



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



نظرة على

مؤشرات أداء شهر مارس ٢٠٢٤

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 مارس ٢٠٢٤	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 مخالفات وحدات سكن كل المصريين	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 ٤,١٩٥ مستفيد خلال شهر مارس ٢٠٢٤، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات سكن كل المصريين أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٩,٨٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٧,١٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٣٩,١٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٦١٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ١٧,٩٪، كما يُعد العملاء من محافظة الجيزة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٩,٧٪ 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 المستفيدين من الدعم ٣٧,٣٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ٨٠,٥٩٢,٠٠٤ جنيه خلال شهر مارس ٢٠٢٤ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ١٩,٢١١ جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ٧٤٢,٣٦٨,٩٠٤ جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٧٦,٩٦٥ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٤,١٨٠ وحدة خلال شهر مارس ٢٠٢٤، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢٩٠م) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٣,٩١٥ وحدة وبنسبة ٩٣,٧٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٨٧,٢٪، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر مارس ٢٠٢٤ إلى ٦٦٧ ألف متابع.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٤,٦٢١ طلب عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١٧ - ٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٧,٤٢٦ 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 سكن كل المصريين الاجتماعي فقد بلغ إجمالي محاضر الإدانة ١١٤ محضر.



على خطى شرم الشيخ.. توقيع اتفاقية مشروع «الغردقة الخضراء» بـ ٣ ملايين دولار

المصدر: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

شهدت الدكتورة ياسمين فؤاد وزيرة البيئة توقيع اتفاقية مشروع "الغردقة الخضراء" بين كل من برنامج الأمم المتحدة للتنمية الصناعية "اليونيدو" وجهاز شؤون البيئة، والممول من مرفق البيئة العالمية، باستثمارات أكثر من ٣ ملايين دولار. وأكدت الدكتورة ياسمين فؤاد، أن المشروع يبني على التجربة الناجحة في العمل على تحويل مدينة شرم الشيخ لمدينة خضراء خلال الإعداد لاستضافة مصر لمؤتمر المناخ COP27، حيث يهدف إلى دعم إجراءات التخفيف من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، والحفاظ على التنوع البيولوجي في منطقة الغردقة الساحلية من خلال تعميم التكنولوجيا المناخية الذكية، وممارسات الحفاظ على التنوع البيولوجي في البنية التحتية لقطاعات لسياحة والطاقة والنقل.

وتتولى الوزارة إنشاء اللجنة التوجيهية للمشروع (PSC)، والإشراف على تنفيذ أنشطة المشروع، وتنسيق عمل ومشاركة الوزارات والهيئات على المستوى الوطني، وتقديم الدعم الاستراتيجي لتحقيق أهداف المشروع، كما سيساهم مرفق البيئة العالمية وبرنامج اليونيدو في إعداد دراسات متابعة المشروع متضمنة تقييم الوضع الوطني، وإعداد الدراسات والتقارير اللازمة.

مصر على خطى ثابتة في تحقيق استراتيجيتها نحو المساواة بين الجنسين وتغير المناخ

المصدر: البنك الدولي

وفقاً لتقرير البنك الدولي الخاص بالمساواة بين الجنسين وتغير المناخ في مصر، الصادر في مارس ٢٠٢٤؛ فإن استراتيجية ٢٠٥٠، التي تم إطلاقها في مايو ٢٠٢٢، تحدد خطة طموحة وشاملة بقيمة ٣٢٤ مليار دولار لدعم اقتصاد مصري أقوى وأكثر اخضراراً.

واعتمدت مصر أول استراتيجية وطنية شاملة لتمكين المرأة في عام ٢٠١٧، والذي تعتبر نقلة نوعية لإدماج وتمكين المرأة بالاقتصاد المصري.

والتزمت مصر بتحويل العمل المناخي إلى فرصة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما أعطت قمة المناخ COP27 مساراً جديداً لمصر نحو التحول للأخضر من خلال إعلان الحكومة عن صفقة بقيمة ٥٠٠ مليون دولار مع ألمانيا والبنك الأوروبي للإنشاء والتعمير والولايات المتحدة لتقليص الغاز الأحفوري، وكذلك الاستهلاك والتوسع في الطاقة المتجددة.

