



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري
و دعم التمويل العقاري



نظرة على

مؤشرات أداء شهر مايو ٢٠٢١

نشرة شهرية تصدر عن
صندوق الإسكان الاجتماعي
و دعم التمويل العقاري

مايو ٢٠٢١

قائمة المحتويات



الملخص التنفيذي	١
أهم الأخبار الاقتصادية	٢
مؤشرات أداء الصندوق خلال شهر مايو 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 مايو	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 تمت خلال فترة التقرير، مروراً بمؤشرات أداء برنامج الإسكان الاجتماعي.

كما 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 (١ ٢ ٤) بالإضافة إلى تقرير عن نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي التي اطلقتها 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 مخالفات الإسكان الاجتماعي التي أجراها الصندوق خلال فترة التقرير.

عدد مايو 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، وتنوع مصادر تلك الأخبار بين مصادر محلية (هيئات حكومية – مؤسسات استشارية – بنوك محلية) ومصادر عالمية (مؤسسات مالية دولية – هيئات استشارية أجنبية) وأهتم التقرير بسرد الأخبار المتعلقة بالاقتصاد المصري سواء على مستوى النتائج والمؤشرات التي تم تحقيقها بالفعل أو توقعات المؤسسات المحلية والدولية فيما يتعلق بالاقتصاد المصري
- وبالنسبة لمؤشرات أداء برنامج الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين ١٨٦٧ مستفيد خلال شهر مايو ٢٠٢١، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٧,٦٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ – ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٤,٤٪.
- وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٣,٢٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٦٠,٣٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ – ٢٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٨,٤٪.
- وفيما يتعلق بأكثر المستفيدين بالدعم من الذكور والإناث، فتعد فئة الذكور هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٧٢,٥٪، كما يُعد العملاء من محافظة الجيزة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٣,٥٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ٣٨ مليون جنيه خلال شهر مايو ٢٠٢١ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ٢٠ ألف جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ٢٣٥ مليون جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٢٥ ألف جنيه.

- وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٣٠٨١ وحدة خلال شهر مايو ٢٠٢١، وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي هي الأكثر تخصيصاً بعدد ٣٠٧٦ وحدة وبنسبة ٩٩,٢٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م ٩٠) هي أكثر الوحدات المخصصة بنسبة ٩٩,٢٢٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص مستوى أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٩١,٩٪، كما بلغ عدد الفيديوهات المرفوعة على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق ٤ فيديوهات بإجمالي عدد مشاهدات ٩ آلاف مشاهدة خلال شهر مايو ٢٠٢١، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر مايو ١٩٧ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ١,٩ مليون زيارة بإجمالي عدد مليون عميل.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ١٧١٩ طلب، وعدد ٢٠٠٢ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١٧١١١٠٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ١٠٢٩ 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 بوحدة الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي عدد المخالفات التي تم تحرير محضر لها بمديريات الإسكان وأجهزة المدن عدد ١٩٢٦ محضر وذلك حتى نهاية فترة التقرير، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ٩٣٢ محضر، ومحاضر البراءة ٧٦ محضر، فيما تم التصالح على ٢٠٧ محضر

أهم الأخبار الاقتصادية



خطة شاملة للارتقاء بالأسر المصرية خلال السنوات المقبلة

المصدر: الأمم المتحدة – وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية

في ظل احتفال العالم باليوم الدولي للأسر في ١٥ مايو من كل عام، قامت وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية بإعداد تقرير سلطت في الضوء على (المشروع القومي لتنمية الأسر المصرية)، وأوضحت فيه أن المشروع يتضمن ٥ محاور رئيسية ويتم تنفيذ المشروع خلال ٣ سنوات (٢٠٢١ – ٢٠٢٣) وتمثل تلك المحاور في الآتي:

