



कर

●यो लेख २ महिना भन्दा पुरानो हो ।

## 'सबै कुरा गन्हाउँछ': आउटसोर्स गरिएका ATO कल सेन्टरका कामदारहरू अवस्था देखेर छक्क परे किनभने कल गर्नेहरूले अनुभवहीन कर्मचारीहरूको बारेमा गुनासो गर्छन्

चार्टर्ड एकाउन्टेन्ट्स अष्ट्रेलिया र न्यूजील्याण्डले पनि ATO को 'फोन प्रणालीले काम नगर्ने' बताएका छन्।

- नवीनतम अपडेटहरूको लागि हाम्रो अष्ट्रेलिया समाचार लाइभ ब्लग पछ्याउनुहोस्
- हाम्रो ब्रेकिङ न्यूज इमेल, नि:शुल्क एप वा दैनिक समाचार पोडकास्ट प्राप्त गर्नुहोस्



**जोनाथन ब्यारेट बिजनेस सम्पादक**

आइतबार २३ नोभेम्बर २०२५ ०९:०० EST

गुगलमा गार्जियनलाई प्राथमिकता दिनुहोस्

रोब\* अष्ट्रेलियाली कर कार्यालयको ग्राहक सेवा लाइनको फोन कलको जवाफ दिन एक निजी अपरेटरले नियुक्त गरेको १६ जना कामदारहरूको समूहको हिस्सा थिए। तालिम पछि, समूहलाई फोन लाइनमा राखियो र तीन जनाले तुरुन्तै काम छोडे। छ महिना भित्र, मूल समूहबाट केवल चार जना कर्मचारी मात्र बाँकी रहे।

"यी ठाउँहरूमा के भइरहेको छ भनेर म छक्क परें - यो अविश्वसनीय छ," निजी इक्विटी-स्वामित्वमा रहेको प्रोब अपरेसनमा काम गर्ने रोब भन्छन् - ATO को सबैभन्दा ठूलो आउटसोर्स गरिएको कल सेन्टर अपरेटर।

"यी मानिसहरूलाई उनीहरूले दिएको दबाव अत्यधिक छ, हरेक मिनेट निगरानी गरिन्छ, र यदि तपाईंले कल समयभन्दा बढी गर्नुभयो भने, तिनीहरूले तपाईंलाई तुरुन्तै यसको बारेमा जानकारी दिनेछन्।"

"सबै कुरा गन्हाउँछ, [ATO ले] यी कामहरू निजी उद्यमलाई हस्तान्तरण गरेका छन्, र तलब नाटकीय रूपमा कम छ, जसले गर्दा कम्पनीहरूले फरक रकम आफ्नो खल्तीमा हाल्छन्।"

फोनको अर्को छेउमा भएकाहरूले पनि याद गरेका छन्।

**साइन अप गर्नुहोस्: AU ब्रेकिङ न्यूज इमेल →**

कर लोकपालले कर एजेन्टहरूबाट ATO फोन लाइनहरूमा सेवा बिग्रिएको रिपोर्टहरू प्राप्त गरिरहेको छ, जसले प्रायः सूचित प्रतिक्रिया दिन नसक्ने कर्मचारीहरूलाई कल गर्न कुरा गर्ने गरेको उल्लेख गर्छन्।

**गत महिना जारी गरिएको एक लोकपालको प्रतिवेदन** अनुसार, आउटसोर्स गरिएका कामदारहरू - जसमध्ये आधासँग एक वर्षभन्दा कम अनुभव छ - ले कर एजेन्टहरूबाट आएका सहित ८५% भन्दा बढी ATO कलहरूको जवाफ दिन्छन्।

रिपोर्ट अनुसार, समस्याहरू मध्ये एक नाफामुखी सञ्चालकहरूमा ठूलो कारोबार हो।

२०२४-२५ मा, आउटसोर्स केन्द्रहरूमा कर्मचारी कारोबार १२५% थियो, यद्यपि डेटाले अपरेटरहरू बीच भेद छुट्याएको थिएन। यो ATO का आन्तरिक कामदारहरूको लागि ३१% को तुलनामा थियो।

अर्को शब्दमा भन्नुपर्दा, यो एक क्यालेन्डर वर्षमा आउटसोर्स कम्पनीहरूको सम्पूर्ण कर्मचारी सूची उल्टो भयो, र त्यसपछि कार्यबलको एक चौथाई अतिरिक्त भाग छोडियो।

