



South African Revenue Service
Service Charter

**Ditokelo tša gago,
Boitlamo le
dipeobaka
tša Ditirelo**

NA RE DIRA ENG

Ditirelo tša Motšhelo tša Afrika Borwa (SARS) ke setheo sa setšhaba sa go koleka motšhelo. Se tlhomilwe go ya ka Molao wa Ditirelo tša Motšhelo tša Afrika Borwa Nom. 34 wa 1997, bjale ka agente ya go itaola ka seripa. SARS e na le maikarabelo a go laolela mekgwatšhomo ya motšhelo ya Afrika Borwa le ditirelo tša khostom.

Mo SARS re:

Phegelela go aba kabelo thwii go tšwetšopele ya ekonomi le leago la naga ka go koleka matseno ka moka ao a tlamegilego go lefelwa go mmušo.

Thlohleletša obamelo ya motšhelo, khostom le metšhelophahlogae.

Tshegetša Molaotheo le Molaokakanywa wa Ditokelo wa Repabliki ya Afrika Borwa, gammogo le melao ka moka ya motšhelo le khostom.

Nyaka go dirišana le balefela motšhelo, bagwebi le baswarakabelo ba bangwe go aga le go kweišiša gore go lefela motšhelo go bohlokwa go tšweletša naga ya rena.

Kgatlhana le bomenetša le bosenyi – ka gare le ka ntle ga SARS.

Phegelela go tšwelapele go kaonafatša ditirelo tša rena go balefela motšhelo le bagwebi.

Itlema go fana ka tirelo ya paale, ya maleba gape e theilwego ka botshephegi le tlhompho.

Laetša mehola ya maikarabelo, paale, botshephegi, potego, tlhompho, ponagatšo le tshephagalo.

Fana ka ditshepetšo tša kgonagalo gape tša go fihlelelega ka theko tšeo di nolofatšego bakeng sa balefela motšhelo le bagwebi gore ba kgone go fihlelela boitlemo bja bona.

Amana le balefela motšhelo, bagwebi le baswarakabelo ka kamano ya dipolelo tše dintši.

Ruta balefela motšhelo le bagwebi ka ga ditlemo tša bona tša motšhelo le tšeo di hlokegago go bona.

Boledišana semeetseng, ka tlhompho gape ka phethagalo.

Leka go fihlelela dipeobaka ka mo re ka kgonago.

Ditokelo le Ditlamego tša gago

SARS e tla:

Go thuša ka go fana ka

- Ditirelo tša botho gape tša seprofešenale ka dinako tšohle
- Dikarabo tše kwagalago, tša paale gape tša thušo

Boitatolo: "Charter ye (go akaretša sebaka se sengwe le se sengwe seo se laeditšwego mo) e ka fase ga Molao o mongwe le o mongwe wa Palamente o amegago. Ge mohlomongwe karolo enngwe le enngwe ya Charter ye e ka kgatlhana le molao o amegago, molao o amegago o tla tšeelwa godimo."

- Ditaetšo tše kwagalago gape tše kopana ka ga magato ao o swanetšego go a tšea le gore o ka a tšea neng
- Phihlelelo go SARS ka e-Filing, SARS Contact Centre, makala a SARS le Mobile Tax Units
- Matlakala a go itlhalosa le dipukwana go wepsaete ya SARS www.sars.gov.za le ka makaleng

Tshephagala go wena ka go

- Holofela gore o lefele fela seo o swanetšego go se lefela go ya ka molao
- Swara batho ka moka ka go lekana
- Kgonthišiša gore batho ka moka ba lefela dikarolo tša bona ka
- Go go tsebiša le ge eba nako yeo e beetšwego e ka se kgone go phethagatšwa

Go tlhompha ditokelo tša gago tša Molaotheo le sephiri ka

- Go swara merero ya gago ya motšhelo sephiri ka potego e kgolo
- Go go fa mabaka ka fao sephetho se tšeerwego mabapi le merero ya gago ya motšhelo le khostom
- Go diriša molao ka phegelelo le go se kgetholle

