



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



نظرة على

مؤشرات أداء شهر يونيو 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 يونيو 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 شؤون الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري، بغرض تنظيم عملية التمويل العقاري في مصر وضمان وصول دعم الإسكان إلى مستحقيه وتوفير الوحدات السكنية الملائمة للمواطنين.

المُلخَص 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 ٣,٤٢٢ مستفيد خلال شهر يونيو ٢٠٢٣، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٩,٦٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٣٧,٨٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٤,٧٪، 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 ٢٠,٥٪، كما يُعد العملاء من محافظة القليوبية هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٩,٥٪ 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 الدعم الممنوح حوالي ٥٨,٤٣٠,٣٦٩,٠٠ مليون جنيه خلال شهر يونيو ٢٠٢٣ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ١٧,٠٧٤.٩١ جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ٥٥٣,٩٢٦,٠١٥ جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٦١,٨٧٢ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٣٧٣١ وحدة خلال شهر يونيو ٢٠٢٣، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٢٩٣٤ وحدة وبنسبة ٧٨,٦٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٧٩,٣٪، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر يونيو ٢٠٢٣ حوالي ٥٩٨ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ١,٦ مليون زيارة بإجمالي عدد ٨٤٣,٨٣٨ مليون زائر ٨٤٣,٨٣٨ مليون.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٦١١٠ طلب عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٥٧٧٧ - ٥٩٩٩ - ١١٨٨ - ٠٩٠٠٧١١١٧).
- وفيما يخص متابعة تواجد العملاء المستفيدين بخدمات الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي محاضر الإدارة ٣٢ محضر.



المنطقة الصناعية الروسية في مصر

المصدر: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

تم الاتفاق بين مصر وروسيا على إنشاء المنطقة الصناعية الروسية بشرق بورسعيد بما يقارب ٧ مليارات استثمارات بها، ويوفر ٣٥ ألف فرصة عمل. ولقد وقعتا موسكو والقاهرة، في ٢٠١٨، اتفاقاً لإنشاء منطقة صناعية روسية في مصر، تمتد على مساحة ٥,٢٥ مليون متر مربع بنظام حق الانتفاع، وذلك في منطقة شرق بورسعيد، كما اتفق البلدان العام الماضي على توسيع نطاق عمل تلك المنطقة لتشمل أيضاً مناطق في العين السخنة، شرق العاصمة المصرية القاهرة.

ومن المقرر أن يتم إنشاء المنطقة الصناعية الروسية على مساحة ٥ ملايين متر مربع، على أن تبدأ المرحلة الأولى على مساحة مليون متر مربع بشرق بورسعيد، و٥٠٠ ألف متر مربع بالعين السخنة. وتم الاتفاق على الضمانات الأساسية لحماية الاستثمار، وحق بيع المنتجات المصنعة في السوق المحلي المصري.

تضم مشروعات في مجالات عدة مثل: تجميع السيارات، المعدات الزراعية، مواد البناء، صناعات أدوية، بناء سفن، منسوجات وملابس، أجهزة إلكترونية، أثاث ومعدات هندسية، مشروعات في مجال تكنولوجيا المعلومات، إعادة تدوير المخلفات والخدمات المالية.

ارتفاع صافي الاحتياطيات الأجنبية في مصر

المصدر: البنك المركزي المصري

بلغ صافي الاحتياطيات الأجنبية لمصر ٣٤,٨٠٧ مليار دولار في يونيو ٢٠٢٣ ارتفاعاً من ٣٤,٦٦٠ مليار دولار في مايو، بالإضافة إلى ارتفاع صافي الاحتياطيات الدولية للبلاد إلى ٣٤,٦٦٠ مليار دولار بنهاية مايو، وذلك مقابل ٣٤,٥٥١ مليار دولار في أبريل. ولقد وافق صندوق النقد الدولي على حزمة دعم مالي لمصر بقيمة ٣ مليارات دولار لمدة ٦٦ شهراً، مضيفاً أنها ستحفز تمويلًا إضافيًا بنحو ١٤ مليار دولار.

ويتكون الاحتياطي الأجنبي لمصر من سلة من العملات الدولية الرئيسية، تشمل الدولار الأمريكي والعملية الأوروبية الموحدة اليورو، والجنيه الإسترليني والين الياباني واليوان الصيني، وهي نسبة تختلف حيازة مصر منها على أساس أسعار الصرف لتلك العملات ومدى استقرارها في الأسواق الدولية، وتتغير حسب خطة موضوعة من قبل مسؤولي البنك المركزي المصري.

