



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



نظرة على

مؤشرات أداء شهر يوليو 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 يوليو 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
١٢	بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء	٦
١٢	تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي	٧
١٣	أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق	٨
١٤	بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤) - (٩٣١١)	٩
١٤	تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين	١٠
١٥	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 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 ٨٩٣٢ مستفيد خلال شهر يوليو 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 ٣٦,٩٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤١,٧٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٨,٢٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٠,٣٪، كما يُعد العملاء من محافظة القليوبية هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٤,٨٪ 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 ٢٦,٩٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ١١٤,٥٦٥,٠١٥ مليون جنيه خلال شهر يوليو ٢٠٢٣ بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد حوالي ١٦,٢٠٢ جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ١,٤٢٢,٣٥٩,٢٤١ جنيه بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٥٩,٢٤٣ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٦,٠٣٨ وحدة خلال شهر يوليو ٢٠٢٣، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٥٤٨٢ وحدة وبنسبة ٩٠,٧٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٧٦,٤٪، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر يوليو ٢٠٢٣ حوالي ٦٠٢ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٢٠١ ألف زيارة بإجمالي عدد ١٠٤ ألف زائر.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٥,٦٢١ طلب عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١٧١١٠٧٠٩ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٥,٨٨٥ 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 بوحدات الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي محاضر الإدارة ١٨ محضر.



قفزات مصرية في تصدير السلع الإلكترونية

المصدر: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

رصدت المؤسسات العالمية قفزات مصرية في تصدير السلع الإلكترونية، فلقد حققت مصر ٦٠ ٪ زيادة في صادرات السلع التكنولوجية إلى إجمالي صادرات مصر الصناعية منذ عام ٢٠١٦ إلى ٢٠٢١، وبالإضافة إلى ذلك حققت مصر زيادة بمقدار ١١٦,٦ ٪ في حجم صادرات مصر من السلع الكهربائية والإلكترونية.

والجدير بالذكر أن مصر تعمل جاهدة لتوطين عملية تصنيع الهواتف المحمولة في مصر، فسعت مصر إلى إلغاء رسم تنمية الموارد المالية للشركات المصنعة، ووصلت قيمة الرسوم الجمركية المفروضة على بعض مكونات الهواتف إلى صفر ٪ تقريبا. وسعت مصر للشراكات الكبرى خلال الفترة الماضية مع كبرى الشركات العالمية لدخول عصر تصنيع الهواتف المحمولة وتصديرها بشرط ألا يقل المكون المحلي عن ٤٠ ٪ من إجمالي تصنيع المنتج. والأن مصر تمتلك فرصة رائدة لأن تكون سوقا بديلا للأسواق الآسيوية أمام الشركات الآسيوية.

نمو متواصل للإيرادات قناة السويس

المصدر: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء

أنعشت إيرادات قناة السويس خزينة مصر بقيمة ٩,٤ مليار دولار، محققة أعلى إيرادات حصلت عليها مصر من قناة السويس، والجدير بالذكر أن قناة السويس نجحت خلال الـ ٣ سنوات الماضية في تنفيذ برنامج متكامل يتضمن بناء ٢٨ قاطرة، حيث تم بناء ٤ قاطرات بترسانة بورسعيد بقوة شد ٧٠ طنا، بالإضافة إلى بناء ٦ قاطرات ضمن التعاقد مع شركة جوائز الصينية، علاوة على بناء ١٠ قاطرات قوة شد ٩٠ طنا، بالإضافة إلى قاطرتي إنقاذ بقوة شد ١٩٠ طنا، و٦ قاطرات صغيرة بقدرات تتراوح من ٩ : ١٥ طنا.

وتسعى مصر إلى استمرار الزيادة في الإيرادات، فتعمل على مشروع تطوير القطاع الجنوبي الجاري تنفيذه، والذي سيتيح زيادة الطاقة الاستيعابية للقناة بمعدل ٦ سفن، بالإضافة إلى زيادة معدلات الأمان إلى ٢٨ ٪.

