



2021

عام الإنجازات رغم التحديات

تقرير الأداء السنوي

لعام ٢٠٢١

قائمة المحتويات



٢	عن الصندوق	١
٣	رؤية الصندوق ورسالته وأهدافه	٢
٤	نظرة شاملة عن برنامج (سكن كل المصريين)	٣
٥	الملخص التنفيذي	٤
٩	أهم القطاعات المرتبطة بالصندوق	٥
١٠	مؤشرات أداء الصندوق خلال عام ٢٠٢١	٦
١٠	أعداد المتقدمين لمحو التملك	أ
١٢	الموقف التنفيذي الحالي للوحدات	ب
١٣	بيان إجمالي الحاصلين على الدعم	ج
٢٠	بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة	د
٢١	آليات التواصل مع عملاء الصندوق	٧
٢٤	أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق	٨
٢٦	تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين	٩
٢٧	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 شؤون 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 نموذجاً رائد عالمياً في قطاع الإسكان الحكومي المدعوم لضمان الرفاهية وتحسين جودة حياة المواطنين.

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 ملائمة طبقاً للمعايير الأممية في مختلف المحافظات والمدن الجديدة.



أداء جهات التمويل

٣١ جهة تمويل

٤٢ مليار جنيه تمويل ممنوح للمواطنين
متوسط التمويل لكل مواطن ١٠٥ ألف جنيه
أقل من ١% نسبة تعثر للمستفيدين



مليون وحدة سكنية
للمواطنين محدودي الدخل

تم الانتهاء من تنفيذ: ٥٦١ ألف وحدة

جاري تنفيذ: ١٧٥ ألف وحدة
جاري طرح: ١٢٥ ألف وحدة
مخطط تنفيذ: ١٣٩ ألف وحدة



موارد الصندوق أكثر من
١٧٠ مليار جنيه

١٥.٦ مليار جنيه من البنك الدولي

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



إنجازات الصندوق
من ٢٠١٤ وحتى نهاية ٢٠٢١

٣٩٩ ألف مستفيد

٤١٥ ألف وحدة تم تخصيصها
٤٢ مليار جنيه حجم التمويل الممنوح
٦.٥ مليار جنيه قيمة الدعم النقدي الممنوح



شروط البرنامج
لمحدودي الدخل

الحد الأقصى للدخل الشهري ٦٠٠٠ جنيه

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



٢٠٢٤: مخطط استعادة مليون أسرة
من سكن كل المصريين
بنهاية عام ٢٠٢١ يوجد ٤٠٠ ألف مستفيد

عدد السكان في مصر: ١٠٢ مليون مواطن
زيادة قدرها ٣١.٤% عن عام ٢٠١١
الطلب السنوي على الإسكان: ٥٠٠ ألف وحدة
حجم الإنفاق على السكن: ١٩.٢%

<p>٦٥٥.٦ المستفيدين ضمن فئة متزوج ويعول</p>	<p>٦٠١.٥ نسبة المستفيدين ضمن الفئة العمرية ٤٠ - ٣١ عام</p>	<p>٦٦٧.٢ نسبة المستفيدين من أصحاب المهن الحرة والقطاع الخاص</p>	<p>٥% من الوحدات تخصيص للإعاقات الحرية</p>	<p>٨٠% ضمن شريحة أقر ٤٠% من المستفيدين</p>	<p>يتم إعطاء الأولوية للفئات من الفئات المطلقة وتعول والأرملة وتعول</p>	<p>٦٢٢.٣ نسبة المستفيدات من الإناث</p>	<p>٦٥% معدل قبول الإناث بالبرنامج</p>	<p>توزيع المرأة</p>
---	--	---	--	--	---	--	---	---------------------

خدمات الصندوق

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

<p>مسارات الدرجات</p>	<p>أبواب طاقة شمسية</p>	<p>مدارس</p>	<p>مراكز رعاية صحية</p>
<p>أندية رياضية</p>	<p>محلات تجارية</p>	<p>مساحات خضراء</p>	<p>دور عبادة</p>

مساهمة الصندوق في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

<p>٥ تتمتع المرأة بفرص متكافئة للتنافس والحصول على وحدات سكنية.</p>	<p>٦ تتمتع وحدات الإسكان الاجتماعي بالبنية التحتية الأساسية لضمان حصول السكان على المياه النظيفة.</p>	<p>١٠ يعمل مشروع الإسكان الاجتماعي على تلبية احتياجات المواطنين الأكثر احتياجاً في المجتمع، والذين قد يتأثرون أكثر بجوانب عدم المساواة.</p>	<p>١١ يعمل مشروع الإسكان الاجتماعي على خفض تكاليف الوحدات السكنية على المواطنين، ويستهدف بناء أكثر من مليون وحدة موزعة على ٢٨٣ مدينة.</p>
---	---	---	---

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

1	3	7	8	9	12	13	15	16	17
---	---	---	---	---	----	----	----	----	----

تأثير الصندوق

التأثير الاقتصادي

- توفير ٣ 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 وبالأخص 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
- المواطنين محدودي الدخل

يقدم الصندوق:

- أشكال متنوعة من الدعم
- تميز إيجابي للفئات المهمشة
- وحدة واحدة لكل أسرة

الطلب على السكن وتفعيله

<p>يقوم الصندوق بالإعلان عن طرح وحدات سكنية لاستقبال طلبات المواطنين الراغبين في الحصول على الوحدات من خلال البوابة الإلكترونية الخاصة بالصندوق.</p>	<p>يتم تحديد سعر بيع الوحدات من قبل مجلس إدارة الصندوق وفقاً لمبدأ "الدخل والإنفاق".</p>	<p>يتم توفير قطع أراضي مجانية مزودة بالبنية التحتية ومعدة للبناء عن طريق هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة والهيئات المحلية بجميع أنحاء الجمهورية</p>
<p>يحرص الصندوق على مراجعة شرائح الدخل للمواطنين بصفة دورية.</p>	<p>يقوم الصندوق بالتعاقد مع شركة للمقاولات من القطاعين العام والخاص لبناء الوحدات السكنية (تعاقد الصندوق مع عدد حتى الآن) ٢٠٠ شركة</p>	<p>تقوم البنوك الحكومية (الخاصة) وشركات التمويل العقاري بمنح القروض العقارية للمستفيدين المستحقين بعد التحقق من الجدارة الائتمانية، ثم يتم تسليمهم الوحدات.</p>
<p>يحرص الصندوق على مراجعة شرائح الدخل للمواطنين بصفة دورية.</p>	<p>يقوم الصندوق بتخصيص الوحدات إلكترونياً ومنح الدعم للمستفيدين إلكترونياً دون تدخل العنصر البشري.</p>	<p>تحصل جهات الأراض على الفرق بين سعر الفائدة السوقية وسعر الفائدة المدعومة من الصندوق شهرياً (يتم إدراج دعم سعر الفائدة في الميزانية العامة للحكومة، ويتم توفيره بواسطة وزارة المالية).</p>

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 إجمالي المستفيدين خلال عام ٢٠٢١ عدد ٥٤,٦٠٦ مستفيد ليصل الإجمالي العام لعدد المستفيدين ببرنامج سكن كل المصريين ٣٩٩,٣٩٣ مستفيد في نهاية عام ٢٠٢١.
- 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 قيمة الدعم الممنوح ١,١ مليار جنيه خلال عام ٢٠٢١ بمتوسط قيمة الدعم المقدم كل مستفيد ١٩,٩ ألف جنيه، ليصل إجمالي الدعم الممنوح من الصندوق إلى ٦,٥ مليار جنيه بمتوسط قيمة دعم ١٦,٣ ألف جنيه لكل مستفيد منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١.
- 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 ٣١ بنك وشركة تمويل عقاري تقدم الخدمات التمويلية للمواطنين، وقد بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح من جهات التمويل ٧,٥ مليار جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٣٧ ألف جنيه خلال العام ٢٠٢١ ليصل إجمالي قيمة التمويل الممنوحة للعملاء إلى ٤٢ مليار جنيه بمتوسط تمويل ممنوح ١٠٥ ألف جنيه منذ بداية برنامج سكن كل المصريين وحتى نهاية عام ٢٠٢١.
- 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 ٥٤,٥٢٠ مستفيد وبنسبة ٩٩,٨٪ وذلك خلال عام ٢٠٢١ ليصل إجمالي المستفيدين من الدعم بمشروعات سكن كل المصريين إلى ٣٨٩,٤٩١ مستفيد وبنسبة ٩٧,٥٪ من إجمالي المستفيدين حتى نهاية عام ٢٠٢١.

- 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 ٣٠,٨٣٠ مستفيد وبنسبة ٥٦,٥٪ وذلك خلال عام ٢٠٢١ ليصل إجمالي المستفيدين في تلك الفئة العمرية إلى ٢٠٥,٧٥٨ مستفيد وبنسبة ٥١,٥٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١.
- 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 ٤١,٦٩٦ مستفيد وبنسبة ٧٦,٤٪ من إجمالي المستفيدين خلال عام ٢٠٢١ ليصل الإجمالي العام للمستفيدين من القطاع الخاص والمهن الحرة ٢٦٨,٥٥٧ مستفيد وبنسبة ٦٧,٢٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١.
- 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 ٣٣,٢٢٣ مستفيد بنسبة ٦٠,٨٪ من إجمالي المستفيدين خلال عام ٢٠٢١، ليصل الإجمالي العام للمستفيدين ضمن فئة متزوج ويعول إلى ٢٢١,٩٦٨ مستفيد وبنسبة ٥٥,٦٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١.
- يقدم الصندوق الدعم للمواطنين بكافة شرائح الدخل التي تصل إلى ٦٠٠٠ جنيه شهرياً ولكن تعد الفئات الأقل دخلاً ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ جنيهاً – ٢٠٠٠ جنيهاً) هم أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٣,٥٩٩ مستفيد بنسبة ٢٥٪ من إجمالي المستفيدين خلال عام ٢٠٢١، ليصل إجمالي المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ – ٢٠٠٠) إلى ١٢٣,٩٧٥ مستفيد بنسبة ٣١٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج، وقد بلغ متوسط الدخل الشهري للمستفيدين محدودي الدخل خلال عام ٢٠٢١ إلى ٢٠٠٠ جنيه بينما متوسط الدخل الشهري للمستفيدين محدودي الدخل منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١ بلغ 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 ٤٣٠٣ مستفيد وذلك منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١.

