



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



## نظرة على

مؤشرات أداء شهر يناير 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 يناير 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 ٦٢٣١ مستفيد خلال شهر يناير ٢٠٢٣، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات سكن كل المصريين 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 ٥١,٣٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٦,٦٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ١٨,٤٪، كما يُعد العملاء من محافظة الجيزة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٩,٣٪ 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 المستفيدين من الدعم ٢٧,٨٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ١٠٣ ألف جنيه خلال شهر يناير ٢٠٢٣ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ١٦,٦١٨ جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ١,٠٢٩,٢٦١,٥٧٧ جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٦٥,١٨٤ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٧,١٨٢ وحدة خلال شهر يناير ٢٠٢٣، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٦٥٠٧ وحدة وبنسبة ٩٠,٦١٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٨٣,١٪، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر يناير ٢٠٢٣ إلى ٥٦٢ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٢,٨ مليون زيارة بإجمالي عدد ١,٥ مليون زائر.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٨,٣٦٤ طلب عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١٧١١٠٧٠٩ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٥٧٠٠ 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 سكن كل المصريين الاجتماعي فقد بلغ إجمالي محاضر الإدانة ٥١ محضر.

## أهم الأخبار الاقتصادية



## رئيس الوزراء يكشف عن تطورات مهمة في القطاعات الإنتاجية "قطاعي التصدير"

المصدر: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

أكد الدكتور مصطفى مدبولي ، رئيس مجلس الوزراء، أن الصادرات المصرية حققت زيادة تقترب من الـ ٢٠٪ في عام ٢٠٢٢ مقارنة بعام ٢٠٢١، وبلغت قيمة الصادرات المصرية في عام ٢٠٢٢ إلى ٥٣,٨ مليار دولار مقارنة بـ ٤٥ مليار دولار في ٢٠٢١، كما ارتفعت حجم الصادرات الزراعية من ٥,٦ إلى ٦,٥ ملايين طن في ٢٠٢٢، وذلك على الرغم من مختلف التحديات التي تواجه قطاع الصناعة والإنتاج في مصر، فضلاً عن الظروف الصعبة التي تمر بها دول العالم.

وأضاف رئيس الوزراء، خلال مؤتمر صحفي عقب اجتماع مجلس الوزراء أنه على الرغم من الظروف الاستثنائية الصعبة التي مررنا بها خلال عام ٢٠٢٢ إلا أننا نسير في الطريق الصحيح من حيث زيادة الصادرات المصرية كل عام، كما أن وارداتنا غير البترولية ظلت بأرقام ثابتة ولم يطرأ عليها تغيير عما كانت عليه في ٢٠٢١.

## حصاد التنمية الرقمية العالمية لعام ٢٠٢٢

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات

أصدر الاتحاد الدولي للاتصالات تقرير "التنمية الرقمية لعام ٢٠٢٢" الذي أوضح تطور عدد مستخدمي الإنترنت حول العالم خلال عام ٢٠٢٢ ليصل إلى نحو ٥,٣ مليارات شخص، بمعدل نمو بلغ ٦,١٪ مقارنة بعام ٢٠٢١.

كما استعرض التقرير معدلات استخدام الإنترنت حول العالم، حيث تراوحت ما بين ٨٠٪ و ٩٠٪ في الدول الأوروبية والدول المستقلة والأمريكيتين، بينما بلغ معدل استخدام الإنترنت في الدول العربية نحو ٧٠٪ من السكان، أما عن دول آسيا والمحيط الهادئ، فقد وصلت النسبة إلى نحو ٦٤٪، في حين أنه لا يتجاوز مستخدمو الإنترنت في إفريقيا حد الـ ٤٠٪ من السكان.

## نمو متسارع لصناعة الإلكترونيات في مصر

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

حققت مصر قفزات سريعة حققتها مصر في مجال تصنيع الإلكترونيات في الآونة الأخيرة، نتاجاً للجهود المستمرة لبناء قاعدة من الكفاءات الشابة وصقل مهاراتهم الرقمية، وتشجيع الاستثمار المحلي والأجنبي في مجال الإلكترونيات، نتج عنها توفير آلاف المتخصصين في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، ودخول سوق تصميم الإلكترونيات، والبرمجيات.

