



उत्तर प्रदेश में डिलीवरी वर्कर्स की स्थिति

लखनऊ - एक अध्ययन



उत्तर प्रदेश में डिलीवरी वर्कर्स की स्थिति

लखनऊ - एक अध्ययन



उत्तर प्रदेश में डिलीवरी वर्कर्स की स्थिति,
लखनऊ – एक अध्ययन

अजय शर्मा

फरवरी 2019

प्रकाशक

पैरवी

ई-46, अपर ग्राउण्ड फ्लोर, लाजपत नगर-3, नई दिल्ली-110024

फोन: 011-29841266, ईमेल: pairvidelhi1@gmail.com

वेबसाइट: www.pairvi.org

वर्ष 2002 में भारत में ई कॉमर्स की शुरुआत आईआरसीटीसी ने की थी, जब ऑनलाईन ट्रेन-टिकट बिकने शुरू हुए थे। ये पहली बार था, जब देश में ऑनलाईन बुकिंग की अवधारणा सामने आई थी। आईआरसीटीसी के बाद 2003 से एयर प्लेन के टिकट की भी ऑनलाईन बुकिंग की शुरुआत हुई। फिर धीरे-धीरे जितनी भी एयनलाईन कम्पनियाँ थी, सबने ऑनलाईन टिकट बुकिंग की शुरु कर दी। वैसे तो देश में ई कॉमर्स की शुरुआत 2000 से भी मानी जाती है। लेकिन ई कॉमर्स की असली शुरुआत 2007 में पिलपकार्ट से हुई, बाद में अन्य कम्पनियाँ भी जैसे अमेजन, जबांग, स्नैपडील आदि ने भी अपना ऑनलाईन व्यापार अथवा अपना समान बेचना शुरू कर दिया। शुरुआत में ई कॉमर्स फोन या फिर ई-मेल से होता था, किन्तु अब वेवसाईट से ही होता है।

आमतौर पर ई कॉमर्स वेवसाईट उस पॉटल को कहा जाता है, जहाँ हम कोई उत्पाद या सेवा खरीदते हैं। अभी भारत में प्रचलित ई कॉमर्स मुख्य रूप से तीन तरह का है। **पहला** बिजनेस से कंज्यूमर को बेचना— अर्थात यहाँ उपभोक्ता को सामान बेचा जाता है। यहाँ कम से कम एक प्रोडक्ट की भी खरीददारी की जा सकती है और यह प्रोडक्ट उपभोक्ता को उसके घर पर दिया जाता है। जैसे पिलपकार्ट, अमेजन आदि। **दूसरा** बिजनेस से बिजनेस बेचना— यहाँ थोक में सामान खरीदा अथवा बेचा जाता है। यहाँ खुदरा खरीददारी नहीं होती है। जैसे इण्डिया मार्ट, ट्रेड मार्ट, अलीबाबा आदि। **तीसरा** कंज्यूमर से कंज्यूमर को बेचना— इन वेवसाईट्स पर उपभोक्ता ही उपभोक्ता को समान बेचता है। जैसे ओलेक्स, क्यूकर आदि।

आज के समय में जब बेरोजगारी की समस्या बढ़ती जा रही है, और तमाम कोशिश करने के बाद भी सरकारी या गैरसरकारी नौकरी नहीं मिल रही है तो नई बनी परिस्थितियों में बेरोजगारों के सामने विकट समस्या आ खड़ी हुई है। ऐसे में ई-कामर्स कम्पनियों के यहाँ डिलीवरी वर्कर्स के रूप में 10वीं पास लोग भी आवेदन कर सकते हैं। यह नये दौर का, नये रोजगार का क्षेत्र है। यह रोजगार अभी सिर्फ बड़े शहरों में ही उपलब्ध है। जैसे-जैसे इन्टरनेट का दायरा बढ़ता जा रहा है, ई-कॉमर्स कम्पनियों के कारबार का दायरा भी बढ़ता जा रहा है।

उत्तर प्रदेश में भी लखनऊ, कानपुर, वाराणसी, इलाहाबाद, आगरा, मेरठ आदि शहरों में ई-कॉमर्स कम्पनियों को व्यापार लगातार बढ़ रहा है।

ई-कॉमर्स कम्पनियों के बढ़ते व्यापार के साथ ही डिलीवरी वकर्स की मांग भी बढ़ती जा रही है। आज लखनऊ जैसे शहर में ही विभिन्न ई-कॉमर्स कम्पनियों के दस हजार से भी ज्यादा डिलीवरी वकर्स काम कर रहे हैं। उत्तर प्रदेश के सभी बड़े शहरों में इंटरनेट शॉपिंग का बाजार तेजी से आगे बढ़ रहा है। ऐसा माना जा रहा है कि ई-कॉमर्स कंपनियों में आई तेजी और भयानक बेरोजगारी के चलते आने वाले समय में भी डिलीवरी वकर्स की संख्या में लगातार इजाफा होगा।

हलांकि डिलीवरी बॉय की नौकरी स्थायी नहीं होती, यह असंगठित क्षेत्र के मजदूरों की श्रेणी में आते हैं। ज्यादातर कम्पनियाँ इन्हें थर्ड पार्टी के जरिए काम पर रखती हैं, और यह उनके लिए किसी तरह के सामाजिक सुरक्षा के दायरे से बाहर होते हैं। इस अध्ययन का उद्देश्य एक नये रोजगार क्षेत्र के रूप में डिलीवरी बॉय के काम की पड़ताल करना है। डिलीवरी बॉय की स्थिति, उनके काम की परिस्थितियाँ, कम्पनी से जुड़ी सेवा-शर्तें, सामाजिक सुरक्षा, कार्य के दौरान हो रहे शोषण और हिंसा, श्रमिक कानूनों की दृष्टि से उनके अधिकार और सरकारी नीतियों की पड़ताल करना ही हमारे अध्ययन का उद्देश्य है।

