

# Pagkamakatarungan sa Nagbabayad ng Buwis at Alituntunin sa Pagseserbisyo

*isang pagtutuwang ng sama-samang paggawa*

Ika-limang Edisyon, Hunyo 2008

## Pagkamakatarungan sa Nagbabayad ng Buwis at Alituntunin sa Pagseserbisyo

*isang pagtutuwang ng  
sama-samang paggawa*



The Best Place on Earth

*Nilimbag sa recycled paper*



The Best Place on Earth

# Pagkamakatarungan sa Nagbabayad ng Buwis at Alituntunin sa Pagseserbisyo

*isang pagtutuwang ng sama-samang paggawa*

Ika-limang Edisyon, Hunyo 2008

Ang aming pasasalamat sa komunidad ng mga negosyanteng Filipino para sa kanilang tulong sa pagsasalin sa wikang Filipino ng dokumentong ito.



BRITISH  
COLUMBIA

The Best Place on Earth

## Paunang Salita

Sa Ministri ng Maliliit na Negosyo at Pagbubuwis, kami ay nakalaan na magpatuloy sa pagpapahusay sa reputasyon namin bilang isang sentro ng kahusayan sa paglilingkod sa mga kliyente. Samakatuwid, ang alituntuning ito ay nagsasaad ng mga prinsipyo ng pagiging makatarungan at paglilingkod na aming sinusunod kapag nakikitungo sa aming mga kliyente.

**Binuo ang alituntuning ito sa pakikipagtulungan ng Pederasyon ng mga Independyenteng Negosyo sa Canada, Kamara ng Komersyo ng British Columbia, Retail BC o Tingian sa BC, Konseho ng Tingian o Retail Council ng Canada, Institusyon ng mga Establisadong Tagatuos (Chartered Accountants) ng British Columbia, Certified Management Accountants Society ng British Colombia, Certified General Accountants Association ng British Columbia at Komiteng Nakikipag-ugnayan Para sa Nag-aasikaso ng Buwis Pangkalakalan o mga “Sales Tax Practitioners.” Nais naming kilalanin at pasalamatang ang aming mga katuwang sa kanilang malugod na pakikiisa at pakikipagtulungan sa gawaing ito.**

Layunin ng alituntuning ito na himukin ang pagkakaroon ng malayang komunikasyon sa mga taga-British Columbia. Mahalaga ang maayos na komunikasyon sa pagitan ng ministri at aming mga kliyente tungo sa maagang pagtukoy ng mga suliranin, sa agarang paglutang ng mga suliranin at, higit sa lahat, sa pag-iwas sa mga suliranin bago mangyari ang mga ito. Bunga nito ang episyente at kaaya-ayang resulta para sa lahat.

Ang panlimang edisyon ng alituntuning ito ay magpapatibay sa aming relasyon sa mga taga-British Columbia – isang relasyong nakasalig sa paggalang sa isa’t isa, pagkakapantay-pantay at pagtutulungan; isang pagtutuwang ng sama-samang paggawa.

Kagalang-galang na Rick Thorpe  
Ministro

Robin Ciceri  
Deputadong Ministro

# Mga Nilalaman

<b>Panimula</b> .....	<b>1</b>
<b>1.0 Ang Inyong mga Karapatan</b> .....	<b>2</b>
Karapatang pagpitaganan at igitang .....	2
Karapatan sa pagpapanatiling pribado at kumpidensiyal.....	2
Pagkakaroon ng kinatawan .....	3
Karapatan sa makatarungang pagtrato .....	3
Karapatang makatanggap ng tulong.....	4
Karapatan sa kumpleto, wasto, malinaw at napapanahong impormasyon .....	5
Karapatang maunawaan ang trabahong aming ginagawa na kasama kayo.....	5
Mga pagsuri ng kwenta o pag-audit.....	5
Mga koleksiyon.....	7
Mga balik-bayad o refund.....	7
Karapatang tumutol sa resolusyon .....	8
Ombudsman ng British Columbia .....	9
Karapatan sa nasa-panahong pag-aapila .....	9
<b>2.0 Kahusayan sa Paglilingkod sa Kliyente – mga Pamantayan</b> .....	<b>10</b>
Mga Seminar sa Pamprobinsiyang Buwis sa mga Pinagbentahan.....	10
Mga Katanungan ukol sa ‘Consumption Tax’ at mga Kahatulan .....	10
Pagrehistro ng mga Account at mga Clearance .....	11
Mga balik-bayad o refund.....	11
Mga pag-audit .....	11
Pagtugon sa mga liham .....	11
Pagiging bukas sa publiko .....	12
Deputadong Ministro para sa Pagrerepaso ng Impormasyon .....	12
Mga Apila sa Ministro .....	12
Pang-Internasyunal na Kasunduan sa Buwis sa Petrolyo o Fuel Tax Agreement (IFTA) .....	12
Karagdagang Impormasyon.....	13
Mga puna/saloobin o feedback .....	13
Mga Dahong dagdag o Apendiks.....	A1
Mga Pangkaraniwang Proseso ng Pag-audit sa Maliliit na Negosyo .....	A1
Mga Tungkulin at Responsibilidad kaugnay sa Pag-audit ng ‘Sales Tax’ .....	A3

## Panimula

Ang pananaw o “vision” ng ministri ay mapaunlad ang sosyo-ekonomikong kasaganaan ng mga taga-British Columbia sa pamamagitan ng paglago ng maliliit na negosyo, pagkakaroon ng mapagtugong sistema ng regulasyon, at kahusayan sa aming pagseserbisyo sa mga kliyente. Sa aming pakikitungo sa inyo, ginagabayan kami ng aming mga pangunahing pagpapahalaga sa pananagutan, pakikipagtulungan, at propesyonalismo sa paglilingkod sa mga kliyente.