ريادة الأعمال الخضراء

المصدر: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

تناول المنتدى الفكري أهمية ريادة الأعمال كداعم للنمو الاقتصادي ومحقق لأهداف التنمية المستدامة، مع استعراض وضع سوق ريادة الأعمال الخضراء عالمياً، فضلاً عن آفاق نمو سوق التكنولوجيا الخضراء والاستدامة المالية، وأوضح المنتدى أن حجم الاقتصاد الأخضر عالمياً يقدر بنحو ١,٣ تريليون دولار، ومن المتوقع ارتفاعه إلى ١٠,٣ تريليون في عام ٢٠٥٠، بما يمثل ٥٪ من الناتج الاقتصادي العالمي. وأوضح المنتدى تحديات وفرص ريادة الأعمال الخضراء في مصر، وأهم محاور التوجه القومي في هذا الإطار، وفق رؤية مصر ٢٠٣٠، بما في ذلك: استراتيجية الاقتصاد الأخضر، واستراتيجية الطاقة المتجددة، والاستراتيجية الوطنية للتغيرات المناخية، هذا بالإضافة إلى إصدار السندات الخضراء السيادية، وبرنامج نوفي، ودليل شرم الشيخ للتمويل العادل للمناخ، وغير ذلك من المبادرات الوطنية للمشروعات الخضراء الذكية.

نمو حركة تبادل البضائع بشرق بورسعيد

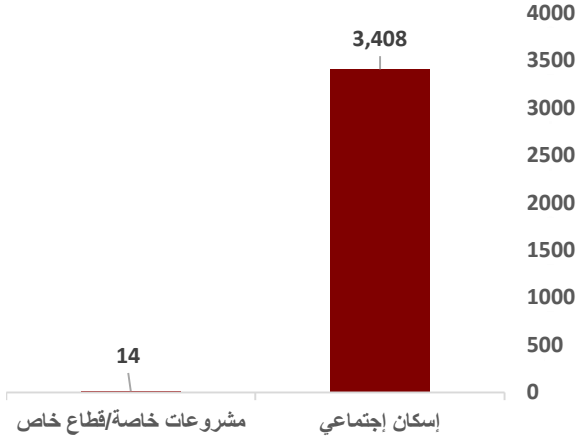
المصدر: المنطقة الاقتصادية لقناة السويس

بلغت حجم البضائع المتداولة بميناء شرق بورسعيد ٨٥٩١٨٠ ألف طن من الكالينكر والملح والجبس والأسمنت المعبأ والحديد بزيادة قدرها ٢٠٩,٨٪ مقارنة بذات الفترة خلال مايو ٢٠٢٢ والتي بلغ حجم التداول بها إلى ٢٧٧٢٩٤ ألف طن لذات البضائع. ويعد ميناء شرق بورسعيد أحد أهم الموانئ التابعة المطلة على البحر المتوسط، والذي يساهم بدور كبير في تعزيز وزيادة حركة الصادرات المصرية من مواد البناء كالأسمنت بنوعيه والحديد والكالينكر للأسواق الخارجية، خاصة الدول التي يعاد الإعمار والتنمية بها، ولقد استقبل الرصيف الغربي السفينة ETERNITY SW القادمة من تركيا، لشحن ٥٠ ألف طن من خام الكالينكر وتصديره إلى كوت ديفوار، حيث تعتبر الدول الأفريقية المستورد الأول لخام الكالينكر والأسمنت الأبيض والحديد عبر أرصفة ميناء شرق بورسعيد مما يعد انعكاساً للنجاحات التي أحرزتها موانئ المنطقة الاقتصادية لتحسين الكفاءة التشغيلية في الخدمات المرتبطة باستقبال السفن وتداول البضائع. كما استقبل الميناء السفينة LIVADI القادمة من ميناء الإسكندرية لشحن ٣٠ ألف طن من خام الكالينكر إلى لبنان وذلك في إطار رؤية المنطقة الاقتصادية في فتح أسواق جديدة وزيادة وتعزيز حركة الصادرات من الموانئ المصرية.



