



ਟੈਕਸ

● ਇਹ ਲੇਖ 2 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪੁਰਾਣਾ ਹੈ।

# 'ਸਾਰੀ ਚੀਜ਼ ਬਦਲੂ ਮਾਰ ਰਹੀ ਹੈ': ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ATO ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਵਰਕਰ ਹਾਲਾਤਾਂ ਤੋਂ ਹੈਰਾਨ ਹਨ ਕਿਉਂਕਿ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤਜਰਬੇਕਾਰ ਸਟਾਫ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹਨ

ਚਾਰਟਰਡ ਅਕਾਊਂਟੈਂਟਸ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਅਤੇ ਨਿਊਜ਼ੀਲੈਂਡ ਵੀ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ATO ਦਾ 'ਫੋਨ ਸਿਸਟਮ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ'।

- ਨਵੀਨਤਮ ਅਪਡੇਟਸ ਲਈ ਸਾਡੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਨਿਊਜ਼ ਲਾਈਵ ਬਲੌਗ ਨੂੰ ਫਾਲੋ ਕਰੋ
- ਸਾਡੀ ਬ੍ਰੇਕਿੰਗ ਨਿਊਜ਼ ਈਮੇਲ, ਮੁਫਤ ਐਪ ਜਾਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਨਿਊਜ਼ ਪੋਡਕਾਸਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ

**ਜੇਨਾਥਨ ਬੈਰੇਟ ਬਿਜ਼ਨਸ ਐਡੀਟਰ**  
 ਐਤਵਾਰ 23 ਨਵੰਬਰ 2025 09:00 EST

ਗੂਗਲ 'ਤੇ ਗਾਰਡੀਅਨ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿਓ

ਰੱਬ\* 16 ਕਾਮਿਆਂ ਦੇ ਇੱਕ ਸਮੂਹ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਸੀ ਜਿਸਨੂੰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਆਪਰੇਟਰ ਨੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਟੈਕਸੇਸ਼ਨ ਦਫ਼ਤਰ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲਾਈਨ ਲਈ ਫ਼ੋਨ ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਸੀ।

ਸਿਖਲਾਈ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸਮੂਹ ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਲਾਈਨਾਂ 'ਤੇ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਅਤੇ ਤਿੰਨਾਂ ਨੇ ਤੁਰੰਤ ਨੌਕਰੀ ਛੱਡ ਦਿੱਤੀ। ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਅਸਲ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚੋਂ ਸਿਰਫ਼ ਚਾਰ ਸਟਾਫ ਹੀ ਬਚੇ।

"ਮੈਂ ਇਹਨਾਂ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਕੀ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੈਰਾਨ ਸੀ - ਇਹ ਅਵਿਸ਼ਵਾਸਯੋਗ ਹੈ," ਰੱਬ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਇਕੁਇਟੀ-ਮਾਲਕੀਅਤ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰੋਬ ਆਪ੍ਰੋਸ਼ਨਜ਼ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਸੀ - ATO ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡਾ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਆਪਰੇਟਰ।

"ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦਬਾਅ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਹਰ ਮਿੰਟ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਾਲ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਾਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਗੇ।

"ਸਾਰੀ ਗੱਲ ਬਦਲੂ ਮਾਰ ਰਹੀ ਹੈ, [ATO ਨੇ] ਇਹ ਨੌਕਰੀਆਂ ਨਿੱਜੀ ਉੱਦਮ ਨੂੰ ਤਬਦੀਲ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਤਨਖਾਹ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਹੈ, ਜਿਸ ਕਾਰਨ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਫਰਕ ਜੇਬ ਵਿੱਚ ਪਾਉਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।"

ਫ਼ੋਨਾਂ ਦੇ ਦੂਜੇ ਸਿਰੇ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਨੇ ਵੀ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

ਸਾਈਨ ਅੱਪ ਕਰੋ: AU ਬ੍ਰੈਂਕਿੰਗ ਨਿਊਜ਼ ਈਮੇਲ →

ਟੈਕਸ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਟੈਕਸ ਏਜੰਟਾਂ ਤੋਂ ATO ਫੋਨ ਲਾਈਨਾਂ 'ਤੇ ਸੇਵਾ ਵਿਗੜਨ ਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਮਿਲ ਰਹੀਆਂ ਹਨ, ਜੋ ਨੋਟ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹ ਅਕਸਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਸੁਚਿਤ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ।