Kayo ay mahalagang kasapi ng aming grupo ng mga kliyente na kinabibilangan ng mga indibidwal at mga kalakalan o negosyong dapat magbayad ng buwis at mga halagang di-kaugnay ng buwis, tumanggap ng mga “refund” o balik-bayad, o gumanap na mga ahente para sa amin. Naniniwala kami na boluntaryo kayong susunod sa batas kung kayo ay nabigyan ng pantay at makatarungang pagtrato, may sapat na impormasyon at mga serbisyong nasa-tamang panahon upang magampanan ang inyong obligasyon at maunawaan ang inyong mga karapatang dapat matanggap. Maaaring kabilang sa inyong mga obligasyon ang pagkolekta ng mga buwis, pagbabayad ng mga buwis, at pagbibigay sa amin ng impormasyon, habang maaaring kabilang naman sa inyong mga karapatan ang pagtanggap ng mga balik-bayad o refund at ilang mga benepisyong alinsunod sa batas.

### Ang layunin ng alituntuning ito ay upang:

- masiguro na alam ninyo ang inyong mga karapatan sa inyong pakikitungo sa ministri at sa mga kawani nito;
- maibalangkas ang mga pamantayan at kaasalang inyong maaasahan mula sa mga tauhan ng ministri;
- patibayin ang aming relasyon sa inyo.

Upang mabigyan kayo ng posibleng pinakamahusay na de kalidad na serbisyong pangkliyente, nakalaan kaming ipagpatuloy ang pagpapabuti sa sistemang sumusuporta sa pagbubuwis, paglalaan ng mga benepisyo, pangungolekta ng rentas, at pangangasiwa ng programa.

## 1.0 Ang Inyong Mga Karapatan:

### Karapatang pagpitaganan at igalang

May karapatan kayong makatanggap ng propesyonal at magalang na pagtrato tulad ng:

- wastong pagpapakilala ng aming sarili sa pamamagitan ng pagbibigay ng aming pangalan at numerong pagkikilanlan;
- pagtukoy ng dahilan ng aming pakikipag-ugnayan sa inyo;
- pagiging magalang sa aming pakikitungo sa inyo;
- pakikinig sa inyong mga alalahanin;
- pagtugon nang nasa tamang panahon sa inyong mga pakiusap at sa pamamagitan ng sulat kapag hinihiling;
- paninigurado na makakaugnay ninyo ang taong makapagbibigay ng tulong na inyong kinakailangan;
- pagtanggap ng anumang kamaliang aming nagawa at nasa-panahong pagwawasto sa mga ito.

### Karapatan sa pagpapanatiling pribado at kumpidensiyal

May karapatan kayong umasa na pangangalagaan namin ang pagiging kumpidensiyal ng inyong mga impormasyon upang matugunan ninyo nang may pagtitiwala ang inyong mga obligasyon.

Aming kinakalap, tinatago, ginagamit at ibinibigay ang inyong impormasyon alinsunod sa batas, sa pamamagitan ng ganap na pagsunod sa:

- *Batas ng Kalayaan sa Impormasyon at Proteksyon sa Pagkapribado (Freedom of Information and Protection of Privacy Act)*; at
- mga probisyon sa pagpapanatiling lihim na nakapaloob sa mga batas na aming pinapangasiwaan.

**Inaari namin ang ligal na responsibilidad na ito nang napakaseryoso at walang kompromiso.**

## Pagkakaroon ng kinatawan

Kung pagkakalooban ninyo kami ng nakasulat na pagbibigay-kapangyarihan, tatalakayin namin ang inyong sitwasyon sa hinirang ninyong kinatawan.

## Karapatan sa makatarungang pagtrato

May karapatan kayong umasa na ipatutupad namin ang batas nang may katarungan at nang walang pagkiling upang pagkatiwalaan ninyo kami kapag ginagampanan namin ang mga gawaing mahalaga sa pagpopondo ng mga serbisyong pampubliko. Kabilang sa makatarungang pagtrato sa inyo ang:

- matapat na pagkilos;
- paggawa ng desisyon na makatarungan, pantay-pantay at napapanahon alinsunod sa batas at nagsasaalang-alang sa lahat ng mga kaugnay na pangyayari, at pagpapatupad ng batas nang hindi pabagu-bago at nang walang kinikilingan;
- asahan na magbayad kayo ng nararapat na halagang hinihingi ng batas;
- hindi pabagu-bagong pagpapatupad ng mga patakaran sa pagmumulta at pagsingil ng interes kapag hindi natutupad ang mga obligasyon;
- pagbibigay sa inyo ng pagkakataon ng kusang pagsasabi at pagwawasto ng mga babayaranang buwis nang walang kaparusahan o pag-uusig, kapag natupad ang mga tukoy na kondisyon;
- pagpapahalaga sa nakasulat na payo, tulad ng mga liham ng desisyon sa buwis na hiniling ninyo, na tumutugon sa inyong partikular na sitwasyon;
- pagwawasto sa mga kamalian na nasa aming mga buletin ng impormasyon sa lalong madaling panahon;
- pakikinig at pagbibigay sa inyo ng pagkakataon na magbigay ng impormasyon at ebidensyang susuporta sa inyong posisyon o sitwasyon, upang maunawaan namin ang lahat ng mga nakapaloob na sirkumstansya;
- pagkilala sa anumang pagkakamali na maaari naming nagawa at pagwawasto sa mga ito nang nasa tamang panahon;
- pagsasaalang-alang sa inyong mga sirkumstansya kung may kaugnayan ang mga ito sa gagawin naming desisyon at, kung hinihiling, pagbibigay sa inyo ng nakasulat na paliwanag kung anong mga sirkumstansya ang isinaalang-alang upang maiwasto ang alinmang mga di-pagkakaunawaan.