इन डिलीवरी वकर्स को अभी डिलीवरी बॉय कहा जा रहा है, क्योंकि अभी इस काम में कम से कम लखनऊ या उत्तर प्रदेश में लड़के ही काम कर रहे हैं। इसलिए हमारे अध्ययन में भी डिलीवरी वकर्स को डिलीवरी बॉय कहा गया है।

नई आर्थिक नीति और बेरोजगारी

सन् 1991 में देश में नई आर्थिक नीतियों का दौर शुरू हुआ, जिसे भूमण्डलीकरण या उदारीकरण कहा जाता है। जब यह शुरू हुआ तो इसके पक्ष में तमाम दलीलें दी गईं, बताया गया कि देश की प्रगति और विकास के लिए यही एक रास्ता है। प्रगति के फायदे नीचे तक रिस कर जाएंगे और गरीब जनता की भी गरीबी दूर होगी। यह भी दलील

दी गई की वैश्वीकरण के जमाने में हम दुनिया से अलग नहीं रह सकते और इसका कोई विकल्प नहीं है। फिर देखते ही देखते तेजी के साथ देश की नीतियों, आर्थिक प्रशासनिक ढांचों और नियम-कानूनों में बदलाव होने लगे। आधुनिक टेकनोलाजी में काफी प्रगति हुई है और देश में कम्प्यूटर, सूचना टेकनोलाजी, मोबाईल और वाहन क्रांतियां हुईं, इसके साथ ही नए राजमार्ग और एक्सप्रेस-वे भी बने।

किंतु नई आर्थिक नीतियों के लागू होने के बाद लुभावने आंकड़ों और चमक-दमक के बीच, देश के साधारण लोगों का क्या हुआ, उनकी जिंदगी पर क्या असर पड़ा, यह सवाल अनुत्तरित है। कुछ साल पहले भारत सरकार ने अर्थशास्त्री अर्जुन सेन गुप्ता की अध्यक्षता में असंगठित क्षेत्र के बारे में एक आयोग गठित किया था। इस आयोग के एक बयान ने देश को चौंका दिया था। वह यह कि देश के 78 फीसदी लोग 20 रुपये रोज से नीचे जीवनयापन करते हैं। इस आंकड़े ने देश की प्रगति और विकास के दावों की पोल खोल दी और राष्ट्रीय आय की ऊंची वृद्धि दर के जश्न की हवा निकाल दी थी। अर्जुन सेन गुप्ता आयोग का यह आंकड़ा 2004-05 का था। किंतु उसके बाद तो मंहगाई से लोगों की हालत और खराब हुई है। सरकार और उसके आयोग गरीबी रेखा से नीचे जीवनयापन करने वाली आबादी में लगातार कमी का दावा करता रहते हैं, उसकी भी असलियत अर्जुन सेन गुप्ता आयोग ने उजागर कर दी। इसके बावजूद भी गरीबी रेखा का उपयोग देश की साधारण अभावग्रस्त आबादी के बड़े हिस्से को बुनियादी सुविधाओं में सरकारी मदद से वंचित करने में किया जा रहा है, जिससे आम लोगों की तकलीफें और बढ़ी हैं।

भारत को आर्थिक महाशक्ति बताने वालों को यह भी देख लेना चाहिए कि प्रति व्यक्ति आय के हिसाब से दुनिया के देशों में भारत का स्थान लगातार बहुत नीचे 133 के आसपास बना हुआ है। ऊंची वृद्धि दर के बावजूद भारत दुनिया के निर्धनतम देशों में से एक है। राष्ट्रीय आय और प्रति व्यक्ति आय के मौद्रिक आंकड़े पूरी हकीकत का बयान नहीं करते हैं। मानव विकास सूचकांक और अंतरराष्ट्रीय भूख सूचकांक में भी भारत का स्थान बहुत नीचे है। संख्या के हिसाब से दुनिया के सबसे ज्यादा भूखे, कुपोषित और अनपढ़ लोग भारत में ही रहते हैं। कुपोषित-कमजोर बच्चों का अनुपात पूरी दुनिया में भारत में सबसे ज्यादा है।

दरअसल पिछले तीन दशकों में भारत में पहले से मौजूद गैरबराबरी और तेजी से बढ़ी है। जो समृद्धि दिखाई दे रही है, वह थोड़े से लोगों के लिए है। राष्ट्रीय आय की वृद्धि मुट्टी भर लोगों के हाथ में जा रही है। अमीर और उच्च मध्यम वर्ग के लोग अमीर बनते जा रहे हैं। बाकी लोग या तो अपनी जगह हैं या कई मायनों में बदतर होते जा रहे हैं। अमीर-गरीब की बढ़ती खाई के अलावा गांव-शहर, खेती-गैर खेती की खाई तथा क्षेत्रीय गैर बराबरी व सामाजिक गैर बराबरी भी बढ़ी है। इस बढ़ती गैर बराबरी के कारण समाज में असंतोष, तनाव और अपराधों में भी बढ़ोतरी हो रही है।

