



OFFICE OF THE
TAX OMBUD

BELASTINGOMBUD

KLAGTESGIDS



WAT U MOET WEET

Skandeer om die klagtesgids op u digitale toestel te besigtig



TaxOmbudSA



@TaxOmbudSA



@TaxOmbud



Office of the Tax Ombud

#TaxpayersRightsMatter



Ons Motto

Verseker regverdigheid.



Visie

Om belastingpligtiges se vertroue in belastingadministrasie te versterk.



Missie

Om 'n doeltreffende, onafhanklike, onpartydige en regverdige herstelkanaal vir belastingpligtiges te bied.

Vaardes



Verantwoordbaarheid

Belastingpligtiges is geregtig op 'n rasonele en regverdige rede vir besluite en aksies wat geneem is.



Onafhanklikheid

Met die hantering van belastingpligtiges se klagtes, werk die belastingombud onafhanklik van SARS.



Regverdigheid

Die belastingombud tree te alle tye met regverdigheid op.



Doeltreffendheid

Die Kantoor van die Belastingombud verseker dat alle belastingpligtiges se klagtes spoedig en doeltreffend opgelos word.



Vertroulikheid

Die Kantoor van die Belastingombud hou alle kommunikasie met belastingpligtiges streng vertroulikheid, tensy anders deur die belastingpligtige gemagtig is.



Onpartydigheid

Die belastingombud sal belastingpligtiges regverdig beoordeel.



WIE IS ONS?



Kweek belastingpligtige-vertroue

Die KBO is in Oktober 2013 gestig om die belastingadministrasiestelsel in Suid-Afrika te versterk. Tot op daardie stadium, was daar geen onafhanklike herstellkanaal vir belastingpligtiges wat die gewone SARS-klagtemeganismes uitgeput het en steeds nie geholpe was nie. As 'n herstellkanaal vir belastingpligtiges, strew ons daarna om te verseker dat belastingpligtiges die professionele diens en regverdige behandeling, waarop hulle geregtig is, van SARS en die KBO ontvang.

WAT IS ONS DIENSTE?

Die mandaat van die belastingombud is om enige klage deur 'n belastingpligtige, oor dienslewering, prosedurele of administratiewe aangeleenthede, wat uit die toepassing van die bepalings van 'n belastingwet deur SARS spruit, te ondersoek en aan te spreek. Daarby, op versoek van die minister of met inisiatief van die belastingombud met goedkeuring van die minister, ondersoek ons enige sistemiese en ontluikende kwessies ten opsigte van 'n diensaangeleentheid of die toepassing van die bepalings van die Wet op Belastingadministrasie of prosedurele of administratiewe bepalings van 'n belastingwet.

WAAROM VAN ONS DIENSTE GEBRUIK MAAK?

- Dit word teen geen koste aan u as belastingpligtige gebied nie. Die diens is gratis - mahala!
- Ons is onpartydig!
- Ons het toegang tot die SARS-belastingstelsel om feite onafhanklik te verifieer.

SISTEMIESE KWESSIONES: WAT U MOET WEET

'n Sistemiese kwessie is 'n bepaalde aangeleentheid wat as die onderliggende oorsaak van 'n klagte, wat menige belastingpligtiges in die belastingstelsel affekteer of sal affekteer, geag kan word. Sistemiese kwessies kan voorkom as gevolg van hoe bepaalde SARS-stelsels funksioneer, hoe SARS-beleide, -praktyke of -prosedures optrek en in werking stel, of hoe SARS wetgewende bepalings toepas of selfs minag.

HOE IDENTIFISEER ONS ERNSTIGE SISTEMIESE EN ONTLUIKENDE KWESSIONES?

Wanneer verskeie kwessies wat belastingpligtiges teëkom, geïdentifiseer en geëvalueer word, oorweeg die KBO faktore soos:

- die impak van die kwessie op belastingpligtige-regte;
- die negatiewe impak van die kwessie op SARS;
- die erns van die kwessie; en
- die aantal belastingpligtiges wat geaffekteer word.

Ons reik dan 'n amptelike aanbeveling uit wat die faktore, wat tot ons besluit om die kwessie as 'n sistemiese of ontluikende kwessie te identifiseer, gelei het, uiteensit.



WANNEER MAAK U 'N KLAG AANHANGIG?

Voordat die belastingombud genader word, moet belastingpligtiges seker maak dat hulle SARS se interne klagte-oplossingsmeganismes uitgeput het, tensy daar oortuigende omstandighede is om dit nie te doen nie.

Om 'n klagte by SARS aanhangig te maak, moet 'n belastingpligtige die SARS-klagtebestuurskantoor (CMO) by 0860 121 216 of deur eFiling nader. Indien u steeds ontevrede is met hoe SARS u klagte hanteer het, of indien die SARS CMO nie u klagte na 21 werksdae vanaf die datum wat u dit gerig het gefinaliseer het nie, kan u die Kantoor van die Belastingombud nader.

