



صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري



نظرة على

مؤشرات أداء الربع الثالث

للعام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠

نشرة ربع سنوية تصدر عن

صندوق الإسكان الاجتماعي

ودعم التمويل العقاري

قائمة المحتويات



الملخص التنفيذي	١
أهم الأخبار الاقتصادية	٢
مؤشرات أداء الصندوق خلال الفترة (يناير - مارس) 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 الربع الثالث للعام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠	٨

تقرير مؤشرات الأداء . . . تقرير يتم إصداره بصورة ربع سنوية يهتم بإلقاء 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 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 إلي حصر مخالفات الإسكان الاجتماعي التي أجراها الصندوق خلال فترة التقرير.

عدد (يناير – مارس) 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 خلال الربع الثالث من العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١ عدد ١٥٣٠١ مستفيد بزيادة قدرها ٣٣٩ مستفيد عن الربع السابق له البالغ ١٤٩٦٢ مستفيد، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٦,٢٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ – ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٨٪.
- وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٤٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٢,١٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ – ٢٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٧,٣٪.
- وفيما يتعلق بأكثر المستفيدين بالدعم من الذكور والإناث، فتعد فئة الذكور هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٧٢٪، كما يُعد العملاء من محافظة القاهرة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ١٩,٣٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح ٢٩٤,٧ مليون جنيه خلال الربع الثالث من العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٩ ألف جنيه وبزيادة قدرها ٧٥ مليون جنيه عن الربع السابق له البالغ ٢١٩ مليون جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح مليار و٨٦٢ مليون جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٢٢,٠٠٠ جنيه، وبزيادة قدرها ١٥٤ مليون عن الربع السابق له البالغ مليار و٧٠٨ مليون جنيه.

- وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ١٤٠٧٥ وحدة خلال الربع الثالث من العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠، وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي هي الأكثر تخصيصاً بعدد ١٤٠٣٢ وحدة وبنسبة ٩٩,٧٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م ٩٠) هي أكثر الوحدات إقبالاً من المواطنين والمخصصة بنسبة ٨٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص مستوى أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٩٤,١٪، وبلغ إجمالي عدد الرسائل التي تم إرسالها للعملاء على خدمة (١١٢٤) للاستعلام عدد ١٧٧ ألف رسالة، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية الفترة ١٨٨ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الفترة ١٧,٣ مليون زيارة بإجمالي عدد العملاء ٨,٤ مليون عميل، وقد أطلق الصندوق عدد من الفيديوهات الإرشادية والتعريفية بما يقدمه الصندوق من خدمات على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق بلغت عدد ٨ فيديوهات وقد حازت على عدد كبير من المشاهدات قد بلغت ٣٧ ألف مشاهدة خلال الربع الثالث من العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ١٠٦٣٣ طلب، وعدد ٦٧٥١ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١٧١١٠٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٣٧٤٠ 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 ١٦٤٧ محضر وذلك حتى نهاية فترة التقرير، وبلغ إجمالي محاضر الإدارة ٦٠٤ محضر، ومحاضر البراءة ٧١ محضر، فيما تم التصالح على ١٧٨ محضر.

أهم الأخبار الاقتصادية



مصر تحقق نمواً إيجابياً خلال عام ٢٠٢٠

المصدر: صندوق النقد الدولي

أصدر صندوق النقد الدولي تقريراً عن توقعات نمو الاقتصاد المصري وأوضح في هذا التقرير أن مصر هي الدولة الوحيدة في منطقة الشرق الأوسط التي حققت نمواً إيجابياً خلال عام ٢٠٢٠، فيما توقع التقرير نسبة التضخم ٥,٩٪ خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١. وفيما يتعلق بقيمة الجنيه المصري أمام الدولار الأمريكي فقد توقع صندوق النقد الدولي أن تصل قيمة الجنيه إلى ١٥,٧ مقابل الدولار الأمريكي خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١. ومن المتوقع تحقيق فائض بالحساب الجاري المصري بقيمة ٨,٦ مليار دولار في عام ٢٠٢٠ بما يمثل ٢,٦٪ من الناتج المحلي الإجمالي، فيما بلغ العجز في الحساب الجاري إلى الناتج المحلي الإجمالي في العام المالي ٢٠١٩/٢٠٢٠ نسبة ٣,١٪.

