

# Suid-Afrikaanse Inkomstediens Dienshandves





# SARS se Ondernemings, u Regte, Verpligtinge en Diensleweringstandaarde



"Waar dit in die handves nie uitdruklik na doecane en aksyns verwys nie, moet doecane en aksyns as 'n belasting geag word. Belastingstelsel moet as insluitend geag word.

"Werksgdag" beteken 'n dag wat nie 'n Saterdag, Sondag of publieke vakansie is nie en, ten doel van bepaling van die dae of 'n tydperk toegelaat vir die nakoming van die bepalings ten opsigte van dispuutoplossing, sluit die dae tussen 16 Desember van elke jaar en 15 Januarie van die volgende jaar, beide dae insluitend, uit.

## Vrywaring:

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



## Inleiding

# SARS LEI SY MANDAAT AF 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 nie, tot die:**

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

SARS bestaan ter diening van die **HOËR DOEL** 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**, wat vertrou en bewonderd is.

Ons strewe na 'n strategiese voorneme om 'n belastingstelsel te skep gebaseer op vrywillige nakoming en, 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 vir belastingpligtiges en handelaars maklik om hulle verpligtinge na te kom
- Maak dit vir belastingpligtiges en handelaars wat nie nakomend is nie duur en moeilik
- Ontwikkel 'n hoogspresterende, diverse, behendige en betrokke werksmag
- Vermeerder 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 presteringsvoortreflikheid te lewer
- Werk met en deur belanghebbendes om die belastingstelsel te verbeter
- Bou publieke vertroue in die belastingadministrasiestelsel

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

Die uitvoer van werk deur SARS word versterk deur die behoud van die volgende SARS-waardes:

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

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

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](http://www.sars.gov.za).

## Belastingpligtiges se regte en verpligtinge

U het die REG tot:	Dit is u VERPLIGTING om:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helderheid en sekerheid (om ingelig te wees) van verpligtinge aan SARS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betyds betrokke te raak, te registreer en wetlike verpligtinge na te kom</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitstekende diens, ongeag die metode van betrokkenheid by SARS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ten volle saam te werk en akkurate, ware inligting te verskaf deur betyds en doeltreffend deur die toepaslike kanale betrokke te raak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gehoorwording, 'n klag te rig en dispute aanhangig te maak wat betyds opgelos word</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle stawende dokumente en inligting te verskaf binne die vereiste tydsraamwerke, soos versoek</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deur SARS behandel te word sonder aansien des persoons of vooroordeel, op vertroulike wyse, binne die toepaslike wetlike raamwerk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerlik op te tree en respek te hê vir die belastingstelsel</li> <li>• Te help met die bekamping van nienakoming deur belastingbedrog en nienakoming van belastingwetgewing te rapporteer</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deur 'n professionele persoon verteenwoordig te word</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlike verantwoordelikheid en aanspreeklikheid te aanvaar vir al u belastingsake</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deur alle SARS-beamptes gerespekteer te word</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die werk, wat deur alle SARS-beamptes uitgevoer word, te respekteer</li> </ul>



## 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:

- Aanlynkanale wat enige tyd, dag of nag, beskikbaar is; Ons moedig belastingpligtiges, handelaars en belastingpraktisyne aan om van hierdie aanlyn digitale kanale gebruik te maak;
- Besoek aan takke - 'n afspraak word vooraf 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 -takke gekomminukeer.

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

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

### **Diensondernemings**

*{Diensvlakpresteringstydraamwerke word bereken vanaf die datum wat alle stawende dokumente by die korrekte kanaal ontvang is, en sluit tyd spandeer aan die wag vir indiening van dokumente uit. 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), onder andere dienste, vir die versoek van 'n belastingnommer, rekeningstaat, oudit en terugbetalingstatusse verskaf.
- SMS-funksie, onder andere dienste, vir afspraak, navrae oor belastingverwysingsnommer, navrae oor die indiening van opgawes, rekeningbalans, belastingklaringsertifikaat en terugbetalings bied.
- 'n Aanlynnavraagstelsel, vir die oplaai van stawende dokumente, wat die toepaslike saaknommer as verwysing moet hê, bied.

- **Deur ons interaktiewe kliëntekanaale sal ons:**

- eBooking-afsprake, vir besoeke aan takke en virtuele skakeling, òf deur die SARS-webtuiste òf/en SMS, bied.
- 8 uit 10 SMS-afsprake binne 3 werksdae bevestig.
- Eerste-kontakoplossing van 90% deur ons kontaksentrum bied.
- Binne 30 minute aan belastingpligtiges by mobiele belastingeenhede, eksterne dienspunte, en 9 uit 10 afspraak by takke aandag skenk. Besoeke aan hierdie dienspunte sonder 'n afspraak, word nie deur hierdie verbinding gedek nie.
- 9 uit 10 kommunikasies, deur 'n toegewyde e-poskanaal, binne 21 werksdae vanaf ontvangs van die volledige inligting oplos. Sou dit nie moontlik wees nie, sal SARS die redes vir die vertraging kommunikeer.



