



صندوق الإسكان الاجتماعي  
ودعم التمويل العقاري



## نظرة على

مؤشرات أداء شهر أغسطس ٢٠٢١

نشرة شهرية تصدر عن  
صندوق الإسكان الاجتماعي  
ودعم التمويل العقاري

أغسطس ٢٠٢١

## قائمة المحتويات



الملخص التنفيذي	١
أهم الأخبار الاقتصادية	٢
مؤشرات أداء الصندوق خلال شهر أغسطس 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 مؤشرات الأداء** . . . تقرير يتم إصداره بصورة شهرية يهتم بالقاء الضوء على مؤشرات أداء صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري، يتضمن التقرير لمحة عن أهم الأخبار الاقتصادية المحلية والدولية وأهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق والتي تمت خلال فترة التقرير، مروراً بمؤشرات أداء برنامج الإسكان الاجتماعي.

كما يستعرض التقرير بيان إجمالي عدد الحاصلين على الدعم وإجمالي عدد الوحدات المخصصة، وفي إطار سعي الصندوق لإتاحة مختلف وسائل التواصل مع عملائه فيعرض التقرير بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة الاستعلام فضلاً عن إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية ( ١ ٢ ٤ ) بالإضافة إلى تقرير عن نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي التي اطلقتها الصندوق لخدمة عملائه والرد على استفساراتهم، وإيماناً بدور الصندوق في مكافحة الفساد وحماية حقوق المتعاملين فقد شمل التقرير على ملخص طلبات وشكاوى العملاء بالإضافة إلى حصر مخالفات الإسكان الاجتماعي التي أجراها الصندوق خلال فترة التقرير.

## الملخص التنفيذي



- أهتم التقرير برصد أهم الأخبار الاقتصادية المحلية والدولية التي جرت خلال فترة التقرير، وتنوع مصادر تلك الأخبار بين مصادر محلية (هيئات حكومية – مؤسسات استشارية – بنوك محلية) ومصادر عالمية (مؤسسات مالية دولية – هيئات استشارية أجنبية) وأهتم التقرير بسرد الأخبار المتعلقة بالاقتصاد المصري سواء على مستوى النتائج والمؤشرات التي تم تحقيقها بالفعل أو توقعات المؤسسات المحلية والدولية فيما يتعلق بالاقتصاد المصري.
- يعد مؤشر عدد المستفيدين من أهم مؤشرات أداء برنامج سكن لكل المصريين، وقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١ عدد ٥,٥٤٠ مستفيد
- يقوم الصندوق بتقديم دعم نقدي للمتقدمين للحصول على الوحدات السكنية ويخصم من قيمة مقدم الوحدة السكنية وتراوح قيمة الدعم من ٥,٠٠٠ جنيه كحد أدنى وتصل إلى ٦٠,٠٠٠ جنيه كحد أقصى، وقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح ١١١,٢ مليون جنيه خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ٢٠ ألف جنيه.
- حرص الصندوق على مشاركة أكبر عدد من الكيانات التمويلية الممكنة من بنوك وشركات تمويل عقاري من أجل نجاح برنامج سكن لكل المصريين ووصل عدد الجهات المانحة للتمويل إلى ٣١ بنك وشركة تمويل عقاري تقدم الخدمات التمويلية للمواطنين، وقد بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح من جهات التمويل ٧٩٩ مليون جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٤ ألف جنيه خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١.
- تنقسم المشروعات التي يقوم الصندوق بتنفيذها إلى ثلاثة أنواع (مشروعات الإسكان الاجتماعي – مشروعات القطاع الخاص – مشروعات متاحة للصندوق)، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥,٤٥٥ مستفيد وبنسبة ٩٨,٥٪ وذلك خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١.
- يقدم الصندوق خدماته إلى جميع الفئات العمرية للمواطنين بدءاً من سن ٢١ عام (السن القانوني للملكية بدون واصر) وحتى ما بعد سن المعاش، كما يولي الصندوق اهتماماً خاصاً بالشباب ويوفر له الأولوية في الاستفادة من الوحدات السكنية، ولذلك تعد الفئة العمرية (٣١ عام – ٤٠ عام) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,١٠٦ مستفيد وبنسبة ٥٦,١٪ وذلك خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١.
- أهتم صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري بتضمين شريحة العاملين بالقطاع الخاص والعاملين بالمهن الحرة وغير المؤمن عليهم من الحرفيين والفنيين بالقطاع غير الرسمي، ويعد العاملين بالقطاع الخاص والمهن الحرة أكثر الفئات

المستفيدة من الوحدات السكنية التي يقدمها الصندوق وذلك بعدد ٤,٤٣٦,٤٤ مستفيد وبنسبة ٧٤,٧٪ من إجمالي المستفيدين خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١.