تحسن نشاط التجارة الخارجية لمصر خلال عام ٢٠٢٠

المصدر: وزارة التجارة والصناعة

أصدرت وزارة التجارة والصناعة تقريرها حول التجارة الخارجية المصرية خلال عام ٢٠٢٠ أوضحت فيه أبرز الدول المصدرة والمستوردة للمنتجات المصرية وأكبر المصدرين لمصر من المنتجات غير البترولية وأكبر المستوردين من مصر من المنتجات غير البترولية. أوضح التقرير أن هناك ٥ دول تستحوذ على ٤١٪ من الواردات المصرية خلال عام ٢٠٢٠ وهي على الترتيب (الصين: ١٨٪ - أمريكا: ٧٪ - ألمانيا: ٦٪ - إيطاليا: ٥٪ - تركيا: ٥٪). بينما هناك ٥ دول تستحوذ على ٣٥٪ من الصادرات المصرية خلال عام ٢٠٢٠ وهي على الترتيب (الإمارات: ١١٪ - السعودية: ٧٪ - تركيا: ٦٪ - أمريكا: ٦٪ - إيطاليا: ٥٪). وفيما يتعلق بالواردات غير البترولية كانت الصين أكبر مصدر لمصر بقيمة ١١,٦ مليار دولار وواردات غير بترولية، بينما كانت الإمارات أكبر مستورد من مصر بقيمة ٢,٩ مليار دولار صادرات غير بترولية.

ارتفاع أرصدة الودائع لدى الجهاز المصرفي المصري

المصدر: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء

أصدر الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (CAPMAS) تقريراً حول ودائع الجهاز المصرفي في مصر خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠١٩ وأوضح في التقرير ارتفاع حجم الودائع خلال العام المالي بنسبة ١٧,٤٪ عن العام المالي السابق له ٢٠١٩/٢٠١٨.

بلغ إجمالي الودائع لدى الجهاز المصرفي المصري ٧ تريليون جنيه وذلك خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠١٩ بنسبة زيادة بلغت ١٧,٤٪ مقارنة بعام ٢٠١٩/٢٠١٨، وكانت أبرز القطاعات المساهمة في أرصدة الودائع المصرفية وفقاً للقطاعات الاقتصادية:

- القطاع العائلي: ٦٩,٤٪
- قطاع الأعمال الخاص: ١٢,١٪
- قطاع الخدمات العام: ١٠,٩٪
- قطاع الأعمال العام: ٤,٥٪
- قطاع الوسطاء الماليين: ٢,٦٪
- قطاع العالم الخارجي: ٠,٤٪

مصر ستصبح سوق واعد للاستثمارات خلال الفترة القادمة

المصدر: بنك أبو ظبي الأول

أصدر بنك أبو ظبي الأول تقريراً حول توقعات الاستثمار العالمي أوضح فيه توقعاته فيما يتعلق بالاقتصاد المصري خلال الأعوام القادمة وكان أبرز ما جاء في التقرير هو توقعات البنك بأن مصر ستصبح أكبر سوق للتشييد والبناء في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بحلول عام ٢٠٢٤.

كما توقع التقرير تحسن أداء الجنيه المصري خلال ٢٠٢١، مقابل الدولار الأمريكي حيث بلغت نسبة التحسن في أداء الجنيه المصري ٢,٦٪ بما يجعله ضمن أفضل ٧ عملات أداءً بين عملات الأسواق الناشئة في ٢٠٢٠، وأوضح التقرير أن مجالات الزراعة والسياحة والصناعة والبناء والغاز الطبيعي والاتصالات هي القطاعات المتوقع أن تلعب دوراً كبيراً في دفع حركة الاقتصاد المصري خلال عام ٢٠٢١.

