



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



نظرة على

مؤشرات أداء شهر سبتمبر 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 سبتمبر 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
١٢	بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء	٦
١٢	تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي	٧
١٣	أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق	٨
١٤	بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤) - (٩٣١١)	٩
١٤	تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين	١٠
١٥	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 شؤون 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 ١,٣١٩ مستفيد خلال شهر سبتمبر ٢٠٢٣، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٩,٦٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٣,٤٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٣,٧٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٧,٧٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٠٪، كما يُعد العملاء من محافظة القاهرة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٠,٣٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وفيما يتعلق بأكثر المستفيدين بالدعم من الذكور والإناث، فقد أعطى الصندوق الأولوية للإناث خاصة (المعيلات والمطلقات والأرامل) فقد بلغت نسبة المستفيدات من الدعم ٣٢,٤٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ٣٦٩,٨٢٢,٨٣٦ مليون جنيه خلال شهر سبتمبر ٢٠٢٣ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ٢,٠٩٣ جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ٢٤٣,٣٨٦,٢٧٢ جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٧٤,٩٧٢ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٣٠٣٣ وحدة خلال شهر سبتمبر ٢٠٢٣، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٢٩١٨ وحدة وبنسبة ٨٨,٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٨٠,٣٪، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر سبتمبر ٢٠٢٣ حوالي ٦١٧ ألف متابع.

- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٦,٠٥٣ طلب عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ١١,٤٤٠ 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 بوحدات الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي محاضر الإدانة ٢٣ محضر.

أهم الأخبار الاقتصادية



هيئة الطاقة الجديدة والمتجددة تتخطى الريج المستهدف

المصدر: وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة

رغم الأزمات المالية العالمية في ٢٠٢٢/٢٠٢٣ لقد حققت الهيئة ٣ مليارات جنية، بزيادة تتجاوز ٦٧٠ مليون جنية عن المستهدف، بمعدل ٢٦٨ مليون جنية صافي أرباح.

والجدير بالذكر أن مصر تسعى لزيادة إنتاجها من الطاقة الجديدة والمتجددة فقامت مصر بالعديد من المشروعات لإنتاج الطاقة من الرياح، مثل مزرعة رياح الزعفرانة والتي تم أنشائها ببروتوكول تعاون حكومي مع الدنمارك وإسبانيا واليابان، بالإضافة إلى مزرعة رياح جبل الزيت. واهتمت مصر بإنتاج الطاقة الشمسية فأقامت مشروعات مثل مشروع المحطة الشمسية الحرارية بالكريمت والذي يعد واحد من ثلاثة مشروعات تم تنفيذها على مستوى إفريقيا في المغرب. بالإضافة إلى أنظمة التسخين الشمسي الحراري للمياه والذي يحد من استهلاك الطاقة والوقود. ومحطة الخلايا الفوتوفولطية بكم امبو قدرة ٢٦ ميجاوات بالتعاون مع الوكالة الفرنسية للتنمية، ومشروع مجمع بنبان الشمسي للخلايا الفوتوفولطية بقدرة ١٤٦٥ ميجاوات والذي يوفر ٢ مليون طن سنوياً من إنتاج الكربون.

ولقد قامت هذه المحطات بإنتاج ٤٠٠٠ ج. و. س مما وفر أكثر من ٦٤٥ ألف طن بترول مكافئ.

مصر تستضيف اجتماعات البنك الآسيوي للاستثمار في البنية التحتية

المصدر: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

البنك الآسيوي للاستثمار في البنية التحتية يلعب دوراً مهماً في تحقيق التنمية المستدامة في أفريقيا، ويحرص على ضخ استثماراته لتحسين البنية التحتية بالدول الأعضاء، مما يساعد على توفير حياة كريمة للشعوب وتعزيز الاتصال بين أفريقيا وآسيا. ومصر تسعى إلى توسيع نطاق علاقتها التنموية مع البنك، لتشمل أفاق أوسع في القطاعات ذات الأولوية والأكثر استدامة من خلال زيادة مشاركتها في مشروعات الاقتصاد الأخضر والبنية التحتية التكنولوجية. وذلك من خلال حشد الموارد المالية للاستثمارات الخاصة، بما يسهم في جذب المزيد من المستثمرين للقطاعات ذات الأولوية التنموية. وتوفير تمويلات مبتكرة للحد من الفجوة التمويلية في الهياكل المالية الأساسية في الشرق الأوسط وأفريقيا.

