



► **Перспективы
занятости и социальной
защиты в мире**

Роль платформ цифрового
труда в преобразовании
сферы труда

2021



Цифровая экономика преобразует сферу труда. За последнее десятилетие расширение использования широкополосных подключений и облачных вычислений наряду с инновациями в области информационно-коммуникационных технологий сделали возможными экономические транзакции и обмены большими объемами данных и информации между отдельными лицами, предприятиями и устройствами. Данные становятся всё более весомым активом в цифровой экономике. С преобразованиями связан бурный рост цифровых платформ в нескольких секторах экономики. Начиная с марта 2020 года в условиях пандемии COVID-19 расширилось использование удалённой работы, что придало ещё больший импульс развитию и усилению влияния цифровой экономики. Хотя цифровые платформы предоставляют широкий круг услуг и продуктов, основное внимание в настоящем докладе уделяется платформам цифрового труда, которые посредничают в организации трудовой деятельности и стремительно проникают в ряд секторов экономики вслед за инновациями в области цифровых технологий.

Платформы цифрового труда являются одной из отличительных черт цифровой экономики. Они позволяют частным лицам

и клиентам предприятий организовывать поездки, заказывать продукты питания, находить фрилансеров для разработки веб-сайтов или перевода документов и выполнять многие другие действия и задания. Сводя предприятия и клиентов с работниками, они трансформируют трудовые процессы, при этом вызывая серьёзные последствия для будущей сферы труда. Платформы цифрового труда можно разделить на две большие группы – онлайн-веб-платформы и территориально замкнутые, или локальные, платформы. На **онлайн-веб-платформах** трудовые задания выполняются работниками в онлайн-режиме или удалённом режиме. К ним могут относиться выполнение переводов, оказание юридических, финансовых и патентных услуг, проектирование и разработка программного обеспечения на фриланс-платформах и конкурсных платформах, решение сложных задач программирования и анализа данных в установленные сроки на конкурентных платформах программирования, выполнение краткосрочных заданий, таких как аннотирование изображений, модерирование контента или расшифровка видео на платформах микрозаказов. На **локальных платформах** задания выполняются работниками собственными

силами в определённых физических местах; они включают услуги такси, доставку на дом и бытовое обслуживание (например, сантехнические и электромонтажные работы), работу в доме и услуги по уходу.

С развитием платформ цифрового труда расширяются возможности получения доходов работниками, в том числе женщинами, лицами с ограниченными возможностями, молодёжью и трудовыми мигрантами. Такие платформы, особенно в развивающихся странах, рассматриваются как один из перспективных источников трудоустройства населения, и поэтому правительства многих стран инвестируют средства в развитие цифровой инфраструктуры и цифровых навыков. Платформы выгодны предприятиям, которыми они могут пользоваться для получения доступа к глобальным и местным трудовым ресурсам, тем самым повышая свою эффективность и производительность и расширяя присутствие на рынке.

Возможностям, открываемым цифровыми платформами, сопутствуют определённые вызовы. Что касается работников, эти вызовы связаны с постоянством работы и доходов, условиями труда, социальной защитой, использованием профессиональных навыков и реализацией свободы объединения и права на ведение коллективных переговоров. Многие из них усугубляют положение работников, участвующих в неформальных и нестандартных формах занятости, всё сильнее влияя на тех, кто занят на платформах цифрового труда и относится к относительно быстрорастущему сегменту рабочей силы. Последствия пандемии COVID-19 создают риски и порождают неравенство среди работников, особенно тех, кто занят на локальных платформах. К вызовам, стоящим перед традиционными предприятиями, относится нечестная конкуренция со стороны платформ, часть из которых не подпадает под обычный режим налогообложения и другие формы регулирования, в том числе в отношении работников. Дополнительные вызовы, стоящие

перед традиционными предприятиями, связаны с объёмом финансирования, необходимым для постоянной адаптации к цифровым трансформациям, особенно малых и средних предприятий (МСП), и с недостаточной доступностью надёжной цифровой инфраструктуры, особенно на глобальном Юге.

Настоящий доклад призван расширить наше понимание того, как платформы цифрового труда меняют сферу труда, и оценить последствия происходящих трансформаций для работодателей и работников. Он основан на результатах опросов, проведённых МОТ среди 12 000 работников в 100 странах мира, занятых на фрилансовых и конкурсных платформах, конкурентных платформах программирования и платформах микрозадач, а также в службах такси и доставки. В докладе также отражены интервью с представителями 70 предприятий разных типов, 16 компаний-платформ и 14 ассоциаций работников платформ во многих секторах и во всех частях мира.

Это новаторский, всесторонний международный обзор бизнес-модели цифровых платформ и бизнес-стратегий, опирающийся на результаты анализа соглашений об условиях обслуживания 31 крупной онлайн- и локальной платформы и отражающий опыт их взаимодействия с работниками и клиентами. В докладе освещаются нормативные пробелы в регулировании деятельности платформ и рассматриваются многочисленные инициативы правительств и социальных партнёров, направленные на их устранение. Наконец, в нём предлагаются пути реализации возможностей и преодоления вызовов, возникающих в связи с ростом платформ цифрового труда, в целях развития жизнеспособных предприятий и обеспечения достойного труда для всех, а также в интересах достижения Целей в области устойчивого развития Организации Объединённых Наций.