فيما يتعلق بأرباح الشركات المصرية فقد توقع التقرير نمو أرباح الشركات بنسبة ٣٠٪ بعد عودة الأوضاع لما كانت عليه قبل جائحة كورونا خلال عام ٢٠٢١، كما أن الفترة القادمة ستشهد زيادة الفرص الجاذبة للاستثمارات في مصر في قطاعات: الصحة، والطاقة، والتكنولوجيا المالية، والقطاعات الاستهلاكية.

زيادة مخصصات الدعم النقدي بالموازنة العامة للدولة

المصدر: وزارة المالية

أصدرت وزارة المالية تقريراً حول مخصصات الدعم خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠١٩ أوضحت فيه زيادة مخصصات الدعم النقدي بالموازنة العامة للدولة خلال هذا العام حيث ارتفعت مخصصات الدعم النقدي من ٦,٧ مليار جنيه عام ٢٠١٥/٢٠١٤ إلى ١٨,٥ مليار جنيه عام ٢٠٢٠/٢٠١٩ بزيادة قدرها ١٧٦٪.

بينما ارتفع حجم الأسر المستفيدة من الدعم النقدي من ٧٠٠ ألف أسرة خلال عام ٢٠١٥/٢٠١٦ إلى ٣,٨ مليون أسرة خلال عام ٢٠٢٠/٢٠١٩، وتمثل الفئات المستفيدة من الدعم النقدي في (الأيتام، الأرامل، المطلقات، أسرة المساجين لمدة لا تقل عن ٣ سنوات، وعدد من الفئات المجتمعية الأخرى).

ارتفاع حجم تدفقات الاستثمار الأجنبي في مصر

المصدر: البنك المركزي المصري

أصدر البنك المركزي المصري تقريراً حول تدفقات الاستثمار الأجنبي في مصر خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠١٩ أوضح فيه حجم الاستثمارات الأجنبية وأكبر الدول المستثمرة وكذلك نسبة الاستثمارات في قطاع البترول، وأوضح التقرير أن بريطانيا والإمارات أعلى دول العالم تدفقاً للاستثمارات الأجنبية إلى مصر عام ٢٠٢٠/٢٠١٩.

وقد بلغ إجمالي تدفقات الاستثمارات الأجنبية لمصر ١٥,٨ مليار دولار خلال عام ٢٠٢٠/٢٠١٩ مقارنة بـ ١٢,٥ مليار دولار خلال عام ٢٠١٥/٢٠١٦ بزيادة قدرها ٢٦,٤٪.

حسب بلغت قيمة التدفقات الاستثمارية البريطانية إلى مصر ٤,٨ مليار دولار خلال عام ٢٠٢٠/٢٠١٩، بينما بلغت قيمة التدفقات الاستثمارية الإماراتية إلى مصر ١,٦ مليار دولار خلال عام ٢٠٢٠/٢٠١٩.

بلغت نسبة الاستثمارات في قطاع البترول ٤٩٪ من إجمالي تدفقات الاستثمارات الأجنبية.

مصر ضمن أسرع الدول نمواً في مجال الشمول الرقمي

المصدر: Ronald Berger

أصدرت مؤسسة (رولاند برجر) للاستشارات الاستراتيجية تقريراً حول الشمول الرقمي على مستوى العالم أوضحت فيه أن مصر ضمن أسرع ١٠ دول نمواً في مجال الشمول الرقمي خلال عام ٢٠٢٠، وقد ارتفعت نقاط مصر داخل المؤشر من ٥٢ خلال عام ٢٠١٧ إلى ٦٠ نقطة خلال عام ٢٠٢٠

