



ضريبة

شهرين. هذا المقال قديم، عمره أكثر من ٩

"الأمر برمته مُثير للاشمئزاز": موظفو مركز الاتصال التابع لمكتب الضرائب الأسترالي (ATO) المتعاقدين مع جهات خارجية مصدومون من ظروف العمل، بينما يشكو المتصلون من قلة خبرة الموظفين.

كما يقول المحاسبون القانونيون في أستراليا ونيوزيلندا إن "نظام الهاتف الخاص بمكتب الضرائب الأسترالي لا يعمل ببساطة".

- تابعوا مدونتنا الإخبارية المباشرة حول أستراليا للحصول على آخر التحديثات.
- بودكاستنا، أو تطبيقنا المجاني، أو رسائلنا الإخبارية العاجلة عبر البريد الإلكتروني حصل على الإخباري اليومي.



محرر الشؤون التجارية جوناثان باريت،

الأحد 23 نوفمبر 2025، الساعة 9:00 صباحًا بتوقيت شرق الولايات المتحدة

فضلت صحيفة الغارديان على جوجل

كان روب* جزءًا من مجموعة مكونة من 16 عاملاً تم توظيفهم من قبل مشغل خاص للرد على المكالمات الهاتفية لخط خدمة عملاء مكتب الضرائب الأسترالي.

بعد التدريب، تم ربط المجموعة بخطوط الهاتف، فاستقال ثلاثة منهم على الفور. وفي غضون ستة أشهر، لم يتبق سوى أربعة موظفين من المجموعة الأصلية.

يقول روب، الذي كان يعمل لدى شركة Probe Operations المملوكة لشركة الأسهم الخاصة - وهي أكبر مشغل لمراكز الاتصال الخارجية لمكتب الضرائب الأسترالي: "لقد صُدمت بما يحدث في هذه الأماكن - إنه أمر لا يُصدق".

"الضغط الذي يمارسونه على هؤلاء الأشخاص شديد للغاية، فكل دقيقة تتم مراقبتها، وإذا تجاوزت وقت المكالمات، فسوف يخبرونك بذلك على الفور."

"الأمر برمته مُثير للاشمئزاز، فقد قامت مصلحة الضرائب الأسترالية بنقل هذه الوظائف إلى القطاع الخاص، والأجور أقل بكثير، مما يترك الشركات تجني الفرق."

وقد لاحظ ذلك أيضاً من كانوا على الطرف الآخر من الهاتف.

→ اشترك في خدمة البريد الإلكتروني للأخبار العاجلة في أستراليا

يتلقى مكتب أمين المظالم الضريبي تقارير من وكلاء الضرائب تفيد بتدهور الخدمة على خطوط الهاتف التابعة لمكتب الضرائب الأسترالي، حيث يشيرون إلى أنهم غالباً ما يتحدثون إلى موظفي خدمة العملاء الذين لا يستطيعون تقديم ردود مستنيرة.

صادر عن أمين المظالم الشهر الماضي، فإن العمال المتعاقدين - نصفهم لديهم خبرة أقل من عام - يجيبون على أكثر من 85% من مكالمات مصلحة الضرائب الأسترالية، بما في ذلك تلك **لتقرير** وفقاً الواردة من وكلاء الضرائب.

ووفقاً للتقرير، فإن إحدى المشكلات هي معدل دوران الموظفين الهائل لدى الشركات الربحية.

في الفترة 2024-2025، بلغ معدل دوران الموظفين في مراكز التعهيد الخارجي 125%، مع العلم أن البيانات لم تُفرّق بين الشركات المشغّلة. ويُقارن هذا المعدل بنسبة 31% للعاملين الداخليين في مصلحة الضرائب الأسترالية.

بمعنى آخر، يبدو الأمر كما لو أن قائمة موظفي شركات التعهيد الخارجي بأكملها قد تغيرت خلال سنة تقويمية، ثم غادر ربع القوى العاملة الإضافية.

نفس العمل، أجر أقل

، أي ما يعادل راتباً أساسياً يبلغ حوالي 52,800 دولارًا سنويًا، وفقاً لمقابلات مع موظفين حاليين وسابقين. ويرتفع هذا المعدل إلى **عادةً حوالي 26.70 دولارًا في الساعة** يتقاضى العاملون مثل روب ما يزيد قليلاً عن 60,000 دولارًا لقادة الفرق.

يتقاضى الموظفون المباشرين في مكتب الضرائب الأسترالي، الذين يعملون على نفس خطوط الهاتف، عادةً أكثر من 72000 دولار.

يجادل العمال المتعاقدون مع جهات خارجية بأنه على الرغم من امتلاكهم نفس الواجبات وإمكانية الوصول إلى الأنظمة والالتزامات الأمنية التي يتمتع بها موظفو مصلحة الضرائب الأسترالية، إلا أن التفاوت في الأجور ونقص التدريب وظروف العمل المتدنية مقارنة بالخدمة العامة أمر بالغ الخطورة.