نتج عن تشجيع الاستثمار المحلي والأجنبي إنشاء أكبر مركز لصناعة الإلكترونيات في مصر بمدينة المعرفة في العاصمة الإدارية الجديدة، يستضيف ٢٤ شركة متخصصة في مجال تصميم الإلكترونيات، كما تم تطوير البنية التحتية للاتصالات باستثمارات بلغت ٤ مليار دولار.

## الحكومة تعلن عن مبادرة جديدة لدعم قطاعي "الصناعة والزراعة"

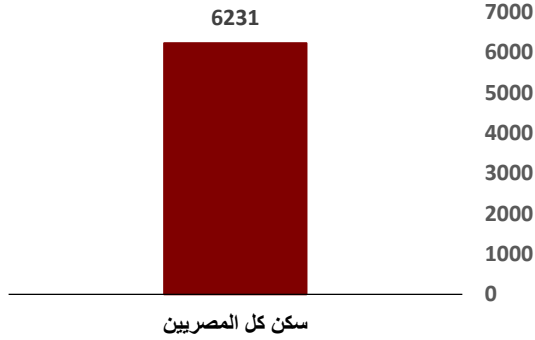
المصدر: رئاسة مجلس الوزراء

أعلنت الحكومة عن مبادرة جديدة لدعم القطاعات الإنتاجية تستهدف تشجيع القطاعات الإنتاجية وتعزيز الإنتاج المحلي من خلال التركيز على القطاعات ذات الأولوية خاصة قطاعي الصناعة والزراعة بهدف تحقيق المستهدفات الاقتصادية للدولة وزيادة قدرات مواجهة تداعيات الأزمات العالمية.

ستكون مدة المبادرة ٥ سنوات كما سيتم تخفيض أسعار الفائدة على القروض المقدمة للقطاعات الإنتاجية لتصل إلى ١١٪ وستحمل الدولة الفرق في سعر الفائدة، فضلاً عن تحديد حجم الائتمان متاح لكل شركة في ضوء حجم أعمالها والقواعد المصرفية المنظمة، وقد بلغ إجمالي قيمة المبادرات الجديدة ١٥٠ مليار جنيه متضمنة قيمة تمويل شراء السلع الرأسمالية بمبلغ ١٤٠ مليار جنيه وقيمة تمويل عمليات رأس مال العامل بمبلغ ١٠ مليار جنيه.

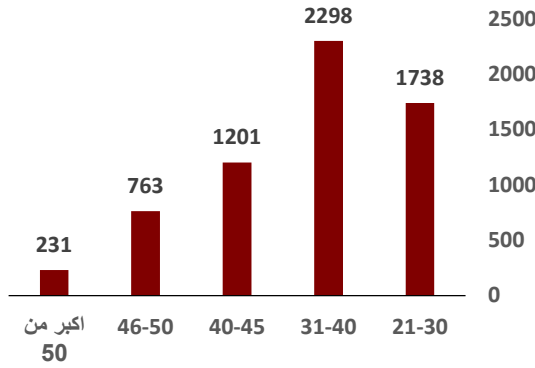


## أ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



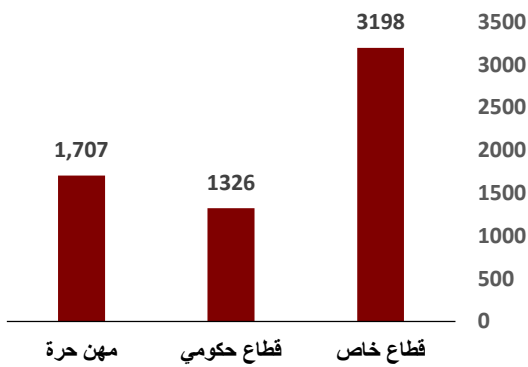
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات سكن كل المصريين) هم المستفيدين من الدعم بعدد ٦,٢٣١ مستفيد ونسبة ١٠٠٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم.

