



صندوق الإسكان الاجتماعي  
ودعم التمويل العقاري



## نظرة على

مؤشرات أداء الربع الأول

للعام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١

نشرة ربع سنوية تصدر عن

صندوق الإسكان الاجتماعي

ودعم التمويل العقاري

## قائمة المحتويات



الملخص التنفيذي	١
أهم الأخبار الاقتصادية	٢
مؤشرات أداء الصندوق خلال الفترة (يوليو - سبتمبر) 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 الربع الأول للعام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١	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



- 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 الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين خلال الربع الأول من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١ عدد ١٥٠٤٣ مستفيد، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٨,٣٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٦٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٣٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٦١,٤٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٥٪، كما يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٣٢,٦٪ 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 ٢٣٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح ٣٠٧ مليون جنيه خلال الربع الأول من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ٢٠,١٨ ألف جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح ٢,١٧ مليار جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٤,٣٨٠ جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ١٩٧٥٩ وحدة خلال الربع الأول من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١، وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي هي الأكثر تخصيصاً بعدد ١٩٦٥٠ وحدة وبنسبة ٩٩,٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م<sup>٢</sup>) هي أكثر الوحدات إقبالاً من المواطنين والمخصصة بنسبة ٩٤,٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.

• وفيما يخص مستوى أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٨٦,٢٠٪، وبلغ إجمالي عدد الرسائل التي تم إرسالها للعملاء على خدمة (١١٢٤) للاستعلام عدد ١٤٥,٢١٥ ألف رسالة، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية الفترة ٣١٠ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الفترة ١٥,١ مليون زيارة بإجمالي عدد العملاء ٧,٩ مليون زائر، وقد أطلق الصندوق عدد من الفيديوهات الإرشادية والتعريفية بما يقدمه الصندوق من خدمات على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق بلغت عدد ٢٨ فيديو وقد حازت على عدد كبير من المشاهدات قد بلغت ١٤٠,٧٦٩ ألف مشاهدة خلال الربع الأول من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١.

• وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ١٤٤٣٨ طلب، وعدد ٦٧٠٤ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٣٥٨٧ 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 بوحدات الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي عدد المخالفات التي تم تحرير محضر لها بمديريات الإسكان وأجهزة المدن عدد ١٢٦٦ محضر وذلك حتى نهاية فترة التقرير، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ٨٥٤ محضر، ومحاضر البراءة ١١ محضر، فيما تم التصالح على ٩٦ محضر.

## أهم الأخبار الاقتصادية



## توقعات صندوق النقد الدولي للاقتصاد المصري

المصدر: صندوق النقد الدولي

أعلن صندوق النقد الدولي عن وجود توقعات للاقتصاد المصري، تحمل حالة من التفاؤل فيما يتعلق بالنتائج المحلي الإجمالي للبلاد والذي من المتوقع أن يشهد تحسناً ليصل إلى ٥,٨٪ بحلول ٢٠٢٤/٢٠٢٥.

وقد توقع الصندوق تعافياً تدريجياً للسياحة المصرية وعودتها إلى مستويات ما قبل الجائحة لتسجل ٨ مليارات دولار في ٢٠٢٢/٢٠٢١، و٢٥ مليار دولار في ٢٠٢٤/٢٠٢٥.

كما توقع الصندوق أيضاً زيادة تدريجية في حجم الاستثمارات الأجنبية المباشرة لتسجل ٨,٦ مليارات دولار في ٢٠٢٢/٢٠٢١، و١٦,٥ مليار دولار في ٢٠٢٤/٢٠٢٥.

فضلاً عن توقعه زيادة حجم الاحتياطي الأجنبي في مصر ليسجل ٤٧,٦ مليار دولار بحلول ٢٠٢٢/٢٠٢٣ ليعود إلى مستويات ما قبل الجائحة مسجلاً ٥٥,١ مليار دولار في ٢٠٢٤/٢٠٢٥.

كما توقع الصندوق زيادة تدريجية في إيرادات قناة السويس لتسجل ٦,٦ مليار دولار في ٢٠٢١/٢٠٢٢، ومن المتوقع أن تصل إلى ٧,٦ مليار دولار في ٢٠٢٤/٢٠٢٥.

## تقرير الاستثمار العالمي ٢٠٢١

المصدر: منظمة الأونكتاد العالمية

أعلن تقرير الاستثمار العالمي الصادر عن منظمة الأونكتاد العالمية، بأن مصر الأولى إفريقياً في تلقي الاستثمارات وضمن أكبر ٥ اقتصادات إفريقية تصديراً للاستثمارات، إذ حصلت مصر على إجمالي استثمارات أجنبية مباشرة بلغت ٥,٩ مليارات دولار خلال ٢٠٢٠، يليها في تلقي الاستثمارات جمهورية الكونغو الديمقراطية بحجم استثمارات بلغ ٤ مليارات دولار، وجنوب إفريقيا بنحو ٣,١ مليارات دولار، ثم إثيوبيا ونيجيريا بـ ٢,٤ مليار دولار.

أوضح التقرير أيضاً أن الاستثمار الأجنبي المباشر في مصر ما زال موجهاً إلى الموارد الطبيعية، ولفت التقرير أيضاً النظر إلى حرص مصر على توجيه التدفقات الاستثمارية إلى قطاعات اقتصادية مختلفة، مع تفعيل صندوق الاستثمار المصري السعودي بحجم استثمارات بلغ ١٦ مليار دولار، كما أن اكتشاف حقل "ظهر" عزز من الاستثمار الأجنبي المباشر في مجالات الطاقة في منطقة شرق البحر المتوسط.