За последнее десятилетие произошло пятикратное увеличение числа платформ цифрового труда, сконцентрированных в нескольких странах.

Число онлайн- и локальных платформ (предлагающих услуги такси и доставки на дом) увеличилось со 142 в 2010 году до более чем 777 в 2020 году. За тот же период число онлайн-платформ утроилось, а число платформ, предлагающих услуги такси и доставки на дом, выросло почти в десять раз. Значительная их часть сосредоточена в немногих странах, включая Соединённые Штаты Америки (29%), Индию (8%) и Соединённое Королевство Великобритании и Северной Ирландии (5%).

Платформы цифрового труда предлагают два типа трудовых отношений: работники либо нанимаются платформой напрямую, либо получают работу через её посредничество. В первом случае они классифицируются как наёмные работники, вступившие в трудовое правоотношение с работодателем, а во втором случае – как самозанятые или независимые подрядчики. Те, кто работает в рамках трудового правоотношения, как правило, несут ответственность за функционирование платформы и представляют относительно малую часть её штата. Так, фрилансовая платформа PeoplePerHour со штатом примерно в 50 сотрудников выступает в качестве трудового посредника от имени 2,4 млн квалифицированных работников.

Фактическая численность работников, нанимаемых через цифровые платформы, с трудом поддаётся оценке, поскольку эти данные ими не разглашаются. Опросы, проведённые исследовательскими институтами и статистическими бюро в странах Европы и Северной Америки в период с 2015 по 2019 год, показывают, что доля взрослого населения, занятого на цифровых платформах, колеблется от 0,3% до 22%.

На онлайн-веб-платформах предложение трудовых ресурсов превышает спрос, что оказывает понижающее давление на заработки.

Мониторинг спроса и предложения рабочей силы на основных онлайн-веб-платформах, осуществляемый с 2017 года Онлайн-трудоустройственной обсерваторией (Online Labor Observatory), свидетельствует о том, что на платформах фрилансеров и микрозаказов наблюдается рост как спроса, так и предложения. После вспышки COVID-19 предложение рабочей силы на платформах значительно увеличилось, в то время как спрос упал и сместился в сторону заданий, преимущественно связанных с разработкой программного обеспечения и технологиями. Спрос на работников на пяти основных онлайн-веб-платформах в основном формируется за счёт развитых стран, а предложение рабочей силы – преимущественно за счёт развивающихся стран. Факты говорят о том, что на некоторых платформах цифрового труда имеется избыточное предложение рабочей силы, что обостряет конкуренцию между работниками за распределяемыми заданиями и оказывает давление на стоимость выполняемых ими заданий в сторону понижения.

Инвестиции в платформы цифрового труда и их прибыли распределяются неравномерно по регионам мира.

Около 96% инвестиций в платформы цифрового труда сосредоточены в Азии (56 млрд долл. США), Северной Америке (46 млрд долл. США) и Европе (12 млрд долл. США) по сравнению с 4% в Латинской Америке, Африке и арабских государствах (4 млрд долл. США). Платформы, предоставляющие услуги такси, получают гораздо большую долю венчурного капитала, чем платформы, указывающие услуги доставки, или онлайн-веб-платформы. Среди таксомоторных платформ финансирование распределяется неравномерно: 75% всех фондов сосредоточены всего лишь в двух компаниях-платформах.

В глобальном масштабе выручка платформ цифрового труда в 2019 году составила как минимум 52 млрд долл. США. Около 70% выручки пришлось всего на две страны – США (49%) и Китай (23%) – и гораздо меньше на страны Европы (11%) и другие регионы (17%). В 2019 году совокупная выручка семи крупнейших технологических компаний мира превысила 1010 млрд долл. США, и большинство из них инвестируют значительные средства в развитие платформ цифрового труда.

Бизнес-стратегии платформ цифрового труда состоят из четырёх основных элементов.

Четыре главных фактора позволяют платформам закрепляться на рынке, обеспечивать сетевой эффект и стремительно расширять свою деятельность с выгодой для бизнеса и работников.

