



Φόρος

● Αυτό το άρθρο είναι πάνω από **2 μηνών**

«Όλο αυτό είναι χάλια»: οι εργαζόμενοι σε τηλεφωνικά κέντρα της ΑΤΟ που έχουν ανατεθεί σε εξωτερικούς συνεργάτες σοκαρισμένοι από τις συνθήκες, καθώς οι καλούντες παραπονιούνται για το άπειρο προσωπικό

Οι Ορκωτοί Λογιστές της Αυστραλίας και της Νέας Ζηλανδίας λένε επίσης ότι «το τηλεφωνικό σύστημα της ΑΤΟ απλώς δεν λειτουργεί»

- [Ακολουθήστε το ζωντανό ιστολόγιό μας για τις ειδήσεις της Αυστραλίας για τις τελευταίες ενημερώσεις](#)
- [Λάβετε το email μας με τις έκτακτες ειδήσεις, τη δωρεάν εφαρμογή μας ή το καθημερινό podcast ειδήσεων](#)



Τζόνιθαν Μπάρρετ, Επιμελητής Επιχειρηματικών Θεμάτων

Κυρ 23 Νοε 2025 09.00 EST

Προτιμήστε τον Guardian στην Google

Ο Ρομπ* ήταν μέλος μιας ομάδας 16 εργαζομένων που προσλήφθηκαν από έναν ιδιωτικό φορέα για να απαντούν σε τηλεφωνικές κλήσεις για τη γραμμή εξυπηρέτησης πελατών της Αυστραλιανής Φορολογικής Υπηρεσίας.

Μετά την εκπαίδευση, η ομάδα συνδέθηκε τηλεφωνικά και τρεις από αυτούς παραιτήθηκαν αμέσως. Μέσα σε έξι μήνες, μόνο τέσσερα μέλη του προσωπικού από την αρχική ομάδα παρέμειναν.

«Ήμουν απλώς σοκαρισμένος με όσα συμβαίνουν σε αυτά τα μέρη - είναι απίστευτο», λέει ο Ρομπ, ο οποίος εργαζόταν για την Probe Operations, εταιρεία ιδιωτικών κεφαλαίων, τον μεγαλύτερο φορέα εκμετάλλευσης τηλεφωνικών κέντρων της ΑΤΟ που έχει ανατεθεί σε τρίτους.

«Η πίεση που ασκούν σε αυτούς τους ανθρώπους είναι ακραία, κάθε λεπτό παρακολουθείται και αν υπερβείτε τον χρόνο κλήσης, θα σας ενημερώσουν αμέσως.»

«Όλο αυτό είναι απαίσιο, [η ΑΤΟ] έχει μεταφέρει αυτές τις θέσεις εργασίας σε ιδιωτικές επιχειρήσεις και οι αμοιβές είναι δραματικά χαμηλότερες, αφήνοντας τις εταιρείες να πληρώσουν τη διαφορά στην τσέπη τους».

Όσοι βρίσκονται στην άλλη άκρη των τηλεφώνων το έχουν επίσης παρατηρήσει.

Εγγραφή: Email για τα Έκτακτα Νέα της Αυστραλίας →

Ο Φορολογικός Συνήγορος λαμβάνει αναφορές για επιδείνωση της υπηρεσίας στις τηλεφωνικές γραμμές της ΑΤΟ από φορολογικούς υπαλλήλους, οι οποίοι σημειώνουν ότι συχνά μιλούν με προσωπικό κλήσεων που δεν μπορεί να παράσχει τεκμηριωμένες απαντήσεις.

Σύμφωνα με [έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη](#) που δημοσιεύθηκε τον περασμένο μήνα, οι εξωτερικοί εργαζόμενοι - οι μισοί από τους οποίους έχουν λιγότερο από ένα έτος εμπειρίας - απαντούν σε περισσότερο από το 85% των κλήσεων της Εφορίας, συμπεριλαμβανομένων εκείνων από εφοριακούς υπαλλήλους.

Και ένα από τα προβλήματα είναι ο τεράστιος κύκλος εργασιών στις κερδοσκοπικές επιχειρήσεις, σύμφωνα με την έκθεση.

Το 2024-25, η εναλλαγή προσωπικού στα κέντρα εξωτερικής ανάθεσης ήταν 125%, αν και τα δεδομένα δεν έκαναν διάκριση μεταξύ των φορέων εκμετάλλευσης. Αυτό σε σύγκριση με το 31% για τους εσωτερικούς εργαζόμενους της ΑΤΟ.

