



صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري



نظرة على

مؤشرات أداء شهر سبتمبر ٢٠٢١

نشرة شهرية تصدر عن
صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري

سبتمبر ٢٠٢١

قائمة المحتويات



الملخص التنفيذي	١
أهم الأخبار الاقتصادية	٢
مؤشرات أداء الصندوق خلال شهر 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 شهر سبتمبر ٢٠٢١	٨

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 سكن كل المصريين.

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.
- وبالنسبة لمؤشرات أداء برنامج سكن كل المصريين فقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين ٦,٣٤٨ مستفيد خلال شهر سبتمبر ٢٠٢١، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٧,٩٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ – ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٨,٥٪.
- وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥١,٧٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٦٧,٥٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٠٠١ – ٢٥٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٥,١٪.
- وفيما يتعلق بأكثر المستفيدين بالدعم من الذكور والإناث، فتعد فئة الذكور هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٧٧,٦٪، كما يُعد العملاء من محافظة الجيزة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٣١,٢٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ١٣٣ مليون جنيه خلال شهر سبتمبر ٢٠٢١ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ٢١ ألف جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ٩٣٢ مليون جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٧ ألف جنيه.

- وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٦,٠٢٤ وحدة خلال شهر سبتمبر ٢٠٢١، وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي هي الأكثر تخصيصاً بعدد ٦,٠١٣ وحدة وبنسبة ٩٩,٨٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م ٩٠) هي أكثر الوحدات المخصصة بنسبة ٩٦,٧٥٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٨٥,٨٪، كما بلغ عدد الفيديوهات المرفوعة على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق ٣ فيديوهات بإجمالي عدد مشاهدات ٥ آلاف مشاهدة خلال شهر سبتمبر ٢٠٢١، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر سبتمبر ٣١٠ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٥,٣ مليون زيارة بإجمالي عدد ٢,٧ زائر.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٣,٧١٤ طلب، وعدد ٢,٦٥٥ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٢١٩٣ شكوى ومقترح تم التعامل معها من خلال عدد من القنوات المختلفة المتمثلة في (بوابة الشكاوى الحكومية - الشكاوى الواردة من الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على ١٥١٠٠ - الشكاوى الواردة من مكاتب البريد).
- وفيما يخص متابعة تواجد العملاء المستفيدين بوحدة الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي عدد المخالفات التي تم تحرير محضر لها بمديريات الإسكان وأجهزة المدن عدد ٢,٠٥٢ محضر وذلك حتى نهاية فترة التقرير، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ٨٨٨ محضر، ومحاضر البراءة ٧٩ محضر، فيما تم التصالح على ٢١٠ محضر.

أهم الأخبار الاقتصادية



مصر أكبر منتج للنفط أفريقياً خارج منظمة الأوبك

المصدر: أكسفورد بيزنس جروب

أعلنت مجموعة أكسفورد بيزنس عن إحصائيات إنتاج النفط المصري كأكبر 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 أفريقياً 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 الخزينة العامة للدولة خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١.

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

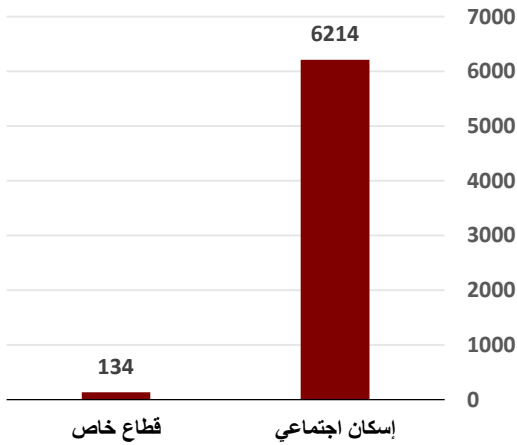
وقد أثرت جائحة كوفيد-١٩ سلباً على كثير من القوى الاقتصادية الكبرى وقد أدت إلى تأخر ترتيبها، فقد تراجع ترتيب أمريكا في مؤشر