राष्ट्रीय आय की वृद्धि का आम लोगों की बेहतरी में न बदलने का एक प्रमुख कारण है कि यह रोजगार रहित वृद्धि है। नए रोजगार कम पैदा हो रहे हैं और पुराने रोजगार तथा आजीविका के पारंपरिक स्रोत ज्यादा नष्ट हो रहे हैं। कम्प्यूटर-इंटरनेट के नए रोजगारों की संख्या बहुत सीमित है। दरअसल श्रमप्रधान की जगह पूंजी प्रधान टेकनोलाजी को बढ़ावा दिया गया और आज दुनिया के बाजार में प्रतिस्पर्धा के लिए इसे जरूरी माना जा रहा है। वैश्वीकरण के दौर में कई बड़े कारखानों जैसे कपड़ा मिलें, छोटे उद्योगों, ग्रामोद्योगों और पारंपरिक धंधों का विनाश हुआ। इसमें खुले आयात और विदेशी माल की डम्पिंग ने भी अपना योगदान किया, और तो और भूमि से विस्थापन, जंगल, नदियों और पर्यावरण के प्रभावों ने भी लोगों की अजीविका को प्रभावित किया है।

रोजगार के मामले में एक महत्वपूर्ण परिवर्तन यह हुआ है कि कंपनियों ने अब स्थायी मजदूर व कर्मचारी रखना कम कर दिया है और वे अब अस्थायी, दैनिक मजदूरी पर या ठेके पर या ठेकेदारों के मारफत मजदूर रखने लगी हैं या काम का आउटसोर्सिंग करने लगी है। इससे उनकी श्रम लागतों में काफी बचत हो रही है। सरकार ने भी श्रम कानूनों को शिथिल कर इसी को बढ़ावा दिया है। किंतु इसका मतलब है कि वास्तविक मजदूरी कम हो रही है और श्रम का शोषण बढ़ रहा है। सरकारी क्षेत्र में भी निजी कंपनियों की इन शोषणकारी चालों की नकल की जा रही है। कई बार इन मजदूरों को न्यूनतम मजदूरी भी नहीं दी जाती है। यह भी गौरतलब है कि औद्योगीकरण के प्रयासों के छः दशक और उदारीकरण के तीन दशक होने वाले हैं, लेकिन फिर भी भारत की कुल श्रम शक्ति का 10 फीसदी से भी कम संगठित क्षेत्र में है। बाकी पूरी आबादी असंगठित क्षेत्र में हैं, जिनमें किसान, पशुपालन

करने वाले, मछुआरे, खेतिहर मजदूर, घरेलू कामगार, फेरीवाले, दुकानदार आदि असंगठित मजदूर हैं। देश के इन असंगठित मजदूरों या बहुसंख्यक आबादी की बेहतरी और इस कथित विकास में भागीदारी कब और कैसे होगी, इसे कोई नहीं जानता।

खेती और उद्योग का विकास न होकर महज सेवाओं के विस्तार से भारतीय अर्थव्यवस्था में गहरे असंतुलन पैदा हुए हैं। सही मायने में उत्पादन और मूल्य-सृजन खेती और उद्योग में ही होता है तथा अर्थव्यवस्था का आधार उनसे ही बनता व बढ़ता है। सेवाएं तो खेती और उद्योग से पैदा हुए धन का ही पुर्नबंटवारा करती हैं। इस पूरे दौर में गांव का और देश का स्वावलंबन तेजी से खतम हुआ है। बढ़ती हुई गैरबराबरी ने कुछ लोगों के हाथ में काफी पैसा तो दिया, साथ ही उपभोक्तावादी संस्कृति और विलासिता को बढ़ावा दिया। वायदा कारोबार और खुले आयात-निर्यात ने भी देश में महंगाई बढ़ाई है। कई उद्योगों में विलय-अधिग्रहण के चलते एकाधिकारी वर्चस्व बढ़ा है, जिससे कीमतों पर चंद कंपनियों का नियंत्रण हो गया है। नई आर्थिक नीतियों को लागू करते समय यह भी दलील दी गई थी कि इससे देश को प्रतिस्पर्धा के फायदे मिलेंगे, किंतु असलियत में उल्टा हुआ है। खुदरा व्यापार में जैसे-जैसे देशी-विदेशी बड़ी कंपनियाँ आ रही हैं, वह अपना वर्चस्व कायम कर रही हैं। इन्टरनेट का लगातार हो रहा विस्तार भी उन्हें मदद पहुंचा रहा है।

इन्हीं सन्दर्भों ने ई-कामर्स कम्पनियों के लिए रास्ता खोल दिया है, उनका लगातार विस्तार हो रहा है, और अब बड़े शहर ही नहीं धीरे-धीरे छोटे शहर भी उनके दायरे में आ रहे हैं। बेतहाशा बढ़ रही बेरोजगारी और बेरोजगारों की बढ़ती फौज ने भी उनका काम आसान किया है। आज लखनऊ जैसे शहर में ही 10 हजार से ज्यादा लोग डिलीवरी वर्कर्स के तौर पर काम कर रहे हैं। यह असंगठित श्रेत्र के मजदूर हैं।

उत्तर प्रदेश की स्थिति

2007 में पिलपकार्ट की शुरुआत के बाद से ही लगातार कई ई-कामर्स कम्पनियों ने अपना व्यापार शुरू किया है, जिसमें बड़ी संख्या में डिलीवरी बॉय काम करते हैं। पिलपकार्ट के बाद अमेजन, मंत्रा, जबांग,

