



صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري



نظرة على

مؤشرات أداء شهر يونيو ٢٠٢١

نشرة شهرية تصدر عن
صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري

يونيو ٢٠٢١

قائمة المحتويات



الملخص التنفيذي	١
أهم الأخبار الاقتصادية	٢
مؤشرات أداء الصندوق خلال شهر يونيو 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 يونيو 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 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.

عدد يونيو ٢٠٢١

حقوق النشر محفوظة

لصندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري

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 الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين ٢,٥٧١ مستفيد خلال شهر يونيو ٢٠٢١، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٧,٧٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ – ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٣,٥٪.
- وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٣٩,٩٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٩,٨٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ – ٢٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٣٠,٩٪.
- وفيما يتعلق بأكثر المستفيدين بالدعم من الذكور والإناث، فتعد فئة الذكور هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٧٢,٩٪، كما يُعد العملاء من محافظة الجيزة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٢,٣٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ٥٢ مليون جنيه خلال شهر يونيو ٢٠٢١ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ٢٠ ألف جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ٣١٩ مليون جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٢٤ ألف جنيه.

- وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٦,٤٨٥ وحدة خلال شهر يونيو ٢٠٢١، وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي هي الأكثر تخصيصاً بعدد ٦,٤٧٥ وحدة وبنسبة ٩٩,٨٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م ٩٠) هي أكثر الوحدات المخصصة بنسبة ٩٧,٣٥٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص مستوى أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٩٥,٣٪، كما بلغ عدد الفيديوهات المرفوعة على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق ١١ فيديو بإجمالي عدد مشاهدات ١٨ ألف مشاهدة خلال شهر يونيو ٢٠٢١، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر يونيو ٢٠٦ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٣,٧ مليون زيارة بإجمالي عدد ٢,١ عميل.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٣,٤٥٢ طلب، وعدد ٢,٦٦٢ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ١٢٩٨ شكوى ومقترح من خلال عدد من القنوات المختلفة المتمثلة في (بوابة الشكاوى الحكومية - الشكاوى الواردة من الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على خدمة عملاء الوزارة).
- وفيما يخص متابعة تواجد العملاء المستفيدين بوحدات الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي عدد المخالفات التي تم تحرير محضر لها بمديريات الإسكان وأجهزة المدن عدد ١,٩٩٢ محضر وذلك حتى نهاية فترة التقرير، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ٨٧٣ محضر، ومحاضر البراءة ٧٧ محضر، فيما تم التصالح على ٢١٠ محضر.

أهم الأخبار الاقتصادية



العالم بين تأثيرات كورونا ومحاولات التعافي

المصدر: الأمم المتحدة

أصدرت الأمم المتحدة تقريراً حول "توقعات الوضع الاقتصادي العالمي اعتباراً من منتصف ٢٠٢١"، وأوضحت فيه نسبة النمو المتوقعة للاقتصاديات، فبالنسبة للاقتصاد العالمي بلغت نسبة النمو المتوقعة ٤,٥٪، بينما بلغت ٥٪ بالنسبة للاقتصاديات المتقدمة، فيما بلغت ١,٦٪ للاقتصاديات النامية.

وقد أشار التقرير إلى أن النمو الاقتصادي للبلدان النامية سيعود إلى مستويات ما قبل الجائحة في عام ٢٠٢٢ أو ٢٠٢٣، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها:

- انتعاش نمو الاقتصاد الصيني والأمريكي أدى إلى تعافي الاقتصاد العالمي.
- تلقي اللقاحات أسهم في تحسن آفاق النمو العالمي في عدد من الاقتصاديات الكبيرة.

توقعات بمعدلات نمو مرتفعة لمصر خلال العامين القادمين

المصدر: البنك الدولي

أعلن البنك الدولي عن وجود توقعات بمعدلات تعافٍ متفاوتة بين المناطق الاقتصادية في العالم، حيث أنه من المتوقع أن تصل معدلات التعافي إلى ٩٠٪ من الدول المتقدمة بحلول ٢٠٢٢، بينما ستتمكن ثلث الدول النامية والأسواق الناشئة فقط من تحقيق ذلك وقد جاءت مصر من ضمن تلك الدول.