ਪਿਛਲੇ ਮਹੀਨੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਕਾਮੇ - ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਅੱਧੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਰੱਖਦੇ ਹਨ - 85% ਤੋਂ ਵੱਧ ATO ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਟੈਕਸ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਲਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਰਿਪੋਰਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਮੱਸਿਆ ਮੁਨਾਫ਼ਾ ਕਮਾਉਣ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਲਕਾਂ ਦਾ ਵੱਡਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਹੈ।

2024-25 ਵਿੱਚ, ਆਊਟਸੋਰਸ ਸੈਂਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ ਟਰਨਓਵਰ 125% ਸੀ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਡੇਟਾ ਨੇ ਆਪਰੇਟਰਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਫਰਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ। ਇਹ ATO ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ 31% ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਸੀ।

ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਸਟਾਫ ਰੋਸਟਰ ਇੱਕ ਕੈਲੰਡਰ ਸਾਲ ਦੌਰਾਨ ਬਦਲ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਫਿਰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਇੱਕ ਵਾਧੂ ਚੌਥਾਈ ਹਿੱਸਾ ਚਲੇ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

ਇੱਕੋ ਜਿਹਾ ਕੰਮ, ਘੱਟ ਤਨਖਾਹ।

ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਸਾਬਕਾ ਸਟਾਫ ਨਾਲ ਇੰਟਰਵਿਊਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਰੋਬ ਵਰਗੇ ਵਰਕਰ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਗਭਗ \$26.70 ਪ੍ਰਤੀ ਘੰਟਾ ਕਮਾਉਂਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਲਗਭਗ \$52,800 ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਮੂਲ ਤਨਖਾਹ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੈ। ਟੀਮ ਲੀਡਰਾਂ ਲਈ ਇਹ ਦਰ \$60,000 ਤੋਂ ਥੋੜ੍ਹਾ ਵੱਧ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ATO ਦੇ ਸਿੱਧੇ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਜੋ ਇੱਕੋ ਫੋਨ ਲਾਈਨਾਂ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ \$72,000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਮਾਉਂਦੇ ਹਨ।

ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਕਾਮਿਆਂ ਦਾ ਤਰਕ ਹੈ ਕਿ ATO ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵਾਂਗ ਹੀ ਡਿਊਟੀਆਂ, ਸਿਸਟਮ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਤਨਖਾਹ ਵਿੱਚ ਅਸਮਾਨਤਾ, ਸਿਖਲਾਈ ਦੀ ਘਾਟ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾ ਲਈ ਘਟੀਆ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹਨ।

ਜਦੋਂ ਰੋਬ ਪ੍ਰੋਬ ਨਾਲ ਫੋਨ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਤਨਖਾਹ \$2 ਪ੍ਰਤੀ ਘੰਟਾ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਸੀ ਜੇਕਰ ਉਹ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਔਸਤਨ 25 ਕਾਲਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਕਰਦਾ ਸੀ।

ਪਰ ਕਾਲਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਸਟਾਫ ਵੀ "ਹੜਤਾਲ" ਦਾ ਐਲਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇਕਰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਨੇ ਢੁਕਵੇਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੇ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਸ ਪੰਦਰਵਾੜੇ ਲਈ ਉਸਦਾ ਬੋਨਸ ਰੱਦ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੋਨਸ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਐਡਜਸਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਫਿਰ ਵੀ ਇਸਨੂੰ ਵਿਆਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਦਿਨ ਵਿੱਚ 25 ਕਾਲਾਂ ਲੈਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, "ਹੜਤਾਲਾਂ" ਜਾਂ "ਯੋਗਤਾਵਾਂ" ਦੇ ਨਾਲ ਜੋ ਬੋਨਸ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਡੇਨਿਸ\*, ਜੋ ਪ੍ਰੋਬ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਕਹਿੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਨ ਇੰਨੇ ਅਸਪਸ਼ਟ ਸਨ ਕਿ ਉਸਨੂੰ "ਸੱਚਮੁੱਚ ਨਹੀਂ ਪਤਾ ਕਿ ਉਹ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ"।

"ਟੀਮ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੁਝ ਟੀਮਾਂ ਨੂੰ ਪੀਜ਼ਾ ਪਾਰਟੀਆਂ ਲਈ ਵਾਧੂ ਪੈਸੇ ਮਿਲਦੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਉਹ ਸਾਨੂੰ ਇਹੀ ਦੱਸਦੇ ਹਨ। ਮੈਂ ਕਦੇ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਨਹੀਂ ਦੇਖਿਆ," ਡੇਨਿਸ ਕਹਿੰਦੀ ਹੈ।