- ▶ **Стратегии получения прибыли.** Стратегии получения прибыли, принятые платформами цифрового труда, основаны на планах подписки и взимании различных сборов с работников и/или предприятий, клиентов и потребителей услуг. Онлайн-веб-платформы предлагают клиентам несколько планов подписки и индивидуальные услуги с бесплатным пробным периодом для привлечения новых подписчиков. Они также предлагают работникам за дополнительную плату планы подписки с расширенными привилегиями, которые, как правило, открывают доступ к большему объёму работы. Платформы цифрового труда часто взимают комиссию с работников и предприятий; её размер, как правило, выше для работников онлайн-веб-платформ, чем для клиентов. Так, 62% выручки Upwork за 2019 год было получено за счёт различных сборов с работников, а 38% – за счёт сборов с клиентов. Что касается локальных платформ, то, как правило, те из них, что предоставляют услуги такси, взимают комиссию с работников, а те, что оказывают курьерские услуги доставки, с предприятий и клиентов.
- ▶ **Наём работников и их представление клиентам.** Платформы цифрового труда используют алгоритмы, связывающие задания или клиентов с работниками; это меняет традиционный процесс кадрового управления, который, как правило, строится на взаимодействии человека с человеком. В то время как в традиционных методах подбора и найма персонала основное внимание уделяется образованию и опыту, алгоритмическое распределение часто определяется такими критериями, как рейтинги, отзывы клиентов или потребителей, процент отказов от работы или выполненных работ, а также профили работников. При распределении трудовых заданий на онлайн-веб-платформах также могут учитываться планы подписки работника и дополнительные приобретённые пакеты. Такая практика сопряжена с риском лишить доступа к работе часть работников, особенно из развивающихся стран и тех, кто зарабатывает меньше.
- ▶ **Процессы выполнения работ и управление производительностью.** Алгоритмическое управление трудом работников занимает центральное место в бизнес-модели цифровых платформ. Ими применяется множество программных и аппаратных средств, облегчающих процесс выполнения задания, отслеживающих показатели работников и обеспечивающих связь между клиентом платформы и работником. К ним относятся средства геолокации работников локальных платформ с помощью Глобальной системы позиционирования, а также автоматические регистраторы экранных изображений или ударов по клавишам, используемые онлайн-веб-платформами. Более того, алгоритмы позволяют оценивать и ранжировать показатели эффективности и поведения работников согласно ряду критериев, таких как отзывы клиентов.

► **Правила регулирования деятельности платформ.** Платформы цифрового труда, как правило, в одностороннем порядке формируют собственную архитектуру корпоративного управления на основе соглашений об условиях обслуживания, которые должны приниматься работниками, клиентами и предприятиями в качестве предварительного условия получения доступа к услугам платформы. Помимо требований о соблюдении сводов правил пользования эти соглашения регулируют и такие вопросы, как согласие на выполнение работы или отказ от неё, деактивация учётных записей и использование данных. Благодаря принятой форме управления платформы в значительной степени контролируют свободу выбора трудовых заданий работниками и могут определять формы и условия взаимодействия клиентов или предприятий с работниками, например, используя положения об исключительных правах.

Предприятия различных типов, от стартапов до корпораций из списка Fortune 500, всё чаще пользуются услугами онлайн-веб-платформ.

Предприятия прибегают к услугам онлайн-веб-платформ по трём основным причинам – для оптимизации процессов найма, сокращения затрат и повышения эффективности, получения доступа к знаниям и инновациям. Организационная эффективность многих компаний повысилась благодаря инновациям, стимулируемым платформами с открытым исходным кодом, а также доступу через платформы цифрового труда к глобальному пулу работников, обладающих различными компетенциями и навыками.

В частности, услуги локальных платформ выгодны МСП.

Многие традиционные предприятия, особенно МСП, стали пользоваться услугами локальных платформ, занятых главным образом ресторанным и розничным обслуживанием. Они всё чаще обращаются к платформам

цифрового труда, чтобы противостоять обостряющейся конкуренции, расширять клиентскую базу, следить за меняющейся конъюнктурой рынка и реагировать на предпочтения потребителей. Многие рестораны во многом зависят от платформ, предоставляющих услуги доставки, особенно после вспышки пандемии COVID-19; тем самым они стремятся повысить свою узнаваемость среди клиентов и расширить присутствие на рынках, не говоря уже о росте производительности, эффективности и прибыльности.

Платформы цифрового труда также содействуют росту новых предприятий и переориентации некоторых секторов.

Во всех регионах мира появилось множество цифровых стартапов, особенно в области искусственного интеллекта, призванных удовлетворять потребности автоматизированного производства и аналитики данных. Поскольку технологии искусственного интеллекта всё ещё далеки от решения задачи полной автоматизации трудовых процессов, новые предприятия в значительной степени полагаются на платформы цифрового труда и человеческий интеллект их работников, разбросанных по всему миру, для выполнения стоящих перед ними задач и совершенствования алгоритмов машинного обучения на основе принципа «человек во главе» («human-in-the-loop»).

Платформы цифрового труда также позволяют части предприятий перенацеливать свои бизнес-стратегии в определённых секторах и расширять доступ к рынкам. К примеру, происходит трансформация отрасли аутсорсинга бизнес-процессов (АБП), в ходе которой потребности клиентов начинают удовлетворяться цифровыми средствами вместо голосовых услуг, а сопровождение клиента от начала до конца осуществляется с использованием цифровых инструментов. К ним относятся сообщения в Facebook и WhatsApp, веб-чаты и электронная почта, а также боты искусственного интеллекта, обеспечивающие обратную связь в режиме реального времени.

