



تقرير الأداء ربع السنوي عن نشاط  
صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري

الربع الأول للعام المالي ٢٠٢٠ / ٢٠٢١

## قائمة محتويات التقرير

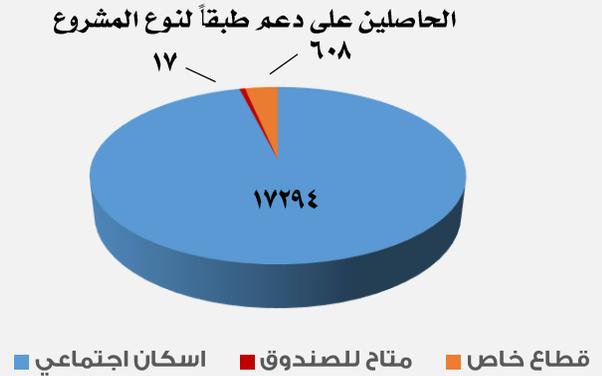
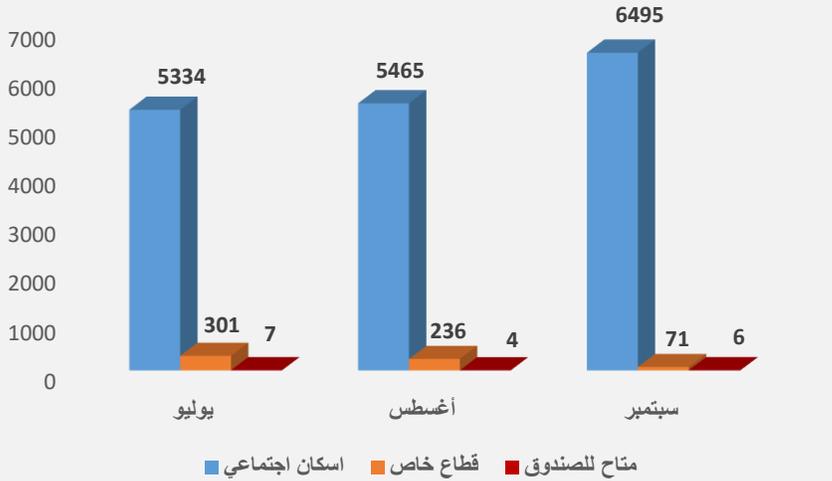
٢	بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم طبقاً لنوع المشروع
٣	بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم طبقاً للفئة العمرية
٤	بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم طبقاً لنوع العمل
٥	بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم طبقاً للحالة الاجتماعية
٦	بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم طبقاً لشرائح الدخل
٦	بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم طبقاً للنوع
٧	بيان إجمالي عدد الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة
٨	بيان إجمالي عدد الحاصلين على دعم طبقاً لجهات التمويل
٩	بيان بإجمالي الدعم الممنوح من الصندوق
١٠	بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة طبقاً لنوع المشروع
١١	بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة طبقاً لمساحة الوحدات
١٢	بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة الاستعلام
١٢	بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية ( ١١٢٤ )
١٣	تقرير ملخص طلبات وشكاوى العملاء
١٣	بيان عدد المترددين على بوابة الصندوق

## ١- بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم طبقاً لنوع المشروع

- تعد فترة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٧٢٩٤ وبنسبة ٩٦.٥% من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما هو موضح بالجدول التالي:

(بالمستفيد)

%	عدد الحاصلين على الدعم				نوع المشروع
	الإجمالي	سبتمبر	أغسطس	يوليو	
٩٦.٥%	١٧٢٩٤	٦٤٩٥	٥٤٦٥	٥٣٣٤	إسكان اجتماعي
٣.٤%	٦٠٨	٧١	٢٣٦	٣٠١	قطاع خاص
٠.١%	١٧	٦	٤	٧	متاح للصندوق
١٠٠%	١٧٩١٩	٦٥٧٢	٥٧٠٥	٥٦٤٢	الإجمالي

