



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



نظرة على

مؤشرات أداء شهر مايو 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 مايو 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 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 ٧٠٧١ مستفيد خلال شهر مايو 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 ٣٨,٧٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٧,٧٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٨٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٠,٣٪، كما يُعد العملاء من محافظة القليوبية هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٣١,٦٥٪ 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 ٢٧,٦٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ١١٤ مليون جنيه خلال شهر مايو ٢٠٢٣ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ١٦,٢٠٢ جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ١,١٧٠,٢٨٤,٦٤٢ جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٦٥,٥٠٤ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٨,٩٠٤ وحدة خلال شهر مايو ٢٠٢٣، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٧٩٧٣ وحدة وبنسبة ٨٩,٥٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٧٥,١٪، 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 ٢,٩ مليون زيارة بإجمالي عدد ١,٥ مليون زائر.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٧,١١٢ طلب عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٠٩٠٠٧١١١٧ - 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



مشروع خدمات لإدارة مخلفات السفن بقناة السويس

المصدر: وزارة البيئة

في إطار جهود توطین الصناعات والأنشطة الصديقة للبيئة ودفن مسار التحول الأخضر من خلال تسليط الضوء على فرص الاستثمار البيئي والمناخي، ومنها إدارة المخلفات، وتهيئة المناخ الداعم لإشراك القطاع الخاص، للوصول إلى "قناة السويس الخضراء"، قدم تحالف المساهمين اليوناني المصري ١٥٠ مليون دولار لمشروع خدمات لإدارة مخلفات السفن بقناة السويس، كأحد نماذج الاستثمار البيئي والمناخي للتحول الأخضر، ويحظى المشروع بمزايا الحوافز الخضراء في قانون الاستثمار الجديد، وذلك ضمن ٤ مجالات هي الهيدروجين الأخضر والطاقة المتجددة وإدارة المخلفات وبدائل الأكياس البلاستيكية أحادية الاستخدام، حيث تم توفير حوافز خضراء لها لتعزيز مسار مصر نحو التحول الأخضر.

الاكتفاء الذاتي من القمح

المصدر: وزارة الزراعة واستصلاح الأراضي

تمتد جهود الدولة إلى نواحي العمل كافة لتقليل الفجوة بين الإنتاج الزراعي المحلي والمستورد، فاتجهت السواعد المصرية نحو استنباط أصناف جديدة من القمح عالية الإنتاجية وأكثر تحملاً للتغيرات المناخية ومقاومة للأمراض، بما ساعد على زيادة التوسع الرأسي من زراعة القمح في أراضي الوادي والدلتا، مع التوسع الأفقي عبر الخطط الجارية لزراعة ٣ ملايين فدان بكل من: سيناء، وتوشكى، وشرق العوينات، والدلتا الجديدة، والصعيد .

صاحب ذلك، إدخال محصول القمح ضمن منظومة "الزراعات التعاقدية"؛ بهدف إعلان سعر توريد المحصول من المزارعين قبل زراعته بوقت مناسب، مع زيادة أسعار التوريد سنوياً بمستويات كبيرة مقارنة بالسنوات الماضية، وذلك بالتوازي مع التوسع في أنظمة الميكنة الزراعية الحديثة ووسائل الري المتطورة، التي تساعد على زيادة الإنتاج، وتعظيم الاستفادة من الموارد المتاحة، وقد نتج عن ذلك حدوث طفرة في الانتاج المحلى لمحصول القمح مع تقليص الواردات فقد بلغت نسبة الزيادة ٢٠٪ خلال عام ٢٠٢٢ فضلاً عن انخفاض الواردات بمقدار الثلث.

مصر الوجهة الأولى عالمياً لاستثمارات مشروعات الطاقة النظيفة خلال ٢٠٢٢/٢٠٢١

المصدر: FDI Insights

تحولت مصر في السنوات الأخيرة لواحدة من أهم الدول على مستوى العالم في جذب الاستثمارات الأجنبية في مجالات الطاقة الخضراء، حيث استحوذت في ٢٠٢٢ / ٢٠٢١ على نحو ١٦,٧٪ من إجمالي تدفقات الاستثمار الأجنبي العالمي في المشروعات الخضراء وذلك بنحو ١١٠ مليارات دولار.

