



صندوق الإسكان الاجتماعي  
ودعم التمويل العقاري



نظرة على

مؤشرات أداء شهر أبريل ٢٠٢١

نشرة شهرية تصدر عن  
صندوق الإسكان الاجتماعي  
ودعم التمويل العقاري

أبريل ٢٠٢١

## قائمة المحتويات



الملخص التنفيذي	١
أهم الأخبار الاقتصادية	٢
مؤشرات أداء الصندوق خلال شهر أبريل ٢٠٢١	٣
إجمالي عدد الحاصلين على الدعم	أ
بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة	ب
بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة الاستعلام	ج
تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي	٤
بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤)	٥
أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق	٦
بيان طلبات وشكاوى العملاء	٧
تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي حتى نهاية شهر أبريل	٨

**تقرير مؤشرات الأداء** . . . تقرير يتم إصداره بصورة شهرية يهتم بالقاء الضوء على مؤشرات أداء صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري، يتضمن التقرير لمحة عن أهم الأخبار الاقتصادية المحلية والدولية وأهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق والتي حدثت خلال فترة التقرير، مروراً بمؤشرات أداء برنامج الإسكان الاجتماعي حيث يستعرض التقرير بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم وإجمالي عدد الوحدات المخصصة، وفي إطار سعي الصندوق لإتاحة مختلف وسائل التواصل مع عملائه فيعرض التقرير بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة الاستعلام فضلاً عن إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤) بالإضافة إلى تقرير عن نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي التي اطلقها الصندوق لخدمة عملائه والرد على استفساراتهم، وإيماناً بدور الصندوق في مكافحة الفساد وحماية حقوق المتعاملين فقد شمل التقرير على ملخص طلبات وشكاوى العملاء بالإضافة إلى حصر محاضر الضبطية القضائية التي أجراها الصندوق خلال فترة التقرير.

عدد أبريل ٢٠٢١

حقوق النشر محفوظة

لصندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري

## الملخص التنفيذي



- أهتم التقرير برصد أهم الأخبار الاقتصادية المحلية والدولية التي جرت خلال فترة التقرير، حيث أعلنت الحكومة المصرية عن إطلاق المرحلة الثانية من البرنامج الوطني للإصلاح الاقتصادي والاجتماعي تحت مسمى برنامج الإصلاحات الهيكلية لمدة ٣ سنوات حتى العام المالي ٢٠٢٣ / ٢٠٢٤، كما تحسن أداء ميزان المدفوعات المصري خلال النصف الأول من العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، وارتفع حجم الصادرات المصرية من المنتجات غير البترولية خلال الربع الأول من عام ٢٠٢١، فضلاً عن تقدم مصر ٣ مراكز في تصنيف أفضل الدول ٢٠٢١، وقد انعكس جميع ما سبق على آخر تقارير الإيكونومست حول مصر حيث توقعوا وجود تحسن كبير في أداء الاقتصاد المصري خلال المرحلة الثانية من برنامج الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي.
- وبالنسبة لمؤشرات أداء برنامج الإسكان الاجتماعي، فتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٦,٩٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٠,٤٪.
- وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٠,٧٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٦,٣٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٧,٢٪.
- وفيما يتعلق بأكثر المستفيدين بالدعم من الذكور والإناث، فتعد فئة الذكور هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٧٢,٣٪، كما يُعد العملاء من محافظة الجيزة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٧,٢٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح ٥٨,٠٦٣,٠٧٤ جنيه خلال شهر أبريل ٢٠٢١ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٩,٦٤٩ جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح ٣٦٠,٥١٧,٢٠٠ جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٢٢,٠٠٠ جنيه.

- وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٢٧٧٤ وحدة خلال شهر أبريل ٢٠٢١، وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي هي الأكثر تخصيصاً بعدد ٢٧٥٧ وحدة وبنسبة ٩٩,٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م ٩٠) هي أكثر الوحدات المخصصة بنسبة ٨٧,١٣٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص مستوى أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٩٤,٦٪، كما بلغ عدد الفيديوهات المرفوعة على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق ٤ فيديوهات بإجمالي عدد مشاهدات ٢١ ألف مشاهدة خلال شهر أبريل ٢٠٢١، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر إبريل ١٩١ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٢,٦ مليون زيارة بإجمالي عدد العملاء ١,٤ مليون عميل.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ١١٦٧ طلب، وعدد ٢٠٤٠ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ١٣٨٨ شكوى ومقترح من خلال عدد من القنوات المختلفة المتمثلة في (بوابة الشكاوى الحكومية - الشكاوى الواردة من الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على خدمة عملاء الوزارة)
- وفيما يخص متابعة تواجد العملاء المستفيدين بوحدات الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي عدد المخالفات التي تم تحرير محضر لها بمديريات الإسكان وأجهزة المدن عدد ١٨٦٧ محضر وذلك حتى نهاية فترة التقرير، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ٧٩٤ محضر، ومحاضر البراءة ٧٤ محضر، فيما تم التصالح على ٢٠٦ محضر

## أهم الأخبار الاقتصادية



## إطلاق المرحلة الثانية من البرنامج الوطني للإصلاح الاقتصادي والاجتماعي

المصدر: رئاسة مجلس الوزراء

أعلنت الحكومة المصرية عن إطلاق المرحلة الثانية من البرنامج الوطني للإصلاح الاقتصادي والاجتماعي، تحت مسمى "برنامج الإصلاحات الهيكلية" لمدة ٣ سنوات بداية من أبريل ٢٠٢١ وحتى العام المالي ٢٠٢٣ / ٢٠٢٤، وأنه لن يتم تحميل المواطن أي أعباء مالية جديدة، ويتميز البرنامج بطرقه إلى جانب العرض الكلي للاقتصاد حيث يركز على ثلاثة قطاعات اقتصادية ذات أولوية وهما الصناعات التحويلية كثيفة التكنولوجيا، الزراعة، الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

وجاء ذلك على عكس المرحلة الأولى التي بدأت في نوفمبر ٢٠١٦ والتي ركزت على جانب الطلب واستهدفت بشكل رئيسي إصلاحات السياسات النقدية والمالية، كما يستهدف البرنامج تعزيز مفهوم الاقتصاد الأخضر وتحقيق الحماية الاجتماعية وتطوير الأسرة المصرية، ويسعى البرنامج إلى إصلاح ٥ منظومات:

- منظومة التشريعات: من خلال العمل على تسهيل التشريعات وتبسيطها وتوحيدها.
- منظومة الديمغرافيا وخصائص السكان: عن طريق تطوير التعليم والمنظومة الصحية وتعزيز الحماية الاجتماعية.
- منظومة الأداء الحكومي: من خلال تيسير المعاملات الحكومية وتحديد دور الدولة.
- منظومة اللوجستيات: عن طريق تحسين كفاءة النقل واللوجستيات لخدمة المواطنين ومجتمع الأعمال.
- منظومة التمويل: من خلال مواصلة تعميق الشمول المالي وتيسير وتنويع الحصول على الخدمات.

## توقعات من الإيكونومست بتحسن أداء الاقتصاد المصري

المصدر: مجلة الإيكونومست

هناك توقعات بتحسن أداء الاقتصاد المصري خلال المرحلة الثانية من برنامج الإصلاح الاقتصادي وجاء ذلك وفقاً لآخر تقارير الإيكونومست حول مصر والذي رصد وضع مصر اقتصادياً بعد الجائحة.

وتماشى ذلك مع توقعات الحكومة المصرية وفق خطة التنمية ٢٠٢١ / ٢٠٢٢ والتي افترضت فيها التحسن التدريجي في الأداء الاقتصادي خلال النصف الأول من العام المالي ٢٠٢١ / ٢٠٢٢، ثم النمو المتسارع في النصف الثاني منه مع إحكام السيطرة واحتواء الجائحة، لذا جاءت توقعاتهم بأن يبلغ معدل النمو الاقتصادي المتوقع ٤,٥٪ خلال ٢٠٢١ / ٢٠٢٢.

