



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



## نظرة على

مؤشرات أداء شهر اغسطس 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 اغسطس 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 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 سكن كل المصريين فقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين ٧٠٠٦ مستفيد خلال شهر أغسطس ٢٠٢٣، 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 ٣٨٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٣٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٩,٤٦٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٠,١٨٪، كما يُعد العملاء من محافظة القاهرة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٨,٦٥٪ 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٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ١٠١,٢٢٧,٩٦٠ مليون جنيه خلال شهر أغسطس ٢٠٢٣ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ١٦,٨٥٩ جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ١٠١١٩٦٦٣٤٢ جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٦٨٤٦٤ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٨,٥٦١ وحدة خلال شهر أغسطس ٢٠٢٣، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٧٧٢٦ وحدة وبنسبة ٩٠,٢٥٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٧٩,٢٪، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر أغسطس ٢٠٢٣ حوالي ٦١١ ألف متابع.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٧,٣٩٢ طلب عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١٧ - ٠٩٠٠٧١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٧,٢٩٢ 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).



## دعوة مصر والامارات والسعودية للانضمام الي تحالف "بريكس"

المصدر: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء

أعلنت مجموعة دول بريكس عن انضمام ٦ دول جديدة إلى التكتل الاقتصادي من بينهم ٣ دول عربية هم: مصر والإمارات والسعودية، وذلك من أجل تقوية التحالف وتعزيز دوره العالمي.

في ظل التحديات الاقتصادية التي تواجهها مصر تم إعلان انضمامها إلى "بريكس" اعتباراً من يناير ٢٠٢٤ والذي يعد تأكيداً على متانة العلاقات الاقتصادية والسياسية الجيدة بين مصر ودول التكتل، وعلى مكانتها الاقتصادية والسياسية بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

يساعد انضمام مصر الي "بريكس" في الترويج للإصلاحات التي قامت بها في البيئة الاقتصادية وفي جذب الإستثمارات الأجنبية خلال السنوات الأخيرة، ايضاً سيمنحها الفرصة للحصول على تمويلات لمشروعاتها التنموية، بالإضافة إلى أن وجودها داخل التكتل يساعد في الإستفادة من خلق نظام عالمي يمنح مزيداً من الثقل للدول النامية والناشئة.

## تطور قطاع البنية التحتية في مصر

المصدر: فيتش سوليوشنز

تم اتخاذ العديد من الإجراءات لتحسين قطاع البنية التحتية، لأنه يعد من الركائز الأساسية لبرنامج الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي التي تخلق معدلات الطلب في السوق بما يعزز الإنتاج والاستثمار في العديد من القطاعات ويساهم في دفع عجلة التنمية.

زادت نسبة نمو قطاع الإنشاءات والبنية التحتية في مصر في عام ٢٠٢٣ بنسبة ٦,٨٪ ومن المتوقع ارتفاع نسبة نمو قطاع الإنشاءات

والبنية التحتية من الناتج المحلي الإجمالي خلال السنوات الـ ١٠ القادمة حتى تصل الي ٢,٣٥٢ مليار جنيه عام بحلول ٢٠٣٢ .

زادت استثمارات البنية التحتية ب ٢,٣ تريليون جنيه مصري بما يعادل ١٤٣ مليار دولار في البنية التحتية، ومن المتوقع ارتفاع

متوسط نسبة نمو القطاعات بنسبة ٧,٤٪ بين عامي ٢٠٢٤ و٢٠٢٧.

## تضاعف عدد الشركات الناشئة في مصر

المصدر: البنك المركزي المصري

تضاعف عدد الشركات الناشئة في مصر بأكثر من ٥ مرات خلال ٥ سنوات، حيث وصل عددها إلى ١٧٧ شركة ناشئة تعمل في أكثر من ١٤ قطاعًا فرعيًا بنهاية ٢٠٢٢، ٣٠٪ منهم توسعت إقليميًا وعالميًا أي يمكن اعتبار مصر بمثابة مركز إقليمي للتكنولوجيا المالية في العالم العربي والإفريقي حيث شهدت مصر ١٦٠ صفقة في الشركات الناشئة ومن المتوقع زيادة معدل النمو السنوي بنسبة ١٢٪ لمصر في الخدمات المالية حتى ٢٠٢٥.

