

Tshumelo ya Muthelo Afrika  
Tshipembe  
**Liṁwalo laTshumelo**





## U di vhofha ha SARS, Pfanelo



## Tshumelo



\*Where it is not explicit in the charter about customs and excise, customs and excise should be regarded as a tax. Tax system should be regarded as inclusive.

"Business Day" means a day which is not a Saturday, Sunday or a public holiday and, for purposes of determining the days or a period allowed for complying with the provisions relating to dispute resolution, excludes the days between 16 December of each year and 15 January of the following year, both days inclusive.



### Disclaimer:

This Charter (including any time periods stipulated herein) is subject to any applicable Act of Parliament. Should any aspect of this Charter be in conflict with the applicable legislation, the applicable legislation will take precedence.

At Your Service

At Your Service

At Your Service



## Tswikiso

# SARS I WANNA MAANDA U BVA KHA MULAYO WA SARS (NO.34 WA 1997)

U itela mbetshelwa dza ndango dzavhuđi nahone dza khwine dza sisiteme ya u kuvhanganya mbuelo dza Afrika Tshipembe.

- U kuvhanganya mithelo yođhe i no khou kolodiwa
- U vhona uri milayo ya muthelo, vhuthelisazwiđundwa na zwibveledzwakhungamuthelo i tevhedzwe nga ndila i no fusha.
- U qetshedza tshumelo ya vhuthelisazwiđundwa u itela u khwinisa mbuelo , u tsireledza mikano na u tshimbidza zwa makwewho lu re mulayoni.

## SARS i langwa nga milayo ya dovha hafhu ya langa milayo, ine ya katela, fhedzi a si yone i yođhe:

- Ndayotewa ya Afrika Tshipembe, Mulayo 108, 1996
- Mulayo wa Ndango ya Masheleni a Tshitshavha 1 wa 1999
- Mulayo wa Mbuelo dza Muthelo, 1962
- Mulayo wa Vhuthelisazwiđundwa na zwibveledzwakhungamuthelo, 1964
- Mulayo wa Muthelonyingwa kha mutengo, 1991
- Mulayo wa Ndango ya Muthelo,2011
- Mulayo wa Ḥuđhuwedzo ya U swikelela Mafhungo 2,2000
- Mulayo wa Ḥuđhuwedzo ya Ndango ya Vhulamukanyi 3, 2000
- Mulayo wa Tsireledzo ya Zwidodombedzwa zwa Vhuđe 4,2013

SARS i hone u shuma **MUSHUMO MUHULWANE** wa u ita uri muvhuso u kone u fhađa shango ji re na vhukoni jine ja ḥuđuwedza mvelaphanđa ya nyaluwo ya ikonomi na ya matshilisano ine ya shumela kutshilele kwavhuđi kwa vhatu vhođhe vha Afrika Tshipembe.

**Bono ḥashu** ndi u vha SARS yo ḥalifhaho, ya tshizwino - zwino nahone i sa solisei, ine ya shuma nga u fulufhedzea nahone ine ya tamisa.

Ri khou lavhelesa **maano a kushumele** a u bveledza sisiteme ya muthelo yo qđi sendekaho nga **u tevhedzela zwa muthelo hu si na u kombetshedzwa**.

Ri tshi khou tikedza Maano ashu a Kushumele, ri na **zwipikwa zwa maano** zwa Ქāhe

- U ɳetshedza Ქāndavhudzo na kwaʈhisidza ya vhuɖifhinduleli ha muthelo
- U ita uri zwi lelutshele vhathe li na vharengisi u tevhedza na u dzhia vhuɖifhinduleli havho.
- U ita uri zwikond̄ele na u ɖurela vhathe li na vharengisi vha sa tevhedzeli
- U bveledza vhashumi vha vhukoni ha n̄tha, ho ya ho nga u fhambana, vha re na mafulufulu nahone vhane vha vha na tshumisano.
- U engeda tshumiso ya data u khwinisa mashumele a ngoho, u ʈuʈuwedza mbonelaphand̄a na u khwinisa mvelelo.
- U khwinisa sisiteme dzashu u itela u ɳetshedza tshumelo dza didzhithala nahone dzino tshimbidza zwavhuɖi
- U ʈuluwedza u shumisa zwiko nga ndila ya vhuɖi u itela u ɳetshedza mvelele dzavhuɖi na mashumele a khwinesa
- U shuma na khathihi na nga kha vhabaramikovhe u khwinisa sisiteme ya muthelo
- U fhaṭa fulufhelo na vhuɖifulufheli ha tshitshavha kha sisiteme ya ndango ya muthelo

**Theori ya vhutevhedzeli ya SARS** iri, ri tenda uri vhuŋzi ha vhathe li vha ya fulufhedzea nahone vha a ya Ქāda u swikelela mbofho dzavho dza muthelo vha so ngo shumesa na u ɖurelwā.