فساهم التعاون بين مصر والبنك الآسيوي للاستثمار في البنية التحتية بقيمة مليار دولار وتنقسم كالاتي ٢٥٠ مليون دولار في قطاع النقل لإنشاء مترو أبو قير، و ٢١٠ مليون دولار للاستثمار في مجمع بنيان للطاقة الشمسية، و ٣٦٠ مليون دولار قطاع نمو الشامل من أجل التعافي، بالإضافة إلى ٣٠٠ مليون دولار في خدمات الصرف الصحي بالريف.

مشروعات جديدة لتوطين صناعات السكة الحديد

المصدر: وزارة النقل

تشهد الدولة المصرية حالياً إقامة العديد من المصانع لإنتاج القطارات والقضبان ومختلف مستلزمات صناعات السكك الحديدية، وذلك لدعم الإنتاج المحلي وتقليل الاستيراد، وذلك في إطار خطة لتوطين صناعة النقل في مصر من عربات (المترو- المونوريل- الجرارات)، بما يوفر ٦ مليارات دولار من العملة الصعبة كان يتم توجيهها لاستيراد تلك المكونات من الخارج.

وانقسمت المشروعات إلى مصنع لعربات المترو والمونوريل ببحر العرب، مصنع لعربات السكة الحديد ببني سويف، مصنع للمكونات الداخلية للقطارات ببني سويف ومصنع لقطاع غيار السكك الحديدية بنفس المدينة، وتم إنشاء مصنعي بشرق بورسعيد لإنشاء عربات السكك الحديدية وعربات المترو، ومصنع لمفاتيح السكك الحديدية بالقاهرة، بالإضافة إلى مصنع لقطبان السكك الحديدية يتم تشغيله في ٢٠٢٤.

الناتج المحلي الإجمالي المستهدف بخطة العام المالي ٢٠٢٣ / ٢٠٢٤

المصدر: وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية

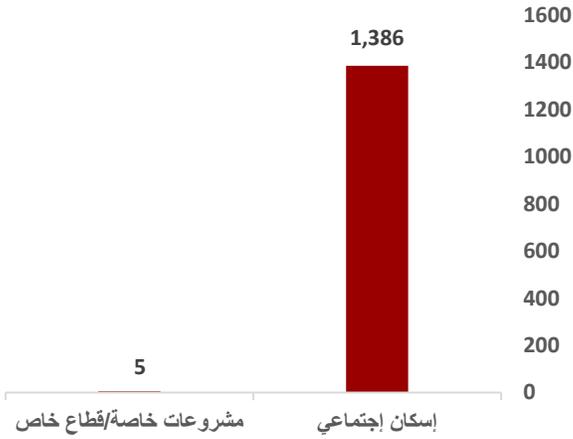
إنه من المقدر أن يصل الناتج المحلي الإجمالي في خطة التنمية لعام ٢٠٢٤ / ٢٣ إلى نحو ١١,٨٤ تريليون جنيهه بالأسعار الجارية، مقارنة بـ ٩,٨ تريليون جنيهه قيمة الناتج المتوقع للعام السابق (٢٠٢٣/٢٢)، مُسجلاً نسبة نمو ٤,١٪ بالأسعار الثابتة.

أن تلك التقديرات جاءت متشابهة مع تقديرات جميع المؤسسات الدولية، والتي تشير إلى توقع تحقيق مصر معدل نمو يتراوح بين ٤٪ - ٤,٣٪ في عامي ٢٠٢٣/٢٢، و٢٣/٢٤، على الرغم من أن معدل النمو المقدر بالخطة، وهو أقل مما كان مستهدفاً من قبل في ظل الظروف العادية والذي قدر حينها بـ ٥٪ - ٥,٥٪، إلا أنه أعلى من معدلات النمو المتوقعة في غالبية الدول، وأعلى من المتوسط العام المحقق على مستوى الاقتصاد العالمي في عامي ٢٠٢٢/٢٣، ٢٠٢٣/٢٢، وهما ٣,٤٪ و٢,٨٪ على التوالي.