## 2. REGISTRASIE

Mits alle registrasievereistes nagekom is, sal ons proseseer 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.
- 9 uit 10 aansoeke wat ongerekenariseerde prosesse volg, of omsigtigheid, outentisering en/of inspeksie 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.
- 9 uit 10 doeane-registrasie-aansoeke binne 5 werksdae, met ontvangs van volledige inligting, en waar geen inspeksie of verband nodig is nie. Sou dit nie moontlik wees nie, sal SARS die redes vir die vertraging aan die belastingpligtige kommunikeer.
- 9 uit 10 doeane- en aksynslisensie-aansoeke binne 21 werksdae (uitsluitend handelaarsprosesseringtydperk) vanaf indiening van volledige inligting, waar inspeksie en/of verband vereis word. Sou dit nie moontlik wees nie, sal SARS die redes vir die vertraging aan die belastingpligtige kommunikeer.



## 3. OPGAWES

### Ons sal:

- Waar vereis, deur SMS of e-pos met u kommunikeer om u aan indieningsperdatums te herinner.
- 'n Belastingpligtige van 'n aanslaguitslag in minder as 5 sekondes voorsien.



## 4. DOEANEVERKLARINGS

- **Ons sal:**
- 9 uit 10 doeaneverklarings binne 4 ure van ontvangs daarvan finaliseer.
- Waar inspeksie vereis word, binne 48 uur, indien alle versoekte stawende dokumente verskaf is en geen bykomende inligting vereis word nie.



## 5. VERIFIËRING

Indien u aan verifiëring onderhewig is, sal ons 7 uit 10 verifiërings van self-aanslagopgawes of -verklarings binne 21 werksdae, vanaf die datum van ontvangs van volledige en korrekte stawende dokumente, afhandel, tensy u veelvuldige jare indien, in welke geval ons onderneming 90 werksdae is, met gereelde kommunikasie oor die vordering daarvan.



## 6. OUDIT

**Indien u aan 'n oudit onderhewig is, sal ons:**

- 9 uit 10 oudits binne 90 werksdae, vanaf die datum van ontvangs van alle vereiste stawende dokumente in 'n volledige en korrekte wyse, afhandel, tensy alternatiewe reëlings gekomminukeer word.
- Terugvoering oor vordering ingevolge toepaslike regeringskennisgewing verskaf.



## 7. TERUGBETALINGS

Ons sal 9 uit 10 belastingpligtiges se verskuldigde terugbetaling binne 72 uur uitbetaal, indien 'n terugbetaling van meer as R100 aan u verskuldig is; mits

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



## 8. BETALINGS

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

- 10 uit 10 betalings binne 3 werksdae vanaf ontvangs daarvan prosessee. 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, nadat 'n versoek om dit te heralokeer ontvang is, prosessee. Sou dit nie moontlik wees nie, sal SARS die redes vir die vertraging aan die belastingpligtige kommunikeer.



## 9. SKULD

### **Uitstelling van betaling**

Wanneer u vir uitstelling van 'n betaling (uitsluitend wetstoepassing en gedisputeerde skuld aansoek doen, omdat dit uit die aard van die saak langer neem) en alle wetlike vereistes word aan voldoen, sal ons 8 uit 10 geldige uitstellingsversoeke oorweeg en dit binne 21 werksdae van ontvangs van volledige versoekte stawende dokumente beslis, mits geen verdere skakeling nodig is nie.

### **Opskorting van betaling**

Wanneer u aansoek doen vir 'n opskorting van betaling (SOP) en alle vereistes is nagekom sal ons met 6 uit 10 geldige SOP-versoeke u binne 30 werksdae, van ontvangs van volledige en akkurate stawende dokumente, van ons besluit inlig.

Ons sal geen invorderingstappe instel, vanaf die datum waarop ons 'n geldige versoek om opskorting van betaling ontvang, tot 10 dae nadat u ingelig is dat die versoek òf afgekeur is, òf nadat u kennisgewing ontvang van 'n reeds-goedgekeurde opskorting van betaling wat teruggetrek is. Die bostaande is van toepassing, tensy daar redelik geglo word dat 'n risiko bestaan vir vervreemding van bates.

### **Skuldooreenkoms**

Wanneer u 'n skuldooreenkoms versoek en alle vereistes is nagekom, sal ons elke saak, gebaseer op die gepaardgaande meriete en risiko en deur die beherende proses, binne 90 dae hanteer en terugvoering oor die aansoek verskaf. Sou bykomende tyd vereis word, sal ons kommunikeer.