- يقوم الصندوق بتطبيق مبدأ التمييز الإيجابي وإعطاء الأولوية للإناث ضمن فئات (المعيلات – الأرامل – المطلقات – ذوي الاحتياجات الخاصة) والعمل على إزالة كافة الحواجز أمام امتلاكهن للوحدات السكنية، وقد بلغ إجمالي عدد الإناث المستفيدات ١٣,٩٧٧ مستفيدة وبنسبة ٢٥,٦٪ من إجمالي المستفيدين خلال عام ٢٠٢١ وتعد هذه النسبة المستهدفة من خبراء البنك الدولي طبقاً لوثيقة قرض البنك الدولي مع الصندوق رقم (EG-8498) والقرض رقم (EG-9033)، ليصل إجمالي عدد المستفيدات من الإناث إلى ٨٨,٩٥٩ مستفيدة بنسبة ٢٢,٣٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١، 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 ٢٦,٨٣٢ مستفيد وبنسبة ٤٩,١٪ خلال عام ٢٠٢١، ليصل إجمالي عدد المستفيدين من القاهرة الكبرى إلى ٢٢٢,٦٦٠ مستفيد بنسبة ٥٥,٧٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١.
- 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 ٦٠,١٩٩ وحدة خلال عام ٢٠٢١، ليصل إجمالي الوحدات المخصصة منذ بداية البرنامج إلى ٤١٥,٣٤٤ وحدة وحتى نهاية عام ٢٠٢١. كانت (وحدات سكن كل المصريين) هي الأكثر تخصيصاً بعدد ٦٠,١٨١ وحدة وبنسبة ٩٩,٧٧٪ من إجمالي الوحدات المخصصة خلال عام ٢٠٢١، ليصل إجمالي الوحدات المخصصة في برنامج سكن كل المصريين ٤٠٣,٢٨٢ وحدة بنسبة ٩٧,١٪ من إجمالي الوحدات المخصصة منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١. كما تعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م^٢) هي أكثر الوحدات طلباً من المواطنين بعدد ٥٦,٦٥٨ وحدة وبنسبة ٩٤,١٪ من إجمالي الوحدات المخصصة خلال عام ٢٠٢١، ليصل إجمالي الوحدات المخصصة ضمن مساحة (٩٠ م^٢) إلى ٣٩٧,٢٧٣ وحدة وبنسبة ٩٥,٦٪ من إجمالي الوحدات المخصصة منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١.

- 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 نسبة ٩٢,٤٪ خلال عام ٢٠٢١، بينما بلغ مستوى أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء إلى ٨٩,٩٪ منذ بداية عمل مراكز خدمة العملاء. وبلغ إجمالي عدد الرسائل التي تم إرسالها للعملاء على خدمة (١١٢٤) الخاصة بالاستعلام عن حالة الطلب عدد ٥٣٦,٢ ألف رسالة خلال عام ٢٠٢١ ليصل إجمالي عدد الرسائل المرسله للعملاء من خلال تلك الخدمة إلى ٣,٧ مليون رسالة، بالإضافة إلى استقبال عدد ١٧٠ ألف رسالة عبر خدمة (٩٣١١) الخاصة باستفسارات عملاء الإعلان العاشر. كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك منذ إطلاقها في مايو ٢٠٢٠ وحتى نهاية عام ٢٠٢١ عدد ٣٦٤ ألف متابع، وبلغت عدد الزيارات بالموقع الرسمي الخاص بالصندوق ٥٠,٧ مليون زيارة بإجمالي عدد زائرين ٢٥,٧ مليون زائر وذلك خلال عام ٢٠٢١، ليصل إجمالي عدد الزيارات الخاصة بالموقع إلى ١٠١,٩ مليون زيارة بإجمالي عدد زائرين ٦٥,٧ مليون زائر منذ إطلاق الموقع وحتى نهاية عام ٢٠٢١؛ وقد أطلق الصندوق عدد من الفيديوهات الإرشادية والتعريفية بما يقدمه من خدمات على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق بلغت عدد ٧١ فيديو وقد حازت على عدد كبير من المشاهدات بلغت ٦٠٤ ألف مشاهدة خلال عام ٢٠٢١.
- 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 ١٢٨٢ محضر، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ٩٦١ محضر، ومحاضر البراءة ٢٢ محضر، فيما تم التصالح على ٤١٧ محضر، وذلك خلال عام ٢٠٢١.
- 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 ٣٩,٠٩٠ طلب، وعدد ٢٩,٣٦٦ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١٧١١٠٧١٠٠ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧) خلال عام ٢٠٢١، كما تم استقبال عدد ١٦,٣٥٢ شكوى ومقترح من خلال عدد من القنوات المختلفة المتمثلة في (بوابة الشكاوي الحكومية - الشكاوي الواردة من الإدارة العليا - الشكاوي الواردة على ١٥١٠٠ - الشكاوي الواردة من البريد المصري).

أهم القطاعات المرتبطة بالصندوق



أولاً: قطاع خصائص السكان

- ارتفع عدد السكان في مصر إلى ١٠٢ مليون نسمة حتى نهاية عام ٢٠٢١، يمثلون حوالي ٢٥ مليون أسرة، متوسط حجم الأسرة ٤,٠٤ شخص، ومن المتوقع أن يصل حجم السكان إلى ١٩٢ مليون نسمة في عام ٢٠٥٢، يمثل سكان الحضر نسبة ٤٢,٩٪، بينما يمثل حجم سكان الريف نسبة ٥٧,١٪ من إجمالي سكان مصر، فيما سجل حجم القوى العاملة عدد ٢٩,٤ مليون عامل في الربع الثالث لعام ٢٠٢١ مقابل ٢٩,١ مليون عامل في الربع الثاني لعام ٢٠٢١ بنسبة زيادة قدرها ٠,٩٪.
- وفقاً لبحث الدخل والإنفاق لعام ٢٠٢٠/٢٠١٩ الصادر عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، يبلغ متوسط الإنفاق الشهري للأسر على السكن ومستلزماته نسبة ١٩,٢٪ من إجمالي دخل الأسرة، حيث أن نسبة ٢٢٪ هو أعلى إنفاق على المسكن في محافظات الحدود تليها المحافظات الحضرية بنسبة ٢١,٣٪، بينما أقل نسبة إنفاق على المسكن في ريف وجه بحري بنسبة ١٧,٤٪، وقد بلغت حالات الزواج ٨٧٦ ألف حالة خلال عام ٢٠٢٠، بمعدل زيادة قدرها ٥,٨٪ مقارنة بعام ٢٠١٩.
- بلغ المخزون العقاري عام ٢٠١٧ عدد ٤٣ مليون وحدة مقابل ٢٥ مليون وحدة عام ٢٠٠٦، بمعدل زيادة قدرها ٥٣,٩٪ كما أن أكثر من ٩٠٪ من العقارات في مصر غير مسجلة في مصلحة الشهر العقاري، ويمتلك نسبة ٧٥,٩٪ من سكان مصر وحدات سكنية، و٧٪ إيجار قديم، و٦,٢٪ إيجار جديد، و١٠,٢٪ من الأسر لديهم مساكن هبة، وذلك وفقاً لمؤشرات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء لعام ٢٠١٨ ويقدر حجم زيادة الطلب على الوحدات السكنية حوالي ٥٠٠ ألف وحدة سنوياً.

ثانياً: قطاع التمويل العقاري (الشركات)

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 وتعزيز دورها المجتمعي في إرساء العدالة الاجتماعية، وتمثل أهم مؤشرات هذا القطاع وفقاً للتقارير الربيع سنوية الصادرة عن الهيئة العامة للرقابة المالية في ديسمبر ٢٠٢١ فيما يلي:

- بلغ عدد الشركات العاملة في مجال التمويل العقاري عدد ١٥ شركة قاموا بتقديم تمويل عقاري بقيمة ٨,١ مليار جنيه عام ٢٠٢١، مقارنة بـ ٣,٤ مليار جنيه خلال عام ٢٠٢٠ بمعدل نمو بلغ ١٣٨,٢٪.
- بلغ عدد خبراء التقييم العقاري ١٨١ خبير بنهاية الربع الثالث لعام ٢٠٢١.
- بلغ عدد الوكلاء العقاريين ٢٦٦ وكيل عقاري بنهاية عام ٢٠٢١.
- بلغ عدد وسطاء التمويل العقاري ٢٤٣ وسيط بنهاية عام ٢٠٢١.