وقد حقق الاقتصاد المصري عدة نجاحات خلال المرحلة الأولى من برنامج الإصلاح الاقتصادي والتي أسهمت في زيادة حجم الناتج المحلي الإجمالي وخفض عجز الموازنة وخفض مديونية الدولة.

وتتجه حزمة الإصلاحات الهيكلية خلال السنوات الـ ٣ القادمة نحو تعزيز الإنفاق على المشروعات التنموية التي تستهدف تحسين مستوى معيشة المواطنين والارتقاء بالخدمات المقدمة إليهم، جنباً إلى جنب مع الاستمرار في مساندة القطاعات الاقتصادية والفئات الأكثر تأثراً بجائحة كورونا دون تحميل المواطن أي أعباء مالية

## تحسن أداء ميزان المدفوعات المصري خلال النصف الأول من العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠

المصدر: البنك المركزي المصري

عكست مؤشرات الاقتصاد المصري للنصف الأول من العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠ تطورات جديدة أبرزها: تحقيق ميزان المدفوعات فائضاً كلياً حيث بلغ ١,٥ مليار دولار خلال الفترة من (يوليو- ديسمبر ٢٠٢٠) مقابل ٤١٠,٩ مليون دولار خلال الفترة من (يوليو- ديسمبر ٢٠١٩)، فضلاً عن ارتفاع تحويلات المصريين العاملين بالخارج بمعدل ارتفاع بلغ ١٣,٥٪، وكذلك ارتفاع صافي التدفق للداخل في الحساب الرأسمالي والمالي بمعدل ارتفاع بلغ ٧٥,٢٪. ويرجع ذلك لعدة عوامل أهمها: تراجع عجز الميزان التجاري البترولي بنسبة ٩٢,٦٪، وتراجع عجز ميزان دخل الاستثمار بمعدل ٦٪، فضلاً عن ارتفاع صافي التدفق للداخل للاستثمارات بمحفظلة الأوراق المالية إلى ١٠,٢ مليار دولار خلال الفترة من (يوليو- ديسمبر ٢٠٢٠) مقابل ٢٧٣,٦ مليون دولار خلال الفترة من (يوليو- ديسمبر ٢٠١٩)، مما يعكس ثقة المستثمرين الأجانب في قوة الاقتصاد المصري رغم حالة عدم الاستقرار التي تصدرها أزمة فيروس كورونا للعالم أجمع.

## ارتفاع حجم الصادرات المصرية من المنتجات غير البترولية

المصدر: وزارة التجارة والصناعة

حققت الصادرات المصرية غير البترولية زيادة ملحوظة خلال الربع الأول من عام ٢٠٢١ بنسبة ٦٪؛ حيث أصبحت قيمتها ٧,٤٤ مليارات دولار مقارنة بنحو ٦,٩٩ مليارات دولار خلال الفترة نفسها من عام ٢٠٢٠. كما ارتفعت الواردات المصرية غير البترولية بنسبة ٢٪ لتصبح ١٦,٩٩ مليار دولار مقارنة بنحو ١٦,٦٨ مليار دولار خلال الفترة نفسها من عام ٢٠٢٠. وتعد أكبر القطاعات التصديرية كالاتي: المنتجات الكيماوية والأسمدة وتبلغ قيمتها التصديرية ١,٥٣ مليار دولار، قطاع مواد البناء و يبلغ ١,٣٥ مليار دولار، وقطاع الصناعات الغذائية و يبلغ ٠,٩٧ مليار دولار، فضلاً عن قطاع السلع الهندسية والإلكترونية و يبلغ ٠,٧٤ مليار دولار.

