

## НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УДАЛЕННЫХ РАБОТНИКОВ И ЭЛЕКТРОННЫХ БИРЖ ТРУДА

**Балванович А.В.**, кандидат экономических наук

*В статье рассмотрены основные направления совершенствования взаимоотношений удаленных работников и электронных бирж труда на основе коррекции положений локальных правовых актов, регулирующих их взаимоотношения.*

**Ключевые слова:** качество, удаленная работа, заказчик, исполнитель, биржа труда.

UDC 65.012.61

## APPROACHES TO IMPROVING QUALITY OF INTERACTION OF REMOTE EMPLOYEES AND ELECTRONIC LABOR EXCHANGES

**Balvanovich A.V.**, candidate of economic sciences

*The article considers main approaches to improving the quality of interaction of remote employees (flexi workers) and electronic labor exchanges based on correction of statements of local legislative acts regulating their interaction.*

**Keywords:** quality, remote employment, customer, executor, labor exchange.

Современные электронные биржи труда играют существенную роль при содействии самозанятости населения страны. В общем случае биржа труда – учреждение, осуществляющее посредничество между рабочими и предпринимателями при совершении сделки купли-продажи рабочей силы [1]. К электронной бирже следует отнести реализацию организациями посреднической деятельности в сети интернет на страницах специализированного Интернет-ресурса (сайта). Наиболее крупными и популярными биржами являются <http://www.freelancejob.ru/>, <http://www.freelancerbay.com/>, <http://freelance.ru/>, <https://www.free-lance.ru/> и т.д. К удаленным работникам следует отнести людей, у которых нет постоянного работодателя, выполняющих заказы и осуществляющих взаиморасчет дистанционно, т.е. без фор-

мального установления взаимоотношений («работодатель – сотрудник организации») посредством сети Интернет.

Основным документом, регулирующим взаимоотношения между человеком, осуществляющим поиск удаленной работы, и электронной биржей является пользовательское соглашение (Соглашение). При этом следует отметить, что в ряде положений используемых типовых Соглашений имеют место существенные недостатки, устранение которых позволит повысить качественный уровень взаимодействия работника и биржи и, как следствие, повысить уровень удовлетворенности от выполняемой работы. Наиболее крупной биржей удаленных работников является <https://www.free-lance.ru/>, по этой причине при рассмотрении нашего вопроса целесообразно в первую очередь ориентироваться на Соглашение именно этого сайта.

К положительным сторонам данного Соглашения следует отнести четкое указание мест размещения документов, регулирующих различные аспекты построения взаимоотношений биржи и работника [2]:

- под Сайтом в Соглашении понимается Сайт биржи, расположенный в сети Интернет по адресу <https://www.free-lance.ru/> (п. 1.1);

- «Перечень платных услуг», постоянно размещенный в публичном доступе на Сайте по адресу [https://www.free-lance.ru/about/appendix\\_1\\_price.pdf](https://www.free-lance.ru/about/appendix_1_price.pdf) (Приложение № 1 к Соглашению) (п. 1.12; 2.3.2; 6.1);

- «Правила пользования Сайтом», постоянно размещенные в публичном доступе на Сайте по адресу [https://www.free-lance.ru/about/appendix\\_2\\_regulations.pdf](https://www.free-lance.ru/about/appendix_2_regulations.pdf) (Приложение № 2 к Соглашению) (п. 2.3.3);

- «Требования к программному обеспечению», постоянно размещенные в публичном доступе на Сайте по адресу [https://www.free-lance.ru/about/appendix\\_3\\_software\\_requirements.pdf](https://www.free-lance.ru/about/appendix_3_software_requirements.pdf) (Приложение № 3 к Соглашению) (п. 2.3.4);

- действующая редакция Соглашения и всех приложений к нему размещена на Сайте в публичном доступе по адресу: [https://www.freelance.ru/about/agreement\\_site.pdf](https://www.freelance.ru/about/agreement_site.pdf). (п. 2.4);

- адрес электронной почты администрации Сайта для направления претензий в отношении интеллектуальной собственности [info@free-lance.ru](mailto:info@free-lance.ru) (п. 7.2.3) и т.д.

Однако следует отметить, что пользовательское Соглашение и приложения к нему размещены в формате PDF, при использовании которой необходимо обновить плагины, а также нет возможности распечатать документ, что может вызвать затруднения при необходимости его изучения при недоступности персонального компьютера либо при удобстве восприятия материала «с листа».

