



صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري



تقرير مؤشرات الأداء حتى ديسمبر ٢٠٢٢

صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري

قائمة المحتويات



| | | |
|----|--|----|
| ٢ | عن الصندوق | ١ |
| ٣ | رؤية الصندوق ورسالته وأهدافه | ٢ |
| ٤ | نظرة شاملة عن برنامج (سكن كل المصريين) | ٣ |
| ٦ | الملخص التنفيذي | ٤ |
| ٨ | أهم القطاعات المرتبطة بالصندوق | ٥ |
| ١٠ | مؤشرات أداء الصندوق | ٦ |
| ١١ | أعداد المتقدمين لمحور التمليك | أ |
| ١٢ | بيان إجمالي الحاصلين على الدعم | ب |
| ١٧ | الموقف التنفيذي الحالي للوحدات | ج |
| ١٨ | بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة | د |
| ١٩ | آليات التواصل مع عملاء الصندوق | ٧ |
| ٢٢ | تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين | ٩ |
| ٢٣ | بيان طلبات وشكاوى العملاء | ١٠ |

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.

رؤية الصندوق



تحقيق نموذج رائد في قطاع الإسكان الحكومي المدعوم على مستوى العالم، يهدف إلى تمكين المواطنين رغم شرائحهم المختلفة من الحصول على سكن ملائم طبقاً للمعايير الأممية، ودمج الأسر المصرية في خطط التنمية الشاملة عن طريق تأسيس مجتمعات عمرانية جديدة تحقق أهداف التنمية المستدامة وتدعم الرؤى الوطنية لتحقيق الرفاهية وتحسين جودة الحياة.

رسالة الصندوق



يسعى الصندوق لإنشاء شبكة أمان اجتماعي لدعم الأسر منخفضة الدخل وتقديم وحدات سكنية لكافة المواطنين تتماشى مع قدراتهم ووفقاً للمواصفات العالمية، وتطوير تنمية المجتمعات السكنية المتكاملة لمنخفضي ومتوسطي الدخل ودعم نشاط التمويل العقاري، بما يحقق العدالة الاجتماعية، والعمل على تحسين الأداء وتطوير آليات العمل ضماناً لاستدامة واستمرارية البرنامج.

أهداف الصندوق



- استدامة المشروع باستخدام
- آلية التمويل العقاري للمساهمة في تحقيق الشمول المالي.
- رفع القدرة الشرائية للمواطنين عن طريق توفير أدوات الدعم اللازمة (دعم نقدي، دعم سعر الفائدة، دعم سعر الوحدة).
- التأكد من وصول الدعم لمستحقيه من خلال مراقبة الإشغال للوحدات.
- زيادة وتشجيع الاستثمار في المجال العقاري عن طريق إشراك القطاع الخاص.
- توفير وحدات سكنية في مختلف المحافظات والمدن الجديدة.



أداء جهات التمويل

٣٠ جهة تمويل

٥٤.٥ مليار جنيه تمويل ممولج للمواطنين
متوسط التمويل لكل مواطن ١١٤ ألف جنيه
أقل من ١% نسبة تعثر للمستفيدين



مليون وحدة سكنية للمواطنين محدودي الدخل

تم الانتهاء من تنفيذ: ٦١٩ ألف وحدة

جاري تنفيذ: ٢٣٢ ألف وحدة
جاري طرح: ١٥ ألف وحدة
مخطط تنفيذ: ١٣٤ ألف وحدة



موارد الصندوق أكثر من ١٧٠ مليار جنيه

١٥.٦ مليار جنيه من البنك الدولي

١٢.٠ مليار جنيه حجم مبادرات البنك المركزي
٤٠ مليار جنيه دعم الفائدة من وزارة المالية
بالإضافة إلى الحصول على الأراضي المرفقة من هيئة المجتمعات العمرانية



إنجازات الصندوق من ٢٠١٤ وحتى ديسمبر ٢٠٢٢

٤٨٠ ألف مستفيد

٥٠٤ ألف وحدة تم تخصيصها
٥٤.٥ مليار جنيه حجم التمويل الممولج
٨ مليار جنيه قيمة الدعم النقدي الممولج



شروط البرنامج لمحدودي الدخل

الحد الأقصى للدخل الشهري ٨٠٠٠ جنيه

سعر الوحدة السكنية يصل إلى ٣١٠ ألف جنيه
المواطنین المصريين من سن ٢١ حتى ٦٠ سنة
الوحدات تكون مسجلة أو قابلة للتسجيل



٢٠٢٤ مخطط استضافة مليون أسرة من سكن كل المصريين بنهاية ديسمبر ٢٠٢٢ يوجد ٤٨٠ ألف مستفيد

عدد السكان في مصر ١٠٤ مليون مواطن

زيادة قدرها ٣٤.٦% عن عام ٢٠١٠
طلب السنوي على الإسكان ٥٠٠٠ ألف وحدة
حجم الإنفاق على السكن ١٩.٢%

| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---|--|
| <p>١.٥٥.٧ المستفيدين ضمن فئة متزوج ويعول</p> | <p>١٤٩.٥ نسبة المستفيدين ضمن الفئة العمرية ٣١ - ٤٠ عام</p> | <p>٦٦٩ نسبة المستفيدين من أصحاب المهن الحرة والقطاع الخاص</p> | <p>٨٠% ضمن شريحة أفقر ٤٠% من المستفيدين</p> | <p>١٢٢.٥ نسبة المستفيدين من الإناث</p> | <p>٦٦٥ معدل قبول الإناث بالبرنامج</p> | <p>١٠٠% يتم إعطاء الأولوية للإناث من الفئات المطلقة وتعول والأرملة وتعول</p> |
|--|--|---|---|--|---|--|

خدمات الصندوق

يبنى الصندوق استراتيجية إنشاء مجتمعات عمرانية متكاملة الخدمات لضمان الاستخدام الصحيح للأماكن العامة، ووقف نمو المساكن العشوائية

| | | | |
|-----------------|-----------------|--------------|------------------|
| مسارات الدراجات | أواح طاقة شمسية | مدارس | مراكز رعاية صحية |
| أندية رياضية | محلات تجارية | مساحات خضراء | دور عبادة |

مساهمة الصندوق في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

| | | | |
|---|--|--|---|
| ٥ بمركز برنامج سكن كل المصريين على تمكين المرأة وملكها فرصاً متكافئة للتقدم والحصول على وحدات سكنية. | ٨ تهتم وحدات سكن كل المصريين بالبنية التحتية الأساسية لضمان حصول السكان على المياه النظيفة. | ١٠ يعمل برنامج سكن كل المصريين على تلبية احتياجات المواطنين الأكثر احتياجاً في المجتمع، والذين قد يتأثرون أكثر بجوانب عدم المساواة. | ١١ يعمل برنامج سكن كل المصريين على خفض تكاليف الوحدات السكنية على المواطنين، ويسلّط بناء أكثر من مليون وحدة موزعة على ٢٨٣ مدينة. |
|---|--|--|---|

قامت وحدة البيئة بتوسيع مستهدفات الصندوق لتحقيق أهداف التنمية المستدامة إلى ما يلي

تأثير الصندوق

التأثير الاقتصادي

- توفير ٤.٢ مليون فرصة عمل على مدار ٧ سنوات.
- المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي للدولة بنسبة ٢%.
- خفض مدة التنقل من السكن للعمل إلى أقل من ٦٠ دقيقة.

