

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



وضعیت شکایات ثبتی سامانه ثبت، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات

بررسی وضعیت شکایات ثبت شده در سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲

معاونت امور پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات

اداره کل حفاظت از حقوق مصرف کننده

خرداد ماه ۱۴۰۲

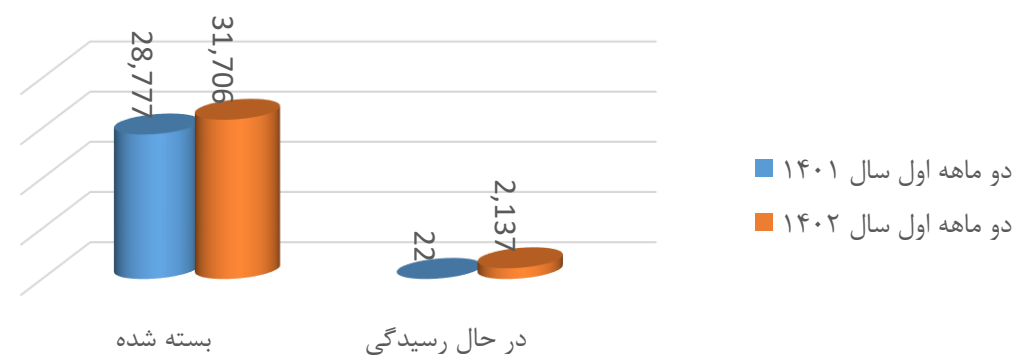
بازه گزارش:

دو ماهه سال ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲

نمایی از وضعیت شکایات ثبت شده

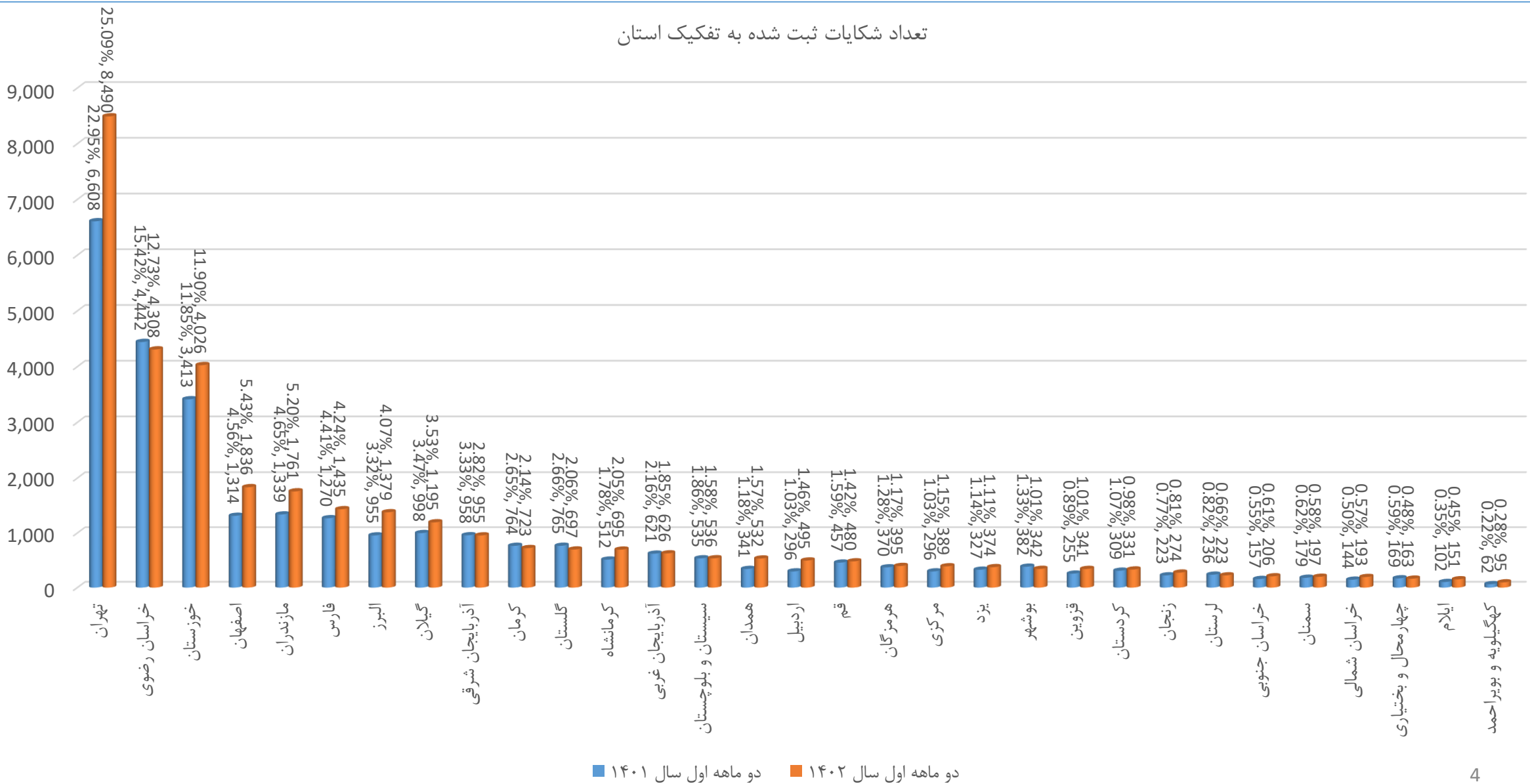


درصد تغییر	دو ماهه سال ۱۴۰۲	دو ماهه سال ۱۴۰۱	مجموع شکایات ثبت شده
۱۷.۵۱	۳۳,۸۴۳	۲۸,۷۹۹	
۱۰.۱۸	۳۱,۷۰۶	۲۸,۷۷۷	شکایات رسیدگی شده
	۲,۱۳۷	۲۲	شکایات در حال رسیدگی



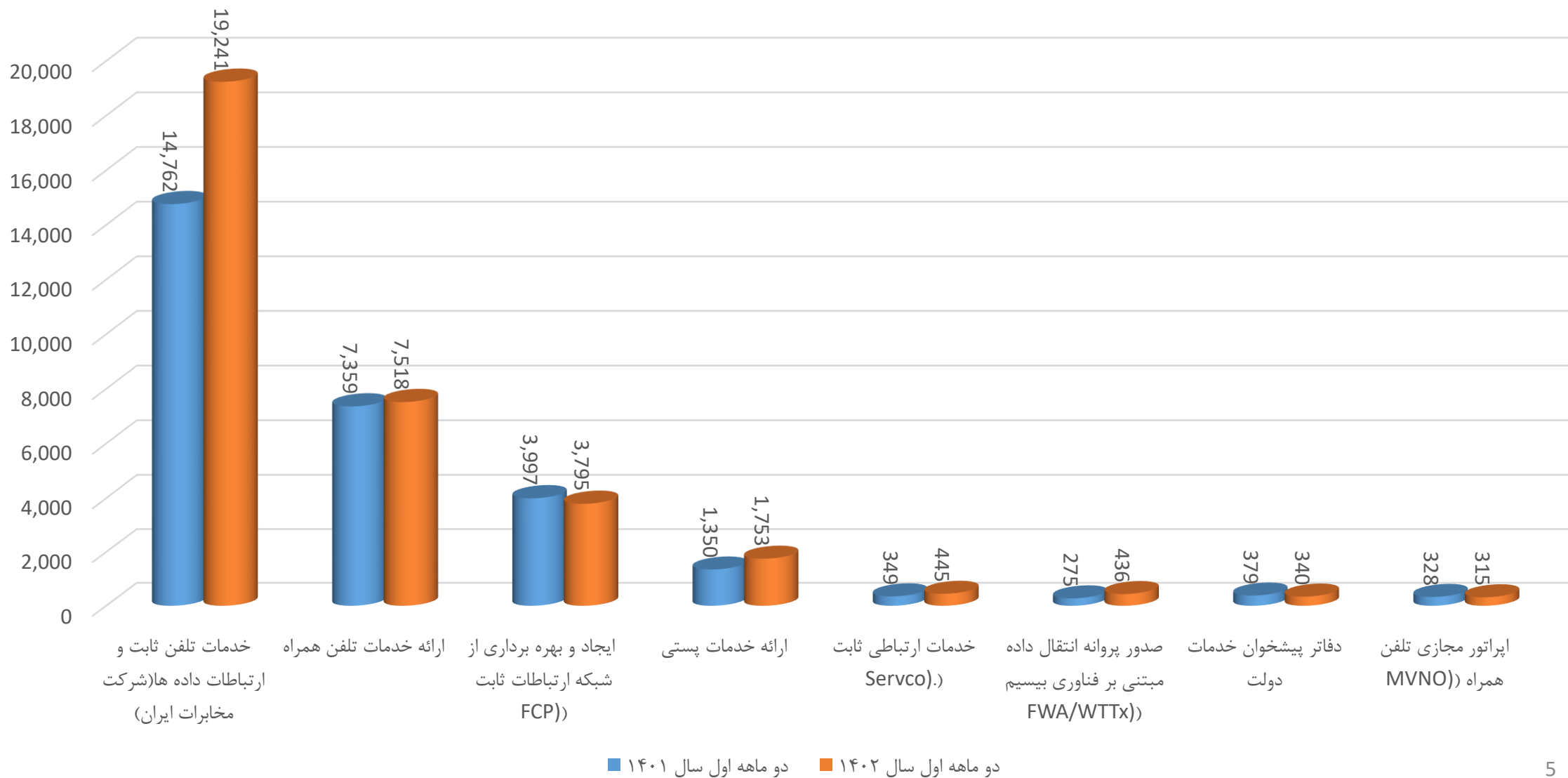
وضعیت شکایات ثبت شده سامانه ۱۹۵ به تفکیک استان

تعداد شکایات ثبت شده به تفکیک استان



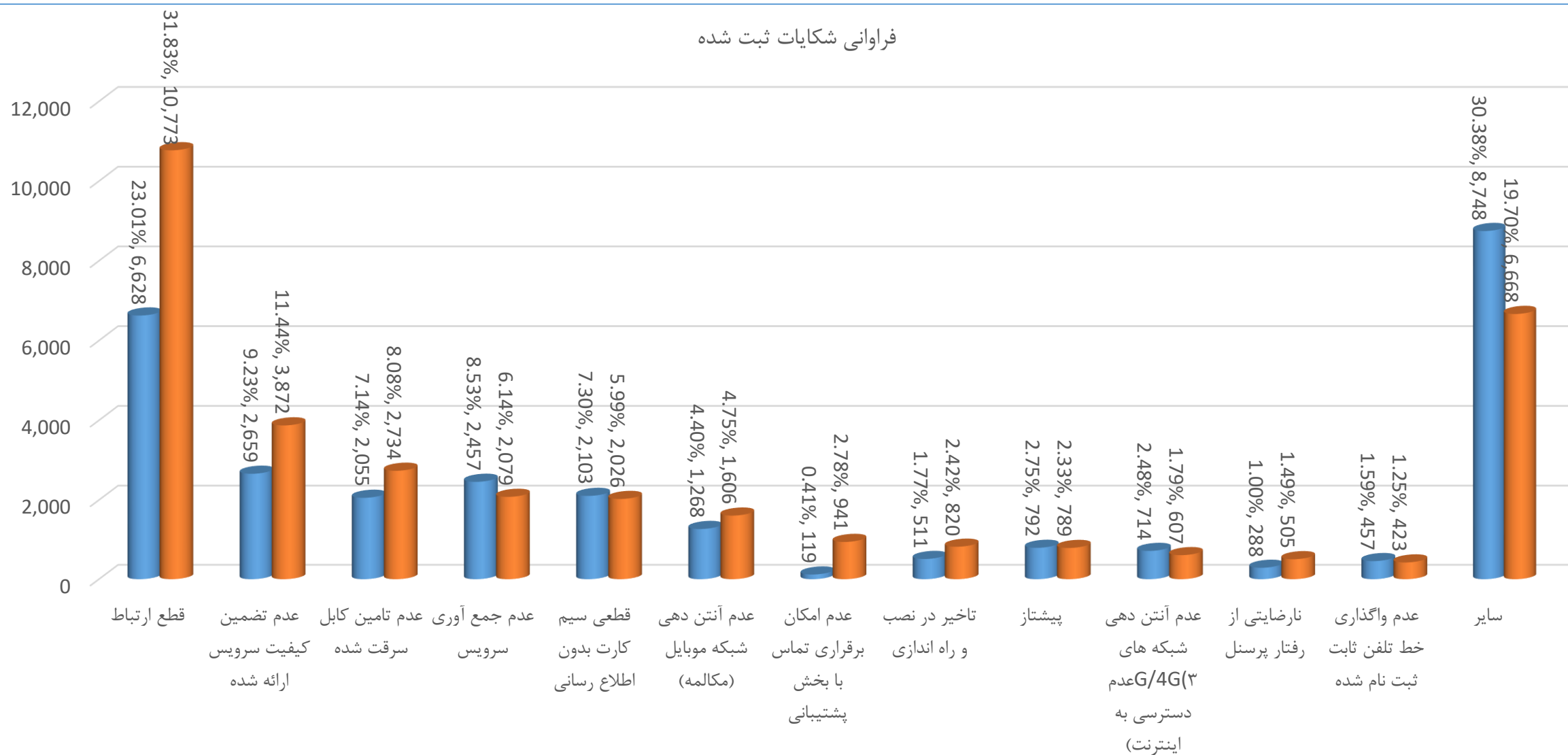
تعداد شکایات ثبت شده در سامانه ۱۹۵ به تفکیک نوع پروانه