- التدخل الخدمي: من خلال توفير وسائل تنظيم الأسرة بالمجان، وتأهيل عدد كبير من الطاقم الطبي وتوزيعه على المنشآت الصحية.
- التمكين الاقتصادي: من خلال تنفيذ مليون مشروع متناهي الصغر تقوده المرأة، وتدريب ٢ مليون سيدة على إدارة المشروعات.
- التدخل التشريعي: بوضع سياسيات لضبط النمو السكاني مثل تجريم زواج القاصرات، وقانون عمالة الأطفال، وتسجيل المواليد.
- التدخل الثقافي والتوعوي: بتوعية ٦ مليون سيدة في سن الإنجاب، وتوعية ٢ مليون من المقبلين على الزواج بالقضية السكانية.
- التحول الرقمي: يستهدف إنشاء منظومة إلكترونية موحدة يمكنها ربط الخدمات المقدمة للأسرة ودمجها مع كل من قواعد بيانات الزواج، وقواعد بيانات الأسرة، بيانات تكافل وكرامة، بيانات وحدات صحة وتنمية الأسرة، بيانات صندوق تأمين الأسرة المصرية.

زيادة فرص التعاون التجاري بين مصر ومجموعة دول الإيكواس

المصدر: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

أصدر مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار تقريراً حول آفاق التعاون التجاري بين مصر والمجموعة الاقتصادية لدول غرب إفريقيا (الإيكواس) وأوضحت فيه أن حجم التبادل التجاري المصري مع الإيكواس بلغ ١,٩١٤ مليون دولار في عام ٢٠١٩، ويتضمن الفائض التجاري لمصر مع الإيكواس في ١,٣٥٤ مليون دولار خلال نفس العام.

- قامت الدولة المصرية بالعديد من الإجراءات لزيادة الفرص التصديرية مع دول الإيكواس خلال السنوات القادمة تتمثل في:
- تفعيل اتفاقية منطقة التجارة الحرة القارية الإفريقية والتي دخلت حيز التنفيذ في يناير ٢٠٢١.
 - تطبيق برنامج جسور للتجارة العربية الإفريقية لرفع الوعي بالفرص التصديرية المتاحة في إفريقيا.
 - قيام شركات مثل المقاولون العرب بتكثيف مشروعات تطوير البنية التحتية لدول الإيكواس.
 - البدء في تنفيذ مشروع (القاهرة – كيب تاون) لتقليص مدة شحن البضائع إلى ٤ أيام بدلاً من ٢٨ يوماً.
- وتتضمن أبرز الصادرات المصرية لدول الإيكواس في زيوت النفط، وعدادات الغاز والكهرباء، ومنشآت أو أجزاء منشآت، وشاشات عرض إلكترونية، ومخاليط مواد عطرية، وأقمشة غير منسوجة.

مصر تحقق معدلات غير مسبوقه في توصيل الغاز الطبيعي للمنازل خلال ثلاث سنوات

المصدر: وزارة البترول والثروة المعدنية

أصدرت وزارة البترول والثروة المعدنية تقريراً حول مستقبل توصيل الغاز الطبيعي في مصر وأوضحت في هذا التقرير أنه في خلال ثلاث سنوات قامت مصر بتحقيق معدلات غير مسبوقه تمثلت في استفادات عدد ٣,٥ مليون وحدة سكنية جديدة بدخول الغاز الطبيعي إليها فضلاً عن ٢,٢ مليون وحدة سكنية مستهدفة خلال العام الحالي والقادم.

وأوضحت الوزارة أن المشروع يهدف إلى التوسع في توصيل الغاز الطبيعي للمنازل كبديل لأسطوانات البوتاجاز المدعومة، ومن ثم تخفيف العبء على الموازنة العامة للدولة، وتتمثل مبادرة الوزارة في تقسيط تكلفة توصيل الغاز على مدار ٦ سنوات في دعم نجاح المشروع.

وأوضح التقرير كذلك أن خطة العام المالية الحالي تم تحقيق توصيل الغاز إلى ٨٠ منطقة جديدة، وكذلك تركيب ٢٦٦ ألف عداد مسبق الدفع، واستفادة ٥٩ قرية بالغاز الطبيعي ضمن مبادرة حياة كريمة فضلاً عن ١٤ قرية مدرجة ضمن خطة ٢٠٢١/٢٠٢٢ و ٢٠٢٢/٢٠٢٣ و ٢٠٢٣/٢٠٢٤ قرية أخرى بعد انتهاء أعمال الصرف الصحي بها.