ومن المتوقع تحقيق معدلات نمو مرتفعة في ناتج خمسة قطاعات تتمثل في الاتصالات بنسبة ١٦,٨٪، والسياحة بنسبة ١٢٪، وقناة السويس بنسبة ١١,٩٪، والتشييد والبناء بحوالي ٦٪، والخدمات الصحية بنسبة ٥,٢٪، وخدمات التعليم بنسبة ٥,١٪، والزراعة بنسبة ٤,١٪.

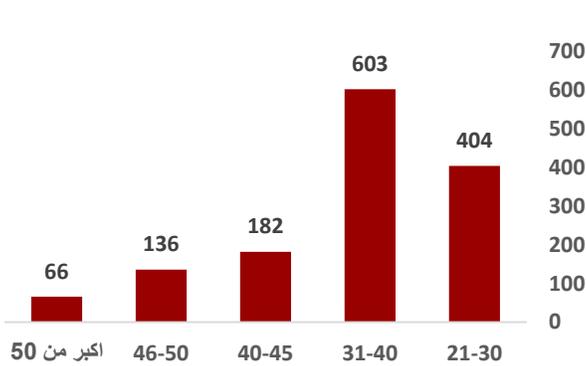


أ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



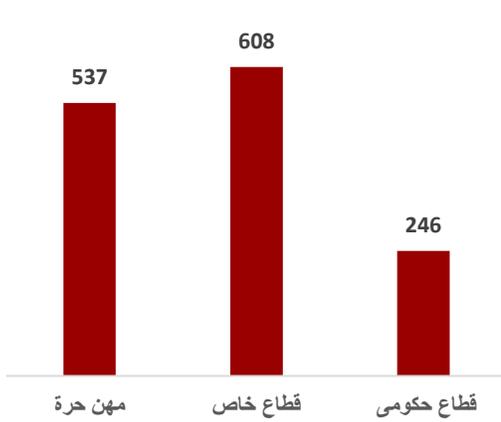
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) هم المستفيدين من الدعم بعدد ١,٣٨٦ مستفيد وبنسبة ٩٩,٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم.

ب- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



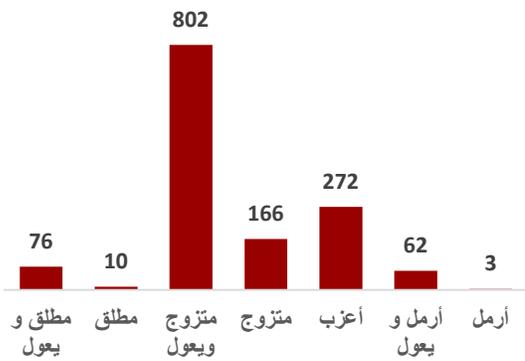
تعد الفئة العمرية (٣١-٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٦٠٣ مستفيد وبنسبة ٤٣,٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١-٣٠) بعدد ٤٠٤ مستفيد وبنسبة ٢٩٪، (٤٠-٤٥) بعدد ١٨٢ مستفيد وبنسبة ١٣,١٪، (٤٦-٥٠) بعدد ١٣٦ مستفيد وبنسبة ٩,٨٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٦٦ مستفيد وبنسبة ٤,٧٪.

ج- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٦٠٨ مستفيد
 وبنسبة ٤٣,٧% من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد
 ٥٣٧ مستفيد وبنسبة ٣٨,٦%، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ٢٤٦
 مستفيد وبنسبة ١٧,٧%.