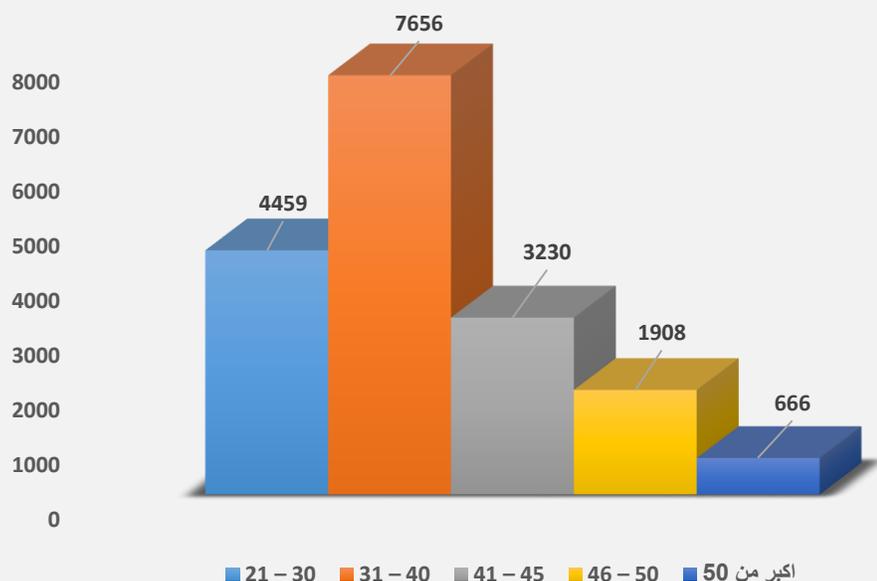


## ٢- بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم طبقاً للفئة العمرية

- تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٧٦٥٦ وبنسبة ٥١% من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما هو موضح بالجدول التالي:

(بالمستفيد)

%	عدد الحاصلين على الدعم				الفئة العمرية
	الإجمالي	سبتمبر	أغسطس	يوليو	
٢٥%	٤٤٥٩	١٥٥٩	١٤٧٣	١٤٢٧	٣٠ - ٢١
٤٣%	٧٦٥٦	٢٧٢٦	٢٣٥٢	٢٥٧٨	٤٠ - ٣١
١٨%	٣٢٣٠	١٢٣٣	١٠٣٨	٩٥٩	٤٥ - ٤١
١٠%	١٩٠٨	٨٠٤	٦٦٤	٤٤٠	٥٠ - ٤٦
٤%	٦٦٦	٢٥٠	١٧٨	٢٢٨	أكبر من ٥٠
١٠٠%	١٧٩١٩	٦٥٧٢	٥٧٠٥	٥٦٤٢	الإجمالي