U shuma mushumo nga SARS zwi khwaʈhisidza nga u tevhedza zwiimo zwitevhelaho

- U tsireledza zwidodombedza zwa vhathe li hu si na tshit̄ahe
- U fulufhedzea hu sa timatimisi, u shuma nga vhukoni ha mishumongudwa nahone hu si na tshit̄alula
- Tshumelo ya tshitshavha ire tsumbo
- Ndivho i sa timatimisi u bva kha data na vhuʈanzi

Ri ʈuʈuwedza khasitama dzashu u shumisa ndila dza SARS dza inthanethe (tsumbo eFiling, MobiApp, na dziŋwe) *SARS Contact Centre*, madavhi a SARS (vho tou buka), na Yunithi Thendeleki dza Muthelo (MTUs)

U Ქāndavhudza, u ɳetshedza ndivho na u ita uri zwi lelutshele vhathe li u tevhedza, vha nga kona na u swikelela masiaṭari na zwibugwana zwi zwa kond̄i u tevhedza kha matavhi ashu na webusaithi zwa SARS ya [www.sars.gov.za](http://www.sars.gov.za).

## Pfanelo na vhudifhinduleli ha vhatheli

Vha na pfanelo ya:	Vha na pfanelo ya:	You ha vhudif
<ul style="list-style-type: none"> <li>ꝝhangavhudzo na khwaṭhisēdo ( u qivhadziwa) nga vhudifhinduleli ha muthelo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>U amba tshifhinga tshiňwe na tshiňwe, u q̄i ŋwalisa na u tevhedza vhudifhinduleli ha mulayo</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tshumelo ya khwinesa hu si na ndavha uri vha khou davhidzana na SARS nga ndila de.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>U shumisana nga vhuđalo na u ḡetshedza mafhungo one, a vhukuma nga ndila kwayo na u amba na tshifhinga tsho fanelaho vha tshi khou shumisa ndila dzone</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>U pfiwa , u ita mbilahelo na u swikisa u sa fushea (phambano) zwine zwa tandululwa nga u ḥavhanya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>U ḡetshedza mařwalo na mafhungo a thikhedzo othe a thikhedzo nga tshifhinga tsho teaho sa zwe zwa humbelwa.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>U thuswa hu si na nyofho, u sa farwa nga u lingana, kana khethululo nga SARS nahone nga ndila ya tshidzumbe hu tshi khou tevhedzwa mutheo wa mulayo yo teaho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vha shume nga u fulufhedzea nahone vha ḥonifhe sisiteme ya muthelo</li> <li>U thusa u fhungudza u sa tevhedzela nga u vhiga vhufhura ha muthelo na u sa tevhedza milayo ya muthelo</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>U imelelwa nga muthu a re na vhukoni (phurofeshinala)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>U ḥanganedza vhudifhinduleli na u dzhia ndango ya mafhungo avho othe a muthelo</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>U ḥonifhiwa nga vhashumi vhothe vha SARS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>U ḥonifha mushumo une wa itwa nga vhashumi vha SARS</li> </ul>	



## 1. Vhukwamani na vhatheli

U sala murahu bono ḥashu ḥa u vha SARS yo ḥalifaho, ya tshizwino, ri na nqila dici re na tshivhalo dzine dza qetshedza thandululo ya mbudziso nga nqila ya nthesa musi vha tshi khou vhudzisa lwa u tou thoma. Hezwi zwi katela:

- Nqila dza kha inthanethe, dzine dza vha hone tshifhinga tshiñwe na tshiñwe, masiari kana vhusiku. Ri ḥuqwedza vhatheli, vharengisi na vhaqivhi vha zwa muthelo u shumisa nqila idzi dza kha inthanethe;
- U dalela ofisi- vha tea u buka u thoma.
- U founela *contact centre* yashu;
- Desike dzo tiwaho dzine vha tou di thusa vhone vhanne

Ri khou tama u engedza tshifhinga tshinzhi tsha nyambedzano na vhatheli nga nqila dza didzhithala u itela u fha thandululo nga u ḥavhanya, na u itela u fhungudza vhuqumani na vhathu.