## Karapatang makatanggap ng tulong

May karapatan kayong makatanggap ng tulong mula sa amin upang maunawaan ninyo nang husto ang inyong mga obligasyon at mga dapat matanggap. Susuportahan namin kayo sa paraang napapanahon, nababagay sa pangyayari, at kumbinyente sa pagsisikap na mapagbigyan ang inyong mga pangangailangan.

May karapatan kayong humiling at makakuha ng nakasulat na payo at impormasyon ukol sa inyong mga obligasyon at mga dapat matanggap. Gagawin naming laging handa ang mga naturang payo sa maraming paraan batay sa sitwasyon at sa inyong mga pangangailangan. **Gayunpaman, hinihikayat namin kayong manghingi ng payong nakasulat upang magkaroon kayo ng rekord.** Ipagkakaloob ang mga payong nakasulat para sa mga impormasyong tiyak, tulad ng mga teknikal na interpretasyon o mga hatol kaugnay sa mga lehislasyon o batas.

Upang maging proaktibo at kapag hinihiling, nagbibigay kami ng mga pang-impormasyong seminar upang ipagbigay-alam sa mga bago at datihang kliyente ang aming mga serbisyo, at ang kanilang mga obligasyon at mga dapat matanggap. Bukas din ang serbisyonang ito para sa mga grupo ng mga kliyente tulad ng mga asosasyon ng mga industriya.

May karapatan din kayong umasa sa amin na maging handang makipag-ugnayan at makipag-komunikasyon sa inyo sa maraming paraan tulad ng:

- telepono;
- email o sulat-elektroniko at fax;
- sulat sa koreo;
- personal – pinagsisikapan naming makipagkita nang harapan sa inyo kung saan ito praktikal,
- Mga Sentro ng Serbisyonang BC – maaari ninyong lapitan ang mga sentrong ito (matatagpuan sa buong British Columbia sa [www.ServiceBC.gov.bc.ca](http://www.ServiceBC.gov.bc.ca)) upang makakuha ng impormasyong may kinalaman sa amin o upang magbayad ng inyong mga obligasyon.

Matatagpuan sa huling bahagi ng libritong ito ang ilan pang mga detalye ukol sa mga paraan ng pagkontak sa amin.

## **Karapatan sa kumpleto, wasto, malinaw at napapanahong impormasyon**

May karapatan kayong makiusap at mabigyan ng nakasulat na impormasyon upang matulungan kayo sa pag-unawa ninyo ng inyong mga obligasyon at mga dapat matanggap, kabilang ang mga sumusunod:

- payong malinaw, madaling maunawaan, kumpleto, wasto, di pabagu-bago at ipinagkakaloob sa tamang panahon;
- impormasyong nasa anyong madali at kumbinyente ninyong makukuha;
- mga lehislasyon o batas, buletin, polyeto, pahayag at mga pormularyo na maaaring makuha sa pormat na nasa papel at nasa aming website din sa [www.sbr.gov.bc.ca](http://www.sbr.gov.bc.ca);
- mga pagbabagong lehislatibo na makararating sa inyo sa tamang panahon;
- libreng online na serbisyo nang mabatid ninyo ang mga pagbabago sa mga impormasyong online;
- nakasulat na kabuuang pagpapaliwanag sa aming mga naging desisyon.

## **Karapatang maunawaan ang trabahong aming ginagawa na kasama kayo**

**May karapatan kayong umasa sa malinaw na pagpapaliwanag namin ng mga hakbanging sinusunod kapag nakikipagtrabaho sa inyo.**

Umaasa kami sa boluntaryong pagtupad ng aming mga kliyente sa kanilang mga obligasyon. Samakatuwid, upang siguraduhin ang pagkakaroon ng katarungan at ang boluntaryong pagtupad sa mga obligasyon ng lahat, nagsasagawa kami ng iba't ibang gawain.

## **Pagsuri ng kuwenta o pag-audit**

Nagsasagawa kami ng mga pag-audit upang mapatupad ang batas nang may katarungan, at makapagbigay ng mga impormasyon tungkol sa pagtupad o “compliance”.

Kapag kayo ay napiling gawan ng pag-audit, makaaasa kayo o ang inyong kinatawan na susundin namin ang mga sumusunod na hakbang:

- Bago isagawa ang pag-audit, kokontakin namin kayo kung kailangan nating magkita at/o kung kailangan naming makita ang inyong mga rekord.
- Sa pagsisimula ng pag-audit, ipapaliwanag namin ang proseso sa pag-audit, ipapakita ang maikling audit video na nagbibigay-impormasyon, at rerepasuhin namin ang mga karapatang nasasaad sa *Pagkamakatarungan sa Nagbabayad ng Buwis at Alituntunin sa Pagseserbisyo* sa inyong tanggapan o sa tanggapan ng inyong kinatawan.
- Habang isinasagawa ang pag-audit, rerepasuhin namin ang inyong mga rekord, kabilang ang mga elektronikong rekord kung saan naaangkop at makikipagtalakayan kami hinggil sa mga isyu ng interpretasyon na lumutang mula sa naturang pag-audit. Para sa mga tungkulin at responsibilidad sa pag-audit ng buwis sa pinagbentahan at proseso ng pag-audit sa pangkaraniwang maliliit na negosyo, mangyaring tingnan ang pahina A1 o apendiks.
- Makikipagtulungan kami sa inyo upang tiyakin na ang pag-audit ay matatapos sa tamang panahon, habang isinasaalang-alang ang pangangailangan ng inyong negosyo.
- Kung mayroon kayong anumang alalahanin, makikipagtulungan kami sa inyo upang maresolba ang mga alalahanin ninyo sa lalong madaling panahon.
- Pangangalagaan namin ang inyong rekord nang walang pakikipag-kompromiso. Ipaalam namin sa inyo ang alinmang nararapat na balik-bayad o “refund” na aming natuklasan habang ginagawa ang pag-audit.
- Kapag natapos na ang pag-audit, rerepasuhin namin at ipapaliwanag ang mga resulta sa inyo, ipababatid sa inyo kung may dapat kayong bayaran at ipaalam ang mga maaari ninyong gawin kung sakaling tutol kayo sa naging resulta. Kung kinakailangan, bibigyan kayo ng sapat na panahon upang pag-aralan ang mga resulta bago isagawa ang huling pagtatasa.
- Kung may mga dagdag kayong impormasyon pagkatapos ng pag-audit, rerepasuhin namin ang mga ito nang malaman namin kung may mga pagbabagong dapat gawin sa halagang dapat ninyong bayaran.

