïnisieer is nie.



8. BETALINGS

Wanneer jy 'n geldige betaling maak, met die korrekte SARS-gegenereerde betalingverwysingsnommer, sal ons:

- Nege uit tien betalings prosessee binne drie werksdae van ontvangs daarvan. Sou dit nie moontlik wees nie, sal SARS die redes vir die vertraging kommunikeer.
- In die geval van 'n foutiewe betaling deur die belastingpligtige, waar 'n betalingverwysingsnommer foutief, voorheen gebruik of nie teenwoordig is nie, sal ons die betaling binne 21 werksdae prosessee nadat 'n versoek ontvang is om dit te herallokeer. Sou dit nie moontlik wees nie, sal SARS die redes vir die vertraging aan die belastingpligtige kommunikeer.

Uitstelling van betaling

Wanneer jy aansoek doen vir uitstelling van 'n betaling (uitsluitend wetstoepassing en gedisputeerde skuld, omdat dit uit die aard van die saak langer neem) en alle wetlike vereistes is nagekom, sal ons agt uit tien geldige uitstellingsversoeke oorweeg en beslis binne 21 werksdae van ontvangs van volledige versoekte stawende dokumente, indien geen verdere skakeling nodig is nie.



9. SKULD

Opskorting van betaling

Wanneer jy aansoek doen vir 'n opskorting van betaling (SOP) en alle vereistes is nagekom, sal ons jou, in ses uit tien gevalle van geldige SOP-versoeke, van ons besluit inlig binne 30 werksdae van ontvangs van volledige en akkurate stawende dokumente.

Ons sal geen invorderingstappe instel vanaf die datum waarop ons 'n geldige versoek om opskorting van betaling ontvang, tot tien dae nadat jy ingelig is dat die versoek òf afgekeur is, òf nadat jy kennisgewing ontvang van 'n reeds-goedgekeurde opskorting van betaling wat teruggetrek is. Die bostaande is van toepassing, tensy daar met redelikheid geag word dat 'n risiko bestaan vir vervreemding van bates.

Skuldooreenkoms

Wanneer jy 'n skuldooreenkoms aanvra en alle vereistes is nagekom, sal ons elke saak hanteer gebaseer op die gepaardgaande meriete en risiko, deur die beherende proses, binne 90 dae, en terugvoer oor die aansoek verskaf. Sou addisionele tyd vereis word, sal ons dit aan die belastingpligtige kommunikeer.



10. DISPUTE INGEVOLGE DIE WET OP BELASTINGADMINISTRASIE

Verseok om regstelling

Indien jy besef dat jy 'n fout begaan het met die voltooiing van jou opgawe, stel die versoek-om-redesproses (RFC) jou in staat om die opgawe/verklaring, wat reeds ingedien is, reg te stel.

'n RFC sal nie toegelaat word onder die volgende omstandighede nie: Waar 'n oudit- of verifiëringsaak voltooi is, of 'n hersiene verklaring deur 'n SARS-gebruiker ingedien is. Jy sal vir die uitslag moet wag voordat 'n dispuutproses gevolg kan word.

Waar SARS nie met jou versoek saamstem nie, het jy die reg om gebruik te maak van die dispuutoplossingsprosesse (beswaar, appèl en alternatiewe dispuutoplossing), binne die voorgeskrewe tydsraamwerke wat op SARS en die belastingpligtige van toepassing is.

Besware, appèlle en versoeke om redes

Tensy anders ooreengekom, en waar geen uitsonderlike omstandighede ontstaan wat 'n verlenging van die reaksietydperk magtig nie, sal ons:

- In nege uit tien gevalle, redes verskaf binne 45 werksdae vanaf ontvangs van die versoek.
- Met sewe uit tien besware 'n besluit neem binne 60 werksdae vanaf die datum wat die beswaar gerig is.
- In sewe uit tien versoeke om alternatiewe dispuutoplossing (ADR), die toepaslikheid van die versoek beslis en jou daarvolgens inlig, binne 30 werksdae vanaf die ontvangs van die versoek.
- Vyf uit tien ADR-prosesse finaliseer binne 90 werksdae vanaf die datum waarop die ADR begin is, of binne 'n verlengde tydperk soos met SARS ooreengekom.
- Indien SARS nie met 'n appèl toegee nie, of indien geen ooreenkoms bereik is nadat alternatiewe dispuutoplossingverrigtinge gehou is nie, mag 'n belastingpligtige kennis gee aan die belastingraad vir oorweging van die belastingaangeleentheid.



11. DISPUTE INGEVOLGE DIE WET OP DOEANE EN AKSYNS

Jy het die reg om nie met SARS saam te stem nie en om 'n appèl aanhangig maak te maak teen verklaringuitslae en/of wetlike bepaalde beslissings binne die voorgeskrewe tydsraamwerke. In hierdie verband sal ons:

- Agt uit tien appellerendes binne 10 werksdae oor die uitslag inlig van hul appèl aan SARS se interne appèlkomitee.
- Agt uit tien appèlle binne 60 werksdae oplos (uitsluitend ingewikkelde sake of sake wat wetlike of gespesialiseerde insette vereis)
- In agt uit tien versoeke om alternatiewe dispuutoplossing (ADR), die toepaslikheid van die versoek beslis en jou daarvolgens inlig, binne 20 werksdae vanaf ontvangs van die versoek
- Vyf uit tien ADR-prosesse finaliseer binne 90 werksdae vanaf die datum wat kennisgewing aan die appellerende gegee is dat die saak toepaslike is vir ADR (tensy die tydperk verleng is).



