



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



نظرة على

مؤشرات أداء شهر فبراير ٢٠٢٢

نشرة شهرية تصدر عن
صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري

فبراير ٢٠٢٢

قائمة المحتويات



المُلخَص التنفيذي	١
أهم الأخبار الاقتصادية	٢
مؤشرات أداء الصندوق خلال شهر فبراير ٢٠٢٢	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 فبراير ٢٠٢٢	٨

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 شئون 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



- أهم 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 ٥٨١٧ مستفيد خلال شهر فبراير ٢٠٢٢، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ١٠٠٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ – ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٦١٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٧٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٧٧٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٠٠١ – ٢٥٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٢٪، كما يُعد العملاء من محافظة الجيزة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٨,٥٪ 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 ٢٢,٩٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ١٠٥ مليون جنيه خلال شهر فبراير ٢٠٢٢ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ١٨ ألف جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ٨٦٠ مليون جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٧ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٧,٦٢٢ وحدة خلال شهر فبراير ٢٠٢٢، وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي هي الأكثر تخصيصاً بعدد ٧,١١٨ وحدة وبنسبة ٩٩,٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م^٢) هي أكثر الوحدات المخصصة بنسبة ٩٣,٠٢٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.

- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٦,٧٣٪، كما بلغ عدد الفيديوهات المرفوعة على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق ٨ فيديوهات بإجمالي عدد مشاهدات ٢١ ألف مشاهدة خلال شهر فبراير ٢٠٢٢، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر فبراير ٣٨١ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٣,٧١٨ مليون زيارة بإجمالي عدد ١,٩ مليون زائر.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٣,٧٩١ طلب، وعدد ٢,٧١٨ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٤٦١٩ شكوى ومقترح تم التعامل معها من خلال خمسة قنوات مختلفة متمثلة في (بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء- منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني - 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 عدد **المخالفات** التي تم تحرير محضر لها بمديريات الإسكان وأجهزة المدن عدد ١,٨٩١ محضر وذلك حتى نهاية فترة التقرير، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ١٨٠٤ محضر، ومحاضر البراءة ٨٧ محضر، فيما تم التصالح على ٣٥١ محضر.

أهم الأخبار الاقتصادية



الاقتصاد المصري من منظور البنك الدولي بعد أكثر من عام ونصف على تفشي الجائحة

المصدر: البنك الدولي

وفقاً لتقرير مرصد الاقتصاد المصري الصادر عن البنك الدولي أكد على أن الاقتصاد المصري مازال قادراً على الصمود في مواجهة جائحة كورونا؛ ويرجع صمود الاقتصاد المصري ومرونته خلال الجائحة إلى إصلاح الاقتصاد الكلي وقطاع الطاقة في السنوات الماضية فضلاً عن إجراءات التيسير النقدي وإتاحة الدعم لبعض القطاعات.

كما أن مصر تتمتع بمستوى مرتفع من التحول الرقمي فقد تركزت الإصلاحات على ما يلي:

- تبسيط وترشيد الإجراءات والمعاملات الحكومية.
- تطبيق حلول رقمية شاملة للحكومة.
- تقوية البنية الأساسية للاقتصاد الرقمي.

وتواصل مصر جهودها لمعالجة التحديات الاقتصادية من خلال اتخاذ خطوات لتقوية إدارة الدين العام وتشجيع الشمول المالي، فضلاً عن النهوض بمحفزات بيئة الأعمال.

مصر الأولى عربياً وإفريقيًا في إنتاج الصلب في ٢٠٢١

المصدر: الرابطة العالمية للصلب

تصدرت مصر قائمة الدول العربية والإفريقية المنتجة للصلب واحتلت المركز الـ ٢٠ عالمياً، فوفقاً لبيانات الرابطة العالمية للصلب، وصل

حجم إنتاج مصر من الصلب في ٢٠٢١ إلى ١٠,٣ ملايين طن بنسبة زيادة ٢٥,٦٪ عن ٢٠٢٠.