Με άλλα λόγια, είναι σαν να έχει αλλάξει ολόκληρο το προσωπικό των εταιρειών εξωτερικής ανάθεσης κατά τη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους και στη συνέχεια να έχει φύγει το ένα επιπλέον τέταρτο του εργατικού δυναμικού.

Ίδια δουλειά, χαμηλότερος μισθός

Εργαζόμενοι όπως ο Ρομπ [κερδίζουν συνήθως περίπου 26,70 δολάρια την ώρα](#), που αντιστοιχεί σε βασικό μισθό περίπου 52.800 δολαρίων ετησίως, σύμφωνα με συνεντεύξεις με νυν και πρώην υπαλλήλους. Το ποσοστό αυξάνεται σε λίγο πάνω από 60.000 δολάρια για τους επικεφαλής ομάδων.

Οι άμεσοι υπάλληλοι της ΑΤΟ, που εργάζονται στις ίδιες τηλεφωνικές γραμμές, κερδίζουν γενικά πάνω από 72.000 δολάρια.

Οι εργαζόμενοι που έχουν ανατεθεί σε εξωτερικούς συνεργάτες υποστηρίζουν ότι, παρά το γεγονός ότι έχουν τα ίδια καθήκοντα, την πρόσβαση στα συστήματα και τις ίδιες υποχρεώσεις ασφαλείας με τους υπαλλήλους της ΑΤΟ, η μισθολογική ανισότητα, η έλλειψη εκπαίδευσης και οι κατώτερες συνθήκες εργασίας σε σχέση με τη δημόσια υπηρεσία είναι ακραίες.

Όταν ο Ρομπ εργαζόταν στα τηλέφωνα με την Probe, μπορούσε να αυξήσει τον μισθό του κατά 2 δολάρια την ώρα αν δεχόταν κατά μέσο όρο 25 κλήσεις την ημέρα σε διάστημα δύο εβδομάδων.

Αλλά και άλλο προσωπικό που παρακολουθούσε τις κλήσεις μπορούσε επίσης να κηρύξει «απεργία» εάν πίστευε ότι έδωσε ανεπαρκείς απαντήσεις, ακυρώνοντας το μόνους του για εκείνο το δεκαπενθήμερο.

Το σύστημα μόνους προσαρμόζεται περιοδικά, αλλά εξακολουθεί να έχει σχεδιαστεί σε γενικές γραμμές για να ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να δέχονται 25 κλήσεις την ημέρα, με «απεργίες» ή «προϋποθέσεις» που μπορούν να ακυρώσουν ένα μόνους.

Η Ντενιζ*, η οποία συνεργάζεται με την Probe, λέει ότι τα κίνητρα ήταν τόσο ασαφή που «ειλικρινά δεν ξέρει πώς λειτουργούν».

«Οι επιδόσεις των ομάδων μπορούν επίσης να σημαίνουν ότι ορισμένες ομάδες κερδίζουν επιπλέον χρήματα για πίτσα πάρτι, ή τουλάχιστον αυτό μας λένε. Δεν το έχω ξαναδεί να συμβαίνει», λέει η Ντενιζ.

Λέει ότι η εκπαίδευση οργανώνεται από το προσωπικό της ΑΤΟ, αλλά παρέχεται από ιδιώτες εργολάβους, κάτι που περιγράφει ως «απαίσιμα κακό».

«Κάνουμε ό,τι καλύτερο μπορούμε όσον αφορά τους εύαλωτους φορολογούμενους και έχω χειριστεί η ίδια αρκετά. Είναι δύσκολο για το εξωτερικό προσωπικό, καθώς λαμβάνουμε ελάχιστη έως καθόλου υποστήριξη, η οποία επηρεάζει το ποσοστό εναλλαγής προσωπικού μας», λέει.

«Οι εύαλτοι φορολογούμενοι σημαίνουν μεγαλύτερες τηλεφωνικές κλήσεις, για τις οποίες έχουμε χρηματικά κίνητρα, καθώς επηρεάζουν τον μέσο χρόνο διεκπεραίωσης.»

«Από όσο γνωρίζω, είμαστε φθινοί και τα στατιστικά μας παρακολουθούνται μέχρι και το δευτερόλεπτο, εξοικονομώντας εκατομμύρια σε σύγκριση με τους εργαζόμενους της ΑΤΟ.»

