



Съфинансирано от
Европейския съюз



СОЦИОЛОГИЧЕСКО ПРОУЧВАНЕ НА ЛИЦА, РАБОТЕЩИ ПРЕЗ ЦИФРОВИ ТРУДОВИ ПЛАТФОРМИ В БЪЛГАРИЯ

Съдържание

1. УВОД.....	3
1.1. Кратко представяне на контекста на изследването и неговите цели.....	3
1.2. Описание на методологията и извадката.....	7
2. Основни резултати по икономически сектори.....	10
ТЪРГОВИЯ	10
<i>Типове договори и тяхното влияние върху условията на труд</i>	<i>11</i>
<i>Механизми за възнаграждение и социална защита.....</i>	<i>11</i>
<i>Алгоритмични практики за управление на труда</i>	<i>12</i>
<i>Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне</i>	<i>13</i>
<i>Обучения.....</i>	<i>13</i>
<i>Работно оборудване и поддръжка на оборудването</i>	<i>13</i>
ТУРИЗЪМ	14
<i>Типове договори и тяхното влияние върху условията на труд</i>	<i>14</i>
<i>Механизми за възнаграждение и социална защита.....</i>	<i>15</i>
<i>Алгоритмични практики за управление на труда</i>	<i>15</i>
<i>Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне</i>	<i>16</i>
<i>Обучения.....</i>	<i>17</i>
<i>Работно оборудване и поддръжка</i>	<i>17</i>
ФИНАНСИ.....	17
<i>Типове договори и тяхното влияние върху трудовите условия.....</i>	<i>17</i>
<i>Механизми за възнаграждение и социална защита.....</i>	<i>18</i>
<i>Алгоритмични практики за управление на труда</i>	<i>18</i>
<i>Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне</i>	<i>19</i>
<i>Обучения.....</i>	<i>19</i>
<i>Работно оборудване и поддръжка</i>	<i>19</i>
ИНФОРМАЦИОННИ И КОМУНИКАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ (ИКТ)	20
<i>Типове договори и тяхното влияние върху трудовите условия.....</i>	<i>20</i>
<i>Механизми за възнаграждение и социална защита.....</i>	<i>21</i>
<i>Алгоритмични практики за управление на труда</i>	<i>22</i>



Съфинансирано от
Европейския съюз

Програма
„Развитие на човешките ресурси“
2021-2027



<i>Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне</i>	22
<i>Обучения.....</i>	23
<i>Работно оборудване и поддръжка</i>	24
ТРАНСПОРТ.....	24
<i>Типове договори и тяхното влияние върху трудовите условия.....</i>	25
<i>Механизми за възнаграждение и социална защита.....</i>	25
<i>Алгоритмични практики за управление на труда</i>	25
<i>Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне</i>	26
<i>Обучения.....</i>	26
<i>Работно оборудване и поддръжка</i>	26
УСЛУГИ.....	26
<i>Типове договори и тяхното влияние върху трудовите условия.....</i>	26
<i>Механизми за възнаграждение и социална защита.....</i>	27
<i>Алгоритмични практики за управление на труда</i>	27
<i>Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне</i>	27
<i>Обучения.....</i>	28
<i>Работно оборудване и поддръжка на оборудването</i>	28
МУЗИКАЛНА И ФИЛМОВА ИНДУСТРИЯ	28
<i>Типове договори и тяхното влияние върху условията на труд</i>	28
<i>Механизми за възнаграждение и социална защита.....</i>	29
<i>Алгоритмични практики за управление на труда</i>	30
<i>Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне</i>	30
<i>Обучения.....</i>	30
<i>Работно оборудване и поддръжка на оборудването</i>	31
3. Описание на предимствата и недостатъците на текущите трудови отношения чрез онлайн платформи	31
4. Изводи.....	33
5. Предложения за законодателни промени, насочени към подобряване на трудовите условия при работа чрез онлайн платформи	35
6. Използвана литература.....	38



Съфинансирано от
Европейския съюз



1. УВОД

1.1. Кратко представяне на контекста на изследването и неговите цели

Цифровите трудови платформи (ЦТП) са нова форма на трудов посредник, развила се в резултат от технологичната революция. Тези платформи са обект на изследване на автори от цял свят, които разглеждат тяхното възникване и развитие като част от търсенето на по- висока автономност и гъвкавост от трудещите се, но и като запълване на възникващи вакууми на трудовия пазар в кризисни периоди като напр. Ковид пандемията. Макар и привлекателна от гл.т. възможността за работа от дома и контрол на работните часове, то работата през ЦТП има и редица негативни страни като погрешно класифициране на трудовия статус и рисковете, свързани с алгоритмичното управление. На първо място работниците могат да бъдат погрешно класифицирани като самонаети лица, което ги лишава от редица права, приложими при работа по трудово правоотношение. На следващо място се увеличава риска от инвазивен мониторинг чрез он-лайн системи и невъзможност да се изразява и комуникира мнението на работещия при вземането на решения за работния процес. Подобни он-лайн (алгоритмични) системи могат да намерят приложение в цялостното управление на работниците: от назначаването им, през атестирането и до решенията за израстване. Заложения алгоритъм на управление обаче може да съдържа дискриминативни практики и да поставя негативен рейтинг на конкретни категории служители. Друг основен проблем при ЦТП е формирането на заплащането. Заплащането на трудещите се е зависимо от изпълнената задача, което означава, че не се прилагат часови или седмични ставки. Заплащането се влияе и от отчетеното работно време, което не винаги отговаря на действително отработените часове. Така например за водачите през ЦТП е възможен престой по изчакване на поръчки или забавяне по доставките поради трафика на пътя-тези елементи не се зачитат, а се гледат предварително изчислявани параметри за движение от алгоритмите. На следващо място заплащането може да зависимо от местоположението на работещия (ставките се различават в отделните държави), но и от други личностни характеристики (напр. пол, етнос, мигрантски статус и т.н.).

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net

Проект BG05SFPR002-1.005-0007 „Устойчиво развитие, чрез социално партньорство“, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз. Проектът се осъществява от КНСБ в партньорство с КРИБ, БСК, АИКБ, БТПП, ССИ и МТСП



Съфинансирано от
Европейския съюз



Заплащането може да бъде и намалено чрез удържки, които се представят като такси за поддържане на потребителския профил в он-лайн системата. Друг проблем пред работещите през ЦТП е тормозът и насилието от клиенти, особено при посещения на адрес при упражняване на трудовата дейност. На фона на очертаните предизвикателства не е учудваща тенденцията за възникване на протестни действия сред платформените работници. В тази връзка Европейската конфедерация на профсъюзите, заедно с други партньорски организации, започна да изследва и систематизира съществуващите организации за представителство на интересите на работещите през ЦТП в Европа, както и правните казуси за постигане на по-добри условия на труд¹. Европейската фондация за подобряване на условията на живот и труд също завежда база данни с инициативи и правни казуси при работещите през платформи². Според изследване, базирано на глобален набор от данни (1271 случая на протести сред работещи през платформи), съществуват две основни направления на протестните вълни в ЦТП: за подобряване на регулаторните механизми за защита и за коригиране на преразпределителната функция (получавания дял от създадената стойност). В първия вид протести по-често се включват синдикатите, докато вторите по-често включват организации на местно ниво.

По отношение работата през ЦТП, то данните на Международната организация по труда сочат, че над 150 милиона лица в световен план упражняват този вид заетост. Според изследване от 2017 г. в 14 държави в Европейския съюз (ЕС) делът на платформените работници варира в широки диапазони в отделните страни (от 6,5% във Финландия до 12,5% в Испания). В по-голямата си част обаче това са лица, които рядко влизат и използват ЦТП за генериране на трудов доход. Анализ на Европейската комисия от 2021 г. установява, че има над 500 активни цифрови платформи за труд в ЕС и секторът осигурява работа на над 28 милиона лица (или 14% от заетите в ЕС³). От същия анализ става ясно, че повечето работници на платформи са официално самонаети, като 5,5 милиона души може да бъдат погрешно класифицирани като самонаети. Изследване, представено от научния Институт към Европейската конфедерация на профсъюзите

¹ Данните са със свободен достъп и са достъпни на уебстраницата на Обсерваторията за наблюдение на цифровите трудови платформи (Digital Platform Observatory): <https://digitalplatformobservatory.org/>

² Данните са със свободен достъп и са достъпни на уебстраницата на Базата с данни за платформена икономика (Platform economy database): <https://www.eurofound.europa.eu/en/resources/platform-economy-repository>

³ Авторова екстраполация на заетите в платформи лица като дял от общия брой заети в трудоспособна възраст 15-64 г. в ЕС през 2022 г., равняващ се на 197,5 млн. Лица. Този дял не е изведен в анализа на Европейската Комисия.

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net



Съфинансирано от
Европейския съюз



(ЕКП), разкрива дори още по- ниски нива на заетост в платформи сред отделните държави. От обхванатите 14 държави поне веднъж месечно в платформен труд са ангажирани 6,5% от населението в Ирландия спрямо 2,2% в Румъния. Извадката за България посочва близо 4% платформена заетост в страната. Данните отново сочат, че този тип заетост е по- скоро спорадична и допринася за по- малко от 50% от доходите на лицата. Въз основа на друга извадка и методология за събиране на данните, оценката за разпространението на платформения труд в България достига до почти 10% през 2021 г. (ETUC, no date). С оглед на липсващата регулярна статистика за заетостта в платформи, Евростат стартира експерименталната статистика за ЦТП. Макар данните да са експериментални, защото идват от пилотно събиране на информация от Европейското проучване на работната сила (EU-LFS) чрез подлежаща на ревизия методология с ограничен обхват⁴, то най- висока концентрация на заети в платформи има в следните сектори: „Транспорт“ и „Таксиметров превоз“, „Продажба на стоки“, „Медицински грижи“, „Предоставяне на жилища за наем“, „Он-лайн услуги за обслужване на клиенти или създаване на видео съдържание“, „Почистване“, „Обучение“, „Преводачески услуги“. За близо ¼ от платформените работници доходът от ЦТП представлява над 75% от общия им доход. В най- масовия случай (или за 52% от платформените работници) доходът от платформена заетост е под 25% от общия доход на лицата. Друг притеснителен факт е, че осигурените лица (осигурени в социално- осигурителната система на съответната страна) от платформите са едва 14% от заетите в тях; 62% от лицата, работещи на платформа, не са покрити по никакъв начин със социални осигуровки; съответно 23% са осигуряваните, но през друго работно място (различно от ЦТП). Несъмнено ЦТП предоставят възможности за по- висока гъвкавост на работния график: ¾ от работещите през ЦТП лица заявяват, че сами определят работното си време, а останалата ¼ от тях няма възможност за самостоятелно определяне на работното време. От гл.т. на демографските характеристики на лицата, работещи през платформа, то според Евростат това са най- често лица, прекарващи между 1 и 19 часа в платформата месечно, лица с висше или средно образование, лица с определен статут на заетост (нает/самостоятелно зает/неплатен семеен работник/работодател).

