

وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی

صندوق بازنشستگی کشوری

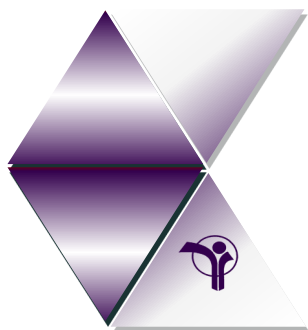


نشریه آماری صندوق بازنشستگی کشوری

شماره سیزدهم - زمستان ۱۳۹۶

دفتر برنامه ریزی و توسعه سیستم ها

نشریه آماری
شماره سیزدهم - زمستان ۱۳۹۶



دفتر برنامه ریزی و توسعه سیستم ها



عنوان : نشریه آماری صندوق بازنشستگی کشوری - زمستان ۱۳۹۶

مجری : دفتر برنامه ریزی و توسعه سیستم ها

مدیر مسئول : بهروز انتظاری

تهیه و تدوین : نرگس حسینی نیا

همکار : ندا شایسته

منابع : سیستم احکام بازنشستگان - سیستم گزارشگیری احکام - اداره کل امور مالی،

سیستم مرکز تماس صندوق، سیستم پیشنهاد

با سپاس از : شرکت فنی و مهندسی بهور - خانم افسانه کریمیان - آقایان ابوالفضل طالبی،

مرتضی پیرا، نادر قائدی، علیرضا آخوندیان، حسن صدری نیا

زمان گزارش گیری: فروردین ماه ۱۳۹۷

سال مالی : ۱۳۹۶

هر گونه بهره برداری از اطلاعات نشریه پیش رو با اخذ مجوز از دفتر برنامه ریزی و توسعه سیستمهای صندوق بازنشستگی کشوری بلا مانع است.

نشانی:

تهران - میدان فاطمی - ابتدای گمنام - شماره ۶۱ - طبقه ششم - دفتر برنامه ریزی و توسعه سیستمها

تلفن: ۸۸۹۶۴۱۴۹

فکس: ۸۳۵۱۶۱۱۳

پست الکترونیک: plan.cspf@gmail.com



فهرست مطالب

۵	پیشگفتار
۶	تعاریف و مفاهیم
۸	حقوق بگیران به تفکیک استان در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۱۰	حقوق بگیران به تفکیک حالت در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۱۱	حقوق بگیران به تفکیک استان و جنسیت در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۱۳	مقایسه تعداد حقوق بگیران به تفکیک بازه زمانی
۱۴	توزیع دستگاهی حقوق بگیران در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۱۶	تعداد شاغلین کسورپرداز به صندوق در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۱۷	پوشش حمایتی (نسبت پشتیبانی)
۱۸	مقایسه حقوق پرداختی با زمان مشابه سال قبل
۱۹	توزیع حقوق پرداختی در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۲۰	نرخ جایگزینی
۲۱	توزیع حقوق بگیران به تفکیک مدرک تحصیلی در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۲۲	طبقه بندی حقوق بگیران به تفکیک سنوات خدمت در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۲۲	طبقه بندی حقوق بگیران به تفکیک مدت پرداخت حقوق در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۲۳	اطلاعات جامعه حقوق بگیران در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۲۴	وراث وظیفه بگیر به تفکیک نسبت در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۲۵	وراث وظیفه بگیر به تفکیک تعداد ورثه در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۲۶	وراث وظیفه بگیر به تفکیک گروه سنی در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۲۷	دفتر کل های مرتبط در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶
۲۸	انتقال و استرداد کسور در سال ۱۳۹۶
۲۹	پرونده های مطرح شده کمیته مصوبات حقوق و وظیفه و ارفاق جانبازان در سال ۱۳۹۶
۳۰	خدمات رفاهی، حمایتی در سال ۱۳۹۶
۳۱	نرخ نفوذ خدمات
۳۲	تعداد مراجعه کنندگان به واحد مشاوره و پاسخگو به تفکیک نوع خدمت در سال ۱۳۹۶
۳۳	تعداد مراجعه حقوق بگیران صندوق بازنشستگی کشوری به دفاتر پیشخوان در سال ۱۳۹۶
۳۴	تعداد ارتباط برقرار شده با کارشناسان مرکز ارتباط با مشترکین صندوق در سال ۱۳۹۶



پیشگفتار

مدیران ارشد و تصمیم گیرندگان جهت شناخت دقیق و موثر داده ها، پردازش و تحلیل مشاهدات و نهایتاً تصمیم گیری های استراتژیک و کلان نیاز به آمار و اطلاعات از وضعیت گذشته و کنونی سازمان خود دارند تا سازمان را در جهت صحیح سوق داده و عوامل پیشرفت را فراهم نمایند . در همین راستا نشریه آماری زمستان ۱۳۹۶ صندوق جهت بهره برداری و آگاهی از آخرین تغییرات مربوط به جامعه حقوق بگیران منتشر شده است.

با احترام

بهروز انتظاری

مدیر کل دفتر برنامه ریزی و توسعه سیستم ها



تعاریف و مفاهیم:

♦ بازنشسته:

فردی است که پس از احراز شرایط قانونی از نظر سن و سابقه پرداخت کسور بازنشستگی مطابق با قوانین موضوعه، از مزایای بازنشستگی استفاده می کند.

♦ از کار افتاده:

فرد کسورپردازی که قبل از تحقق بازنشستگی قانونی به تشخیص مراجع صلاحیت دار به سبب انجام وظیفه یا غیر آن توان انجام کار را از دست داده و حقوق وظیفه و ازکارافتادگی دریافت می دارد.

♦ شاغل متوفی:

فرد شاغلی که قبل از تحقق بازنشستگی قانونی، فوت می نماید (به سبب انجام وظیفه یا غیر آن) و دارای ورثه مشمول دریافت حقوق وظیفه می باشد.

♦ بازنشسته متوفی:

بازنشسته یا ازکارافتاده فوت شده ای است که دارای ورثه مشمول دریافت حقوق وظیفه باشد.

♦ افراد کسورپرداز :

آن بخش از کارکنان دستگاه های اجرایی و اشخاصی که به موجب قوانین موضوعه مشترک صندوق بازنشستگی کشوری شده و به این صندوق کسور پرداخت می نمایند.



♦ **وراث وظیفه بگیر (موظفین):** وراث بازنشستگان، از کارافتادگان و شاغلین متوفی که بر اساس

قوانین موضوعه مشمول دریافت حقوق وظیفه وراث می گردند.

♦ **پوشش حمایتی (پشتیبانی)**

نسبت تعداد شاغلین (کسورپرداز) به تعداد حقوق بگیران صندوق

♦ **نرخ جایگزینی**

نسبت میانگین حقوق بگیران به میانگین حقوق شاغلین $100 \times$

♦ **نرخ نفوذ خدمات**

تعداد خدمت گیرندگان صندوق به کل جمعیت کشور $100 \times$

♦ **دفتر کل های مرتبط**

دفتر کل هایی که به دلیل نسبت فامیلی در سیستم احکام به هم مرتبط شده اند.

نکته :

⇐ جداول تفکیک استان ها بر اساس حروف الفبا مرتب شده است.

⇐ آمارو اطلاعات مربوط به زمان گزارش گیری (فروردین ماه ۱۳۹۶) می باشد.