• يسمح برنامج (سكن لكل المصريين) لجميع الأفراد بالاستفادة من الوحدات السكنية بغض النظر عن الحالة الاجتماعية لهم، وهناك تمييز إيجابي وإعطاء الأولوية للمواطنين المعيلين عن المواطنين غير المتزوجين، وتعد فئة (متزوج ويعول) هم أكثر المستفيدين من الدعم طبقاً للحالة الاجتماعية للمستفيدين وذلك بعدد ٣٣,٤٤ مستفيد بنسبة ٦٠,٤٪ من إجمالي المستفيدين خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١.

• يقدم الصندوق الدعم للمواطنين بكافة شرائح الدخل التي تصل إلى ٦٠٠٠ جنيه شهرياً ولكن تعد الفئات الأقل دخلاً ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ جنيهاً – ٢٠٠٠ جنيهاً) وشريحة الدخل (٢٠٠١ جنيهاً – ٢٥٠٠ جنيهاً) هم أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٣٢٩ مستفيد لكل منهما بنسبة ٢٤٪ من إجمالي المستفيدين خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١، وقد بلغ متوسط الدخل الشهري للمستفيدين محدودي الدخل خلال الشهر إلى ٢,٧٢٨ جنيه.

• يقوم الصندوق بتطبيق مبدأ التمييز الإيجابي وإعطاء الأولوية للإناث ضمن فئات (المعيلات – الأرامل – المطلقات – ذوي الاحتياجات الخاصة) والعمل على إزالة كافة الحواجز أمام امتلاكهن للوحدات السكنية، وقد بلغ إجمالي عدد الإناث المستفيدات ١,٢٦٧ مستفيدة بنسبة ٢٢,٩٪ من إجمالي المستفيدين خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١.

• قام الصندوق منذ نشأته بتوفير الوحدات السكنية في كافة محافظات الجمهورية من سيناء شرقاً وحتى مطروح غرباً ومن الإسكندرية شمالاً وحتى أسوان في الجنوب واستفاد من تلك الوحدات مواطنين من كافة تلك المحافظات، ويُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الوحدات بعدد ١,٧٨٥ مستفيد بنسبة ٣٢,٢٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١.

• قام الصندوق بتخصيص نوعين من الوحدات السكنية للمواطنين (وحدات إسكان اجتماعي – وحدات القطاع الخاص) وقد بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٧,٤٩٣ وحدة خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١.

كانت وحدات الإسكان الاجتماعي هي الأكثر تخصيصاً بعدد ٧,٤١٥ وحدة وبنسبة ٩٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، كما تعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م<sup>٢</sup>) هي أكثر الوحدات طلباً من المواطنين بعدد ٦,٧٢٣ وحدة وبنسبة ٨٩,٧٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.

• يقوم الصندوق بتقديم عدد من وسائل التواصل المتنوعة لتسهيل التعامل مع العملاء وأدى هذا التنوع إلى توفير الوقت والجهد وحل عدد أكبر من المشكلات في وقت أسرع وإضفاء الدقة والمصداقية إلى العمل؛ فيما يخص مستوى أداء وسائل التواصل التي

أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ١,٨١٪ خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١.

وبلغ إجمالي عدد الرسائل التي تم إرسالها للعملاء على خدمة (١١٢٤) الخاصة بالاستعلام عن حالة الطلب عدد ٥٢,٠٣٠ رسالة خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١.

كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك منذ إطلاقها في مايو ٢٠٢٠ وحتى نهاية شهر أغسطس عدد ٢٦٠ ألف متابع، وبلغت عدد الزيارات خلال الشهر بالموقع الرسمي الخاص بالصندوق ٥,٦ مليون زيارة بإجمالي عدد زائرين ٣ مليون زائر، وقد أطلق الصندوق عدد من الفيديوهات الإرشادية والتعريفية بما يقدمه من خدمات على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق التي تم إطلاقها في يونيو ٢٠٢٠، وقد بلغ عدد الفيديوهات خلال شهر أغسطس إلى ١٣ فيديو وقد حازت على عدد كبير من المشاهدات بلغت ٢٧ ألف مشاهدة.

- تفعيلاً لمبدأ الشفافية والمصداقية حرص الصندوق على الاستماع لكافة شكاوي المواطنين المتقدمين والمستفيدين من الوحدات السكنية من خلال القنوات المختلفة وكذلك العمل على حل تلك الشكاوي وتنفيذ الطلبات الخاصة بالمواطنين حيث تم استقبال عدد ٣,٥٠٣ طلب، وعدد ٤,٧١١ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١٧١١٠٧١٠٩٠ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧) خلال شهر أغسطس لعام ٢٠٢١، كما تم استقبال عدد ١,٤٢٧ شكوى ومقترح من خلال عدد من القنوات المختلفة المتمثلة في (بوابة الشكاوي الحكومية - الشكاوي الواردة من الإدارة العليا - الشكاوي الواردة على ١٥١٠٠ - الشكاوي الواردة عن طريق البريد المصري) خلال الشهر وتم معالجة عدد ١,٣٩٤ شكوى.

## أهم الأخبار الاقتصادية



## 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 كل من بوسطن ونيويورك الأمريكيتين، وذلك طبقاً لمؤشر مدن الإبداع الصادر عن وكالة الابتكار توثينك ناو (٢) (THINKNOW)، 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: فيتش سولوشنز

أوضحت مؤسسة فيتش 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

## توقعات باستقرار قيمة الجنيه المصري

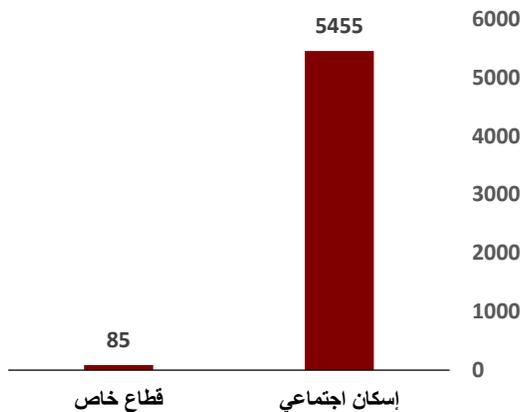
المصدر: البنك المركزي المصري – فيتش سولوشنز

توقعات جديدة لـ فيتش سولوشنز باستقرار قيمة الجنيه المصري، لتتراوح قيمة تداوله على المدى القصير خلال ٢٠٢١ بين (١٥,٥٠ - ١٥,٨٠) جنيهاً مصرياً. مشيدة بنجاح وفعالية تدخلات البنك المركزي المصري الاستباقية، وتكوينه احتياطات من العملات الأجنبية، ومن ثم الحفاظ على استقرار سعر الصرف في البلاد

ومن المتوقع زيادة تدفقات تحويلات العاملين بالخارج طوال فترة نفسي كورونا في ٢٠٢٠/٢٠٢١ بنسبة ١٠٪، وكما سجل حجم الاحتياطي المصري من العملات الأجنبية قيمة ٤٠,٦ مليار دولار في يوليو ٢٠٢١ مقارنة ب ٣٦ مليار في مايو ٢٠٢٠، ومن المتوقع حصول مصر على قيمة تمويلات من صندوق النقد الدولي في إطار مبادرة الصندوق لمساعدة الدول الأعضاء على تلبية احتياجاتها التمويلية وذلك بقيمة ٢,٨ مليار دولار

