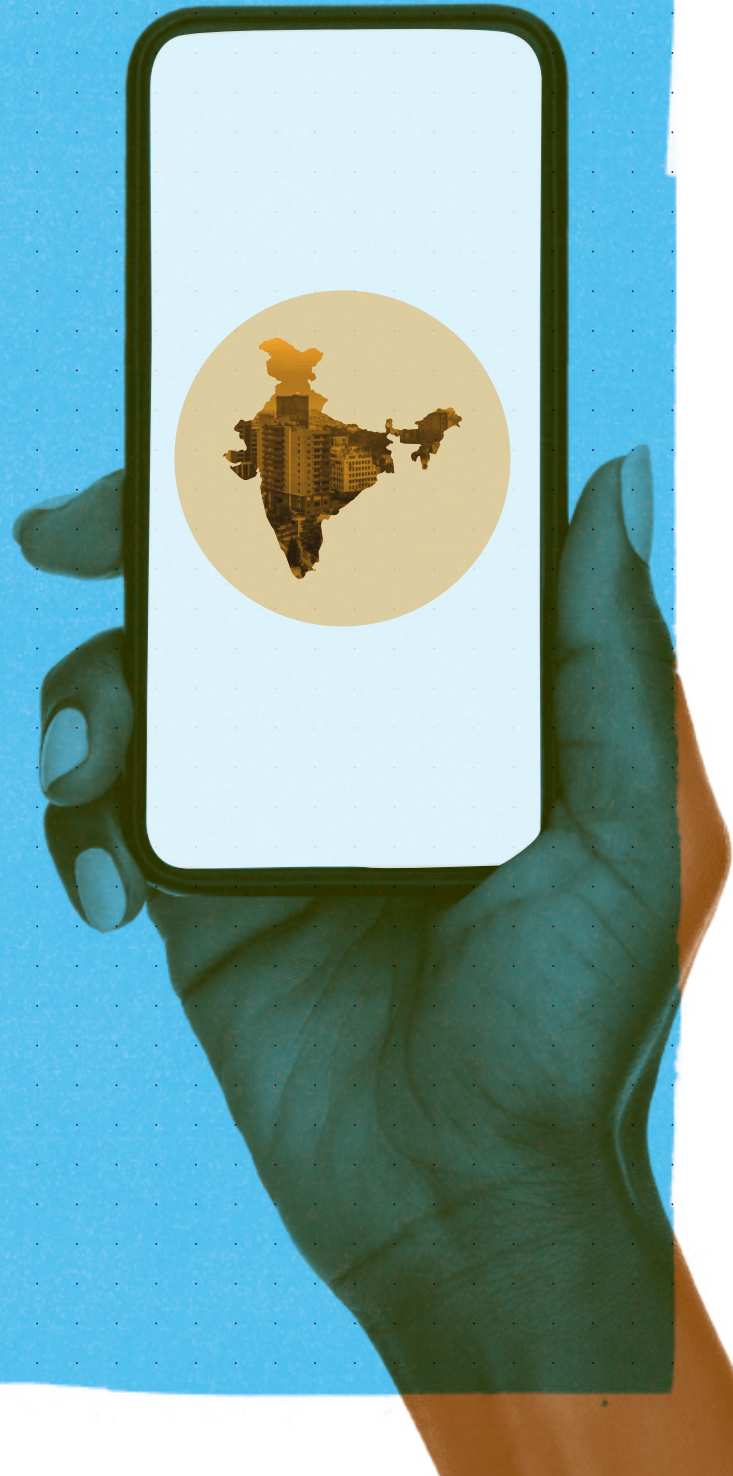




प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था
में श्रमिक मानदंड

फेयरवर्क
इंडिया
रेटिंग्स
2022



विषय सूची

- 03 कार्यकारी सारांश
- 05 मुख्य निष्कर्ष
- 07 संपादकीय: लचीलापन, किसके लिए?
- 09 फेयरवर्क प्रोजेक्ट: प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में उचित श्रमिक मानदंडों की ओर
- 11 फेयरवर्क मूल्यांकन मानदंड
- 16 पृष्ठभूमि: भारत में “तेज़ी से फैलती” प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था?
- 19 क़ानूनी और नीतिगत पृष्ठभूमि: प्लेटफॉर्म कर्मियों का दर्जा क्या है?
- 21 फेयरवर्क इंडिया स्कोर 2022
- 23 निर्धारित किए गए स्कोर का विवरण
- 27 बदलावों पर एक नज़र
- 29 प्लेटफॉर्म कर्मियों के अनुभव
- 31 इस वर्ष का विशेष विषय: लचीलापन
- 35 बदलाव का मार्ग
- 38 फेयरवर्क प्रतिज्ञा
- 39 परिशिष्ट: फेयरवर्क स्कोर निर्धारण प्रणाली
- 48 एंडनॉट्स
- 56 आभार और वित्तीय सहयोग

कार्यकारी सारांश

इस रिपोर्ट में भारत में डिजिटल श्रम प्लेटफॉर्म से जुड़े प्लेटफॉर्म कर्मियों की कामकाजी परिस्थिति पर फेयरवर्क प्रोजेक्ट का चौथा वार्षिक अध्ययन प्रस्तुत किया गया है। प्लेटफॉर्म कार्य में लचीलेपन के विषय को इस साल की रिपोर्ट के केंद्र में रखा गया है, जिसे अक्सर प्लेटफॉर्म कार्य के एक महत्वपूर्ण पहलू और फायदे के रूप में दर्शाया जाता है। इस विषय को गिग और प्लेटफॉर्म कार्य पर जून 2022 में नीति आयोग द्वारा जारी की गई प्रभावशाली रिपोर्ट में भी रेखांकित किया गया था। प्लेटफॉर्म कार्य में लचीलेपन के पुरजोर दावों की पड़ताल करने वाली इस साल की फेयरवर्क की यह रिपोर्ट, प्लेटफॉर्म कर्मियों के जीवन में इस लचीलेपन की हकीकत बयां करती है।

इस वर्ष, फेयरवर्क प्रोजेक्ट के तहत भारत में 12 प्लेटफॉर्म कंपनियों का मूल्यांकन किया गया। फेयरवर्क इंडिया की टीम का नेतृत्व, इंटरनेशनल इंस्टिट्यूट ऑफ़ इनफार्मेशन टेक्नोलॉजी, बेंगलुरु (आईआईआईटीबी/IIITB) में स्थित सेंटर फॉर आईटी एंड पब्लिक पॉलिसी (सीआईटीएपीपी/ CITAPP) द्वारा किया गया है, जिसमें ऑक्सफ़ोर्ड विश्वविद्यालय के सहभागियों का सहयोग भी रहा। डेस्क अनुसंधान; बेंगलुरु, दिल्ली और कोच्चि में प्लेटफॉर्म कर्मियों के साथ किए गए साक्षात्कार और जहाँ संभव हुआ वहाँ, खुद प्लेटफॉर्म कंपनियों द्वारा उपलब्ध कराए गए साक्ष्यों की हमारे पांच फेयरवर्क सिद्धांतों (उचित वेतन, निष्पक्ष परिस्थितियाँ, उचित अनुबंध, निष्पक्ष प्रबंधन और उचित प्रतिनिधित्व) की कसौटी पर समीक्षा की गई। पहला अंक तभी दिया जाता है जब प्लेटफॉर्म द्वारा किसी सिद्धांत की शर्तों को पूरा किए जाने के पर्याप्त साक्ष्य मौजूद हों। लेकिन, अगर कोई प्लेटफॉर्म ऐसी किसी नीति की रूपरेखा तैयार करने या लागू करने की दिशा में कदम उठाता हुआ पाया गया, जिससे किसी सिद्धांत की शर्तों को पूरा करने में मदद हो, तो उसे 'बदलावों पर एक नज़र' खंड में शामिल किया जाता है। इसलिए प्लेटफॉर्म कंपनियों को दिए गए स्कोर को 'बदलावों पर एक नज़र' खंड के साथ जोड़कर पढ़ा जाना चाहिए, यानी पूरी तस्वीर के लिए प्लेटफॉर्म कर्मियों के प्रति वचनबद्धता में बदलाव दर्शाते विचाराधीन या लागू की जा रही नीतियों से जोड़कर देखा जाना ज़रूरी है।

स्कोर दिए जाने की प्रक्रिया एक स्वतंत्र कार्रवाई है जिसका नेतृत्व शोधकर्ताओं की एक टीम द्वारा किया जाता है, जिनका प्लेटफॉर्म कंपनियों, कर्मियों या सरकार से कोई जुड़ाव नहीं है। विभिन्न सिद्धांतों के लिए यहाँ रिपोर्ट किए गए अलग-अलग प्लेटफॉर्म कंपनियों के फेयरवर्क स्कोर में देखा गया बड़ा अंतर यह दर्शाता है कि विभिन्न क्षेत्रों के प्लेटफॉर्मों की संगठनात्मक संरचना और संचालन व्यवस्था में बड़े स्तर पर विविधता मौजूद है। हम उम्मीद करते हैं कि प्लेटफॉर्म, उपभोक्ता, प्लेटफॉर्म कर्मी और नीति-निर्धारक, फेयरवर्क के इस ढांचे और इन रेटिंग्स के ज़रिए भारत में एक ज़्यादा निष्पक्ष प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था की कल्पना कर पाएंगे और उस दिशा में आगे बढ़ पाएंगे। इन

स्कोर और इस अध्ययन के निष्कर्षों के आधार पर कुछ प्लेटफॉर्म अपने कर्मियों की कामकाजी परिस्थिति में सुधार लाने के प्रति पहले ही प्रतिबद्धता व्यक्त कर चुके हैं। उपभोक्ता प्लेटफॉर्म का चुनाव करते समय इन स्कोर का इस्तेमाल करते हुए सूचित निर्णय ले सकते हैं। इन स्कोर का इस्तेमाल प्लेटफॉर्म कर्मियों के सामूहिक संगठनों द्वारा अपनी मांगों को उठाने के लिए भी किया जा सकता है। हम आशा करते हैं कि नियमन निकाय भी सभी हितधारकों (प्लेटफॉर्म, कर्मी और निवेशक) के साथ विचार-विमर्श के ज़रिए प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था के लिए नीतियाँ तय करने की प्रक्रिया में इस रिपोर्ट के निष्कर्षों से मदद ले पाएंगे।

मुख्य निष्कर्ष

इस वर्ष के निष्कर्षों में दो निष्कर्ष प्रमुख हैं- पहला, पिछले वर्ष उचित वेतन के लिए एक अंक अर्जित करने वाली तीन प्लेटफॉर्म कंपनियों को ही इस साल भी पहला अंक हासिल हुआ। किसी भी दूसरे प्लेटफॉर्म ने अपने कर्मियों को स्थानीय प्रति घंटा न्यूनतम वेतन (काम से जुड़ी लागत घटाने के बाद) दिए जाने के प्रति सार्वजनिक प्रतिबद्धता व्यक्त नहीं की, और न ही इसके पर्याप्त साक्ष्य सामने आए।

प्लेटफॉर्म कर्मियों और उनके संगठनों द्वारा स्थायी आमदनी के महत्व पर बार-बार जोर दिए जाने के बावजूद, न्यूनतम वेतन नीति के प्रति प्रतिबद्धता व्यक्त करने या उन्हें लागू करने के प्रति प्लेटफॉर्म कंपनियों में हिचकिचाहट दिखाई दी। दूसरा, प्लेटफॉर्म कर्मियों द्वारा कई प्रकार की कार्रवाइयों के ज़रिए प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था से जुड़े अपने मुद्दों को सार्वजनिक रूप से उठाए जाने के बावजूद, प्लेटफॉर्म कंपनियों ने कर्मचारियों का प्रतिनिधित्व करने वाले किसी भी संगठन को मान्यता देने या उनसे बातचीत करने से इनकार किया है।



उचित वेतन

इस वर्ष, बिगबास्केट, फ्लिपकार्ट और अर्बन कंपनी ने ऐसी नीतियों को लागू किया जिनके ज़रिए प्लेटफॉर्म कर्मियों के लिए कम से कम स्थानीय प्रति घंटा न्यूनतम वेतन (सभी कार्य-संबंधी खर्चों को घटाने के बाद) जितनी आमदनी सुनिश्चित की जाएगी।

हमें किसी भी प्लेटफॉर्म के लिए ऐसे साक्ष्य नहीं मिले जो इस सिद्धांत के दूसरे अंक की कसौटी को पूरा करते हो। दूसरा अंक पाने के लिए प्लेटफॉर्म को अपने कर्मियों को कम से कम स्थानीय प्रति घंटा जीवन-निर्वाह वेतन (सभी कार्य-संबंधी खर्चों को घटाने के बाद) जितनी आमदनी देने से जुड़े साक्ष्य दर्शाने होते हैं या इसके प्रति प्रतिबद्धता व्यक्त करनी होती है।



निष्पक्ष परिस्थितियाँ

बिगबास्केट, फ्लिपकार्ट, स्विगी, अर्बन कंपनी और जोमैटो ने अपने प्लेटफॉर्म पर बीमा के दावे दायर करने की प्रक्रिया को आसान बनाने और एक प्रभावी आपातकालीन हेल्पलाइन की सुविधा उपलब्ध कराने के लिए एक अंक अर्जित किया।

सिर्फ बिगबास्केट, स्विगी और अर्बन कंपनी को दूसरा अंक भी दिया गया क्योंकि उन्होंने बीमारी के दौरान प्लेटफॉर्म कर्मियों को होने वाले आमदनी के नुकसान के खिलाफ वित्तीय सुरक्षा देने के उद्देश्य से एक वेतन नुकसान नीति लागू की है।



उचित अनुबंध

बारह प्लेटफॉर्म कंपनियों में से कुल सात कंपनियों को उचित अनुबंध के लिए पहला अंक दिया गया। बिगबास्केट, फ्लिपकार्ट, स्विगी, पोर्टर, अर्बन कंपनी, ज़ेण्डो और जोमैटो को यह अंक, अपने अनुबंध को प्लेटफॉर्म पर आसानी से पढ़ा और समझा जाने वाला बनाने के लिए और इसमें बदलाव करने से पहले नोटिस अवधि लागू करने के लिए दिया गया।

इसके अलावा, फ्लिपकार्ट, स्विगी, अर्बन कंपनी, ज़ेण्डो और जोमैटो ने अपने अनुबंधों में बदलाव करते हुए प्लेटफॉर्म और कर्मियों के दायित्वों के बीच के असंतुलन को कम किया है और कोई विवाद होने पर इसके निवारण से जुड़ा प्रावधान भी अनुबंध में शामिल किया है, जिसके लिए उन्हें उचित अनुबंध के लिए दूसरा अंक दिया गया।

निष्पक्ष प्रबंधन



बिगबास्केट, फ्लिपकार्ट, स्विगी, अर्बन कंपनी और जोमैटो को अपने प्लेटफॉर्म पर शिकायत निवारण प्रणाली उपलब्ध कराने और इसके तहत किसी मानव प्रतिनिधि से संपर्क कर पाने का विकल्प देने के लिए निष्पक्ष प्रबंधन के लिए एक अंक दिया गया।

इस सिद्धांत के दूसरा अंक के लिए सिर्फ अर्बन कंपनी के लिए ही पर्याप्त साक्ष्य पाए गए। इसने, प्लेटफॉर्म कर्मियों के खिलाफ पक्षपात-विरोधी नीति अपनाने के अलावा, अपनी कार्य वितरण प्रणाली में संभावित रूप से मौजूद किसी भी भेदभाव की जाँच करने के लिए बाहरी ऑडिट प्रक्रिया लागू की है।

उचित प्रतिनिधित्व



सामूहिक निकाय या श्रमिक संगठन के माध्यम से प्रतिनिधित्व भी कार्यस्थल पर निष्पक्षता का एक महत्वपूर्ण पहलू है। देश में प्लेटफॉर्म कर्मियों के लगातार बढ़ते स्तर पर संगठित होने के बावजूद, पिछले वर्ष की ही तरह इस वर्ष भी, कर्मियों के संगठनों को मान्यता देने के प्रति किसी भी प्लेटफॉर्म के इच्छुक होने के पर्याप्त साक्ष्य सामने नहीं आए, जो काफी निराशाजनक है।

इसके चलते, कोई भी प्लेटफॉर्म इस सिद्धांत की कसौटी पर पूरा नहीं उतर पाया।

लचीलापन, किसके लिए?

डिजिटल प्लेटफॉर्म कंपनियों का कहना है कि अंतिम मील की सेवाएं उपलब्ध कराने वाले प्लेटफॉर्म कर्मियों को 'लचीलेपन' का लाभ मिलता है, जैसा कि "अपने मालिक खुद बने", "जितना चाहें उतना ही काम करें", या 'अपने काम का समय आप खुद तय करें'" जैसे जुमलों से झलकता है।¹ लेकिन, "क्योंकि लचीलापन अक्सर बेलगाम बाजारों का रूपक बन जाता है",² इसलिए इसके बजाय यह पूछना ज़्यादा उपयोगी है: लचीलापन, किसके लिए, और इसे कौन निर्धारित करता है (प्लेटफॉर्म या उनके कर्मी)?³

लचीलापन, प्लेटफॉर्म कंपनियों के लिए श्रम-बाजार में मौजूद बंधनों का इलाज है। उदाहरण के तौर पर, जब "बेरोज़गारी भत्तों का स्तर बहुत ज़्यादा हो या उनकी अवधि बहुत लंबी हो, या अगर नियोक्ताओं द्वारा कर्मचारियों की भर्ती और बेदखली पर बहुत ज़्यादा पाबंदियाँ हों, या ओवरटाइम (अतिरिक्त समय के लिए किए गए) काम के लिए अनिवार्य रूप से दिया जाने वाले मुआवज़ा बहुत ज़्यादा हो, या अगर मौजूदा कर्मचारियों को प्रतिस्पर्धा से बचाने की या उत्पादन स्थल पर कार्य प्रणाली को प्रभावित कर पाने की मज़दूर संगठन अत्याधिक क्षमता रखते हो, या अगर कानूनात्मक स्वास्थ्य और सुरक्षा विनियम बहुत ज़्यादा सख्त हों।"⁴

लेकिन, "इन सभी (श्रम बाजार में गैर-लचीलेपन को जन्म देने वाले) विनियमों और प्रतिबंधों के पीछे कुछ ज़रूरी सामाजिक उद्देश्य थे। इनमें से कुछ गैर-प्रभावशाली या बेअसर हो सकते हैं। इसकी समीक्षा करना उपयोगी ज़रूर है: लेकिन इन 'बंधनों' को थोक में खत्म कर देना ना तो ज़रूरी है न ही संभव है"।⁵

बाजार सिर्फ आर्थिक लेनदेन का ज़रिया माल नहीं हैं; बल्कि, वे नियमों और विनियमों के आधार पर संचालित होने वाले सामाजिक संस्थान हैं, जिनसे सभी प्रतिभागियों के हित जुड़े हुए होते हैं, विशेष रूप से श्रम बाजार में।⁶ श्रम बाजार न सिर्फ कार्य और उत्पादन की बुनियाद होते हैं, वे सभी प्रतिभागियों के प्रतिनिधित्व, सामाजिक एकीकरण और व्यक्तिगत लक्ष्यों को भी प्रभावित करते हैं।⁷ इसलिए, लचीले श्रम बाजार सिर्फ उद्योगों के लिए बदलती व्यावसायिक परिस्थितियों के साथ खुद को ढालने का जरिया माल नहीं होने चाहिए,⁸ वे कर्मचारियों के लिए सम्मानजनक कार्य तक पहुँचने की सीढ़ी भी होने चाहिए।⁹

दुनिया के ज़्यादातर देशों ने प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था को नियमन के दायरे में लाने और प्लेटफॉर्म कर्मियों को (जिन्हें अब तक स्वतंत्र ठेकेदार/भागीदार के रूप में वर्गीकृत किया जाता रहा है) कानूनात्मक संरक्षण देने के बारे में अभी सोचना शुरू ही किया है,¹⁰ जबकि सच्चाई यह है कि इस बिखरे हुए कार्यबल की कामकाजी परिस्थिति और उनके रोज़मर्रा के अनुभवों पर प्लेटफॉर्म कंपनियों का लगभग पूरी तरह से नियंत्रण है। यह नियंत्रण, कर्मियों के सेवा अनुबंध में, प्लेटफॉर्म के ढांचे में और अल्गोरिथम-आधारित प्रबंधन में साफ़ तौर पर दिखाई देता है।¹¹ इसके कारण, अपने हितों की रक्षा कर पाने की क्षमता में प्लेटफॉर्म और कर्मियों के बीच मौजूद असंतुलन का लाभ उठाकर, प्लेटफॉर्म अपने कर्मियों की हितों की अनदेखी करने और लचीलेपन को नियमित और सीमित करने में सफल हो पाते हैं।¹²

इस रिपोर्ट में, भारत में मोबाइल ऍप के माध्यम से घरेलू और व्यक्तिगत देखभाल, लॉजिस्टिक्स, खाने की डेलिवरी, ई-फार्मसी (दवाइयों की डेलिवरी) और आवाजाही से जुड़ी स्थल(लोकेशन)-आधारित सेवाएं उपलब्ध कराने वाले डिजिटल श्रम प्लेटफॉर्म पर अनुभव किए जाने वाले लचीलेपन की जाँच की गई है।



फेयरवर्क इंडिया टीम

बालाजी पार्थसारथी, जानकी श्रीनिवासन, मौनिका नीरुकोंडा, अमृता माहुली, बिलहरी एम,
दामिनी कैन, प्रद्युम्न तदुरी, फुंडा उस्टेक-स्पिल्डा, कविता दत्तानी, मार्क ग्राहम



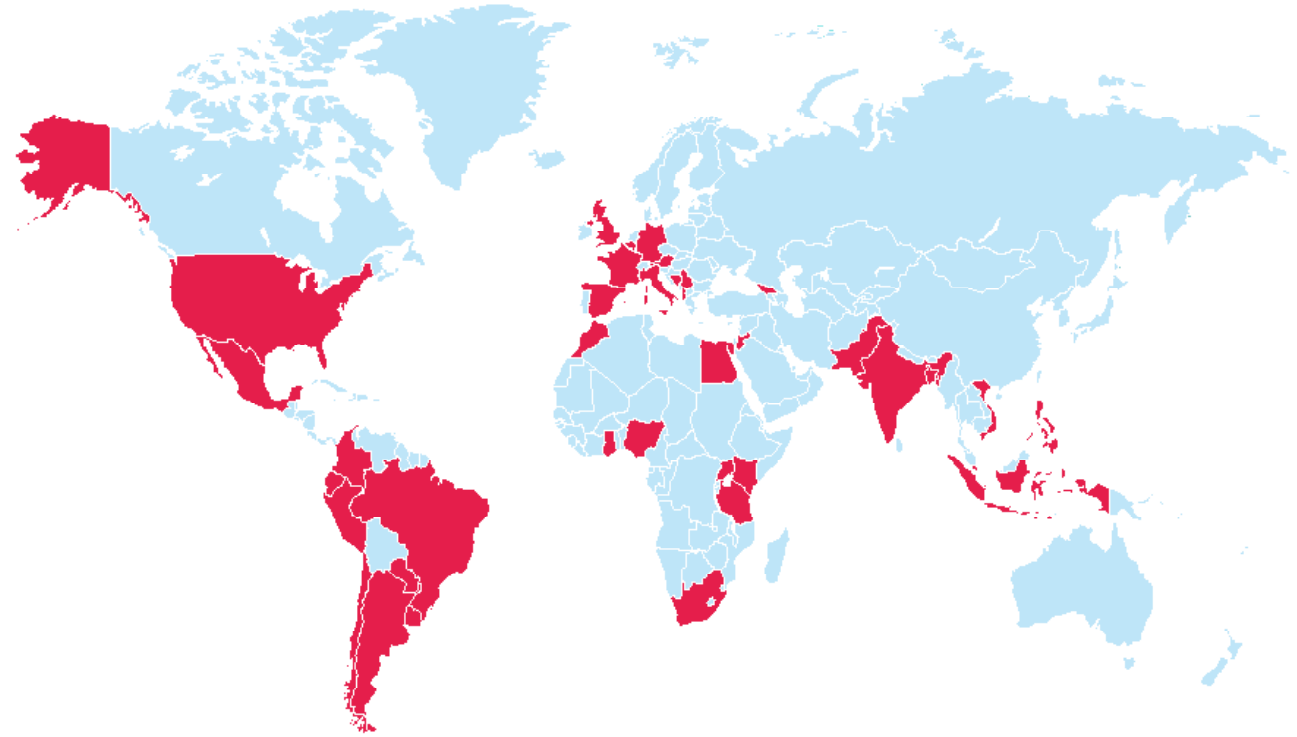
प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में उचित श्रमिक मानदंडों की ओर

फेयरवर्क डिजिटल प्लेटफॉर्म से जुड़े कर्मचारियों की कामकाजी परिस्थितियों का मूल्यांकन कर उन्हें क्रमबद्ध करता है। हमारी रेटिंग पांच सिद्धांतों की कसौटी पर आधारित होती है, जिन्हें पूरा करने पर ही यह माना जा सकता है कि कोई डिजिटल श्रम प्लेटफॉर्म से जुड़े फेयरवर्क मानदंडों पर खरा उतर रहा है।

हम हर साल इन सिद्धांतों की कसौटी पर प्लेटफॉर्म कंपनियों का मूल्यांकन करते हैं, ताकि प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था की मौजूदा स्थिति के साथ-साथ भविष्य की संभावनाओं पर भी रोशनी डाली जा सके। फेयरवर्क रेटिंग नीति-निर्माताओं, प्लेटफॉर्म कंपनियों, प्लेटफॉर्म कर्मियों और उपभोक्ताओं के सामने प्लेटफॉर्म कार्य से जुड़ी कामकाजी परिस्थिति पर एक स्वतंत्र तस्वीर पेश करती है। हमारा उद्देश्य यह दर्शाना है कि प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में बेहतर और ज़्यादा निष्पक्ष रोज़गार संभव है।