بلغ حجم إنتاج قارة أفريقيا من الصلب في ٢٠٢١ إلى ١٦ مليون طن، وعلى مستوى العالم تعد كل من الصين والهند واليابان هم أكبر

ثلاثة دول منتجة للصلب في العالم ٢٠٢١.

قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

يعد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هو الأعلى نمواً بين قطاعات الدولة في ٢٠٢٠/٢٠٢١، فقد سرّعت جائحة كوفيد-١٩

من وتيرة التحول الرقمي واعتماد حلول رقمية في مختلف مجالات الحياة.

اتخذت مصر عدة إجراءات تماشياً مع جائحة كوفيد-١٩ منها:

- تم ضخ ٦٠ مليار جنيه استثمارات لرفع كفاءة شبكة الإنترنت.
- اطلاق أكثر من ٩٠ خدمة على منصة مصر الرقمية.
- تخصيص ٤ مليارات جنيه استثمارات لتطوير البريد المصري خلال ٢٠٢١.

الصادرات المصرية

المصدر: وزارة التجارة والصناعة

استطاعت الصادرات المصرية خلال ٢٠٢١ أن تصل إلى أعلى عائد في تاريخها مسجلة ٥,٢ مليار دولار، وبنسبة زيادة بلغت ٩٠٪.

منذ بدء تطبيق برنامج الإصلاح الاقتصادي، ولقد كان حجم الزيادة مدفوعاً بالارتفاع في حجم الصادرات غير البترولية التي وصلت إلى

٣٢,٣٤ مليار دولار مسجلة نمواً وصل إلى ٣٠٪ وذلك مقارنة بعام ٢٠٢٠، والصادرات البترولية التي وصلت إلى ١٢,٩ مليار دولار

مسجلة معدل نمو بلغ ٩٠٪ مقارنة بعام ٢٠٢٠.

يرجع النمو الملحوظ في حجم الصادرات المصرية بفضل عدة عوامل أبرزها: ارتفاع معدلات الطلب العالمي على السلع مع تعافي

الاقتصادات من تداعيات فيروس كورونا بالإضافة إلى فتح أسواق جديدة للمنتجات المصرية وجهود الدولة لرفع كفاءة الصادرات المصرية

لتنافس في الأسواق الدولية من خلال عديد من المبادرات مثل مبادرة السداد النقدي الفوري لدعم المصدرين.

مؤشرات أداء الصندوق

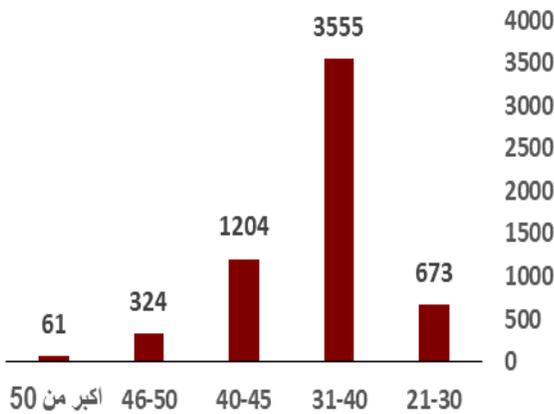


١- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



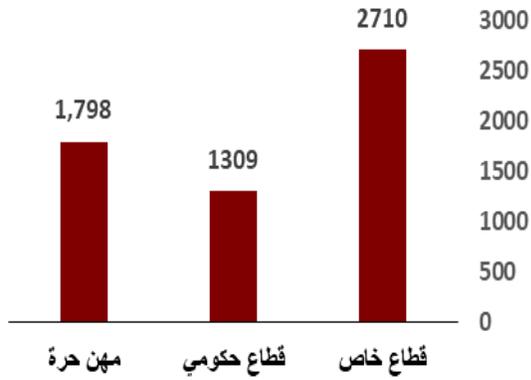
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) هم المستفيدين من الدعم بعدد ٥,٨١٧ مستفيد وبنسبة ١٠٠٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم.

