



OFFICE OF THE
TAX OMBUD

GAIDI YA MBILAELO YA MUIMELELI

WA ZWA MUTHELO



ZWINE VHA TEAU ZWI DIVHA

Scan to access the Complaints Guide on your digital device



TaxOmbudSA



@TaxOmbudSA



@TaxOmbud



Office of the Tax Ombud

#TaxpayersRightsMatter



Liambele ḥashu

U khwathisedza u sa dzhia sia.



Bono

U khwathisedza Fhulufhelo ja vhathe li kha zwa ndaulo ya muthelo.



Ndivho

U vha ndila ya u lulamisa ya vhathe li yo diimisaho i re na vhukoni nahone i sa dzhii sia.



Mikhwa

Vhuqifhinduleli

Vhathe li vha na pfanelo ya u divhadzwa nga ha tshiitisi tshi pefesehaho nahone tshi ṭanganedzeaho tsha dzitsheo na maga o dzhiiwaho.



U diimisa

Musi hu tshi shumanwa na mbilaelo, Muimeleli wa zwa Muthelo u shuma thungo na SARS.kana u vha o diimisa nga eṭhe.



Vhukoni

Ofisi ya zwa muthelo iu khwathisedza uri mbilaelo dza vhathe li vhothe dzi a tandululwa nga u ṭavhanya nahone nga vhukoni.



U sa dzhia sia

Muimeleli wa zwa Muthelo ha dzhii sia tshifhinga tshoṭhe a tshi ita zwithu.



Tshiphiri

Muimeleli wa zwa Muthelo kha vhudavhidzani hawe hoṭhe na vhathe li zwi vha tshiphiri nga nn̄da ha musi o tendelwa nga mutheli.



U sa dzha sia

Muimeleli wa zwa Muthelo u do sedzulusa mbilaelo dza vhathe li a sa dzhii sia.



RI VHO NNYI?



U ḫtuwedza vhudifhulufheli ha mutheli

OTO yo thomiwa nga Tshimedzi 2013 u itela u khwinisa sisiteme ya ndaulo ya muthelo Afrika Tshipembe. Phanda ha tshifhinga tshenetsho ho vha hu si na sisiteme ya ndulamiso yo diimisaho ya vhatheli vhanne vha vha vho shumisa ndila dzothe dzo doweleaho dza u vhila dza SARS fhedzi vha di sala vha songo thusiwa. Sa sisiteme ya ndulamiso ya vhatheli, ri khwathisedza uri vhatheli vha wana tshumelo ya phurofeshinala u bva SARS na OTO.

TSHUMELO DZASHU NDI DZIFHIO?

Vhudifhinduleli ha Muimeleli wa zwa Muthelo ndi u sedzulusa na u shumana na mbilaelo ifhio kana ifhio ya mutheli ya nga ha tshumelo, matshimbideze kana ndaulo ine ya bva kha mbetshelo dza Mulayo wa muthelo nga SARS. Tshiħwe hafhu, kha khumbelo ya Minisita kana kha Tsheo yo dzhiwaho nga Muimeleli wa zwa Muthelo nga thendelo ya Minisita, ri sedzulusa thaidzo dza sisiteme na thaidzo dzine dza khou bvelela dzine dza tshimbilelana na zwa tshumeo kana mbetshelo dza Mulayo wa Ndaulo ya Muthelo kana mbetshelo dza matshimbideze kana dza ndaulo ya Mulayo wa muthelo.

NDINGANI VHA TSHI SHUMISA TSHUMELO DZASHU?