## توقعات إيجابية للاقتصاد المصري

المصدر: الإيكونومست

أعلن تقرير الإيكونومست عن وجود توقعات إيجابية للاقتصاد المصري حتى العام المالي ٢٠٢٣ / ٢٠٢٤ خاصة بعد تخطي العام الأول لجائحة كورونا وتداعياتها السلبية.

فضلاً عن وجود توقعات إيجابية أيضاً لتطور نسب نمو صادرات وواردات السلع والخدمات، إذ تتوقع الإيكونومست نمو صادرات السلع والخدمات بمعدل ١٣,٥٪ في العام المالي الحالي ٢٠٢٢/٢٠٢١، مقارنةً بمعدل نمو ٨,٥٪ في ٢٠٢٠/٢٠٢١، و -٢١,٧٪ في ٢٠١٩/٢٠٢٠.

كما أفادت الإيكونومست بأن قطاعي الطاقة والبناء سيظلان هما المحرك الأساسي للاقتصاد في الفترة القادمة، فضلاً عن توقعات تعافي قطاعات السياحة، والتصدير، والخدمات الأخرى.

## مصر تتقدم ٩٦ مركزاً في مؤشر مدن الإبداع لعام ٢٠٢١

المصدر: تو ثينك ناو

جاءت القاهرة في المركز ٢٠٨ في مؤشر مدن الإبداع عام ٢٠٢١ من بين ٥٠٠ مدينة حول العالم والأولى إفريقياً مقارنة بالمركز ٣٠٤ خلال عام ٢٠١٩، واحتلت الإسكندرية المركز ٢٧٢ في المؤشر نفسه لعام ٢٠٢٠ مقارنة بالمركز ٣٩٨ لعام ٢٠١٩، في حين جاءت طوكيو عاصمة اليابان في صدارة الترتيب، يليها كلٌّ من بوسطن ونيويورك الأمريكيتين، وذلك طبقاً لمؤشر مدن الإبداع الصادر عن وكالة الابتكار (تو ثينك ناو)، والذي أصبح أعلى مقياس لتصنيف المدن من حيث الابتكار في مختلف المجالات. ويستند المؤشر في قياسه لإبداع المدن إلى ١٦٢ مؤشراً فرعياً.

## مصر تمضي قدماً نحو اقتصاد غير نقدي

المصدر: صندوق النقد العربي

تم اختيار مصر ضمن الدول النموذج في المبادرة العالمية للشمول المالي التي أطلقها البنك الدولي في يوليو ٢٠١٧، بالإضافة إلى التزام مصر في رؤية ٢٠٣٠ بالتحول إلى اقتصاد رقمي تنافسي ومتنوع ومتوازن. وكان من آليات تحقيق البنك المركزي المصري لعملية الانتقال إلى الاقتصاد غير النقدي:

- إصدار قوانين الدفع عبر الهاتف المحمول.
- إنشاء وحدة الشمول المالي.
- مشروع قانون التجارة الإلكترونية.
- إنشاء المجلس القومي للمدفوعات.
- زيادة الدعم المقدم للمشروعات الصغيرة والمتوسطة.

ويتكون قطاع التحصيل والدفع الإلكتروني حالياً في مصر من: ٩٠٠ شركة مالية متناهية الصغر ومنظمة مجتمع مدني - ٥٠ شركة تحصيل ودفع إلكتروني - ٣٩ بنك - ٤ شركات لتشغيل شبكات الهواتف المحمولة - ٣٩ شركة تأمين.

## توقعات الاستهلاك في مصر

المصدر: فيتس سولوشنز

أوضحت مؤسسة فيتس سولوشنز عن توقعاتها لحجم الاستهلاك في مصر وكان إجمالي إنفاق الأسر المصرية المتوقع ٧٦٥ مليار جنيه خلال عام ٢٠٢١، وبزيادة ١٥,٢٪ عما كان عليه قبل الجائحة، وأوضحت أن مصر دولة استثنائية إقليمياً وعالمياً في حجم الإنفاق الحقيقي للأسر، نتيجة لنمو قطاعي الاستهلاك والتجزئة رغم تداعيات كورونا ومن المتوقع أن تكون نسبة النمو في الإنفاق الحقيقي للأسر المصرية ٧,٢٪ للأسر المصرية في ٢٠٢١.

ومن المتوقع زيادة الإنفاق الحقيقي للأسر المصرية خلال ٢٠٢٢ ليصل إلى ٨٠٢,٨ مليار جنيه، وعلى المستوى العالمي فغنه يُتوقع ان يستغرق الإنفاق الاستهلاكي من (٢-٣) سنوات للتعافي إلى مستويات ما قبل الجائحة.



## مصر أكبر منتج للنفط أفريقياً خارج منظمة الأوبك

المصدر: أكسفورد بيزنس جروب

أعلنت مجموعة أكسفورد بيزنس عن إحصائيات إنتاج النفط المصري كأبزر دولة منتجة للنفط في القارة الأفريقية ضمن الدولة خارج منظمة الأوبك وجاءت تلك الإحصائيات على النحو التالي:

- ٢٧٪: نسبة مساهمة قطاع النفط والغاز في الناتج المحلي الإجمالي في ٢٠١٨/٢٠١٩ بما يعادل ١,٤ تريليون جنيه.
- ٢٤٪: مساهمة الهيدروكربونات في الناتج المحلي الإجمالي في ٢٠٢٠.
- ٨٠٠ ألف برميل يومياً طاقة التكرير في مصر وهي الأكبر أفريقيا على مدار ١٠ سنوات.
- ١٥٠٪: ارتفاع في قيمة صادرات الغاز الطبيعي المسال لتصبح ١,٢٤ مليار دولار في ٢٠١٩.
- ١٧ ألف برميل فائض في الميزان التجاري الخارجي لمصر من المنتجات المكررة لأول مرة في ٢٠٢٠.
- في ٢٠١٨ تم اكتشاف حقل (ظهر) الذي ساعد على تحقيق الاكتفاء الذاتي من الغاز الطبيعي.