12. BELASTINGKLARINGSTATUS

Ons sal op nege uit tien van enige uitgedaagde belastingklaringstatusse binne vyf werksdae reageer.



13. VRYWILLIGE BLOOTLEGGINGSPROGRAM

Waar SARS aansoeke vir vrywillige blootlegging moet oorweeg, sal ons:

- Nege uit tien aansoeke binne 30 dae van ontvangs erken.
- Agt uit tien aansoeke binne 90 werksdae finaliseer, waar alle vereiste stawende dokumente ontvang is, tensy alternatiewe reëlings gekommunikeer is. Indien ons dit nie betyds kan finaliseer nie, sal SARS die redes vir die vertraging aan die belastingpligtige kommunikeer.



14. DIENSVERSUIM

SARS doen alles in sy vermoë om 'n hoë standaard van dienslewering te bied en om diensversuim te vermy of te elimineer, waar moontlik. Met die hantering van hoë volumes transaksies, belastingpligtigeversoeke en -skakelings, is dit moontlik dat nie alles tot die tevredenheid van partye verloop nie. Daarom glo en erken SARS dat enige klagte een te veel is, en opgelos moet word.

Jy kan ons help deur terugvoer oor ons dienslewering te gee. Waar dinge skeefloop, wil ons dit graag regstel, leer waar ons fouteer het en seker maak dat ons nie weer dieselfde foute maak nie.

Primêre diensversuim van enige aard, kan gerapporteer word aan die agent/beampte, operasionele bestuurder en/of bestuurder van die tak/sentrum vir objektiewe oplossing.

*SARS-beamptes sal die kontakbesonderhede van die verantwoordelike bestuurder verskaf.

Indien jy nie met die uitkoms tevrede is nie, mag jy dit eskaleer soos hieronder aangedui:

Jy kan 'n klagte aan SARS rig deur:

- SARS eFiling by www.sarsefiling.co.za
- Die SARS-kontaksentrum te skakel by 0800 00 7277
- Die SARS-klagtebestuurskantoor te skakel by 0860 12 12 16
- 'n SARS-tak te besoek deur vooraf 'n afspraak te maak.

Waar 'n diensklagte gerig is deur die bogenoemde kanale en 'n saaknommer toegeken is, sal ons:

- Sewe uit tien klagtes binne 21 werksdae oplos. Indien ons dit nie betyds kan finaliseer nie, sal SARS die redes vir die vertraging aan die belastingpligtige kommunikeer.



15. KLAGTES AAN DIE KANTOOR VAN DIE BELASTINGOMBUD

Ons is daartoe verbind om enige kwessie wat jy met ons het op te los deur toegewyde dienslewering, deur helderheid en sekerheid te bied ten opsigte van jou administratiewe regte en verpligtinge as belastingpligtige of handelaar. Waar ons daarin versuim, mag jy die ingryping van die Kantoor van die Belastingombud aanvra. In hierdie verband sal ons:

- Vyf uit tien geldige klagtes, wat by die Kantoor van die Belastingombud ingedien is, binne 15 werksdae oplos.

'n Klagte aan die belastingombud kan deur die volgende kanale gerig word:

- Tolvry kontaksentrum: 0800 662 837
- Landlyn: +27 431 9105
- E-pos: complaints@taxombud.gov.za



16. RAPPORTERING VAN KORRUPSIE

16.1 Ekstern - fluitjieblaas

Jy kan enige verdagte aktiwiteit rapporteer by
<https://secure.sarsefiling.co.za/AdHocCaseSourcing>.

SARS is daartoe verbind om enige aktiwiteite ten opsigte van van belastingbedrog hok te slaan, maar belastingsake is egter vertroulik en daarom kan, ingevolge artikel 68 en 69 van die Wet op Belastingadministrasie, geen terugvoer aan enige fluitjieblaser verskaf word nie.

Ons sal egter ontvangs erken van enige verdagte aktiwiteit of onwettige saak wat aan ons gerapporteer word.

16.2 Intern

Ons is ernstig oor die skep van 'n korrupsievrye omgewing met betrekking tot elke aktiwiteit of funksie wat ons uitvoer. Jy het die reg om enige korrupte aktiwiteit (of verdagte korrupte aktiwiteit) aan ons te rapporteer, en ons moedig jou aan om dit te doen, hetsy anoniem of nie. Ons het twee toegewyde kanale hiervoor, naamlik:

E-pos: anti-corruption@sars.gov.za

Telefoon: 0800 00 2870

Verdere inligting is beskikbaar op die SARS-webtuiste www.sars.gov.za.
Volg: “@sarstax” op Facebook, LinkedIn en Twitter.

Suid-Afrikaanse Inkomstediens - Dienshandves

Vervaardig deur SARS Kommunikasie 2022

