



South African Revenue Service
Service Charter

**Timfanelo,
Swiboho,
na Nkarhi wo
Hetisisa
Vukorhokeri
bya wena**

LESWI HI SWI ENDLAKA

Vukorhokeri bya Xibalo bya Afrika-Dzonga (SARS) i vulawuri bya rixaka lebyi hlengeletaka xibalo. Byi tumbuluxiwile hi ku ya hi Nawu wa Vukorhokeri bya Xibalo bya le Afrika-Dzonga wa 34 wa 1997 tanihi ejensi leyi tiyimeleke hi yoxe hi xiphemu. SARS yi na vutihlamuleri byo fambisa sisiteme ya xibalo ya le Afrika-Dzonga na vukorhokeri bya vulawuri bya mindzilekani (khasitomo).

Eka SARS hi:

Tsakela ku hoxa xandla hi ku kongoma eka nhluvukiso wa ikhonomi na vanhu va tiko ra hina hi ku hlengeleta mali hinkwayo ya tiko leyi kolotiwaka mfumo.

Hlohlotela nandzeleriso wa xibalo, khasitomo na xibalo xa swimakiwa swa laha kaya (ekisayizi).

Seketela Vumbiwa na Nxaxamelo wa Timfanelo ta Rhiphabuliki ra Afrika-Dzonga, ku katsa na milawu hinkwayo ya xibalo na khasitomo.

Lava ku va na xinakulobye na vahakelaxibalo, vaxavisi na vakhumbheki van'wana ku aka ntswiso wa leswaku ku hakela xibalo swi fanerile ku hluvukisa tiko ra hina.

Hunguta vuxisi na vukungundwana – eka na le handle ka SARS.

Tiyimisele ku antswisa vukorhokeri bya hina eka vahakelaxibalo na vaxavisi mikarhi hinkwayo.

Tinyiketela ku nyika vukorhokeri lebyi nga voyameriki etlhelo rin'we, lebyi lulameke no tshagiwa hi ntshembeko na nhlonipho hi matlhelo mambirhi.

Kombisa milawu ya vutihlamuleri, mpfumaleko wa mboyamelatlhelorin'we, ntshembeko, xindzhuti, nhlonipho, vonikelo na ntshembho.

Nyika tiphurosese leti tirhaka kahle no hetiseka leti endlaka swi olova eka vahakelaxibalo na vaxavisi ku fikelela swiboho swa vona.

Burisana na vahakelaxibalo, vaxavisi na vakhumbheki hi ku tirhisa mbhurisano wa tindziminyingi.

Dyondzisa vahakelaxibalo na vaxavisi hi swiboho swa vona na leswi lavekaka eka vona.

Vulavula kahle, hi nhlonipho no hetiseka.

Ringeta ku landzelela mikarhi leyi twalaka yo hetisisa.

Nkaneto: "Tsalwa leri (ku katsa na mikarhi yin'wana na yin'wana leyi vekiwake laha) yi fambisana na Nawu wun'wana na wun'wana lowu faneleke wa Palamende. Loko ku ve xiphemu xin'wana na xin'wana xa Tsalwa leri xi kwetlembetana na nawu lowu faneleke, nawu lowu faneleke wu ta teka nkongomiso."

Timfanelo na Vutihlamuleri bya wena

SARS yi ta:

Pfuna hi ku ku nyika

- Vukorhokeri bya kahle na bya xiphurofexinali mikarhi hinkwayo
- Tihlamulo to twala, to lulama na to pfuneta
- Swileriso swo twala no koma eka swiendlo leswi u faneleke ku swi endla naswona rini
- Mfikelelo eka SARS hi ku tirhisa e-Filing, SARS Contact Centre, marhavi ya SARS na Mobile Tax Units
- Matluka na swibukwana swo tihlamusela hi swoxe eka webusayiti ya SARS www.sars.gov.za na le marhavini

Pfumala mboyamelatlhelorin'we eka wena hi ku

- Langutela leswaku u hakela ntsena leswi u swi kolotaka hi ku ya hi nawu
- Khoma un'wana ni un'wana hi ku ringana
- Tiyisisa leswaku un'wana ni un'wana u hakela xiphemu xa yena hi ku tshembheka
- Ku tivisa loko na loko ku ve mikarhi leyi vekiweke a yi fikeleleki

