



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



نظرة على

مؤشرات أداء شهر نوفمبر 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 نوفمبر 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 تبنى 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 ٥,٥٢١ مستفيد خلال شهر نوفمبر ٢٠٢٣، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات سكن كل المصريين أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٩,٩٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٥,٥٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص والمهن الحرة فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٨٢,٢٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٩,٧٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٠,٣٪ كما يُعد العملاء من محافظة القاهرة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٣٠,٨٪ 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 ٣١,٨٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ٤٤٦,٥٦٩,٩٢ جنيه خلال شهر نوفمبر ٢٠٢٣ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ١٦,٧٦٦ جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ٩٣٣,٥١٥,١٨٢ جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٦٩,٠٨٤ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٥,٠٤٥ وحدة خلال شهر نوفمبر ٢٠٢٣، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢٠٩ م^٢) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٤,٢٨١ وحدة وبنسبة ٨٤,٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٨١,٦٪، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر نوفمبر ٢٠٢٣ إلى ٦٣٨ ألف متابع.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٤,٦٦٩ طلب عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٦,٦٩٧ 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 ١٨ محضر.

أهم الأخبار الاقتصادية



وحدات سكنية "سكن كل المصريين" بنظام الإيجار المدعوم

المصدر: رئاسة مجلس الوزراء

تنفيذاً لتوجيهات الرئيس عبد الفتاح السيسي بطرح وحدات سكنية بنظام الإيجار المدعوم، أعلن مجلس الوزراء اعتماد قرار مجلس إدارة صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري بشأن إطلاق مشروع تجريبي "أولي" للإيجار ضمن برنامج سكن كل المصريين.

تم إطلاق ١٠٠٠ وحدة سكنية كمرحلة أولي ضمن المشروع التجريبي في ٤ محافظات (المنوفية - الجيزة - بني سويف - الشرقية)، مستهدف الوصول إلي ٢٠ - ٣٠ ألف وحدة سكنية من سكن كل المصريين للتسليم في عدد من المحافظات.

تم إطلاق البرنامج من خلال التعاقد مع إحدى شركات الخدمات المالية المتخصصة والتي ستقوم بتوقيع العقود مع العملاء وتحصيل الإيجار، واتخاذ مختلف الإجراءات الإدارية والقانونية أمام الجهات المختصة، وايضاً اتخاذ الإجراءات القانونية ضد العملاء المتأخرين عن السداد، فضلاً عن القيام بإنشاء نظام الكتروني جديد لبرنامج الإيجار.

استثمارات كبيرة بالمنطقة الاقتصادية لقناة السويس ٢٠٢٢-٢٠٢٣

المصدر: هيئة قناة السويس

أعلنت الهيئة العامة للمنطقة الاقتصادية لقناة السويس قيمة التعاقدات في المناطق الصناعية والموانئ التابعة لها حيث بلغت ٣,٥٧ مليار دولار، تم التعاقد علي ٦٠ مشروع من بينهم ٥٣ مشروع بالمناطق الصناعية بقيمة ٢,٢٣ مليار دولار و٧ مشروعات بالموانئ البحرية بقيمة ١,٣٤ مليار دولار خلال العام المالي ٢٠٢٢ - ٢٠٢٣.

ارتفع إجمالي إيرادات المنطقة الاقتصادية الي ٦ مليار جنيه مقارنة بـ ٣,٤٩٠ مليار جنيه خلال العام المالي ٢٠٢١ - ٢٠٢٢ بزيادة قدرها ٧٨٪، حصل ٥٥ مشروع صناعي على الموافقة المبدئية بتكلفة استثمارية إجمالية ١,٧ مليار دولار، فضلاً عن تأسيس ٦٨ شركة بالمنطقة برأس مال ٤٤ مليون دولار وحصول ٥٠ شركة على رخصة إنشاء.

أبرمت المنطقة الاقتصادية لقناة السويس اتفاقات مع عدة دول منها روسيا والصين فضلاً عن توقيع ١١ اتفاقية إطارية تستهدف إنتاج الوقود الأخضر بجميع أنواعه سنوياً أي ان استثمار الدولة المصرية في المنطقة الاقتصادية لقناة السويس هو الخيار الأمثل لخلق تجمعات صناعية تنافسية تكون بوابة للصناعة المصرية في الأسواق العالمية.