يلي مصر في المركز الثاني دولة بريطانيا حيث استحوذت في ٢٠٢٢ / ٢٠٢١ على نحو ١٥,٩٪ من إجمالي تدفقات الاستثمار الأجنبي العالمي في المشروعات الخضراء وذلك بنحو ١٠٤ مليارات دولار، تليها الولايات المتحدة الأمريكية حيث استحوذت في نفس العام على نحو ١٢,٥٤٪ من إجمالي تدفقات الاستثمار الأجنبي العالمي في المشروعات الخضراء وذلك بنحو ٨٢ مليار دولار.

تراجع عجز ميزان المعاملات الجارية في مصر خلال النصف الأول من ٢٠٢٣ / ٢٠٢٢

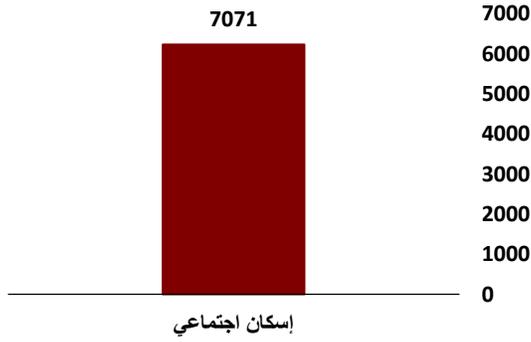
المصدر: البنك المركزي المصري

تراجع حجم العجز في ميزان المعاملات الجارية بشكل ملحوظ خلال النصف الأول من ٢٠٢٣ / ٢٠٢٢ ووصل إلى ٧٧,٢٪ ليسجل ١,٨ مليار دولار، مقارنةً بنحو ٧,٨ مليارات دولار خلال الفترة نفسها من ٢٠٢٢ / ٢٠٢١، جاء التراجع في حجم العجز مدفوعاً بشكل أساسي بالتراجع في العجز في الميزان التجاري خلال الفترة نفسها بنحو ٢٨,٤٪.

مؤشرات أداء الصندوق

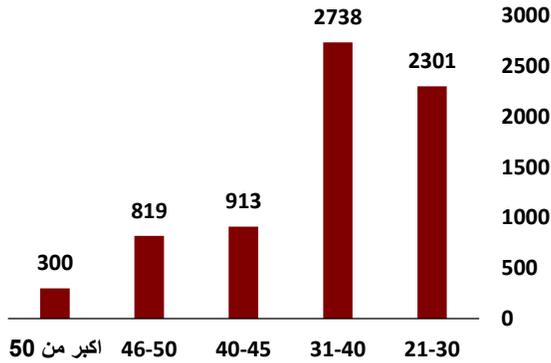


أ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



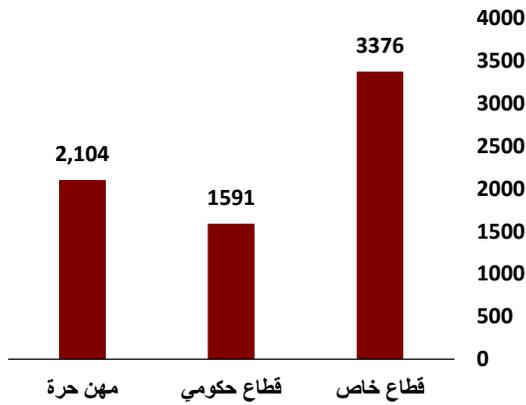
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) هم المستفيدين من الدعم بعدد ٧,٠٧١ مستفيد وبنسبة ١٠٠٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم.

ب- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٧٣٨ مستفيد وبنسبة ٣٨,٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١ - ٣٠) بعدد ٢,٣٠١ مستفيد وبنسبة ٣٢,٥٪، (٤٠ - ٤٥) بعدد ٩١٣ مستفيد وبنسبة ١٢,٥٪، (٤٦ - ٥٠) بعدد ٨١٩ مستفيد وبنسبة ١١,٦٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٣٠٠ مستفيد وبنسبة ٤,٢٪.

ج- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٣٧٦ مستفيد وبنسبة ٤٧,٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ٢,١٠٤ مستفيد وبنسبة ٢٩,٨٪، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ١,٥٩١ مستفيد وبنسبة ٢٢,٥٪.