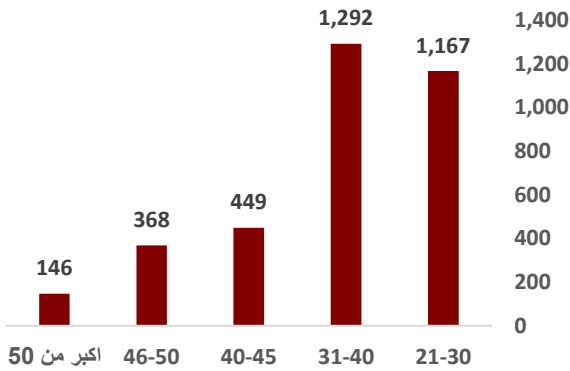
أ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع

تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) هم المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٤٠٨ مستفيد وبنسبة ٩٩,٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم.

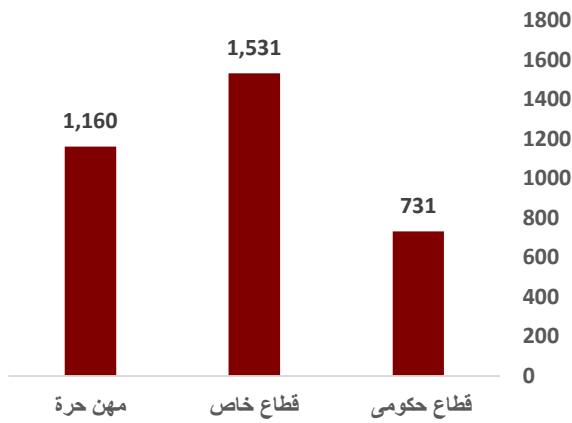


ب- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية

تعد الفئة العمرية (٣١-٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٢٩٢ مستفيد وبنسبة ٣٧,٨٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١-٣٠) بعدد ١,١٦٧ مستفيد وبنسبة ٣٤,١٪، (٤٠-٤٥) بعدد ٤٤٩ مستفيد وبنسبة ١٣,١٪، (٤٦-٥٠) بعدد ٣٦٨ مستفيد وبنسبة ١٠,٨٪، أكبر من ٥٠ بعدد ١٤٦ مستفيد وبنسبة ٤,٣٪.

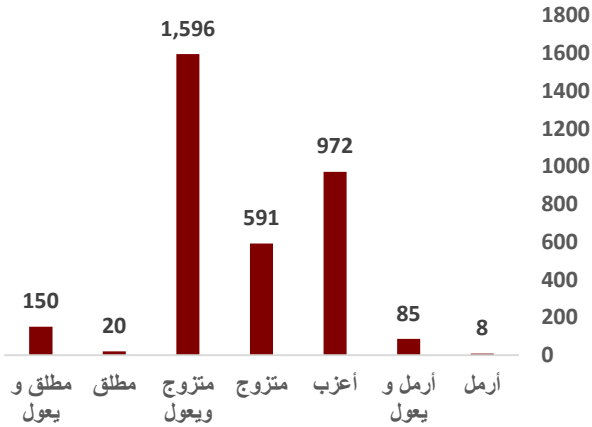


ج- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٥٣١ مستفيد وبنسبة ٤٤,٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ١,١٦٠ مستفيد وبنسبة ٣٣,٩٪، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ٧٣١ مستفيد وبنسبة ٢١,٤٪.

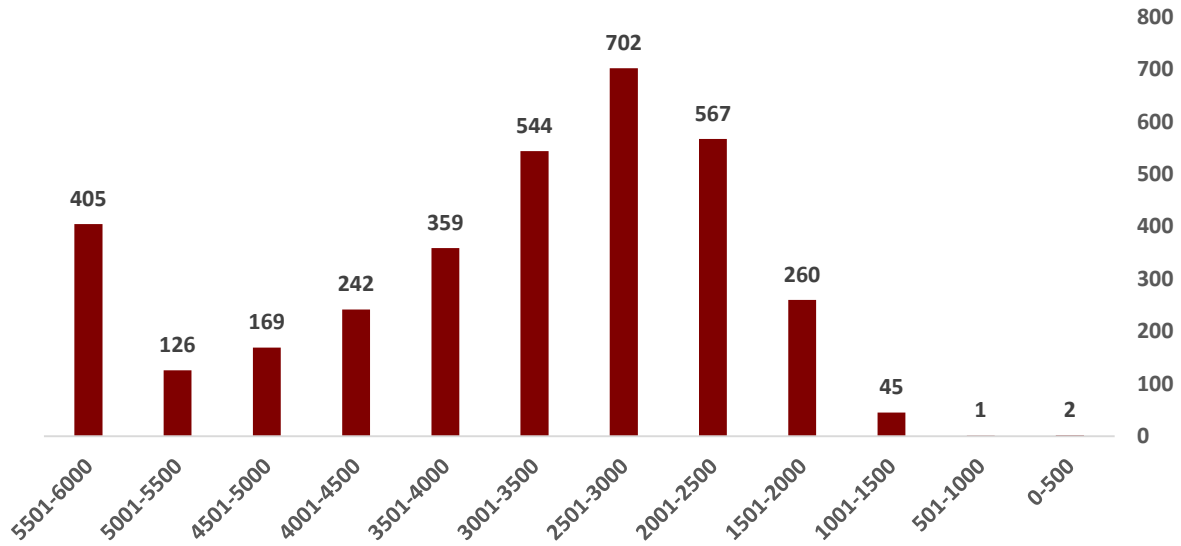
د- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



