



OFFICE OF THE
TAX OMBUD
Ensuring fairness



Klagte Gids

Ons is hier om te help



VOORWOORD

ONS BIED 'N ONAFHANKLIKE EN ONPARTYDIGE PLATFORM WAAR JY MET DIE SAID IN GESPREK KAN TREE

Jy het as burger of inwoner van 'n grondwetlike demokrasie regte en pligte wanneer jy met Suid-Afrika se openbare administrasie te make het. Van ons regte word in Hoofstuk 10 van ons Grondwet, wat in die besonder openbare administrasie beheers, uiteengesit.

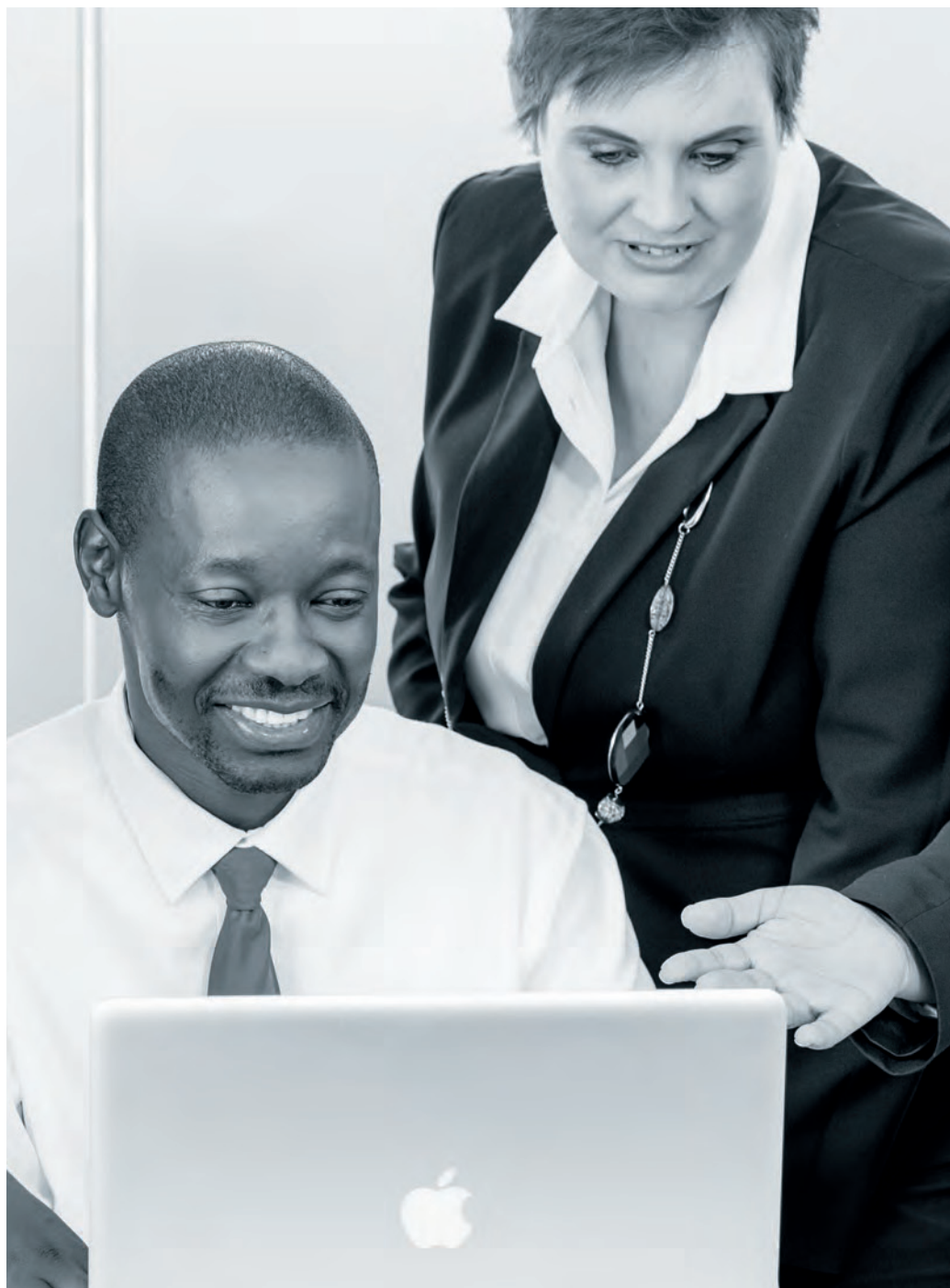
Onder andere vereis hierdie hoofstuk: (1) 'n hoë standaard van beroepsetiek; (2) die voordelige, ekonomiese en doeltreffende aanwending van hulpbronne; (3) die lewering van onpartydige, regverdige en billike diens; en (4) deursigtigheid en verantwoordingspligtigheid.