Компании АБП также стремятся подкреплять свою производственную деятельность взаимодействием с онлайн-веб-платформами в дополнение к непосредственному обслуживанию клиентов. Многие технологические компании – часто в рамках программ корпоративной социальной ответственности – передают на аутсорсинг работникам из развивающихся стран такие задания, как анализ контента, транскрибирование, аннотирование и маркировка изображений; они стремятся обеспечить работой, например, молодых выпускников вузов и выходцев из малообеспеченных слоёв общества. Хотя нередко считается, что такие задания выполняются с использованием приложений искусственного интеллекта, на практике они требуют человеческого суждения от работников АБП, преимущественно из развивающихся стран, либо от «невидимых» работников онлайн-веб-платформ.

При всей выгоде платформ для предприятий возникает и множество вызовов.

Многие предприятия, зависящие от онлайн-веб-платформ, с трудом справляются с задачей стратегического управления разнообразными формами организации труда и рискуют растратить внутренний кадровый капитал. На предприятиях, зависящих от платформ, оказывающих услуги доставки, высокие комиссионные могут вести к снижению выручки, а слаборазвитая цифровая инфраструктура может влиять на бесперебойную работу предприятия. Традиционные предприятия, особенно в секторе розничной торговли, сталкиваются с рыночными сбоями, обусловленными деятельностью крупных компаний-платформ электронной коммерции, и вынуждены бороться с такими вызовами, как проблемы с конкуренцией, невыгодные условия контрактов, непрозрачная деятельность платформ (особенно что касается данных, рейтингов и ценообразования), слабые механизмы разрешения споров и, в широком смысле, неравные условия конкуренции.

Результаты опросов свидетельствуют о том, что большинство работников платформ цифрового труда – это высокообразованные мужчины.

Результаты проведённых МОТ опросов работников онлайн-веб-платформ и локальных платформ (предоставляющих услуги такси и доставки), показывают, что большинство работников, особенно в развивающихся странах, моложе 35 лет и имеют образование высокого уровня. Несмотря на то что женщины тоже находят работу на платформах цифрового труда, они представляют всего четырёх из десяти работников онлайн-веб-платформ и одного из десяти работников локальных платформ. В ряде стран платформы, использующие приложения курьерской доставки, являются важным источником занятости мигрантов.

На фрилансовых платформах распространена профессиональная сегрегация заданий по признаку пола. Женщины чаще, чем мужчины, оказывают профессиональные услуги (например, как юристы, переводчики, составители и редакторы текстов) и выполняют задания, связанные с бизнес-услугами, продажами или маркетингом. Немногие женщины упомянули, что они заняты решением задач в области технологий и аналитики данных.

Мотивация работников к трудоустройству на платформах цифрового труда различается по типам платформ и по полу.

Прибавка к существующему доходу и предпочтение или необходимость работать дома или по гибкому графику являются двумя главными факторами, мотивирующими работников к трудоустройству на онлайн-веб-платформах. На фрилансовых платформах основным мотиватором служит предпочтение или необходимость работать дома или по гибкому графику, а на платформах микрозаданий важнейшим фактором являются дополнительные заработки из других источников. В отличие от платформ этих типов к основным причинам, побуждающим

работников трудоустраиваться на конкурентных платформах программирования, относятся совершенствование профессиональных навыков и расширение карьерных возможностей. Предпочтение или необходимость работать дома или по гибкому графику особенно характерны для женщин и в развивающихся, и в развитых странах. На локальных платформах главными факторами мотивации служат отсутствие альтернативных возможностей трудоустройства, гибкость режимов работы и более высокая заработная плата по сравнению с другими местами работы.

Для многих работников занятость на платформах цифрового труда является основным источником дохода ...

Это подтверждается подавляющим большинством работников локальных платформ. Около трети работников онлайн-веб-платформ сообщили, что такая работа стала для них основным источником дохода; в процентном отношении их ещё больше в развивающихся странах, а также среди женщин.

... однако значительные различия в заработках на онлайн-веб-платформах наблюдаются среди работников из развитых и развивающихся стран.

Почасовая оплата труда на онлайн-веб-платформах в течение типичной недели в среднем составляет 3,4 долл. США, в то время как половина таких работников получает меньше 2,1 долл. США в час. На фрилансовых платформах средняя почасовая оплата составляет 7,6 долл. США, а на платформах микрозаданий – 3,3 долл. США. Работники в развивающихся странах, как правило, зарабатывают меньше, чем в развитых; так, на фрилансовых платформах их заработки на 60% меньше даже с поправками на базовые характеристики и типы заданий. На доходы работников онлайн-веб-платформ влияют периоды времени, потраченного на

неоплачиваемые действия (например, поиск работы или создание учётной записи), а также конкуренция, обусловленная избыточным предложением рабочей силы, высокие комиссионные сборы и отсутствие оплаты в случае отказа от работы.