تعداد شکایات ثبت شده به تفکیک نوع پروانه



مصادیق پرتکرار شکایات سامانه ۱۹۵

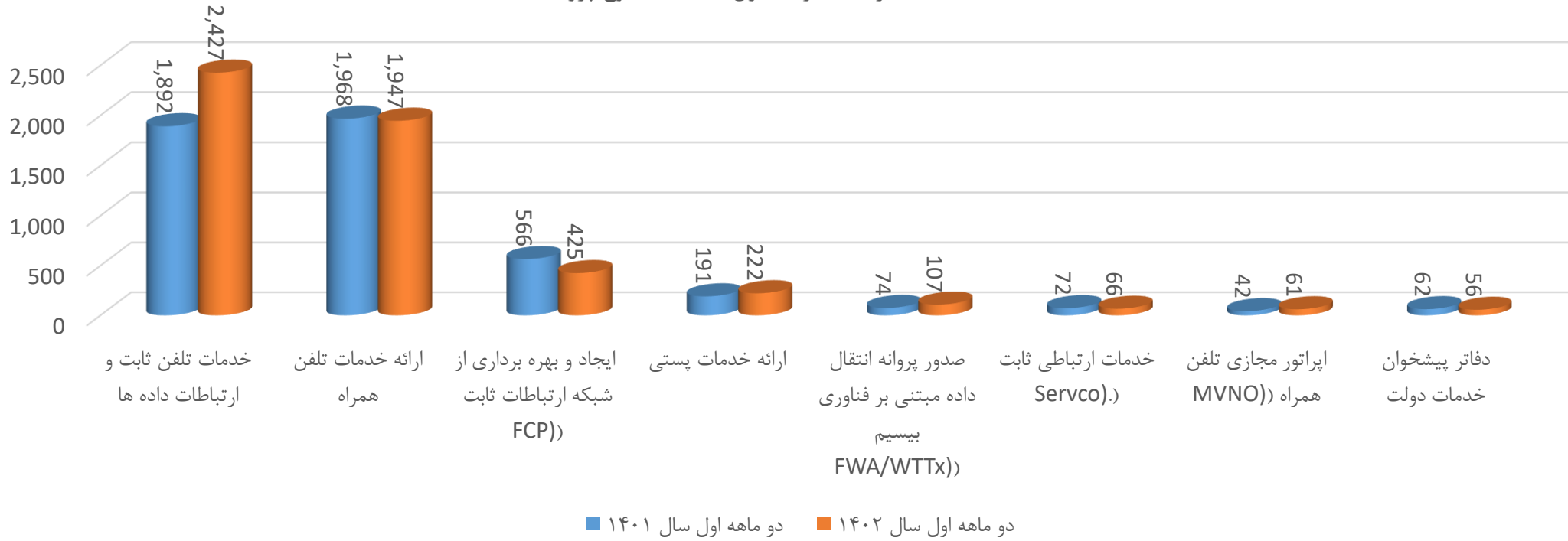
فراوانی شکایات ثبت شده



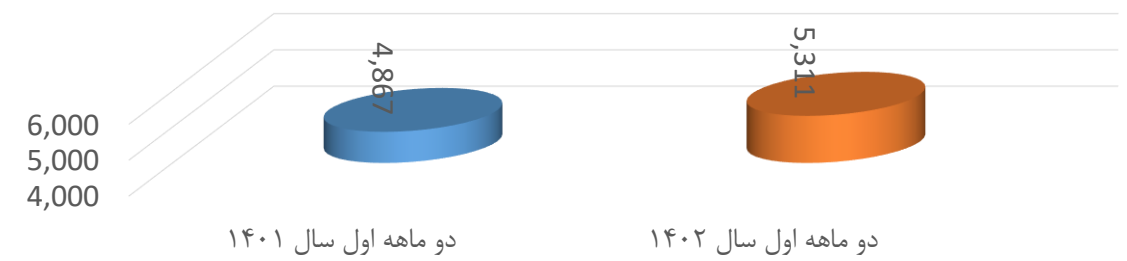
دو ماهه اول سال ۱۴۰۱ دو ماهه اول سال ۱۴۰۲

شکایات تجدید نظر شده مرحله اول

شکایات تجدید نظر شده مرحله اول به تفکیک نوع پروانه

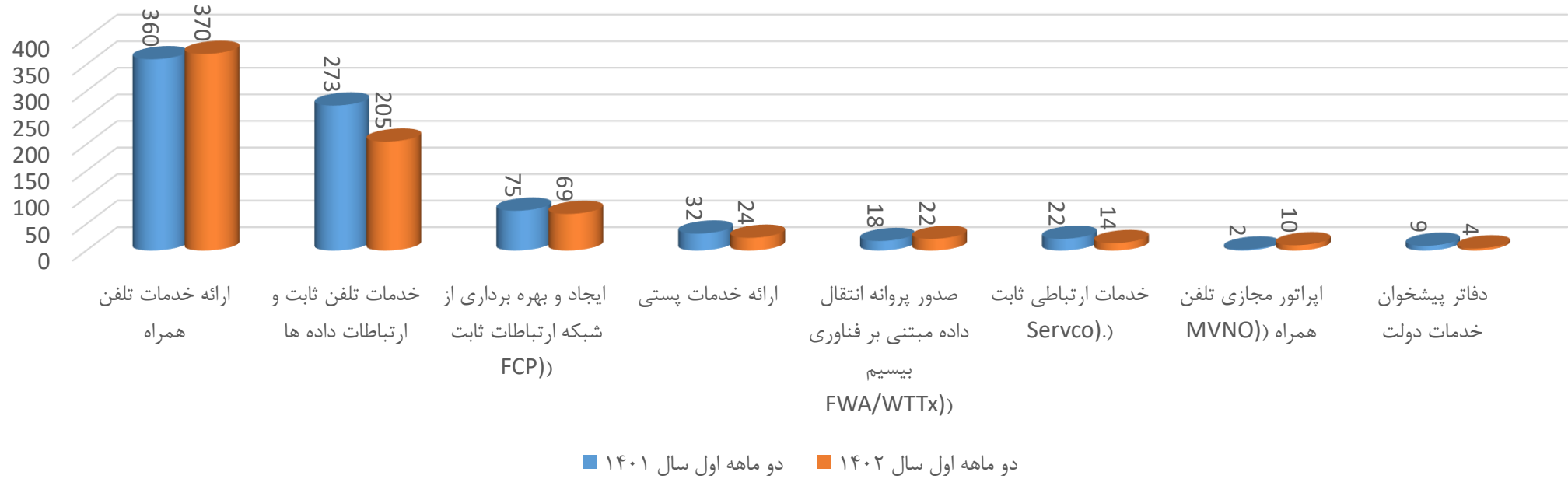


شکایات تجدید نظر شده مرحله اول

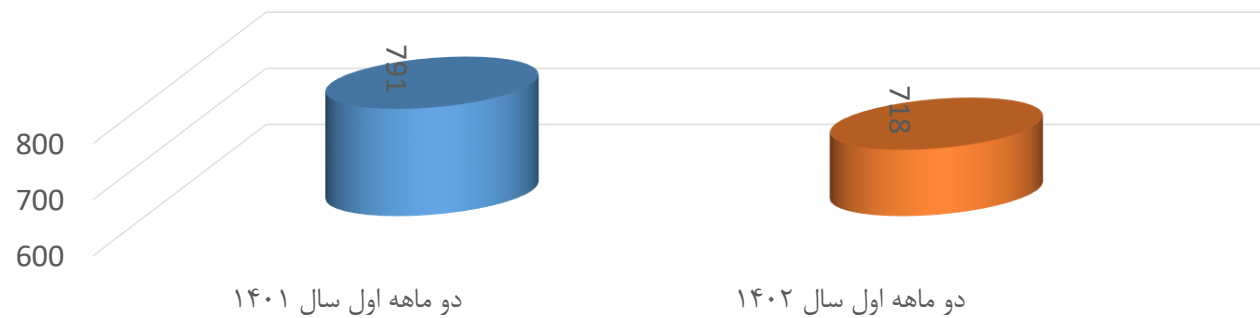


شکایات تجدید نظر شده مرحله دوم

شکایات تجدید نظر شده مرحله دوم به تفکیک نوع پروانه

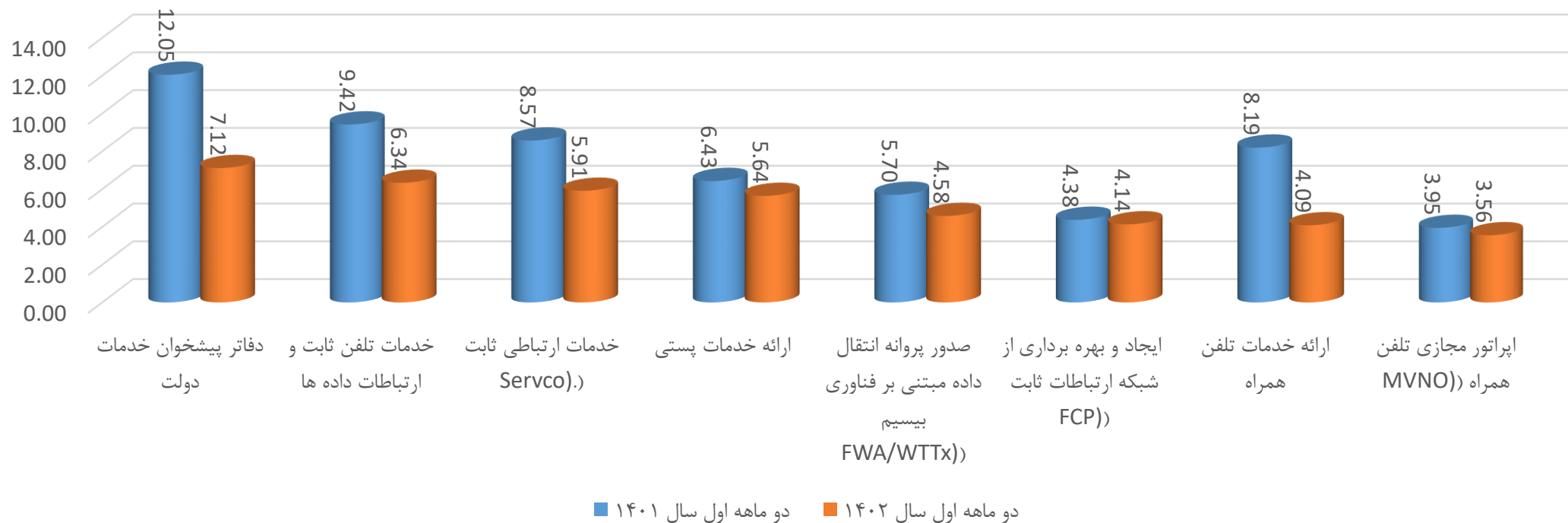


شکایات تجدید نظر شده مرحله دوم

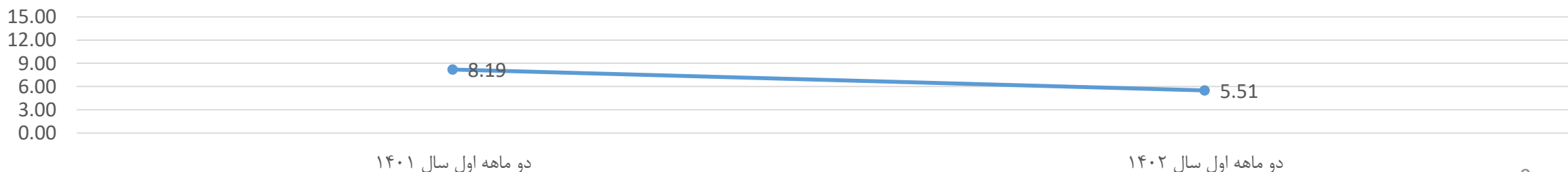


میانگین زمان پاسخگویی به شکایات (زمان ثبت تا پایان رسیدگی به شکایات)