## ب- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



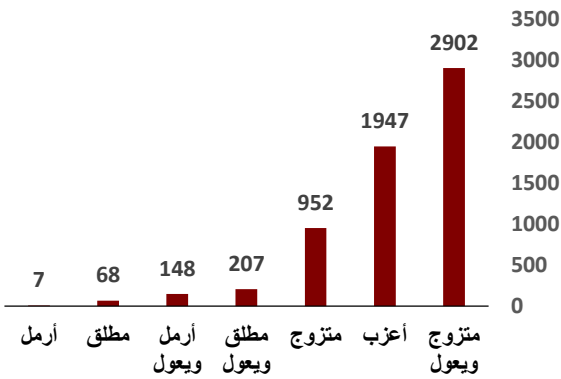
تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٢٩٨ مستفيد ونسبة ٣٦,٩٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١ - ٣٠) بعدد ١,٧٣٨ مستفيد ونسبة ٢٧,٩٪، (٤٠ - ٤٥) بعدد ١,٢٠١ مستفيد ونسبة ١٩,٣٪، (٤٦ - ٥٠) بعدد ٧٦٣ مستفيد ونسبة ١٢,٢٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٢٣١ مستفيد ونسبة ٣,٧٪.

## ج- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,١٩٨ مستفيد وبنسبة ٥١,٣٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ١,٧٠٧ مستفيد وبنسبة ٢٧,٤٪، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ١,٣٢٦ مستفيد وبنسبة ٢١,٣٪.

## د- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية

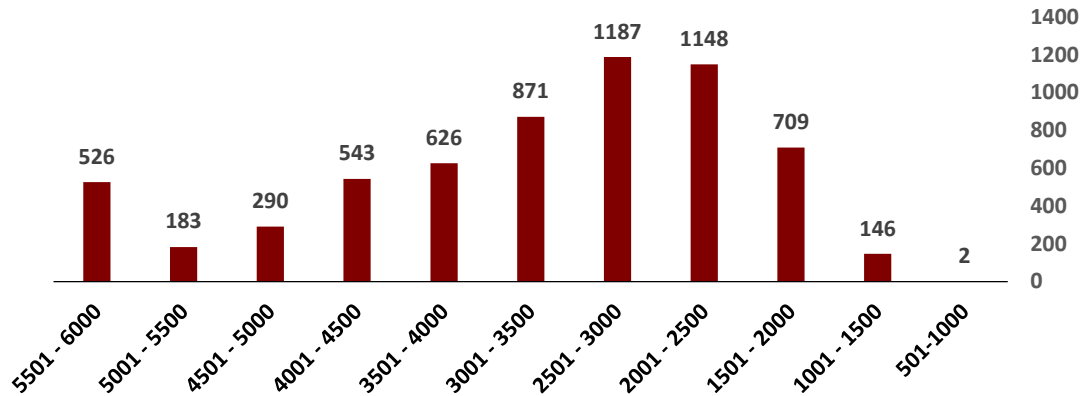


تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٩٠٢ مستفيد وبنسبة ٤٦,٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ١,٩٤٧ مستفيد وبنسبة ٣١,٢٪، ومتزوج بعدد ٩٥٢ مستفيد وبنسبة ١٥,٣٪، مطلق ويعول بعدد ٢٠٧ مستفيد وبنسبة ٣,٣٪، أرمل ويعول بعدد ١٤٨ مستفيد وبنسبة ٢,٤٪، مطلق بعدد ٧٠ مستفيد وبنسبة ١٪، وأرمل بعدد ٧ مستفيدين وبنسبة ٠,١٪.



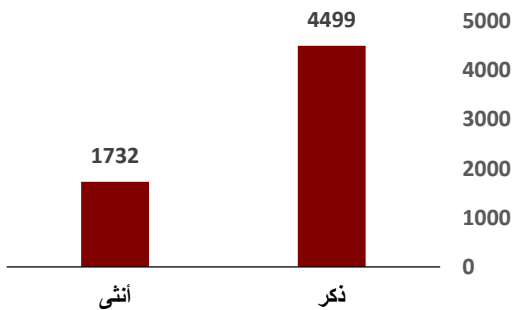
## هـ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,١٨٧ مستفيد وبنسبة ١٨,٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠٠ - ٥٠١) أقل المستفيدين من الدعم، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.