المراكز الأولى في المؤشر العام جاءت على الترتيب

١ - سنغافورة ٢ - السويد ٣ - الدنمارك

بينما احتلت مصر المركز الثالث عالمياً في المؤشر الفرعي (معدل تحسن الأداء) ضمن المؤشر العام للشمول الرقمي بعد ميانمار وفيتنام، كما ارتفعت نقاط مصر في الأبعاد الرئيسية للمؤشر على النحو التالي:

- الإتاحة الرقمية: من ٣٧ نقطة خلال ٢٠١٧ إلى ٥٠ نقطة خلال ٢٠٢٠
- القدرة المالية الرقمية: من ٦٤ نقطة خلال ٢٠١٧ إلى ٦٩ نقطة خلال ٢٠٢٠
- السياسات الرقمية: من ٦٥ نقطة خلال ٢٠١٧ إلى ٧٦ نقطة خلال ٢٠٢٠

مصر تتقدم على الدول الأفريقية في حجم الاستثمارات

المصدر: Patrick & Partners

أصدرت مؤسسة Patrick & Partners تقريراً حول رأس المال الاستثماري التكنولوجي لإفريقيا خلال عام ٢٠٢٠ أوضحت فيه عدد وحجم الصفقات الاستثمارية داخل القارة وكان أبرز ما جاء في التقرير أن مصر الأولى أفريقياً في عدد الصفقات الاستثمارية بشركات التكنولوجيا الناشئة في ٢٠٢٠، بينما احتلت مصر المركز الثالث أفريقياً في حجم الصفقات الاستثمارية بشركات التكنولوجيا الناشئة في ٢٠٢٠

بينما تستحوذ مصر على ٥٠٪ من استثمارات الخدمات اللوجستية والتنقل وتكنولوجيا التعليم لإفريقيا و٢٨٪ من استثمارات التكنولوجيا المالية، وقد بلغت نسبة الزيادة في عدد صفقات التمويل ٨٣٪ في عام ٢٠٢٠ مقارنة بعام ٢٠١٩، وبلغت نسبة الصفقات المصرية ٢٤٪ من إجمالي عدد الصفقات في القارة خلال عام ٢٠٢٠

مستقبل واعد للأمن الغذائي في مصر

المصدر: رئاسة مجلس الوزراء

أصدر مكتب رئاسة مجلس الوزراء تقريراً حول المشروع القومي بالدلتا الجديدة الذي – حسب التقرير – سوف يسهم في زيادة الرقعة الزراعية في مصر وتقليص استيراد الغذاء فضلاً عن تحقيق معدلات عالية من الاكتفاء الذاتي بشكل حقيقي ومستدام.

أوضح التقرير أن أرض المشروع الواقعة في الساحل الشمالي الغربي بمنطقة محور الضبعة صالحة لزراعة كافة أنواع المحاصيل بنسبة ٩٣٪، وينفذ المشروع على مرحلة واحدة وينتهي خلال عامين وذلك على امتداد مساحة أكثر من مليون فدان .

ويتضمن المشروع إنشاء مجمعات صناعية كمحطات التعبئة والتغليف، وتصنيع المنتجات الزراعية، ومحطات للتصدير والإنتاج الحيواني وتصنيع منتجات الألبان.

مصر تسعى لتصبح مركزاً إقليمياً لتجارة الغاز

المصدر: اتحاد الغاز العالمي

أصدر اتحاد الغاز العالمي تقريره حول مستقبل الغاز الطبيعي في مصر أوضح فيه أن مصر تستهدف توطین استخدام الغاز الطبيعي كمصدر نظيف للطاقة، كما تسعى لتصبح مركزاً إقليمياً لتجارة الغاز ولا سيما المسال

جاء في التقرير أن إجمالي الإنتاج السنوي للغاز الطبيعي بلغ ٧٤,٤ مليار متر مكعب بمعدل نمو سنوي ٢,٤٪، بينما بلغ إجمالي الاستهلاك المحلي السنوي للغاز الطبيعي ٥٩,٩ مليار متر مكعب