میانگین زمان ثبت تا پایان بررسی شکایات بر حسب روز کاری



میانگین زمان پاسخگویی به شکایات (زمان ثبت تا پایان شکایات) بر حسب روز کاری



وضعیت مرکز تماس و پشتیبانی سامانه ۱۹۵ در بازه ۰۱/۰۱/۱۴۰۲ لغایت ۳۱/۰۲/۱۴۰۲

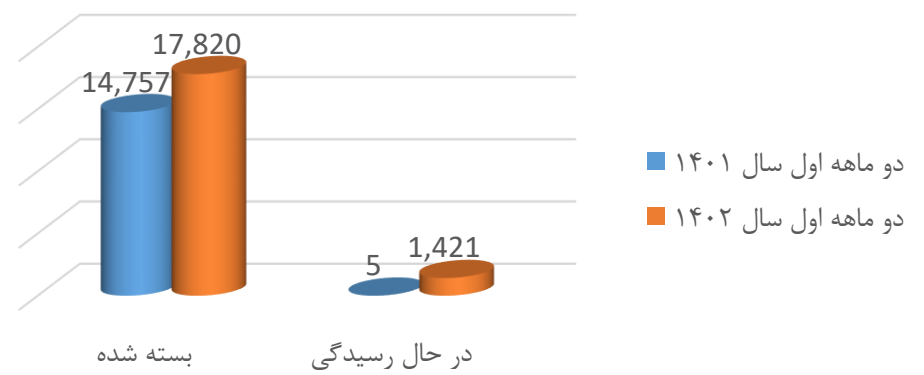


نمایی از وضعیت شکایات ثبت شده

اپراتورهای دارنده پروانه خدمات تلفن ثابت و ارتباطات داده ها (شرکت مخابرات ایران)

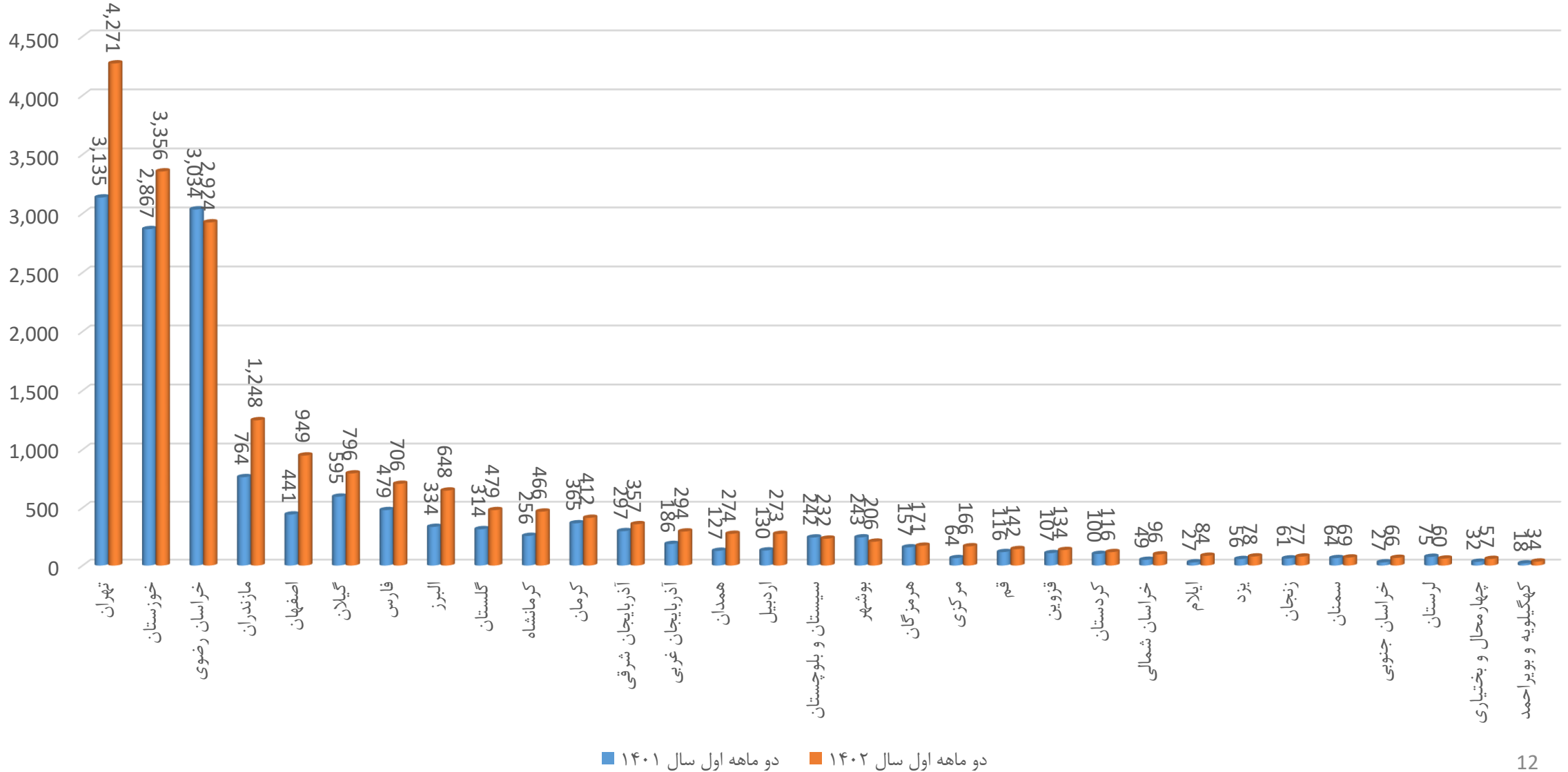


درصد تغییر	دو ماهه سال ۱۴۰۲	دو ماهه سال ۱۴۰۱	
۳۰.۳۴	۱۹,۲۴۱	۱۴,۵۶۲	مجموع شکایات ثبت شده
۲۰.۷۶	۱۷,۸۲۰	۱۴,۷۵۷	شکایات رسیدگی شده
	۱,۴۲۱	۵	شکایات در حال رسیدگی



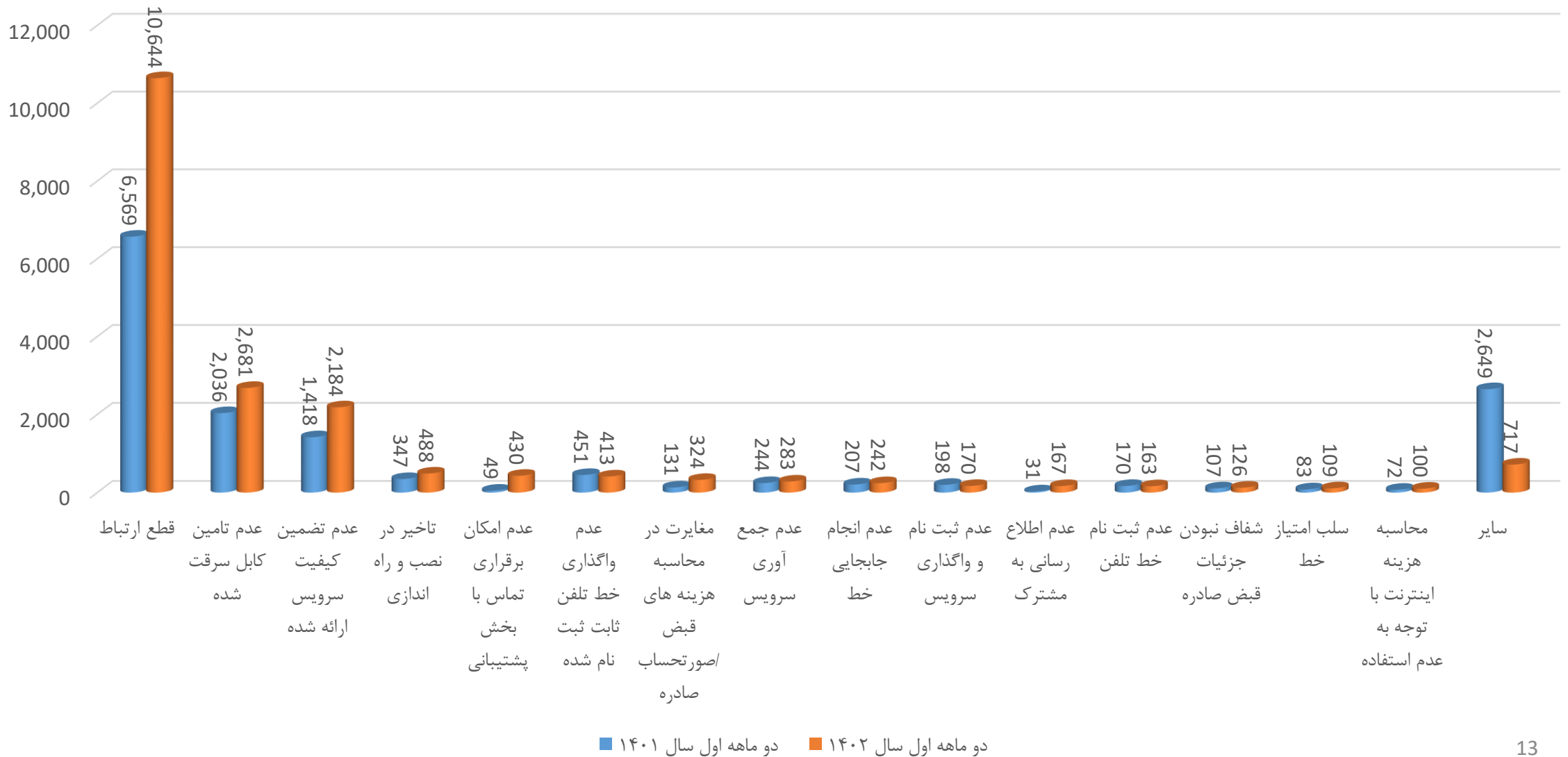
تعداد شکایات ثبت شده دارنده پروانه خدمات تلفن ثابت و ارتباطات داده ها (شرکت مخابرات ایران) به تفکیک استان

شکایات ثبت شده پروانه خدمات تلفن ثابت و ارتباطات داده ها به تفکیک استان



فراوانی شکایات ثبت شده دارنده پروانه خدمات تلفن ثابت و ارتباطات داده ها (شرکت مخابرات ایران)

فراوانی شکایات ثبت شده پروانه خدمات تلفن ثابت و ارتباطات داده ها (شرکت مخابرات ایران)