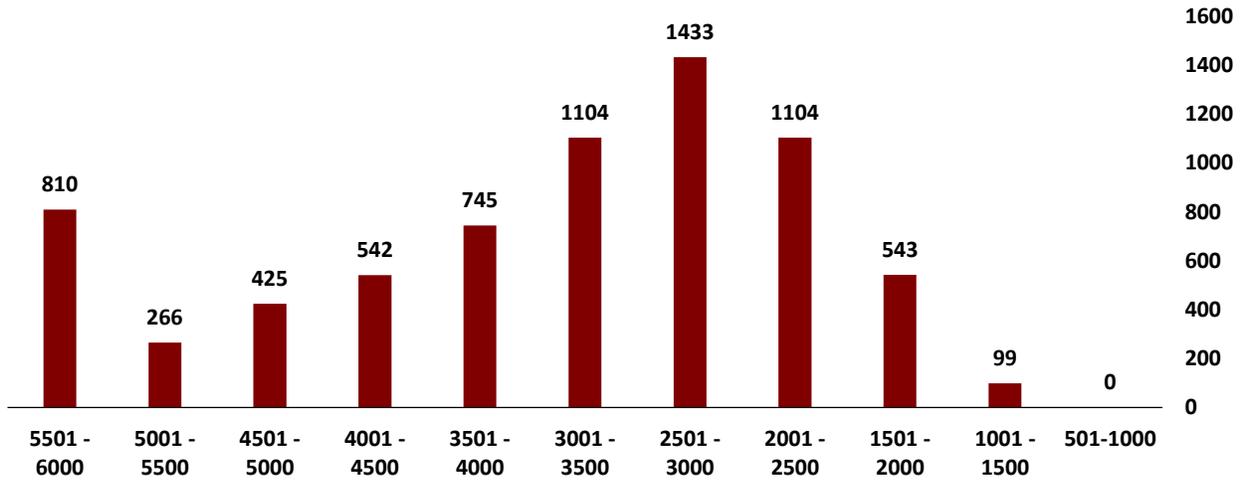
د- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



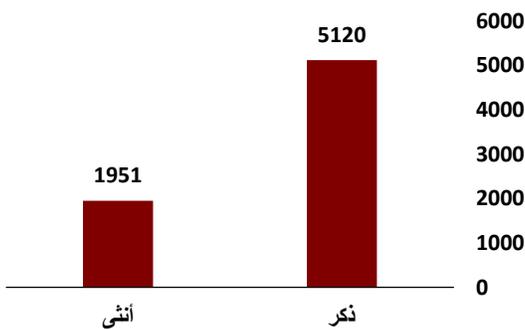
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٣٩١ مستفيد وبنسبة ٤٨٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ١,٩٥٧ مستفيد وبنسبة ٢٧,٧٪، ومتزوج بعدد ١٢٠٨ مستفيد وبنسبة ١٧,١٪، مطلق ويعول بعدد ٢٥٦ مستفيد وبنسبة ٣,٦٪، أرمل ويعول بعدد ١٥١ مستفيد وبنسبة ٢,١٪، مطلق بعدد ٩٢ مستفيد وبنسبة ١,٣٪، وأرمل بعدد ١٦ مستفيدين وبنسبة ٠,٢٣٪.

هـ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيته أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٤٣٣ مستفيد وبنسبة ٢٠,٣٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠١ - ١٥٠٠) أقل المستفيدين من الدعم، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.