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

مؤشرات أداء الصندوق

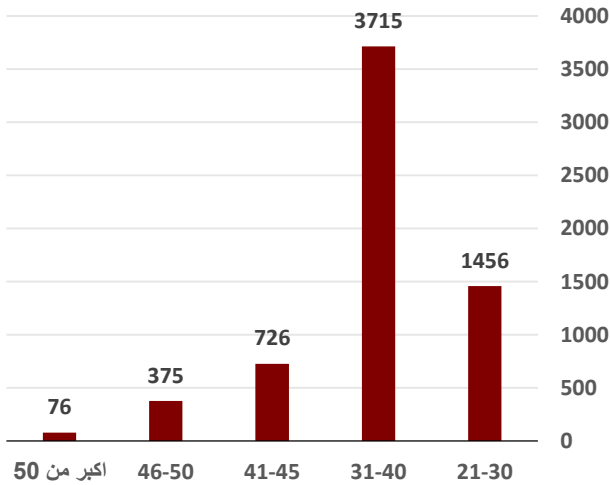


١- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



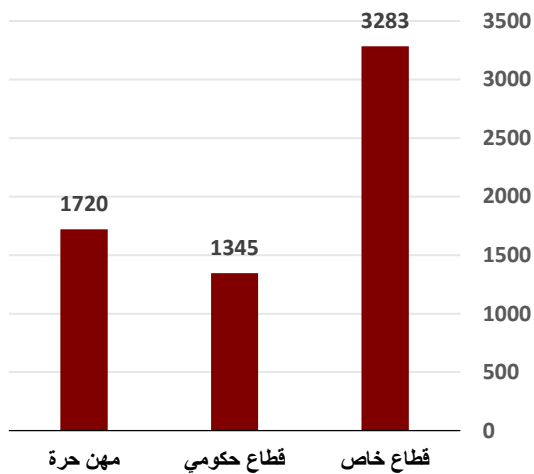
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٦,٢١٤ مستفيد وبنسبة ٩٧,٩٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وفئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات القطاع الخاص) ١٣٤ مستفيدين بنسبة ٢,١٪.

٢- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



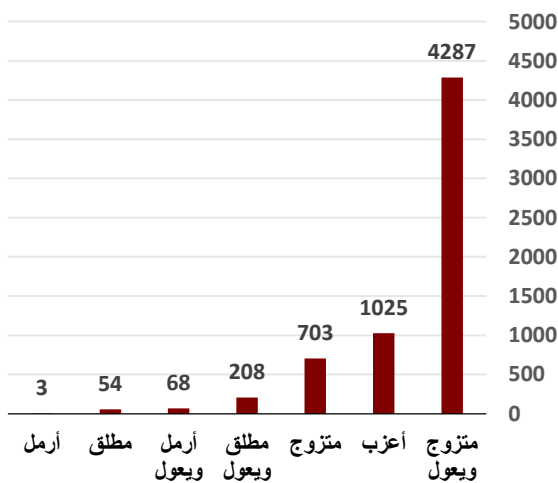
تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٧١٥ مستفيد وبنسبة ٥٨,٥٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١ - ٣٠) بعدد ١,٤٥٦ مستفيد وبنسبة ٢٢,٩٪، (٤١ - ٤٥) بعدد ٧٢٦ مستفيد وبنسبة ١١,٤٪، (٤٦ - ٥٠) بعدد ٣٧٥ مستفيد وبنسبة ٥,٩٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٧٦ مستفيد وبنسبة ١,٢٪.

٣- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



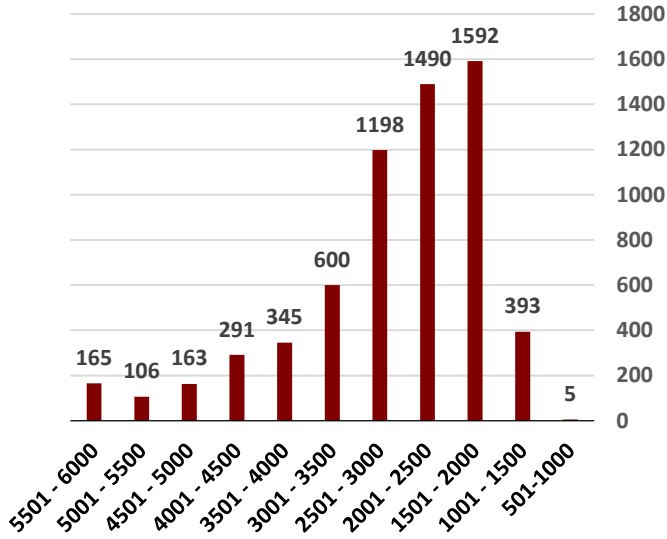
يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٢٨٣ مستفيد وبنسبة ٥١,٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ١,٧٢٠ مستفيد وبنسبة ٢٧,١٪، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ١,٣٤٥ مستفيد وبنسبة ٢١,٢٪.