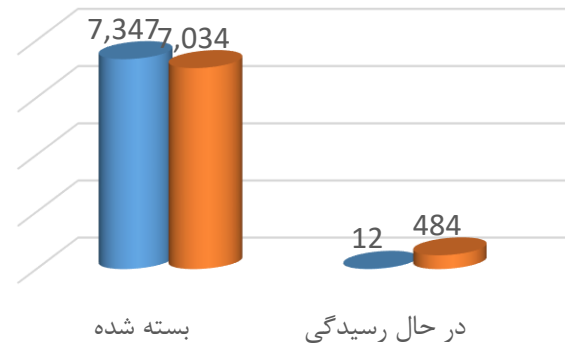


نمایی از وضعیت شکایات ثبت شده

اپراتورهای دارنده پروانه ارائه خدمات تلفن همراه

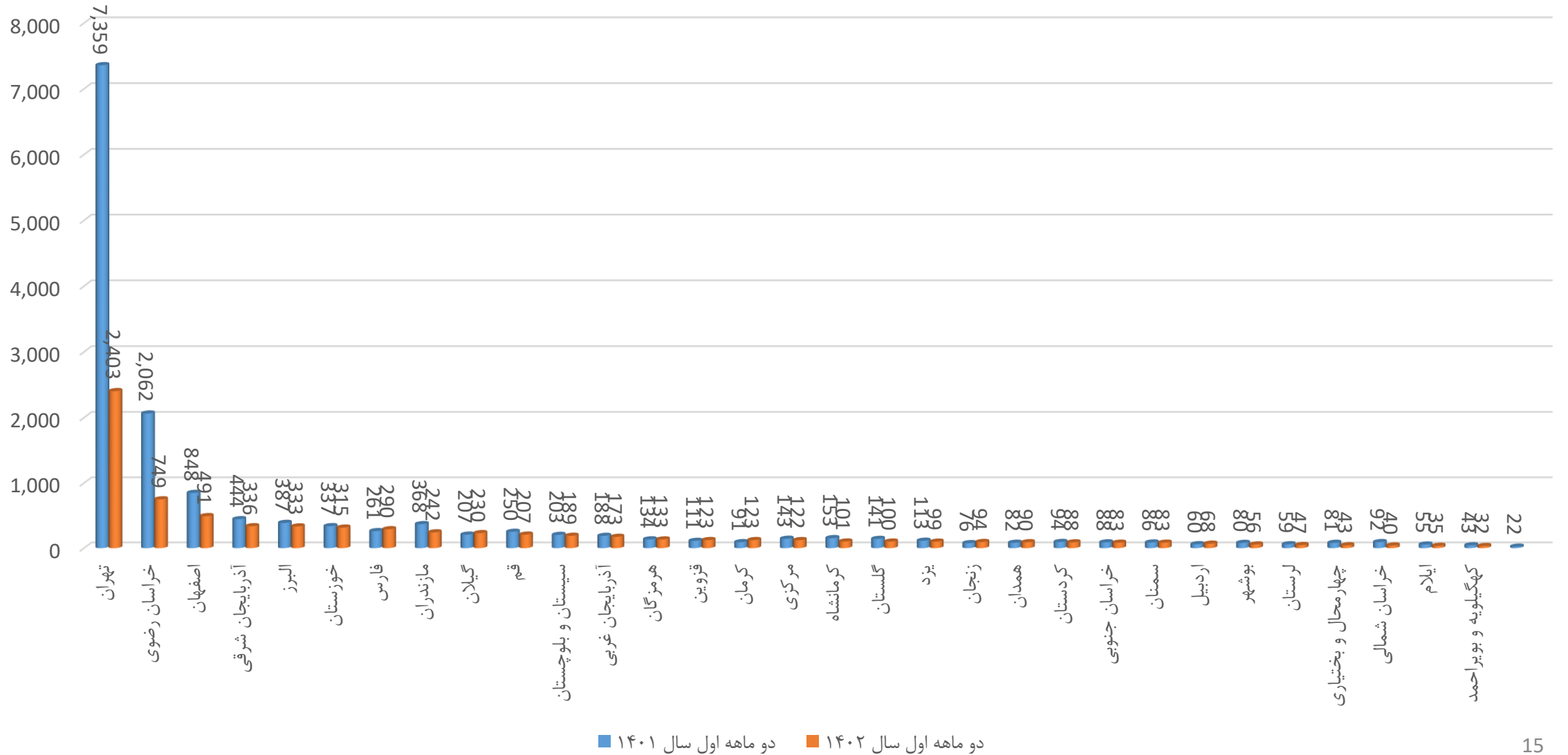


درصد تغییر	دو ماهه سال ۱۴۰۲	دو ماهه سال ۱۴۰۱	مجموع شکایات ثبت شده
۲.۱	۵,۵۱۸	۵,۳۵۹	
-۴.۲۶	۵,۰۳۴	۵,۳۴۵	شکایات رسیدگی شده
	۴۸۴	۱۲	شکایات در حال رسیدگی



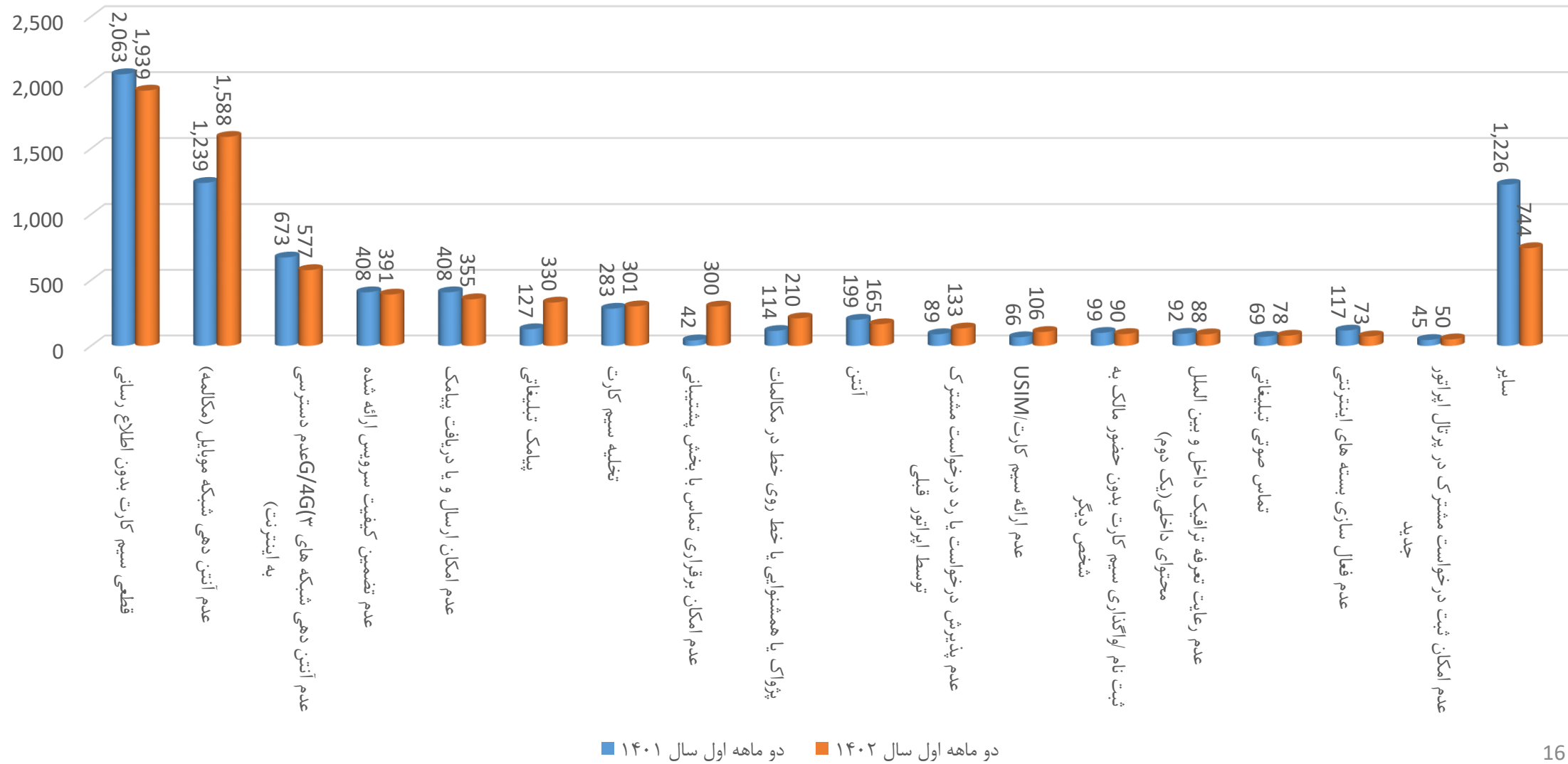
تعداد شکایات ثبت شده دارندگان پروانه ارائه خدمات تلفن همراه به تفکیک استان

شکایات ثبت شده پروانه ارائه خدمات تلفن همراه به تفکیک استان



فراوانی شکایات ثبت شده دارندگان پروانه ارائه خدمات تلفن همراه

فراوانی شکایات ثبت شده پروانه ارائه خدمات تلفن همراه



نمایی از وضعیت شکایات ثبت شده

اپراتورهای دارنده پروانه MVNO

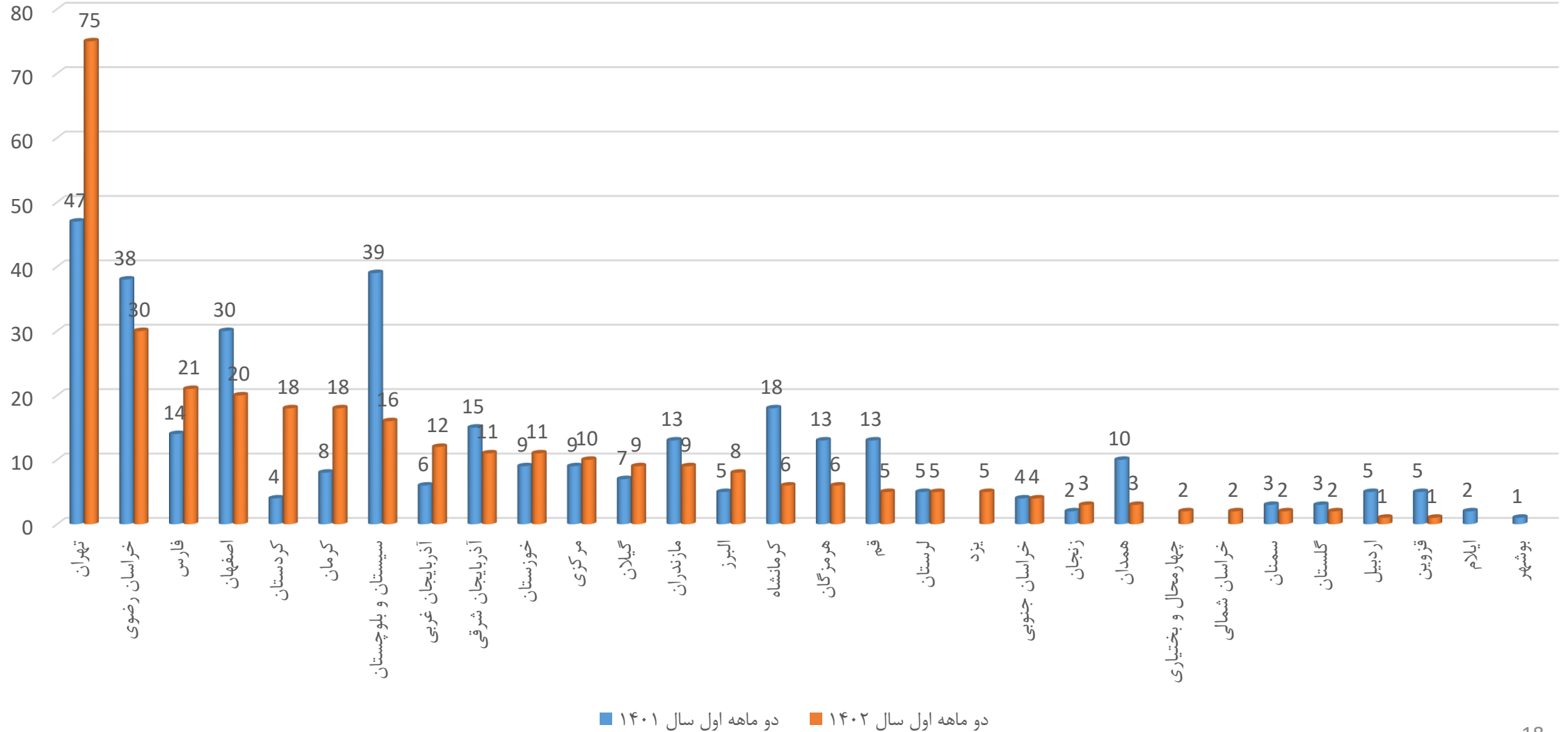


درصد تغییر	دو ماهه سال ۱۴۰۲	دو ماهه سال ۱۴۰۱	مجموع شکایات ثبت شده
-۳.۹	۳۱۵	۳۲۸	
-۴.۶	۳۱۱	۳۲۶	شکایات رسیدگی شده
	۴	۲	شکایات در حال رسیدگی