مصر توقع ٧ اتفاقيات لتنفيذ مشروعات للهيدروجين الأخضر والطاقة المتجددة باستثمارات تتجاوز ٤٠ مليار دولار خلال ١٠ سنوات

المصدر: البنك الدولي

وقعت الحكومة المصرية ٧ اتفاقيات تعاون في مجال الهيدروجين الأخضر والطاقة المتجددة، بمبلغ ١٢ مليار دولار قيمة استثمارات المرحلة التجريبية و٢٩ مليار دولار للمرحلة الأولى، فيما يبلغ إجمالي الاستثمارات ٤٠ مليار دولار خلال ١٠ سنوات.

وجرى التوقيع، بحضور رئيس مجلس الوزراء مصطفى مدبولي، بين ٧ مطورين عالميين وعدد من الجهات الحكومية هي: "صندوق مصر السيادي"، و"الهيئة العامة للمنطقة الاقتصادية لقناة السويس" و"هيئة الطاقة الجديدة والمتجددة" و"الشركة المصرية لنقل الكهرباء".

أشار الرئيس التنفيذي لصندوق مصر السيادي إلى أن الصندوق يتلقى اهتماماً مستمراً ومتزايداً من المستثمرين في مشروعات الهيدروجين الأخضر، ويعكس توقيع الاتفاقيات بهذا الصدد الاهتمام المتزايد للشركات من أجل الانضمام لبرنامج الهيدروجين الأخضر المصري والذي يعكس سير الدولة في الطريق الصحيح من خلال إنشاء برنامج واضح المعالم ومكتمل الأركان ومدعوماً من جميع جهات الدولة، ويتجلى في الحوافز الاستثمارية التي تم إقرارها في يناير/ فبراير الماضي لتعزيز تنافسية المشروعات المقامة في مصر.

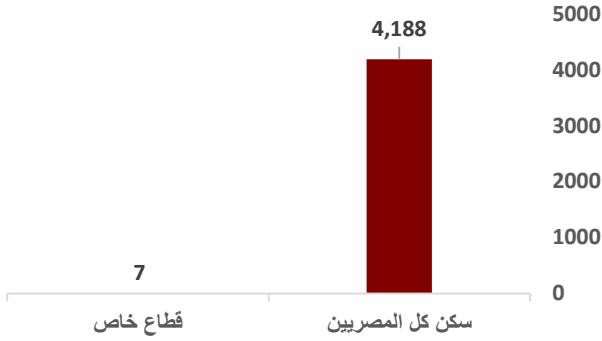
٤ مشروعات للإسكان بديل العشوائيات بالمدن الجديدة

المصدر: وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية

تنفذ الدولة المصرية، متمثلة في وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية وصندوق التنمية الحضرية، حوالي ١٠,٩٧١ وحدة سكنية في ٤ مشروعات للإسكان بديل العشوائيات في المدن الجديدة، وتضم تلك المشروعات مشروع روضة العبور يتكون من (١٣٤ عمارة، ٤١٧١ وحدة سكنية، ٩٠ عمارة تخص بديل العشوائيات بإجمالي ٣١١٥ وحدة، ٤٢٦ وحدة تجارية، ٤٧٥ وحدة إدارية)، مشروع العبور الجديدة يتكون من (٣٣٦٠ وحدة سكنية، ٩٦ محلاً ووحدة إدارية)، مشروع حدائق أكتوبر يتكون من (١٠٤ عمارات لصالح تطوير منطقة نزلة السمان وسن العجوز، ٢٤٣٢ وحدة)، مشروع زهور ١٥ مايو يتكون من (٤٢ عمارة، ١٠٠٨ وحدات سكنية، يشمل خدمات متنوعة منها مدرسة تعليم أساسي – وحدة صحية – حضانة – مركز تجاري).