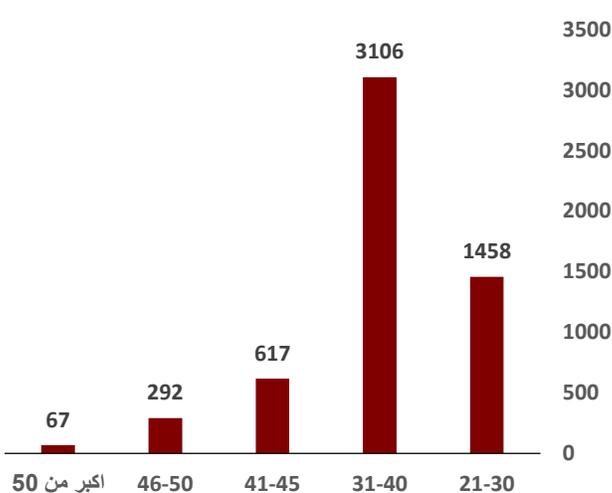


### ١- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



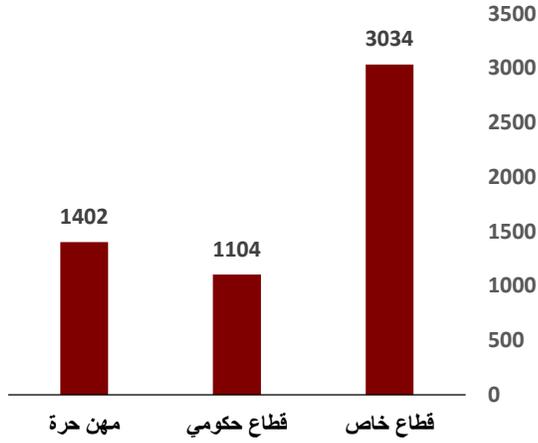
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥,٤٥٥ مستفيد ونسبة ٩٨,٥٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وفئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات القطاع الخاص) ٨٥ مستفيدين بنسبة ١,٥٪.

### ٢- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



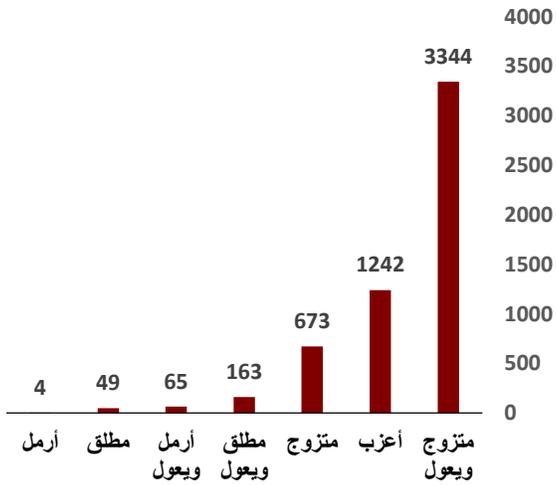
تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,١٠٦ مستفيد ونسبة ٥٦,١٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١-٣٠) بعدد ١٤٥٨ مستفيد ونسبة ٢٦,٣٪، (٤١-٤٥) بعدد ٦١٧ مستفيد ونسبة ١١,١٪، (٤٦-٥٠) بعدد ٢٩٢ مستفيد ونسبة ٥,٣٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٦٧ مستفيد ونسبة ١,٢٪.

## ٣- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



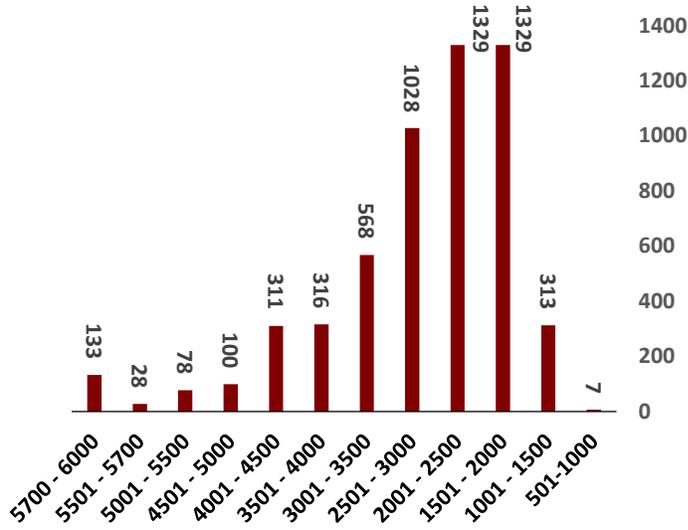
يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٠٣٤ مستفيد وبنسبة ٥٤,٨٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ١٤٠٢ مستفيد وبنسبة ٢٥,٣٪، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ١١٠٤ مستفيد وبنسبة ١٩,٩٪.