Sa ilang mga pagkakataon, ang pag-audit ay limitado sa pagrerepaso ng dokumento (halimbawa: tax return) na inyong isinumite sa ministri. Kung sakaling may dapat kayong bayaran gawa ng naturang pagrerepaso, karapatan ninyong mabigyan ng nakasulat na impormasyon hinggil sa halagang dapat bayaran at manghingi ng paliwanag kung paano ito napagpasiyahan.

## Mga koleksyon

Kapag hindi nabayaran ang mga halagang nararapat sa pamahalaan, gagawa kami ng mga hakbang upang makolekta ang nasabing mga bayarin. Sa ganitong paraan, naiiwasan ang pagkakaroon ng mga kliyenteng umiiwas sa pagbabayad at mapag-iibayo ang kusa o boluntaryong pagtupad sa obligasyong magbayad.

Mabilis kaming nagsasagawa ng pagkilos kung hindi nababayaran ang mga buwis sa takdang oras upang masigurong may pondo ang pamahalaan ng British Columbia para sa mga serbisyong pampubliko.

Kung hindi kayo nakabayad sa inyong pagkakautang sa takdang petsa, umasa kayong isasagawa namin ang mga sumusunod na hakbang:

- padadalhan namin kayo ng liham-notipikasyon hinggil sa halaga ng inyong pagkakautang;
- padadalhan namin kayo ng liham-notipikasyon hinggil sa magiging aksyon namin upang masingil ang inyong pagkakautang;
- isasagawa namin ang pangungolekta upang masingil ang inyong pagkakautang.

Isasaalang-alang namin ang mga kadahilanang hindi abot ng inyong kontrol kapag hindi kayo nakapagbayad sa takdang petsa. Halimbawa, maaaring hindi patawan ng kabuuan o porsiyento ng interes o parusang pinansyal dahil sa isang hindi inaasahang pangyayari (halimbawa, welga sa tanggapanang postal) kung kaya't hindi nabayaran ang obligasyon sa takdang oras.

Makahihingi kayo ng karagdagang palugit kung naka-apila sa ministro ang halagang babayaran at nakaseguro ang halagang pinagtatalunan.

## Mga balik-bayad o refund

May karapatan kayong hilingin ang balik-bayad o refund kung sa inyong paniniwala ay sobra ang inyong naibayad na buwis.

Sa sandaling matanggap namin ang inyong kahilingang may sapat at wastong impormasyon, pag-aaralan namin ito at ibibigay namin ang balik-bayad kung pinahihintulutan ng batas. Kung hindi maibigay ang balik-bayad ayon sa inyong kahilingan, padadalhan namin kayo ng notipikasyon hinggil dito. Isasagawa namin nang napapanahon ang pagpoproseso ng balik-bayad.

## Karapatang tumutol sa resolusyon

Karapatan ninyong umasa na ang inyong mga alalahanin, mga di-pagsang-ayon, o mga hinaing ay malulutas sa paraang makatarungan, sa tamang panahon, at naaayon sa batas.

Kung kayo ay tutol sa naging aksiyon o pagpapasya namin, kung inaakala ninyo na kayo ay hindi tumanggap ng makatarungang pagtrato, o kaya ay nakatanggap ng impormasyong sa paniniwala ninyo ay mali, hinihikayat namin kayo na talakayin ang anumang alalahanin na mayroon kayo sa taong inyong kausap. Kung hindi pa rin kayo nasisiyahan, maaari ninyong idulog ang isyu sa alinmang antas ng pangasiwaan sa ministri, kabilang ang ministro. Hingin sa taong kausap ninyo ang pangalan at telepono ng kanilang tagapangasiwa o manedyer. Maaari din ninyong makuha ang impormasyon kung sino ang kokontakin sa ministri mula sa website ng Direktoryo ng Pamahalaang British Columbia (BC Government Directory) sa [www.dir.gov.bc.ca](http://www.dir.gov.bc.ca) o tumawag sa 1 877 388-4440 para sa tulong.

Maaari ding ipaliwanag ng taong kausap ninyo ang ilan pang mga paraang mapagpipilian ninyo upang malutas ang inyong pagtutol. Halimbawa, **may karapatan kayong umapila upang mabigyan ng solusyon ang inyong mga pagtutol** (tingnan ang pahina 9). May mga takdang panahong ipinatutupad kaugnay sa inyong karapatang mag-apila.