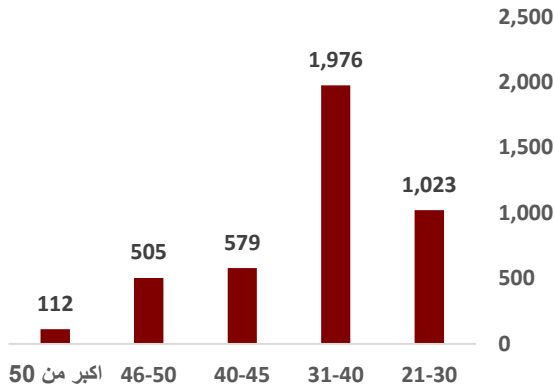


أ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



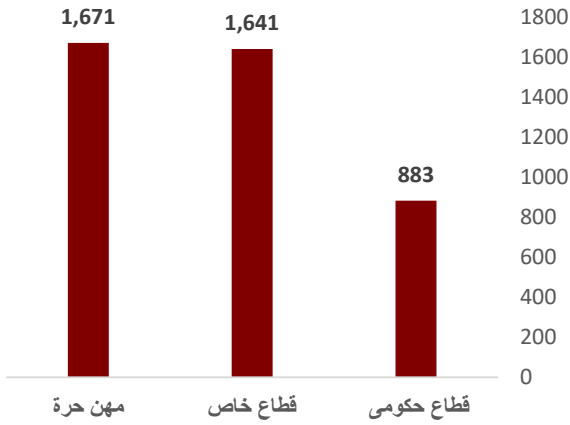
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات سكن كل المصريين) هم المستفيدين من الدعم بعدد ٤,١٨٨ مستفيد وبنسبة ٩٩,٨% من إجمالي الحاصلين على الدعم.

ب- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



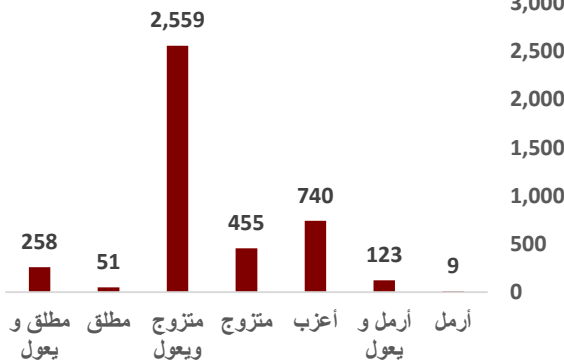
تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٩٧٦ مستفيد وبنسبة ٤٧,١% من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١ - ٣٠) بعدد ١,٠٢٣ مستفيد وبنسبة ٢٤,٤%، (٤٠ - ٤٥) بعدد ٥٧٩ مستفيد وبنسبة ١٣,٨%، (٤٦ - ٥٠) بعدد ٥٠٥ مستفيد وبنسبة ١٢%، أكبر من ٥٠ بعدد ١١٢ مستفيد وبنسبة ٢,٧%.

ج- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالمهنة الحرة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٦٧١ مستفيد
وبنسبة ٣٩,٨% من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالقطاع الخاص
بعدد ١,٦٤١ مستفيد وبنسبة ٣٩,١%، والعاملون بالقطاع الحكومي بعدد
٨٨٣ مستفيد وبنسبة ٢١%.

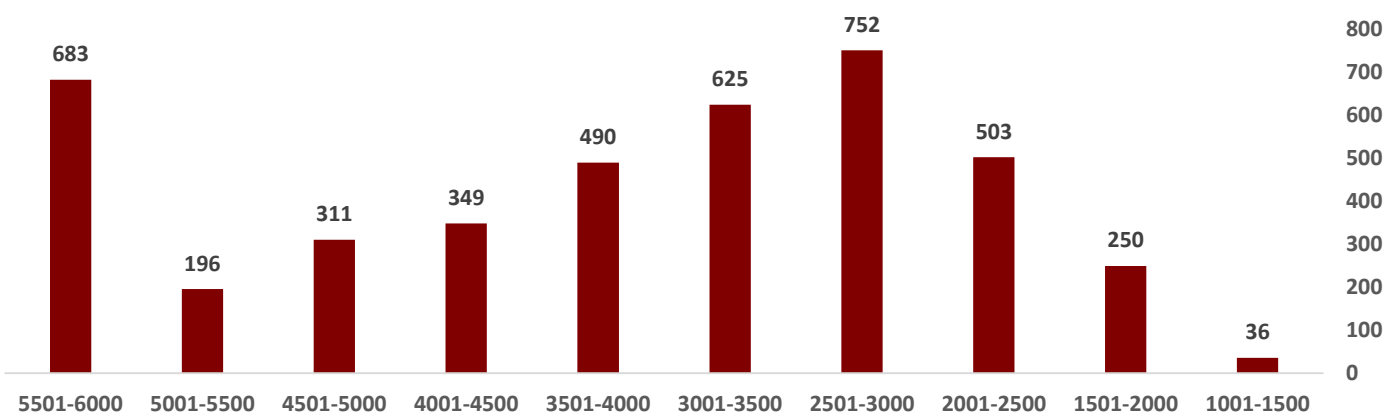
د- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