## 10. DISPUTE INGEVOLGE DIE WET OP BELASTINGADMINISTRASIE

### **Verseok om regstelling**

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

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

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

### **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 9 uit 10 gevalle, redes binne 45 werksdae vanaf ontvangs van die versoek verskaf.
- Met 7 uit 10 besware binne 60 werksdae, vanaf die datum wat die beswaar gerig is, 'n besluit neem.
- Met 7 uit 10 versoeke om alternatiewe dispuutoplossing (ADR), die toepaslikheid van die versoek beslis, en u binne 30 werksdae vanaf die ontvangs van die versoek daarvolgens inlig.
- 5 uit 10 ADR-prosesse binne 90 werksdae, vanaf die datum waarop die ADR begin is, of binne 'n verlengde tydperk soos met SARS ooreengekom, finaliseer.
- Indien SARS nie met 'n appèl toegee nie, of indien geen ooreenkoms bereik is nadat alternatiewe dispuutoplossingverrigtinge gehou is nie, kan 'n belastingpligtige aan die belastingraad kennis gee vir oorweging van die belastingaangeleentheid.



## 11. DISPUTE INGEVOLGE DIE WET OP DOEANE EN AKSYNS

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

- 9 uit 10 appellerendes binne 10 werksdae van die uitkoms van hul appèl aan SARS se interne appèlkomitee in kennis stel.
- 9 uit 10 van appèlle binne 60 werksdae (uitsluitend ingewikkelde sake of sake wat regs- of gespesialiseerde insette vereis) oplos
- Die geskiktheid van 'n saak vir alternatiewe dispuutoplossing (ADR) in 9 uit 10 ADR-versoeke, binne 20 werksdae vanaf die datum van ontvangs van die versoek, belis en u vervolgens inlig.
- 9 uit 10 ADR-prosesse binne 90 werksdae, na die datum van kennisgewing aan die appellerende dat die saak vir ADR geskik is, finaliseer (tensy die tydperk verleng is).



## 12. BELASTINGKLARINGSTATUS

Op 9 uit 10 van enige uitgedaagde belastingklaringstatusse, binne 5 dae reageer.



## 13. VRYWILLIGE BLOOTLEGGINGS-PROGRAM

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

- 9 uit 10 aansoeke binne 30 dae van ontvangs erken.
- 9 uit 10 aansoeke binne 90 werksdae, waar alle versoekte stawende dokumente ontvang is, finaliseer, tensy alternatiewe reëlings gekomminukeer is. Indien ons dit nie betyds kan finaliseer nie, sal SARS die redes vir die vertraging aan die belastingpligtige kommunikeer.



## 14. DIENSVERSUM

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

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

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

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

**Indien u nie met die uitslag tevrede is nie, kan u dit, soos hieronder aangedui, eskaleer:**

U kan 'n klagte aan SARS rig deur:

- SARS eFiling by [www.sarsefiling.co.za](http://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 deur die bogenoemde kanale gerig is en 'n saaknommer toegeken is, sal ons:

- 8 uit 10 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 u met ons het op te los deur toegewyde diens, helderheid en sekerheid te bied ten opsigte van u administratiewe regte en verpligtinge as belastingpligtige of handelaar. Waar ons versuim, kan u die ingryping van die Kantoor van die Belastingombud versoek. In hierdie verband sal ons:

- 5 uit 10 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](mailto:complaints@taxombud.gov.za)



## 16. RAPPORTERING VAN KORRUPSIE

### 16.1 Ekstern - fluitjieblasery

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

<https://secure.sarsefiling.co.za/AdHocCaseSourcing>

SARS is daartoe verbind om enige aktiwiteite ten opsigte van belastingbedrog hok te slaan, maar belastingsake is egter, ingevolge artikel 68 en 69 van die Wet op Belastingadministrasie, vertroulik en daarom kan 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. U het die reg om enige korrupte aktiwiteit (of verdagte korrupte aktiwiteit) aan ons te rapporteer, en ons moedig u aan om dit te doen, welke anoniem aldan nie. Ons het twee toegewyde kanale hiervoor, naamlik:

**E-pos:** [anti-corruption@sars.gov.za](mailto:anti-corruption@sars.gov.za)

**Telefoon:** 0800 00 2870

Verdere inligting is ook op die SARS-webtuiste [www.sars.gov.za](http://www.sars.gov.za) beskikbaar.  
Volg: "@sarstax" op Facebook, LinkedIn en Twitter.



# South African Revenue Service - Service Charter

Produced by SARS Communication 2023



*South African Revenue Service*