رئاسة قمة COP28 تدعو إلى رفع الإنتاج العالمي من الطاقة المتجددة ٣ أضعاف بحلول ٢٠٣٠

المصدر: فورييس الشرق الأوسط

تدعو رئاسة قمة مكافحة التغير المناخي COP28 إلى رفع الإنتاج العالمي من الطاقة المتجددة ليصبح ١١,٢٠٠ جيجا وات عالمياً بحلول ٢٠٣٠ مقابل ٣,٣٨٢ جيجا وات حالياً، حيث أوضحت أن مضاعفة إنتاج الطاقة المتجددة ضرورية للإبقاء على ارتفاع درجة حرارة الكوكب دون ١,٥ درجة مئوية .

يتم الاعتماد في الطاقة المتجددة المطلوبة بحلول ٢٠٣٠ على الطاقة الشمسية بمقدار ٥,٤٥٧ جيجا وات، فضلا عن طاقة الرياح ومصادر الطاقة الاخرى كالطاقة الكهرومائية بمقدار ٣,٠٤٠ جيجا وات.

الطاقة المتجددة المطلوبة تتطلب استثمارات مقدارها ٢٩,٥ مليار دولار منها ١٠,٤ مليار دولار لمضاعفة إنتاج الطاقة المتجددة، ١٤,٢ مليار دولار لاستخدامها في الحفاظ على الطاقة والحفاظ على كفاءة استخدامها، ٤,٨ مليار دولار يتم استخدامها في تطوير الشبكات.

مؤشرات الاقتصاد المصري في العام المالي ٢٠٢٢-٢٠٢٣

المصدر: رئاسة مجلس الوزراء

حققت مصر معدل نمو بلغ ٣,٨٪ في عام ٢٠٢٢/٢٠٢٣، ومن المتوقع أن يصل إلى ٤,٢٪ في عام ٢٠٢٣/٢٠٢٤ حيث بلغ الناتج المحلي ١٠,٢ تريليون جنيه، بينما بلغت إيرادات قناة السويس ٩,٤ مليار دولار بزيادة قدرها ٣,٥٪ مقارنة بالعام السابق وهي أعلى نسبة في تاريخ قناة السويس، بلغ معدل البطالة ٧٪، بلغ فائض ميزان المدفوعات ٨٨٢ مليون دولار، فضلا عن تحسن العجز في حساب المعاملات الجارية بنسبة ٧١,٥٪.

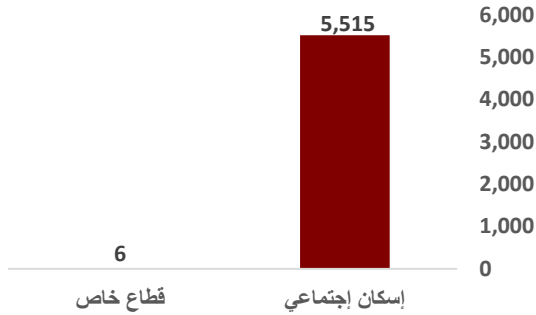
شهدت مصر خلال العشر سنوات الماضية تطور في حجم الاستثمارات، حيث ارتفعت من ٤,٦ مليار دولار في عام ٢٠١٤ إلى ١١,٤ مليار دولار في عام ٢٠٢٢، وبلغت الاستثمارات الاجنبية المباشرة ١٠ مليار دولار .

احتلت مصر المركز السابع ضمن الاقتصادات العشرة الأولى من حيث الاستثمار الدولي في الطاقة المتجددة لدى الدول النامية خلال الفترة من ٢٠١٥ إلى ٢٠٢٢ باستثمارات بلغت ٤٥,٨ مليار دولار، ومساهمة بلغت ١٤٪ من إجمالي الاستثمارات الدولية في الطاقة المتجددة في الدول النامية.