Die Suid-Afrikaanse Inkomstediens (SAID) word as 'n staatsorgaan binne die openbare administrasie deur hierdie grondwetlike mandaat gebind. Die Wet op Belastingadministrasie, 2011 (Wet No. 28 van 2011), ingevolge waarvan my Kantoor ingestel is, het ten doel om hierdie grondwetlike opdragte in belastingadministrasie 'n werklikheid te maak.

My Kantoor bied aan jou 'n eenvoudige en onpartydige kanaal waarlangs jy 'n oplossing kan vind vir 'n diens-, prosedure- of administratiewe geskil wat jy dalk reeds onsuksesvol deur middel van die SAID se klaghanteringskanale probeer besleg het. Ons bied aan jou 'n onafhanklike en onpartydige platform waar jy met die SAID kan skakel.

Die doel van hierdie boekie is om die werksaamhede en prosesse van die Kantoor van die Belastingombud te verduidelik. Dit sluit in wie bystand ontvang, hoe ons te werk gaan en wat ons ingevolge ons mandaat as 'n kanaal vir verhaling vir belastingpligtiges mag doen en nie mag doen nie. Hierdie boekie sluit vir jou gerief vrae in wat dikwels oor die Kantoor gevra word en die antwoorde daarop.

Regter Bernard Ngoepe
Suid-Afrikaanse Belastingombud



WIE ONS IS: ONAFHANKLIK EN ONPARTYDIG

Die Kantoor van die Belastingombud is in Oktober 2013 ingestel om die belastingadministrasiesistelsel te versterk. Tot op daardie tydstip was daar geen onafhanklike kanaal vir verhaling vir belastingpligtiges wat die normale SAID-klagtemeganismes uitgeput het nie.

Ons Kantoor is gegrond op goeie internasionale praktyk en geskoei op die lees van die belastingombudstelsels van Kanada, die Verenigde State van Amerika en die Verenigde Koninkryk.

Die Kantoor is onafhanklik en word afsonderlik van die SAID bedryf.

Afgetrede Regter Bernard Ngoepe is op 1 Oktober 2013 deur die Minister van Finansies vir 'n termyn van vyf jaar as Belastingombud aangestel. Hy word bygestaan deur Advokaat Eric Mkhawane, die hoof-uitvoerende beampte, en 'n span wat kundig is in onder andere die belastingreg, geskilbeslegting, kommunikasie en uitreike.



ONS MANDAAT

Die mandaat van die Belastingombud is om enige klagte van 'n belastingpligtige betreffende 'n diens-, prosedure- of administratiewe aangeleentheid voortspruitend uit die toepassing van die bepalings van 'n belastingwet deur die SAID, te oorweeg en te besleg; en om, op versoek van die Minister of die inisiatief van die Belastingombud, enige sistematiese en daaruit voortspruitende kwessies wat verband hou met 'n dienskwessie of die toepassing van die voorsienings van hierdie Wet of administratiewe voorsienings van 'n belastingwet, te hersien.

ONS LEUSE

Ons leuse is "Verseker billikheid!"

ONS MISSIE

Die Belastingombud verbind hom daartoe om 'n doeltreffende, onafhanklike en billike kanaal vir verhaling vir belastingpligtiges daar te stel.

ONS VISIE

Die visie van die Belastingombud is om belastingpligtiges se vertroue in belastingadministrasie te versterk.

ONS WAARDES

VERANTWOORDINGSPLIGTIGHEID

Belastingbetalers is geregtig op 'n rasonale en billike rede vir die besluite wat geneem en die handeling wat uitgevoer word.

ONAFHANKLIKHEID

In sy hantering van die klagte van belastingpligtiges handel die Belastingombud onafhanklik van die SAID.