Η Probe αρνήθηκε να απαντήσει σε ερωτήσεις, οι οποίες περιελάμβαναν ερωτήματα σχετικά με την εμπειρία των εργαζομένων, τα ποσοστά αμοιβής, την εναλλαγή προσωπικού και τα συστήματα μόνους.

Εγγραφείτε στο **Breaking News Australia**



Δωρεάν ενημερωτικό δελτίο

Λάβετε τα πιο σημαντικά νέα τη στιγμή που θα κυκλοφορήσουν

Εισαγάγετε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας

Εγγραφή

Get updates about our journalism and ways to support and enjoy our work.

Ειδοποίηση Απορρήτου: Τα ενημερωτικά δελτία ενδέχεται να περιέχουν πληροφορίες σχετικά με φιλανθρωπικά ιδρύματα, διαδικτυακές διαφημίσεις και περιεχόμενο που χρηματοδοτείται από εξωτερικά μέρη. Εάν δεν έχετε λογαριασμό, θα δημιουργήσουμε έναν λογαριασμό επισκεπτή για εσάς στο [theguardian.com](https://www.theguardian.com) για να σας στέλνουμε αυτό το ενημερωτικό δελτίο. Μπορείτε να

ολοκληρώστε την πλήρη εγγραφή ανά πάσα στιγμή. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο που χρησιμοποιούμε τα δεδομένα σας, ανατρέξτε στην Πολιτική Απορρήτου μας. Χρησιμοποιούμε το Google reCaptcha για την προστασία του ιστότοπού μας και ισχύουν η Πολιτική Απορρήτου και οι Όροι Παροχής Υπηρεσιών της Google.

Οι φοροτεχνικοί είναι δυσαρεστημένοι με την εξυπηρέτηση

Η Probe, ιδιοκτησίας της KKR, η Concentrix Services, εισηγμένη στο Nasdaq, και η βρετανική πολυεθνική Serco, **συμμετέχουν σε συμβάσεις τηλεφωνικών κέντρων με την ΑΤΟ** αξίας 316,5 εκατομμυρίων δολαρίων, σύμφωνα με ανάλυση κυβερνητικών προσφορών.

Η ΑΤΟ χρησιμοποιεί επίσης έναν **ιδιωτικό φορέα εισπραξης χρεών**, αν και το προσωπικό των εξωτερικών τηλεφωνικών κέντρων έχει επίσης επιδιώξει την εισπραξη χρεών.

Οι συμβάσεις θεσπίστηκαν μετά από οδηγία του 2023 της κυβέρνησης των Εργατικών προς όλες τις υπηρεσίες να «απομακρυνθούν από την εξωτερική ανάθεση εργασιών που αποτελούν τον βασικό ρόλο της APS ή του οργανισμού», αναφερόμενη στην αυστραλιανή δημόσια υπηρεσία.

Ενώ οι υποστηρικτές των καταναλωτών έχουν εκφράσει σημαντικές ανησυχίες σχετικά με το πώς το μοντέλο εξωτερικής ανάθεσης επηρεάζει τους ευάλωτους φορολογούμενους, ούτε οι φοροτεχνικοί είναι ευχαριστημένοι.

Η Σούζαν Φρανκς, από τους Ορκωτούς Λογιστές Αυστραλίας και Νέας Ζηλανδίας, δήλωσε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΑΤΟ χρειάζονταν μια σημαντική επένδυση για να εξυπηρετήσουν σωστά τους φορολογικούς υπαλλήλους, ενώ «το τηλεφωνικό σύστημα απλώς δεν λειτουργεί».

«Θα προτιμούσαμε οι τηλεφωνικές κλήσεις της ΑΤΟ να απαντώνται από κάποιον με εμπειρία σε φορολογικά θέματα και βαθιά γνώση των φόρων, παρά από εργολάβους που αλλάζουν... και δεν έχουν φορολογική εμπειρία», δήλωσε ο Φρανκς.

Η εθνική γραμματέας του Συνδικάτου Υπηρεσιών της Αυστραλίας, Emeline Gaske, λέει ότι η κυβέρνηση πρέπει να επικεντρωθεί σε πολιτικές προμηθειών που προσφέρουν ασφαλείς θέσεις εργασίας και δίκαιες αμοιβές για τους εργαζόμενους που παρέχουν βασικές υπηρεσίες.