مؤشرات أداء الصندوق

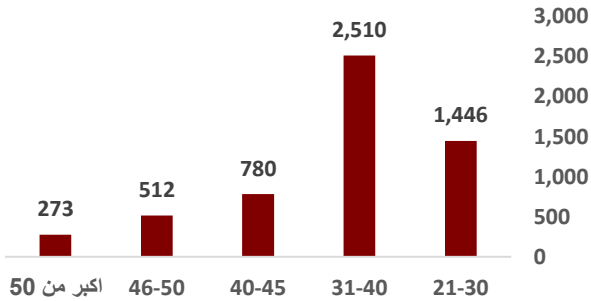


أ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



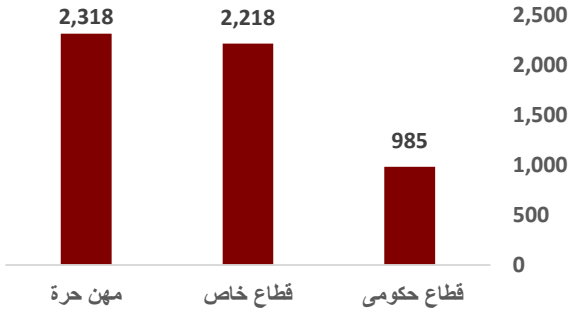
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) هم أكثر المستفيدين من الدعم بعدد 5,515 مستفيد ونسبة 99.9% من إجمالي الحاصلين على الدعم.

ب- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



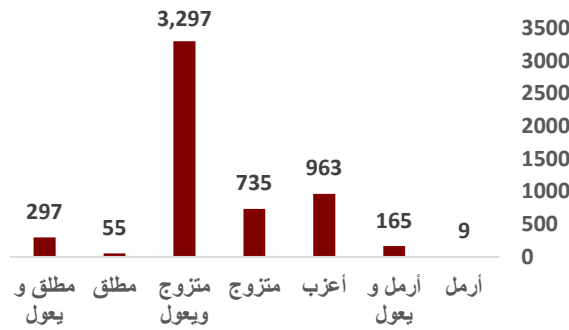
تعد الفئة العمرية (٣١-٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٥١٠ مستفيد ونسبة ٤٥,٥% من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١-٣٠) بعدد ١,٤٤٦ مستفيد ونسبة ٢٦,٢%، (٤٠-٤٥) بعدد ٧٨٠ مستفيد ونسبة ١٤,١%، (٤٦-٥٠) بعدد ٥١٢ مستفيد ونسبة ٩,٣%، أكبر من ٥٠ بعدد ٢٧٣ مستفيد ونسبة ٤,٩%.

ج- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالقطاع الخاص والمهنة الحرة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤,٥٣٦ مستفيد وبنسبة ٨٢,٢٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ٩٨٥ مستفيد وبنسبة ١٧,٨٪.

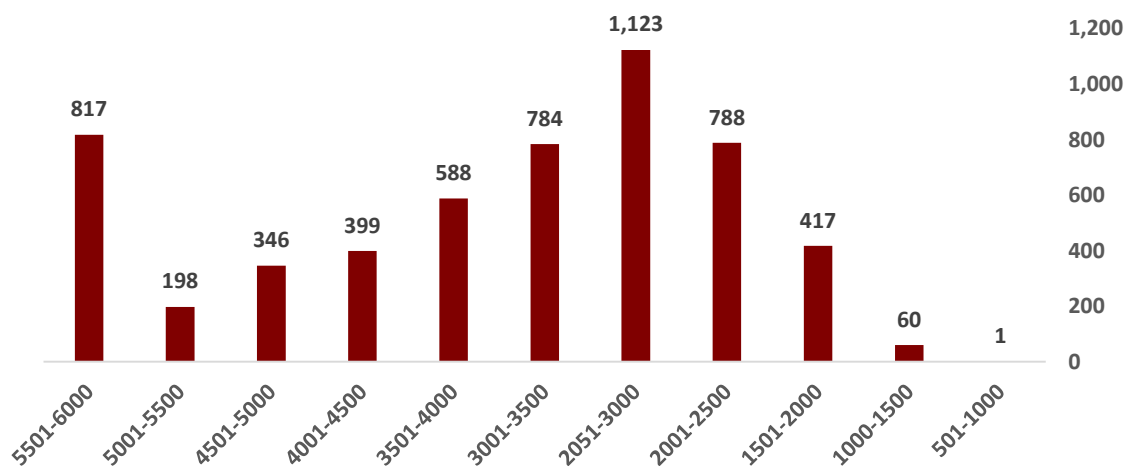
د- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



