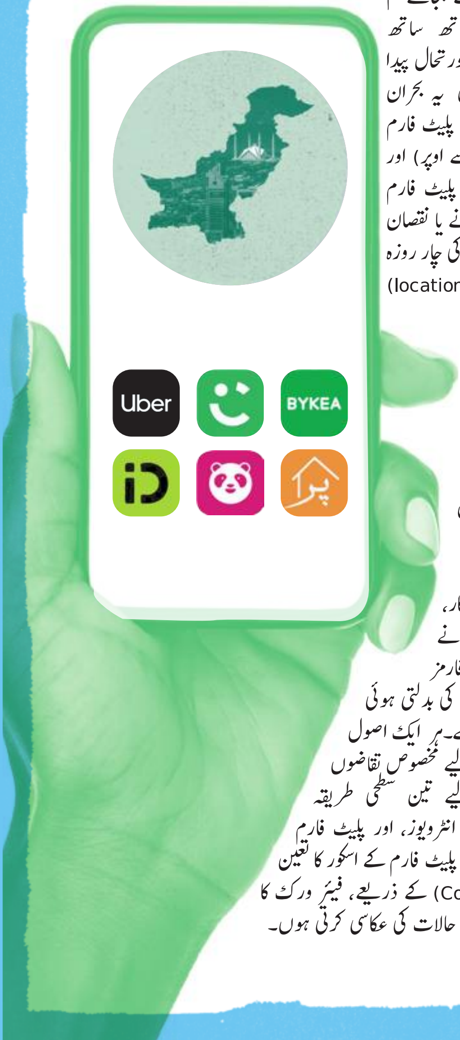
Centre for Labour Research

Fairwork

فیئر ورک پاکستان ریٹنگز 2023

فیئر ورک پاکستان نے پاکستان میں کام کرنے والے چھ ڈیجیٹل لیبر پلیٹ فارمز کی منصفانہ کام کے پانچ اصولوں کی بنیاد پر درجہ بندی کی ہے۔ ان چھ پلیٹ فارمز میں چار رائیڈ ہیلنگ (Bykea، Careem، inDrive، Uber)، ایک فوڈ ڈیلیوری سروسز (Foodpanda)، اور ایک پروفیشنل بیوٹی سروسز (GharPar) میں شامل ہیں ۔ کریم (Careem)، فوڈ پانڈا (Foodpanda)، ان ڈرائیو (inDrive) اور اوبر (Uber) بین الاقوامی سطح کے پلیٹ فارمز ہیں اور کئی ملکوں میں کام کرتے ہیں جبکہ بائیکیا (Bykea) اور "گھر پر" (GharPar) مقامی سطح کے پلیٹ فارمز ہیں ۔ بائیکیا (Bykea) ایک ہائبرڈ (hybrid) یا مخلوط (mixed) پلیٹ فارم ہے جو رائیڈ ہیلنگ اور پارسل ڈیلیوری دونوں خدمات فراہم کرتا ہے۔
فیئر ورک پاکستان ریٹنگز 2023 کا جغرافیائی مرکز اسلام آباد اور راولپنڈی کے جڑواں شہر ہیں جہاں مارچ اور اپریل 2023 میں انٹرویوز کے ذریعے پلیٹ فارم ورکرز سے ڈیٹا اکٹھا کیا گیا۔



پچھلے ڈیڑھ سال کے دوران، پاکستان میں ڈیجیٹل لیبر پلیٹ فارمز کی تعداد بڑھنے کے بجائے کم ہوئی ہے، جس کے نتیجے میں فوڈ ڈیلیوری (food delivery) کے ساتھ ساتھ رائیڈ ہیلنگ (ride hailing) جیسی مارکیٹوں میں اجارہ داری (monopsony) کی صورتحال پیدا ہوگئی ہے۔ پاکستان کی معیشت بحران (default) کے دہانے پر پہنچ رہی، گو فی الحال یہ بحران آئی ایم ایف کے 3 بلین ڈالر کے پیکج کی وجہ سے ظاہری طور پر ٹل گیا ہے ۔ مقامی پلیٹ فارم معیشت کو تباہ کن مہنگائی (تقریباً 38 فیصد)، بڑھتی غیر رسمی معیشت (80 فیصد سے اوپر) اور نوجوانوں میں بڑھتی بے روزگاری (تقریباً 30 فیصد) کا سامنا ہے۔ یہ صورتحال پلیٹ فارم ورکرز کو منفی آمدنی (negative incomes) کی وجہ سے یا تو پلیٹ فارم کا کام چھوڑنے یا نقصان اٹھانے اور پلیٹ فارم کا مقروض ہونے پر مجبور کر رہی ہے۔ مئی 2023 میں حکومت کی چار روزہ انٹرنیٹ بندش نے پاکستان میں تقریباً 700,000 لوکیشن بیسڈ (location-based) پلیٹ فارم ورکرز کے روزگار کو بری طرح متاثر کیا۔