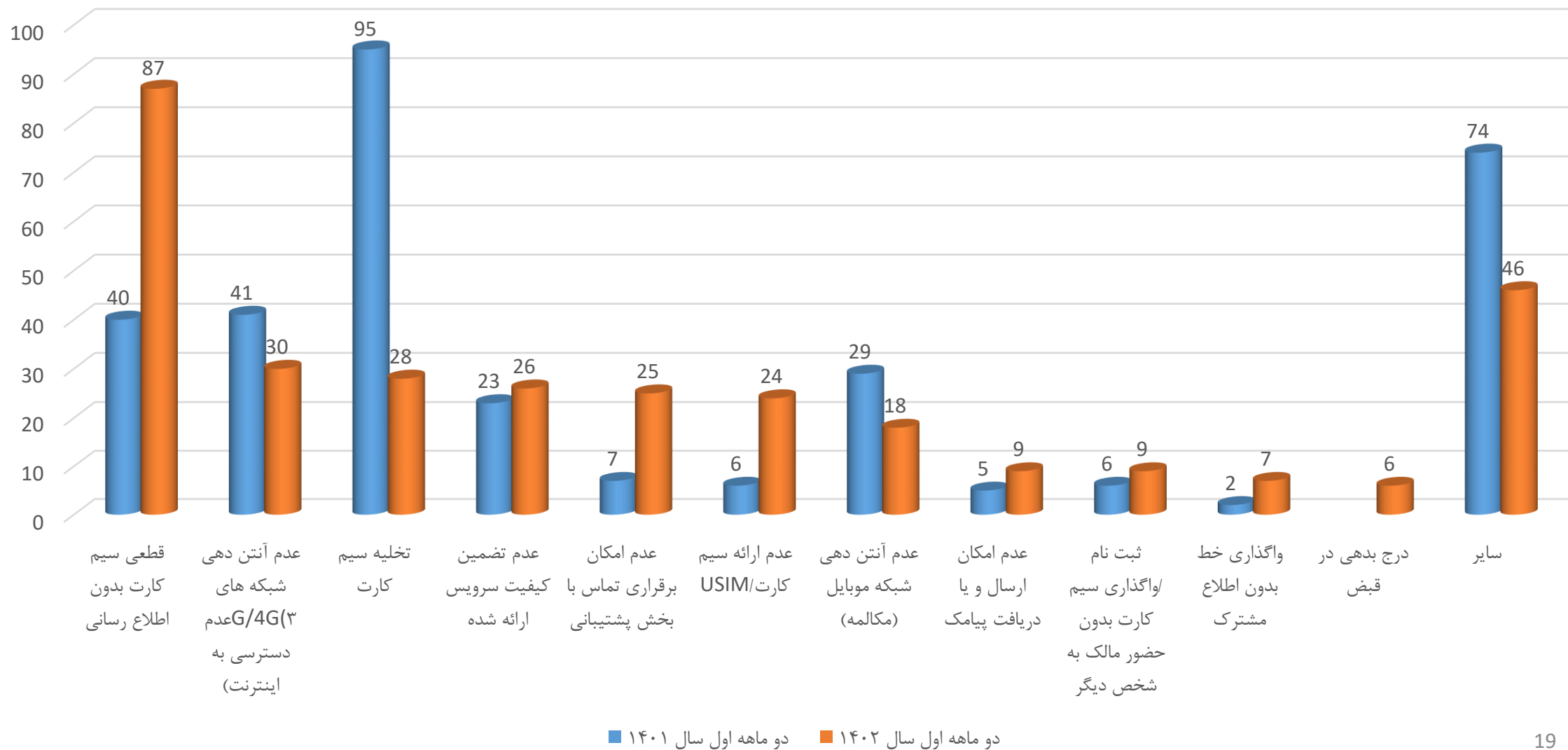
تعداد شکایات ثبت شده دارندگان پروانه اپراتور مجازی تلفن همراه (MVNO) به تفکیک استان

شکایات ثبت شده پروانه اپراتور مجازی تلفن همراه (MVNO) به تفکیک استان



فراوانی شکایات ثبت شده دارندگان پروانه MVNO

فراوانی شکایات ثبت شده پروانه اپراتور مجازی تلفن همراه (MVNO)

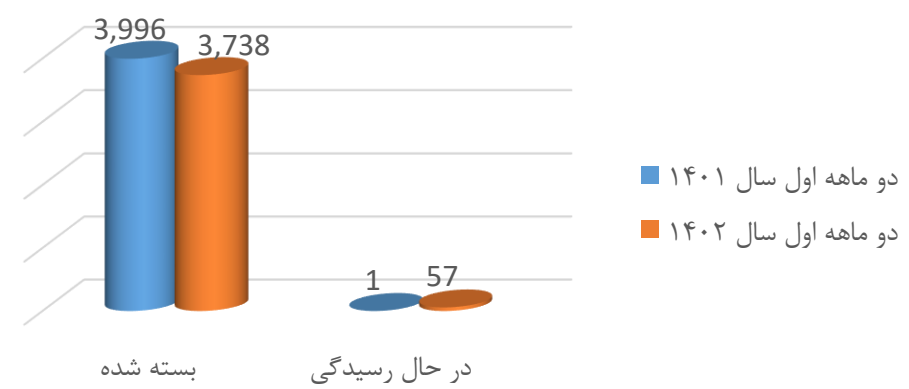


نمایی از وضعیت شکایات ثبت شده

اپراتورهای دارنده پروانه FCP

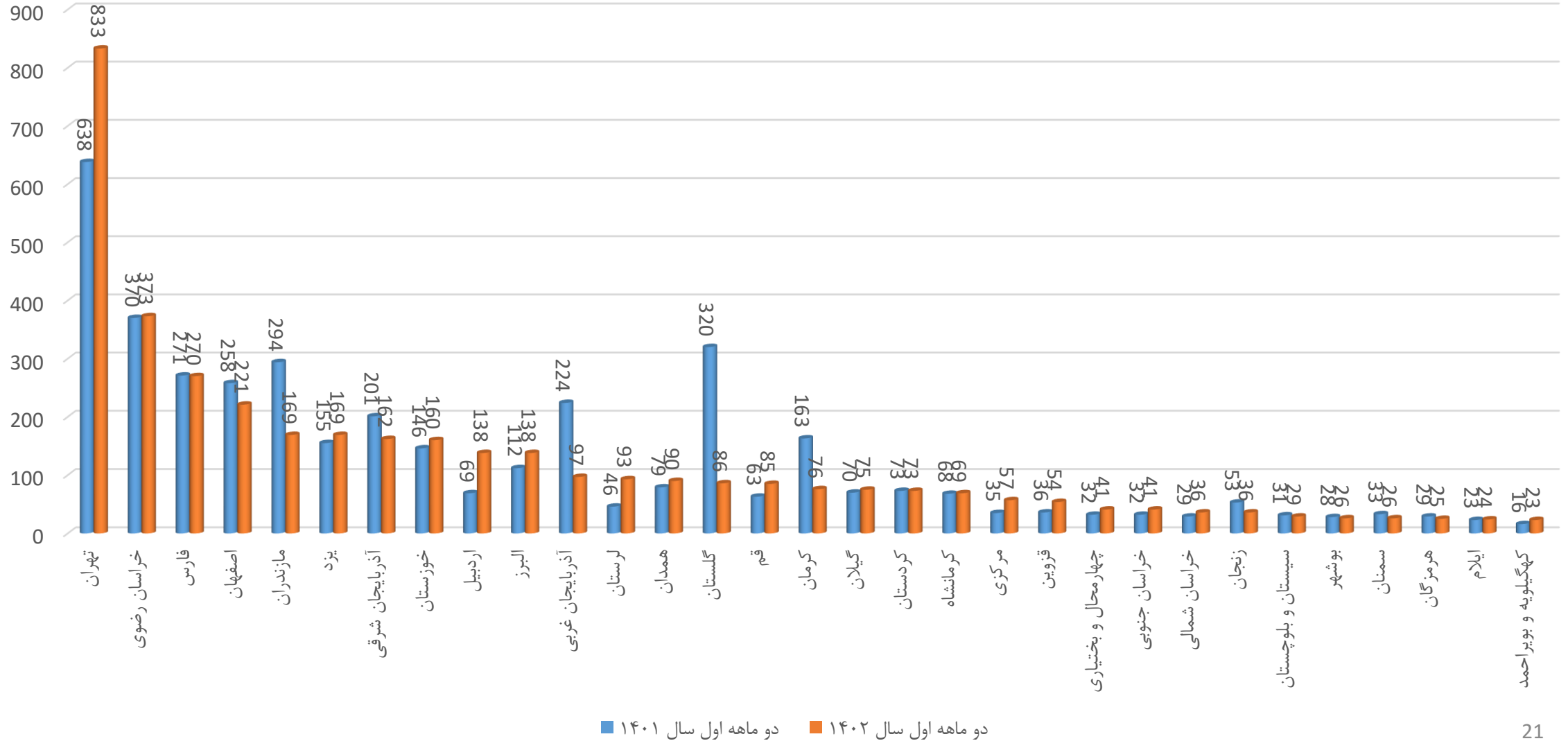


درصد تغییر	دو ماهه سال ۱۴۰۲	دو ماهه سال ۱۴۰۱	
-۵.۰۵	۳,۷۹۵	۳,۹۹۷	مجموع شکایات ثبت شده
-۶.۴۵	۳,۷۳۸	۳,۹۹۶	شکایات رسیدگی شده
	۵۷	۱	شکایات در حال رسیدگی



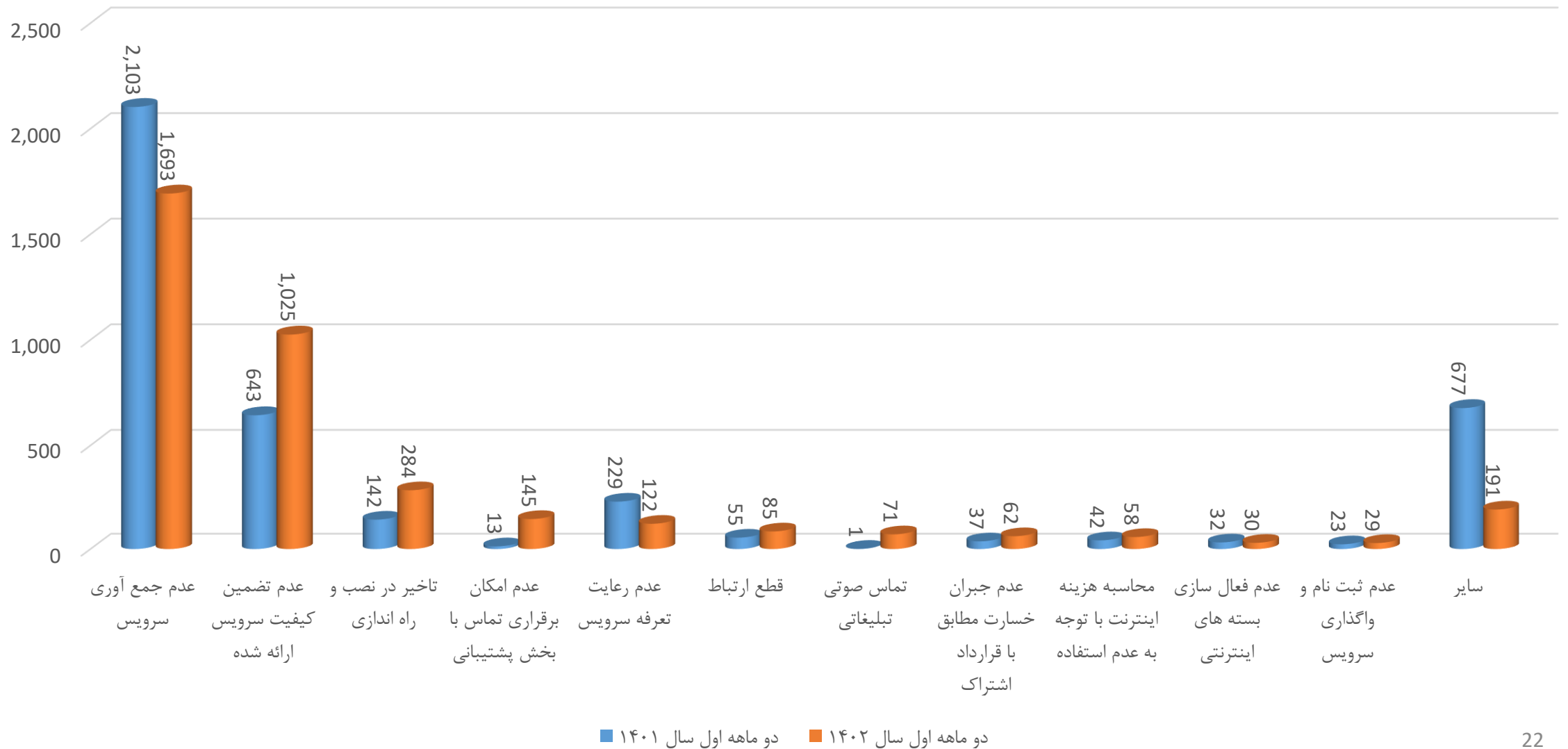
تعداد شکایات ثبت شده دارندگان پروانه FCP به تفکیک استان

شکایات ثبت شده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به تفکیک استان



فراوانی شکایات ثبت شده دارندگان پروانه FCP

فراوانی شکایات ثبت شده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP)