وأوضح البنك الدولي بأن هناك توقعات بمعدلات نمو مرتفعة لمصر خلال العامين القادمين، ويرجع ذلك نتيجة قيام الحكومة المصرية بتبني عدة إجراءات عزّزت من فرص الوصول إلى معدلات نمو ما قبل جائحة كورونا، ومنها:

- رفع الحد الأدنى للأجور لموظفي القطاع العام ب ٢٠٪.
- إتخاذ تدابير جديدة لتشجيع الأقرض.
- إلغاء كافة الرسوم على التحويلات البنكية حتى يونيو ٢٠٢٠.

مصر تستمر في التقدم في مؤشر جاذبية الدول في الطاقة المتجددة

المصدر: Ernst & Young Global Limited

تسعى مصر لتعظيم الاستفادة من مصادر الطاقة المتجددة والتي تتوفر مصادرها بشكل كبير في مصر، وقد انعكس ذلك في تقرير مؤشر جاذبية الدول في الطاقة المتجددة حيث يعكس المؤشر مدى جاهزية أهم ٤٠ دولة في العالم من حيث جاذبيتها للاستثمار في الطاقة المتجددة وإمكانية تطبيق تكنولوجيا توليدها.

وقد أوضح التقرير استمرار تطور جاذبية مصر وتقدمها ٩ مراكز خلال عام واحد، ويرجع ذلك إلي تشجيع الحكومة وتنوع مصادرها للاستفادة من مساهمات القطاع الخاص في مجال توليد الطاقة من مصادرها المتجددة والمستدامة.

وقد أشار مؤشر جاذبية الدول في الطاقة المتجددة إلى أن مصر تسعى لوصول مساهمة مصادر الطاقة المتجددة إلى ٤٢٪ من إجمالي الطاقة المولدة في مصر طبقاً لخطة مصر الاستراتيجية للطاقة المتجددة بحلول ٢٠٣٥.

مصر ضمن أفضل الدول في مؤشر حقوق الطفل ٢٠٢١

المصدر: منظمة حقوق الطفل

مصر ما زالت واحدة من أفضل الدول في النسخة التاسعة من مؤشر حقوق الطفل ٢٠٢١، والذي يصدر من قبل منظمة حقوق الطفل بالتعاون مع المعهد الدولي للدراسات الاجتماعية وجامعة إراسموس للاقتصاد بهولندا.

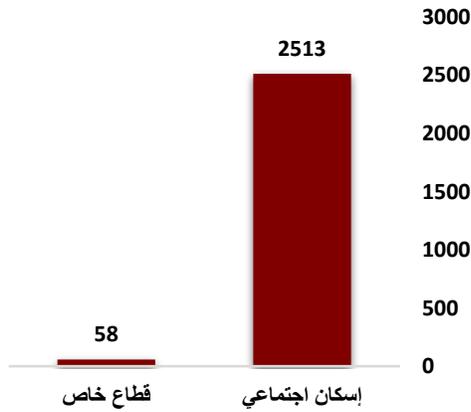
حيث يقيس مؤشر حقوق الطفل كيفية احترام حقوق الأطفال، وإلى أي مدى يتم العمل على تحسينها في ١٨٢ دولة عالمياً من خلال ٥ مجالات رئيسية وهما: (متوسط العمر، الرعاية الصحية، التعليم، الحماية الاجتماعية، بيئة النساء)، كما يتضمن المؤشر ٢٠ مؤشراً فرعياً.

جاءت مصر هذا العام في الترتيب الـ ٣٤ من أصل ١٨٢ دولة حول العالم، بمجموع نقاط ٨٣٢,٠، بينما جاء ترتيب الدول الثلاثة الأفضل عالمياً في مؤشر حقوق الطفل جاء كالتالي: (أيسلندا – سويسرا- فنلندا).