وكان أبرز اكتشافات الغاز العملاقة في مصر (حقل ظهر – حقل نورس – حقل الحماد)، بينما أهم محطات تسييل وتصدير الغاز في مصر (محطة إدكو – محطة دمياط)

وقد بلغ إجمالي محطات التعبئة بالغاز الطبيعي ٢٠٦ محطة بنهاية يونيو ٢٠٢٠، بينما بلغ إجمالي المركبات التي تم تحويلها للعمل بالغاز الطبيعي ٣١٨ ألف مركبة بنهاية يونيو ٢٠٢٠، وتعد أهم قنوات استهلاك الغاز (إنتاج الطاقة ٦٠٪ - الاستهلاك الصناعي ٢٣٪ - قطاع البترول ١١٪)

مؤشرات أداء الصندوق خلال الفترة (يناير – مارس) ٢٠٢١

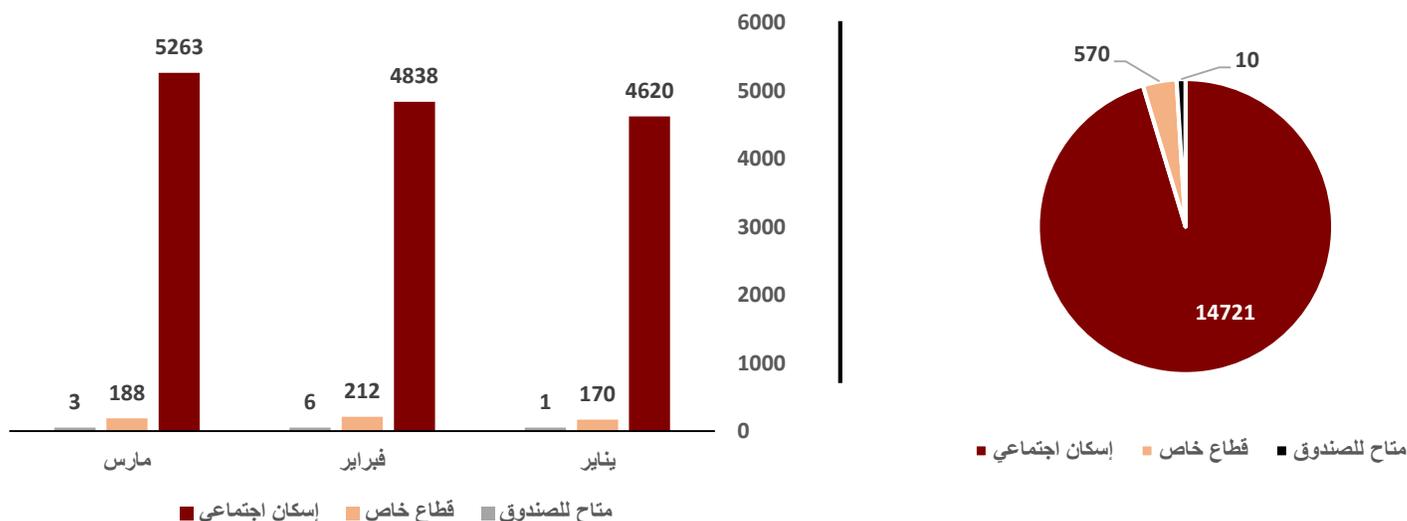


١- الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع

تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٤٧٢١ مستفيداً وبنسبة ٩٦,٢%.