جذبت الشركات الناشئة في مصر استثمارات بلغت ٧٩٦,٥ مليون دولار مقارنة بعام ٢٠٢١ حيث بلغت الاستثمارات في ذلك الوقت ٣٦٨,٢ مليون دولار وبذلك يمكن القول ان هناك زيادة في حجم الاستثمارات تبلغ ١١٦٪. هناك ٣ قطاعات تسيطر علي ٦٠٪ من منظومة التكنولوجيا المالية المصرية وهي: قطاع المدفوعات، قطاع الإقراض، منصات اصحاب الاعمال.

## مستقبل الاقتصاد الأخضر والتحول لمجتمع مستدام

المصدر: الأمم المتحدة

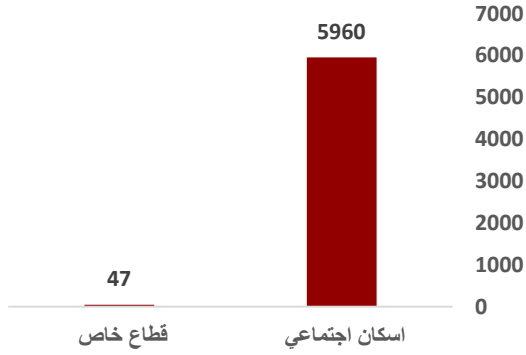
خصصت الأمم المتحدة يوم ١٢ أغسطس من كل عام كيوم عالمي للشباب وخصصت موضوع لهذا العام وهو تنمية مهارات الشباب المناسبة للاقتصاد الأخضر من أجل عالم مستدام ، فالشباب هم المستقبل ويمثلو حوالي نصف سكان العالم ومن المتوقع زيادة نسبتهم لتصل الي ٥٧٪ بحلول عام ٢٠٣٠.

٦٧٪ من الشباب يفتقدون اساسيات المهارات الرقمية، ٤٠٪ من الوظائف المعتمدة علي البيئة الصحية مهددة بسبب تغير المناخ لذلك يتم استهداف مهارات الشباب وتطويرهم واستحداث ٨,٤ وظيفة لهم بحلول ٢٠٣٠ بفضل الاقتصاد الاخضر حيث يقابل كل وظيفة خضراء ١,٤ وظيفة اخري عالميا .

سيوفر الاقتصاد الاخضر ١٩ مليون وظيفة للرجال مقابل ٦ مليون وظيفة للنساء .

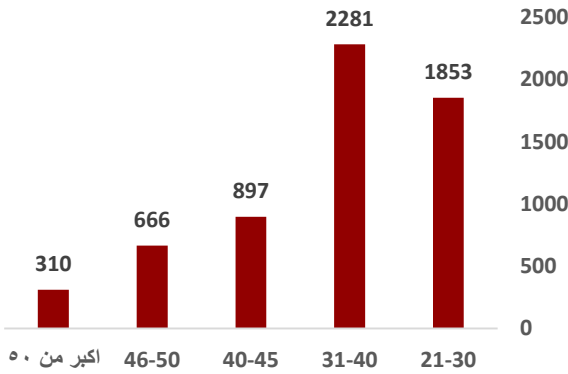


## أ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) هم المستفيدين من الدعم بعدد ٥٩٦٠ مستفيد وبنسبة ١٠٠٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم.

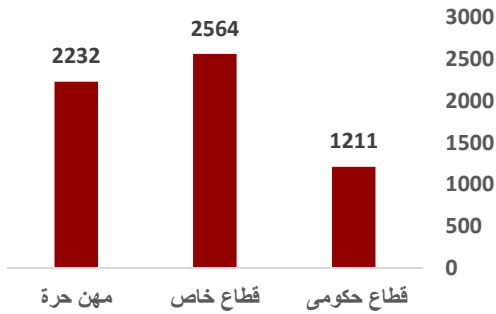
## ب- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٢٨١ مستفيد وبنسبة ٣٨٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١-٣٠) بعدد ١٨٥٣ مستفيد وبنسبة ٣١٪، (٤٠-٤٥) بعدد ٨٩٧ مستفيد وبنسبة ١٥٪، (٤٦-٥٠) بعدد ٦٦٦ مستفيد وبنسبة ١١٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٣١٠ مستفيد وبنسبة ٥٪.