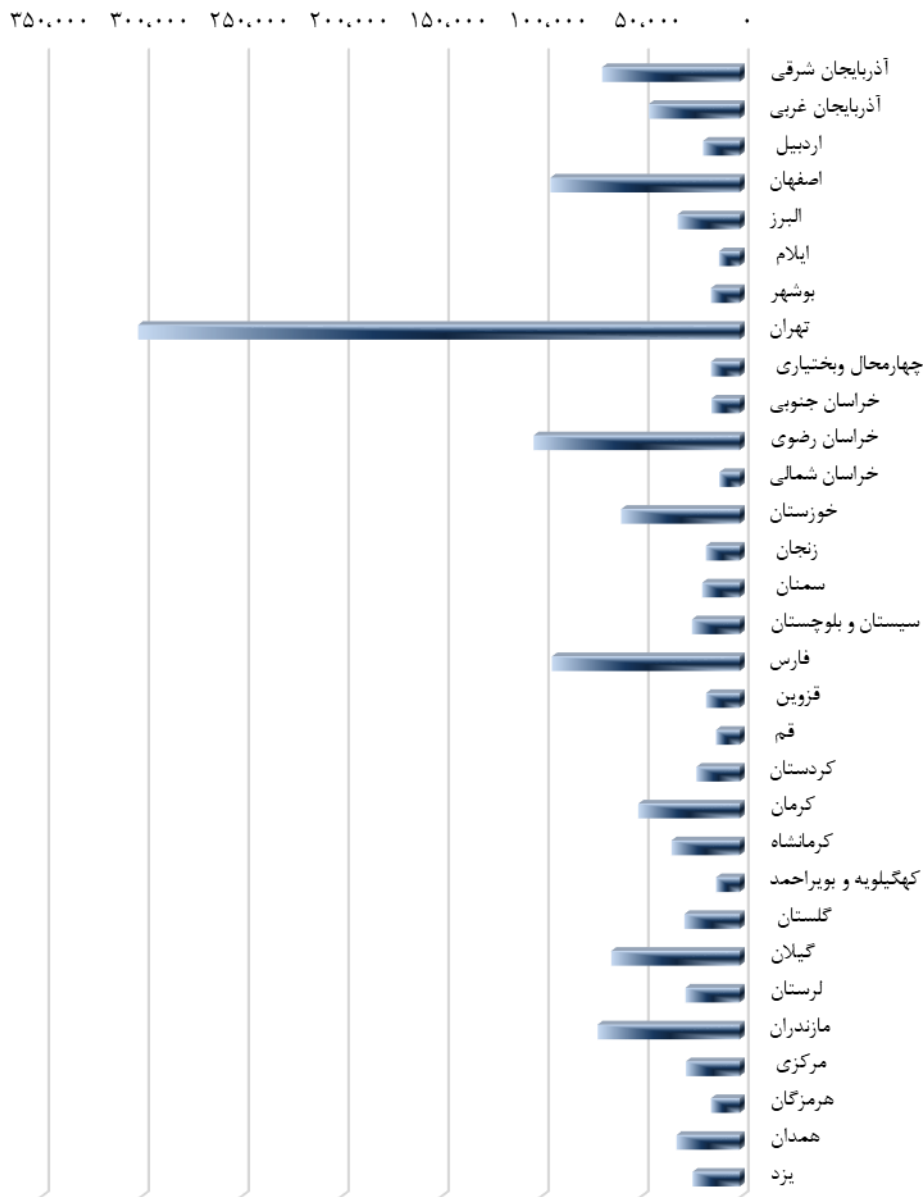


جدول ۱- حقوق بگیران صندوق به تفکیک استان در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶

استان	جمع کل	بازنشسته	از کار افتاده	شاغل متوفی	بازنشسته متوفی
آذربایجان شرقی	۶۸,۷۶۲	۵۵,۴۴۲	۴۴۲	۳,۱۵۰	۹,۷۲۸
آذربایجان غربی	۴۵,۳۴۱	۳۷,۴۵۸	۴۵۶	۲,۲۶۵	۵,۱۶۲
اردبیل	۱۸,۲۷۷	۱۵,۲۴۰	۲۰۰	۹۸۹	۱,۸۴۸
اصفهان	۹۴,۶۱۵	۷۹,۰۹۴	۱,۰۱۱	۳,۳۲۷	۱۱,۱۸۳
البرز	۳۰,۹۷۳	۲۵,۹۹۰	۳۸۴	۱,۰۱۷	۳,۵۸۲
ایلام	۱۰,۳۱۵	۸,۵۴۲	۲۶۰	۶۵۹	۸۵۴
بوشهر	۱۴,۳۴۰	۱۲,۰۲۸	۱۲۶	۷۷۷	۱,۴۰۹
تهران	۳۰۰,۸۶۷	۲۳۰,۴۱۹	۲,۹۲۰	۱۰,۹۰۷	۵۶,۶۲۱
چهارمحال و بختیاری	۱۴,۳۰۵	۱۲,۵۷۲	۱۳۴	۷۱۱	۸۸۸
خراسان جنوبی	۱۴,۰۸۸	۱۲,۰۲۳	۱۹۶	۶۱۴	۱,۲۵۵
خراسان رضوی	۱۰۳,۰۰۳	۸۴,۸۰۰	۸۵۸	۴,۴۷۵	۱۲,۸۷۰
خراسان شمالی	۱۰,۱۶۴	۸,۶۷۶	۱۴۸	۵۲۲	۸۱۸
خوزستان	۵۹,۳۳۲	۴۷,۱۶۰	۴۵۴	۳,۳۳۰	۸,۲۸۸
زنجان	۱۶,۸۸۱	۱۳,۶۳۹	۲۵۲	۷۳۸	۲,۲۵۲
سمنان	۱۸,۷۰۵	۱۴,۷۳۴	۱۵۷	۸۶۱	۲,۹۵۳
سیستان و بلوچستان	۲۳,۸۴۴	۱۸,۷۵۶	۱۹۳	۱,۹۶۵	۲,۹۳۰
فارس	۹۳,۸۶۰	۷۸,۹۹۸	۱,۰۴۶	۳,۸۹۲	۹,۹۲۴
قزوین	۱۶,۸۱۸	۱۴,۲۷۴	۱۲۵	۶۲۰	۱,۷۹۹
قم	۱۱,۸۴۷	۹,۸۴۴	۱۴۴	۵۵۴	۱,۳۰۵
کردستان	۲۱,۵۵۸	۱۷,۸۲۲	۲۹۳	۱,۱۱۴	۲,۳۲۹
کرمان	۵۰,۶۷۸	۴۲,۰۳۴	۴۲۵	۲,۸۴۲	۵,۳۷۷
کرمانشاه	۳۴,۰۴۶	۲۷,۹۲۷	۲۴۸	۱,۹۱۹	۳,۹۵۲
کهگیلویه و بویراحمد	۱۱,۷۳۹	۱۰,۲۱۲	۱۰۱	۶۵۲	۷۷۴
گلستان	۲۷,۶۲۴	۲۲,۵۸۶	۲۱۴	۱,۵۵۵	۳,۲۶۹
گیلان	۶۴,۱۷۸	۵۳,۸۸۶	۲۸۹	۲,۵۴۶	۷,۴۵۷
لرستان	۲۷,۰۴۴	۲۱,۷۴۱	۳۳۲	۱,۶۱۵	۳,۳۵۶
مازندران	۷۱,۰۰۵	۵۸,۸۳۷	۳۷۹	۲,۹۹۷	۸,۷۹۲
مرکزی	۲۶,۷۸۷	۲۱,۵۱۰	۲۱۱	۱,۱۵۹	۳,۹۰۷
هرمزگان	۱۴,۳۱۱	۱۱,۶۴۵	۱۰۸	۹۲۹	۱,۶۲۹
همدان	۳۱,۵۵۱	۲۶,۲۶۷	۴۸۰	۱,۴۰۳	۳,۴۰۱
یزد	۲۳,۵۳۴	۲۰,۲۶۴	۱۸۶	۸۵۲	۲,۲۳۲
کل کشور	۱,۳۷۰,۲۹۲	۱,۱۱۴,۴۲۰	۱۲,۷۷۲	۶۰,۹۵۶	۱۸۲,۱۴۴