Неоднозначные свидетельства существования гендерного разрыва в оплате труда отмечаются на фрилансовых платформах. После внесения поправок на базовые характеристики, такие как уровень образования и опыт работы, на глобальном уровне не наблюдается различий в почасовой оплате, тогда как на страновом уровне в ряде случаев отмечается значительный гендерный разрыв в оплате труда. В некоторых странах гендерный разрыв в оплате труда обнаруживается и на локальных платформах.

В развивающихся странах заработка в секторах, использующих приложения услуг такси и доставки, как правило, выше, чем в традиционных секторах.

Почасовая оплата труда пользующихся приложениями таксистов и курьеров варьируется в разных странах, которые анализируются в настоящем докладе; как правило, почасовая оплата у них выше, чем в традиционных секторах. В частности, платформы, предоставляющие услуги такси, могут обслуживать клиентов с низкими издержками, что помогает им расширять бизнес. Кроме того, премии и стимулирующие выплаты привлекают многих работников, тем самым увеличивая предложение рабочей силы сверх прогнозируемого спроса и обостряя конкуренцию. В этих условиях могут сужаться возможности заработка тех, кто занят в традиционных секторах. В ряде обследованных стран свыше 70% таксистов традиционного сектора сообщили, что по сравнению с тем временем, когда они начинали работать в такси, количество поездок в течение обычного дня сократилось, а дневные заработки уменьшились.

Продолжительность рабочего времени различается на разных локальных и онлайн-веб-платформах ...

Работники онлайн-веб-платформ обычно трудятся в среднем по 27 часа в неделю, включая оплачиваемую и неоплачиваемую работу, при этом посвящая неоплачиваемой работе около трети всего времени, т.е. восемь часов. Около половины работников, помимо работы на платформе, заняты на других оплачиваемых работах в среднем по 28 часов в неделю, что может означать для них продлённую рабочую неделю. Некоторым работникам онлайн-веб-платформ, особенно в развивающихся странах, приходится мириться с непредсказуемыми графиками и выходами на работу во внеурочное время, поскольку клиенты часто находятся в развитых странах. Это может отрицательно влиять на баланс их трудовой и личной жизни.

На локальных платформах большинство таксистов и курьеров работают в напряжённом ритме и продолжительное время – в среднем по 65 часов в неделю в службах такси и по 59 часов в неделю в службах доставки. Большинство респондентов из числа работников платформ, использующих приложения услуг такси и доставки (соответственно 79% и 74%), сообщили, что испытывают определённый стресс на работе, часто связанный с дорожными пробками, недостаточной оплатой, отсутствием заказов или клиентов, долгой продолжительностью рабочего дня, риском производственного травматизма и вынужденным превышением скорости.

... однако многие работники платформ обоих типов хотели бы работать больше.

Многие работники онлайн-веб-платформ и локальных платформ заявили о желании работать больше, чем в данный момент. Они не могут добиться исполнения своих желаний главным образом из-за отсутствия достаточного объёма работы или хорошо оплачиваемых заказов. Кроме того, сама организационная структура платформы может ограничивать доступ работников из определённых развивающихся стран к высокооплачиваемой работе на онлайн-веб-платформах.

Соответствие профессиональных навыков и квалификаций, полученных в рамках формального обучения, варьируется в зависимости от платформ цифрового труда.

Платформы переформатируют связи между формальным образованием и трудоустройством, поскольку для получения работы важнейшую роль играют характеристики работников, их рейтинги и репутация. На платформах цифрового труда можно наблюдать разную степень вертикального и горизонтального несоответствия компетенций и навыков. Значительная часть работников фрилансовых и конкурентных платформ программирования заявили, что их компетенции и навыки точно соответствуют характеру работы, и многие выполняют задания, потенциально связанные с их специальностью. Однако несоответствие навыков весьма заметно среди тех, кто подвизается на платформах микрозаданий, где высокообразованные специалисты заняты работами, которые, как правило, не требуют особых знаний. Высоким уровнем образованности также характеризуется значительная часть работников служб такси и доставки.

Условия работы на платформах цифрового труда в значительной степени регулируются соглашениями об условиях обслуживания.

Эти соглашения являются договорами присоединения и определяются платформами в одностороннем порядке. В них содержатся положения, устанавливающие, в том числе, требования к рабочему времени, оплате, профессиональной этике в работе с клиентами, применимому законодательству и правам собственности на данные. В соглашениях, как правило, оговаривается договорное правоотношение между платформой и работником, отличное от трудового, независимо от его фактического характера. В результате работникам платформ отказывают в доступе ко многим средствам защиты и трудовым правам, которыми пользуются наёмные работники.

Организационная структура платформ и алгоритмическое управление определяют повседневный опыт работников на платформах цифрового труда.

Платформы используют алгоритмы, чтобы сводить работников с клиентами или покупателями; решающую роль в этом процессе играют рейтинги работников. Сами рейтинги определяются алгоритмически по ряду метрик, в том числе принятым к исполнению заданиям и отказам. По сути, это ограничивает возможности работников и сужает свободу принятия ими решений об отказе от работы. Значительное число опрошенных работников, использующих приложения такси и доставки, сообщили, что не могут отказаться от заказа или отменить заказ, опасаясь возможного негативного воздействия на рейтинги, что может привести к сокращению объёма работы, потере премий, финансовым штрафам и даже деактивации учётной записи.