## توسع تدريجي في منظومة التأمين الصحي الشامل

المصدر: وزارة المالية

أعلنت وزارة المالية عن نمو إيرادات الهيئة العامة للتأمين الصحي الشامل خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١ بنسبة ٣٦٪، حيث أن الزيادة في عوائد الاستثمارات خلال العام المالي الماضي بلغت ١٢٩٪، وبلغت قيمة اشتراكات غير القادرين بمنظومة التأمين الصحي الشامل التي تحملتها الخزنة العامة للدولة خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١ حوالي ٤٠ مليون جنيه.

وقد بلغ عدد الخدمات الطبية بالمنظومة عدد ٢٨٥٠ خدمة تشمل: الأشعة والتحليل والتدخل الجراحي والأدوية المعتمدة عالمياً وخدمات أخرى مختلفة يتم توفيرها من خلال المنظومة بشكل كامل، فضلاً عن أكثر من ١٢٤٨ عملية زرع كبد وكلية ونخاع وعلاج أورام.

تم تدريب عدد ٣٠٠٠ رائدة اجتماعية للتوعية بأهمية التأمين الصحي الشامل بمحافظة بورسعيد والأقصر، بالإضافة إلى تحديث قائمة أسعار الخدمات الصحية، ووضع قوائم مرنة للتعاقد بين الهيئة ومقدمي الخدمة من القطاعين الحكومي والخاص.

## مصر ضمن الدول مرتفعة الأداء في مؤشر تطور التقنيات الحكومية ٢٠٢٠

المصدر: البنك الدولي

أصدر البنك الدولي تقرير مؤشر تطور التقنيات الحكومية لعام ٢٠٢٠ وكانت مصر ضمن المجموعة (ب) التي تضم الدول ذات الدرجة المرتفعة وقد تطور أداء مصر في المجالات الأربعة التي يركز عليها المؤشر.

- بالنسبة لمجال (أداء الخدمات العامة) المتعلق بقياس مدى إتاحة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً فقد كان أداء مصر أعلى من المتوسط العالمي
- بالنسبة لمجال (مشاركة المواطنين) المتعلق بقياس مدى مشاركة المواطنين واستجابة الحكومة لمقترحاته وإتاحة البيانات فقد كان أداء مصر أعلى من المتوسط العالمي
- بالنسبة لمجال (ممكنات الحكومة الرقمية) المتعلق بقياس مدى توفر بيئة تمكينية لتقديم الخدمات الرقمية فقد كان أداء مصر أعلى من المتوسط العالمي
- بالنسبة لمجال (الأنظمة الحكومية الرئيسية) المتعلق بقياس الجوانب الرئيسية للنهج الحكومي مثل وجود مجال إلكتروني لتخزين البيانات فقد كان أداء مصر أعلى من المتوسط العالمي

## أكثر الدول أماناً في العالم ٢٠٢١

المصدر: مجلة جلوبال فاينانس

حققت مصر قفزة كبيرة على مؤشر أكثر دول العالم أماناً في ٢٠٢١؛ لتتقدم ٣٨ مرتبة وتصبح في المركز الـ ٦٥ عالمياً من بين ١٣٤ دولة، وذلك رُغم التداعيات الخطيرة لجائحة كورونا.

ويتضمن المؤشر ثلاثة عوامل رئيسية: الأمن الشخصي، الحروب، الكوارث الطبيعية.

وتحتل أيسلندا المركز الأول عالمياً يليها الإمارات ثم تأتي دولة قطر في المركز الثالث.

وقد أثرت جائحة كوفيد-١٩ سلباً على كثير من القوى الاقتصادية الكبرى وقد أدت إلى تأخر ترتيبها، فقد تراجع ترتيب أمريكا في مؤشر

أكثر دول العالم أماناً إلى الترتيب ٧١، وجاءت جنوب أفريقيا في الترتيب ١٢٠، وتراجع ترتيب البرازيل إلى ١٢٩.

## مؤشرات أداء الصندوق خلال الفترة (يوليو – سبتمبر) ٢٠٢١

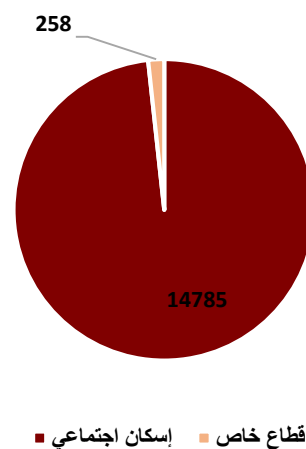
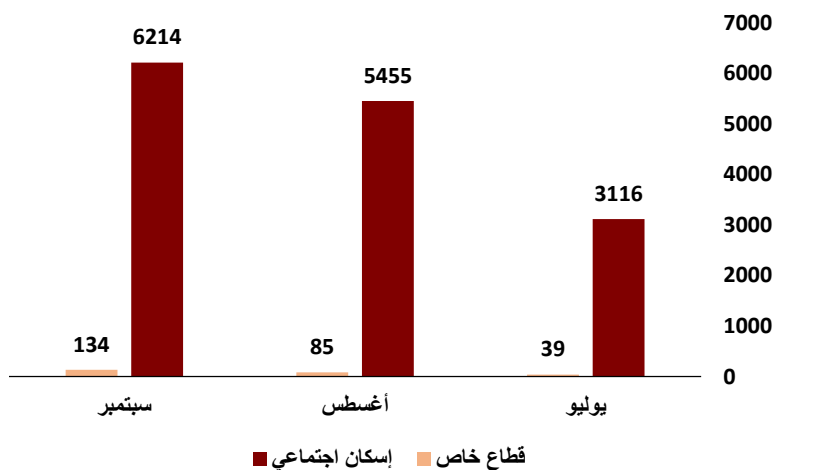


## ١- الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع

تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٤٧٨٥ مستفيد وبنسبة ٩٨,٣%.