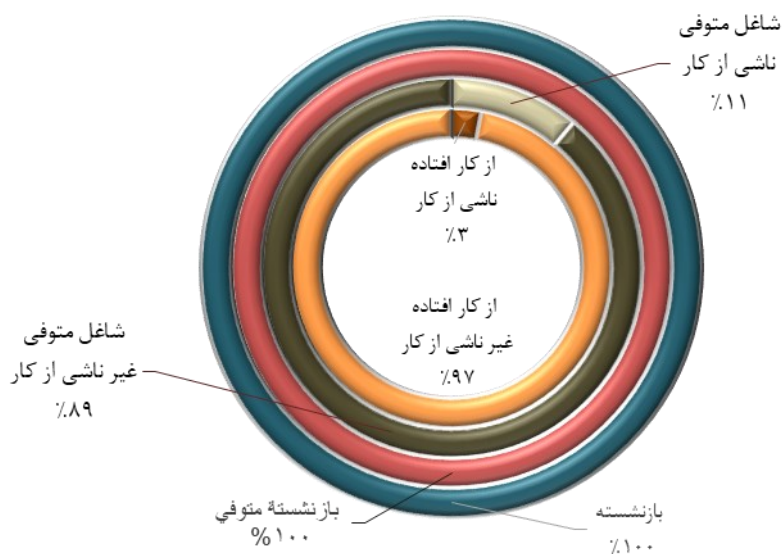
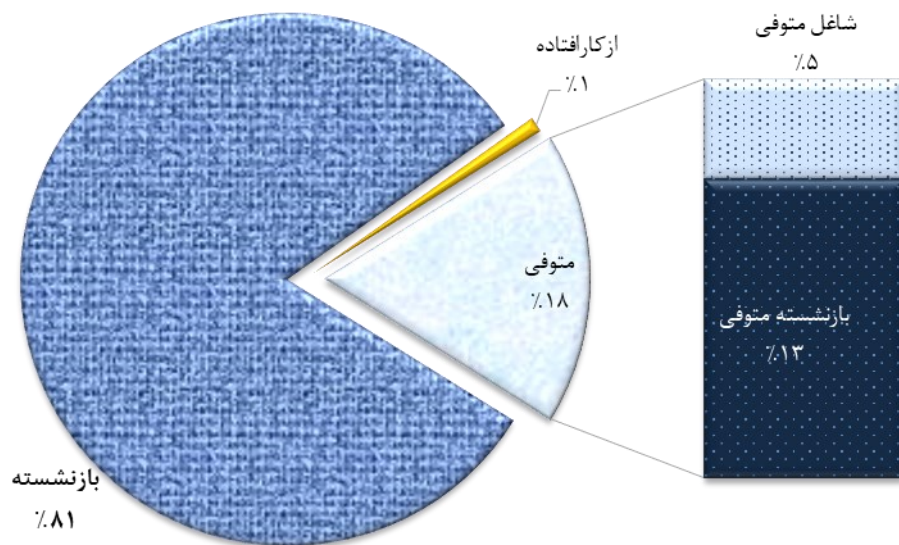


نمودار ۱- حقوق بگیران صندوق به تفکیک استان در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶



براساس آخرین گزارش دریافتی از پایگاه اطلاعاتی صندوق بازنشستگی کشوری استان تهران با ۳۰۰,۸۶۷ نفر بیشترین و استان خراسان شمالی با ۱۰,۱۶۴ نفر کمترین تعداد حقوق بگیر را دارا می باشند.

نمودار ۲- حقوق بگیران صندوق به تفکیک حالت در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶



همانطور که در نمودار ملاحظه می شود ۳ درصد از کارافتادگی ها ناشی از کار و ۹۷ درصد آنها غیر ناشی از کار بوده است. در حالت شاغل متوفی نیز ۱۱ درصد فوت شاغلین ناشی از کار و ۸۹ درصد فوت ها غیر ناشی از کار بوده است.

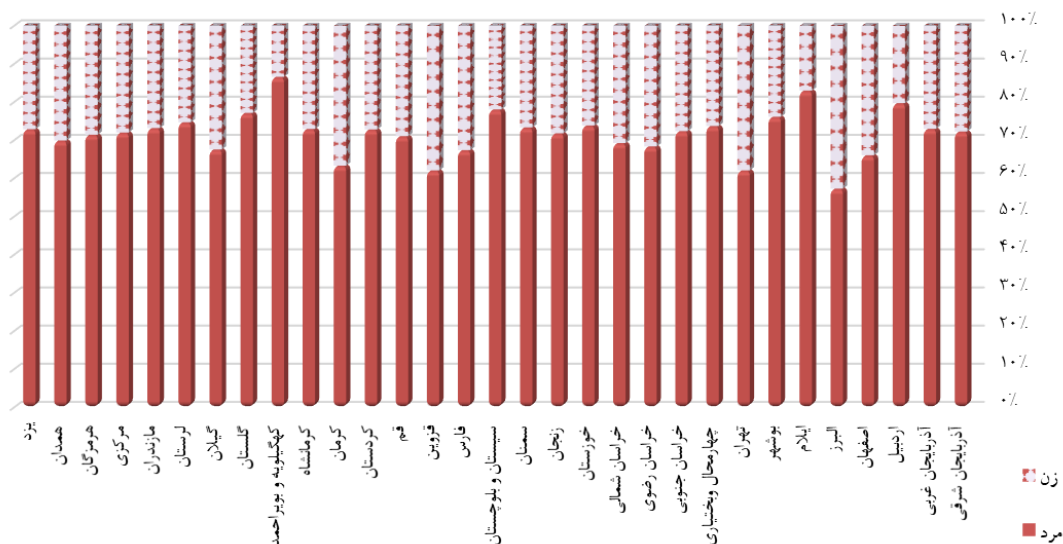


جدول ۲- حقوق بگیران صندوق به تفکیک استان و جنسیت در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶

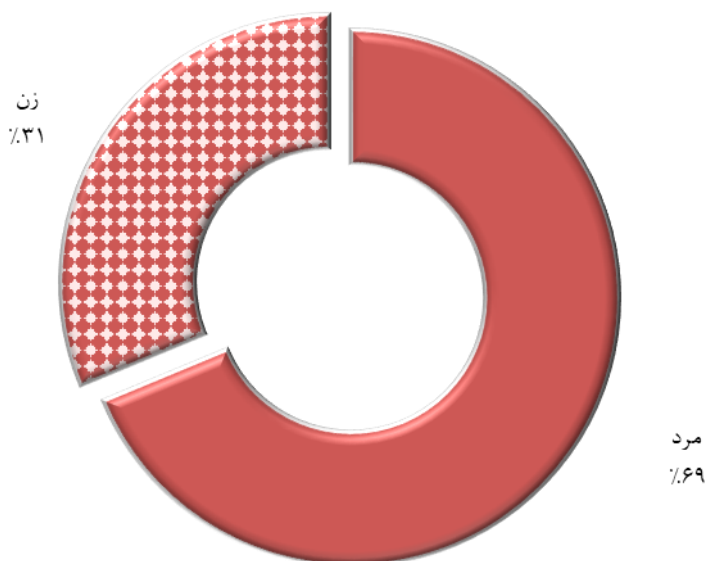
استان	مرد و زن	مرد		زن	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد
آذربایجان شرقی	۶۸,۷۶۲	۴۹,۷۵۴	۵/۲۸	۱۹,۰۰۸	۴/۴۴
آذربایجان غربی	۴۵,۳۴۱	۳۳,۱۲۷	۳/۵۲	۱۲,۲۱۴	۲/۸۵
اردبیل	۱۸,۲۷۷	۱۴,۵۸۰	۱/۵۵	۳,۶۹۷	۰/۸۶
اصفهان	۹۴,۶۱۵	۶۲,۵۵۵	۶/۶۴	۳۲,۰۶۰	۷/۴۸
البرز	۳۰,۹۷۳	۱۷,۷۷۴	۱/۸۹	۱۳,۱۹۹	۳/۰۸
ایلام	۱۰,۳۱۵	۸,۵۷۱	۰/۹۱	۱,۷۴۴	۰/۴۱
بوشهر	۱۴,۳۴۰	۱۰,۹۳۰	۱/۱۶	۳,۴۱۰	۰/۸۰
تهران	۳۰۰,۸۶۷	۱۸۷,۰۵۷	۱۹/۸۶	۱۱۳,۸۱۰	۲۶/۵۶
چهارمحال و بختیاری	۱۴,۳۰۵	۱۰,۵۵۹	۱/۱۲	۳,۷۴۶	۰/۸۷
خراسان جنوبی	۱۴,۰۸۸	۱۰,۲۰۸	۱/۰۸	۳,۸۸۰	۰/۹۱
خراسان رضوی	۱۰۳,۰۰۳	۷۰,۴۸۹	۷/۴۸	۳۲,۵۱۴	۷/۵۹
خراسان شمالی	۱۰,۱۶۴	۷,۰۴۷	۰/۷۵	۳,۱۱۷	۰/۷۳
خوزستان	۵۹,۲۳۲	۴۳,۷۹۶	۴/۶۵	۱۵,۴۳۶	۳/۶۰
زنجان	۱۶,۸۸۱	۱۲,۱۳۶	۱/۲۹	۴,۷۴۵	۱/۱۱
سمنان	۱۸,۷۰۵	۱۳,۷۳۵	۱/۴۶	۴,۹۷۰	۱/۱۶
سیستان و بلوچستان	۲۳,۸۴۴	۱۸,۶۳۲	۱/۹۸	۵,۲۱۲	۱/۲۲
فارس	۹۳,۸۶۰	۶۳,۳۲۳	۶/۷۲	۳۰,۵۳۷	۷/۱۳
قزوین	۱۶,۸۱۸	۱۰,۴۵۴	۱/۱۱	۶,۳۶۴	۱/۴۹
قم	۱۱,۸۴۷	۸,۴۲۸	۰/۸۹	۳,۴۱۹	۰/۸۰
کردستان	۲۱,۵۵۸	۱۵,۷۱۶	۱/۶۷	۵,۸۴۲	۱/۳۶
کرمان	۵۰,۶۷۸	۳۲,۱۳۶	۳/۴۱	۱۸,۵۴۲	۴/۳۳
کرمانشاه	۳۴,۰۴۶	۲۴,۸۶۷	۲/۶۴	۹,۱۷۹	۲/۱۴
کهگیلویه و بویراحمد	۱۱,۷۳۹	۱۰,۱۷۶	۱/۰۸	۱,۵۶۳	۰/۳۶
گلستان	۲۷,۶۲۴	۲۱,۳۳۳	۲/۲۷	۶,۲۹۱	۱/۴۷
گیلان	۶۴,۱۷۸	۴۳,۴۱۵	۴/۶۱	۲۰,۷۶۳	۴/۸۵
لرستان	۲۷,۰۴۴	۲۰,۲۲۲	۲/۱۵	۶,۸۲۲	۱/۵۹
مازندران	۷۱,۰۰۵	۵۲,۰۰۹	۵/۵۲	۱۸,۹۹۶	۴/۴۳
مرکزی	۲۶,۷۸۷	۱۹,۳۱۱	۲/۰۵	۷,۴۷۶	۱/۷۴
هرمزگان	۱۴,۳۱۱	۱۰,۲۳۶	۱/۰۹	۴,۰۷۵	۰/۹۵
همدان	۳۱,۵۵۱	۲۲,۰۸۸	۲/۳۵	۹,۴۶۳	۲/۲۱
یزد	۲۳,۵۳۴	۱۷,۱۷۲	۱/۸۲	۶,۳۶۲	۱/۴۸
کل کشور	۱,۳۷۰,۲۹۲	۹۴۱,۸۳۶	۱۰۰	۴۲۸,۴۵۶	۱۰۰