Hlonipha timfanelo ta wena ta vumbiwa na xihundla hi

- Ku hlayisa timhaka ta wena ta xibalo hi ndlela ya xihundla swinene
- Ku ku nyika swivangelo swa swiboho leswi tekiweke mayelana na timhaka ta wena xibalo na ta khasitomo
- Ku tirhisa nawu hi mfanelo no hetiseka

Loko u nga enerisiwangi, u nga

- Tirhisa mfanelo ya wena ku kombela swivangelo eka swiboho na mimbuyelo mayelana na timhaka ta wena hi wexe ta xibalo
- Tirhisa mfanelo ya wena ku kaneta no aphila ehenhla ka nhlelelo kumbe xiboho lexi ringaneleke
- Vika xivilelo xa vufambisi hi ku tirhisa eFiling, erhavini ra SARS kumbe hi ku tirhisa SARS Contact Centre
- Endzhaku ka loko u tirhisile tiphurosese hinkwato ta swivilelo swa vufambisi eka SARS, vika xivilelo eka Hofisi ya Mulavisisi wa Swivilelo swa Xibalo.

Vutihlamuleri bya wena

Hi le tlhelo, vutihlamuleri bya wena i ku

- Tshembheka
- Rhumela vuxokoxoko byo helela no lulama hi nkarhi
- Landzelerisa tiphurosese ta vufambisi hinkwato leti vekiweke na mikarhi yo hetisisa
- Hakela xibalo na/kumbe swibalo swa wena hi nkarhi na hi ku helela, hi ku tirhisa nomboro (tinomboro) ya rheberense ya hakelo leyi lulameke
- Hlohlotela van'wana ku hakela xibalo na/kumbe swibalo swa vona hi nkarhi na hi ku

helela

- Ka u nga hlohoteli kumbe ku va na xiave eka nghingiriko wun'wana na wun'wana wa vukungundwana kumbe vuxisi hi xivumbeko xin'wana na xin'wana
- Tiyisisa leswaku SARS yi na vuxokoxoko bya wena hi wexe lebyi lulameke na vuxokoxoko bya tihakelo
- Vativhi va hina va ta ku hlonipha naswona hi kombela leswaku u va kombeta nhlonipho. Loko un'wana a tirha ematshan'wini ya wena, hi langutele swo fana eka yena.
- Teka vutihlamuleri bya timhaka ta wena ta xibalo, hambiloko u pfumelerile un'wana ku tirha ematshan'wini ya wena.

Ringeta ku fikelela mikarhi ya vukorhokeri yo hetisisa leyi landzelaka:



Mbhurisano

Loko u bela riqingho eka SARS Contact Centre ya hina hi ta ringeta ku:

- Hlamula riqingho ra wena eka timinete ta 4 enkarhini wa tinguva ta hina leti hi tirhelaka vanhu va nhlayo ya le henhla.
- Hlamula riqingho ra wena eka minete yin'we enkarhini wa nguva ya hina leyi hi tirhelaka vanhu va nhlayo ya le hansi.
- Laha nseketelo wo engetelela wa mutokoti wu lavekaka, hi ta ku bela riqingho eka masiku yambirhi ya ntirho.

Loko u endzela Rhavi ra SARS kumbe Mobile Tax Unit hi ta ringeta ku ku:

- Tirhela eka tiawara tinharhu enkarhini wa tinguva ta hina leti hi tirhelaka vanhu va nhlayo ya le henhla.
- Tirhela eka awara yin'we enkarhini wa nguva ya hina leyi hi tirhelaka vanhu va nhlayo ya le hansi.
- Laha nseketelo wo engetelela wa mutokoti wu lavekaka, hi ta ku bela riqingho eka masiku ya 5 ya ntirho.

Loko u tirhisa chanele ya eFiling hi ta ringeta ku:

- Endla leswaku SARS e-Filing yi kumeka eka tiawara ta 24 hi siku.
- Pfumelela mabindzu lawa ya hakelaka VAT, ku fikela siku ro hetelela ra ntirho ra nhweti ku hakela. Vafayili hi voko va fanele va hakela hi ti 25 ta nhweti yin'wana na yin'wana kumbe laha ti 25 ti welaka eka eka mahelo ya vhiki kumbe siku ro wisa ra mani na mani, va fanele va hakela eka siku ra ntirho ku nga si fika ti 25.
- Burisana na wena hi ku tirhisa SMS kumbe imeyili ku ku tsundzuxa hi masiku yo pfala ya mirhumelo.
- Phurosesa swikombelo swa wena hi xihatla ku tlula loko u endzerile Rhavi ra SARS.