फेयरवर्क प्रोजेक्ट (परियोजना) का समन्वय ऑक्सफ़ोर्ड इंटरनेट इंस्टिट्यूट और डब्ल्यूजेडबी (WZB) बर्लिन सोशल साइंस सेंटर से किया जाता है। हमारी लगातार बढ़ती शोधकर्ताओं की टीम, फिलहाल 5 महाद्वीपों के 38 देशों में प्लेटफॉर्म कंपनियों का मूल्यांकन करती है। फेयरवर्क प्रोजेक्ट हर देश में प्लेटफॉर्म कर्मियों, प्लेटफॉर्म कंपनियों, वकीलों और नीति-निर्माताओं की सहभागिता की मदद से प्लेटफॉर्म कार्य को बेहतर बनाने की दिशा में काम करता है।

फेयरवर्क देश



रेखाचित्र 1: फेयरवर्क दुनिया के 38 देशों में प्लेटफॉर्म कंपनियों का मूल्यांकन करता है

अफ्रीका

मिस्र, घाना, केन्या, मोरक्को, नाइजीरिया, दक्षिण अफ्रीका, तंज़ानिया, यूगांडा

एशिया

बांग्लादेश, भारत, इंडोनेशिया, जॉर्डन, लेबनान, पाकिस्तान, फिलीपींस, सिंगापुर, वियतनाम

यूरोप

अल्बानिया, ऑस्ट्रिया, बेल्जियम, बोस्निया, फ्रांस, जॉर्जिया, जर्मनी, इटली, यूके, सर्बिया, स्पेन

दक्षिण अमेरिका

अर्जेटीना, ब्राज़ील, चिली, कोलंबिया, इक्वाडोर, पैराग्वे, पेरू, उरुग्वे

उत्तरी अमेरिका

मेक्सिको, संयुक्त राष्ट्र अमेरिका

फेयरवर्क मूल्यांकन मानदंड

फेयरवर्क प्रोजेक्ट डिजिटल श्रम प्लेटफॉर्म पर प्लेटफॉर्म कर्मियों की कामकाजी परिस्थिति का मूल्यांकन करता है, और इसके अनुसार उन्हें क्रमबद्ध करता है। हमारा उद्देश्य यह दर्शाना है कि प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में बेहतर और ज़्यादा निष्पक्ष रोज़गार उपलब्ध कराना संभव है।

डिजिटल श्रम प्लेटफॉर्म कंपनियों का मूल्यांकन करने के लिए हम पांच फेयरवर्क सिद्धांतों का उपयोग करते हैं। हम इन सिद्धांतों की कसौटी पर प्लेटफॉर्म कंपनियों का मूल्यांकन करते हैं, ताकि प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था की मौजूदा स्थिति के साथ-साथ भविष्य की संभावनाओं को भी उजागर किया जा सके।

इन पांच फेयरवर्क सिद्धांतों को विश्व मज़दूर संगठन द्वारा आयोजित की गई बहु-हितधारक कार्यशालाओं के माध्यम से विकसित किया गया था। इन सिद्धांतों को भारतीय संदर्भ के अनुसार ढालने के लिए, हमने प्लेटफॉर्म कर्मियों, प्लेटफॉर्म कंपनियों, मज़दूर संगठनों, नियामक निकायों, शोधकर्ताओं और श्रम मामलों के विशेषज्ञ वकीलों के साथ विचार-विमर्श कर, इनमें उचित बदलाव और संशोधन किए हैं।

हर सिद्धांत की कसौटी और प्लेटफॉर्म कंपनियों को स्कोर देने के लिए एकत्रित किए गए साक्ष्यों के आंकलन के लिए इस्तेमाल किए गए पैमाने के बारे में अधिक जानकारी परिशिष्ट में दी गई है।



चरण 1

पांच सिद्धांत



उचित वेतन

सभी रोज़गार श्रेणियों के कर्मचारियों को उनके घरेलू कार्यक्षेत्र के अनुसार सम्मानजनक आमदानी (सभी कार्य-संबंधी खर्च घटाने के बाद) मिलनी चाहिए। हम आमदनी का मूल्यांकन, घरेलू कार्यक्षेत्र में लागू होने वाले न्यूनतम वेतन के साथ-साथ, जीवन-निर्वाह वेतन के आधार पर करते हैं।



निष्पक्ष परिस्थितियाँ

प्लेटफॉर्म कंपनियों को ऐसी नीतियाँ अपनानी चाहिए जो कार्य प्रक्रिया से पैदा होने वाले बुनियादी जोखिमों से कर्मचारियों की रक्षा करे, और उन्हें प्लेटफॉर्म कर्मियों के स्वास्थ्य और सुरक्षा के संरक्षण के लिए सक्रिय रूप से कदम उठाने चाहिए।



उचित अनुबंध

नियम और शर्तें सुलभ, आसानी से पढ़ी और समझी जाने वाली होनी चाहिए। कर्मचारियों के साथ अनुबंध करने वाली इकाई, स्थानीय कानूनों के अधीन होनी चाहिए और उसका उल्लेख अनुबंध में किया जाना चाहिए। सभी श्रेणी के कर्मचारियों के अनुबंधों में ऐसा कोई प्रावधान नहीं होना चाहिए जो प्लेटफॉर्म को या सेवा उपयोगकर्ता को अनुचित रूप से अपने दायित्वों से मुक्त करता हो।



निष्पक्ष प्रबंधन

कर्मचारियों द्वारा शिकायत करने, उन्हें प्रभावित करने वाले फैसलों के खिलाफ अपील करने, और इन फैसलों के पीछे के कारणों के बारे में उन्हें सूचित करने वाली एक दस्तावेज़ी-कृत प्रक्रिया उपलब्ध होनी चाहिए। कर्मचारियों से संवाद करने का एक स्पष्ट माध्यम होना चाहिए, जिसके ज़रिए कर्मचारी, प्रबंधन निर्णयों या प्लेटफॉर्म पर निष्क्रिय किए जाने जैसे फैसलों के खिलाफ अपील कर सकें। अल्गोरिथम का पारदर्शी तरीके से उपयोग हो और कर्मचारियों पर इसके होने वाले परिणाम निष्पक्ष होने चाहिए। प्लेटफॉर्म पर कर्मचारियों के प्रबंधन (जैसे, भर्ती, अनुशासनात्मक कार्रवाई या कर्मियों की बेदखली) में निष्पक्षता सुनिश्चित करने वाली एक स्पष्ट और दस्तावेज़ी-कृत नीति होने चाहिए।



उचित प्रतिनिधित्व

प्लेटफॉर्म पर एक ऐसी दस्तावेज़ी-कृत प्रक्रिया उपलब्ध कराई जानी चाहिए जिसके ज़रिए कर्मचारी अपने मुद्दे और चिंताएं व्यक्त कर सकें। सभी श्रेणी के कर्मचारियों को संगठित होने का अधिकार होना चाहिए, और प्लेटफॉर्म कंपनियों को कर्मचारी संगठनों को सहयोग देने और उनके साथ सामूहिक सौदेबाजी करने के लिए प्रतिबद्ध होना चाहिए।

चरण 2

मूल्यांकन पद्धति

फेयरवर्क प्रोजेक्ट के तहत डिजिटल श्रम प्लेटफॉर्म पर कामकाजी परिस्थितियों के प्रभावी मूल्यांकन के लिए साक्ष्य इकट्ठा करने के लिए तीन तरीकों का उपयोग किया जाता है: डेस्क अनुसंधान, कर्मचारियों के साथ साक्षात्कार और सर्वेक्षण, और प्लेटफॉर्म प्रबंधन के साथ साक्षात्कार। इन तीन तरीकों के माध्यम से हम प्लेटफॉर्म कंपनियों द्वारा फेयरवर्क सिद्धांतों के अनुसार व्यवहार करने या न करने के साक्ष्य जमा करते हैं।

हम इस तथ्य से परिचित हैं कि कुछ प्लेटफॉर्म कंपनियों के व्यावसायिक (बिज़नेस) मॉडल उन्हें फेयरवर्क सिद्धांतों की कसौटी को पूरा करने वाले नियमों और शर्तों को अपने सेवा उपयोगकर्ताओं या प्लेटफॉर्म कर्मियों पर लागू करने की इजाज़त नहीं देते हैं। लेकिन, उपयोगकर्ताओं द्वारा प्लेटफॉर्म को किस तरह से इस्तेमाल किया जाता है, इसे प्रभावित करने की क्षमता सभी प्लेटफॉर्म के पास है। इसलिए, उन प्लेटफॉर्म के लिए, जो सेवा उपभोक्ता और प्लेटफॉर्म कर्मियों के बीच के आपसी लेनदेन की शर्तों को खुद निर्धारित नहीं करते हैं, उनका सिद्धांतों की कसौटी के आधार पर मूल्यांकन, उनके द्वारा प्रकाशित नीतियों और/या प्रक्रियाओं, सार्वजनिक बयानों और वेबसाइट/एप के विश्लेषण के आधार पर किया जाता है।

स्थान(लोकेशन)-आधारित कार्य वाली प्लेटफॉर्म कंपनियों के मामले में, हम स्थान(लोकेशन)-आधारित या 'गिग कार्य' प्लेटफॉर्म से जुड़े फेयरवर्क सिद्धांतों के आधार पर मूल्यांकन करते हैं, और क्लाउडवर्क प्लेटफॉर्म के मामले में, क्लाउडवर्क प्लेटफॉर्म से जुड़े फेयरवर्क सिद्धांतों का उपयोग किया जाता है।

डेस्क अनुसंधान

फेयरवर्क रेटिंग देने की हर साल की प्रक्रिया की शुरुआत डेस्क अनुसंधान से होती है, जिसके तहत मौजूदा जानकारी के विश्लेषण के आधार पर मूल्यांकन में शामिल किए जा सकने वाले संभावित प्लेटफॉर्म कंपनियों की सूची तैयार की जाती है, उनके प्रबंधन से संपर्क करने के लिए ज़रूरी जानकारी इकट्ठी की जाती है, साक्षात्कारों और सर्वेक्षण के लिए उपयुक्त प्रश्नावलियाँ तैयार की जाती हैं और प्लेटफॉर्म कर्मियों से संवाद करने के उचित तरीके तय किए जाते हैं। हर एक प्लेटफॉर्म के लिए, हम विभिन्न प्रकार के दस्तावेज़ों को इकट्ठा कर उनका विश्लेषण भी करते हैं, जैसे अनुबंध, नियम और शर्तें, प्लेटफॉर्म द्वारा प्रकाशित नीतियाँ और प्रक्रियाएँ, और डिजिटल इंटरफ़ेस व वेबसाइट/एप के काम करने का तरीका। डेस्क अनुसंधान के ज़रिए ऐसे सार्वजनिक जानकारी भी चिन्हित की जाती है, जिससे विभिन्न प्लेटफॉर्म को स्कोर देने में मदद मिल सके, जैसे, प्लेटफॉर्म कर्मियों को उपलब्ध कराई गई कोई विशेष सुविधा, या कोई पुराना या हालिया विवाद।

डेस्क अनुसंधान के दौरान प्लेटफॉर्म कर्मियों के साथ संपर्क साधने के तरीकों या माध्यमों की पहचान भी की जाती है। प्लेटफॉर्म कंपनियों की सूची को अंतिम रूप

देने के बाद, हर प्लेटफॉर्म से संपर्क कर, उन्हें इस वार्षिक रेटिंग अध्ययन में शामिल किए जाने के बारे में सूचित किया जाता है, और उनके साथ रेटिंग प्रक्रिया के बारे में जानकारी साझा की जाती है। इस वर्ष, बेंगलुरु, दिल्ली और कोच्चि में सेवाएं उपलब्ध कराने वाले बारह प्रमुख प्लेटफॉर्म कंपनियों को उनके कर्मचारियों और उपभोक्ताओं की संख्या और निवेश के पैमाने के आधार पर मूल्यांकन के लिए चुना गया।¹³

प्लेटफॉर्म प्रबंधन से साक्षात्कार

दूसरे तरीके के तहत हम साक्ष्यों के लिए प्लेटफॉर्म से संपर्क करते हैं। प्लेटफॉर्म प्रबंधकों को अर्ध-संरचित साक्षात्कारों में हिस्सा लेने और सभी फेयरवर्क सिद्धांतों के लिए साक्ष्य उपलब्ध कराने के लिए आमंत्रित किया जाता है। इसके ज़रिए प्लेटफॉर्म के काम करने के तरीकों और उनके व्यावसायिक मॉडल के बारे में बेहतर समझ विकसित होती है, और बातचीत का सिलसिला भी शुरू होता है जिसके ज़रिए इन सिद्धांतों के आधार पर बदलाव लाने पर उनके साथ सहमति बनाने का रास्ता भी खुल जाता है। अगर प्लेटफॉर्म प्रबंधक साक्षात्कार करने की इजाज़त नहीं देते हैं तो हम उन्हें डेस्क अनुसंधान और कर्मियों के साक्षात्कारों से मिले साक्ष्यों के आधार पर स्कोर प्रदान करते हैं।

प्लेटफॉर्म कर्मियों से साक्षात्कार

तीसरे तरीके के तहत हम सभी प्लेटफॉर्म से जुड़े कर्मियों के साथ साक्षात्कार करते हैं। इन साक्षात्कारों का उद्देश्य सभी कर्मचारियों के अनुभवों का प्रतिनिधित्व करने वाली सांख्यिकीय रूप से पूर्ण तस्वीर पेश करना नहीं है। बल्कि, ये कुछ चुनिंदा कर्मियों के अनुभवों के अध्ययन हैं जिनके ज़रिए फेयरवर्क सिद्धांतों के आयने में प्लेटफॉर्म कंपनियों की नीतियों और प्रणालियों के ज़मीनी-स्तरीय प्रभावों की पड़ताल करने की कोशिश की गई है। विशेष रूप से, इनके ज़रिए प्लेटफॉर्म कार्य की रोज़मर्रा हकीकत तथा इन कार्य प्रक्रियाओं के प्रबंधन और उनसे जुड़े अनुभवों की गहराई में झांकने की कोशिश की गई है। इसके अलावा, कर्मियों ने इस प्लेटफॉर्म के कार्य को क्यों चुना, वे किसी दूसरे प्लेटफॉर्म या किसी और सेवा क्षेत्र की ओर जाने से पहले कब तक मौजूदा प्लेटफॉर्म पर काम करने का सोच रहे हैं, अपने सहकर्मियों और श्रम बाज़ार में रोज़गार के मौकों का उनके कार्य अनुभव पर क्या प्रभाव पड़ता है, इन सब पहलुओं को समझने के ज़रिये, प्लेटफॉर्म कार्य को इन कर्मियों के करियर रुझानों की पृष्ठभूमि में रखकर देखने की कोशिश की गई है। इस वर्ष, साक्षात्कारों के लिए प्लेटफॉर्म कर्मियों के चयन के लिए उपयोग की गई प्रक्रिया का विवरण परिशिष्ट में दिया गया है।

यह साक्षात्कार अर्ध-संरचित थे और इनमें 5 फेयरवर्क सिद्धांतों से जुड़ी प्रश्नावली का इस्तेमाल किया गया था। साक्षात्कार के लिए चुने जाने के लिए, प्लेटफॉर्म कर्मियों का 18 वर्ष की उम्र से ज़्यादा होना आवश्यक था और उन्हें प्लेटफॉर्म पर काम करने का कम से कम तीन महीनों का अनुभव होना भी ज़रूरी था।

साक्ष्यों का संकलन

इन तीन तरीकों के ज़रिए, प्लेटफॉर्म द्वारा किए गए दावों की पुष्टि की जाती है, और एक से अधिक स्रोतों से सकारात्मक और नकारात्मक, दोनों तरह के साक्ष्य इकट्ठा करने का प्रयास भी किया जाता है। अंतिम स्कोर, तीनों प्रकार के साक्ष्यों के आधार पर, फेयरवर्क की राष्ट्रीय टीम और सहयोगी समीक्षकों द्वारा संयुक्त रूप से तय किए जाते हैं। कसौटी को पूरा करने वाले पर्याप्त साक्ष्य या प्रतिबद्धता दिखाई देने पर ही अंक दिए जाते हैं।

स्कोर निर्धारण प्रक्रिया

हर फेयरवर्क सिद्धांत को दो अंकों में बांटा जाता है: पहला अंक और दूसरा अंक। दूसरा अंक, पहला अंक अर्जित किए जाने के बाद ही दिया जा सकता है। हर प्लेटफॉर्म को कुल 10 अंकों में से स्कोर दिया जाता है। प्लेटफॉर्म द्वारा सिद्धांतों को लागू किए जाने के संतोषजनक साक्ष्य मिलने पर ही उन्हें अंक दिए जाते हैं। किसी सिद्धांत के लिए अंक न अर्जित कर पाने का अर्थ यह नहीं है कि वह प्लेटफॉर्म उस सिद्धांत का पालन नहीं कर रहा है। इसका सिर्फ यही मतलब है कि हमें - जिस भी कारण से - उनके द्वारा सिद्धांत के अनुपालन के पर्याप्त साक्ष्य नहीं मिले।

स्कोरिंग प्रक्रिया में कई चरण होते हैं। पहले, राष्ट्रीय टीम साक्ष्यों को एकत्रित कर शुरुआती अंक देती है। एकत्रित साक्ष्यों को फिर बाहरी समीक्षकों को स्वतंत्र स्कोर देने के लिए भेजा जाता है। इन समीक्षकों में अन्य देशों की फेयरवर्क टीम के सदस्य भी होते हैं, और ऑक्सफोर्ड और बर्लिन में स्थित फेयरवर्क टीम के सदस्य भी। बाहरी समीक्षकों द्वारा स्वतंत्र रूप से स्कोर दिए जाने के बाद, सभी समीक्षक साथ में बैठकर चर्चा करते हैं और अंतिम स्कोर निर्धारित करते हैं। इसके बाद, प्लेटफॉर्म

कंपनियों को अंक अर्जित करने के लिए अतिरिक्त साक्ष्य उपलब्ध कराने का अंतिम मौका दिया जाता है।

यह ध्यान में रखते हुए कि प्लेटफॉर्म कंपनियों द्वारा कर्मियों को उपलब्ध कराई जाने वाली कामकाजी परिस्थिति में सामाजिक और आर्थिक दबावों के कारण भी बदलाव आते हैं, इस रिपोर्ट में प्लेटफॉर्म द्वारा सिद्धांतों को लागू करने की दिशा में किए जा रहे कुछ परिवर्तनों को भी रेखांकित किया गया है - कुछ प्रारंभिक कदमों से लेकर ऐसी प्रतिबद्धता की शुरुआती घोषणाएँ जो सराहनीय तो हैं लेकिन अंक दिए जाने की कसौटी से कुछ दूर हैं। इसलिए इन स्कोर को 'बदलावों पर एक नज़र' खंड के साथ जोड़कर पढ़ा जाना चाहिए, जो प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था की भविष्य की दिशा उजागर करेगा।

फेयरवर्क स्कोर निर्धारण प्रणाली के बारे में अधिक जानकारी परिशिष्ट में उपलब्ध है।



भारत में “तेज़ी से फैलती” प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था?

वर्ष 2022 के विशेष अवसरों में एक था भारत के नीति आयोग द्वारा गिग और प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था पर रिपोर्ट जारी किया जाना।¹⁴ इस रिपोर्ट का उद्देश्य गिग और प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था की आर्थिक और रोजगार पैदा करने की संभावनाओं को टटोलना, इसके फैलाव का अनुमान लगाना, और विभिन्न उद्योगों में इसकी मांग के स्तर का आकलन करना और इसके ज़रिए कर्मचारियों के लिए पैदा होने वाले रोजगार के मौकों और चुनौतियों की पड़ताल करना था।¹⁵ अपने शुरुआती पन्नों में ही रिपोर्ट यह दावा करती है कि “लगातार बढ़ती गिग कर्मियों की संख्या वैश्विक स्तर पर एक नई आर्थिक क्रांति का आगाज़ है। भारत... इस क्रांति का नया मकाम है” (पृ. xvi)।

रिपोर्ट इस क्रांति के उभरते स्वरूप को इन शब्दों में बयां करती है: “प्लेटफॉर्म कार्य से जुड़े रोजगार निर्माण और ज़्यादा आमदनी की संभावनाओं के अलावा, इस कार्य का लचीलापन, इसे नए-युग की डिजिटल अर्थव्यवस्था के लिए आदर्श बनाता है। लेकिन, इसकी क्षमता सिर्फ वित्तीय आँकड़ों में सुधार लाने तक ही सीमित नहीं है। प्लेटफॉर्म कार्य बुनियादी तौर पर लिंग, नस्ल, जाति और उम्र के ज़रिए से निष्पक्ष है। काम करने की इच्छा रखने वाला कोई भी व्यक्ति, जिसके पास इंटरनेट सुविधा वाला स्मार्टफोन और एक वाहन (मोटर या फिर गैर-मोटर वाहन भी) हो, वो इन उपकरणों को आमदनी में बदलकर, अपनी आजीविका कमा सकता है। इसलिए नौकरियों का यह लोकतंत्रीकरण, जिसके तहत रोजगार तक पहुँचने में पेश आने वाली रुकावटों का स्तर काफी कम है, सभी के लिए सामान्य अवसर उपलब्ध कराता है, जो आने वाले समय में हाशिए के समुदायों की सामाजिक-आर्थिक स्थिति में बेहतरी ला सकता है” (पृ. 56, ज़ोर अतिरिक्त)।

अर्थव्यवस्था और प्लेटफॉर्म कर्मियों के लिए प्लेटफॉर्म कार्य की संभावनाओं को समझने के कथित उद्देश्य के बावजूद, प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था के पैमाने का और सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी/GDP) में इसके योगदान का आकलन करने के लिए अनुमानित आँकड़ों का इस्तेमाल किया गया है, और रिपोर्ट का कहना है कि आधिकारिक सांख्यिकीय प्रणाली के तहत इससे जुड़े आँकड़े इकट्ठे नहीं किए जाते हैं। अनुमान लगाने के लिए इस्तेमाल की गई पद्धति की वैधता चाहे जो भी हो, अचरज भरा सवाल यह है कि कर्मियों की संख्या, या कंपनियों की आय से जुड़े आँकड़े, सीधे प्लेटफॉर्म कंपनियों से क्यों नहीं लिए गए, क्योंकि, इनमें से कई कंपनियाँ, खुद को “नए-युग की डिजिटल अर्थव्यवस्था” का निर्माण करने वाली प्रौद्योगिकी कंपनियों,¹⁶ के रूप में दर्शाती हैं।

यही नहीं, प्लेटफॉर्म पर काम करने वाले कर्मियों द्वारा ज़्यादा आमदनी घर ले जाने की संभावनाओं से जुड़े दावों की पुष्टि के लिए कोई भी साक्ष्य पेश नहीं किए गए हैं और प्लेटफॉर्म कंपनियों की कुल आमदनी में से कितना हिस्सा प्लेटफॉर्म कर्मियों को दिया जाता है, इससे संबंधित भी कोई आँकड़े रिपोर्ट में शामिल नहीं किए गए हैं। इन आँकड़ों के अभाव में, रिपोर्ट में सिर्फ प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था के विभिन्न पहलुओं को रेखांकित किया गया है, लेकिन यह पहलू कर्मियों के लिए “उच्च आमदनी” (पृ. 29) कैसे सुनिश्चित करते हैं, इसका जवाब ढूँढने की ज़िम्मेदारी पाठकों पर छोड़ दी गई है। उदाहरण के तौर पर, “आवाजाही की सुविधा उपलब्ध कराने वाला प्लेटफॉर्म, इन सेवाओं की मांग और आपूर्ति को एक दूसरे से प्रभावी रूप से जोड़ता है, और बड़े पैमाने से पैदा होने वाली किफ़ायत को जन्म देता है। इसके ज़रिए, यह अपने चालक-भागीदारों की आमदनी में बढ़ोत्तरी लाता है। अगर इसे व्यापक संदर्भ में रखकर देखा जाए तो डिजिटल श्रम प्लेटफॉर्म आर्थिक उत्पाद में वृद्धि के साथ-साथ श्रम बाज़ार को भी सकारात्मक रूप से प्रभावित करते हैं” (पृ. 29)। इसी तरह, “ऑनलाइन प्लेटफॉर्म का एक अनूठा पहलू यह है कि उनके लिए बहुत कम पूंजी के निवेश की ज़रूरत होती है, और नेटवर्क-प्रभावों का लाभ भी मिलता है” (पृ. 40)। पहले उदाहरण में यह स्पष्ट नहीं है कि प्रभावशालिता की परिभाषा क्या है, और किसके लिए? दूसरे उदाहरण में, यह दावा कि कर्मियों को पूंजी उपलब्ध कराके, कम पूंजी निवेश वाले इन प्लेटफॉर्म से जोड़ने मात्र से ही उनकी आमदनी में इज़ाफ़ा होना तय है, गले नहीं उतरता।

कर्मियों को मिलने वाले रोजगार लाभों में प्लेटफॉर्म कंपनियों की भूमिका की अनदेखी करते हुए, रिपोर्ट में इन लाभों को बढ़ते रोजगार के मौकों और लगातार फैलती प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था के साथ जोड़कर देखा गया है। रिपोर्ट में सभी पेशों और उद्योगों के प्लेटफॉर्म-करण का आह्वान करते हुए, प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में आसानी से व्यवसाय शुरू कर पाने और उसे चला पाने को

बढ़ावा देने की पैरवी की गई है। साथ ही, उद्यम (वेंचर) पूंजी तथा बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों से मिलने वाले अनुदान और ऋण तक बेहतर पहुँच सुनिश्चित करने के ज़रिए प्लेटफॉर्म व्यवसायों के लिए वित्तीय समर्थन के दरवाज़े खोलने का प्रस्ताव भी रखा गया है।

