



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري  
Social Housing and Mortgage Finance Fund



## نظرة على

مؤشرات أداء شهر فبراير ٢٠٢٣

نشرة شهرية تصدر عن  
صندوق الإسكان الاجتماعي  
ودعم التمويل العقاري

## قائمة المحتويات



٢	عن الصندوق	١
٣	الملخص التنفيذي	٢
٤	أهم الأخبار الاقتصادية	٣
١٠-٦	مؤشرات أداء الصندوق خلال شهر فبراير ٢٠٢٣	٤
٦	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع	أ
٦	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية	ب
٧	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل	ج
٧	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية	د
٨	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل	هـ
٨	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع	و
٩	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة	ز
٩	إجمالي الدعم الممنوح من الصندوق	ح
١٠	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لجهات التمويل	ط
١١	بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة	٥
١١	بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء	٦
١١	تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي	٧
١٢	أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق	٨
١٣	بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤) - (٩٣١١)	٩
١٣	تقرير مخالقات الإسكان الاجتماعي	١٠
١٤	بيان طلبات وشكاوى العملاء	١١

**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 ٦٦٥٩ مستفيد خلال شهر فبراير ٢٠٢٣، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ١٠٠٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٣٧,٤٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٨٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٢,١٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٠٪، كما يُعد العملاء من محافظة الجيزة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٥٪ 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 ٢٨,٣٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ١٠٥ مليون جنيه خلال شهر فبراير ٢٠٢٣ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ١٥,٧٨٠ جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ١,٠٢٩,٤١٣,٠٩٥ جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٦٤,٠٥١ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٧,٦٣١ وحدة خلال شهر فبراير ٢٠٢٣، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢٩٠م<sup>٢</sup>) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٦٨٢٦ وحدة وبنسبة ٨٩,٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٨٥,٩٪، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر فبراير ٢٠٢٣ حوالي ٥٧٠ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ١,٥ مليون زيارة بإجمالي عدد ٩٣٩,٣٦١ زائر.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٧,٣٠٣ طلب عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١٧ - ٠٩٠٠٧١١٨٨ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٤٢٨١ شكوى تم التعامل معها من خلال خمسة قنوات مختلفة متمثلة في (بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء- الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على ١٥١٠٠ - الشكاوى الواردة من مكاتب البريد).
- وفيما يخص متابعة تواجد العملاء المستفيدين بوحدة الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي محاضر الإدانة ١٧ محضر.

## أهم الأخبار الاقتصادية



## رئيس الوزراء يكشف عن تطورات مهمة في القطاعات الإنتاجية "قطاعي التصدير"

المصدر: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

أكد الدكتور مصطفى مدبولي ، رئيس مجلس الوزراء، أن الصادرات المصرية حققت زيادة تقترب من الـ ٢٠٪ في عام ٢٠٢٢ مقارنة بعام ٢٠٢١، وبلغت قيمة الصادرات المصرية في عام ٢٠٢٢ إلى ٥٣,٨ مليار دولار مقارنة بـ ٤٥ مليار دولار في ٢٠٢١، كما ارتفعت حجم الصادرات الزراعية من ٥,٦ إلى ٦,٥ ملايين طن في ٢٠٢٢، وذلك على الرغم من مختلف التحديات التي تواجه قطاع الصناعة والإنتاج في مصر، فضلاً عن الظروف الصعبة التي تمر بها دول العالم.

وأضاف رئيس الوزراء، خلال مؤتمر صحفي عقب اجتماع مجلس الوزراء أنه على الرغم من الظروف الاستثنائية الصعبة التي مررنا بها خلال عام ٢٠٢٢ إلا أننا نسير في الطريق الصحيح من حيث زيادة الصادرات المصرية كل عام، كما أن وارداتنا غير البترولية ظلت بأرقام ثابتة ولم يطرأ عليها تغيير عما كانت عليه في ٢٠٢١.