«Η ομοσπονδιακή κυβέρνηση θα πρέπει να αποτελεί πρότυπο εργοδότη και να διασφαλίζει ότι οι εξωτερικές εργασιακές ρυθμίσεις στις οποίες προβαίνει δεν οδηγούν σε υποβάθμιση των αμοιβών και των συνθηκών εργασίας και δεν αφήνουν τους εργαζόμενους σε επισφαλείς θέσεις εργασίας», λέει ο Γκάσκε.

Η Serco αρνήθηκε να σχολιάσει, ενώ η Concentrix παρέπεμψε ερωτήσεις στην ΑΤΟ.

Η ΑΤΟ αρνήθηκε να απαντήσει σε μια σειρά ερωτήσεων, συμπεριλαμβανομένων ερωτημάτων σχετικά με τον υψηλό κύκλο εργασιών του προσωπικού στα κέντρα εξωτερικής ανάθεσης, τις αμοιβές και τους όρους, καθώς και τα προγράμματα κινήτρων.

«Παίρνεις αυτό που πληρώνεις»

Ο Μπλερ*, πρώην εργαζόμενος στις γραμμές της ΑΤΟ για την Serco, λέει ότι η εργάσιμη ημέρα του ξεκίνησε με «απόλυτο κόπο» - απλώς ψάχνοντας μια θέση στάθμευσης κοντά στο τηλεφωνικό κέντρο στο προάστιο Μποξ Χιλ της Μελβούρνης.

Αλλά λέει ότι τα ζητήματα στάθμευσης δεν ήταν τίποτα σε σύγκριση με μια θέση εργασίας σε ένα σύστημα που περιγράφει ως «αποτυχημένους εργαζόμενους και το φορολογούμενο κοινό».

«Παίρνεις αυτό που πληρώνεις. Δεν είναι ένα καλό σύστημα για τη διατήρηση του προσωπικού ή του καλούντος», λέει ο Μπλερ.

«Η εκπαίδευση είναι αρκετά βασική και τα υπόλοιπα είναι απλώς μάθηση στην πράξη. Καλείς συνεχώς τους επόπτες, και μερικοί επόπτες είναι οι ίδιοι με εσένα, δεν ξέρουν καλύτερα.»

«Εκπαιδεύσει από άτομα που έχουν εκπαιδευτεί βιαστικά για να ενημερώσουν άλλους ανθρώπους. Λαμβάνεις αυτό που νομίζουν ότι χρειάζεται να ξέρεις, το συντομότερο δυνατό, και ελπίζω να το καταλάβεις. Αν δεν το κάνεις, εσύ φεύγεις, ο επόμενος μπαίνει.»

*Τα ονόματα έχουν αλλάξει λόγω των διατάξεων περί απορρήτου της απασχόλησης.

Γνωρίζετε περισσότερα; Επικοινωνήστε με το jonathan.barrett@theguardian.com

Σχετικές ιστορίες

<p>Το προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου στο NDIS που έχει ανατεθεί σε εξωτερικούς συνεργάτες αναγκάζεται να προσποιείται ότι εργάζεται για την κυβέρνηση, λένε οι εργαζόμενοι</p> <p>26 Ιανουαρίου 2026 26 Jan 2026</p>	<p>«Παράξενα» μπόνους και λουκάνικα: πώς τα κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της Αυστραλίας προσπαθούν να προσελκύσουν κακοπληρωμένους εργαζόμενους</p> <p>15 Ιανουαρίου 2026 15 Jan 2026</p>	<p>Ο χειριστής τηλεφωνικού κέντρου που κέρδισε σημαντικό συμβόλαιο με το Centrelink δεν πλήρωσε εταιρικό φόρο για δύο χρόνια</p> <p>11 Ιανουαρίου 2026 11 Jan 2026</p>	<p>Εργαζόμενος σε τηλεφωνικό κέντρο της Αυστραλιανής Εφορίας προσφεύγει στο δικαστήριο απαιτώντας «ίδια δουλειά, ίδιο μισθό»</p> <p>26 Νοεμβρίου 2025 26 Nov 2025</p>	<p>«Προετοιμα αποτυχία»: Η σε ιδιωτικά κέντρα την ε ανάθεση, η ο επικεντρώνε αύξηση των βοηθά τους</p> <p>10 Νοεμβρίου 2025 10 Nov 2025</p>
---	--	--	---	---