रिपोर्ट में प्लेटफॉर्म कर्मियों द्वारा अनुभव की जा रही कुछ चुनौतियों का उल्लेख भी किया गया है। मौजूदा जानकारी के आधार पर, जिसमें फेयरवर्क की कई रिपोर्ट भी शामिल हैं, नीति आयोग ने सड़क दुर्घटना, चोरी और शारीरिक हमलों जैसे व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा जोखिमों को संज्ञान में लिया गया है; निर्धारित कार्य (टास्क) के आधार पर भुगतान किए जाने और कर्मियों को “स्वतंत्र ठेकेदार” या “चालक/डेलीवरी भागीदार” के रूप में वर्गीकृत किए जाने से पैदा होने वाली आमदनी और रोज़गार असुरक्षा का उल्लेख किया गया है; और अलग-थलग काम करने के कारण व प्लेटफॉर्म द्वारा कर्मचारी संगठनों को मान्यता न दिए जाने के कारण, सामूहिक सौदेबाजी की सीमित संभावनाओं की ओर भी इशारा किया गया है।

लेकिन, इन चुनौतियों को या तो सीधे तौर पर संबोधित नहीं किया गया है या पूरी तरह से नज़रअंदाज़ कर दिया गया है। उदाहरण के तौर पर, आमदनी की असुरक्षा को संबोधित करने के लिए, “संस्थागत ऋण सुविधा तक प्लेटफॉर्म कर्मियों की पहुँच बढ़ाने के लिए... वित्तीय समावेश में तेज़ी लाने” का आह्वान किया गया है” (पृ.44), लेकिन वेतन संहिता, 2019 के ज़रिए वेतन के मानकीकरण या इसे संस्थागत रूप देने का कोई उल्लेख नहीं है।¹⁷ व्यावसायिक सुरक्षा, स्वास्थ्य और कामकाजी परिस्थिति संहिता, 2020¹⁸ के ज़रिए व्यावसायिक जोखिमों को संबोधित करने या औद्योगिक संबंध संहिता, 2020¹⁹ के माध्यम से सामूहिक सौदेबाजी संभव बनाने पर तो रिपोर्ट में पूरी तरह से चुप्पी साध ली गई है।²⁰

इस धारणा के आधार पर कि प्लेटफॉर्म कर्मियों, और व्यापक अर्थव्यवस्था को लाभ पहुँचाने के लिए प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था का लगातार विस्तार ज़रूरी है, रिपोर्ट में प्लेटफॉर्म कार्य के सामाजिक विषमताओं के संदर्भ में निष्पक्ष होने के ऊँचे दावे किए गए हैं। यह बात सही है कि समाज में गहरी जड़ें जमा चुके पूर्वाग्रहों के लिए सिर्फ प्लेटफॉर्म कंपनियों को ही ज़िम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता है, और रिपोर्ट में कुछ प्लेटफॉर्म द्वारा लिंग विविधता को बढ़ावा देने और विकलांग व्यक्तियों को शामिल करने के प्रयासों के सराहनीय उदाहरण भी दिए गए हैं। लेकिन, “प्लेटफॉर्म पैतृकवाद” की मौजूदगी, “पारंपरिक श्रम बाज़ारों में पेशे के स्तर पर मौजूद लिंग- और जाति-आधारित बंटवारे के विविध रूपों” की परछाई के इन प्लेटफॉर्म पर बड़े पैमाने पर उपस्थित होने की ओर इशारा करती है।²¹ इस तरह के चलन जिस हद तक प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था का हिस्सा हैं, उसे देखते हुए यह मान लेना कि एक स्मार्टफ़ोन रोज़गार के लोकतंत्रीकरण का सूचक है, ख़याली पुलाव पकाने से ज़्यादा और कुछ नहीं है।²²

कुल मिलाकर, जहाँ एक तरफ यह रिपोर्ट इस बात का संकेत देती है कि डिजिटल श्रम प्लेटफॉर्म नीति-निर्माताओं का ध्यान अपनी ओर खींचने में सफल हुए हैं, वहीं दूसरी तरफ, इस रिपोर्ट को गंवा दिए गए एक सुनहरे मौके के रूप में भी देखा जा सकता है। प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था के विकास को

बढ़ावा देने की उत्सुकता, प्लेटफॉर्म कार्य के एक प्रमुख पहलू - लचीलेपन - के अपर्याप्त विश्लेषण पर आधारित है, जैसे इसके विभिन्न स्वरूप और प्लेटफॉर्म कंपनियों और कर्मियों पर इसके होने वाले विविध परिणामों के भी। प्लेटफॉर्म कंपनियां श्रम बाज़ार में जिस चुस्ती-फुर्ती की मांग कर रही हैं, और प्लेटफॉर्म कर्मों सम्मानजनक कार्य के जिस अभाव का सामना कर रहे हैं, उन्हें जन-नीति और एक कानूनात्मक ढांचे के ज़रिए किस तरह से बढ़ावा दिया जा सकता है, उसपर रिपोर्ट में की गई चर्चा न के बराबर है। यह बड़े दुर्भाग्य की बात है कि सरकार के विशेषज्ञ समूह द्वारा प्रकाशित की गई रिपोर्ट, जो एक ऐसे आर्थिक क्षेत्र के बारे में है जिसका गैर-कृषि रोज़गार में योगदान तेज़ी से बढ़ने वाला है, न तो मुकम्मल आँकड़े प्रस्तुत करती है और न ही कोई व्यापक दूरदृष्टि, और इसकी सिफारिशें सिर्फ संभावनाओं और भविष्य के बारे में कयासों पर टिकी हैं। इस वर्ष की फेयरवर्क इंडिया रिपोर्ट का बाकी हिस्सा, भारतीय प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था का तथ्यात्मक विश्लेषण प्रस्तुत करता है।



मतीजाजवानोविच / शटरस्टॉक

प्लेटफॉर्म कर्मियों का दर्जा क्या है?

इस साल प्लेटफॉर्म कर्मियों के खिलाफ दुर्व्यवहार और भेदभाव के कई मामले सामने आने के बावजूद,²³ भारत में प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था के कानूनी ढांचे में कोई बदलाव नहीं किया गया। सांसदों ने प्लेटफॉर्म व्यवस्था में सुधार लाने की ज़रूरत की ओर ध्यान आकर्षित किया है,²⁴ लेकिन इसके बावजूद, प्लेटफॉर्म कर्मियों की कामकाजी स्थिति को नियमित करने वाले सामाजिक सुरक्षा संहिता, 2020²⁵ और मोटर यान एग्रीगेटर दिशानिर्देश, 2020²⁶ को अब भी लागू नहीं किया गया है। डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण विधेयक, 2022,²⁷ जिसके दायरे में प्लेटफॉर्म कर्मियों से इकट्ठा किया जाने वाले डेटा को भी लाए जाने की संभावना है, उसे संसद द्वारा पारित नहीं किया गया है। इंडियन फेडरेशन ऑफ़ ऐप-बेस्ड ट्रांसपोर्ट वर्कर्स (आईएफएटी/IFAT) द्वारा भारत के सर्वोच्च न्यायालय में दायर की गई जनहित याचिका, जिसमें प्लेटफॉर्म कर्मियों को असंगठित श्रमिक या कर्मचारियों का दर्जा दिए जाने की गुहार लगाई गई है, इसमें भी फैसला सुनाया जाना अभी बाकी है।²⁸

भारत में दायर की गई जनहित याचिका, यूके में उबर बीवी और अन्य (अपीलकर्ता) बनाम असलम व अन्य (प्रतिवादी)²⁹ के मामले में सुनाए गए फैसले का सहारा लेती है, जिसमें आर्थिक नियंत्रण, देखरेख और एकीकरण की कसौटी का इस्तेमाल करते हुए, यह निष्कर्ष निकाला गया था कि प्लेटफॉर्म कंपनियों की शर्तों और नियमों में जो भी दावा किया गया हो, प्रतिवादी यूके के संबंधित कानूनों के तहत वाकई में कर्मचारी हैं। उबर बीवी में निर्णय सुनाने वाली न्यायपीठ का तर्क था कि प्लेटफॉर्म और उसके कर्मियों के बीच जानकारी और सौदेबाज़ी कर पाने की क्षमता में मौजूद असंतुलन के चलते, यह संभव है कि दोनों पक्षों के बीच के 'वास्तविक समझौते' के सभी पहलू 'लिखित समझौता' में शामिल न हों।

भारत में दायर की गई जनहित याचिका का तर्क है कि अगर इन तीन कसौटियों को भारतीय संदर्भ में लागू करके देखा जाए तो यह कहा जा सकता है कि प्लेटफॉर्म कंपनियों और कर्मियों के बीच नियोक्ता-कर्मचारी का संबंध है। आर्थिक नियंत्रण की कसौटी पर, जैसे, प्लेटफॉर्म कंपनियों द्वारा लचीलेपन के तमाम दावों के बावजूद, प्लेटफॉर्म कर्मियों को किया जाने वाला भुगतान, प्रोत्साहन राशि, दर सूची और ऑफर के माध्यम से प्लेटफॉर्म कंपनियों द्वारा ही तय किया जाता है, और इसमें प्लेटफॉर्म कर्मियों की कोई

भूमिका नहीं होती। अलग-अलग तरह के जुर्माने, सेवा शुल्क, टोल शुल्क और करों के रूप में प्लेटफॉर्म कर्मियों की आमदनी में से की जाने वाली कटौती से पैदा होने वाली अनिश्चितता भी, उनके द्वारा घर ले जाए जाने वाली कमाई को प्रभावित करती है, और इस तरह उन पर आर्थिक नियंत्रण काबिज करती है। देखरेख और नियंत्रण की कसौटी को देखें तो, प्लेटफॉर्म अक्सर रेटिंग मेट्रिक, प्रोत्साहन राशि और ऑफर देने जैसी गेमिफिकेशन पद्धतियों का इस्तेमाल कर प्लेटफॉर्म कर्मियों को कुछ ख़ास क्षेत्रों में काम करने और न्यूनतम अवधि के लिए लॉगिन करके रखने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।³⁰ एकीकरण की कसौटी पर, उपलब्ध कराई गई सेवाओं को उपभोक्ताओं तक पहुंचाने के लिए प्लेटफॉर्म अपने कर्मियों पर निर्भर होते हैं। यही नहीं, प्लेटफॉर्म कर्मियों द्वारा छुट्टी पर जाने से पहले पूर्व नोटिस दिए जाने और अपने बदले किसी और कर्मियों की उपलब्धता सुनिश्चित करने जैसे प्रावधान, प्लेटफॉर्म के संचालन में कर्मियों की अभिन्न भूमिका को रेखांकित करते हैं।³¹ इस तरह के प्रावधानों के बाद प्लेटफॉर्म कार्य में ऐसे किसी लचीलेपन की कोई गुंजाइश नहीं बचती, जिसका दावा प्लेटफॉर्म कंपनियों द्वारा किया जाता है।

हालांकि, भारत में प्लेटफॉर्म कर्मियों के दर्जे को लेकर न्यायिक फैसला

सुनाया जाना अब भी बाकी है, लेकिन मौजूदा कानूनी ढांचे में भी प्लेटफॉर्म से जुड़ी कामकाजी परिस्थितियों पर कुछ दिशानिर्देश उपस्थित हैं। मोटर यान एग्रीगेटर दिशानिर्देश, 2020 के अनुच्छेद 7(2)(ई)के अपवाद के रूप में उल्लिखित एक प्रावधान के अनुसार, एक से अधिक प्लेटफॉर्म (एग्रीगेटर) पर काम करने वाले वाहन चालकों का स्वास्थ्य और उनकी सुरक्षा सुनिश्चित किया जाना अनिवार्य है। इन दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए सभी प्लेटफॉर्म एग्रीगेटर को अपनी-अपनी ऍप पर एक ऐसी प्रणाली विकसित करनी होगी जो यह सुनिश्चित करे कि वाहन चालक एक दिन में कुल 12 घंटों से ज़्यादा वाहन न चलाएं। फेयरवर्क रिपोर्ट 2021 में प्लेटफॉर्म कर्मियों को मौजूदा श्रम कानूनों के दायरे में लाने से जुड़ी सिफारिशों³² में आगे जोड़ते हुए हम यह सुझाव देना चाहेंगे कि मोटर यान एग्रीगेटर दिशानिर्देश के तहत अनिवार्य बनाए गए घंटे-वार वेतन के हिसाब के आधार पर यह

सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि सभी क्षेत्रों के प्लेटफॉर्म कर्मी स्थानीय प्रति घंटा न्यूनतम वेतन जितनी आमदनी (सभी खर्च घटाने के बाद) घर ले जा पाएं और काम न कर पाने की स्थिति में उन्हें वित्तीय सुरक्षा उपलब्ध कराई जाए।³³



प्रदीपगौस / शटरस्टॉक

फेयरवर्क इंडिया स्कोर 2022

फेयरवर्क के
न्यूनतम मानदंड

अर्बन कंपनी	7/10	● ● ● ● ● ● ● ○ ○ ○
बिगबास्केट	6/10	● ● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○
फ्लिपकार्ट	5/10	● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
स्विगी	5/10	● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
जोमैटो	4/10	● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○
ज़ेप्टो	2/10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
पोर्टर	1/10	● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
अमेज़न फ्लेक्स	0/10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
डनज़ो	0/10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
ओला	0/10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
फार्मईज़ी	0/10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
उबर	0/10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

इन सभी प्लेटफॉर्म के स्कोर
का ब्रेकडाउन हमारी
वेबसाइट पर उपलब्ध है

WWW.FAIR.WORK/RATINGS



प्रदीपगौस / शटरस्टॉक

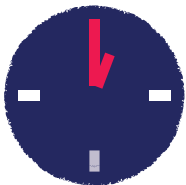
निर्धारित किए गए स्कोर का विवरण



उचित वेतन

इस वर्ष सिर्फ बिगबास्केट, फ्लिपकार्ट और अर्बन कंपनी को ही, उनके द्वारा अपने कर्मचारियों को कम से कम स्थानीय न्यूनतम प्रति घंटा वेतन³⁹ जितनी आमदनी (सभी कार्य-संबंधी खर्च घटाने के बाद)⁴⁰ देने के प्रति सार्वजनिक रूप से प्रतिबद्धता व्यक्त करने⁴¹ के लिए, पहला अंक दिया गया। बिगबास्केट और अर्बन कंपनी ने इसे लागू करने के लिए अपने कर्मचारियों की प्रति घंटा कमाई (खर्चों को घटाने के बाद) और स्थानीय न्यूनतम प्रति घंटा वेतन के बीच के अंतर का अपनी तरफ से भुगतान करने के घोषणा की है।

फ्लिपकार्ट और अर्बन कंपनी ने अपने कर्मचारियों के लिए वेतन भुगतान दरों को स्थानीय न्यूनतम प्रति घंटा वेतन (खर्चों के बाद) के आधार पर तय करने के प्रति प्रतिबद्धता ज़ाहिर की है। फ्लिपकार्ट ने अपने तृतीय पक्ष सेवा प्रदाताओं को भी इस नीति का पालन करने के प्रति प्रतिबद्ध किया है। दूसरा अंक अर्जित करने के लिए, प्लेटफॉर्म कर्मियों द्वारा कम से कम स्थानीय प्रति घंटा जीवन-निर्वाह वेतन (खर्च घटाने के बाद) कमाया जाना ज़रूरी है।⁴² इस वर्ष किसी भी प्लेटफॉर्म को दूसरा अंक नहीं दिया गया।



निष्पक्ष परिस्थितियाँ

प्लेटफॉर्म कर्मियों को अपने काम के दौरान कई खतरों का सामना करना पड़ता है, जैसे सड़क दुर्घटना, चोरी, हिंसा, खराब मौसम, इत्यादि। हमने प्लेटफॉर्म द्वारा उठाए गए कदमों की समीक्षा और प्लेटफॉर्म कर्मियों के साथ किए गए साक्षात्कारों के आधार पर इस बात की जाँच की कि इन जोखिमों से निपटने के लिए प्लेटफॉर्म द्वारा अपनाई गई नीतियों से वो परिचित थे या नहीं और इनके उपयोग को लेकर वे प्लेटफॉर्म की तरफ से समर्थित और सुरक्षित महसूस करते हैं या नहीं। पहला अंक उन प्लेटफॉर्म को दिया गया जिन्होंने व्यावसायिक जोखिमों से निपटने के लिए कदम उठाए और डेटा संरक्षण नीति को अपनाया। बिगबास्केट, फ्लिपकार्ट, स्विगी, अर्बन कंपनी और जोमैटो को पहला अंक दिया गया, जिसका कारण उनकी बीमा नीतियाँ, बीमा से जुड़े दावों की प्रक्रिया में सुधार लाने के लिए उठाए गए कदम और उनके द्वारा उपलब्ध कराई गई आपातकालीन हेल्पलाइन की सुविधा थी। बिगबास्केट ने अपनी कार्य वितरण प्रणाली और प्रबंधन

प्रक्रियाओं में सुधार लाने के लिए ऑडिट प्रक्रिया शुरू करने के प्रति प्रतिबद्धता की घोषणा की है। जैसा कि, 'बदलावों पर एक नज़र' खंड में उल्लेख किया गया है, अन्य प्लेटफॉर्म कंपनियों ने भी या तो इसके प्रति प्रतिबद्धता व्यक्त की है या इस दिशा में कदम उठाना शुरू कर दिया है। दूसरा अंक उन प्लेटफॉर्म को दिया गया जो, बीमारी की वजह से काम न कर पाने पर अपने कर्मियों को आर्थिक सहायता देते हैं और छुट्टी से वापस लौटने पर कर्मियों को प्लेटफॉर्म पर दंडित नहीं करते हैं। बिगबास्केट, स्विगी और अर्बन कंपनी को इस कसौटी पर खरा उतरने के लिए दूसरा अंक दिया गया।



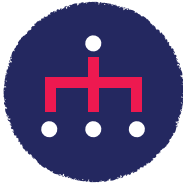
उचित अनुबंध

उचित अनुबंध के लिए पहला अंक उन प्लेटफॉर्म को दिया गया जिन्होंने इन दो कसौटियों को पूरा किया: पहला, उन्हें अपने कर्मियों को ऐसे अनुबंध उपलब्ध कराने थे जिन तक आसानी से पहुँचा जा सके और जिन्हें आसानी से पढ़ा और समझा जा सके; दूसरा, अनुबंध की शर्तों में कोई भी बदलाव करने से पहले उन्हें प्लेटफॉर्म कर्मियों को इसके बारे में सूचित करने की प्रक्रिया लागू करनी थी। इस साल, बिगबास्केट, फ्लिपकार्ट, पोर्टर, स्विगी, अर्बन कंपनी, ज़ेप्टो और जोमैटो को पहला अंक दिया गया क्योंकि उन्होंने अपने अनुबंधों को बेहतर समझे जाने वाला बनाने के लिए बहुभाषीय

अनुबंध उपलब्ध कराने जैसे कदम उठाए और अनुबंधों में बदलाव किए जाने पर उसे लागू करने से तय अवधि के पहले कर्मचारियों को इसके बारे में सूचित करने की नीति/प्रक्रिया के प्रति प्रतिबद्धता व्यक्त की। तीसरे सिद्धांत के दूसरे अंक की कसौटी प्लेटफॉर्म और कर्मियों के बीच के शक्ति असंतुलन पर और कर्मियों की प्लेटफॉर्म के साथ मोलभाव कर पाने की क्षमता पर केंद्रित है। यह अंक उन प्लेटफॉर्म कंपनियों को दिया गया गया जिन्होंने अपने अनुबंधों में संतुलित और बराबरी वाले प्रावधानों को जगह दी, विशेष रूप से दायित्वों और विवाद निवारण प्रक्रियों से जुड़े विषयों पर। सभी 12

प्लेटफॉर्म कंपनियों में से छह (बिगबास्केट, फ्लिपकार्ट, स्विगी, अर्बन कंपनी, ज़ेण्डो और जोमैटो) ने अपने कर्मचारी समझौतों में संतुलित और सीमित दायित्वों वाले प्रावधान शामिल किए हैं। हमने इन प्लेटफॉर्म कंपनियों के विवाद निवारण-संबंधी प्रावधानों का विश्लेषण करते हुए, इस प्रक्रिया के तहत कर्मियों को दी गई स्वायत्तता का आंकलन भी किया। विवादों को सुलझाने के लिए मध्यस्थता का सहारा लेने वाले प्लेटफॉर्म को दूसरा अंक उन्हीं मामलों में दिया गया

जहाँ मध्यस्थ का चुनाव करने में कर्मियों को स्वायत्तता दी गई हो।



निष्पक्ष प्रबंधन

निष्पक्ष प्रबंधन के लिए पहला अंक उन प्लेटफॉर्म को दिया गया जिन्होंने अपने कर्मियों को प्रभावित करने वाले फैसले लेने में उचित प्रक्रिया का पालन करने के साक्ष्य प्रस्तुत किए। पहले अंक के लिए इस प्रक्रिया का विवरण देने वाली दस्तावेज़ी-कृत नीति का मौजूद होना और इसके बारे में कर्मियों को प्रभावी रूप से सूचित किया जाना आवश्यक था। इस साल बिगबास्केट, फ्लिपकार्ट, स्विगी, अर्बन कंपनी और जोमैटो को पहला अंक दिया गया क्योंकि उन्होंने शिकायत निवारण से जुड़ी नीति (लैंगिक उत्पीड़न रोकथाम नीति सहित) अपनाए जाने और प्लेटफॉर्म तथा कर्मियों के बीच कारगर संपर्क माध्यम (व्हाट्सएप ग्रुप या चैट का विकल्प जिसके ज़रिए मानव प्रतिनिधि से संपर्क करना भी संभव हो) स्थापित करने के साक्ष्य प्रस्तुत किए। इस सिद्धांत के लिए दूसरा अंक उन प्लेटफॉर्म कंपनियों को दिया गया जिन्होंने हाशिए के समुदायों को रोज़गार देने के लिए सक्रिय कदम उठाकर और अपने प्लेटफॉर्म से भेदभाव दूर करने के लिए स्पष्ट प्रतिबद्धता व्यक्त कर समावेशी नीतियों को अपनाया। इसके साथ, कार्य वितरण प्रक्रिया में गैर-बराबरी की जाँच करने के लिए बाहरी ऑडिट प्रक्रिया के अपनाए जाने के साक्ष्य भी देखे गए। इस साल, दूसरा अंक सिर्फ अर्बन कंपनी ही अर्जित कर पाई। बाकी प्लेटफॉर्म कंपनियों ने अगले

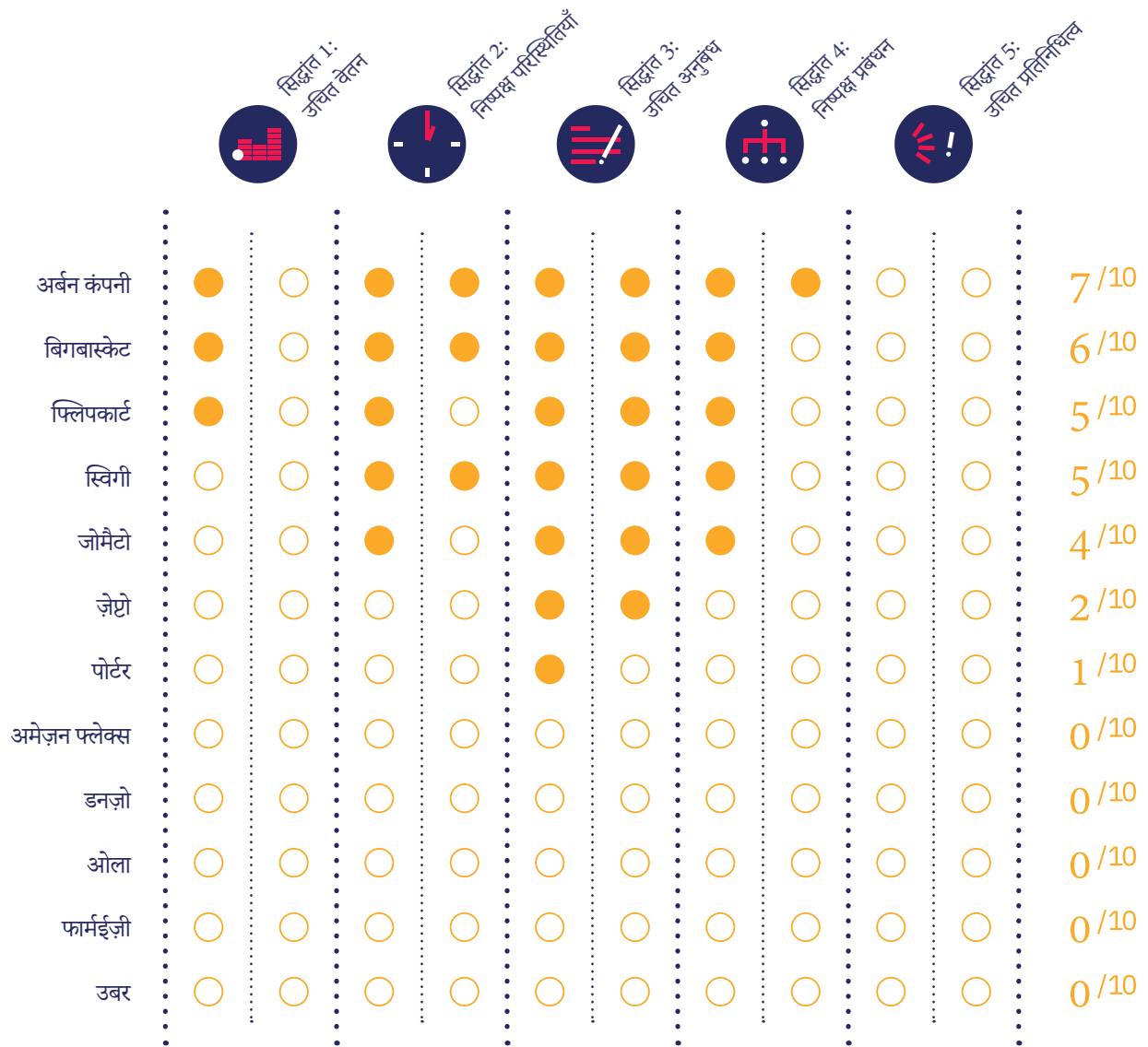
वार्षिक चक्र में बाहरी ऑडिट की प्रक्रिया गठित करने के प्रति प्रतिबद्धता व्यक्त की है (देखें 'बदलावों की ओर एक नज़र' खंड)। यहाँ इस बात का उल्लेख करना ज़रूरी है कि इस वर्ष प्लेटफॉर्म कर्मियों के साथ किए गए साक्षात्कारों में, विशेष तौर पर उपभोक्ताओं द्वारा किए जाने वाले धर्म-आधारित भेदभाव के अनुभवों में वृद्धि देखी गई। इस प्रकार के ज़्यादातर मामलों में प्लेटफॉर्म इन उपभोक्ताओं को ब्लॉक/ब्लैकलिस्ट कर देते हैं, लेकिन इस तरह के अनुभवों में लगातार हो रही बढ़ोत्तरी को देखते हुए, प्लेटफॉर्म कंपनियों को इस भेदभाव से निपटने के लिए और अपने कर्मियों के लिए एक सुरक्षित कामकाजी माहौल सुनिश्चित करने के लिए और ज़्यादा सक्रिय कदम उठाने की ज़रूरत है। अपनी भेदभाव-विरोधी नीति के अलावा, अर्बन कंपनी ने कर्मियों को उपभोक्ताओं द्वारा दिए जाने वाली रेटिंग और टिप्पणियों (रिव्यू) की जाँच करने, और उनमें मौजूद भेदभाव के पैटर्न की पहचान करके, आगे कदम उठाने के प्रति भी प्रतिबद्धता ज़ाहिर की है।⁴³