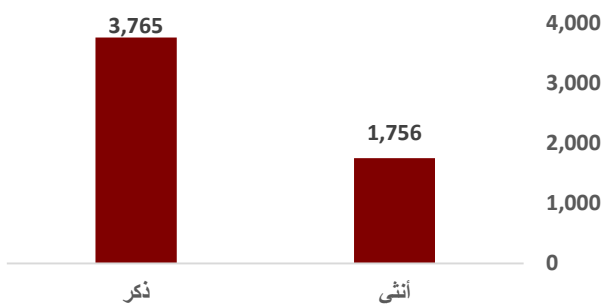
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٢٩٧ مستفيد وبنسبة ٥٩,٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ٩٦٣ مستفيد وبنسبة ١٧,٤٤٪، و متزوج بعدد ٧٣٥ مستفيد وبنسبة ١٣,٣١٪، مطلق ويعول بعدد ٢٩٧ مستفيد وبنسبة ٥,٣٨٪، أرمل ويعول بعدد ١٦٥ مستفيد وبنسبة ٢,٩٩٪، مطلق بعدد ٥٥ مستفيد وبنسبة ١٪، وأرمل بعدد ٩ مستفيدين وبنسبة ٠,١٦٪.

هـ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,١٢٣ مستفيد وبنسبة ٢٠,٣٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠٠-٥٠١) أقل المستفيدين من الدعم، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.



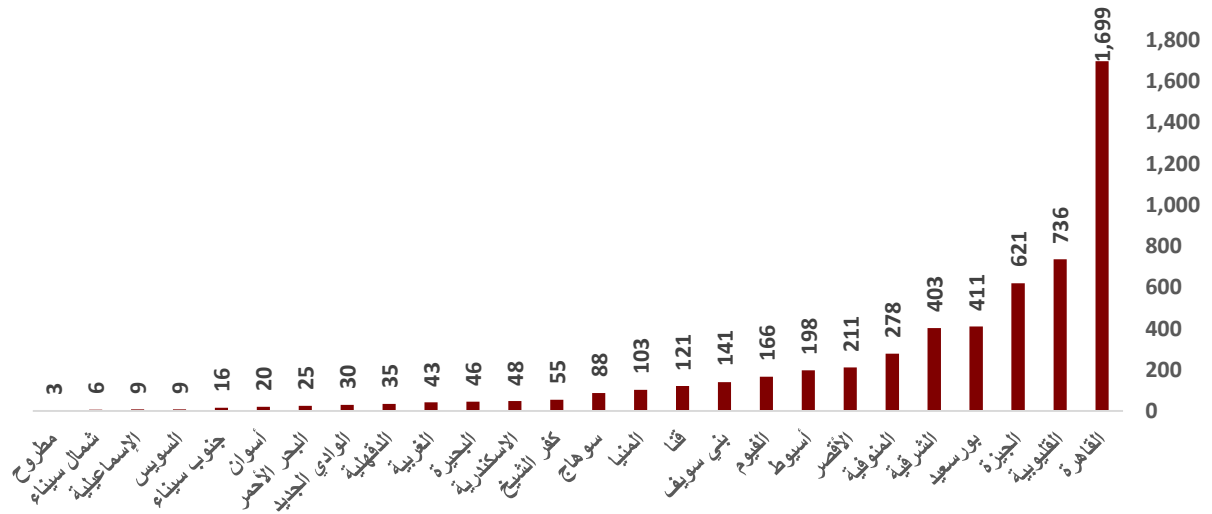
و- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٧٦٥ مستفيد وبنسبة ٦٨,٢٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما تقدر نسبة المستفيدات بعدد ١,٧٥٦ مستفيدة وبنسبة ٣١,٨٪.

ز- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة القاهرة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٦٩٩ مستفيد وبنسبة ٣٠,٨٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة مطروح أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٣ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين ب ٥,٥٢١ مستفيد.



ح- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنيه)
من ٢٠٢٣/١١/١ حتى ٢٠٢٣/١١/٣٠	٥,٥٢١ مستفيد	٩٢,٥٦٩,٤٤٦

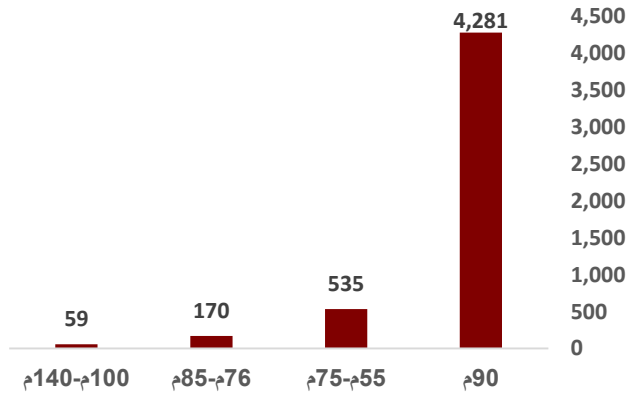
* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٦,٧٦٦ جنيه.