Ge eba ga o kgotsofale, o ka

- Diriša tokelo ya gago ya go kgopela mabaka bakeng sa dipheho le dipoelo mabapi le merero ya gago ya tša motšhelo
- Diriša tokelo ya gago ya go ganana le go dira boipiletšo kgatlhanong le tekolo goba sephetho se e tšeerwego
- Tlhoma boipelaetšo bja semmušo kae-Filing, lekaleng la SARS ka SARS Contact Centre
- Morago ga ge o dirišitše ditshepetšo ka moka tša taolo ya dingongorego ka SARS, tlhoma boipelaetšo le Ofisi ya Morarolli wa dipelaelo tša Motšhelo (Tax Ombud)

Boitlamo bja gago

Morago ga moo, boitlamo bja gago ke go

- Tshephagala
- Romela tshedimošo ka botlalo gape ya nnete ka nako
- Obamela tshemetšo ya melao ka moka e ngwaletšwego le dinako tše di beetšwego
- Lefela motšhelo wa gago le/goba ditshwanelo tša motšhelo ka nako gape ka botlalo, gomme o diriše dinomoro tšhupetšo tša maleba tša tefelo.
- Hlohleletša batho ba bangwe gore ba lefele metšhelo ya bona le/goba ditshwanelo tša metšhelo ka botlalo
- Se hlohleletše goba go se tšeye karolo go tsogo le kobong goba go bomenetša ka mokgwa o mongwe le o mongwe
- Netefatša gore SARS e na le tshedimošo ya gago ya maleba le dintlha tša maleba tša tefelo
- Bašomedi ba rena ba tla go tlhompha gomme re kgopela gore le wena o ba laetše tlhompho. Ge motho a šoma legatong la gago, re holofela tlhompho ya go swana go tšwa go bona.

- Tšea maikarabelo bakeng sa merero ya gago ya motšhelo, le ge mohlomongwe o dumeletše motho yo mongwe gore a šome legatong la gago.

Maiteko a go fihlelela dipeonako tše di latelago tša ditirelo:



Therišano

Ge o ka letšetša SARS Contact Centre ya rena re tla leka go:

- Araba mogala wa gago mo metsotsong e 4 ka setlha sa pitlagano ya mošomo.
- Araba mogala wa gago mo motsotsong o 1 ge setlha sa pitlagano ya mošomo se fetile.
- Ge thekgo ya setsebi sa tlaleletšo e hlokega, re tla go letšetša mo matšatšing a 2 a matšatši a kgwebo.

Ge o etela Lekala la SARS goba Mobile Tax Unit re tla keka go:

- Re go direla mo diiring tše 3 ka setlha sa pitlagano ya mošomo.
- Re go direla mo iring e 1 ka setlha seo e sego sa pitlagano ya mošomo.
- Fao thekgo ya ditsebi tša tlaleletšo e hlokegago, re tlo ikgokaganya le wena mo matšatšing a 5 a kgwebo.

Ge o diriša kanale ya e-Filing re tla leka go:

- Dira gore SARS e-Filing e hwetšagale mo diiring tše 24 ka letšatši.
- Go go fa kgwebo ya ditefelo tša VAT, go fihlela letšatšikgwedi la mafelelo la kgwedi la go lefela. Bafaedi ba letsogo ba swanetše go lefela pele ga di 25 tša kgwedi enngwe le enngwe goba moo di 25 di welago ka mafelelo a beke goba ka letšatši la boikhutšogohle la setšhaba, letšatši la kgwebo pele ga di 25 .
- Boledišana le wena ka SMS goba emeile go go gopotša ka matšatši a mafelelo a thomelo.
- Tšweletša kgopelo ya gago ka potlako go feta ge o etetše Lekala la SARS.

Ge o ka ngwalelana le SARS re tla leka go:

- Fetola dikgopelo tša Motšhelo, Khasom goba Motšhelophahlogae mo matšatšing a 21 a kgwebo morago ga go hwetša kgopelo.