من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما هو موضح بالجدول التالي:

%	عدد الحاصلين على الدعم				نوع المشروع
	الإجمالي	سبتمبر	أغسطس	يوليو	
٩٨,٣%	١٤٧٨٥	٦٢١٤	٥٤٥٥	٣١١٦	إسكان اجتماعي
١,٧%	٢٥٨	١٣٤	٨٥	٣٩	قطاع خاص
١٠٠%	١٥٠٤٣	٦٣٤٨	٥٥٤٠	٣١٥٥	الإجمالي

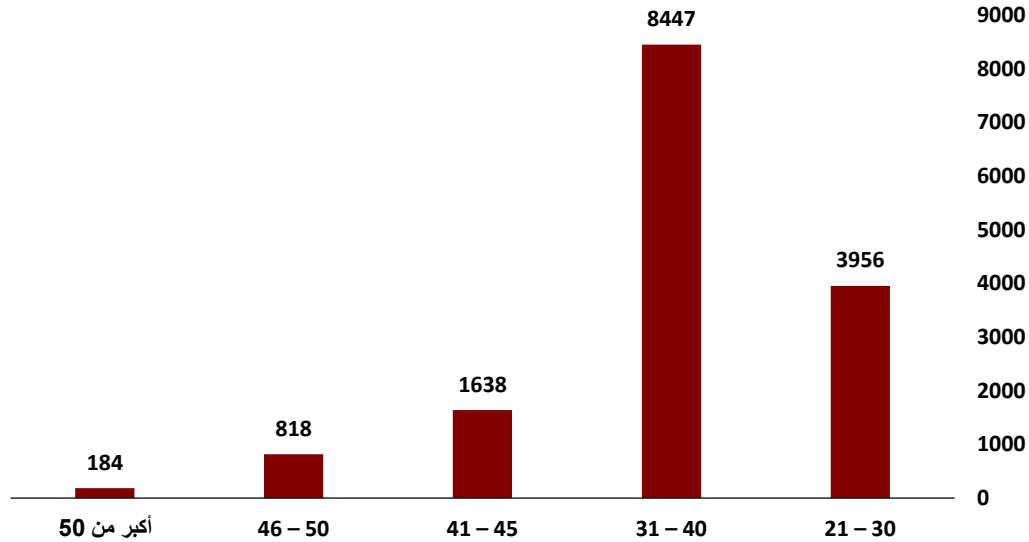


## ٢- الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية

تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٨٤٤٧ مستفيداً وبنسبة ٥٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما

هو موضح بالجدول التالي:

%	عدد الحاصلين على الدعم				الفئة العمرية
	الإجمالي	سبتمبر	أغسطس	يوليو	
٢٦٪	٣٩٥٦	١٤٥٦	١٤٥٨	١٠٤٢	٣٠ - ٢١
٥٦٪	٨٤٤٧	٣٧١٥	٣١٠٦	١٦٢٦	٤٠ - ٣١
١١٪	١٦٣٨	٧٢٦	٦١٧	٢٩٥	٤٥ - ٤١
٥٪	٨١٨	٣٧٥	٢٩٢	١٥١	٥٠ - ٤٦
١٪	١٨٤	٧٦	٦٧	٤١	أكبر من ٥٠
١٠٠٪	١٥٠٤٣	٦٣٤٨	٥٥٤٠	٣١٥٥	الإجمالي