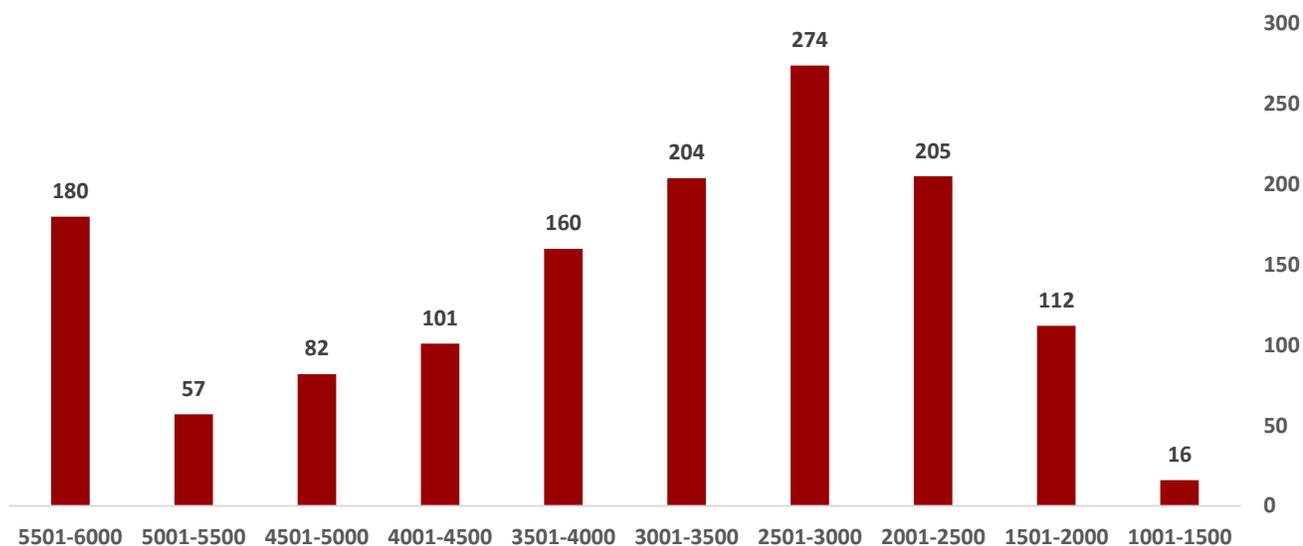
د- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



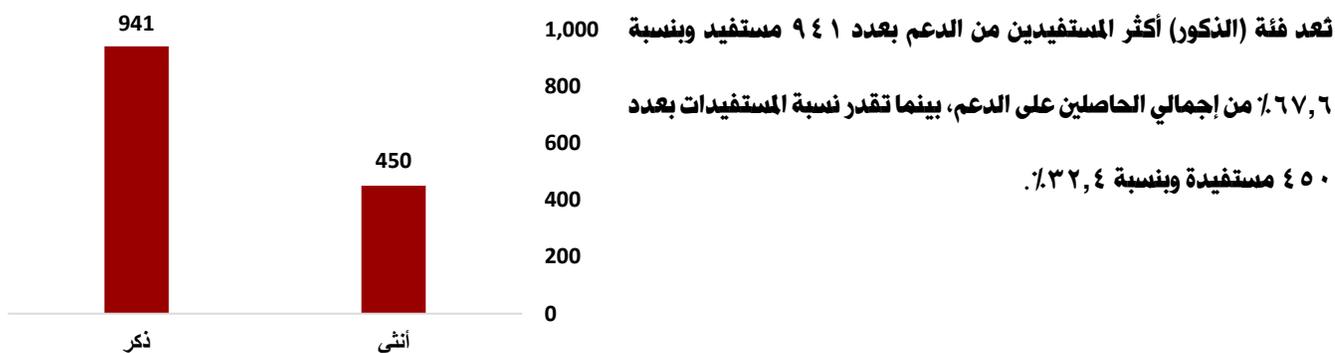
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٨٠٢ مستفيد
 وبنسبة ٥٧,٧% من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ٢٧٢
 مستفيد وبنسبة ١٩,٥٥%، ومتزوج بعدد ١٦٦ مستفيد وبنسبة
 ١١,٩٣%، مطلق ويعول بعدد ٧٦ مستفيد وبنسبة ٥,٤٦%، أرمل ويعول
 بعدد ٦٢ مستفيد وبنسبة ٤,٤٦%، مطلق بعدد ١٠ مستفيد وبنسبة
 ٠,٧٢%، وأرمل بعدد ٣ مستفيدين وبنسبة ٠,٢٢%.

هـ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيته أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٧٤ مستفيد ونسبة ٢٠٪ 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 ١٠٠٠ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.