Отказ предоставить работу и низкий рейтинг являются обычным явлением на платформах цифрового труда, хотя, по мнению многих работников, причины отказов не всегда обоснованы. Большинство работников, нанимаемых платформами, не знают о существовании какого-либо официального порядка подачи жалоб или обращения за помощью в таких ситуациях. На фрилансовых платформах использование такого порядка, если о нём знают работники и если они им пользуются, нередко приносит результаты в их пользу. На локальных платформах, где работникам порой грозит деактивация учётной записи, положительные решения принимаются примерно по половине жалоб на деактивацию учётной записи.

Работники цифровых платформ часто лишены возможности участвовать в коллективных переговорах.

Во многих странах законодательство о конкуренции запрещает самозанятым работникам участвовать в коллективных

переговорах на том основании, что они образуют картель. Однако Конвенция МОТ 1949 года о праве на организацию и на ведение коллективных переговоров (98) и Конвенция 1948 года о свободе ассоциации и защите права на организацию (87) предусматривают, что право на свободу объединения и ведение коллективных переговоров должно обеспечиваться всем работникам. В ряде стран, таких как Канада, Ирландия, Япония и Испания, приняты исключения для определённых категорий зависимых самозанятых работников, разрешающие им участвовать в коллективных переговорах. Ещё одним препятствием на пути коллективной организации работников платформ цифрового труда является то, что они рассредоточены по географическим регионам. Тем не менее одним работникам, находящимся в разных регионах, удаётся создавать организации, в том числе посредством цифровых каналов, а другие работники, в частности занятые на локальных платформах, даже объявляют забастовки, подают иски в суд и развёртывают кампании за расширение состава членов профсоюза. Некоторые группы работников также создают кооперативные платформы.

Большинство работников платформ цифрового труда не охвачены социальным обеспечением.

Существуют значительные лакуны в законодательстве о страховании здоровья, производственного травматизма, безработицы и нетрудоспособности, а также о пенсиях и пенсионном обеспечении в старости. Несмотря на ограниченный доступ к социальной защите, работники использующих приложения служб такси и доставки, особенно женщины, сталкиваются с целым рядом рисков в области безопасности и гигиены труда. В отсутствие социального обеспечения все работники цифровых платформ, особенно те, кто занят на локальных платформах, столкнулись с серьёзными трудностями во время пандемии COVID-19.

Значительное число работников платформ цифрового труда подвергаются или являются свидетелями дискриминации или домогательств.

Дискриминация на онлайн-веб-платформах ассоциируется с отказом предоставить работу или с низкой оплатой труда по причине национальности и гендера, о чём особенно часто упоминали респонденты-женщины и работники из развивающихся стран. Работники локальных платформ также сообщали, что сами сталкивались с дискриминацией или домогательствами либо становились свидетелями таких актов. Пользующиеся приложениями таксисты жаловались на агрессивное или грубое отношение главным образом со стороны клиентов, водителей традиционных служб такси и полицейских во время работы. Пользующиеся приложениями курьеры упоминали случаи профессиональной дискриминации со стороны клиентов, ресторанов и полиции.

Пандемия COVID-19 обнажила многие риски, угрожающие работникам платформ цифрового труда.

Экспресс-опрос MOT, проведённый в четырёх странах, позволил оценить последствия пандемии для работников локальных платформ. Большинство таксистов и курьеров отметили падение спроса, вследствие чего уменьшились заработки девяти из десяти водителей такси и семи из десяти работников служб доставки. Чтобы возместить потерю дохода, некоторые работники брались за дополнительную работу или оказывали услуги такси и доставки без посредничества платформ, используя частные контакты; многие сократили лишние расходы, прибегли к сбережениям, отсрочили оплату счетов или взяли ссуды.

Некоторые работники локальных платформ сообщили о работе на протяжении всего кризиса в силу экономической необходимости, невзирая на опасения заразиться COVID-19 во время работы. Семь из десяти работников заявили, что не могут взять оплачиваемый

отпуск по болезни или получить компенсацию в случае положительного теста на коронавирус, тем самым подвергая риску здоровье других, не говоря уже о собственном здоровье.

Рядом локальных платформ принимаются особые меры по снижению производственных рисков, угрожающих безопасности и здоровью работников, включая обучение технике безопасности и выдачу средств индивидуальной защиты (СИЗ). Однако около половины опрошенных работников, получивших СИЗ, отметили несоответствие нормам их количества или качества. Кроме того, восемь из десяти работников понесли дополнительные финансовые расходы, вынужденно покупая СИЗ за свои деньги.

Принимая нормативные меры реагирования, многие страны начинают решать часть вопросов, касающихся условий труда на платформах цифрового труда.