مشروع العمارة الخضراء ضمن مبادرة سكن لكل المصريين

المصدر: رئاسة مجلس الوزراء المصرية

أطلق صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري بالتعاون مع كل من مركز بحوث البناء والإسكان والبنك الدولي مبادرة العمارة الخضراء ضمن المبادرة الرئاسية سكن لكل المصريين، حيث يهدف المشروع إلى بناء ٢٥ ألف وحدة سكنية في أربع مدن وهم (حدائق العاصمة، العبور الجديدة، أسوان الجديدة، الفردقة).

يتميز نموذج الإسكان الأخضر "العمارة الخضراء" باستخدام مواد بناء صديقة للبيئة ومعمار مناسب للمناخ بهدف تقليل استهلاك الطاقة بنسبة تتراوح ما بين ٢٤ - ٥٠٪، وتقليل الانبعاثات الكربونية بنسبة تتراوح ما بين ٣٣ : ٣٩٪، وتقليل استهلاك المياه بنسبة تصل إلى ٤٠٪، وتقليل النفايات الصلبة إلى ٧٠٪، بالإضافة لاعتماده على مصادر الطاقة المتجددة مثل الطاقة الشمسية التي توفر حوالي ٢٠٪ من استهلاك المواطنين للكهرباء واستخدام المياه الرمادية في ري المسطحات الخضراء بعد تدويرها.

زيادة في تدفقات الاستثمار الأجنبي لمصر خلال السنوات الأخيرة.

المصدر: الاونكتاد

ارتفعت تدفقات الاستثمار الأجنبي في مصر ارتفاعا ملحوظا حيث وصلت إلى ١١,٤ مليار دولار أمريكي لعام ٢٠٢٢ بمعدل نمو ١٢٣٪ مقارنة بعام ٢٠٢١، الأمر الذي جعل مصر في المرتبة الأولى على مستوى القارة الأفريقية في تدفقات الاستثمار الأجنبي مستحوذة على أكثر من ٢٥٪ خلال ٢٠٢٢.

قامت الحكومة المصرية بزيادة معدلات الاستثمار خلال آخر ٨ سنوات، حيث نجحت في جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة وفي زيادة معدل الاستثمار المحلي كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي.

بلغت قيمة الاستثمار الأجنبي للربع الأول من العام المالي الحالي ٢٠٢٢/٢٠٢٣ نحو ٤ مليارات دولار بارتفاع ١٥٪ عن الربع المماثل من العام المالي ٢٠٢١-٢٠٢٢.

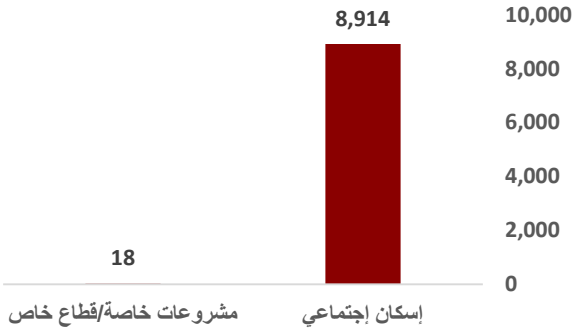
أصبحت مصر الوجهة الاستثمارية الأولى للصاديق السيادية العربية وفي مقدمتها الاستثمارات السعودية والاستثمارات الإماراتية،

توزعت الاستثمارات على القطاعات المختلفة مثل الهيدروجين الأخضر، والأمنيا الخضراء والسياحة والصناعة والخدمات المالية والتحول الرقمي.