उचित प्रतिनिधित्व

इस सिद्धांत के पहले अंक के लिए, प्लेटफॉर्म कर्मियों के मुद्दों की सुनवाई के दस्तावेज़ी-कृत तरीके अपनाए जाने के, कर्मियों को स्वतंत्रता से संगठित होने से न रोके जाने और कर्मियों के संगठन के साथ मोलभाव करने या उन्हें मान्यता देने की प्लेटफॉर्म की तत्परता के साक्ष्य ढूँढे जाते हैं। इस सिद्धांत के दूसरे अंक की कसौटी यह मांग करती है कि अपने काम को प्रभावित करने वाले फैसलों में प्लेटफॉर्म कर्मियों को शामिल किया जाए और प्लेटफॉर्म पर लोकतांत्रिक शासन को समर्थन दिया जाए। प्लेटफॉर्म कर्मियों के बढ़ते स्तर पर संगठित होने के बावजूद, पिछले साल की ही तरह, इस साल भी किसी भी प्लेटफॉर्म के इस कसौटी पर खरा उतरने के कोई साक्ष्य नहीं मिले। जहाँ प्लेटफॉर्म

पर शिकायत निवारण प्रक्रियाएं अपनाई गई हैं, वहाँ भी प्लेटफॉर्म कर्मियों के संगठनों द्वारा उठाए गए मुद्दों को संबोधित करने की अनिच्छा दर्शाते हुए, प्लेटफॉर्म कंपनियाँ अक्सर इन शिकायतों को 'कानून और व्यवस्था की समस्या'⁴⁴ करार देते हुए, इन्हें नकार देती हैं।



इस रिपोर्ट में दिए गए स्कोर फेयरवर्क प्रणाली के तहत इकट्ठे गए साक्ष्यों पर आधारित हैं, जिनका विवरण पिछले खंड में दिया गया है। डेस्क अनुसंधान के बाद, फेयरवर्क इंडिया की टीम ने सभी बारह प्लेटफॉर्म के कर्मियों के साथ साक्षात्कार किए, और इस प्रक्रिया में भाग लेने के प्रति अपनी सहमति देने वाले प्लेटफॉर्म प्रबंधकों से भी साक्ष्य हासिल किए।⁴⁶

बदलावों पर एक नज़र

प्लेटफॉर्म कंपनियां ऐसे बदलाव लाने में पूरी तरह से सक्षम हैं जो प्लेटफॉर्म कर्मियों की कामकाजी स्थिति में सुधार ला सकते हैं। हमारे अनुभव में, प्लेटफॉर्म कंपनियों द्वारा लागू किए जाने वाले बदलावों के पीछे कई कारण होते हैं। इनमें प्लेटफॉर्म कर्मियों और प्लेटफॉर्म कंपनियों के प्रतिनिधियों के साथ फेयरवर्क द्वारा किए गए साक्षात्कारों के ज़रिए इकट्ठा की गई जानकारी से लेकर फेयरवर्क के वैश्विक नेटवर्क में शामिल अन्य प्लेटफॉर्म कंपनियों से सीखना और आर्थिक तथा सामाजिक दबावों के कारण प्लेटफॉर्म कंपनियों द्वारा स्वतंत्र रूप से बदलाव किया जाना शामिल है।

इस संदर्भ में, इस खंड के दो उद्देश्य हैं। पहला उद्देश्य उन नीतिगत बदलावों की ओर ध्यान आकर्षित करना है, जिन्हें प्लेटफॉर्म कंपनियों ने फेयरवर्क सिद्धांतों की कसौटी को पूरा करने के लिए, या तो लागू करना शुरू कर दिया है या इनके प्रति प्रतिबद्धता व्यक्त की है। इनके लिए अंक दिया जाना अभी इसलिए मुनासिब नहीं होगा क्योंकि नीतियों को वास्तविकता में बदलने में अक्सर कुछ वक्त लगता है। उसके बावजूद इन बदलावों को यहाँ इसलिए शामिल किया गया है क्योंकि इनमें प्लेटफॉर्म कर्मियों की कामकाजी में सुधार लाने की संभावनाएं देखी जा सकती हैं। इसलिए, दिए गए स्कोर को अगर इस खंड के साथ पढ़ा जाए तो प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था की बदलती तस्वीर का अंदाजा लगाया जा सकता है। दूसरा, व्यक्त की गई प्रतिबद्धता को सार्वजनिक रूप से प्रस्तुत किया जाना, प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था के दूसरे हितधारकों, विशेष रूप से प्लेटफॉर्म कर्मियों और उनके प्रतिनिधियों की, कामकाजी परिस्थिति में हो सकने वाले बदलावों का अनुमान लगाने में और प्लेटफॉर्म कंपनियों को उनके द्वारा किए गए वादों के प्रति जवाबदेह ठहराने में मदद करेगा। बदलावों के प्रति व्यक्त की गई कुछ प्रमुख प्रतिबद्धताओं का यहाँ उल्लेख किया गया है।

बिगबास्केट

अपनी कार्य वितरण प्रणाली में किसी भी भेदभाव, विशेष तौर पर ऐतिहासिक रूप से हाशिए पर मौजूद समुदायों के खिलाफ भेदभाव की पड़ताल करने के लिए बाहरी ऑडिट प्रक्रिया शुरू करने के लिए प्रतिबद्ध।

फ्लिपकार्ट

प्लेटफॉर्म पर मांग के कम होने या प्लेटफॉर्म से जुड़ने की शुरुआती अवधि के दौरान या किसी तकनीकी दिक्कत के कारण प्लेटफॉर्म के ठप्प पड़ जाने पर होने वाले आमदनी के नुकसान की भरपाई करने के लिए प्लेटफॉर्म द्वारा नीति लागू की जा रही है।

पोर्टर

प्लेटफॉर्म कर्मियों की कानूनी प्रक्रिया तक पहुँच को बेहतर बनाने के लिए, उनके अनुबंध के नियमों और शर्तों में विवाद निवारण से जुड़ा प्रावधान शामिल करने के लिए प्रतिबद्ध।

स्विगी

अपनी कार्य वितरण प्रणाली में किसी भी भेदभाव, विशेष तौर पर ऐतिहासिक रूप से हाशिए पर मौजूद समुदायों के खिलाफ भेदभाव की पड़ताल करने के लिए बाहरी ऑडिट शुरू किया गया है।

ज़ेप्टो

विकलांग व्यक्तियों के लिए समान अवसर प्रदान करने के लिए सक्रिय रूप से कदम उठाने के प्रति प्रतिबद्ध।

जोमैटो

निर्धारित बीमारियों के दौरान होने वाले आमदनी के नुकसान की भरपाई के लिए नीति लागू करने के लिए प्रतिबद्ध।

प्लेटफॉर्म कर्मियों के अनुभव

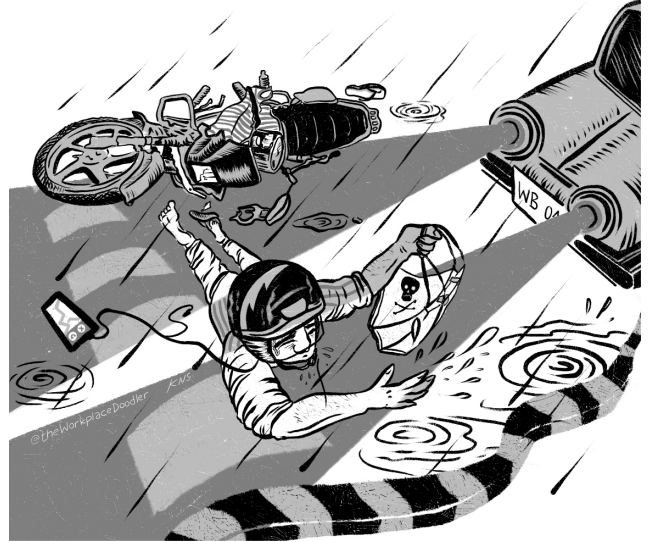
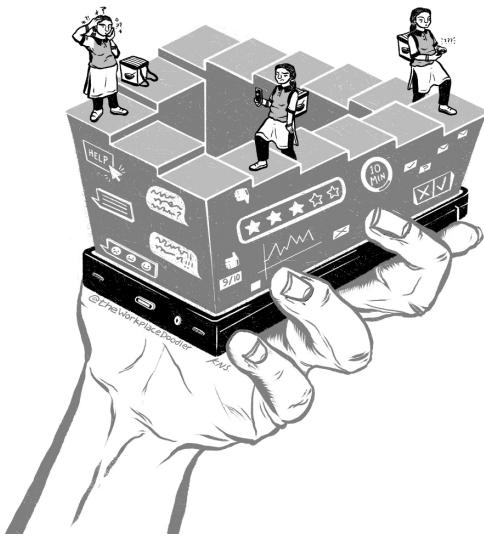
जोस, पुरुष
उबर चालक,
कोच्चि

जोस की उम्र 36 वर्ष है और उन्होंने उबर के साथ पिछले चार सालों से एक पूर्णकालिक चालक के रूप में काम किया है। प्लेटफॉर्म पर काम करने से पहले वे अरब के खाड़ी क्षेत्र में काम करते थे। उन्होंने सोचा था कि वे उबर पर अपनी सुविधा के अनुसार जब चाहे तब काम कर पाएंगे, और किसी और का उन पर कोई नियंत्रण नहीं होगा। लेकिन वास्तविकता, आज़ादी और लचीलेपन के इन वादों से कहीं अलग निकली। वे समझाते हुए कहते हैं,

“हम इस (उबर ऐप) को जब चाहें चालू और बंद तो कर सकते हैं, लेकिन इसे ऐसे ही बंद करने से हमें कोई फायदा नहीं होगा। क्योंकि यह हमेशा चालू रहनी चाहिए...सुबह जब कोई ट्रिप होती है, हो सकता है कि इसके लिए 5 किमी दूर जाना हो, लेकिन असल सफर सिर्फ 4 किमी ही निकलेगा। लेकिन वे हमें पूरे 9 किमी के लिए भुगतान नहीं करते हैं, वे सिर्फ हमें 4 किमी का ही पैसा देते हैं। इसकी भरपाई हम तब ही कर सकते हैं जब हम शाम तक गाड़ी चलाते रहे। इस दौरान, शायद हमें किसी एक ट्रिप पर ज़्यादा भाड़ा मिल जाए, और तभी हमें फायदा मिलता है। लेकिन अगर हम बीच में ऐप को बंद कर देते हैं, तो खेल वहीं खत्म हो जाता है। तो हमें मजबूरी में शाम तक काम करते रहना पड़ता है। हम इस तरह से इसमें फंसे हैं, यह ऑफिस की नौकरी करने की ही तरह है। हम जब चाहे तब काम करना बंद नहीं कर सकते। बहुत लोग इस पेशे में यही सोच कर आए हैं कि इसमें हम किसी के नियंत्रण में नहीं रहेंगे, लेकिन सच्चाई यह है कि इसके पीछे से हमें नियंत्रित किया जाता है”।



ऐसे अनुभव वाले जोस अकेले नहीं हैं। बल्कि यह तमाम प्लेटफॉर्म कर्मियों का साझा अनुभव है जिसमें स्वायत्तता और लचीलेपन की कमी बहुत आम है, जो प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था के किए गए वादों के बिल्कुल उल्टा है। लचीलेपन का वादा कर्मियों को प्लेटफॉर्म कार्य की तरफ आकर्षित ज़रूर करता है, लेकिन कमाई से जुड़ी अनिश्चितता उन्हें लंबे समय तक काम करने की मजबूरी में फांस लेती है।



सचिलीकरण: कृत्तिका एन एस

फैज़ल, पुरुष, स्विगी, डेलीवरी कर्मचारी, दिल्ली

फैज़ल, 33 वर्ष, अपने चार सदस्यों के परिवार के अकेले कमाऊ सदस्य हैं। वे पिछले तीन सालों से स्विगी पर पूर्णकालिक कर्मियों के तौर पर काम कर रहे हैं। इससे पहले छापेखाने में काम करने वाले फैज़ल ने बेहतर आमदनी की उम्मीद में स्विगी पर काम करना शुरू किया था। लेकिन हाल में उन्हें दोहरे संघर्ष से गुजरना पड़ रहा है: न सिर्फ उनकी आमदनी में गिरावट आई है (उनकी डेलीवरी की दूरियां बढ़ी हैं, और काम शुरू करने के बाद से उनको मिलने वाली भुगतान दर में भी कटौती हुई है), बल्कि अपने काम के दौरान भेदभाव का सामना करने का डर भी काफी बढ़ गया है। फैज़ल ऐसी ही एक घटना के बारे में बताते हैं, जहाँ एक उपभोक्ता ने उनके साथ गाली-गलौच किया, जिसके सदमे की छाप उनके मन में आज भी मौजूद है।

“एक उपभोक्ता बेवजह गालियों का इस्तेमाल करते हुए अपनी बालकनी से मुझे पर चिल्ला रही थी। और उसमें से बहुत कुछ मुसलमान होने की मेरी धार्मिक पहचान को लेकर था। उस मोहल्ले में सभी उन्हें सुन सकते थे। मुझे बहुत बेबसी का अहसास हुआ... मुझे शिकायत करने में झिझक महसूस हुई क्योंकि मुझे डर था कि कहीं इसकी वजह से और ज़्यादा भेदभाव का सामना न करना पड़े। इस तरह के कई वाक्ये होते रहते हैं, और काम करते रहने की ज़रूरत के कारण अब मैंने उन्हें एक कान से सुनकर दूसरे कान से निकालना सीख लिया है”। फैज़ल ने यह भी बताया कि कुछ उपभोक्ता उन्हें आर्डर की डेलीवरी के साथ-साथ ऍप के बाहर वाली चीज़ें भी लाने के लिए कहते हैं, तब भी जब वे ऐसा नहीं करना चाहते क्योंकि इनमें से कुछ उनकी मान्यताओं के खिलाफ़ होते हैं। “मुझे सूअर का गोश्त और शराब जैसी चीज़ें लाने के लिए कहा जाता है।



अन्य प्लेटफॉर्म के कर्मियों द्वारा बयां किए गए इसी तरह के अनुभवों से मालूम होता है कि भेदभाव का सामना करने के बावजूद आजीविका कमाने की मजबूरी के कारण प्लेटफॉर्म कर्मियों काम करना जारी रखते हैं। प्लेटफॉर्म कर्मियों ने बताया कि इस तरह के अनुभवों के बारे में प्लेटफॉर्म पर शिकायत दर्ज कराने को लेकर वे सहज महसूस नहीं करते हैं, क्योंकि उन्हें डर होता है कि उनकी शिकायत को गंभीरता से नहीं लिया जाएगा, या प्लेटफॉर्म प्रबंधन उनके बजाय उपभोक्ता का पक्ष लेंगे। फैज़ल और उनके जैसे अन्य प्लेटफॉर्म कर्मियों के अनुभव, प्लेटफॉर्म कार्य के दौरान होने वाले सामाजिक भेदभावों के विभिन्न स्वरूपों को उजागर करते हैं।

प्लेटफॉर्म कर्मियों को इस तरह के भेदभाव से बचाने के उद्देश्य से ही फेयरवर्क सिद्धांत प्रभावी भेदभाव-विरोधी नीतियों को संस्थागत रूप से लागू किए जाने का आह्वान करते हैं। समाज में इस प्रकार के भेदभावों की गहरी जड़ों को देखते हुए, फेयरवर्क सिद्धांत, न सिर्फ प्लेटफॉर्म कर्मियों द्वारा विभिन्न प्रकार के भेदभावों का अनुभव किए जाने पर इसे रिपोर्ट करने की स्पष्ट प्रक्रिया को बढ़ावा देते हैं, बल्कि ऐसी घटनाओं को रोकने के लिए, प्लेटफॉर्म द्वारा उपभोक्ताओं को इस तरह के व्यवहार से हतोत्साहित करने के लिए कदम उठाने और ऐसी घटना होने पर शिकायत दर्ज करने के लिए प्लेटफॉर्म कर्मियों में भरोसा पैदा करने का भी आह्वान करते हैं।



*कर्मचारियों की पहचान छुपाने के लिए उनके नाम बदल दिए गए हैं।

इस वर्ष का विशेष विषय

लचीलापन

लचीलेपन का मुद्दा प्लेटफॉर्म प्रबंधन और प्लेटफॉर्म कर्मियों के साथ की गई बातचीत के दौरान कई बार उठाया गया। इस खंड में हमारी प्लेटफॉर्म कर्मियों के साथ हुई बातचीत के दौरान उजागर हुए वेतन, कामकाजी परिस्थिति, अनुबंध, प्रबंधन और प्रतिनिधित्व से जुड़े लचीलेपन के कुछ पहलुओं के विश्लेषण के साथ-साथ इससे प्लेटफॉर्म कर्मियों के लिए पैदा होने वाली कुछ बंदिशों का विश्लेषण भी प्रस्तुत किया गया है।

वेतन: प्लेटफॉर्म अपने कर्मचारियों से जब चाहे और जितना चाहे उतना काम करने के ज़रिए ज़्यादा से ज़्यादा आमदनी कमाने का वायदा करते हैं। लेकिन, हमने पाया कि प्लेटफॉर्म द्वारा ऐसी कई शर्तें लागू की जाती हैं जो प्लेटफॉर्म कर्मियों की असल कमाई को सीमित करती हैं, जैसे लॉगिन करने की अनिवार्य न्यूनतम अवधि, सप्ताह में काम के तय घंटों का पहले से ही चुनाव करना, इत्यादि। इसके अलावा प्लेटफॉर्म कर्मियों को मिलने वाले लचीलेपन का स्तर उनकी रेटिंग/श्रेणी या उनके पूर्णकालिक/अर्धकालिक प्लेटफॉर्म कर्मी होने जैसे पहलुओं पर निर्भर करता है।

जैसे, जोमैटो ने वर्ष की शुरुआत में अपनी जीआईएस (GIGS) प्रणाली लागू की, जिसके तहत प्लेटफॉर्म कर्मियों को पहले से ही काम का तय समय (स्लॉट) चुनने को कहा गया। अन्य प्लेटफॉर्म पर किए गए इसी तरह के बदलावों में भी, नई प्रणाली को लागू किए जाने के साथ, पुरानी प्रणाली को, और उसके साथ जुड़े प्रोत्साहन भत्तों को भी धीरे-धीरे हटा दिया जाता है, और प्लेटफॉर्म कर्मियों को इस नई व्यवस्था के तहत काम करने पर मजबूर होना पड़ता है। जीआईएस (GIGS) प्रणाली के मामले में, प्लेटफॉर्म ने कर्मियों की भुगतान दरों में तो बदलाव किया, लेकिन पुरानी व्यवस्था में मौजूद कर्मियों के श्रेणीकरण की गैर-पारदर्शी प्रक्रिया को ज्यों का त्यों रहने दिया। स्लॉट चुनने की प्रक्रिया अलग-अलग श्रेणी के कर्मियों के लिए अलग-अलग समय शुरू होती थी, जिसके चलते आखरी श्रेणी के कर्मियों के पास बहुत कम विकल्प रह जाते थे, यानी स्लॉट के चुनाव में कर्मियों को मिलने वाला लचीलापन उनकी श्रेणी पर निर्भर था। इससे उन्हें मिलने वाले ऑर्डर सीमित होने लगे, और इसके चलते प्लेटफॉर्म पर होने वाले उनकी कमाई भी। इस तरह से यह प्लेटफॉर्म कर्मी एक ऐसे कुचक्र में फंस गए, जिससे निकलने का उनके पास कोई रास्ता नहीं था, क्योंकि वे नहीं जानते थे कि अच्छे स्लॉट पाने के लिए उन्हें क्या करना था। उन्हें यह भी शक था कि कम ऑर्डर मिलने से प्लेटफॉर्म पर उनकी रेटिंग भी प्रभावित हो रही थी, जिसके चलते उन्हें अगली बार पहले स्लॉट चुनने का मौका नहीं मिल पा रहा था।

कामकाजी परिस्थितियाँ: प्लेटफॉर्म द्वारा तय की गई शर्तों के कारण, प्लेटफॉर्म कर्मियों के काम की अवधि और उनकी कमाई, दोनों के सीमित होने के बावजूद, जब भी प्लेटफॉर्म कर्मियों को रोज़गार लाभ और सामाजिक सुरक्षा दिए जाने का सवाल उठता है, तो लचीलेपन की दुहाई दी जाती है। क्योंकि संभावना के स्तर पर, प्लेटफॉर्म कर्मियों के लिए एक से ज़्यादा प्लेटफॉर्म पर काम करना (जिसे मल्टी-एंप्लॉय कहा जाता है) मुमकिन है, इसलिए प्लेटफॉर्म कंपनियों का कहना है कि उनसे प्लेटफॉर्म कर्मियों को बीमार होने पर छुट्टी या सामाजिक सुरक्षा सहायता जैसे रोज़गार लाभ देने की उम्मीद नहीं की जानी चाहिए, क्योंकि प्लेटफॉर्म कर्मी उनके अलावा कई और प्लेटफॉर्म पर भी काम करते हैं और वह भी सिर्फ़ उन्हीं दिनों या स्लॉट में जो उन्होंने खुद चुने हैं। लेकिन ज़मीनी स्तर पर

हमने पाया कि ज़्यादातर कर्मी एक ही प्लेटफॉर्म पर पूर्णकालिक रूप से काम करते हैं, और दुकान और वाणिज्यिक प्रतिष्ठान अधिनियम के तहत दिल्ली 34 और कोच्चि 35 में तय किए गए 48 घंटों के कार्य सप्ताह, और बेंगलुरु 36 में तय किए गए 58 घंटों के कार्य सप्ताह की अवधि के लिए काम करने के बावजूद, वे स्थानीय प्रति घंटा न्यूनतम वेतन से भी कम कमा पाते हैं। लेकिन बीमार होने पर काम के लिए लॉगिन नहीं कर पाने पर, अध्ययन में शामिल की गई बारह में से सिर्फ़ तीन प्लेटफॉर्म कंपनियां ही आमदनी के नुकसान की कुछ हद तक भरपाई करती हैं। काम करने की इच्छा रखने के बावजूद, काम न कर पाने पर प्लेटफॉर्म कर्मी किस हद तक आमदनी के नुकसान के खतरे का सामना करते हैं, यह कोविड-19 महामारी के दौरान उजागर हुआ। सामाजिक सुरक्षा संहिता, 2020 से बहुत उम्मीदें जोड़ी जा रही हैं। लेकिन इसे लागू किया जाना अब भी बाकी है और इसे बहाने की तरह इस्तेमाल करते हुए प्लेटफॉर्म भी अपने स्तर पर ऐसे कदम उठाने से बचने की कोशिश कर रहे हैं, जो उनके कर्मचारियों को बीमारी, प्राकृतिक या अन्य तरह की आपदा या प्लेटफॉर्म पर तकनीकी समस्याओं की वजह से होने वाले आमदनी के नुकसान की भरपाई करें।

अनुबंध: हालांकि प्लेटफॉर्म कंपनियों का कहना है कि प्लेटफॉर्म कार्य कर्मचारियों को लचीलापन देता है, और इसलिए इस लचीलेपन के चलते प्लेटफॉर्म कर्मियों को स्वतंत्र ठेकेदार/भागीदार का दर्जा दिया जाता है, लेकिन दुनिया भर में प्लेटफॉर्म कर्मियों द्वारा अदालतों में दायर की गई याचिकाओं ने साफ़ उजागर किया है कि किस तरह प्लेटफॉर्म कर्मियों का काम प्लेटफॉर्म कंपनियों के नज़दीकी नियंत्रण और देखरेख के तहत किया जाता है। जैसा कि 'कानूनी और नीतिगत पृष्ठभूमि' खंड में विस्तार से चर्चा की गई है, प्लेटफॉर्म कार्य को नियोक्ता-कर्मचारी के रिश्ते के दायरे में लाया जाना चाहिए या नहीं, इस सवाल से जुड़ा मामला फिलहाल भारत के माननीय सर्वोच्च न्यायालय में विचाराधीन है।