पेटीएम, पिज्जा हट कई कम्पनियों ने डिलीवरी बॉय की मदद से अपना काम आगे बढ़ाया। किन्तु टेलीकाम सेक्टर में 4जी आने के बाद इन्टरनेट की बढ़ती उपलब्धता और उसके विस्तार ने कई और कम्पनियों को अवसर दिया। डिलीवरी बॉय के रोजगार की नजर से देखें तो जून-2018 में स्वीगी कम्पनी और 2018 में ही जमैटो के आने के बाद से ही डिलीवरी बॉय की संख्या में जबरदस्त इजाफा हुआ है। आज दर्जनों कम्पनियाँ डिलीवरी बॉय के माध्यम से अपने व्यापार को आगे बढ़ा रही हैं।

ई कामर्स कम्पनियों के अलावा कई बड़े ब्राण्ड अब अपने उत्पादों की बिक्री आनलॉइन भी करने लगे हैं, और वह भी डिलीवरी बॉय के माध्यम से अपने समान को ग्राहक को उसके घर उपलब्ध करवा रहे हैं। यहाँ ई कामर्स कम्पनियों से हमारा आशय सिर्फ ऐसी कम्पनियों से है जो तमाम तरह के ब्राण्ड्स को आनलॉइन ब्रिकी के लिए प्लेटफार्म उपलब्ध करवा रही हैं।

फूड सर्विस में लगी कम्पनियों में आज सबसे ज्यादा डिलीवरी बॉय काम कर रहे हैं। कम से कम लखनऊ शहर में सबसे ज्यादा डिलीवरी बॉय स्वीगी और जमैटो कम्पनी में काम कर रहे हैं। शहर के ज्यादातर रेस्टोरेन्ट इन कम्पनियों से जुड़ चुके हैं। यहाँ तक कि पिज्जा हट जो खुद ही डिलीवरी बॉय के माध्यम से अपने प्रोडक्ट को ग्राहकों को उनके घर पहुंचाता है, वह भी इन कम्पनियों से जुड़ चुका है, हलांकि वह काउन्टर सर्विस भी उपलब्ध कराता है। लेकिन वह अपने डिलीवरी बॉय की संख्या को घटा रहा है, क्योंकि स्वीगी और जमैटो जैसी कम्पनियाँ फूड सर्विस पर आफर दे रही हैं तो उनके डिलीवरी बॉय को काम नहीं मिल रहा है या कम मिल रहा है। इसका एक पहलू यह भी है कि पिज्जा हट अपने डिलीवरी बॉय को एक कर्मचारी के तौर पर अपने यहाँ काम पर रखता है, उन्हें पीएफ जैसी सुविधायें भी देता है और अपनी बाईक भी देता है। दरअसल पिज्जा हट एक अंतर्राष्ट्रीय ब्राण्ड है, जिसे उत्तर भारत में दिव्यानी इन्टरनेशनल कम्पनी ने फ्रेंचायजी के तौर पर लिया हुआ है। इसी तहर केएफसी भी इसी कम्पनी के मालिकाना हक में काम करती है। पिज्जा हट के सभी कर्मचारी दिव्यानी इन्टरनेशनल कम्पनी के कर्मचारी हैं।

किन्तु अन्य कम्पनियों में चाहे स्वीगी हो या जमैटो यह थर्ड पार्टी के तौर पर काम करते हैं। इनके डिलीवरी बॉय इन कम्पनियों के सीधे कर्मचारी नहीं हैं। ये लोकल ठेकेदारों के अधीन काम करते हैं।

इनके डिलीवरी बॉय के पास कोई आईकार्ड अथवा जॉब कार्ड नहीं होता है। किसी भी कम्पनी के डिलीवरी बॉय के पास ऐसा कोई प्रमाणपत्र नहीं होता, जिससे वह साबित कर सके कि वह उस कम्पनी के कर्मचारी हैं। इन कम्पनियों के अधिकारी पूछने पर इन्हें अपना कर्मचारी न बता कर साझेदार बताते हैं, उनका कहना है कि डिलीवरी बॉय हमारे कर्मचारी नहीं बल्कि पार्टनर हैं। डिलीवरी बॉय जितना ज्यादा बिजनेस करते हैं, उनको उतनी अधिक सैलरी मिलती है। ऐसा करके दरअसल कम्पनियाँ एक कर्मचारी को दी जाने वाली सुविधाओं और जिम्मेदारियों से बचती हैं। लेकिन वह कम्पनी के मुनाफे के हिस्से में डिलीवरी बॉय को अपना हिस्सेदार नहीं बनाती हैं। यह सवाल पूछने पर वह जबाब नहीं देती हैं। ऐसा सभी कम्पनियों में है चाहे वह फूड सर्विस में लगी कम्पनियाँ हो या अन्य कम्पनियों का प्रोडक्ट ग्राहकों को उसके घर पहुंचाने वाली कम्पनियाँ हों। लखनऊ शहर में अभी विभिन्न कम्पनियों में लगभग 10 हजार डिलीवरी बॉय काम कर रहे हैं। इसके अलावा उत्तर प्रदेश के दूसरे बड़े शहरों में भी यह कम्पनियाँ काम कर रही हैं।