## حصاد التنمية الرقمية العالمية لعام ٢٠٢٢

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات

أصدر الاتحاد الدولي للاتصالات تقرير "التنمية الرقمية لعام ٢٠٢٢" الذي أوضح تطور عدد مستخدمي الإنترنت حول العالم خلال عام ٢٠٢٢ ليصل إلى نحو ٥,٣ مليارات شخص، بمعدل نمو بلغ ٦,١٪ مقارنة بعام ٢٠٢١.

كما استعرض التقرير معدلات استخدام الإنترنت حول العالم، حيث تراوحت ما بين ٨٠٪ و ٩٠٪ في الدول الأوروبية والدول المستقلة والأمريكيتين، بينما بلغ معدل استخدام الإنترنت في الدول العربية نحو ٧٠٪ من السكان، أما عن دول آسيا والمحيط الهادئ، فقد وصلت النسبة إلى نحو ٦٤٪، في حين أنه لا يتجاوز مستخدمو الإنترنت في إفريقيا حد الـ ٤٠٪ من السكان.

## نمو متسارع لصناعة الإلكترونيات في مصر

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

حققت مصر قفزات سريعة حققتها مصر في مجال تصنيع الإلكترونيات في الآونة الأخيرة، نتاجاً للجهود المستمرة لبناء قاعدة من الكفاءات الشابة وصقل مهاراتهم الرقمية، وتشجيع الاستثمار المحلي والأجنبي في مجال الإلكترونيات، نتج عنها توفير آلاف المتخصصين في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، ودخول سوق تصميم الإلكترونيات، والبرمجيات.

نتج عن تشجيع الاستثمار المحلي والأجنبي إنشاء أكبر مركز لصناعة الإلكترونيات في مصر بمدينة المعرفة في العاصمة الإدارية الجديدة، يستضيف ٢٤ شركة متخصصة في مجال تصميم الإلكترونيات، كما تم تطوير البنية التحتية للاتصالات باستثمارات بلغت ٤ مليار دولار.

## الحكومة تعلن عن مبادرة جديدة لدعم قطاعي "الصناعة والزراعة"

المصدر: رئاسة مجلس الوزراء

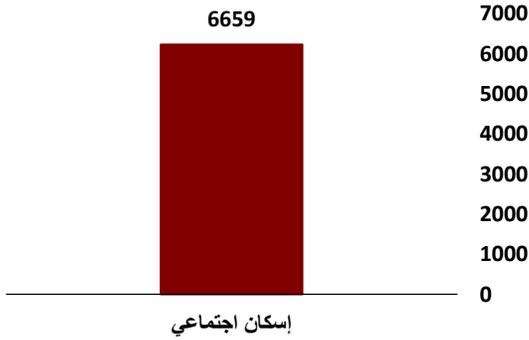
أعلنت الحكومة عن مبادرة جديدة لدعم القطاعات الإنتاجية تستهدف تشجيع القطاعات الإنتاجية وتعزيز الإنتاج المحلي من خلال التركيز على القطاعات ذات الأولوية خاصة قطاعي الصناعة والزراعة بهدف تحقيق المستهدفات الاقتصادية للدولة وزيادة قدرات مواجهة تداعيات الأزمات العالمية.

ستكون مدة المبادرة ٥ سنوات كما سيتم تخفيض أسعار الفائدة على القروض المقدمة للقطاعات الإنتاجية لتصل إلى ١١٪ وستحمل الدولة الفرق في سعر الفائدة، فضلاً عن تحديد حجم الائتمان متاح لكل شركة في ضوء حجم أعمالها والقواعد المصرفية المنظمة، وقد بلغ إجمالي قيمة المبادرات الجديدة ١٥٠ مليار جنيه متضمنة قيمة تمويل شراء السلع الرأسمالية بمبلغ ١٤٠ مليار جنيه وقيمة تمويل عمليات رأس مال العامل بمبلغ ١٠ مليار جنيه.