فیئر ورک ریٹنگز کیا ہیں؟

فیئر ورک ایک بین الاقوامی ریسرچ پراجیکٹ ہے جو 38 ممالک میں پلیٹ فارمز کے کام کے حالات کا جائزہ لیتا ہے۔ فیئر ورک پاکستان ریٹنگز سینٹر فار لیبر ریسرچ پاکستان میں موجود مقامی ماہرین کی ایک ٹیم نے تیار کی ہیں ۔

فیئر ورک پلیٹ فارم کام کے پانچ اصولوں (منصفانہ معاوضہ، منصفانہ حالات ِکار، منصفانہ معاہدے، منصفانہ انتظامات اور منصفانہ نمائندگی) کی بنیاد پر 0 سے 10 کے پیمانے پر پلیٹ فارمز کی درجہ بندی کرتا ہے۔ یہ اصول ورکرز، یونینز، پالیسی سازوں، پلیٹ فارمز اور اکیڈمک ریسرچرز کے اشتراک سے تیار کیے گئے ہیں، اور انہیں پلیٹ فارم اکانومی کی بدلتی ہوئی صورتحال کے ساتھ مطابقت کو یقینی بنانے کے لیے باقاعدگی سے اپ ڈیٹ کیا جاتا ہے۔ ہر ایک اصول کو مزید دو پوائنٹس میں تقسیم کیا گیا ہے، اور پلیٹ فارمز کو پوائنٹ حاصل کرنے کے لیے مخصوص تقاضوں کی تعمیل کرنے کی ضرورت ہے۔ فیئر ورک ان اسکورز کو تیار کرنے کے لیے تین سطحی طریقہ (three-fold approach) اپناتا ہے، جس میں ڈیسک ریسرچ، ورکرز کے ساتھ انٹرویوز، اور پلیٹ فارم مینیجرز کے ساتھ انٹرویوز شامل ہیں۔ ان ذرائع سے شواہد کو یکجا کرکے، فیئر ورک ہر پلیٹ فارم کے اسکور کا تعین کرتا ہے۔ اپنے جامع جائزے کے عمل (Comprehensive evaluation process) کے ذریعے، فیئر ورک کا مقصد شفاف اور قابل اعتماد ریٹنگز فراہم کرنا ہے جو کہ پلیٹ فارمز میں منصفانہ کام کے حالات کی عکاسی کرتی ہوں۔

فیئرورک پاکستان اسکورز 2023

بائیکیا (Bykea)	0/10
کریم (Careem)	0/10
فوڈ پانڈا (Foodpanda)	0/10
گھرپر (GharPar)	0/10
ان ڈرائیو (inDrive)	0/10
اوبر (Uber)	0/10

ہر پلیٹ فارم کا انفرادی اسکور ہماری ویب سائٹ پر دیکھا جا سکتا ہے۔

FAIR.WORK/PAKISTAN

Key Findings کلیدی نتائج

منصفانہ معاوضہ (Fair Pay)

ہم نے جن پلیٹ فارمز کا جائزہ لیا ان میں سے کسی میں بھی اس بات کا ثبوت نہیں ملا کہ ورکرز 2023 میں مقررہ کم از کم اجرت (minimum wage) 28,253 روپے ماہانہ یا136روپے فی گھنٹہ سے زیادہ کماتے ہیں۔اس بات کا بھی کوئی ثبوت نہیں ملا کہ مسلسل بڑھتے ہوئے سفری اخراجات اور گاڑیوں کی مرمت کے اخراجات کو مد نظر رکھتے ہوئے، ان چھ پلیٹ فارمز میں سے کسی نے بھی ضروری اخراجات کی کٹوتی کے بعد کم از کم اجرت (minimum wage) کی حد کو پورا کیا ہو۔علاوہ ازیں، فیئر ورک پاکستان کے جائزے کے نتیجے میں کوئی بھی پلیٹ فارم ایسا نہیں تھا جو اپنے ورکرز کو کم از کم قابل گزارہ اجرت (minimum living wage) کی ضمانت دیتا ہو ،جو کہ 2023 میں پلیٹ فارم ورکرز کے لئے 42,728 روپے ماہانہ یا 205 روپے فی گھنٹہ ہے۔