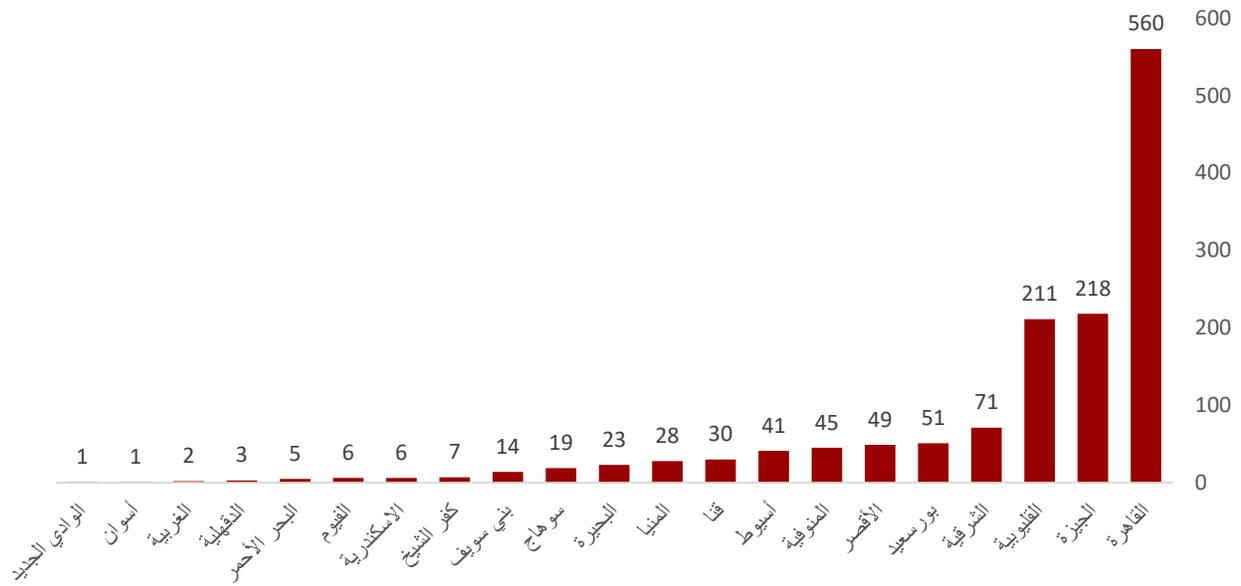


و- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



ز- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة القاهرة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥٦٠ مستفيد ونسبة ٤٠,٣٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة أسوان والوادي الجديد أقل المستفيدين من الدعم بعدد ١ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ١,٣٩١ مستفيد.



ح- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للدعم الممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنيه)
من ٢٠٢٣/٩/١ حتى ٢٠٢٣/٩/٣١	٢,٠٩٣ مستفيد	٣٦٩,٨٢٢,٨٣٦

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٧,٦٩٥ جنيه.

ط- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

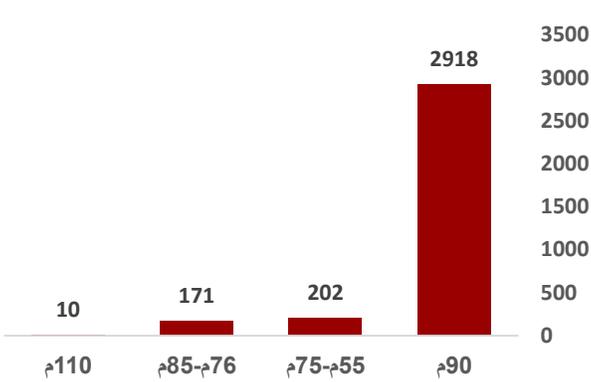
قيمة التمويل	عدد العملاء	جهة التمويل
34,220,202.44	215	البنك الأهلي
1,749,500	9	البنك التجاري الدولي
16,418,912	115	البنك الزراعي المصري
2,898,628	17	البنك العربي الأفريقي الدولي
2,229,213	12	البنك العقاري المصري العربي
10,079,876	47	بنك الاستثمار العربي
17,367,166	90	بنك الإسكان والتعمير
3,353,297	25	بنك التنمية الصناعية
718,561	5	بنك الشركة المصرفية العربية
61,151,828.12	251	بنك القاهرة
8,171,239	48	بنك القطري الوطني الأهلي
110,315	1	بنك الكويت الوطني
999,911	6	بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر
12,233,195	68	بنك المشرق
1,902,893	13	بنك المصرف المتحد
143,811	1	بنك قناة السويس
69,637,725	468	بنك مصر
243,386,272.56	1,391	إجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٧٤,٩٧٢ جنيه.