**Bilang karagdagan, ang Deputadong Ministro para sa Pagrerepaso ng mga Impormasyon (Deputy Minister Information Review) ay sinimulan upang tulungan kayong malutas ang partikular na uri ng problema.** Kung kayo ay umasa sa isang isinulat ng ministri na hatol sa buwis na sa paniniwala ninyo ay mali at mapapatawan o napatawan na kayo ng buwis, multa o interes dahil dito, makahihiling kayo ng Deputadong Ministro para sa Pagrerepaso ng mga Impormasyon. Ang gabay sa proseso ng Deputadong Ministro para sa Pagrerepaso ng mga Impormasyon ay nakabalangkas sa aming website sa [www.sbr.gov.bc.ca/msbr/tfsc/dmir.htm](http://www.sbr.gov.bc.ca/msbr/tfsc/dmir.htm). Mangyaring tandaan na kapag ang usapin ay naka-apila pa, ang Deputadong Ministro para sa Pagrerepaso ng mga Impormasyon ay hindi makukumpleto dahil ang hatol sa buwis ay isasaalang-alang sa proseso ng pag-aapila. Upang humiling ng pagreposito, sumulat sa deputadong ministro na siyang magtatalaga ng isang nakabatay sa katotohanan (objective) na pagrerepaso at pagpapasiya:

*Koreo:* Deputy Minister Information Review  
Ministry of Small Business and Revenue  
PO Box 9432 Stn Prov Govt  
Victoria British Columbia V8W 9N6

*Email:* **SBR.DeputyMinister@gov.bc.ca**

*Telepono:* 250 387-6206

*Fax:* 250 952-0712

## Ang Ombudsman ng British Columbia

Kung hindi pa rin kayo makakuha ng kasiya-siyang kalutasan mula sa amin, at/o sa palagay ninyo ay hindi makatarungan ang pagtrato sa inyo, ang Ombudsman ng British Columbia ay maaaring makatulong. Tumawag nang walang bayad o toll-free sa 1 800 567-3247 o tingnan ang karagdagang impormasyon sa website na [www.ombudsman.bc.ca](http://www.ombudsman.bc.ca).

## Karapatan sa nasa-panahong pag-apila

### May karapatan kayo sa nasa-panahong pag-apila sa ministro.

Ang opsiyong ito ay maaari ninyong gawin upang pormal na malutas ang sitwasyon kung saan kayo ay tutol sa aksiyon o pagpapasya na aming ginawa. Halimbawa, sa ilalim ng mga probisyon sa *Social Service Tax Act*, kung hindi kayo sang-ayon sa pagtatasang pambuwis o di-pinayagan ang hiling na balik-bayad o refund, maaari kayong dumiretso ng pag-apila sa ministro; at kung hindi pa rin kayo nasisiyahan, maaari kayong umapila sa mga korte. May mga itinakdang panahon ang batas sa pagsusumite ng mga pag-aapila.

Kapag kayo ay humiling ng pag-apila, maaari kayong umasa na rerepasuhin kaagad ang inyong kaso nang nasa tamang panahon at sa pamamaraan na walang halong pagkiling. Partikular, maaasahan ninyo na susundin namin ang mga sumusunod na hakbang:

- Padadalhan namin kayo ng liham na nagsasaad na natanggap namin ang inyong apila.
- Hihingi kami ng karagdagang impormasyon mula sa inyo kung hindi sapat ang mga ibinigay ninyong mga datos at dahilan ng pag-aapila.
- Kung nagtalaga kayo ng kinatawan para sa pag-aapila, makikipagtulungan kami sa kanila matapos kayong magkaloob sa amin ng sulat na nagbibigay ng kapangyarihan.
- Bibigyan namin kayo ng mga impormasyon at dokumentong may kinalaman sa naging pagtatasa o pagpapasiya kung naangkop.
- Tatawag sa inyo ang opisyal ng pag-aapila o appeals officer sa panahon ng proseso upang talakayin ang inyong posisyon hinggil sa pag-aapila at/o mga may kinalamang hakbangin bago magsagawa ng rekomendasyon.

- Matapos marepaso ang apila, personal na pag-aaralan ng ministro ang inyong apila at magbibigay ng nasa tamang-panahong pagpapasiya.
- Makatatanggap kayo ng liham na magpapatid sa naging desisyon ng ministro.
- Maaari kayong mag-apila sa mga korte kung hindi kayo nasisiyahan sa naging desisyon ng ministro.

## 2.0 Kahusayan sa Paglilingkod sa Kliyente – mga Pamantayan

Sa Ministri ng Maliliit na Negosyo at Pagbubuwis, nakatalaga kaming magkaloob ng paglilingkod na maayos, magalang at may pagpipitagan. Kami’y malugod na nag-aalok ng mga sumusunod na serbisyo na may pamantayan ng kahusayan na aming pagsisikapang makamit. **Hihingin namin ang inyong saloobin o mungkahi upang higit naming madagdagan at maipagpatuloy na mapabuti ang mga pamantayan ng kahusayan sa aming paglilingkod sa pagdaan ng panahon.**

### Mga Seminar sa Pambrobinsiyang Buwis sa mga Pinagbentahan (Sales Tax)

- Nag-aalok ng hindi kukulangin sa 60 seminar sa pambrobinsiyang buwis sa mga pinagbentahan taun-taon sa kabuuan ng lahat ng rehiyon sa British Columbia
- Tinitiyak na ang kasiyahan ng mga kliyente na dumalo sa seminar ay hindi kukulangin sa 90%

