



صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري



نظرة على

مؤشرات أداء شهر يناير ٢٠٢٢

نشرة شهرية تصدر عن
صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري

يناير ٢٠٢٢

قائمة المحتويات



الملخص التنفيذي	١
أهم الأخبار الاقتصادية	٢
مؤشرات أداء الصندوق خلال شهر يناير ٢٠٢٢	٣
إجمالي عدد الحاصلين على الدعم	أ
بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة	ب
بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة الاستعلام	ج
تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي	٤
بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤)	٥
أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق	٦
بيان طلبات وشكاوى العملاء	٧
تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي حتى نهاية شهر يناير ٢٠٢٢	٨

تقرير مؤشرات الأداء . . . في إطار تبني صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري لمبادئ الحوكمة والشفافية، يتم إصدار

تقرير مؤشرات الأداء بصورة دورية لبيان أهم المؤشرات الخاصة بالصندوق المتعلقة ببرنامج سكن كل المصريين، ويساعد هذا التقرير في

عرض صورة دقيقة عن أداء الصندوق وبيان تطور هذا الأداء خلال فترة التقرير.

عن الصندوق . . . أصدرت الدولة قانون إنشاء صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري بموجب القرار الجمهوري رقم

٩٣ لسنة ٢٠١٨، ويعد الصندوق هيئة عامة خدمية، له الشخصية الاعتبارية، يقوم على شئون الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل

العقاري، بغرض تنظيم عملية التمويل العقاري في مصر وضمان وصول دعم الإسكان إلى مستحقيه وتوفير الوحدات السكنية الملائمة

للمواطنين.

الملخص التنفيذي



- أهتم التقرير برصد أهم الأخبار الاقتصادية المحلية التي جرت خلال فترة التقرير، سواء على مستوى النتائج والمؤشرات التي تم تحقيقها بالفعل أو توقعات المؤسسات المحلية والدولية والتي تشكل تأثيراً على أداء الصندوق.
- وبالنسبة لمؤشرات أداء برنامج سكن كل المصريين فقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين ٥٣١٣ مستفيد خلال شهر يناير ٢٠٢٢، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٩,٩٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ – ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٦٠,٦٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٨,٤٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٧٢,٢٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٠٠١ – ٢٥٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٣,١٪، كما يُعد العملاء من محافظة القاهرة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٥,٩٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وفيما يتعلق بأكثر المستفيدين بالدعم من الذكور والإناث، فقد أعطى الصندوق الأولوية للإناث خاصة (المعيلات والمطلقات والأرامل) فقد بلغت نسبة المستفيدات من الدعم ٢٢,٥٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ٩٧ مليون جنيه خلال شهر يناير ٢٠٢٢ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ١٨ ألف جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ٧٩٢,٩ مليون جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٩٠ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٧,٧٤١ وحدة خلال شهر يناير ٢٠٢٢، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٧٠٨١ وحدة وبنسبة ٩١,٤٧٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.

- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٨٥,٢٪، كما بلغ عدد الفيديوهات المرفوعة على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق ٧ فيديوهات بإجمالي عدد مشاهدات ٦ آلاف مشاهدة خلال شهر يناير ٢٠٢٢، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر يناير ٣٦٨ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٢,٦ مليون زيارة بإجمالي عدد ١,٥ مليون زائر.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٣,٦٩٤ طلب، وعدد ٣,٠٣١ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١١٧١١٠٧٠٩ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٣٩٦١ شكوى تم التعامل معها من خلال خمسة قنوات مختلفة متمثلة في (بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء- منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني - الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على ١٥١٠٠ - الشكاوى الواردة من مكاتب البريد).
- وفيما يخص متابعة تواجد العملاء المستفيدين بوحدات الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي عدد المخالفات التي تم تحرير محضر لها بمديريات الإسكان وأجهزة المدن عدد ٦٢٤ محضر وذلك حتى نهاية فترة التقرير، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ١٨ محضر.

