



OFFICE OF THE  
**TAX OMBUD**

*GAIDI YA MBILAELO YA MUIMELELI*

**WA ZWA MUTHELO**



ZWINE VHA TEA U ZWI DIVHA

Scan to access the Complaints Guide on your digital device



TaxOmbudSA



@TaxOmbudSA



@TaxOmbud



Office of the Tax Ombud

#TaxpayersRightsMatter



## **Liambele lashu**

U khwaṭhisedza u sa dzhia sia.



## **Bono**

U khwaṭhisedza Fhulufhelo la vhatheli kha zwa ndaulo ya muthelo.



## **Ndivho**

U vha ndila ya u lulamisa ya vhatheli yo ḡiimisaho i re na vhukoni nahone i sa dzhii sia.



## **Mikhwa**

### **Vhudiḡhinduleli**

Vhatheli vha na pfanelo ya u ḡivhadzwa nga ha tshiitisi tshi pfeseseaho nahone tshi ṭanganedzeaho tsha dzitsheo na maga o dzhiiwaho.



### **U ḡiimisa**

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



### **Vhukoni**

Ofisi ya zwa muthelo iu khwaṭhisedza uri mbilaelo dza vhatheli vhoṭhe 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 vhatheli zwi vha tshiphiri nga nḡa ha mus i tendelwa nga mutheli.



### **U sa dzha sia**

Muimeleli wa zwa Muthelo u ḡo sedzulusa mbilaelo dza vhathei a sa dzhii sia.



# RI VHO NNYI?



## *U tūtuwedza vhudifhulufheli ha mutheli*

OTO yo thomiwa nga Tshimedzi 2013 u itela u khwinisa sisiteme ya ndaulo ya muthelo Afrika Tshipembe. Phanga ha tshifhinga tshenetsho ho vha hu si na sisiteme ya ndulamiso yo diimisaho ya vatheli vhane vha vha vho shumisa ndila dozthe dzo dowealeaho dza u vhila dza SARS fhedzi vha di sala vha songo thusiwa. Sa sisiteme ya ndulamiso ya vatheli, ri kwhathisedza uri vatheli 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, matshimbidzele kana ndaulo ine ya bva kha mbetshelo dza Mulayo wa muthelo nga SARS. Tshirwe hafhu, kha khumbelo ya Minisiṱa kana kha Tsheo yo dzhiwaho nga Muimeleli wa zwa Muthelo nga thendelo ya Minisiṱa, ri sedzulusa thaidzo dza sisiteme na thaidzo dzine dza khou bvelela dzine dza tshimbilelana na zwa tshumelo kana mbetshelo dza Mulayo wa Ndaulo ya Muthelo kana mbetshelo dza matshimbidzele 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 hwaṱhisedza mbuno na mafhungo nga roṱhe.
- U tūtuwedza vhudifhulufheli ha vatheli

# THAIDZO DZA SISITEME: ZWINE VHA TEA U ZWI DIVHA

Thaidzo ya sisiteme ndi thaidzo ine i nga dzhiwa sa tshivhangi tshihulwane tsha mbilaelo ine ya kwama vhatheli 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 ntha mbetshelo dza mulayo.

## RI WANA HANI THAIDZO DZA SISITEME DZA NDEME NA THAIDZO DZINE DZA KHOU BVELELA?

Musi vha tshi wana na u tloa thaidzo dzo fhambanaho dzine vhatheli vha tanga nadzo, OTO i dzhiela ntha zwiutuwedzi zwi no nga sa:

- thutuwedzo ine thaidzo ya vha nayo kha pfanelo dza vhatheli;
- thutuwedzo i si yavhudi ya thaidzo kha SARS;
- ndeme ya thaidzo; na
- tshivhalo tsha vhatheli vho kwameaho.