⁴ Евростат обхваща само 17 държави в пилотното проучване, включили се на доброволна основа (16 държави от ЕС и Норвегия). Също така Евростат използва по- малка извадка от обичайната извадка на EU-LFS.



Съфинансирано от
Европейския съюз

Програма
„Развитие на човешките ресурси“
2021-2027



Данните на Евростат показват, че платформената заетост намира разпространение сред специфични сектори на икономиката, предоставяйки на този етап по- слаба месечна ангажираност и по- нисък доход от труд, често без изплащане на социално- осигурителни вноски. Не малка част от трудещите се през платформи (около 13%) не попадат в категорията на заетите лица- т.е. те нямат договор нито с платформата, нито с какъвто и да е друг работодател.

С оглед покриване на очакванията на гражданите за поддържане на единен и приобщаващ европейски трудов пазар и с оглед спазване на заложеното в Хартата на основните права на Европейския съюз право всеки работник да получава справедливи и равни условия на труд, които зачитат неговото здраве, безопасност и достойнство, то Европейската Комисия предложи през 2021 г. приемането на нова Директива относно подобряването на условията на труд при работата през платформа. На 23 октомври 2024 г. Директивата е официално приета, като има целта да изпълни заложените в Европейския стълб на социалните права условия за справедливо и равно третиране по отношение на условията на труд и достъпа до социална закрила и обучение. Директивата въвежда мерки за улесняване на определянето на правилния трудов статус на лицата, извършващи работа през платформа; насърчава прозрачността, справедливостта, човешкия надзор, безопасността и отчетността при алгоритмичното управление на работата през платформа; подобрява прозрачността по отношение на работата през платформа, включително в трансгранични ситуации. Тя определя минимални права, които се прилагат за всяко лице, извършващо работа през платформа в ЕС, и също така определя правила за подобряване на защитата на физическите лица във връзка с обработването на техните лични данни.

Като част от европейската общност България има задължението да въведе изискванията на приетата Директива в националното законодателство до 2 декември 2026 г. Един амбициозен план за транспониране на Директивата би включвал въвеждане на редица от нейните изисквания като общовалидни за всички компании в страната. Това ще спомогне за разбиране на логиката зад използваните автоматични алгоритми за управление на наетите лица в компаниите и ще гарантира ефективното осъществяване на правото на сдружаване и представителство пред работодателя (вкл. чрез представителите по информиране и консултиране). Защитата на правата на работещите през ЦТП е от изключително значение и на фона на текущите мащабни международни действия за изсветляване и регулиране на платформената заетост. На последната международна

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net

Проект BG05SFPR002-1.005-0007 „Устойчиво развитие, чрез социално партньорство“, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз. Проектът се осъществява от КНСБ в партньорство с КРИБ, БСК, АИКБ, БТПП, ССИ и МТСП



Съфинансирано от
Европейския съюз



трудова конференция на Международната организация на труда (МОТ) беше постигнато споразумение за създаване на Конвенция за достоен труд в платформената икономика. Очаква се Конвенцията да е подкрепена и с Препоръка, което гарантира още по- широк обхват на принципите за закрила на труда в ЦТП в световен план. Очакванията са през 2026 г. представителите на правителствата, на работниците и на работодателите в МОТ да изяснят конкретните инструменти за защита на трудещите се през платформа, да изведат ясни дефиниции на ЦТП и техния обхват, както и да гарантират правото на работниците и синдикатите на достъп до информация за алгоритмичното управление в ЦТП.

С оглед пълното транспониране на европейската Директива относно подобряването на условията на труд при работата през платформа и формирането на синдикалната политика за защита на работещите през платформа, Конфедерацията на независимите синдикати (КНСБ), заедно с Института за социални и синдикални изследвания и обучение (ИССИО), проведе теренно проучване сред лица, упражняващи труд през ЦТП. Проучването има за цел и да допълни предходното изследване на Конфедерацията сред работещите през платформа от 2022 г., като предостави по- задълбочен поглед върху приложимите условия на труд. В резултат от така формираните цели, в края на проучването са изведени конкретни предложения за законодателни промени. На базата на тях КНСБ ще разработи и цялостна стратегия за договаряне с националните институции, чиято крайна цел отговаря на заложените в Директивата изисквания за защита правата на работещите през платформи, гарантиране на „правната сигурност“ и поддържане на „еднакви условия на конкуренция между цифровите трудови платформи и онлайн доставчиците на услуги“.

1.2.Описание на методологията и извадката

Основната цел на изследването е формиране на синдикална политика за транспониране на Директивата относно подобряването на условията на труд при работата през платформа. В тази връзка са обособени отделни части от анализа, отговарящи на тематичните кръгове от регулации, залегнали в Директивата:

- Типове договори и тяхното влияние върху условията на труд
- Механизми за възнаграждение и социална защита
- Алгоритмични практики за управление на труда

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net

Проект BG05SFPR002-1.005-0007 „Устойчиво развитие, чрез социално партньорство“, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз. Проектът се осъществява от КНСБ в партньорство с КРИБ, БСК, АИКБ, БТПП, ССИ и МТСП



Съфинансирано от
Европейския съюз

Програма
„Развитие на човешките ресурси“
2021-2027



- Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне
- Обучения
- Работно оборудване и поддръжка на оборудването

За изследване на опита на работещите през платформа във връзка с всяка една от тематичните части на анализа са проведени индивидуални полуструктурирани интервюта с лица, работещи през ЦТП. Интервюто като метод за набиране на информация протича „под формата на научно изследователско общуване и междуличностно взаимодействие, формалните, ситуационните и съдържателните параметри на което са предварително зададени от изследователя“ (Ченгелова, Е., 2016, стр. 12). Тази разновидност на интервюто е предпочетена за приложение от екипа на ИССИО с оглед на това, че диалогът с респондента протича по „въпросник, който представлява подробен списък (набор) от отворени въпроси“, като се спазва логическата подредба при тяхното задаване. Също така методът позволява интервюиращият „да задава нови, допълнителни въпроси, с които да изясни спонтанно възникващите в хода на интервюто аспекти“, без това да ограничава възможността за изказване на мнение от страна на респондента (Ченгелова, Е., 2016, стр. 64).

Методът на интервюто за събиране на информация е предпочетен пред анонимното анкетно проучване поради възможността за получаване на по-обстоятелен отговор от респондента, който да се допълва с допълнителни целеви въпроси по предмета на разговор. Методът на интервюто поставя във фокус индивидуалното мнение на респондента. Нещо повече, позволява се вникване в детайл и няма възможност за повлияване на мнението или трудното формиране на среда за разговор като при метода на фокус групово участие. Също така интервюто се прилага и за изследване на малко познати специфични продукти/услуги – обикновено се правят сред експерти, но в случая всеки респондент се явява като уникална единица с опит в ЦТП (Market Links, без дата). Интервютата са проведени в два формата: лице-в-лице и дистанционно (телефонно интервю). Въпросникът за интервю съдържа изготвени целеви въпроси, изготвени съвместно от експерт-юристите на КНСБ и методолозите на ИССИО. Въпросникът съдържа отворени въпроси, за част от които е изготвена допълнителна инструкция към интервюиращия относно вида на търсената информация. Въпросникът е наличен като Приложение към настоящия анализ.

Целева извадка на настоящото изследване са лица, работещи в ЦТП в няколко икономически сектора на страната: ИКТ, транспорт, услуги, търговия, туризъм, финанси,

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net

Проект BG05SFPR002-1.005-0007 „Устойчиво развитие, чрез социално партньорство“, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз. Проектът се осъществява от КНСБ в партньорство с КРИБ, БСК, АИКБ, БТПП, ССИ и МТСП



Съфинансирано от
Европейския съюз

Програма
„Развитие на човешките ресурси“
2021-2027



музикална и филмова индустрия. Секторите са определени от КНСБ на базата на преглед на международната практика на най- широко присъствие на ЦТП и на базата на целеви сектори в България с ниско ниво на синдикализация. Заложен е минимален брой на интервюирани лица от 20 човека; реално са постигнати 25 броя интервюта. Периодът на изследване обхваща месец юни и юли 2025 г. Респондентите са разпределени по следните икономически сектори:

- ИКТ: 6 лица (ЦТП като дъщерни дружества с регистрация по българското законодателство, които са част от международни ЦТП)
- Транспорт: 2 (ЦТП с българско представителство- дъщерно дружество на ЦТП)
- Услуги: 1 лице (ЦТП в сферата на хазарта, която действа в международен мащаб и има поделение в България)
- Търговия: 7 лица (извършващи труд през ЦТП за доставка на храна и за онлайн търговия)
- Туризм: 2 (извършващи труд през ЦТП, чрез които клиент може да закупува туристически пакети)
- Финанси: 2 (ЦТП с българско представителство- дъщерно дружество на ЦТП и ЦТП, действаща на база закупуване на лиценз)
- Музикална и филмова индустрия: 5 лица (извършващи труд през ЦТП за предоставяне на музикални услуги, за наемане на артисти или за изпълнение на творчески задачи в облак от множество изпълнители).