إنجازات وجهود الدولة المصرية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

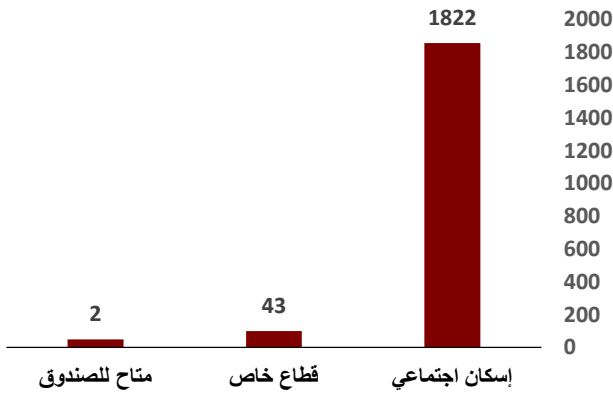
أصدرت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تقريراً حول الجهود المصرية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أوضحت وذلك ضمن احتفالية اليوم العالمي للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (١٧ مايو) وتضمن التقرير الجهود والإنجازات التالية:

- تقدم ترتيب مصر في السرعة الأنترنت الأرضي على مستوى القارة الإفريقية من المركز ٤٠ في ٢٠١٩ إلى المركز ٤ في ٢٠٢٠.
- إنشاء جامعة مصر المعلوماتية أول جامعة معلوماتية متخصصة في إفريقيا والشرق الأوسط في مدينة المعرفة بالعاصمة الإدارية الجديدة.
- مصر ضمن أسرع ١٠ دول نمواً في الشمول الرقمي ٢٠٢٠.
- إطلاق أكثر من ١٥٠ خدمة رقمية من تطبيق منظومة التحول الرقمي بمحافظة بورسعيد.
- اختيار العاصمة الإدارية الجديدة لتكون العاصمة الرقمية العربية في ٢٠٢١.
- إطلاق ٦٠ خدمة على منصة مصر الرقمية و ١٧٠ خدمة بنهاية ٢٠٢١، و ٢٥٠ خدمة في ٢٠٢٢.