عندما كان روب يعمل على الهواتف مع شركة بروب، كان بإمكانه زيادة أجره بمقدار دولارين في الساعة إذا أجرى في المتوسط 25 مكالمات يوميًا على مدار فترة أسبوعين.

لكن بإمكان الموظفين الآخرين الذين يراقبون المكالمات أيضاً إعلان "إضراب" إذا اعتقدوا أنه قدم رداً غير كافية، مما يلغي مكافأته لتلك الفترة التي تمتد لأسبوعين.

يتم تعديل نظام المكافآت بشكل دوري، ولكنه لا يزال مصمماً بشكل عام لتشجيع العمال على تلقي 25 مكالمات يوميًا، مع وجود "إضرابات" أو "شروط" يمكن أن تلغي المكافأة.

تقول دينيس*، التي تعمل مع شركة بروب، إن الحوافز كانت غامضة لدرجة أنها "لا تعرف حقاً كيف تعمل".

"قد يعني أداء الفريق أيضاً حصول بعض الفرق على أموال إضافية لحفلات البيتزا، أو على الأقل هذا ما يقولونه لنا. لم أر ذلك يحدث قط"، كما تقول دينيس.

وتقول إن التدريب يتم تنظيمه من قبل موظفي مصلحة الضرائب الأسترالية ولكنه يتم تقديمه من قبل متعاقدين خاضعين، وهو ما تصفه بأنه "سيئ للغاية".

"نبتل قصارى جهدنا عندما يتعلق الأمر بدفعي الضرائب الضعفاء، وقد تعاملت مع عدد منهم بنفسى. الأمر صعب على الموظفين المتعاقدين من الخارج لأننا لا نحصل على دعم يُذكر، مما يؤدي إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين لدينا"، كما تقول.

"إن دافعي الضرائب الضعفاء يعنون مكالمات هاتفية أطول، وهو ما يحفزنا مالياً على تجنبه لأنه يؤثر على متوسط وقت معالجة المكالمات لدينا".

"على حد علمي، نحن رخيصون ويتم مراقبة إحصائياتنا بدقة متناهية، مما يوفر ملايين مقارنة بموظفي مصلحة الضرائب الأسترالية".

رفضت شركة بروب الرد على الأسئلة، والتي تضمنت استفسارات حول تجارب العمال، ومعدلات الأجور، ومعدل دوران الموظفين، وأنظمة المكافآت.

الأخبار العاجلة في أستراليا اشترك في خدمة

نشرة إخبارية مجانية

احصل على أهم الأخبار فور ورودها.

أدخل عنوان بريدك الإلكتروني

اشترك

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

لإرسال هذه الرسالة الإخبارية إليك [theguardian.com](https://www.theguardian.com) قد تحتوي الرسائل الإخبارية على معلومات حول الجمعيات الخيرية والإعلانات الإلكترونية والمحتوى الممول من جهات خارجية. إذا لم يكن لديك حساب، فسننشئ لك حساب ضيف على موقع **إشعار الخصوصية**: **الخدمة** وشروط **Google** سياسة خصوصية الخاصة بنا. نستخدم خدمة **Google reCaptcha** لحماية موقعنا الإلكتروني، ونطبق **سياسة الخصوصية** يمكنك إكمال التسجيل الكامل في أي وقت. لمزيد من المعلومات حول كيفية استخدامنا لبياناتك، يرجى مراجعة **الخدمة** وشروط **Google** سياسة خصوصية الخاصة بنا.

وكلاء الضرائب غير راضين عن الخدمة

عقود مراكز الاتصال مع مصلحة تتقاسم شركة Probe المملوكة لشركة KKR، وشركة Concentrix Services المدرجة في بورصة ناسداك، وشركة Serco البريطانية متعددة الجنسيات بقيمة 316.5 مليون دولار، وفقاً لتحليل العطاءات الحكومية. **الضرائب الأسترالية**

، على الرغم من أن موظفي مراكز الاتصال الخارجية قاموا أيضاً بمتابعة الديون. **شركة تحصيل ديون** خاصة تستخدم مصلحة الضرائب الأسترالية أيضاً

تم سن هذه العقود بعد توجيهات أصدرتها حكومة حزب العمال في عام 2023 لجميع الوكالات "بالابتعاد عن الاستعانة بمصادر خارجية للعمل الذي يمثل الدور الأساسي للخدمة العامة الأسترالية أو الوكالة"، في إشارة إلى الخدمة العامة الأسترالية.