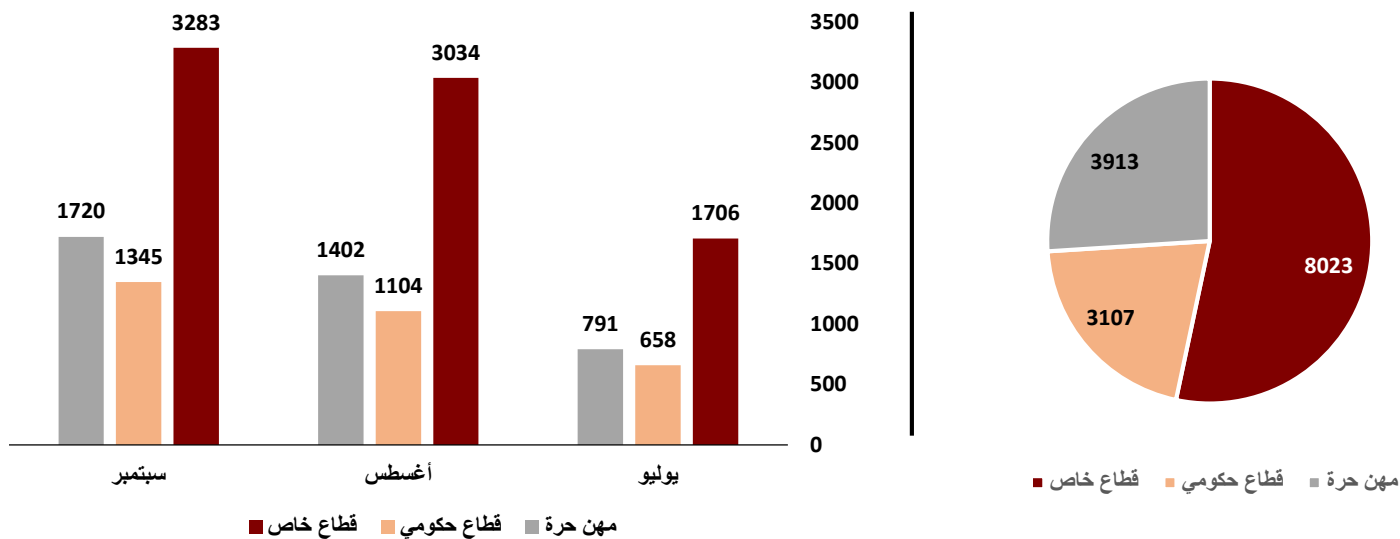


## ٣- الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل

يُعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٨٠٢٣ مستفيد وبنسبة ٥٣,٣% من إجمالي الحاصلين على الدعم،

وكما هو موضح بالجدول التالي:

%	عدد الحاصلين على الدعم				تصنيف جهة العمل
	الإجمالي	سبتمبر	أغسطس	يوليو	
٥٣,٣%	٨٠٢٣	٣٢٨٣	٣٠٣٤	١٧٠٦	قطاع خاص
٢٠,٧%	٣١٠٧	١٣٤٥	١١٠٤	٦٥٨	قطاع حكومي
٢٦,٠%	٣٩١٣	١٧٢٠	١٤٠٢	٧٩١	مهن حرة
١٠٠%	١٥٠٤٣	٦٣٤٨	٥٥٤٠	٣١٥٥	الإجمالي

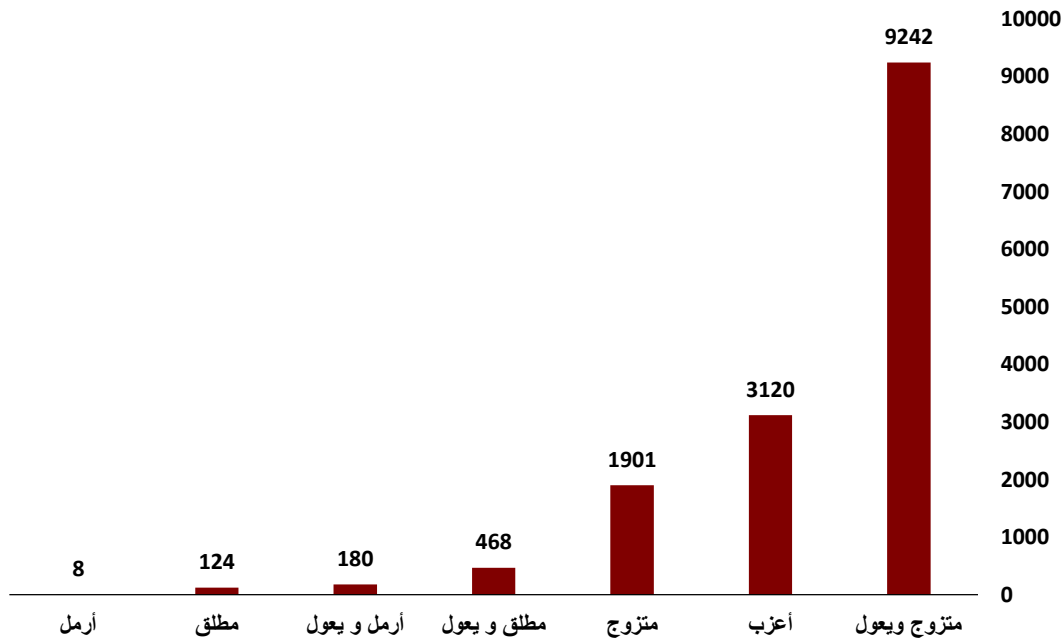


## ٤- الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية

تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٩٢٤٢ مستفيد وبنسبة ٦١,٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما هو

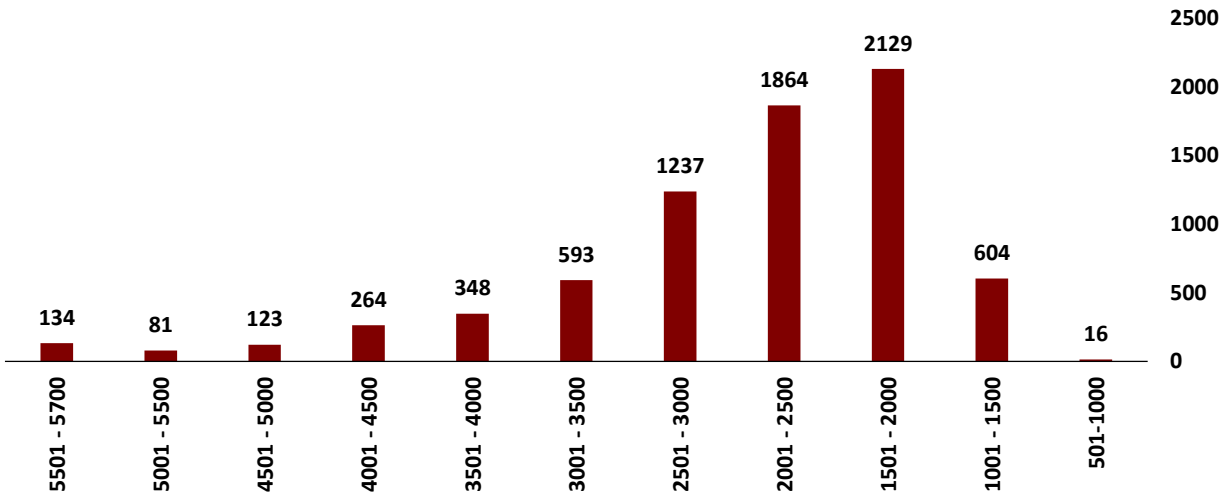
موضح بالجدول التالي:

الحالة الاجتماعية	عدد الحاصلين على الدعم	٪
متزوج ويعول	٩٢٤٢	٦١,٤٪
أعزب	٣١٢٠	٢٠,٧٪
متزوج	١٩٠١	١٢,٦٪
مطلق ويعول	٤٦٨	٣,١٪
أرمل ويعول	١٨٠	١,٢٪
مطلق	١٢٤	٠,٨٪
أرمل	٨	٠,١٪
الإجمالي	١٥٠٤٣	١٠٠٪



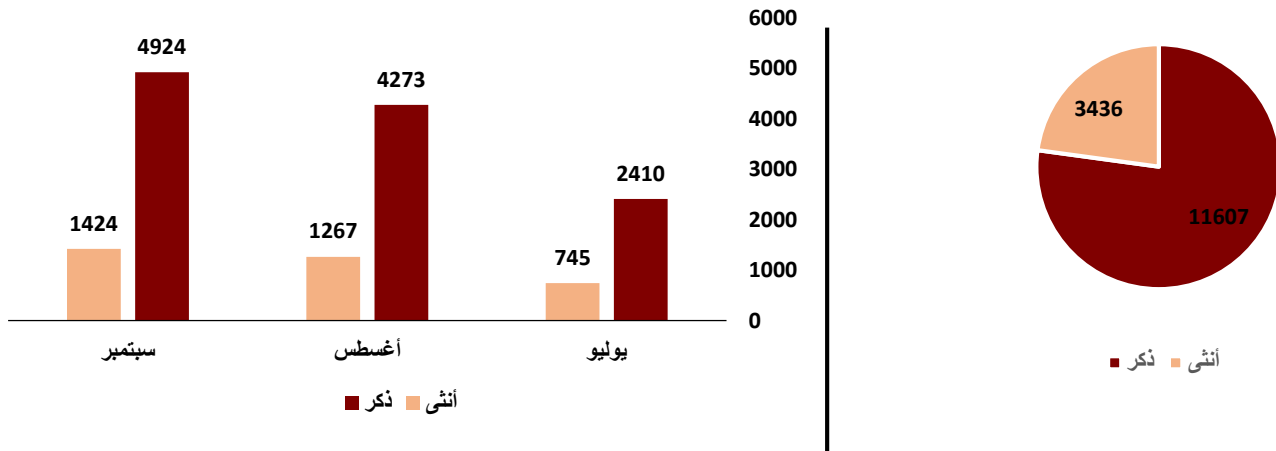
## 0- الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يعد الحاصلين على الدعم ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢١٢٩ مستفيد وبنسبة ٢٨,٨٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنيه كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ جنيه كحد أقصى، وكما هو موضح بالشكل التالي:



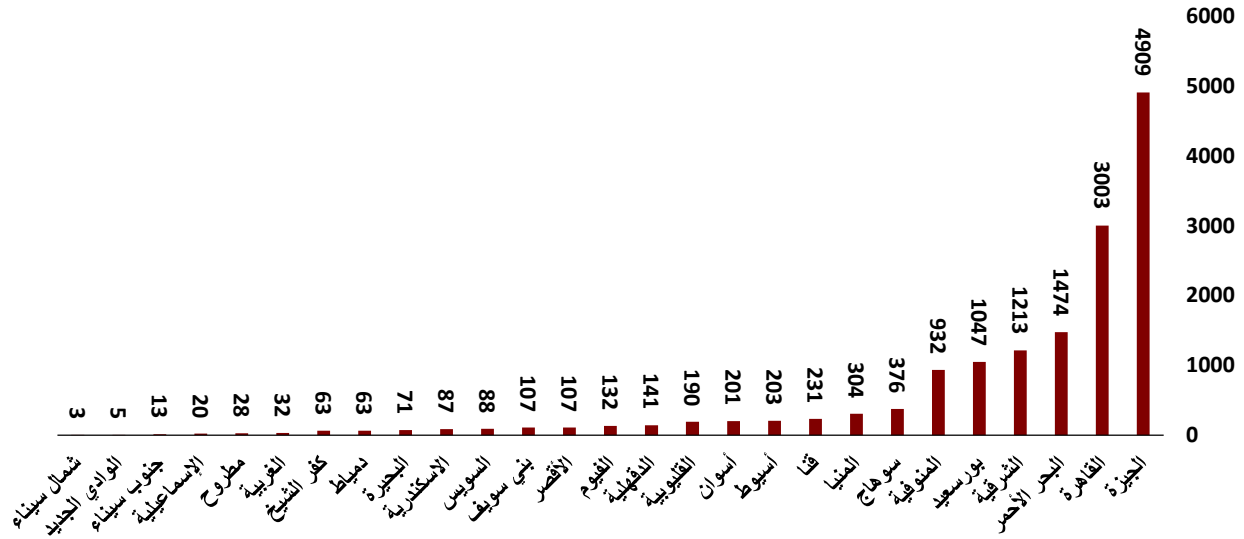
## 6- الحاصلين على دعم طبقاً للنوع

تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١١٦٠٧ مستفيد وبنسبة ٧٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما يُقدر عدد المستفيدات من الإناث عدد ٣٤٣٦ مستفيدة وبنسبة ٢٣٪ وكما هو موضح كالتالي:



## ٧- الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤٩٠٩ مستفيد وبنسبة ٣٢,٦٪ من إجمالي عدد العملاء الحاصلين على الدعم المقدرين بـ ١٥٠٤٣ مستفيد خلال الربع الأول (يوليو – سبتمبر) من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١، وكما هو موضح كالآتي:



## ٨- الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
من ٢٠٢١/٧/١ حتى ٢٠٢١/٧/٣١	٣١٥٥	٦٢,٧٤٩,٠٠٩
من ٢٠٢١/٨/١ حتى ٢٠٢١/٨/٣١	٥٥٤٠	١١١,١٦٨,١٥٨
من ٢٠٢١/٩/١ حتى ٢٠٢١/٩/٣٠	٦٣٤٨	١٣٣,٢٣٠,٩٠٦
الإجمالي	١٥,٠٤٣	٣٠٧,١٤٨,٠٧٣

\* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ٢٠,٤١٨ جنيه.



## ٩- الحاصلين على دعم طبقاً لجهات التمويل

قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
٥٦٤,٠٩٩,٠٠٠	٣,٨٥٢	البنك الأهلي
٤٢٢,٣٢٨,١٦٠,٥	٣,١٦٤	بنك مصر
١٨٣,٤٨٨,١٩٨	١,١١٥	البنك التجاري الدولي
١٦٤,٤٠٧,٧٨٦	١,١٠٠	بنك القطري الوطني الاهلي
١٥١,٠٦٨,٦٧٠	١,٠٣٣	بنك المصرف المتحد
١١٥,٢٧٥,٠٨٨	٩٢٤	بنك التعمير والاسكان
١٠١,٤٠٠,٧٧٩	٧٤٧	بنك التنمية الصناعية
٥٧,٢٦٣,٠٩٧	٤٤١	بنك القاهرة
٦٥,٣٦٠,٣٥٨,٢٧	٤١٥	بنك المشرق
٤٩,٨٨١,٨٦٤,٠٦	٣٠٧	شركة كونتكت للتمويل العقاري
٤٣,٢٣٣,٦٠٢	٢٩٥	بنك الاستثمار العربي
٤١,٩٨٧,٥٠٩	٢٦٩	بنك بلوم
٤١,٤٦٤,٣٩٥	٢٥٥	بنك فيصل الاسلامي المصري
٣٩,٢٣٨,٧٦٥	٢٤٥	البنك العقاري المصري العربي
٣١,٥٩٠,٣١٥	٢٠٠	البنك العربي الافريقي الدولي
٢٤,٦٤٢,٤٠٦	١٦٦	بنك الشركة المصرفية العربية
١٨,٣٩٣,٢٩٦	١٤٣	بنك الكويت الوطني
٢١,٠٤٦,٣٧٨	١٣١	شركة التعمير للتمويل العقاري ( الأولى)
١٧,٥٩١,٧٥٥	١١٩	بنك قناة السويس
١٣,١٢٢,٩٢٧	٩١	البنك المصري الخليجي
٣,٢٣١,٧٠٠	١٩	البنك المصري لتنمية الصادرات
١,٥٥١,١٥٠	١٠	بنك كريدى اجريكول
٢٤٤,٢٢٢	٢	شركة تمويل للتمويل العقاري
<b>٢,١٧١,٩١١,٤٢٠</b>	<b>١٥,٠٤٣</b>	<b>الإجمالي</b>

\* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٤,٣٨٠ جنيه

## بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



## ١- طبقاً لنوع المشروع

بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ١٩٧٥٩ وحدة خلال الربع الأول من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١ منقسمة إلى نوعين (إسكان اجتماعي- إسكان القطاع الخاص) وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي الأكثر تخصيصاً بعدد ١٩٦٥٠ وحدة ونسبة ٩٩,٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.

%	عدد الوحدات المخصصة				نوع المشروع
	يوليو	أغسطس	سبتمبر	الإجمالي	
٩٩,٤٪	٦٢٢٢	٧٤١٥	٦٠١٣	١٩٦٥٠	الإسكان الاجتماعي
٠,٦٪	٢٠	٧٨	١١	١٠٩	قطاع خاص
١٠٠٪	٦٢٤٢	٧٤٩٣	٦٠٢٤	١٩٧٥٩	الإجمالي

## ٢- طبقاً لمساحة الوحدات

بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة عدد ١٩٧٥٩ وحدة خلال الربع الأول من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م<sup>٢</sup>) أكثر الوحدات طلباً من المواطنين بعدد ١٨٧٥٠ وحدة ونسبة ٩٤,٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، والمساحة من (٧٦ م<sup>٢</sup> - ٨٥ م<sup>٢</sup>) بعدد ٩٤٢ وحدة ونسبة ٤,٨٪، وذات مساحة من (٥٥ م<sup>٢</sup> - ٧٥ م<sup>٢</sup>) بعدد ٦٧ وحدة ونسبة ٠,٣٪.