Indien u klagte binne ons mandaat val, sal ons dit aanvaar, dit ondersoek en ons aanbevelings aan SARS, oor hoe om die klagte op te los, deurgee.

WAT IS OORTUIGENDE OMSTANDIGHEDE?

Die Wet op Belastingadministrasie sit die volgende faktore uiteen wat die belastingombud sal oorweeg wanneer hulle bepaal of 'n omstandigheid "oortuigend" kan wees:

- die versoek bring sistemiese kwessies na vore;
- deur die klagte-oplossingsmeganismes uit te put, sal onbehoorlike swaarkry vir die aansoeker veroorsaak; of
- deur die klagte-oplossingsmeganismes uit te put sal onwaarskynlik 'n resultaat lewer binne 'n tydperk wat die belastingombud redelik vind.

Die belastingombud moet die klaer inlig oor watter aksie geneem sal word, indien enige.

WAT DIE BELASTING- OMBUD NIE KAN DOEN NIE

Die belastingombud sal die volgende nie ondersoek nie:

- wetgewing of belastingbeleid;
- SARS-beleid of algemene heersende praktyk;
- 'n aangeleentheid onderhewig aan beswaar en appèl ingevolge 'n belastingwet, behalwe vir 'n administrasie-aangeleentheid verwant aan 'n beswaar en appèl; en
- 'n belastingaangeleentheid voor 'n belastinghof of 'n besluit deur die hof geneem.

Belastingpligtige vraag

My belastingzaak is reeds in die hof, maar ek benodig die KBO om my in die hof met my stryd teen SARS te help.

Belastingombud se antwoord

Jammer, die belastingombud kan nie met 'n saak wat voor die hof is ingryp nie.



HOE WERK ONS?



Ons strewe om u klages spoedig op te los.

Ons klagte-oplossingpogings behels die volgende:

- Evalueer en ondersoek u klagte om te bepaal of dit binne ons mandaat is, en berei 'n voorlopige assessering van u klagte voor.
- Indien dit nie binne die mandaat is nie, of dit is te vroeg aanhangig gemaak, sal 'n brief van uitkoms van evaluering aan die belastingpligtige gestuur word.
- Indien dit binne die mandaat is en die belastingombud oortuig is dat SARS die belastingpligtige prosedureel of administratief gefaal het of nie hulle diensbeloftes nagekom het nie, sal aanbevelings oor hoe om dit op te los aan SARS gestuur word.
- SARS sal reageer met 'n afsluitverslag oor hoe hulle die klagte opgelos het, wat die belastingombud sal evalueer en dan 'n brief van finalisering aan die belastingpligtige stuur wat aandui hoe die klagte opgelos is.

Die belastingombud mag bepaal hoe 'n ondersoek uitgevoer sal word. Dit kan 'n aanbeveling dat 'n klagte deur bemiddeling of versoening opgelos moet word, insluit.

BELASTINGOMBUD SE AANBEVELINGS AAN SARS

Ons aanbevelings is nie op SARS of 'n belastingpligtige bindend nie. Nietemin, indien u nie ons aanbevelings aanvaar nie, is u vry om u redes hiervoor binne 30 dae van ontvangs van ons aanbevelings, aan die belastingombud te stuur. Die belastingombud mag die gegewe redes insluit in 'n verslag aan die minister of die kommissaris, ingevolge artikel 19 van die Wet op Belastingadministrasie.

HOE VERBIND ONS ONSSELF TOT VERTROULIKHEID?

Die Kantoor van die Belastingombud is wettig verplig om vertroulike belastingpligtige-inligting te beskerm, en al ons personeel onderteken 'n eed van geheimhouding.

Sodanige vertroulikheidsvereistes word in artikel 21(2) van die Wet op Belastingadministrasie uiteengesit. Die belastingombud en enige persoon wat namens die ombud optree, mag geen inligting aan SARS openbaar indien dit deur of namens die belastingombud verkry is nie, of inligting wat deur of namens die belastingombud voorberei is nie, behalwe tot sover as vereis om sy funksies en pligte ingevolge die wet uit te voer.

Die wet bepaal dat SARS die belastingombud toegang tot inligting, ten opsigte van die belastingombud se magte en pligte, moet toestaan.



HOE RIG U 'N KLAGTE?