أهم الأخبار الاقتصادية



٢٠٢١ عام النهوض بالصناعة المصرية

المصدر: وزارة التجارة والصناعة

يمثل قطاع الصناعة أهمية كبيرة لهيكل الاقتصاد المصري؛ حيث يستوعب القطاع أعدادًا كبيرة من العمالة بالإضافة إلى مساهمة القطاع بنسبة كبيرة من الصادرات؛ مما يسهم في توفير النقد الأجنبي للدولة، وقد كان عام ٢٠٢١ بمثابة نقطة الانطلاق للقطاع؛ حيث وصلت مساهمة القطاع في الناتج المحلي الإجمالي إلى ١٧٪ خلال عام ٢٠٢١.

بلغ معدل النمو الصناعي خلال ٢٠٢١/٢٠٢٠ إلى ٦,٥٪، حيث حصل ٢٧٧٨ مصنع على سجل صناعي خلال ٢٠٢١ باستثمارات بلغت ١٨ مليار جنيه مما يسهم في توفير ١٨١,٤ ألف وظيفة جديدة، كما تم افتتاح ٥ مجمعات صناعية خلال ٢٠٢١ بإجمالي ١١٧٨ وحدة تعمل في قطاعات البناء والصناعات الكيماوية والهندسية والغذائية، فضلاً عن أنه جاري طرح ٥ مجمعات جديدة بإجمالي ١٦٩٢ وحدة تعمل في قطاعات الصناعات الغذائية والكيماوية والهندسية والدوائية والجلود والمفروشات والملابس الجاهزة.

تعافي الاقتصاد العالمي

المصدر: مركز أبحاث الاقتصاد والأعمال

توقعات اقتصادية متفائلة، أعلنها مركز أبحاث الاقتصاد والأعمال، عن تعافي الاقتصاد وحجم الناتج المحلي الإجمالي لمصر والعالم، وذلك بعد محاولات مضيئة من الدول للتغلب على تداعيات جائحة فيروس كورونا ومتحوراته، ومن المتوقع أن تسجل مصر متوسط معدل نمو سنوي ٥,٤٪ بين عامي ٢٠٢٢ - ٢٠٢٦.

في حين متوقع بلوغ حجم الناتج المحلي الإجمالي العالمي إلى ١٠٠ تريليون دولار مسجلاً مستوى قياسياً في ٢٠٢٢، حيث متوقع أن تحتل الولايات المتحدة المركز الأول يليها الصين ثم اليابان كأعلى ثلاثة دول في حجم الناتج المحلي الإجمالي العالمي خلال ٢٠٢٢ -

٢٠٢٦.

زيادة ملحوظة في معدلات التبادل التجاري بين مصر وكوريا الجنوبية خلال ٢٠٢١

المصدر: وزارة التجارة والصناعة

مهدت زيارة الرئيس عبد الفتاح السيسي لكوريا الجنوبية في ٢٠١٦ لمرحلة جديدة من العلاقات التعاونية بين البلدين في مختلف المجالات، من خلال تسهيل التجارة بينهما وتطوير سلاسل الإمداد، إذ تعدّ كوريا الجنوبية من أهم الشركاء التجاريين لمصر بمنطقة شرق وجنوب شرق آسيا، ووجهة مهمة لنقل الخبرات والتكنولوجيات الصناعية المتطورة، وقد حققت معدلات التبادل التجاري بينهما خلال الـ ١٠ أشهر الأولى من ٢٠٢١ نسبة زيادة قدرها ٤٦,٩٪؛ حيث بلغت ١,٨٩ مليار دولار مقارنة بنحو ١,٢٩ مليار دولار خلال الفترة نفسها من ٢٠٢٠.