- Dzi netshedzwa mutheli hu songo badelwa tshithu. Tshumelo ndi mahala!
- A ri khethululi
- Ri kona u swikelela sisiteme ya muthelo ya SARS u itela u hwathisedza mbuno na mafhungo nga rothe.
- U ḫtuwedza vhudifhulufheli ha vhatheli

THAIDZO DZA SISIȚEME: ZWINE VHA TEA U ZWI DIVHA

Thaidzo ya sisiteme ndi thaidzo ine i nga dzhiwa sa tshivhangi tshihulwane tsha mbilaelo ine ya kwama vhathelel vhanzhi kha sisiteme ya muthelo. Thaidzo dza sisiteme dzi nga vha hone zwi tshi khou itiswa nga ndila ine sisiteme dza SARS dza shuma ngayo, na uri SARS i ita hani mvetatmveto na u shumisa mbekanyamaitele, nyito kana matshimbidzele, na nga ndila ine SARS ya shumisa kana u sa dzhiela nthia mbetshelo dza mulayo.

RI WANNA HANI THAIDZO DZA SISIȚEME DZA NDEME NA THAIDZO DZINE DZA KHOU BVELELA?

Musi vha tshi wana na u ťola thaidzo dzo fhambanaho dzine vhathelel vha ţangana nadzo, OTO i dzhiela nňha zwițuwedzi zwi no nga sa:

- ţhuthuwedzo ine thaidzo ya vha nayo kha pfanelo dza vhathelel;
- ţhuthuwedzo i si yavhuđi ya thaidzo kha SARS;
- ndeme ya thaidzo; na
- tshivhalo tsha vhathelel vho kwameaho.

Nga murahu ha izwo, ri bvisa themendelo ya fomaļa ine ya ţalutshedza zwițuwedzi zwine zwa livhisa kha tsheo ya u wana thaidzo sa thaidzo ya sisiteme kana thaidzo ntswa kana ine ya khou tou thoma u bvelela.

Kha vha vhale zwiňwe zwa u ḳadzisa nga ha thaidzo dza sisiteme dza zwino kha [Webusaithi ya Muimeleli wa zwa Muthelo.](#)



VHA VHIGA LINI MBILAELO MBILAELO?

Phanda ha musi vha tshi kwama Muimeleli wa zwa muthelo, vha tea u khwaθisedza uri vho shumisa ndila dzoθe dza nga ngomu dza thandululo nga nnda ha musi hu na nyimele dzine dza kombetshedza uri vha songo ita ngauralo.

U livhisa mbilaelo kha SARS, mutheli u tea u kwama Ofisi ya Ndangulo ya Mbilaelo ya SARS (CMO) kha **0800 121 216** kana kha eFiling. Arali vha vha vha tshi kha di vha vha songo fushea nga ndila ye SARS ya shumana na mbilaelo yavho, kana arali CMO ya SARS i songo khunyeledza mbilaelo yavho nga murahu ha maðuvha a 21 a mushumo u bva nga datumu ye mbilaelo ya vhigwa ngayo, vha nga kwama Ofisi ya Muimeleli wa zwa Muthelo. Arali mbilaelo i sa weli nga fhasi ha vhudjifhinduleli hashu, ri do i ḥanganedza, ra i ḥodisisa ra dovha ra ḥetshedza SARS themendelo dzashu malugana na uri hu nga tandululwa hani mbilaelo.

NYIMELE DZINE DZA KOMBETSHEDZA NDI MINI?

Mulayo wa Ndaulo ya Muthelo u ḥalutshedza zwitūwedzi zwi tevhelaho zwine Muimeleli wa zwa Muthelo a do zwi dzhieila n̄tha musi vhaa tshi dzhia tsheo ya u wana uri nyimele i nga vha “I tshi kombetshedza”:

- khumbelo i nga ha thaidzo dzine dza kwama sisiteme;
- arali u shumisa ndila dzoθe dza thandululo ya mbilaelo zwi tshi do vhanga vhukondji vhuhulwane kha muhumbeli; kana
- arali u shumisa ndila dzoθe dza thandululo ya mbilaelo zwi sa konadzei uri zwi bveledze mvelelo nga tshifhinga tshire Muimeleli wa zwa Muthelo a tshi dzhia tshi tsho teaho kana tshi pfeseseaho.

Muimeleli wa zwa Muthelo u tea u ḥivhadza muvhilaeli nga ha uri hu do dzhiwa maga affio, arali lja hone.