التأثير البيئي

- خفض التوسع في المساكن العشوائية والتعديلات على الأراضي الزراعية
- استخدام العدادات مسبقة الدفع لتوفير الطاقة
- تدشين المشروعات بعيداً عن مناطق الكوارث الطبيعية

التأثير الاجتماعي

- التمييز الإيجابي للمرأة والأخص المطلقات والأرامل المعيلات
- تمكين الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة ودمجهم داخل المجتمع والقضاء على كل أشكال التمييز
- ضمان حصول الحرفيين والفنيين على سكنهم الخاص

سياسات الصندوق

يستهدف الصندوق:

- الأفراد والأسر المواطنين المتقدمين للحصول على وحدة لأول مرة

يقدم الصندوق:

- تمثيل إيجابي للفئات المهمشة
- وحدة واحدة لكل أسرة

الطلب على السكن وتفعيله

| | | |
|---|--|---|
| يقوم الصندوق بالإعلان عن طرح وحدات سكنية لاستقبال طلبات المواطنين الراغبين في الحصول على الوحدات من خلال البوابة الإلكترونية الخاصة بالصندوق. | يتم تحديد سعر بيع الوحدات من قبل مجلس إدارة الصندوق وفقاً لبحث "الدخل والبرافق" | يحرص الصندوق على مراجعة شرائخ الدخل للمواطنين بصفة دورية. |
| يتم توفير قطع أراضي مجانية مزودة بالبنية التحتية ووحدة لبناء عن طريق هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة والهيئات المحلية بجميع أنحاء الجمهورية | يقوم الصندوق بالتعاقد مع شركة للمقاولات من القطاعين العام والخاص لبناء الوحدات السكنية (تعاقد الصندوق مع عدد ٥٤٦ شركة حتى الآن). | يتم إنشاء الوحدات السكنية طبقاً لعدد المواطنين المتقدمين للمنطق عليهم الشروط. |
| تقوم جهات الأراض على الفرق بين سعر الفائدة السوقية وسعر الفائدة الممولج من الصندوق شهرياً (يتم إدراج سعر الفائدة في الميزانية العامة للحكومة ويتم توفيره بواسطة وزارة المالية). | تقوم البنوك الحكومية والخاصة وشركات التمويل العقاري بتمويل القروض العقارية للمستفيدين المستفيدين بعد التحقق من الجدارة الائتمانية، ثم يتم تسليمهم الوحدات. | يقوم الصندوق بتخصيص الوحدات إلكترونياً ومنح الدعم للمستفيدين إلكترونياً دون تدخل العنصر البشري. |

الملخص التنفيذي



- تم إطلاق برنامج الإسكان الاجتماعي (سكن كل المصريين) عام ٢٠١٤ بهدف بناء مليون وحدة سكنية للأسر ذات الدخل المنخفض وتوفير الدعم النقدي للمستفيدين الأقل دخلاً، وعليه تم إنشاء صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري بغرض تنظيم عملية التمويل العقاري في مصر ووصول الدعم إلى مستحقيه وتوفير الوحدات السكنية الملائمة للمواطنين.
- يعد مؤشر عدد المستفيدين من أهم مؤشرات أداء برنامج سكن كل المصريين، وقد بلغ الإجمالي العام لعدد المستفيدين ببرنامج سكن كل المصريين ٤٦٤,٨٠٠ مستفيد منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢٢.
- يقوم الصندوق بتقديم دعم نقدي للمتقدمين للحصول على الوحدات السكنية ويتم توجيه هذا الدعم للخصم من قيمة مقدم الوحدة السكنية وتتراوح قيمة الدعم من ٥,٠٠٠ جنيه كحد أدنى وتصل إلى ٦٠,٠٠٠ جنيه كحد أقصى، وقد بلغ إجمالي الدعم الممنوح من الصندوق إلى ٧,٩ مليار جنيه بمتوسط قيمة دعم ١٦,٤ ألف جنيه لكل مستفيد منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢٢.
- حرص الصندوق على مشاركة أكبر عدد من الكيانات التمويلية الممكنة من بنوك وشركات تمويل عقاري من أجل نجاح برنامج سكن كل المصريين ووصل عدد الجهات المانحة للتمويل إلى ٣٠ بنك وشركة تمويل عقاري تقدم الخدمات التمويلية للمواطنين، وقد بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوحة للعملاء إلى ٥٤,٥ مليار جنيه بمتوسط تمويل ممنوح ١١٤ ألف جنيه منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢٢.
- يقدم الصندوق ثلاثة أنواع من المشروعات (مشروعات سكن كل المصريين – مشروعات القطاع الخاص – مشروعات متاحة للصندوق)، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات سكن كل المصريين أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤٦٧,٨٨٥ مستفيد وبنسبة ٩٧,٧٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢٢.
- يقدم الصندوق خدماته إلى جميع الفئات العمرية للمواطنين بدءاً من سن ٢١ عام (السن القانوني للملكية بدون واصر) وحتى ما بعد سن المعاش، كما يولي الصندوق اهتماماً خاصاً بالشباب ويوفر له الأولوية في الاستفادة من الوحدات السكنية، ولذلك تعد الفئة العمرية (٣١ عام – ٤٠ عام) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٣٧,٧٦١ مستفيد وبنسبة ٤٩,٥٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢٢.
- أهتم صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري بتضمين شريحة العاملين بالقطاع الخاص والعاملين بالمهن الحرة وغير المؤمن عليهم من الحرفيين والفنيين بالقطاع غير الرسمي، ويعد العاملين بالقطاع الخاص والمهن الحرة أكثر الفئات

المستفيدة من الوحدات السكنية التي يقدمها الصندوق وذلك بعدد ٣٣١,٧٢٦ مستفيد ونسبة ٦٩٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢٢.

• يسمح برنامج سكن كل المصريين لجميع الأفراد بالاستفادة من الوحدات السكنية بغض النظر عن الحالة الاجتماعية لهم، وهناك تمييز إيجابي وإعطاء الأولوية للمواطنين المعيلين عن المواطنين غير المتزوجين، وتعد فئة (متزوج ويعول) هم أكثر المستفيدين من الدعم طبقاً للحالة الاجتماعية للمستفيدين وذلك بعدد ٢٦٧,٤٤٨ مستفيد ونسبة ٥٥,٧٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢٢.

• يقدم الصندوق الدعم للمواطنين بكافة شرائح الدخل التي تصل إلى ٦٠٠٠ جنيه شهرياً و تعد شريحة الدخل (١٥٠١ – ٢٠٠٠) جنيه هي الأكثر استفادة طوال فترة البرنامج منذ بدايته وحتى نهاية عام ٢٠٢٢ ليصل عدد العملاء المستفيدين من تلك الشريحة إلى ١٣٧,٠٨٠ مستفيد بنسبة ٢٩٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج، وقد بلغ متوسط الدخل الشهري للمستفيدين محدودي الدخل ٢٠٩٩ جنيه.

• قام الصندوق بتخصيص نسبة ٥٪ من الوحدات المطروحة لذوي الاحتياجات الخاصة بكل إعلان وتخصيص أسبوع منفصل لهم للحصول على كراسات الشروط والتقديم على الموقع الإلكتروني ويمكن بعده استمرار التقديم مع جميع الفئات الأخرى للمواطنين، وقد بلغ إجمالي المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة عدد ٢,٢٨٥ مستفيد وذلك منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢٢.

• يقوم الصندوق بتطبيق مبدأ التمييز الإيجابي وإعطاء الأولوية للإناث ضمن فئات (المعيلات – الأرمال – المطلقات – ذوي الاحتياجات الخاصة) والعمل على إزالة كافة الحواجز أمام امتلاكهن للوحدات السكنية، وقد بلغ إجمالي عدد الإناث المستفيدات ١٠٨,٢٨٧ مستفيدة بنسبة ٢٢,٥٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢٢، وتعد هذه النسبة المستهدفة من خبراء البنك الدولي طبقاً لوثيقة قرض البنك الدولي مع الصندوق رقم (EG-8498) والقرض رقم (EG-9033)، وهو ما يعد إنجازاً في بلد تسود فيه الملكية العقارية للرجال.

• قام الصندوق منذ نشأته بتوفير الوحدات السكنية في كافة محافظات الجمهورية من سيناء شرقاً وحتى مطروح غرباً ومن الإسكندرية شمالاً وحتى أسوان جنوباً واستفاد من تلك الوحدات مواطنين من كافة تلك المحافظات، ويُعد العملاء في نطاق القاهرة الكبرى أكثر المستفيدين من الوحدات بعدد ٢٦٨,٨٨٨ مستفيد بنسبة ٥٥,٩٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢٢.