مؤشرات أداء الصندوق

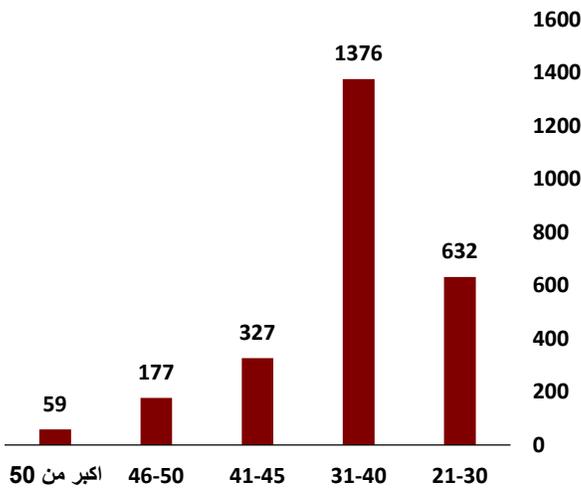


١- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



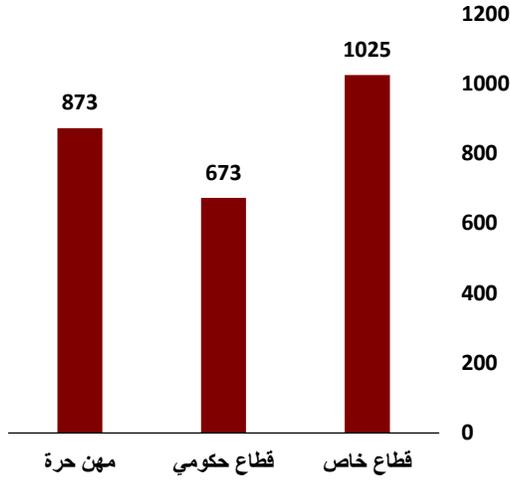
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٥١٣ مستفيد وبنسبة ٩٧,٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وفئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات القطاع الخاص) ٥٨ مستفيدين بنسبة ٢,٣٪.

٢- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



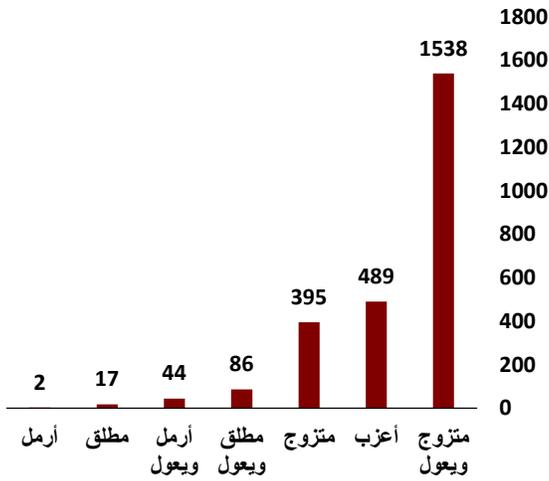
تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٣٧٦ مستفيد وبنسبة ٥٣,٥٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١-٣٠) بعدد ٦٣٢ مستفيد وبنسبة ٢٤,٦٪، (٤١-٤٥) بعدد ٣٢٧ مستفيد وبنسبة ١٢,٧٪، (٤٦-٥٠) بعدد ١٧٧ مستفيد وبنسبة ٦,٩٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٥٩ مستفيد وبنسبة ٢,٣٪.

٣- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



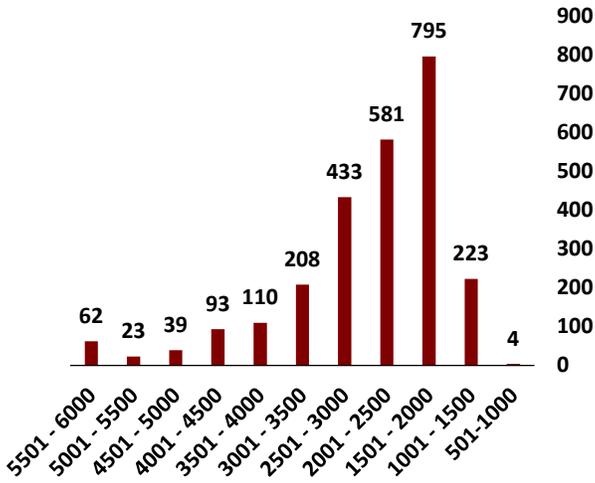
يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٠٢٥ مستفيد وبنسبة ٣٩,٩٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ٨٧٣ مستفيد وبنسبة ٣٤٪، والعاملون بالقطاع الحكومي بعدد ٦٧٣ مستفيد وبنسبة ٢٦,٢٪.