### Mga Katanungan ukol sa ‘Consumption Tax’ at mga Kahatulan

- Tumugon sa inyong pangkalahatang pagtatanong sa e-mail tungkol sa buwis sa mga pinagbentahan, otel, petrolyo (fuel) o tabako na ipinapadala sa [CTBTaxQuestions@gov.bc.ca](mailto:CTBTaxQuestions@gov.bc.ca) sa loob ng 2 araw ng pagtatrabaho mula sa pagkatanggap ng lahat ng kinakailangang impormasyon
- Tumugon sa inyong masalimuot o komplikadong mga katanungan sa e-mail at nakasulat na kahatulan tungkol sa mga isyu ng buwis sa mga pinagbentahan, otel, petrolyo (fuel), o tabako sa loob ng 20 araw ng pagtatrabaho mula sa pagkatanggap ng lahat ng kinakailangang impormasyon; makikipag-ugnayan kami sa inyo kapag ang sagot ay magtatagal pa dahil pambihira ang komplikasyon nito

### Mga Rehistro ng mga Kwenta o “Account” at mga “Clearance”

- Irehistro ang inyong “account” para sa buwis sa mga pinagbentahan o otel sa loob ng 2 araw ng pagtatrabaho mula sa pagkatanggap ng lahat ng kinakailangang impormasyon
- Tumugon sa inyong kahilingang ikumpirma kung may pagkakautang sa buwis sa pinagbentahan o otel ang bibilhin ninyong negosyo sa loob ng 5 araw ng pagtatrabaho mula sa pagkatanggap ng lahat ng mga kinakailangang impormasyon

### Mga balik-bayad o “refund”

- Iproseso ang inyong mga balik-bayad o ‘refund’ sa buwis sa mga pinagbentahan (sales), otel, petrolyo, o tabako sa loob ng 30 araw batay sa kalendaryo mula sa pagkatanggap ng lahat ng mga kinakailangang impormasyon

### Mga pag-audit

- Repasuhin ang proseso ng pag-audit at *Pagkamakatarungan sa Nagbabayad ng Buwis at mga karapatan sa Alituntunin sa Pagseserbisyo* bago simulan ang pag-audit sa lugar ng inyong negosyo o opisina ng kinatawan ninyo
- Tiyakin ang kasiyahan sa pag-audit sa buwis sa pinagbentahan (sales), otel, petrolyo (fuel) o tabako na tapusin ito nang hindi bababa sa:
  - 85% (Abril 1, 2008 hanggang Marso 31, 2009)
  - 90% (Abril 1, 2009 hanggang Marso 31, 2010)
- Tapusin ang pag-audit sa inyong buwis sa pinagbentahan (sales), otel, petrolyo (fuel) o tabako sa loob ng 15 araw ng pagtatrabaho mula sa petsa ng inyong pagsang-ayon sa resulta ng pag-audit.
- Tumugon sa inyong alalahanin sa resulta ng pag-audit sa inyong buwis sa pinagbentahan (sales), otel, petrolyo (fuel) o tabako sa loob ng 20 araw ng pagtatrabaho mula sa pagkatanggap ng lahat ng kinakailangang impormasyon
- Tiyakin na ang kasiyahan sa pag-audit ng pinagbentahan (sales), otel, petrolyo (fuel) o tabako ay hindi bababa sa 90%

### Pagtugon sa mga liham

- Tumugon sa mga liham na ipinadala sa ministro, deputadong ministro at katulong na deputadong ministro sa loob ng 14 na araw ng pagtatrabaho mula sa pagkatanggap ng naturang mga liham

## Pagiging bukas sa publiko

- Tumanggap ng e-mail o liham-elektroniko anumang oras at sumagot sa mga tawag sa telepono mula 8:30 n.u. hanggang 4:30 n.h, Lunes hanggang Biyernes (maliban sa araw ng mga pista opisyal)
- Magkaloob ng serbisyong “walk-in”, kabilang ang OneStop Business Registry kiosks, sa mga pumupunta sa aming mga pampublikong tanggapan sa Victoria at Vancouver mula 8:30 n.u. hanggang 4:30 n.h., Lunes hanggang Biyernes (maliban sa araw ng mga pista opisyal)
- Magkaroon ng mga mahahalagang impormasyon ukol sa aming mga programa na mababasa sa aming website sa [www.sbr.gov.bc.ca](http://www.sbr.gov.bc.ca), 24 oras bawat araw, araw-araw.
- May mga Sentro ng Service BC sa buong dako ng British Columbia na handang tumulong hinggil sa aming mga programa (tingnan ang [www.servicebc.gov.bc.ca/services/locations/](http://www.servicebc.gov.bc.ca/services/locations/) para sa listahan ng mga lokasyon ng opisina)

## Deputadong Ministro para sa Pagrerepaso ng mga Impormasyon

- Magkaloob ng nakasulat na desisyon sa loob ng 30 araw ng pagtatrabaho mula sa pagkatanggap ng lahat ng kinakailangang impormasyon

## Mga Apila sa Ministro

- Magpadala ng nakasulat na desisyon sa mga isyu na inapila sa ministro sa loob ng mga sumusunod na pangkaraniwang katagalan ng pagsagot:
  - 4.5 buwan (Abril 1, 2008 hanggang Marso 31, 2009)
- Makipag-ugnayan sa inyo o inyong kinatawan sa pamamagitan ng telepono o sulat upang pag-usapan ang apila at magkaloob ng pagkakataon na magbigay ng bago o karagdagan impormasyon na susuporta sa inyong posisyon

## Pang-Internasyonal na Kasunduan sa Buwis sa Petrolyo (Fuel) o International Fuel Tax Agreement (IFTA)

- Magbigay ng desisyon sa inyong inisyal na aplikasyon ng lisensiya sa IFTA sa loob ng 7 araw ng pagtatrabaho mula sa pagkatanggap ng lahat ng kinakailangang mga dokumento at/o mga bayad

## Karagdagang Impormasyon

Ang impormasyon tungkol sa pananaw, misyon, mga layunin at hangarin ng ministri ay nasa planong pang-serbisyo ng ministri, na makukuha sa aming website.