ثالثاً: قطاع التشييد والبناء والأنشطة العقارية

يعتبر قطاعي التشييد والبناء والأنشطة العقارية من القطاعات الديناميكية سريعة النمو في الاقتصاد المصري، والتي تتولى توفير احتياجات المواطنين من خدمات الإسكان، كما تهيئ للأنشطة الاقتصادية متطلباتها من الأراضي وشبكات المرافق والبنية الأساسية وتتمثل أهم مؤشرات هذين القطاعين وفقاً لتقرير المؤشرات الاقتصادية الصادر عن البنك المركزي في يناير ٢٠٢٢ فيما يلي:

يمثل قطاع التشييد والبناء وقطاع الأنشطة العقارية نسبة ١٧٪ من الناتج المحلي الإجمالي لمصر، وتستهدف خطة التنمية الاقتصادية خلال عام ٢٠٢٢ زيادة الناتج المحلي الإجمالي لقطاع التنمية العمرانية بالأسعار الثابتة بنسبة ٥,١٪ ليبلغ نحو ٧٣٣,٩ مليار جنيه، مقارنة بنحو ٦٩٨,٣ مليار جنيه خلال عام ٢٠٢١، ويرجع ذلك إلى تنفيذ عدد من المشروعات القومية الكبرى والتوسع في مشروعات الإسكان، بلغت الاستثمارات الكلية لقطاع التنمية العمرانية ١٣٢ مليار جنيه، بنسبة ١٠,٥٪ من إجمالي الاستثمارات في عام ٢٠٢١، وتشكل الاستثمارات الموجهة ٦٢٪ للأنشطة العقارية بقيمة ٨٢ مليار جنيه، و٣٨٪ لأعمال التشييد والبناء بقيمة ٥٠ مليار جنيه.



مؤشرات أداء الصندوق خلال عام ٢٠٢١



١ - أعداد المتقدمين لمحور التمليك

في عام ٢٠٢١ حقق الصندوق الكثير من الإنجازات رغم التحديات التي واجهها من آثار جائحة كورونا التي اجتاحت العالم، ورغم ذلك تم استمرار الصندوق في تقديم خدماته للمواطنين، وقد تم طرح إعلان المبادرة الرئاسية (٢) خلال عام ٢٠٢١ استهدف شريحتي محدودي ومتوسطي الدخل وتم طرح وحدات جاهزة للتسليم الفوري ووحدات أخرى يتم تسليمها بعد ٣٦ شهر، وقد بلغ إجمالي أعداد المتقدمين على وحدات الإعلان المطروح عدد ٥٤ ألف مواطن، ليصل إجمالي عدد المتقدمين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١ إلى ١,٤ مليون مواطن في الإعلانات المختلفة.



وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية
صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



يُعلن

في ضوء مبادرة السيد رئيس الجمهورية للتمويل العقاري
عن فتح باب حجز وحدات سكنية ضمن المبادرة الرئاسية سكن لكل المصريين (٢) لمتوسطي الدخل
تسليم خلال ٣٦ شهر (ثلاث غرف وصالة)
بمدين: بدر - حدائق العاصمة (امتداد مدينة بدر)- ٥مايو-حدائق أكتوبر- ٦ أكتوبر- العاشر من رمضان
أسوان الجديدة- العلمين الجديدة- المنيا الجديدة- ناصر- رشيد الجديدة
بنبي سويف الجديدة- الفردقة(البداري)- بورفؤاد
يتم شراء كراسة الشروط بمبلغ ١٥٠ جنيه وسداد مقدم جدية الحجز والمصرفيات الإدارية
من خلال مكاتب البريد الممكّن بالمدن والمحافظات المطروح بها الوحدات السكنية
اعتباراً من يوم الأحد الموافق ٢٠٢١/٨/٨ حتى يوم السبت الموافق ٢٠٢١/٨/١٤ (مواطنين ذوي الإعاقة فقط)
واعتباراً من يوم الأحد الموافق ٢٠٢١/٨/١٥ وحتى يوم الخميس الموافق ٢٠٢١/٩/٩
(لكافة المواطنين متضمنين ذوي الإعاقة)



ويتم سداد ١٢ دفعة ربع سنوية تبدأ في ٢٠٢٢/١/١
ويُسدد باقي ثمن الوحدة بحد أقصى ٦٥٪ من ثمن بيعها
بنظام التمويل العقاري
لمدة تصل إلى ٣٠ عام بسعر عائد ٣٪ سنوياً (متناقصة) وفقاً للشروط
التفصيلية للمبادرة الصادرة من البنك المركزي بتاريخ ١٣ يوليو ٢٠٢١

مساحات تتراوح بين (١٠٠م - ١٢٠م)
سعر الوحدة السكنية يتراوح بين (٤٧١ ألف جنيه - ٩٥٠ ألف جنيه)

الحد الأقصى لثماني كافة مصادر الدخل للمتقدم
١٢٠ ألف جنيه سنوياً للفرد (بما يعادل ١٠٠٠٠ جنيه شهرياً)
للوحدات السكنية لمتوسطي الدخل
١٦٨ ألف جنيه سنوياً للأسرة (بما يعادل ١٤٠٠٠ جنيه شهرياً)

- يتم الحجز على البوابة الإلكترونية للصندوق www.shmff.gov.eg
تطبيق الشروط والأحكام

www.facebook.com/shmffeg
www.youtube.com/shmffeg



وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية
صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



يُعلن

في ضوء مبادرة السيد رئيس الجمهورية للتمويل العقاري
عن فتح باب حجز وحدات سكنية ضمن المبادرة الرئاسية سكن لكل المصريين (٢)
لمنخفضي ومتوسطي الدخل
جاهزة للتسليم الفوري (غرفتين وصالة ، ثلاث غرف وصالة)
بمحافظات: الإسماعيلية- المنيا- الشرقية- سوهاج- قنا- الإسكندرية- المنوفية- كفر الشيخ- أسوان- الغربية
البحيرة- مطروح- الفيوم- بني سويف- أسيوط- الوادي الجديد- الأقصر- شمال سيناء- دمياط
يتم شراء كراسة الشروط بمبلغ ١٢٥ جنيه وسداد مقدم جدية الحجز والمصرفيات الإدارية
من خلال مكاتب البريد الممكّن بالمدن والمحافظات المطروح بها الوحدات السكنية
اعتباراً من يوم الأحد الموافق ٢٠٢١/٨/٨ حتى يوم السبت الموافق ٢٠٢١/٨/١٤ (مواطنين ذوي الإعاقة فقط)
واعتباراً من يوم الأحد الموافق ٢٠٢١/٨/١٥ وحتى يوم الخميس الموافق ٢٠٢١/٩/٩
(لكافة المواطنين متضمنين ذوي الإعاقة)



بنظام التمويل العقاري

بمقدم يبدأ من ١٠٪ لوحدات محدودي الدخل ومقدم يبدأ من ١٥٪ لوحدات متوسطي الدخل
لمدة تصل إلى ٣٠ عام بسعر عائد ٣٪ سنوياً (متناقصة)
وفقاً للشروط التفصيلية للمبادرة الصادرة من البنك المركزي بتاريخ ١٣ يوليو ٢٠٢١

سعر الوحدة السكنية يتراوح بين	مساحات تتراوح بين
١٦٤ ألف جنيه - ٣١٠ ألف جنيه	٩٠ - ٧٥ م ^٢
سعر الوحدة السكنية يتراوح بين	مساحات تتراوح بين
٦٤٠ ألف جنيه - ٩٠٠ ألف جنيه	١٠٥ م ^٢ - ١١٤ م ^٢
محافظة دمياط مدينة شط- مدينة الزرقا	محافظة دمياط مدينة شط- مدينة الزرقا

الحد الأقصى لثماني كافة مصادر الدخل للمتقدم
٥٤ ألف جنيه سنوياً للفرد (بما يعادل ٤٥٠٠ جنيه شهرياً)
للوحدات السكنية لمنخفضي الدخل
٧٢ ألف جنيه سنوياً للأسرة (بما يعادل ٦٠٠٠ جنيه شهرياً)

الحد الأقصى لثماني كافة مصادر الدخل للمتقدم
١٢٠ ألف جنيه سنوياً للفرد (بما يعادل ١٠٠٠٠ جنيه شهرياً)
للوحدات السكنية لمتوسطي الدخل
١٦٨ ألف جنيه سنوياً للأسرة (بما يعادل ١٤٠٠٠ جنيه شهرياً)

- يتم الحجز على البوابة الإلكترونية للصندوق www.shmff.gov.eg
تطبيق الشروط والأحكام