ط- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

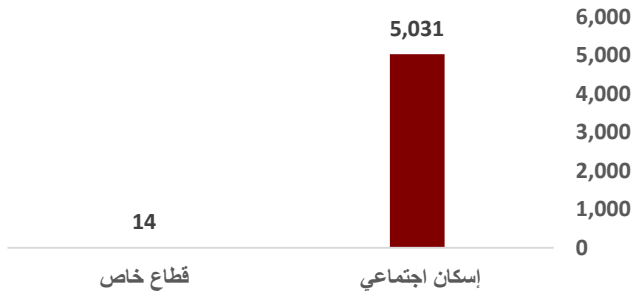
قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
151,463,232.11	885	البنك الأهلي
16,785,500	79	البنك التجاري الدولي
30,899,491	221	البنك الزراعي المصري
5,075,165	29	البنك العربي الأفريقي الدولي
2,268,931	12	البنك العقاري المصري العربي
1,991,887	12	البنك المصري الخليجي
79,540,076	421	بنك التعمير والإسكان
59,823,153	272	بنك الاستثمار العربي
25,522,096	185	بنك التنمية الصناعية
8,396,708	54	بنك الشركة المصرفية العربية
187,919,480.49	1,101	بنك القاهرة
81,185,993.32	412	بنك القطري الوطني الأهلي
11,449,300	74	بنك الكويت الوطني
5,687,100	27	بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر
38,208,959	210	بنك المشرق
16,234,126	122	بنك المصرف المتحد
1,392,999	7	بنك قناة السويس
206,307,215.50	1,384	بنك مصر
120,681	1	شركة أملاك للتمويل العقاري
3,243,089	13	شركة التعمير للتمويل العقاري (الأولى)
933,515,182.55	5,521	الإجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٦٩,٠٨٤ جنيه.

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٥,٠٤٥ وحدة خلال شهر نوفمبر ٢٠٢٣ ضمن مشروعات سكن كل المصريين، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٤,٢٨١ وحدة وبنسبة ٨٤,٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٥٥ - ٧٥) بعدد ٥٣٥ وحدة وبنسبة ١٠,٦٪، والمساحة من (٧٦ - ٨٥) بعدد ١٧٠ وحدات وبنسبة ٣,٤٪، والمساحة من (١٠٠ - ١٤٠) بعدد ٥٩ وحدات وبنسبة ١,٢٪.



تم طرح ٥,٠٣١ وحدة من قبل مشروعات الإسكان الاجتماعي بنسبة ٩٩,٧٪ من إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٥,٠٤٥، وتم طرح ١٤ وحدة من قبل مشروعات القطاع خاص.

بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء



متوسط مدة المكالمة	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	
٠٠:٠٢:٥٢	٠٠:٠٣:٠٩	٨١,٦%	١١,١٢٤	٣٠,١٤٢	٤١,٢٦٦	١٩,١٦٣	نوفمبر ٢٠٢٣

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



عدد المشتركين في قناة اليوتيوب

٤٥,٣ ألف مشترك

عدد مشاهدات فيديوهات شهر

نوفمبر ٢٠٢٣

١,١ مليون مشاهدة



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة

الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر

نوفمبر ٢٠٢٣

٦٣٨ ألف متابع

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

التصوير

20- تنظيم وتصوير زيارة السيد/ ثيرو حبيب، رئيس منظمة Shelter Afrique، لمشروعات المبادرة الرئيسية "سكن لكل المصريين" للمواطنين منخفضي الدخل في مدن بدر وحداق العاصمة، وكذلك زيارة سكن الموظفين المنتمين لمعاصمة الإدارية الجديدة.

21 /shmffeg

تصميمات

8- تصميم عدة إعلانات مقترحة للترويج التوعبي للخاص بالمنتمين ضمن الإعلان الأول لترويج "سكن لكل المصريين" 2023، حيث تم اختيار التصميم النهائي للإعلان ونشره في الصحف الورقية و المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية لمواقع التواصل الاجتماعي.

22 /shmffeg

مؤتمر الضبطية القضائية

5- تنظيم وتصوير وصياغة البيان الصحفي الخاص بالمؤتمر السنوي الرابع لمنظمة الضبطية القضائية في مدينة الفيوم، بحضور السيدة الأستاذة/ مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي.