كما حققت معدلات التبادل التجاري للصادرات المصرية للسوق الكورية خلال الـ ١٠ أشهر الأولى من ٢٠٢١ نسبة زيادة قدرها ٦٢,٣٪؛ حيث بلغت ٥٣١,٥ مليون دولار مقارنة بنحو ٣٢٧,٥ مليون دولار خلال الفترة نفسها من ٢٠٢٠، وتمثل أهم بنود التبادل التجاري بين البلدين في مجال المنتجات الدوائية والبتروولية والأسمنت والرخام والألومنيوم والجرانيت والسيارات والآلات والمعدات.

مصر تتوسع في توصيل الغاز الطبيعي للمنازل من أجل ضمان حياة أفضل

المصدر: البنك الدولي

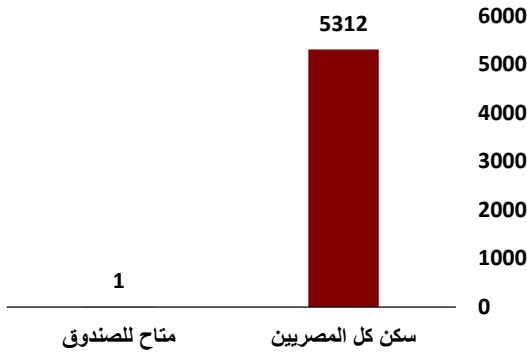
أكثر من ١,٩ مليون أسرة تم توصيل الغاز الطبيعي المنزلي إليها في ٢٠٢١، مقارنةً بالوضع في ٢٠١٣؛ حيث كانت ٣ أسر من بين كل ٤ أسر تعتمد على غاز البترول المسال المستورد المدعوم من الحكومة فضلاً عن ارتفاع الأسعار وظهور السوق السوداء وخلق صعوبات على ذوي الإعاقة وكبار السن والنساء بشكل عام.

وقد تم إطلاق مشروع توصيل الغاز الطبيعي المنزلي في عام ٢٠١٥ ومن المخطط أن يصل عدد هذه الأسر إلى حوالي ٢,٣ مليون أسرة بنهاية ٣٠ يونيو ٢٠٢٢، كما تم توصيل الغاز الطبيعي المنزلي لأكثر من ٣٠ ألف أسرة شهرياً، فضلاً عن أنه تم تركيب أكثر من ٦٧٠٠ كيلومتر من شبكات التوزيع.

مؤشرات أداء الصندوق

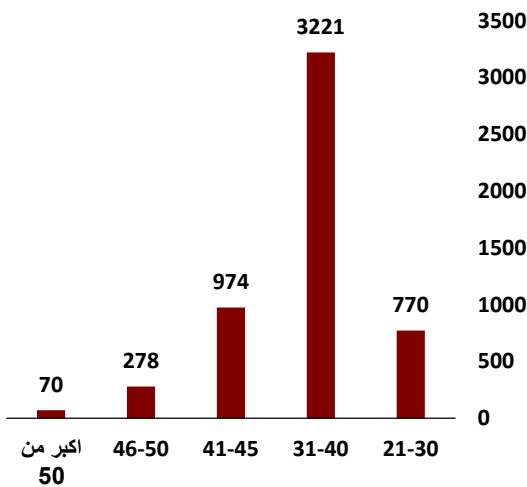


١- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



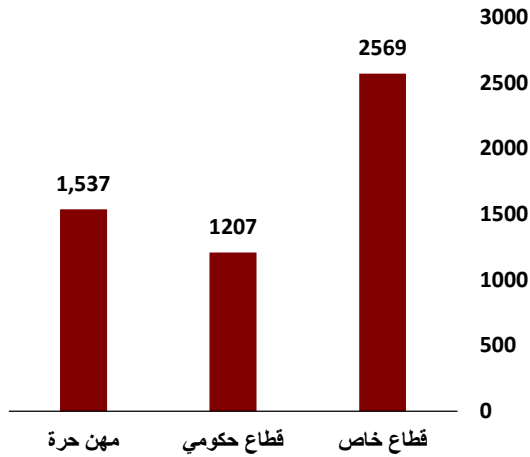
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات سكن كل المصريين) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥,٣١٢ مستفيد وبنسبة ٩٩,٩٨٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وفئة (الحاصلين على الدعم من المشروعات المتاحة للصندوق) بلغت مستفيد واحد بنسبة ٠,٠٢٪.