Ngwadišo

Ge eba o dira kgopelo ya go ngwadiša gomme dinyakwa ka moka tša ngwadišo di fhleletšwe:

- Re tla tšweletša le go feleletša kgopelo mo matšatšing a 2 a kgwebo, ge eba ga go hlokege hlahlobo.
- Bakeng sa dingwadišo, re tla tšweletša le go feleletša kgopelo mo matšatšing a 5 a kgwebo, fao hlahlobo e sa hlokegego.
- Moo hlahlobo e nyakegago re tla tšweletša le go feleletša kgopelo mo matšatšing a 21 a kgwebo.



Dipušetšo /Ditaodišo

Ge o romela pušetšo goba taodišo ka mokgwa wa elektroniki go SARS re tla leka go:

- Lekola pušetšo mo matšatšing a mahlano a kgwebo.
- Tšweletša ditaodišo ka moka mo diiring tše 4 morago ga go di amogela.
- Moo go sa hlokegego hlalomo, e tla feleletšwa mo diiring tše 48.



Tlhahlobo, Tekolo & Tiišetšo

Ge eba o swanetše go hlahlobjwa, tiišetšwa goba go lekolwa, re tla leka go:

- Go tsebiša gore pušetšo goba taodišo tša gago di swantše go tiišetšwa mo matšatšing a 15 a kgwebo a thomelo, ge eba pušetšo ya gago ke ya sebaka sa bjale sa go faela.
- Phethagatša tiišetšo mo matšatšing a a 21 a kgwebo go tloga ka letšatšikgwedi leo ditokumente ka moka tša thekgo di amogetšwego
- Phethagatša tekolo mo matšatšing a 90 go tloga ka letšatšikgwedi leo ditokumente ka moka tša thekgo di amogetšwego



Dipušetšo tša tšhelete

Ge eba pušetšo ya tšhelete e swanetše go romelwa go wena lenyaga gomme:

- **Ga go na sekoloto seo o se kolotago**
- **Ditlemo ka moka di dirilwe**
- **Ditshepetšo ka moka tša taolelo ya taolo di fihleletšwe gomme**
- **Ga go na hlahlobo, tiišetšo goba tekolo yeo e hlokegago, re tla leka go:**

1. Lefela dipušetšo tša bjale tša go faela tša go feta R100 mo matšatšing a 7 a kgwebo a go feleletša tekolo ya mafelelo.
2. Lefela dipušetšo tša tšhelete tša khastom le motšhelophahlogae mo matšatšing a 30 a kgwebo a go feleletša kgopelo.

Fao ditefelo tša dipušetšo tša Khastom le Motšhelophahlogae di lefelwa go ka go akhaonte ya go fegwa, re tla leka go:

- Lefela dipušetšo ka go akhaonte ya go fegwa, ge eba tefelo ya setlogo e dirilwe go tšwa go akhaonte ya go fegwa.

Ditefelo tša dipušetšo ka moka tša Metšhelo, Khastom le Motšhelophahlogae e lefelwa ka gare ga akhaonte ya pankha ya FICA yeo moreki a e ngwedišitšego le SARS.



ditefelo

Ge o dira tefelo, gomme SARS e na le nomoro tšhupetšo ya maleba ya tefelo, re tla leka go:

- Tšweletša tefelo mo matšatšing a 3 a kgwebo a amogelo.



Dikoloto

Ge o dira kgopelo ya fego goba go emiša tefelo gomme dinyakwa ka moka di fihleletšwe, re tla leka go:

- Lebelela kgopelo mo matšatšing a 21 a kgwebo a amogelo ya kgopelo ya go tlatšwa, gomme re tla fetola go ya ka maleba.

Ge o dira kgopelo ya peakanyo ya tefelo ya sekoloto gomme dinyakwa ka moka di fihleletšwe, re tla leka go:

- Tšweletša kgopelo mo matšatšing a 30 a kgwebo a kamogelo ya kgopelo ya go tlatšwa, gomme re tla fetola go ya ka maleba.