www.facebook.com/shmffeg
www.youtube.com/shmffeg

جدول أعداد المتقدمين لمحور التمليك

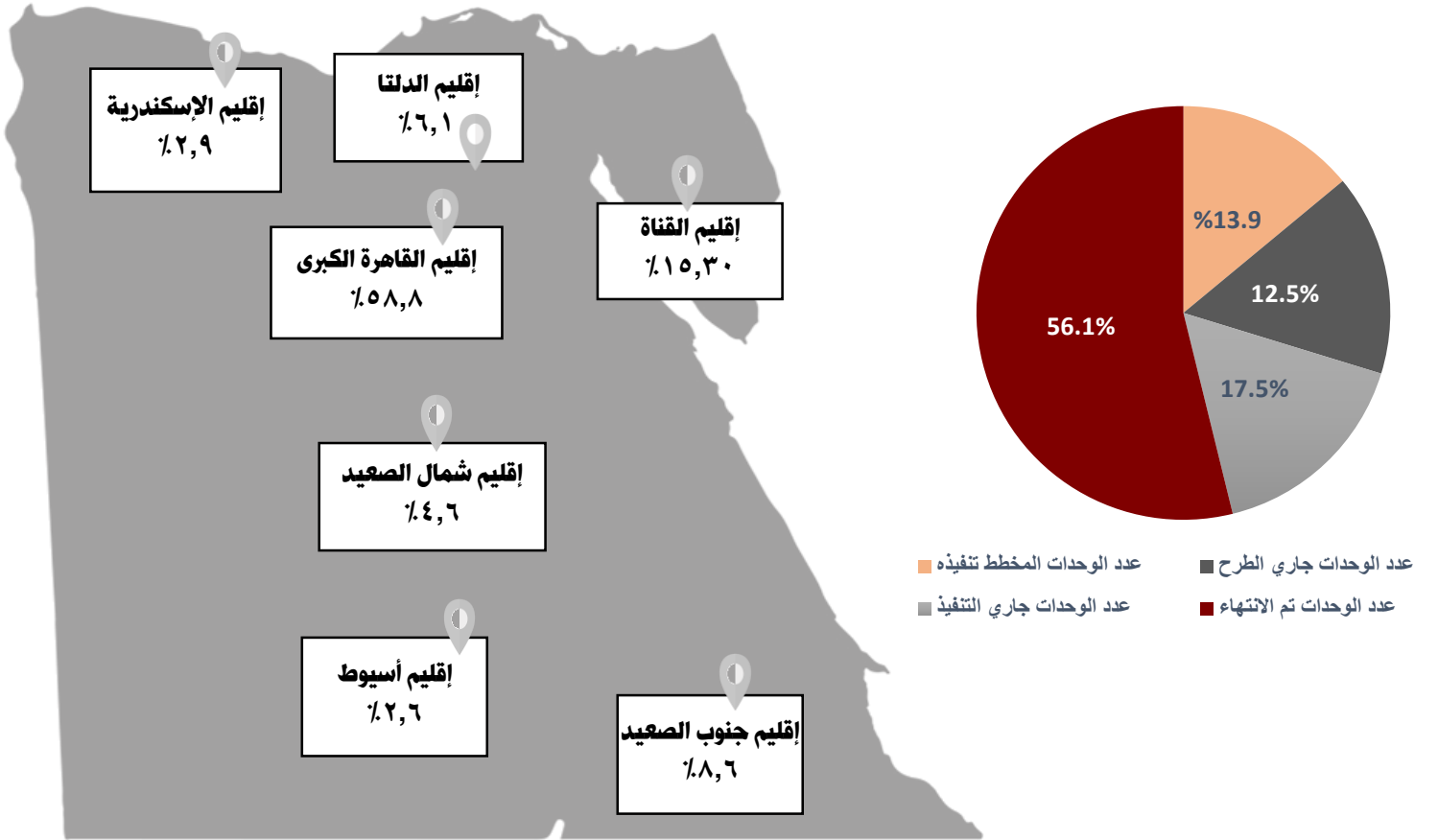
منذ بداية البرنامج وحتى نهاية ٢٠٢١

الإجمالي	٢٠٢٢/٢٠٢١	٢٠٢١/٢٠٢٠	٢٠٢٠/٢٠١٩	٢٠١٩/٢٠١٨	٢٠١٨/٢٠١٧	٢٠١٧/٢٠١٦	٢٠١٦/٢٠١٥	٢٠١٥/٢٠١٤	الإعلان
	عدد المتقدمين	عدد المتقدمين	عدد المتقدمين	عدد المتقدمين	عدد المتقدمين	عدد المتقدمين	عدد المتقدمين	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)
٤٠,٧٠٩	٤٠,٧٠٩	-	-	-	-	-	-	-	الخامس عشر (المبادرة الرئاسية ٢)
٢٦,٢٨٦	١٣,٥١٠	١٢,٥٨٧	٢٥	١٦٤	-	-	-	-	محور متوسطي الدخل
١,٤٠٧,١٩٦	٥٤,٢١٩	٣٠٦,٨٠٢	٤٢,٨٨٦	٢٣٠,٢٢٩	٨١,٥٢٢	٥٥٠,٦٠٦	١٢١,٦١٤	١٩,٣١٦	الإجمالي

٢- 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 ٢٠٢١ كآتي:

عدد الوحدات المخطط تنفيذه	عدد الوحدات الجاري طرح	عدد الوحدات الجاري التنفيذ	عدد الوحدات تم الانتهاء
١٣٩,٤٧٨	١٢٤,٨١٢	١٧٤,٨٨٠	٥٦٠,٨٣٠



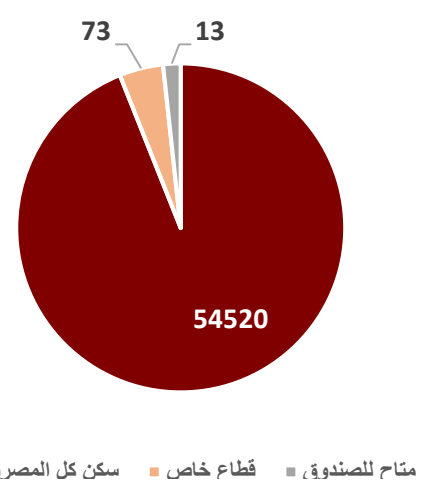
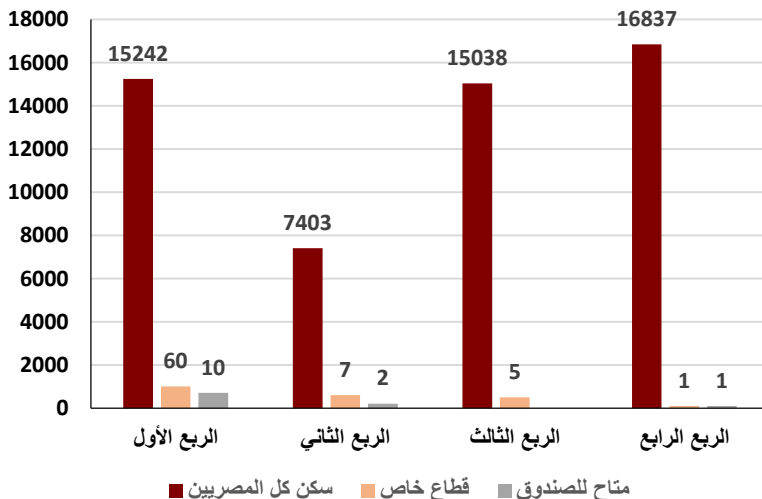
٣- إجمالي المستفيدين الحاصلين على دعم

قد تزايدت أعداد المستفيدين خلال عام ٢٠٢١ بفضل التحديث المستمر في دورة العمل الميكنة التي خفضت من الفترة الزمنية اللازمة للتعامل مع ملفات العملاء بنسبة ٨٧٪، وقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين خلال عام ٢٠٢١ عدد ٥٤,٦٠٦ مستفيد ليصل الإجمالي العام لعدد المستفيدين ببرنامج سكن كل المصريين ٣٩٩,٣٩٣ مستفيد منذ بداية البرنامج وحتى نهاية ٢٠٢١، موزعين طبقاً للتالي:

أ- الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع

تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات سكن كل المصريين) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥٤,٥٢٠ مستفيد وبنسبة ٩٩,٨٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم خلال عام ٢٠٢١، ليصل إجمالي المستفيدين من الدعم بمشروعات هذه الفئة إلى ٣٨٩,٤٩١ مستفيد وبنسبة ٩٧,٥٪ من إجمالي المستفيدين حتى نهاية عام ٢٠٢١، كما هو موضح بالجدول التالي:

النسبة	عدد الحاصلين على الدعم					نوع المشروع
	الإجمالي	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
٩٩,٨٪	٥٤,٥٢٠	١٦,٨٣٧	١٥,٠٣٨	٧,٤٠٣	١٥,٢٤٢	سكن كل المصريين
٠,١٣٪	٧٣	١	٥	٧	٦٠	قطاع خاص
٠,٠٢٪	١٣	١	٠	٢	١٠	متاح للصندوق
١٠٠٪	٥٤,٦٠٦	١٦,٨٣٩	١٥,٠٤٣	٧,٤١٢	١٥,٣١٢	الإجمالي

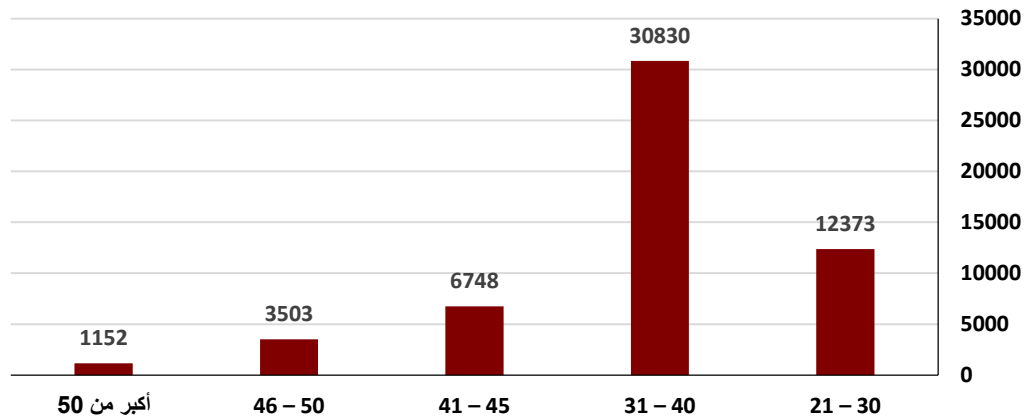


ب- الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية

تتمثل فئة الشباب في كونها الفئة الأكثر استهدافاً لبرنامج سكن كل المصريين نظراً لما تمثله الوحدة السكنية اللائقة لهم من أهمية كبيرة كأحد أهم دعائم إقامة الأسرة ولذلك يقوم الصندوق بإعطاء الأولوية للفئات الأصغر سناً أثناء تخصيص الوحدات، وتعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣٠,٨٣٠ مستفيداً وبنسبة ٥٦,٥% من إجمالي الحاصلين على الدعم خلال عام ٢٠٢١، ليصل إجمالي المستفيدين في تلك الفئة العمرية إلى ٢٠٥,٧٥٨ مستفيداً وبنسبة ٥١,٥% من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١، كما هو موضح بالجدول التالي:

النسبة	عدد الحاصلين على الدعم					الفئة العمرية
	الإجمالي	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
٢٢,٧%	١٢,٣٧٣	٣,٤٦٩	٣,٦٣٩	١,٦٧٥	٣,٥٩٠	٣٠ - ٢١
٥٦,٥%	٣٠,٨٣٠	١٠,٥٥٢	٨,٦٤٢	٣,٩٨٧	٧,٦٤٩	٤٠ - ٣١
١٢,٣%	٦,٧٤٨	١,٧٦٧	١,٦٩٤	٩٩٧	٢,٢٩٠	٤٥ - ٤١
٦,٤%	٣,٥٠٣	٨٣٦	٨٥٩	٥٤١	١,٢٦٧	٥٠ - ٤٦
٢,١%	١,١٥٢	٢١٥	٢٠٩	٢١٢	٥١٦	أكبر من ٥٠
١٠٠%	٥٤,٦٠٦	١٦,٨٣٩	١٥,٠٤٣	٧,٤١٢	١٥,٣١٢	الإجمالي

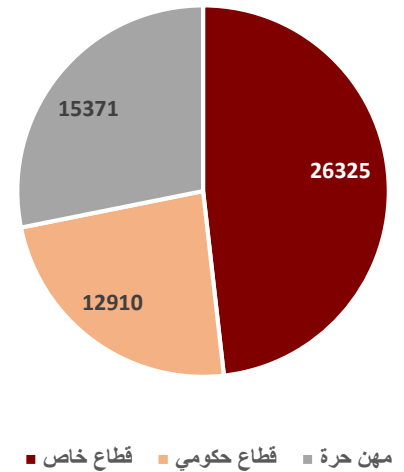
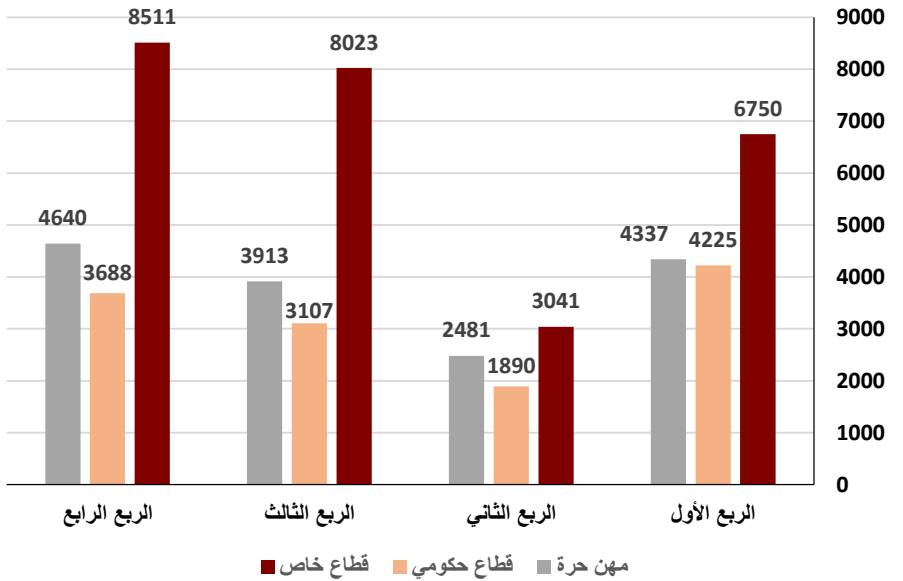
الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



ج- الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل

يتيح برنامج سكن كل المصريين لجميع العاملين سواء المؤمن عليهم أو غير المؤمن عليهم من الحصول على الوحدات السكنية، وذلك من أجل استهداف جميع طبقات العاملين من المواطنين، ويحظى العاملون بالقطاع الخاص والمهن الحرة باهتمام الصندوق، ويُعد العاملون بالقطاع الخاص والمهن الحرة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٦,٦٩٦ مستفيداً وبنسبة ٧٦,٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم خلال عام ٢٠٢١، ليصل الإجمالي العام للمستفيدين من القطاع الخاص والمهن الحرة ٢٦٨,٥٥٧ مستفيداً وبنسبة ٦٧,٢٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١، كما هو موضح بالجدول التالي:

النسبة	عدد الحاصلين على الدعم					تصنيف جهة العمل
	الإجمالي	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
٤٨,٢٪	٢٦,٣٢٥	٨,٥١١	٨,٠٢٣	٣,٠٤١	٦,٧٥٠	قطاع خاص
٢٣,٦٪	١٢,٩١٠	٣,٦٨٨	٣,١٠٧	١,٨٩٠	٤,٢٢٥	قطاع حكومي
٢٨,٢٪	١٥,٣٧١	٤,٦٤٠	٣,٩١٣	٢,٤٨١	٤,٣٣٧	مهن حرة
١٠٠٪	٥٤,٦٠٦	١٦,٨٣٩	١٥,٠٤٣	٧,٤١٢	١٥,٣١٢	الإجمالي

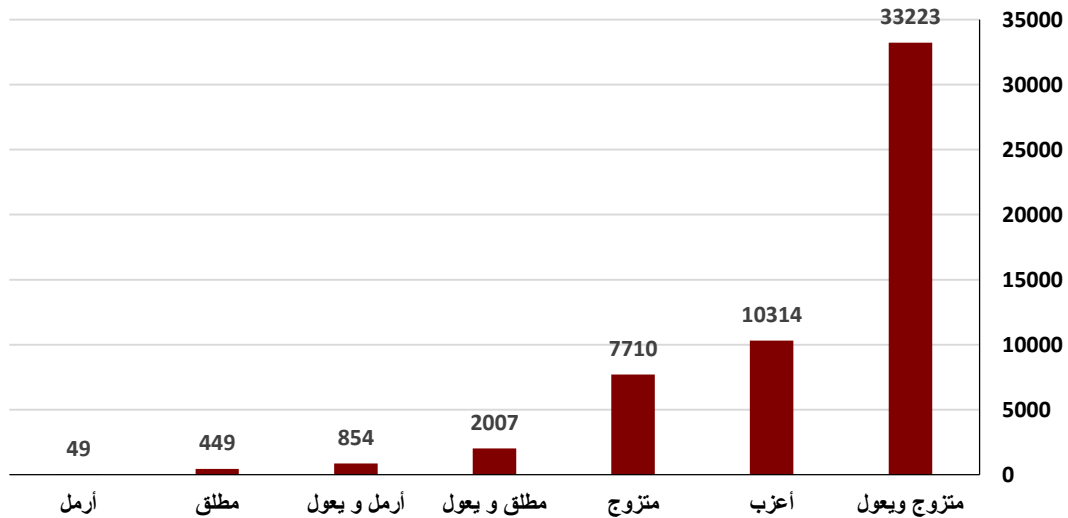


د- الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية

في إطار دعم الفئات المُعيلة، يقوم الصندوق بإعطاء الأولوية للمواطنين المعيلين أثناء تخصيص الوحدات السكنية، وتُعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣٣,٢٢٣ مستفيد وبنسبة ٦٠,٨٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم خلال عام ٢٠٢١، ليصل الإجمالي العام للمستفيدين ضمن فئة متزوج ويعول إلى ٢٢١,٩٦٨ مستفيد وبنسبة ٥٥,٦٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١، كما هو موضح بالجدول التالي:

النسبة	عدد الحاصلين على الدعم	الحالة الاجتماعية
٦٠,٨٤٪	٣٣,٢٢٣	متزوج ويعول
١٨,٨٩٪	١٠,٣١٤	أعزب
١٤,١٢٪	٧,٧١٠	متزوج
٣,٦٨٪	٢,٠٠٧	مطلق ويعول
١,٥٦٪	٨٥٤	أرمل ويعول
٠,٨٢	٤٤٩	مطلق
٠,٠٩٪	٤٩	أرمل
١٠٠٪	٥٤,٦٠٦	الإجمالي

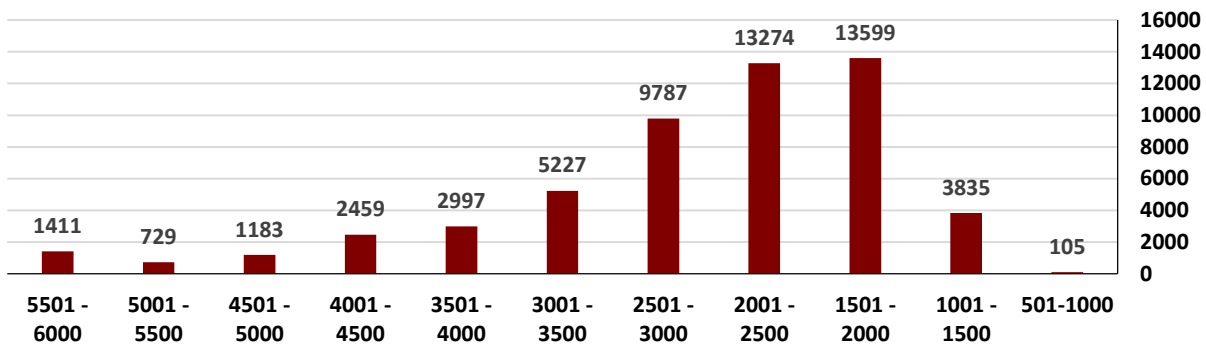
الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