نمودار ۳- حقوق بگیران به تفکیک استان و جنسیت در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶



نمودار ۴- حقوق بگیران به تفکیک جنسیت



نمودار حقوق بگیران به تفکیک جنسیت حاکی از آن است که ۶۹ درصد جامعه حقوق بگیران مرد و ۳۱

درصد زن هستند.



مقایسه تعداد حقوق بگیران به تفکیک بازه زمانی

جدول ۳- حقوق بگیران صندوق تا پایان اسفند ماه (کل برقراری ها)

شرح	تا پایان اسفند ۱۳۹۵	تا پایان اسفند ۱۳۹۶
بازنشسته	۱,۰۶۵,۲۴۴	۱,۱۱۴,۴۲۰
ازکارافتاده	۱۲,۱۴۸	۱۲,۷۷۲
شاغل متوفی	۶۰,۲۴۱	۶۰,۹۵۶
بازنشسته متوفی	۱۸۲,۱۲۱	۱۸۲,۱۴۴
جمع	۱,۳۱۹,۷۵۴	۱,۳۷۰,۲۹۲

جدول ۴- حقوق بگیران صندوق در فصل زمستان

شرح	زمستان ۱۳۹۵	زمستان ۱۳۹۶
بازنشسته	۷,۷۶۴	۶,۲۰۲
ازکارافتاده	۱۲۸	۱۰۹
شاغل متوفی	۲۴۹	۷۹
بازنشسته متوفی	۳۰	۱*
جمع	۸,۱۷۱	۶,۳۹۱
*بازنشسته قبل متوفی در طول دوره		۱,۶۷۷

جدول ۴- نشان می دهد که تعداد کل حقوق بگیران صندوق در فصل زمستان سال جاری (۱۳۹۶) نسبت به زمان مشابه سال قبل به میزان ۲۲ درصد کاهش داشته است. یکی از عوامل تاثیر گذار در این کاهش ممکن است قطعی نشدن برقراری های فصل زمستان باشد.

* بازنشسته قبل متوفی در طول دوره (فصل زمستان) منظور بازنشستگان و ازکارافتادگانی است که قبلا بازنشسته و در فصل زمستان فوت شده اند. بعبارت دیگر در فصل زمستان ۱,۶۷۸ نفر از حقوق بگیران فوت شده اند که ۱ نفر در فصل زمستان و ۱,۶۷۷ نفر قبل از این فصل بازنشسته شده اند.



جدول ۵- توزیع دستگاهی حقوق بگیران به تفکیک جنسیت در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶

شرح	زن	مرد	زن و مرد	درصد از کل
وزارت آموزش و پرورش	۳۳۵,۱۴۱	۴۶۷,۹۱۹	۸۰۳,۰۶۰	۵۸/۶۱٪
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	۶۷,۵۸۰	۱۱۹,۴۷۷	۱۸۷,۰۵۷	۱۳/۶۵٪
وزارت جهاد کشاورزی	۲,۷۰۱	۷۳,۰۴۱	۷۵,۷۴۲	۵/۵۳٪
وزارت راه و شهرسازی	۱,۸۴۶	۶۴,۴۵۰	۶۶,۲۹۶	۴/۸۴٪
وزارت کشور	۱,۹۶۸	۴۲,۰۹۷	۴۴,۰۶۵	۳/۲۲٪
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۲,۳۹۶	۳۲,۱۱۰	۳۴,۵۰۶	۲/۵۲٪
وزارت علوم تحقیقات و فناوری	۵۰,۳۷	۲۶,۴۷۰	۳۱,۵۰۷	۲/۳۰٪
وزارت امور اقتصادی و دارایی	۲,۴۱۹	۲۳,۱۸۷	۲۵,۶۰۶	۱/۸۷٪
وزارت دادگستری	۱,۸۷۸	۲۱,۹۳۲	۲۳,۸۱۰	۱/۷۴٪
وزارت صنعت، معدن و تجارت	۱,۴۴۹	۱۶,۷۲۱	۱۸,۱۷۰	۱/۳۳٪
نهاد ریاست جمهوری	۲,۰۹۳	۱۴,۴۰۰	۱۶,۴۹۳	۱/۲۰٪
وزارت نیرو	۹۱۸	۱۲,۲۶۶	۱۳,۱۸۴	۰/۹۶٪
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۱,۵۲۱	۹,۳۵۷	۱۰,۸۷۸	۰/۷۹٪
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۷۹۷	۶,۳۴۳	۷,۱۴۰	۰/۵۲٪
سازمان های منحل	۱۱۵	۴,۵۹۳	۴,۷۰۸	۰/۳۴٪
وزارت امور خارجه	۲۲۰	۲,۴۱۹	۲,۶۳۹	۰/۱۹٪
قوه قضائیه	۲۱۳	۲,۳۴۰	۲,۵۵۳	۰/۱۹٪
مجلس شورای اسلامی	۷۰	۱,۳۲۱	۱,۳۹۱	۰/۱۰٪
خویش فرما	۱۵	۵۷۴	۵۸۹	۰/۰۴٪
سایر	۷۹	۸۱۹	۸۹۸	۰/۰۷٪
جمع	۴۲۸,۴۵۶	۹۴۱,۸۳۶	۱,۳۷۰,۲۹۲	۱۰۰٪



نمودار ۵- توزیع دستگاهی حقوق بگیران به تفکیک جنسیت در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶



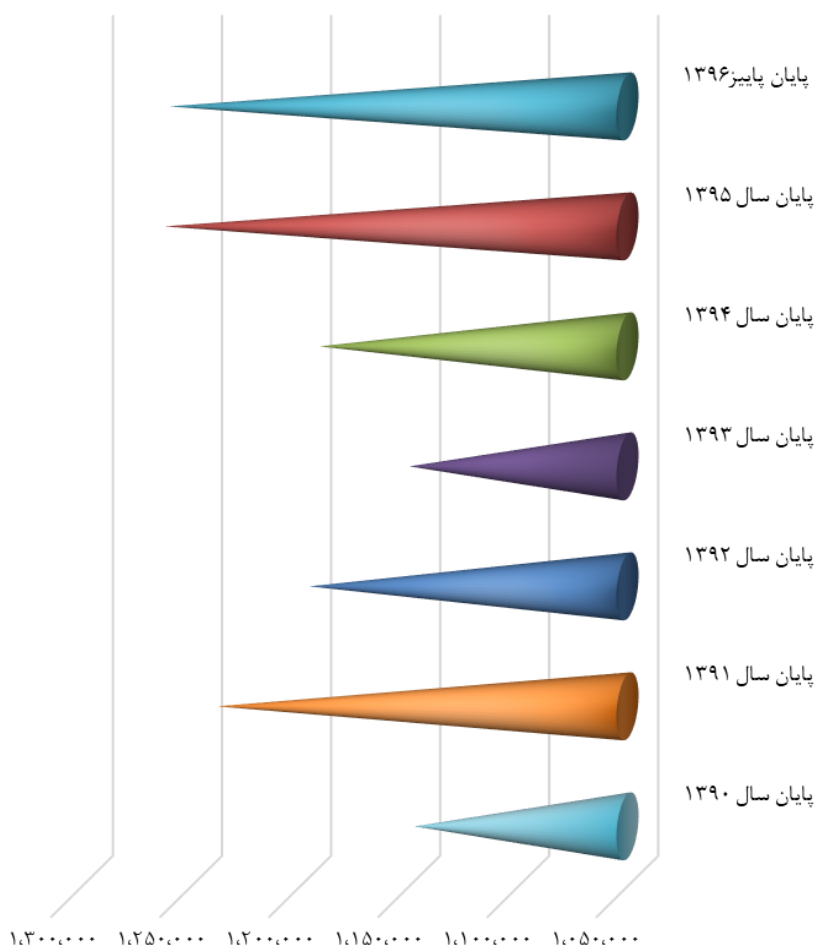
همانطور که نمودار ۵ نشان می دهد وزارت آموزش و پرورش با ۸۰۳،۰۶۰ نفر حقوق بگیر، بزرگترین دستگاه مشترک صندوق بازنشستگی کشوری می باشد که ۵۸/۶۱ درصد جامعه حقوق بگیران صندوق را تشکیل می دهند.



جدول ۶- تعداد شاغلین کسورپرداز به صندوق بازنشستگی کشوری به تفکیک سال

شرح	پایان سال ۱۳۹۰	پایان سال ۱۳۹۱	پایان سال ۱۳۹۲	پایان سال ۱۳۹۳	پایان سال ۱۳۹۴	پایان سال ۱۳۹۵	پایان سال ۱۳۹۶
تعداد شاغلین	۱,۱۴۷,۵۰۰	۱,۲۳۸,۰۰۰	۱,۱۹۵,۷۵۰	۱,۱۵۰,۰۰۰	۱,۱۹۱,۱۰۰	۱,۲۶۲,۳۰۰	۱,۲۶۰,۰۰۰

نمودار ۶- تعداد شاغلین کسورپرداز به صندوق بازنشستگی کشوری به تفکیک سال



با توجه به عدم ارسال لیست های نهایی کسورات دستگاه های اجرایی تعداد اعلام شده پایان سال ۱۳۹۶ عدد برآوردی توسط اداره کل مالی می باشد.

پوشش حمایتی (نسبت پشتیبانی)



تعداد شاغلین (کسورپرداز)

۰/۹۲

تعداد حقوق بگیران

یکی از چالشهای اصلی صندوق کاهش پوشش حمایتی می باشد این در حالیست که براساس تجربیات بین المللی یک صندوق بازنشستگی پایدار دارای نسبت پشتیبانی حداقل ۳ و در سطح مطلوب ۶ تا ۷ می باشد.



جدول ۷- مقایسه حقوق پرداختی صندوق با زمان مشابه سال قبل

۷-۱- میانگین حقوقِ حقوق بگیران در فصل زمستان (برقراری های جدید)

زمان	میانگین حقوق (ریال)
زمستان ۱۳۹۶	۳۱،۲۳۶،۳۲۸
زمستان ۱۳۹۵	۲۷،۸۶۲،۳۸۶

مطابق با جدول ۷-۱- میانگین حقوقِ حقوق بگیران فصل زمستان سال جاری نسبت به زمان مشابه سال قبل به میزان ۱۲ درصد افزایش داشته است

۷-۲- میانگین حقوقِ حقوق بگیران در پایان فصل زمستان (کل برقراری ها)

زمان	میانگین حقوق (ریال)
پایان زمستان ۱۳۹۶	۱۸،۴۱۶،۷۰۰
پایان زمستان ۱۳۹۵	۱۵،۲۴۹،۶۱۶

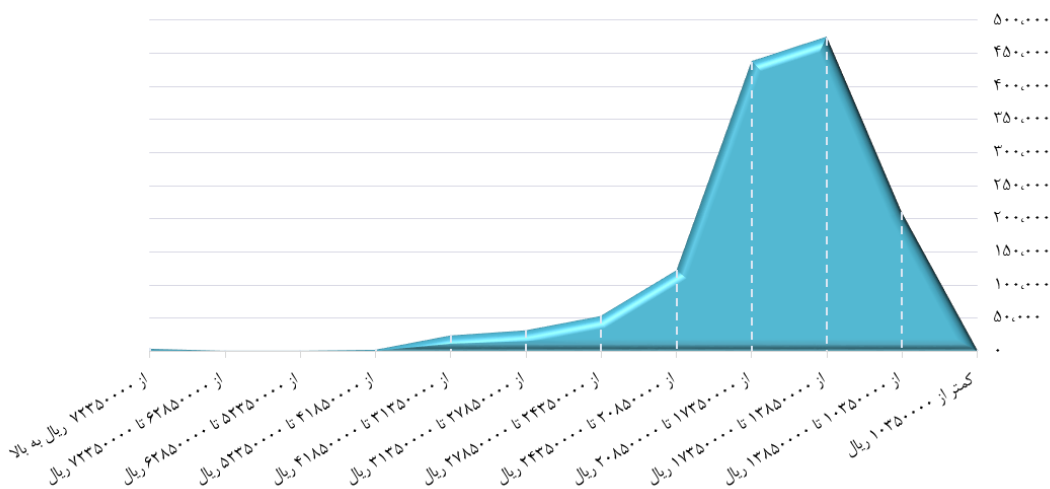
مطابق با جدول ۷-۲- میانگین حقوقِ حقوق بگیران پایان سال ۱۳۹۶ نسبت به زمان مشابه سال قبل بطور میانگین به میزان ۲۱ درصد افزایش داشته است.



جدول ۸- توزیع حقوق پرداختی در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶

درصد	تعداد	شرح
۰/۱۱٪	۱,۵۳۵	کمتر از ۱۰,۳۵۰,۰۰۰ ریال
۱۵/۳۸٪	۲۱۰,۸۰۶	از ۱۰,۳۵۰,۰۰۰ تا ۱۳,۸۵۰,۰۰۰ ریال
۳۴/۵۹٪	۴۷۴,۰۱۵	از ۱۳,۸۵۰,۰۰۰ تا ۱۷,۳۵۰,۰۰۰ ریال
۳۱/۸۷٪	۴۳۶,۷۱۴	از ۱۷,۳۵۰,۰۰۰ تا ۲۰,۸۵۰,۰۰۰ ریال
۸/۹۴٪	۱۲۲,۵۳۱	از ۲۰,۸۵۰,۰۰۰ تا ۲۴,۳۵۰,۰۰۰ ریال
۳/۹۷٪	۵۴,۴۰۹	از ۲۴,۳۵۰,۰۰۰ تا ۲۷,۸۵۰,۰۰۰ ریال
۲/۳۳٪	۳۱,۹۲۹	از ۲۷,۸۵۰,۰۰۰ تا ۳۱,۳۵۰,۰۰۰ ریال
۱/۸۱٪	۲۴,۷۶۹	از ۳۱,۳۵۰,۰۰۰ تا ۴۱,۸۵۰,۰۰۰ ریال
۰/۳۰٪	۴,۱۷۷	از ۴۱,۸۵۰,۰۰۰ تا ۵۲,۳۵۰,۰۰۰ ریال
۰/۱۸٪	۲,۴۹۹	از ۵۲,۳۵۰,۰۰۰ تا ۶۲,۸۵۰,۰۰۰ ریال
۰/۱۲٪	۱,۶۶۸	از ۶۲,۸۵۰,۰۰۰ تا ۷۲,۳۵۰,۰۰۰ ریال
۰/۳۸٪	۵,۲۲۷	از ۷۲,۳۵۰,۰۰۰ ریال به بالا
۱۰۰	۱,۳۷۰,۲۷۹	جمع کل

نمودار ۷- توزیع حقوق پرداختی در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶



♦ حقوق کمتر از ۱۰,۳۵۰,۰۰۰ ریال به دلیل عدم صدور احکام افزایش حقوق تعدادی از حقوق بگیران می باشد که این امر ناشی از مواردی همچون احراز هویت، خطاهای سیستمی مربوط به اطلاعات هویتی و ... می باشد.