منصفانہ حالات کار (Fair Conditions)

تجزیے میں شامل تمام چھ پلیٹ فارمز میں مناسب حفاظتی اقدامات کی کمی، ناکافی حفاظتی تربیت اور ہیلمٹ اور جیکٹس جیسے ضروری آلات تک ورکرز کی محدود رسائی ہے اور ان کے لیے اکثر ورکرز کو خود ادائیگی کرنا پڑتی ہے۔اکیلے کام کرنے کے خطرات سے نمٹنے کے لیے بھی پلیٹ فارمز کی کوششیں ناکافی تھیں۔ ایمرجنسی بٹن یا ہیلپ لائنز کی سہولت میسر توہے، لیکن اس کے بارے میں ورکرز میں آگاہی محدود ہے۔ اس کے علاوہ، جن ورکرز سے ہم نے بات کی، انھوں نے ایمرجنسی بٹنزاور ہیلپ لائنز کے مؤثر ہونے کے بارے میں ملے جلے تجربات سے آگاہ کیا اور شکوک و شبہات ظاہر کیے۔ ورکرز کے آرام کے لئے مختص جگہیں(rest areas)، واش روم یا ٹوائلٹس تک رسائی، یا کھانے پینے کے انتظامات کے کوئی شواہد نہیں ملے جس سے ظاہر ہوتا ہے کہ ورکرز کی جسمانی اور ذہنی صحت کو لاحق خطرات پر زیادہ تر توجہ نہیں دی جاتی۔ حادثے کی صورت میں انشورنس پروگراموں کے بارے میں ورکرز میں آگاہی محدود تھی۔ پلیٹ فارمز کے دعووں کے برعکس ورکرز نے یہ بتایا کہ انشورنس کلیمز (insurance claims) یا تو رد کر دیے جاتے ہیں یا پھر مکمل ادائیگی نہیں کی جاتی۔

منصفانہ معاہدے (Fair Contract)

پلیٹ فارم کے معاہدوں میں ناکافی نوٹیفکیشنز ، غیر واضح / ناقابل رسائی شرائط ، اور ایڈجسٹمنٹ کے لیے ناکافی وقت ورکرز کے لیے مشکلات پیدا کرتے ہیں، اور ان معاہدوں میں اکثر ایسی شقیں ہوتی ہیں جو پلیٹ فارم کو ذمہ داری سے مبرا کرتی ہیں اور ادائیگی کے حساب کتاب کو بھی غیر شفاف بناتی ہیں۔ ایک اور تشویشناک بات یہ ہے کہ ورکرز کو کرایوں میں مجوزہ تبدیلیوں، کرایہ کے حساب کتاب کے طریقوں، ریٹنگ سسٹم، اور دیگر پالیسیوں کے بارے میں مناسب وقت کے اندر بہتر طریقے سے مطلع نہیں کیا جاتا جو ایپ پر ان کے روزمرہ کے کام کو براہ راست متاثر کرتی ہیں۔

منصفانہ انتظامات (Fair Managment)

اس جائزے میں شامل تمام پلیٹ فارمزبات چیت کے لئے قابل رسائی چینلز اور مسائل کے حل کے لیے لائیو چیٹ سپورٹ مہیا کرکے بنیادی تقاضوں کو پورا کرتے ہیں، اس کے ساتھ ورکرز کو اپنے تمام ایشوز اور خدشات کو پلیٹ فارم کے ساتھ ڈسکس کرنے کی ترغیب دیتے ہیں اور اس تمام عمل کے نتیجے میں ورکرز کو محض اس بنیاد پر کسی تعزیری اقدام کا سامنا بھی نہیں کرنا پڑتا۔تاہم ایک چیز جس کی کمی تمام پلیٹ فارمز میں تھی وہ یہ کہ بات چیت کے چینلز اور اپیل کے عمل کو واضح طور پر معاہدے یا شرائط و ضوابط میں درج نہیں کیا گیا جس کی وجہ سے کسی بھی پلیٹ فارم کو اسکور نہیں دیا گیا۔