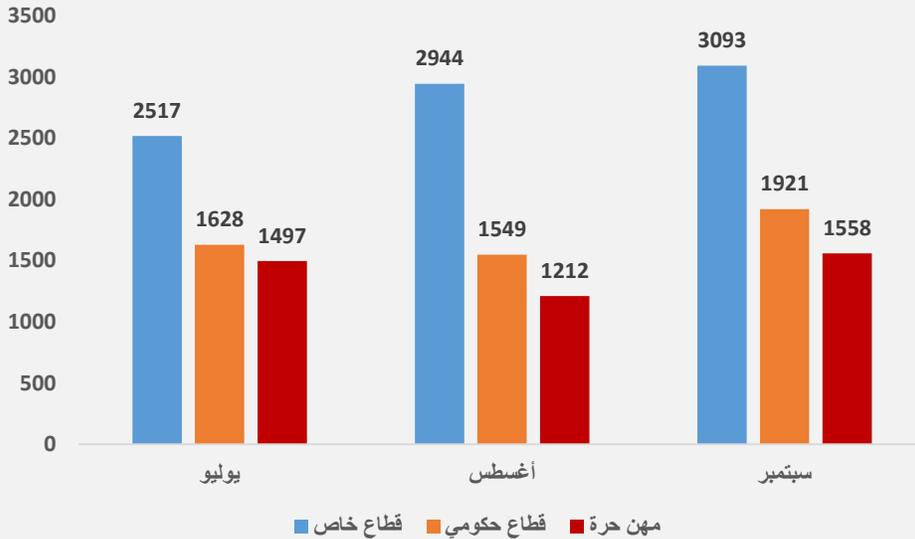


### ٣- بيان إجمالي الحاصلين على الدعم طبقاً لنوع العمل

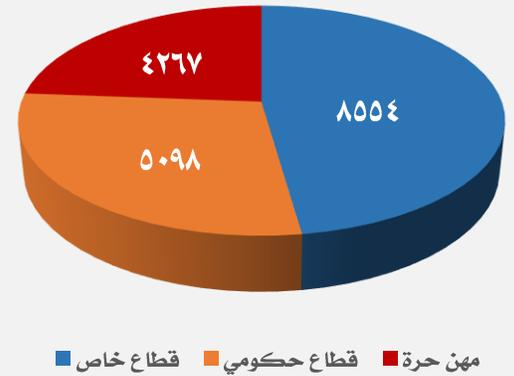
- يُعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٨٥٥٤ وبنسبة ٤٨% من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما هو موضح بالجدول التالي:

(بالمستفيد)

%	عدد الحاصلين على الدعم				تصنيف جهة العمل
	الإجمالي	سبتمبر	أغسطس	يوليو	
٤٨%	٨٥٥٤	٣٠٩٣	٢٩٤٤	٢٥١٧	قطاع خاص
٢٨%	٥٠٩٨	١٩٢١	١٥٤٩	١٦٢٨	قطاع حكومي
٢٤%	٤٢٦٧	١٥٥٨	١٢١٢	١٤٩٧	مهن حرة
١٠٠%	١٧٩١٩	٦٥٧٢	٥٧٠٥	٥٦٤٢	الإجمالي



الربع الثالث للعام المالي 2020/2019

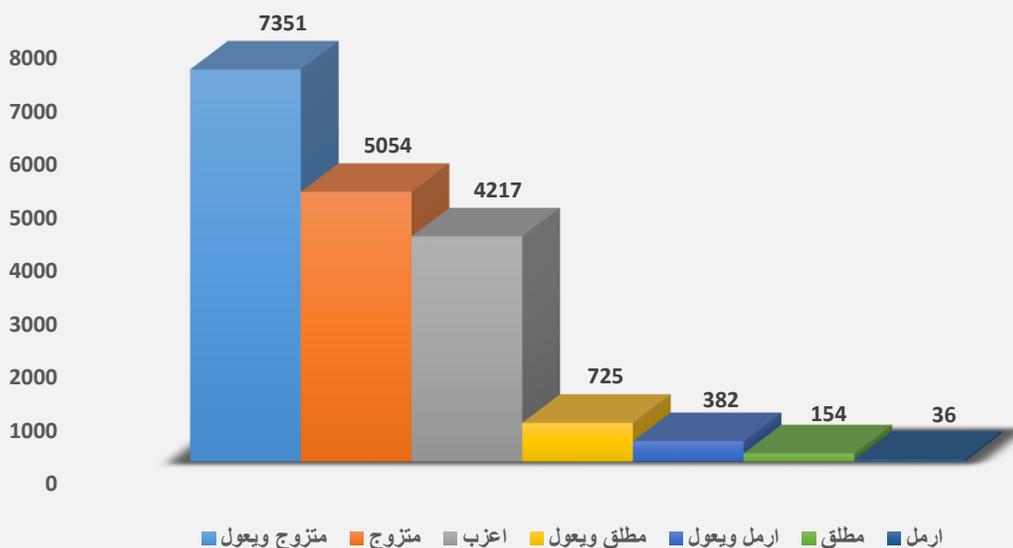


#### ٤- بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم طبقاً للحالة الاجتماعية

- تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٧٣٥١ وبنسبة ٤١٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما هو موضح بالجدول التالي:

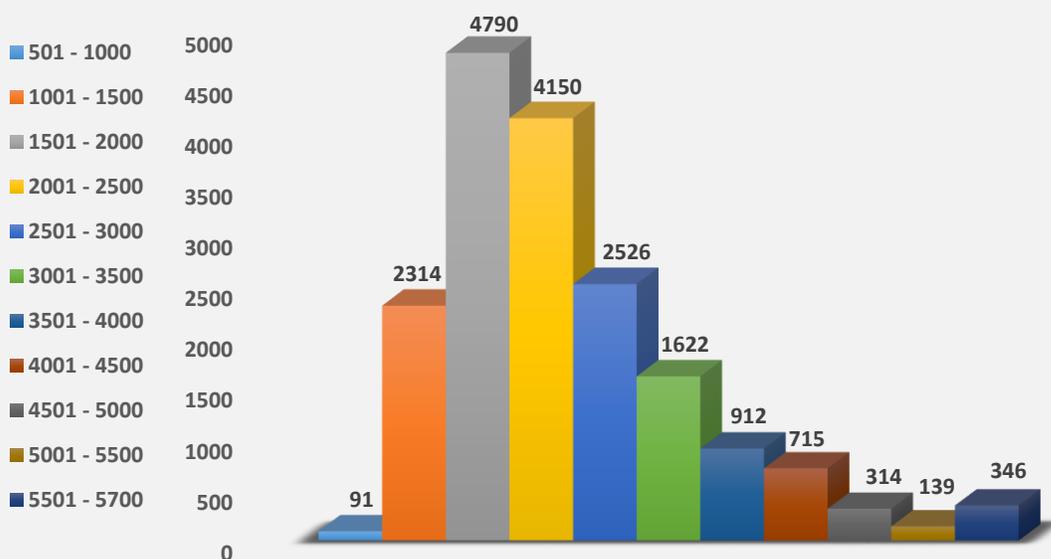
(بالمستفيد)

الحالة الاجتماعية	عدد الحاصلين على الدعم	%
متزوج ويعول	٧٣٥١	٤١٪
متزوج	٥٠٥٤	٢٨,٢٪
أعزب	٤٢١٧	٢٣,٥٪
مطلق ويعول	٧٢٥	٠,٤٪
أرمل ويعول	٣٨٢	٢,١٪
مطلق	١٥٤	٠,٩٪
أرمل	٥٤	٠,٢٪
الإجمالي	١٧٩١٩	١٠٠٪



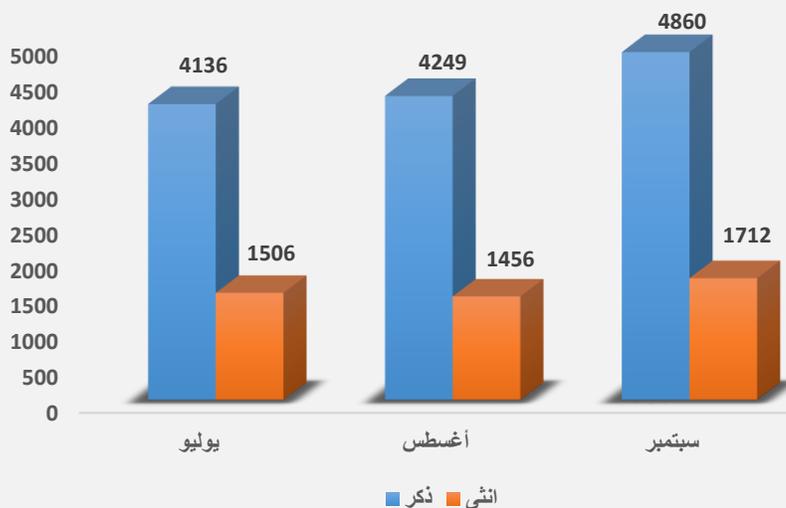
## ٥- بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم طبقاً لشرائح الدخل