केस स्टडी सुनील कुमार

सुनील कुमार लखनऊ के बगल के ही उन्नाव जिले के रहने वाले हैं। वह ग्रेजुएशन पास हैं। पहले वह सहारा कम्पनी में काम करते थे। वह 17 साल सहारा कम्पनी में काम किये, बाद में उनका ट्रांसफर महाराष्ट्र हो गया, जो उनके लिए सुविधाजनक नहीं था, घर से बहुत दूर थे। कुछ ही महीने में वह वापस लखनऊ आ गये, इस बीच कुछ और भी जगहों पर किया गया, लेकिन कहीं बात जमीं नहीं। फिर नई नौकरी की तलाश में लग गये, और एक दिन अपने एक मित्र के माध्यम से जमौटो कम्पनी में आ गये। उनका वह मित्र यहाँ पहले से ही काम कर रहा था। तब से वह 13 जुलाई 2018 ये जमौटो कम्पनी में ही डिलीवरी बॉय के रूप में काम कर रहे हैं।

सुनील कुमार पूछने पर बताते हैं कि बेरोजगारी के इस दौर में हमारे लिए जमौटो कम्पनी ही बेहतर हैं, क्योंकि यहाँ इस बात की सुविधा है कि हम अपने मनचाहे क्षेत्र में काम करते हैं। वह बताते हैं कि हमें कम्पनी की तरफ से इन्दिरा नगर क्षेत्र में डिलीवरी बॉय के रूप

में काम मिला है। वह बताते हैं कि वैसे तो हमें अधिकृत रूप से तीन किलोमीटर क्षेत्र में काम मिला है, लेकिन हम डिलीवरी बॉय के रूप में पाँच से छः किलोमीटर तक डिलीवरी करते हैं। हम फुलटाईम जाब कर रहे हैं, जिसमें हमें 11 घंटे काम करना होता है। इस बीच हमें पूरे समय लाग-इन रहना होता है, अर्थात् हमारे मोबाईल में पूरे टाईम इन्टरनेट आन रहता है और अगर हम कोई भी ऑर्डर कैंसिल नहीं होने देते हैं।

पूछने पर सुनील कुमार बताते हैं कि जमौटो कम्पनी की तरफ से उन्हें कोई आईकार्ड नहीं मिला है। इस बारे में उन्होंने अपने टीम लीडर से भी बात की थी, किन्तु उन्होंने कहा कि कम्पनी कोई आईकार्ड नहीं देती, आपको पैसा मिलने से ही मतलब होना चाहिए। सुनील कुमार का कहना है कि बेरोजगारी के इस दौर में नौकरी मिलने में बड़ी मुश्किल हो रही हो तो आईकार्ड के बारे में ज्यादा पूछताछ करना जरूरी नहीं समझा। हलांकि वह आईकार्ड को जरूरी मानते हैं। लेकिन वह कम्पनी द्वारा दी गई टीशर्ट और बैग के माध्यम से ही काम चला रहे हैं। वह बताते हैं कि लोग इसी टीशर्ट और हमारे बैग से ही जान लेते हैं कि हम जमौटो कम्पनी के कर्मचारी अथवा डिलीवरी बॉय हैं, और हमारा काम चल रहा है। यह पूछने पर आप कैसे साबित कर सकते हैं कि आप जमौटो कम्पनी के कर्मचारी हैं, तो वह बताते हैं कि इसका मेरे पास कोई जबाब नहीं है।

हलांकि सुनील कुमार को उनका वेतन, जो उन्हें प्रत्येक सप्ताह मिल जाता है, वह बैंक एकाउंट में ही मिलता है। इन्हें पीएफ जैसी तो कोई सुविधा तो नहीं है, लेकिन इनका टीडीएस काट के ही वेतन मिलता है। कम्पनी की तरफ से बीमा कवर मिला हुआ है, लेकिन उसकी डिटेल्स जानकारी इन्हें नहीं है। हलांकि इनका मानना है कि इन्हें कम्पनी की तरफ से आईकार्ड या कोई प्रमाण पत्र मिलना चाहिए। वह बताते हैं कि हम लोगों को कभी भी हटाया जा सकता है। किसी भी डिलीवरी बॉय को नौकरी से बाहर करने की कोई प्रक्रिया नहीं है। किसी भी प्रकार की शिकायत मिलने पर या टीम लीडर के असंतुष्ट होने पर काम से हटाया जा सकता है। हम कम्पनी के स्थायी कर्मचारी नहीं हैं।

जिस बाईक से वह काम करते हैं, वह सुनील कुमार की ही है। उसमें लगने वाले पेट्रोल को भराने की जिम्मेदारी उनकी खुद की है, इससे कम्पनी को कोई लेना-देना नहीं है। वह हमारे काम के आधार

पर अर्थात् कितनी डिलीवरी की है, उसके आधार पर हमारा वेतन तय होता है। उनका कहना है कि इस बेराजगारी के दौर में जब नौकरी का संकट है तो ऐसे में क्या किया जाये।