Макар малка по обем, с ниска статистическа значимост и формирана на базата на отзовалите се, извадката представя съществени данни за съвкупността на работещите в ЦТП в съответните сектори на икономиката. В България липсват мащабни изследвания на този вид заетост (компенсирани от наличие на малки секторни анализи), поради трудностите по идентифициране на действащите ЦТП, на работещите през тях лица и на техните контакти.

От гл.т. на демографски характеристики, обхванатите 25 лица се групират в следните категории:

- По възраст: 19- 24 години са 13 лица (52% от изследваните), 25- 44 години са 8 лица (32% от изследваните), над 45 години са 4 лица (16% от изследваните).
- По пол: 21 мъже (84% от изследваните) и 4 жени (16% от изследваните)



Съфинансирано от
Европейския съюз

Програма
„Развитие на човешките ресурси“
2021-2027



- По образователен статус: 12 лица с висше образование (48% от изследваните), 10 със средно образование (40% от изследваните), 3 лица не желаят да посочват нивото на притежаваното образование (12% от изследваните)
- По професионален опит: 0- 5 години опит имат 15 лица (60% от изследваните), 5- 10 години опит имат 2 лица, над 10 години опит имат 8 лица (32% от изследваните).
- По местоживееене: 24 от 25 изследвани лица живеят и работят в София.

За 9 от респондентите (или 36% от общия брой лица) работата през платформа представлява допълнителен доход към друг тип заетост; за 16 лица (64%) обаче това е основен източник на доход. От гл.т. продължителността на трудовия опит през ЦТП, то 0- 5 години опит в ЦТП имат 15 лица (60% от изследваните), 5- 10 години опит имат 6 лица (20%), с над 10 години опит са 4 лица (12%).

Сред основните причини за избор на този тип заетост са:

- Осъществяване на бърз контакт с потенциални клиенти на услугата от страната и чужбина;
- Невъзможност да се намери реализация на пълен работен ден в основната сфера на дейност;
- Формиране на работното време (брой часове и част от денонощието за започване на заетостта) и трудовото натоварване според личното желание на работещия;
- Изкарване на допълнителен доход, тъй като основния такъв е нисък;
- Възможност за работа изцяло от дома или друго удобно място;
- Допускането до заетост на широк кръг от кандидати, без да се минават тежки процедури по подбор;
- Възможност за временно прекъсване на работата, без това да е съпътствано с наказания или уволнение;
- Генериране на доход, който е над средния за страната.

2. Основни резултати по икономически сектори

ТЪРГОВИЯ



Съфинансирано от
Европейския съюз



Типове договори и тяхното влияние върху условията на труд

Част от респондентите работят на граждански договори, има двама наети на трудов договор (на пълно и на непълно работно време) и един работещ без договор. Гражданските договорите на доставчиците на храна се сключват с български работодател, който чрез режима на франчайз използва името на конкретна ЦТП. При другите две ЦТП се наемат лица на трудов договор, като те имат разработени собствени приложения, в които се правят акаунти на доставчиците на храна.

- Единият работещ на трудов договор, на непълен ден, е с фиксирано работно време от 17.30 часа до 21.30 часа. Налага му се обаче да работи повече, поради изискване за явяване преди официалния старт на работния ден, както и необходимостта от довършване на доставките, получени в края на работното време. Същият респондент споделя, че при желание да ползва полагащата му се по договор отпуска, то е наложено изискване от координаторите, работещи на ЦТП, да подават към тях заявление поне 3 седмици преди датата на ползване на отпуска. Това се прави с оглед планиране покриването на доставките от други доставчици.
- Част от доставчиците на граждански договор споделят, че надвишават 50 работни часа седмично (някои достигат до 12 часа на ден трудова ангажираност). При тях няма регламентирани почивки и конкретно работно място, няма регламентирани отпуски.

Механизми за възнаграждение и социална защита

Заплащането се извършва на седмична или месечна база:

- При доставчиците на храна на граждански договор няма регламентирано минимално възнаграждение. Формира се основно на база брой изпълнени поръчки, но при постигане на определен брой поръчки в рамките на седмица се получава еднократно бонус възнаграждение. Също така цената на доставка зависи и от метеорологичните условия- при лоши метеорологични условия цената на доставка се завишава. Работниците не получават допълнително възнаграждение в случаите, когато им се налага да работят в празнични дни.

Глоби и удържки се начисляват при забавяне от страна на доставчика.

Изпълнителите са оценявани от клиентите и при негативна оценка се понижава

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net



Съфинансирано от
Европейския съюз



рейтинга на доставчика в системата. Ниският рейтинг води до генериране на поръчки в по-неблагоприятни и трудни за изпълнени райони от града.

- При работещите на трудов договор: възнаграждението е фиксирано с бонус към него, като бонусът се определя от постигнат таргет на седмична или месечна база. В едната ЦТП въпреки наличието на фиксирано възнаграждение за 4-часов работен ден, то реалното възнаграждение се формира на брой доставени поръчки (като има калкулирана цена от 2.60 лв. за поръчка). Работещите в тази ЦТП изпълняват като минимум 10-12 поръчки, а като максимум достигат около 16 поръчки. Платформата няма поставен таргет за постигнат брой доставки на ден; при достигнат таргет на месечна база (над 400 броя поръчки) се доплаща еднократен бонус; при постигане на таргета стойността на поръчка също се вдига (от 2.60 лв. на 4.10 лв.). В същата ЦТП се налагат определен вид глоби. Така при закъснение на поръчка това се отразява на месечния рейтинг на шофьора, като се намалява и стойността на добавката за изминат километър (от 0.68 лв. на 0.58 лв.). При оплакване от клиент, получено през имейл (не през самата ЦТП) може да се наложи допълнителна глоба от 20- 40 лв. Глоба се налага и за закъснение за работа (10 лв. за първо закъснение и по 20 лв. за всяко следващо).
- При ЦТП в он-лайн търговия: възнаграждението се формира на база минимална работна заплата, както и изпълнени/обработени поръчки и пратки. Клиентите дават оценка/посочват рейтинг дали са доволни или не от обслужването; предоставянето на рейтинг от клиента е задължителен елемент в тази ЦТП. Респондентът споделя, че при случай на сбъркана поръчка и получател се налагат глоби за работещите в ЦТП, които се изразяват в поемане на разносните за куриерски услуги.

Алгоритмични практики за управление на труда

При всички респонденти работният процес се извършва чрез ЦТП: он-лайн пристигат задачите и започва да тече срок за изпълнението им.

Всички респонденти споделят, че при възникнали проблеми в процеса на работа или изпълнение на работен ангажимент имат възможност да се свържат с физическо лице-координатор или мениджър. Отделно могат да установят връзка с лице, ангажирано с



Съфинансирано от
Европейския съюз



техническата поддръжка на ЦТП. Винаги има към кого да се отнесе даден служебен казус и да бъде разрешен проблема.

Разпределението на всички доставчици е по райони на града чрез алгоритъм на платформата. Така в онлайн платформата се показва адреса на ресторанта, от който трябва да се вземе поръчката и адреса на клиента, където трябва да се достави, но доставчикът сам избира маршрута, по който да мине. Посредством алгоритъм се изчислява кой доставчик е най- близо до местоположението на ресторанта и/или адреса за доставка и по този начин разпределя поръчките между доставчиците.

Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне

Респондентите не знаят за наличие на синдикално представителство или друг вид организация, която да защитава правата на работното им място.

Обучения

На доставчиците на храна не се предоставят целеви обучения за начина на използване на самото приложение (при работещите на трудов договор има неформална практика за обучение от по- опитен колега в ЦТП на доброволен принцип); не им се предоставят обучения и за самия работен процес, за надграждане и усъвършенстване на уменията.

Респондентът, работещ през ЦТП за е-търговията обаче споделя за периодично провеждане на обучения за нови продукти и за развитие на персонала. Тези обучения се осигуряват от ЦТП и служителите нямат финансов ангажимент- участието в тях е абсолютно безплатно за служителите.

Работно оборудване и поддръжка на оборудването

По отношение на работното облекло и оборудването отново има различни отговори сред отделните респонденти:

- При доставчиците на храна на граждански договор единственото, което компанията предоставя е частично работно облекло (фирмено зимно яке) и раница за съхранение и доставка на храната. Доставчикът на храна използва лично



Съфинансирано от
Европейския съюз



превозно средство (колело или автомобил). Ако се използва личен автомобил ЦТП не изисква снимка на шофьорска книжка или талон на автомобил.

- При доставчиците на храна на трудов договор ЦТП предоставя възможност да се използва служебен автомобил. Не им се осигурява обаче служебен телефон, както и разход за мобилен интернет на телефона, чрез който да се използва ЦТП. Единият доставчик на трудов договор оперира с личен автомобил, като ЦТП заплаща 0.68 лв. на километър за гориво. Добавката за гориво се начислява към сумата на поръчката (в случая към предоставяните по 2.60 лв. за изпълнена поръчка). ЦТП следи броя на изминатите километри от наетия.
- ЦТП в е-търговията осигурява служебни телефони, компютри и автомобили. Автомобилът е нужен, тъй като понякога се налагат срещи с клиенти, за да се запознаят и видят лично продуктите, които се предлагат, както и да се покаже целия наличен асортимент. Автомобилът се използва още за придвижване до място на предоставяно обучение. Разходите за поддръжка на телефон, компютър/лаптоп, както и за автомобила са за сметка на ЦТП.

ТУРИЗЪМ

Типове договори и тяхното влияние върху условията на труд

Двамата респонденти работят на трудов договор, на непълен работен ден.