منصفانہ نمائندگی (Fair Representation)

ملک بھر میں پلیٹ فارم ورکرز آرگنائزیشنز میں وقتاًفوقتاً اضافہ ہوتا نظر آ رہا ہے لیکن اس کے باوجود مزید ایسے شواہد کی ضرورت ہے جو یہ ثابت کریں کہ پلیٹ فارمز ورکرز کی اجتماعی تنظیموں کو تسلیم کرنے اور ان کے ساتھ بات چیت کرنے کے لیے تیار ہیں۔

ہمیں ان چھ میں سے کوئی ایسا پلیٹ فارم نہیں ملا جو اس اصول کے معیار پر پورا اترتا ہو، تمام پلیٹ فارمز منصفانہ کام کے حالات کو فروغ دینے میں منظّم نمائندگی کی اہمیت کو نظر انداز ہی کرتے نظر آ ئے۔

بائیکیا (Bykea)اور کریم (Careem) میں ہمیں ورکرز کی اجتماعی کاروائیوں کی چند ایک مثالیں نظر آئیں جہاں بائیکیا ورکرز نے پلیٹ فارم سے بونسز کو دوبارہ متعارف کروانے کا مطالبہ کیا ہے اور کریم (Careem) ورکرز پارسلز کے وزن کی حد مقرر کرنے اور منفی ریٹنگز کو ختم کرنے کے لئے کامیاب کاروائیاں کرتے نظر آئے مگر یہ مثالیں بہت محدود ہیں۔

منصفانہ پلیٹ فارم اکانومی کے لئے ریگولیٹری کاوشیں

پچھلے دو سالوں کے دوران، سنٹر فار لیبر ریسرچ(Centre for Labour Research)اور فیئر ورک (Fairwork) اسلام آباد کیپیٹل ٹیریٹری پلیٹ فارم ورکرز پروٹیکشن بل(Islamabad Capital Territory Platform Workers Protection Bill), کے مسودے پر کام کر رہے ہیں تاکہ پلیٹ فارم ورک کو ریگولیٹ کیا جاسکے جس کا مقصد پلیٹ فارمز کے لئے مساوی مواقع کو یقینی بناتے ہوئےکام میں انصاف، شفافیت اورپلیٹ فارم ورکرز کی فلاح و بہبود کو فروغ دینا ہے۔

سینٹر فار لیبر ریسرچ نے مختلف اسٹیک ہولڈرز کے ساتھ مل کر مجوزہ قانونی مسودے کا ایک بہتر، جامع اور مساوی ورژن تیار کیا ہے جس کا مقصد جدت کو فروغ دینا ہے اور اس کے ذریعے پلیٹ فارم کے ورکرز کے حقوق کا تحفظ یقینی بنانے کے ساتھ ساتھ پلیٹ فارمز اورانکے ورکرز کے مفادات میں توازن پیدا کرنا بھی ہے۔ ورکرز کے مفادات اور پلیٹ فارم کے ذمہ دار انہ طریقوں کے درمیان توازن قائم کرنے کے لیے ٹریڈ یونینز، حکومتی نمائندوں،آئی ۔ایل۔او (ILO) کے کنٹری آفس، اور آزاد ماہرین سے تبادلہ خیال کیا گیا اور ان کی قابل قدر معلومات اور مہارت سے استفادہ حاصل کیا گیا۔

سینٹر فار لیبر ریسرچ کی طرف سے تجویز کردہ بل کا مسودہ پلیٹ فارم کے ورکرز کو تمام حقوق دیتا ہے اور فیئر ورک کے تمام اصولوں کا احاطہ کرتا ہے:

منصفانہ معاوضہ : (کم از کم اجرت (minimum wage) کا حق، کام کے اوقات کی پابندیاں، اور آرام کے دنوں ، عوامی تعطیلات، رات کے اوقات اور خراب موسم کے دوران کام کے لیےاوور ٹائم ریٹ (premium wage) کی ادائیگی)