نرخ جایگزینی



میانگین حقوقِ حقوق بگیران * ۱۰۰

۹۳ %

میانگین حقوق شاغلین

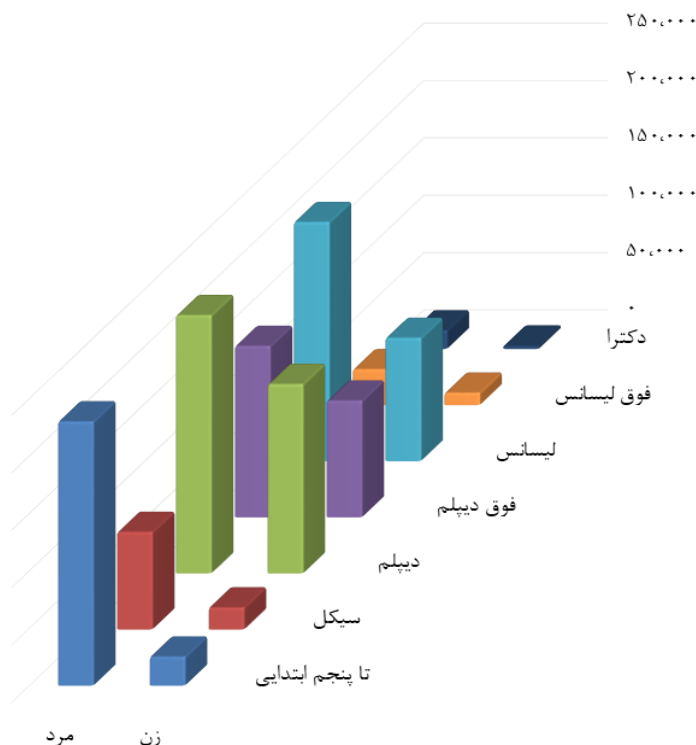
محاسبات حاکی از آن است که بطور متوسط ۹۳ درصد حقوق مشمول کسور زمان اشتغال مشترکین بعنوان حقوق بازنشستگی ایشان پرداخت می شود.
لازم به توضیح است ممکن است این عدد با تصویب صورتهای مالی تغییر داشته باشد



جدول ۹- توزیع حقوق بگیران به تفکیک مدرک تحصیلی در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶

شرح	زن	مرد	زن و مرد
تا پنجم ابتدایی	۲۴,۷۲۶	۲۲۹,۷۰۶	۲۵۴,۴۳۲
سیکل	۱۸,۷۱۰	۸۴,۴۹۹	۱۰۳,۲۰۹
دیپلم	۱۶۴,۵۰۴	۲۲۴,۵۲۶	۳۸۹,۰۳۰
فوق دیپلم	۱۰۱,۱۷۵	۱۴۸,۸۱۱	۲۴۹,۹۸۶
لیسانس	۱۰۶,۹۵۷	۲۰۷,۸۸۶	۳۱۴,۸۴۳
فوق لیسانس	۱۰,۲۸۹	۳۰,۷۵۷	۴۱,۰۴۶
دکتر	۲,۰۹۵	۱۵,۶۵۱	۱۷,۷۴۶
جمع	۴۲۸,۴۵۶	۹۴۱,۸۳۶	۱,۳۷۰,۲۹۲

نمودار ۸- توزیع حقوق بگیران به تفکیک مدرک تحصیلی





جدول ۱۰- طبقه بندی حقوق بگیران به تفکیک سنوات خدمت در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶

شرح	زن	مرد	جمع	درصد
از ۰ تا ۵ سال	۴۰۲	۳,۱۲۶	۳,۵۲۸	۰/۲۶٪
از ۵ تا ۱۰ سال	۱,۲۱۰	۶,۵۶۹	۷,۷۷۹	۰/۰۱٪
از ۱۰ تا ۱۵ سال	۲,۶۱۹	۱۱,۷۸۳	۱۴,۴۰۲	۰/۰۱٪
از ۱۵ تا ۲۰ سال	۵,۱۹۵	۲۳,۷۳۸	۲۸,۹۳۳	۰/۰۲٪
از ۲۰ تا ۲۵ سال	۷۹,۳۹۱	۵۸,۵۲۷	۱۳۷,۹۱۸	۰/۱۰٪
از ۲۵ تا ۳۰ سال	۱۲۵,۱۰۱	۲۱۴,۲۶۷	۳۳۹,۳۶۸	۰/۲۵٪
از ۳۰ تا ۳۵ سال	۲۱۳,۱۸۱	۵۹۶,۴۲۷	۸۰۹,۶۰۸	۰/۵۹٪
از ۳۵ سال و بیشتر	۱,۳۵۷	۲۷,۳۹۹	۲۸,۷۵۶	۰/۰۲٪
جمع	۴۲۸,۴۵۶	۹۴۱,۸۳۶	۱,۳۷۰,۲۹۲	۱۰۰٪

جدول ۱۱- طبقه بندی حقوق بگیران به تفکیک مدت پرداخت حقوق در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶

شرح	تعداد	درصد
بین ۰ تا ۵ سال	۳,۴۴۲	۰/۳/۴۲٪
بین ۵ تا ۱۰ سال	۶,۴۱۴	۰/۶/۳۷٪
بین ۱۰ تا ۱۵ سال	۸,۵۶۳	۰/۸/۵۱٪
بین ۱۵ تا ۲۰ سال	۱۰,۶۵۵	۰/۱۰/۵۸٪
بین ۲۰ تا ۲۵ سال	۱۲,۶۳۸	۰/۱۲/۵۵٪
بین ۲۵ تا ۳۰ سال	۱۳,۱۲۴	۰/۱۳/۰۴٪
بیش از ۳۰ سال	۴۵,۸۲۹	۰/۴۵/۵۳٪
جمع	۱۰۰,۶۶۵	۱۰۰٪

جدول ۱۱ طبقه بندی مدت پرداخت حقوقِ حقوق بگیران از زمان برقراری حقوق تا زمان قطع رابطه مالی ایشان از صندوق می باشد.



اطلاعات جامعه حقوق بگیران در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶

سن بازنشستگی (برقراری)
سن بازنشته در تاریخ بازنشستگی را نشان می دهد
(حد نصاب سن بازنشستگی را قانون تعیین می نماید.)

میانگین سن
بازنشستگی
۵۱,۵۲

میانگین مدت پرداخت حقوق

۲۷ سال

میانگین مدت دریافت حقوق از تاریخ بازنشستگی تا زمان قطع رابطه مالی

میانگین مدت خدمت

۲۸,۶ سال

میانگین مدت پرداخت کسور در زمان اشتغال با انواع خدمت

(رسمی / غیررسمی / ارفاقی / غیردولتی)

میانگین سن فعلی
۶۳,۱۹

سن فعلی
سن بازنشستگان را در تاریخ تهیه گزارش
(پایان اسفند ماه ۱۳۹۶) نشان می دهد.



جدول ۱۲- وراثت وظیفه بگیر به تفکیک نسبت در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶

نسبت	زن	مرد	زن و مرد	درصد
همسر	۱۹۲،۷۵۰	۲۲۶	۱۹۲،۹۷۶	۵۷/۷۴٪
فرزند	۱۱۲،۷۲۹	۲۱،۸۶۰	۱۳۴،۵۸۹	۴۰/۲۷٪
مادر	۴،۶۷۸	۰	۴،۶۷۸	۱/۴۰٪
پدر	۰	۱،۶۷۱	۱،۶۷۱	۰/۵۰٪
نواده	۲۱۷	۷۹	۲۹۶	۰/۰۹٪
خواهر	۶	۰	۶	۰/۰۰٪
جمع	۳۱۰،۳۸۰	۲۳،۸۳۶	۳۳۴،۲۱۶	۱۰۰٪

همانطور که جدول فوق نشان می دهد بیشترین تعداد وراثت وظیفه بگیر با نسبت همسر (جنسیت زن) می باشند و بعد از آن فرزندان دختر و سپس فرزندان پسر در رتبه بعدی هستند .

لازم به ذکر است طبق قوانین (مصوب مراجع ذیصلاح) حاکم بر صندوق بازنشستگی کشوری ، همسر (زن)، مادر و پدر (تحت تکفل) مادام که در قید حیات باشند از زمان فوت بازنشسته/ازکارافتاده یا شاغل متوفی حقوق بگیر صندوق خواهند بود.