## مصر تتقدم في تصنيف أفضل الدول ٢٠٢١

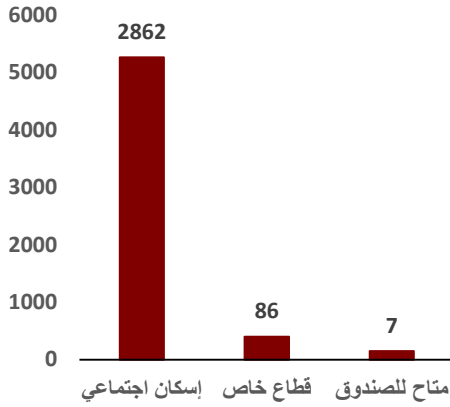
المصدر: U.S. News &amp; World Report

مصر تتقدم ٣ مراكز في تصنيف أفضل الدول ٢٠٢١، حيث احتلت المركز الـ ٣٣ عالمياً من أصل ٧٨ دولة حول العالم مقارنةً بالمركز الـ ٣٦ في ٢٠٢٠، تقدمت مصر أيضاً في معظم التصنيفات الفرعية منها: "التراث" والذي احتلت فيه المركز الـ ٨ مقارنةً بترتيبها الـ ١٣ خلال العامين الماضيين وذلك بفضل الاكتشافات الأثرية الحديثة. يقوم التصنيف على تحديد مدى أفضلية ٧٨ دولة حول العالم بناء على عدد من الخصائص ذات القدرة على دفع التجارة والسفر والاستثمار والتأثير بشكل مباشر على الاقتصاديات الوطنية، وذلك بالاعتماد على ١٠ تصنيفات فرعية لكل منها وزن نسبي.

## بيان إجمالي عدد الحاصلين على دعم

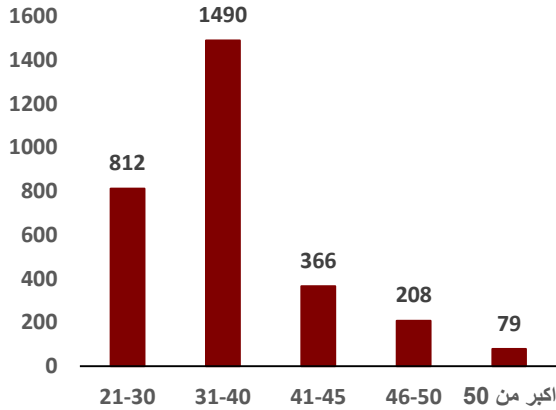


## ١- طبقاً لنوع المشروع



تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٨٦٢ مستفيد ونسبة ٩٦,٩٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وفئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات القطاع الخاص) ٨٦ مستفيد بنسبة ٢,٩٪، و٧ مستفيدين من المشروعات المتاحة للصندوق بنسبة ٠,٢٪.

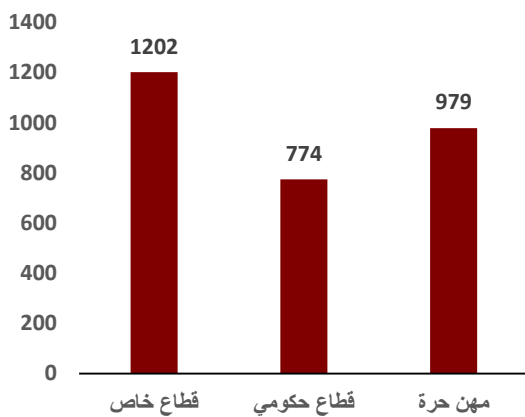
## ٢- طبقاً للفئة العمرية



تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٤٩٠ مستفيد ونسبة ٥٠,٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١ - ٣٠) بعدد ٨١٢ مستفيد ونسبة ٢٧,٥٪، (٤١ - ٤٥) بعدد ٣٦٦ مستفيد ونسبة ١٢,٤٪، (٤٦ - ٥٠) بعدد ٢٠٨ مستفيد ونسبة ٧,٠٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٧٩ مستفيد ونسبة ٢,٧٪.