٢- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



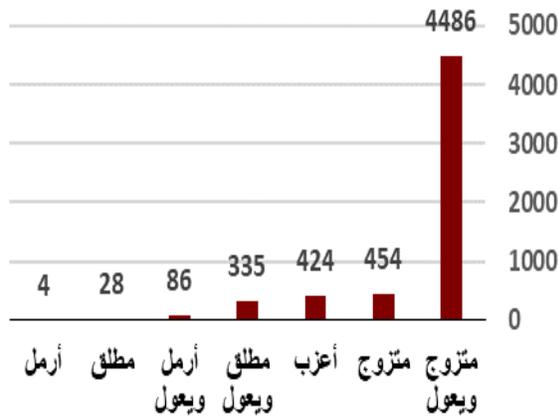
تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٥٥٥ مستفيد وبنسبة ٦١,١٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١ - ٣٠) بعدد ٦٧٣ مستفيد وبنسبة ١١,٦٪، (٤٠ - ٤٥) بعدد ١٢٠٤ مستفيد وبنسبة ٢٠,٧٪، (٤٦ - ٥٠) بعدد ٣٢٤ مستفيد وبنسبة ٥,٦٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٦١ مستفيد وبنسبة ١,٠٪.

٣- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٧١٠ مستفيد وبنسبة ٤٦,٦% من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ١,٧٩٨ مستفيد وبنسبة ٣٠,٩%، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ١,٣٠٩ مستفيد وبنسبة ٢٢,٥%.

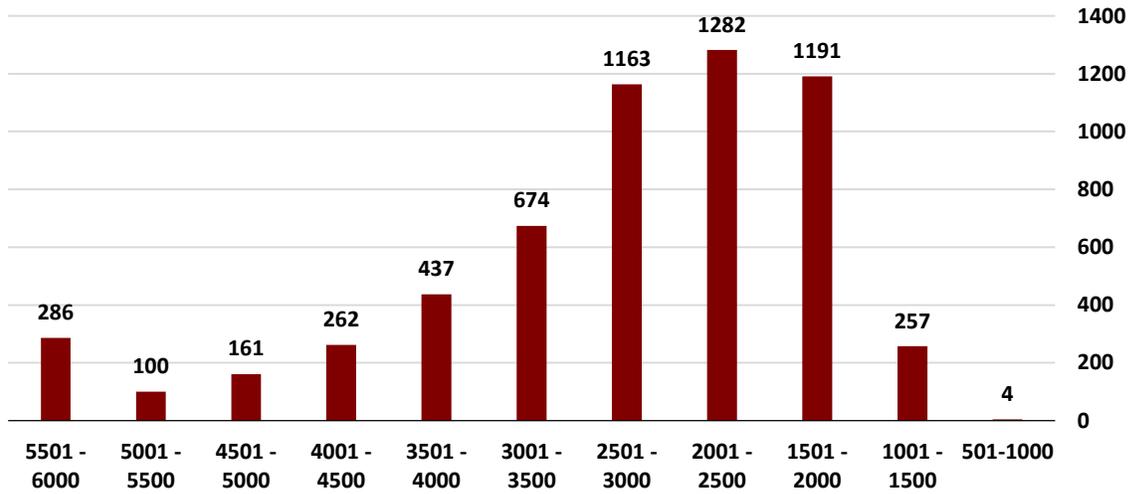
٤- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