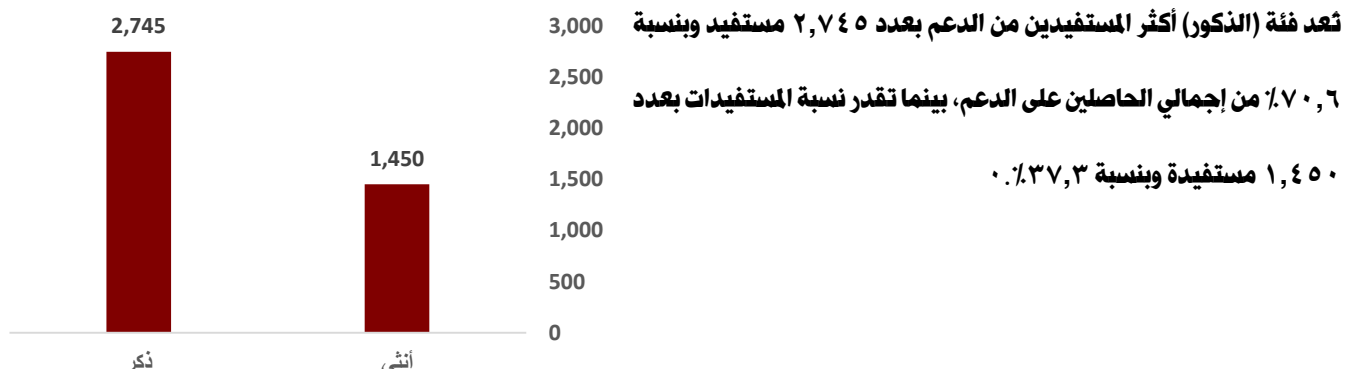
تعد فئة (متزوج و يعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٥٥٩ مستفيد
وبنسبة ٦١% من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ٧٤٠ مستفيد
وبنسبة ١٧,٦٤%، ومتزوج بعدد ٤٥٥ مستفيد وبنسبة ١٠,٨٥%، مطلق
ويعول بعدد ٢٥٨ مستفيد وبنسبة ٦,١٥%، أرمل و يعول بعدد ١٢٣
مستفيد وبنسبة ٢,٩٣%، مطلق بعدد ٥١ مستفيد وبنسبة ١,٢٢%، وأرمل
بعدد ٩ مستفيدين وبنسبة ٠,٢%.

ه- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيته أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٧٥٢ مستفيداً وبنسبة ١٧,٩٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠٠ - ١٠٠١) أقل المستفيدين من الدعم، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ١٠٠١ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.