Dikganetšano go ya ka Molao wa Taolelo ya Motšhelo

O na le tokelo ya go se dumelelane le SARS gape go tlhoma kganetšano le boipiletšo mo nakong yeo e beetšwego kगतलhanong le tekolo goba dipheetho tše dingwe.

Moo SARS e amogelago kgopelo ya mabaka, kganano, goba boipiletšo, ntle le ge mohlomongwe go dumelelanwe, ntle le ge mohlomongwe go dumelelanwe, fao mabaka a kgethegilego a ka tšwelelago gomme a tiišetša koketšo ya nako ya go fetola, re tla leka go:

- Fana ka mabaka mo matšatšing a 45 a kgwebo.
- Lebelela kganetšano mo matšatšing a 60 a kgwebo.
- Lebelela ge eba molato o loketše Tlhatlolano ya Tharollo ya Kganetšano (ADR) mo matšatšing a 30 go tloga ka letšatšikgwedi leo kgopelo e amogetšwego.
- Feleletša ditshepetšo tša ADR mo matšatšing a 90 a kgwebo.
- Mo tumelelano e feditšwego, re tlo fana ka tekolo ya phethagalo ya tumelelano mo matšatšing a 45 ka morago ga letšatšikgwedi la mafelelo la go saena tumelelano. ,
- Fao ditshepetšo tša ADR di sa dirwago, boipiletšo botlo dirwa pele ga Boto ya Motšhelo mo matšatšing a 30 a kamogelo ya tsebišo ya boipiletšo.



Dikganetšano go ya ka Molao wa Khasom le Motšhelophahlogae

O na le tokelo ya go se dumelelane le SARS le go tlhoma kganetšano le boipiletšo mo nakong yeo e beetšwego kगतलhanong le tekolo goba dipheetho tše itšeng tše di tšeerwego.

Fao SARS e hlokego go fana ka Tiišetšo ya Tharifi/Tekanyo/Setlogo, re tla leka go:

- Feleletša le go rerišana ka ga sephetho sa Tiišetšo ya Tharifi/Tekanyo/Setlogo mo matšatšing a 90 a kamogelo ya tshedimošo ka moka yeo e hlokegago / ditokumente (go sa akaretšwe dikgetsi tša go fetišetšwa pele goba dikgetsi tše di kgethegilego, k.g Mekgatlo ya Lefase ya Khastom goba ditšhupetšo tša molao).



Dingongorego go SARS

O ka tlhoma ngogoregao ka:

- SARS eFiling go www.sarsefiling.co.za
- Lekala la SARS
- SARS Contact Centre go
- 0800 00 7277
- Ofisi ya Dingongorego ya SARS
Complaints Office go
0860 12 12 16

Moo ngongorego ya tirelo e tlhomilwego, re tla leka go:

- Fetola mo matšatšing a 21 a kgwebo.



Dingongorego go Morarolli wa dipelaelo tša Motšhelo

Ge eba o dirišitše ditshepetšo ka moka tša taolo ya ngongorego ka SARS goba o na le mabaka a go go gapeletša go ngongorega, o ka tlhoma ngongorego le Morarolli wa Motšhelo.

Ngongorego e ka tlhonga ka:

- The toll-free call centre go 0800 662 837 goba go +27 12 431 9105
- complaints@taxombud.gov.za

Ditshwayotshwayo mabapi le Service Charter ya SARS di a amogelwa
Ooregistration@sars.gov.za

Tshedimošo enngwe e a hwetšagala go websaete ya www.sars.gov.za

Tsenela poledišano go social media: Lebelela “South African Revenue Service”
go Facebook le LinkedIn gape le “@sarstax” go Twitter.



Ditirelo tša Motšhelo tša Afrika Borwa - Service Charter

E tšweleditšwe ke SARS Communication 2018