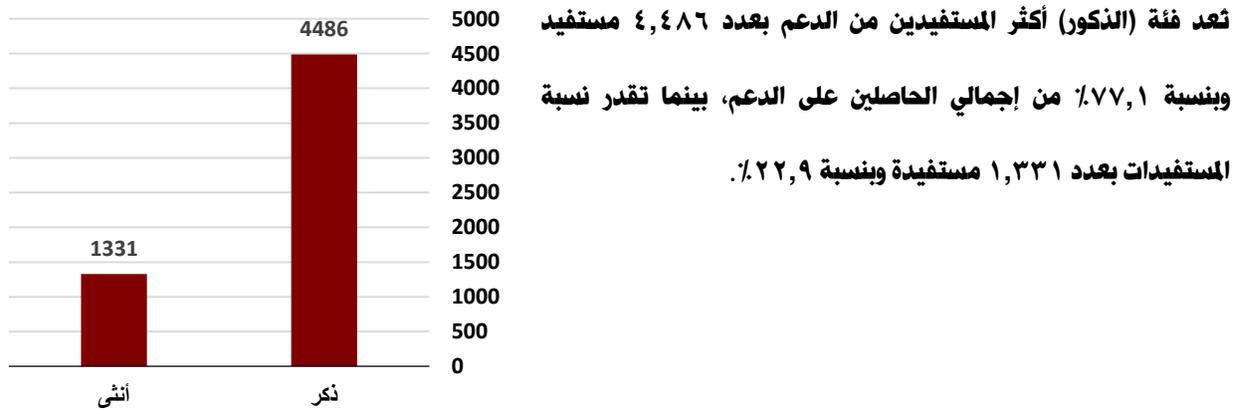
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤,٤٨٦ مستفيد وبنسبة ٧٧,١% من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ٤٢٤ مستفيد وبنسبة ٧,٣%، ومتزوج بعدد ٤٥٤ مستفيد وبنسبة ٧,٨%، مطلق ويعول بعدد ٣٣٥ مستفيد وبنسبة ٥,٨%، أرمل ويعول بعدد ٨٦ مستفيد وبنسبة ١,٥%، مطلق بعدد ٢٨ مستفيد وبنسبة ٠,٥%، وأرمل بعدد ٤ مستفيدين وبنسبة ٠,٠٧%.

٥- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠٠ - ٢٠٠١) جنه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٢٨٢ مستفيد وبنسبة ٢٢٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠٠ - ٥٠١) أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٤ مستفيدين وبنسبة ٠,١٪، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنه كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.

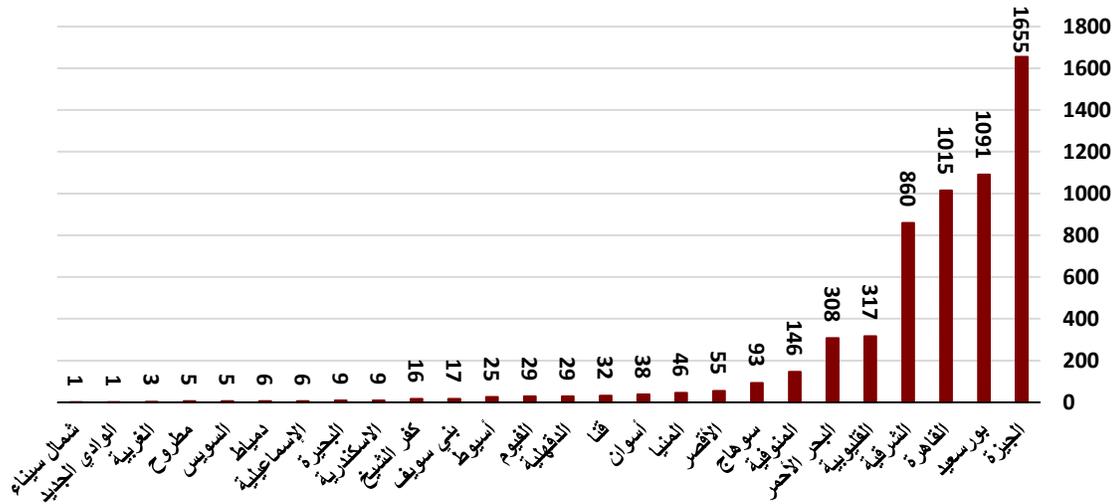


٦- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



٧- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٦٥٥ مستفيد ونسبة ٣٠,٣٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة شمال سيناء أقل المستفيدين من الدعم بعدد مستفيد واحد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ٥,٨١٧ مستفيد.



٨- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للدعم الممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
من ٢٠٢٢/٢/١ حتى ٢٠٢٢/٢/٢٨	٥,٨١٧ مستفيد	١٠٥.١٢٥.١١٣

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٨,٠٧٢ جنيه.