\* Nqila dza vhuqumani dici re hone dzo sumbedziwa kha Webusaithi na kha Madavhi zwa SARS

Ri do dzulela u ita saveyi ya vhupfiwa ha khasitama, sekhithara na tshitshavha u itela u khwinisa tshumelo ya khasitama.

Tshipikwa tshashu ndi u qetshedza tshumelo ya mañhakheni, nga tshifhinga tsho teaho ine a i khauwi hu si na u kokodza zwi tshi konqā, nahone ro di vhofha nga tshumelo yo sumbedzwaho kha Tshata iyi, na ye ya sumbedzwa kha Pulane ya Mashumele ya Nwaha.

### Dzimbofho dza Tshumelo

{Zwifhinga zwa ḥevele ya mashumele a tshumelo zwi ḥanganelwa u bva ḡuvha ḥe marñwalo oñhe a thikhedzo a ḥanganedzwa nga nqila yone, nahone a zwi kateli tshifhinga tsho shumiswaho u lindela u rumelwa marñwalo a thikhedzo. Zwi no konqā sa zwe zwa sumbedzwa nga tsheo dza mbofho dzo salaho, zwi nga ḥoqā nyengedzedzo ya tshifhinga ine ya lingana na tshifhinga na hafu tsha mbofho dza ḥevele ya tshumelo (sa tsumbo arali ḥevele ya tshumelo yo teaho i mañuvha a mushumo a 10, tshifhinga na hafu ndi mañuvha a 15 a mushumo)}

**Nda ndila dza didzhithala, ri ḋo:**

Ri ḋo vhona uri pulatifomo dza didzhithala dza eFiling na MobbiApp dici dzule dici khou shuma/ tshifhinga tsha u shuma ndi 99.9% ya tshikhala tsha u shuma tsho pulaniwa zwi tshi khou itiswa nga shedulu ya ndondolo.

- U ḋetschedza *Lwazi*(ChatBot), vhukati ha diciwe tshumelo, u humbela nomboro ya muthelo, tshiṭatamennde tsha akhaunthu, khathihi na tshiimo tsha odithi na mbadelamurahu.
- U ḋetschedza tshumelo ya SMS, vhukati ha diciwe tshumelo, u buka, u ḥoda nomboro ya muthelo, u ḥoda u humisa muthelo, ndinganyiso ya akhaunthu, tshiimo tsha kuthelene na mbadelamurahu.
- U ḋetschedza *Online Query System* u itela u dzenisa mañwalwa a thikhedzo ane a tea u livhanywa na nomboro ya mulandu yo teaho.

**: Nga ndila dzashu dza vhuṭumani na khasitama. Ri ḋo:**

- Buka madalo avho a kha madavhi na a nyambedzano dza vetshuala nga *eBooking*, nga webusaithi ya SARS na/ kana SMS.
  - U khwaṭhisedza u buka ha 8 kha ha 10 nga SMS mađuvhani a 3 a mushumo.
  - Fha 90% ya thandululo musi vha tshi khou tou thoma u ḥumana na *Contact Centre* yashu.
  - Shumana na u bukwa ha 9 kha ha 10 madavhini, MTUs na fhethu ha u shumela nn̄da kha minete ya 30 ya u lindela. Mbofho iyi a yo ngo katela madalo a u dalela fhethu afha ha u shumela u so ngo buka.
  - Tandulula nyambedzano dza 8 kha dza 10 nga ndila ya imeiji yo lumbaho mađuvhani a 21 a mushumo musi ho no wanwa mafhungo (zwidodombedza) zwo khunyelelaho.
- Arali zwa vha zwi so ngo konadzea, SARS i ḋo fha mutheli zwititi zwa tshilengo.