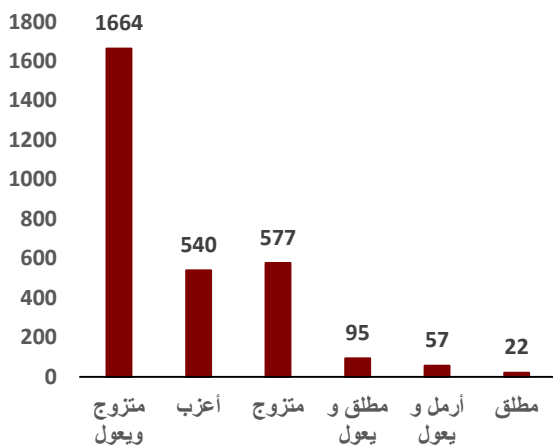


### ٣- طبقاً لنوع العمل



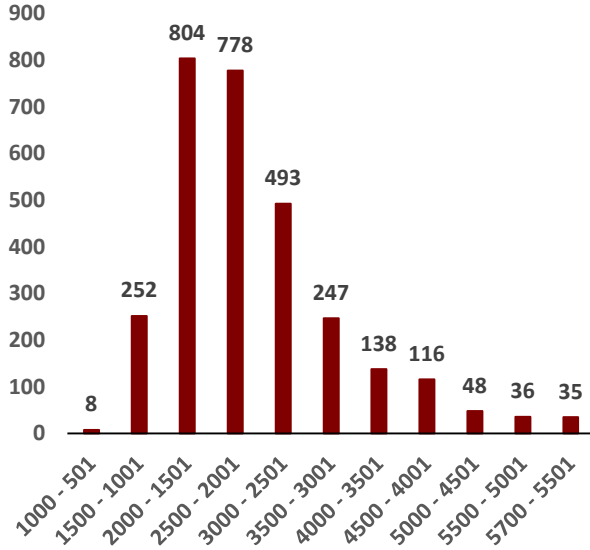
يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٢٠٢ مستفيداً وبنسبة ٤٠,٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ٩٧٩ مستفيداً وبنسبة ٣٣,١٪، والعاملون بالقطاع الحكومي بعدد ٧٧٤ مستفيداً وبنسبة ٢٦,٢٪.

### ٤- طبقاً للحالة الاجتماعية



تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٦٦٤ مستفيداً وبنسبة ٥٦,٣٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ٥٤٠ مستفيداً وبنسبة ١٨,٣٪، ومتزوج بعدد ٥٧٧ مستفيداً وبنسبة ١٩,٥٪، مطلق ويعول بعدد ٩٥ مستفيداً وبنسبة ٣,٢٪، أرمل ويعول بعدد ٥٧ مستفيداً وبنسبة ١,٩٪، مطلق بعدد ٢٢ مستفيداً وبنسبة ٠,٧٪.

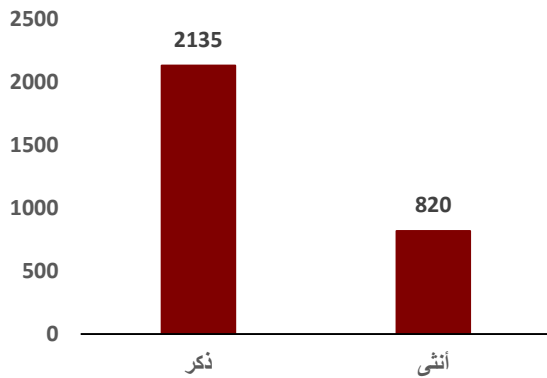
## ٥- طبقاً لسرّائج الدخل



يُعدّ المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٨٠٤ مستفيد وبنسبة ٢٧,٢٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعدّ المستفيدين ضمن شريحة الدخل

(١٠٠٠ - ٥٠١) أقلّ المستفيدين من الدعم بعدد ٨ مستفيد وبنسبة ٠,٢٧٪، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لسرّائج الدخل الواقعة بين ٥٠٠ جنية كحد أدنى حتى ٥٧٠٠ كحد أقصى