٩- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

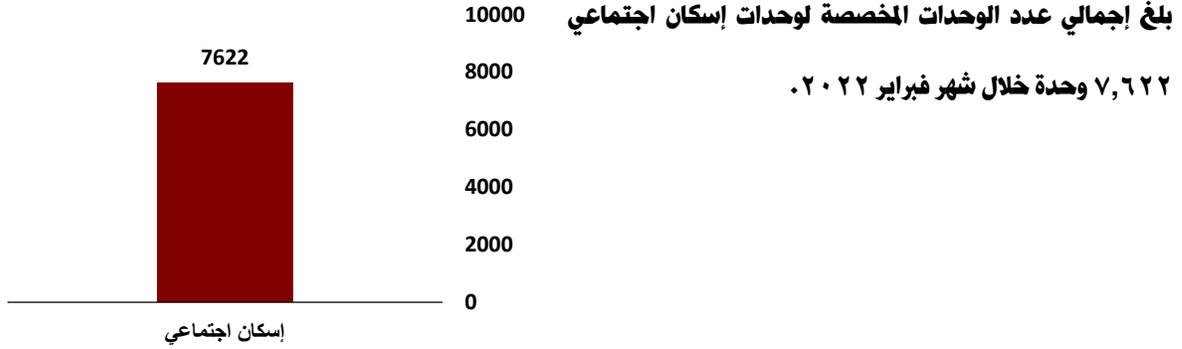
قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
٢٥٤,٤٧٢,٧٠٠	١٦٩٣	البنك الأهلي
٢١٩,١٥٠,٢٨٢	١٦٣٢	بنك مصر
٧٠,٢٠٩,١٠٠	٤٠٨	البنك التجاري الدولي
٥٧,٨٢٠,١٩٧	٣٥٥	بنك القطري الوطني الاهلي
٤٨,٠٠٩,٢٨٣	٣٢٠	بنك المصرف المتحد
٢٦,٤٥٥,٢٠٧	٢٠٤	بنك القاهرة
٢٧,١٥٩,٤٦٠	١٩٧	بنك الإسكان والتعمير
٢٧,٢٧٢,٧٥٨	١٦٠	شركة كوتكت للتمويل العقاري
٢٠,٩٨٩,٦٩٩	١٥٤	بنك التنمية الصناعية
٢١,٣٨٠,٨٠٦	١٢٥	بنك المشرق
١٤,٦٧٨,٣٩٩	١٠٢	بنك فيصل الاسلامي المصري
١٣,٩٧٩,٩٥٣	٨٨	البنك العربي الافريقي الدولي
١٢,٤٩٦,٥٨٩	٨٨	بنك الشركة المصرفية العربية
١١,١٣٦,٦٤٩	٨٢	بنك الكويت الوطني
١٠,٣٥٥,٦٧٥	٦٦	بنك بلوم
٩,٩٠٠,٣٤٠	٥٦	البنك العقاري المصري العربي
٧,١٤١,٧٦٠	٤١	بنك قناة السويس
٥,٥٤١,١٢٦	٣٤	بنك الاستثمار العربي
٢,٠٧٨,٦٧٢	١١	البنك المصري الخليجي
١١٤,٧٢٧	١	شركه التعمير للتمويل العقاري (الأولى)
٨٦٠,٣٤٣,٣٨٣	٥,٨١٧	الإجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٧,٩٠١ جنيه.

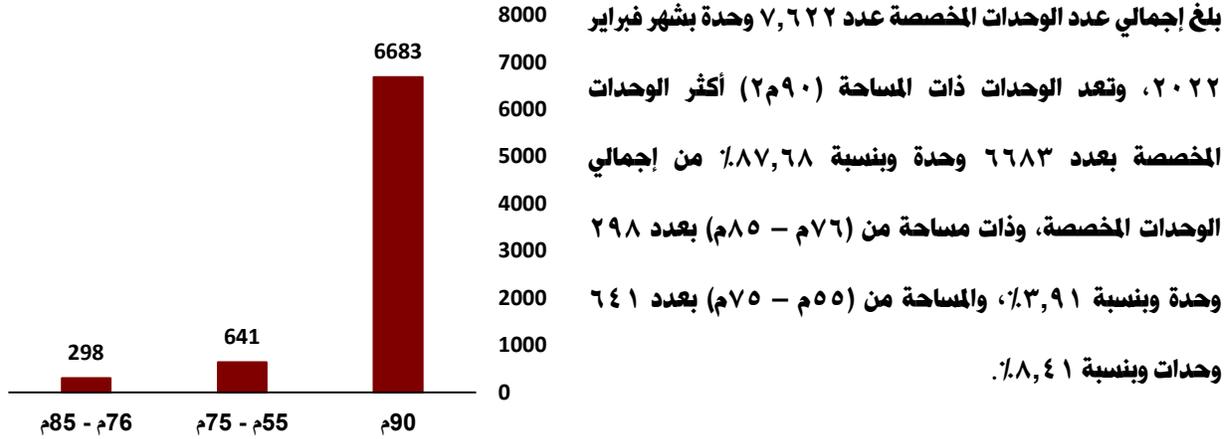
بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