**काम उस्तै, तलब कम**

वर्तमान र पूर्व कर्मचारीहरूसँगको अन्तर्वार्ता अनुसार, रोब जस्ता कामदारहरूले सामान्यतया प्रति घण्टा लगभग \$२६.७० कमाउँछन्, जुन प्रति वर्ष लगभग \$५२,८०० को आधारभूत तलब हो। टोली नेताहरूको लागि यो दर \$६०,००० भन्दा अलि माथि पुग्छ।

एट्टै फोन लाइनमा काम गर्ने ATO का प्रत्यक्ष कर्मचारीहरूले सामान्यतया \$७२,००० भन्दा बढी कमाउँछन्।

आउटसोर्स गरिएका कामदारहरूको तर्क छ कि ATO कर्मचारीहरू जस्तै कर्तव्य, प्रणाली पहुँच र सुरक्षा दायित्वहरू भए तापनि तलब असमानता, तालिमको अभाव र सार्वजनिक सेवाको लागि कमसल काम गर्ने अवस्था चरम छ।

जब रोब प्रोबसँग फोनमा काम गरिरहेका थिए, यदि उनले दुई हप्ताको अवधिमा प्रति दिन औसत २५ कल गरे भने उनले आफ्नो तलब प्रति घण्टा २ डलरले बढाउन सक्थे।

तर कलहरूको निगरानी गर्ने अन्य कर्मचारीहरूले पनि "हडताल" घोषणा गर्न सक्छन् यदि उनीहरूलाई लाग्छ कि उनले अपर्याप्त प्रतिक्रिया दिए, जसले गर्दा त्यो पन्ध्र दिनको लागि उनको बोनस रद्द हुनेछ।

बोनस प्रणालीलाई आवधिक रूपमा समायोजन गरिन्छ, तर अझै पनि कामदारहरूलाई दिनको २५ वटा कल लिन प्रोत्साहित गर्ने गरी व्यापक रूपमा डिजाइन गरिएको छ, जसमा "स्ट्राइक" वा "कालिफायर" ले बोनसलाई रद्द गर्न सक्छ।

प्रोबसँग काम गर्ने डेनिस\* भन्छिन् कि प्रोत्साहनहरू यति अस्पष्ट थिए कि उनलाई "वास्तवमा थाहा छैन कि तिनीहरूले कसरी काम गर्छन्"।

"टोली प्रदर्शनको अर्थ केही टोलीहरूले पिज्जा पार्टीहरूको लागि अतिरिक्त पैसा पाउने पनि हुन सक्छ, वा कम्तिमा उनीहरूले हामीलाई त्यही भन्छन्। मैले यस्तो कहिल्यै भएको देखेको छैन," डेनिस भन्छिन्।

उनी भन्छिन् कि तालिम एटीओ कर्मचारीहरूद्वारा आयोजना गरिन्छ तर निजी ठेकेदारहरूद्वारा प्रदान गरिन्छ, जसलाई उनी "अत्यन्तै नराम्रो" भनेर वर्णन गर्छिन्।

"जोखिममा परेका करदाताहरूको कुरा आउँदा हामी सक्दो राम्रो गर्छौं र मैले आफैँले केही संख्यालाई सम्हालेको छु। आउटसोर्स गरिएका कर्मचारीहरूलाई यो गाह्रो छ किनकि हामीलाई थोरै वा कुनै सहयोग मिल्दैन जसले हाम्रो कारोबार दरमा फीड गर्छ," उनी भन्छिन्।

"जोखिममा परेका करदाताहरूले लामो समयसम्म फोन कल गर्नुपर्ने हुन्छ जसको विरुद्धमा हामीलाई मौद्रिक रूपमा प्रोत्साहन दिइन्छ किनकि यसले हाम्रो औसत ह्यान्डलिङ समयलाई असर गर्छ।

"मलाई थाहा भएसम्म, हामी सस्तो छौं र हाम्रो तथ्याङ्क दोस्रो स्थानमा निगरानी गरिन्छ, ATO कामदारहरूको तुलनामा लाखौं बचत हुन्छ।"

प्रोबले कामदारहरूको अनुभव, तलब दर, कर्मचारी कारोबार र बोनस प्रणाली सम्बन्धी प्रश्नहरू समावेश गर्ने प्रश्नहरूको जवाफ दिन अस्वीकार गर्‍यो।