- يقوم الصندوق بتخصيص ثلاثة أنواع من الوحدات السكنية للمواطنين (وحدات سكن كل المصريين – وحدات القطاع الخاص – وحدات متاحة للصندوق) وقد بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٥٠٤,٠٠٥ وحدة منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢٢.
- يقوم الصندوق بتقديم عدد من وسائل التواصل المتنوعة لتسهيل التعامل مع العملاء وأدى هذا التنوع إلى توفير الوقت والجهد وحل عدد أكبر من المشكلات في وقت أسرع وإضفاء الدقة والمصداقية إلى العمل؛ فيما يخص مستوى أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء ٨٩,٩٪ منذ بداية عمل مراكز خدمة العملاء.
- بلغ إجمالي عدد الرسائل التي تم إرسالها للعملاء على خدمة (١١٢٤) الخاصة بالاستعلام عن حالة الطلب ٥ مليون رسالة، بالإضافة إلى استقبال عدد ١٨٨,٦ ألف رسالة عبر خدمة (٩٣١١) الخاصة باستفسارات العملاء عن نتائج الفرز.
- بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك منذ إطلاقها في مايو ٢٠٢٠ وحتى نهاية عام ٢٠٢٢ عدد ٥٥٤ ألف متابع، وبلغت عدد الزيارات بالموقع الرسمي الخاص بالصندوق ١٥١,٩ مليون زيارة بإجمالي عدد زائرين ٩٠,٥ مليون زائر منذ إطلاق الموقع وحتى نهاية عام ٢٠٢٢؛ وقد أطلق الصندوق عدد من الفيديوهات الإرشادية والتعريفية بما يقدمه من خدمات على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق بلغت عدد ٢٠٠ فيديو وقد حازت على عدد كبير من المشاهدات بلغت ١,٢ مليون مشاهدة خلال عام ٢٠٢٢.
- طبقاً لنص قانون الإسكان الاجتماعي فإنه يحظر على المواطنين التصرف في الوحدات الخاصة بهم بالبيع أو الإيجار أو تغيير النشاط وعليه فإن الصندوق قام بمتابعة تواجد العملاء المستفيدين بالوحدات السكنية والتأكيد على الاستخدام الأمثل للوحدات من خلال حملات مخالفات الإسكان، وكان من نتائج أعمال متابعة المواطنين رصد عدد من المخالفات التي تم تحرير محضر لها بمديريات الإسكان وأجهزة المدن بلغت ١٧٥٣ محضر، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ١٧٢٤ محضر، ومحاضر البراءة ٢٩ محضر، وذلك حتى نهاية عام ٢٠٢٢.
- تفعيلاً لمبدأ الشفافية والمصداقية حرص الصندوق على الاستماع لكافة شكاوي المواطنين المتقدمين والمستفيدين من الوحدات السكنية من خلال القنوات المختلفة وكذلك العمل على حل تلك الشكاوي وتنفيذ الطلبات الخاصة بالمواطنين حيث تم استقبال عدد ٤٤٤ ألف طلب، عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١٧١١٠٧٠٩ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧) خلال عام ٢٠٢٢، كما تم استقبال عدد ٥٦ ألف شكوى ومقترح من خلال عدد من القنوات المختلفة المتمثلة في منصة الشكاوي على الموقع الإلكتروني للصندوق – بوابة الشكاوي الحكومية – الشكاوي الواردة من الإدارة العليا – الشكاوي الواردة على ١٥١٠٠ – الشكاوي الواردة من البريد المصري).

أهم القطاعات المرتبطة بالصندوق



أولاً: قطاع التمويل العقاري

يعد قطاع التمويل العقاري أحد دعائم الاقتصاد المصري، وأحد مؤشرات التقدم والنمو الاقتصادي في الدولة وقد أصبح لزاماً أن تواكب مصر دول العالم في تجاربها الناجحة في قطاع التمويل العقاري، الأمر الذي من شأنه الاستفادة من الثروة العقارية وتنميتها وتعظيم دورها المجتمعي في إرساء العدالة الاجتماعية، وتمثل أهم مؤشرات هذا القطاع وفقاً للتقارير الربع سنوية الصادرة عن الهيئة العامة للرقابة المالية في ديسمبر ٢٠٢٢ فيما يلي:

- بلغ عدد الشركات العاملة في مجال التمويل العقاري عدد ١٧ شركة قاموا بتقديم تمويل عقاري بقيمة ٣٧,٥ مليار جنيه وحتى نوفمبر ٢٠٢٢.
- بلغ عدد خبراء التقييم العقاري ٢٦٠ خبير بنهاية عام ٢٠٢٢.
- بلغ عدد الوكلاء العقاريين ٢٧١ وكيل عقاري بنهاية عام ٢٠٢٢.
- بلغ عدد وسطاء التمويل العقاري ٢٤٥ وسيط بنهاية عام ٢٠٢٢.

مؤشرات أداء الصندوق



١- أعداد المتقدمين لمحو التملك

في عام ٢٠٢٢ حقق الصندوق الكثير من الإنجازات رغم التحديات التي واجهها من آثار الحرب الروسية الأوكرانية التي اجتاحت العالم، ورغم ذلك تم استمرار الصندوق في تقديم خدماته للمواطنين، وتمثلت آخر الإعلانات المطروحة في إعلان المبادرة الرئاسية (٣) الذي استهدف شريحتي محدودي ومتوسطي الدخل وتم طرح وحدات جاهزة للتسليم الفوري ووحدات أخرى يتم تسليمها بعد ١٨ شهر، فضلاً عن إعلان درة الوادي الخاص بمحافظة الوادي الجديد، وإعلان مخزون الوحدات بالمحافظات، والإعلان التكميلي لإعلان سكن مصر ودار مصر وجنة مصر في العام السابق، ليصل إجمالي عدد المتقدمين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢٢ إلى ١,٦ مليون مواطن في الإعلانات المختلفة.