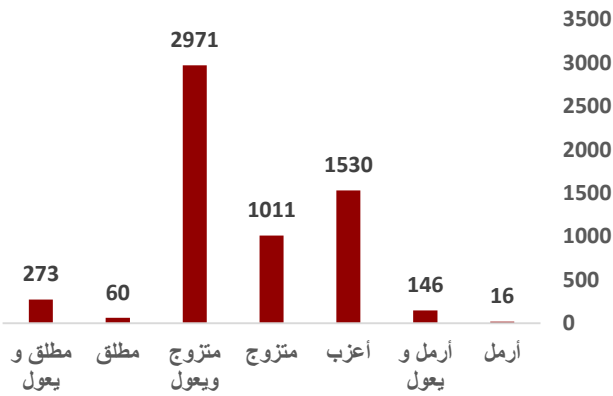


## ج- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٥٦٤ مستفيد وبنسبة ٤٣٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ٢٢٣٢ مستفيد وبنسبة ٣٧٪، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ١٢١١ مستفيد وبنسبة ٢٠٪.

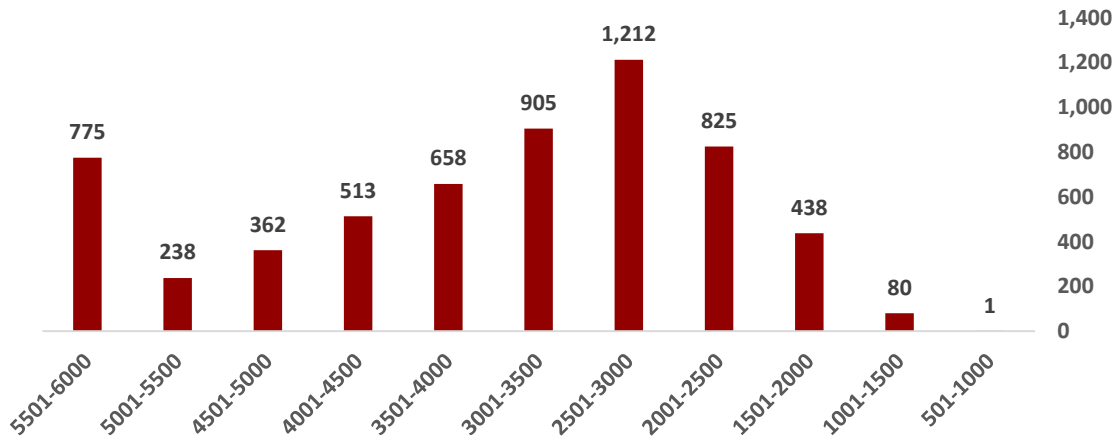
## د- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



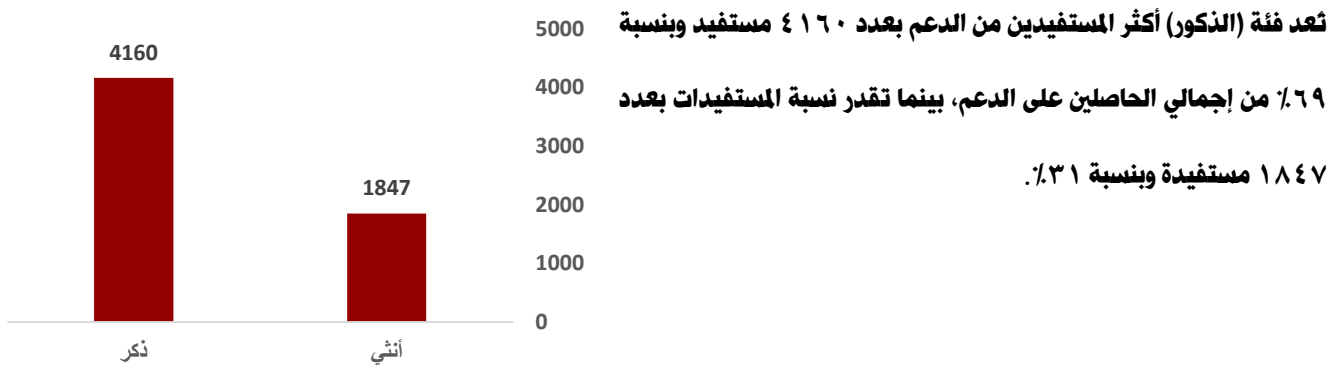
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٩٧١ مستفيد وبنسبة ٤٩,٤٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ١٥٣٠ مستفيد وبنسبة ٢٥,٤٧٪، و متزوج بعدد ١٠١١ مستفيد وبنسبة ١٦,٨٣٪، مطلق ويعول بعدد ٢٧٣ مستفيد وبنسبة ٤,٥٤٪، أرمل ويعول بعدد ١٤٦ مستفيد وبنسبة ٢,٤٣٪، مطلق بعدد ٦٠ مستفيد وبنسبة ١٪، وأرمل بعدد ١٦ مستفيدين وبنسبة ٠,٢٧٪.