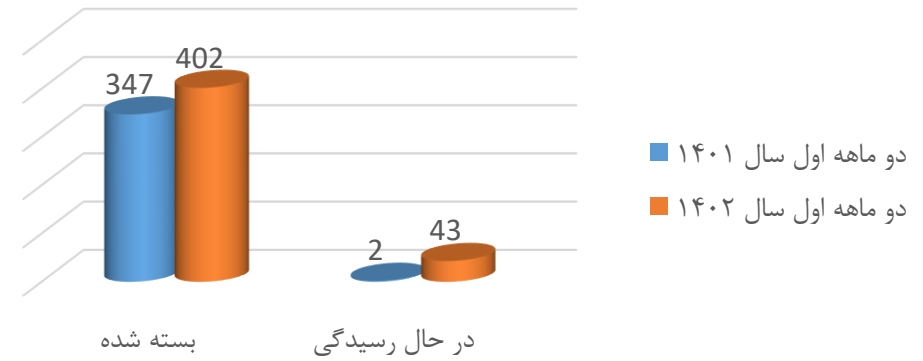


نمایی از وضعیت شکایات ثبت شده

اپراتورهای دارنده پروانه SERVCO

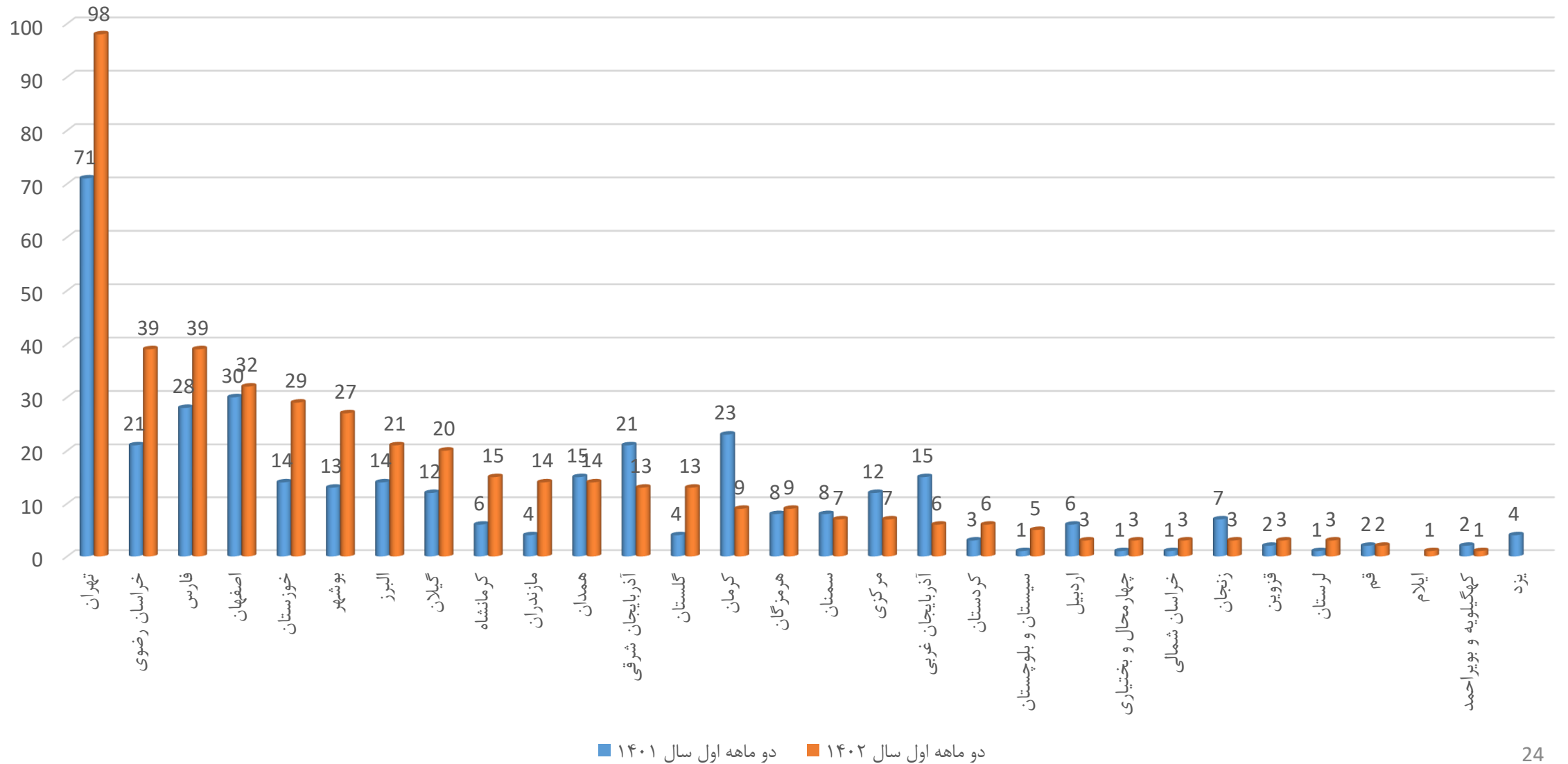


درصد تغییر	دو ماهه سال ۱۴۰۲	دو ماهه سال ۱۴۰۱	
۲۷.۵	۴۴۵	۳۴۹	مجموع شکایات ثبت شده
۱۵.۸۵	۴۰۲	۳۴۷	شکایات رسیدگی شده
	۴۳	۲	شکایات در حال رسیدگی



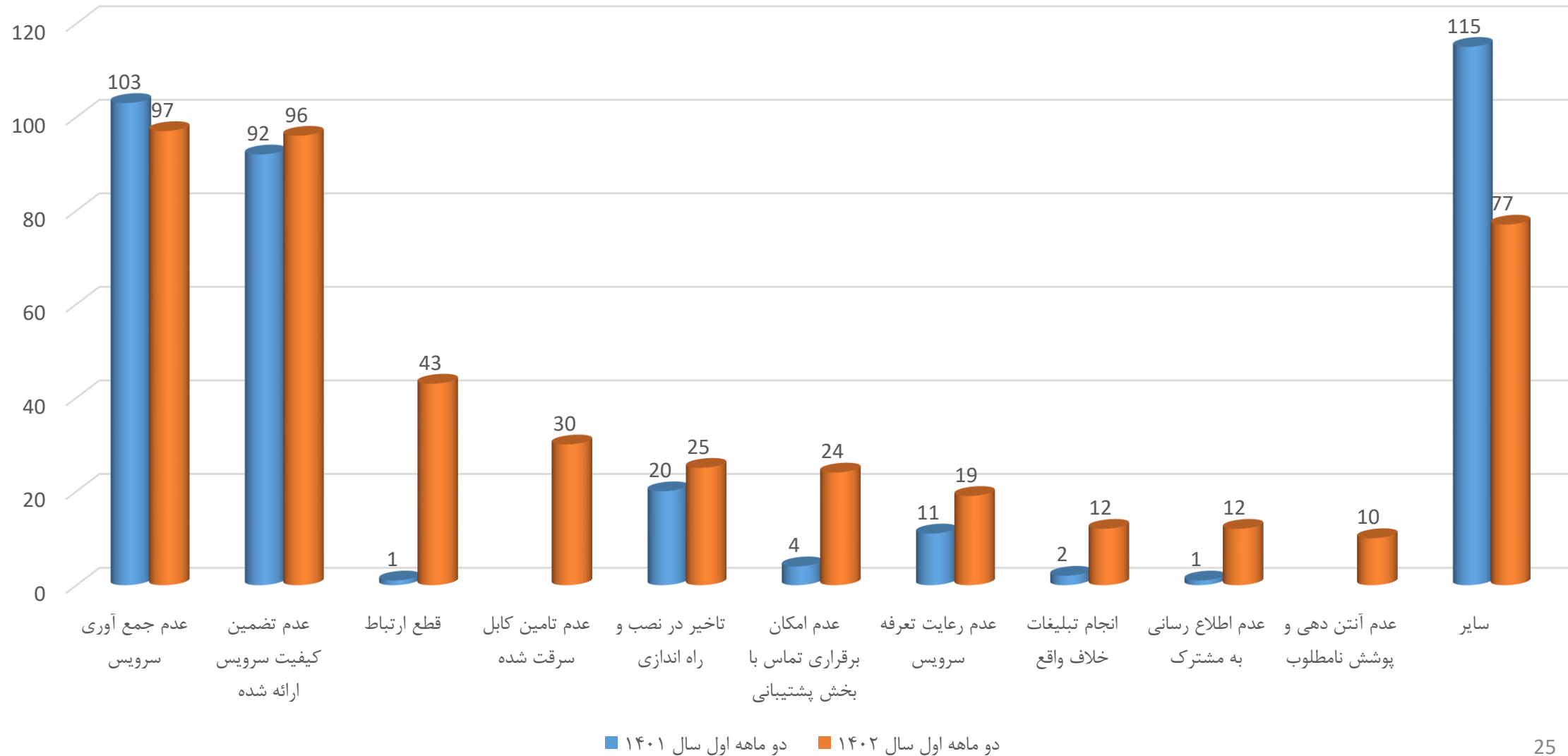
تعداد شکایات ثبت شده دارندگان پروانه SERVCO به تفکیک استان

شکایات ثبت شده پروانه خدمات ارتباطی ثابت (Servco) به تفکیک استان



فراوانی شکایات ثبت شده دارندگان پروانه SERVCO

فراوانی شکایات ثبت شده پروانه خدمات ارتباطی ثابت (Servco)