من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما هو موضح بالجدول التالي:

%	عدد الحاصلين على الدعم				نوع المشروع
	الإجمالي	مارس	فبراير	يناير	
٩٦,٢%	١٤٧٢١	٥٢٦٣	٤٨٣٨	٤٦٢٠	إسكان اجتماعي
٣,٧%	٥٧٠	١٨٨	٢١٢	١٧٠	قطاع خاص
١%	١٠	٣	٦	١	متاح للصندوق
١٠٠%	١٥٣٠١	٥٤٥٤	٥٠٥٦	٤٧٩١	الإجمالي



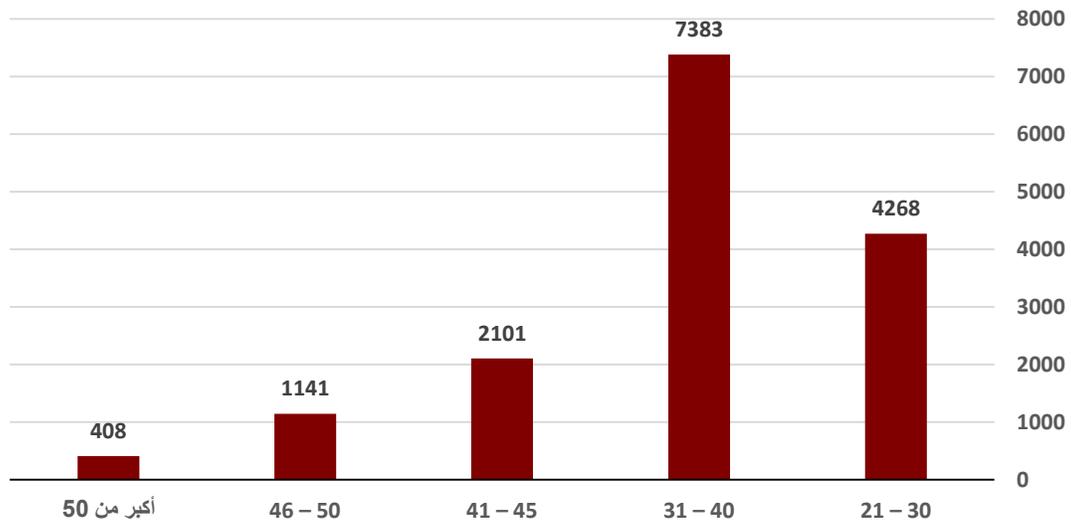
٢- الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية

تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٧٣٨٣ مستفيد ونسبة ٤٨٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما

هو موضح بالجدول التالي:

%	عدد الحاصلين على الدعم				الفئة العمرية
	الإجمالي	مارس	فبراير	يناير	
٢٨٪	٤٢٦٨	١٥٥١	١٤٦٤	١٢٥٣	٣٠ - ٢١
٤٨٪	٧٣٨٣	٢٦٢٩	٢٤٥٥	٢٢٩٩	٤٠ - ٣١
١٤٪	٢١٠١	٧٦٣	٦٥٣	٦٨٥	٤٥ - ٤١
٧٪	١١٤١	٣٩٠	٣٥٠	٤٠١	٥٠ - ٤٦
٣٪	٤٠٨	١٢١	١٣٤	١٥٣	أكبر من ٥٠
١٠٠٪	١٥٣٠١	٥٤٥٤	٥٠٥٦	٤٧٩١	الإجمالي

عدد الحاصلين على الدعم

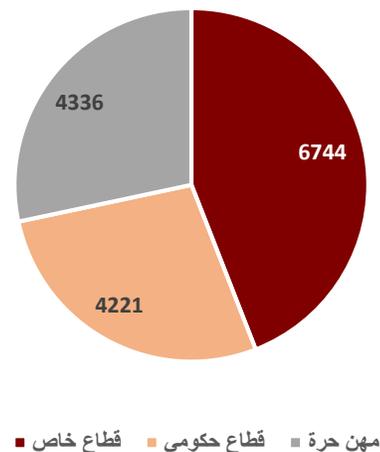
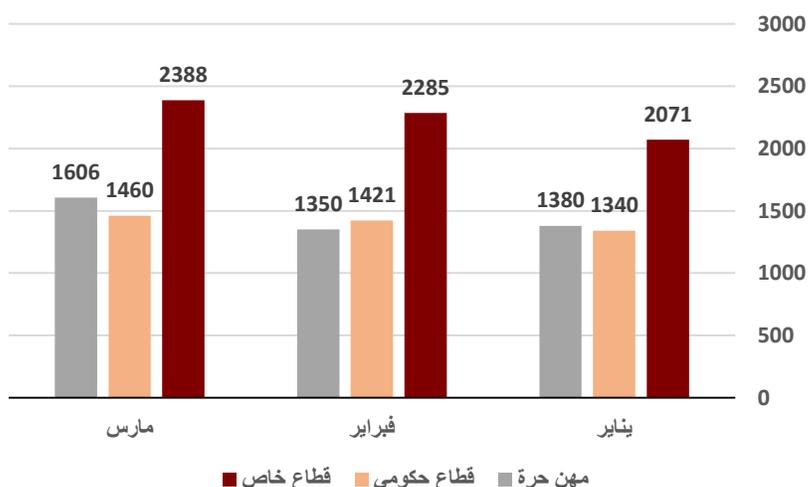