٤- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



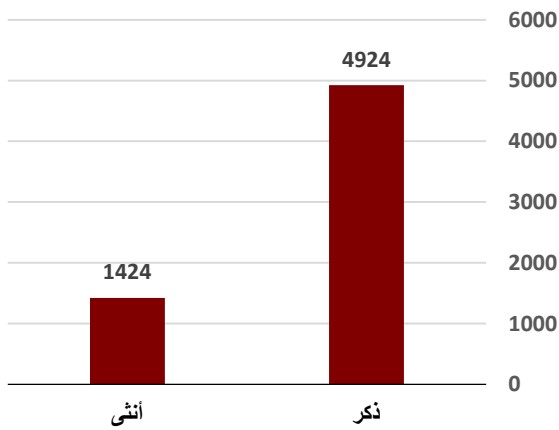
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤,٢٨٧ مستفيد وبنسبة ٦٧,٥٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ١,٠٢٥ مستفيد وبنسبة ١٦,١٪، ومتزوج بعدد ٧٠٣ مستفيد وبنسبة ١١,١٪، مطلق ويعول بعدد ٢٠٨ مستفيد وبنسبة ٣,٣٪، أرمل ويعول بعدد ٦٨ مستفيد وبنسبة ١,١٪، مطلق بعدد ٥٤ مستفيد وبنسبة ٠,٩٪، وأرمل بعدد ٣ مستفيدين وبنسبة ٠,٠٥٪.

٥- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل



يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠٠ - ٢٠٠١) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٥٩٢ مستفيد وبنسبة ٢٥,١٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠٠ - ٥٠١) أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٥ مستفيدين وبنسبة ٠,١٪، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.

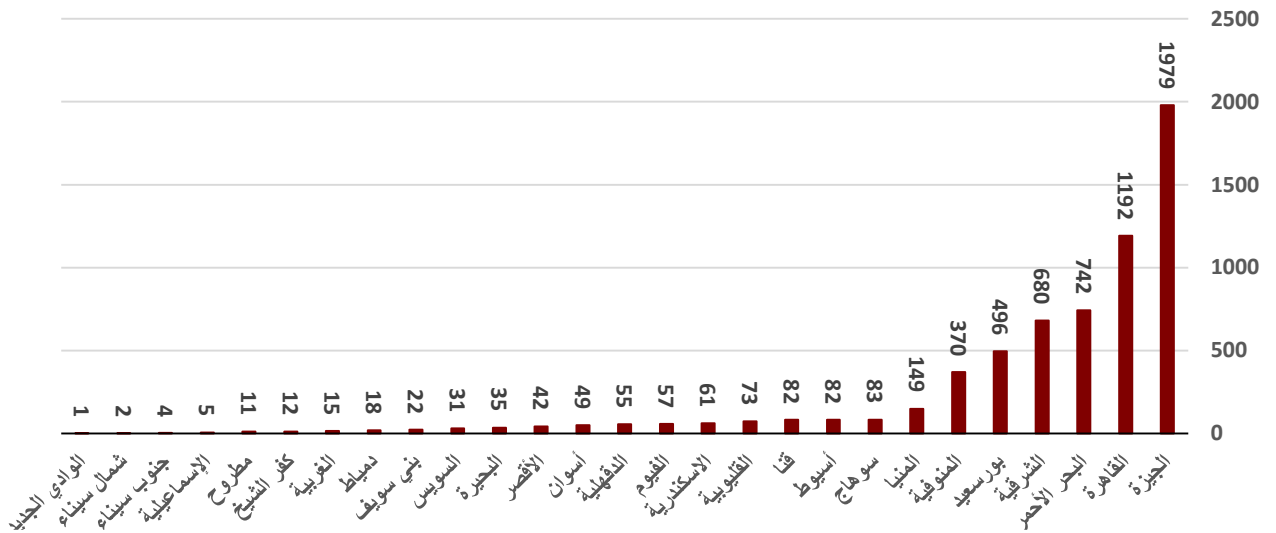
٦- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤,٩٢٤ مستفيد وبنسبة ٧٧,٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما تقدر نسبة المستفيدات بعدد ١٤٢٤ مستفيدة وبنسبة ٢٢,٤٪.