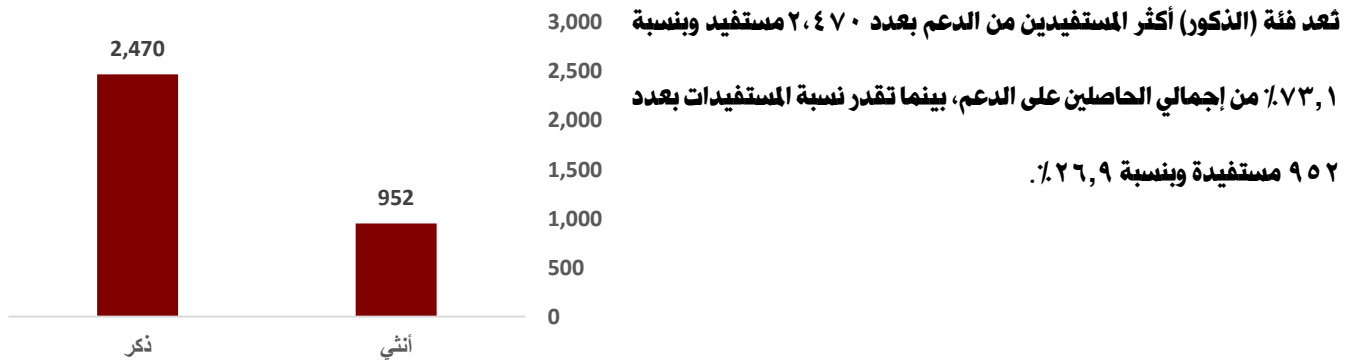
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٥٩٦ مستفيد وبنسبة ٤٦,٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ٩٧٢ مستفيد وبنسبة ٢٨,٤٪، ومتزوج بعدد ٥٩١ مستفيد وبنسبة ١٧,٢٪، مطلق ويعول بعدد ١٥٠ مستفيد وبنسبة ٤,٣٨٪، أرمل ويعول بعدد ٨٥ مستفيد وبنسبة ٢,٤٨٪، مطلق بعدد ٢٠ مستفيد وبنسبة ٠,٦٪، وأرمل بعدد ٨ 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 ٧٠٢ مستفيداً وبنسبة ٢٠,٥٪ 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.