Nga murahu ha izwo, ri bvisa themendelo ya foma ine ya talutshedza zwiutuwedzi 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 zwiwe zwa u gadzisa 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 khwaṭhisedza uri vho shumisa ndila dzoṭhe dza nga ngomu dza thandululo nga nṅa 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 ḡi 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 maḡuvha a 21 a mushumo u bva nga datumu ye mbilaelo ya vhogwa ngayo, vha nga kwama Ofisi ya Muimeleli wa zwa Muthelo. Arali mbilaelo i sa weli nga fhasi ha vhuḡifhinduleli hashu, ri ḡo i ṭanganedza, ra i ṭoḡisisa ra dovha ra ṇetshedza SARS themendelo dzashu malugana na uri hu nga tandululwa hani mbilaelo.

## **NYIMELE DZINE DZA KOMBETSHEDZA NDI MINI?**

Mulayo wa Ndaulo ya Muthelo u ṭalutshedza zwiṭutuwedzi zwi tevhelaho zwine Muimeleli wa zwa Muthelo a ḡo zwi dzhiela nṅha musi vhaa tshi dzhia tsheo ya u wana uri nyimele i nga vha“l tshi kombetshedza”:

- khumbelo i nga ha thaidzo dzine dza kwama sisṭeme;
- arali u shumisa ndila dzoṭhe dza thandululo ya mbilaelo zwi tshi ḡo vhanga vhukonḡi vhuḡulwane kha muḡumbeli; kana
- arali u shumisa ndila dzoṭhe dza thandululo ya mbilaelo zwi sa konadzei uri zwi bveledze mvelelo nga tshifhinga tshine Muimeleli wa zwa Muthelo a tshi dzhia tshi tsho teaho kana tshi pfeseseaho.

Muimeleli wa zwa Muthelo u tea u ḡivhadza muvhilaeli nga ha uri hu ḡo dzhiwa maga afhio, arali ḡia hone.

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

Muimeleli wa zwa Muthelo a nga si sedzuluse :

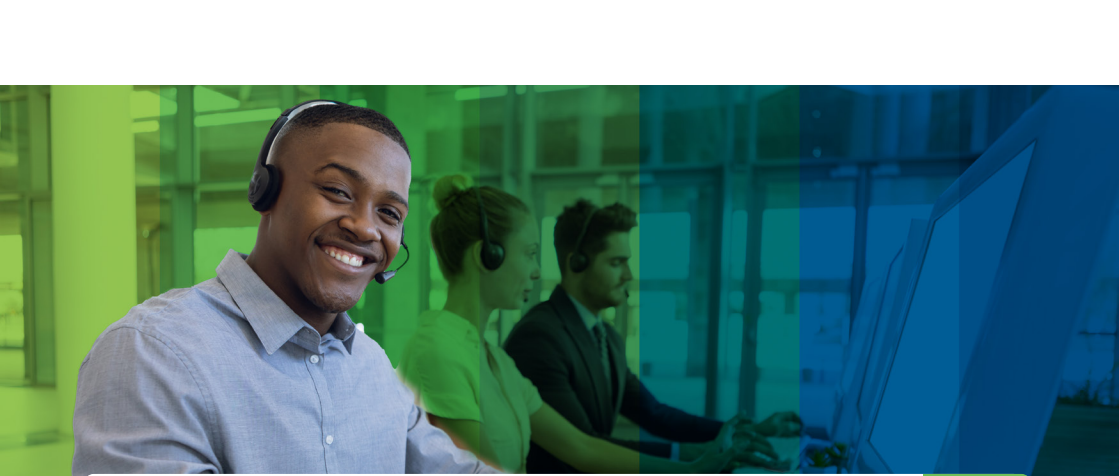
- mulayo kana mbekanyamaitele ya muthelo;
- mbekanyamaitele ya SARS kana maitele o anḡadziwaho kha nyandḡadzo ya tshiofisi;
- thaidzo kana mbilaelo i nga haniwa kana ha humbelwa khaḡhululo nga fhasi ha Mulayo wa muthelo, nga nḡḡa ha thaidzo dza ndaulo malugana na u haniwa kana u humbela khaḡhululo;na
- thaidzo kana mbilaelo malugana na muthelo phandḡa ha khothe ya muthelo kana tsheo yo dzhiwaho khothe.