- ▶ Используются самые разные национальные подходы, нацеленные на расширение социально-трудовой защиты на работников платформ. К ним относятся:
- ▶ ***Безопасность и гигиена труда.*** В Австралии и Новой Зеландии принято законодательство с расширенными юридическими определениями, позволившими распространить охват мер в области безопасности и гигиены труда на всех работников. В Бразилии суд принял решение о расширении применения законодательных норм по безопасности и гигиене труда на работников платформ.
- ▶ ***Меры в области социального обеспечения.*** В ряде стран приняты новаторские решения, распространяющие охват систем социального обеспечения на работников платформ. В соответствии с ними цифровые платформы обязаны покрывать расходы самозанятых работников на страхование от несчастных случаев (Франция), распространять социальное обеспечение на самозанятых работников (многие страны Латинской Америки) и выплачивать пособия в связи с производственными травмами

и смертью работников (ряд платформ в Индонезии и Малайзии). В борьбе с пандемией COVID-19 некоторые страны стали предоставлять пособия по болезни всем работникам (Ирландия) и пособия по безработице незастрахованным самозанятым работникам (Финляндия и США).

- ▶ *Меры, относящиеся к трудовому правоотношению.* Статус занятости работника сохраняет свою актуальность, поскольку с ним связана большая часть мер социально-трудовой защиты. В странах используются разные подходы к классификации работников платформ, нередко вытекающие из судебных решений, – от очень широкого до очень узкого определения статуса занятости. К ним относятся i) классификация работников платформ как наёмных работников часто в зависимости от степени контроля со стороны платформы, ii) установление промежуточной категории работников с целью распространения на них мер охраны труда, iii) установление де-факто промежуточной категории работников с целью предоставления им определённых пособий, iv) отнесение работников платформ к категории независимых подрядчиков часто исходя из степени их гибкости и самостоятельности.
- ▶ *Меры, относящиеся к регулированию рабочего времени и оплаты труда.* В ряде новых случаев трудовые нормы адаптируются конкретно под работу в цифровой среде. Например, в законодательстве Франции предусматривается, что добровольная социальная хартия цифровой платформы должна включать «право на отключение» и меры, позволяющие самозанятым работникам платформы добиваться назначения «достойной цены» за работу.
- ▶ *Меры, относящиеся к разрешению трудовых споров.* Некоторые платформы могут ограничивать порядок разрешения

трудовых споров конкретной ветвью права путём принятия положений об арбитраже, что может ограничивать возможности работников. Такая практика была оспорена с вынесением положительных решений в ряде стран. К примеру, Верховный суд Канады признал недействительным положение об арбитраже на том основании, что оно «не допускает посредством правоприменительных мер реализацию материальных прав, предусмотренных в договоре».

- ▶ *Меры, относящиеся к доступу к данным и защите частной жизни.* Правительства всё чаще принимают меры по защите данных и частной жизни, в том числе в Бразилии, Индии, Нигерии и Европейском союзе. Во Франции в Трудовой кодекс недавно была внесена поправка, наделяющая самозанятых работников транспортных платформ правом на получение доступа к данным, связанным с их трудовой деятельностью от имени платформы.

Одновременно с усилением внимания со стороны регулирующих органов в решении возникающих проблем принимают участие компании-платформы и организации работников.

В Дании коллективное соглашение между профсоюзом и клининговой платформой позволило некоторым работникам платформы перейти в статус наёмных работников. Компании-платформы также разрабатывают собственными силами или совместно с другими платформами своды правил поведения, призванные устранить часть проблем, с которыми сталкиваются работники. Шесть платформ цифрового труда подписали Хартию принципов эффективной работы Всемирного экономического форума, посвящённую таким вопросам, как безопасность и благополучие работников, гибкость, справедливые условия, социальная защита, представительство и участие, управление данными.

Ввиду того, что платформы цифрового труда действуют во многих странах, существует потребность в той или иной форме международного политического диалога и координации действий.

Во многих ситуациях правительства стран и негосударственные участники регулируют деятельность платформ цифрового труда, хотя эти инициативы значительно отличаются друг от друга. В странах возникают трудности с обеспечением соблюдения нормативных требований, особенно в отношении онлайн-веб-платформ, когда сами платформы, а также их клиенты и работники находятся в странах с разными системами права. В этом отношении Конвенция МОТ 2006 года о труде в морском судоходстве создаёт важный прецедент регулирования отрасли с многочисленными участниками, действующими в разных юрисдикциях. Подобный подход можно было бы предусмотреть для платформ цифрового труда. Другим важным ориентиром служит принятая МОТ в 2017 году Трёхсторонняя декларация принципов, касающихся многонациональных корпораций и социальной политики, в которой многонациональным корпорациям предлагаются рекомендации о социальной политике и инклюзивной, ответственной и устойчивой практике в сфере труда.