DOELMATIGHEID

Die Belastingombud maak seker dat alle klagte van belastingpligtiges vinnig en doeltreffend besleg word.

BILLIKHEID

Die Belastingombud handel te alle tye regverdig.

VERTROULIKHEID

Die Belastingombud hou alle kommunikasie met belastingpligtiges streng vertroulik, tensy die belastingpligtige hom tot die teendeel magtig.



DIE REDE VIR ONS BESTAAN: BOESEM VERTROUE IN BY BELASTINGPLIGTIGES

Ons is hier om na jou, die belastingpligtige, te luister en, met die oog op diensuitnemendheid en prosedurele en administratiewe billikheid, met die SAID saam te werk.

Suid-Afrika het een van die doeltreffendste en modernste belastingadministrasiesistelsels ter wêreld. Ondanks die uitnemendheid van die stelsel, is dit belangrik dat daar 'n regverdige, onafhanklike en onpartydige kanaal vir belastingpligtiges is wat hulle kan gebruik as hulle 'n klag het wat nie langs die gewone kanale besleg kan word nie.

As 'n onafhanklike en onpartydige kanaal is die Kantoor van die Belastingombud in die besonder ingestel vir belastingpligtiges wat 'n diens-, prosedure- of administratiewe klag nie deur die normale klaghanteringskanale van die SAID kon besleg nie. Onpartydigheid beteken dat ons nóg die SAID nóg die belastingpligtige se kant kies. Ons ondersoek bloot die feite van die betrokke klag en stel, waar moontlik, 'n oplossing voor. Ons werk is slegs op feite, die wette van die land en uiteindelik ook die Grondwet gebaseer.

WIE BYSTAND ONTVANG: BELASTINGPLIGTIGES WAT VERHAAL VERLANG

As 'n kanaal vir verhaling vir belastingpligtiges is dit ons strewe om seker te maak dat belastingpligtiges beroepsgerigte diens en die billike behandeling waarop hulle geregtig is, van die SAID ontvang.

Voordat belastingpligtiges die Belastingombud nader, moet hulle seker maak dat hulle die SAID se klagtemeganismes uitgeput het, tensy daar dwingende omstandighede is om dit nie te doen nie.

'n Belastingpligtige kan 'n klag by die **SAID indien deur die Klaghanteringskantoor by 0860 121 216 te skakel**. As die belastingpligtige daarna steeds ontevrede is met die wyse waarop die SAID die klag gehanteer het, kan hy of sy die Kantoor van die Belastingombud om bystand nader.

As jou klag binne ons mandaat val, sal ons alles moontlik doen op 'n oplossing vir jou probleem te vind.

HOE ONS TE WERK GAAN: VERSEKER BILLIKHEID

As 'n onpartydige kanaal vir verhaling is ons motto: "Verseker billikheid!". In die praktyk beteken dit dat ons die feite, en slegs die feite, van elke klag ondersoek. Ons streef daarna om klagte binne 15 werkdade na die aanvaarding daarvan op te los en sal jou in kennis stel indien dit nie binne hierdie tydperk opgelos kan word nie. Ons behou deurgaans 'n onpartydige standpunt en ondersoek alle kante van die probleem.

Ons klagbeslegtingspogings behels die volgende:

- Oorweging van jou klag om te bepaal of dit binne ons mandaat val en hoe dit gehanteer moet word, en die opstel van 'n voorlopige beraming van jou klag.
- Die stuur van jou klag, stawende dokumentasie, die uitkoms van ons voorlopige ondersoek en/of ons aanbevelings aan die SAID.
- Evaluering van die SAID se antwoord en, waar toepaslik, die verdere ondersoek van jou klag.
- Die stuur van 'n afwikkelingsverslag, wat die uitkoms van jou klag opsom, aan jou en, waar toepaslik, die doen van aanbevelings vir verdere optrede.

Ons aanbevelings is nie bindend vir die belastingpligtige of die SAID nie; maar indien dit nie deur 'n belastingbetaler of die SAID aanvaar word nie, moet redes vir sodanige besluit binne 30 dae nadat die aanbevelings aan die Belastingombud voorgelê is, verskaf word, en kan dit onder afdelings 19 deur die Belastingombud ingesluit word in 'n verslag aan die Minister of die Kommissaris.