- Работното време на единият респондент е два часа дневно. Той следва да извърши максимален обем работа, няма заложен таргет за изпълнени заявки/поръчки. В трудовия договор са описани условията за прекратяване на договора (в случая става въпрос за едномесечно предизвестие). Платеният годишен отпуск е в размер на 20 работни дни, а предвид двучасовия работен ден няма предвидени почивки. Работи се от дома със служебен лаптоп и телефон, като работодателят е подсигурил и бюро със стол.
- Работното време на другият респондент е от 4 до 6 часа на ден, в които се изисква отговаряне на телефонни обаждания и имейли за резервации на клиенти. В договора е предвиден един месец предизвестие при прекратяването му. Годишния отпуск по договор отново е 20 дни. Респондентът споделя, че има предвидена 30 минути обедна почивка. Работи в офис, управляван от ЦТП, като е в едно

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net



Съфинансирано от
Европейския съюз



помещение с още няколко колеги. Интервюирания разполага с фиксирано работно място.

Механизми за възнаграждение и социална защита

И двата респондента са с фиксирано заплащане.

- При единият респондент няма допълнителни бонуси към месечното възнаграждение. Лицето не е запознато да се правят удържки или да се налагат глоби при несвършена задача и споделя, че му внасят здравни осигуровки.
- Другият респондент има възможност да получава допълнителни възнаграждения, които се формират на база изпълнени резервации. Има заложен резервации, които следва да се изпълнят в рамките на месец и всяка следваща направена резервация над задължителните носи допълнителен бонус към възнаграждението. Респондентът споделя също така, че обратната връзка, която оставят клиентите също може да доведе до получаване на бонус към заплатата, но с уточнението, че това се прави на определени периоди, не е ежемесечно. Така например при положителни отзиви на клиенти, респондентът споделя че е получавал допълнителен бонус. Обратен е ефектът на негативните отзиви- те водят до липса на бонуси. Оставянето на ревютата в Google например също влияе на възнаграждението и мотивацията за работа. Относно глобите или удържките, респондентът казва, че единствено глоба се налага, тогава когато са въведени невалидни/неправилно въведени данни на някоя резервация в системата за резервации, в която оперира интервюирания. Сгрешени данни за имена или ЕГН на клиент са най- сериозният проблем, тъй като има последици (напр. сгрешен самолетен билет, тогава глобата е за служителя, допуснал да въведе грешни данни, а това не позволява на клиента да осъществи/направи пътуването си, в такива случаи глобата е голяма). Размерът на глобата обаче зависи от стойността на пътуването, ако е нещо, което може да се коригира се налагат по- малки по размер глоби. Изплащат се здравни и социални осигуровки, но няма допълнително здравно осигуряване, нито допълнителна застраховка от друг вид.

Алгоритмични практики за управление на труда



Съфинансирано от
Европейския съюз



При единият респондент работните задачи се получават директно/лично от физическо лице- по телефона или допълнителните канали за комуникация (Viber, What's up, Messenger), вкл. през ЦТП като съобщение. На този етап задачите не са чрез автоматизирана система. В процеса на работа, ако възникнат проблеми или е необходим съвет за конкретна ситуация, то служителите директно се обръщат към физическо лице. Що се отнася до общуването между колеги и това дали имат възможност за социални контакти помежду им, то се споделя, че те се организират рядко, при необходимост. Редовно комуникацията в работен режим тече през платформата или каналите за комуникация, които изброихме по-горе, като това дава възможност за бърза реакция и решение на различни работни въпроси.

Другият респондент споделя, че получава задачите си автоматизирано през ЦТП. Платформата е разработена така, че когато си в нея се получават директно запитвания от клиенти, разпределени от ЦТП към служителите на линия. В системата се отбелязва, когато служителят е свободен и може да поеме други резервации или да отговори на запитвания по имейл или телефон. Когато си офлайн не получава задачи; режим офлайн отбелязваш и когато използваш обедната почивка например. При възникнал технически проблем със системата за резервации респондентът споделя, че се свързват с оператор в кол център, който се занимава с техническата поддръжка. Относно удовлетвореността от връзката с оператора при технически проблеми трудно може да се даде оценката, тъй като много зависи от проблема: бързо се реагира при лесни и малки повреди, но при по- мащабни се изисква повече време. Предвид, че интервюираният работи в офис, ясно е че се вижда с колегите си на живо постоянно, имат социален контакт помежду си, също така покрай празниците се организират тиймбилдинги, където успяват и да общуват неформално.

Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне

Респондентите споделят, че не са запознати за наличие на КТД или на синдикална организация в ЦТП. Нито един от интервюираните не споделя и за наличие на друг вид организация на работещите или за избран техен представител, който да защитава интересите и правата им.



Съфинансирано от
Европейския съюз



Обучения

Едната ЦТП осигурява обучение на служителите преди започване на работа. Без подобно обучение не е възможно да се борави с функционалностите на платформата, т.е. да се извършва работа през тази платформа. Минава се това начално обучение, което е около 15-20 дни. Въвеждащото обучение се води от друг служител в ЦТП. След първоначалното обучение се предоставят нови обучения, целящи усъвършенстване на знанията относно организацията на пътуванията до дадена дестинация, туристическите забележителности и т.н.

Другият респондент споделя също, че преди да започне работа е преминал въвеждащо индивидуално обучение, за да се запознае със спецификите на работата.

Работно оборудване и поддръжка

Единият респондент споделя, че има предоставен служебен лаптоп и телефон, въпреки че има физическо работно място. В случаите, когато се налага дистанционна работа също използват служебните лаптопи и телефон.

Другият респондент споделя, че всяка повреда се поема служебно и ако е необходимо даже се заменя повреден лаптоп например. Работодателят поема месечната такса за интернет. В този случай това не е фиксирана сума на месец за интернет, а е доказуем разход чрез фактура. Така се изплаща на лицето съответната сума, във вид на добавка за интернет към месечното възнаграждение.

ФИНАНСИ

Типове договори и тяхното влияние върху трудовите условия

Обхванати са две лица, като за едното работата през ЦТП е допълнителна (не е основна). За другото е основна и платформата, през която работи осъществява изцяло финансови услуги по цял свят (използва се счетоводен софтуер и комуникацията тече изцяло онлайн). Единият респондент е на трудов договор с ЦТП, а другият е на граждански договор с възложител. Специфичното е, че във втория случай ЦТП е специализирана и се използва чрез закупуване на лиценз за ползването ѝ от конкретен възложител. След

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net

Проект BG05SFPR002-1.005-0007 „Устойчиво развитие, чрез социално партньорство“, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз. Проектът се осъществява от КНСБ в партньорство с КРИБ, БСК, АИКБ, БТПП, ССИ и МТСП



Съфинансирано от
Европейския съюз



заплащане на лиценза, то възложителят намира сам изпълнители, които регистрира като ползватели на платформата и започва да спуска задачи към тях през платформата. Относно спецификите на сключените договори:

- Респондентът на трудов договор работи в аутсорсинг компания, която действа като местно поделение на международна ЦТП. Има трудов договор на 7 работни часа, като работното време е гъвкаво, но фиксирано с предварителен график месец за месец. Има право на почивки по време на работния ден: две по 15 мин. и обедна 30 мин., а работното място е мобилно, т.е. лицето извършва дистанционна работа. Работното време е описано, според клиента-доставчик Азия, Америка и т.н., но часовия диапазон е съобразен и с българското законодателство и за да не изплащат нощен труд например се работи до 22:30 вечер. Лицето има право на прекратяване на договора с едномесечно предизвестие. Платеният годишен отпуск е в размер на 25 дни и се полагат още 1 ден за рожден ден и 3 дни за доброволчество. Работи се изцяло от дома.
- Другата ЦТП се използва през профила на възложителя, т.е. лице което е закупило лиценз за нея и наема свои изпълнители на граждански договор за извършване на задачи на платформата. Няма фиксирано работно време, а задачи за изпълнение в определен срок. Изпълнителите работят от дома, като имат договорка възложителят да им заплаща част от разходите.

Механизми за възнаграждение и социална защита

Единият респондент споделя, че в трудовия му договор е посочено месечното възнаграждение: твърда сума, която не се влияе от изпълнени задачи за месеца. ЦТП поема здравно и социално осигуряване. Няма възможност за допълнителни бонус към месечната заплата, нито ваучери за храна. Като привилегия се посочва само допълнително здравно осигуряване. Не се налагат глоби или удържки за неизпълнени задачи.

В другата ЦТП се договаря размера на възнаграждението. Глоби не се налагат.

Алгоритмични практики за управление на труда



Съфинансирано от
Европейския съюз



При едната ЦТП задачите се определят от физическо лице (супервайзър) от екипа, което ги поставя след това в самата платформа.

При другата ЦТП задачите се възлагат директно от възложителя и се изпълняват в ЦТП. При възникнали проблеми по същността на работните задачи, то изпълнителят се свързва пряко с възложителя, не използва ЦТП. Изпълнителите нямат срещи помежду си, когато работят за един и същи възложител. При проблеми с функционалностите на ЦТП, то самата ЦТП осигурява техническа поддръжка. В този случай изпълнителите пак пряко се обръщат към възложителя и подават сигнал. Възложителят след това търси техническа помощ от ЦТП.

Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне

Интервюираните не споделят за наличие на синдикална организация. Едното интервюирано лице споделя, че е член на Института на професионалните счетоводители в България от 2016 г. и разпознава тази организация като бореща се за интересите на тези професионалисти.

Обучения

ЦТП, която се наема чрез лиценз, не осигурява обучения. ЦТП, която осигурява трудов договор, предоставя обучения, които са регулирани от Етичен Кодекс. Провежда се въвеждащо обучение, след което периодично се отправят покани за включване в специфични обучения (като напр. административно управление на работния процес, сексуално насилие, кибер сигурност).

Работно оборудване и поддръжка

При ЦТП, осигуряваща трудови договори, се допуска работното място да е мобилно (както от дома, така и от други места). Оборудването се предоставя от работодателя – лаптоп и мобилен телефон, месечната такса за интернет се покрива от наетия, без да използва заплащане от работодателя. Все пак ЦТП може да покрие месечния разход за интернет, но ако наетия се съгласи да ползва конкретен доставчик, определен от ЦТП. Поддръжката при повреда на оборудването се покрива от ЦТП.