श्रम कानून, सामाजिक सुरक्षा और डिलीवरी बॉय की चुनौतियाँ

उत्तर प्रदेश में न्यूनतम मजदूरी अधिनियम-1948 के अन्तर्गत अनुसूचित नियाजनों की सूची में डिलीवरी बॉय 27वें नम्बर पर वाणिज्य अधिष्ठान के अन्तर्गत आते हैं। किन्तु उन्हें वाणिज्य अधिष्ठान के अन्तर्गत अधिसूचित नहीं किया गया है। इसका प्रमुख कारण यह है कि ई कार्मस और डिलीवरी बॉय पिछले कुछ सालों में सामने आये हैं। जिससे इन्हें अभी अधिसूचित नहीं किया गया है। दूसरा कारण यह है कि डिलीवरी बॉय असंगठित क्षेत्र के मजदूर हैं और अभी तक डिलीवरी बॉय का कोई संगठन भी वजूद में नहीं है, जो इनके हितों की पैरवी कर रहा हो। यहाँ यह जानना जरूरी है कि जब तक न्यूनतम मजदूरी अधिनियम-1948 के अन्तर्गत अनुसूचित नियाजनों की सूची में कामगारों की कोई श्रेणी सूचीबद्ध नहीं होती है, तब तक उस श्रेणी के मजदूरों की यूनियन भी पंजीकृत नहीं होती है। लेकिन किसी भी श्रेणी के मजदूर अपना संगठन बना कर अपने हितों की पैरवी कर सकते हैं, भले ही वह पंजीकृत न हों। किन्तु डिलीवरी बॉय के सन्दर्भ में ऐसा नहीं है। अभी यह नया क्षेत्र है, आने वाले दिनों बहुत संभव हो कि ऐसा हो।

डिलीवरी बॉय के लिए श्रम विभाग अथवा किसी अन्य विभाग के द्वारा कोई विशेष प्रावधान नहीं है, न ही इनके लिए किसी सामाजिक सुरक्षा की व्यवस्था है। यह जिन कम्पनियों के लिए काम कर रहे हैं, अथवा जिन कम्पानियों के माध्यम से काम कर रहे हैं, उन कम्पानियों द्वारा इन्हें 5 लाख का जीवन बीमा और एक लाख का स्वास्थ्य बीमा का कवर दिया जा रहा है। कमोबेश यही बीमा सुरक्षा सभी कम्पानियों द्वारा अपने डिलीवरी बॉय को दिया जा रहा है। किन्तु वह डिलीवरी बॉय उन कम्पानियों के कर्मचारी हैं, ऐसा कोई प्रमाण पत्र नहीं दिया जाता है।

जाड़ा, गर्मी हो या बरसात, सभी मौसमों में ग्राहकों को उनके घर समानों की डिलीवरी कर रहे डिलीवरी बॉय की चुनौतिपूर्ण जाब के

बावजूद कम्पानियाँ उन्हें कोई रियायत नहीं दे रही हैं। एक डिलीवरी बॉयज के रूप में सीधे कंपनी के कर्मचारी न होने की वजह से, उन्हें परमानेंट जॉब जैसी सुविधा तो मिलने से रही, न्यूनतम अधिकार भी नहीं हासिल हैं। स्वीगी कम्पनी में काम कर रहे रमेश यादव का कहना है कि उन्हें न सिर्फ बाइक की व्यवस्था खुद ही करनी पड़ती है, बल्कि पेट्रोल से लेकर उसके पंचर हो जाने का खर्चा भी खुद ही झेलना पड़ता है। आम दिनों में जहाँ 10 से 15 पैकेट डिलीवर करना होता है, वहीं फेस्टिवल सीजन में ज्यादा संख्या में पैकेट डिलीवर करने होते हैं। इस सीजन में सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक सिर्फ दौड़ते रहना होता है। बाइक पर व डिलीवरी बॉय की पीठ पर बड़े-बड़े हैवी बैग लदे होते हैं, यहा आसान नहीं होता है। कई बार तो हालत ये होती है कि पांच से छह मंजलि की इमारत पर लिफ्ट खराब होने पर सीढ़ियाँ चढ़कर लोगों तक पैकेट पहुंचाने पड़ते हैं। इस दौरान डिलीवरी बॉयज की जो हालत होती है, वह सिर्फ वही जानता है। वहीं गोमती नगर में पिछले साल भर से फिलपकार्ट में डिलीवरी बॉय के रूप में काम करने वाले प्रदीप कुमार बताते हैं कि कई बार रास्ते इतने खराब होते हैं कि 35 से 40 किलोग्राम भार वाले बैग से उनकी पीठ में दर्द होने लगता है। रास्तों पर स्पीडब्रेकर होने पर जब बाइक उछलती है तो ये बैग उनके कंधों को चोट पहुंचाते हैं।

सबसे बड़ी बात तो यह है किसी तरह की दुर्घटना आदि में अगर डिलीवरी वाले सामान को नुकसान होता है, तो उसके जिम्मेदार भी खुद डिलीवरी बॉयज ही होते हैं। अक्सर देखा जाता है कि आइटम देर से पहुंचने पर कस्टमर डिलीवरी बॉयज पर बिफर जाते हैं। शायद लोग यह नहीं समझते हैं कि डिलीवरी बॉयज भी चाहते हैं कि वे कम समय में ज्यादा से ज्यादा लोगों तक समान डिलीवरी कर सकें, लेकिन कई बार समान देर से पहुंचने के कई कारण होते हैं। इसमें सबसे पहला कारण रास्ते में गाड़ी पंचर आदि हो जाने पर समान पहुंचने में लेट हो जाता है। इस दौरान ग्राहक कई बार सीधे कंपनी को मेल या कॉल आदि के जरिए शिकायत कर देते हैं। इसमें भी ऊपर से उनके इंचार्ज या टीम लीडर तक बात आती है तो उसके लिए भी सुनना पड़ता है। गाड़ी पंचर होने वाली बात को कोई गंभीरता से लेता ही नहीं है। वहीं दूसरा एक कारण यह भी है कि कस्टमर को पैकेट देकर उससे धनराशि लेने के साथ ही उसके हस्ताक्षर लेना भी एक डिलीवरी बॉय की खास जिम्मेदारी होती है। ऐसे में कई बार कस्टमर डिलीवरी