## Mbudziso ya Mutheli

**Mbilaelo yanga malugana na muthelo yo no vha khothe fhedzi ndi ḡḡḡa 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.**

A photograph of three call center agents in a modern office setting. A man in the foreground is smiling and wearing a headset. Two other agents, a woman and a man, are visible in the background, also wearing headsets and working at computers. The image has a green and blue color overlay.

# RI SHUMA HANI?



*Ri lingedza u tandulula mbilaelo dzavho nga u tshanya.*

Ndingedzo dzashu dza thandululo ya mbilaelo dzi kwama zwi tevhelaho:

- U tla na u sedzulusa mbilaelo yavho u itela u wana arali hu vhuḽhindleli hashu na u dzudzanya tsedzuluso ya u thoma ya mbilaelo yavho.
- Arali il si vhuḽhindleli hashu kana yo vhwigwa tshifhinga tshi saathu swika, vhurifhi ha mvelelo dza u tla vhu ḽo rumelwa kha mutheli.
- Arali i nga fhasi ha vhuḽhindleli hashu nahone Muimeleli wa zwa Muthelo a na vhuḽanzi 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 tandululwa hani i ḽo rumelwa kha SARS.
- SARS i ḽo fhindula nga kha muvhigo wa u fhedza malugana na uri vho tandulula hani mbilaelo, ine Muimeleli wa zwa Muthelo a ḽo i tla na u rumela vhurifhi ha khunyeledzo kha mutheli vhune ha sumbedza uri mbilaelo yo tandululwa hani.

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

## THEMENDELO DZA MUIMELELI WA ZWA MUTHILO KHA SARS

Themendelo dzashu a dzi vhoḽhi SARS kana mutheli, Naho zwo ralo, arali vha sa ḽanganedzi themendelo dzashu, vho tendelwa u rumela zwiitisi kha Muimeleli wa zwa Muthelo hu saathu fhela maḽuvha a 30 vho ḽanganedza themendelo dzashu. Muimeleli wa zwa Muthelo a nga katela zwiitisi zwo ḽetshedzwaho kha muvhigo wa Minisiḽa kana Khomishinari nga fhasi ha tshipiḽa tsha vhu 19 tsha Mulayo wa Ndaulo ya Muthelo.



# PHULUFHEDZISO KHA TSHIPHIRI?

Ofisi ya Muimeleli wa zwa Muthelo i vhothiwa nga mulayo u tsireledza mafhungo a mutheli a tshiphiri, nahone vhashumi vhashu vhothe vha saina Muano wa Tshiphiri. Thodea dza tshiphiri dzo talutshedzwa kha Tshipiḁa tsha 21(2 tsha Mulayo wa Ndaulo ya Muthelo. Muimeleli wa zwa Muthelo kana muthu muḁwe na muḁwe 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 nḁa ha musi a tshi ḁogelwa 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 maanḁa 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](http://www.taxombud.gov.za)
- Nga tsha vhukoma u bva kha Menlyn Corner, 2nd Floor, 87 Frikkie de Beer Street, Menlyn, Pretoria
- Nga kha luṱingo kha **0800 662 837**
- Emeili [complaints@taxombud.gov.za](mailto:complaints@taxombud.gov.za)