ਉਹ ਕਹਿੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸਿਖਲਾਈ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ATO ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਪਰ ਨਿੱਜੀ ਠੇਕੇਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਉਹ "ਬਹੁਤ ਮਾੜਾ" ਦੱਸਦੀ ਹੈ।

"ਜਦੋਂ ਕਮਜ਼ੋਰ ਟੈਕਸਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀ ਗੱਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਮੈਂ ਖੁਦ ਇੱਕ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਸਟਾਫ ਲਈ ਔਖਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਸਾਨੂੰ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਜਾਂ ਕੋਈ ਸਹਾਇਤਾ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੀ ਜੋ ਸਾਡੀ ਟਰਨਓਵਰ ਰੇਟ ਵਿੱਚ ਫੀਡ ਕਰਦੀ ਹੈ," ਉਹ ਕਹਿੰਦੀ ਹੈ।

"ਕਮਜ਼ੋਰ ਟੈਕਸਦਾਤਾਵਾਂ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਫੋਨ ਕਾਲਾਂ, ਜਿਸਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸਾਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਸਾਡੇ ਔਸਤ ਹੈਂਡਲਿੰਗ ਸਮੇਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।"

"ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਮੈਨੂੰ ਪਤਾ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਸਸਤੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੂਜੇ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ATO ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਲੱਖਾਂ ਦੀ ਬਚਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।"

ਪ੍ਰੋਬ ਨੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਤਜਰਬਿਆਂ, ਤਨਖਾਹ ਦਰਾਂ, ਸਟਾਫ ਟਰਨਓਵਰ ਅਤੇ ਬੋਨਸ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸਵਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਸਨ।

**ਬ੍ਰੈਂਕਿੰਗ ਨਿਊਜ਼ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਲਈ ਸਾਈਨ ਅੱਪ ਕਰੋ**

ਮੁਫਤ ਨਿਊਜ਼ਲੈਟਰ

ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਖ਼ਬਰਾਂ ਬ੍ਰੇਕ ਹੁੰਦੇ ਹੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ

**ਆਪਣਾ ਈਮੇਲ ਪਤਾ ਦਰਜ ਕਰੋ**

**ਸਾਈਨ ਅਪ**

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

ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੋਟਿਸ: ਨਿਊਜ਼ਲੈਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵੈਬੀਨੀਆਂ, ਔਨਲਾਈਨ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਾਂ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਪਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਫੰਡ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮੱਗਰੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਖਾਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਨਿਊਜ਼ਲੈਟਰ ਭੇਜਣ ਲਈ [theguardian.com](https://www.theguardian.com) 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹਿਮਾਨ ਖਾਤਾ ਬਣਾਵਾਂਗੇ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਪੂਰੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਪੂਰੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸਾਡੀ [ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ](#) ਵੇਖੋ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ Google reCaptcha ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ Google [ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੀਤੀ](#) ਅਤੇ [ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ](#) ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਟੈਕਸ ਏਜੰਟ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼

ਸਰਕਾਰੀ ਟੈਂਡਰਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੇਕੇਆਰ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰੋਬ, ਨੈਸਡੈਕ-ਸੂਚੀਬੱਧ ਕੌਨਸੈਂਟਰਿਕਸ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਅਤੇ ਬ੍ਰਿਟਿਸ਼ ਬਹੁ-ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੇਰਕੋ [ਏਟੀਓ ਨਾਲ \\$316.5 ਮਿਲੀਅਨ ਦੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਕੰਟਰੈਕਟਸ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਂਦੇ ਹਨ।](#)

ATO ਇੱਕ [ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ](#) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰਾਂ ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਪਿੱਛਾ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਇਹ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ 2023 ਵਿੱਚ ਲੇਬਰ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ "ਆਸਟਰੇਲੀਅਨ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ, APS ਜਾਂ ਏਜੰਸੀ ਦੀ ਮੁੱਖ ਭੂਮਿਕਾ ਵਾਲੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕੰਮ ਤੋਂ ਦੂਰ ਜਾਣ" ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ।