प्रबंधन: प्लेटफॉर्म कार्य के इर्द गिर्द खड़े किए गए लचीलेपन के विस्तृत वैचारिक विमर्श के बावजूद, प्लेटफॉर्म कर्मियों की शिकायतों से निपटने की प्लेटफॉर्म कंपनियों की प्रक्रियाओं में कई स्तर पर गैर-लचीलापन देखा जा सकता है। हालांकि कुछ प्लेटफॉर्म पर कर्मियों द्वारा अपनी शिकायतें दर्ज कराने के माध्यमों में वृद्धि हुई है, लेकिन कुछ पुरानी विषमताएं पहले की तरह ही अब भी मौजूद हैं। कुछ मामलों में, शिकायत स्वीकार किए जाने के तरीके (चैट-बोट, व्यक्तिगत भेंट, जवाबी कॉल) अब भी बहुत सीमित हैं। यही नहीं, इन सभी तरीकों में कई स्तरों पर गैर-लचीलापन मौजूद है - जैसे, जवाबी कॉल की

व्यवस्था में कर्मियों को प्लेटफॉर्म द्वारा उनसे संपर्क किए जाने का इंतज़ार करना पड़ता है, और किसी तय नंबर पर कॉल करके सक्रिय रूप से अपनी समस्या को सुलझाने का उनके पास कोई तरीका नहीं है। कई प्लेटफॉर्म पर स्थानीय भाषा में शिकायत निवारण प्रक्रिया के अभाव की समस्या का इस वर्ष कई बार उल्लेख किया गया। इसके अलावा भी, अपने कर्मियों की सामाजिक पहचान (जैसे लिंग, धर्म, इत्यादि) को लेकर प्लेटफॉर्म कंपनियों के गैर-लचीले और उदासीन रवैया के भी कई उदाहरण सामने आए, जिनके कारण प्लेटफॉर्म कर्मियों को कई चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है (जिसमें साथी कर्मचारियों या उपभोक्ताओं द्वारा भेदभावपूर्ण व्यवहार शामिल है, जैसा कि हमने फैज़ल की कहानी में देखा)। प्लेटफॉर्म कंपनियों द्वारा कार्य के लोकतांत्रिकरण किए जाने के मिथक, कर्मियों के अनुभवों की इस विविधता की अनदेखी करते हैं और इसके कारण, उठाए जाने वाले कदमों के दायरे को और भी छोटा बना देते हैं।

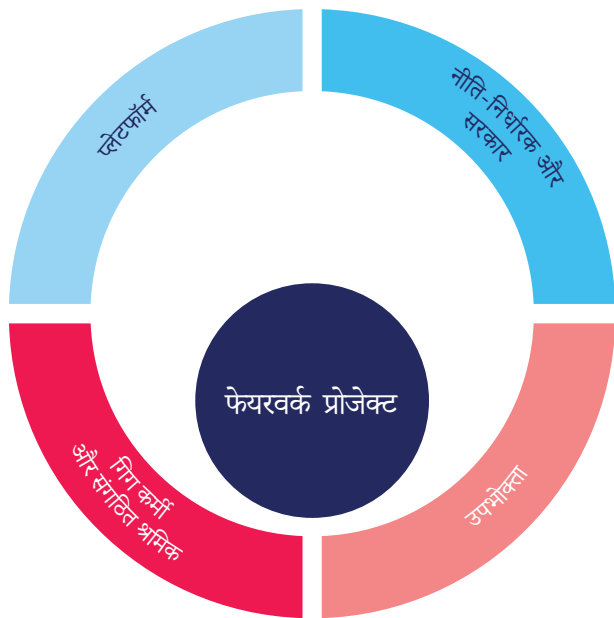
प्रतिनिधित्व: लचीलेपन का मौजूदा विमर्श सिर्फ व्यक्ति-केन्द्रित रहा है, और इसके तहत अक्सर सामूहिक स्वतंत्रताओं की अनदेखी की गई है। चर्चाओं के दौरान, प्लेटफॉर्म प्रबंधन ने लगातार व्यक्तिगत कर्मचारियों के अनुभवों (और शिकायतों) पर ज़ोर दिया, और कर्मचारियों के नेतृत्व वाले सामूहिक निकायों के महत्व को स्वीकारने से इनकार कर दिया। प्लेटफॉर्म कर्मियों ने इस रवैये के साथ अपनी असहमति व्यक्त करते हुए, पिछले कुछ सालों के दौरान अलग-अलग तरह की सामूहिक कार्रवाई का रास्ता अपनाया है। इसके अलावा, प्लेटफॉर्म कर्मियों को रोज़मर्रा की दिक्कतों के खिलाफ भी प्रतिरोध (जैसे, प्लेटफॉर्म के बाहर काम करना) व्यक्त करते देखा जा सकता है। प्लेटफॉर्म कर्मियों द्वारा की गई सामूहिक कार्रवाइयों के बावजूद, प्लेटफॉर्म कर्मियों के सामूहिक निकायों को मान्यता देने और उनसे मोल-भाव करने में प्लेटफॉर्म कंपनियों की अनिच्छा, प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था का एक ऐसा पहलू है जिसमें कोई बदलाव और लचीलापन दिखाई नहीं देता।



रवि शर्मा1030/शटरस्टॉक

बदलाव का मार्ग

फेयरवर्क प्रोजेक्ट के प्रमुख हितधारकों के बीच प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था के इस वार्षिक अध्ययन के बारे में जागरूकता और समझ इस चौथे वर्ष के दौरान और ज़्यादा बढ़ी है। 26 अगस्त 2022 को संचार और सूचना प्रौद्योगिकी संसदीय स्थायी समिति द्वारा फेयरवर्क को प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में गिग कार्य पर साक्ष्य पेश करने के लिए दिल्ली में आमंत्रित किया जाना, नीति-निर्माताओं द्वारा फेयरवर्क के कार्य को दिए जा रहे बढ़ते महत्व का संकेत है।³⁷



रेखाचित्र 2: फेयरवर्क के अनुसार बदलाव की दिशा

फेयरवर्क को विभिन्न मंचों पर नीति-संबंधी चर्चाओं के लिए भी आमंत्रित किया गया। उदाहरण के तौर पर, फेयरवर्क ने 'अनलॉकिंग दी प्लेटफॉर्म डिविडेड फॉर दी इंडियन इकॉनमी - नीति आयोग'स रोडमैप फॉर एन इक्लूसिव फ्यूचर ऑफ़ वर्क' शीर्षक वाली नीति गोलमेज सभा और 'रेगुलेटिंग ऑन-डिमांड प्लेटफॉर्म वर्क' शीर्षक वाली कार्यशाला में भाग लिया।³⁸

प्लेटफॉर्म कर्मियों के साथ 348 साक्षात्कार करने के साथ-साथ फेयरवर्क ने इंडियन फेडरेशन ऑफ़ ऐप-बेस्ड ट्रांसपोर्ट वर्कर्स (आईएफएटी/IFAT) जैसे प्लेटफॉर्म कर्मियों के प्रतिनिधियों के साथ लगातार संवाद के ज़रिए उनकी बदलती ज़रूरतों को समाझने की प्रक्रिया इस साल भी जारी रखी। फेयरवर्क ने प्लेटफॉर्म कंपनियों के साथ किए जाने वाले संवाद को और व्यापक रूप दिया, जिसके कारण इस वर्ष फेयरवर्क की शोध प्रक्रिया में नौ प्लेटफॉर्म कंपनियों ने स्वेच्छा से भाग लिया। पिछले चार सालों के दौरान, प्लेटफॉर्म कंपनियों और कर्मियों के साथ व्यापक स्तर पर किए जा रहे इस संवाद की बुनियाद पर ही फेयरवर्क प्लेटफॉर्म कर्मियों की कामकाजी परिस्थिति में सकारात्मक बदलाव लाने की पहल कर पाया

है।

तीन प्लेटफॉर्म कंपनियों ने ऐसी नीतियां अपनाई हैं जिनके तहत प्लेटफॉर्म कर्मियों की आमदनी (सभी कार्य-संबंधित खर्च घटाने के बाद) के स्थानीय प्रति घंटा न्यूनतम वेतन से कम होने पर मुआवज़े का भुगतान किया जाता है। एक प्लेटफॉर्म ने अपने तृतीय-पक्ष ठेकेदारों के साथ किए जाने वाले अनुबंध में ऐसे प्रावधान शामिल किए हैं जो उनके प्लेटफॉर्म कर्मियों को कम से कम स्थानीय प्रति घंटा न्यूनतम वेतन जितनी आमदनी कमाने की गारंटी देते हैं और इसका अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए ऑडिट प्रक्रिया का गठन किया जाना भी सुनिश्चित करते हैं। प्लेटफॉर्म कंपनियों ने अपने कर्मियों की कामकाजी परिस्थितियों में सुधार लाने के लिए कई तरह के कदम उठाए हैं: निःशुल्क हेल्पलाइन शुरू करने से लेकर, आपातकालीन परिस्थिति में कॉल करने की व्यवस्था, डेलीवरी के सामान के वज़न से जुड़ी ऑडिट प्रक्रिया गठित करने और आमदनी के नुकसान की भरपाई के लिए व्यापक नीति तैयार करने तक। अनुबंधों में बदलाव की प्रक्रिया को लेकर भी सुधार देखा जा सकता है; तीन प्लेटफॉर्म कंपनियों ने नियमों और शर्तों में कोई भी बदलाव करने से पहले अपने कर्मियों को तय अवधि से पहले सूचित करने के प्रति प्रतिबद्धता व्यक्त की है और एक प्लेटफॉर्म ने अपने अनुबंध में मौजूद एक ऐसे प्रावधान को हटाने की मंजूरी दी है जिसके तहत यह मान लिया जाता है कि भविष्य में डेटा सुरक्षा ढांचे में किए जाने वाले सभी बदलावों के लिए प्लेटफॉर्म कर्मी पहले से ही अनुमति दे चुके हैं। छह प्लेटफॉर्म कंपनियों ने कर्मियों के दायित्वों को सीमित करने के ज़रिए इसमें संतुलन लाने के प्रति अपनी सहमति व्यक्त की है, जबकि तीन प्लेटफॉर्म ऐसे प्रावधान हटाने के लिए भी मान गए हैं जिनके तहत उनके कर्मी, कानूनी कार्रवाई के तहत फिलहाल सिर्फ प्लेटफॉर्म द्वारा नियुक्त किए गए मध्यस्तों का ही सहारा ले सकते हैं। प्लेटफॉर्म कंपनियों ने अपनी संचालन और प्रबंधन नीतियों में बदलाव करते हुए, उनमें कार्य वितरण प्रणाली के बाहरी ऑडिट और उपभोक्ताओं द्वारा दी जाने वाली भेदभावपूर्ण रेटिंग और टिप्पणियों की जांच की आंतरिक प्रक्रिया गठित करने की नीतियों को शामिल किया है। यह सभी साराहनीय कदम हैं, जो हमें एक बेहतर और निष्पक्ष प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था की ओर ले जाने की संभावना रखते हैं।

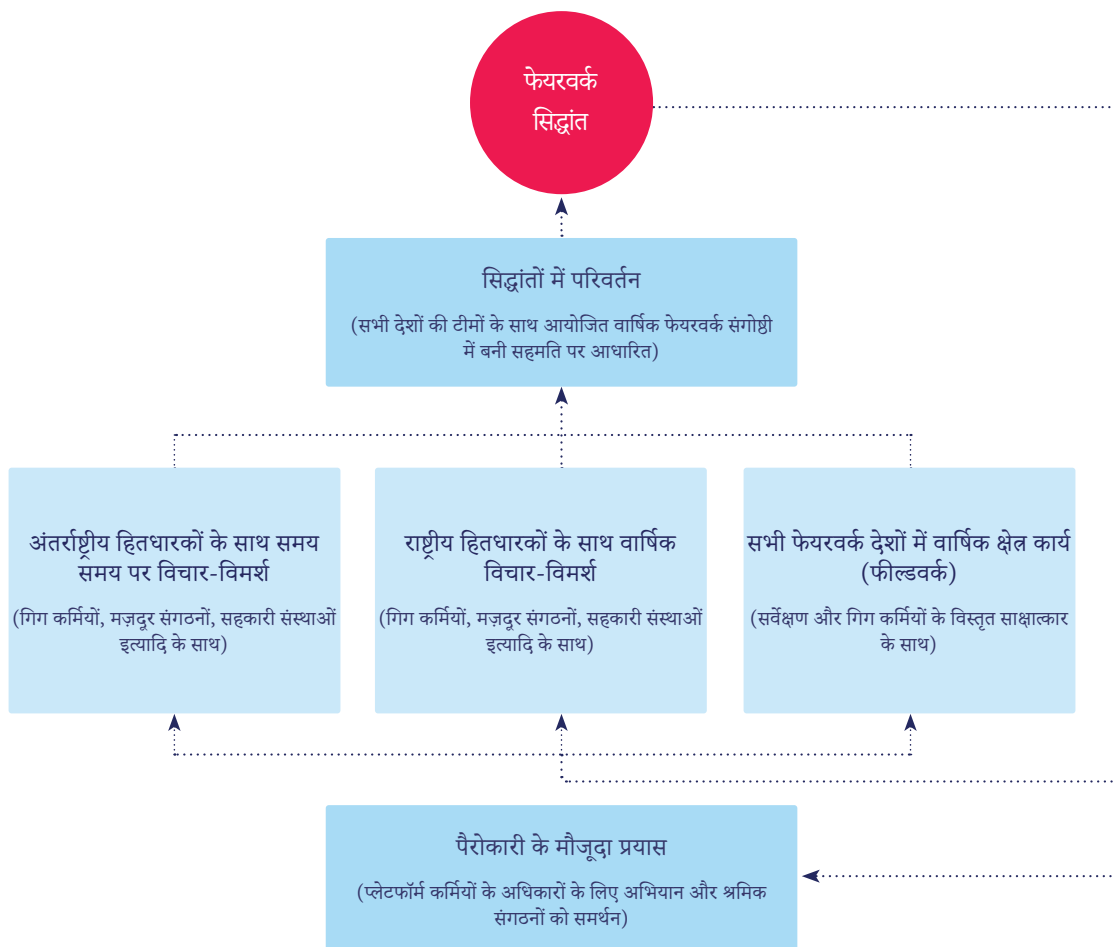
अपने स्कोर के ज़रिए हम नैतिक रूप से सजग निवेशकों और उपभोक्ताओं को भी वे मापदंड और संकेत उपलब्ध कराना चाहते हैं जिनके आधार पर वे सही प्लेटफॉर्म का चुनाव कर सकें। हमारे वार्षिक स्कोर के आधार पर उपभोक्ता, उस क्षेत्र में मौजूद सभी प्लेटफॉर्म कंपनियों में से सबसे निष्पक्ष प्लेटफॉर्म का चुनाव कर सकते हैं, और ऐसा करके प्लेटफॉर्म कंपनियों पर अपने कर्मियों की कामकाजी परिस्थिति में और अपने स्कोर में सुधार लाने का दबाव डाल सकते हैं।

इस तरह, निष्पक्ष प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था खड़ी करने के संघर्ष में उपभोक्ता और निवेशक भी प्लेटफॉर्म कर्मियों के समर्थक बन सकते हैं। हम उम्मीद करते हैं कि यह स्कोर, व्यक्तिगत उपभोक्ता के चुनाव को प्रभावित करने के साथ-साथ, बड़ी संस्थाओं की खरीद, निवेश और भागीदारी नीतियों का हिस्सा भी बन पाएंगे। यह उन कंपनियों और संस्थानों द्वारा भी संदर्भ के रूप में इस्तेमाल किए जा सकते हैं जो निष्पक्ष श्रम नीतियों को बढ़ावा देना चाहते हैं।

प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में मौजूद अनुचित कामकाजी परिस्थितियों में ऐसा कुछ भी नहीं है जो सामूहिक कार्रवाई के ज़रिए बदला नहीं जा सकता। अपने तमाम दावों के बावजूद, प्लेटफॉर्म पर किए जाने वाले कार्य के स्वरूप और लचीलेपन पर प्लेटफॉर्म कंपनियों का काफी हद तक नियंत्रण है। प्लेटफॉर्म के माध्यम से रोज़गार पाने वाले कर्मों, आखिरकार कुशल श्रमिक हैं और औपचारिक क्षेत्र में इस श्रेणी के श्रमिकों को मिलने वाले महत्वपूर्ण अधिकारों और संरक्षणों से प्लेटफॉर्म कर्मियों को वंचित रखने का कोई औचित्य नहीं है। हमारे स्कोर इस बात की गवाही देते हैं कि प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था के कई रूप मौजूद हैं, जिसमें कुछ कंपनियां बाकी की तुलना में अपने कर्मियों की भलाई के प्रति ज़्यादा सजग

हैं। इसका यह अर्थ हुआ कि हमें कम वेतन, खराब कामकाजी परिस्थिती, गैर-बराबरी, स्वायत्तता और प्रतिनिधित्व की कमी को स्वीकार करके मौजूदा स्थिति से समझौता करने की ज़रूरत नहीं है। हम उम्मीद करते हैं कि प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था की मौजूदा स्थिति को पेश करने की हमारी यह पहल, इसके भविष्य की तस्वीर की रेखाओं को खींचने में भी मदद करेगी।

रेखाचित्र 3: फेयरवर्क सिद्धांत:
कर्मियों के अनुभवों के आधार पर निरंतर सुधार



फेयरवर्क प्रतिज्ञा

बदलाव की इस प्रक्रिया के तहत हमने फेयरवर्क प्रतिज्ञा की शुरुआत की है। यह प्रतिज्ञा, नैतिकता के प्रति सजग संस्थाओं द्वारा निष्पक्ष प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था के प्रति अपनी प्रतिबद्धता व्यक्त करने का एक माध्यम है। विश्वविद्यालय, स्कूल, वाणिज्य संस्थान और गैर-सरकारी संस्थाओं जैसे निकाय, चाहे वे प्लेटफॉर्म सेवाओं का इस्तेमाल करते हों या नहीं, निष्पक्ष कार्य के हमारे पांच सिद्धांतों के आधार पर बेहतर श्रम नीतियों को अपना समर्थन दे सकते हैं। इस प्रतिज्ञा को अपनाने वाली संस्थाएं, हमारे बैज को अपनी संस्था की सामग्री पर इस्तेमाल कर सकते हैं।

इस प्रतिज्ञा के दो स्तर हैं। पहले स्तर पर आप आधिकारिक फेयरवर्क समर्थक बन सकते हैं, जिसके लिए आपको निष्पक्ष प्लेटफॉर्म कार्य के प्रति अपने समर्थन की सार्वजनिक रूप से घोषणा करनी होगी और अपने कर्मचारियों और सदस्यों को सही प्लेटफॉर्म का चुनाव करने में मदद करने वाले संसाधन उपलब्ध कराने होंगे। हमें यह बताते हुए बहुत गर्व महसूस हो रहा है कि वर्ष 2022 में कुल नौ संस्थाओं ने फेयरवर्क समर्थक बनने का फैसला किया है, और कई और संगठन जल्द ही ऐसा करने वाले हैं।⁴⁷ प्रतिज्ञा के दूसरे स्तर पर, आप आधिकारिक तौर पर फेयरवर्क भागीदार बन सकते हैं जिसके लिए आपको अपनी प्रणालियों में ठोस और सार्थक परिवर्तन लाने होंगे; जैसे, विकल्प उपलब्ध होने पर बेहतर स्कोर वाले प्लेटफॉर्म की सेवाओं का इस्तेमाल करना, इत्यादि। प्रतिज्ञा और इसे अपनाने की प्रक्रिया के बारे में अधिक जानकारी, फेयरवर्क वेबसाइट पर उपलब्ध है:⁴⁸

प्रतिज्ञा और इसे अपनाने की प्रक्रिया के बारे में अधिक जानकारी, फेयरवर्क वेबसाइट पर उपलब्ध है:

WWW.FAIR.WORK/PLEDGE



फेयरवर्क स्कोर निर्धारण प्रणाली

फेयरवर्क सिद्धांतों के तहत कौन सी कंपनियां आती हैं?

अंतरराष्ट्रीय मज़दूर संगठन (आईएलओ/ILO) “डिजिटल श्रम प्लेटफॉर्म” को एक ऐसे माध्यम के रूप में परिभाषित करता है जो “व्यवसायों, कर्मियों और उपभोक्ताओं जैसे विभिन्न उपयोगकर्ताओं के बीच श्रम के लेनदेन” को संभव बनाता है।⁴⁹ इनमें डिजिटल श्रम “बाज़ार-स्थल” भी शामिल हैं जहाँ “व्यावसायिक इकाइयां काम और ज़रूरतें तय करती हैं और प्लेटफॉर्म इन्हें ऐसे कर्मचारियों के वैश्विक समूह से जोड़ते हैं जो इन कार्यों को तय समय में करने के लिए तैयार हैं”।⁵⁰ ऐसे बाज़ार-स्थलों को, जो इस तरह के श्रम के लेनदेन के माध्यम के रूप में काम नहीं करते हैं - जैसे एयरबीएनबी (Airbnb) (जो घरों को किराए पर देने के इच्छुक मालिकों को छोटी अवधि के लिए घर किराए पर चाहने वालों से जोड़ता है) और ईबे (eBay) (जो माल और वस्तुओं के विक्रेता और खरीददारों को साथ लाती है) - इस परिभाषा से बाहर रखा गया है। आईएलओ (ILO) द्वारा दी गई “डिजिटल श्रम प्लेटफॉर्म” की इस परिभाषा को व्यापक स्तर पर स्वीकार किया गया है और इसमें कई प्रकार के व्यावसायिक मॉडल शामिल किए गए हैं।⁵¹

फेयरवर्क के अध्ययन में इस परिभाषा के दायरे में आने वाले वे सभी डिजिटल श्रम प्लेटफॉर्म शामिल हैं जो प्लेटफॉर्म की मध्यस्थता के ज़रिए व्यक्तिगत सेवा प्रदाताओं को उन सेवाओं के उपभोक्ताओं से जोड़ते हैं। फेयरवर्क के अध्ययन के दायरे में वे प्लेटफॉर्म नहीं आते हैं जो रोज़गार चाहने वालों को नियोक्ताओं से जोड़ने का काम करते हैं (चाहे अस्थायी तौर पर हो या दीर्घकालिक रूप में)।

फेयरवर्क ऐसे दो श्रेणियों के प्लेटफॉर्म के बीच में फर्क करता है। पहली श्रेणी में ‘भौगोलिक-सीमा’ वाले प्लेटफॉर्म हैं जिनके तहत किसी खास स्थान (लोकेशन) पर काम किया जाता है जैसे किसी भोजनालय से किसी अपार्टमेंट तक खाना पहुँचाना, किसी व्यक्ति को शहर के एक कोने से किसी दूसरे कोने तक छोड़ना या साफ़-सफ़ाई आदि। दूसरी श्रेणी में ‘क्लाउडवर्क’ प्लेटफॉर्म आते हैं जिनके तहत इंटरनेट के ज़रिए कहीं से भी काम करना मुमकिन है।

हर सिद्धांत की कसौटी भौगोलिक-सीमा वाले और क्लाउडवर्क प्लेटफॉर्म के लिए अलग-अलग है क्योंकि भौगोलिक-सीमा वाले प्लेटफॉर्म की कसौटी के लिए, उस देश के स्थानीय बाज़ार-संबंधी पहलुओं, स्थानीय खतरों/जोखिमों, स्थानीय विनियमों को संदर्भ के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है। लेकिन, क्लाउडवर्क प्लेटफॉर्म के लिए यह मुमकिन नहीं है क्योंकि (इसकी प्रकृति के कारण) इस कार्य को कहीं से भी किया जा सकता है, और इसलिए बाज़ार-संबंधी पहलु, खतरे/जोखिम और विनियम काम किए जाने के स्थान के अनुसार अलग-अलग हो सकते हैं।

फेयरवर्क के अध्ययन के दायरे में आने वाली प्लेटफॉर्म कंपनियों के व्यावसायिक मॉडल, आमदनी के पैटर्न और संचालन के ढांचों में काफी विविधता है, जिनमें रोज़गार-आधारित, उप-अनुबंध आधारित, कमीशन-आधारित, फ्रैंचाइज़ी, भाग-दर आधारित, शिफ्ट-आधारित, और चंदा-आधारित मॉडल शामिल हैं। इनमें से कुछ मॉडल के तहत प्लेटफॉर्म अपने कर्मियों को सीधे वेतन देते हैं (जिसमें उप-ठेकेदारों के माध्यम से वेतन दिया जाना भी शामिल है)।

स्कोर कैसे निर्धारित किए जाते हैं?