٧- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٩٧٩ مستفيد ونسبة ٣١,٢٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة الوادي الجديد أقل المستفيدين من الدعم بعدد مستفيد واحد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين ب ٦,٣٤٨ مستفيد.



٨- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
من ٢٠٢١/٩/١ حتى ٢٠٢١/٩/٣٠	٦,٣٤٨ مستفيد	١٣٣,٢٣٠,٩٠٦

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ٢٠,٩٨٧ جنيه.

٩- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

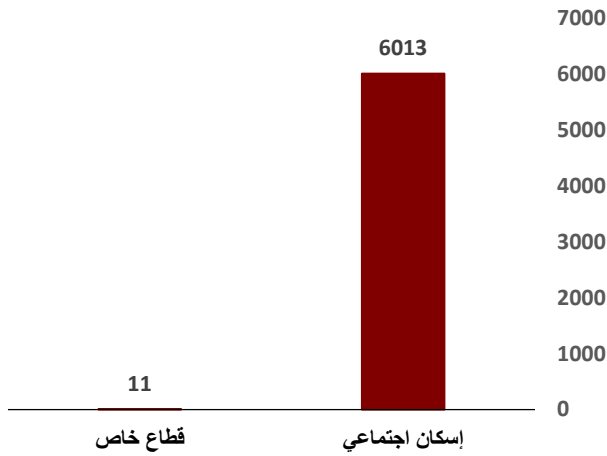
قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
٢٨٩,٦٤٣,٠٠٠	١٩١٦	البنك الأهلي المصري
١٨٧,٣٧٩,٠٢٦	١٣٥٦	بنك مصر
٦٩,٦٧٨,٠٧٨	٤٦١	بنك القطري الوطني الأهلي
٥٢,٠٩٨,٤٨١	٤١٦	بنك التعمير والإسكان
٥٨,٩٤٢,٨١٦	٤١٥	بنك المصرف المتحد
٦٠,٩٠٤,١٧٣	٣٦٥	البنك التجاري الدولي
٤٧,٤١٨,٦٠٢	٣٤٥	بنك التنمية الصناعية
٢٧,٢٤٠,٧٤٣	١٦٩	بنك المشرق
٢٠,٣٥١,٣٨٠	١٥٣	بنك القاهرة
١٧,١٢٢,٤٨٥	١٠٢	شركة كونتكت للتمويل العقاري
١٥,٧٢١,٤٣٣	٩٧	البنك العقاري المصري العربي
١٥,٦٥٤,٨٧٠	٩٦	البنك العربي الأفريقي الدولي
١٥,٠٩٠,٨٠٧	٩٤	بنك بلوم
١٢,٩٣٧,٢١٨	٨٥	بنك الاستثمار العربي
١٢,٢١٠,٥٦٣	٧٤	بنك فيصل الإسلامي المصري
٧,٩٣٩,١٢٣	٥٧	بنك الكويت الوطني
٧,٥٤٤,٢٥٧	٤٩	بنك قناة السويس
٦,٧٥٦,٦٣٩	٤٧	بنك الشركة المصرفية العربية
٣,٨٢٦,٢٧١	٢٦	البنك المصري الخليجي
٢,٨١٧,٩٩٨	٢١	شركة التعمير للتمويل العقاري (الأولى)
٥٠٩,٥٠٠	٣	بنك كريدي اجريكول
١٦٠,٨٥٧	١	البنك المصري لتنمية الصادرات
٩٣١,٩٤٨,٣٢٠	٦٣٤٨	الإجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٦,٨٠٩ جنيه.

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة

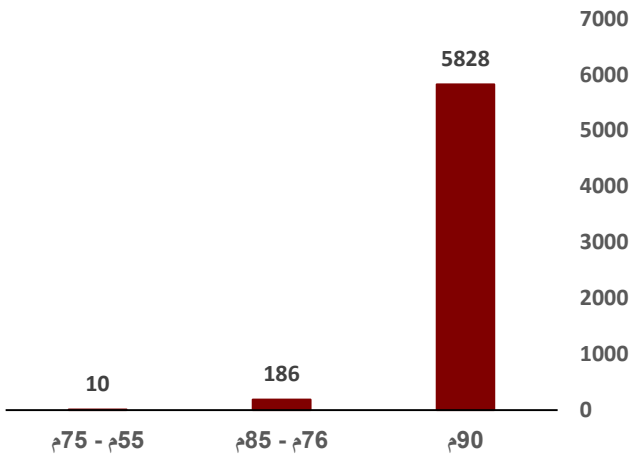


١- الوحدات المخصصة طبقاً لنوع المشروع



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٦,٠٢٤ وحدة خلال شهر سبتمبر ٢٠٢١ منقسمة إلى نوعين (إسكان اجتماعي - إسكان القطاع الخاص) وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي الأكثر تخصيصاً بعدد ٦,٠١٣ وحدة وبنسبة ٩٩,٨٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، بينما بلغت نسبة الوحدات المخصصة من إسكان القطاع الخاص ٠,٢٪ بعدد ١١ وحدات.