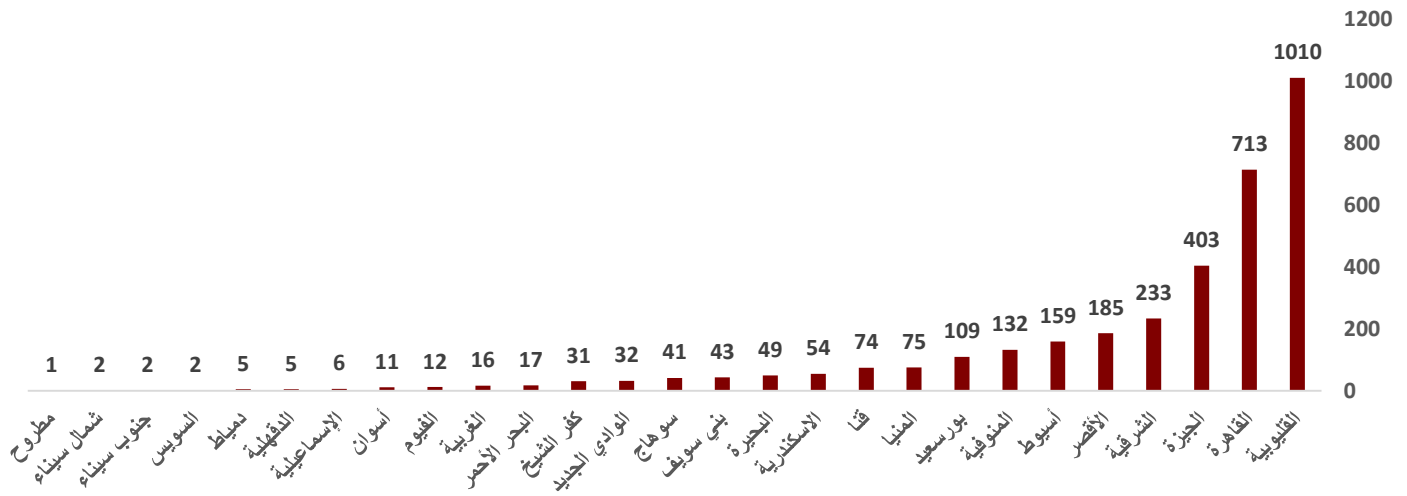


و- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



ز- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة القليوبية أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٠١٠ مستفيد وبنسبة ٢٩,٥% من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة مطروح أقل المستفيدين من الدعم بعدد مستفيد واحد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين ب ٣٤٢٢ مستفيد.



ح- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للدعم الممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنيه)
من ٢٠٢٣/٦/١ حتى ٢٠٢٣/٦/٣١	٣,٤٢٢ مستفيد	58,430,369.00

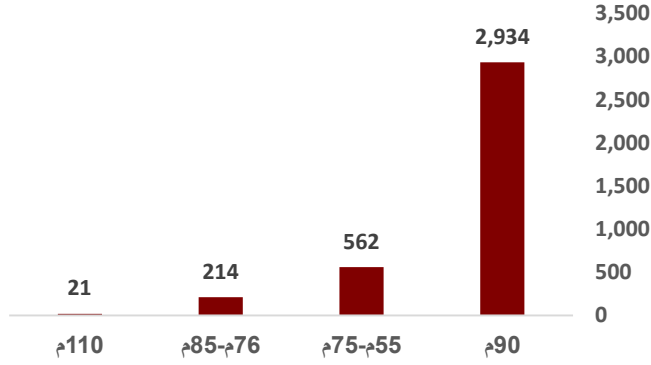
* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٧,٠٧٤ جنيه.

ط- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

قيمة التمويل	عدد العملاء	جهة التمويل
135,877,728.02	827	البنك الأهلي
12,711,200	67	البنك التجاري الدولي
19,173,936	137	البنك الزراعي المصري
3,419,851	19	البنك العربي الإفريقي الدولي
3,398,160	18	البنك العقاري المصري العربي
13,172,625	73	بنك الاستثمار العربي
3,671,714	22	البنك المصري الخليجي
18,974,454	131	بنك الإسكان والتعمير
6,036,686	44	بنك التنمية الصناعية
11,079,112.	66	بنك الشركة المصرفية العربية
91,172,268	538	بنك القاهرة
53,686,991	315	بنك القطري الوطني الأهلي
4,384,543	25	بنك الكويت الوطني
2,108,879	12	بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر
17,704,808	100	بنك المشرق
5,987,270	42	بنك المصرف المتحد
3,496,993	21	بنك فيصل الإسلامي المصري
1,929,907.79	10	بنك قناة السويس
145938890	955	بنك مصر
553,926,015.101	3422	الإجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٦١,٨٧٢ جنيه.

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة طبقاً للمساحة:

بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٣٧٣١ وحدة خلال شهر يونيو

٢٠٢٣ ضمن مشروعات سكن كل المصريين، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٢٩٣٤ وحدة وبنسبة ٧٨,٦٪ من

إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من

(٥٥ م-٧٥ م) بعدد ٥٦٢ وبنسبة ١٥,١٪ والمساحة من (٧٦ م-٨٥ م)

بعدد ٢١٤ وحده وبنسبة ٥,٧٪ والمساحة (١١٠ م) بعدد ٢١ وحده

وبنسبة ٠,٦٪.

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 الصوتية	
٠٠:٠٢:٤٤	٠٠:٠٣:٣١	٧٩,٣٪	١٣,٢٦٩	٣٠,٠٤٤	٤٣,٣١٣	١٩,٤٤١	يونيو ٢٠٢٣

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



عدد المشتركين في قناة اليوتيوب

٤١,٩ ألف مشترك

عدد مشاهدات فيديوهات شهر

يونيو ٢٠٢٣

١,١ مليون مشاهدة



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة

الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية

شهر يونيو ٢٠٢٣

٥٩٨ ألف متابع



عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر

١,٦ مليون زيارة

عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع

٨٤٣,٨٣٨ مليون عميل

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية

قناة الاتصال (Youtube)

9- رصد ونشر لقاء السيدة الأستاذة مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي، مع برنامج "بنوك واستثمار" عبر قناة CBC Extra News.