NDI ZWIFHIO ZWINE MUIMELELI WA ZWA MUTHELO A NGA SI KONE U ZWI ITA

Muimeleli wa zwa Muthelo a nga si sedzuluse :

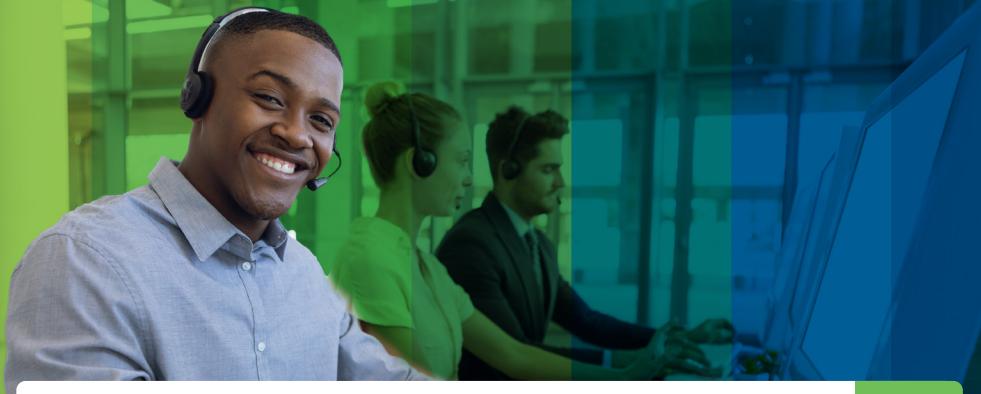
- mulayo kana mbekanyamaitele ya muthelo;
- mbekanyamaitele ya SARS kana maitele o andadziwaho kha nyandadzo ya tshiofisi;
- thaidzo kana mbilaelo i nga haniwa kana ha humbelwa khaṭhululo nga fhasi ha Mulayo wa muthelo, nga nnda ha thaidzo dza ndaulo malugana na u haniwa kana u humbelia khaṭhululo;na
- thaidzo kana mbilaelo malugana na muthelo phanda ha khothe ya muthelo kana tsheo yo dzhiwaho khothe.

Mbudziso ya Mutheli

**Mbilaelo yanga malugana na
muthelo yo no vha khothe fhedzi
ndi ḥoda OTO uri i nthuse nga ha
nndwa yanga na SARS.**

Phindulo ya Muimeleli wa zwa Muthelo:

**Vha mpfarele, Muimeleli wa zwa Muthelo
a nga si kone u dzhenelela kha thaidzo
kana mbilaelo yo no iswaho khothe.**



RI SHUMA HANI?



Ri lingedza u tandulula mbilaelo dzavho nga u ḫavhanya.

Ndingedzo dzashu dza thandululo ya mbilaelo dici kwama zwi tevhelaho:

- U ḫola na u sedzulusa mbilaelo yavho u itela u wana arali hu vhudifhinduleli hashu na u dzudzanya tsedzuluso ya u thoma ya mbilaelo yavho.
- Arali il si vhudifhinduleli hashu kana yo vhigwa tshifhinga tshi saathu swika, vhurifhi ha mvelelo dza u ḫola vhu do rumelwa kha mutheli.
- Arali i nga fhasi ha vhudifhinduleli hashu nahone Muimeleli wa zwa Muthelo a na vhulanzi uri SARS a yo ngo kona u thusa mutheli nga kha matshimbidzele na ndaulo, kana yo kundelwa u fusha phulufhedziso dzayo dza tshumelo, themendelo malugana na uri i tandululiswa hani i do rumelwa kha SARS.
- SARS i do fhindula nga kha muvhigo wa u fhedza malugana na uri vho tandulula hani mbilaelo, ine Muimeleli wa zwa Muthelo a do i ḫola na u rumela vhurifhi ha khunyeledz kha mutheli vhune ha sumbedza uri mbilaelo yo tandululiswa hani.