جدول أعداد المتقدمين لمحو التملك

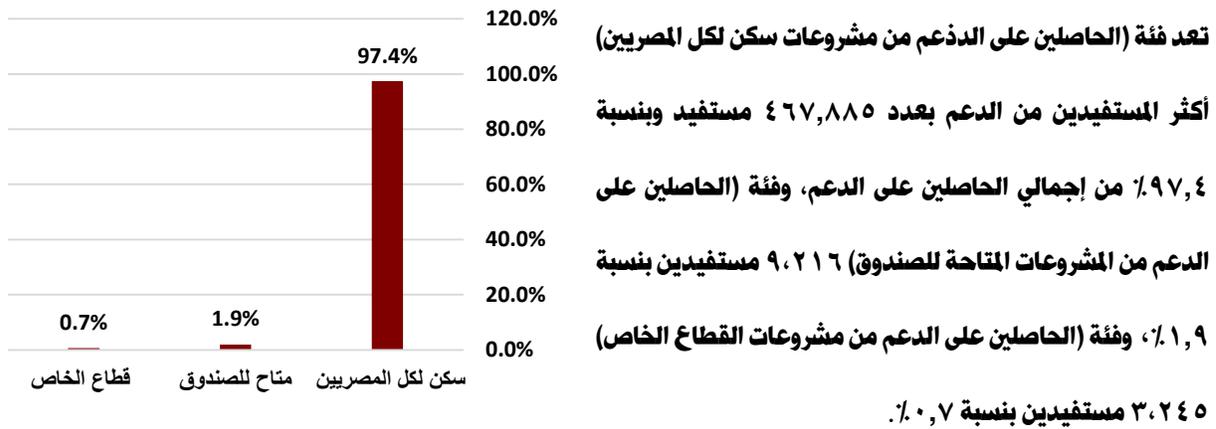
منذ بداية البرنامج وحتى نهاية ٢٠٢٢

| الإجمالي | ٢٠٢٣/٢٠٢٢ | ٢٠٢٢/٢٠٢١ | ٢٠٢١/٢٠٢٠ | ٢٠٢٠/٢٠١٩ | ٢٠١٩/٢٠١٨ | ٢٠١٨/٢٠١٧ | ٢٠١٧/٢٠١٦ | ٢٠١٦/٢٠١٥ | ٢٠١٥/٢٠١٤ | الإعلان |
|-----------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------------------------|
| | عدد المتقدمين | | | | | | | | | |
| ١٩,٣١٦ | - | - | - | - | - | - | - | - | ١٩,٣١٦ | الأول |
| ١٤,٨٣٨ | - | - | - | - | - | - | - | ١٤,٨٣٨ | - | الثاني |
| ٦٦,٣٧٤ | - | - | - | - | - | - | - | ٦٦,٣٧٤ | - | الثالث |
| ٤٠,٤٠٢ | - | - | - | - | - | - | - | ٤٠,٤٠٢ | - | الرابع |
| ١٠٥,٠٧٥ | - | - | - | - | - | - | ١٠٥,٠٧٥ | - | - | الخامس |
| ٩١٦ | - | - | - | - | - | - | ٩١٦ | - | - | السادس |
| ٧١,٧٧٩ | - | - | - | - | - | - | ٧١,٧٧٩ | - | - | السابع |
| ٣٧٢,٨٣٦ | - | - | - | - | - | - | ٣٧٢,٨٣٦ | - | - | الثامن |
| ٨١,٥٢٢ | - | - | - | - | - | ٨١,٥٢٢ | - | - | - | التاسع |
| ٢١٧,١٥٠ | - | - | - | - | ٢١٧,١٥٠ | - | - | - | - | العاشر |
| ١٢,٩١٥ | - | - | - | - | ١٢,٩١٥ | - | - | - | - | الحادي عشر |
| ١٨,٢٩٨ | - | - | - | ١٨,٢٩٨ | - | - | - | - | - | الثاني عشر |
| ٢٤,٥٦٤ | - | - | - | ٢٤,٥٦٤ | - | - | - | - | - | الثالث عشر |
| ٢٩٤,٢١٦ | - | - | ٢٩٤,٢١٦ | - | - | - | - | - | - | الرابع عشر (المبادرة الرئاسية ١) |
| ٤٠,١٨٩ | - | ٤٠,١٨٩ | - | - | - | - | - | - | - | الخامس عشر (المبادرة الرئاسية ٢) |
| ١٧٤,٥٨١ | ١٧٤,٥٨١ | - | - | - | - | - | - | - | - | السادس عشر (المبادرة الرئاسية ٣) |
| ٥٤١٠ | - | ٥٤١٠ | - | - | - | - | - | - | - | إعلان مخزون الوحدات بالمحافظات |
| ١٠٠٢ | - | ١٠٠٢ | - | - | - | - | - | - | - | إعلان ذرة الوادي |
| ٤٠,١٨٨ | ١٢٦٧ | ٢٦,٥٢٩ | ١٢,٢٠٣ | ٢٥ | ١٦٤ | - | - | - | - | محور متوسطي الدخل |
| ١,٦٠١,٥٧١ | ١٧٥,٨٤٨ | ٧٣,١٣٠ | ٣٠٦,٤١٩ | ٤٢,٨٨٧ | ٢٣٠,٢٢٩ | ٨١,٥٢٢ | ٥٥٠,٦٠٦ | ١٢١,٦١٤ | ١٩,٣١٦ | الإجمالي |

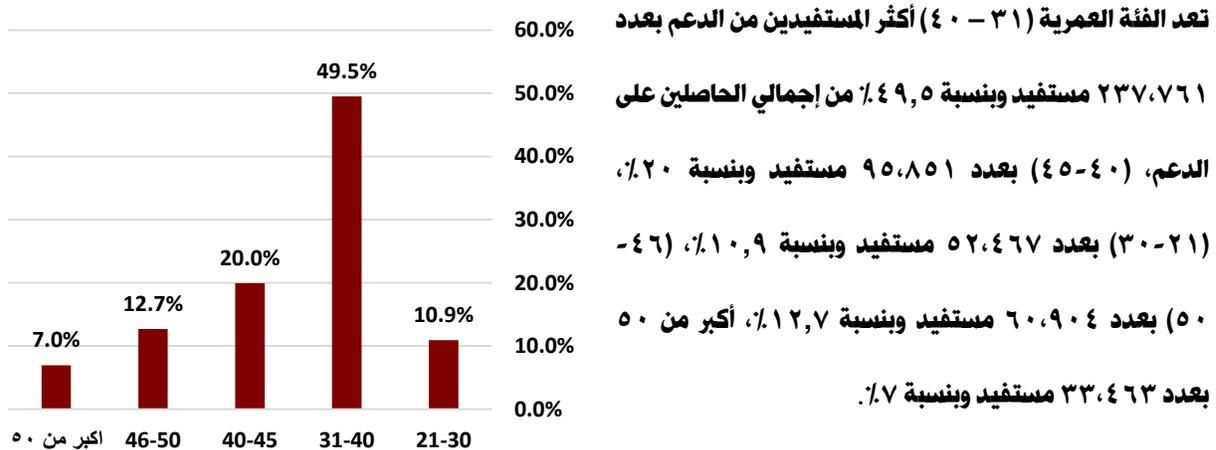
٢- توزيع إجمالي عدد الحاصلين على الدعم

ترايدت أعداد المستفيدين بنهاية عام ٢٠٢٢ بفضل التحديث المستمر في دورة العمل الميكنة التي خفضت من الفترة الزمنية اللازمة للتعامل مع ملفات العملاء بنسبة ٨٧٪، ليصل الإجمالي العام لعدد المستفيدين ببرنامج سكن كل المصريين إلى ٤٨٠,٤٤٦ مستفيد منذ بداية البرنامج وحتى نهاية ٢٠٢٢، موزعين طبقاً للتالي:

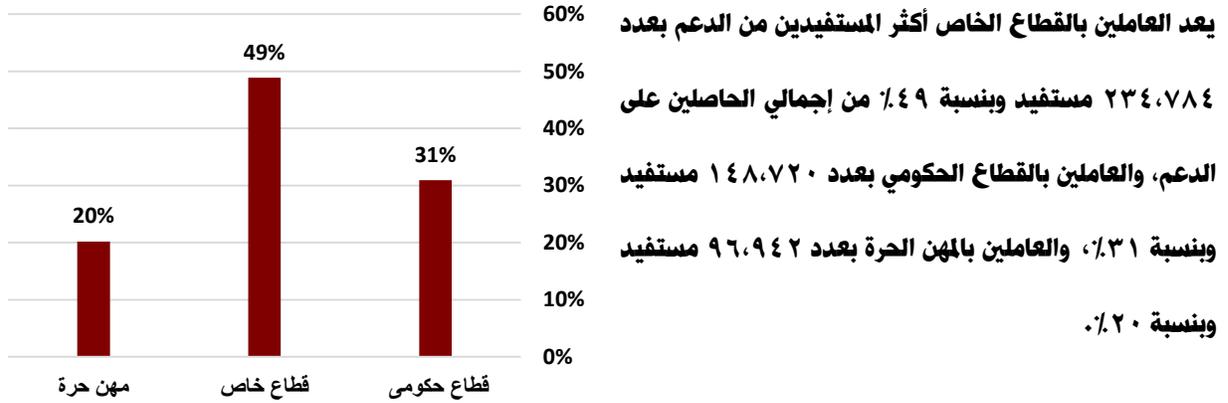
أ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