٢- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



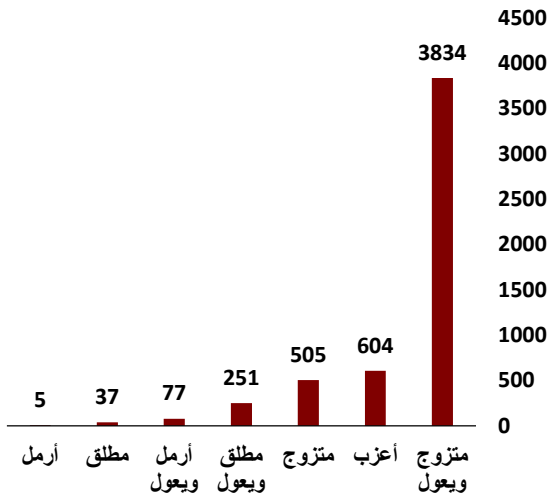
تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٢٢١ مستفيد وبنسبة ٦٠,٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١-٣٠) بعدد ٧٧٠ مستفيد وبنسبة ١٤,٥٪، (٤١-٤٥) بعدد ٩٧٤ مستفيد وبنسبة ١٨,٣٪، (٤٦-٥٠) بعدد ٢٧٨ مستفيد وبنسبة ٥,٢٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٧٠ مستفيد وبنسبة ١,٣٪.

٣- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٥٦٩ مستفيد وبنسبة ٤٨,٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ١,٥٣٧ مستفيد وبنسبة ٢٨,٩٪، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ١,٢٠٧ مستفيد وبنسبة ٢٢,٧٪.

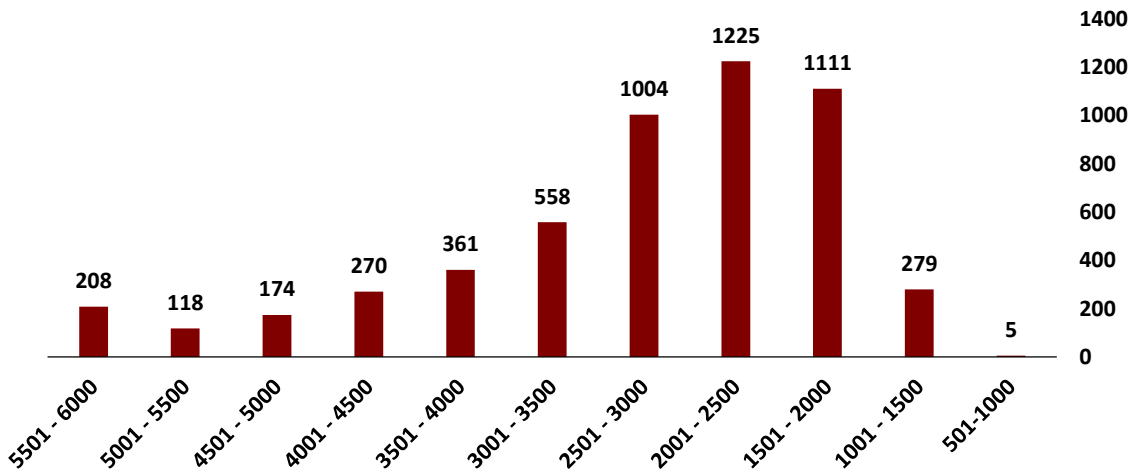
٤- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٨٣٤ مستفيد وبنسبة ٧٢,٢٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ٦٠٤ مستفيد وبنسبة ١١,٤٪، ومتزوج بعدد ٥٠٥ مستفيد وبنسبة ٩,٥٪، مطلق ويعول بعدد ٢٥١ مستفيد وبنسبة ٤,٧٪، أرمل ويعول بعدد ٧٧ مستفيد وبنسبة ١,٤٪، مطلق بعدد ٣٧ مستفيد وبنسبة ٠,٧٪، وأرمل بعدد ٥ مستفيدين وبنسبة ٠,٠٩٪.