#### هـ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيته أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٢١٢ مستفيد ونسبة ٢٠,١٨٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠١ - ١٥٠٠) أقل المستفيدين من الدعم، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.

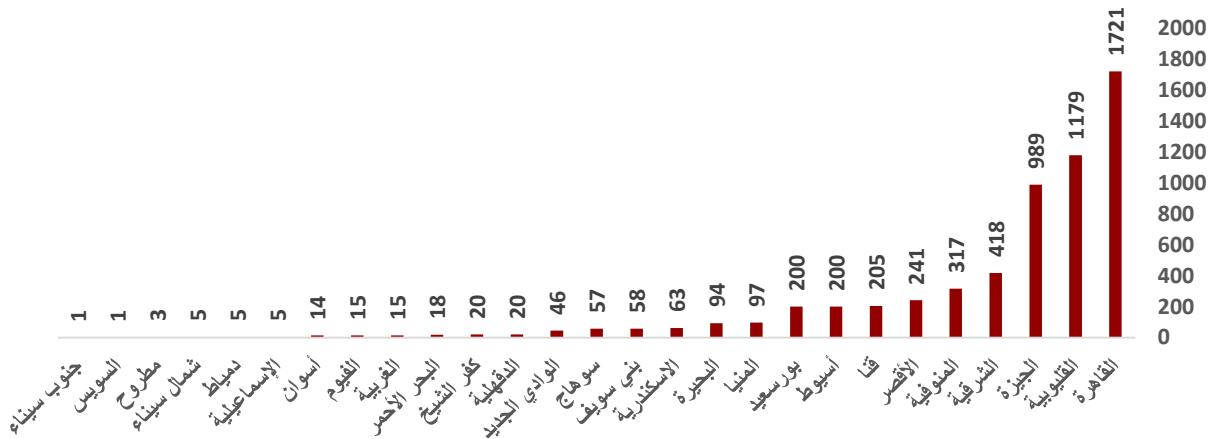


#### و- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



## ز- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة القاهرة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٧٢١ مستفيد ونسبة ٢٨,٦٥ % من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة السويس وجنوب سيناء أقل المستفيدين من الدعم بعدد ١ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ٦٠٠٧ مستفيد.



## ح- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للدعم الممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنيه)
من ٢٠٢٣/٨/١ حتى ٢٠٢٣/٨/٣١	٦٠٠٧ مستفيد	١٠١,٢٢٧,٩٦٠

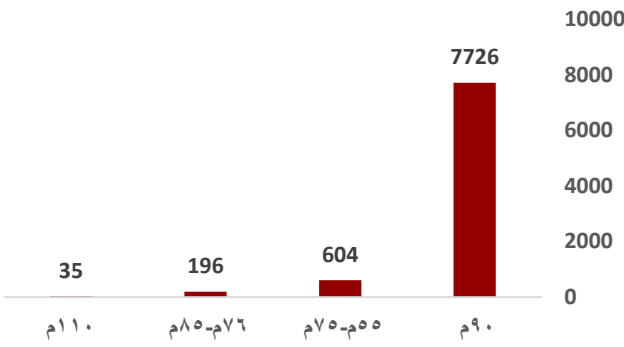
\* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٦,٨٥٩ جنيه.