Международный политический диалог и координация действий жизненно необходимы и для обеспечения ясности режима регулирования и применимости всеобщих трудовых норм с учётом разнообразия мер реагирования, принимаемых странами и компаниями-платформами. Важно, чтобы основополагающие принципы МОТ и права в сфере труда применялись ко всем работникам платформ, независимо от их статуса. Кроме того, принципы, закреплённые в других конвенциях МОТ, например, касательно систем справедливой оплаты труда, справедливого прекращения трудовых отношений и доступа к средствам урегулирования трудовых споров, также должны распространяться на работников платформ.

Дальнейшие шаги ...

В дальнейшем будет необходимо развернуть процесс глобального социального диалога, нацеленного на реализацию возможностей и преодоление вызовов, возникающих в связи с деятельностью платформ цифрового труда, с тем чтобы они располагали оптимальными средствами для создания возможностей достойного труда, стимулирования роста жизнеспособных предприятий и участия в достижении Целей в области устойчивого развития. Независимая Глобальная комиссия МОТ по вопросам будущего сферы труда рекомендовала разработать международную систему регулирования вопросов труда на цифровых платформах, которая закрепит определённые минимальные права и меры защиты и обяжет платформы и их клиентов соблюдать их. Она также призвала к принятию на основе принципа «управляет человек» подхода к алгоритмическому управлению, надзору и контролю, который гарантирует, что «окончательные решения, влияющие на организацию труда, принимаются ... людьми».

Декларация столетия МОТ о будущем сферы труда призывает к принятию «политики и мер, обеспечивающих необходимую степень неприкосновенности частной жизни и защиты персональных данных, а также реагирование на вызовы и возможности в сфере труда, которые связаны с цифровым преобразованием сферы труда, включая труд на цифровых платформах», чтобы содействовать всеохватному и устойчивому развитию, полной и производительной занятости и достойному труду для всех.

Эти задачи могут решаться наилучшим образом посредством социального диалога между соответствующими заинтересованными сторонами, особенно платформами цифрового труда, работниками платформ, их представителями и правительствами. Согласованные усилия многих международных форумов и организаций сыграют решающую роль в том, чтобы дальнейшее развитие платформ цифрового труда активно поощряло всеохватное и устойчивое развитие. В основе

такого процесса регулятивного диалога и координации действий должны лежать усилия, призванные обеспечить, чтобы положения национального законодательства, реализующие основополагающие принципы и права в сфере труда и другие ключевые аспекты права, касающиеся, например, БГТ и социального обеспечения, применялись ко всем работникам, включая работников платформ цифрового труда. В случае верной организации взаимодействия и подготовки этот процесс со временем может повысить осознанность, эффективность и последовательность подхода на уровне предприятия и на национальном и международном уровнях в целях:

- ▶ обеспечения честной конкуренции и создания благоприятных условий для жизнеспособных предприятий;
- ▶ поощрения ясных и прозрачных условий найма и договорных обязательств работников и предприятий, в том числе в соответствии с законодательством о труде и защите прав потребителей;
- ▶ верной классификации статуса занятости работников в соответствии с национальными классификационными системами;
- ▶ обеспечения прозрачности рейтингов или ранжирования работников и предприятий, использующих цифровые платформы, в том числе онлайн-веб-платформы, локальные платформы и платформы электронной торговли;
- ▶ обеспечения прозрачных и поддающихся контролю алгоритмов, применяемых к работникам и предприятиям;
- ▶ защиты персональных и трудовых данных работников, а также данных, относящихся к предприятиям и их деятельности на платформах;
- ▶ создания условий, позволяющих самозанятым работникам платформ осуществлять право на ведение коллективных переговоров, например, путём дальнейшего согласования законодательства о конкуренции с законодательством о труде;
- ▶ подтверждения того, что законы о недопущении дискриминации и законы о безопасности и гигиене труда применяются к платформам цифрового труда и их работникам;
- ▶ предоставления адекватных социальных пособий всем работникам, включая работников платформ, путём расширения и адаптации, в случае необходимости, основ политики и законодательства;
- ▶ обеспечения справедливых процессов прекращения трудовых отношений работников платформ;
- ▶ обеспечения доступа к независимым механизмам разрешения трудовых споров;
- ▶ обеспечения работникам платформ доступа к правосудию в стране, где они находятся, если они того пожелают;
- ▶ обеспечения защиты заработной платы, справедливой оплаты труда и норм рабочего времени;
- ▶ предоставления работникам платформ возможности свободно переходить из одной платформы в другую, в том числе путём облегчения передачи данных работников, например, рейтингов;
- ▶ эффективного налогообложения цифровой экономики, в том числе платформ, клиентов и работников, а также их транзакций.

**Продвигать социальную
справедливость,
содействовать
достойному труду**

Международная организация труда является учреждением ООН, ответственным за сферу труда. Мы объединяем правительства, работодателей и работников и выступаем за ориентированный на человека подход к формированию будущего сферы труда путём создания рабочих мест и обеспечения трудовых прав, социальной защиты и социального диалога.

ilo.org

Международная организация труда
Route des Morillons 4
1211 Geneva 22
Switzerland