Также к положительным элементам следует отнести возможность диалогового ведения переговоров в направлении устранения работником нарушений условий Соглашения и различные уровни реакции на выявленные нарушения (п. 3.1.5), а именно: 1) предупреждение, содержащее перечень нарушений; 2) повторное предупреждение; 3) блокировка в одностороннем порядке доступа к Профилю работника и т.д.

В п. 3.1.8 указывается, что «Требование о возврате денежных средств должно быть составлено по форме, предоставленной Исполнителем, и содержать как минимум следующие данные». По мнению автора, необходимо данную форму вынести в отдельное приложение с целью придания ей официального статуса и сократить вероятность возникновения ошибок при ее составлении. Кроме того, представляется целесообразным создать на Сайте специализированную страницу с электронной формой Требования. Отмеченные действия позволят сократить время заполнения и передачи информации, количество ошибок, а также в полной степени реализовать п. 5.7 Соглашения, где отмечено что «Требование о предоставлении указанных документов (счета-фактуры, акты и иные обязательные бухгалтерские документы) должно содержать всю информацию о Заказчике, необходимую для составления

указанных документов в соответствии с законодательством Российской Федерации».

Далее, в п. 4.3 отмечено, что «в результате сбоя в работе Сайта, вирусной или хакерской атаки, технических неисправностей и иных обстоятельств персональные данные Заказчика могут стать доступными и другим лицам. Заказчик это понимает и соглашается с тем, что не будет предъявлять претензии к Исполнителю». Данное положение ставит биржу и работника в неравные условия, поскольку в целом в Соглашения нет указания на то, что администрация Сайта берет на себя повышенные обязательства по обеспечению бесперебойной и качественной работы Сайта, оставляя, тем самым, за собой возможность недобросовестного выполнения своих обязанностей. Например, вероятность вирусной или хакерской атаки является на сегодняшний день довольно-таки высокой. По данным компании Kaspersky [3], более 70% угроз информационной безопасности приходится именно на вредоносные программы, при этом лишь около 30% предприятий реализуют в своей деятельности политику информационной безопасности. Следовательно, нерегулярное обновление антивирусных программ, их некорректная установка, усеченный функционал либо неполноценное использования функционала необходимо относить исключительно на недобросовестность. При этом отсутствует возможность контроля данного вопроса со стороны работников – пользователей Сайта. Пункт 4.9 определяет, что «Исполнитель не несет ответственности за использование персональных данных Заказчика другими лицами», после чего в п. 4.11 дается уточнение, что к этим «другим лицам» не относятся определенные государственные органы. Следовательно, этими лицами могут быть любые граждане, в т.ч. и иные пользователи Сайта.

Исходя из этого, представляется целесообразным открытого определения администрацией Сайта на специально выделенной странице сайта своей политики в области информационной безопасности и взаимоувязанных с Соглашением гарантий своей ответственности за сохранение персональных данных работника, их безопасность, стабильное функционирование Сайта.

Далее, п. 5.5 определяет, что «Платная услуга считается надлежаще оказанной Исполнителем и принятой Заказчиком, если в течение 1 (одного) дня с момента окончания срока действия Платной услуги, если услуга предполагает срок действия, или в течение 2 (двух) часов с момента, когда Платная услуга предполагает наступление какого-либо события, ... Заказчик не заявил Исполнителю в письменном виде о неоказании и/или ненадлежаще оказанной Платной услуге». Как представляется, в приведенном пункте установлены сокращенные сроки составления и направления претензий, что требует от пользователей постоянного мониторинга страниц Сайта. Далее отмечаются элементы, из которых должна состоять претензия:

- подробное описание претензии;
- приведение конкретных пунктов Соглашения, положения которых были нарушены;
- документальное подтверждение «путем приложения к претензии скриншотов».

Перечисленные выше пункты, а также сокращенный временной интервал, выделенный на составление претензии, ориентируют пользователя на доскональное знание пунктов и положений Соглашения, что является весьма затруднительным.

Кроме того, хотелось бы отметить, что не указывается конкретный адрес направления претензий в отношении качества оказанной услуги, не представляется возможным четко и однозначно установить – является ли адрес электронной почты администрации Сайта для направления претензий в отношении интеллектуальной собственности [info@free-lance.ru](mailto:info@free-lance.ru) (п. 7.2.3) применимым и в рассматриваемом случае.

Исходя из этого, представляется целесообразным увеличить время предоставления претензии, предоставить возможность для ее корректировки, а также формирование специализированной легитимной формы ее подачи на выделенной странице Сайта по образцу формы, предложенной при совершении п. 3.1.8 и 5.7 данного Соглашения.