## مؤشرات أداء الصندوق

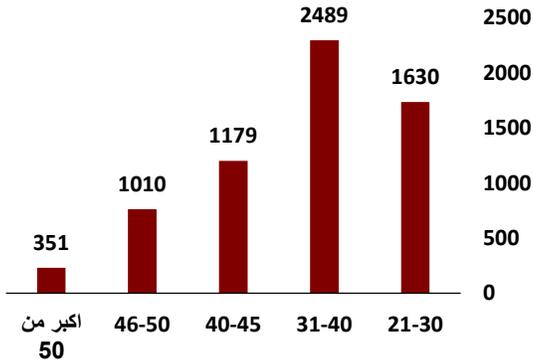


## أ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



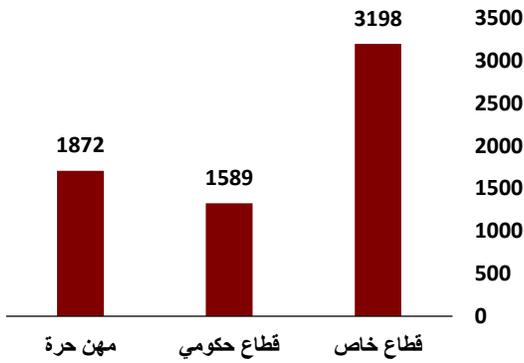
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) هم المستفيدين من الدعم بعدد ٦,٦٥٩ مستفيد ونسبة ١٠٠٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم.

## ب- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



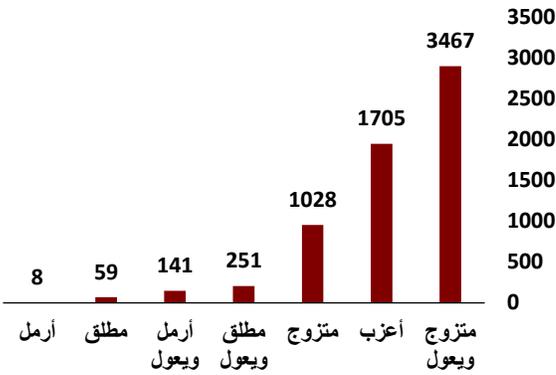
تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٤٨٩ مستفيد ونسبة ٣٧,٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١ - ٣٠) بعدد ١,٦٣٠ مستفيد ونسبة ٢٤,٥٪، (٤٠ - ٤٥) بعدد ١,١٧٩ مستفيد ونسبة ١٧,٧٪، (٤٦ - ٥٠) بعدد ١٠١٠ مستفيد ونسبة ١٥,٢٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٣٥١ مستفيد ونسبة ٥,٣٪.

## ج- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,١٩٨ مستفيد وبنسبة ٤٨٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ١,٨٧٢ مستفيد وبنسبة ٢٨,١٪، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ١,٥٨٩ مستفيد وبنسبة ٢٣,٩٪.

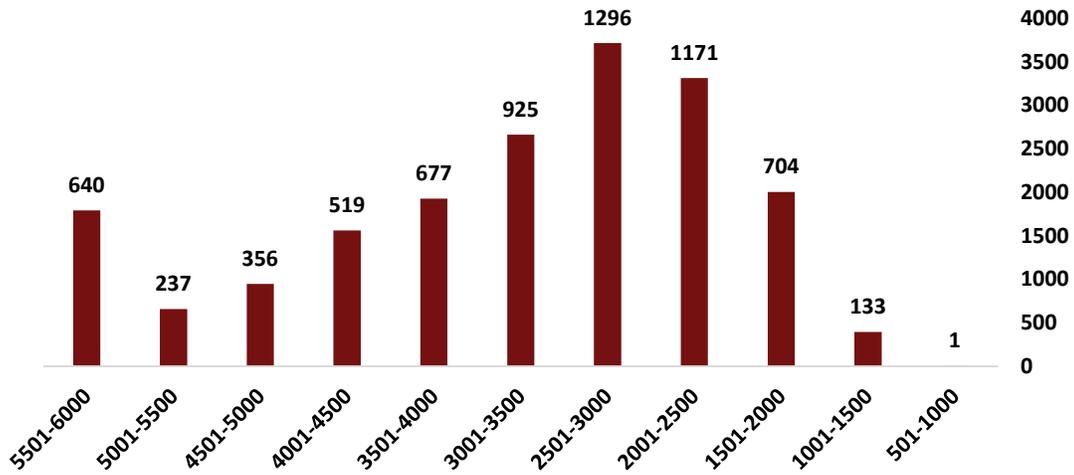
## د- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