جدول ۱۳- وراثت وظیفه بگیر به تفکیک تعداد ورثه در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶

تعداد ورثه	تعداد کل	درصد
۱ ورثه	۱۷۶,۴۸۷	۵۲/۴۹
۲ ورثه	۹۷,۳۰۰	۲۹/۱۸
۳ ورثه	۴۰,۲۳۰	۱۲/۱۴
۴ ورثه	۱۳,۶۲۴	۴/۱۹
۵ ورثه	۴,۴۷۰	۱/۳۵
۶ ورثه	۱,۲۱۸	۰/۳۷
۷ ورثه	۵۱۱	۰/۱۷
۸ ورثه و بیشتر	۳۷۶	۰/۱۱
جمع	۳۳۴,۲۱۶	۱۰۰

♦ تعداد ورثه منظور تعداد وراثت حائز شرایطی است که از یک دفتر کل حقوق دریافت می نمایند.

جدول ۱۳ نشان می دهد که تعداد ۳۳۴,۲۱۶ نفر بعنوان ورثه (حائز شرایط)، حقوق حقوق بگیران متوفی را دریافت می نمایند. تعداد موظفینی که تک ورثه هستند سهم بیشتری از جامعه وراثت حقوق بگیر را شامل می شوند.

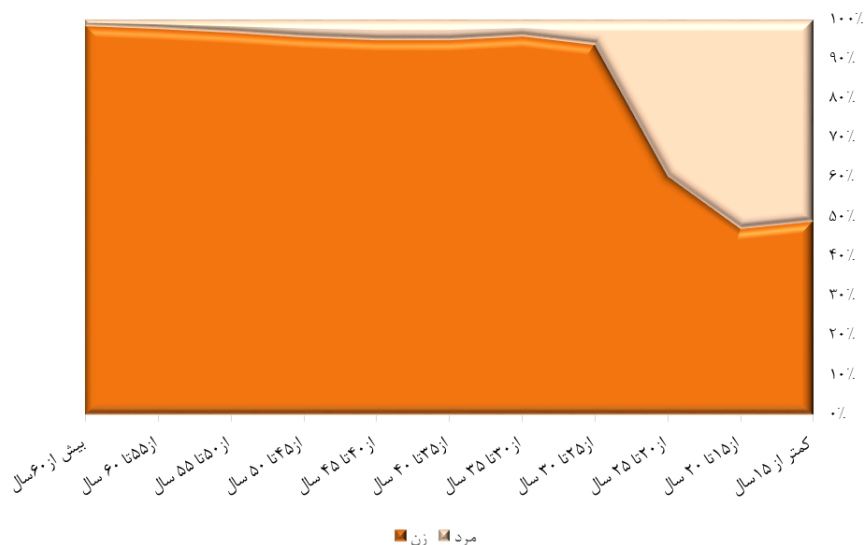
لازم به ذکر است حقوق فرد متوفی بطور مساوی مابین ورثه قانونی حائز شرایط وی تقسیم می شود و در صورت حذف هر کدام از ورثه سهم ایشان نیز بین سایر وراثت تقسیم خواهد شد.



جدول ۱۴- وراثت وظیفه بگیر به تفکیک گروه سنی در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶

گروه سنی	زن	مرد	زن و مرد	درصد
کمتر از ۱۵ سال	۴,۲۱۸	۴,۳۶۰	۸,۵۷۸	۲/۵۷٪
از ۱۵ تا ۲۰ سال	۵,۹۱۶	۶,۶۲۱	۱۲,۵۳۷	۳/۷۵٪
از ۲۰ تا ۲۵ سال	۷,۹۵۰	۵,۱۵۷	۱۳,۱۰۷	۳/۹۲٪
از ۲۵ تا ۳۰ سال	۱۱,۱۳۵	۷۵۴	۱۱,۸۸۹	۳/۵۶٪
از ۳۰ تا ۳۵ سال	۱۳,۵۵۳	۵۸۵	۱۴,۱۳۸	۴/۲۳٪
از ۳۵ تا ۴۰ سال	۱۴,۲۹۵	۷۵۵	۱۵,۰۵۰	۴/۵۰٪
از ۴۰ تا ۴۵ سال	۱۲,۳۷۸	۶۶۰	۱۳,۰۳۸	۳/۹۰٪
از ۴۵ تا ۵۰ سال	۱۵,۸۶۹	۷۴۳	۱۶,۶۱۲	۴/۹۷٪
از ۵۰ تا ۵۵ سال	۲۲,۱۲۵	۷۶۵	۲۲,۸۹۰	۶/۸۵٪
از ۵۵ تا ۶۰ سال	۳۰,۲۴۵	۷۳۶	۳۰,۹۸۱	۹/۲۷٪
بیش از ۶۰ سال	۱۷۲,۶۹۶	۲,۷۰۰	۱۷۵,۳۹۶	۵۲/۴۸٪
جمع	۳۱۰,۳۸۰	۲۳,۸۳۶	۳۳۴,۲۱۶	۱۰۰٪

نمودار ۹- وراثت وظیفه بگیر به تفکیک گروه سنی در پایان اسفند ماه ۱۳۹۶



جدول ۱۵- دفتر کل های مرتبط

شرح	تعداد	جمع
فرزند	۲,۲۴۹	۳۱,۰۷۹
همسر	۲۸,۸۳۰	

افرادی که از دو دفتر کل حقوق دریافت می نمایند شامل فرزندانی که حقوق پدر و مادر را همزمان و بانوان بازنشسته ای که حقوق همسر متوفی خود را نیز دریافت می کنند. اعداد مذکور تعداد پرونده می باشد که ممکن است از هر پرونده یک نفر یا بیشتر (وراث و وظیفه بگیر) حقوق بگیر باشند.



جدول ۱۶- انتقال و استرداد در سال ۱۳۹۶

شرح	تعداد	مبلغ (میلیارد ریال)
انتقال حق بیمه (کسور) از سایر صندوق ها به صندوق بازنشستگی کشوری	۸,۱۶۶	۴۰۷
انتقال حق بیمه (کسور) از صندوق بازنشستگی کشوری به سایر صندوق ها	۱,۷۴۴	۲۱
استرداد کسور	۱۷	۰,۸۹۲
جمع کل	۹,۹۲۷	۴۲۸

انتقال کسور به سایر صندوق ها:

چنانچه رابطه استخدامی مستخدم مشترک صندوق بازنشستگی کشوری با دستگاه متبوعش به لحاظ استعفاء، اخراج، بازخریدی و یا انتقال دائم به دستگاه هایی که مشمول مقررات صندوق بازنشستگی دیگری می باشند قطع گردد و حسب ضوابط، مشترک صندوق دیگری گردد، کسور بازنشستگی آنان با پذیرش صندوق جدید قابل انتقال به صندوق مربوطه می باشد.

استرداد کسور:

مستخدمین مشترک صندوق بازنشستگی کشوری در صورت قطع رابطه استخدامی (استعفاء، اخراج، بازخریدی و ...) و خارج شدن از شمول مقررات استخدام کشوری می توانند کسور بازنشستگی سهم خود را به استناد مجوزهای قانونی دریافت نمایند.



جدول ۱۷- پرونده های مطرح شده کمیته مصوبات حقوق و وظیفه و ارفاق جانبازان در سال ۱۳۹۶

ماده ۷۹ (از کارافتادگی عادی)	ماده ۸۰ (از کارافتادگی به سبب انجام وظیفه)	ماده ۸۳ (فوت به سبب انجام وظیفه)	تصویب نشده	جمع	جانبازان و فرزندان شهدا
۷۸۹	۱	۵۶	۱۳	۲,۲۷۴	۱,۴۱۵

کمیته مصوبات حقوق وظیفه و ارفاق جانبازان طی بخشنامه شماره ۲۰۴/۹۱/۳۷۱۶۳ به تاریخ

۱۳۹۱/۹/۲۱ هیئت وزیران به صندوق واگذار گردید.

شایان ذکر است آمار فوق مربوط به پرونده هایی است که قبل از طرح در کمیته رفع نقص

می شوند و پرونده هایی که پس از بررسی جهت رفع نقص عودت می شوند در جدول فوق لحاظ

نشده است.