ONS VERBINTENIS: TOT VERTROUWLIKHEID

Die Kantoor van die Belastingombud is regtens verplig om belastingpligtiges se vertroulike inligting te beskerm, en al ons personeellede moet 'n vertroulikheidseed aflê.

Hierdie vertroulikheidsvereistes word in artikel 21(2) van die Wet op Belastingadministrasie, 2011, uiteengesit.

Die Belastingombud, en enigiemand wat namens die Belastingombud optree, mag nie inligting van enige aard wat deur of namens die Belastingombud ingewin is, of wat opgestel is uit inligting wat aldus ingewin is, aan die SAID openbaar maak nie, behalwe in die mate wat dit nodig is om sy werksaamhede en verpligtinge kragtens die Wet uit te voer.

Die Wet bepaal dat die SAID aan die Belastingombud toegang moet verleen tot inligting wat met die Belastingombud se bevoegdhede en pligte verband hou.

HOE OM 'N KLAG IN TE DIEN

Hier volg die proses vir die indiening van 'n klag:

- Besoek die Kantoor van die Belastingombud of kontak die Kantoor per telefoon, faks of e-pos om 'n klagvorm te bekom. Die vorm is ook verkrygbaar op die Belastingombud se webtuiste.
- Vul die vorm in. Lees die vorm rustig deur en maak die nodige inligting bymekaar voordat jy dit invul. Dokumenteer die feite van die situasie in chronologiese orde. Heg al die stawende dokumente aan wat op die klag betrekking het. Maak seker dat die vorm volledig ingevul is. Vul die SAID se verwysingsnommers in of, indien die klag na 'n SAID-tak verwys is, die naam van die tak, die datum en die persoon aan wie dit gerig is.
- Alle klagvorme moet geteken en gedateer word. As die spasie op die vorm onvoldoende is om jou klag volledig uiteen te sit, kan jy ekstra velle papier gebruik wat jy aan jou vorm moet heg.

Die Kantoor van die Belastingombud aanvaar nie vorms wat nie geteken is nie. Die verteenwoordigers van belastingpligtiges moet hul volmag om namens hulle kliënte te handel by wyse van 'n volledige ingevulde magbrief bevestig.

Ons bied egter eers aan jou die geleentheid om jou klag te staaf of die nodige bewyse te verskaf

TYDIGE INDIENING

Dien jou klag binne 'n redelike tyd nadat die SAID sy oorweging van die klag afgehandel het, by die Kantoor van die Belastingombud in.

Sodra ons jou vorm ontvang, word jou klag deur die Belastingombud oorweeg. As dit binne ons mandaat val, besluit die Belastingombud hoe die klag gehanteer moet word. Andersins dien ons jou van raad oor alternatiewe regsmiddele.

WANNEER JY 'N KLAG INDIEN

*maak seker dat jy die volgende
belangrike inligting meld*

Kontakbesonderhede:

Huistelefoonnommer
Selnommer
Faksnommer
Besigheid se telefoonnommer
E-posadres

Straatadres:

Nommer van eenheid in kompleks (indien van toepassing)
Straatnommer
Naam van straat of plaas
Voorstad of distrik
Stad of dorp
Poskode
Landkode (ZA – vir Suid-Afrika)

Posadresbesonderhede:

Merk met 'n 'X' indien dieselfde as hierbo
of vul in jou posadres, die posagentskap of
ander subeenheid (indien van toepassing) (bv. Postnet-suitenommer)
Poskantoor
Posbus of Privaat Sak
Nommer van ander spesiale diens van die Poskantoor (spesifiseer)
Landkode
Poskode

Klagbesonderhede:

Soort belasting:
Persoonlike inkomstebelasting;
Korporatiewe inkomstebelasting; BTW; Boedelbelasting;
LBS – lopende betaalstelsel (PAYE) of Heffing vir vaardigheidsontwikkeling of
Werkloosheidsversekeringsfonds; Trust; Doeane en aksyns; of Ander Aard van klag;
Gedrag of houding; Diens; Administratief; Prosedure; of Ander

Besoek www.taxombud.gov.za/make-a-complaint.html
om die vorm af te laai of stuur 'n e-posboodskap aan
complaints@taxombud.gov.za of besoek ons kantore.

HOE GAAN DIE BELASTINGOMBUD TE WERK OM 'N KLAG TE OORWEEG?