В качестве ответа, на корректно составленную и вовремя представленную претензию, администрация направляет пользователю «согласие с претензией или мотивированное несогласие с ней» (п. 5.6), что является весьма ценным. При этом в случае признания состоятельности претензии «обязуется повторно предоставить платную услугу». Хотелось бы отметить, что в данном пункте на указано время, затрачиваемое на рассмотрение претензии и принятие по нему решения. Кроме того, повторное предоставление услуги может быть изначально несвоевременным и не актуальным для конкретного пользователя в связи с потерей времени.

Исходя из этого, представляется целесообразным: 1) указать время рассмотрения и принятия решения по претензии; 2) предоставить возможность возврата средств на лицевой счет пользователя либо выбора иных услуг, представляющих наибольший интерес для пользователя в данный момент времени.

Далее, в п. 6.1 указано, что «стоимость Платных услуг, которые могут быть оказаны по Соглашению Исполнителем, указана на Сайте на промо-странице Платной услуги, в Перечне платных услуг, размещенном на Сайте..., и в Личном кабинете Заказчика». Далее отмечается, что при несоответствии данных по стоимости оказания услуг приоритетными являются данные, размещенные на «промо-странице Платной услуги». Однако при этом в предыдущих пунктах отмечалось, что услуги оказываются в соответствии с положениями Соглашения, при этом неотъемлемым элементом Соглашения является Приложение № 1 «Перечень платных услуг» и именно в нем указываются легитимные цены. Следовательно, возникает определенное противоречие данного пункта и п. 2.3.2 Соглашения.

Исходя из этого, представляется целесообразным осуществить четкое разграничение данных пунктов, гармонизировав их, и отметить, что приоритетным являются именно Соглашение и его приложения.

Еще одним недостатком является то, что в п. 6.5 и 6.6 приводится описание внутренней валюты Сайта с примерами расчета ее курса. При этом

установлено, что администрация Сайта может изменить курс валюты «в одностороннем порядке, без предварительного уведомления» пользователей. Исходя из этого, представляется целесообразным размещение на титульной странице Сайта либо на нескрываемой строке меню действующего курса валюты Сайта, а также указание в Соглашении периодичности и конкретного времени ее корректировки.

Определенное несоответствие содержит и пункт 7.2.3 «Урегулирование претензий». В данном пункте указаны содержательные элементы, которые должны быть отражены в претензии в отношении интеллектуальной собственности:

- информацию об объекте интеллектуальной собственности, права на который принадлежат заявителю и который используется незаконно посредством Сайта;
- документы, подтверждающие правомочия заявителя;
- данные о правообладателе;
- копия доверенности на действия от лица правообладателя;
- адрес страницы Сайта, которая содержит данные, нарушающие права;
- полное описание сути нарушения прав.

Как видно, предложенные блоки являются по своей сути весьма объемными, что может потребовать значительного времени при составлении претензии и исключить возможность оперативного реагирования на выявленные факты нарушений в области использования объектов интеллектуальной собственности.

В целом в Соглашении придается существенное значение претензиям, исходя из этого, представляется целесообразным использовать в практической деятельности Сайта положения ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях». Выбор данного документа определяется тем, что «стандарт является руководством по разработке и внедрению результативного и эффективного процесса управления претензиями для всех типов коммерческой или неком-

мерческой деятельности, включая деятельность, связанную с электронной торговлей» [4]. Особенностью ГОСТ Р ИСО 10002-2007 является его гармонизация с комплексом базовых нормативных документов в области качества, а именно:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;

- ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»;

- ГОСТ Р ИСО 10001-2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся кодексов поведения организации»;

- ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях»;

- ГОСТ Р ИСО 10003-2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по разрешению споров вне организаций».

В целом приведенные выше рекомендации, направленные на совершенствование и повышение качества взаимодействия администрации и пользователей Сайта, путем корректировки положений пунктов Пользовательского соглашения, создают возможность для распространения данного вида активной деятельности населения по всей территории страны, способствуют увеличению количества работников, способных выполнять работу дистанционно, стабилизации в ведении домашнего хозяйства.

#### Список использованной литературы

1. Большая советская энциклопедия: В 30 т. – М.: «Советская энциклопедия», 1969-1978.
2. [www.free-lance.ru](http://www.free-lance.ru).
3. Kaspersky.
4. ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».