ب- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية

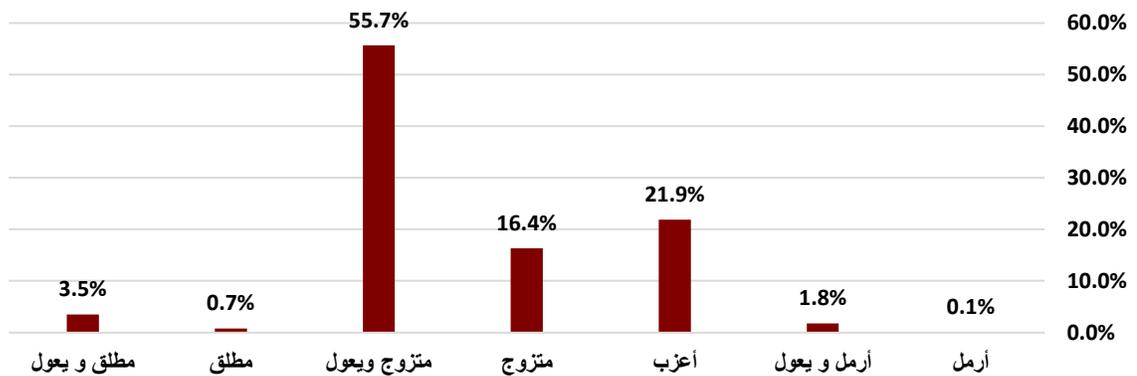


ج- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



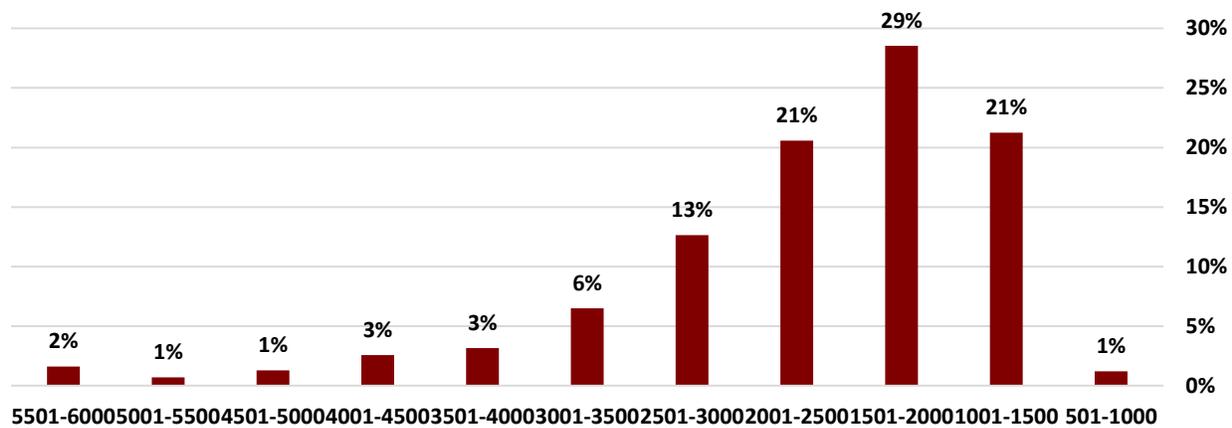
د- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية

تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٦٧,٤٤٨ مستفيد ونسبة ٥٥,٧% من إجمالي الحاصلين على الدعم، وأعزب بعدد ١٠٥,١٣٠ مستفيد ونسبة ٢١,٩%، متزوج بعدد ٧٨,٥٦٠ مستفيد ونسبة ١٦,٤%، مطلق ويعول بعدد ١٣,٥٢٤ مستفيد ونسبة ٣,٥%، أرمل ويعول بعدد ٨,٤٠٨ مستفيد ونسبة ١,٨%، مطلق بعدد ٣,٦٠٢ مستفيد ونسبة ٠,٧%، وأرمل بعدد 481 مستفيد ونسبة ٠,١%.

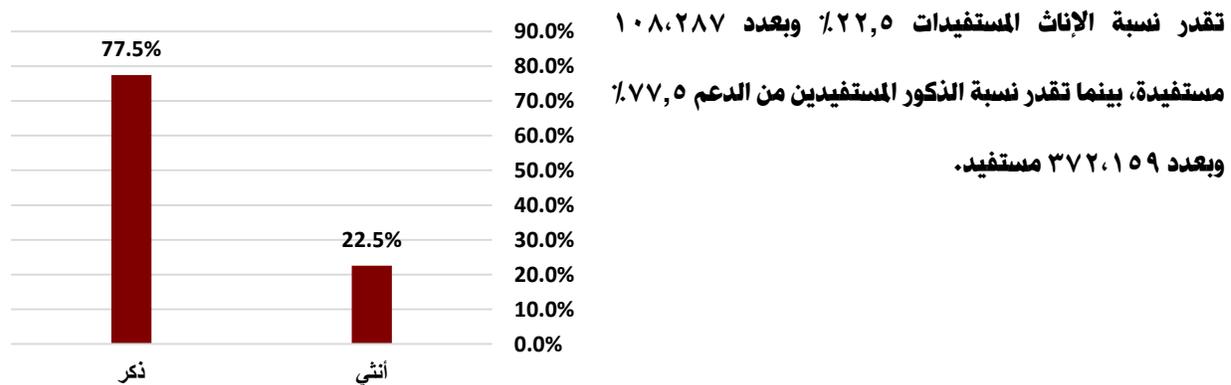


هـ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٣٧,٠٨٠ مستفيد وبنسبة ٢٩٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٥٠٠١ - ٥٥٠٠) أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٣٣٢ مستفيدين وبنسبة ١٪، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠٠ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.

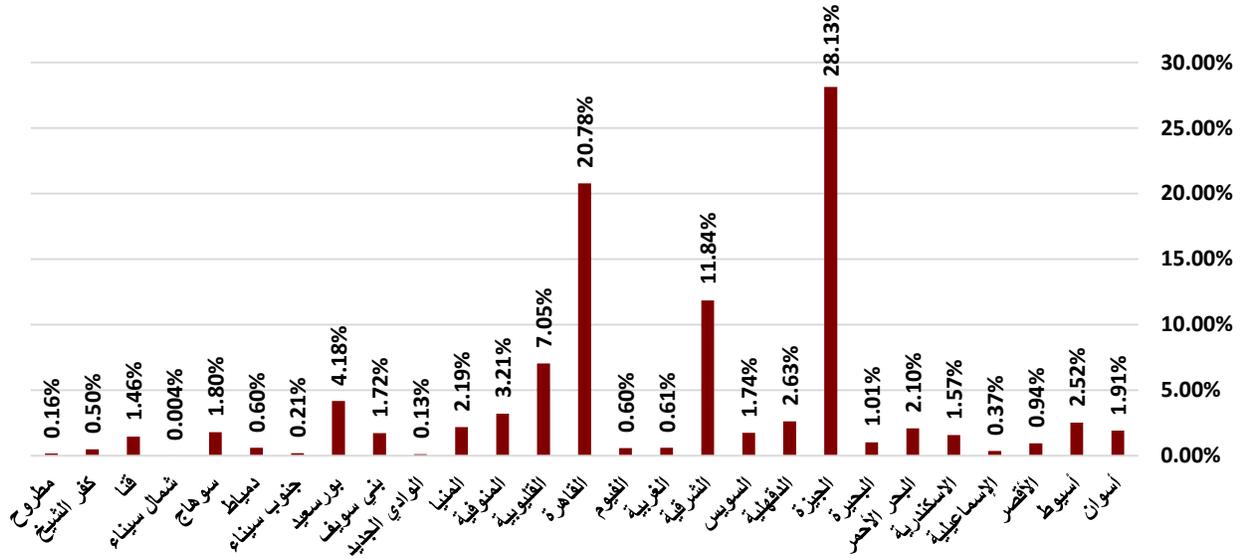


و- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



ز- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

بلغ إجمالي عدد المستفيدين من إقليم القاهرة الكبرى ٢٦٨٠٨٨٨ مستفيد بنسبة ٥٦% من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١.



ح- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

| الفترة | عدد العملاء | قيمة الدعم (بالجنية) |
|------------------------------|-------------|----------------------|
| منذ عام ٢٠١٤ حتى ديسمبر ٢٠٢٢ | ٤٨٠,٤٤٦ | ٧,٩٠٠,٠٠٠,٠٠٠ |

* متوسط قيمة الدعم الممنوح لكل مستفيد ١٦,٤٤٣ جنيه.