## 2. U ñi ñwalisa

Arali ha vha ho ñetshedzwa zwidodombedzwa zwoþhe zwa u ñi ñwalisa, ri ðo tshimbidza na u fhedzisa:

- Khumbelo ya u ñiñwala ya elekhithironiki (PIT,CIT,VAT na PAYE) musi ri tshi tou wana mafhungo nga vhuðalo nahone ha vha hu si na dzirwe khwaþisedzo dzine dza khou þodea. Arali zwa vha zwi so ngo konadzea, SARS i ðo vhigela mutheli zwiitisi zwa tshilengo.
- Khumbelo dza 8 kha dza 10 dzo itwaho nga zwanda, kana dzine dza þoda vhusedzesi, khwaþisedzo na/kana u þolwa kha maðuvha a 21 a mushumo, dza lushaka lwa muthelo muriwe na muñwe. Arali zwa vha zwi so ngo konadzea, SARS i ðo vhigela mutheli zwiitisi zwa tshilengo.
- Khumbelo dza 8 kha dza 10 dza vhuthelisazwiþundwa ndi maðuvhani a 5 a mushumo , ho no waniwa mafhungo nga vhuðalo, nahone ha vha hu sa khou þodea tholo kana muano. Arali zwa vha zwi so ngo konadzea, SARS i ðo vhigela mutheli zwiitisi zwa tshilengo.
- Shuma khumbelo dza u wana ñaisentsi dza vhuthelisazwiþundwa na muingatengo 8 kha dza 10 maðuvhani a 21 a mushumo ( hu so ngo katela tshifhinga tsha u tshimbidza zwa makhwewho) ho ñetshedzwa mafhungo nga vhuðalo, nahone ha vha hu sa khou þodea tholo kana muano Arali zwa vha zwi so ngo konadzea, SARS i ðo vhigela mutheli zwiitisi zwa tshilengo.



## 3. FOMO DZA TSUMBAMUTHELO

Ri ðo:

- Amba navho nga SMS kana imejji u vha humbudza ðuvha ja u fhedzisela ja u humisa muthelo, arali hu na þodea.
- Fha vhathele tshimo tsha þathuvho nga tshifhinga tshi sa swiki sekende dza 5.



## 4. MULEVHO WA VHUTHELISAZWĘTUNDWA

### Ri do:

- Khunyeledza milevho ya vhuthelisazwętundwa ya 8 kha ya 10 kha awara dza 4 dza u i ḥanganedza.
- Ita ḥolo hune ya khou ḥodea, hu saathu u fhira awara dza 48, arali ho ḥetshedzwa mařwalo ořhe a thikhedzo.



## 5. KHWATHISEDZO

Arali vha tshi kwamea nga khwathisedzo, ri do fhedza khwathisedzo dziřwe na dziřwe dza ḥařuvho ya u humisa fomo dza muthelo nga iwe muře kana milevho dza 7 kha dza 10 mařuvhani a 21 a mushumo u bva ḥuvha Je ha ḥanganedzwa zwidodombedzwa thikhedzo zwa vhukuma na hone zwo khunyelelaho, nga nnđa ha musi vha tshi khou humisa dza miřwaha i re na tshivhalo hune ri khou di vhofha nga mařuvha a 90 a mushumo, nahone ri tshi vha vhigela tshiimo tshifhinga tshořhe.



## 6. ODITHI

### : Arali vha tshi kwamea nga odithi, ri do:

- Fhedza odithi dza 8 kha dza 10 mařuvhani a 90 a mushumo u bva ḥuvha Je ra wana mařwalo ořhe a thikhedzo are a khou ḥodea nahone nga nqila yo teaho, nga nnđa ha musi ho vhigwa dziřwe nzudzanyo.
- Vha ḥetshedza tshiimo u ya nga nqivhadzo dza muvhuso dzo teaho.



## 7. MBADELOMURAHU

Ri do badela vhathe li vha 9 kha vha 10 vhañwe na vhañwe mbadelomurahu dzavho kha awara dza 72, arali vha tshi tea u badelwa murahu masheleni a no paña R100; nahone:

- Zwidodombedza zwavho zwa bannga zwi zwone;
- vha si na tshikolodo kana fomo dza muthelo dzi saathu u humiswaho; na
- Vha vha vha si na ḥolo, khwañisedzo kana odithi ine ya khou ṭođea kana yo no thomiwaho.



## 8. MBADELO

**Musi vho ita mbadelo dzo teaho, vha tshi khou shumisa nomboro ḥalusi ya mbadelo ye vha fhiwa nga SARS, ri do:**

- Shuma mbadelo dza 9 kha dza 10 mađuvhani a 3 a mushumo musi ho no ḥanganedzwa izwo. Arali zwa vha zwi so ngo konadzea, SARS i do vhigela mutheli zwiitisi zwa tshilengo.
- Arali hu na vhukhakhi kha mbadelo nga mutheli, hune nomboro ḥalusi ya mbadelo ya vha i tshi khou ḥahela , i si yone kana yo no shumisiwa, ri do khunyeledza mbadelo mađuvhani a 21 a mushumo nga murahu ha musi ro no wana phindulo ya khumbelo ya u avhela hafhu. Arali zwa vha zwi so ngo konadzea, SARS i do vhigela mutheli zwiitisi zwa tshilengo.