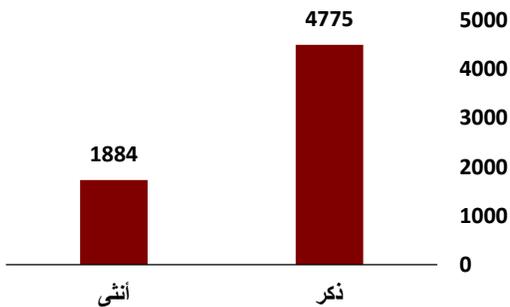
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٤٦٧ مستفيد وبنسبة ٥٢,١٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ١,٧٠٥ مستفيد وبنسبة ٢٥,٦٪، ومتزوج بعدد ١٠٢٨ مستفيد وبنسبة ١٥,٤٪، مطلق ويعول بعدد ٢٥١ مستفيد وبنسبة ٣,٨٪، أرمل ويعول بعدد ١٤١ مستفيد وبنسبة ٢,١٪، مطلق بعدد ٥٩ مستفيد وبنسبة ٠,٩٪، وأرمل بعدد ٨ مستفيدين وبنسبة ٠,١٢٪.

## هـ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ – ٣٠٠٠) جنيته أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٢٩٦ مستفيد وبنسبة ١٩,٥٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠٠ – ١٥٠٠) أقل المستفيدين من الدعم، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.



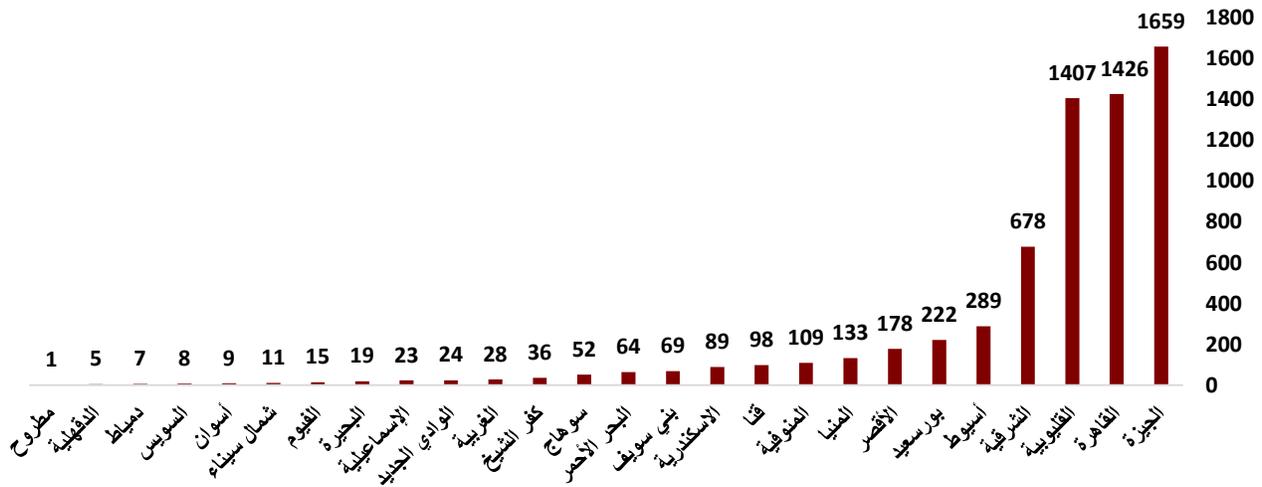
## و- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤,٧٧٥ مستفيد وبنسبة ٧١,٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما تقدر نسبة المستفيدات بعدد ١,٨٨٤ مستفيدة وبنسبة ٢٨,٣٪.