Съфинансирано от
Европейския съюз



При другата ЦТП определянето на това кой покрива разходите е чрез договаряне между възложител и изпълнител.

ИНФОРМАЦИОННИ И КОМУНИКАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ (ИКТ)

За сектор ИКТ интервютата включват шест респондента с различни длъжности- от технически специалисти до ръководни позиции, които са на възраст от 24 до 57 години. Те работят в български компании- дъщерни дружества на международни компании, опериращи ЦТП. В ЦТП са интегрирани софтуерни продукти за управление на труда, комуникация и обслужване на клиенти (напр. Oracle Service Cloud, Aquolis, Jira, вътрешни CRM системи). Анализът на проведените интервюта показва, че секторът на информационните и комуникационните технологии представлява най-успешният модел на интегриране на платформената икономика в рамките на формалната заетост. Работниците се ползват от всички права, произтичащи от трудовото законодателство, а работодателите прилагат добри практики в социалната политика и обучението. В същото време секторът очертава нови рискове на дигиталния труд – свързаност без прекъсване, алгоритмичен натиск и липса на колективна представителност.

Типове договори и тяхното влияние върху трудовите условия

Всички работещи в ЦТП са на постоянен трудов договор по Кодекса на труда. Работните отношения са формализирани и подлежат на пълна социална и правна защита.

- Трудовите правоотношения са с фиксирано работно време– обичайно от 9:00 до 18:00 ч. или от 10:00 до 19:00 ч., с един час обедна почивка и две кратки почивки по 10–15 минути.
- При прекратяване на договора стандартна продължителност на предизвестие е между един и три месеца. Времето за предизвестие зависи от позицията и спецификата на отговорността.
- Годишният платен отпуск на респондентите варира от 20 до 24 дни, като в някои ЦТП се добавят допълнителни дни, между 5 и 7 дни за стаж или по вътрешна политика.
- ЦТП предоставя възможност за работа от офис и от дома: напр. работа три дни от офиса и два дни от дома. Малка част от респондентите работят изцяло

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net



Съфинансирано от
Европейския съюз



дистанционно, но в рамките на фиксиран график. Работещите дистанционно имат задължението да упражняват правото си на труд само и единствено от мястото (адреса) утвърден от ЦТП.

Трудовите правоотношения осигуряват висока предвидимост и стабилност. Работещите имат ясно регламентирани задължения, права и възможности за ползване на социални придобивки. Въпреки това фиксираното работно време и дългите предизвестия ограничават гъвкавостта и свободата на движение на специалистите между компании. От друга страна, ЦТП аргументират тези условия с необходимостта да се запази инвестицията в обучението и въвеждането на новите кадри.

В сектора ИКТ се наблюдава силна институционализация на дигиталния труд – макар работата да се осъществява онлайн и чрез платформи, отношенията остават традиционно регулирани. Това показва висока степен на интегриране на ЦТП в рамките на стандартния трудов модел, а не извън него.

Механизми за възнаграждение и социална защита

Системите за възнаграждение в ИКТ сектора се характеризират с комбинация между фиксирано възнаграждение и бонусна компонента. Основната заплата се определя по трудовия договор и не зависи от конкретния брой изпълнени задачи, но е свързана с длъжност, квалификация и опит. В някои компании се изплаща годишен бонус на база индивидуална и екипна оценка. В други се прилагат тримесечни премии за най-продуктивните служители (напр. 300 лв. за топ 5 по резултати). Критериите за определяне на бонуса са прозрачни. Най-често срещаните критерии за определяне на бонусите са брой изпълнени задачи, клиентска удовлетвореност и качество на комуникацията.

Всички компании предоставят здравно и социално осигуряване според българското законодателство, както и допълнителна здравна застраховка, включваща и покритие за зъблечение, както и опция за застраховка „Живот“. В някои компании има възможност към застрахователната полица да бъдат включени и членове на семейството на работника на преференциални цени, но за собствена сметка. Социалните придобивки в сектора включват още ваучери за храна. Повечето предоставят ваучери за храна в пълен размер на законово определените 200 лв. месечно, но има и такива които предоставят ваучери на стойност едва 60 лв. Друга социална придобивка за работещите са картите за спорт,



Съфинансирано от
Европейския съюз



които в повечето случаи работодателят частично финансира. Всяка компания е определила различно съфинансиране за работещите, което варира от 25% до 50%. В повечето компании работниците имат право на допълнителни карти за спорт, за членове на семейството.

При работа от разстояние някои от ЦТП предоставят на работниците компенсация за интернет в размер на 20–30 лв. месечно срещу документ за направен разход на името на работника. Повечето ЦТП покриват разходите на курсове за квалификация или сертификации на работещите, които са пряко свързани с работата им.

При увеличаване на максималния осигурителен праг някои от ЦТП поемат разходите, произтичащи от промените, така че нетният доход на служителя да не се понижава.

Алгоритмични практики за управление на труда

В сектора ИКТ управлението на труда е изцяло през ЦТП. Използваните системи (например Oracle Service Cloud, Aquolis, Jira и др.) автоматично разпределят задачи (т.нар. тикети) между служителите според предварително зададени критерии – компетенции, натовареност, ред на постъпване на заявката. След приключване на една задача ЦТП автоматично подава следващата. Работниците могат да активират режим „почивка“, при който не получават нови задачи. При натрупване на сложни или извънредни задачи служителят може да ги подаде към по- високо ниво в системата, без необходимост от физическа намеса. Тази автоматизация оптимизира процеса и намалява нуждата от административен контрол. Същевременно тя въвежда нова форма на дигитална отчетност, при която системата е посредник между работника и работодателя. Всички от респондентите са категорични, че алгоритъмът не използва камера или биометричен контрол, но изисква логване през специализиран софтуер, което позволява отчитане на активността. Работещите приемат този модел като ефективен и справедлив, тъй като алгоритъмът разпределя задачите равномерно. Няма данни за санкции, глоби или автоматични удръжки. Оценката на труда се извършва от преки ръководители, на база качество и скорост на работа.

Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне



Съфинансирано от
Европейския съюз



Нито един от респондентите няма информация за наличие на синдикална организация или колективен трудов договор. Служителите са наясно с възможността за колективно представителство, но посочват, че в ИКТ сектора „няма такава култура“.

В една от ЦТП има представителство на работниците в европейския работнически съвет. В рамките на месец е била проведена онлайн кампания. Кампанията е включвала няколко етапа– номиниране на работници за представителство, предизборен етап и избори. По време на етапа за номиниране всеки служител е можел да се само номинира или да номинира свой колега в споделено онлайн пространство. В предизборния етап номинираните е трябвало да представят кандидатурите си онлайн. Най-често използваните методи са бил чрез видео обръщение или е-мейл с персонална и професионална информация за кандидата и защо да гласуват за него/нея. Последният етап е самото гласуване, което отново е в онлайн среда.

Обучения

В сектора ИКТ обучението е основен компонент на трудовите отношения и се възприема като стратегическа инвестиция от страна на работодателите. Всички интервюирани лица посочват, че преминават през структурирани въвеждащи и надграждащи обучения, които са изцяло или частично финансирани от компанията. Обученията се провеждат в няколко форми:

- Въвеждащо обучение (onboarding)- задължително за всички новоназначени служители, обикновено с продължителност между 1 и 3 месеца. То включва запознаване с вътрешните системи, политики за сигурност на данните и работа с конкретната платформа.
- Технически обучения- надграждащи курсове по програмиране, системна администрация, киберсигурност или поддръжка на софтуер. Част от тях се провеждат онлайн чрез вътрешни системи за електронно обучение (LMS).
- Развиване на умения: меки умения и работа с клиенти, комуникация, управление на екипи, емоционална интелигентност.

Има възможност и за обучения по собствена инициатива, които са външни сертификационни програми (напр. Microsoft, Cisco, ITIL), за които ЦТП покрива изцяло или частично таксата. В някои компании се изисква служителят да остане на работа



Съфинансирано от
Европейския съюз



определен период (6–12 месеца) след финансирано обучение, за да се възвърне инвестицията.

Работно оборудване и поддръжка

Работното оборудване в ИКТ сектора е напълно осигурено от работодателя. Във всички интервюта се посочва, че служителите получават лаптоп, монитор, клавиатура, мишка, слушалки, както и ергономичен стол и бюро при дистанционна работа. Поддръжката на оборудването се осъществява по следния начин:

- При повреда служителят уведомява техническия отдел, който извършва ремонт или замяна в рамките на деня.
- Не се правят регулярни проверки на оборудването, но отговорността за безопасността на работното място е споделена – служителят трябва да съобщи при проблем.
- Някои от респондентите съобщават, че преди Ковид19 техниката се е подменяла на всеки три години, но през последните пет години се подменя само при необходимост. Това затруднява работата и забавя изпълнението на поставените задачи- съответно трудно се изпълняват или не се изпълняват поставените цели, което се отразява при атестация на работещия и получаването на бонуси.

В офисите има осигурени зони за почивка, кухня, кафе, а в някои ЦТП има стаи за отдых и спорт. Това се разглежда като част от корпоративната култура, целяща да намали стреса при продължителна работа пред екран. В ИКТ сектора стандартът на оборудване и поддръжка е значително над средното ниво в България. Повечето от ЦТП следват международни стандарти за здравословни и безопасни условия на труд. Това създава високо качество на работната среда, която подкрепя продуктивността и дългосрочната ангажираност на персонала.

ТРАНСПОРТ

Обхванати са двама респонденти, на възраст до 30 г., които оперират на една и съща ЦТП за извършване на градски превоз на пътници. ЦТП е с международен обхват, оперира в България и в редица други държави. Самата ЦТП действа с българско представителство, т.е. има българско юридическо лице действащо като дъщерно дружество на ЦТП.