مؤشرات أداء الصندوق

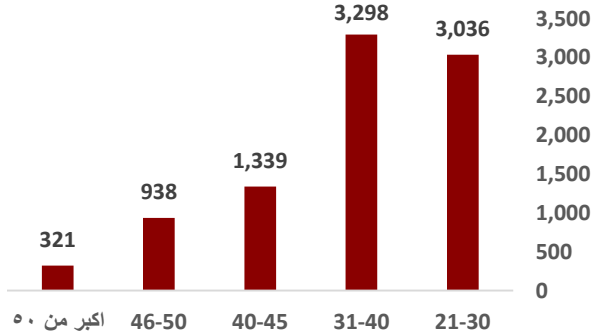


أ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



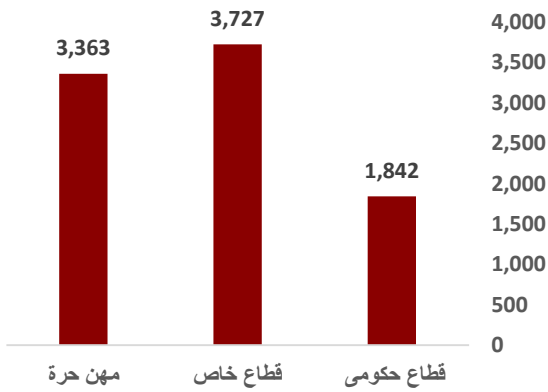
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) هم أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٨,٩١٤ مستفيد وبنسبة ١٠٠٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم.

ب- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



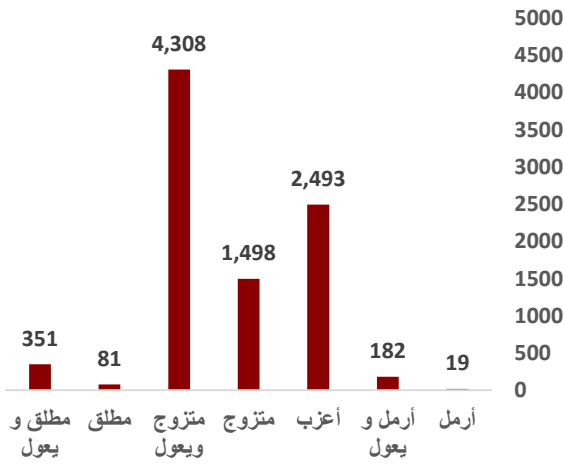
تعد الفئة العمرية (٣١-٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٢٩٨ مستفيد وبنسبة ٣٦,٩٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١-٣٠) بعدد ٣,٠٣٦ مستفيد وبنسبة ٣٤٪، (٤٠-٤٥) بعدد ١,٣٣٩ مستفيد وبنسبة ١٥٪، (٤٦-٥٠) بعدد ٩٣٨ مستفيد وبنسبة ١٠,٥٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٣٢١ مستفيد وبنسبة ٣,٦٪.

ج- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٧٢٧ مستفيد وبنسبة ٤١,٧% من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ٣,٣٦٣ مستفيد وبنسبة ٣٧,٧%، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ١,٨٤٢ مستفيد وبنسبة ٢٠,٦%.

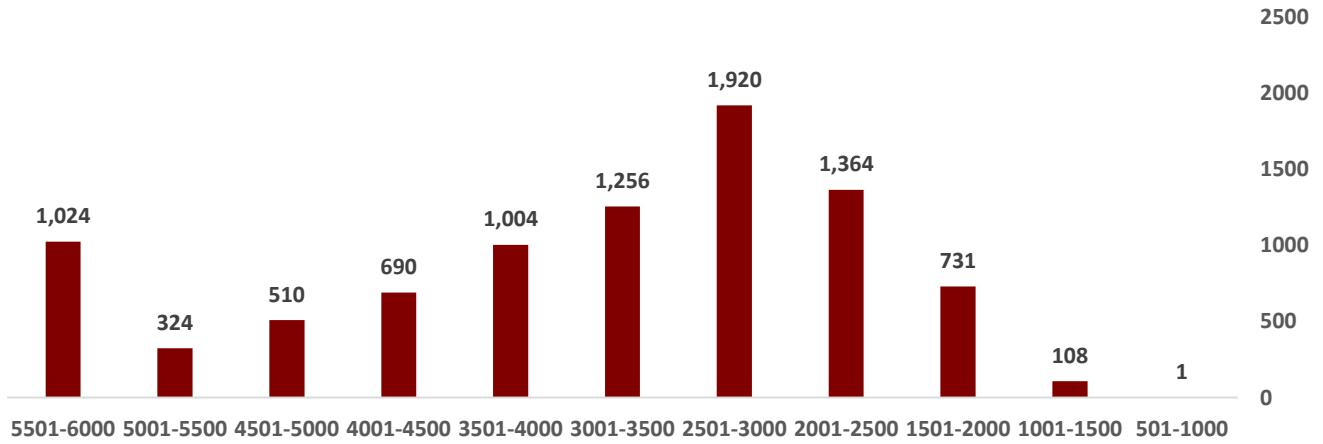
د - إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