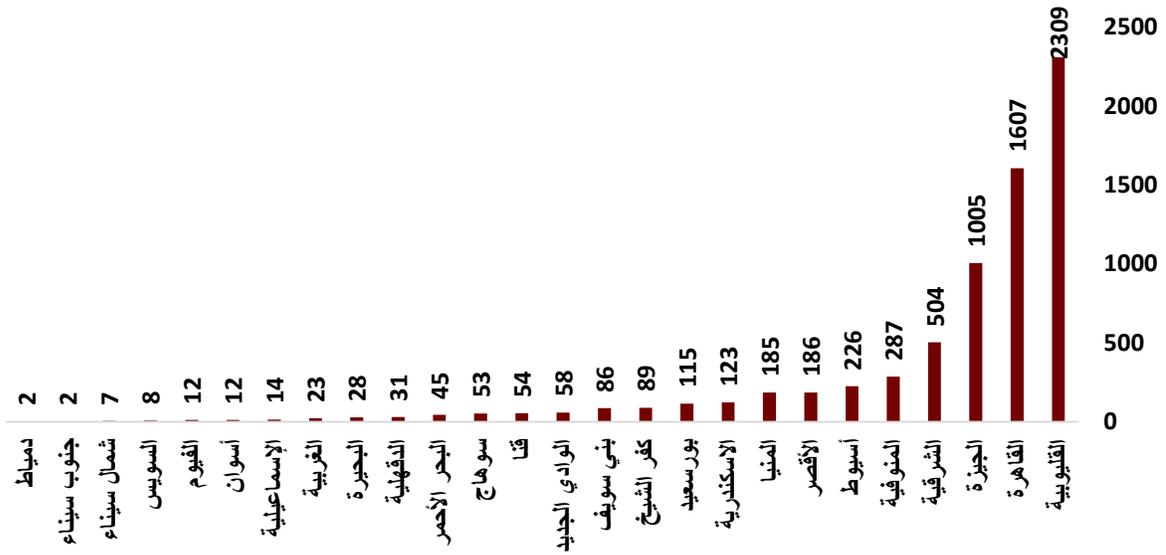
و- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥,١٢٠ مستفيد وبنسبة ٧٢,٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما تقدر نسبة المستفيدات بعدد ١,٩٥١ مستفيدة وبنسبة ٢٧,٦٪.

ز- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة القليوبية أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٣٠٩ مستفيد ونسبة ٣٢,٦٥٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة دمياط أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٢ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين ب ٧,٠٧١ مستفيد.



ح- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنيه)
من ٢٠٢٣/٥/١ حتى ٢٠٢٣/٥/٣١	٧,٠٧١ مستفيد	١١٤,٥٦٥,٠١٥

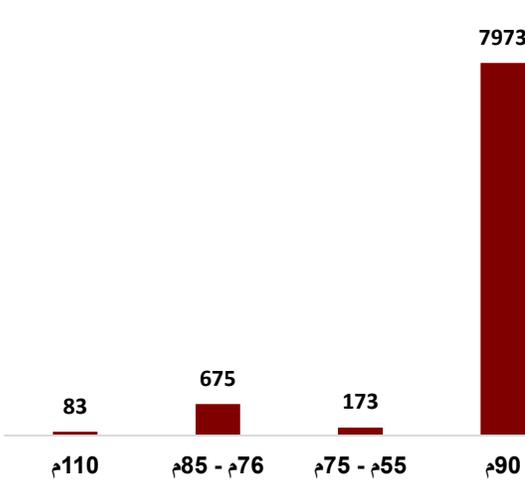
* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٦,٢٠٢ جنيه.

ط- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
٣٩٥,٤٠٤,٣٩١	٢,٤٧٥	بنك مصر
٢٣٨,٧٨٢,٠٨٩	١,٤٢٥	البنك الاهلى
١٦٩,٤٥٥,٨٨٨	١,٠٠٥	بنك القاهرة
١٣٣,١٤٤,٢٩١	٧٨١	بنك القطري الوطني الاهلي
٤٢,٣٩٤,٧٩٧	٢٦٣	بنك الإسكان والتعمير
٣٤,٠١٠,٨٨٩	٢١٦	بنك التنمية الصناعية
٢٩,٣٥٨,٧٢٠	٢٠٤	البنك الزراعي المصري
٣١,٦٥٤,٩٠٠	١٤١	البنك التجاري الدولي
٢٦,٦٨٢,٥٩٦	١٤٩	بنك المشرق
١٦,١٢٥,٢٤٢	٩٠	بنك الاستثمار العربي
١٢,٥٣٤,٤١٥	٧١	البنك العربي الافريقي الدولي
١١,٣١٤,٣٦١	٦٣	البنك العقاري المصري العربي
٨,٣٥٣,٦٨٨	٤٩	بنك فيصل الاسلامي المصري
٥,٨٢١,٣١٩	٣٢	بنك المؤسسة العربية المصرفية
٥,٠٤٩,٤٤١	٣٠	البنك المصري الخليجي
٤,٨٣٥,٤٩٦	٢٨	بنك الكويت الوطني
٥,٠٤٩,٦١١	٢٧	بنك قناة السويس
١١٩,٦٧٥	١	بنك المصرف المتحد فرع اكتوبر
١٩٢,٨٣٣	١	شركة كونتكت للتمويل العقاري
١,١٧٠,٢٨٤,٦٤٢	٧,٠٧١	الإجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٦٥,٥٠٤ جنيه.