لدى تشيد مبانى بل نينى المُستقبل

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

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



لدى تشيد مبانى بل نينى المُستقبل

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

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

المصدر	نوع المحتوى	المصنفة	التاريخ	إجمالي
5	خير	الجمهورية	4 يونيو 2023	آلاف الشقق المحوري، وطرسى النخل بالمشتر من رمضان
3	خير	الأخبار	4 يونيو 2023	تقديراً آلاف الوحدات المحوري، ومتوسطى النخل ضمن سكن كل المصريين بالمأ
3	خير	اليوم السابع	4 يونيو 2023	الإسكان تقديراً أكثر من 20 ألف وحدة سكنية المحوري النخل بالمشتر من رم
2	خير	المصري اليوم	4 يونيو 2023	تقديراً آلاف الوحدات ضمن سكن كل المصريين بالمشتر
2	خير	الشرق	4 يونيو 2023	رؤى الإسكان تقديراً آلاف الوحدات المحوري، ومتوسطى النخل في المشتر من ر

لدى تشيد مبانى بل نينى المُستقبل

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

التصوير

14- تصوير مشروعات "سكن كل المصريين لمنخفضى الدخل" بمدينة أخميم - سوهاج.



لدى تشيد مبانى بل نينى المُستقبل

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

قنوات الاتصال (Facebook)

6- صياغة وتصميم ونشر توثيق هام حول الأرقام الخاصة بمركز الاتصالات خدمة عملاء المنشوق.



لدى تشيد مبانى بل نينى المُستقبل

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

التصوير

10- تصوير مشروعات "سكن كل المصريين لمنخفضى الدخل" بمدينة العياط



لدى تشيد مبانى بل نينى 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 ٨٦٧٣٣ رسالة خلال شهر يونيو ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٢٨٩١ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ١٢٧٧ رسالة خلال شهر يونيو ٢٠٢٣، وذلك بمتوسط ٤٢ رسالة يومياً.

تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين



محاضر مخالفات وحدات سكن كل المصريين يونيو ٢٠٢٣

العدد	نوع المحضر
٣٢	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٠	إجمالي عدد محاضر البراءة

الأحكام الصادرة لمخالفات وحدات سكن كل المصريين يونيو ٢٠٢٣

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٢٦	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
٦	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة

ملخص طلبات وشكاوى العملاء



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

م	الطلبات الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق	الإجمالي	%
1	طلب تغيير جهة التمويل	1497	24.5%
2	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل البنك	827	13.5%
3	طلبات متابعة العملاء المرفوضة من مراحل البنك	128	2.1%
4	طلب تعديل بيانات العميل الأساسية	481	7.9%
5	طلبات متابعة العملاء بقائمة الطلبات المرفوضة والمعلقة	209	3.4%
6	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل الصندوق	156	2.6%
7	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمرحلة خدمة العملاء	472	7.7%
8	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل الإدخال	92	1.5%
9	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بقائمة الانتظار	7	0.1%
10	طلبات متابعة موقع Cservices	129	2.1%
11	التنازل عن المشروع المسجل على النظام	13	0.2%
12	طلبات متابعة العملاء المتقدمين بإعلان سكن مصر - دار مصر - جنة	10	0.2%
13	طلبات إعادة الاستعلام عن طريق البريد	1506	24.6%
14	تظلمات خاصة بالاستعلام	117	1.9%
15	متابعة إدخال طلبات إعادة الاستعلام	231	3.8%
16	طلبات إعادة الاستعلام و خدمة عملاء (مشروع بور سعيد)	45	0.7%
17	طلبات متابعة البريد المصري	64	1.0%
18	طلب مخاطبة شركات الاستعلام بسبب طلب مندوب الاستعلام مبالغ مالية	3	0.0%
19	الطلبات الخاصة بالإعلان العاشر	0	0.0%
20	تقرير إرسال رسالة نصية برابط منظومة الشكاوي	95	1.6%

تقرير مؤشرات الأداء - يونيو ٢٠٢٣



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

www.shmff.gov.eg