نمایی از وضعیت شکایات ثبت شده

اپراتورهای دارنده پروانه FWA/WTTx



درصد تغییر

دو ماهه سال ۱۴۰۲

دو ماهه سال ۱۴۰۱

۷۸.۷۴

۴۳۶

۲۷۵

مجموع شکایات ثبت شده

۷۳.۰۹

۴۲۱

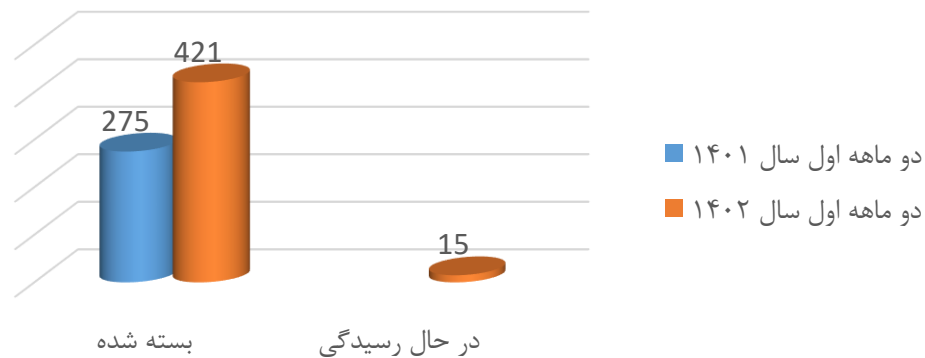
۲۷۵

شکایات رسیدگی شده

۱۵

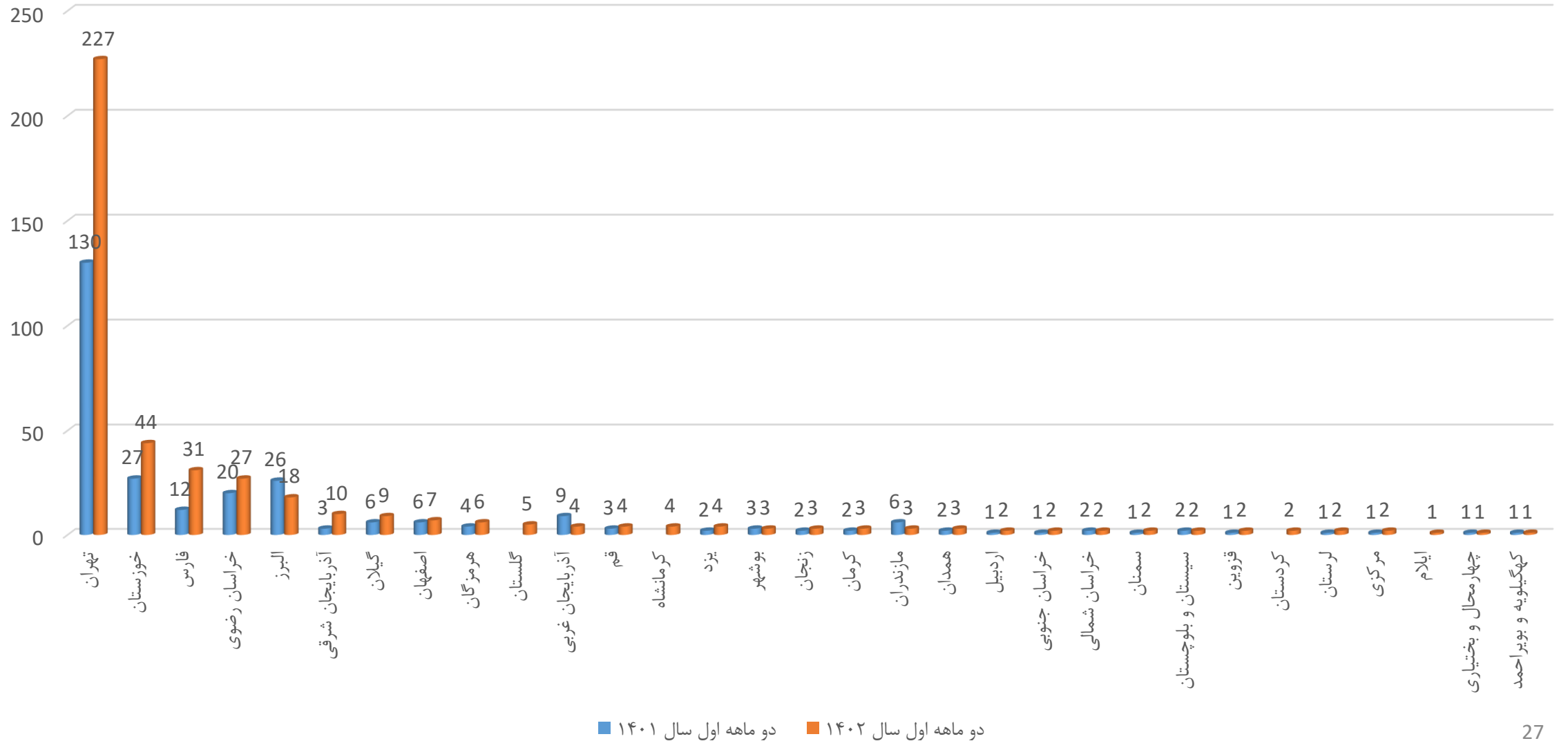
۰

شکایات در حال رسیدگی



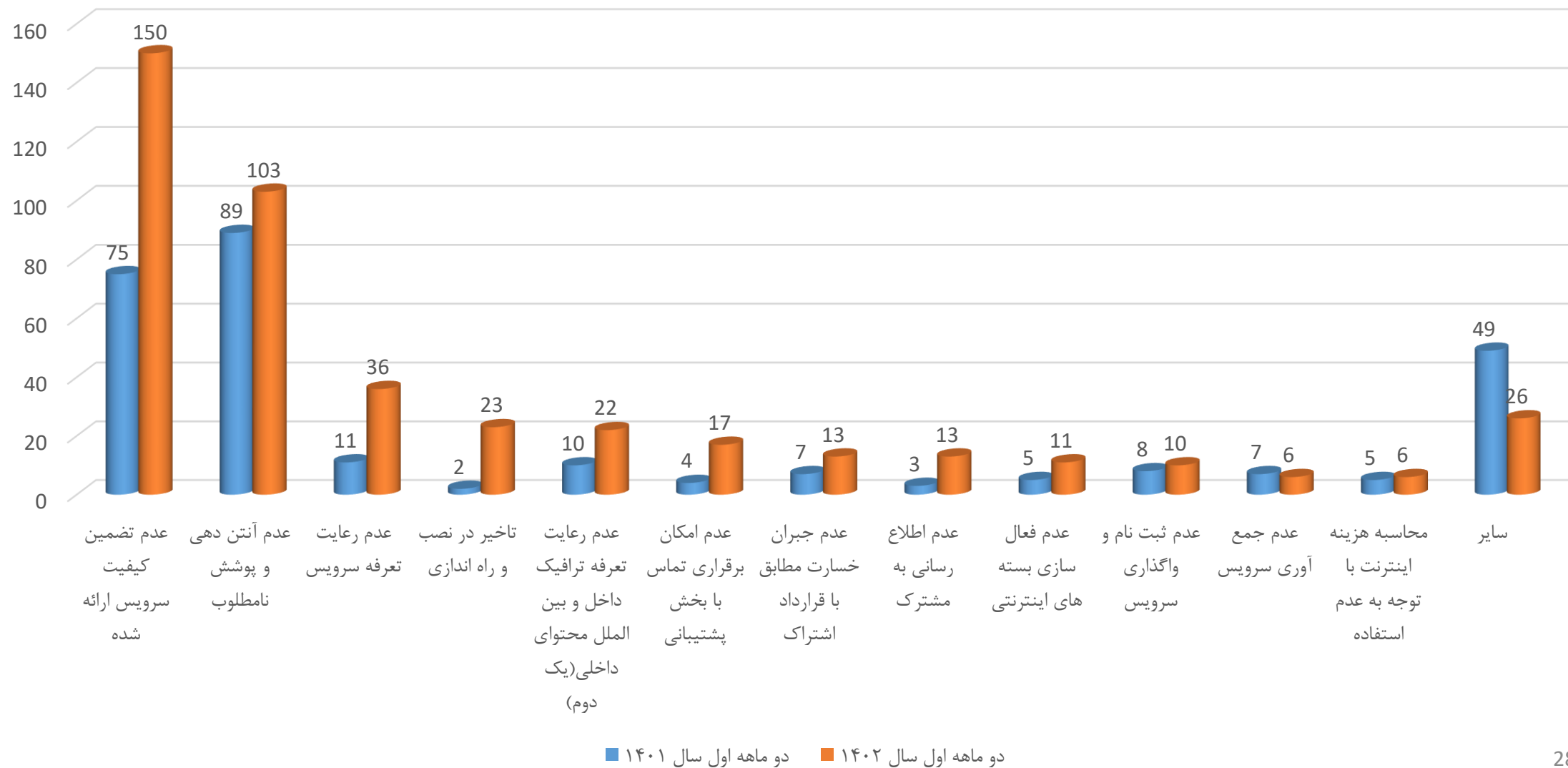
تعداد شکایات ثبت شده پروانه صدور پروانه انتقال داده مبتنی بر فناوری بیسیم (FWA/WTTx) به تفکیک استان

شکایات ثبت شده پروانه صدور پروانه انتقال داده مبتنی بر فناوری بیسیم (FWA/WTTx) به تفکیک استان



فراوانی شکایات ثبت شده دارندگان پروانه FWA/WTTx

فراوانی شکایات ثبت شده پروانه صدور پروانه انتقال داده مبتنی بر فناوری بیسیم (FWA/WTTx)

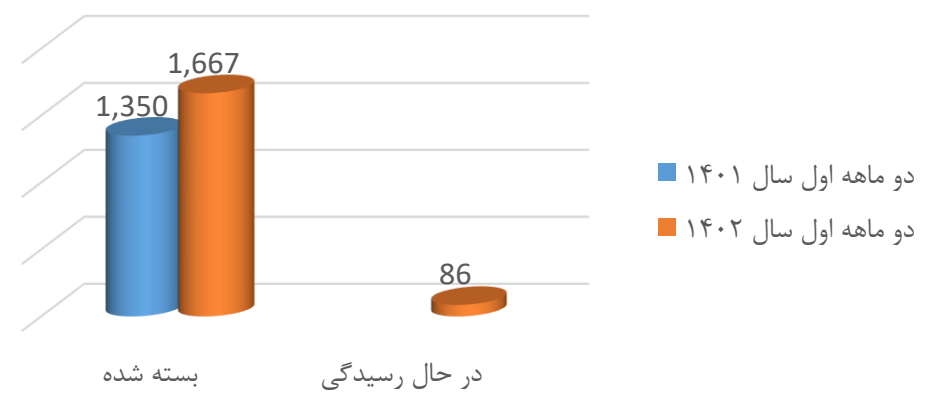


نمایی از وضعیت شکایات ثبت شده

اپراتورهای دارنده پروانه ارائه خدمات پستی

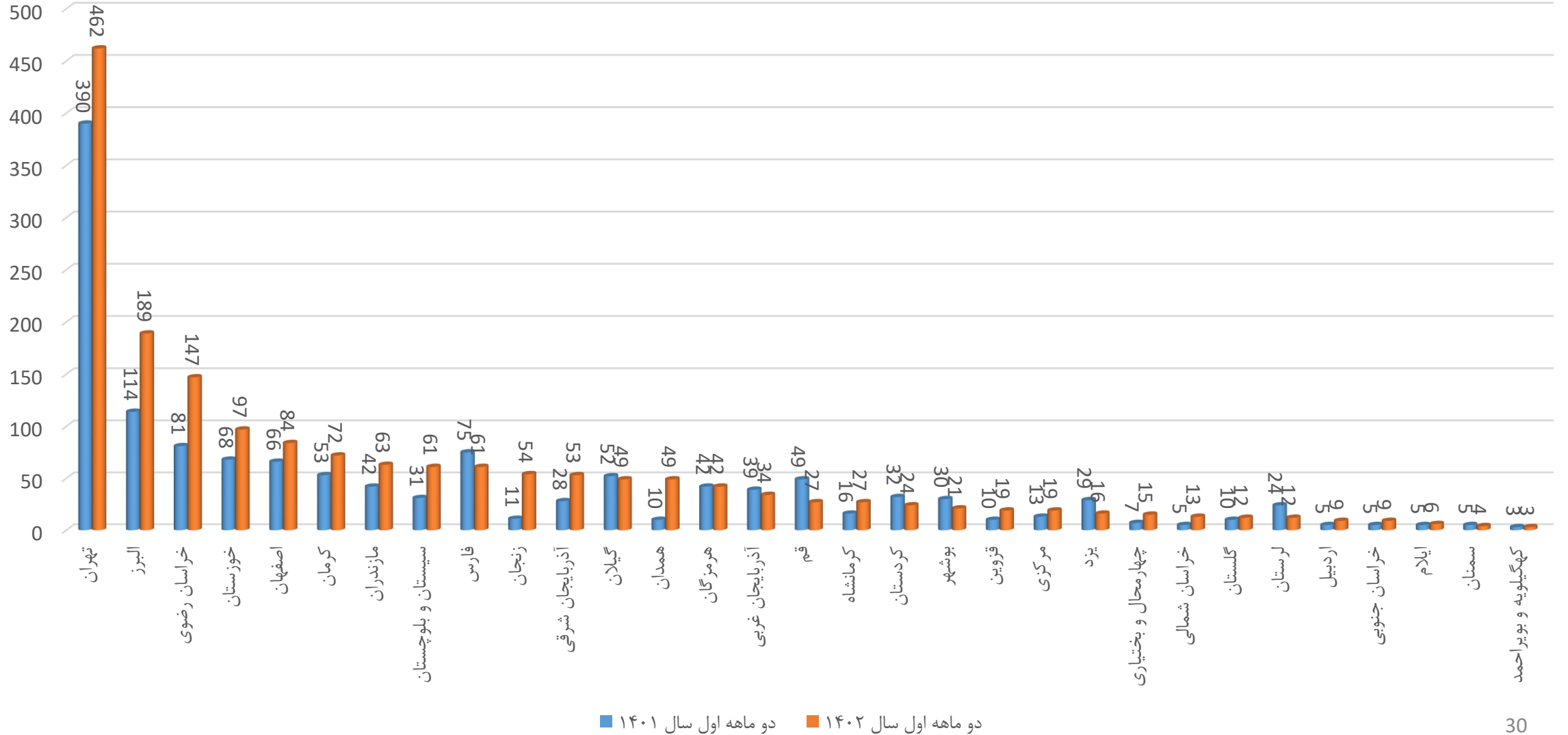


درصد تغییر	دو ماهه سال ۱۴۰۲	دو ماهه سال ۱۴۰۱	
۲۹.۸۵	۱,۵۵۳	۱,۳۵۰	مجموع شکایات ثبت شده
۲۳.۴۸	۱,۶۶۷	۱,۳۵۰	شکایات رسیدگی شده
	۸۶	.	شکایات در حال رسیدگی