ط - إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

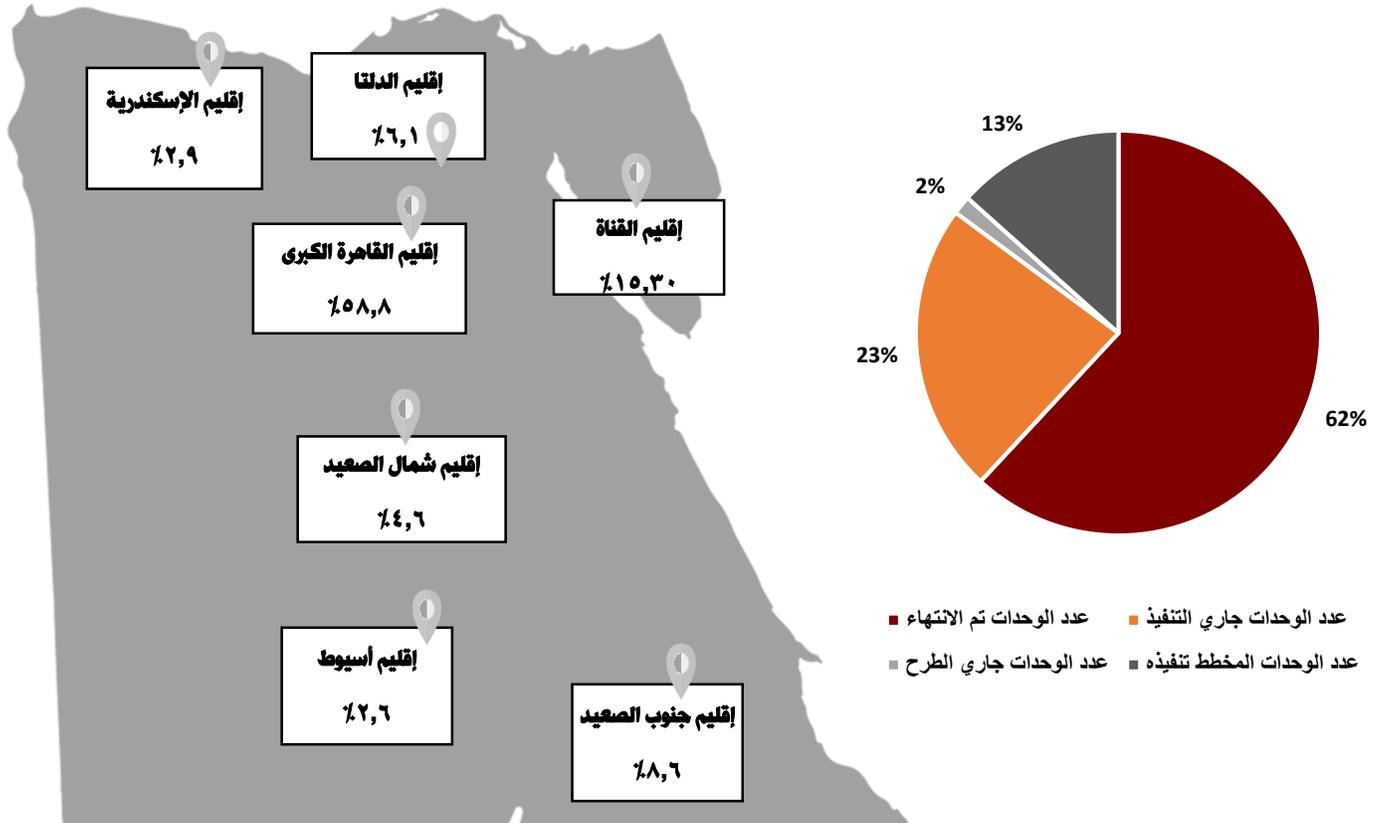
| عدد العملاء | قيمة التمويل (بالجنيه) | جهة التمويل |
|-------------|---------------------------|---|
| ١٣٠,٥٤٦ | ١٤,٩٢٤,٣٤٢,٣١٠ | البنك الأهلي المصري |
| ١٠٦,٦٣١ | ١٢,٤٦٥,٩٩٠,٢٥٦ | بنك مصر |
| ٦٩,٦٧٥ | ٦,٥٧٣,٥٦٦,٨٤٩ | بنك التعمير والإسكان |
| ٣٥,٠٩٣ | ٣,٣٠٨,٦٦٣,١٧٣ | بنك القاهرة |
| ٢٣,٤٨٠ | ٣,٠٣٨,٤٣٧,٩٧٥ | البنك التجاري الدولي |
| ١٦,٣٩٧ | ٢,٢٢٥,٤٧١,٠٩٩ | بنك القطري الوطني الأهلي |
| ١٨,٤٣٢ | ٢,٠٩٣,٩٦٤,٦١٣ | بنك المصرف المتحد |
| ١٢,٥٢٦ | ١,٦٥٠,٠٩٦,٧٣٣ | بنك التنمية الصناعية |
| ٩,٩٢٧ | ١,١٥٥,٦١٥,٠٢٣ | البنك العربي الأفريقي الدولي |
| ٦,١٦٤ | ٨٣٨,٢٥٦,٦٦٤ | شركة التعمير للتمويل العقاري (الأولى) |
| ٦,٧٤٥ | ٨١٤,٠٢٢,١٧٢ | بنك بلوم |
| ٦,٠١٠ | ٧١٢,٢٨٢,٩٧٣ | شركة كونتكت للتمويل العقاري |
| ٤,٣٤٦ | ٦٧٦,٩٢٦,٠٦٥ | بنك الشركة المصرفية العربية |
| ٥,٥٢٩ | ٦٢٩,٨٨٢,٠٢٣ | بنك الاستثمار العربي |
| ٥,٣٦٥ | ٦٢٦,٠٤١,١٩٤ | البنك العقاري المصري العربي |
| ٤,١٣٩ | ٥١٠,٩٧٨,٢١٤ | بنك المشرق |
| ٣,٥٩٥ | ٤٦٤,٤٧٠,٨٤٩ | بنك فيصل الاسلامي المصري |
| ٣,٧٥١ | ٣٦٤,١٣٦,١١٣ | البنك المصري الخليجي |
| ٢,٨١٧ | ٣٥٨,٥٥٩,٠١٠ | شركة الاهلى للتمويل العقاري |
| ٢,٥٣٩ | ٢٨٤,٦٦٥,٤٩٧ | شركة املاك للتمويل العقاري |
| ٢,٣٢٠ | ٢٥٢,٠٤٦,٤٢٢ | بنك الكويت الوطني |
| ٧٥١ | ١٢٣,٦٦٤,١٠٢ | بنك الاتحاد الوطني |
| ١,٨٩٦ | ١٩٧,٤٦٨,٠٠٤ | شركة تمويل للتمويل العقاري |
| ٦٠٢ | ٦٨,٦٦٦,٢٥٣ | بنك قناة السويس |
| ٤٢٩ | ٤٣,٠٤٢,٠٨٨ | الشركة المصرية للتمويل العقاري |
| ٢٨٥ | ٣٩,١٥٠,٩٤٧ | البنك المصري لتنمية الصادرات |
| ٢٠٠ | ١٩,٩٧٣,٣٦١ | شركة الاهلى المتحد |
| ١٢٩ | ١٥,٩٤٥,٢٤٥ | بنك كريدى اجريكول |
| ١٠٩ | ١٢,٢١١,٣٢٧ | شركة العربى الافريقى الدولى للتمويل العقاري |
| ١٨ | ١,٧١٠,٤١٨ | البنك الزراعي |
| ٤٨٠,٤٤٦ | ٥٤,٤٩٠,٢٤٦,٩٧٣ | الإجمالي |

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١١٣,٤١٦ جنيه.