फेयरवर्क के पांच सिद्धांतों को रोजगार की गुणवत्ता पर किए गए शोध कार्यों की गहरी समीक्षा, युएनसीटीएडी (UNCTAD) और आईएलओ (ILO) द्वारा जिनेवा में हितधारकों (प्लेटफॉर्म कंपनियां, नीति-निर्माता, मज़दूर संगठन और अकादमिक विशेषज्ञ) के साथ आयोजित की गई सभाओं और स्थानीय हितधारकों के साथ आयोजित की गई राष्ट्रीय-स्तर की सभाओं के आधार पर विकसित किया गया है।

सिद्धांत के तहत दूसरा अंक, पहले अंक दिए जाने के बाद ही दिया जा सकता है। हर कसौटी के लिए उन साक्ष्यों का उल्लेख किया गया है जिनके प्रस्तुत किए जाने पर ही प्लेटफॉर्म कंपनियों को उस कसौटी से जुड़ा हुआ अंक दिया जाता है। अगर ऐसा कोई भी साक्ष्य नहीं पाया जाता, जिसकी पुष्टि की जा सके, तो प्लेटफॉर्म को वह अंक नहीं दिया जाता है।

हर फेयरवर्क सिद्धांत को दो स्तर की कसौटियों में बाँटा गया है। इसी तरह, हर सिद्धांत के लिए पहली कसौटी पूरी होने पर पहला अंक दिया जाता है, और दूसरी कसौटी पूरी होने एक अतिरिक्त अंक दिया जाता है (देखें तालिका 1)। किसी भी

तालिका 1: फेयरवर्क स्कोर निर्धारण प्रणाली

	सिद्धांत 1: उचित वेतन	 प्लेटफॉर्म कर्मियों के लिए कम से कम स्थानीय न्यूनतम वेतन (खर्चों के बाद) सुनिश्चित किया जाता है	 प्लेटफॉर्म कर्मियों के लिए कम से कम स्थानीय जीवन-निर्वाह वेतन (खर्चों के बाद) सुनिश्चित किया जाता है	
	सिद्धांत 2: निष्पक्ष परिस्थितियाँ	 कार्य-संबंधी जोखिमों को घटाने के प्रयास किए जाते हैं	 सामाजिक सुरक्षा प्रदान की जाती है	
	सिद्धांत 3: उचित अनुबंध	 स्पष्ट और पारदर्शी नियम और शर्तें उपलब्ध कराई जाती हैं	 अनुबंध के तहत कोई भी अनुचित शर्तें थोपी नहीं जाती हैं	
	सिद्धांत 4: निष्पक्ष प्रबंधन	 कर्मियों को प्रभावित करने वाले निर्णय लेने के लिए उचित प्रक्रिया का पालन किया जाता है	 प्रबंधन प्रक्रिया में समता सुनिश्चित की जाती है	
	सिद्धांत 5: उचित प्रतिनिधित्व	 संगठित होने और सामूहिक रूप से आवाज़ उठाने के अधिकार सुनिश्चित किए जाते हैं	 लोकतांत्रिक शासन को समर्थन दिया जाता है	

अधिकतम फेयरवर्क स्कोर



सिद्धांत 1: उचित वेतन

1.1 प्लेटफॉर्म कर्मियों के लिए कम से कम स्थानीय न्यूनतम वेतन (खर्चों के बाद) सुनिश्चित किया जाता है (एक अंक)

प्लेटफॉर्म कर्मियों को अक्सर अपने काम के दौरान कई बड़े बड़े खर्च उठाने पड़ते हैं, जैसे दो कामों के बीच आना-जाना, सामग्री, ईंधन, बीमा भुगतान और वाहन का रखरखाव।⁵² इन खर्चों को घटाने के बाद जो आमदनी वे घर ले जाते हैं वो कई बार स्थानीय न्यूनतम वेतन से भी कम होती है।⁵³ जब प्लेटफॉर्म कर्मियों दो कामों के बीच में आ-जा रहे होते हैं या काम के लिए इंतजार कर रहे होते हैं या काम के लिए ज़रूरी ऐसी कोई गतिविधि कर रहे होते हैं जिसके लिए उन्हें कोई भुगतान नहीं किया जाता, तो सक्रिय अवधि में गिने जाने वाले इस अतिरिक्त समय से जुड़े खर्च का बोझ भी कर्मियों को ही उठाना पड़ता है।⁵⁴ इस अंक को पाने के लिए, प्लेटफॉर्म को यह सुनिश्चित करना है कि कार्य-संबंधी खर्च घटाने के बाद, उनके कर्मियों की आमदनी स्थानीय न्यूनतम वेतन से कम नहीं होनी चाहिए।

प्लेटफॉर्म यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाते हैं कि:

- प्लेटफॉर्म कर्मियों की आमदनी, सक्रिय घंटों के दौरान, सभी खर्च घटाने के बाद, कम से कम स्थानीय न्यूनतम वेतन या उनके काम करने की जगह पर निर्धारित किए गए सामूहिक क्षेत्रीय समझौते के तहत तय किए गए वेतन (जो भी ज्यादा हो) जितनी हो।⁵⁵

1.2 प्लेटफॉर्म कर्मियों के लिए कम से कम स्थानीय जीवन-निर्वाह वेतन (खर्चों के बाद) सुनिश्चित किया जाता है (दूसरा अंक)

कुछ जगहों पर, न्यूनतम वेतन उन बुनियादी ज़रूरतों को पूरा करने के लिए भी काफी नहीं होता, जो एक सम्मानजनक जीवन के लिए ज़रूरी हैं। इस अंक को पाने के लिए प्लेटफॉर्म को यह सुनिश्चित करना होगा कि काम के खर्च घटाने के बाद प्लेटफॉर्म कर्मियों की आमदनी स्थानीय जीवन निर्वाह वेतन से कम न हो।

प्लेटफॉर्म यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाते हैं कि:

- प्लेटफॉर्म कर्मियों की आमदनी, सक्रिय घंटों के दौरान, सभी खर्च घटाने के बाद, कम से कम स्थानीय जीवन निर्वाह वेतन या उनके काम करने की जगह पर निर्धारित किए गए सामूहिक क्षेत्रीय समझौते के तहत तय किए गए वेतन (जो भी ज्यादा हो) जितनी हो।^{56,57}

सिद्धांत 2: निष्पक्ष परिस्थितियाँ

2.1 कार्य-संबंधी जोखिमों को घटाने के प्रयास किए जाते हैं (एक अंक)

अपने काम के दौरान प्लेटफॉर्म कर्मियों के सामने कई जोखिम पेश आ सकते हैं, जिनमें हादसे और चोट लगने का खतरा, हानिकारक वस्तुओं या पदार्थों से संपर्क और अपराध व हिंसा भी शामिल है। इस अंक को अर्जित करने के लिए प्लेटफॉर्म कंपनियों को यह दर्शाना होगा कि वे इन जोखिमों से वाकिफ हैं और इन्हें घटाने के लिए कदम उठा रहे हैं।

प्लेटफॉर्म यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाते हैं कि:

- ऐसी नीतियाँ या उपाय मौजूद हैं जो कार्य-संबंधी जोखिमों से प्लेटफॉर्म कर्मियों के स्वास्थ्य और सुरक्षा का संरक्षण करते हैं।⁵⁸
- प्लेटफॉर्म कंपनियाँ दस्तावेज़ी-कृत नीति के तहत पर्याप्त, ज़िम्मेदाराना और नैतिक डेटा

सुरक्षा और प्रबंधन सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाते हैं।

2.2 सामाजिक सुरक्षा प्रदान की जाती है (दूसरा अंक)

प्लेटफॉर्म कर्मियों को बीमार होने या चोट लगने जैसी बाहरी या अनअपेक्षित परिस्थितियों की वजह से अचानक होने वाले आमदनी के नुकसान का खतरा लगा रहता है। ज़्यादातर देशों में श्रमिकों को सामाजिक सुरक्षा उपलब्ध कराई जाती है ताकि वे अपने नियंत्रण के बाहर वाली परिस्थितियों की वजह से गरीबी की ओर न धकेल दिए जाएं। लेकिन, अक्सर प्लेटफॉर्म कर्मियों अपने स्वतंत्र ठेकेदार होने के दर्जे के कारण इन रोज़गार लाभों (जैसे, बीमार होने पर वेतन-सहित छुट्टी, इत्यादि) के दायरे में नहीं आते हैं। यह ध्यान में रखते हुए कि ज़्यादातर कर्मियों अपने जीवन निर्वाह के लिए प्लेटफॉर्म कार्य से होने वाली कमाई पर निर्भर होते हैं, इस अंक को पाने के लिए प्लेटफॉर्म कंपनियों को यह सुनिश्चित करना होगा कि काम न कर पाने की मजबूरी से होने वाले नुकसान की भरपाई की जाए।

प्लेटफॉर्म कंपनियों को इन दोनों शर्तों को पूरा करना होगा:

- प्लेटफॉर्म कंपनियों को यह सुनिश्चित करने के लिए अर्थपूर्ण कदम उठाने होंगे कि काम न कर पाने की मजबूरी के कारण कर्मियों को होने वाले नुकसान की भरपाई, उनकी पिछले तीन महीनों की औसत आमदनी के अनुसार की जाए।
- अगर प्लेटफॉर्म कर्मियों अनपेक्षित परिस्थितियों की वजह से लंबे समय तक काम करने में असमर्थ हों, तो प्लेटफॉर्म पर उनकी स्थिति पर इसका कोई नकारात्मक प्रभाव नहीं होना चाहिए।

सिद्धांत 3: उचित अनुबंध

3.1 स्पष्ट और पारदर्शी नियम और शर्तें उपलब्ध कराई जाती हैं (एक अंक)

प्लेटफॉर्म कार्य पर लागू होने वाले नियम और शर्तें कई बार स्पष्ट नहीं होती और प्लेटफॉर्म कर्मियों को आसानी से उपलब्ध भी नहीं होती।⁵⁹ इस अंक को पाने के लिए, प्लेटफॉर्म कंपनियों को यह दर्शाना होगा कि उनके कर्मियों अपने कार्य-संबंधी नियम और शर्तें सभी समय पर हासिल कर सकते हैं, उन्हें समझ सकते हैं और इनके लिए उनकी सहमति ली जाती है, और इन शर्तों का उल्लंघन होने पर उन्हें कानूनी कार्रवाई करने से रोका नहीं जाता है।

प्लेटफॉर्म कंपनियों को इन सभी शर्तों को पूरा करना होगा:

- प्लेटफॉर्म कर्मियों के साथ अनुबंध करने वाली इकाई की पहचान अनुबंध में स्पष्ट रूप से की गई है, और यह इकाई प्लेटफॉर्म कर्मियों के काम करने वाले क्षेत्र के कानूनों के अधीन है।
- संपूर्ण अनुबंध प्लेटफॉर्म कर्मियों को स्पष्ट और समझ में आने वाली भाषा में है।
- यह अनुबंध सभी प्लेटफॉर्म कर्मियों को हर समय आसानी से उपलब्ध है।
- अनुबंध में बदलाव करने से पहले, तय समय सीमा के अंदर सभी प्लेटफॉर्म कर्मियों को प्रस्तावित बदलावों के बारे में सूचित किया जाता है; और इनके ज़रिए उन लाभों और उचित अपेक्षाओं में परिवर्तन नहीं किया जाता जिसपर प्लेटफॉर्म कर्मियों निर्भर करते हैं।

3.2 अनुबंध के तहत कोई भी अनुचित शर्तें थोपी नहीं जाती हैं (दूसरा अंक)

कुछ मामलों में, विशेष रूप से 'स्वतंत्र ठेकेदार' का दर्जा दिए जाने पर, प्लेटफॉर्म कर्मियों को सेवा उपयोगकर्ता के साथ अनुबंध की शर्तों के अनुसार लेन-देन करने पर अत्यधिक जोखिम का सामना करना पड़ता है। कार्य के दौरान होने वाले किसी भी नुकसान या क्षति के लिए उन्हें जिम्मेदार ठहराया जा सकता है, और अनुचित प्रावधानों के ज़रिए उन्हें कानूनी कदम उठाने से रोका जा सकता है। इस अंक को अर्जित करने के लिए, प्लेटफॉर्म कंपनियों को यह दर्शाना होगा कि कार्य के दौरान पैदा होने वाले जोखिम और दायित्व सभी पक्षों द्वारा समान रूप से वहन किए जाते हैं।

अनुबंध में प्लेटफॉर्म कर्मियों को जो भी दर्जा दिया गया हो, प्लेटफॉर्म कंपनियों को इन दोनों शर्तों को पूरा करना होगा:

- प्लेटफॉर्म कंपनी की लापरवाही से होने वाले नुकसान की जिम्मेदारी से मुक्त करने वाले या कामकाजी परिस्थिति से जुड़े दायित्वों से प्लेटफॉर्म कंपनी को अनुचित रूप से छूट देने वाले प्रावधान अनुबंध में शामिल नहीं किए गए हैं।
- कार्य के दौरान पेश आने वाली शिकायतों के निवारण के लिए सभी उचित उपायों के इस्तेमाल से रोकने वाले प्रावधानों को अनुबंध में शामिल नहीं किया गया है।

सिद्धांत 4: निष्पक्ष प्रबंधन:

4.1 कर्मियों को प्रभावित करने वाले निर्णय लेने के लिए उचित प्रक्रिया का पालन किया जाता है (एक अंक)

प्लेटफॉर्म कर्मियों को मनमाने तरीके से प्लेटफॉर्म पर निष्क्रिय (डीएक्टिवेट) किया जा सकता है; या बिना किसी स्पष्टीकरण के प्लेटफॉर्म इस्तेमाल करने से रोका जा सकता है, जिसके चलते उन्हें आमदनी का नुकसान हो सकता है। प्लेटफॉर्म कर्मियों पर और भी कई तरीके के दंड लगाए जा सकते हैं या उन पर अनुशासनात्मक कार्रवाई की जा सकती है, और इन्हें चुनौती देने या इनके खिलाफ अपील करने के लिए उनके पास सेवा उपयोगकर्ता या प्लेटफॉर्म से संपर्क करने का अवसर कोई जरिया भी नहीं होता। इस अंक को पाने के लिए, प्लेटफॉर्म कंपनियों को दर्शाना होगा कि प्लेटफॉर्म कर्मियों को अनुशासनात्मक कार्रवाई के खिलाफ अपील करने के अर्धपूर्ण तरीके उपलब्ध कराए गए हैं।

प्लेटफॉर्म कंपनियों को इन सभी शर्तों को पूरा करना होगा:

- प्लेटफॉर्म कर्मियों के लिए प्लेटफॉर्म के किसी मानव प्रतिनिधि से संपर्क करने का विकल्प उपलब्ध है। इस विकल्प का अनुबंध में उल्लेख किया गया है, और इसे प्लेटफॉर्म इंटरफ़ेस पर उपलब्ध कराया गया है। कर्मियों के निवेदनों का प्लेटफॉर्म द्वारा उचित समय सीमा के अंदर उत्तर दिया जाता है।
- कम रेटिंग, भुगतान नहीं किए जाने, भुगतान-संबंधी दिक्कतों, प्लेटफॉर्म से निष्क्रिय किए जाने और अन्य प्रकार के दंड और अनुशासनात्मक कार्रवाई के खिलाफ अपील करने के लिए अर्धपूर्ण प्रक्रिया उपलब्ध कराई गई है। इसका स्पष्ट उल्लेख अनुबंध में किया गया है, और इसे प्लेटफॉर्म इंटरफ़ेस पर उपलब्ध कराया गया है।⁶⁰
- प्लेटफॉर्म पर निष्क्रिय किए जाने के खिलाफ अपील करने की प्रक्रिया उन कर्मियों के लिए भी उपलब्ध है जिन्हें प्लेटफॉर्म के इस्तेमाल से रोका गया है।

- अपनी समस्याओं को व्यक्त करने या अनुशासनात्मक कार्रवाई के खिलाफ अपील करने के लिए प्लेटफॉर्म कर्मियों को दंडित नहीं किया जाता है।

4.2 – प्रबंधन प्रक्रिया में समता सुनिश्चित की जाती है (दूसरा अंक)

ज्यादातर प्लेटफॉर्म, अपने कर्मियों के खिलाफ सक्रिय रूप से भेदभाव नहीं करते हैं। लेकिन, अपने प्लेटफॉर्म की रूपरेखा और प्रबंधन के ज़रिए, वे अनचाहे रूप में मौजूदा गैर-बरबरियों को बढ़ावा दे सकते हैं। जैसे, विभिन्न प्रकार के प्लेटफॉर्म कार्यों में बड़े पैमाने पर लिंग-आधारित बंटवारा देखा जाता है। इस अंक को पाने के लिए, प्लेटफॉर्म कंपनियों को न सिर्फ यह दर्शाना होगा कि उन्होंने भेदभाव के खिलाफ नीति अपनाई है, बल्कि वे वंचित समूहों के खिलाफ होने वाले भेदभाव को दूर करने और समावेश को बढ़ावा देने के सक्रिय प्रयास भी करते हैं।

प्लेटफॉर्म कंपनियों को इन सभी शर्तों को पूरा करना होगा:

- ऐसी नीति अपनाई गई है जो यह सुनिश्चित करती है कि प्लेटफॉर्म द्वारा नस्ल, सामाजिक मूल, जाति, जातीयता, राष्ट्रीयता, लिंग, जेंडर पहचान और अभिव्यक्ति, विकलांगता, धर्म या मान्यता, उम्र या किसी अन्य पहचान के आधार पर भेदभाव नहीं किया जाता है।
- प्लेटफॉर्म के कार्यबल में वंचित समूहों (जैसे महिलाएं) के पर्याप्त प्रतिनिधित्व में बड़े पैमाने पर कमी होने पर, उन समूहों के सदस्यों को पेश आ रही मुश्किलों की पहचान की जाती है और उन्हें दूर करने के प्रयास किए जाते हैं।
- वंचित समूहों से आने वाले कर्मियों के लिए समान अवसर सुनिश्चित करने के लिए व्यावहारिक कदम उठाए जाते हैं, जिनमें गर्भावस्था, और धर्म या मान्यताओं से जुड़ी विशेष परिस्थितियों के लिए प्रावधान किया जाना शामिल है।
- अगर प्लेटफॉर्म पर कार्य वितरण या भुगतान या कार्य श्रेणी और भुगतान दर को अल्गोरिथम के ज़रिए तय किया जाता है तो इनका पारदर्शी होना ज़रूरी है और इनके ज़रिए, ऐतिहासिक रूप से व मौजूदा तौर पर वंचित समूहों के कर्मियों को असमान परिणामों का सामना न करना पड़े।
- वंचित समूहों से आने वाले प्लेटफॉर्म कर्मियों को, काम पाने और काम करने के दौरान उपयोगकर्ताओं/उपभोक्ताओं द्वारा भेदभाव से बचाने के लिए कदम उठाए गए हैं।

सिद्धांत 5: उचित प्रतिनिधित्व

5.1 संगठित होने और सामूहिक रूप से आवाज़ उठाने के अधिकार सुनिश्चित किए जाते हैं (एक अंक)

संगठित होने की स्वतंत्रता सभी श्रमिकों का मूलभूत अधिकार है, जिसे अंतरराष्ट्रीय मज़दूर संगठन के संविधान और मानवाधिकारों पर सार्वभौमिक घोषणा के तहत मान्यता दी गई है। संगठित होने, अपनी मांगों को सामूहिक रूप से रखने और - महत्वपूर्ण रूप से - उनकी सुनवाई किए जाने का अधिकार, निष्पक्ष कामकाजी परिस्थितियों की बुनियादी शर्त है।

लेकिन प्लेटफॉर्म कर्मियों में संगठन का स्तर अब भी काफी कम है। इस अंक को अर्जित करने के लिए, प्लेटफॉर्म को सुनिश्चित करना होगा कि कर्मियों को अपने मुद्दों को सामूहिक रूप से व्यक्त करने की स्वतंत्रता है। सेवा उपयोगकर्ता द्वारा प्लेटफॉर्म कर्मियों को चुनने की शर्त और नियम, चाहे प्लेटफॉर्म द्वारा तय की जाती हो या नहीं, प्लेटफॉर्म कंपनियों को दर्शाना होगा कि उन्होंने अपने कर्मियों को उनके अधिकारों के बारे में सूचित करने के लिए

उचित कदम उठाए हैं (और उन अधिकारों के संरक्षण के लिए प्रक्रियाएं मौजूद हैं) और कर्मियों को उचित सामूहिक निकायों या मज़दूर संगठनों के बारे में बताया जाता है।

प्लेटफॉर्म कंपनियों को इन सभी शर्तों को पूरा करना होगा:

- कर्मियों द्वारा अपने मुद्दों को सामूहिक रूप से उठाने के लिए एक दस्तावेज़ी-कृत प्रक्रिया उपलब्ध है।
- प्लेटफॉर्म कर्मियों के सामूहिक निकायों या मज़दूर संगठनों को मान्यता देने या उनसे मोलभाव करने की एक औपचारिक नीति अपनाई गई है, और इसके बारे में कर्मियों को सूचित किया गया है।⁶¹
- संगठित होने की स्वतंत्रता पर बंदिशें नहीं लगाई जाती हैं, और प्लेटफॉर्म कर्मियों को अपनी चिंताओं, मांगों और इच्छाओं के बारे में बात करने पर उन्हें किसी भी प्रकार से दंडित नहीं किया जाता है।⁶²

5.2 लोकतांत्रिक शासन को समर्थन दिया जाता है (दूसरा अंक)

प्लेटफॉर्म कर्मियों का संगठन स्तर काफी कम होने के बावजूद, कई देशों और क्षेत्रों में नए संगठन उभर कर आ रहे हैं। सहकारी मॉडल पर आधारित कर्मियों के स्वामित्व वाले प्लेटफॉर्म की संख्या भी बढ़ती जा रही है। प्रतिनिधित्व को वास्तविकता में बदलने के लिए प्लेटफॉर्म कर्मियों का अपनी कामकाजी परिस्थिति से जुड़े फैसलों में शामिल होने बहुत ज़रूरी है। इसे सुनिश्चित करने के कई तरीके हैं: लोकतांत्रिक रूप से शासित सहकारी मॉडल, औपचारिक मान्यता प्राप्त मज़दूर संगठन, या प्लेटफॉर्म के साथ सामूहिक सौदेबाजी कर पाने की क्षमता।

प्लेटफॉर्म कंपनी के लिए इनमें से किसी एक शर्त को पूरा करना ज़रूरी है:

- प्लेटफॉर्म के संचालन में कर्मियों की भी अर्थपूर्ण भूमिका है।
- प्लेटफॉर्म कर्मियों के सामूहिक निकाय या निर्वाचित परिषद या मज़दूर संगठन को औपचारिक और सार्वजनिक रूप से मान्यता दी गई है।
- सामूहिक सौदेबाजी या प्रतिनिधित्व को सुनिश्चित करने के लिए अर्थपूर्ण कदम लागू किए गए हैं।

इस वर्ष, अध्ययन में शामिल करने के लिए भारत के बारह लोकेशन-आधारित प्लेटफॉर्म कंपनियों को उन पर काम करने वाले प्लेटफॉर्म कर्मियों की संख्या, उनके द्वारा दी जा रही सेवाओं, उनके उपभोक्ताओं की गिनती और उनके द्वारा आकर्षित किए गए निवेश के आधार पर चुना गया था। पिछले साल के अध्ययन में शामिल की गई प्लेटफॉर्म कंपनियों के अलावा, इस साल एक और प्लेटफॉर्म (ज़ेप्टो) को शामिल किया गया। इन सभी प्लेटफॉर्म कंपनियों के लिए, उनके कर्मियों के साथ साक्षात्कार किए गए, प्रबंधन से साक्ष्य मांगे गए और डेस्क अनुसंधान किया गया। हमने प्लेटफॉर्म कर्मियों के साथ साक्षात्कार बेंगलुरु, दिल्ली और कोच्चि में किए।

हमने मई और नवंबर 2022 के बीच इन तीन शहरों में, हर प्लेटफॉर्म के लिए लगभग 30 कर्मचारी के औसत से कुल 348 प्लेटफॉर्म कर्मियों के साथ साक्षात्कार किए। इन साक्षात्कारों का उद्देश्य, साल के दौरान प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में कर्मियों की कामकाजी परिस्थिति को समझना था। यह साक्षात्कार चार सहायक शोधकर्ताओं द्वारा किए गए, जिसमें टीम के बाकी सदस्यों ने भी योगदान दिया। साथ ही साथ, प्लेटफॉर्म प्रबंधन से भी उनके

प्लेटफॉर्म पर कामकाजी परिस्थिति से जुड़े साक्ष्य मांगे गए, जिनमें उनके कर्मियों से जुड़े आँकड़े, और सभी सिद्धांतों से जुड़ी प्रबंधन द्वारा की गई कार्रवाई की जानकारी शामिल थी। प्लेटफॉर्म प्रबंधन से. भेदभाव के मामलों में उनके द्वारा उठाए गए कदमों, बीमा दावे दायर करने में कर्मियों की मदद करने के उदाहरण, प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाने और कर्मियों के साथ बैठक आयोजित करने के बारे में साक्ष्य मांगे गए। अंत में, समाचार, लेख, रिपोर्ट, सोशल मीडिया और अकादमिक प्रकाशनों जैसे अन्य स्रोतों से भी जानकारी ली गई।

प्लेटफॉर्म कर्मियों के साक्षात्कारों में जितनी हो सके उतनी विविधता सुनिश्चित करने की कोशिश की गई। घरेलू सेवा प्लेटफॉर्म, अर्बन कंपनी के लिए अलग-अलग पेशों (सैलून, उपकरण, बिजली मरम्मत, साफ-सफाई, नलसाज़ी और बढ़ईगिरी) को शामिल करने की कोशिश की गई। इसी तरह, याता/सवारी की सेवा देने वाले प्लेटफॉर्म के लिए, अध्ययन वाले शहरों में विभिन्न इलाकों में उपलब्ध अलग-अलग वाहनों (हैचबैक, सेडान, एसयूवी) की सेवाओं को शामिल किया गया। जहाँ भी संभव हुआ, वहाँ कम प्रतिनिधित्व वाले समूहों से (जैसे याता/सवारी और डेलीवरी सेवा क्षेत्रों में महिलाओं से) बात करने के प्रयास किए गए।

हमने प्लेटफॉर्म कर्मियों से संपर्क करने के लिए प्लेटफॉर्म प्रबंधन से मदद न लेने का फैसला लिया ताकि हम से बात करने से उनको प्लेटफॉर्म की ओर से किसी दंडात्मक कार्रवाई का सामना न करना पड़े और वे बिना किसी डर के खुलकर अपनी बात रख सकें। साक्षात्कारों के लिए प्लेटफॉर्म कर्मियों से संपर्क करने के लिए हमने दो तरीके अपनाए: अपने नेटवर्क का इस्तेमाल और कर्मियों की सेवाओं का उपयोग। संपर्क करने के बाद, कर्मियों को अध्ययन के बारे में बताया गया और उनकी अनुमति के बाद ही उनसे साक्षात्कार किए गए। साक्षात्कार, कर्मियों की सुविधा और सहजता के स्तर के अनुसार, आमने-सामने बैठकर या टेलीफोन के माध्यम से किए गए। प्लेटफॉर्म कर्मियों से संपर्क जब उनकी सेवा के उपयोग के ज़रिए किया गया तो उनसे अध्ययन में भाग लेने के बारे में सेवा के लिए भुगतान के बाद ही बात की गई। अध्ययन में भाग लेने वाले कर्मियों को (सामूहिक चर्चा में भाग लेने वाले कर्मियों के अलावा) उनके समय की भरपाई, आर्थिक राशि देने, या उनके सुझाव के अनुसार अतिरिक्त सेवाओं की खरीद के ज़रिए की गई। बत्तीस प्रतिभागियों ने किसी भी रूप में मुआवज़ा लेने से इनकार कर दिया।

← **Uber**
उबर / एअरपोर्ट

Ola →
ओला / कुला

BMTC City Shuttle | Fly bus Inter City Shuttle →
बी एम टी सी सिटी शटल / बी एम टी सी सिटी शटल | फ्लाई बस इंटर सिटी शटल / फ्लाय बस इंटर सिटी शटल

(P) Parking →
पार्किंग | वाहन निलगड

अल्विन राज/शटरस्टॉक

एंडनोट्स

1 कानो, एम.आर., आर. एस्पेल्ट और एम.एफ. मोरेल. 2021. फ्लेक्सिबिलिटी एंड फ्रीडम फॉर ह्यूम? प्रिकेडिटी, फ्रीडम एंड फ्लेक्सिबिलिटी इन ऑन-डिमांड फूड डेलिवरी, वर्क ऑर्गनाइजेशन, लेबर & ग्लोबलाइजेशन. 15(1):46-68.