## LIGA LA 2: KHA VHA DADZE FOMO NGA VHUḐALO

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

- Dzina nga vhuḑalo
- Nomboro ya vhuṅe na nomboro ya phasipoto
- Nomboro ya referentsi
- Khamphani/CC/Thirasiti – dzina la vhuṅwalisi
- Khamphani/CC/Thirasithi – nomboro ya vhuṅwalisi
- Zwidodombedzwa zwa vhukwamani:
  - Nomboro ya luṱingo ya hayani
  - Nomboro ya seṭe
  - Nomboro ya fekisi
  - Nomboro ya luṱingo ya bindu
  - Adirese ya emeili
  - Adirese ya fhethu
  - Adirese ya poswo
- Zwidodombedzwa zwa mbilaelo:
  - Lushaka lwa muthelo
  - Lushaka lwa mbilaelo
  - Tshifhinga tsha muthelo wa ṅwaha
- Kha vha rekhode vhuṱanzi ha nyimele ya mbilaelo yavho nga thevhekano, hu tshi katelwa na nomboro dzoṱhe dza mulandu kana kheisi dzo teaho mbilaelo dza u bva SARS, vha dovhe vha nambatedze maṅwalo oṱhe a u tikedza.
- Vha khwaṱhisedze uri vha shumisa nomboro ya referentsi ya muthelo yo teaho.
- Kha vha sumbedze mvelelo dza mbilaelo yavho dzine vha dzi lavhalela.

Musi ro ṱanganedza fomo ya mbilaelo yavho, OTO i ḑo rekhoda mbilaelo na u ṅetshedza kana u bvisa vhurifhi ha u khwaṱhisedza.

### LIGA LA 3: KHA VHA SAINA NA U N'WALA DATUMU KHA FOMO DZOŦHE

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

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

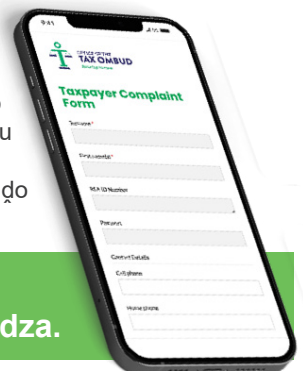
Vha humbule uri muvhilaeli nga ha muthelo na muimeleli wa zwa muthelo vha tea u saina dzifomo.

**VHA HUMBELWA URI VHA DZHIELE NZHELE:** Arali vha űetshedza vhuŧanzi vhu songo linganao, OTO i nga kombetshedzea u fhelisa mbilaelo. Kana vha nga űetshedzwa tshiűwe tshikhala tsha u űetshedza vhuŧanzi ho teaho.

### HU BVELELA MINI NGA MURAHU HA MUSI MBILAELO YO VHIGIWA?

- OTO i ɔo űola mbilaelo na u wana arali mbilaelo hu vhuɔifhinduleli hashu nahone muvhilaeli a tshi vha o shumisa űila dzoŧhe dza u vhlaila dza SARS. Arali űila dza SARS dza vha dzi songo shumiswa u thoma, ri ɔo sedza uri vhone sa muvhilaeli vho űetshedza 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 űila ya mbilaelo ya SARS. OTO i ɔo dovha hafhu ya khwaŧhisedza arali mikano miűwe na miűwe i tshi nga shumiswa na u sedzulusa arali mbilaelo yo tea.
- Na arali mbilaelo hu vhuɔifhinduleli ha OTO (zwine zwa amba u kundelwa ha SARS u űetshedza tshumelo, matshimbidzele na ndaulo, nga murahu ha zwenezwo OTO i ɔo themendela kha SARS malugana na uri i lulamise hani nyimele. Ri ɔo dovha ra vha rumela (vhone mutheli) vhurifhi ha u űanganedza .
- Arali mbilaelo ya haniwa, vhurifhi ha mvelelo vhu ɔo rumelwa khavho vhu na zwiitisi zwa u hanela.