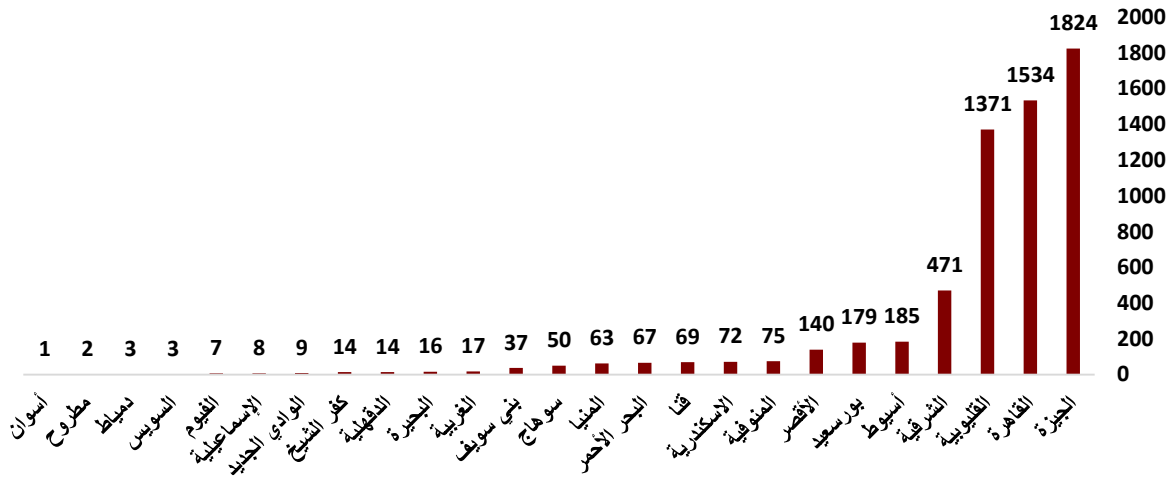
## و- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع

تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤,٤٩٩ مستفيد وبنسبة ٧٢,٢٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما تقدر نسبة المستفيدات بعدد ١,٧٣٢ مستفيدة وبنسبة ٢٧,٨٪.



## ز- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٨٢٤ مستفيد ونسبة ٢٩,٣٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة أسوان أقل المستفيدين من الدعم بعدد ١ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين ب ٦,٢٣١ مستفيد.



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

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنيه)
من ٢٠٢٣/١/١ حتى ٢٠٢٣/١/٣١	٦,٢٣١ مستفيد	١٠٣,٥٤٧,٣٦٢

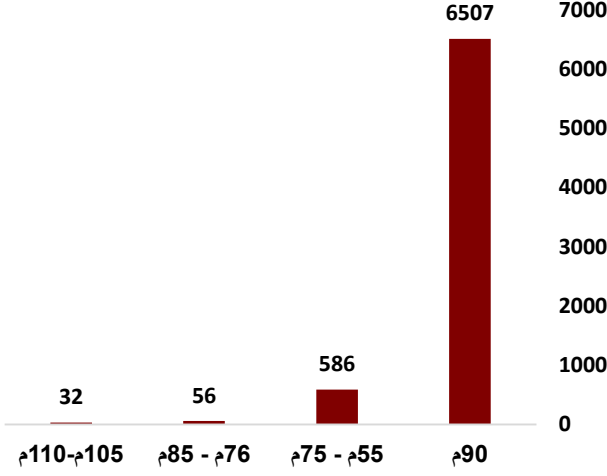
\* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٦,٦١٨ جنيه.