2 रॉजर्स, जी. 2006. लेबर मार्केट फ्लेक्सिबिलिटी एंड डीसेंट वर्क. यूएनडीईएसए डेवलपमेंट फोरम ऑन प्रोडक्टिव एंप्लॉयमेंट एंड डीसेंट वर्क के दौरान की गई प्रस्तुति, न्यूयॉर्क, 8-9 मई. <https://www.un.org/en/ecosoc/meetings/2006/forum/Statements/Rodgers.pdf>, पृ. 1, 17 दिसंबर 2022 को देखा गया

3 कानो और अन्य, उपरोक्त

4 सोलो, आर. 1998. वॉट इज़ लेबर-मार्केट फ्लेक्सिबिलिटी? वॉट इज डट गुड फॉर? प्रोसीडिंग्स ऑफ़ दी ब्रिटिश अकॅडमी. 97:189-211

5 वही, पृ. 190

6 स्वेडबर्ग, आर. 2005. मार्केट्स इन सोसाइटी, एन.जे. स्मेलसेर और आर. स्वेडबर्ग (संपादित) में, दी हैडबुक ऑफ़ एकनामिक सोशियोलॉजी (दूसरा संस्करण). प्रिंसटन, एन.जे. प्रिंसटन यूनिवर्सिटी प्रेस. पृ.233-253.

7 रॉजर्स, 2006, उपरोक्त

8 रुबेदी, जे. और डी. प्रिमशाँ. 2003. दी ऑर्गनाइजेशन ऑफ़ एंप्लॉयमेंट: एन इंटरनेशनल पर्सपेक्टिव. बेसिंगस्टोक, यूके: पालग्रेव मैकमिलन

9 आईएलओ सम्मानजनक कार्य को ऐसे काम के रूप में परिभाषित करता है जो "उत्पादक हो; सभी महिलाओं और पुरुषों के लिए समान अवसर और व्यवहार सुनिश्चित करता हो; परिवारों के लिए उचित आय, कार्यस्थल पर सुरक्षा और सामाजिक संरक्षण उपलब्ध कराता हो; व्यक्तिगत विकास की संभावना पैदा करता हो; और कर्मचारियों को अपने कामकाजी जीवन को प्रभावित करने वाले फैसलों में भाग लेने, अपने मुद्दे उठाने और संगठित होने की आजादी देता हो"। बर्ग, जे., एम. फुरर, ए. हारमोन, यु. रानी, और एम.इस. सिल्बेर्मान, 2018. डिजिटल लेबर प्लेटफॉर्म एंड दी प्युचर ऑफ़ वर्क: टुवर्ड्स डीसेंट वर्क इन दी ऑनलाइन वर्ल्ड. जिनेवा, सीएच: इंटरनेशनल लेबर ऑफिस. पृ.1

10 उदाहरण के तौर पर, संयुक्त राष्ट्र अमेरिका में बाइडन प्रशासन ने निष्पक्ष श्रम मानदंड अधिनियम (2021 आईसी नियम) के तहत कंपनी के स्वतंत्र ठेकेदार के 2021 के दर्जे को खत्म करने के लिए एक प्रस्ताव रखा था, जिसका उद्देश्य कर्मियों की श्रेणी की समीक्षा करने के लिए 'आर्थिक वास्तविकता की एक सुव्यवस्थित कसौटी' तय करना था और उनके श्रेणीकरण को तय करने के लिए समग्र परिस्थितियों के विश्लेषण की पुरानी प्रक्रिया को पुनर्स्थापित करना था: प्रपोज़ल टू मॉडिफाई वेज एंड आवर डिवीजन रेग्युलेशन, (2022), <https://public-inspection.federalregister.gov/2022-21454.pdf>, यूरोपीय संघ में, यूरोपीय आयोग के 9 दिसंबर 2021 को प्रकाशित निर्देश, जिन्हें अपनाया जाना अभी बाकी है, कर्मियों की कामकाजी परिस्थिति में सुधार लाने के लिए दो मुद्दों पर ध्यान केंद्रित करते हैं - कर्मियों का सही श्रेणीकरण सुनिश्चित करना और प्लेटफॉर्म पर अल्गोरिथम द्वारा किए गए प्रबंधन में पारदर्शिता और जवाबदेही सुनिश्चित करना, इंग्रुविंग वर्किंग कंडीशंस इन प्लेटफॉर्म वर्क. (2021, दिसंबर 9). यूरोपीय आयोग, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_6605, भारत और यूनाइटेड किंगडम में उठाए गये कदमों के बारे में जानने के लिए रिपोर्ट का 'कानूनी और नीतिगत पृष्ठभूमि' खंड देखें।

11 अंतरराष्ट्रीय मज़दूर संगठन (आईएलओ). 2021. वर्ल्ड एंप्लॉयमेंट एंड सोशल आउटलुक 2021: दी रोल ऑफ़ डिजिटल लेबर प्लेटफॉर्म इन ट्रांसफॉर्मिंग दी वर्ल्ड ऑफ़ वर्क. जिनेवा, सीएच: आइलो।

12 नेटवर्क-आधारित बाहरी लाभ वाले दो-तरफा बाज़ार होने के कारण प्लेटफॉर्म धीरे-धीरे अपना अल्पाधिक जमा रहे हैं और यह भी एक कारण है जिसकी वजह से वे अपने कर्मियों की मांगों को नज़रअंदाज़ कर पाते हैं, रेयसमेन, एम. 2009. दी इकोनॉमिक्स ऑफ़ टू-साइड डे मार्केट्स, जर्नल ऑफ़ एकनामिक पर्सपेक्टिव्स, 23(3):125-142.

13 वर्ष 2011 की जनगणना के आँकड़ों के आधार पर बेंगलूर (85.2 करोड़) और दिल्ली (163.5 करोड़) जनसंख्या के अनुसार देश के पांचवे और दूसरे सबसे बड़े शहरी संकुलन हैं (<https://www.census2011.co.in/urbanagglomeration.php>)। वर्ष 2022 के आँकड़े बताते हैं कि सिर्फ शहरी इलाके की (संकुलन की नहीं) जनसंख्या के मामले में बेंगलूर (84.4 करोड़) और दिल्ली (84.4 करोड़) तीसरे और दूसरे सबसे बड़े शहर हैं। जैसा कि प्लेटफॉर्म कंपनियों ने हमें बताया, ये शहरी संकुलन प्लेटफॉर्म सेवाओं के देश में सबसे बड़े बाज़ार हैं। शायद इसी के कारण ही, यह संयोग नहीं है कि इस वर्ष फेयरवर्क अध्ययन में शामिल किए गए 12 में से 10 प्लेटफॉर्म कंपनियों के मुख्य कार्यालय इन शहरों में स्थित हैं। हाल में, प्लेटफॉर्म कार्य का छोटे शहरों में भी विस्तार हुआ है। उदाहरण के तौर पर, देखें, भट्टाचार्य, एस. 2022. इंडिया इंक इनक्रीसिंगली नीड प्लेटफॉर्म वर्कर्स, लुक्स एट टियर-2,3 सिटीस: रिपोर्ट. बिज़नेस टुडे, 15 जून. <https://www.businessstoday.in/industry/top-story/story/india-inc-increasingly-need-platform-workers-looks-at-tier-23-cities-report-337779-2022-06-15>, 17 दिसंबर 2022 को देखा गया। लेकिन इन शहरों में प्लेटफॉर्म कार्य के स्वरूप का अभी तक गहराई से अध्ययन नहीं किया गया है। उदाहरण के तौर पर, देखें, मेहता, एम. 2022. वी आस्वड डजेन्स ऑफ़ इंडियन प्लेटफॉर्म वर्कर्स अबाउट देयर प्युचर. दे सी नून. रेस्ट ऑफ़ वर्ल्ड. 12 दिसंबर, <https://restofworld.org/2022/indian-gig-workers-about-future/>, 17 दिसंबर 2022 को देखा गया। इसके चलते, कोच्चि (21.2 करोड़ आबादी, 2011 में 13वां सबसे बड़ा शहरी संकुलन) को इस साल साक्षात्कार के लिए तीसरे शहर के रूप में चुना गया। कोच्चि को चुनने के पीछे कारण यह था कि कई हितधारकों ने हमें बताया कि छोटे शहरी संकुलों में खरीद शक्ति और सेवाओं की

मांग का स्वरूप काफी अलग होता है, जिसके प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था पर महत्वपूर्ण प्रभाव होते हैं। इस लिए, कोच्चि को चुनने के लिए हम बाज़ार के स्तर पर मौजूद विविधताओं को, विशेष रूप से छोटे शहरी संकुलों में मौजूद विविधताओं को अध्ययन में शामिल कर पाए।

14 नीति आयोग. 2022. इंडिया 'स बुमिंग गिग एंड प्लेटफॉर्म इकॉनमी: पर्सपेक्टिव्स एंड रेकमेंडेशंस ऑन दी प्युचर ऑफ़ वर्क. नई दिल्ली: भारत सरकार। नीति (नेशनल इंस्टीट्यूशन फॉर ट्रांसफॉर्मिंग इंडिया) आयोग का गठन 1 जनवरी 2015 को किया गया था, और इसने भूतपूर्व योजना आयोग की जगह ली। नीति आयोग सरकार के लिए एक विशेषज्ञ समूह के रूप में काम करता है, और खुद को "सरकार को रणनीतिक नीतिगत दृष्टिकोण देने, आकस्मिक मुद्दों से निपटने में मदद करने, शोध और नवाचार को बढ़ावा देने और तेज़ी से कदम उठाने के लिए ज़रूरी ज्ञान और कौशल रखने वाले अत्याधुनिक संसाधन केंद्र" के रूप में परिभाषित करता है। <https://www.niti.gov.in/objectives-and-features>, 14 दिसंबर 2022 को देखा गया।

15 रिपोर्ट में गिग कर्मियों और प्लेटफॉर्म कर्मियों में फर्क किया गया है: "गिग कर्मियों को - जो पारंपरिक नियोजन-कर्मचारी व्यवस्था के दायरे के बाहर अपनी आजीविका कमाते हैं - मोटे तौर पर दो श्रेणियों में बांटा जा सकता है, प्लेटफॉर्म-आधारित कर्मी और गैर-प्लेटफॉर्म आधारित कर्मी। प्लेटफॉर्म कर्मी वे हैं जिनका काम ऑनलाइन सॉफ्टवेयर प्लैटफॉर्म के जरिए किया जाता है" (नीति आयोग, 2022, उपरोक्त, पृ. xvi)। फेयरवर्क रिपोर्ट प्लेटफॉर्म कर्मियों पर केंद्रित है। कर्मचारी की परिभाषा के लिए देखिए: सामाजिक सुरक्षा समाहित, 2020, वर्ष 2020 का 36वां अधिनियम, § 2(26). https://labour.gov.in/sites/default/files/SS_Code_Gazette.pdf, 14 दिसंबर 2022 को देखा गया।

16 उदाहरण के तौर, उबर का दावा है कि "वह एक प्रौद्योगिकी कंपनी है जिसका मिशन दुनिया भर में आवाजाही को बेहतर बनाने के लिए इसकी पुनर्-कल्पना करना है" (<https://www.uber.com/us/en/about/uber-offerings/>, 15 दिसंबर 2022 को देखा गया), जबकि जोमैटो का दावा है कि वह "सिर्फ एक तकनीकी प्लेटफॉर्म प्रदाता है जो डेलीवरी भागीदारों को अपनी डेलीवरी सेवाएं रेस्टोरेंट भागीदारों तक पहुँचाने में मदद करता है, और इसके दौरान इन सेवाओं की कोई जिम्मेदारी लेता या देता नहीं है। डेलीवरी भागीदारों को हमारे द्वारा दी गई सेवाओं के लिए हम उनसे प्लेटफॉर्म शुल्क ले सकते हैं" (https://www.sebi.gov.in/filings/public-is-sues/jul-2021/zomato-limited-rhp_50950.html, पृ 313, 15 दिसंबर 2022 को देखा गया)।

17 वेतन संहिता, 2019, वर्ष 2020 का 29वां अधिनियम, <https://egazette.nic.in/WriteReadData/2019/210356.pdf>, 14 दिसंबर 2022 को देखा गया।

18 व्यावसायिक सुरक्षा, स्वास्थ्य और कामकाजी परिस्थिति संहिता, 2020, वर्ष 2020 का 37वां अधिनियम, https://labour.gov.in/sites/default/files/OSH_Gazette.pdf, 14 दिसंबर 2022 को देखा गया।

19 औद्योगिक संबंध संहिता, 2020, वर्ष 2020 का 35वां अधिनियम, <https://egazette.nic.in/WriteReadData/2020/222118.pdf>, 14 दिसंबर 2022 को देखा गया।

20 यह मुद्दे आपस में जुड़े हुए हैं, और इसमें कोई आश्चर्य भी नहीं है। आमदनी की असुरक्षा अक्सर सामूहिक कार्रवाई को मुश्किल बनाती है। उदाहरण के तौर पर, देखें, नव्या, पी.के. 2022. डेलीवरी पार्टनर्स विथ डनजो प्रोटेस्ट ओवर सिविली स्लाश पे स्ट्रक्चर. 16, नवंबर, <https://www.deccanherald.com/city/top-bengaluru-stories/delivery-partners-with-dunzo-protest-over-severely-slashed-pay-structure-1162762.html>, 19 दिसंबर 2022 को देखा गया।

21 राठी, ए. और ए. टंडन. (अज्ञात). प्लेटफॉर्म, पावर & पॉलिटिक्स: पर्सपेक्टिव्स फ्रॉम होमेटिक्स एंड केर वर्क इन इंडिया, <https://cis-india.org/raw/platforms-power-and-politics-pdf>, पृ 4, 15 दिसंबर 2022 को देखा गया। रिपोर्ट के 'प्लेटफॉर्म कर्मियों के अनुभव' खंड को भी देखें।

22 उपभोक्ताओं द्वारा धार्मिक भेदभाव-पूर्ण व्यवहार काफी आम है, हालांकि प्लेटफॉर्म कंपनियों का कहना है कि वे इसका समर्थन नहीं करते हैं। उदाहरण के तौर पर, देखें, गुरमत, एस. 2022. इंडिया 'स गिग वर्कर्स ब्लेम प्लेटफॉर्म फॉर इग्नोरिंग ए वेव ऑफ़ रिस्कीजियस एक्ट्स. रेस्ट ऑफ़ वर्ल्ड. 18 नवंबर. <https://restofworld.org/2022/indias-gig-workers-religious-attacks/>, 17 दिसंबर 2022 को देखा गया।

23 गुरमत, एस. 2022, उपरोक्त

24 कार्ति पी चिदंबरम [@KartiPC]. (2022, मार्च 16). माय ज़ीरो आवर इंटरवेंशन ऑन गिग इकॉनमी वर्कर्स @swiggy_in@zomato@DunzoIt [ट्वीट]. ट्विटर. <https://twitter.com/KartiPC/status/1504006572519100418>, 13 दिसंबर 2022 को देखा गया; महूआ मोहता [@MahuaMoitra]. (2022, अगस्त 26). ग्रेट प्रेजेंटेशन बाय @TowardsFairWork ऑन इंडियन #gigeconomy. मोस्ट डेलीवरी/राइड सर्विस फर्म्स हाइडिंग एस टेक प्लेयर्स विथ लिटिल अटेंशन टू वर्कर्स' राइड्स & लेबर लॉस. अंडरपेड (फोर्स टू साइकिल), 10 मिनट डेलीवरीस, नो डेटा प्रोटेक्शन. नोइस इमीडियेट रेग्युलेशन. [ट्वीट]. ट्विटर. <https://twitter.com/MahuaMoitra/status/1563227039577952256>, 13 दिसंबर 2022 को देखा गया।

25 सामाजिक सुरक्षा समाहित, 2020, वर्ष 2020 का 36वां अधिनियम, https://labour.gov.in/sites/default/files/SS_Code_Gazette.pdf, 14 दिसंबर 2022 को देखा गया।

26 मोटर यान एग्रीगेटर दिशानिर्देश, 2020 (2020), https://morth.nic.in/sites/default/files/notifications_document/Motor%20Vehicle%20Aggregate

tors27112020150046.pdf, 17 दिसंबर 2022 को देखा गया।

27 डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण विधेयक, 2022 (2022), <https://www.meity.gov.in/writereaddata/files/The%20Digital%20Personal%20Data%20Protection%20Bill%2C%202022.pdf>, 17 दिसंबर 2022 को देखा गया।

28 इंडियन फेडरेशन ऑफ ऐप-बेस्ड ट्रांसपोर्ट वर्कर्स (आईएफएटी/IFAT) और अन्य बनाम भारत संघ और अन्य, रि.या.(सी) संख्या 001068/2021 (भारतीय सर्वोच्च न्यायालय)

29 उबर बीवी और अन्य (अपीलकर्ता) बनाम असलम और अन्य (प्रतिवादी), [2021] यूकेएससी 5

30 वासुदेवन, के. और एन.के. चान. 2022. गेमिफिकेशन एंड वर्क गेम्स: एग्जमिनिंग कन्सेप्ट एंड रेजिस्टेंस अमांग उबर ड्राइवर्स. न्यू मीडिया & सोसाइटी, 24(4): 866-886.

31 उदाहरण के तौर पर, देखें, उपखंड 14, सेवा प्रदाता के दायित्व, चालक प्रतिभागी के लिए नियम और शर्तें, (अज्ञात)पोर्टर, <https://porter.in/terms-of-service/partners>, 18 दिसंबर 2022 को देखा गया।

32 पार्थसारथी, बी.; जे. श्रीनिवासन, एम. नीरुकोडा, पी. तदुरी, ए. माहुली, के. सेरसिया, एफ. उस्टेक-स्पिल्डा, और एम. ग्राहम. 2021. फेयरवर्क इंडिया रेटिंग्स 2021: प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में श्रमिक मानदंड. बेंगलुरु, इंडिया; ऑक्सफर्ड, यूनाइटेड किंगडम।

33 कर्नाटक दुकान और प्रतिष्ठान अधिनियम, 1961, वर्ष 1962 का 8वां अधिनियम, § 15 (1961). [https://dpal.karnataka.gov.in/storage/pdf-files/08%20of%201962%20\(E\).pdf](https://dpal.karnataka.gov.in/storage/pdf-files/08%20of%201962%20(E).pdf), 17 दिसंबर 2022 को देखा गया। इस अधिनियम को कर्मचारियों की ही तरह, प्लेटफॉर्म कर्मियों को हर बीस (20) दिनों के काम के लिए एक (1) दिन की वेतन-सहित छुट्टी का अधिकार देने वाले दिशनिर्देश के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है।

34 दिल्ली दुकान और प्रतिष्ठान अधिनियम, 1954, § 8 (1955). <https://labour.delhi.gov.in/content/delhi-shops-act-1954>, 17 दिसंबर 2022 को देखा गया।

35 केरल दुकान और वाणिज्यिक प्रतिष्ठान अधिनियम, 1960, वर्ष 1960 का 34वां अधिनियम, § 6 (1960), <https://lc.kerala.gov.in/images/pdf/ksce.pdf>, 17 दिसंबर 2022 को देखा गया।

36 कर्नाटक दुकान और वाणिज्यिक प्रतिष्ठान अधिनियम, 1961, § 4 (1962), <http://164.100.133.176/ekarmika/Static/Default.aspx>, 17 दिसंबर 2022 को देखा गया।

37 यह निम्न शानरैसिओ ज़िमिक, उप-सचिव, लोक सभा सचिवालय द्वारा पत्र संख्या 38/1/IT/2022 के माध्यम से दिनांक 22 अगस्त 2022 को भेजा गया था।

38 यह गोलमेज सभा आईटीफॉरचेंज (ITforChange) द्वारा 25 अगस्त 2022 को नई दिल्ली में आयोजित की गई थी जबकि कार्यशाला का आयोजन विधि सेंटर फॉर लीगल पॉलिसी एंड रिसर्च और फ्रेडरिक-एवर्ट-स्टिफ्टिंग द्वारा संयुक्त रूप से 15 अक्टूबर 2022 को बेंगलुरु में आयोजित किया गया था।

39 अध्ययन में बेंगलुरु के लिए (₹ 576) कर्नाटक सरकार द्वारा क्षेत्र (जोन) 1 के लिए अर्ध-कुशल और कुशल श्रेणियों के लिए निर्धारित दैनिक न्यूनतम वेतन (जैसा उचित हो) (<https://www.simpliance.in/minimum-wages/karnataka>, 19 दिसंबर 2022 को देखा गया); दिल्ली के लिए (₹ 700) दिल्ली सरकार द्वारा निर्धारित दैनिक न्यूनतम वेतन का (https://labour.delhi.gov.in/sites/default/files/All-PDF/latest_minimum%20wages_2022_0.pdf, 19 दिसंबर 2022 को देखा गया) का; और कोच्चि के लिए (₹ 490) केरल सरकार द्वारा निर्धारित दैनिक न्यूनतम वेतन (<https://www.lc.kerala.gov.in/minimum-wage-notifications>, 19 दिसंबर 2022 को देखा गया) का इस्तेमाल किया गया। इस संख्या को छह (एक दिन आराम के लिए छुट्टी) से गुणा करके साप्ताहिक न्यूनतम वेतन का हिसाब लगाया गया, और फिर इसमें मानक कार्य सप्ताह के घंटों का (48 घंटे) भाग देकर प्रति घंटा न्यूनतम वेतन का हिसाब लगाया गया।

40 बार-बार होने वाले प्रमुख कार्य-संबंधी खर्चों में ईंधन, डेटा शुल्क, वाहन का रख-रखाव और वाहन बीमा शामिल थे। कुछ मामलों में वाहन का किराया भी शामिल किया जाना जरूरी था। इसके अलावा, घरेलू सेवाओं के प्लेटफॉर्म के लिए इन खर्चों में आने-जाने (ऑटो/टैक्सी), सामग्री (इनमें सैलून बैक्स, स्क्रू, क्लीनिंग सल्यूशन शामिल हैं) और उपकरणों की मरम्मत की लागत भी आती है। औसतन, सभी प्लेटफॉर्म के लिए, ईंधन पर होने वाला खर्च, प्रति घंटा कार्य-संबंधी खर्च का सबसे बड़ा (70 प्रतिशत) हिस्सा था।

41 बिगबास्केट की सार्वजनिक घोषणा यहाँ उपलब्ध है: <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7005079061626597376>, 19 दिसंबर 2022 को देखा गया; फ्लिपकार्ट की: <https://stories.flipkart.com/fair-work-principles-and-transparency-for-delivery-partners-at-the-flipkart-group/>, 19 दिसंबर 2022 को देखा गया; और अर्बन कंपनी की: <https://www.urbancompany.com/partner-welfare-policy>, दिसंबर 2022 को देखा गया।

42 “सामान्य परिवार (शहरी)” के लिए जीवन-निर्वाह वेतन के आँकड़े वेज इंडिकेटर (लिविंग वेजेज़. (अज्ञात). वेजइंडिकेटर फाउंडेशन, <https://wageindicator.org/salary/living-wage>, 19 दिसंबर 2022 को देखा गया) से खरीद कर इस्तेमाल किए गए हैं। क्षेत्र-वार आँकड़े लिए गए और शहरी कर्नाटक, दिल्ली और केरल के वर्ष 2022 के आँकड़ों की ऊपरी सीमा का इस्तेमाल किया गया।