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net

Проект BG05SFPR002-1.005-0007 „Устойчиво развитие, чрез социално партньорство“, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз. Проектът се осъществява от КНСБ в партньорство с КРИБ, БСК, АИКБ, БТПП, ССИ и МТСП



Съфинансирано от
Европейския съюз



Типове договори и тяхното влияние върху трудовите условия

Двамата респонденти работят без какъвто и да е вид договор (трудов или граждански). Взаимоотношенията с ЦТП се регламентират единствено по силата на регистрацията в платформата и приемане на общите условия на нейната дейност. Не е необходима регистрацията като самостоятелно заето лице, за да се регистрираш и осъществяваш трудова дейност чрез ЦТП. Това предоставя висока автономия, но същевременно лишава от социални права, платен отпуск и защита при заболяване или инцидент и по-висока несигурност от гл.т. прекратяване на регистрацията в ЦТП. Регистрираните в ЦТП шофьори на пътници избират сами продължителността на работното време, както и в коя част на деня да стартират дейността си.

Механизми за възнаграждение и социална защита

Възнаграждението се формира на база брой изпълнени поръчки-стойността на всяка поръчка се изчислява от ЦТП. Шофьорът може да получи допълнителна надбавка към възнаграждението от клиента при возене на багаж (това обаче шофьорът договаря с клиентът, не е регламентирано през ЦТП). Плащанията са в брой: клиентът има профил и заплаща на ръка на шофьора в края на превоза. ЦТП не поема никакви осигурителни плащания, изчислени като процент от постигнатото възнаграждение.

ЦТП прави удържки за шофьорите от всяка поръчка: при изпълнение на поръчка ЦТП си дърпа автоматично определена сума от шофьора. Приспадането на тази сума е от предварително вкарана сума от шофьора в личния му профил. При по-висок рейтинг на шофьора, то а) сумата на удържката от ЦТП намалява и б) се увеличава сумата, изчислявана от ЦТП за всяка поръчка.

Алгоритмични практики за управление на труда

ЦТП прави автоматично разпределение на поръчките. ЦТП задава автоматично начални/крайни адреси, дава информация кои са „следващите поръчки“. В ЦТП има бутон за подпомагане (съпорт), но без автоматично свързване с физическо лице-оператор. Комуникацията е изцяло с изкуствен интелект на ЦТП.



Съфинансирано от
Европейския съюз



Рейтинговата система на ЦТП влияе върху достъпа до поръчки: нисък рейтинг води до предупреждения за или деактивиране (спиране) на акаунта.

Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне

Няма синдикално представителство или колективно договаряне.

Обучения

Работещите през приложението имат достъп до дигитално обучение: onboarding (текстове/ клипове). Липсват обаче последващи регулярни обучения свързани с работата. Оценката на интервюираните за клиповете са, че предоставят адекватни основни инструкции. Необходими са обаче практически обучения по безопасни условия на труд, работа с проблемни клиенти, оказване на първа помощ при транспортно произшествие и т.н.

Работно оборудване и поддръжка

Регистрираните в ЦТП шофьори сами осигуряват автомобил, телефон, интернет, гориво, застраховка и поддръжка на автомобила. В следствие на това реалните нетни доходи намаляват.

УСЛУГИ

В сектор „Услуги“ респондентът е само един, на възраст 36 години. Интервюто представя пример за формализирана платформена заетост, при която трудовите отношения са напълно подчинени на Кодекса на труда.

Типове договори и тяхното влияние върху трудовите условия

Респондентът е на постоянен трудов договор с ЦТП, която осъществява хазартна дейност на международно ниво и има поделение в България. Има фиксирано работното време: от понеделник до петък, 9:00- 18:00 ч. Веднъж седмично се налага да се поеме втора смяна

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net

Проект BG05SFPR002-1.005-0007 „Устойчиво развитие, чрез социално партньорство“, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз. Проектът се осъществява от КНСБ в партньорство с КРИБ, БСК, АИКБ, БТПП, ССИ и МТСП



Съфинансирано от
Европейския съюз



(14:00– 23:00 ч.) и тя се разпределя по график между служителите. Има възможност, след договорки между колеги, да не полага втора смяна. Има платен отпуск (20 дни), както и дневни почивки– един час обедна почивка и две кратки почивки по 15 минути. При прекратяване на трудовия договор се прилага стандартно предизвестие от един месец. Работата се извършва в офис, като дистанционен режим е възможен само по изключение с одобрение от ръководството.

Механизми за възнаграждение и социална защита

Основната заплата е фиксирана в трудовия договор. Има бонусна система, която е базирана на резултати– брой изпълнени задачи и обратната връзка (рейтинг) от клиенти. Бонусите могат да бъдат месечни и тримесечни, но не са гарантирани. Те се определят от постигнати цели (около 10 параметъра) и процент на положителен рейтинг.

В работния процес не са предвидени глоби или удържки от основното възнаграждение. ЦТП предоставя здравно и социално осигуряване съгласно българското законодателство. Предвидена е и възможност за допълнителна здравна застраховка, включително и животозастраховане: разходите затова се делят между работодателя и работника.

Предоставят се различни социални придобивки– ваучери за храна (200 лв.), спортна карта, масаж на всеки две седмици, тиймбилдинги и транспортни ваучери за вечерни смени.

Алгоритмични практики за управление на труда

Работният процес се осъществява чрез ЦТП, но с пряк човешки контрол. Задачите се получават през платформата, но служителите комуникират и лично с ръководители. Има елементи на алгоритмично управление: рейтингова система и автоматизирано разпределение на задачи, но решенията се допълват от човешка преценка. При възникване на проблем служителите могат да се свържат с оператор. Когато се налага работа извън установеното работното време (уикенди и нощни часове) липсва адекватна поддръжка/оператор за решаване на проблеми.

Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне



Съфинансирано от
Европейския съюз



Няма синдикално представителство и колективно трудово договаряне.

Обучения

ЦТП провежда задължителни обучения, напълно финансирани от работодателя. Тази политика е положителна и чрез нея се осигурява развитие и квалификация на персонала, без да има финансова тежест за тях. В допълнение има възможност и за допълнителни обучения, по желание на работещият.

Работно оборудване и поддръжка на оборудването

На работниците се предоставят служебни устройства и оборудване (лаптоп, слушалки, клавиатура), които са необходими при изпълняването на служебните ангажименти. Поддръжката и подмяната при технически проблем или износване се поемат изцяло от ЦТП, освен ако повредата не е по вина на служителя. Работното оборудване може да се ползва и извън офиса при нужда, което осигурява гъвкавост при извънредни ситуации. В тези случаи разходите за интернет и електричество, при евентуална дистанционна работа, не се покриват, тъй като тя не е официално разрешена.

МУЗИКАЛНА И ФИЛМОВА ИНДУСТРИЯ

Типове договори и тяхното влияние върху условията на труд

Работещите през ЦТП от сектора нямат официално сключени договори с платформата, чрез която упражняват своя труд. ЦТП в случая оперират като посредници, от една страна, между лицето, регистрирано в тях и предоставящо услугата, и от друга, клиента, който ще ползва услугата. Когато се извърши контакт между тези две страни- изпълнител и възложител- то се подхожда най- често към сключване на граждански договор, но понякога се работи и без договор, на база устна уговорка за изплащане на хонорар.

Поддържането на профил на платформата може да е обвързано със заплащането на абонамент (докладва се от двама респондента) или с поддържането на определена активност (докладва се от един респондент необходимостта да отговаряш на заявки от клиенти и да се явяваш на кастинги, организирани от платформата). Не се налагат



Съфинансирано от
Европейския съюз



никакви други изисквания от платформите- в т.ч. спазването на определено работно време или очаквана трудова ангажираност на ден като работни часове или брой изпълнени поръчки.

При свързване с клиент през ЦТП, той се превръща във възложител на задачи и обикновено взаимоотношенията се регламентират чрез граждански договор. В тези случаи не е докладвано за прикриване на трудови взаимоотношения през граждански договор- т.е. лицата от ЦТП се наемат за конкретна дейност, която е с разписан във времето срок. Съответно работните места за част от респондентите са мобилни/променливи- явяват се за репетиции или за участия на местата, определени от възложителя. При един от респондентите работното място е от дома.

Механизми за възнаграждение и социална защита

Възнагражденията се формират изключително чрез договаряне с клиента. В случая на музикалните диджеи има практика да се предоставя капаро, което служи и като компенсация в случай на последващ отказ от услугата. При наемането на артисти пък възнагражденията покриват репетиционния период и периода на самото представление, което гарантира обхващане на целия процес по извършване на труд от самия изпълнител. Въпреки това за провеждането на репетиции не винаги се осигурява място за артиста, което налага той сам да търси такова и да го заплати. Това автоматично намаля полученото възнаграждение и следва да се обмисли като разход, подлежащ на преговори с възложителя. Платформите нямат роля в процеса по определяне на възнагражденията, т.е. не налагат изисквания за минимални ставки на заплащане на отработен час или извършена услуга. формирано на база отработени часове (изпълнени поръчки). В тази връзка не са докладвани и случаи, в които ЦТП да правят удръжки и глоби от възнагражденията. През ЦТП не се извършва изплащане на здравни и социално-осигурителни вноски. ЦТП не осигуряват и никакви застраховки за своите потребители с цел да покрият конкретни рискове при предоставяне на услуги към възложител.

Не са идентифицирани допълнителни бонуси или стимули за извършването на повече задачи през ЦТП. За подобряване на рекламирането на профила през платформата един от респондентите споделя, че се изисква заплащане на допълнителна такса. В този случай по- добрата позиция сред останалите потребители, предоставящи услуги, е на база лично заплащане, а не на база рейтинг.



Съфинансирано от
Европейския съюз



Алгоритмични практики за управление на труда

Работните си задачи се възлагат от конкретно физическо лице, с което регистрирания потребител, доставящ услуги, се е съгласил да работи. Платформите в сектора отново имат чисто посредническа функция- да направят връзката между изпълнител и възложител, но не и да регламентират параметрите на изпълнението на задачите.