٣- الموقف التنفيذي الحالي للوحدات

استمر الصندوق في بناء الوحدات السكنية رغم مرور الدولة بفترات إغلاق جراء جائحة فيروس كورونا وذلك حرصاً من الصندوق على الالتزام بمواعيد تسليم الوحدات السكنية للمواطنين، ويتكون الموقف التنفيذي للوحدات من عدد الوحدات التي تم الانتهاء من تنفيذها، وعدد الوحدات الجاري تنفيذها، وعدد الوحدات المخطط تنفيذها، وعدد الوحدات الجاري طرحها ويتمثل الموقف التنفيذي للوحدات بنهاية عام 2022 كالتالي:

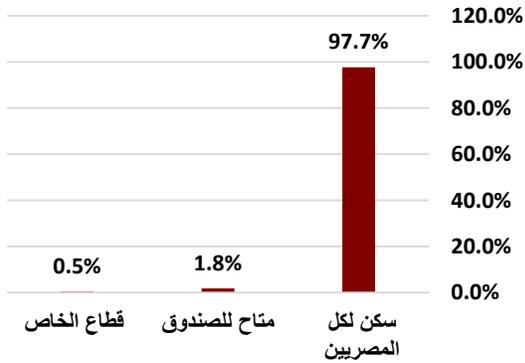
| عدد الوحدات المخطط تنفيذه | عدد الوحدات الجاري طرح | عدد الوحدات جاري التنفيذ | عدد الوحدات تم الانتهاء |
|---------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|
| ١٣٣,٧٥٧ | ١٤,٨١٨ | ٢٣٢,٢٨٢ | ٦١٩,١٤٣ |



بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة

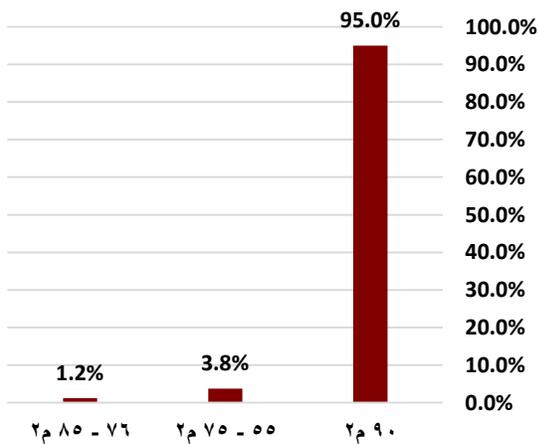


١- طبقاً لنوع المشروع



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٥٠٤,٠٠٥ وحدة حتى نهاية ديسمبر ٢٠٢٢ منقسمة إلى ٣ أنواع (سكن لكل المصريين – متاح للصندوق – قطاع الخاص) وتمثل وحدات سكن لكل المصريين الأكثر تخصيصاً بعدد ٤٩٢,٢٧٥ وحدة ونسبة ٩٧,٩% من إجمالي الوحدات المخصصة، كما بلغ عدد الوحدات المتاحة للصندوق ٩,٠٣٢ وحدة بنسبة ١,٨%، بينما بلغت نسبة الوحدات المخصصة من إسكان القطاع الخاص ٠,٥% بعدد ٢,٦٩٨ وحدة.

٢- طبقاً لمساحة الوحدات



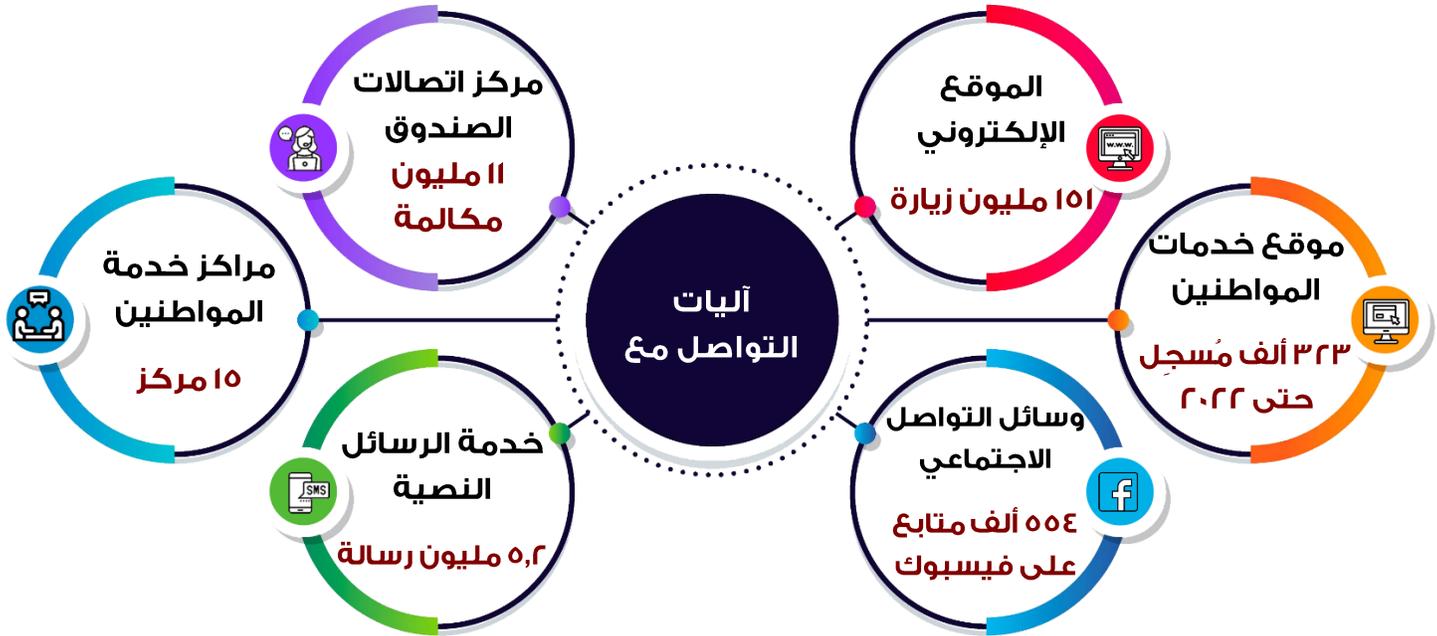
وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م ٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٤٧٨,٨٣٧ وحدة ونسبة ٩٥% من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٢م ٧٦ - ٢م ٨٥) بعدد ٦,٢٤٤ وحدة ونسبة ١,٣% والمساحة من (٢م ٥٥ - ٢م ٧٥) بعدد ١٨,٩٢٤ وحدة ونسبة ٣,٨%.

آليات التواصل مع عملاء الصندوق



وضع الصندوق استراتيجية للتطوير المستدام وتعزيز ثقة المواطن في أجهزة الدولة وقدرتها على الإيفاء باحتياجاته من سكن ملائم وميسر، الأمر الذي انعكس على أعداد المتقدمين المتنامي لإعلانات برنامج الإسكان الاجتماعي المتتالية، وقد كان الابتكار من أهم الأسباب التي أعادت ثقة المواطن في برنامج الإسكان الاجتماعي، فقد سرعت عملية الميكنة وتيرة العمل داخل الصندوق بشكل كبير، بما وفرته من الوقت والجهد، فصار تسليم الوحدات لمستحقيها أسرع، إلى جانب إضفاء المصداقية والدقة على العمل.