बॉय के पहुंचने पर कैश एमाउंट देने में देर करता है। एटीएम आदि से निकालने चले जाते हैं। मौसम सही न होने पर भी देर हो जाती है। प्रदीप कुमार कहते हैं कि इस दौरान ग्राहक भी यह बात नहीं समझते हैं कि समान देर से डिलीवर करना न तो डिलीवरी बॉयज का उद्देश्य होता है और न ही उसका शौक होता है। प्रदीप कुमार सवाल करते हैं कि जब ये कम्पनियाँ अच्छी कमाई करती हैं तो डिलीवरी बॉयज के सर्विस चार्ज में इतना बड़ा अंतर क्यों है।

फूड सर्विस में लगे डिलीवरी बॉय के बारे में—

फूड सर्विस में लखनऊ शहर में मुख्य रूप से स्वीगी, जमैटो, उबर ईट आदि कम्पनियाँ काम कर रही हैं। यह उत्तर प्रदेश के सभी बड़े शहरों में काम कर रही हैं। इनका शहर के अलग-अलग रेस्टोरेन्ट से टाई-अप होता है। डिलीवरी बॉय का काम कम्पनी के एप से आर्डर मिलने पर रेस्टोरेन्ट से खाने का पैकेट लेना और सम्बन्धित ग्राहक तक पहुंचाना होता है। डिलीवरी बॉय का काम करने के इच्छुक आवेदकों के लिए ब्रांच में जा कर अथवा कम्पनी के बेबसाईट पर जाकर आवेदन करना होता है। इसके लिए डिलीवरी बॉय का कम से कम 10वीं पास होना जरूरी होता है, उससे यह उम्मीद की जाती है कि वह ग्राहक के पते को पढ़ सके या जान सके। इसके लिए यह भी जरूरी होता है कि डिलीवरी बॉय के पास एक बाईक हो, उसके पेपर, ड्राईविंग लाईसेंस, बैंक अकाउंट पेपर, पैन कार्ड व आधार कार्ड भी अनिवार्य रूप से जरूरी है। कम्पनियों का कहना है कि डिलीवरी बॉय के आवेदकों के पास एक अच्छा स्मार्ट फोन होना अनिवार्य है। इसके बाद डिलीवरी बॉय के आवेदकों को कम्पनी को 1000 रुपये से लेकर 1500 रुपये तक डिपॉजिट जमा करना होता है। जिसके बदले कम्पनी अपनी टी-शर्ट और बैग देती है, जिसे डिलीवरी बॉय डिलीवरी के समय इस्तेमाल करता है, यानि की उसका उपयोग करता है। गाड़ी में पेट्रोल भी डिलीवरी बॉय को स्वयं ही डलवाना होता है।

डिलीवरी बॉय की जॉब फुल टाईम भी होती है और पार्ट टाईम भी होती है। फुल टाईम जॉब 10 घंटे से ज्यादा की होती है, जो देर रात तक की होती है, या हो सकती है। डिलीवरी बॉय के मोबाईल फोन में, जो कि उसका होता है, उसमें कम्पनी का एप होता है, जिससे उसे आर्डर मिलते ही रेस्टोरेन्ट से पैकेट लेना होता है और उसे ग्राहक

को पहुंचाना होता है। दरअसल डिलीवरी बॉय का काम ही है कि समान अथवा पैकेट को ग्राहक तक डिलीवर करना।

इसमें आमतौर पर डिलीवरी बॉय को प्रत्येक सप्ताह पैसा मिल जाता है। डिलीवरी बॉय की कोई निश्चित सैलरी नहीं होती है, यह उनके किये गये कार्य के आधार पर निर्धारित होता है। अर्थात वह एक दिन में कितने ग्राहको को पैकेट अथवा समान पहुंचाते हैं। कम्पनी डिलीवरी बॉय को इनिशिएटिव भी देती है। उसकी शर्त प्रायः यह होती है कि डिलीवरी बॉय जब तक कार्यावधि में होगा, कम्पनी का एप ऑन होना चाहिए, अर्थात उसे लागू आउट नहीं होना चाहिए। हलांकि इसके लिए यह भी जरूरी है कि डिलीवरी बॉय का मोबाईल और इन्टरनेट हर वक्त ऑन रहना चाहिए, प्रत्येक डिलीवरी बॉय को इसका बहुत ख्याल रखना होता है। यदि किसी डिलीवरी बॉय का मोबाईल और उसका इन्टरनेट बंद हो जाये तो यह निगेटिव पाइंट में जोड़ लिया जाता है और इनिशिएटिव की संभावना खत्म हो जाती है। दूसरी तरफ यदि कोई डिलीवरी बॉय एक दिन में दो से ज्यादा आर्डर रद्द करता है, तो यह निगेटिव पाइंट होता है, और डिलीवरी बॉय के भुगतान से कम्पनी प्रति कैंसिल आर्डर 30 रुपये के हिसाब से काट लेती है।

डिलीवरी बॉय के कार्य की एक प्रमुख बात यह है कि जब किसी आवेदन का डिलीवरी बॉय के रूप में काम करना तय हो जाता है, तो उसे सम्बन्धित कम्पनी अपना एप देती है और वह डिलीवरी बॉय चाहे तो अपने नजदीकी क्षेत्र में काम कर सकता है, इसके लिए उसे कम्पनी के दिये एप से अपने कार्य क्षेत्र का पिनकोड देना होता है, और वह उस एरिया में काम कर सकता है। आमतौर पर डिलीवरी बॉय को उसके चुने एरिया के 5 किलो मीटर क्षेत्र के दायरे में काम करना होता है। लेकिन कभी-कभी 10 से 12 किलो मीटर डिलीवर करना होता है।