**Vha khwaŧhisedze uri vha ɔadza masia oŧhe na u nambatedza maűwalo a u tikedza.**



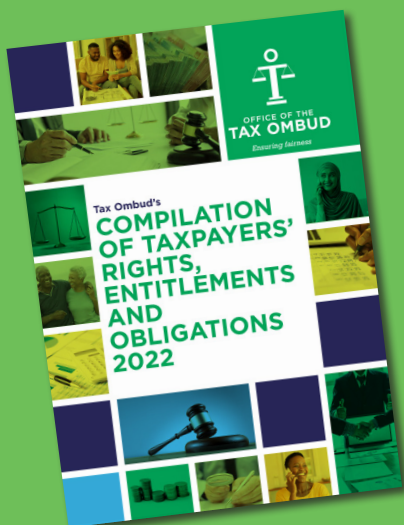
# KHA VHA DIVHE PFANELO DZAVHO

OTO i do bvela phanda na u tšutuwedza ndingano yavhuqi vhukati ha maanda na vhuḍifhinduleli ha mutheli, thandululo na pfanelo. Tshibugwana tsha Pfanelo dza Vhatheli na Vhuḍifhinduleli, tshine tsha vha na mafhungo nga ha pfanelo dza vhatheli na vhuḍifhinduleli malugana na mafhungo 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 maḥwalo o fhambanaho, hu tshi katelwa Ndayotewa, mulayo wa muthelo na maḥwe maḥwalo a muvhuso.

Pfanelo dzifhio kana dzifhio dzo buliwaho kha Tshibugwana hu na hune dzi nga kha ḡi si shume na huḥwe hune zwa tendelwa nga mulayo. Itshi tshibugwana a tshi dzhili mulayo vhudzulo kana u hanela milayo ya khothe na matshimbidzele a ndaulo ya khothe.

Vhatheli vha eletshedzwa uri vha ḡoḡe thuso ya vha re na tshenzhemo arali vha tshi ḡoḡa u tsireledza pfanelo dzavho. Zwi a ḡivhea uri u kombetshedza pfanelo kanzhi hu ḡoḡa maga a khothe ane a ḡura.



**Tshibugwana tsha Pfanelo dza Mutheli na Vhuḍifhinduleli 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 netshedza kana ri nga ita mini u vha netshedza tshumelo ya khwine. Arali hu na zwavhuḽi zwine vha ṽoḽa uri khoḽa ngazwo, mbilaelo nga ha tshumelo i si yavhuḽi 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](mailto:communications@taxombud.gov.za).

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

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

Senthara ya Vhukwamani **0800 662 837** | Emeḽi [complaints@taxombud.gov.za](mailto:complaints@taxombud.gov.za)

[www.taxombud.gov.za](http://www.taxombud.gov.za)

### Nḽivhadzo ya nzivhanyedziso na tshitatamennde tsha u hana vhuḽifhinduleli

*Mafhungo o netshedzwaho kha ḽi ḽiṽwalo o tsireledzwa nga milayo ya ndaka ya vhuṽali ine ya shumisea nahone ha nga tendelwi u a kopa, u a phaḽaladza na u a khwinisa hu tshi itelwa ndivho ifhio kana ifhio hu si na thendelo i re khagala ya Muimeleli wa zwa Muthelo. Mafhungo o vha a a vhuḽuma nga tshifhinga tsha nyanḽadzo fhedzi a nga kha ḽi vha o shandukiswa. ḽi ḽiṽwalo ḽo itelwa u ḽivhadza fhedzi nahone a ḽi nga ḽo dzhiwa sa tshiko tsha mulayo. Tshumiso ya aya mafhungo nga muthu ufhio kana ufhio hu vha hu tsheo ya muthu ene muḽe. Ofisi ya Muimeleli wa zwa Muthelo a i imeleli, themendeli kana u dzinginya zwi khagala uri tshumelo dzine ha khou ambiwa nga hadzo kha ḽi ḽiṽwalo dzo tea ṽhoḽea dza muthu onoyo. Muimeleli wa zwa Muthelo ha ṽanganedzi vhuḽifhinduleli malugana na u xelelwa hufhio kana hufhio, mbadelo na tshinyalelo dzine dzi nga vha dzo itwa zwo livha kana zwi songo livha zwi tshi khou itiswa nga khakho ifhio kana ifhio kana u siedzwa hu re kha ḽi ḽiṽwalo. Mafhungo ha dzhieli mulayo ufhio kana ufhio vhudzulo nahone vhavhali vhane vha si pfesese zwirwe kha ḽi ḽiṽwalo vha tea u sedza mulayo wo teaho kana vha ṽoḽe ngeletshedzo ya tshiofisi kana ya fomaja u bva kha muthu o teaho a re na ndalukano.*