٤- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



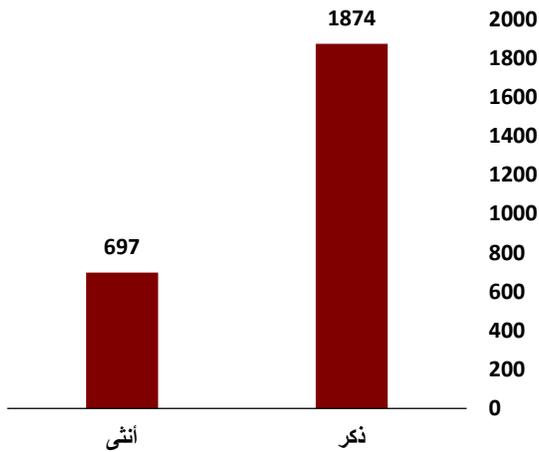
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٥٣٨ مستفيد وبنسبة ٥٩,٨٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، متزوج بعدد ٣٩٥ مستفيد وبنسبة ١٥,٤٪، وأعزب بعدد ٤٨٩ مستفيد وبنسبة ١٩٪، مطلق ويعول بعدد ٨٦ مستفيد وبنسبة ٣,٣٪، أرمل ويعول بعدد ٤٤ مستفيد وبنسبة ١,٧٪، مطلق بعدد ١٧ مستفيد وبنسبة ٠,٧٪، وأرمل بعدد ٢ مستفيد وبنسبة ٠,١٪.

٥- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل



يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) جنيته أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٧٩٥ مستفيد ونسبة ٣٠,٩٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠٠ - ٥٠١) أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٤ مستفيدين ونسبة ٠,٢٪، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.

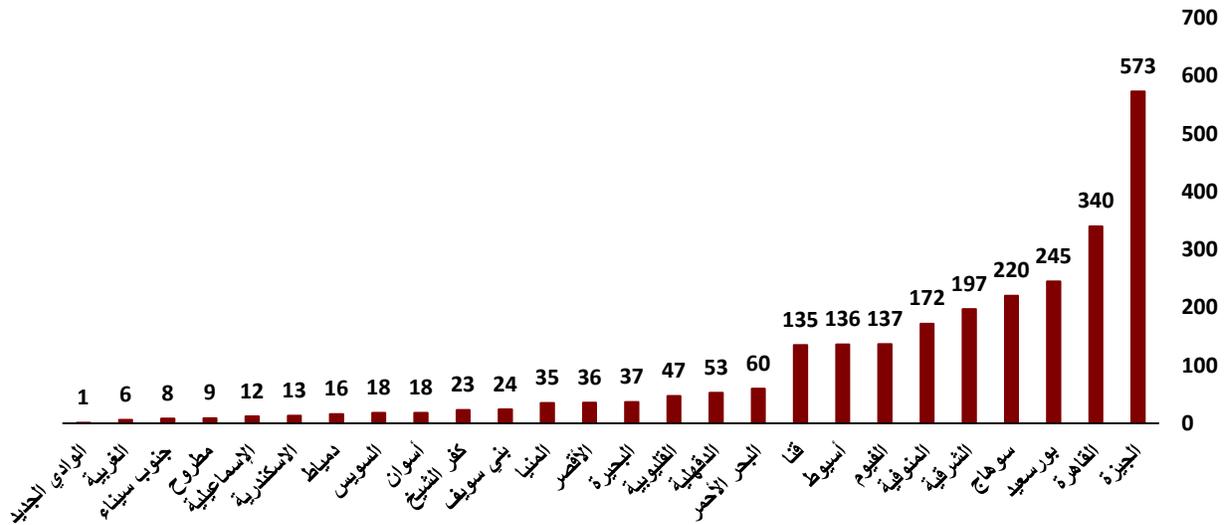
٦- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٨٧٤ مستفيد ونسبة ٧٢,٩٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما تقدر نسبة المستفيدات بعدد ٦٩٧ مستفيدة ونسبة ٢٧,١٪.

٧- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥٧٣ مستفيد ونسبة ٢٢,٣٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة الوادي الجديد أقل المستفيدين من الدعم بعدد ١ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ٢,٥٧١ مستفيد.



٨- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
من ٢٠٢١/٦/١ حتى ٢٠٢١/٦/٣٠	٢,٥٧١ مستفيد	٥٢,٠١٤,٦٤٣

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ٢٠,٢١٣ جنيه.