هـ- الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

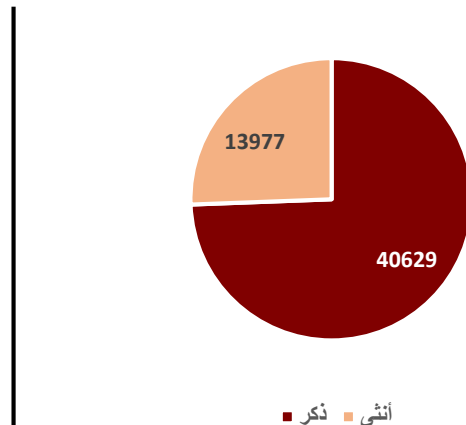
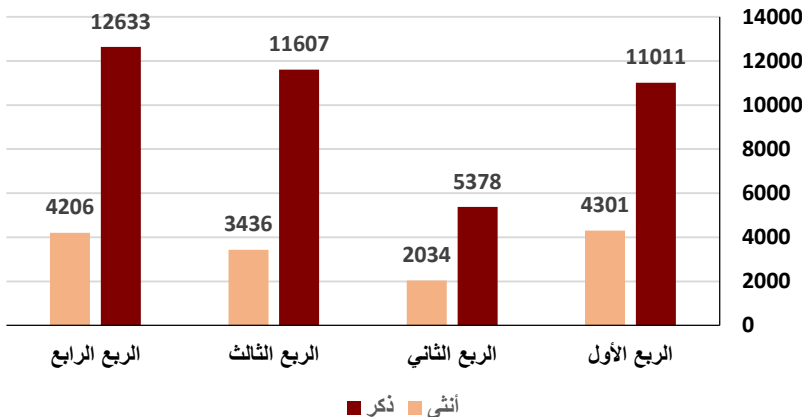
يقوم الصندوق بتوفير الوحدات السكنية للفئات الأقل دخلاً في مصر، ويوفر دعم نقدي بدرجة أكبر كلما انخفضت شريحة الدخل للمتقدم، ويعد الحاصلين على الدعم ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم وهذه الشريحة أقل من الحد الأدنى للأجور البالغ ٢٤٠٠، وذلك بعدد ١٣,٥٩٩ مستفيد ونسبة ٢٥٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم خلال عام ٢٠٢١، ليصل إجمالي المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) إلى ١٢٣,٩٧٥ مستفيد بنسبة ٣١٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١، كما هو موضح بالشكل التالي:

الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل



و- الحاصلين على دعم طبقاً للنوع

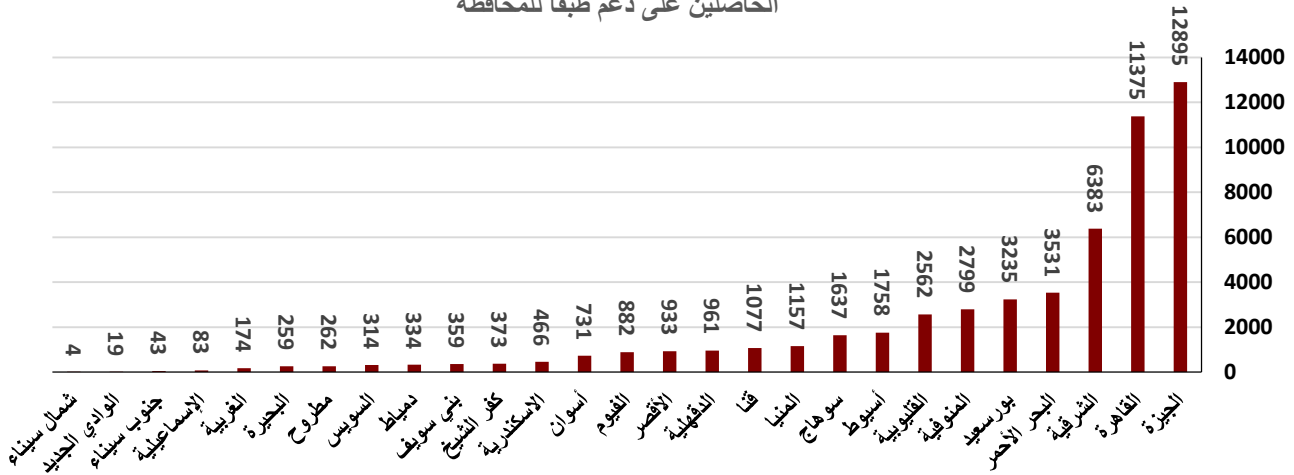
يتبنى الصندوق مبدأ التمييز الإيجابي لبعض الفئات ومنها فئة الإناث بشكل عام والإناث المعيلات والمطلقات والأرامل بشكل خاص، وتعد فئة المستفيدات من الإناث عدد ١٣,٩٧٧ مستفيدة ونسبة ٢٥,٦٪ خلال عام ٢٠٢١، وتعد هذه النسبة المستهدفة من خبراء البنك الدولي طبقاً لوثيقة قرض البنك الدولي مع الصندوق رقم (EG-8498) والقرض رقم (EG-9033)، وقد وصل إجمالي عدد المستفيدات من الإناث إلى ٨٨,٩٥٩ مستفيدة بنسبة ٢٢,٣٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١، كما بلغ المستفيدين من الذكور عدد ٤٠,٦٢٩ مستفيد بنسبة ٧٤,٤٪ خلال عام ٢٠٢١، ليصل إجمالي عدد المستفيدين من الذكور ٣١٠,٤٣٤ مستفيد بنسبة ٧٧,٧٪، كما هو موضح كالآتي:



ز- الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

قام الصندوق بطرح وحدات في المدن الجديدة من أجل توسيع مساحة المعمر، ويُعد العملاء المستفيدين في نطاق القاهرة الكبرى في مدن (١٥ مايو – ٦ أكتوبر – حدائق أكتوبر – حدائق الأهرام – العبور – الشروق – بدر) وغيرها من المدن الجديدة بالقاهرة الكبرى أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٦,٨٣٢ مستفيد وبنسبة ٤٩,١٪ خلال عام ٢٠٢١، ليصل إجمالي عدد المستفيدين من القاهرة الكبرى إلى ٢٢٢,٦٦٠ مستفيد بنسبة ٥٥,٧٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١، كما هو موضح كالتالي:

الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة



ح- الحاصلين على دعم طبقاً للدعم الممنوح من الصندوق

يقوم الصندوق بتقديم دعم نقدي للمواطنين لتخفيف العبء عنهم، وقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح ١,١ مليار جنيه خلال عام ٢٠٢١، ليصل إجمالي الدعم الممنوح من الصندوق منذ بداية البرنامج إلى ٦,٥ مليار جنيه في نهاية عام ٢٠٢١.

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنيه)
من ٢٠٢١/١/١ حتى ٢٠٢١/٣/٣١	١٥,٣١٢	٢٩٥,٨٩٢,٩٢٣
من ٢٠٢١/٤/١ حتى ٢٠٢١/٦/٣٠	٧,٤١٢	١٤٨,٠٥١,٣٧٨
من ٢٠٢١/٧/١ حتى ٢٠٢١/٩/٣٠	١٥,٠٤٣	٣٠٧,١٤٨,٠٧٣
من ٢٠٢١/١٠/١ حتى ٢٠٢١/١٢/٣١	١٦,٨٣٩	٣٣٥,٧٧٩,٣٧٨
الإجمالي	٥٤,٦٠٦	١,٠٨٦,٨٧١,٧٥٢

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٩,٩٠٠ جنيه خلال عام ٢٠٢١.

ط- الحاصلين على دعم طبقاً لجهات التمويل

نجح الصندوق في عقد بروتوكولات التعاون مع جهات التمويل المختلفة من البنوك وشركات التمويل العقاري التي وصلت إلى ٣١ جهة، وقد بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح من جهات التمويل ٧,٥ مليار جنيه خلال العام ٢٠٢١، ليصل إجمالي قيمة التمويل الممنوحة للعملاء إلى ٤٢ مليار جنيه منذ بداية برنامج سكن كل المصريين وحتى نهاية عام ٢٠٢١.

جهة التمويل	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة التمويل (بالجنيه)
البنك الأهلي المصري	١٤,٢٦٩	١,٩٥٨,٦٥٩,٤٠٠
بنك مصر	١١,٤٦٤	١,٤٥٠,٩١٢,١٨١
بنك التعمير والإسكان	٤,٣٨٤	٥٢٦,٤٣٩,٥٠٩
بنك القطري الوطني الأهلي	٤,٠١٠	٥٧٢,٦٤٩,٧٩٨
بنك المصرف المتحد	٣,٧٢٧	٥٢٤,٨٢٤,١٨١
البنك التجاري الدولي	٣,٤٠٦	٥٤٣,٢٢٨,٨٤٤
بنك التنمية الصناعية	٢,٥٤٤	٣٣٢,٣٠٩,٢٩٩
بنك القاهرة	١,٨٤٣	٢٢٦,١١٥,٣٥٣
بنك المشرق	١,٤٦٧	٢٢٣,٤٧٨,٣٤٤
شركة كونتكت للتمويل العقاري	١,٠٥٤	١٧٢,٣٦٥,٠٥٨
بنك فيصل الإسلامي المصري	١,٠٢٤	١٥١,٣٤٤,٠٧٤
بنك الاستثمار العربي	٨٠١	١١٦,٦٠٣,٤٣٦
البنك العربي الإفريقي الدولي	٧٧١	١٠٩,٨٢٧,٠١٦
شركة التعمير للتمويل العقاري (الأولى)	٧٠٢	١٠٧,١٧٤,٣٧٢
بنك بلوم	٦٥٢	٩٨,٨٧١,٩٦٢
البنك العقاري المصري العربي	٦٤٤	٩٨,٥٥٩,٢٣٣
بنك الشركة المصرفية العربية	٥٩١	٨٤,٤٢٣,٤٤٨
بنك الكويت الوطني	٥٤٧	٧٤,٩٩٥,٢٣٦
البنك المصري الخليجي	٣٠٩	٤١,٤٧٥,٦٢١
بنك قناة السويس	٣٠٧	٤٧,٤٤٤,٧٧١
البنك المصري لتنمية الصادرات	٤٥	٦,٧٤١,٥١٥
بنك كريدي اجريكول	٢٣	٣,٥٩٥,١٩٠
شركة تمويل للتمويل العقاري	١٩	٢,٣٠٧,٦٣٤
بنك الاتحاد الوطني	١	١٢٦,٦٩٩
شركة الأهلي للتمويل العقاري	١	١٢٢,٥٩٩
شركة أملاك للتمويل العقاري	١	١٢١,٦٢٨
الإجمالي	٥٤,٦٠٦	٧,٤٧٤,٧١٦,٤٠٠

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٣٧ ألف جنيه خلال عام ٢٠٢١.



بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة

١- طبقاً لنوع المشروع

حرص الصندوق على سرعة تخصيص الوحدات السكنية لمالكها التزاماً من الصندوق مع المواطنين في تسليم تلك الوحدات في الموعد المحدد، وقد بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٦٠,١٩٩ وحدة خلال عام ٢٠٢١، منقسمة إلى ٣ أنواع (سكن كل المصريين – إسكان القطاع الخاص – متاح للصندوق) وكانت (وحدات سكن كل المصريين) الأكثر تخصيصاً بعدد ٦٠,١٨١ وحدة وبنسبة ٩٩,٧٧٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، ليصل إجمالي الوحدات المخصصة من (وحدات سكن كل المصريين) عدد ٤٠٣,٢٨٢ وحدة وبنسبة ٩٧,١٪ من إجمالي الوحدات المخصصة منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١.

النسبة	عدد الوحدات المخصصة					نوع المشروع
	الإجمالي	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
٩٩,٧٧٪	٦٠,١٨١	٢١,٧٦١	١٦,٣٣٦	٩,٩٩٠	١٢,٠٩٤	سكن كل المصريين
٠,٠٢٪	١٧	١	٣	٠	١٣	قطاع خاص
٠,٠٠٣٪	١	٠	٠	٠	١	متاح للصندوق
١٠٠٪	٦٠,١٩٩	٢١,٧٦٢	١٦,٣٣٩	٩,٩٩٠	١٢,١٠٨	الإجمالي

٢- طبقاً لمساحة الوحدات

يقوم الصندوق بتنوع مساحات الوحدات المقدمة للمواطنين لتتناسب مع احتياجاتهم المختلفة، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م^٢) أكثر الوحدات طلباً من المواطنين بعدد ٥٦,٦٥٨ وحدة وبنسبة ٩٤,١٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، والمساحة من (٧٠ م^٢ – ٨٠ م^٢) بعدد ٣,٤٣٨ وحدة وبنسبة ٥,٧٪، وذات مساحة ٦٣ م^٢ بعدد ١٠٣ وحدة وبنسبة ٠,٢٪، ليصل إجمالي الوحدات المخصصة ضمن مساحة (٩٠ م^٢) إلى ٣٩٧,٢٧٣ وحدة وبنسبة ٩٥,٦٪ من إجمالي الوحدات المخصصة منذ بداية البرنامج وحتى نهاية عام ٢٠٢١.

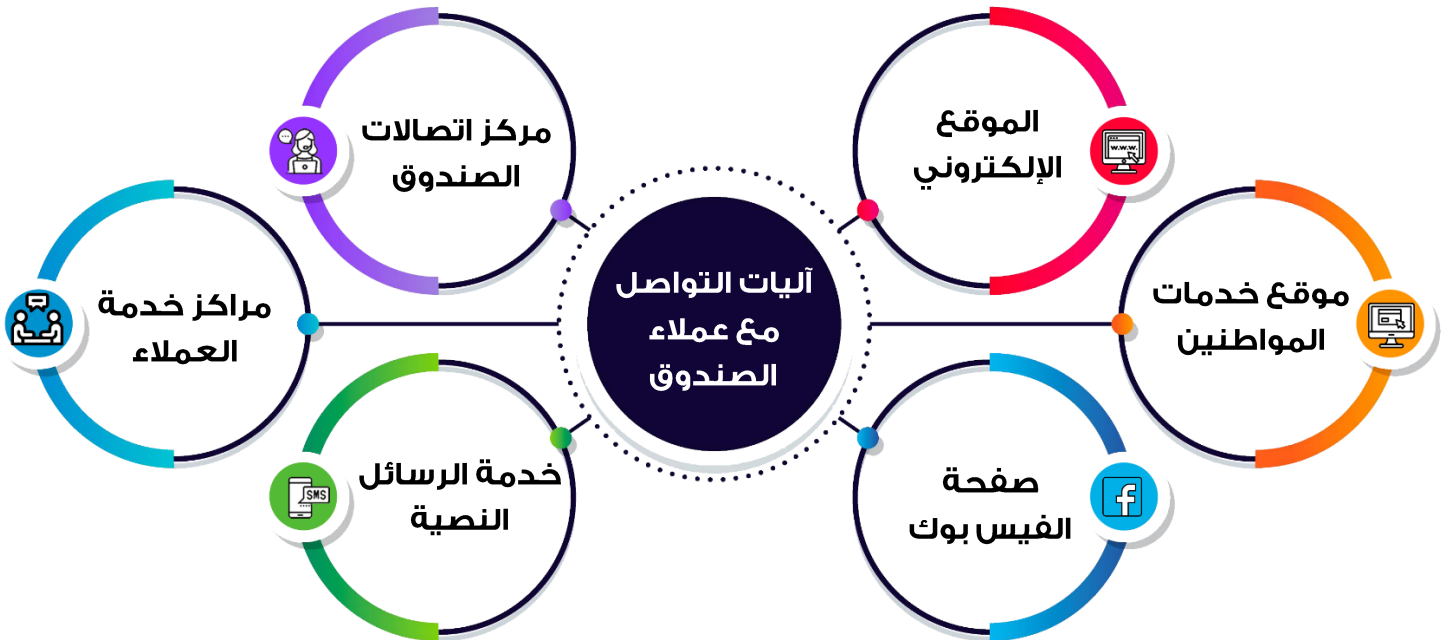
النسبة	عدد الوحدات المخصصة					مساحة الوحدات
	الإجمالي	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
٩٤,١٪	٥٦,٦٥٨	٢٠,٧٠٢	١٥,٤١٨	٩,٦٧٣	١٠,٨٦٥	٩٠ م ^٢
٥,٧٪	٣,٤٣٨	١,٠٢٠	٨٩١	٣١٤	١,٢١٣	٧٠ م ^٢ – ٨٠ م ^٢
٠,٢٪	١٠٣	٤٠	٣٠	٣	٣٠	٦٣ م ^٢
١٠٠٪	٦٠,١٩٩	٢١,٧٦٢	١٦,٣٣٩	٩,٩٩٠	١٢,١٠٨	الإجمالي

آليات التواصل مع عملاء الصندوق



وضع الصندوق استراتيجية للتطوير المستدام وتعزيز ثقة المواطن في خدمات الصندوق وقدرته على الإيفاء باحتياجاته من سكن ملائم وميسر، الأمر الذي انعكس على أعداد المتقدمين المتنامي لإعلانات برنامج سكن كل المصريين المتتالية، وقد كان الابتكار من أهم الأسباب التي أعادت ثقة المواطن في برنامج سكن كل المصريين، 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، وقد نجح الصندوق في توجيه المواطنين للتعامل مع الصندوق بشكل إلكتروني عن طريق بعض الخدمات الإلكترونية كالتالي:



١- بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء

يقوم الصندوق بتلقي استفسارات وطلبات العملاء عبر عدة قنوات مختلفة ومنها (مراكز الاتصالات) التي ساهمت في توفير الوقت والجهد للمواطنين في الحصول على بعض خدمات الصندوق بدلاً من السفر لمراكز خدمة العملاء أو مقرات الصندوق، وفي عام ٢٠٢١ تم تلقي حوالي ٤٠٥ ألف مكالمة عبر الخدمة الصوتية الآلية، و٧٤٦ ألف مكالمة لخدمة العملاء، كما هو موضح بالجدول التالي:

متوسط مدة المكالمة	متوسط سرعة الرد	مستوى الخدمة	إجمالي عدد المكالمات التي لم يتم الرد عليها	عدد المكالمات التي تم الرد عليها	عدد المكالمات المعروضة		التاريخ
					المكالمات المعروضة على خدمة العملاء	المكالمات المعروضة على الخدمة الصوتية	
٠٠:٠٢:٢٧	٠٠:٠٠:٤٢	%٩٤,١	٢٧,١١٤	١٨٩,٤١٤	٢١٦,٥٢٨	١١٥,٦٩١	الأول
٠٠:٠٢:٣٢	٠٠:٠٠:٤٨	%٩٣,٩	١٤,٩٧١	١٥٠,٠٩٥	١٦٥,٠٦٦	٨٧,٢١٥	الثاني
٠٠:٠٢:٥٥	٠٠:٠١:٥٤	%٨٦,٢	٤٧,٥٢٦	١٥٧,٥٤٨	٢٠٥,٠٧٤	١١٤,٦٦٠	الثالث
٠٠:٠٣:٠١	٠٠:٠٠:٣١	%٩٥,٥	١٢,٠٠٥	١٤٧,٥٣٠	١٥٩,٥٣٨	٨٨,٠٥٥	الرابع
٠٠:٠٢:٤٤	٠٠:٠٠:٥٩	%٩٢,٤	١٠١,٦١٦	٦٤٤,٥٨٧	٧٤٦,٢٠٦	٤٠٥,٦٢١	الإجمالي

٢- تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية عام ٢٠٢١
٣٦٤ ألف متابع



عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة
٧١ فيديو
عدد مشاهدات فيديوهات عام ٢٠٢١
٦٠٤ ألف مشاهدة



عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال عام ٢٠٢١
٥٠,٧ مليون زيارة
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع
٢٥,٧ مليون زائر

٣- بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤)

قام الصندوق بإنشاء خدمة (١١٢٤) يتمكن من خلالها المتقدمين بمتابعة حالة الطلب الخاصة بهم من خلال إرسال رسالة نصية بالرقم القومي ويتم الرد عليهم برسالة نصية تتضمن المرحلة المتوقف فيها المتقدم، وقد بلغ إجمالي عدد الرسائل الواردة عبر الخدمة إلى ٥٣٦ ألف رسالة خلال عام ٢٠٢١، كما هو موضح بالجدول التالي:

الربع	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الإجمالي
إجمالي عدد الرسائل	١٧٦,٥٢٩	٨٣,١٧٨	١٤٥,٢١٥	١٣١,٣٠٣	٥٣٦,٢٢٥
المتوسط الشهري	٥٨,٨٤٣	٢٧,٧٢٦	٤٨,٤٠٥	٤٣,٧٦٧	٤٤,٦٨٥

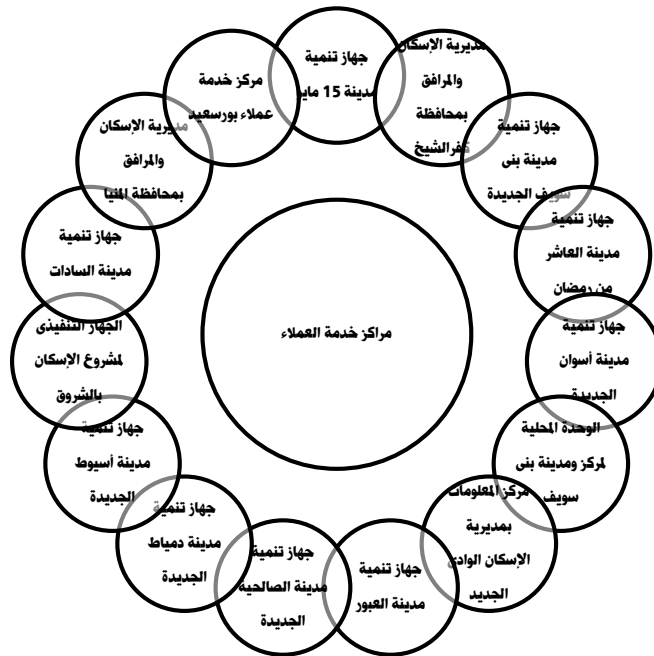
٤- عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (٩٣١١)

استكمال تفعيل خدمة الرسائل القصيرة (SMS) برقم (٩٣١١)، خاص بالاستفسار عن الإعلان العاشر فقط، لإتاحة التواصل بشكل سريع مع عملاء الإعلان العاشر، والذين تم رفضهم رفض مبدئي أثناء عملية الفرز بسبب عدم استيفاء الأوراق المطلوبة، وبلغت الرسائل المرسله من خلال تلك الخدمة عدد ١٧٠,٨ ألف رسالة خلال عام ٢٠٢١ حيث تم إعلامهم بالآتي:

- أسباب الرفض.
- كيفية تقديم التظلم والأوراق المطلوبة.
- الموقع المتاح لتقديم التظلم.

٥- مراكز خدمة العملاء في المحافظات

تم تأسيس مراكز خدمة العملاء لتلقي ومتابعة طلبات واستفسارات المواطنين في المدن المختلفة، 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".



أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

صفحة الفيسبوك

٣

- الإعجاب بالصفحة
٣٤١ ألف لايك
- عدد المتابعين للصفحة
٣٦٤ ألف متابع



قناة اليوتيوب

٦

- عدد المواد المنشورة: ٧١ مادة
- عدد المشتركين: ٢٤,١ ألف مشترك
- إجمالي عدد المشاهدات: ٦٠٤ ألف



التغطية الدورية

٢

- المتابعة الدورية لرصد الأخبار المنشورة
عن نشاط الصندوق
- التغطية الإعلامية لكافة المؤتمرات
والأخبار المتعلقة بالصندوق
- تصوير الفعاليات ومشروعات الصندوق



تصميم الكتب والتقارير

٥

- تصميم كافة التقارير الصادرة عن الصندوق
للجهات الخارجية
- تصميم الكتاب الدوري السنوي الصادر عن
الصندوق
- تصميم التقارير السنوية لأداء صفحات
الصندوق على مواقع التواصل الاجتماعي



بروتوكولات التعاون

١

- عقد الصندوق بروتوكول تعاون خلال
عام ٢٠٢١ مع صندوق تمويل المساكن



رصد الأخبار

٤

- عدد الأخبار التي تم رصدها عبر المواقع
الإلكترونية: ٤٤١٦ خبراً
- عدد الأخبار التي تم رصدها عبر الصحف
الورقية: ٢٠٥ خبر



٧ اللقاءات التلفزيونية

رفع ومونتاج عدد ٦٧ فيديو لجميع اللقاءات التلفزيونية والمدخلات الهاتفية للرئيس التنفيذي للصندوق على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق



٨ الإعلانات وكراسات الشروط

- تصميم إعلانات (سكن كل المصريين) لمحدودي ومتوسطي الدخل
- تصميم إعلانات فتح باب التحويل بمركز شطا بمحافظة دمياط
- تصميم كراسات الشروط الخاصة بكل إعلان



٩ التصميمات المتنوعة

- تصميم إنفوجراف توضيحي لكل إعلان وطرحها على وسائل التواصل الإجتماعي
- تصميم انفوجراف لمؤشرات أداء الصندوق
- تصميم فيديوهات مؤشن جرافيك توضيحي وطرحها على وسائل التواصل الإجتماعي



١٠ مواجهة فيروس كورونا

- توفير لقاءات فيروس كورونا لكل العاملين بالصندوق بالتعاون مع وزارة الصحة
- متابعة البيانات الحكومية وإبراز الأساليب الاحترازية ضد الفيروس
- نشر فيديوهات توعوية للتعامل مع الفيروس



١١ الرحلات المصيفية

- الإعلان عن رحلات مصيفية لكل من مدن (مارينا - العين السخنة - مرسى مطروح)
- تصوير فيديوهات لمحتويات الغرف المقدمة للموظفين بالمصيف
- تصميم استبيان لقياس مدى رضا الموظفين عن الخدمة المقدمة إليهم



١٢ الخصومات والعروض الحصرية

- خصومات على اشتراكات الأندية الرياضية
- خصومات على الرحلات السياحية
- خصومات على المطاعم
- خصومات متنوعة أخرى مثل مراكز الألعاب الرياضية



تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين



يقوم الصندوق بالقيام بحملات مخالفات الإسكان لوحدات برنامج سكن كل المصريين للتأكد من استخدام الوحدات السكنية في الغرض المخصص لها ومتابعة نسب الإشغال للوحدات.

١- محاضر مخالفات وحدات سكن كل المصريين خلال عام ٢٠٢١

العدد	نوع المحضر
١٢٨٢	إجمالي عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
٩٦١	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٢٢	إجمالي عدد محاضر البراءة
٤١٧	عدد المحاضر التي تم التصالح عليها

٢- الأحكام الصادرة لمخالفات وحدات سكن كل المصريين خلال عام ٢٠٢١

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٦٧٤	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
٩٣	حكم غيابي بالغرامة
١١١	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٥٠	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
٣٣	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٢٢	حكم نهائي بالبراءة
٩٨٣	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية

ملخص طلبات وشكاوى العملاء



في إطار حرص الصندوق على رضا العملاء وتطوير الأعمال داخل الصندوق بشكل مستمر، يقوم الصندوق بتلقي شكاوى وطلبات ومقترحات المواطنين من خلال عدة قنوات مختلفة والعمل على تنفيذ تلك الطلبات وحل الشكاوى الخاصة بهم.

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

الطلبات والشكاوى الخاصة بالعمليات الفنية	
ملخص تقرير الطلبات	
١٤,٩٢٤	١ طلبات إعادة الاستعلام
١٣,٤٤٧	٢ طلبات تغيير جهة التمويل
٨,١٩٨	٣ طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية
٣١٥	٤ طلبات التنازل عن المشروع
٣٥	٥ طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى
٢,١٧١	٦ طلبات إعادة الاستعلام وخدمة عملاء (مشروع بورسعيد)
٣٩,٠٩٠	إجمالي الطلبات
ملخص تقرير الشكاوى	
٥,٣٥٤	١ شكوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة
٢,٢٤٧	٢ شكوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم) + Cservices
٨,٣٥٩	٣ شكوى بخصوص إجراءات جهة التمويل
٧,٨٠١	٤ شكوى بخصوص سبب الرفض
٣,١٣٥	٥ شكوى ضد المستعلمين والتأخير في طلبات إعادة الاستعلام
١,٠٧٨	٦ شكوى عملاء الإعلان التاسع والعاشر
١,٣٩٢	٧ شكوى بخصوص مشاكل البريد
٢٩,٣٦٦	إجمالي الشكاوى

٢- الطلبات والشكاوى الواردة الجهات التالية: (بوابة الشكاوى الحكومية – الشكاوى الواردة من الإدارة العليا – الشكاوى الواردة على ١٥١٠٠ – الشكاوى الواردة من البريد المصري) والتي تم التعامل معها

م	نوع الشكاوى	العدد
١	شكاوى عن سبب الرفض	٢,٢٣٤
٢	شكاوى النظام الآلي وخدمات الموقع الإلكتروني	١,٧٧٦
٣	شكاوى ضد جهات التمويل	١,٣٦٣
٤	شكاوى الاستلام والتخصيص والمؤجل أولوية	١,٢٧٩
٥	شكاوى ضد شركات الاستعلام	٨٧٨
٦	استفسارات العملاء	٨٢٣
٧	شكاوى عدم إدراج ملف بالنظام	٦٧٠
٨	شكاوى مالية	٣٦٢
٩	شكاوى حالات خاصة	٢٤٨
١٠	شكاوى التعامل مع مكاتب البريد	١٣٠
١١	شكاوى التصالح والمخالفات	٨٧
١٢	شكاوى التعامل مع مركز الاتصالات.	٣٧
١٣	مقترحات العملاء	٣٤
١٤	تظلمات العملاء	٠
١٥	شكاوى أخرى	٦,٤٣١
	إجمالي الشكاوى والمقترحات	١٦,٣٥٢

2021



شارع الجيزة - الدقي - الجيزة ، ص . ب 298 الأورمان 46 - 44

ت : 37483189 - فاكس : 37484538

www.shmff.gov.eg