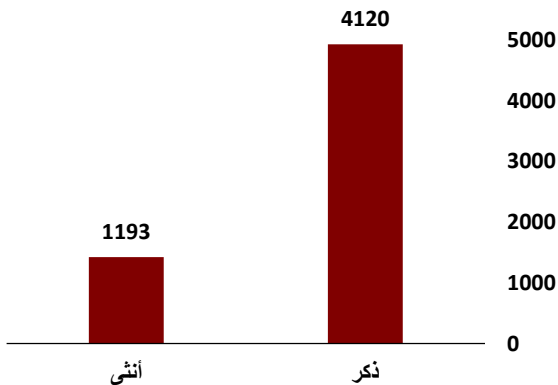
٥- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠٠ – ٢٠٠١) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٢٢٥ مستفيد ونسبة ٢٣,١٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠٠ – ٥٠١) أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٥ مستفيدين ونسبة ٠,١٪، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنيه كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.



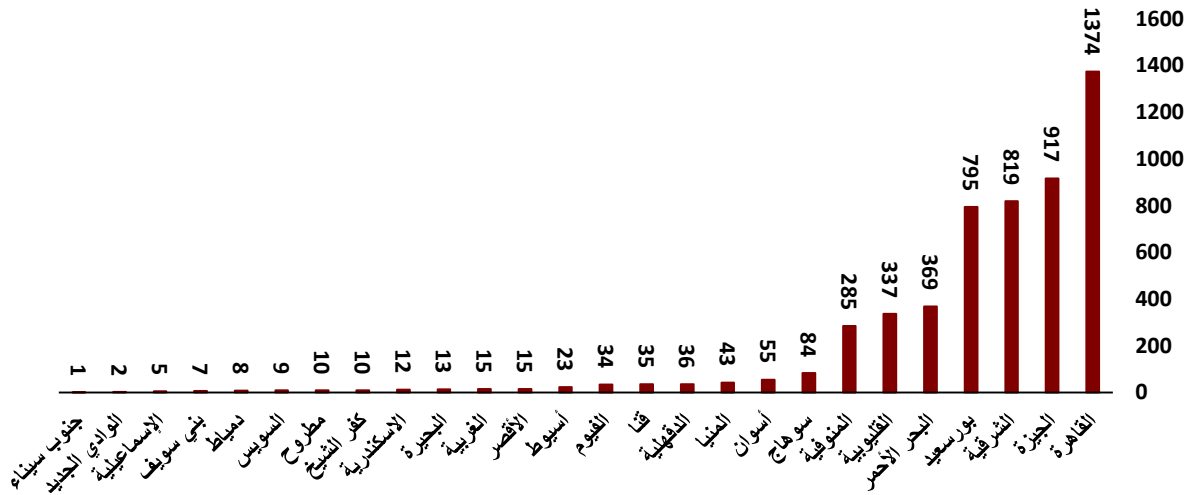
٦- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع

تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤,١٢٠ مستفيد ونسبة ٧٧,٥٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما تقدر نسبة المستفيدات بعدد ١,١٩٣ مستفيدة ونسبة ٢٢,٥٪.



٧- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة القاهرة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٣٧٤ مستفيد وبنسبة ٢٥,٩% من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة جنوب سيناء أقل المستفيدين من الدعم بعدد مستفيد واحد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين ب ٥,٣١٣ مستفيد.