## ٤- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



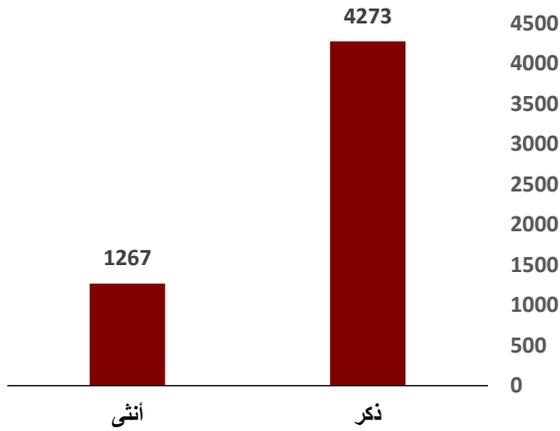
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٣٤٤ مستفيد وبنسبة ٦٠,٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ١٢٤٢ مستفيد وبنسبة ٢٢,٤٪، ومتزوج بعدد ٦٧٣ مستفيد وبنسبة ١٢,١٪، مطلق ويعول بعدد ١٦٣ مستفيد وبنسبة ٢,٩٪، أرمل ويعول بعدد ٦٥ مستفيد وبنسبة ١,٢٪، مطلق بعدد ٤٩ مستفيد وبنسبة ٠,٩٪، وأرمل بعدد ٤ مستفيدين وبنسبة ٠,١٪.

## ٥- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل



يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) وشريحة الدخل (٢٠٠١ - ٢٥٠٠) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٣٢٩ مستفيد لكل منهما ونسبة ٢٤٪ لكل منهما من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٥٠١ - ١٠٠٠) أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٧ مستفيدين ونسبة ٠,١٪، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.

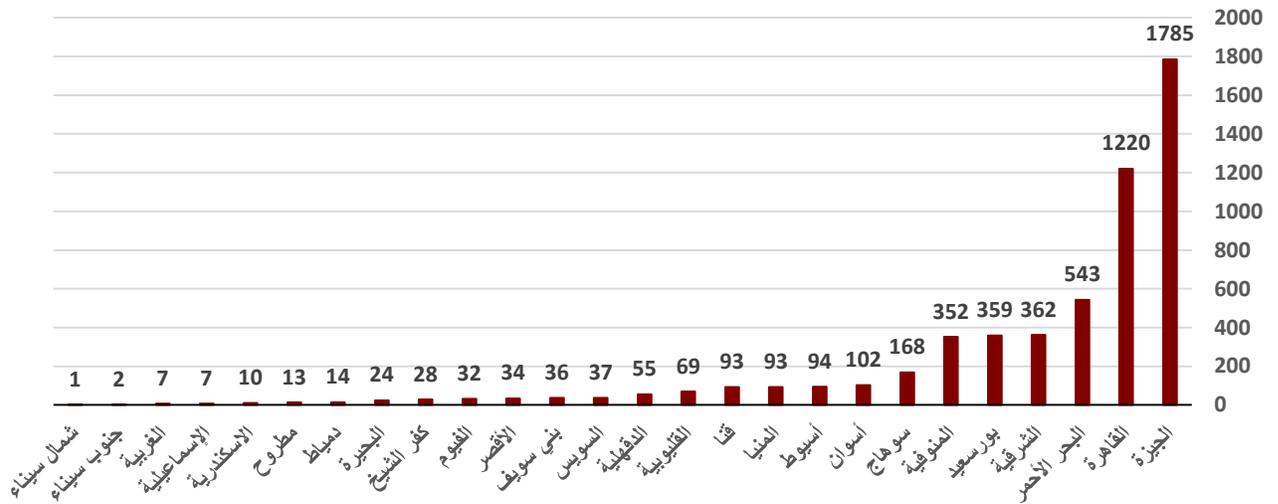
## ٦- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٧٧٣,٤ مستفيد ونسبة ٧٧,١٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما تقدر نسبة المستفيدات بعدد ١٢٦٧ مستفيدة ونسبة ٢٢,٩٪.