- تعد شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) جنيته أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤٧٩٠ وبنسبة ٢٦.٧% من إجمالي الحاصلين على الدعم، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠٠ جنيته كحد أدنى حتى ٥٧٠٠ كحد أقصى، وكما هو موضح بالجدول التالي:



## ٦- بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم طبقاً للنوع

- تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٣٢٤٥ وبنسبة ٧٤% من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما يقدر عدد المستفيدات من الإناث عدد ٤٦٧٤ وبنسبة ٢٦% وكما هو موضح بالجدول التالي:



## ٧- بيان بإجمالي الحاصلين على الدعم طبقا للمحافظة

- يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥٨٢١ عميل ونسبة ٣٢.٥% من إجمالي عدد العملاء الحاصلين على الدعم المقدرين بـ ١٧٩١٩ عميل خلال الربع الأول (يوليو - سبتمبر) من العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، وكما هو موضح بالجدول التالي:

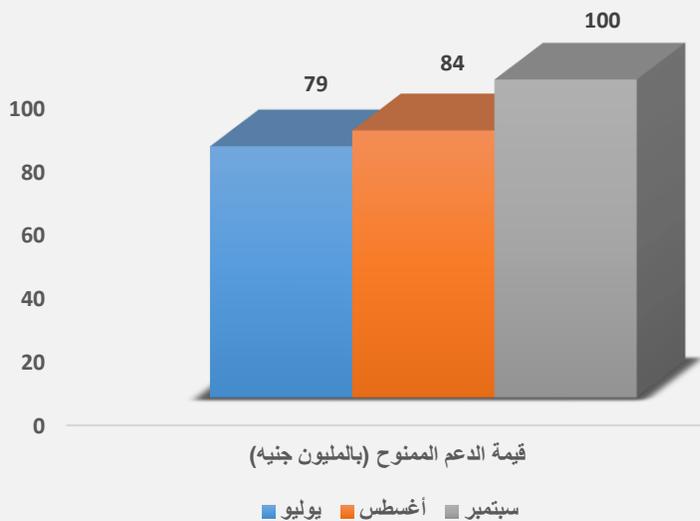


المحافظة	الحاصلين على الدعم	%
الجيزة	٥٨٢١	٣٢.٥%
القاهرة	٥٣٤٦	٢٩.٨%
الإسكندرية	١٣٢٩	٧.٤%
الدقهلية	١٢١٠	٦.٨%
القليوبية	٦٢١	٣.٥%
سوهاج	٥٩٠	٣.٣%
الشرقية	٤٣٦	٢.٤%
أسيوط	٢٢٢	١.٢%
البحر الأحمر	٢٢٩	١.٢%
السويس	٢٢٩	١.٢%
الأقصر	١٩٩	١.١%
أسوان	١٩٨	١.١%
بورسعيد	١٩٥	١.١%
البحيرة	١٨٨	١%
المنوفية	١٦١	٠.٩%
الغربية	١٥٣	٠.٩%
قنا	١٤٥	٠.٨%
دمياط	١١٩	٠.٧%
الفيوم	١١٧	٠.٧%
كفر الشيخ	١١٤	٠.٦%
بني سويف	٩٤	٠.٥%
المنيا	٦٩	٠.٤%
الإسماعيلية	٢٤	٠.٢%
جنوب سيناء	٣٠	٠.٢%
الوادي الجديد	٢٥	٠.١%
مطروح	٢٠	٠.١%
شمال سيناء	٥	٠.٠٣%
الإجمالي	١٧٩١٩	١٠٠%

## ٨- بيان بإجمالي الدعم الممنوح من الصندوق

- بلغ إجمالي الدعم الممنوح من صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري ٢٦٣ مليون جنيه خلال الربع الأول (يوليو - سبتمبر) من العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠ وذلك لعدد ١٧٩١٩ عميل وبمتوسط دعم قيمته ١٤٦٧٤ جنيه لكل عميل، وكما هو موضح بالجدول التالي:

الشهر	عدد العملاء	قيمة الدعم الممنوح (بالمليون جنيه)
يوليو	٥٦٤٢	٧٩
أغسطس	٥٧٠٥	٨٤
سبتمبر	٦٥٧٢	١٠٠
الإجمالي	١٧٩١٩	٢٦٣



## ٩- بيان بإجمالي التمويل الممنوح من جهات التمويل المتعامل معها

- بلغ إجمالي التمويل الممنوح من جهات التمويل المختلفة ٢٠٦٤,٥ مليون جنيهه لعدد ١٧٩١٩ عميل، وقدم (البنك الأهلي المصري) خلال الربع الأول (يوليو - سبتمبر) من العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١ أكبر قيمة تمويل بحوالي ٥٢٨,٢ مليون جنيهه لعدد ٤٥٧٦، وكما هو موضح بالجدول التالي:

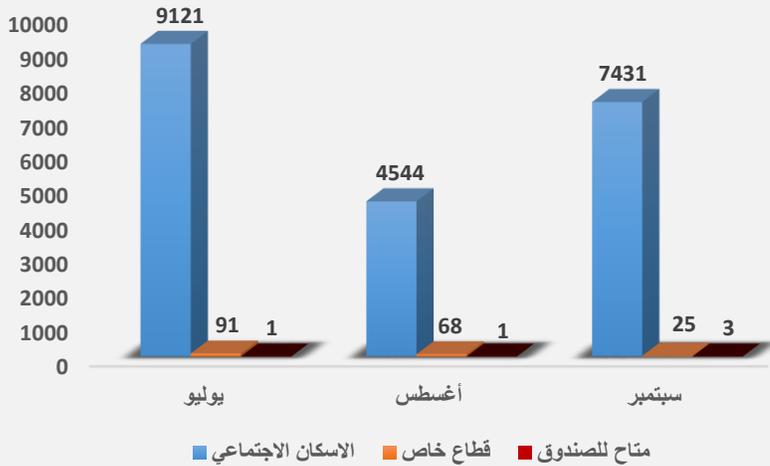
(بالمليون جنيهه)

قيمة التمويل	عدد العملاء	جهة التمويل
٥٢٨,٢	٤٥٦٧	البنك الأهلي المصري
٤١٥,٤	٣٨٤٤	بنك مصر
٢٣٧,١	١٨٤٤	البنك التجاري الدولي
١٤٦,٦	١٣٥١	بنك القاهرة
١٢٧	٨٥٦	بنك التنمية الصناعية
١٠٣	٧٥٤	بنك المصرف المتحد
٩٢,٣	٧٨٨	بنك القطري الوطني الأهلي
٧٥,٣	١٥٩٨	بنك التعمير والإسكان
٧٠,١	٣	بنك التنمية والائتمان الزراعي
٥٧,٤	٤٢٤	شركة التعمير للتمويل العقاري (الأولى)
٥٠,٧	٣٦٨	بنك المشرق
٤٠,٤	٣٥٩	بنك فيصل الإسلامي المصري
٢٨,٧	٢٥٣	البنك العقاري المصري العربي
٢٥,١	٢٢٤	بنك الكويت الوطني
٢٤	٢٢٠	البنك المصري الخليجي
١٦,١	١٣٧	بنك بلوم
٨,٩	٧٢	بنك الشركة المصرفية العربية
٦,٩	١٥٩	بنك الاستثمار العربي
٥,٦	٥٢	البنك العربي الأفريقي الدولي
٢,٤	١٩	بنك كريدي اجريكول
٢,١	١٧	البنك المصري لتنمية الصادرات
٠,٨	٧	بنك الاتحاد الوطني
٠,٤	٣	بنك قناة السويس
٢٠٦٤,٥	١٧٩١٩	الإجمالي