**ब्रेकिङ न्यूज अष्ट्रेलियामा साइन अप गर्नुहोस्**

 नि:शुल्क न्यूजलेटर

सबैभन्दा महत्त्वपूर्ण समाचार ब्रेक हुने बित्तिकै प्राप्त गर्नुहोस्

**आफ्नो इमेल ठेगाना प्रविष्ट गर्नुहोस्।**

**साइन अप गर्नुहोस्**

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

**गोपनीयता सूचना:** न्यूजलेटरहरूमा परोपकारी संस्थाहरू, अनलाइन विज्ञानहरू, र बाहिरी पक्षहरूद्वारा वित्त पोषित सामग्रीको बारेमा जानकारी हुन सक्छ। यदि तपाईंसँग खाता छैन भने, हामी तपाईंलाई यो न्यूजलेटर पठाउनको लागि [theguardian.com](https://www.theguardian.com) मा तपाईंको लागि अतिथि खाता सिर्जना गर्नेछौं। तपाईं कुनै पनि समयमा पूर्ण दर्ता पूरा गर्न सक्नुहुन्छ। हामी तपाईंको डेटा कसरी प्रयोग गर्छौं भन्ने बारे थप जानकारीको लागि हाम्रो [गोपनीयता नीति](#) हेर्नुहोस्। हामी हाम्रो वेबसाइट सुरक्षित गर्न Google reCaptcha प्रयोग गर्छौं र Google [गोपनीयता नीति](#) र [सेवाका सर्तहरू](#) लागू हुन्छन्।

**कर एजेन्टहरू सेवाप्रति असन्तुष्ट**

सरकारी टेन्डरहरूको विश्लेषण अनुसार, केकेआरको स्वामित्वमा रहेको प्रोब, नास्ड्याकमा सूचीबद्ध कन्सेन्ट्रिक्स सभिसेज र ब्रिटिश बहुराष्ट्रिय सेर्कोले **एटीओसँग \$३१ करोड ६५ लाखको कल सेन्टर सम्झौतामा साझेदारी गर्छन्।**

ATO ले एक **निजी ऋण सङ्कलक** पनि प्रयोग गर्दछ, यद्यपि आउटसोर्स कल सेन्टरका कर्मचारीहरूले पनि ऋणको पछि लागेका छन्।

अष्ट्रेलियाली सार्वजनिक सेवालाई उल्लेख गर्दै, सबै एजेन्सीहरूलाई "एपीएस वा एजेन्सीको मुख्य भूमिका रहेको आउटसोर्सिङ कामबाट टाढा सर्ने" लेबर सरकारले २०२३ मा दिएको निर्देशन पछि सम्झौताहरू लागू गरिएको थियो।

उपभोक्ता अधिकारकर्मीहरूले आउटसोर्स गरिएको मोडेलले कमजोर करदाताहरूलाई कसरी असर गर्छ भन्ने बारेमा महत्त्वपूर्ण चिन्ता व्यक्त गरेका छन्, तर कर एजेन्टहरू पनि खुसी छैनन्।

चार्टर्ड एकाउन्टेन्ट्स अष्ट्रेलिया र न्यूजील्याण्डकी सुसान फ्र्याङ्क्सले कर एजेन्टहरूलाई उचित रूपमा सेवा दिन ATO को अनलाइन सेवाहरूमा ठूलो लगानी आवश्यक रहेको बताइन्, जबकि "फोन प्रणालीले काम गर्दैन"।

"हामी परिवर्तन भइरहेका ... र कर अनुभव नभएका ठेकेदारहरूको सट्टा करमा अनुभव र करको गहिरो ज्ञान भएको व्यक्तिले ATO को फोन कलहरूको जवाफ दिन चाहन्छौं," फ्र्याङ्क्सले भने।

अष्ट्रेलियाली सेवा संघकी राष्ट्रिय सचिव एमेलिन गास्के भन्छिन् कि सरकारले आवश्यक सेवाहरू प्रदान गर्ने कामदारहरूलाई सुरक्षित रोजगारी र उचित तलब प्रदान गर्ने खरिद नीतिहरूमा ध्यान केन्द्रित गर्नुपर्छ।

"संघीय सरकार एक नमुना रोजगारदाता हुनुपर्छ र यो सुनिश्चित गर्नुपर्छ कि यसले संलग्न आउटसोर्स गरिएको श्रम व्यवस्थाले तलब र सर्तहरूको दौडलाई तल्लो तहसम्म पुऱ्याउँदैन र कामदारहरूलाई असुरक्षित जागिरमा छोड्दैन," गास्के भन्छिन्।

सेर्कोले टिप्पणी गर्न अस्वीकार गर्नु, जबकि कन्सेन्ट्रिक्सले प्रश्नहरू ATO लाई पठायो।

आउटसोर्स सेन्टरहरूमा उच्च कर्मचारी कारोबार, तलब र सर्तहरू, र प्रोत्साहन योजनाहरूको बारेमा प्रश्नहरू सहित विभिन्न प्रश्नहरूको जवाफ दिन ATO ले अस्वीकार गर्यो।