Loko u tsalela SARS hi ta ringeta ku:

- Hlamula eka xivutiso xa Xibalo, Khasitomo kumbe xa Ekisayizi eka masiku ya 21 ya ntirho endzhaku ka loko xi kumiwile.



Ntsariso

Loko u endla xikombelo xa ntsariso naswona swilaveko swa ntsariso swi fikeleriwile:

- Hi ta phurosesa no hetisisa xikombelo eka masiku yambirhi ya ntirho, laha nkambelo wu nga lavekiki.
- Eka mitsariso ya Khasitomo, hi ta phurosesa no hetisisa xikombelo eka masiku ya 5 ya ntirho, laha nkambelo wu nga lavekiki.
- Laha nkambelo wu lavekaka, hi ta phurosesa no hetisisa xikombelo eka 21 wa masiku ya ntirho.



Mitlheriso/ Mitiviso

Loko u rhumela ntlheriso kumbe ntiviso hi ndlela ya xitironiki eka SARS hi ta ringeta ku:

- Hlela ntlheriso eka 5 wa masiku ya bindzu, laha nghelelo wa manyuwali wu nga lavekiki.
- Phurosesa mitiviso hinkwayo ya khasitomo eka 4 wa tiawara endzhaku ka loko yi kumiwile.
- Laha nkambelo wu lavekaka, wu ta hetisisiwa eka 48 wa tiawara.



Nkambelo, Oditi na Ntiyisiso

Loko ku ve u fanerile hi nkambelo, ntiyisiso kumbe oditi, hi ta ringeta ku:

- Ku tivisa leswaku ntlheriso kumbe ntiviso wa wena wu fanele ku ya tiyisisiwa eka wa 15 masiku ya ntirho endzhaku ko rhumeriwa, loko ntlheriso wa wena wu ri wa nkarhi wa sweswo wo fayila.
- Hetisisa ntiyisiso eka 21 wa masiku ya ntirho ku sukela eka siku leri tidokhumente hinkwato to seketela leti lavekaka ti nga kumiwa hi rona, loko ntlheriso wa wena wu ri wa nkarhi wa sweswi wo fayila.
- Hetisisa oditi eka 90 wa masiku ya ntirho ku sukela eka siku leri tidokhumente hinkwato to seketela ti nga kumiwa hi rona.



Mivuyiselo ya timali

Loko vuyiselo wa mali wa lembe leri wu fanele ku hakeriwa eka wena naswona:

- Ku ri hava xikweleti xin'wana lexi kolotiwaka
- Swiboho hinkwaswo swi fikeleriwile
- Tiphurosese ta vulawuri bya vufambisi ta SARS ti landzeriwile, naswona
- Ku ri hava nkambelo, ntiyisiso kumbe oditi leyi lavekaka kumbe ku sunguriwa, hi ta ringeta ku:
 1. Hakela mivuyiselo ya timali ya nkarhi wa sweswi wo fayila leyi hundzaka R100 eka 7 wa masiku ya ntirho yo hetisisa nhlelelo wo hetisela.
 2. Hakela mivuyiselo ya timali ya khasitomo na ekisayizi eka 30 wa masiku ya ntirho yo hetisisa xikombelo.

Laha tihakelo ta vuyiselo wa timali ta Khasitomo na Ekisayizi ti hakeri-waka eka akhawunti leyi yimisiweke ku tirha, hi ta ringeta ku:

- Hakela mivuyiselo ya timali eka akhawunti yo fana leyi yimisiweke ku tirha, loko ku ve hakelo ya ntiyiso yi endlwile ku suka eka akhawunti yaleyo leyi yimisiweke ku tirha.

Tihakelo hinkwato ta vuyiselo wa mali ta Xibalo, Khasitomo na Ekisayizi ti hakeriwa eka akhawunti ya bangi leyi tiyisiseweke hi FICA leyi mupfuniwa a nga yi tsarisa na SARS.



Tihakelo

Loko u endla hakelo, naswona SARS yi ri na nomboro ya rheferense yo hakela leyi lulameke, hi ta ringeta ku:

- Phurosesa hakelo eka 3 wa masiku ya ntirho endzhaku ka loko yi kumiwile.



Xikweleti

Loko u endla xikombelo xo hundzisela emahlweni kumbe xa yimiso wa hakelo naswona swilaveko hinkwaswo swi fikeleriwile, hi ta ringeta ku:

- Langutisa xikombelo eka 21 wa masiku ya ntirho endzhaku ka loko ku kumiwile xikombelo xo helela, no burisana hi ku hetiseka.

