



வரி

● இந்தக் கட்டுரை 2 மாதங்களுக்கும் மேலானது .

'முழு விஷயமும் துர்நாற்றம் வீசுகிறது': அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ATO கால் சென்டர் ஊழியர்கள், அனுபவமற்ற ஊழியர்கள் குறித்து அழைப்பாளர்கள் புகார் கூறுவதால், நிலைமைகளால் அதிர்ச்சியடைந்தனர்.

ஆஸ்திரேலியா மற்றும் நியூசிலாந்து பட்டயக் கணக்காளர்களும் ATOவின் 'தொலைபேசி அமைப்பு வேலை செய்யவில்லை' என்று கூறுகின்றனர்.

- சமீபத்திய புதுப்பிப்புகளுக்கு எங்கள் ஆஸ்திரேலியா செய்தி நேரடி வலைப்பதிவைப் பின்தொடரவும்.
- எங்கள் முக்கிய செய்தி மின்னஞ்சல், இலவச செயலி அல்லது தினசரி செய்தி பாட்காஸ்டைப் பெறுங்கள் .



ஜோனாதன் பாரெட் வணிக ஆசிரியர்

ரூயிற்று 23 நவம்பர் 2025 09:00 EST

 கூகிளில் கார்டியனை விரும்புங்கள்

ஆஸ்திரேலிய வரிவிதிப்பு அலுவலகத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை இணைப்புக்கான தொலைபேசி அழைப்புகளுக்கு பதிலளிக்க ஒரு தனியார் நிறுவனத்தால் பணியமர்த்தப்பட்ட 16 தொழிலாளர்கள் குழுவில் ராப்* ஒருவராக இருந்தார்.

பயிற்சிக்குப் பிறகு, குழு தொலைபேசி இணைப்புகளில் இணைக்கப்பட்டது, மேலும் மூன்று பேர் உடனடியாக வேலையை விட்டு வெளியேறினர். ஆறு மாதங்களுக்குள், அசல் குழுவிலிருந்து நான்கு ஊழியர்கள் மட்டுமே எஞ்சியிருந்தனர்.

"இந்த இடங்களில் என்ன நடக்கிறது என்பதைப் பார்த்து நான் அதிர்ச்சியடைந்தேன் - இது நம்பமுடியாதது," என்று ராப் கூறுகிறார், அவர் தனியார் பங்குச் சந்தைக்குச் சொந்தமான Probe Operations இல் பணிபுரிந்தார் - ATO இன்

மிகப்பெரிய அவுட்சோர்ஸ் கால் சென்டர் ஆபரேட்டர்.

"இந்த மக்கள் மீது அவர்கள் ஏற்படுத்தும் அழுத்தம் மிகவும் தீவிரமானது, ஒவ்வொரு நிமிடமும் கண்காணிக்கப்படுகிறது, மேலும் நீங்கள் அழைப்பு நேரத்தை மீறினால், அவர்கள் உடனடியாக அதைப் பற்றி உங்களுக்குத் தெரிவிப்பார்கள்."

"முழு விஷயமும் துர்நாற்றம் வீசுகிறது, [ATO] இந்த வேலைகளை தனியார் நிறுவனங்களுக்கு மாற்றியுள்ளனர், மேலும் ஊதியம் வியத்தகு முறையில் குறைவாக உள்ளது, இதனால் நிறுவனங்கள் வித்தியாசத்தை தங்கள் பைகளில் போட்டுக்கொள்ள வேண்டியுள்ளது."

தொலைபேசிகளின் மறுமுனையில் இருப்பவர்களும் கவனித்திருக்கிறார்கள்.