Ang alituntuning ito ay naglalaman ng mga impormasyon ukol sa inyong mga karapatan kapag nakikipag-ugnay o nakikitungo sa amin. Para sa karagdagang tulong at impormasyon, makipag-ugnayan sa amin:

*Tawag na walang bayad o toll-free sa Canada:* 1 877 388-4440

*E-mail:* [CTBTaxQuestions@gov.bc.ca](mailto:CTBTaxQuestions@gov.bc.ca)

*WebSite:* [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

## Mga puna/saloobin o feedback

Nais naming marinig ang anumang mga puna o saloobin ukol sa alituntuning ito at tungkol sa aming serbisyo:

### **Pangkalahatan:**

*E-mail:* [RevenueCustomerFeedback@gov.bc.ca](mailto:RevenueCustomerFeedback@gov.bc.ca)

*Koreo:* Taxpayer Fairness and Service Code Feedback  
P.O. Box 9422 Stn Prov Govt, BC V8W 9V4

### **Opisina ng Ministro:**

*E-mail:* [SBR.Minister@gov.bc.ca](mailto:SBR.Minister@gov.bc.ca)

*Koreo:* P.O. Box 9065 Stn Prov Govt, BC V8W 9E2

### **Customer Care Centre:**

Kung kayo ay may mga alalahanin tungkol sa mga serbisyong ibinibigay ng Revenue Services ng British Columbia, mangyaring makipag-alam sa Customer Care Centre ng Ministri ng Maliliit na Negosyo at Pagbubuwis:

Libreng matatawagang numero sa loob ng Canada: 1 877 356-3456

Fax: 250 387-8021

*E-mail:* [SBROCBCustomerCare@gov.bc.ca](mailto:SBROCBCustomerCare@gov.bc.ca)

*Koreo:* Ministry of Small Business and Revenue  
Customer Care Centre

PO Box 9459 Stn Prov Govt, Victoria, BC V8W 9V7

## Mga Dahong-dagdag o Apendiks – Pangkaraniwang Proseso ng Pag-Audit sa Maliliit na mga Negosyo

Nangangako ang ministro sa tuloy-tuloy na pagpapahusay sa paglilingkod sa mga kliyente at mas pinalawak at pinasimple nito ang kanyang proseso sa pag-audit sa buwis ng mga pinagbentahan o 'sales', otel, petrolyo (fuel) at tabako. Ang mga pagpapahusay na ito, kabilang ang pagtulong sa mga maliliit na negosyo sa pamamagitan ng pagbigay sa kanila ng mga kopya ng kanilang mga elektronikong rekord sa accounting, ay inaasahang makatipid ng humigit-kumulang sa limang oras para sa may-ari ng maliit na negosyo habang isinasagawa ang pag-audit. Ang panahong itatagal ng pag-audit sa isang karaniwang maliit na negosyo ay mag-iiba-iba depende sa kung gaano kasalimuot ang inyong negosyo, iskedyul ninyo at kung gaano kadali makuha ang inyong mga rekord. Ipinapakita ng chart na ito ang tinantiyang itatagal ng prosesong ito.

**Inisyal na Pagkontak:** Ang auditor ay tatawag sa inyo upang makipag-ayos ng petsa na kapwa angkop sa iskedyul ninyong dalawa para sa isang pre-audit meeting upang talakayin sa inyo o sa inyong kinatawan ang proseso ng pag-audit.



**Pre-Audit Meeting:** Ipapaliwanag sa inyo ng auditor ang proseso sa pag-audit, ipapakita niya ang maikling audit video na nagbibigay-impormasyon, at rerebyuhin niya ang mga karapatan sa *Pagkamakatarungan sa Nagbabayad ng Buwis at Alituntunin sa Pagseserbisyo*. Magtatanong ang auditor tungkol sa inyong mga gawain sa negosyo at sa inyong sistema ng accounting. Kung kinakailangan, magbibigay ang auditor ng detalyadong mga tagubilin upang tulungan kayong maghanda ng inyong mga elektronikong rekord ng accounting. Kasunod ng pre-audit meeting, papadalhan kayo ng auditor ng isang sulat na nagkukumpirma sa inyong napag-usapan at sa mga rekord na kailangang rebyuhin.



**Pagrepaso ng mga Rekord:** Susuriin ng auditor ang mga rekord ng inyong negosyo upang matiyak na ang mga buwis ay wastong naipataw, siningil, iniulat, at binayaran. Tatalakayin ng auditor ang mga lumalabas sa ginagawang pag-audit sa kabuuan ng pagsasagawa ng prosesong ito.