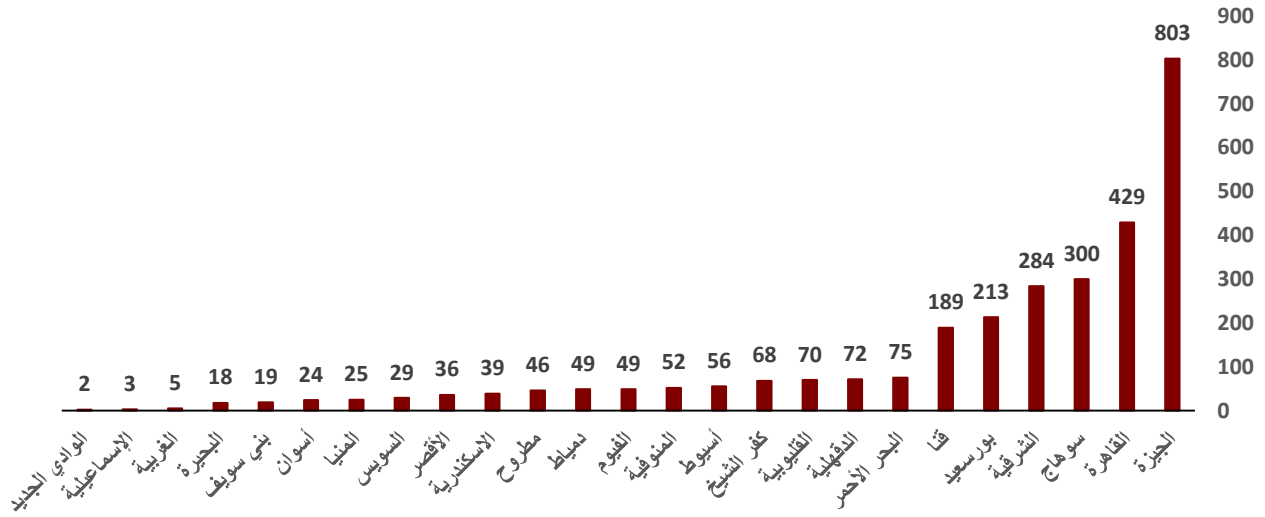
## ٦- طبقاً للنوع



تعدّ فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢١٣٥ مستفيد وبنسبة ٧٢,٣٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما تقدر نسبة المستفيدات بعدد ٨٢٠ مستفيدة وبنسبة ٢٧,٧٪

## ٧- طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٨٠٣ مستفيد ونسبة ٢٧,٢٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة الوادي الجديد أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٢ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ٢٩٥٥ مستفيد.



## ٨- طبقاً للدعم الممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
من ٢٠٢١/٤/١ حتى ٢٠٢١/٤/٣٠	٢٩٥٥ مستفيد	٥٨,٠٦٣,٠٧٤

\* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٩,٦٤٩ جنيه.