٨- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
من ٢٠٢٢/١/١ حتى ٢٠٢٢/١/٣١	٥,٣١٣ مستفيد	٩٧,٨٩٠,٩٨٢

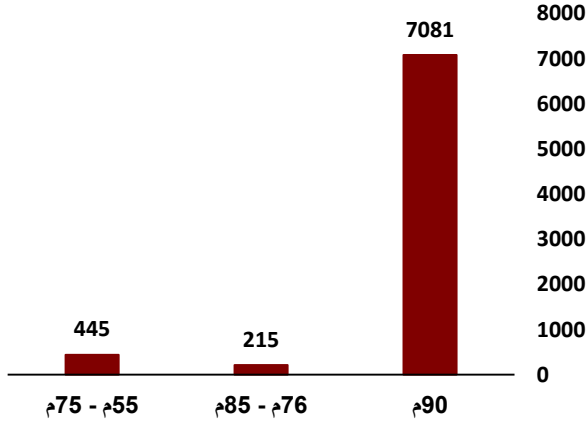
* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٨,٤٢٥ جنيه.

٩- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
١٩٦,١٣١,٣٠٠	١,٤٦٦	بنك مصر
٢١٦,٠١١,٥٠٠	١,٤١٣	البنك الأهلي المصري
٥٧,٠٤٣,٤٣٣	٣٧٤	بنك المصرف المتحد
٥٧,٨٣٧,٣٦٥	٣٥٥	بنك القطري الوطني الأهلي
٣٧,٣٩٤,١٨٤	٢٧٦	بنك الإسكان والتعمير
٣٤,٠٧٧,٩٩٢	١٩٥	بنك المشرق
٢٥,٠٨٣,٦٣٠	١٧١	بنك التنمية الصناعية
٢٨,٤١٥,٨٨٧	١٦٣	شركة كونتكت للتمويل العقاري
٢٠,٥٤٩,٧٨٩	١٦١	بنك القاهرة
٢٢,٧٣١,٨٠٠	١٣١	البنك التجاري الدولي
١٦,٩٣٣,٣٠٣	١٠٢	البنك العربي الأفريقي الدولي
١٣,٥٩٩,٢٧٩	٩٧	بنك الكويت الوطني
١٥,٩٠٣,٠٧٣	٩١	البنك العقاري المصري العربي
١٢,٣٩٤,٨٢٧	٧٥	بنك فيصل الإسلامي المصري
١٠,٨٢٣,٨٦٧	٦٧	بنك الاستثمار العربي
٧,٨٣٧,٦٩٢	٥٣	بنك الشركة المصرفية العربية
٧,٤٧٣,٦٧٤	٤٣	بنك قناة السويس
٦,٢٣٩,٧١٤	٤١	بنك بلوم
٥,٩٣٧,٢٧٢	٣٦	البنك المصري الخليجي
٣٨٢,٠٠٠	٢	بنك كريدي اجريكول
١٢٦,٧٩٠	١	شركة التعمير للتمويل العقاري (الأولى)
٧٩٢,٩٢٨,٣٧٠	٥,٣١٣	الإجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٩,٢٤٣ جنيه.

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٧,٧٤١ وحدة خلال شهر يناير ٢٠٢٢ ضمن مشروعات سكن كل المصريين، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٧٠٨١ وحدة وبنسبة ٩١,٤٧٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٧٦م - ٨٥م) بعدد ٢١٥ وحدة وبنسبة ٢,٧٨٪، والمساحة من (٥٥م - ٧٥م) بعدد ٤٤٥ وحدات وبنسبة ٥,٧٥٪.

بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء



متوسط مدة المكالمات	متوسط سرعة الرد	مستوى الخدمة ACC%	عدد المكالمات التي لم يتم الرد عليها	عدد المكالمات التي تم الرد عليها	عدد المكالمات المعروضة		الفترة
					على خدمة العملاء	على الخدمة الصوتية	
٠٠:٠٢:٤٧	٠٠:٠١:٥٢	٨٥,٢٪	١,١٦٠	٤٨,٤٢٥	٦١,٩٢٧	٢٩,٤٩٩	يناير ٢٠٢٢

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر يناير ٢٠٢٢ ٣٦٨ ألف متابع

عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة ٧ فيديوهات
عدد مشاهدات فيديوهات شهر يناير ٦٠,٣٠٠ مشاهدة

عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٢,٦ مليون زيارة
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع ١,٥ مليون عميل

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

قناة الصندوق الرسمية على يوتيوب

7 - مونتاج ورفع لقاء السيدة الأستاذة/ مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي، مع عدد من القوات التلفزيونية.