مؤشرات أداء الصندوق

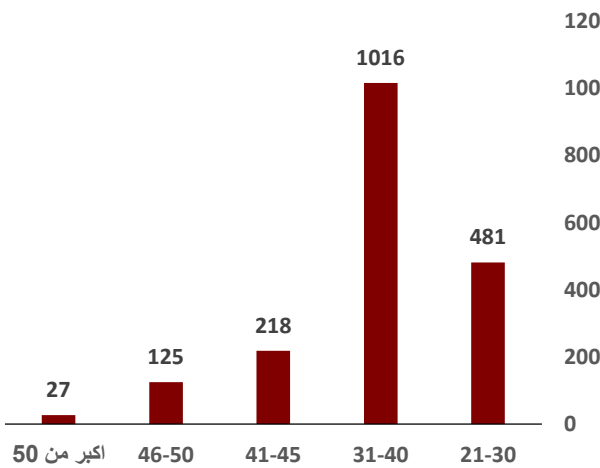


١- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



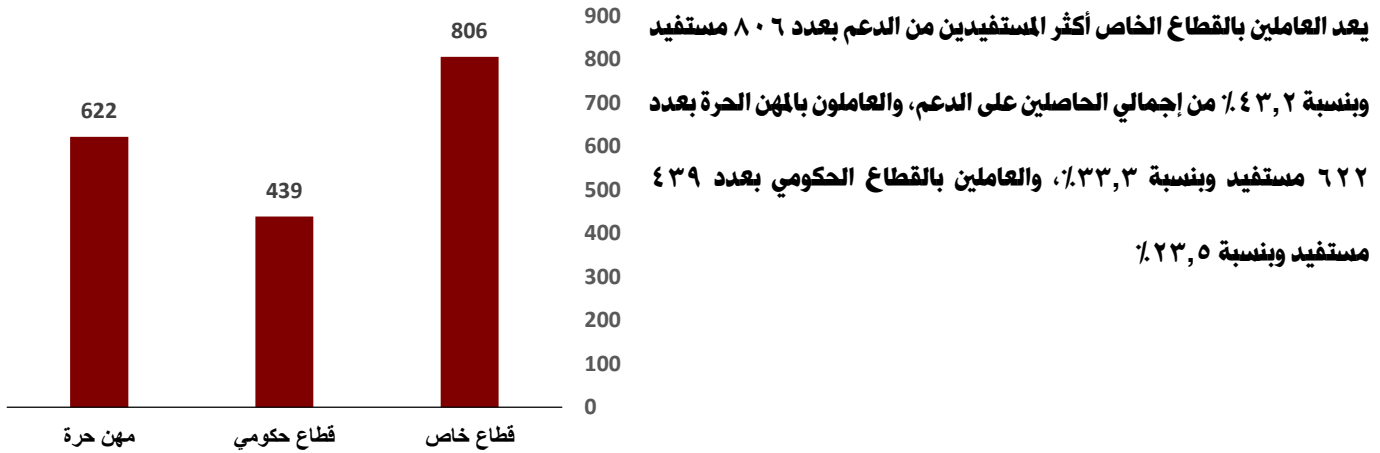
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٨٢٢ مستفيد ونسبة ٩٧,٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وفئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات القطاع الخاص) ٤٣ مستفيدين بنسبة ٢,٣٪، و ٢٠ مستفيدين من المشروعات المتاحة للصندوق بنسبة ١,١٪.

٢- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية

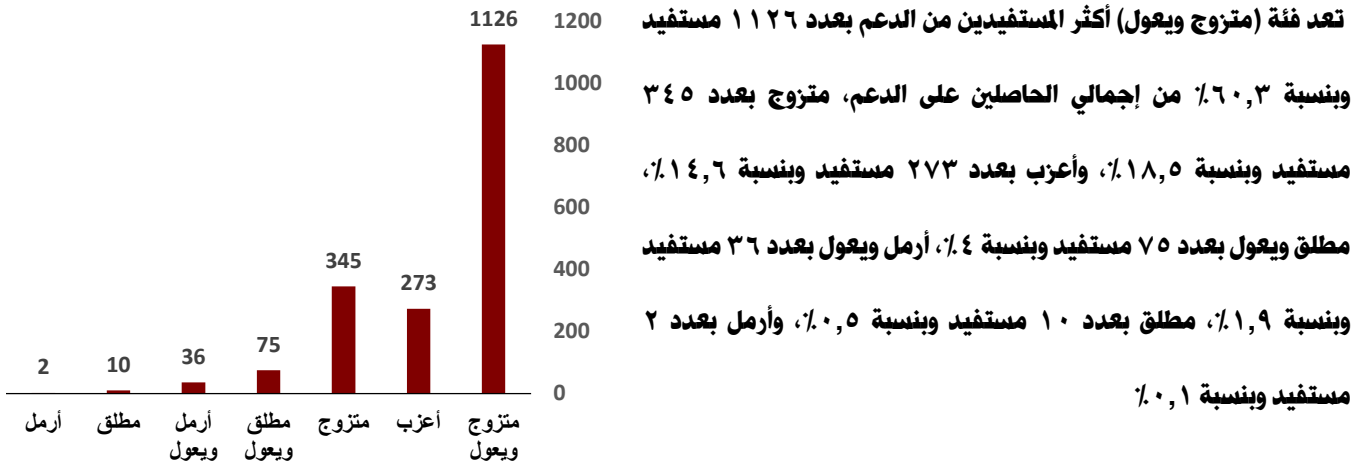


تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٠١٦ مستفيد ونسبة ٥٤,٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١-٣٠) بعدد ٤٨١ مستفيد ونسبة ٢٥,٨٪، (٤١-٤٥) بعدد ٢١٨ مستفيد ونسبة ١١,٧٪، (٤٦-٥٠) بعدد ١٢٥ مستفيد ونسبة ٦,٧٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٢٧ مستفيد ونسبة ١,٤٪.