## ز- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٦٥٩ مستفيد وبنسبة ٢٥٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة مطروح أقل المستفيدين من الدعم بعدد ١ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ٦,٦٥٩ مستفيد.



## ح- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنيه)
من ٢٠٢٣/٢/١ حتى ٢٠٢٣/٢/٢٨	٦,٦٥٩ مستفيد	١٠٥,٠٨٣,٧٢٨

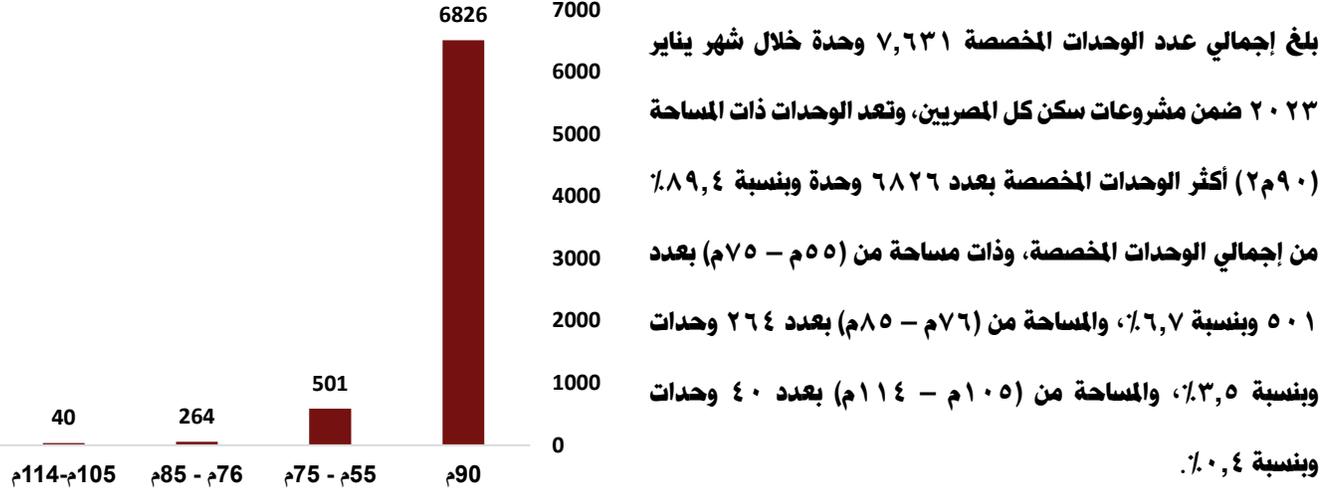
\* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٥,٧٨٠ جنيه.