Muimeleli wa zwa Muthelo u do ta uri tsedzuluso i tea u itwa hani. Izwi zwi nga katela u themendela uri mbilaelo i tandululwe nga kha vhupfumedzani arali zwo tea.

THEMENDELO DZA MUIMELELI WA ZWA MUTHELO KHA SARS

Themendelo dzashu a dici vhofhi SARS kana mutheli, Naho zwo ralo, arali vha sa ḫanganedzi themendelo dzashu, vho tendelwa u rumela zwiitisi kha Muimeleli wa zwa Muthelo hu saathu fhela maᬁuvha a 30 vho ḫanganedza themendelo dzashu. Muimeleli wa zwa Muthelo a nga katela zwiitisi zwo ḫetshedzwaho kha muvhigo wa Minisita kana Khomishinari nga fhasi ha tshipida tsha vhu 19 tsha Mulayo wa Ndaulo ya Muthelo.

PHULUFHEDZISO KHA TSHIPHIRI?

Ofisi ya Muimeleli wa zwa Muthelo i vhofhiwa nga mulayo u tsireledza mafhungo a mutheli a tshiphiri, nahone vhashumi vhashu vhothe vha saina Muano wa Tshiphiri. Thodea dza tshiphiri dzo talutshedzwa kha Tshipida tsha 21(2 tsha Mulayo wa Ndaulo ya Muthelo. Muimeleli wa zwa Muthelo kana muthu muñwe na muñwe ane a vha o imela Muimeleli wa zwa Muthelo a nga si bvisele khagala mafhungo afhio kana afhio kha SARS arali a vha o waniwa nga kana ho imelwa Muimeleli wa zwa Muthelo, kana o dzudzanywa u bva kha mafhungo o waniwaho nga kana ho imelwa Muimeleli wa zwa Muthelo, nga nn̄da ha musi a tshi ḥodelwa u ita mishumo ine ya vha nga fhasi ha Mulayo.

Mulayo u sumbedza uri SARS i tea u tendela Muimeleli wa zwa Muthelo u swikelela mafhungo ane a tshimbilelana na maanda na mishumo ya Muimeleli wa zwa Muthelo.



VHA VHIGA HANI MBILAELO?

LIGA LA 1: OBTAIN A COMPLAINT FORM

- Kha khompwyutha kha www.taxombud.gov.za
- Nga tsha vhukoma u bva kha Menlyn Corner, 2nd Floor, 87 Frikkie de Beer Street, Menlyn, Pretoria
- Nga kha lut̄ingo kha **0800 662 837**
- Emeili complaints@taxombud.gov.za

LIGA LA 2: KHA VHA DADZE FOMO NGA VHUDALO

Mafhungo a tevhelaho a tea u vha kha fomo ya mbilaelo:

- Dzina nga vhudalo
- Nomboro ya vhuñe na nomboro ya phasipoto
- Nomboro ya referentsi
- Khamphani/CC/Thirasiti – dzina ja vhuñwalisi
- Khamphani/CC/Thirasithi – nomboro ya vhuñwalisi
- Zwidodombedzwa zwa vhukwamani:
 - Nomboro ya lut̄ingo ya hayani
 - Nomboro ya sele
 - Nomboro ya fekisi
 - Nomboro ya lut̄ingo ya bindu
 - Adirese ya emeili
 - Adirese ya fhetu
 - Adirese ya poswo
- Zwidodombedzwa zwa mbilaelo:
 - Lushaka lwa muthelo
 - Lushaka lwa mbilaelo
 - Tshifhinga tsha muthelo wa ñwaha
- Kha vha rekhode vhuñanzi ha nyimele ya mbilaelo yavho nga thevhekano, hu tshi katelwa na nomboro dzothe dza mulandu kana kheisi dzo teaho mbilaelo dza u bva SARS, vha dovhe vha nambatedze mañwalo othe a u tikedza.
- Vha khwathisedze uri vha shumisa nomboro ya referentsi ya muthelo yo teaho.
- Kha vha sumbedze mvelelo dza mbilaelo yavho dzine vha dzi lavhalela.