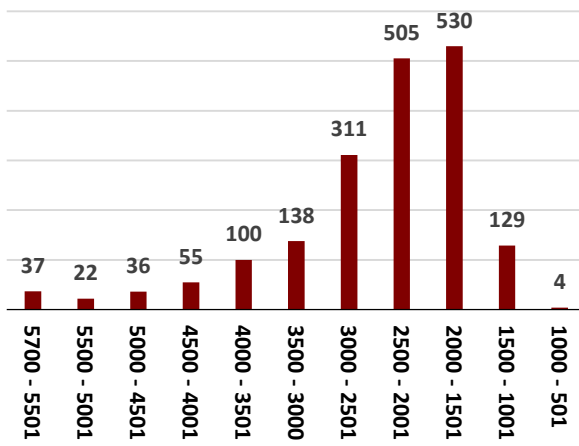
٣- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



٤- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية

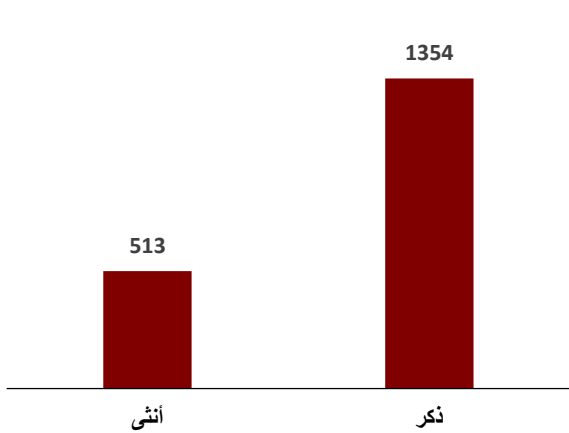


٥- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل



يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥٣٠ مستفيد ونسبة ٢٨,٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠٠ - ٥٠١) أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٤ مستفيدين ونسبة ٠,٢٪، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠٠ جنية كحد أدنى حتى ٥٧٠٠ كحد أقصى

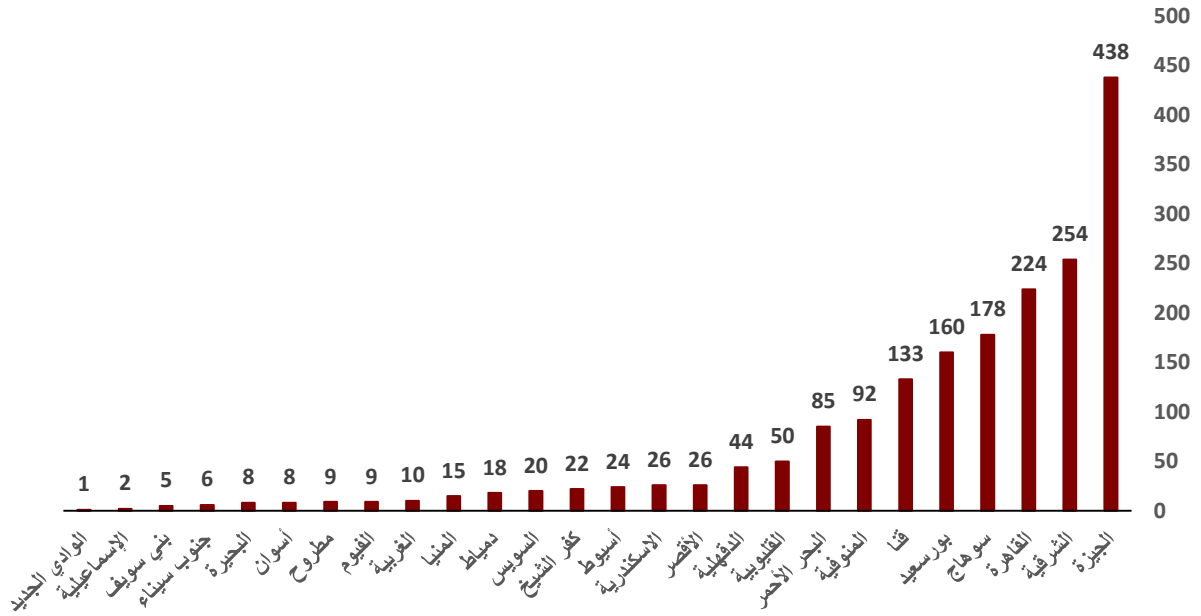
٦- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٣٥٤ مستفيد ونسبة ٧٢,٥٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما تقدر نسبة المستفيدات بعدد ٥١٣ مستفيدة ونسبة ٢٧,٥٪

٧- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤٣٨ مستفيد ونسبة ٢٣,٥٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة الوادي الجديد أقل المستفيدين من الدعم بعدد ١ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ١٨٦٧ مستفيد.