Loko u kombela ntwanano eka xikweleti, naswona swilaveko hinkwaswo swi fikeleriwile, hi ta ringeta ku:

- Langutisa xikombelo eka 30 wa masiku ya ntirho endzhaku ka loko ku kumiwile xikombelo xo helela, no burisana hi ku hetiseka.



Mikaneto hi ku ya hi Nawu wa Vufambisi bya Xibalo

U na mfaneko yo kanetana na SARS no vika nkaneto no aphila eka mikarhi yo hetisisa leyi vekiweke ehenhla ka nhlelelo kumbe swiboho swin'wana.

Laha SARS yi kumaka xikombelo xa swivangelo, nkaneto, kumbe aphili, handlekaloko ku pfumelelaniwile, naswona laha ku nga ri ki na swiyimo swo hlawuleka no pfumelela engetelelo eka nkarhi wo hlamula, hi ta ringeta ku:

- Nyika swivangelo swa nhlelelo eka 45 wa masiku ya ntirho.
- Langutisa nkaneto eka 60 wa masiku ya ntirho.
- Langutisa loko ku ve mhaka yi fanerile ku yisiwa eka Ntshuxo wa le Tlhelo wa Nkwetlembetano (ADR) eka 30 wa masiku ya ntirho ku sukela eka siku leri xikombelo xi kumiweke hi rona.
- Hetisisa mafambiselo ya ADR eka 90 wa masiku ya ntirho.
- Laha ntwanano wu nga hetisisiwa, ku humesiwa ka nhlelelo ku sungurisa ntwanano enkarhini wa 45 wa masiku endzhaku ka siku ro hetelela ro sayiniwa ka ntwanano.
- Laha ku nga endliwangiki maendlelo ya ADR, aphili yi ta rhumeriwa emahlweni ka Bodo ya Xibalo eka 30 wa masiku endzhaku ka loko ku kumiwile xitiviso xa aphili.



Mikaneto hi ku ya hi Nawu wa Khasitomo na Ekisayizi

U na mfanelo yo kanetana na SARS no vika nkaneto no aphila eka mikarhi yo hetisisa leyi vekiweke ehenhla ka nhlelelo kumbe swiboho swin'wana.

Laha SARS yi lavaka ku nyika Nkumisiso wa Tharifi/Mpimanyiso/Masungulo, hi ta ringeta ku:

- Hetisisa no vula mbuyelo wa Nkumisiso wa Tharifi/ Mpimanyiso/ Masungulo eka 90 wa masiku ya loko ku kumiwile vuxokoxoko/ tidokhumente leti lavekaka (ku nga katsiwi swiyimo leswi hundzisiweke kumbe swiyimo swo hlawuleka, ku nga Nhlanganano wa Misava wa Vulawuri bya Mindzilekani kumbe mihundziso ya xinawu).



Swivilelo eka SARS

U nga vika xivilelo hi ku tirhisa:

- SARS e-Filing eka www.sarsefiling.co.za
- Erhavini ra SARS
- SARS Contact centre eka 0800 00 7277
- Hofisi ya Swivilelo ya SARS eka 0860 12 12 16

Laha xivilelo xa vukorhokeri xi nga vikiwa, hi ta ringeta ku:

- Hlamula eka 21 wa masiku ya ntirho.



Swivilelo eka Mulavisi wa Swivilelo swa Xibalo

Loko u tirhisile tiphurosese hinkwato ta swivilelo swa vufambisi eka SARS, kumbe u ri na swiyimo leswi phikelelaka, u nga vika xivilelo eka Hofisi ya Mulavisi wa Swivilelo swa Xibalo.

Xivilelo xi nga vikiwa hi ku tirhisa:

- Call centre ya mahala eka 0800 662 837 kumbe eka +27 12 431 9105
- complaints@taxombud.gov.za

Swibumabumelo eka SARS Service Charter swa amukeleka eka
Ooregistration@sars.gov.za

Vuxokoxoko byo tala byi tlhela byi kumeka eka webusayiti ya SARS www.sars.gov.za

Nghenelela mbhurisano eka social media: Langutisa
“South African Revenue Service” eka Facebook na LinkedIn na “@sarstax”
eka Twitter. Facebook and LinkedIn and “@sarstax” on Twitter.



Vukorhokeri bya Xibalo bya Afrika-Dzonga - Service Charter

Yi humesiwile hi Vuhlanganisi bya SARS 2018