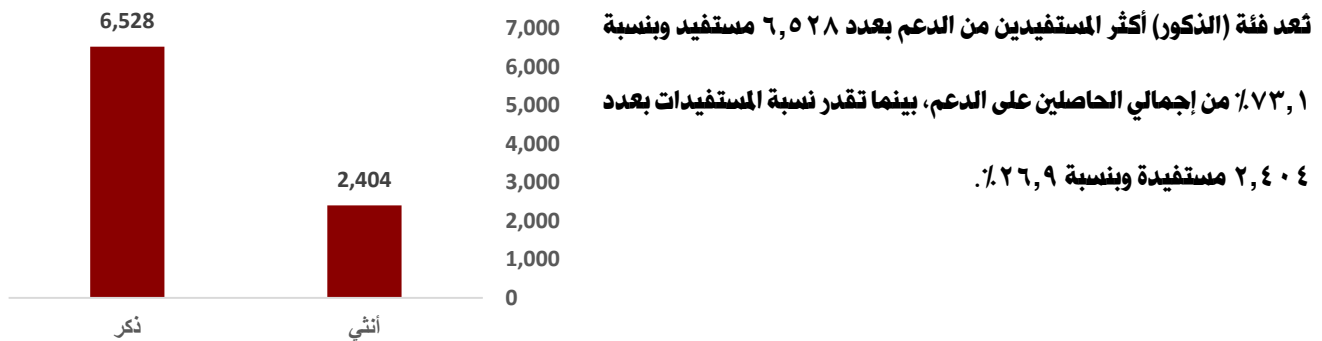
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤,٣٠٨ مستفيد وبنسبة ٤٨,٢% من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ٢,٤٩٣ مستفيد وبنسبة ٢٧,٩%، ومتزوج بعدد ١,٤٩٨ مستفيد وبنسبة ١٦,٨%، مطلق ويعول بعدد ٣٥١ مستفيد وبنسبة ٣,٩%، أرمل ويعول بعدد ١٨٢ مستفيد وبنسبة ٢%، مطلق بعدد ٨١ مستفيد وبنسبة ٠,٩%، وأرمل بعدد ١٩ مستفيدين وبنسبة ٠,٢%.

ه- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيته أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٩٢٠ مستفيد وبنسبة ٢١,٥% 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.