Musi ro ñanganedza fomo ya mbilaelo yavho, OTO i ðo rekhoda mbilaelo na u netshedza kana u bvisa vhurifhi ha u khwathisedza.

LIGA LA 3: KHA VHA SAIN NA U NWALA DATUMU KHA FOMO DZOTHE

Arali vha tshi khou shumisa muimeleli, vha tea u rumela thendelo ya lwa mulayo na khophi dzo khwathisedzwaho dza ID yavho na ya muimeleli.

Vha nga kha di daunulouda Fomo ya Thendelo ya lwa Mulayo u bva kha webusaihi ya OTO nga phasi ha **Complaints**.

Vha humbule uri muvhilaeli nga ha muthelo na muimeleli wa zwa muthelo vha tea u saina dzifomo.

VHA HUMBELWA URI VHA DZHIELE NZHELE: Arali vha netshedza vhutanzi vhu songo linganaho, OTO i nga kombetshedzea u fhelisa mbilaelo. Kana vha nga netshedzwa tshiinwe tshikhala tsha u netshedza vhutanzi ho teaho.

HU BVELELA MINI NGA MURAHU HA MUSI MBILAELO YO VHIGIWA?

- OTO i do tola mbilaelo na u wana arali mbilaelo hu vhudifhinduleli hashu nahone muvhilaeli a tshi vha o shumisa ndila dzothe dza u vhilaela dza SARS. Arali ndila dza SARS dza vha dzi songo shumiswa u thoma, ri do sedza uri vhone sa muvhilaeli vho netshedza naa nyimele dza u kombetshedza u ita ngauralo, kana arali Muimeleli wa zwa Muthelo a tshi nga kona u wana nyimele dza u kombetshedza dzavho dza u sa thoma vha shumisa ndila ya mbilaelo ya SARS. OTO i do dovha hafhu ya khwathisedza arali mikano miriwe na miriwe i tshi nga shumiswa na u sedzulusa arali mbilaelo yo tea.
- Na arali mbilaelo hu vhudifhinduleli ha OTO (zwine zwa amba u kundelwa ha SARS u netshedza tshumelo, matshimbidzele na ndaulo, nga murahu ha zwenezwo OTO i do themendela kha SARS malugana na uri i lulamise hani nyimele. Ri do dovha ra vha rumela (vhone mutheli) vhurifhi ha u tanganedza .
- Arali mbilaelo ya haniwa, vhurifhi ha mvelelo vhu do rumelwa khavho vhu na zwiitisi zwa u hanelo.

Vha khwathisedze uri vha dadza masia othe na u nambatedza manwalo a u tikedza.



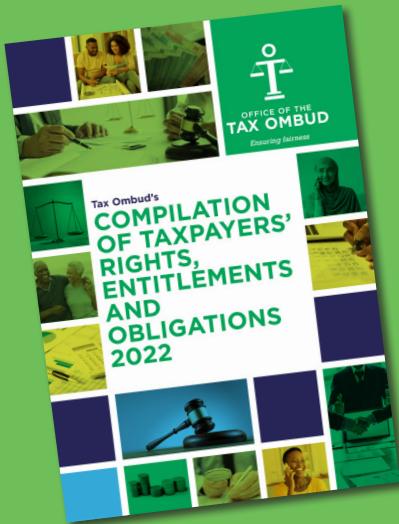
KHA VHA DIVHE PFANELO DZAVHO

OTO i do bvela phanda na u tuto wedza ndingano yavhuvi vhukati ha maanda na vhudifhindleli ha mutheli, thandululo na pfanelo. Tshibugwana tsha Pfanelo dza Vhathe li na Vhudifhindleli, tshine tsha vha na mafhuno nga ha pfanelo dza vhathe li na vhudifhindleli malugana na mafhuno avho a zwa muthelo na tshumisano na SARS na OTO.