وكان التحدي الرئيسي للصندوق في كيفية توجيه المواطنين للتعامل مع الصندوق بشكل إلكتروني، حيث أن نسبة الأمية الرقمية في مصر تصل إلى حوالي ٦٩٪ من الشعب المصري، كما أن الصندوق يستهدف بالأساس محدودي الدخل، وبالتالي نسبة كبيرة منهم قد لا تكون قادرة على النفاذ أو التعامل مع وسائل التكنولوجيا، وقد نجح الصندوق في توجيه المواطنين للتعامل مع الصندوق بشكل إلكتروني عن طريق بعض الخدمات الإلكترونية كالتالي:



بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء



| متوسط مدة المكالمات | متوسط سرعة الرد | مستوى الخدمة | عدد المكالمات التي لم يتم الرد عليها | عدد المكالمات التي تم الرد عليها | عدد المكالمات المعروضة على خدمة العملاء | الفترة |
|---------------------|-----------------|--------------|--------------------------------------|----------------------------------|---|---------------------|
| ٠:٠٢:٥٣ | ٠:٠٠:٠٨ | %٩٧ | ٦,٧٧٨ | ٢٧٧,٠٥٧ | ٢٨٣,٨٨٠ | يناير - ديسمبر ٢٠١٥ |
| ٠:٠٣:٠٧ | ٠:٠٢:٠٤ | %٨١ | ٤٢٦,٢٩٢ | ١,٧٣٥,٣٥٥ | ٢,١٧٧,١٢٢ | يناير - ديسمبر ٢٠١٦ |
| ٠:٠٢:٣٥ | ٠:٠٠:٥٤ | %٩٠ | ١٦,٦٠٧ | ١,٧٨٥,٣٨٩ | ١,٩٨٦,٩٢٧ | يناير - ديسمبر ٢٠١٧ |
| ٠:٠٢:٣٥ | ٠:٠٠:٢٩ | %٨٧ | ٢٦٧,٧٦٥ | ١,٧٣٩,٠٤٩ | ٢,٠٠٦,٤٠٤ | يناير - ديسمبر ٢٠١٨ |
| ٠:٠٢:٣٩ | ٠:٠٠:٢٧ | %٩٣ | ٨٧,٤٤١ | ١,٢٢٦,٤٢٦ | ١,٣١١,٠٣٠ | يناير - ديسمبر ٢٠١٩ |
| ٠:٠٢:٥٣ | ٠:٠١:٢٤ | %٨٨ | ١٦٤,٧٦٨ | ٨١٧,٦٦٩ | ١,٠٢٥,٩٤٠ | يناير - ديسمبر ٢٠٢٠ |
| ٠:٠١:٥٥ | ٠:٠٣:٥٥ | %٩٢ | ١٠١,٦١٦ | ٦٤٤,٥٨٧ | ١,٠٥١,٨٢٧ | يناير - ديسمبر ٢٠٢١ |
| ٠:٠٣:٠٢ | ٠:٠٥:٢٨ | %٧٤ | ٢٨٠,٤٠٠ | ٤١٧,٨٢٢ | ١,٠٧٣,٢٦٧ | يناير - ديسمبر ٢٠٢٢ |
| ٠:٠٣:٥٠ | ٠:٠١:٥١ | %٨٨ | ١,٠٧٤,٠٧١ | ٨,٦٤٣,٣٥٤ | ١١,١٩٦,٣٩٧ | الإجمالي |

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على

موقع فيسبوك حتى نهاية ديسمبر ٢٠٢٢

٥٥٤ ألف متابع



عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة

٢٠٠ فيديوهات

١,٢ مليون مشاهدة



عدد الزيارات الخاصة بالموقع

١٥١ مليون زيارة

عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع

٩٠,٥ مليون عميل



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

بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٥ مليون رسالة حتى نهاية ديسمبر ٢٠٢٢، كما بلغ إجمالي عدد الرسائل التي تم إرسالها للعملاء علي خدمة (٩٣١١) الخاصة بالاستعلام عن نتيجة الفرز ١٨٨,٦ ألف رسالة حتى نهاية عام ٢٠٢٢.

مراكز خدمة العملاء في المحافظات

داومت مراكز خدمة العملاء على تلقي ومتابعة طلبات واستفسارات المواطنين في المدن المختلفة، وذلك ضمن سعي الصندوق في توفير كافة السبل الممكنة لخدمة المواطنين وتنويع تلك الوسائل من وسائل رقمية وغير رقمية، وقد بلغ إجمالي عدد مراكز خدمة العملاء ١٥ مركز لخدمة المواطنين موزعين في أنحاء الجمهورية بحيث تغطي معظم المدن والمحافظات التي شهدت طلبًا مرتفعًا على برنامج "سكن كل المصريين".

| | |
|---|---|
| ١ - جهاز تنمية مدينة ١٥ مايو | ٨ - جهاز تنمية مدينة العبور |
| ٢ - مديرية الإسكان والمرافق بمحافظة كفر الشيخ | ٩ - الوحدة المحلية لمركز ومدينة بنى سويف |
| ٣ - جهاز تنمية مدينة بنى سويف الجديدة | ١٠ - جهاز تنمية مدينة أسيوط الجديدة |
| ٤ - جهاز تنمية مدينة العاشر من رمضان | ١١ - الجهاز التنفيذي لمشروع الإسكان بالشروق |
| ٥ - جهاز تنمية مدينة أسوان الجديدة | ١٢ - جهاز تنمية مدينة السادات |
| ٦ - مركز المعلومات بمديرية الإسكان بالوادى الجديد | ١٣ - مديرية الإسكان والمرافق بمحافظة المنيا |
| ٧ - جهاز تنمية مدينة الصالحية الجديدة | ١٤ - مركز خدمة عملاء بورسعيد |
| ١٥ - جهاز تنمية مدينة دمياط الجديدة | |

تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان الاجتماعي حتى نهاية ديسمبر ٢٠٢٢

| العدد | الأحكام والقضايا |
|--------------|--------------------------------------|
| أحكام غيابية | |
| ١٣٢٦ | حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة |
| ١١٦ | حكم غيابي بالغرامة |
| ١٦١ | حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة |
| ٨٣ | حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة |
| ٣٤ | حكم غيابي بالحبس والغرامة |
| ٤ | حكم غيابي بالحبس |
| أحكام نهائية | |
| ٢٩ | حكم نهائي بالبراءة |
| ١٧٥٣ | إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية |

ملخص طلبات وشكاوى ومقترحات العملاء



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

المقترحات والشكاوى الواردة الجهات التالية: (بوابة الشكاوى الحكومية - الشكاوى الواردة من الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على خدمة عملاء الوزارة - البريد المصري)

| إجمالي الطلبات | العام المالي |
|----------------|--------------------------|
| ٦٤,٢٨٧ | ٢٠١٦/٢٠١٥ |
| ٩١,٠٦٦ | ٢٠١٧/٢٠١٦ |
| ٣٠,٧١٢ | ٢٠١٨/٢٠١٧ |
| ٥٣,٨١٨ | ٢٠١٩/٢٠١٨ |
| ٣٩,٨٥٥ | ٢٠٢٠/٢٠١٩ |
| ٣٩,٠٩٠ | ٢٠٢١/٢٠٢٠ |
| ٨٥,٨٨٧ | ٢٠٢٢/٢٠٢١ |
| ٣٩,٤٠٢ | النصف الأول من ٢٠٢٢/٢٠٢٣ |
| ٤٤٤,١١٧ | الإجمالي |

| م | نوع الشكاوى | العدد |
|----|---|--------|
| ١ | شكاوى عن سبب الرفض | ٥,٨١٥ |
| ٢ | شكاوى النظام الآلي وخدمات الموقع الإلكتروني | ٥,٩٢٠ |
| ٣ | شكاوى ضد جهات التمويل | ٧,٣٦٩ |
| ٤ | شكاوى الاستلام والتخصيص والمؤجل أولوية | ٣,٩٧٦ |
| ٥ | شكاوى ضد شركات الاستعلام | ٧,٠٥٢ |
| ٦ | استفسارات ومقترحات العملاء | ٢,٢١٨ |
| ٧ | شكاوى عدم إدراج ملف بالنظام | ٩٤٢ |
| ٨ | شكاوى مالية | ٦٥١ |
| ٩ | شكاوى حالات خاصة | ٣٩٨ |
| ١٠ | شكاوى التعامل مع مكاتب البريد | ٤٠٠ |
| ١١ | شكاوى التصالح والمخالفات | ١١٢ |
| ١٢ | شكاوى التعامل مع مركز الاتصالات | ٦٧٥ |
| ١٣ | شكاوى الضبطية القضائية | ١٦ |
| ١٤ | تظلمات العملاء | ٢٩ |
| ١٥ | شكاوى أخرى | ٨,١٣٤ |
| 16 | توقف العميل عند الموقف الحالي | ١٢٧٩٢ |
| | إجمالي الشكاوى والمقترحات | ٥٦,٤٩٩ |



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

www.shmff.gov.eg