## ط- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

قيمة التمويل	عدد العملاء	جهة التمويل
٢٧٣٨٠٦٧٢٤	١٧٨٠	بنك مصر
١٦٠٢٩٨٠٣٢	٨٤٤	بنك القاهرة
١٥٦٨٣٠٤٤٥	٩٤٩	البنك الاهلى
٨٧٤٩٦٩٧٣	٥٣١	بنك القطري الوطني الاهلي
٥٧٠٩٥٥٦٠	٣٠٧	بنك الاسكان والتعمير
٤٦٠٥٦٤٥٧	٢٦٢	بنك المشرق
٣٩٨٤٩٩٦٧	٢٩٤	البنك الزراعي المصري
٣٨٩٣٠٦٠٠	١٩١	بنك الاستثمار العربي
٣٣٣٦٥٥٠٠	١٧٠	البنك التجاري الدولي
٢٦٨٧١١٨٧	١١٥	شركة التعمير للتمويل العقاري ( الأولى)
٢٠٥٤٥٥٨٠	١٢٢	بنك الكويت الوطني
٢٠٢٨٥٥١٢	١٣٨	بنك المصرف المتحد
١٣٦٩٠٣١٣	٩٤	بنك التنمية الصناعية
١٠٧٣٧٩٩٥	٦٣	بنك الشركة المصرفية العربية
٥٨٠٢٩٧٢	٣٣	البنك المصري الخليجي
٥٤١٠٣٦٤	٣١	بنك فيصل الاسلامي المصري
٥١٦٠٧١٧	٣٠	البنك العربي الافريقي الدولي
٤٨٦٩٦٤٨	٢٦	بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر
٣١٩٦٦٧٦	١٧	البنك العقاري المصري العربي
١٦٦٥١٢١	١٠	بنك قناة السويس
١٠١١٩٦٦٣٤٢	٦٠٠٧	إجمالي

\* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٦٨٤٦٤ جنيه.

## بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٨,٥٦١ وحدة خلال شهر أغسطس ٢٠٢٣ ضمن مشروعات سكن كل المصريين، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٧٧٢٦ وحدة وبنسبة ٩٠,٢٥% من إجمالي الوحدات المخصصة، والمساحة من (٥٥م - ٧٥م) بعدد ٦٠٤ وبنسبة ٧,٠٦%، وذات مساحة من (٧٦م - ٨٥م) بعدد ١٩٦ وبنسبة ٢,٢٩% والمساحة (١١٠م) بعدد ٣٥ وحدات وبنسبة ٠,٤١%.

## بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء



متوسط مدة المكالمات	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 الصوتية	
٠٠:٠٣:١٤	٠٠:٠٣:٤٠	٧٩,٢%	١٧,١١٩	٣٧,١٥٣	٥٤,٢٧٢	٢٨,٠٢٠	أغسطس ٢٠٢٣

## تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



عدد المشتركين في قناة اليوتيوب  
٤٢,٥ ألف مشترك

عدد مشاهدات فيديوهات شهر أغسطس ٢٠٢٣  
١,١ مليون مشاهدة



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على  
موقع فيسبوك بنهاية شهر أغسطس ٢٠٢٣  
٦١١ ألف متابع

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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ١٠٠,٠٢١ رسالة خلال شهر أغسطس ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٣,٣٣٤ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ١,٠٤٦ رسالة خلال شهر أغسطس ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٣٤,٨٦ رسالة يومياً.



## أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

**قنوات الاتصال (Facebook)**

6- نشر البيانات الصحفية المتعلقة بالأنشطة والزيارات الميدانية التي تقوم بها السيدة الأستاذة من عبد الحميد، الرئيس التنفيذي، لتلقت مختلف المشروعات وتلك عبر الصفحة الرسمية للصندوق بملف فيس بوك.



لدى تشييد مباني بل نيني المستقبل

www.shmif.gov.eg  
www.facebook.com/shmifeg  
www.youtube.com/shmifeg

**قنوات الاتصال (Twitter)**

7- صياغة ونشر تكتيب لبعض الأخبار الجارية المنتشرة حول الصندوق ونشرها عبر المنصات الرسمية بمختلف مواقع التواصل الاجتماعي مثل تويتر.