## 9. TSHIKOLODO

### U pfukisela phanđa mbadelo

Arali vho ita khumbelo ya u pfukisela phanđa mbadelo ( hu so ngo kate lava tshikolodo tsha u kombetshedza kana tshire tsha khou haniwa ngauri hezwi zwi dzhia tshifhinga tshilapfu), vha dovha hafhu vha zwikelelwa ḥodea dzothe dza mulayo, ri ḫo sedza na dzhia tsheo kha khumbelo dza u pfukisela phanda dzo teaho dza 8 kha dza 10 mađuvhani a 21 a mushumo musi ro no wana mariwalo a thikhedzo nga vhudalo o humbelwaho, arali hu si tshe na dziriwe nyambedzano dici no khou ḥodea.

### U imisa Mbade lo

Musi vha tshi ita khumbelo ya u imisa mbadelo (SOP), nahone ha vha ho tevhedza ḥodea dzothe, ri ḫo vha vhigela tsheo dza khumbelo dza SOP dza vhukuma dza 6 kha dza 10 mađuvhani a 30 a mushumo musi ho no ḥanganedzwa mariwalo a thikhedzo a vhukuma.

A ri nga dzhii maga na mathihi a u kuvhanganya u bva ḫuvha je ra wana khumbelo yone ya u imisa mbadelo, u swika nga murahu ha mađuvha a 10 a musi vho no kwamiwa uri khumbelo yavho yo haniwa, kana nga murahu ha musi vho wana ndivhadzo ya uri u imiswa ha mbadelo ho no tendiwaho ho humiselwa murahu. Hezwi zwi a shuma , nga nnđa ha musi hu tshi tendiwa uri hu na khombo ya sa shumiswa ha ndaka zwavhuđi.

### U phumulwa ha tshikolodo

Arali vha ita khumbelo ya u phumulwa ha tshikolodo nahone vha vha vho swikelela ḥodea dzothe, ri ḫo sedza mulandu nga muthihi ho sedzwa ndeme na khombo dici no livhanyiswa nawo, nga maitele a vhulangi, mađuvhani a 90, ra dovha hafhu ra vha ri tshi khou vha vhigela tshiiimo tsha khumbelo. Arali ha vha hu tshi khou ḥodea tshinwe tshifhinga, ri ḫo vhigela mutheli..



## 10. U SA TENDELANA HO SEDZWA MULAYO WA NDANGO YA

### U humbela u khakhulula

Arali vha wana uri ho itwa vhukhakhi musi vha tshi ḡadza fomo yavho ya muthelo, maitele a Khumbelo ya U khakhulula (RFC) a vha tendela u khakhulula fomo ya muthelo/kana mulevho yo no humiswaho.

RFC a i nga tendiwi arali: Arali mulandu wo no odithiwa kana u khwaṭhisédzwa, kana mushumisi wa SARS a vha o no sedzulusa mulevho. Vha ḡo tea u lindela mvelele uri vha kone u thoma maga a u hana

**Arali SARS ya si tendelane na khumbelo yavho, vha na pfanelo ya u shumisa maitele a u tandulula phambano (u hanedza, khaṭhululo na Iriwe Thandululo ya Phambano), hu tshi khou shumisa tshifhinga tsho teaho tsho tiwaho nga SARS khathihi na mutheli.**

### U ita khumbelo ya Zwiitisi, U hanedza na Khaṭhululo

Nga nn̄da ha musi hu na thendelano, nahone hu so ngo vha na dzirwe nyimele dzo bvelelaho dzine dza ita uri hu engedzedzwe tshifhinga tsha u fhindula, ri ḡo:

- Netshedza zwiitisi kha milandu ya 9 kha ya 10 kha mađuvha a 45 a mushumo u bva ḡuvha ja u wana khumbelo.
- Ri ḡo dzhia tsheo kha u hanedza ha 7 kha ha 10 mađuvhani a 60 a mushumo u bva ḡuvha ja u rumela u hanedza.
- Dzhia tsheo ya uri mulandu wo tea Iriwe Thandululo ya Phambano (ADR) kha ADR dza 7 kha dza 10 dzo humbelwaho, na u vha kwama nga ndila yo teaho kha mađuvha a 30 a mushumo u bva ḡuvha ja u wana khumbelo.
- Tshimbidza ADR na u khunyeledza dza 5 kha dza 10 mađuvhani a 90 a mushumo u bva ḡuvha ja u thoma ADR, kana nga tshifhinga tshine tsha nga vha tsho tendelaniwa na SARS.
- Arali SARS ya si ḡanganedze khaṭhululo, kana hu si na thendelano yo swikelewaho nga murahu ha U tshimbidza maitele a Iriwe Thandululo ya Phambano o no itiwa, mutheli o vhofhololwa u fha nqivhadzo Bodo ya Muthelo uri i uri i sedze fhungo ja muthelo.



## 11. PHAMBANO U YA NGA MUTHELO WA VHUTHELISAZWIȚUNDWA NA MUINGATENGO

Vha na pfanelo ya u sa tendelana na SARS na u ita khaṭhululo kha mbuelo dza mulevho na /kana tsheo dzo tiwaho dza mulayo na zwifhinga zwo tiwaho. Kha izwi ri ḋo:

- ḋivhadza vhaitakhumbelo ya khaṭhululo vha 8 kha vha 10 mvelele dza khaṭhululo dzavho dze vha ita na komiti ya khaṭhululo ya nga ngomu tshiiṁswani tsha SARS mađuvhani a 10 a mushumo nga murahu ha u wana mvelele.
- Tandulula khaṭhululo dza 8 kha dza 10 kha mađuvha a 60 a mushumo ( hu so ngo katelwa mulandu i no kondja kana i no ḥoda mahumbulwa a mulayo kana a vhađivhi)
- Tshea kha ADR dza 8 kha dza 10 dzo humbelwaho uri dzo fanela naa Inwe Thandululo ya Phambano ADR), ra dovha hafhu ra vha kwama nga ndila yo teaho kha mađuvha a 20 a mushumo u bva ḫuvha ja u wana khumbelo
- Tshimbidza na u khunyeledza ADR dza 5 kha dza 10 mađuvhani a 90 a mushumo u bva ḫuvha ja u thoma ADR, kana nga tshifhinga tshiřwe tshine tsha nga vha tsho tendelaniwa khatsho na SARS.



## 12. TSHIIMO TSHA TSUMBANYIMELE YA MUTHELO

Ri ḋo ḫea phindulo kha khaedu dziřwe na dziřwe dza Tshiimo tsumbanyimele ya muthelo dza 9 kha dza 10 mađuvhani a 5 a mushumo.



## 13. MBEKANYAMUSHUMO YA NZUMBULULO NGA U FUNA

**Hune SARS ya tea u sedza khumbelo ya Nzumbululo nga u Funa, ri do:**

- Sumbedza uri ro ḥanganedza khumbelo dza 9 kha dza 10 ma᷇uvhani a 30 a mushumo nga murahu ha u i ḥanganedza.
- Khunyeledza khumbelo dza 8 kha dza 10 ma᷇uvhani a 90 a mushumo, arali māiwalo oṭhe a thikhedzo o humbelwaho a vha o no ḥanganedzwa, nga nn̄da ha musi ho ḥivhadzwa dzirwe nzudzanyo. Arali ra balelwā u khunyeledza, SARS i do vhigeli mutheli zwiitisi zwa tshilengo.



## 14. U FEILA (U SA KONADZEA) HA TSHUMELO

SARS i khou ita zwōṭhe zwine ya nga kona u ḥetshedza tshumelo ya maimo a n̄ha na u tinya kana u thivhela u feila ha tshumelo nga n̄qila dzoṭhe dzine dza konadzea. Ri tshi khou langa tshihalo tshihulu tsha mbadelo, khumelo dza vhatheli na nyambedzano, hu na khonadzeo ya uri ri si ite zwithu zwōṭhe nga n̄qila ine ya nga fusha vhathu vhothe. Fhedzi SARS i tenda uri mbilahelo nthihi ndi nthihi kha nnzhi nahone i tea u tandululwa.

Vha nga thusa nga u ri vhudza uri tshumelo yashu vha i vhona i hani. Hune zwithu a zwi khou tshimbila nga ngona, ri tama u zwi lugisa ri tshi itela vhone, u guda kha zwe ra khakha, na u vhona uri ri si khakhe hafhu.