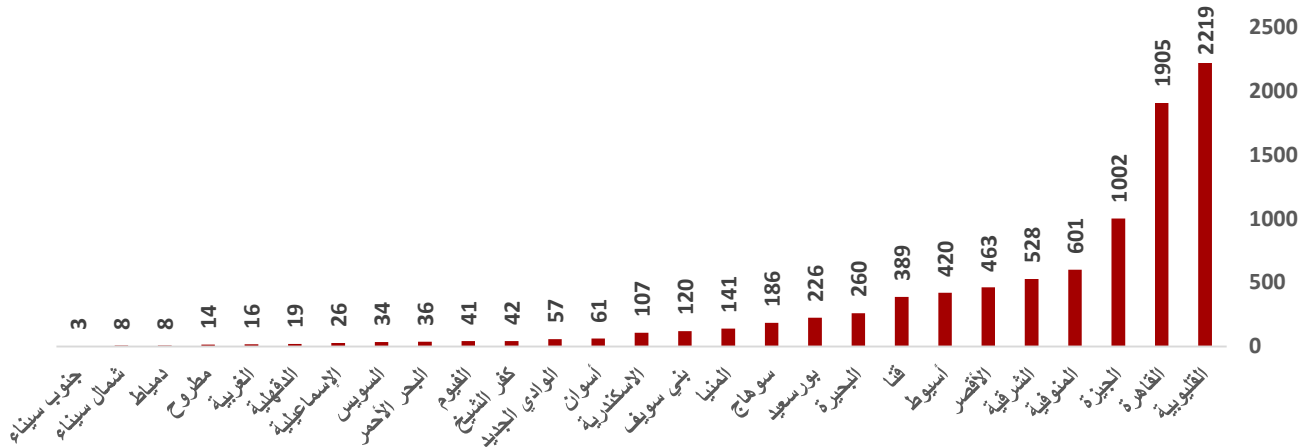


و- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



ز- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة القليوبية أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٢١٩ مستفيد ونسبة 24.8% من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة جنوب سيناء أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٣ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ٨,٩٣٢ مستفيد.



ح- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للدعم الممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنيه)
من ٢٠٢٣/٧/١ حتى ٢٠٢٣/٧/٣١	٨,٩٣٢ مستفيد	١٥٨,١٧٧,٣٦٠

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٧,٧٠٩ جنيه.

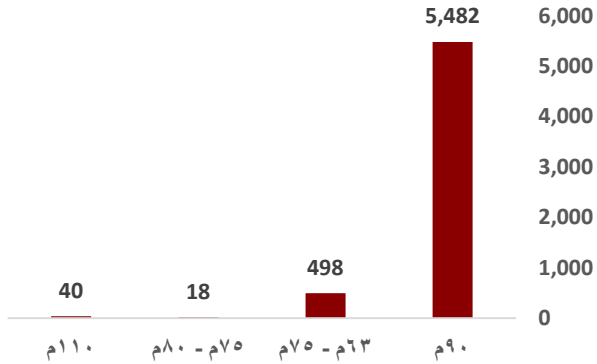
ط- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

قيمة التمويل(بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
303.141.136	1.849	البنك الأهلي
36.355.600	194	البنك التجاري الدولي
55.381.524	400	البنك الزراعي المصري
9.310.935	50	البنك العربي الأفريقي الدولي
951.001	5	البنك العقاري المصري العربي
15.135.049	92	البنك المصري الخليجي
21.147.306	314	بنك التعمير والاسكان
51.846.201	107	بنك التنمية الصناعية
16.520.196	115	بنك الشركة المصرفية العربية
19.301.684	1.407	بنك القاهرة
229.146.608	871	بنك القطري الوطني الاهلي
144.910.370	68	بنك الكويت الوطني
11.031.335	27	بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر
4.525.401	245	بنك المشرق
43.838.522	115	بنك المصرف المتحد
17.248.912	27	بنك فيصل الاسلامي المصري
4.898.470	24	بنك قناة السويس
4.419.775	2.907	بنك مصر
433.074,881	1	شركة كونتكت للتمويل العقاري - ٢٠ ش النهضة مصر الجديدة
174.333	114	بنك الاستثمار العربي
1,422,359,241	8,932	الإجمالي

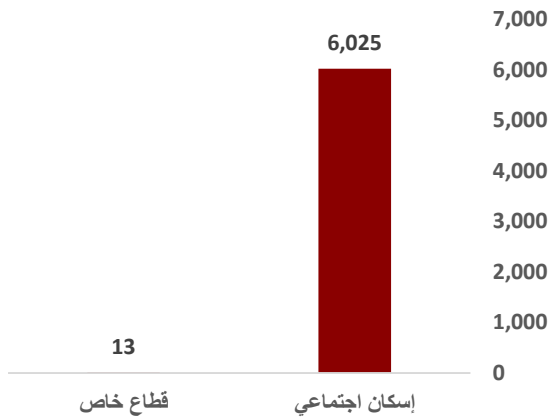
* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ٢٤٣,٢٤٩,١٥٩ جنيه.



بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٦٠٣٨ وحدة خلال شهر يوليو ٢٠٢٣ ضمن مشروعات سكن كل المصريين، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٥٤٨٢ وحدة وبنسبة ٩٠,٧٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٧٥-٥٥ م) بعدد ٤٩٨ وبنسبة ٨,٢٥٪ والمساحة من (٨٥-٧٦ م) بعدد ١٨ وحده وبنسبة ٠,٣٠٪ والمساحة (١١٠ م) بعدد ٤٠ وحده وبنسبة ٠,٦٦٪.



بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة طبقاً لنوع المشروع

بلغ عدد الوحدات المخصصة من خلال مشروعات الإسكان الاجتماعي 6.025 وحده، وبلغ عدد الوحدات المخصصة من خلال مشروعات القطاع الخاص 13 وحدة، من إجمالي عدد 6038 وحدة مخصصة خلال شهر يوليو.

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	
٠٠:٠٢:٤٦	٠٠:٠٣:٥٩	٧٦,٤%	١٥,٨٣٣	٢٩,٨٦٩	٤٥,٧٠٢	٢١,٣٩٠	يوليو ٢٠٢٣

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



عدد المشتركين في قناة اليوتيوب

٤٢ ألف مشترك

عدد مشاهدات فيديوهات شهر يوليو

٢٠٢٣

١,١ مليون مشاهدة

بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة

الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية

شهر يوليو ٢٠٢٣

٦٠٢ ألف متابع

عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال

الشهر

201 ألف زيارة عدد العملاء الذين

قاموا بزيارة الموقع ١٠٤ ألف عميل

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

التصوير

9- تصوير فعاليات أعمال حملة الكشف عن الأورام والأمراض المزمنة المنظمة من قبل وزارة الصحة والسكان في فرعي الدقي وعكا الفين

www.shmf.gov.eg
www.facebook.com/shmfeg
www.youtube.com/shmfeg

لد تَشْيِيد مِيَاهِي بِل نَبِيي الْمُسْتَقْبِل

قنوات الاتصال (Threads)

10- الإحتفال عن إطلاق الصفحة الرسمية للتصديق عبر موقع Threads للتواصل مع عدد أكبر من المواطنين بمختلف مواقع التواصل الاجتماعي.

www.shmf.gov.eg
www.facebook.com/shmfeg

لد تَشْيِيد مِيَاهِي بِل نَبِيي الْمُسْتَقْبِل

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

رقم الخبر	التاريخ	المصدر
1	2023	www.egypttoday.com
2	2023	www.egypttoday.com
3	2023	www.egypttoday.com
4	2023	www.egypttoday.com
5	2023	www.egypttoday.com
6	2023	www.egypttoday.com
7	2023	www.egypttoday.com
8	2023	www.egypttoday.com
9	2023	www.egypttoday.com
10	2023	www.egypttoday.com
11	2023	www.egypttoday.com
12	2023	www.egypttoday.com
13	2023	www.egypttoday.com
14	2023	www.egypttoday.com
15	2023	www.egypttoday.com
16	2023	www.egypttoday.com
17	2023	www.egypttoday.com
18	2023	www.egypttoday.com
19	2023	www.egypttoday.com
20	2023	www.egypttoday.com
21	2023	www.egypttoday.com
22	2023	www.egypttoday.com
23	2023	www.egypttoday.com
24	2023	www.egypttoday.com
25	2023	www.egypttoday.com
26	2023	www.egypttoday.com
27	2023	www.egypttoday.com
28	2023	www.egypttoday.com
29	2023	www.egypttoday.com
30	2023	www.egypttoday.com
31	2023	www.egypttoday.com
32	2023	www.egypttoday.com
33	2023	www.egypttoday.com
34	2023	www.egypttoday.com
35	2023	www.egypttoday.com
36	2023	www.egypttoday.com
37	2023	www.egypttoday.com
38	2023	www.egypttoday.com
39	2023	www.egypttoday.com
40	2023	www.egypttoday.com
41	2023	www.egypttoday.com
42	2023	www.egypttoday.com
43	2023	www.egypttoday.com
44	2023	www.egypttoday.com
45	2023	www.egypttoday.com
46	2023	www.egypttoday.com
47	2023	www.egypttoday.com
48	2023	www.egypttoday.com
49	2023	www.egypttoday.com
50	2023	www.egypttoday.com

www.shmf.gov.eg
www.facebook.com/shmfeg
www.youtube.com/shmfeg

لد تَشْيِيد مِيَاهِي بِل نَبِيي الْمُسْتَقْبِل

قنوات الاتصال (Instagram)