В почти всички случаи (четири от пет респондента) споделят, че в ЦТП има действащ оператор. С него е възможно да бъде направена връзка по въпроси, свързани с профила. В нито една от използваните ЦТП в сектора не е предвиден начин за общуване между регистрираните потребители, предоставящи своите услуги. Не са изградени и споделени социални пространства, в които може да се случи подобен контакт.

Наличност на синдикално представителство и колективно договаряне

В нито една от изследваните ЦТП не съществуват синдикални организации или друга структура, която да защитава правата на работниците. Съответно не са налични и КТД, покриващи работещите в платформите. Все пак респондентите споделят за функционирането на специализирани сдружения (на артистите и на диджеите), които имат претенция да представляват работещите през ЦТП. Представителството е от гл.т. на осигуряване на работни ангажименти (посредническа дейност), за което се изисква процент от хонорара на артиста. Няма информация обаче дали при осигуряването на връзката между изпълнителя и възложителя този тип сдружения договарят определени защитни клаузи за лицата, които ще предоставят своя труд.

Обучения

Една ЦТП осигуряват обучения на регистрираните лица, предоставящи услуги. Обученията са свързани с начина на използване на платформата, т.е. залага се развиване на умения за боравене със самата платформа. Във всички останали случаи платформата не се ангажира с предоставяне на обучения.



Съфинансирано от
Европейския съюз



Работно оборудване и поддръжка на оборудването

Нито една от изследваните платформи не осигурява оборудване за лицата, предоставящи услуги през тях. Не се покриват съответно и разходи за поддръжка на работното оборудване или консумативи.

3. Описание на предимствата и недостатъците на текущите трудови отношения чрез онлайн платформи

В сравнение с традиционните форми на заетост са изтъкнати **следните предимства** за работата през ЦТП:

- **Гъвкавост на работното време:** броят на работните часове, както и частта от денонощието, когато ще се поемат зависят от личните предпочитания на лицето. Поради тези причини работата е подходяща и за хора, търсещи облекчен трудов режим в конкретен период от своя живот (напр. студенти, които сами си определят работното време с оглед съчетаване учене и работа);
- **Не се налага задължение за присъствие в помещение на работодателя:** работата от разстояние е предпочитан модел на труд за част от работещите през ЦТП, за които е важно да не губят време в придвижване до фиксирано работно място и да се придържат и към конкретен дрескод в помещения на работодател. Възможността да се работи от дома или друго местоположение позволява още съчетаване на личен и професионален живот (особено за родители на малки деца).
- **Он-лайн профил за представяне:** възможност да се направи лична визитка, която да става бързо видима за потенциални клиенти. Чрез интернет се получава бърз достъп до (широк кръг) от потенциални клиенти на услугата.
- **Облекчаване на административни и повторяеми задачи и постигане на по-висока производителност:** след въвеждане на конкретни параметри е възможно автоматично напр. да се генерират документи за клиентите, което забързва работния процес. Достъпът до последните технологични иновации позволява още развитие на нови дигитални умения (ИКТ, финансов сектор).
- **Осигуряването на пакет от допълнителни придобивки** (здравни, спортни и материални стимули), **работата в мултикултурна среда и развитието на опит и**



Съфинансирано от
Европейския съюз



знания за изпълнение на задачата според параметри на чуждестранни клиенти (ИКТ, сектор „Услуги“).

- **Възможността за работа на празнични дни** без ограничения в броя положени часове и генерирането на допълнителен необлагаем приход (сектор „Транспорт“).
- **Ниво на заплащане:** в някои случаи заплащането е над средното за страната и е с регулярен характер (ИКТ, сектор „Услуги“).

Посочват се обаче и **недостатъци** спрямо традиционната заетост:

- **Несигурност от гл.г. на получаването на регулярен месечен доход:** доходът се формира от клиентското търсене, алгоритмично разпределение по райони на действие, предоставен рейтинг от клиенти.
- **Възнаграждението, определяно от клиента често не отговаря на очакваната трудова натовареност (подценява се):** поради това не може да се разчита, че доходът от ЦТП ще е достатъчен за издръжката на трудещия се.
- **Няма действащи алгоритми за препоръчване на конкретен изпълнител на услугата:** в случаите, когато се търси изпълнител на услуга от възложител, платформата изпраща съобщение до всички.
- **ЦТП не поставя изискване за задължително плащане за положен труд:** дори ако лицето не успее да премине процедурата по подбор, а е отделило време и ресурси в рамките на процедурата по кандидатстване, то не получава никакъв тип заплащане за положения труд, дори и ако потенциалният поръчител на процедурата задържи изготвените продукти (напр. при заснемане на серия от кадри в рамките на кастинги в музикалните среди).
- **ЦТП може да не осигуряват работно облекло и работно оборудване:** това изисква направата на лични разходи от работещите през платформа за тяхното закупуване.
- **ЦТП може да не предлагат въстъпителни обучения** относно начина на тяхното използване и параметрите, които са от значение за лицата, работещи през тях.
- **Необходимостта от задължително комбиниране на присъствена и дистанционна заетост,** като условията на труд в помещенията, към които ЦТП изпраща, не са добри.
- **Липсата на допитване до работниците и техните представители при конструирането на бонусна система на заплащане.**



Съфинансирано от
Европейския съюз



- **Липсата на регулярни срещи между лицата, работещи през ЦТП:** това може да доведе до социална изолация (особено при работа от дома).
- **Постоянна дигитална свързаност:** изисква се достъпност до работещия извън работно време, поемане на извънредни смени също. Това води до натрупване на стрес и „прегаряне“.
- **Алгоритмично разпределение на задачите намалява самостоятелността и определя темпото на работните процеси:** при по- интензивни периоди, вкл. работа на празнични дни, се работи под високо напрежение, бърза се за изпълнение на поръчки от клиенти/ от ЦТП, без това задължително да е обвързано с допълнително възнаграждение. Това води до увеличение на стреса, поява на възможност за професионално прегаряне.
- **ЦТП може да не покрива режимни разходи:** направени за гориво, амортизация, ремонти, застраховки на използваното превозно средство.
- **Налагане на санкции/деактивация на профил при лош рейтинг.**
- **Липсата на синдикално или друг вид работническо представителство, отсъствие на колективни структури за защита на интересите.**

4. Изводи

Част от ЦТП действат като посредници между изпълнител/доставчик на услуга и възложител/клиент, като не се намесват по никакъв начин във взаимоотношенията на лицата, отдаващи труд и тези, търсещи наемането на такъв. Друга част от платформите поемат функциите на работодател, като в случая регулират своите взаимоотношения с регистрираните в тях работещи по силата на граждански или трудов договор (пълнен/непълнен работен ден). Има обаче и платформи, които не прибегват до сключване на какъвто и да е вид договор (напр. в секторите „Търговия“ и „Транспорт“ има идентифицирани подобни случаи), но директно използват труда на регистрираните в тях лица.

По отношение на заетостта на ЦТП, където се предоставя трудов договор може да се отчетат някои нарушения по прилагане на законовите норми като например:

- надвишаване на регламентираните по договор часове без предоставяне на допълнително заплащане;



Съфинансирано от
Европейския съюз

Програма
„Развитие на човешките ресурси“
2021-2027



- достъпност на служителя чрез служебна комуникация по всяка част на денонощието, вкл. извън работно време.

Възнагражденията по трудов договор са фиксирани, но в повечето случаи се допуска начисляването на допълнителни плащания, които са в зависимост от постигането на конкретен таргет, определен от работодателя или от получен рейтинг от клиент. Не липсват и случаи на налагане на глоби върху получаващото фиксирано или допълнително възнаграждение, като за налагане на глобата ЦТП отчита параметри като: закъснение на доставка до клиент („Търговия“); оплакване от клиент („Търговия“); некачествено изпълнение на поставена задача („Туризм“).

Работещите на граждански договор или тези без договор с ЦТП могат да полагат труд, надхвърлящ дори 12 часа на ден. Подобна трудова натовареност в някои случаи води до по- висок рейтинг в платформата и/или до по- голяма удовлетвореност от страна на възложителя на задачите. Това от своя страна се възприема като възможност за получаване по- висока оценка от лицата, получаващи услугата и оттук на по- добри шансове за повторна ангажираност и по- добро заплащане. При ЦТП, които осигуряват граждански договор или действат само по силата на абонамент (т.е. не обвързват регистрираните лица с какъвто и да е договор), възнагражденията са изключително на базата на поетия обем от работни задачи. В случая на работещите в сектор „Транспорт“ ЦТП определя размера на възнаграждението за направена поръчка; в сектор „Музикална и филмова индустрия“ всичко е на договорни начала с възложителя/ клиента и ЦТП не се намесва по никакъв начин за установяване на минимален праг на заплащането или заплащане за извършен труд, без това да е довело до последващо наемане. При работещите на граждански договор ЦТП може да гарантира получаването на определен вид добавки към възнаграждения (напр. в „Търговия“ има допълнително възнаграждение в случаите, когато се работи в лоши метеорологични условия). ЦТП може да налага и определени удържки: напр. в сектор „Транспорт“ има удържки за шофьорите от всяка поръчка, която удържка покрива таксата за поддържане на профила на шофьорите.

При работещите на граждански договор има случаи, в които възложителите предоставят определено оборудване за извършване на задачите: напр. раница за съхранение и доставка на храни („Търговия“). При работещите на трудов договор по правило оборудването и поддръжката е за сметка на работодателя. Има обаче и изключения: напр. доставчици на храна споделят, че ползват личен телефон и разходът за мобилен интернет на телефон е за тяхна сметка. При работещите без какъвто и да е договор с ЦТП

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net

Проект BG05SFPR002-1.005-0007 „Устойчиво развитие, чрез социално партньорство“, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз. Проектът се осъществява от КНСБ в партньорство с КРИБ, БСК, АИКБ, БТПП, ССИ и МТСП



Съфинансирано от
Европейския съюз



(„Транспорт“, „Музикална и филмова индустрия“) регистрираните доставчици на услуги поемат изцяло за своя сметка оборудването и поддръжката му.