## ٩- طبقاً للجهات التمويل

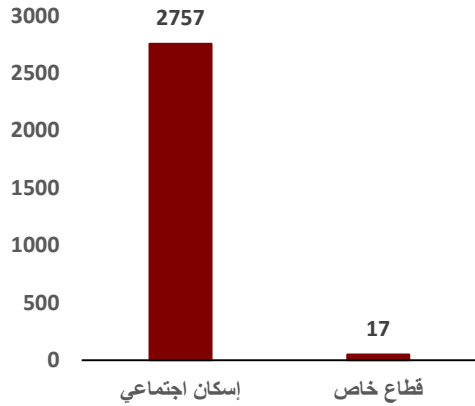
قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
٨٧,٠٩٣,٨٠٠	٧٣٢	البنك الأهلي المصري
٧٤,٢٥٥,٦٩٨	٦٦٩	بنك مصر
٤٣,٩٠٤,٢٥٦	٣٣٢	بنك المصرف المتحد
٢٩,٦٣٨,٥٧٩	٢٣٣	بنك القطري الوطني الأهلي
٢٣,٢٥٠,٩٣٨	١٧٠	البنك التجاري الدولي
١٨,٣٧٦,٧٥٥	١٦٠	بنك الإسكان والتعمير
١٤,٧٩٢,٤٦٢	١٣٤	بنك التنمية الصناعية
١٣,٢٢٩,٩٨٥	١١٦	بنك القاهرة
١٠,٩٨٩,٥١٧	٧٥	بنك المشرق
٨,٦٨٠,٥٨٦	٦٥	بنك الاستثمار العربي
٦,٣٦٤,٩٩٧	٤٧	بنك فيصل الإسلامي المصري
٥,٥٢٣,٦٩٤	٤٠	شركة كونتكت للتمويل العقاري
٥,٢٨٩,٥٨٨	٣٧	شركة التعمير للتمويل العقاري ( الأولى )
٤,٥٢٧,٤٢٨	٣٦	بنك الكويت الوطني
٤,٧٨٠,١٠٠	٣٤	بنك الشركة المصرفية العربية
٣,٣٧٩,٣٤٠	٢٦	البنك المصري الخليجي
٣,٠٦٩,٤٢٦	٢٤	البنك العربي الأفريقي الدولي
١,٦٢١,٠٤٩	١٢	البنك العقاري المصري العربي
٨٧٩,١٨٨	٦	بنك قناة السويس
٥٦٩,٦٩٩	٥	بنك بلوم
٣٠٠,١١٥	٢	البنك المصري لتنمية الصادرات
٣٦٠,٥١٧,٢٠٠	٢٩٥٥	الإجمالي

\* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٢٢,٠٠٠ جنيه

## بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة

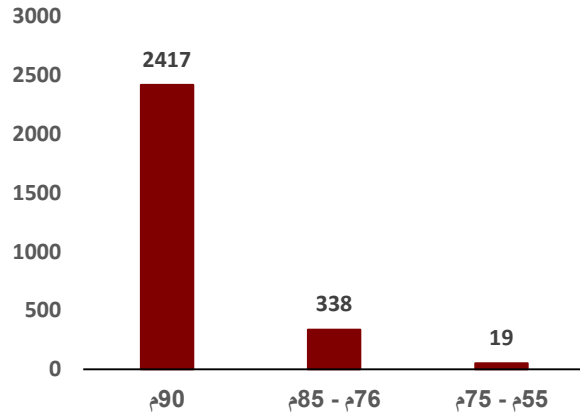


## ١- طبقاً للجهات لنوع المشروع



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٢٧٧٤ وحدة خلال شهر أبريل ٢٠٢١ منقسمة إلى نوعين (إسكان اجتماعي - إسكان القطاع الخاص) وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي الأكثر تخصيصاً بعدد ٢٧٥٧ وحدة وبنسبة ٩٩,٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، بينما بلغت نسبة الوحدات المخصصة من إسكان القطاع الخاص ٠,٦٪ بعدد ١٧ وحدة

## ٢- طبقاً للجهات لمساحة الوحدات



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة عدد ٢٧٧٤ وحدة بشهر أبريل ٢٠٢١، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٢٤١٧ وحدة وبنسبة ٨٧,١٣٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٧٦ م - ٨٥ م) بعدد ٣٣٨ وحدة وبنسبة ١٢,١٨٪، والمساحة من (٥٥ م - ٧٥ م) بعدد ١٩ وحدة وبنسبة ٠,٨٦٪

## 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	
٠٠:٠٢:٣٦	٠٠:٠٠:٤٠	%٩٤,٦	٤,٣٥٧	٤٧,٢٦٠	٥١,٦١٧	٢٩,٤٧٦	إبريل ٢٠٢١

## تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر إبريل ١٩١ ألف متابع



عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة ٤ فيديوهات  
عدد مشاهدات فيديوهات شهر إبريل ٢١ ألف مشاهدة



عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٢,٦ مليون زيارة  
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع ١,٤ مليون عميل

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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ١٩,١٨٦ رسالة خلال شهر إبريل ٢٠٢١، وذلك بمتوسط ٦٤٠ رسالة يومياً.

## أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

البلد

الحدث  
اليوم

### اللقاءات التلفزيونية للرئيس التنفيذي للصندوق

لقاء الرئيس التنفيذي  
للصندوق في برنامج  
"صالة التحرير" على قناة  
(صدى البلد)

لقاء الرئيس التنفيذي  
للصندوق في برنامج  
"حضرة المواطن" على  
قناة (الحدث)

لقاء الرئيس التنفيذي  
للصندوق في برنامج  
"المواجهة" على قناة  
(اكسترا نيوز)

لقاء الرئيس التنفيذي  
للصندوق في برنامج  
"٨ الصبح" على قناة  
(DMC)

extra  
news

dmc



رفع الأخبار  
الخاصة بشهر مارس  
على المركز الإعلامي  
في الموقع الإلكتروني  
الرسمي للصندوق



الإعلان عن فتح  
باب التقديم للحصول  
على لقاح فيروس  
كورونا للسادة  
الموظفين ونشره عبر  
جروب واتس آب



تصميم ورفع  
فيديو عن خطوات  
تقديم طلب التحويل  
للوحدات السكنية



تصميم إعلان فتح  
باب التحويل  
لوحدات الإسكان  
الاجتماعي ونشره  
عبر الصحف الورقية



## تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



## محاضر مخالفات الإسكان الاجتماعي حتى أبريل ٢٠٢١

العدد	نوع المحاضر
١٨٦٧	عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
٧٩٤	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٧٤	إجمالي عدد محاضر البراءة
٢٠٦	عدد المحاضر التي تم التصالح عليها

## الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان الاجتماعي حتى أبريل ٢٠٢١

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٤٥٧	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
١٤٣	حكم غيابي بالغرامة
١١١	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٢٣	حكم غيابي بالحبس
٤٢	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
١١	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٤٦	حكم بالبراءة في أول درجة
٢٨	حكم نهائي بالبراءة
٨٦٨	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



## ملخص طلبات وشكاوى العملاء



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

م	نوع الشكاوى	العدد
١	شكاوى عن سبب الرفض	٢٥٧
٢	شكاوى النظام الألي وخدمات الموقع الإلكتروني	١٤٣
٣	شكاوى عدم إدراج ملف بالنظام	١٣١
٤	شكاوى شركات الاستعلام	١١٥
٥	شكاوى الاستلام والتخصيص	١١٠
٦	شكاوى جهات التمويل	٦٩
٧	شكاوى مالية	٤٥
٨	استفسارات	٣٩
٩	شكاوى حالات خاصة	٢٢
١٠	شكاوى التصالح والمخالفات	٩
١١	شكاوى التعامل مع مكاتب البريد	١
١٢	مقترحات	١
١٣	شكاوى أخرى	٤٤٦
	<b>الإجمالي</b>	<b>١٣٨٨</b>

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

الطلبات والشكاوى الخاصة بالعمليات الفنية		
ملخص تقرير الطلبات		
١	طلبات إعادة الاستعلام	٨٩٢
٢	طلبات تغيير جهة التمويل	٧٧٩
٣	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	٣٥٦
٤	طلبات التنازل عن المشروع	١٩
٥	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	٤
	<b>إجمالي الطلبات</b>	<b>١١٦٧</b>
ملخص تقرير الشكاوي		
١	شكاوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	٩٥١
٢	شكاوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	٤٠٨
٣	شكاوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	٣٢٥
٤	شكاوى بخصوص سبب الرفض	٣١٦
٥	شكاوى بخصوص إجراءات جهة التمويل	٤٠
	<b>إجمالي الشكاوى</b>	<b>٢٠٤٠</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)