## ط- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
٣٧٠,٠٨٤,٣٧١	٢,١٥٧	بنك مصر
٢٧٤,٣٧١,٦٧٩	١,٧٢٣	البنك الاهلي
١١٦,٧٧٤,٠٩٧	٧١١	بنك القطري الوطني الاهلي
٧٣,١٢١,٠٣٥	٥١٠	بنك القاهرة
٣٨,٧٨٦,١٦٨	٢٣٢	بنك الإسكان والتعمير
٤١,٥٣٧,٥١٩	٢٣٠	بنك المشرق
٢٩,١٠٥,٧٩٥	١٩٦	بنك المصرف المتحد
٢٨,١٩٩,١٦٦	١٩٠	البنك الزراعي المصري
١٨,٩٦٤,٩٥١	١٢٠	بنك التنمية الصناعية
١٨,٩٦٤,٩٥١	١٢٠	بنك الشركة المصرفية العربية
٢١,٧٩١,٤٠٠	١١٣	البنك التجاري الدولي
١٩,٠١٣,٥٩١	١٠٥	بنك الاستثمار العربي
١٥,٨١٠,٦٥٩	٩٨	بنك الكويت الوطني
٨,٣٤٤,٢٤٠	٥٢	البنك المصري الخليجي
٦,٨٨١,٥٦١	٤١	بنك فيصل الاسلامي المصري
٥,٧٨٥,٨٢١	٣١	البنك العقاري المصري العربي
٥,٤٠٤,٢٠٥	٢٩	بنك قناة السويس
٤,٧٦١,١٥١	٢٧	بنك المؤسسة العربية المصرفية
٤,٠١٨,٣٠٨	٢٥	البنك العربي الافريقي الدولي
١٩٨,٣٧٥	١	البنك المصري لتنمية الصادرات
١,٠٢٩,٤١٣,٠٩٥	٦,٦٥٩	الإجمالي

\* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٦٤,٠٥٠ جنيه.

## بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



## 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	
٠٠:٠٢:٣٣	٠٠:٠٢:٢٣	٨٥,٩٪	٩,٩٢٢	٣٦,٧٧٢	٤٦,٦٩٤	٢٣,٥١٤	فبراير ٢٠٢٣

## تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



عدد المشتركين في قناة اليوتيوب  
٤٠,٢ ألف مشترك  
عدد مشاهدات فيديوهات شهر فبراير  
٢٠٢٣  
٩٦٩,٨٥٦ مشاهدة



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر فبراير ٢٠٢٣  
٥٧٠,٤٥٤ متابع



عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر  
١,٥ مليون زيارة  
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع  
٩٣٣,٣٦١ عميل

## أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

**التصوير والزيارات الميدانية**

11- التصوير والتغطية الإعلامية ومونتاج فيديو ميداني مع عدد من المستفيدات بالبرنامج الرئاسي "سكن كل المصريين" في مدينة العنتر من رمضان، حيث يبرز الفيديو الدور الإيجابي الذي أحدثه البرنامج الرئاسي في حياتهم الشخصية وكذلك حياة علاقاتهم.



**لا تُشيد مبانِي بل نبني المُستقبل**

www.shmf.gov.eg  
www.facebook.com/shmfeg  
www.youtube.com/shmfeg

**التصوير والزيارات الميدانية**

10- التغطية الإعلامية وتصوير الاجتماع الثاني الذي جمع السيدة الأستاذة/ مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي، واللواء/ خالد فودة، محافظ جنوب سيناء بمقر الصندوق في القري.



**لا تُشيد مبانِي بل نبني المُستقبل**

www.shmf.gov.eg  
www.facebook.com/shmfeg  
www.youtube.com/shmfeg

**التصوير**

16- تصوير الاجتماعات الداخلية بالصندوق، مثل اجتماع إدارتي البحوث والتظم والمعلومات IT مع وزارة الاتصالات وشركة تي جات.



**لا تُشيد مبانِي بل نبني المُستقبل**

www.shmf.gov.eg  
www.facebook.com/shmfeg  
www.youtube.com/shmfeg

**قوات الاتصال (Twitter)**

7- استمرار نشر كافة المستندات حول صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري وأنشطته المختلفة عبر الصفحة الرسمية بواقع يومي تويتر.



**لا تُشيد مبانِي بل نبني المُستقبل**

www.shmf.gov.eg  
www.facebook.com/shmfeg  
www.youtube.com/shmfeg

**قناة الاتصال (Youtube)**

8- المتابعة المستمرة للمداخلات التلفزيونية واللقاءات الصحفية للسيدة الأستاذة/ مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي، عبر مختلف القنوات الفضائية مثلًا ON TV



**لا تُشيد مبانِي بل نبني المُستقبل**

www.shmf.gov.eg  
www.facebook.com/shmfeg  
www.youtube.com/shmfeg

**التصوير والجولات الميدانية**

14- التغطية الإعلامية وتصوير مشروعنا البرنامج الرئاسي "سكن كل المصريين" (شبين الكوم) بمحافظة المنوفية.