## ١٠- بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة طبقاً لنوع المشروع

- بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٢١٢٨٥ وحدة خلال الربع الأول (يوليو - سبتمبر) من العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠ منقسمة إلى ٣ أنواع (إسكان اجتماعي - إسكان متاح من هيئة المجتمعات العمرانية - إسكان القطاع الخاص) وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي الأكثر تخصيصاً بعدد ٢١٠٩٦ وحدة ونسبة ٩٩,١١% من إجمالي الوحدات المخصصة، وكما هو موضح بالجدول التالي:

%	عدد الوحدات المخصصة				تصنيف نوع المشروع
	الإجمالي	سبتمبر	أغسطس	يوليو	
٩٩,١١%	٢١٠٩٦	٧٤٣١	٤٥٤٤	٩١٢١	إسكان اجتماعي
٠,٨٦%	١٨٥	٢٥	٦٨	٩١	قطاع خاص
٠,٠٣%	٥	٣	١	١	متاح للصندوق
١٠٠%	٢١٢٨٥	٧٤٥٩	٤٦١٣	٩٢١٣	الإجمالي



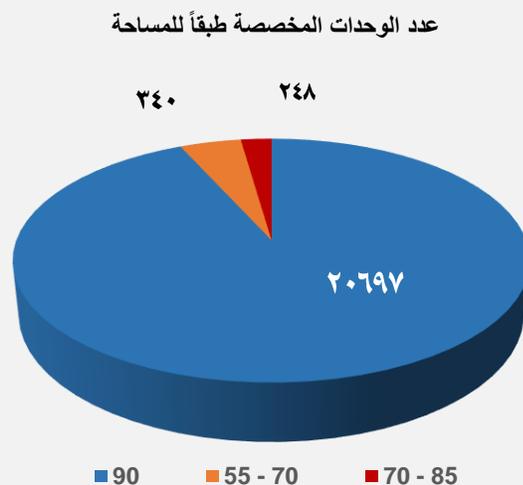
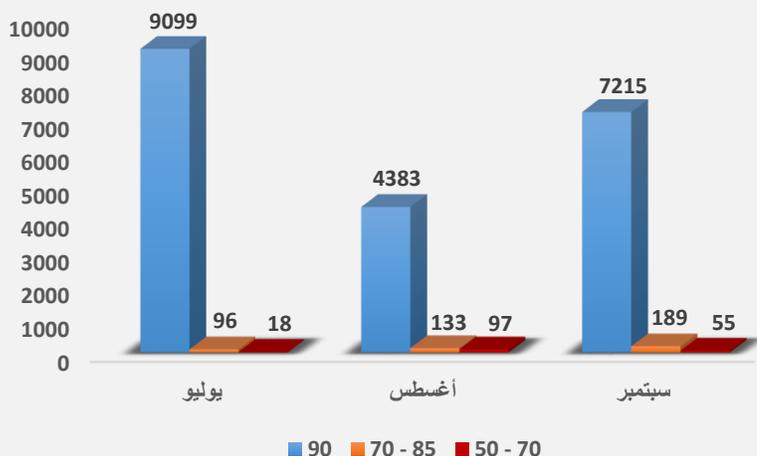
عدد الوحدات المخصصة طبقاً لنوع المشروع



## ١١- بيان إجمالي الوحدات المخصصة طبقاً لمساحة الوحدات

- بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة عدد ٧٨٧٧ وحدة خلال الربع الأول (يوليو - سبتمبر) من العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢٠٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٢٠٦٩٧ وحدة وبنسبة ٩٧,٢% من إجمالي الوحدات المخصصة، وكما هو موضح بالجدول التالي:

%	الوحدات المخصصة				مساحة الوحدات (م <sup>٢</sup> )
	الإجمالي	سبتمبر	أغسطس	يوليو	
٩٧,٢%	٢٠٦٩٧	٧٢١٥	٤٣٨٣	٩٠٩٩	٩٠
٢%	٣٤٠	١٨٩	١٣٣	٩٦	٥٥ - ٧٠
٠,٨%	٢٤٨	٥٥	٩٧	١٨	٧٠ - ٨٥
١٠٠%	٢١٢٨٥	٧٤٥٩	٤٦١٣	٩٢١٣	الإجمالي