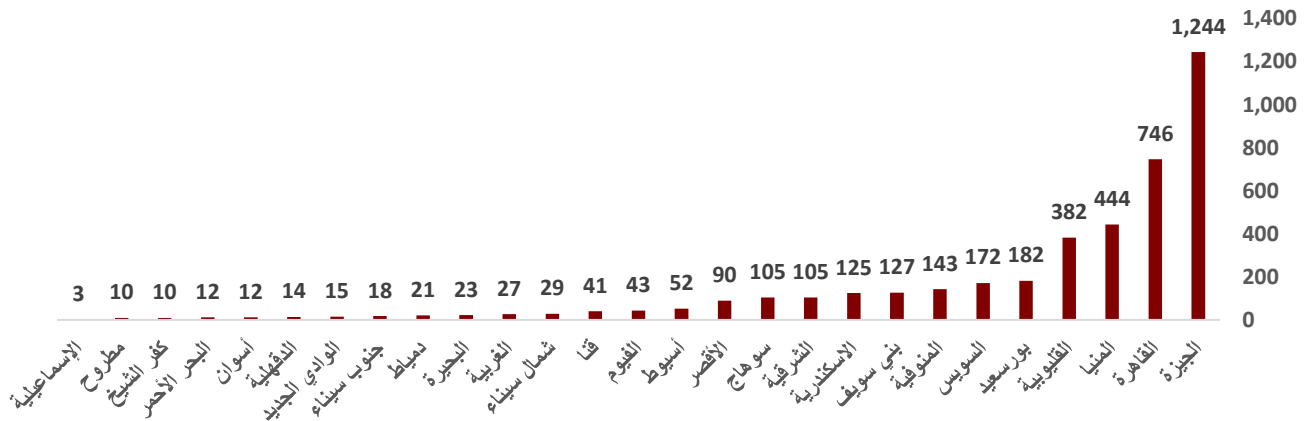


و- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



ز- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٢٤٤ مستفيد ونسبة ٢٩,٧% من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة الإسماعيلية أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٣ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ٤,١٩٥ مستفيد.



ح- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للدعم الممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنيه)
من ٢٠٢٤/٣/١ حتى ٢٠٢٤/٣/٣١	٤,١٩٥ مستفيد	٨٠,٥٩٢,٠٠٤

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٩,٢١١ جنيه.

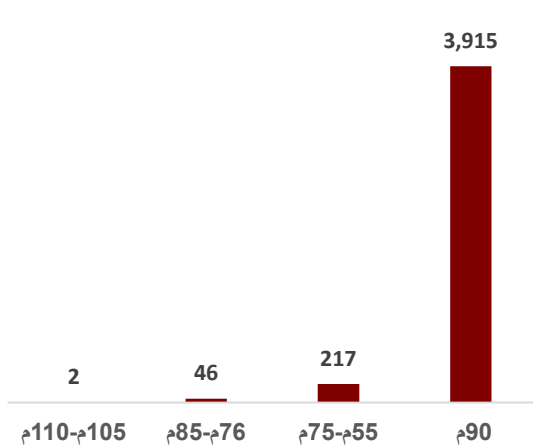
ط- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
١٤٩,٨٤٧,٥٠٨	٨٢٤	البنك الأهلي
٢٥,٧١٦,٠٠٠	٩٩	البنك التجاري الدولي
٢٨,٤٨١,٧٥٦	١٧٠	البنك الزراعي المصري
٣,٩٣٣,٧٩٧	٢١	البنك العربي الأفريقي الدولي
١٨٩,٢٩٥	١	البنك العقاري المصري العربي
٦,٦٧٨,٢٢٤	٣٣	البنك المصري الخليجي
٤١,٤٠٤,٤١٣	١٦٦	بنك الاستثمار العربي
٢٤,٤٢٩,٨٨٦	١٣٣	بنك الإسكان والتعمير
١١,٦١٧,٨٧٧	٧٨	بنك التنمية الصناعية
٦,٩٦٦,٥٤٤	٣٩	بنك الشركة المصرفية العربية
٨٩,٤١٣,١٤٢	٥٢٤	بنك القاهرة
٧٢,٢٥٩,٦٤١	٣٤٠	بنك القطري الوطني الأهلي
٢,٨٥٦,٥٤٥	١٦	بنك الكويت الوطني
٦,٥٣٢,٨٨٩	٢٧	بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر
١٣,٨٠٤,٦٢٢	٦٥	بنك المشرق
٩,٤٠٥,٥١٩	٦٧	بنك المصرف المتحد
٨٦٣,٢٧٣	٤	بنك قناة السويس
٢٣٧,٦٢٥,٥٢٨	١,٥٤٦	بنك مصر
١٠,٣٤٢,٤٤٣	٤٢	شركة التعمير للتمويل العقاري
٧٤٢,٣٦٨,٩٠٤	٤,١٩٥	الإجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٧٦,٩٦٥ جنيه.