جدول ۱۸- خدمات رفاهی، حمایتی در سال ۱۳۹۶



شرح	تعداد	مبلغ
بیمه تکمیلی درمان بازنشستگان و وظیفه بگیران (غرامت)	۲,۰۶۲,۸۶۱	۸,۲۳۸ میلیارد ریال
شرح	تعداد	مبلغ
عصا، عینک و سمعک	۵۴,۷۸۱	۵۰ میلیارد ریال
شرح	تعداد	مبلغ
بیمه عمر و حوادث (هزینه)	۴,۷۵۳	۳۵۰ میلیارد ریال
شرح	تعداد	مبلغ
افراد اعزامی به تور آب درمانی محلات	۹,۴۳۲	۲۱۴ میلیارد ریال
افراد اعزامی به تورهای سیاحتی و زیارتی	۸۰,۱۶۸	
شرح	تعداد	مبلغ
کمک نقدی بلاعوض اعطائی به بازنشستگان و وظیفه بگیران	۲۳	۲۱۹ میلیون ریال
شرح	تعداد	مبلغ
وام ضروری اعطائی به بازنشستگان و وظیفه بگیران	۱۹۰,۷۸۵	۷,۳۹۶ میلیارد ریال

♦ لازم به ذکر است اعداد مالی قطعی نشده است

A blue, faceted crystal ball containing various images of people and objects, including a car and a person holding a child.

% ۴,۳

صندوق بازنشستگی کشوری در ستاد و ۳۱ مدیریت در مراکز استان ها به ۴,۳٪ کل افراد کشور ارائه خدمت می نماید.

خدمت گیرندگان صندوق: بازنشسته+ازکارافتاده+وراث وظیفه بگیر+افراد تحت تکفل بیمه تکمیلی+شاغلین کسورپرداز



جدول ۱۹- تعداد مراجعه کنندگان به واحد مشاوره و پاسخگو به تفکیک نوع خدمت در سال ۱۳۹۶

تعداد مراجعه کنندگان	خدمت ارائه شده
۲۹,۱۲۲	احراز هویت
۷,۷۰۰	بیمه تکمیلی
۲۲,۲۵۵	سوالات احکام
۳۰,۵۸۷	فیش و حکم
۱,۹۰۹	مغایرت شماره بانکی
۲۳,۸۲۴	وکالتنامه
۲۹,۴۳۹	سایر
۱۴۴,۸۳۶	جمع کل

لازم به توضیح است:

- ♦ این جدول تعداد مراجعه کنندگان به واحد مشاوره و پاسخگو، مستقر در ستاد صندوق بازنشستگی کشوری می باشد.



جدول ۲۰- تعداد مراجعه حقوق بگیران صندوق بازنشتگی کشوری به دفاتر پیشخوان به تفکیک نوع خدمت، سال ۱۳۹۶

استان	حکم حقوقی	فیش حقوقی	استعلام	عصا، عینک و سمعک	کارت منزلت	جمع
اردبیل	۴۱۸	۱،۱۹۲	۱۹	۸۹۰	۱،۴۴۳	۳،۹۶۲
اصفهان	۴۰۵	۱۰،۷۱	۴۸	۴،۲۸۸	۳،۰۷۳	۸،۸۸۵
البرز	۱۹۲	۶۶۵	۲۴	۲،۰۵۵	۲،۱۳۹	۵،۰۷۵
ایلام	۱۱۷	۲۷۱	۱،۷۷۶	۵۷۶	۳۸۹	۳،۱۲۹
آذربایجان شرقی	۵۴۹	۸،۷۴۴	۶۶	۳،۴۰۸	۳،۴۴۷	۱۶،۲۱۴
آذربایجان غربی	۳۲۶	۱،۴۹۹	۵،۹۶۱	۲،۱۵۴	۲،۶۳۱	۱۲،۵۷۱
بوشهر	۱۲۱	۳۵۴	۸۹۲	۵۴۸	۸۱۱	۲،۷۲۶
تهران	۳،۱۴۸	۲۲،۴۷۲	۵،۲۵۸	۷،۲۳۰	۷،۹۳۱	۴۶،۰۳۹
چهارمحال و بختیاری	۳۲۸	۷۴۶	۴۰	۶۲۸	۸۴۴	۲،۵۸۶
خراسان جنوبی	۸۰	۷۸۹	۹	۷۳۱	۱۰،۲۵	۲،۶۳۴
خراسان رضوی	۳۵۸	۱،۶۰۹	۴۴	۵،۳۹۱	۳،۹۳۸	۱۱،۳۴۰
خراسان شمالی	۵۲	۲۷۰	۱۶	۵۱۵	۷۷۴	۱،۶۲۷
خوزستان	۲۱۲	۱،۵۳۳	۷،۷۱۶	۱،۶۰۷	۲،۴۰۰	۱۳،۴۶۸
زنجان	۱۲۸	۳۶۲	۱۴۲	۸۱۲	۶۸۶	۲،۱۳۰
سمنان	۳۴	۱۱۷	۱۲	۶۹۳	۳۷۷	۱،۲۳۳
سیستان و بلوچستان	۱۹۳	۱۰،۳۴	۱۲۱	۸۷۷	۱،۴۵۸	۳،۶۸۳
فارس	۴۰۷	۱،۴۴۳	۱۶۴	۴،۰۳۲	۴،۰۵۰	۱۰،۰۹۶
قزوین	۵۱	۵۲۸	۵۳	۶۹۷	۵۵۶	۱،۸۸۵
قم	۱۳۲	۶۲۵	۷	۴۱۷	۵۵۷	۱،۷۳۸
کردستان	۱۱۳	۸۲۲	۲،۴۴۰	۱۰،۲۲	۷۷۷	۵،۱۷۴
کرمان	۱۳۵	۹۲۹	۲۸۱	۲،۱۴۳	۲،۳۵۷	۵،۸۴۵
کرمانشاه	۱۷۶	۷۹۰	۱۱۰	۱،۴۳۶	۱،۴۱۳	۳،۹۲۵
کهگیلویه و بویراحمد	۵۰۲	۱،۶۰۰	۵۴	۶۶۲	۴۷۶	۳،۲۹۴
گلستان	۱۷۷	۱،۴۸۲	۲۳	۱،۳۷۱	۹۲۳	۳،۹۷۶
گیلان	۱،۳۴۸	۱۱،۳۵۲	۱۳۰	۱،۴۸۹	۲،۰۹۰	۱۶،۴۰۹
لرستان	۱۰۸	۶۸۹	۲۸۹	۱،۳۹۰	۹۸۶	۳،۴۶۲
مازندران	۱،۱۳۲	۴،۶۷۹	۳۱۹	۳،۶۶۳	۲،۰۴۸	۱۱،۸۴۱
مرکزی	۲۶۳	۷۱۱	۷۰۹	۱،۱۶۴	۱،۱۱۲	۳،۹۵۹
هرمزگان	۶۸	۲۳۰	۶	۶۳۹	۶۸۷	۱،۶۳۰
همدان	۱۳۵	۶۳۵	۱،۶۱۰	۱،۳۶۵	۱،۸۵۴	۵،۵۹۹
یزد	۱۲۲	۴۳۶	۵۳۳	۹۸۱	۵۹۰	۲،۶۶۲
کل کشور	۱۱،۵۳۰	۶۹،۶۷۹	۲۸،۸۷۲	۵۴،۸۷۴	۵۳،۸۴۲	۲۱۸،۷۹۷



جدول ۲۱- تعداد ارتباط برقرارشده با کارشناسان مرکز ارتباط با مشترکین صندوق سال ۱۳۹۶

شرح	اپراتور انسانی	انتقادات و پیشنهادات	بیمه تکمیلی	تورهای سیاحتی و زیارتی	سوالات عمومی بازنشستگی	شکایات	جمع
پیام صوتی دریافتی	۰	۱,۷۴۰	۳۴۰	۱۶۰	۱,۵۷۹	۱,۱۳۳	۴,۹۵۲
انتقال به داخلی	۱۴۳,۳۴۸	۰	۰	۰	۰	۰	۱۴۳,۳۴۸
درخواست وب	۵۵۵	۱۳,۹۷۱	۷۵۷	۵۷۲	۳,۹۲۶	۱,۷۸۰	۲۱,۵۶۱
جمع	۱۴۳,۹۰۳	۱۵,۷۱۱	۱,۰۹۷	۷۳۲	۵,۵۰۵	۲,۹۱۳	۱۶۹,۸۶۱

همانطور که ملاحظه می شود در سال ۱۳۹۶ ، کارشناسان مرکز ارتباط با مشترکین صندوق به

۱۶۹,۸۶۱ تماس پاسخ داده اند.

آمار

هنر دستیابی به حقایق، از درون واقعیت های به ظاهر نامنظم است.

Website: www.cspf.ir

Email: plan.cspf@gmail.com