பதிவு செய்யவும்: AU பிரேக்கிங் நியூஸ் மின்னஞ்சல் →

ATO தொலைபேசி இணைப்புகளில் சேவை மோசமடைவது குறித்து வரி முகவர்களிடமிருந்து வரி குறைதீர்ப்பாளருக்கு புகார்கள் வந்து கொண்டிருக்கின்றன. அவர்கள் பெரும்பாலும் தகவல் அறிந்த பதில்களை வழங்க முடியாத ஊழியர்களிடம் பேசுவதைக் கவனிக்கின்றனர்.

கடந்த மாதம் வெளியிடப்பட்ட ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் அறிக்கையின்படி, அவுட்சோர்ஸ் தொழிலாளர்கள் - அவர்களில் பாதி பேர் ஒரு வருடத்திற்கும் குறைவான அனுபவம் கொண்டவர்கள் - வரி முகவர்களிடமிருந்து வரும் அழைப்புகள் உட்பட 85% க்கும் மேற்பட்ட ATO அழைப்புகளுக்கு பதிலளிக்கின்றனர்.

மேலும், அறிக்கையின்படி, இலாப நோக்கற்ற நிறுவனங்களின் மிகப்பெரிய வருவாய் வருவாய் ஒரு பிரச்சனையாகும்.

2024-25 ஆம் ஆண்டில், அவுட்சோர்ஸ் மையங்களில் பணியாளர் வருவாய் 125% ஆக இருந்தது, இருப்பினும் தரவு ஆபரேட்டர்களுக்கு இடையில் வேறுபாட்டைக் காட்டவில்லை. இது ATO இன் உள் ஊழியர்களுக்கு 31% உடன் ஒப்பிடும்போது.

வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், ஒரு காலண்டர் ஆண்டில் அவுட்சோர்ஸ் நிறுவனங்களின் முழு ஊழியர்களின் பட்டியலும் மாறியது போலவும், பின்னர் கூடுதலாக கால் பகுதி பணியாளர்கள் வெளியேறியது போலவும் இருக்கிறது.

அதே வேலை, குறைந்த சம்பளம்

ராப் போன்ற தொழிலாளர்கள் பொதுவாக ஒரு மணி நேரத்திற்கு சுமார் \$26.70 சம்பாதிக்கிறார்கள், இது தற்போதைய மற்றும் முன்னாள் ஊழியர்களுடனான நேர்காணல்களின்படி, ஆண்டுக்கு சுமார் \$52,800 அடிப்படையில் சம்பளமாகும். குழுத் தலைவர்களுக்கு இந்த விகிதம் \$60,000 க்கு சற்று அதிகமாக உயர்கிறது.

ஒரே தொலைபேசி இணைப்புகளில் பணிபுரியும் ATOவின் நேரடி ஊழியர்கள் பொதுவாக \$72,000 க்கும் அதிகமாக சம்பாதிக்கிறார்கள்.

ATO ஊழியர்களைப் போலவே அதே கடமைகள், அமைப்பு அணுகல் மற்றும் பாதுகாப்பு கடமைகள் இருந்தபோதிலும், ஊதிய ஏற்றத்தாழ்வு, பயிற்சி இல்லாமை மற்றும் பொது சேவைக்கு மோசமான பணி நிலைமைகள் ஆகியவை தீவிரமானவை என்று அவுட்சோர்ஸ் தொழிலாளர்கள் வாதிடுகின்றனர்.

ராப், ப்ரோப் நிறுவனத்துடன் தொலைபேசிகளில் பணிபுரிந்தபோது, இரண்டு வார காலத்திற்கு ஒரு நாளைக்கு சராசரியாக 25 அழைப்புகள் செய்தால், அவரது சம்பளத்தை ஒரு மணி நேரத்திற்கு \$2 அதிகரிக்க முடியும்.

ஆனால் அழைப்புகளைக் கண்காணிக்கும் மற்ற ஊழியர்கள் அவர் போதுமான பதில்களை அளிக்கவில்லை என்று நம்பினால் "வேலைநிறுத்தம்" அறிவிக்கலாம், இதனால் அந்த பதினைந்து வாரத்திற்கான போனஸ் ரத்து செய்யப்படும்.