## 'तपाईंले जे तिर्नुहुन्छ त्यही पाउनुहुन्छ'

सेर्कोका लागि एटीओ लाइनहरूमा काम गर्ने पूर्व कामदार ब्लेयर\* भन्छन् कि उनको कामको दिन "पूर्ण पीडा" बाट सुरु भयो - मेलबर्नको उपनगर बक्स हिलमा रहेको कल सेन्टर नजिकै पार्किङ स्थल खोज्नुमा मात्र।

तर उनी भन्छन् कि पार्किङ समस्याहरू "असफल कामदार र कर तिर्ने जनता" भनेर वर्णन गर्ने प्रणालीमा कामको तुलनामा केही पनि थिएनन्।

"तपाईंले तिरेको कुरा पाउनुहुन्छ; यो कर्मचारी रिटेन्सन वा कल गर्ने व्यक्तिको लागि राम्रो प्रणाली होइन," ब्लेयर भन्छन्।

"तालिम एकदमै आधारभूत छ, र बाँकी काममा सिक्दै मात्र हो; तपाईं निरन्तर पर्यवेक्षकहरूलाई बोलाइरहनुभएको छ, र केही पर्यवेक्षकहरू तपाईं जस्तै छन्, तिनीहरूलाई राम्रोसँग थाहा छैन।"

"तपाईंलाई त्यस्ता मानिसहरूले तालिम दिएका छन् जसलाई अरू मानिसहरूलाई गति दिन हतारमा तालिम दिइएको छ। तपाईंले उनीहरूले तपाईंलाई जान्न आवश्यक ठानेको कुरा सकेसम्म चाँडो प्राप्त गरिरहनुभएको छ, र आशा छ कि तपाईंले यसलाई उठाउनुहुनेछ। यदि तपाईंले गर्नुभएन भने, तपाईं बाहिर हुनुहुन्छ, अर्को व्यक्ति भित्र छ।"

\* रोजगार गोपनीयता प्रावधानका कारण नामहरू परिवर्तन गरिएका छन्।

के तपाईंलाई थप थाहा छ? [jonathan.barrett@theguardian.com](mailto:jonathan.barrett@theguardian.com) मा सम्पर्क गर्नुहोस्।

## सम्बन्धित कथाहरू

कामदारहरू भन्छन् कि NDIS मा आउटसोर्स गरिएका कल सेन्टरका कर्मचारीहरूले सरकारको लागि काम गरेको नाटक गर्नुपर्छ

२०२६ जनवरी २६



'अनौठो' बोनस र ससेजको बढ्दो प्रयोग: अस्ट्रेलियाका आउटसोर्स कल सेन्टरहरूले कसरी कम तलब पाउने कामदारहरूलाई आकर्षित गर्ने प्रयास गर्छन्

२०२६ जनवरी १५



सेन्टरलिङ्कको प्रमुख ठेक्का जित्ने कल सेन्टर सञ्चालकले दुई वर्षसम्म कुनै कपीरेट कर तिरेनन्

२०२६ जनवरी ११



अष्ट्रेलियाली कर कार्यालयको कल सेन्टरका कामदारले 'समान काम, समान तलब' को माग गर्दै अदालतमा मुद्दा दायर गरे

२०२५ नोभेम्बर २६



'असफल हुनकां गरिएको': ATC अष्ट्रेलियालीहरू नगरी नाफा बढ्ने कल सेन्टरहरू गर्दै

२०२५ नोभेम्बर १० |



## बाट थपसमाचार

शुल्कहरू

सर्वोच्च अदालतले कर झट्टका दिएपछि क्रोधित ट्रम्पले गरे विश्वव्यापी १०% करमा हस्ताक्षर

१२ घण्टा अघि

एफबीआई

एपस्टाइलका फाइलहरूले उनलाई रोक्न अमेरिकी अधिकारीहरूको असफलतामाथि नयाँ ध्यान खिचेका छन्

५० मिनेट अगाडि

इजरायल

अमेरिकी राजदूत माइक हकाबी भन्छन् कि इजरायलले मध्यपूर्वको सबै भूमि कब्जा गरेमा 'ठीक' हुनेछ

१३ घण्टा अघि

इरान

अमेरिकाले सीमित सैन्य हमला गर्ने विचार गरिरहेको बेला इरानले आणविक प्रतिप्रस्ताव तयार गर्दै

१ घण्टा अघि

नजरबन्द र बेपत्त

कसरी ICE ले १ समुदायहरूमा

५० मिनेट अगाडि