43 अर्बन कंपनी की घोषणा यहाँ देखी जा सकती है: <https://www.urbancompany.com/>

partner-welfare-policy, 19 दिसंबर 2022 को देखा गया।

44 बीएल कोच्चि ब्यूरो. 2022. लॉ & ऑर्डर: स्विगी कोच्चि स्ट्राइक एंटरर्स 18 थे डे; पोलिसी प्रोटेक्शन सॉल्यूशन फॉर वर्किंग डिलीवरी एग्जिक्यूटिव्स. 1 दिसंबर, <https://www.thehindubusinessline.com/companies/swiggy-kochi-strike-enters-18th-day-police-protection-sought-for-working-delivery-executives/article66209318.ece>, 18 दिसंबर 2022 को देखा गया।

45 अनिलकुमार, टी. 2022. नाउ, जॉमैटो डेलीवरीमेन ग्रेटन इंडेफीनेट स्ट्राइक, 18 नवंबर, <https://www.newindianexpress.com/cities/kochi/2022/nov/18/now-zomato-deliverymen-threaten-indefinite-strike-2519392.html>, 18 दिसंबर 2022 को देखा गया।

46 इन प्लेटफॉर्म में बिगबास्केट, फ्लिपकार्ट, स्विगी, उबर, अर्बन कंपनी और जॉमैटो शामिल हैं। फेयरवर्क प्रोजेक्ट ने अध्ययन में भाग लेने वाली सभी प्लेटफॉर्म कंपनियों के साथ गैर-प्रकटीकरण समझौते पर हस्ताक्षर किए हैं। इसके कारण, अध्ययन में भाग लेने वाली प्लेटफॉर्म कंपनियों द्वारा साझा की गई चर्चाओं, निवेदनों और मौखिक प्रतिबद्धताओं का रिपोर्ट में ज्यों-का-त्यों उल्लेख करने के बजाय, उनके आशय और मूल अर्थ को दूसरे शब्दों में प्रस्तुत किया गया है।

47 यह समर्थक हैं: अर्थ स्कूल ऑफ़ एंटेप्रेन्यूरशिप, बैंकड बैंगलोर, गुलाटी इंस्टिट्यूट ऑफ़ फाइनेंस एंड टैक्सेशन, इंटरनेट फ्रीडम फाउंडेशन, के2 कम्युनिकेशन्स, नेली फाउंडेशन, नर्च.फार्म, पब्लिक पॉलिसी इंडिया, सेंसिबल लोकल।

48 फेयरवर्क (अज्ञात). जॉइन दी प्लेज, <https://fair.work/en/fw/join-the-pledge-together-for-platform-work/>, 8 दिसंबर 2022 को देखा गया।

49 आईएलओ (2021). वर्ल्ड एम्प्लॉयमेंट एंड सोशल आउटलुक: दी रोल ऑफ डिजिटल लेबर प्लेटफॉर्म इन ट्रांसफॉर्मिंग दी वर्ल्ड ऑफ वर्क. जिनेवा: अंतर्राष्ट्रीय मजदूर संगठन, पृ 31, <https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/lang--en/index.htm>, 14 दिसंबर 2022 को देखा गया।

50 आईएलओ, वर्ल्ड एम्प्लॉयमेंट एंड सोशल आउटलुक: दी रोल ऑफ डिजिटल लेबर प्लेटफॉर्म इन ट्रांसफॉर्मिंग दी वर्ल्ड ऑफ वर्क, पृ 107

51 डे स्टेफनो, वी. (2016). दी राइज़ ऑफ़ दी ‘जस्ट-इन-टाइम वर्कफोर्स’: ऑन-डिमांड वर्क, क्राउडवर्क एंड लेबर प्रोटेक्शन इन दी ‘गिग-एकॉनमी’, जिनेवा: अंतर्राष्ट्रीय मजदूर संगठन, पृ 1, https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_443267/lang--en/index.htm

52 कार्य-संबंधी खर्चों में वे सभी खर्च शामिल हैं जो प्लेटफॉर्म कर्मियों को अपने काम के लिए वहन करने पड़ते हैं। जैसे, इसमें दो काम के बीच में आना-जाना, सामग्री, वाहन का रखरखाव, ईंधन, सड़क टोल शुल्क और वाहन बीमा शामिल हैं। लेकिन, इसमें काम के लिए जाने और काम से आने पर होने वाला खर्च (सिवाय दो काम के बीच) शामिल नहीं है, और न ही कर, सामाजिक सुरक्षा योगदान और स्वास्थ्य बीमा ही।

53 आईएलओ (ILO) के अनुसार न्यूनतम वेतन की परिभाषा है “वेतन पाने वाले कर्मियों को उनके द्वारा एक तय अवधि के दौरान किए गए काम के लिए उनके नियोक्ताओं द्वारा दिया जाने वाला वह न्यूनतम भुगतान जिसे सामूहिक समझौते या व्यक्तिगत अनुबंध के जरिए भी घटाया नहीं जा सकता है।” न्यूनतम वेतन कानून श्रमिकों के वेतन को अनुचित स्तर तक घटाए जाने के खिलाफ संरक्षण प्रदान करते हैं और उनके लिए एक न्यूनतम जीवन स्तर सुनिश्चित करते हैं। आईएलओ के न्यूनतम वेतन निर्धारण क्रार, 1970 (सी135) में न्यूनतम वेतन तय करने की शर्तें और नियम निर्धारित किए गए हैं और इसे अपनाते वाले सभी देशों से इनका अनुपालन करने का आह्वान किया गया है। आईएलओ के करीब 90 प्रतिशत सदस्य देशों में न्यूनतम वेतन कानून मौजूद है।

54 अपने काम को पूरा करने के लिए खर्च किए गए सीधे घंटों के अलावा, प्लेटफॉर्म कर्मों ऐसी गतिविधियों पर भी समय खर्च करते हैं जो उनके काम के लिए जरूरी तो हैं, लेकिन जिनके लिए उन्हें कोई भुगतान नहीं किया जाता है। जैसे रेस्टोरेंट पर डेलीवरी आर्डर के लिए इंतज़ार करना, और दो कामों के बीच में आने-जाने में खर्च होने वाला समय। गैर-सीधे तौर पर खर्च किए जाने वाले इन घंटों को भी सक्रिय घंटों में गिना जाना चाहिए क्योंकि प्लेटफॉर्म कर्मों यह समय भी प्लेटफॉर्म को ही देते हैं।

55 इससे जुड़े साक्ष्यों के लिए, जहाँ कर्मियों को भुगतान करने की जिम्मेदारी प्लेटफॉर्म की है, वहाँ या तो: क) प्लेटफॉर्म की एक दस्तावेज़ी-कृत नीति होनी चाहिए, जिसके तहत कर्मियों को सक्रिय घंटों के लिए कम से कम स्थानीय न्यूनतम प्रति घंटा वेतन जितनी आमदनी (खर्चों को घटाने के बाद) सुनिश्चित की जाए; या ख) प्लेटफॉर्म द्वारा सभी लेनदेन और लागत के संक्षिप्त आँकड़े उपलब्ध कराए जाएं।

56 जहाँ कोई जीवन-निर्वाह वेतन उपलब्ध नहीं है, इसके लिए फेयरवर्क द्वारा ग्लोबल लिविंग वेज कोएलिशन की एंकर पद्धति का इस्तेमाल किया जाएगा।

57 इससे जुड़े साक्ष्यों के लिए, जहाँ कर्मियों को भुगतान करने की जिम्मेदारी प्लेटफॉर्म की है, वहाँ या तो: क) प्लेटफॉर्म की एक दस्तावेज़ी-कृत नीति होनी चाहिए, जिसके तहत कर्मियों को सक्रिय घंटों के लिए कम से कम स्थानीय प्रति घंटा जीवन निर्वाह वेतन जितनी आमदनी (खर्चों को घटाने के बाद) सुनिश्चित की जाए; या ख) प्लेटफॉर्म द्वारा सभी लेनदेन और लागत के संक्षिप्त आँकड़े उपलब्ध कराए जाएं, जिसमें यह दर्शाया गया हो कि सभी कर्मों (खर्चों को घटाने के बाद) न्यूनतम वेतन कमाते हैं।

58 जहाँ प्लेटफॉर्म का कर्मों के साथ सीधा जुड़ाव है, वहाँ शुरुआत आईएलओ के व्यावसायिक सुरक्षा और स्वास्थ्य करार, 1981 (सी155) से की जानी चाहिए। इसमें कहा गया है कि, “जहाँ तक व्यावहारिक और उचित हो, यह सुनिश्चित करना नियोक्ता की जिम्मेदारी होगी कि उनके नियंत्रण में आने वाले कार्यस्थल, मशीन, उपकरण और प्रक्रियाएं सुरक्षित हों और उनसे कोई स्वास्थ्य खतरा पैदा न हो”, और यह कि “आवश्यकता अनुसार हादसों के जोखिम या स्वास्थ्य पर होने वाले बुरे प्रभावों की रोकथाम के लिए, जहाँ

तक व्यावहारिक और उचित हो, सुरक्षात्मक कपड़े और उपकरण उपलब्ध कराए जाएं”।

59 आईएलओ के समुद्री श्रम करार, 2006 (एमएलसी 2006), विनियम 2.1 और घरेलू कर्मचारी करार, 2011 (सी189), अनुच्छेद 7 व 15 का, कर्मियों के लिए शर्तों और नियमों के प्रावधानों को तय करने और उन शर्तों और नियमों तक कर्मियों की पहुँच सुनिश्चित करने के लिए सहायक दिशानिर्देशों के रूप में उपयोग किया जा सकता है।

60 कर्मियों को अपनी शिकायतों के संतोषजनक रूप से संबोधित न किए जाने पर, उन्हें इससे ऊँचे स्तर पर उठाने का विकल्प दिया जाना चाहिए, और स्वचालित निर्णयों के मामले में, इनके खिलाफ किसी मानव प्रतिनिधि से अपील करने का विकल्प भी दिया जाना चाहिए।

61 उदाहरण के तौर पर, “[प्लेटफॉर्म द्वारा] अपने कर्मियों के संगठित होने या साथ मिलकर मज़दूर संगठन बनाने के प्रयासों का समर्थन किया जाएगा। मज़दूर संगठन के ज़रिए सामूहिक सौदेबाज़ी अक्सर कामकाजी परिस्थितियों में सुधार लाने में मदद कर सकती है”।

62 देखें, आईएलओ (ILO), वर्ल्ड एम्प्लॉयमेंट एंड सोशल आउटलुक 2021: दी रोल ऑफ डिजिटल लेबर प्लेटफॉर्म्स इन ट्रांसफॉर्मिंग दी वर्ल्ड ऑफ वर्क, अंतर्राष्ट्रीय मज़दूर सद्गाठन

आभार और वित्तीय सहयोग

फेयरवर्क प्रोजेक्ट ऑक्सफोर्ड इंटरनेट इंस्टीट्यूट, ऑक्सफोर्ड विश्वविद्यालय और डब्ल्यूजीबी बर्लिन सोशल साइंस सेंटर से संचालित किया जाता है, और इसके लिए अमेरिकन विश्वविद्यालय के काइरो स्कूल ऑफ बिजनेस में स्थित एक्सेस टू नॉलेज फॉर डेवलपमेंट सेंटर (A2K4D), ऑर्डेंसिया बिजनेस स्कूल स्कूल, सेंटर फॉर डेवलपमेंट इवैल्यूएशन एंड सोशल साइंस रिसर्च (CREDI), सेंटर फॉर लेबर रिसर्च, चाइनीज यूनिवर्सिटी ऑफ हांगकांग के सेंटर फॉर सोशल इनोवेशन स्टडीज़, सीआईपीजी (CIPG) इनोवेशन पालिसी गवर्नेंस, CIPPEC, CREDI, डी ला साले यूनिवर्सिटी, FLACSO-इक्वाडोर, हम्बोल्ट यूनिवर्सिटी ऑफ बर्लिन, इंटरनेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ इंफॉर्मेशन टेक्नोलॉजी बैंगलोर (आईआईआईटीबी), इंटरनेशनल यूनिवर्सिटी ऑफ रबाट, iSocial, केयू लेउवेन, लेगोस बिजनेस स्कूल, लुइग गुरकुकि यूनिवर्सिटी ऑफ षकोड.आर, नेशनल यूनिवर्सिटी ऑफ सिगापुर, ऑब्सेर्वेटोरिओ डी प्लॅटफॉर्मस पैर., फीनिक्स सेंटर फॉर इकोनॉमिक्स & इन्फार्मेटिक्स स्टडीज़, पॉलिसी, पब्लिक पॉलिसी रिसर्च सेंटर (CENTAR), Qhala, REPOA, सपिंजा यूनिवर्सिटी ऑफ रोम, टेक्निकल यूनिवर्सिटी ऑफ बर्लिन, TEDIC, दी पॉलिसी इनिशिएटिव, टीयू वीएन, यूनीवर्सिटी अडॉल्फो इबानेज़, यूनीवर्सिटी अडॉल्फो दो वाले दो रिओ दोस सिनोस (यूनिस्नोस), यूनिवर्सिटी गाइजा मादा के सेंटर फॉर डिजिटल सोसाइटी, यूनिवर्सिटी ऑफ कैलिफोर्निया के हेस्टिंग्स कॉलेज ऑफ लॉ, केप टाउन विश्वविद्यालय, घाना विश्वविद्यालय बिजनेस स्कूल, मैनचेस्टर विश्वविद्यालय, वेस्टर्न केप विश्वविद्यालय, वेइज़नबाम इंस्टीट्यूट, और एक्सयू एक्सपोनेंशियल यूनिवर्सिटी के विशेषज्ञों के अनुभव और कौशल की सहायता ली जाती है।

लेखन:

बालाजी पार्थसारथी, जानकी श्रीनिवासन, मौनिका नीरुकोंडा, अमृता माहुली, बिलहरी एम, दामिनी कैन, प्रद्युम्न तदुरी, फुंडा उस्टेक-स्पिल्डा, कविता दत्तानी और मार्क ग्राहम

फेयरवर्क टीम:

जाना अबबनेह, पाब्लो अगुएरा रेनेसिस, इफ्तिखार अहमद, जीना अलषकर, मरीया बेलेन अलबोर्नोज़, लुई पाब्लो अलोंज़ो, मोर्टिज़ अल्टेर्नरिड, ओगुज़ अल्यानक, हायफोर्ड अमेगबे, ब्रांका एंजेलकोविच, विरिडिआना एंजेल, थॉमस अननिंग-डोरसोन, मार्कोस अरगाओ, मारिया अर्नल, अर्तुरो अरिअगाड़ा, डेनियल अरूबाई, टेट चोर अउ-येउंग, अहमद अवाद, आदम बैजर, मरीना बेनेडिन, एरियन बेर्ठीइन एण्टल, अलेस्सीओ बेर्तोलिनी, गौतम भाटिया, वर्जिल बिंघे, रिचर्ड बोआटेंग, मेनुएला बोजडजीजेव, अमलीने

बोर्डास, अल्वारो बरिअल्स, जोसफ बुदू, केल्लुम कैट, रोड्रिगो करेली, आइज़र कारनेरो अपाजा, एडुआर्डो कार्रिल्लो, क्रिस किंग ची चान, हेनरी शावेज़, आराधना चेरुपारा वडक्केथील, एंड्रिया सिआरिनि, मैथ्यू कोल, अंटोनिओ कोरसनीटी, पामेला कस्टोडिओ, कविता दत्तानी, ओलाइनका डेविड-वेस्ट, नदिया डे जेसुस पचेको, लुईसा डे वीटा, अलेजैन्ड्रा एस. वाई. डिनेग्रो मार्टिनेज़, ब्रिनेका कपीसीजी डीओनीजी, मरिकीटा डोमेका, मरता डी'ओनोफ्रीओ, एल्विसा दृष्टि, डार्सी दू टॉइट, वीणा दुबाल, नघम अल हौसामी, हया अल जयत, बतौल अलमेहदार, एलिसा एररिको, फेबियन फेरारी, पिया गैरवगलिआ, चना गार्सीया, बेआद्रीज़ गार्सीया, शेरोन गीलींग, नवनीत गिद्दा, शिकोह गिताऊ, स्लोबदान गोलुसिन, सौल गोमेज़, मार्क ग्राहम, मार्कस गरिऐसेर, रफ़ाएल ग्रोहमान, मार्टिन युबेर-रिसाक, जुलिएटा हैदर, खड़ीगा हसन, रिचर्ड हीक्स, माबेल रोसिओ हर्नांडेज़ डिआज़, केले हाउसन, फ्रांसिस्को इबानेज़, शाहिदुल इस्लाम, नीमा अय्यर, तंजा जैकोबी, अतहर जमील, अब्दुल बशीर जिब्रील, दामिनी कैन, एरमीरा होक्सहा कलज, जीनेप कार्लिज़, लुकास कटेरा, मिशाल खान, ब्रेसेना डेमा कोपलिकु, मजा कोवाक, अंजली कृष्ण, मार्टिन करजीवडजिंस्की, अमेला कुरता, इल्मा कुरतोविच, मोराद कुटकुट, आर्तुरो लहेरा-सांचेज़, सेबेस्टियन लू, होरहे लेटन, तात्याना लोपेज़ अयला, जॉर्जिना लुबके, बिलहरी एम, रैयान महबूब, अमृता माहुली, ऑस्कर जेवियर मेलडोनाडो, लौरा क्लेमेंसिया मंतीला लीओन, क्लाउडिया मारा, पाओलो मरीनारो, आना फ्लाविआ मार्क्सेस, मार्गरेटा मेदिना, कटरीना मोर्बिटो, नसेफ मौरी, जमाल मसामी, बराका मवायरा, बोन्निता न्यामविरे, ओलुवाटोबी ए. ओगुणामोकून, केमीओगुनयेमी, कैरलाइन ए ओमवेयर, लिओनहार्ड प्लैक, फ्रेडेरिक पोबी, वलेरिया पुलिगनानो, जैक लिंग्चुआन किऊ, अनन्या रैहान, अंटोनिओ रमिरेज़, जुआन कार्लोस रेविल्ला, अल्बेर्तो रेस्को-सांज, नबीयला रिस्फा इज़्ज़ती, नगला रिज़्क, मोइसेस के. रोजास रामोस, चेरिल रुथ सोरिआनो, आंद्रे सबकजक, क्रिस्टीन थॉम्पसन, कीको तोवर, पित्सो सीबोलाने, विंग यिन अन्ना सुई, फुंडा उस्टेक-स्पिल्डा, जोनास वलेंते, जीन-पॉल वैन बेले, जिउलिआ वरसचिन, एडुआर्डो वर्गास, डेनियल विजुएटे, लौरा वोगेल, जिंग वांग, रोब्बी वारिन, नदिन वेहबा ए नजले ज़हनी, विरवान अगहरी, सामी अटल्लाह, लडिन बयूरगिल, मारेन बॉर्केट, जो बक्ली, मारिया कैथरीन, हुसैन चैइतो, आना चकेरुली, एड्रिअनस्याह, धानी दरमावन, हा दो, जेम्स डुन्न-विल्लियम्सन, खटीया जमुकासविली, ट्रेविलियना एका पुट्री, पैट्रिक फेयरस्टेडन, रोसेली फिगारो, मिलेना फ्रांके, सैंडा फ्रेडमन, जैकलीन गमेलेरा, टीओना हेंडर्सन, लुई होरहे हर्नांडेज़ फ्लोरेस, विक्टर मैनुएल हर्नांडेज़ लोपेज़, बेंजामिन हेर्न, नूर हुडा, हुयनह थी नगोक टुएट, अमेलिंडा पांडु कुसुमेनिंगतयास, वसीम मकताबी, मेलिसा मलाला, हिल्डा मवाकतुंबुला, बेका नाटस्वलीष्विलि, मौनिका नीरुकोंडा, आना नीग्रो, चौ न्गुयेन थी मिन्ह, सिद्रा निज़म्बुद्दीन, ठंडो न्कोहला-रमूनेनइवा, क्लॉडीया नोसिलिनी रेबेची, अनेसतेसिया एच. नोवियान्डा, नेरमीन ओरुक, क्रिस्चियन नेडू ओसकवे, बालाजी

पार्थसारथी, फ्रांसेस्का पसकुआलोने, ओबेद पेनु, ल्यूसेरो पीनेडो हुएर्टा, जूलिस सेलवग्नि, डर्ली योहनना सांचेज़ वार्गास, मारीकरमेन सेकुएरा, मुरली शन्मुगावेलन, रुथ तरुल्लयना सिमंजुटक, शांज़ा सोहैल, जानकी श्रीनिवासन, अन्ना स्टिंग, जूली बिबीयना सुआरेज़ मोरालेस, डेविड सटक्लिफ, डिन थी चिएन और जामी जोऊगैब।

स्कोर निर्धारण के लिए सहयोगी समीक्षक:

रिचर्ड हीक्स

रिपोर्ट समीक्षक:

फुंडा उस्टेक-स्पिल्डा

रिपोर्ट अनुकृति संपादक:

कविता दत्तानी

अनुवाद:

सिद्धार्थ जोशी

कृपया निम्नलिखित उद्धरण का उपयोग करें:

फेयरवर्क (2022). फेयरवर्क इंडिया रेटिंग्स 2022: प्लेटफॉर्म अर्थव्यवस्था में श्रमिक मानदंड, बेंगलुरु, इंडिया; ऑक्सफोर्ड, यूनाइटेड किंगडम।

कृपया ध्यान दें कि इस रिपोर्ट के कुछ हिस्से, विशेष रूप से फेयरवर्क मूल्यांकन मानदंड, और प्रभाव और आगे की कार्रवाई तथा परिशिष्ट के कुछ भाग फेयरवर्क की अन्य रिपोर्ट से मिलते-जुलते हैं।

डिजाइनर:

वन लिमिटेड और अरविन कादरी ,

शिवांगी

वित्तीय समर्थन:

इस रिपोर्ट को ड्यूश गेसेलशाफ्ट फर इंटरनेशनल जुसममेनरबीट (GIZ) के ज़रिए फेडरल मिनिस्ट्री फॉर इकोनॉमिक कोऑपरेशन एंड डेवलपमेंट (BMZ) से वित्तीय सहायता प्राप्त हुई।

साझेदार:



WZB

Wissenschaftszentrum Berlin
für Sozialforschung



वित्तीय समर्थन:



Bundesministerium für
wirtschaftliche Zusammenarbeit
und Entwicklung

giz

Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

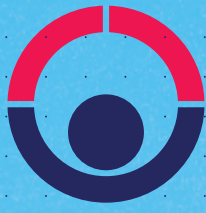
विशेष आभार:

प्रोजेक्ट की शुरुआत से ही उनके प्रशासनिक समर्थन के लिए ऑक्सफोर्ड विश्वविद्यालय के विकी नैश, जो बालों, कटिया पडवलकावा, डंकन पासी, मैसी गिल्स, सारा स्पिंग्स, लूसी हेन्रिंग्स, जॉन गिल्बर्ट, ओर्नेला स्क्वुओटो, कैरोलिन हैम्पशायर, और और डेविड सटक्लिफ का विशेष आभार। प्रोजेक्ट टीम, GIZ के शाखलो कखारोवा, लुकास सॉनेनबर्ग, और किस्टिन शटलर को भी उनके निरंतर समर्थन और मार्गदर्शन के लिए धन्यवाद देना चाहेगी।

IIITB इस प्रोजेक्ट के लिए आदर्श वातावरण साबित हुआ। रजिस्ट्रार, एस आर श्रीधर, कार्यकारी निदेशक (अनुसंधान), श्री जे वी प्रसाद, और मुख्य वित्तीय अधिकारी, श्री एस पीरामनयगम सहित सभी प्रशासनिक कर्मचारियों, साथी प्राध्यापकों और डीन (आर एंड डी) का, उनके निरंतर समर्थन के लिए अपार धन्यवाद। IIITB के सूचना प्रौद्योगिकी और सार्वजनिक नीति केंद्र (CITAPP) के प्राध्यापकों और शोधकर्ताओं का प्रेरणादायक बौद्धिक वातावरण उपलब्ध कराने के लिए विशेष धन्यवाद। सोनाटा सॉफ्टवेयर लिमिटेड द्वारा कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी के तहत IIITB को दिए गए वित्तीय समर्थन के लिए भी फेयरवर्क इंडिया की टीम उनके प्रति आभार व्यक्त करना चाहेगी। हम ट्रांसक्रिप्शन और अनुवाद एजेंसी, डी'वेल इंफॉर्मेटिक्स एंड सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड और जन-संपर्क एजेंसी के 2 कम्युनिकेशन प्राइवेट लिमिटेड द्वारा दी गई सहायता के लिए उनके प्रति आभार प्रकट करना चाहेंगे। अंत में, हम उन सभी प्लेटफॉर्म कर्मियों के आभारी हैं जिन्होंने अपने अनुभवों को हमारे साथ साझा करने के लिए समय निकाला। हमें अमेज़न फ्लेक्स, बिगबास्केट, फ्लिपकार्ट, फार्मईजी, पोर्टर, स्विगी, अर्बन कंपनी, ज़ेण्डो, और जोमैटो के प्रबंधकों के साथ काम करके बहुत प्रसन्नता महसूस हुई और हम उनके साथ आगे भी इस कार्य को जारी रखने के लिए उत्सुक हैं।


व्यक्तिगत हितों के संबंध में घोषणा:

किसी भी शोधकर्ता का किसी भी प्लेटफॉर्म से कोई संबंध नहीं है, और इस कार्य को किसी भी प्लेटफॉर्म या किसी अन्य कंपनी से किसी प्रकार की कोई धन राशि या किसी अन्य रूप में कोई समर्थन नहीं मिला है, और हम घोषणा करते हैं कि इस कार्य के संबंध में हमारे व्यक्तिगत हितों का किसी सार्वजनिक हित से कोई टकराव नहीं है।



Fairwork

अधिक जानकारी के लिए

 [fair.work](https://www.fair.work)

 info@fair.work

 [@TowardsFairWork](https://www.facebook.com/TowardsFairWork)

 [@TowardsFairWork](https://www.twitter.com/TowardsFairWork)