**U itela u wana thandululo, u feila ha tshumelo ya mutheo ya lusaka luṅwe na luṅwe zwi tea vhigwa kha zhendedzi/ muofisiri, mulanguli wa mashumele na/ mulanguli wa davhi.**

\* Ofisi dza SARS dzi a fha zwidodombedzwa zwa vhuṭumani zwa mulangi o teaho.

**Arali vha so ngo fushea nga mbuelo, vha nga pfukisela mafhungo avho sa zwe zwa sumbedzwa afho fhasi:**

Vha nga isa mbilahelo yavho kha SARS nga:

- SARS eFiling kha [www.sarsfiling.co.za](http://www.sarsfiling.co.za)
- **SARS Contact Centre kha 0800 00 7277**
- Vhulanguli ha Mbilahelo ha SARS kha 0860 12 12 16
- U buka kha davhi ja SARS

Arali vha vha vho rumela mbilahelo yavho nga ndila idzi dzi re afho ntsha, nahone yo tikedzwa nga nomboro ya u vhiga mulandu, ri do:

- Tandulula mbilahelo dza 7 kha dza 10 mađuvhani a 21 a mushumo. Arali ra vha ro balela u khunyeledza, SARS i do vhigela mutheli zwititi zwa tshilengo.



## 15. MBILAHELO KHA OFISI YA OMBADI WA MUTHELO / MUSEDZULUSA MATSHIMBIDZELE A MUTHELO

Ro di imisela u tandulula thaidzo iñwe na iñwe ine vha vha nayo na rije, nga u vha ɻetshedza tshumelo yo lumbaho, ɻhaluso, na khwaħisedzo ro sedza pfanelo dzavho dza vhulanguli na vhudjifhinduleli sa mutheli kana murengisi. Arali izwi zwa bala, vha nga ita khumbelo kha Ofisi ya Ombadi wa Muthelo uri i dženelele. Kha iļi fhungo, ri do:

- Tandulula mbilahelo dza 5 kha dza 10 dzi re dzone dze dza rumelwa kha Ofisi ya Ombadi wa Muthelo mađuvhani a 15 a mushumo.

### **Mbilahelo kha Ombadi wa Muthelo dzi nga rumelwa nga u shumisa ndila dzi tevhelaho:**

- Toll-free call centre: 0800 662837
- Founu +27 12 4319105
- Imeiji: [complaints@taxombud.gov.za](mailto:complaints@taxombud.gov.za)



## 16. U VHIGA VHUADA

### 16. Vha nga nn̄da – U vhiga mulandu ( u lidza ndwevha)

Vha nga vhiga zwiitei zwiñwe na zwiñwe zwi no vhilahedza nga nñila ire afho fhasi :  
<https://secure.sarsefiling.co.za/AdHocCaseSourcing>

SARS yo ñi imisela u lwa maitele mañwe na mañwe a no elana na vhufhura ha muthelo, fhedzi, mafhungo a muthelo ndi a tshidzumbe ngauralo a ri nga fhi mvelele muthu muñwe na muñwe o vhigaho mulandu ro sedza Tshiteñwa 68 na 69 tsha Mulayo wa Ndango ya Muthelo.

Fhedzi, ri ño sumbedza uri ro ḥanganedza mulandu wa u vhiga zwiito zwi no solisea kana zwa vhuada we ra vhingelwa.

### 16.2 Tshiimiswani

Ro ñi imisela u sika **vhupo** vhu si na tshanqanguvoni kha zwiitei zwiñwe na zwiñwe, kana mushumo muñwe na muñwe une ra u shuma. Vha na pfanelo ya u ri vhigela zwiitei zwiñwe na zwiñwe zwa vhuada (kana zwiitei zwi no khou solisa zwa vhuada) , nahone ri vha ṫuñwedza u zwiita vho ñi dzumba kana vha songo ñi dzumba. Ri na nñila mbili dzo lumbaho u itela izwi, dzine dza vha:

**U vhiga vhuada:** anti-corruption@sars.gov.za  
**Hotline:** 0800 00 2870

Mañwe mafhungo manzhi a wanala kha webusaithi ya SARS kha [www.sars.gov.za](http://www.sars.gov.za)

Kha vha ri tevhele kha: "@sarstax" kha Facebook, LinkedIn, na kha Twitter.



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

Produced by SARS Communication 2022