%	عدد الوحدات المخصصة				مساحة الوحدات
	يوليو	أغسطس	سبتمبر	الإجمالي	
٩٤,٩٪	٦١٩٩	٦٧٢٣	٥٨٢٨	١٨٧٥٠	٩٠ م <sup>٢</sup>
٤,٨٪	٣٢	٧٢٤	١٨٦	٩٤٢	٧٦ م <sup>٢</sup> - ٨٥ م <sup>٢</sup>
٠,٣٪	١١	٤٦	١٠	٦٧	٥٥ م <sup>٢</sup> - ٧٥ م <sup>٢</sup>
١٠٠٪	٦٢٤٢	٧٤٩٣	٦٠٢٤	١٩٧٥٩	الإجمالي

## بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء



متوسط مدة المكالمات	متوسط سرعة الرد	مستوى الخدمة	عدد المكالمات التي لم يتم الرد عليها	عدد المكالمات التي تم الرد عليها	عدد المكالمات المعروضة		الفترة
					على خدمة العملاء	على الخدمة الصوتية	
٠٠:٠٢:٣٠	٠٠:٠١:١٢	%٩١,٧٠	٥,٩٩٥	٣٧,٩٨٧	٤٣,٩٨٢	٢٨,٣٣	يوليو
٠٠:٠٣:٠٥	٠٠:٠٢:٣٩	%٨١,١٠	٢٥,٧٦٩	٦٢,٨١٩	٨٨,٥٨٨	٤٧,٨٤٩	أغسطس
٠٠:٠٣:١٠	٠٠:٠١:٥٠	%٨٥,٨٠	١٥,٧٦٢	٥٦,٧٤٢	٧٢,٥٠٤	٣٨,٤٨١	سبتمبر
٠٠:٠٢:٥٥	٠٠:٠١:٥٤	%٨٦,٢٠	٢٥٧٩٠,٧٥٧	٦٢٩١٣,٧٢٩	٢٠٥,٠٧٤	٨٩,١٦٣	الإجمالي

## تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية الربع الأول ٣١٠ ألف متابع

عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة ٢٨ فيديوهات  
عدد مشاهدات فيديوهات الربع الأول ١٤٠,٧٦٩ ألف مشاهدة

عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الربع الأول ١٥,١ مليون زيارة  
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع ٧,٩ مليون زائر

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



الشهر	يوليو	أغسطس	سبتمبر	الإجمالي
إجمالي عدد الرسائل	٤٣٧٧٧	٥٢٠٣٠	٤٩٤٠٨	١٤٥٢١٥
المتوسط اليومي	١٤١٢	١٦٧٨	١٦٤٦	١٥٧٩

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق



تصميم مادة عن مد فترة قبول طلبات التحويل للاجئين من خارج الأولوية



تصميم مادة للإعلان عن خطوات تقديم طلبات التحويل



تصميم مادة للإعلان عن فتح باب طلبات التحويل



تصميم شهادة تقدير لمأموري الضبط القضائي



تصميم تحذير قانوني للمواطنين بشأن إغلاقهم لوحداتهم السكنية

تصميم إعلان فتح باب التحويل لوحدات الإسكان الاجتماعي



عمل فيديو عن خطوات معرفة كيفية طلب "تعديل رغبة حجز الوحدة السكنية"



تصميم فيديو عن خطوات تقديم طلب التحويل للوحدات السكنية



تصميم فيديو للخطوات اللازمة لطلب تحويل حجز الوحدة السكنية



تصميم بطاقات هوية ID جديدة لمأموري الضبط القضائي



تصميم إنفوجراف عرض مؤشرات الأداء داخل الصندوق خلال 7 سنوات

## تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



## محاضر مخالفات الإسكان الاجتماعي خلال الربع الأول من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١

العدد	نوع المحضر
١٢٦٦	إجمالي عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
٨٥٤	إجمالي عدد محاضر الإدانة
١١	إجمالي عدد محاضر البراءة
٩٦	عدد المحاضر التي تم التصالح عليها

## الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان الاجتماعي خلال الربع الأول من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢١

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٥٨٩	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
١١٧	حكم غيابي بالغرامة
٨٥	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالحبس
٤١	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
٢٢	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٠	حكم بالبراءة في أول درجة
١١	حكم نهائي بالبراءة
٨٦٥	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
١٧٢	شكاوى شركات الاستعلام	١
٢٧٨	شكاوى جهات التمويل	٢
١٠٩	شكاوى عدم ادراج ملف بالنظام	٣
٥٦	شكاوى حالات خاصة	٤
٥٠٧	شكاوى عن سبب الرفض	٥
٢	شكاوى التعامل مع مركز الاتصالات	٦
٢٨٢	شكاوى النظام الآلي وخدمات الموقع الإلكتروني	٧
٢٨٨	شكاوى الاستلام والتخصيص	٨
٢٤	شكاوى التصالح والمخالفات	٩
٨٨	شكاوى مالية	١٠
٢٣٧	استفسارات	١١
١٢٩٠	شكاوى أخرى	١٢
٨	مقترحات	١٣
٢٥٨٧	إجمالي الشكاوى	

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

الطلبات والشكاوى الخاصة بالعمليات الفنية		
ملخص تقرير الطلبات		
٦٥٤٥	طلبات إعادة الاستعلام	١
٥٢٥٤	طلبات تغيير جهة التمويل	٢
٢٥٢٦	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	٣
٩٨	طلبات التنازل عن المشروع	٤
١٥	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	٥
١٤٤٢٨	إجمالي الطلبات	
ملخص تقرير الشكاوى		
٥٤٥٢	شكاوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	١
٢٨٢٨	شكاوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	٢
٢٨٧٣	شكاوى بخصوص إجراءات جهة التمويل	٣
١٧٥١	شكاوى بخصوص سبب الرفض	٤
٩٦٠	شكاوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	٥
٢٤٢	شكاوى خاصة بالبريد	٦
١٤٣١٢	إجمالي الشكاوى	



## صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



[www.shmff.gov.eg](http://www.shmff.gov.eg)

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