Алгоритмичното управление е вече установено като практика както при работещите на определен тип договор (граждански/ трудов), така и при тези без договор с ЦТП („Транспорт“). При работа на трудов договор работниците могат да активират режим „почивка“ или да излязат изцяло от „линия“ (да се изключат), при което не получават нови задачи. В почти всички случаи има опция за свързване с физически оператор на ЦТП, като единственото изключение от това е сектор „Транспорт“.

За редица ЦТП остава проблемът за осъществяване на физически контакт между лицата, предоставящи труд през тях. Това затруднява социализацията между лицата и оттук възможността за предприемане на действия по организиране на труда и излъчване на представители на работниците за договаряне на по-добри условия на труд. В нито една ЦТП не е установено синдикално представителство.

Предоставянето на регулярни обучения за развитие на персонала е приоритет основно на ЦТП, наемащи през трудов договор. Във всички останали случаи ЦТП нямат ангажимент за развитие на своите изпълнители/ регистрирани доставчици на услуги; на места има опростени обучителни процедури, които обаче касаят това да се използват функционалностите на платформата.

5. Предложения за законодателни промени, насочени към подобряване на трудовите условия при работа чрез онлайн платформи

5.1. При ЦТП, които изпълняват чисто посредническа дейност (музикални и сценични изкуства) следва да се обмисли по какъв начин може да наложат **мерки за защита правата на регистрираните в нея изпълнители** (в т.ч. да следи дали работното пространство, в което ще действа изпълнителя отговаря на определени норми за състояние/площ на помещението, доставя се качествено оборудване за изпълнение на задачата от възложителя, да не бъде глобен за нарушаване на авторски права при използване на творчески продукти). Съответно при възникване на спор между изпълнител и възложител, ЦТП да разполага с подготвени експерти, които да подпомогнат разрешаването на конфликта. ЦТП, действащи като посредници, да имат отговорност за покриване на допълнителни плащания към лицата или да изискват начисляване на процент върху договореното заплащане, който да осигурява сума за

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net

Проект BG05SFPR002-1.005-0007 „Устойчиво развитие, чрез социално партньорство“, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз. Проектът се осъществява от КНСБ в партньорство с КРИБ, БСК, АИКБ, БТПП, ССИ и МТСП



Съфинансирано от
Европейския съюз



разходи, извършени от изпълнителя във връзка с предоставяната услуга (напр. извършен разход за грим, прическа, за лечение при злополука).

5.2. През **системата на професионалното, училищно и университетско образование** да се гарантира осигуряването на курсове за придобиване на начална квалификация, но и непрекъснато повишаване на квалификацията по професионални направления, които излъчват работещи в ЦТП и които следва да осигуряват качество на доставяните услуги.

5.3. При работещите на граждански договор или без договор с ЦТП е **възможно създаване на професионални сдружения**, чрез които да се случва защитата на платформените работници. Така напр. при артистите позицията на т.нар. имперсарио (музикални и сценични изкуства), който може да договаря трудови ангажименти, да сключва договор за изпълнителя (с клаузи които го защитават), да следи за плащането на хонорара, да разпределя изпълнителите към възложители според професионалната им подготовка.

5.4. **Адаптиране на процедурите за данъчно отчитане към платформената заетост:** извеждане на експертна помощ за правилно деклариране, така че да може по- лесно да се плащат данъци и да се декларира труда през ЦТП.

5.5. В **таксата, заплащана за покриване на абонамента през платформата** да се покриват определени рискове за трудещите се (напр. медицинска застраховка на регистрираните лица, предоставящи услуги).

5.6. **Изготвяне на специфичен вид застраховки за трудови злополуки**, покриващи лица на граждански договор и в конкретен режим на труд (в т.ч. доставчици на храна).

5.7. **Работниците и техните представители да бъдат консултирани при изготвянето на алгоритъма, управляващ трудовите процеси.** Това ще гарантира: равномерно разпределяне на поръчки между изпълнителите; да се съобщават и отразяват промени, касаещи физическата възможност за изпълнение на задачите; начинът на събиране, съхранение и отчитане на данните (в т.ч. възникнали външни затруднения, проблеми със здравословното състояние на работещия и т.н.).

5.8. Да се заложат законодателни текстове, въвеждащи критерии за доказване на **трудоово правоотношение** при работа през ЦТП. При доказване на такова да се поемат от „работодателя“ социалното и здравното осигуряване на работещите през платформа. Оттук ЦТП да осигурява проследимост на работните часове и да се заложат ограничения за максималното допустимо време на активност, както и гарантирани минимални



Съфинансирано от
Европейския съюз



периоди за почивка. Да се въведат и съответните записи и за гарантиране правото на синдикално сдружаване сред платформени работници.

5.9. Алгоритмите в някои ЦТП все още са програмирани да проследяват обема на свършената работа, но не и нейното качество: ако бъдат програмирани това ще стимулира служителите, ще има пряко обвързване на трудовите възнаграждения (бонусни и допълнителни плащания) с оценката на трудовото представяне. Оттук да има обаче гарантирана през закона регулация за постигане на прозрачност на алгоритмите, използвани за разпределяне на задачи, за рейтингуване и определяне на възнаграждения.

5.10. Разработване на целеви БЗР политики за превенция на професионалното прегаряне сред работещите в ЦТП, действащи като работодател. ЦТП да приемат мерки за наблюдение и превенция на психичното натоварване при дистанционна работа, чрез задължителни политики за ментално здраве.

5.11. Ефективни проверки от Инспекцията по труда за изпълнение на „правото на изключване“ в края на работния ден.

5.12. Необходима е адаптация на трудовото законодателство към дигиталната реалност: ИКТ секторът е водещ пример за това как платформената работа може да бъде формализирана и социално защитена, но същевременно разкрива нови предизвикателства– свързани не толкова с липсата на договори, колкото с прекомерната дигитална интензивност и отсъствието на колективен глас. На база анализиранияте интервюта и обобщените наблюдения могат да бъдат формулирани следните предложения за усъвършенстване на нормативната и институционалната рамка в сектора ИКТ:

- В Кодекса на труда да се допълни текстът на чл. 107и, като се изведе изискване за покриване на разходите за електроенергия, както и да се уточни какво се има в предвид под „оборудване“.
- Развитие на клаузите, свързани с информирането и консултирането в Кодекса на труда, в т.ч. всички работодатели да бъдат задължени да информират служителите за начина, по който се разпределят задачите чрез софтуерни системи (т.е. информиране относно прилаганите алгоритми за управление на персонала).
- Допълване на законовата рамка за гарантиране човешкият контрол върху решенията, вземани от алгоритмично управление на персонала.

5.13. Разработване на публично- частни програми (вкл. чрез предложените от КНСБ секторни фондове за обучение) за финансиране на обучения и квалификация

КНСБ, София, пл. „Македония“ № 1, тел.: 02/ 40 10 540; e-mail: project.esf@citub.net

Проект BG05SFPR002-1.005-0007 „Устойчиво развитие, чрез социално партньорство“, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз. Проектът се осъществява от КНСБ в партньорство с КРИБ, БСК, АИКБ, БТПП, ССИ и МТСП



Съфинансирано от
Европейския съюз



(достъпни вкл. за ЦТП), които покриват направления, свързани с етика на изкуствения интелект и защита на данните.

6. Използвана литература

1. Ченгелова, Е. (2016), Интервюто в социалните науки, ел. ресурс, достъпен на: https://www.omda.bg/uploaded_files/files/articles/E-Chengelova-Interview-v-socialnite-nauki-Omda-PDF-2016_1453452736.pdf
2. Market Links (без дата), Секция „Дълбочинни интервюта“, ел. ресурс, достъпен на: <https://marketlinks.bg/bg/pages/in-depth-interviews.html>
3. Drahokoupil, J. et. al. (2022), The platform economy in Europe: Results from the second ETUI Internet and Platform Work Survey, Working Paper, No. 2022.05, European Trade Union Institute (ETUI), Brussels, available at: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/299840/1/1844727319.pdf>
4. DigitalplatformObservatory (no date), Home webpage, available at: <https://digitalplatformobservatory.org/>
5. ETUC (no date), BULGARIA: Country report 2022, available at: https://www.etuc.org/sites/default/files/page/file/2023-05/ETUC_country%20report_Bulgaria-EN.pdf
6. Eurofound (no date), Home page of Platform economy repository, available at: <https://www.eurofound.europa.eu/en/resources/platform-economy-repository>
7. EUR-Lex (2021), COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT EXECUTIVE SUMMARY OF THE IMPACT ASSESSMENT REPORT Accompanying the document Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council On improving working conditions in platform work SWD/2021/397 final, available at: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52021SC0397>
8. ITUC (2025), Global win for workers: ILO agrees to negotiate binding standards for platform workers, available at: <https://www.ituc-csi.org/global-win-for-workers-ilo-agrees>
9. ITUC (no date), ITUC Factsheet, available at: https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/campaign_factsheet_platform_workers_en_april2025.pdf?42319/94954c127c93023682ec090f0b37a576f5f29b0596e5f3070d3b7f70d4730f99



Съфинансирано от
Европейския съюз



10. ITUC (2025), Global win for workers: ILO agrees to negotiate binding standards for platform workers, available at: <https://www.ituc-csi.org/global-win-for-workers-ilo-agrees>
11. Joyce, S. et al. (2023), Platform Labour Unrest in a Global Perspective: How, Where and Why Do Platform Workers Protest?, available at: https://www.researchgate.net/publication/374413683_Platform_labour_unrest_in_a_global_perspective_How_where_and_why_do_platform_workers_protest
12. Urzì Brancati, C., Pesole, A., Fernández-Macías, E. (2019), Digital Labour Platforms in Europe: Numbers, Profiles, and Employment Status of Platform Workers, EUR 29810 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2019, ISBN 978-92-76-08955-1, doi:10.2760/16653, JRC117330