23 /shmffeg

قنوات الاتصال (Threads)

19- متابعة ونشر مشاركة السيدة الأستاذة/ مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي، في فعاليات المؤتمر السنوي للاتحاد الإفريقي لتمويل الإسكان في نسخته الـ39 في نيمبيا، وذلك عبر الصفحة الرسمية للصندوق في موقع Threads.

24 /shmffeg

2- رصد الأخبار المنشورة عن نشاط الصندوق عبر المواقع الإلكترونية والصحف الورقية بصورة يومية.

الصفحة	نوع المحتوى	التاريخ	المصدر
5	خير	6 نوفمبر 2023	بوابر الجدة الأسبوعية برعاية بوابر من والمعامة الإدارية
2	الجمهور	29 نوفمبر 2023	وزير الإسكان: الإعلان المقترح لزمنية لتقنيا 35 ألف وحدة سكنية
11	شكوى	29 نوفمبر 2023	تعليم السكان للمعهد
3	خير	29 نوفمبر 2023	35 ألف وحدة سكنية لمنخفضي الدخل في أكتوبر الجديدة
9	خير	29 نوفمبر 2023	إيجار 16 ألف وحدة سكنية بالهيليوبت خلال 9 سنوات

25 /shmffeg

تصميمات

9- تصميم كراسة الشروط الخاصة بإعلان المرحلة التكميلية سكن لكل المصريين 3، حيث تم نشر كراسة الشروط عبر الموقع الإلكتروني للصندوق.

26 /shmffeg

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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٢٦,٧٢٤ رسالة خلال شهر نوفمبر ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٨,٨٩٠ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ٩٠٩ رسالة خلال شهر نوفمبر ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٣,٣ رسالة يومياً.

تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين



محاضر مخالفات وحدات سكن كل المصريين نوفمبر ٢٠٢٣

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

الأحكام الصادرة لمخالفات وحدات سكن كل المصريين نوفمبر ٢٠٢٣

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
١٥	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
٢	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
١	حكم غيابي بالغرامة والحبس ورد الوحدة



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

النسبة	قنوات استلام الشكاوى	
٥٨,٦%	٣,٩٥٤	١ منصة الصندوق للشكاوى والمقترحات على الموقع الإلكتروني
١,٨%	١٢٤	٢ الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا
٠,٤%	٢٤	٣ الشكاوى الواردة عن طريق التلغراف / البريد المصري
٣٨,٨%	٢,٦٢١	٤ بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء
٠,٤%	٢٨	٥ الشكاوى الواردة على الخط الساخن ١٥١٠٠ التابع لوزارة الإسكان
	٦,٦٩٧	إجمالي الشكاوى

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

م	الطلبات الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق	الإجمالي	%
1	طلب تغيير جهة التمويل	1187	25%
2	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل البنك	393	8%
3	طلبات متابعة العملاء المرفوضة من مراحل البنك	314	7%
4	طلب تعديل بيانات العميل الأساسية	536	11%
5	طلبات متابعة العملاء بقائمة الطلبات المرفوضة والمعلقة	177	4%
6	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل الصندوق	249	5%
7	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمرحلة خدمة العملاء	157	3%
8	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل الإدخال	47	1%
9	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بقائمة الانتظار	2	0%
10	طلبات متابعة موقع Cservices	192	4%
11	التنازل عن المشروع المسجل على النظام	12	0%
12	طلبات متابعة العملاء المتقدمين بإعلان سكن مصر - دار مصر - جنة	46	1%
13	طلبات إعادة الاستعلام عن طريق البريد	1123	24%
14	تظلمات خاصة بالاستعلام	3	0%
15	متابعة إدخال طلبات إعادة الاستعلام	87	2%
16	طلبات إعادة الاستعلام و خدمة عملاء (مشروع بور سعيد)	23	0%
17	طلبات متابعة البريد المصري	95	2%
18	طلب مخاطبة شركات الاستعلام بسبب طلب مندوب الاستعلام مبالغ مالية	1	0%
19	الطلبات الخاصة بالإعلان العاشر	0	0%
20	تقرير إرسال رسالة نصية برابط منظومة الشكاوي	0	0%
21	طلبات متابعة التسجيل على الموقع الإلكتروني	0	0%
22	طلبات متابعة العملاء الذين لا يوجد لهم بيانات علي النظام	25	1%
	الإجمالي	٤٦٦٩	



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

www.shmff.gov.eg