٩- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

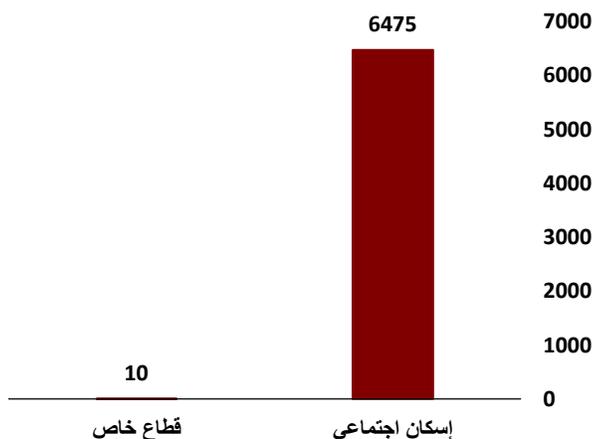
قيمة التمويل	عدد العملاء	جهة التمويل
٨١,٧٩٣,٣٤٣	٧٣٣	بنك مصر
٥٣,٧٣٣,٠٠٠	٤٤٣	البنك الاهلى
٥١,٣٧٠,٥٣٧	٤٢٨	بنك الإسكان والتعمير
٢٤,٣٥٥,٣١٤	١٧٥	بنك المصرف المتحد
٢١,٥٥٦,٠١٠	١٦٠	بنك القطري الوطني الاهلي
١١,٨٧٧,٥٥٤	١٠١	بنك التنمية الصناعية
١٢,٩٧٤,٠٠٠	٨٦	البنك التجاري الدولي
٨,٨٨٠,٤٢٢	٧٦	بنك القاهرة
٨,٤١٦,٦٤٨	٥٨	بنك المشرق
٧,٨٢٣,٨٤٥	٥٦	البنك العقاري المصري العربي
٦,١٤٩,٣٠١	٣٩	شركة التعمير للتمويل العقاري (الأولى)
٥,٥٣٦,٠٤٣	٣٨	بنك التنمية والائتمان الزراعى
٥,٣١٦,٦٩٣	٣٣	شركة كونتكت للتمويل العقاري
٣,٩٩٥,٣١٥	٢٩	البنك العربي الافريقي الدولي
٢,٩٥٣,٠٨١	٢٥	بنك بلوم
٢,٩٦٣,١٣١	٢٤	بنك الاستثمار العربي
٢,٤٧٥,٠٤٨	١٩	بنك فيصل الاسلامي المصري
٢,١٦٧,٦٩٠	١٦	بنك الكويت الوطني
٢,١٠٢,٣١٧	١٥	البنك المصرى الخليجى
٩٨٠,٦٥٢	٧	بنك الشركة المصرفية العربية
٧٦٦,٧٣٣	٥	البنك المصرى لتنمية الصادرات
٢٥٢,٠٠٧	٢	بنك قناة السويس
٢٤٠,٦٤٣	٢	شركة تمويل للتمويل العقاري
١٤٧,٧٤٠	١	بنك كريدى اجريكول
٣١٨,٨٢٧,٠٦٨	٢,٥٧١	الإجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٢٤,٠٠٩ جنيه

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة

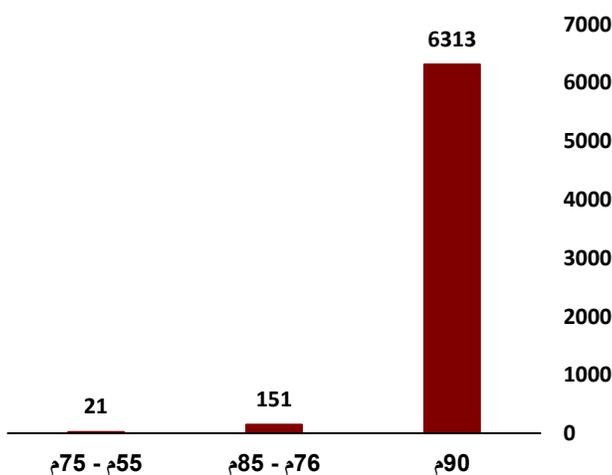


١ - طبقاً للجهات لنوع المشروع



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٦,٤٨٥ وحدة خلال شهر يونيو ٢٠٢١ منقسمة إلى نوعين (إسكان اجتماعي - إسكان القطاع الخاص) وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي الأكثر تخصيصاً بعدد ٦,٤٧٥ وحدة وبنسبة ٩٩,٨٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، بينما بلغت نسبة الوحدات المخصصة من إسكان القطاع الخاص ٠,٢٪ بعدد ١٠ وحدات.