## ط- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
٤٠٩,٤٤٣,٣٨٨	٢٣٧٤	بنك مصر
٢٥٥,٣١٨,٩٨٨	١٥٩٤	البنك الاهلى
٨٠,١٥٨,٥٨٥	٤٩١	بنك القطري الوطني الاهلي
٤٧,٩٣٥,٣٧١	٣٥٥	بنك القاهرة
٣٩,٤١٥,٤٩٣	٢٤٥	بنك التعمير والاسكان
٣٣,٥٥٢,١٦٠	١٩٨	بنك المصرف المتحد
٣٣,٠٠٢,٣٠٠	١٨١	البنك التجاري الدولي
٢٥,١٠٨,١٥٣	١٧٥	بنك التنمية والائتمان الزراعى
٢٢,٢٤٦,٦١٠	١٢٢	بنك المشرق
١٨,٤٤٨,١٩٤	١١٣	بنك الكويت الوطني
١٦,٩١٦,٩٠٨	٩٣	بنك الاستثمار العربى
١١,٠١٧,٣٢٦	٧٩	بنك التنمية الصناعية
٩,٤٥٠,٩١٣	٥٦	البنك المصرى الخليجى
٨,٥٠٨,٢٢٦	٤٨	بنك فيصل الاسلامى المصرى
٦,١٦٨,٤٣١	٣٤	بنك قناة السويس
٤,٠٠٦,٣٤٧	٢٥	بنك الشركة المصرفية العربية
٣,٣٠١,٠٨٤	١٨	بنك المؤسسة العربية المصرفية
٢,٨٨٦,٩٠٢	١٧	البنك العربى الافريقى الدولى
٢,٠٩٧,١٢٤	١١	البنك العقارى المصرى العربى
١٧٤,٥٨٣	١	البنك المصرى لتنمية الصادرات
١٠٤,٤٩٠	١	شركة كونتكت للتمويل العقاري
١,٠٢٩,٢٦١,٥٧٧	٦,٢٣١	الإجمالي

\* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٦٥,١٨٤ جنيه.

## بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٧,١٨١ وحدة خلال شهر يناير ٢٠٢٣ ضمن مشروعات سكن كل المصريين، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م<sup>٢</sup>) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٦٥٠٧ وحدة وبنسبة ٩٠,٦١٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٥٥٥ - ٧٥م) بعدد ٥٨٦ وحدة وبنسبة ٨,١٦٪، والمساحة من (٧٦ - ٨٥م) بعدد ٥٦ وحدات وبنسبة ٠,٧٨٪، والمساحة من (١٠٥ - ١١٠م) بعدد ٣٢ وحدات وبنسبة ٠,٤٥٪.

## 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 الخدمة الصوتية	
٠٠:٠٢:١٧	٠٠:٠٣:١٨	٨٣,١٪	١٣,٨٤٩	٣٨,٤٤٥	٥٢,٢٩٧	٢٥,١٥٨	يناير ٢٠٢٣

## تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



عدد المشتركين في قناة اليوتيوب  
٤٠ ألف مشترك  
عدد مشاهدات فيديوهات شهر يناير  
٢٠٢٣  
٩٥٩,٢٨٥ مشاهدة



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر يناير ٢٠٢٣  
٥٦٢,٧٤٩ متابع



عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر  
٢,٨ مليون زيارة  
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع  
١,٥ مليون عميل

## أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

**قناة اليوتيوب**

8- المتابعة المستمرة للمداخلات التلفزيونية واللقاءات الصحفية لتسيير الأمانة، من عيد العيد، الرئيس التنفيذي، عبر مختلف القنوات الفضائية مثل ON TV.



فيروز الزواهري يلقى بلبلة التمويل العقاري وتصدر المصارف الأخرى

**لا تُشيد مبانٍ بل نبنى المُستقبل**

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

**التصوير**

10- تصوير ومتابعة مشروع البرنامج الرئيسي سكن كل المصريين في مدينة حدائق أكتوبر مشروع 575.



**لا تُشيد مبانٍ بل نبنى المُستقبل**

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

**تصميمات**

9- صياغة وتصميم فيديو توضيحي لأبرز الجولات صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري خلال عام 2022.



- الوحدات السكنية على أرض الواقع:
- المساحة الإجمالية 18 ألف وحدة سكنية
- 640 ألف متر مربع 640 ألف وحدة سكنية جديدة بمختلف المخططات
- ارتفاعها من 500 وحدة سكنية
- ارتفاعها 473 وحدة سكنية على وحداتهم السكنية
- توفر حدائق أمامية للمواطنين المقيمين في الوحدات السكنية
- المساحة: 155 وحدة سكنية
- 100 وحدة سكنية على 85 وحدة سكنية بمختلف المدن

**لا تُشيد مبانٍ بل نبنى المُستقبل**

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

**قنوات التواصل (Instagram)**

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



**لا تُشيد مبانٍ بل نبنى المُستقبل**

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

**قنوات التواصل (Twitter)**

6- استمرار نشر كافة المستجدات المتعلقة بالصندوق عبر الصفحة الرسمية للصندوق بواقع استمرارية.