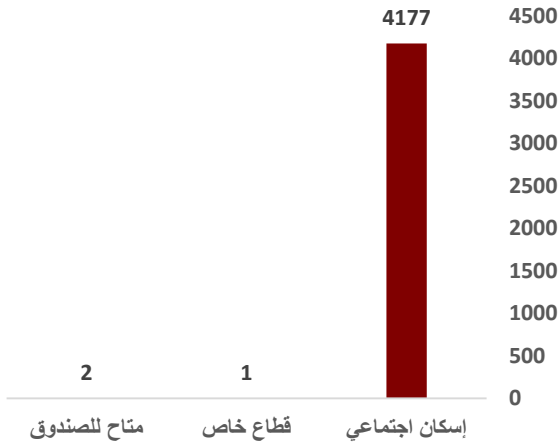


بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٤,١٨٠ وحدة خلال شهر مارس ٢٠٢٤ ضمن مشروعات سكن كل المصريين، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٣,٩١٥ وحدة وبنسبة ٩٣,٧٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٥٥م - ٧٥م) بعدد ٢١٧ وحدة وبنسبة ٥,٢٪، والمساحة من (٧٦م - ٨٥م) بعدد ٤٦ وحدات وبنسبة ١,١٪، والمساحة من (١٠٥م - ١١٠م) بعدد ٢ وحدات وبنسبة ٠,٠٥٪.

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة طبقاً لنوع المشروع



بلغ عدد الوحدات المخصصة من خلال مشروعات الإسكان الاجتماعي ٤١٧٧ وحدة، وبلغ عدد الوحدات المخصصة من خلال مشروعات القطاع الخاص 1 وحدة، من إجمالي عدد ٤,١٨٠ وحدة مخصصة خلال شهر مارس.

بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء



متوسط مدة المكالمة	متوسط سرعة الرد	مستوي 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	
٠٠:٠٢:٤٨	٠٠:٠٢:٠٢	٨٧,٢%	٦,٨٧٣	٢٨,٢١٥	٣٥,٠٨٨	١٨,٥٦٩	يناير ٢٠٢٤

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع انستجرام بنهاية مارس ٢٠٢٤
١٦,٣٦١ ألف متابع.

عدد المشتركين في قناة اليوتيوب ٤٧,١ ألف مشترك
عدد مشاهدات فيديوهات شهر مارس ٢٠٢٤
١,٢ مليون مشاهدة.

بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر مارس ٢٠٢٤
٦٦٧ ألف متابع.

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

الاجتماع السنوي الثالث

10- التغطية الإعلامية لحضور السيدة الأستاذة مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي، والسادة الزملاء لمعاليات حفل الاجتماع السنوي الثالث.

12

Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, /shmffeg

"تصميمات"

14- تصميم وإخراج التقرير السنوي لإججازات صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري خلال العام المالي 2022-2023.

17

Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, /shmffeg

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

صندوق الإسكان الاجتماعي،
ويك مصر بوقايك، ويوتيوب
لتعزيز مجال التمويل
العقاري

رئيس 'صندوق الإسكان
الاجتماعي' نعلم جولكر عسافية
تصميم 'إسكان الحضر'
للغائرين، وشهادت تقدير لأعضاء
لجنة التحكم واللجنة الفنية
عزاسيد

19

Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, /shmffeg

برنامج الإيجار

18- تنظيم والمشاركة في زيارة وفد شركة "مخزنا" لمحاطة الإسماعية وتحديدا مدينة التل الكبير، وذلك ضمن إطار الزيارات الميدانية التي يقوم بها الصندوق بالتعاون مع الشركة تمهيدا لترح الوحدات السكنية المخصصة لبرنامج الإيجار.

20

Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, /shmffeg

بروتوكول تعاون

13- صياغة بيان صحفي وتنفيذية إعلامية لمعاليات توقيع بروتوكول تعاون بين صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري وبنك مصر، وذلك بحضور السيدة الأستاذة مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي.