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة

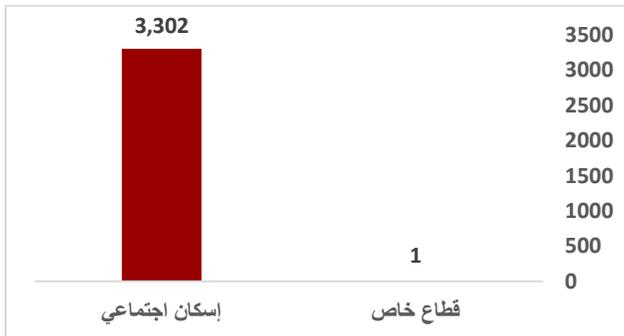


بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة طبقاً للمساحة



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٣٣٠٣ وحدة خلال شهر سبتمبر ٢٠٢٣ ضمن مشروعات سكن كل المصريين، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٢٩١٨ وحدة وبنسبة ٨٨,٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٥٥م-٧٥م) بعدد ٢٠٢ وبنسبة ٦,١٪ والمساحة من (٧٦م-٨٥م) بعدد ١٧١ وحدة وبنسبة ٥,٢٪ والمساحة (١١٠م) بعدد ١٠ وحدة وبنسبة ٠,٣٪.

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة طبقاً لنوع المشروع



كما تم الذكر بلغ عدد الوحدات المخصصة ٣٣٠٣ وحدة خلال شهر سبتمبر ٢٠٢٣. ولقد تم طرح ٣٣٠٢ من هذه الوحدات من قبل مشروعات الإسكان الاجتماعي، وتم طرح وحدة واحدة من قبل القطاع الخاص.

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	
٠٠:٠٢:٥٥	٠٠:٠٣:٢٢	٨٠,٣%	١٣,٠٣١	٣١,٦٧٢	٤٤,٧٠٣	٢١,٤٣٧	سبتمبر ٢٠٢٣

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



عدد المشتركين في قناة اليوتيوب

٤٣,٢ ألف مشترك

عدد مشاهدات فيديوهات شهر

سبتمبر ٢٠٢٣

١,١ مليون مشاهدة



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة

الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية

شهر سبتمبر ٢٠٢٣

٦١٧ ألف متابع

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

قوات الاتصال (Youtube)

19- مونتاج ونشر فيديو السيدة الأستاذة/ مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي، خلال لقائها المؤتمر الصحفي الذي عقدهت سيادتها على هامش عقد حفل إطلاق مسابقة الإسكان الأخضر منخفض التكلفة.



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

لا تُشيد مباني بل نبني المُستقبل

التصوير

25- تصوير فيديو لإبراز مشروعات البرنامج الرئاسي "سكن لكل المصريين" في مدينة حدائق أكتوبر، وإجراء عدد من اللقاءات مع المواطنين بالمدينة.



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

لا تُشيد مباني بل نبني المُستقبل

مسابقة "الإسكان الأخضر منخفض التكلفة"

أطلق صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري بالتعاون مع المركز القومي لحفظ الإسكان وأبناء مسابقة "الإسكان الأخضر منخفض التكلفة"، وذلك بمشاركة البنك الدولي ومؤسسة التمويل الدولية والاتحاد الأفريقي لتمويل الإسكان، بهدف تقديم نماذج سكنية بتصميمات مبتكرة للمعالم السكنية الخضراء بصورة تتواءم في الحفظ على البيئة.

وقامت الإدارة العامة للتعلقات العامة والإعلام بعدة مهام رئيسية:

- 1- صياغة وتصميم وتوجيه دعوة رسمية مطبوعة لعمداء كليات الهندسة ومسؤولي أبرز المكاتب الهندسية والمكاتب الاستشارية لحضور حفل إطلاق المسابقة.
- 2- تصميم وطباعة عدد من المطبوعات و"رولاب" تهيئبة وتجهيز القاعة المخصصة لحفل إطلاق المسابقة بالمركز القومي بحوث الإسكان والبناء بالقلي.
- 3- تصميم ونشر عدد من المواد الإعلامية الترويجية عبر المنصات الرسمية للصندوق بمختلف مواقع التواصل الاجتماعي، بهدف جذب انتباه الجمهور للمنافسة.
- 4- الاتفاق على تنظيم حفل إطلاق المسابقة وتوثيقه بصورة مرئية، كما أشرفت الإدارة على تقديم حفل إطلاق المسابقة.

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

لا تُشيد مباني بل نبني المُستقبل

زيارة الوفد الكيني للتشويق

12- صياغة وتصميم عروض توضيحية لإبراز دور الإدارة خلال اجتماع عميري الإمارات مع الوفد الكيني. صورتين....