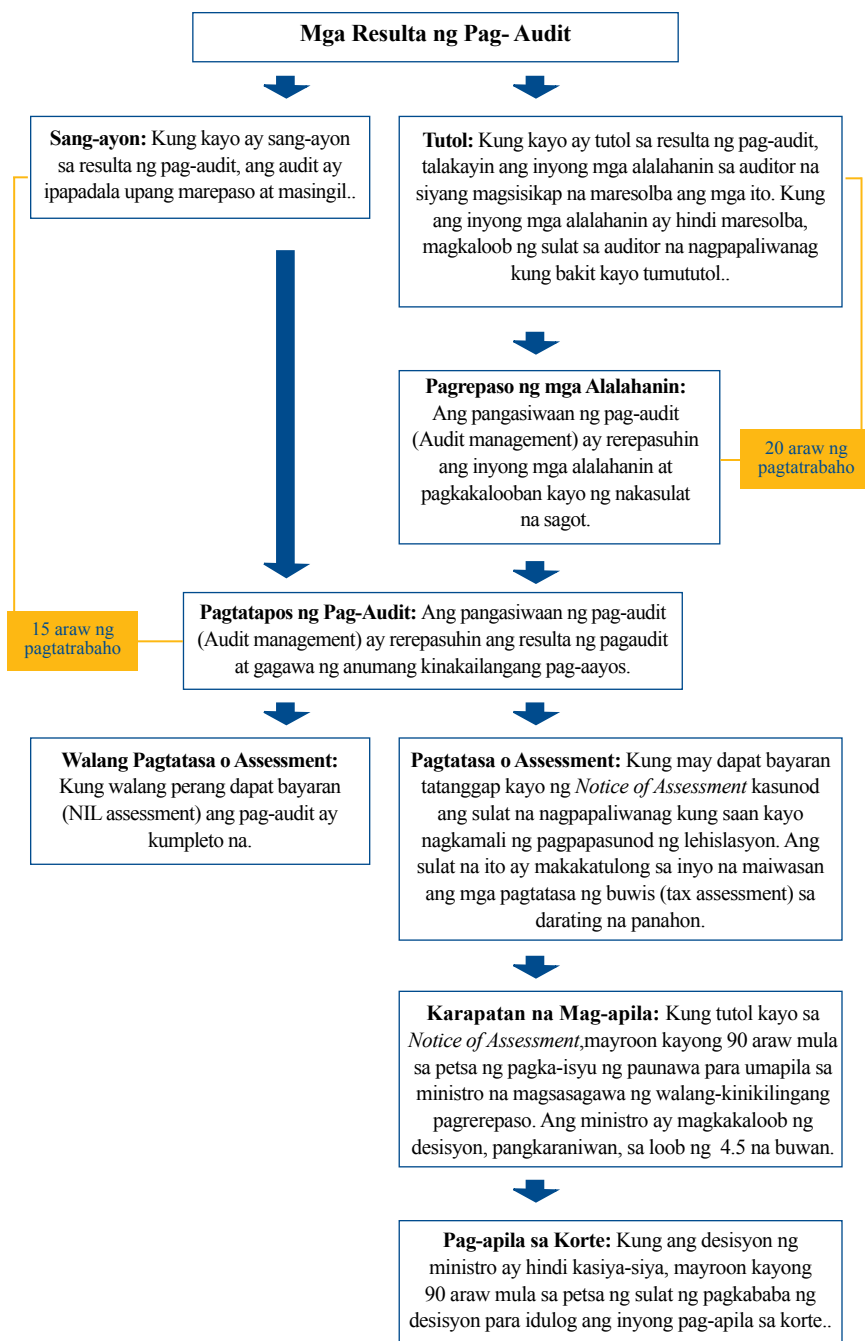
**Pagbabalik-Aral o Pagrepaso ng mga Resulta ng Pag-Audit:** Sa oras na matapos ang auditor sa pagrerepaso ng inyong mga record, ipaliliwanag ng auditor ang kabuuang resulta sa inyo. Hinihimok namin kayo na kausapin ang auditor tungkol sa anumang alalahanin ninyo, upang matulungan kayo sa pagresolba ng mga ito sa lalong madaling panahon.

3 hanggang  
5 araw



*Itinuloy sa susunod na pahina*

Minister of Small Business and Revenue, Province of British Columbia



## Mga Dahong-dagdag o Apendiks - Mga Tungkulin at Responsibilidad kaugnay sa ‘Sales Tax’

### **Tagasuri ng mga Kahatulan (Rulings Analyst)**

Nagbibigay ng hatol ng ministri tungkol sa buwis na nagpapaliwanag kung paano ang buwis ay ipinapataw sa inyong negosyo.

### **Auditor**

Sinusuri ang inyong mga rekord sa negosyo upang masiguro na nasingil ninyo nang tama at naipadala ang buwis ng inyong mga itininda at nagbayad kayo ng buwis sa inyong mga pinamili na dapat pagbuwisan. Maaari din na ribyuhin ng auditor ang inyong claim para sa refund. Tingnan ang aming buletin ng impormasyon sa pag-audit (GEN 009) sa aming website sa [www.sbr.gov.bc.ca/business/Consumer\\_Taxes/Provincial\\_Sales\\_Tax/bulletins.htm](http://www.sbr.gov.bc.ca/business/Consumer_Taxes/Provincial_Sales_Tax/bulletins.htm) para sa karagdagang impormasyon.

### **Pangangasiwa ng pag-audit (Audit Management)**

Pinagbabalik-aralan ang resulta ng pag-audit sa inyo. Kung sakaling kayo ay hindi sang-ayon sa resulta ng pag-audit, ay muling pag-aaralan ang mga nakasulat na dahilan ng inyong pagtutol sa pagtatasa o “assessment” at magbibigay ng nakasulat na pagtugon.

### **Komisyoner (Commissioner)**

May pangkalahatang responsibilidad para sa pangangasiwa ng tax assessment at mga pag-audit at tutugon sa inyong mga tanong o alalahanin tungkol sa pagsasagawa ng inyong assessment o pag-audit.

### **Deputadong Ministro (Deputy Minister)**

Pinagbabalik-aralan ang inyong sitwasyon kung kayo ay umasa sa nakasulat na hatol ng ministri tungkol sa buwis na pinaniniwalaan ninyo na mali at kayo ay maaaring matasahan o kaya ay natasahan na ng buwis, multa o interes dahil dito.

### **Opisyal para sa mga pag-apila (Appeals Officer)**

Pinagbabalik-aralan at kinokoordina ang inyong apila para i-prisinta sa ministro.

### **Ministro (Minister)**

Pinagbabalik-aralan ang inyong apila kung kayo ay hindi sumang-ayon sa audit assessment o hindi pinayagan ang inyong isinumiting balik-bayad o refund claim.