ਜਦੋਂ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਵਕੀਲਾਂ ਨੇ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜ਼ਾਹਰ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਆਉਟਸੋਰਸਡ ਮਾਡਲ ਕਮਜ਼ੋਰ ਟੈਕਸਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਟੈਕਸ ਏਜੰਟ ਵੀ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹਨ।

ਚਾਰਟਰਡ ਅਕਾਊਂਟੈਂਟਸ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਅਤੇ ਨਿਊਜ਼ੀਲੈਂਡ ਤੋਂ ਸੂਜ਼ਨ ਫ੍ਰੈਂਕਸ ਨੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ATO ਦੀਆਂ ਔਨਲਾਈਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਟੈਕਸ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵੱਡੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਕਿ "ਫੋਨ ਸਿਸਟਮ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ"।

"ਅਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ATO ਦੀਆਂ ਫੋਨ ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਟੈਕਸ ਵਿੱਚ ਤਜਰਬਾ ਅਤੇ ਟੈਕਸ ਦਾ ਡੂੰਘਾ ਗਿਆਨ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ, ਨਾ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਠੇਕੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਬਜਾਏ ਜੋ ਬਦਲ ਰਹੇ ਹਨ ... ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਟੈਕਸ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਨਹੀਂ ਹੈ," ਫ੍ਰੈਂਕਸ ਨੇ ਕਿਹਾ।

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਯੂਨੀਅਨ ਦੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਕੱਤਰ, ਐਮੇਲੀਨ ਗਾਸਕੇ ਦਾ ਕਹਿਣਾ ਹੈ ਕਿ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਖਰੀਦ ਨੀਤੀਆਂ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਨੌਕਰੀਆਂ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਤਨਖਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

"ਸੰਘੀ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਾਡਲ ਮਾਲਕ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਆਉਟਸੋਰਸਡ ਲੇਬਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਤਨਖਾਹ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਦੌੜ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਨਾ ਲੈ ਜਾਣ, ਅਤੇ ਕਾਮਿਆਂ ਨੂੰ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਨੌਕਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਨਾ ਛੱਡ ਦੇਣ," ਗਾਸਕੇ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ।

ਸਰਕੇ ਨੇ ਟਿੱਪਣੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ, ਜਦੋਂ ਕਿ ਕੋਨਸੈਂਟਰਿਕਸ ਨੇ ਸਵਾਲ ATO ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੇ।

ਏਟੀਓ ਨੇ ਕਈ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਉਟਸੋਰਸ ਸੈਂਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਉੱਚ ਟਰਨਓਵਰ, ਤਨਖਾਹ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਨ ਸਕੀਮਾਂ ਬਾਰੇ ਸਵਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਸਨ।

### 'ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ'

ਬਲੇਅਰ\*, ਜੋ ਕਿ ਸਰਕੇ ਲਈ ATO ਲਾਈਨਾਂ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸਾਬਕਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹੈ, ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦਾ ਕੰਮ ਦਾ ਦਿਨ "ਬਹੁਤ ਦਰਦ" ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਇਆ - ਸਿਰਫ਼ ਮੈਲਬੌਰਨ ਦੇ ਉਪਨਗਰ ਬਾਕਸ ਹਿੱਲ ਵਿੱਚ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਨੇੜੇ ਇੱਕ ਪਾਰਕਿੰਗ ਜਗ੍ਹਾ ਲੱਭਣ ਵਿੱਚ।

ਪਰ ਉਹ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪਾਰਕਿੰਗ ਦੇ ਮੁੱਦੇ ਉਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਨੌਕਰੀ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਕੁਝ ਵੀ ਨਹੀਂ ਸਨ ਜਿਸਨੂੰ ਉਹ "ਅਸਫਲ ਕਾਮੇ ਅਤੇ ਟੈਕਸ ਅਦਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਜਨਤਾ" ਵਜੋਂ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

"ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹੀ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ; ਇਹ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਜਾਂ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲਈ ਇੱਕ ਵਧੀਆ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ," ਬਲੇਅਰ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ।

"ਸਿਖਲਾਈ ਕਾਫ਼ੀ ਮੁੱਢਲੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਬਾਕੀ ਸਿਰਫ਼ ਕੰਮ 'ਤੇ ਸਿੱਖਣਾ ਹੈ; ਤੁਸੀਂ ਲਗਾਤਾਰ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰਾਂ ਨੂੰ ਬੁਲਾ ਰਹੇ ਹੋ, ਅਤੇ ਕੁਝ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਤੁਹਾਡੇ ਵਰਗੇ ਹੀ ਹਨ, ਉਹ ਇਸ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਨਹੀਂ ਜਾਣਦੇ।

"ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਗਤੀ 'ਤੇ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਕਾਹਲੀ ਵਿੱਚ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਉਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਜੋ ਉਹ ਸੋਚਦੇ ਹਨ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ, ਅਤੇ ਉਮੀਦ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਚੁੱਕ ਲਓਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਬਾਹਰ ਹੋ, ਅਗਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਅੰਦਰ ਹੈ।"

\* ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਗੁਪਤਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਨਾਮ ਬਦਲ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਹੋਰ ਜਾਣਦੇ ਹੋ? [jonathan.barrett@theguardian.com](mailto:jonathan.barrett@theguardian.com) 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

## ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਹਾਣੀਆਂ

ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਕਹਿਣਾ ਹੈ ਕਿ NDIS ਵਿਖੇ ਆਉਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸਰਕਾਰ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦਾ ਦਿਖਾਵਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ

26 ਜਨਵਰੀ 2026



'ਅਜੀਬ' ਬੋਨਸ ਅਤੇ ਸੌਜੇਜ ਦੀਆਂ ਵੱਡੀਆਂ-ਵੱਡੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ: ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੇ ਆਉਟਸੋਰਸ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਕਿਵੇਂ ਘੱਟ ਤਨਖਾਹ ਵਾਲੇ ਕਾਮਿਆਂ ਨੂੰ ਲੁਭਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ

15 ਜਨਵਰੀ 2026



ਸੈਂਟਰਲਿੰਕ ਦਾ ਵੱਡਾ ਠੋਕਾ ਜਿੱਤਣ ਵਾਲੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਆਪਰੇਟਰ ਨੇ ਦੋ ਸਾਲਾਂ ਲਈ ਕੋਈ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਟੈਕਸ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ

11 ਜਨਵਰੀ 2026



ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਟੈਕਸੇਸ਼ਨ ਆਫਿਸ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਵਰਕਰ ਨੇ 'ਉਹੀ ਨੌਕਰੀ, ਉਹੀ ਤਨਖਾਹ' ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅਦਾਲਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ

26 ਨਵੰਬਰ 2025



ਅਸਫਲ ਹੋਣ ਲਈ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਕਰਮਚਾਰੀ ਬਜਾਏ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹੈ

10 ਨਵੰਬਰ 2025



## ਤੋਂ ਹੋਰ ਖ਼ਬਰਾਂ

**ਟੈਰਿਫ਼**  
ਸੁਪਰੀਮ ਕੋਰਟ ਵੱਲੋਂ ਟੈਰਿਫ਼ ਝੁਟਕਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗੁੱਸੇ ਵਿੱਚ ਆਏ ਟੈਰਿਫ਼ ਨੇ ਗਲੋਬਲ 10% ਡਿਊਟੀ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ

12 ਘੰਟੇ ਪਹਿਲਾਂ

**ਐਫ.ਬੀ.ਆਈ.**  
ਐਪਸਟੀਨ ਫਾਈਲਾਂ ਨੇ ਅਮਰੀਕੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਉਸਨੂੰ ਰੋਕਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ 'ਤੇ ਨਵਾਂ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਿਆ

51 ਮਿੰਟ ਪਹਿਲਾਂ

**ਇਜ਼ਰਾਈਲ**  
ਅਮਰੀਕੀ ਰਾਜਦੂਤ ਮਾਈਕ ਹਕਾਬੀ ਦਾ ਕਹਿਣਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਇਜ਼ਰਾਈਲ ਮੱਧ ਪੂਰਬ ਦੀ ਸਾਰੀ ਜ਼ਮੀਨ 'ਤੇ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ 'ਠੀਕ' ਹੋਵੇਗਾ

13 ਘੰਟੇ ਪਹਿਲਾਂ

**ਈਰਾਨ**  
ਅਮਰੀਕਾ ਸੀਮਤ ਫੁੱਜੀ ਹਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਈਰਾਨ ਪ੍ਰਮਾਣੂ ਜਵਾਬੀ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਤਿਆਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ

1 ਘੰਟਾ ਪਹਿਲਾਂ

**ਨਜ਼ਰਬੰਦੀਆਂ ਅਤੇ**  
ਕਿਵੇਂ ICE ਨੇ ਮਿ. ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਹੈ

51 ਮਿੰਟ ਪਹਿਲਾਂ