STAP 1: KRY 'N KLAGTEVORM

- Aanlyn by www.taxombud.gov.za
- In persoon by die KBO te Menlyn Corner, 2de vloer, Frikkie de Beerstraat 87, Menlyn, Pretoria
- Telefonies by **0800 662 837**
- E-pos complaints@taxombud.gov.za

STAP 2: VOLTOOI DIE VORM VOLLEDIG

Die volgende inligting moet op die klagtevorm wees:

- Volle name
- Identiteitsnommer en paspoortnommer
- Belastingverwysingsnommer
- Maatskappy-/BK-/Trustregistrasienaam
- Maatskappy-/BK-/Trustregistrasienommer
- Kontakbesonderhede:
 - Huistelefoonnommer
 - Selnommer
 - Faksnommer
 - Besigheidstelefoonnommer
 - E-posadres
 - Straataadres
 - Posadres
- Klagtebesonderhede:
 - Belastingsoort
 - Aard van klagte(s)
 - Belastingjaartydperk
- Dokumenteer die feitlike situasie van u klagte in kronologiese volgorde, insluitend alle saaknommers van SARS wat op die klagte van toepassing is, en heg alle stawende dokumente aan.
- Maak seker u gebruik die toepaslike belastingverwysingsnommer.
- Dui die verlangde uitkoms van u klagte aan.

Sodra ons u klagtevorm ontvang, sal die KBO die klagte vaslê en 'n erkenningsbrief uitreik.

STAP 3: TEKEN EN DATEER ALLE VORMS

Indien u van 'n verteenwoordiger gebruik maak, moet u 'n volmagsbrief en gesertifiseerde kopieë van u en u verteenwoordiger se ID's indien.

U kan die **volmagvorm** van die KBO se webtuiste onder **Complaints** aflaai.

Onthou dat beide die belastingklaer en belastingpligtige-verteenwoordiger die vorms moet teken.

LET WEL: Indien u onvoldoende bewyse verskaf om u klagte te steun, kan die KBO verplig wees om die saak te beëindig. Alternatiewelik, kan u nog 'n geleentheid gebied word om die nodige bewyse te verskaf.

WAT GEBEUR NADAT 'N KLAGTE AANHANGIG GEMAAK IS?

- Die KBO sal die saak evalueer en bepaal of die klagte binne ons mandaat is en of die klaer die SARS-klagtemeganismes uitgeput het. Indien die SARS meganismes nie vooraf gevolg is nie, sal ons kyk of u as klaer oortuigende omstandighede verskaf het om dit nie te doen nie, of kyk of die belastingombud oortuigende omstandighede kan identifiseer om nie eers die SARS-klagtemeganismes uit te put nie. KBO sal ook verifieer of enige beperkings van toepassing is en kyk of die klagte geldig is.
- Indien die klagte(s) binne die KBO se mandaat is (d.i. daar is 'n dienslewering-, prosedurale of administratiewe fout aan SARS se kant), sal die KBO SARS aanbeveel om die situasie reg te stel. Ons sal ook 'n brief van aanvaarding aan u, die belastingpligtige, stuur.
- Indien die saak afgekeur is, sal 'n uitslagbrief aan u gestuur word met redes vir die afkeuring.

Maak seker dat u alle toepaslike velde invul en stawende dokumente aanheg.



KEN U REGTE

Die KBO strewende voortdurend daarna om 'n gesonde balans tussen SARS se magte en pligte en belastingpligtige-verpligtinge, regstellings en regte te bevorder. Ons het 'n **Samestelling van Belastingpligtiges se Regte, Geregtighede en Verpligtinge** saamgestel oor belastingpligtiges se regte, geregtighede en verpligtinge ten opsigte van hulle belastingsake en skakelings met SARS en die KBO.

Hierdie samestelling is nie 'n afdwingbare “handves van regte” nie, maar 'n samestelling van beginsels soos bevat in verskeie dokumente, insluitend die Grondwet, belastingwetgewing en ander regeringsdokumente.

Enige van die regte en geregtighede wat in die samestelling na verwys word, kan aan uitsonderings onderhewig wees en beperk wees tot 'n mate wat die gereg toelaat. Die samestelling vervang, oortref of oorheers geen wetgewing, gemenebeginsels of prosedures ten opsigte van belastingadministrasie nie.

Belastingpligtiges word aangeraai om ervare bystand in te win, sou hulle hul regte wou afdwing. Dit word erken dat die afdwing van 'n persoon se regte tot duur hofaksie kan lei.



Die Samestelling van Belastingpligtiges se Regte, Geregtighede en Verpligtinge is op die belastingombud se webtuiste beskikbaar.





DIENSLEWERINGSTERUGVOER

Die Kantoor van die Belastingombud hoor graag van u oor die dienste wat ons lewer of oor hoe ons 'n beter diens aan u kan lewer. Indien u 'n kompliment oor 'n positiewe ervaring het, 'n klagte oor 'n onaanvaarbare dienslewering, of 'n voorstel het oor hoe ons ons dienslewering kan verbeter, kontak ons asseblief by communications@taxombud.gov.za.

Ons mag u dalk kontak as deel van ons ondersoekproses.

Menlyn Corner, 2de vloer, Frikkie De Beerstraat 87, Pretoria, 0181

Kontaksentrum **0800 662 837** | E-pos complaints@taxombud.gov.za

www.taxombud.gov.za

ONTKENNING

Die inligting verskaf in hierdie dokument word beskerm deur toepaslike intellektueelgoedereregte en mag nie vir enige handelsdoeleindes 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.