போனஸ் முறை அவ்வப்போது சரிசெய்யப்படுகிறது, ஆனால் தொழிலாளர்கள் ஒரு நாளைக்கு 25 அழைப்புகளை எடுக்க ஊக்குவிக்கும் வகையில் இன்னும் பரந்த அளவில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது, "வேலைநிறுத்தங்கள்" அல்லது "தகுதிவாய்ந்தவர்கள்" போனஸை ரத்து செய்யக்கூடும்.

ப்ரோப் நிறுவனத்தில் பணிபுரியும் டெனிஸ்*, ஊக்கத்தொகைகள் மிகவும் தெளிவற்றதாக இருந்ததால், "அவை எப்படி வேலை செய்கின்றன என்பது அவருக்கு உண்மையிலேயே தெரியாது" என்று கூறுகிறார்.

"குழு நிகழ்ச்சிகள் சில அணிகளுக்கு பீட்சா விருந்துகளுக்கு கூடுதல் பணம் கிடைக்கவும் வழிவகுக்கும், அல்லது குறைந்தபட்சம் அவர்கள் எங்களிடம் சொல்வது இதுதான். நான் அப்படி நடப்பதை ஒருபோதும் பார்த்ததில்லை," என்று டெனிஸ் கூறுகிறார்.

பயிற்சி ATO ஊழியர்களால் ஏற்பாடு செய்யப்படுவதாகவும், ஆனால் தனியார் ஒப்பந்ததாரர்களால் வழங்கப்படுவதாகவும் அவர் கூறுகிறார், இது "மிகவும் மோசமானது" என்று அவர் விவரிக்கிறார்.

"பாதிக்கப்பட்டக்கூடிய வரி செலுத்துவோர் விஷயத்தில் எங்களால் முடிந்ததை நாங்கள் செய்கிறோம், நானே ஒரு எண்ணைக் கையாண்டிருக்கிறேன். எங்கள் வருவாய் விகிதத்திற்கு ஊட்டமளிக்கும் வகையில் எங்களுக்கு மிகக் குறைந்த அல்லது எந்த ஆதரவும் கிடைக்காததால், அவுட்சோர்ஸ் ஊழியர்களுக்கு இது கடினமாக உள்ளது," என்று அவர் கூறுகிறார்.

"பாதிக்கப்படக்கூடிய வரி செலுத்துவோர் என்பது நீண்ட தொலைபேசி அழைப்புகளைக் குறிக்கிறது, இது எங்கள் சராசரி கையாளுதல் நேரத்தைப் பாதிக்கும் என்பதால் நாங்கள் பண ரீதியாக ஊக்கமளிக்கிறோம்.

"எனக்குத் தெரிந்தவரை, நாங்கள் மலிவானவர்கள், எங்கள் புள்ளிவிவரங்கள் இரண்டாவது வரை கண்காணிக்கப்படுகின்றன, ATO தொழிலாளர்களுடன் ஒப்பிடும்போது மில்லியன் கணக்கானவர்களை மிச்சப்படுத்துகின்றன."

தொழிலாளர்களின் அனுபவங்கள், ஊதிய விகிதங்கள், ஊழியர்களின் வருவாய் மற்றும் போனஸ் முறைகள் பற்றிய கேள்விகள் உள்ளிட்ட கேள்விகளுக்கு பதிலளிக்க விசாரணை மறுத்துவிட்டது.

பிரேக்கிங் நியூஸ் ஆஸ்திரேலியாவில் பதிவு செய்யவும்

இலவச செய்திமடல்

மிக முக்கியமான செய்திகள் உடனடியாகத் தெரிந்துகொள்ளுங்கள்.