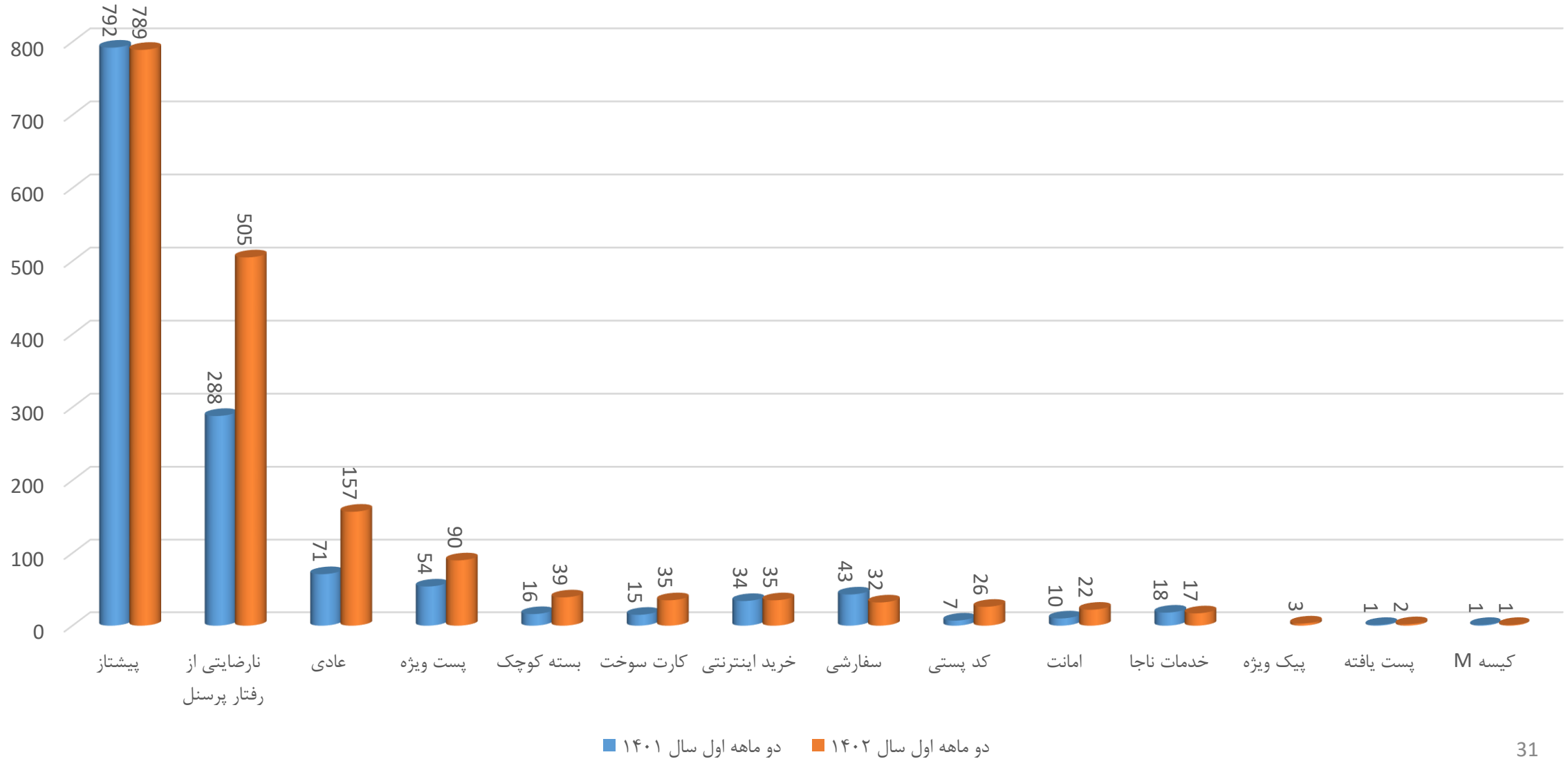
تعداد شکایات ثبت شده دارندگان پروانه ارائه خدمات پستی به تفکیک استان

شکایات ثبت شده پروانه ارائه خدمات پستی به تفکیک استان



فراوانی شکایات ثبت شده دارندگان پروانه ارائه خدمات پستی

فراوانی شکایات ثبت شده پروانه ارائه خدمات پستی

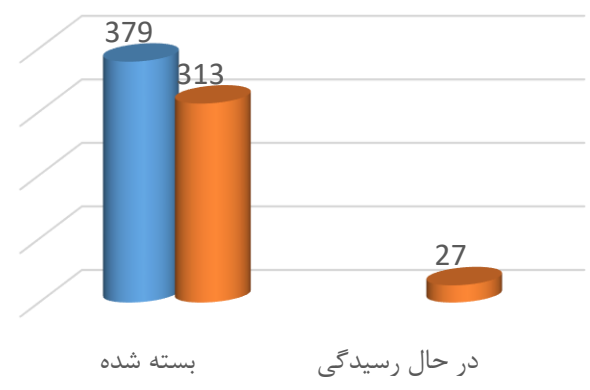


نمایی از وضعیت شکایات ثبت شده

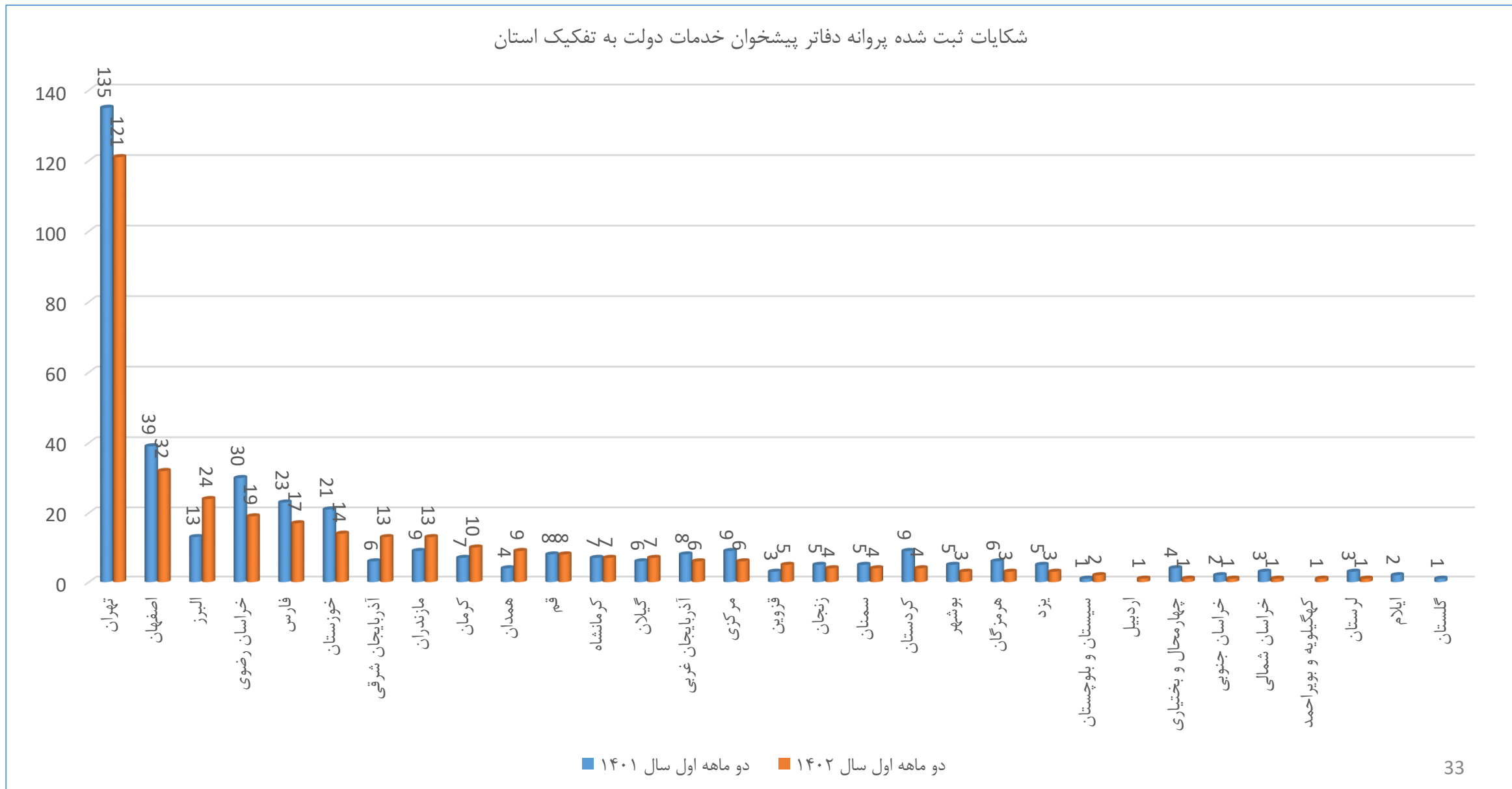
اپراتورهای دارنده پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت



درصد تغییر	دو ماهه سال ۱۴۰۲	دو ماهه سال ۱۴۰۱	
۱۰.۲۹	۳۴۰	۳۷۹	مجموع شکایات ثبت شده
-۱۷.۴۱	۳۱۳	۳۷۹	شکایات رسیدگی شده
	۲۷	۰	شکایات در حال رسیدگی

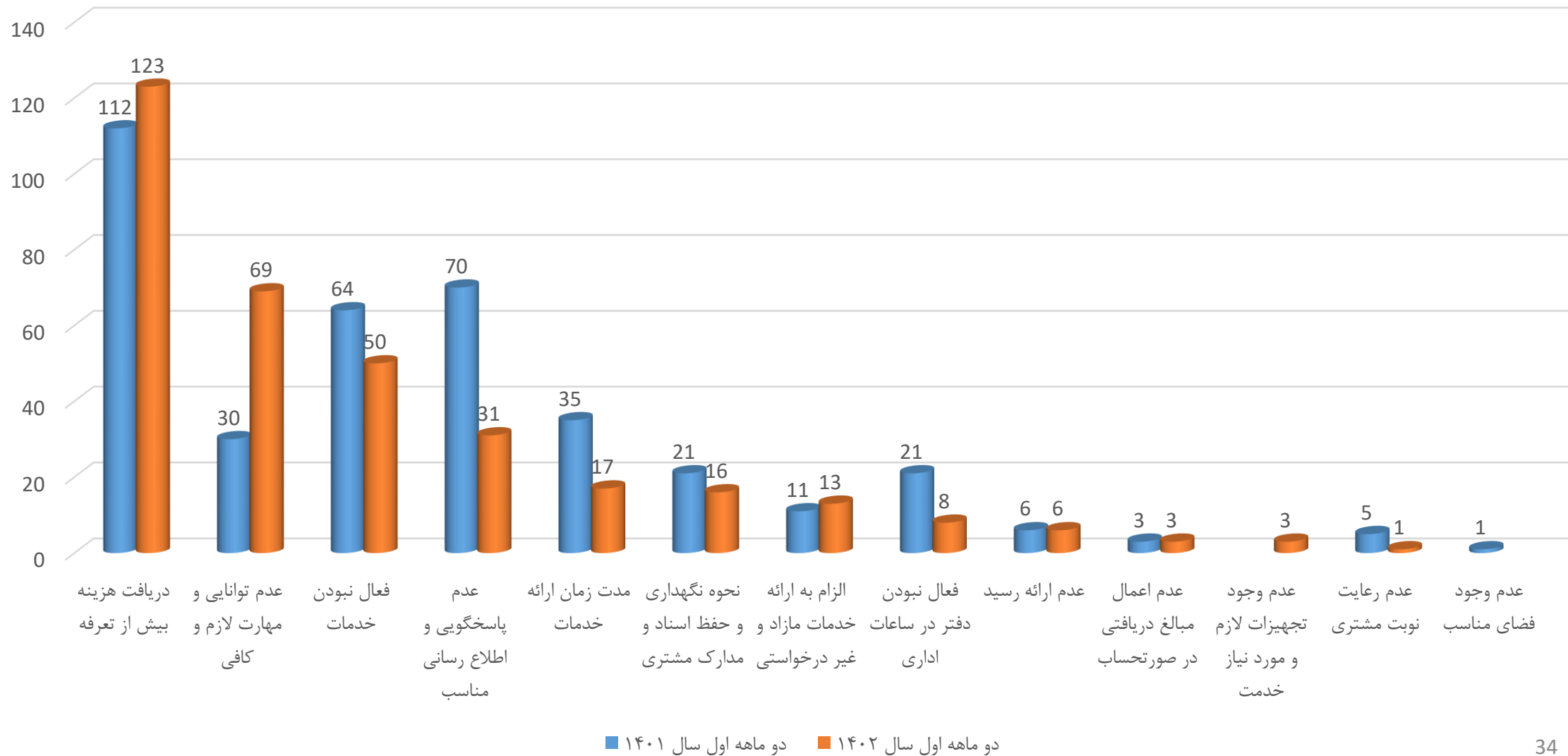


تعداد شکایات ثبت شده دارندگان پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت به تفکیک استان



فراوانی شکایات ثبت شده دارندگان پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت

فراوانی شکایات ثبت شده پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
عَلَّمَ مُحَمَّدٌ وَالْحَمْدُ
لِلَّهِ

ممنون از توجه شما