في حين أعرب المدافعون عن حقوق المستهلك عن مخاوف كبيرة بشأن كيفية تأثير نموذج الاستعانة بمصادر خارجية على دافعي الضرائب الضعفاء، فإن موظفي الضرائب ليسوا سعداء أيضاً.

قالت سوزان فرانكس، من جمعية المحاسبين القانونيين في أستراليا ونيوزيلندا، إن الخدمات الإلكترونية لمكتب الضرائب الأسترالي تحتاج إلى استثمار كبير لخدمة وكلاء الضرائب بشكل صحيح، في حين أن "نظام الهاتف ببساطة لا يعمل".

قال فرانكس: "نفضل أن يتم الرد على مكالمات مصلحة الضرائب الأسترالية من قبل شخص لديه خبرة في الضرائب ومعرفة عميقة بها، بدلاً من المقاولين الذين يتغيرون... وليس لديهم خبرة ضريبية".

تقول إيميلين جاسكي، الأمينة العامة للاتحاد الوطني للخدمات الأسترالي، إن على الحكومة التركيز على سياسات الشراء التي توفر وظائف آمنة وأجوراً عادلة للعاملين الذين يقدمون الخدمات الأساسية.

يقول جاسكي: "ينبغي أن تكون الحكومة الفيدرالية نموذجاً يحتذى به في مجال التوظيف وأن تضمن ألا تؤدي ترتيبات العمل الخارجية التي تتخاطر فيها إلى سباق نحو القاع فيما يتعلق بالأجور والظروف، وأن تترك العمال في وظائف غير مستقرة".

رفضت شركة سيركو التعليق، بينما أحوالت شركة كونسنتريكس الأسئلة إلى مصلحة الضرائب الأسترالية.

رفضت مصلحة الضرائب الأسترالية الرد على سلسلة من الأسئلة، بما في ذلك استفسارات حول ارتفاع معدل دوران الموظفين في مراكز التعهيد الخارجي، والأجور والشروط، وخطط الحوافز.

"تحصل على ما تدفع مقابله"

يقول بلير*، وهو عامل سابق في قسم الضرائب الأسترالية في شركة سيركو، إن يوم عمله بدأ به "الم شديد" - فقط في العثور على مكان لوقوف السيارات بالقرب من مركز الاتصال في ضاحية بوكس هيل بمدينة ملبورن.

لكنه يقول إن مشاكل مواقف السيارات لا شيء مقارنة بوظيفة في نظام يصفه بأنه "يخذل العمال والجمهور دافع الضرائب".

يقول بلير: "أنت تحصل على ما تدفع مقابله؛ إنه ليس نظامًا جيدًا للاحتفاظ بالموظفين أو للمتصل".

"التدريب بسيط للغاية، والباقي مجرد تعلم أثناء العمل؛ أنت تستدعي المشرفين باستمرار، وبعض المشرفين مثلك تمامًا، فهم لا يعرفون أفضل من ذلك".

"يتولى تدريبك أشخاصًا تم تدريبهم على عجل لرفع مستوى الآخرين. أنت تحصل على ما يعتقدون أنك بحاجة إلى معرفته، بأسرع ما يمكن، ونأمل أن تستوعبه. إذا لم تفعل، فأنت مطرود، والشخص التالي سيحل محلك".

*تم تغيير الأسماء بسبب أحكام السرية الوظيفية.

هل لديك معلومات إضافية؟ تواصل مع jonathan.barrett@theguardian.com

قصص ذات صلة



يقول العمال إن موظفي مراكز الاتصال المتعاقدين مع جهات خارجية في برنامج دعم الإعاقة الوطني (NDIS) يضطرون إلى التظاهر بالعمل لدى الحكومة.

26 يناير 2026



مكافآت "غريبة" وحفلات شواء النقائق: كيف تحاول مراكز الاتصال الخارجية في أستراليا جذب العمال ذوي الأجور المتدنية

15 يناير 2026



لم تدفع شركة تشغيل مركز الاتصال التي فازت بعقد كبير مع سنتر لينك أي ضرائب على الشركات لمدة عامين.

11 يناير 2026



موظف في مركز اتصال تابع لمصلحة الضرائب الأسترالية يرفع دعوى قضائية مطالباً بـ "نفس الوظيفة، ونفس الأجر".

26 نوفمبر 2025



مصلحة الضرائب بمصادر خارجية لخاصة التي تركز على مساعدة الأستراليين

10 نوفمبر 2025



More from News



Tariffs

Furious Trump signs global 10% duty after supreme court issues tariff blow

12h ago



FBI

Epstein files place renewed attention on US authorities' failure to stop him

44m ago



Israel

US envoy Mike Huckabee says it would be 'fine' if Israel took all Middle East land

13h ago



Iran

Iran prepares nuclear counterproposal as US considers limited military strikes

1h ago



Detentions in

How ICE has into Michigan communities

44m ago