## ١٢- بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة الاستعلام

متوسط مدة المكالمة	متوسط سرعة الرد	مستوى الخدمة ACC %	نسبة إجمالي المكالمات التي لم يتم الرد عليها	إجمالي عدد المكالمات التي لم يتم الرد عليها	نسبة المكالمات التي لم يتم الرد عليها قبل مرور ٣٠ ثانية	عدد المكالمات التي لم يتم الرد عليها قبل مرور ٣٠ ثانية	عدد المكالمات التي تم الرد عليها	عدد المكالمات المعروضة		التاريخ
								المكالمات المعروضة على خدمة العملاء	المكالمات المعروضة على الخدمة الصوتية	
٠٠:٠٣:١٩	٠٠:٠١:٥٠	%٨٧,٣٠	%٢٠,٤٠	١٢,٩٥٧	%١	٧٧١	٥٠,٦١٣	٦٣,٥٧٠	٢٨,٧٧٦	يوليو
٠٠:٠٢:٤٩	٠٠:٠١:٠٣	%٨٩,٩٠	%١٤,١٠	٩,١٣١	%١	٧٣٦	٥٥,٤٦٣	٦٤,٥٩٤	٢٦,١٩٣	أغسطس
٠٠:٠٢:٢٢	٠٠:٠١:١١	%٨٨,٤٠	%١٥,٧٠	١٢,٧٩٦	%١	٨٨٩	٦٨,٥٦٥	٨١,٣٦١	٢٨,٦٩١	سبتمبر
٠٠:٠٢:٥٠	٠٠:٠١:٢١	%٨٨,٥٣	%١٦,٧٣	٣٤,٨٨٤	%١	٢,٣٩٦	١٧٤,٦٤١	٢٠٩,٥٢٥	٩٣,٦٦٠	الإجمالي

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

الشهر	يوليو	أغسطس	سبتمبر	الإجمالي
إجمالي عدد الرسائل	٢١٧٠٩	١٨٤٩٧	١٦٢٧٨	٦٥٤٨٤
المتوسط اليومي	٧٠٠	٥٩٧	٥٤٣	٧٢٨

## ١٤- تقرير ملخص طلبات وشكاوى العملاء

ملخص تقرير الطلبات		
٢٧٢٨	شكوى بخصوص إجراءات جهة التمويل	١
٢١٤٥	شكوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	٢
١٢٠١	شكوى بخصوص سبب الرفض	٣
١١٠٨	شكوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	٤
٢٦٠	شكوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	٥
١٧٠	شكوى بخصوص مستعلم شركة الاستعلام	٦
٧٦١٢	إجمالي الطلبات	
ملخص تقرير الشكاوى		
٤٥٤٩	طلبات إعادة الاستعلام	٧
٣٢٦٥	طلبات تغيير جهة التمويل	٨
١٣٩٢	طلبات استعلام عن حالة الطلب	٩
١٢٩٠	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	١٠
٩٦٣	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	١١
٦٦	طلبات التنازل عن المشروع	١٢
١١٥٢٥	إجمالي الشكاوى	

## ١٥- بيان عدد المترددين على بوابة الصندوق

- بلغ إجمالي عدد المترددين على بوابة صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري ٤١٤١ ألف متردد خلال الربع الأول (يوليو - سبتمبر) من العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، وكان شهر يوليو أكثر الشهور من حيث عدد المترددين على بوابة الصندوق بعدد بلغ ١٩٢٢ ألف متردد وهو ما يمثل ٤٦,٤% من إجمالي عدد المترددين خلال تلك الفترة، وكما هو موضح بالجدول التالي:

(بالآلاف متردد)

الشهر	عدد المترددين	%
يوليو	١٩٢٢	٤٦,٤%
أغسطس	١١٢٠	٢٧%
سبتمبر	١٠٩٩	٢٦,٦%
الإجمالي	٤١٤١	١٠٠%

وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية  
صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

[www.shmff.com](http://www.shmff.com)