٨- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للدعم الممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
من ٢٠٢١/٥/١ حتى ٢٠٢١/٥/٣١	١٨٦٧ مستفيد	٣٧,٩٧٣,٦٦١

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ٢٠,٣٠٠ جنيه.

٩- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

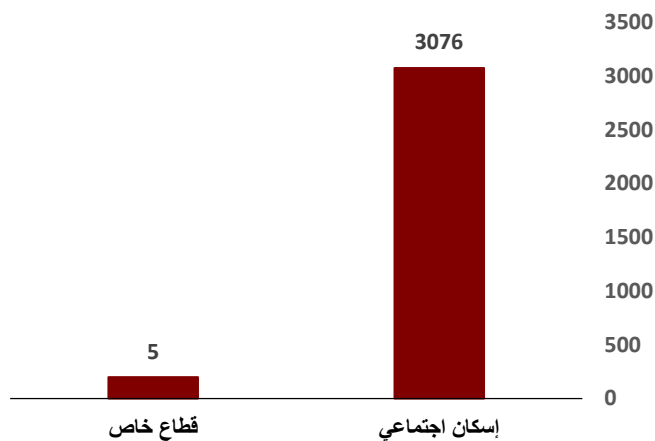
قيمة التمويل	عدد العملاء	جهة التمويل
٤٥,٨١٠,٣١٧	٤٠٥	بنك مصر
٣٣,٨٠٤,٠٠٠	٢٨٥	البنك الأهلي المصري
٢١,٢٢٣,٨٢٤	١٧٧	بنك التعمير والإسكان
٢١,٩٤٢,٠٤٩	١٦٤	بنك المصرف المتحد
١٨,٩٦٠,٨٢٩	١٤٥	بنك القطري الوطني الأهلي
١٣,٧٢١,٢٥٠	١١٧	بنك القاهرة
١٣,٦٧٢,٢٩٧	٩٨	البنك التجاري الدولي
١٣,٩٤٢,٥٠٦	٩٣	بنك المشرق
٩,٤٧٥,٢٥٠	٧٨	بنك التنمية الصناعية
٩,٦٠٨,٠٧٠	٧٠	البنك العربي الأفريقي الدولي
٩,٤٧٢,٠٦٧	٦١	شركة التعمير للتمويل العقاري (الأولى)
٥,٠٥١,٤٩٥	٣٥	شركة كونتكت للتمويل العقاري
٣,٤٧١,٩٧٢	٢٦	بنك فيصل الإسلامي المصري
٢,٩٧٨,٥٨٦	٢٤	بنك الاستثمار العربي
٢,٣٥٨,٥٥٢	١٩	بنك الكويت الوطني
١,٩٢٨,٦٧٨	١٥	البنك المصري الخليجي
٢,٠٧٢,٩٢٧	١٥	بنك الشركة المصرفية العربية
١,٩٤٦,٢٨٣	١٥	بنك بلوم
١,٣٦١,٤٠٩	١٠	بنك قناة السويس
٩٩٥,٥٦٨	٨	بنك التنمية والائتمان الزراعي
٧٨٢,٧٦٠	٦	البنك العقاري المصري العربي
١٠٩,٠٠٠	١	بنك كريدي اجريكول
٢٣٤,٦٨٩,٦٨٩	١,٨٦٧	الإجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٢٥,٧٠٠ جنيه