منصفانہ حالات کار: (ہیٹ ایکشن پلانز(Heat action plans) سمیت پلیٹ فارم ورکرز کی صحت اور حفاظت کا تحفظ، سالانہ چھٹیوں، بیماری کی چھٹیوں، زچگی (maternity) کی چھٹیوں کے علاوہ بھی مختلف قسم کی چھٹیوں کا حق ، اس کے علاوہ سماجی تحفظ اوراسلام آباد ایمپلائیز سوشل سکیورٹی انسٹی ٹیوشن (IESSI) اور ایمپلائیز اولڈ ایج بینفٹس انسٹی ٹیوشن (EOBI) سے مختلف نقد فوائد بشمول بڑھاپے کی پنشن اور سماجی تحفظ کے فوائد،ڈیٹا پروٹیکشن(data protection) اور ڈیٹا پورٹیبلیٹی (data portability)کے حقوق)

منصفانہ معاہدے : (ورکرز کو قابل فہم ملازمت کے معاہدوں کا حق ، پلیٹ فارمز کی اپنے قومی دائرہ اختیار کے لیبر قانون کی پیروی ، پلیٹ فارم کی ہر قسم کی ذمہ داری سے بریت ناممکن ، متحرک قیمتوں (dynamic pricing)کے بارے میں معلومات کا حق، ورکرز کو مناسب دورانیے میں موجودہ فریم ورک میں کسی بھی مجوزہ تبدیلی کی اطلاع کی پابندی)

منصفانہ انتظامات: (شکایات کے ازالے کا طریقہ کار، جنسی ہراسانی سمیت امتیازی سلوک اور ہراساں کرنے کی مزید اقسام سے تحفظ، کام کے حالات کو متاثر کرنے والے تمام فیصلوں کی انسانی نگرانی، شفاف فیصلہ سازی، تادیبی کارروائیوں (disciplinary actions) پر احتجاج کرنے اور اپیل کرنے کا حق)

منصفانہ نمائندگی: (یونین بنانے اور اجتماعی سودے بازی (collective bargaining)کا حق، پلیٹ فارم کی سطح پر سماجی بات چیت کے لیے لازمی ورکس کونسل (works council) کا قیام)

بل میں پانچ نکاتی معیار یہ تعین کرنے کے لئے شامل کیا گیا ہےکہ آیا ایک ڈیجیٹل لیبر پلیٹ فارم کا اپنے ورکرز کے ساتھ ملازمت کا تعلق (employment relationship)ہے یا کچھ اور؟ مجوزہ بل میں اس بات کی اہمیت بھی واضح کی گئ ہےکہ منصفانہ اور غیر جانبدارانہ کام کی تقسیم کو یقینی بنانے کے لیے ڈیجیٹل لیبر پلیٹ فارمزکے باقاعدہ بیرونی آڈٹس ہونے کی ضرورت ہے۔ ان آڈٹس کا مقصد تمام ورکرز کے لیے شفاف اور یکساں کام کے مواقع کو فروغ دینا ہے۔ بل کے مسودے میں ورکرز کے لیے آرام کے مقامات اور ٹوائلٹس کی سہولیات قائم کرنے کے لیے پلیٹ فارمز کو میونسپل انتظامیہ کے ساتھ کام کرنے کی ضرورت پر بھی زور دیا گیا ہے۔ بل کے مسودے میں وفاقی دارالحکومت اسلام آباد میں پلیٹ فارم ورکرز کے حقوق کے تحفظ کی نگرانی کے لیے پلیٹ فارم ورکرز پروٹیکشن کونسل کے قیام کا بندوبست کیا گیا ہے۔ورکرز کی شکایات کے فوری حل کو یقینی بنانے کے لیے ایک چار فریقی مصالحتی کمیٹی (tripartite-plus Dispute Resolution Committee)بنانے پر بھی زور دیا گیا ہے۔

مسودے کی تفصیلات کے لئے فیئر ورک پاکستان 2023 رپورٹ دیکھیں۔

آپ بھی حصہ بنیں

کیا آپ پلیٹ فارم کے ورکر ہیں یا صارف؟
ہماری سائٹ پر ریسورسز اور کمپینز دیکھیں

FAIR.WORK/ENGAGE

باہمی تعاون

Oxford Internet Institute · University of Oxford · WZB Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung · clr Centre for Labour Research