3- نشر مواد توعوية وتوعوية للزملاء لتوضيح الإجراءات السليمة خلال فترة انتشار فيروس كورونا المستجد.

احمى نفسك ومن حولك لا تنزع الكمامة للتحقق مع الآخرين

لحد من انتشار فيروس كورونا اتخذ مبادئ العنصر والسعال

التباعد والتباعد والتباعد

ببطلنا من قدرتك على التعافي من فيروس كورونا حال الإصابة به



ترفيه ورحلات

22- تقديم رحلات ترفيهية (يوم واحد - رحلات ممكدة) لعدة مدن بالجمهورية خلال شهر فبراير.

التغطية الإعلامية لأخبار الصندوق

4- رفع الأخبار بصورة مستمرة على المركز الإعلامي في الموقع الإلكتروني الرسمي للصندوق.

12- تصميم ونشر مادة إعلامية حول خدمة طلب تصحيح البيانات.

خدمة طلب تصحيح البيانات

تصميم ونشر مادة إعلامية حول خدمة طلب تصحيح البيانات.

بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤) – (٩٣١١)



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٥٧,٦٣٩ رسالة خلال شهر يناير ٢٠٢٢، وذلك بمتوسط ١,٨٥٩ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ٢,٤٤٧ رسالة خلال شهر يناير ٢٠٢٢، وذلك بمتوسط ٧٩ رسالة يومياً

تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



محاضر مخالفات الإسكان يناير ٢٠٢٢

العدد	نوع المحضر
٦٢٤	عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
١٨	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٠	إجمالي عدد محاضر البراءة

الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان يناير ٢٠٢٢

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
١٧	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالغرامة
٠	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالحبس
١	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٠	حكم بالبراءة في أول درجة
٠	حكم نهائي بالبراءة
١٨	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



بيان عن توزيع الشكاوي تم إغلاقها والتعامل عليها خلال شهر يناير ٢٠٢٢
حسب القنوات:

م	قنوات استلام الشكاوى	العدد	النسبة
١	بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء	٢٣٨٤	٦٠٪
٢	منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني	١٢٤٦	٣١٪
٣	الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا	٢٤٠	٦٪
٤	الشكاوى الواردة على الخط الساخن التابع لوزارة الإسكان	٨٦	٢٪
٥	الشكاوى الواردة عن طريق التلغراف / البريد المصري	٥	٠٪
	الإجمالي	٣٩٦١	١٠٠٪

الطلبات والشكاوى الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق على الأرقام
التالية: (٥٧٧٧ - ٥٩٩٩ - ١١٨٨ - ٠٩٠٠٧١١١٧)

الطلبات والشكاوى الخاصة بالعمليات الفنية		
ملخص تقرير الطلبات		
١	طلبات إعادة الاستعلام	١٧٣٢
٢	طلبات تغيير جهة التمويل	١٢٦٨
٣	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	٦١٦
٤	طلبات التنازل عن المشروع	٧٨
٥	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	٠
	إجمالي الطلبات	٣٦٩٤
ملخص تقرير الشكاوي		
١	شكاوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	٥٦٧
٢	شكاوى بخصوص إجراءات جهة التمويل	١٠٢٨
٣	شكاوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	٢١٨
٤	شكاوى بخصوص سبب الرفض	٣٥٤
٥	شكاوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	٣٩١
٦	شكاوى بخصوص مكاتب البريد	٤٧٣
	إجمالي الشكاوى	٣٠٣١



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



٤٤ - ٤٦ شارع الجيزة أمام مجلس الدولة - الدقي - الجيزة - ص.ب: ٢٨٩

www.shmff.gov.eg