உங்கள் மின்னஞ்சல் முகவரியை உள்ளிடவும்

பதிவு செய்யவும்

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

தனியுரிமை அறிவிப்பு: செய்திமடல்களில் தொண்டு நிறுவனங்கள், ஆன்லைன் விளம்பரங்கள் மற்றும் வெளி தரப்பினரால் நிதியளிக்கப்பட்ட உள்ளடக்கம் பற்றிய தகவல்கள் இருக்கலாம். உங்களிடம் கணக்கு இல்லையென்றால், இந்த செய்திமடலை உங்களுக்கு அனுப்ப [theguardian.com](https://www.theguardian.com) இல் உங்களுக்காக ஒரு விருந்தினர் கணக்கை உருவாக்குவோம். நீங்கள் எந்த நேரத்திலும் முழு பதிவை முடிக்கலாம். உங்கள் தரவை நாங்கள் எவ்வாறு பயன்படுத்துகிறோம் என்பது பற்றிய கூடுதல் தகவலுக்கு எங்கள் [தனியுரிமைக் கொள்கையை](#) பார்க்கவும். எங்கள் வலைத்தளத்தைப் பாதுகாக்க நாங்கள் Google reCaptcha ஐப் பயன்படுத்துகிறோம், மேலும் Google [தனியுரிமைக் கொள்கை](#) மற்றும் [சேவை விதிமுறைகள்](#) பொருந்தும்.

வரி முகவர்கள் சேவையில் அதிருப்தி அடைந்துள்ளனர்.

அரசாங்க டெண்டர்களின் பகுப்பாய்வின் படி, KKR-க்குச் சொந்தமான Probe, Nasdaq-பட்டியலிடப்பட்ட Concentrix Services மற்றும் பிரிட்டிஷ் பன்னாட்டு நிறுவனமான Serco ஆகியவை **ATO உடனான \$316.5 மில்லியன் மதிப்புள்ள கால் சென்டர் ஒப்பந்தங்களில் பங்கு கொள்கின்றன.**

ATO ஒரு **தனியார் கடன் சேகரிப்பாளரையும்** பயன்படுத்துகிறது, இருப்பினும் அவுட்சோர்ஸ் அழைப்பு மையங்களில் உள்ள ஊழியர்களும் கடன்களைத் துரத்தியுள்ளனர்.

ஆஸ்திரேலிய பொது சேவையைக் குறிப்பிடும் வகையில், "APS அல்லது ஏஜென்சியின் முக்கியப் பங்கான அவுட்சோர்சிங் பணியிலிருந்து விலகிச் செல்ல வேண்டும்" என்று அனைத்து நிறுவனங்களுக்கும் 2023 ஆம் ஆண்டு தொழிற்கட்சி அரசாங்கம் உத்தரவு பிறப்பித்த பிறகு இந்த ஒப்பந்தங்கள் இயற்றப்பட்டன.

அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட மாதிரி பாதிக்கப்படக்கூடிய வரி செலுத்துவோரை எவ்வாறு பாதிக்கிறது என்பது குறித்து நுகர்வோர் வக்கீல்கள் குறிப்பிடத்தக்க கவலைகளை எழுப்பியுள்ள நிலையில், வரி முகவர்களும் மகிழ்ச்சியடையவில்லை.

ஆஸ்திரேலியா மற்றும் நியூசிலாந்தின் பட்டயக் கணக்காளர்கள் நிறுவனத்தைச் சேர்ந்த சூசன் ஃபிராங்க்ஸ், வரி முகவர்களுக்கு முறையாக சேவை செய்ய ATOவின் ஆன்லைன் சேவைகளுக்கு ஒரு பெரிய முதலீடு தேவை என்றும், அதே நேரத்தில் "தொலைபேசி அமைப்பு வேலை செய்யவில்லை" என்றும் கூறினார்.