لدى تشييد مباني بل نيني المستقبل

www.shmif.gov.eg  
www.facebook.com/shmifeg  
www.youtube.com/shmifeg

**التصوير**

12- التغطية الإعلامية وتصوير فعاليات توقيع بروتوكول التعاون ما بين الصندوق وبنك الاستثمار العربي.



لدى تشييد مباني بل نيني المستقبل

www.shmif.gov.eg  
www.facebook.com/shmifeg  
www.youtube.com/shmifeg

4- رفع الأخبار بصورة مستمرة على المركز الإعلامي في الموقع الإلكتروني الرسمي للصندوق.



لدى تشييد مباني بل نيني المستقبل

www.shmif.gov.eg  
www.facebook.com/shmifeg  
www.youtube.com/shmifeg

**التصوير**

10- تصوير اجتماع إدارة الدعم مع شركة أوزج.



لدى تشييد مباني بل نيني المستقبل

www.shmif.gov.eg  
www.facebook.com/shmifeg  
www.youtube.com/shmifeg

**قنوات الاتصال (Youtube)**

5- متابعة ومونتاج لقاء السيدة الأستاذة من عبد الحميد، الرئيس التنفيذي، مع برنامج التاسعة بالتلفزيون المصري لتكتيب بعض الأخبار المنتشرة حول مشروعات الصندوق.



لدى تشييد مباني بل نيني المستقبل

www.shmif.gov.eg  
www.facebook.com/shmifeg  
www.youtube.com/shmifeg







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

م	قنوات استلام الشكاوى	العدد	النسبة
١	بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء	٢,٩٢٩	٤٠,٢%
٢	منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني	٤,١٨١	٥٧%
٣	الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا	١٠١	١,٤%
٤	الشكاوى الواردة على الخط الساخن التابع لوزارة الإسكان	٤٤	٠,٦%
٥	الشكاوى الواردة عن طريق التلغراف / البريد المصري	٣٧	٠,٥%
	الإجمالي	٧,٢٩٢	١٠٠%

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

١١٨٨ - ٠٩٠٠٧١١١٧)

م	الطلبات الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق	الإجمالي	%
١	طلب تغيير جهة التمويل	١٦٨٢	٢٢,٩%
٢	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل البنك	١٠٣٧	١٤,١%
٣	طلبات متابعة العملاء المرفوضة من مراحل البنك	٢٥١	٣,٤%
٤	طلب تعديل بيانات العميل الأساسية	٧٠١	٩,٦%
٥	طلبات متابعة العملاء بقائمة الطلبات المرفوضة والمعلقة	٣١٥	٤,٣%
٦	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل الصندوق	٢٨٤	٣,٩%
٧	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمرحلت خدمة العملاء	٣٦٨	٥,٠%
٨	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل الإدخال	١٤٧	٢,٠%
٩	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بقائمة الانتظار	١٩	٠,٣%
١٠	طلبات متابعة موقع C-services	١٦٤	٢,٢%
١١	التنازل عن المشروع المسجل على النظام	١٢	٠,٢%
١٢	طلبات متابعة العملاء المتقدمين بإعلان سكن مصر - دار مصر - جنت	٢٤	٠,٣%
١٣	طلبات إعادة الاستعلام عن طريق البريد	١٨٧٧	٢٥,٦%
١٤	تظلمات خاصة بالاستعلام	٩٣	١,٣%
١٥	متابعة إدخال طلبات إعادة الاستعلام	٣١١	٤,٢%
١٦	طلبات إعادة الاستعلام وخدمة عملاء ( مشروع بورسعيد )	٢٥	٠,٣%
١٧	طلبات متابعة البريد المصري	٤٩	٠,٧%
١٨	طلب مخاطبة شركات الاستعلام بسبب طلب مندوب الاستعلام مبالغ مالي	٣	٠%
١٩	الطلبات الخاصة بالإعلان العاشر	٠	٠%
٢٠	طلبات متابعة التسجيل على الموقع الإلكتروني	٠	٠%
٢١	طلبات متابعة العملاء الذين لا يوجد لهم بيانات علي النظام	٣٠	٠,٤%
	الإجمالي	٧٣٩٢	





# صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

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