Die Belastingombud kan besluit hoe om 'n klag in oorweging te neem, maar moet dit in die uitoefening van sy pligte oorweeg en by wyse van bemiddeling of versoening besleg. Die Belastingombud moet ook onafhanklik handel en informele, billike en kostedoeltreffende prosedures volg wanneer hy 'n klag besleg.

WAT GEBEUR AS EK ONTEVREDE IS OOR DIE UITKOMS?

As 'n belastingpligtige ontevrede is oor die uitkoms van die proses wat deur die Belastingombud onderneem is, kan hy of sy enige ander kanaal volg wat tot sy of haar beskikking is.

WAT GEBEUR AS DIE SAID NIE 'N AANBEVELING VAN DIE BELASTINGOMBUD AANVAAR NIE?

Die Belastingombud se aanbevelings is nie bindend vir 'n belastingbetaler of die SAID nie, maar indien dit nie deur 'n belastingbetaler of die SAID aanvaar word nie, moet redes vir sodanige besluit binne 30 dae vanaf die aanmelding van die aanbevelings aan die Belastingombud verskaf word, en kan dit onder afdelings 19 deur die Belastingombud ingesluit word in 'n verslag aan die Minister of die Kommissaris.

VRAE WAT DIKWELS GEVRA WORD

WAT IS 'N OMBUD?

'n Ombud is 'n onafhanklike en onpartydige amptenaar wat met klagte teen 'n organisasie of 'n agentskap handel.

WAT IS 'N BELASTINGOMBUD?

'n Belastingombud is 'n onafhanklike en onpartydige amptenaar wat met belastingpligtiges se klagte teen die SAID handel.

WAT IS DIE KANTOOR VAN DIE BELASTINGOMBUD?

Die Kantoor van die Belastingombud is die instelling wat die Belastingombud steun in die uitvoering van sy of haar mandaat.

WIE BESTUUR DIE KANTOOR?

Afgetrede Regter Bernard Ngoepe is op 1 Oktober 2013 vir 'n termyn van drie jaar deur die Minister van Finansies as Belastingombud aangestel, en hierdie aanstelling is in Oktober 2016 vir 'n verdere drie jaar verleng.

ONS VERBINDING MET SARS

Die Kantoor van die Belastingombud is onafhanklik en word afsonderlik van die SAID bestuur.

1. Wat kan die Belastingombud doen?

Die Wet op Belastingadministrasie, 2011, magtig die Belastingombud om:

- 'n klag te oorweeg en dit, waar nodig, by wyse van bemiddeling of versoening te besleg;
- onafhanklik op te tree in die beslegting van 'n klag;
- inligting aan 'n belastingpligtige te verskaf oor die mandaat van die Belastingombud en die prosedures om met 'n klag te handel;
- belastingpligtiges se toegang tot die SAID se klaghanteringsmeganismes te vergemaklik;
- stelselkwessies en kwessies wat opduik wat belastingpligtiges nadelig raak, te identifiseer en in oorweging te neem;
- 'n aanbeveling aan die SAID te doen oor die manier waarop 'n klag besleg moet word.