"வரி அனுபவம் இல்லாத ஒப்பந்ததாரர்கள் மாறிக்கொண்டிருப்பதை விட, வரி அனுபவமும் வரி பற்றிய ஆழமான அறிவும் உள்ள ஒருவர் ATO-வின் தொலைபேசி அழைப்புகளுக்கு பதிலளிக்க வேண்டும் என்று நாங்கள் விரும்புகிறோம்," என்று ஃபிராங்க்ஸ் கூறினார்.

ஆஸ்திரேலிய சேவைகள் சங்கத்தின் தேசிய செயலாளர் எமிலின் காஸ்கே கூறுகையில், அத்தியாவசிய சேவைகளை வழங்கும் தொழிலாளர்களுக்கு பாதுகாப்பான வேலைகள் மற்றும் நியாயமான ஊதியத்தை வழங்கும் கொள்முதல் கொள்கைகளில் அரசாங்கம் கவனம் செலுத்த வேண்டும்.

"மத்திய அரசு ஒரு முன்மாதிரியான முதலாளியாக இருக்க வேண்டும், மேலும் அது ஈடுபடும் அவுட்சோர்ஸ் தொழிலாளர் ஏற்பாடுகள் ஊதியம் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஒரு போட்டியை அடித்தளத்திற்குத் தள்ளாமல், தொழிலாளர்களை பாதுகாப்பற்ற வேலைகளில் விட்டுவிடாமல் பார்த்துக் கொள்ள வேண்டும்," என்று கேஸ்கே கூறுகிறார்.

செர்கோ கருத்து தெரிவிக்க மறுத்துவிட்டார், அதே நேரத்தில் கான்சென்ட்ரிக்ஸ் ATO க்கு கேள்விகளைக் குறிப்பிட்டது.

அவுட்சோர்ஸ் மையங்களில் அதிக ஊழியர்களின் வருவாய், ஊதியம் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் ஊக்கத்தொகை திட்டங்கள் குறித்த கேள்விகள் உள்ளிட்ட தொடர்ச்சியான கேள்விகளுக்கு பதிலளிக்க ATO மறுத்துவிட்டார்.

'நீங்கள் செலுத்துவது உங்களுக்குக் கிடைக்கும்'

செர்கோவின் ATO லைன்ஸில் முன்னாள் பணியாளரான பிளேர்*, தனது வேலை நாள் "முழுமையான வலியுடன்" தொடங்கியது என்று கூறுகிறார் - மெல்போரன் புறநகர்ப் பகுதியான பாக்ஸ் ஹில்லில் உள்ள கால் சென்டருக்கு அருகில் ஒரு பார்க்கிங் இடத்தைக் கண்டுபிடிப்பதில் தான்.

ஆனால், "தோல்வியுற்ற தொழிலாளர்கள் மற்றும் வரி செலுத்தும் பொதுமக்கள்" என்று அவர் விவரிக்கும் ஒரு அமைப்பில் உள்ள வேலையுடன் ஒப்பிடும்போது பார்க்கிங் பிரச்சினைகள் ஒன்றுமில்லை என்று அவர் கூறுகிறார்.

"நீங்கள் செலுத்துவது உங்களுக்குக் கிடைக்கும்; இது ஊழியர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்வதற்கு அல்லது அழைப்பவரைத் தக்கவைத்துக்கொள்வதற்கு ஒரு நல்ல அமைப்பு அல்ல," என்று பிளேர் கூறுகிறார்.

"பயிற்சி மிகவும் அடிப்படையானது, மீதமுள்ளவை வேலையில் கற்றுக்கொள்வது மட்டுமே; நீங்கள் தொடர்ந்து மேற்பார்வையாளர்களை அழைக்கிறீர்கள், மேலும் சில மேற்பார்வையாளர்கள் உங்களைப் போலவே இருக்கிறார்கள், அவர்களுக்கு இதைவிட சிறந்த விஷயம் தெரியாது.