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٨,٩٠٤ وحدة خلال شهر مايو ٢٠٢٣ ضمن مشروعات سكن كل المصريين، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٧٩٧٣ وحدة وبنسبة ٨٩,٥٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٧٦م - ٨٥م) بعدد ٦٧٥ وبنسبة ٧,٥٨٪، والمساحة من (٥٥م - ٧٥م) بعدد ١٧٣ وحدات وبنسبة ١,٩٤٪، والمساحة (١١٠م) بعدد ٨٣ وحدات وبنسبة ٠,٩٣٪.

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 الصوتية	
٠٠:٠٢:٤٢	٠٠:٠٤:٢٤	٧٥,١٪	٢٠,٨٩٤	٣٦,١٧٥	٥٧,٠٦٩	٢٧,٠٠٩	مايو 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
٢,٩ مليون زيارة
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع
١,٥ مليون 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 مياي بل نيني 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 مياي بل نيني 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 مياي بل نيني 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 مياي بل نيني 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 مياي بل نيني 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 مياي بل نيني 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 ١٢٢,٢٢٧ رسالة خلال شهر مايو ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٣,٩٤٢ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ٣,٨٧٧ رسالة خلال شهر مايو ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ١٢٥ رسالة يومياً.

تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين



محاضر مخالفات وحدات سكن كل المصريين مايو ٢٠٢٣

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

الأحكام الصادرة لمخالفات وحدات سكن كل المصريين مايو ٢٠٢٣

العدد	الاحكام 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



الطلبات الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق على الأرقام التالية:
(090071117 - 1188 - 0999 - 0777)

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٪
	الإجمالي	٤٢٨١	١٠٠٪

م	الطلبات الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق	الإجمالي	%
١	طلب تغيير جهة التمويل	١٦١٤	٢٢,٥ %
٢	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل البنك	٩٤٠	١٣,١ %
٣	طلبات متابعة العملاء المرفوضة من مراحل البنك	١٣٩	١,٩ %
٤	طلب تعديل بيانات العميل الأساسية	٥٥٩	٧,٨ %
٥	طلبات متابعة العملاء بقائمة الطلبات المرفوضة والمعلقة	٢٠٤	٢,٨ %
٦	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل الصندوق	٢٠٨	٢,٩ %
٧	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمرحلة خدمة العملاء	٤٩٤	٦,٩ %
٨	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل الإدخال	٩٥	١,٣ %
٩	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بقائمة الانتظار	٧	٠,١ %
١٠	طلبات متابعة موقع C-services	٦٥	٠,٩ %
١١	التنازل عن المشروع المسجل على النظام	١٤	٠,٢ %
١٢	طلبات متابعة العملاء المتقدمين بإعلان سكن مصر - دار مصر - جنت	١٦	٠,٢ %
١٣	طلبات إعادة الاستعلام عن طريق البريد	١٦٨٠	٢٣,٤ %
١٤	تظلمات خاصة بالاستعلام	١١١	١,٥ %
١٥	متابعة إدخال طلبات إعادة الاستعلام	١٨٥	٢,٦ %
١٦	طلبات إعادة الاستعلام وخدمة عملاء (مشروع بورسعيد)	٦٤	٠,٩ %
١٧	طلبات متابعة البريد المصري	١٥٨	٢,٢ %
١٨	طلب مخاطبة شركات الاستعلام بسبب طلب مندوب الاستعلام مبالغ مالية	٣	٠ %
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	٥٥٦	٧,٨ %
	الإجمالي	٧١١٢	



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

www.shmff.gov.eg