## ٧- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٧٨٥ مستفيد ونسبة ٣٢,٢٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة شمال سيناء أقل المستفيدين من الدعم بعدد ١ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ٥,٥٤٠ مستفيد.



## ٨- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
من ٢٠٢١/٨/١ حتى ٢٠٢١/٨/٣١	٥,٥٤٠ مستفيد	١١١,١٦٨,١٥٨

\* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ٢٠,٠٦٦ جنيه.

٩- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

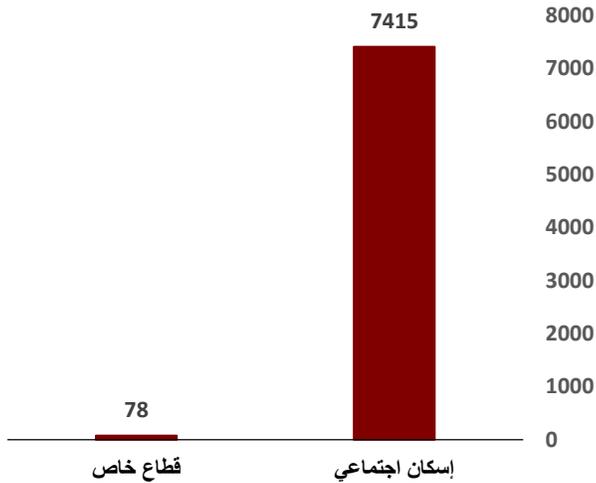
قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
١٩٢,٠٤٦,٠٠٠	١٣٠٧	البنك الأهلي المصري
١٧٢,٤١١,٩٢٢	١٣٠٦	بنك مصر
٨٠,٥٩٣,٩٨٧	٤٨٨	البنك التجاري الدولي
٥٧,١٠١,١١٣	٣٧٩	بنك القطري الوطني الأهلي
٤٤,٦٧٤,١٦٤	٣٥٦	بنك الإسكان والتعمير
٤٥,٨٦٩,٤٤٨	٣١٤	بنك المصرف المتحد
٣١,٤٥٨,٦٢١	٢٣٦	بنك التنمية الصناعية
٢٢,٧٢١,٠٣٠	١٧٢	بنك القاهرة
٢٠,٢٤٢,٢٨٤	١٢٩	بنك المشرق
١٨,٦٠٧,٧٠٤	١٢٩	بنك الاستثمار العربي
١٨,٣٧٠,٩٢٧	١١٥	بنك بلوم
١٨,٤٤٥,٢٢٩	١١١	بنك فيصل الإسلامي المصري
١٧,٢٤٠,١٣٣	١٠٨	شركة كونتكت للتمويل العقاري
١٣,٣٩٣,٠٥٤	٨٣	البنك العقاري المصري العربي
١١,٠٦٥,٣٣٩	٧٠	بنك التنمية والائتمان الزراعي
١٠,٩٥٦,٦٩١	٦٧	البنك العربي الأفريقي الدولي
٨,٦٤٢,٥٦٠	٥٩	بنك قناة السويس
٦,٢٤٤,٣٧٢	٥٠	بنك الكويت الوطني
٦,٥٠٢,٠٠٨	٤٣	البنك المصري الخليجي
١,٥١٨,٢٢٣	٩	البنك المصري لتنمية الصادرات
١,٠٤١,٦٥٠	٧	بنك كريدي اجريكول
١٢٣,١٦٠	١	شركة تمويل للتمويل العقاري
١٢٨,٨٥٤	١	شركه التعمير للتمويل العقاري ( الأولى)
٧٩٩,٣٩٨,٤٧٢	٥٥٤٠	الإجمالي

\* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٤,٢٩٦ جنيه

## بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة

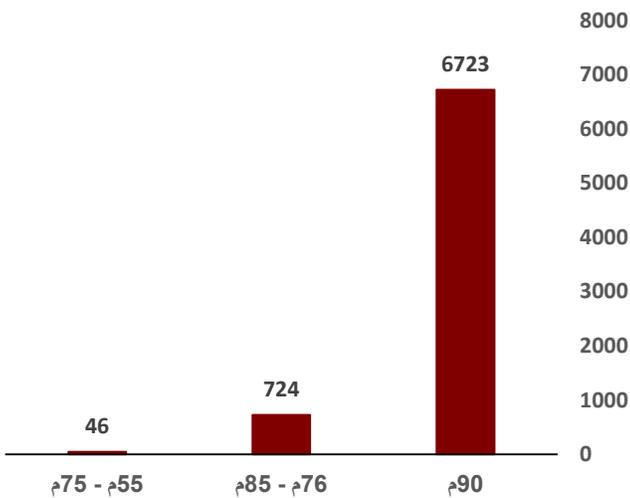


## ١ - طبقاً للجهات لنوع المشروع



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٧,٤٩٣ وحدة خلال شهر أغسطس ٢٠٢١ منقسمة إلى نوعين (إسكان اجتماعي - إسكان القطاع الخاص) وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي الأكثر تخصيصاً بعدد ٧,٤١٥ وحدة وبنسبة ٩٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، بينما بلغت نسبة الوحدات المخصصة من إسكان القطاع الخاص ١٪ بعدد ٧٨ وحدات.

## ١ - طبقاً للجهات لمساحة الوحدات



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة عدد ٧,٤٩٣ وحدة بشهر أغسطس ٢٠٢١، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠م<sup>٢</sup>) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٦٧٢٣ وحدة وبنسبة ٨٩,٧٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٧٦م - ٨٥م) بعدد ٧٢٤ وحدة وبنسبة ٩,٧٪، والمساحة من (٥٥م - ٧٥م) بعدد ٦٤ وحدة وبنسبة ٠,٦٪.

## 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	
٠٠:٠٣:٠٥	٠٠:٠٢:٣٩	%٨١,١	٢٥.٧٦٩	٦٢.٨١٩	٨٨.٥٨٨	٤٧.٨٤٩	أغسطس ٢٠٢١

## تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر أغسطس ٢٦٠ ألف متابع

عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة ١٣ فيديو  
عدد مشاهدات فيديوهات شهر أغسطس ٢٧ ألف مشاهدة

عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٥,٦ مليون زيارة  
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع ٣ مليون عميل

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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٥٢,٠٣٠ رسالة خلال شهر أغسطس ٢٠٢١، وذلك بمتوسط ١,٦٧٨ رسالة يومياً.



## ملخص طلبات وشكاوى العملاء



الطلبات والشكاوى الواردة الجهات التالية: (بوابة الشكاوى الحكومية - الشكاوى الواردة من الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على ١٥١٠٠ - الشكاوى الواردة عن طريق البريد)

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

م	نوع الشكاوى	العدد
١	شكاوى عدم إدراج ملف بالنظام	٢٩
٢	شكاوى التعامل مع مركز الاتصالات	١
٣	شكاوى النظام الآلي وخدمات الموقع الإلكتروني	١٨٦
٤	استفسارات المواطنين	١٣٧
٥	شكاوى التصالح والمخالفات	١٢
٧	شكاوى شركات الاستعلام	٤٠
٨	شكاوى الاستلام والتخصيص	٨٥
٩	شكاوى حالات خاصة	١١
١٠	شكاوى التعامل مع مكاتب البريد	١٠
١١	شكاوى جهات التمويل	٩٥
١٢	شكاوى مالية	١٢
١٣	شكاوى عن سبب الرفض	١٦٠
١٤	شكاوى أخرى	٥٠٤
١٥	مقترحات	٥
	الإجمالي	١,٢٨٧

الطلبات والشكاوى الخاصة بالعمليات الفنية		
ملخص تقرير الطلبات		
١	طلبات إعادة الاستعلام	١,٧٩٢
٢	طلبات تغيير جهة التمويل	١,٢٦٢
٣	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	٤٣٧
٤	طلبات التنازل عن المشروع	١١
٥	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	١
	إجمالي الطلبات	٣,٥٠٣
ملخص تقرير الشكاوى		
١	شكاوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	٢,٥١٦
٢	شكاوى بخصوص إجراءات جهة التمويل	٨٩٧
٣	شكاوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	٦٣١
٤	شكاوى بخصوص سبب الرفض	٥٠٥
٥	شكاوى خاصة بالبريد	٢٤٢
٦	شكاوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	١٦٢
	إجمالي الشكاوى	٤,٩٥٣



# 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)