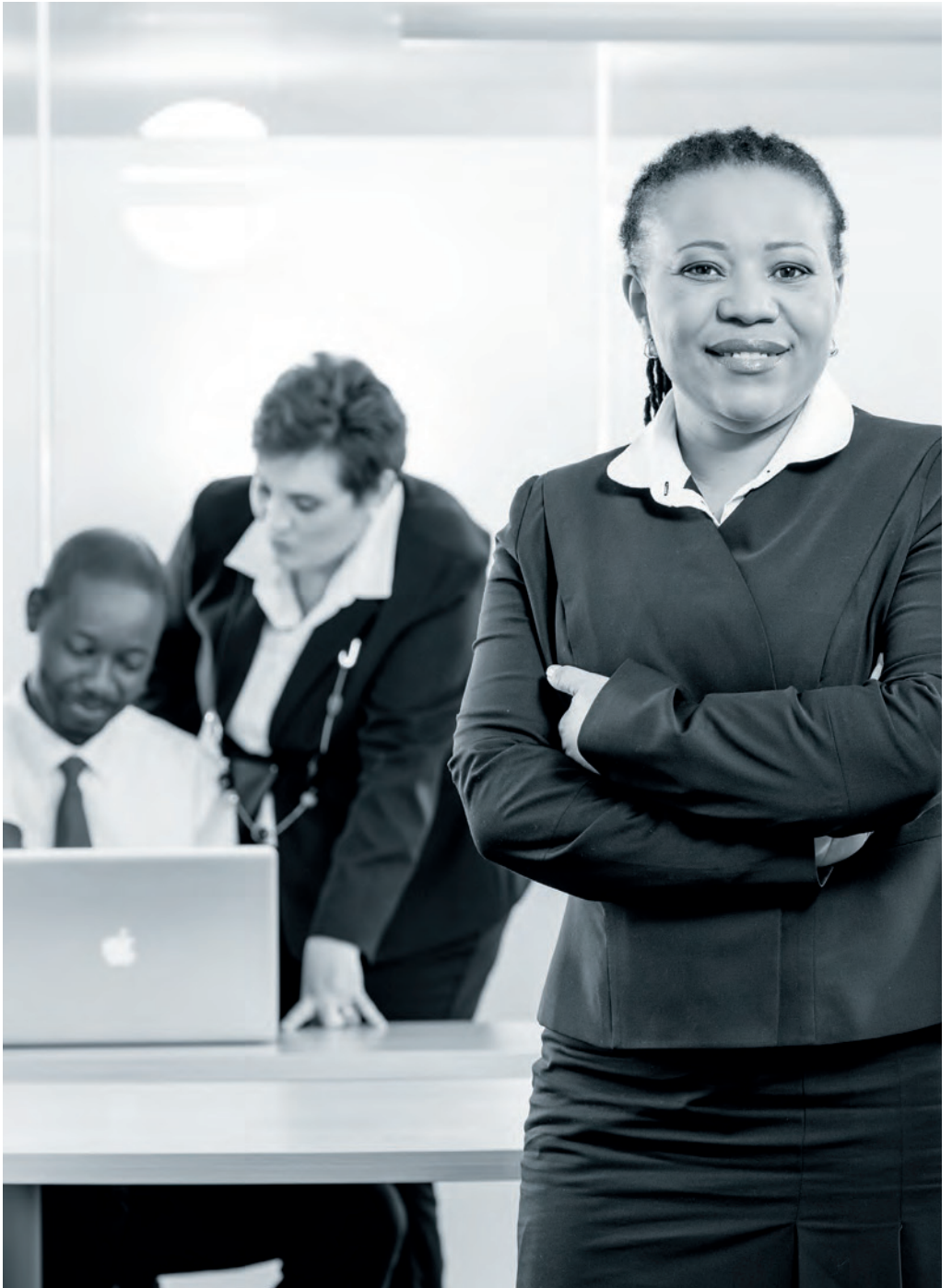
Hierdie aangeleenthede kan handel oor 'n SAID-diens of die prosedurele of administratiewe bepalings van 'n belastingwet.

Die Belastingombud het die bevoegdheid om onafhanklik van die SAID te besluit hoe 'n ondersoek uitgevoer moet word en of die ondersoek gestaak moet word voordat dit afgehandel is.

Die Belastingombud kan 'n versoek slegs in oorweging neem as die versoeker alle beskikbare klagbeslegtingsmeganismes van die SAID uitgeput het, tensy daar dwingende omstandighede is waarom hy of sy dit nie kon doen nie.

Ten einde uitputting van die beskikbare klagbeslegtingsmeganismes te verseker, moes die belastingpligtige 'n klag by die SAID se Klaghanteringskantoor ingedien het.





2. Wat behels hierdie dwingende omstandighede?

Artikel 18(5) van die Wet op Belastingadministrasie, 2011, sit die volgende faktore uiteen wat die Belastingombud moet oorweeg wanneer hy of sy bepaal of daar dwingende omstandighede bestaan:

- Of die versoek stelselkwessies aanhangig maak;
- Of uitputting van die klagbeslegtingsmeganismes onnodige moeilikheid vir die versoeker sou veroorsaak;
- Of dit onwaarskynlik is dat uitputting van die klagbeslegtingsmeganismes 'n uitkoms tot gevolg sou hê binne 'n tydperk wat die Belastingombud as redelik beskou.

Die Belastingombud moet die versoeker, op 'n tyd en wyse waarop die Belastingombud besluit, inlig oor die uitkoms van die ondersoek of van enige handeling wat in antwoord op die versoek geneem is.