١- الوحدات المخصصة طبقاً لمساحة الوحدة



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة عدد ٦,٠٢٤ وحدة بشهر سبتمبر ٢٠٢١، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٥٨٢٨ وحدة وبنسبة ٩٦,٧٥٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٧٦م - ٨٥م) بعدد ١٨٦ وحدة وبنسبة ٣,٠٩٪، والمساحة من (٧٥م - ٧٥م) بعدد ١٠ وحدات وبنسبة ٠,١٧٪.

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	
٠٠:٠٣:١٠	٠٠:٠١:٥٠	%٨٥,٨	١٥,٧٦٢	٥٦,٧٤٢	٧٢,٥٠٤	٣٨,٤٨١	سبتمبر ٢٠٢١

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر سبتمبر ٣١٠ ألف متابع

عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة ٣ فيديوهات
عدد مشاهدات فيديوهات شهر سبتمبر ٥,١١٥ مشاهدة

عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٥,٣ مليون زيارة
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع ٢,٧ عميل

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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٤٩,٤٠٨ رسالة خلال شهر سبتمبر ٢٠٢١، وذلك بمتوسط ١,٦٤٦ رسالة يومياً.

تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



محاضر مخالفات الإسكان الاجتماعي حتى سبتمبر ٢٠٢١

العدد	نوع المحضر
٢,٠٥٢	عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
٨٨٨	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٧٩	إجمالي عدد محاضر البراءة
٢١٠	عدد المحاضر التي تم التصالح عليها

الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان الاجتماعي حتى سبتمبر ٢٠٢١

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٥٣١	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
١٤٣	حكم غيابي بالغرامة
١١٨	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٢٣	حكم غيابي بالحبس
٤٥	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
١٣	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٥٠	حكم بالبراءة في أول درجة
٢٨	حكم نهائي بالبراءة
٩٥١	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



الطلبات والشكاوى الواردة الجهات التالية: (بوابة الشكاوى الحكومية - الشكاوى الواردة من الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على ١٥١٠٠ - الشكاوى الواردة من البريد المصري) والتي تم التعامل معها

م	نوع الشكاوى	العدد
١	شكاوى عن سبب الرفض	٢٩٧
٢	شكاوى النظام الألي وخدمات الموقع الإلكتروني	٢٦١
٣	استفسارات المواطنين	١٩٢
٤	شكاوى جهات التمويل	١٨٠
٥	شكاوى الاستعلام والتخصيص	١٦١
٦	شكاوى شركات الاستعلام	١٠٢
٧	شكاوى عدم إدراج ملف بالنظام	٧٤
٨	شكاوى حالات خاصة	٣٥
٩	شكاوى مالية	٣٠
١٠	شكاوى التعامل مع مكاتب البريد	٢٣
١١	شكاوى الاتصال والمخالفات	١٧
١٢	مقترحات	٧
١٣	شكاوى التعامل مع مركز الاتصالات	٢
١٤	شكاوى أخرى	٨١٢
	الإجمالي	٢١٩٣

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

الطلبات والشكاوى الخاصة بالعمليات الفنية		
ملخص تقرير الطلبات		
١	طلبات إعادة الاستعلام	١٨٥٩
٢	طلبات تغيير جهة التمويل	١٣٠٩
٣	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	٥٣٦
٤	طلبات التنازل عن المشروع	٩
٥	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	١
	إجمالي الطلبات	٣٧١٤
ملخص تقرير الشكاوى		
١	شكاوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	٨٢٢
٢	شكاوى بخصوص إجراءات جهة التمويل	٧٢٣
٣	شكاوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	٥٤٤
٤	شكاوى بخصوص سبب الرفض	٢٣١
٥	شكاوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	١٣٩
	إجمالي الشكاوى	٢٦٥٥



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

www.shmff.gov.eg