"மற்றவர்களை வேகப்படுத்த அவசரமாக பயிற்சி பெற்றவர்களால் நீங்கள் பயிற்சி பெறுகிறீர்கள். அவர்கள் உங்களுக்குத் தெரிய வேண்டும் என்று நினைப்பதை, முடிந்தவரை விரைவாகப் பெறுகிறீர்கள், மேலும் நீங்கள் அதைச் சரியாகப் புரிந்து கொள்வீர்கள் என்று நம்புகிறேன். நீங்கள் அவ்வாறு செய்யவில்லை என்றால், நீங்கள் வெளியேறிவிட்டீர்கள், அடுத்த நபர் உள்ளே வருவார்."

*வேலைவாய்ப்பு ரகசியத்தன்மை விதிகள் காரணமாக பெயர்கள் மாற்றப்பட்டுள்ளன.

உங்களுக்கு மேலும் தெரியுமா? jonathan.barrett@theguardian.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் தொடர்பு கொள்ளவும்.

தொடர்புடைய கதைகள்

NDIS-ல் அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட கால் சென்டர் ஊழியர்கள் அரசாங்கத்திற்காக வேலை செய்வது போல் நடக்க வேண்டியுள்ளது என்று தொழிலாளர்கள் கூறுகின்றனர்.

26 ஜன., 2026



'வினோதமான' போனஸ்கள் மற்றும் தொத்திறைச்சி சில்லிடுதல்கள்: ஆஸ்திரேலியாவின் அவுட்சோர்ஸ் கால் சென்டர்கள் குறைந்த ஊதியம் பெறும் தொழிலாளர்களை எவ்வாறு ஈர்க்க முயற்சிக்கின்றன

15 ஜன., 2026



முக்கிய சென்ட்ரல்லிங்க் ஒப்பந்தத்தை வென்ற கால் சென்டர் ஆபரேட்டர் இரண்டு ஆண்டுகளுக்கு எந்த நிறுவன வரியையும் செலுத்தவில்லை.

11 ஜன., 2026



ஆஸ்திரேலிய வரி அலுவலக அழைப்பு மையத்தில் பணிபுரியும் ஊழியர் 'ஒரே வேலை, ஒரே ஊதியம்' கோரி நீதிமன்ற நடவடிக்கை எடுத்துள்ளார்.

26 நவ., 2025



'தோல்வி அமைக்க தனியார் மையங்கள்' அவுட்சோர்ஸ் செய்வது ஆஸ்திரேலிய உதவாமல் அதிகரிப்பதற்கு

10 நவ., 2025



மேலும் செய்தி

கட்டணங்கள் உச்ச நீதிமன்றம் வரித் தடை விதித்ததைத் தொடர்ந்து, கோபமடைந்த டிரம்ப் உலகளாவிய 10% வரியில் கையெழுத்திட்டார்.

12 மணி நேரத்திற்கு முன்பு



எஃப்.பி.ஐ. எப்ஸ்டீன் கோப்புகள், அமெரிக்க அதிகாரிகள் அவரைத் தடுக்கத் தவறியது குறித்து மீண்டும் கவனத்தை ஈர்க்கின்றன.

52நி. முன்பு



இஸ்ரேல் இஸ்ரேல் அனைத்து மத்திய கிழக்கு நிலங்களையும் எடுத்துக் கொண்டால் 'நன்றாக இருக்கும்' என்று அமெரிக்க தூதர் மைக் ஹக்காபி கூறுகிறார்.

13 மணி நேரத்திற்கு முன்பு



ஈரான் அமெரிக்கா வரையறுக்கப்பட்ட இராணுவத் தாக்குதல்களைக் கருத்தில் கொண்டுள்ள நிலையில், ஈரான் அணுசக்தி எதிர் திட்டத்தைத் தயாரிக்கிறது.

1 மணி நேரத்திற்கு முன்பு



கைதுகள் மீட்ட காணாமல் மிச்சிகனி சமூகங்களை எவ்வாறு தூண்டியுள்ளது

52நி. முன்பு