निष्कर्ष एवं सुझाव

हमारे उत्तर प्रदेश में भी इंटरनेट शॉपिंग का बाजार तेजी से आगे बढ़ रहा है। लेकिन इस माध्यम से खरीदे जाने वाले सामान को ग्राहक के घर पहुंचाने की जिम्मेदारी डिलीवरी बॉय की होती है। ऐसा माना जा रहा है कि ई-कामर्स कंपनियों में आई तेजी और भयानक बेरोजगारी के

चलते आने वाले समय में भी डिलीवरी बॉयज की संख्या में लगातार इजाफा होगा।

लेकिन इन सबके बावजूद डिलीवरी बॉयज के नौकरी छोड़ने की वजहों पर गौर करें, तो ज्यादातर काम की बुरी परिस्थितियों के चलते ये नौकरी छोड़ देते हैं। जिसमें वर्क लोड से लेकर बदहाल मौसम भी वजह है। इसके अलावा काम के ज्यादा घंटे, जरूरत ज्यादा सामान लादना, थर्ड पार्टी के जरिए हायर करना, पर्मानेंट नौकरी ना होना भी नौकरी छोड़ने की वजह बन रही हैं।

क्या सरकार से उनके लिए एक न्यूनतम वेतन दर लागू करने की उम्मीद की जा सकती है, क्या वे भी श्रम सुरक्षा कानून के अंतर्गत आ सकते हैं, और क्या तय समय सीमा में ही पहुंचने अन्यथा वेतन काटने जैसे अमानवीय कार्यवाहियों पर रोक लगाई जाये तथा नाइट शिफ्ट अलाउंस, रिटर्नमेंट इश्योरेंस और सीधे पे रोल पर हायर करने जैसी सुविधाएं भी मुहैया कराने की जरूरत है।

स्नैपडील में डिलीवरी का काम देखने वाले सीनियर असोसिएट प्रशांत मिश्रा बताते हैं, डिलीवरी बॉयज के काम के साथ एक परेशानी यह है कि ज्यादातर कंपनियां इन्हें हायर नहीं करती, बल्कि वो इस काम के लिए किसी कूरियर या मैन पॉवर कंपनी से करार कर लेती हैं। ऐसे में इन डिलीवरी बॉयज के काम की शर्तों और नियमों के पालन में किसी कंपनी का सीधा हाथ नहीं होता। उन्होंने बताया कि स्नैपडील में हम एक कूरियर कंपनी के जरिए अपने पैकेज ग्राहकों को भिजवाते हैं। इस कूरियर कंपनी के राइडर्स को स्नैपडील का बैग या वर्दी दे दी जाती है। इससे ज्यादा हम डिलीवरी बॉयज से संपर्क नहीं रखते। हमारे यहाँ एक डिलीवरी बॉय की सैलरी 8 से 12 हजार के बीच होती है और फिर ज्यादा पैकेज डिलीवर करने पर ही उन्हें फायदा मिलता है।

हलांकि सभी कम्पनियों की तरफ से डिलीवरी बॉयज को सख्त आदेश होते हैं कि वह किसी भी हालत में ग्राहक को जवाब न दें। वह बताते हैं कि कई बार ग्राहकों का रवैया डिलीवरी बॉयज के प्रति काफी खराब होता है। सर्विस में कमी, उत्पाद के पहुंचने में देरी या उत्पाद में खराबी का सारा गुस्सा डिलीवरी बॉय पर उतरता है, जिसको शायद यह भी मालूम नहीं होता कि ग्राहक ने मंगवाया क्या है। डिलीवरी बॉयज के साथ मारपीट या उनसे पैसे छीन लेने की घटनाएं भी कई बार सामने आई हैं। यह इस काम से जुड़ा जोखिम है, जो डिलीवरी

बॉयज उठाते हैं। कुछ कम्पनियाँ इसी कारण से अब डिलीवरी बॉयज बनने के लिए ग्रेजुएशन डिग्री होना जरूरी कर दिया है, और डिलीवरी बॉयज को सही व्यवहार की ट्रेनिंग भी देते हैं, उन्हें ट्रैफिक नियम भी सिखाए जाते हैं। उन्हें कुछ कानून भी समझाते जाते हैं, ताकि वो गलती न करें।

यह सही है कि इस काम को अभी उतनी सम्मानजनक नजरों से नहीं देखा जाता। लेकिन बेराजगारी से जूझ रहे युवाओं के लिए डिलीवरी बॉयज बनना एक करियर ऑप्शन बन कर उभर रहा है। ऐसे में तत्काल जरूरत है कि उत्तर प्रदेश में न्यूनतम मजदूरी अधिनियम-1948 के अन्तर्गत अनुसूचित नियाजनों की सूची में डिलीवरी की एक अलग श्रेणी बनाई जाये, राज्य स्तर पर इनके लिए एक बोर्ड का गठन किया जाये।



पब्लिक एडवोकेसी इनीशिएटिव्स फॉर राइट्स एण्ड वैल्यूज इन इण्डिया
ई-46, अपर ग्राउण्ड फ्लोर, लाजपत नगर-३, नई दिल्ली - 110024
फोन: 011-29841266, 65151897 | ईमेल: pairvidelhi1@gmail.com
वेबसाइट: www.pairvi.org