**لا تُشيد مبانٍ بل نبنى المُستقبل**

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

7- استمرار نشر كافة المستجدات حول صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري وأنشطته المختلفة عبر الصفحة الرسمية بواقع يومي.



**لا تُشيد مبانٍ بل نبنى المُستقبل**

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

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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ١٣٩,٦٢٥ رسالة خلال شهر يناير ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٤,٥٠٤ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ١,٣٦٤ رسالة خلال شهر يناير ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٤٤ رسالة يومياً.

## تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين



## محاضر مخالفات وحدات سكن كل المصريين يناير ٢٠٢٣

العدد	نوع المحضر
٥١	إجمالي عدد محاضر الإذانة
٠	إجمالي عدد محاضر البراءة

## الأحكام الصادرة لمخالفات وحدات سكن كل المصريين يناير ٢٠٢٣

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٥٠	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالغرامة
٠	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالحبس
١	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٠	حكم بالبراءة في أول درجة
٠	حكم نهائي بالبراءة
٥١	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



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

عدد قنوات الاستلام	إجمالي الشكاوى التي تم استلامها
خمس قنوات (٣ مباشر + ٢ غير مباشر)	٥٧٠٠

قنوات استلام الشكاوى	
قنوات الاستلام الشكاوى "المباشرة"	
١	منصة الصندوق للشكاوى والمقترحات على الموقع الإلكتروني
٢	الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا
٣	الشكاوى الواردة عن طريق التلغراف / البريد المصري
قنوات الاستلام الشكاوى الخارجية "الغير مباشرة"	
٤	بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء
٥	الشكاوى الواردة على الخط الساخن ١٥١٠٠ التابع لوزارة الإسكان
إجمالي الطلبات	
٥٧٠٠	

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	٢١٥١	٢٥,٧ %
٢	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل البنك	١٩٠٤	٢٢,٨ %
٣	طلبات متابعة العملاء المرفوضة من مراحل البنك	١٠٩	١,٣ %
٤	طلب تعديل بيانات العميل الأساسية	٣٧٨	٤,٥ %
٥	طلبات متابعة العملاء بقائمة الطلبات المرفوضة والمعلقة	٣٨٧	٤,٦ %
٦	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل الصندوق	١٠٩	١,٣ %
٧	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمرحلة خدمة العملاء	٢٥٦	٣,١ %
٨	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل الإدخال	٦٥	٠,٨ %
٩	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بقائمة الانتظار	٣٥	٠,٤ %
١٠	طلبات متابعة موقع C-services	١٩١	٢,٣ %
١١	التنازل عن المشروع المسجل على النظام	٥٥	٠,٧ %
١٢	طلبات متابعة العملاء المتقدمين بإعلان سكن مصر - دار مصر - جنة	٢٣	٠,٣ %
١٣	طلبات إعادة الاستلام عن طريق البريد	١٩٩٨	٢٣,٩ %
١٤	تظلمات خاصة بالاستلام	١١٩	١,٤ %
١٥	متابعة إدخال طلبات إعادة الاستلام	٤٥٦	٥,٥ %
١٦	طلبات إعادة الاستلام و خدمة عملاء ( مشروع بور سعيد )	٦٨	٠,٨ %
١٧	طلبات متابعة البريد المصري	٤٨	٠,٦ %
١٨	طلب مخاطبة شركات الاستلام بسبب طلب مندوب الاستلام مبالغ مالية	٣	٠,٠٤ %
١٩	الطلبات الخاصة بالإعلان العاشر	٩	٠,١ %
٢٠	طلبات متابعة التسجيل على الموقع الإلكتروني	٠	٠ %
٢١	طلبات متابعة العملاء الذين لا يوجد لهم بيانات علي النظام	٠	٠ %
الإجمالي		٨٣٦٤	



# 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)