استقبل صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري وفدًا من وزارة الإسكان والتنمية العمرانية في كينيا، وهدفت الزيارة إلى التعرف على التجربة المصرية الرائدة من خلال البرنامج الرئاسي "سكن لكل المصريين"، لتوفير السكن الملائم للمواطنين محدودي الدخل، خصوصًا وأن التجربة المصرية تحظى باهتمام وإشادة من جميع المؤسسات الإقليمية والدولية ذات الصلة.



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

لا تُشيد مباني بل نبني المُستقبل

قوات الاتصال (X)

21- صياغة أبرز المستجدات حول الصندوق وأنشطته المختلفة ونشرها عبر المنصات الرسمية بمختلف مواقع التواصل الاجتماعي مثل موقع X

SHMFEG - Step 25
تلبية عن وزير الإسكان، الرئيس "صندوق الإسكان الاجتماعي" إطلاق مسابقة تصميم "الإسكان الأخضر منخفض التكلفة" لعدد 25 ألف وحدة سكنية صديقة للبيئة.



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

لا تُشيد مباني بل نبني المُستقبل

التصوير

24- المشاركة في التخصير وتجهيز وتصوير فعاليات توقيع بروتوكول التعاون ما بين بنك QNB وصندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري.



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

لا تُشيد مباني بل نبني المُستقبل

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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٧٨٢٨٤ رسالة خلال شهر سبتمبر ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٢٦٠٩ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ٧٩٠ رسالة خلال شهر سبتمبر ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٢٦ رسالة يومياً.

تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين



محاضر مخالفات وحدات سكن كل المصريين سبتمبر ٢٠٢٣

العدد	نوع المحضر
٢٣	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٠	إجمالي عدد محاضر البراءة

الأحكام الصادرة لمخالفات وحدات سكن كل المصريين سبتمبر ٢٠٢٣

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
١٨	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
٣	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٢	حكم غيابي بالغرامة والحبس ورد الوحدة

ملخص طلبات وشكاوى العملاء



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

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

م	قنوات استلام الشكاوى	العدد	النسبة
١	بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء	٢,١٨٩	١٩%
٢	منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني	٩,١٨٨	٧٩,٩%
٣	الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا	٨١	٠,٧%
٤	الشكاوى الواردة على الخط الساخن التابع لوزارة الإسكان	٢٦	٠,٢%
٥	الشكاوى الواردة عن طريق التلغراف / البريد المصري	٢٦	٠,٢%
	الإجمالي	١١,٤٤٠	١٠٠%

م	الطلبات الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق	الإجمالي	%
١	طلب تغيير جهة التمويل	1165	19%
٢	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل البنك	1115	18%
٣	طلبات متابعة العملاء المرفوضة من مراحل البنك	179	3%
٤	طلب تعديل بيانات العميل الأساسية	503	8%
٥	طلبات متابعة العملاء بقائمة الطلبات المرفوضة والمعلقة	189	3%
٦	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل الصندوق	670	11%
٧	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمرحلة خدمة العملاء	171	3%
٨	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل الإدخال	75	1%
٩	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بقائمة الانتظار	4	0%
١٠	طلبات متابعة موقع C-services	164	3%
١١	التنازل عن المشروع المسجل على النظام	13	0%
١٢	طلبات متابعة العملاء المتقدمين بإعلان سكن مصر - دار مصر - جنت	15	0%
١٣	طلبات إعادة الاستعلام عن طريق البريد	1510	25%
١٤	تظلمات خاصة بالاستعلام	54	1%
١٥	متابعة إدخال طلبات إعادة الاستعلام	149	3%
١٦	طلبات إعادة الاستعلام وخدمة عملاء (مشروع بورسعيد)	20	0%
١٧	طلبات متابعة البريد المصري	28	1%
١٨	طلب مخاطبة شركات الاستعلام بسبب طلب مندوب الاستعلام مبالغ مالية	5	0%
١٩	الطلبات الخاصة بالإعلان العاشر	0	0%
20	تقرير إرسال رسالت نصية برابط منظومة الشكاوى	0	0%
٢١	طلبات متابعة التسجيل على الموقع الإلكتروني	0	0%
2٢	طلبات متابعة العملاء الذين لا يوجد لهم بيانات على النظام	24	0%
	الإجمالي	6053	



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

www.shmff.gov.eg