Tshibugwana a si “Mulayotibe wa Pfanelo” une wa kombetshedzwa, fhedzi ndi tshibugwana tsha ya milayo ine ya vha kha mañwalo o fhambanaho, hu tshi katelwa Ndayotewa, mulayo wa muthelo na mañwe mañwalo a muvhuso.

Pfanelo dzifhio kana dzifhio dzo buliwaho kha Tshibugwana hu na hune dzi nga kha di si shume na huñwe hune zwa tendelwa nga mulayo. Itshi tshibugwana a tshi dziheli mulayo vhudzulo kana u haneli milayo ya khothe na matshimbidzele a ndaulo ya khothe.

Vhathe li vha eletshedzwa uri vha töde thuso ya vha re na tshenzhemo arali vha tshi töda u tsireledza pfanelo dzavho. Zwi a divhea uri u kombetshedza pfanelo kanzhi hu töda maga a khothe ane a dura.



**Tshibugwana tsha
Pfanelo dza Mutheli na
Vhudifhindleli tshi a
wanala kha webusaithi
ya Muimeleli wa zwa
Muthelo.**





MUVHIGO NGA HA TSHUMELO

Ofisi ya Muimeleli wa zwa Muthelo i nga takalela u pfa uri vha ri mini nga ha tshumelo dzine ra dzi ɳetshedza kana ri nga ita mini u vha ɳetshedza tshumelo ya khwine. Arali hu na zwavhuđi zwine vha ṫođa uri khođa ngazwo, mbilaelo nga ha tshumelo i si yavhuđi kana i sa fushi, kana arali vha na ngeletshedzo malugana na uri ri nga khwinisa hani tshumelo yashu, ri humbela uri vha ri kwame kha communications@taxombud.gov.za.

Ri nga vha kwama sa tshipida tshashu tsha maitele a tsedzuluso..

Menlyn Corner, 2nd floor, 87 Frikkie De Beer Street, Pretoria, 0181

Senthara ya Vhukwamani **0800 662 837** | Emeiļi complaints@taxombud.gov.za

www.taxombud.gov.za

Ndivhadzo ya nzivhanyedziso na tshitatamennde tsha u hana vhudifhinduleli

Mafhundo o ɳetshedzwaho kha ili jiñwalo o tsireledzwa nga milayo ya ndaka ya vhuđali ine ya shumisea nahone ha nga tendelwi u a kopa, u a phađaladza na u a khwinisa hu tshi itelwa ndivho ifhio kana ifhio hu si na thendelo i re khagala ya Muimeleli wa zwa Muthelo. Mafhundo o vha a a vhukuma nga tshifhinga tsha nyandazdo fhedzi a nga kha di vha o shandukiswa. Ili jiñwalo jo itelwa u ɖivhadza fhedzi nahone a lī nga do dzhiwia sa tshiko tsha mulayo. Tshumiso ya aya mafhundo nga muthu ufhio kana ufhio hu vha hu tsheo ya muthu ene muñe. Ofisi ya Muimeleli wa zwa Muthelo a i meleli, themendeli kana u dzinginya zwi khagala uri tshumelo dzine ha khou ambiwa nga hadzo kha ili jiñwalo dzo tea ḫhodea dza muthu onoyo. Muimeleli wa zwa Muthelo ha ḫanganedzi vhudifhinduleli malugana na u xeletwa hufhio kana hufhio, mbadelo na tshinyalelo dzine dzi nga vha dzo itwa two livha kana zwi songo livha zwi tshi khou itiswa nga khakho ifhio kana ifhio kana u siedzwa hu re kha ili jiñwalo. Mafhundo ha dziheli mulayo ufhio kana ufhio vhudzulo nahone vhavhali vhane vha si pfesese zwiřwe kha ili jiñwalo vha tea u sedza mulayo wo teaho kana vha ṫođe ngeletshedzo ya tshiofisi kana ya fomaļa u bva kha muthu o teaho a re na ndalukano.