١- الوحدات المخصصة طبقاً لنوع المشروع



١- الوحدات المخصصة طبقاً لمساحة الوحدة



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	
٠٠:٠٣:١٥	٠٠:٠٤:٢٤	%٧٣,٦	٢٨,٤٣٦	٤١,٥٦٥	٧٠,٠٠١	٣٢,٩٩٠	فبراير ٢٠٢٢

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر فبراير ٢٠٢٢
٣٨١ ألف متابع

عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة ٨ فيديوهات
عدد مشاهدات فيديوهات شهر فبراير ٢١,١٣١ مشاهدة

عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٣,٧١٨ مليون زيارة
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع ١,٩ 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 ٥٥,٤٤٨ رسالة خلال شهر فبراير ٢٠٢٢، وذلك بمتوسط ١,٩٨٠ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ١,٨٧٣ رسالة خلال شهر فبراير ٢٠٢٢، وذلك بمتوسط ٦٦ رسالة يومياً.

تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



محاضر مخالفات الإسكان الاجتماعي خلال شهر فبراير ٢٠٢١

العدد	نوع المحضر
٠	عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
١٧	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٠	إجمالي عدد محاضر البراءة
٠	عدد المحاضر التي تم التصالح عليها

الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان الاجتماعي خلال شهر فبراير ٢٠٢١

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
١٦	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
١	حكم غيابي بالغرامة
٠	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالحبس
٠	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٠	حكم بالبراءة في أول درجة
٠	حكم نهائي بالبراءة
١٧	إجمالي عدد القضايا



بيان عن توزيع الشكاوي تم إغلاقها والتعامل عليها خلال شهر فبراير ٢٠٢٢
حسب القنوات:

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

م	قنوات استلام الشكاوي	العدد	النسبة
١	بوابة الشكاوي التابعة لرئاسة الوزراء	٢,٥٥٦	٥٥%
٢	منصة الصندوق للشكاوي على الموقع الالكتروني	١,٨٩٦	٤١%
٣	الشكاوي الواردة من خلال الإدارة العليا	٩٤	٢%
٤	الشكاوي الواردة على الخط الساخن التابع لوزارة الإسكان	٦٥	١%
٥	الشكاوي الواردة عن طريق التلفزيون / البريد المصري	٨	٠%
	الإجمالي	٤,٦١٩	١٠٠%

الطلبات والشكاوي الخاصة بالعمليات الفنية		
ملخص تقرير الطلبات		
١	طلبات إعادة الاستعلام	٢١٩٧
٢	طلبات تغيير جهة التمويل	١١٢٥
٣	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	٤٤٧
٤	طلبات التنازل عن المشروع	٢٢
٥	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	٠
إجمالي الطلبات		
٣٧٩١		
ملخص تقرير الشكاوي		
١	شكاوي بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	٤٣٥
٢	شكاوي بخصوص إجراءات جهة التمويل	٨٠٢
٣	شكاوي بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	٧٩٠
٤	شكاوي بخصوص سبب الرفض	٢٦٨
٥	شكاوي بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	٣١١
٦	شكاوي بخصوص مكاتب البريد	١١٢
إجمالي الشكاوي		
٢٧١٨		



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

www.shmff.gov.eg