١ - طبقاً للجهات لمساحة الوحدات



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة عدد ٦,٤٨٥ وحدة بشهر يونيو ٢٠٢١، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٦٣١٣ وحدة وبنسبة ٩٧,٣٥٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٧٦ م - ٨٥ م) بعدد ١٥١ وحدة وبنسبة ٢,٣٣٪، والمساحة من (٥٥ م - ٧٥ م) بعدد ٢١ وحدة وبنسبة ٠,٣٢٪.

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	
٠٠:٠٢:٣٨	٠٠:٠٠:٤٤	%٩٥,٣	٤,٤٩٥	٥٧,٥٧٩	٦٢,٠٧٤	٣٣,٦٥١	يونيو ٢٠٢١

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر يونيو ٢٠٦ ألف متابع

عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة ١١ فيديوهات
عدد مشاهدات فيديوهات شهر يونيو ١٧,٥٢٩ مشاهدة

عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٣,٧ مليون زيارة
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع ٢,١ عميل

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



تصميم إنفوجراف

تصميم إنفوجراف
لعرض مؤشرات الأداء
داخل الصندوق خلال
٧ سنوات



التغطية الإعلامية للمؤتمرات

حديث الرئيس
التنفيذي للصندوق
في المؤتمرات التالية:
The Big 5
Construct Egypt
والمؤتمر الثالث
للضبطية القضائية



حديث تليفزيوني

حديث الرئيس
التنفيذي للصندوق
على القنوات التالية:
CBC Extra New
المحور، MBC مصر،
الحياة، صدى البلد،
DMC، اليوم السابع،
الشمس



خدمات للموظفين

فتح باب الحجز
للوحدات المصيفية
الشاغرة بمختلف
المناطق الساحلية



أخبار الصندوق

رصد الأخبار الخاصة
بالصندوق في
المواقع والصحف
الإلكترونية

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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٤٣,٥٨٧ رسالة خلال شهر يونيو ٢٠٢١، وذلك بمتوسط ١,٤٥٣ رسالة يومياً.

تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



محاضر مخالفات الإسكان الاجتماعي حتى يونيو ٢٠٢١

العدد	نوع المحضر
١,٩٩٢	عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
٨٧٣	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٧٧	إجمالي عدد محاضر البراءة
٢١٠	عدد المحاضر التي تم التصالح عليها

الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان الاجتماعي حتى يونيو ٢٠٢١

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٥١٧	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
١٢	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٤٨	حكم بالبراءة في أول درجة
٢٨	حكم نهائي بالبراءة
٩٣٤	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



الطلبات والشكاوى الواردة الجهات التالية: (بوابة الشكاوى الحكومية - الشكاوى الواردة من الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على خدمة عملاء الوزارة)

م	نوع الشكاوى	العدد
١	شكاوى عدم إدراج ملف بالنظام	١٢
٢	شكاوى التعامل مع مركز الاتصالات	٣
٣	شكاوى النظام الآلي وخدمات الموقع الإلكتروني	١٦٦
٤	استفسارات المواطنين	٨٣
٥	شكاوى التصالح والمخالفات	٢
٦	التظلمات	٦٦
٧	شكاوى شركات الاستعلام	٦٣
٨	شكاوى الاستلام والتخصيص + مؤجل أولوية	١١٥
٩	شكاوى حالات خاصة	٣٩
١٠	شكاوى التعامل مع مكاتب البريد	١١
١١	شكاوى جهات التمويل	١٠٧
١٢	شكاوى مالية	١٥
١٣	شكاوى عن سبب الرفض	١٦٨
١٤	شكاوى أخرى	٥١٠
١٥	مقترحات	٤
	الإجمالي	١,٢٩٨

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	١,٢٤٧
٢	طلبات تغيير جهة التمويل	١,٣٨٥
٣	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	٧٨٦
٤	طلبات التنازل عن المشروع	٢٧
٥	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	٧
إجمالي الطلبات		
٣٤٥٢		
ملخص تقرير الشكاوى		
١	شكاوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	٥٢٩
٢	شكاوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	٧٢٨
٣	شكاوى بخصوص إجراءات جهة التمويل	٧٨٥
٤	شكاوى بخصوص سبب الرفض	٤١١
٥	شكاوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	٢٠٩
إجمالي الشكاوى		
٢,٦٦٢		



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

www.shmff.gov.eg