7- تهيئة المواطنين بمناسبة حلول السنة الهجرية الجديدة عبر الصفحة الرسمية للصندوق بموقع Instagram.

www.shmf.gov.eg
www.facebook.com/shmfeg
www.youtube.com/shmfeg

لد تَشْيِيد مِيَاهِي بِل نَبِيي الْمُسْتَقْبِل

قنوات الاتصال (Facebook)

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

www.shmf.gov.eg
www.facebook.com/shmfeg
www.youtube.com/shmfeg

لد تَشْيِيد مِيَاهِي بِل نَبِيي الْمُسْتَقْبِل

5- استمرار رفع كافة المستجدات المنقطة بصندوق الإنسان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري عبر قناة الصندوق الرسمية بموقع فيسبوك، بالإضافة إلى تهيئة المواطنين بتكريم ثورة 23 يوليو.

www.shmf.gov.eg
www.facebook.com/shmfeg
www.youtube.com/shmfeg

لد تَشْيِيد مِيَاهِي بِل نَبِيي الْمُسْتَقْبِل

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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٨٦٣٢٠ رسالة خلال شهر يوليو ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٢٨٧٧ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ١١٢٠ رسالة خلال شهر يوليو ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٣٧ رسالة يومياً.

تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين



محاضر مخالفات وحدات سكن كل المصريين يوليو ٢٠٢٣

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

الأحكام الصادرة لمخالفات وحدات سكن كل المصريين يوليو ٢٠٢٣

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
١٦	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
٢	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة

ملخص طلبات وشكاوى العملاء



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

م	قنوات استلام الشكاوى	العدد	النسبة
١	بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء	٢,٧٦٣	%٤٧
٢	منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني	٢,٩١٩	%٥٠
٣	الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا	١٥٨	%٣
٤	الشكاوى الواردة على الخط الساخن التابع لوزارة الإسكان	١٨	%٠,٣١
٥	الشكاوى الواردة عن طريق التلغراف / البريد المصري	٢٧	%٠,٤٦
	الإجمالي	٥,٨٨٥	%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	١٢٩٥	%٢٣
٢	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل البنك	٧٤٦	١٣,٣ %
٣	طلبات متابعة العملاء المرفوضة من مراحل البنك	١٢٧	%٢,٣
٤	طلب تعديل بيانات العميل الأساسية	٥٦٢	%١٠
٥	طلبات متابعة العملاء بقائمة الطلبات المرفوضة والمعلقة	١٩٤	%٣,٥
٦	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل الصندوق	١٩٣	%٣,٤
٧	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمرحلة خدمة العملاء	٣٨٨	%٦,٩
٨	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بمراحل الإدخال	١٠٣	%١,٨
٩	طلبات متابعة العملاء المتوقعين بقائمة الانتظار	٩	%٠,٢
١٠	طلبات متابعة موقع C-services	١٢٦	%٢,٢
١١	التنازل عن المشروع المسجل على النظام	١٤	%٠,٢
١٢	طلبات متابعة العملاء المتقدمين بإعلان سكن مصر - دار مصر - جنت	١٤	%٠,٢
١٣	طلبات إعادة الاستعلام عن طريق البريد	١٤٠٣	%٢٥
١٤	تظلمات خاصة بالاستعلام	٧٦	%١,٤
١٥	متابعة إدخال طلبات إعادة الاستعلام	٢٢٠	%٣,٩
١٦	طلبات إعادة الاستعلام وخدمة عملاء (مشروع بورسعيد)	٤٦	%٠,٨
١٧	طلبات متابعة البريد المصري	٣٧	%٠,٧
١٨	طلب مخاطبة شركات الاستعلام بسبب طلب مندوب الاستعلام مبالغ مالية	١	%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	٤٠	%٠,٧
	الإجمالي	٥٦٢١	



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

www.shmff.gov.eg