**لا تُشيد مبانِي بل نبني المُستقبل**

www.shmf.gov.eg  
www.facebook.com/shmfeg  
www.youtube.com/shmfeg

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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ١٥٢,٧٧٦ رسالة خلال شهر فبراير ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٥,٤٥٦ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ٢,١٢٨ رسالة خلال شهر فبراير ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٧٦ رسالة يومياً.

## تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



## محاضر مخالفات الإسكان فبراير ٢٠٢٣

العدد	نوع المحضر
١٧	إجمالي عدد محاضر الإذاعة
٠	إجمالي عدد محاضر البراءة

## الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان فبراير ٢٠٢٣

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
٠	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٠	حكم بالبراءة في أول درجة
٠	حكم نهائي بالبراءة
١٧	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



بيان عن توزيع الشكاوى تم إغلاقها والتعامل عليها خلال شهر فبراير ٢٠٢٣ حسب القنوات:

م	قنوات استلام الشكاوى	العدد	النسبة
١	بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء	١,٧٢٥	٤٠٪
٢	منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني	٢,٣٦٢	٥٥٪
٣	الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا	٩٨	٢٪
٤	الشكاوى الواردة على الخط الساخن التابع لوزارة الإسكان	٦٠	١٪
٥	الشكاوى الواردة عن طريق التلغراف / البريد المصري	٣٦	١٪
	<b>الإجمالي</b>	<b>٤٢٨١</b>	<b>١٠٠٪</b>

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

م	الطلبات الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق	الإجمالي	%
١	طلب تغيير جهة التمويل	١٨٣٩	٢٥,٢ %
٢	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل البنك	١٥٩٤	٢١,٨ %
٣	طلبات متابعة العملاء المرفوضة من مراحل البنك	١٤٠	١,٩ %
٤	طلب تعديل بيانات العميل الأساسية	٣٥٠	٤,٨ %
٥	طلبات متابعة العملاء بقائمة الطلبات المرفوضة والمعلقة	٣٩١	٥,٤ %
٦	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل الصندوق	٢٣٥	٣,٢ %
٧	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمرحلة خدمة العملاء	٤١١	٥,٦ %
٨	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل الإدخال	٧٢	٠,١ %
٩	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بقائمة الانتظار	١٢	٠,٢ %
١٠	طلبات متابعة موقع C-services	١١٦	١,٦ %
١١	التنازل عن المشروع المسجل على النظام	٣٥	٠,٥ %
١٢	طلبات متابعة العملاء المتقدمين بإعلان سكن مصر - دار مصر - جنت	٢٠	٠,٣ %
١٣	طلبات إعادة الاستعلام عن طريق البريد	١٦٤٥	٢٢,٥ %
١٤	تظلمات خاصة بالاستعلام	١٠٥	١,٤ %
١٥	متابعة إدخال طلبات إعادة الاستعلام	٢٣٠	٣,١ %
١٦	طلبات إعادة الاستعلام وخدمة عملاء ( مشروع بورسعيد )	٥٥	٠,٨ %
١٧	طلبات متابعة البريد المصري	٤١	٠,٦ %
١٨	طلب مخاطبة شركات الاستعلام بسبب طلب مندوب الاستعلام مبالغ مالي	٤	٠,١ %
١٩	الطلبات الخاصة بالإعلان العاشر	٠	٠ %
٢٠	طلبات متابعة التسجيل على الموقع الإلكتروني	٠	٠ %
٢١	طلبات متابعة العملاء الذين لا يوجد لهم بيانات علي النظام	٨	٠,١ %
	<b>الإجمالي</b>	<b>٧٣٠٣</b>	



# صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

[www.shmff.gov.eg](http://www.shmff.gov.eg)