21

Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, /shmffeg

صياغة "مؤلف أفضل لأداء المتميز"

5- صياغة الفوائد المنظمة لجائزة المؤلف الأفضل للأداء المتميز بصندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري وتصميمها ونشرها للزملاء في جروب العاملين بتطبيق واتس اب، إعلانا عن بدء المسابقة.

22

Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, /shmffeg



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

بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ١١,٣٤٤ رسالة خلال شهر مارس ٢٠٢٤، وذلك بمتوسط ٣٧٨ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ٤٧٣ رسالة خلال شهر مارس ٢٠٢٤، وذلك بمتوسط ١٥ رسالة يومياً.



تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين

محاضر مخالفات وحدات سكن كل المصريين مارس ٢٠٢٤

العدد	نوع المحضر
١١٤	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٢	إجمالي عدد محاضر البراءة
١١٦	اجمالي عدد المحاضر

الأحكام الصادرة لمخالفات وحدات سكن كل المصريين مارس ٢٠٢٤

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
١١٢	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
٢	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
أحكام نهائية	
٢	حكم نهائي بالبراءة
١١٦	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



بيان عن توزيع الشكاوى تم إغلاقها والتعامل عليها خلال شهر مارس ٢٠٢٤ حسب القنوات:

م	قنوات استلام الشكاوى	العدد	النسبة
١	بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء	٣,٣٤٨	٤٥%
٢	منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني	٣,٩٠١	٥٣%
٣	الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا	١٠٩	١,٥%
٤	الشكاوى الواردة على الخط الساخن التابع لوزارة الإسكان	٥٥	٠,٧%
٥	الشكاوى الواردة عن طريق التلغراف / البريد المصري	١٣	٠,٢%
	الإجمالي	٧,٤٢٦	١٠٠%

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

- ٠٩٠٠٧١١١٧)

م	الطلبات الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق	الإجمالي	%
1	طلب تغيير جهة التمويل	٩٥٤	٢٠,٦%
2	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل البنك	٥٩٠	١٢,٨%
3	طلبات متابعة العملاء المرفوضة من مراحل البنك	١٧٨	٣,٩%
4	طلب تعديل بيانات العميل الأساسية	٥٧٤	١٢,٤%
5	طلبات متابعة العملاء بقائمة الطلبات المرفوضة والمعلقة	١١٥	٢,٥%
6	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل الصندوق	١٨٠	٣,٩%
7	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمرحلة خدمة العملاء	١٤٥	٣,١%
8	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل الإدخال	١٢	٠,٣%
9	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بقائمة الانتظار	٢	٠%
10	طلبات متابعة موقع C services	٣٦٢	٧,٨%
11	التنازل عن المشروع المسجل على النظام	٨	٠,٢%
12	طلبات متابعة العملاء المتقدمين بإعلان سكن مصر - دار مصر - جنة	٢٦	٠,٦%
13	طلبات إعادة الاستعلام عن طريق البريد	١,١٢٧	٢٤,٤%
14	تظلمات خاصة بالاستعلام	٢٠	٠,٤%
15	متابعة إدخال طلبات إعادة الاستعلام	٢٠١	٤,٣%
16	طلبات إعادة الاستعلام و خدمة عملاء (مشروع بور سعيد)	١٨	٠,٤%
17	طلبات متابعة البريد المصري	٦٧	١,٤%
18	طلب مخاطبة شركات الاستعلام بسبب طلب مندوب الاستعلام مبالغ مالية	٣	٠,١%
19	الطلبات الخاصة بالإعلان العاشر	٠	٠%
20	تقرير إرسال رسالة نصية برابط منظومة الشكاوى	٣٠	٠,٦%
21	طلبات متابعة التسجيل على الموقع الإلكتروني	٠	٠%
22	طلبات متابعة العملاء الذين لا يوجد لهم بيانات على النظام	٩	٠,٢%
	الإجمالي	٤,٦٢١	



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

www.shmff.gov.eg