3. Is daar enige beperkinge op die handeling van die Belastingombud?

Ja, daar is duidelike beperkinge op die soort klagte wat die Belastingombud mag oorweeg.

Die Belastingombud mag nie aangeleenthede oor die volgende in oorweging neem nie:

- Wetgewing of belastingbeleid;
- Die SAID-beleid of -praktyk wat oor die algemeen geld, uitgesonderd in soverre dit betrekking het op 'n diensaangeleentheid of 'n prosedurele of administratiewe aangeleentheid wat voortspruit uit die SAID se toepassing van die bepalings van 'n belastingwet;
- 'n Aangeleentheid wat ingevolge 'n belastingwet aan beswaar en appèl onderworpe is, uitgesonderd 'n administratiewe aangeleentheid wat op sodanige beswaar en appèl betrekking het;
- 'n Besluit van, verrigtinge in of 'n aangeleentheid voor die belastinghof.

Let daarop dat daar 'n tydsbeperking is op die oorweging van klagte. Die Belastingombud mag nie 'n aangeleentheid oorweeg wat meer as 'n jaar voor die aanstelling van die eerste Belastingombud ontstaan het nie, tensy die Minister die Belastingombud daartoe versoek. Aangesien die huidige Belastingombud se ampstermyn op 1 Oktober 2013 'n aanvang geneem het, beteken dit dat hy nie enige aangeleenthede wat voor 1 Oktober 2012 ontstaan het, in oorweging mag neem nie (tensy die Minister dit versoek). Die Minister van Finansies het egter goedkeuring verleen dat die Belastingombud aangeleenthede wat voor daardie datum ontstaan het, in oorweging mag neem.

HOE OM ONS TE NADER: JOU GERIEF IS BELANGRIK

'n Belastingpligtige kan óf regstreeks óf deur 'n belastingpraktisyn of ander verteenwoordiger met die Kantoor van die Belastingombud skakel.

Verteenwoordigers van belastingpligtiges moet hul volmag om namens hulle kliënte te handel by wyse van 'n volledig ingevulde magbrief bevestig.

'n Belastingpligtige kan op die volgende wyses toegang verkry tot die dienste van die Kantoor van die Belastingombud:

KONTAK ONS GERUS

Fisiese adres

Menlyn Corner
2nd Floor
Frikkie de Beer straat 87
Menlyn
Pretoria

Tel: 0800 662 837 of +27 12 431 9105

Faks: +27 12 452 5013

E-posadres: complaints@taxombud.gov.za

www.taxombud.gov.za

Posadres

PO Box 12314
Hatfield
0028

ONTKENNING

Die inligting verskaf in hierdie dokument word beskerm deur toepaslike intellektueelgoedereregte en mag nie vir enige handelsdoeleinde gekopieer, versprei of verander word nie. Die inligting vervat in hierdie boekie was korrek ten tye van publikasie, maar kon daarna verander het. As enige twyfel bestaan oor die korrektheid daarvan of as jy nie die jongste weergawe van die boekie het nie, kan jy gerus die kontaksentrum 0800 662 837 ter bevestiging skakel.

Hierdie boekie is slegs 'n inligtingsbron en word nie geag 'n regsbron te wees nie. Die gebruik van die inligting deur enigiemand berus ten volle by daardie persoon.

Enige produkte of dienste genoem in hierdie dokument word nóg uitdruklik nóg by implikasie deur die Kantoor van die Belastingombud aangebied, aanbeveel of voorgestel as sou dit op die behoeftes van 'n besondere persoon van toepassing wees. Die Belastingombud aanvaar geen aanspreeklikheid vir enige verlies, skade, onkoste of uitgawe wat regstreeks of onregstreeks weens 'n fout of weglating in hierdie dokument opgedoen of aangegaan is nie.

NB: Die inligting vervang nie wetgewing nie en lesers wat twyfel oor enige aspek van die inligting wat in die boekie vervat is, moet die toepaslike wetgewing raadpleeg of die formele mening van 'n gepas gekwalifiseerde individu verkry.



Tel: 0800 662 837 of +27 12 431-9105
Faks: +27 12 452-5013
E-posadres: complaints@taxombud.gov.za
www.taxombud.gov.za