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة

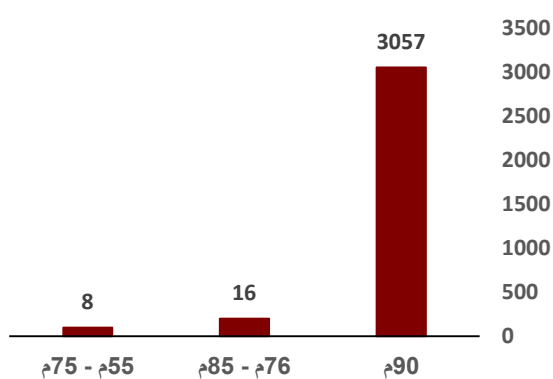


١ - طبقاً للجهات لنوع المشروع



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٣٠٨١ وحدة خلال شهر مايو ٢٠٢١ منقسمة إلى نوعين (إسكان اجتماعي - إسكان القطاع الخاص) وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي الأكثر تخصيصاً بعدد ٣٠٧٦ وحدة وبنسبة ٩٩,٢٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، بينما بلغت نسبة الوحدات المخصصة من إسكان القطاع الخاص ٠,٢٪ بعدد ٥ وحدات

١ - طبقاً للجهات لمساحة الوحدات



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة عدد ٣٠٨١ وحدة بشهر مايو ٢٠٢١، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠م) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٣٠٥٧ وحدة وبنسبة ٩٩,٢٢٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٧٦م - ٨٥م) بعدد ١٦ وحدة وبنسبة ٠,٥٢٪، والمساحة من (٥٥م - ٧٥م) بعدد ٨ وحدة وبنسبة ٠,٢٦٪

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	
٠٠:٠٢:٢٢	٠٠:٠١:٠٠	%٩١,٩	٦,١١٩	٤٥,٢٥٦	٥١,٣٧٥	٢٤,٠٨٨	مايو ٢٠٢١

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر مايو ١٩٧ ألف متابع

عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة ٤ فيديوهات
عدد مشاهدات فيديوهات شهر مايو ٩ آلاف مشاهدة

عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ١,٩ مليون زيارة
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع مليون عميل

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق



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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٢٠,٤٠٥ رسالة خلال شهر مايو ٢٠٢١، وذلك بمتوسط ٦٤٠ رسالة يومياً.

تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



محاضر مخالفات الإسكان الاجتماعي حتى مايو ٢٠٢١

العدد	نوع المحضر
١٩٢٦	عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
٨٣٢	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٧٦	إجمالي عدد محاضر البراءة
٢٠٧	عدد المحاضر التي تم التصالح عليها

الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان الاجتماعي حتى مايو ٢٠٢١

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٤٩٠	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
١٤٣	حكم غيابي بالغرامة
١١٥	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٢٣	حكم غيابي بالحبس
٤٢	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
١١	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٤٧	حكم بالبراءة في أول درجة
٢٨	حكم نهائي بالبراءة
٨٩٩	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



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

العدد	نوع الشكاوى	م
٣٤٧	شكاوى عدم إدراج ملف بالنظام	١
١٥٩	شكاوى التعامل مع مركز الاتصالات	٢
١٥٢	شكاوى النظام الآلي وخدمات الموقع الإلكتروني	٣
٧٩	استفسارات المواطنين	٤
٦٧	شكاوى التصالح والمخالفات	٥
٦٦	التظلمات	٦
٤٦	شكاوى شركات الاستعلام	٧
٣٢	شكاوى الاستلام والتخصيص + مؤجل أولوية	٨
١٠	شكاوى حالات خاصة	٩
٦	شكاوى التعامل مع مكاتب البريد	١٠
٤	شكاوى جهات التمويل	١١
٤	شكاوى مالية	١٢
١	شكاوى عن سبب الرفض	١٣
٥٦	شكاوى أخرى	١٤
١٠٢٩	الإجمالي	

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

الطلبات والشكاوى الخاصة بالعمليات الفنية		
ملخص تقرير الطلبات		
٧٥٥	طلبات إعادة الاستعلام	١
٥١٩	طلبات تغيير جهة التمويل	٢
٤١١	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	٣
٣٢	طلبات التنازل عن المشروع	٤
٢	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	٥
١٧١٩	إجمالي الطلبات	
ملخص تقرير الشكاوى		
٧٤١	شكاوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	١
٤٣٥	شكاوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	٢
٣٩٣	شكاوى بخصوص إجراءات جهة التمويل	٣
٢٨٨	شكاوى بخصوص سبب الرفض	٤
١٢٥	شكاوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	٥
٢٠٠٢	إجمالي الشكاوى	



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

www.shmff.gov.eg