٣- الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل

يُعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٦٧٤٤ مستفيداً وبنسبة ٤٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما

هو موضح بالجدول التالي:

%	عدد الحاصلين على الدعم				تصنيف جهة العمل
	الإجمالي	مارس	فبراير	يناير	
٤٤٪	٦٧٤٤	٢٣٨٨	٢٢٨٥	٢٠٧١	قطاع خاص
٢٨٪	٤٢٢١	١٤٦٠	١٤٢١	١٣٤٠	قطاع حكومي
٢٨٪	٤٣٣٦	١٦٠٦	١٣٥٠	١٣٨٠	مهن حرة
١٠٠٪	١٥٣٠١	٥٤٥٤	٥٠٥٦	٤٧٩١	الإجمالي

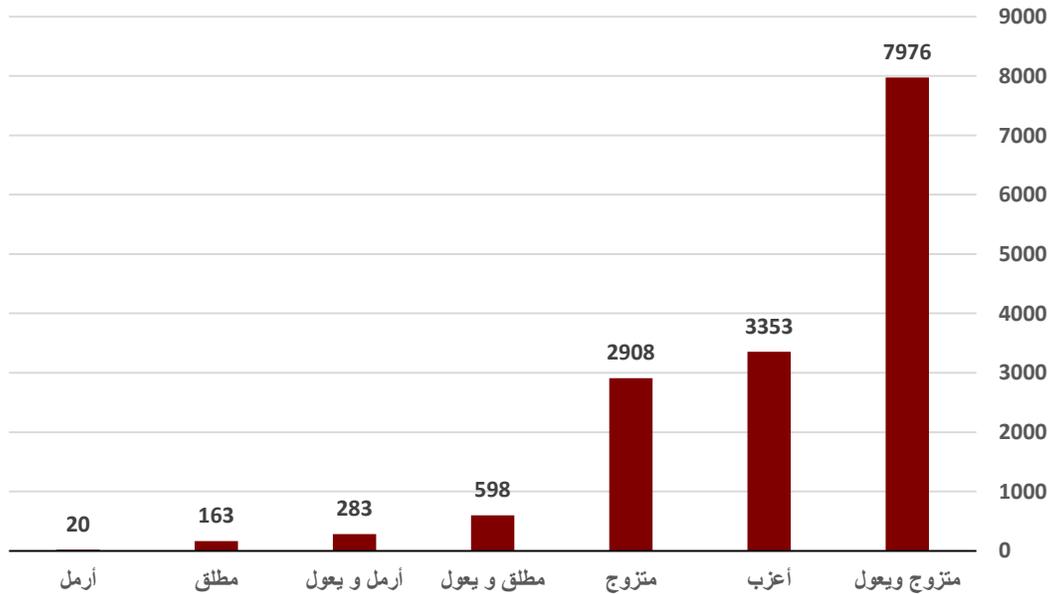


٤- الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية

تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٧٩٧٦ مستفيد وبنسبة ٥٢,١% من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما هو

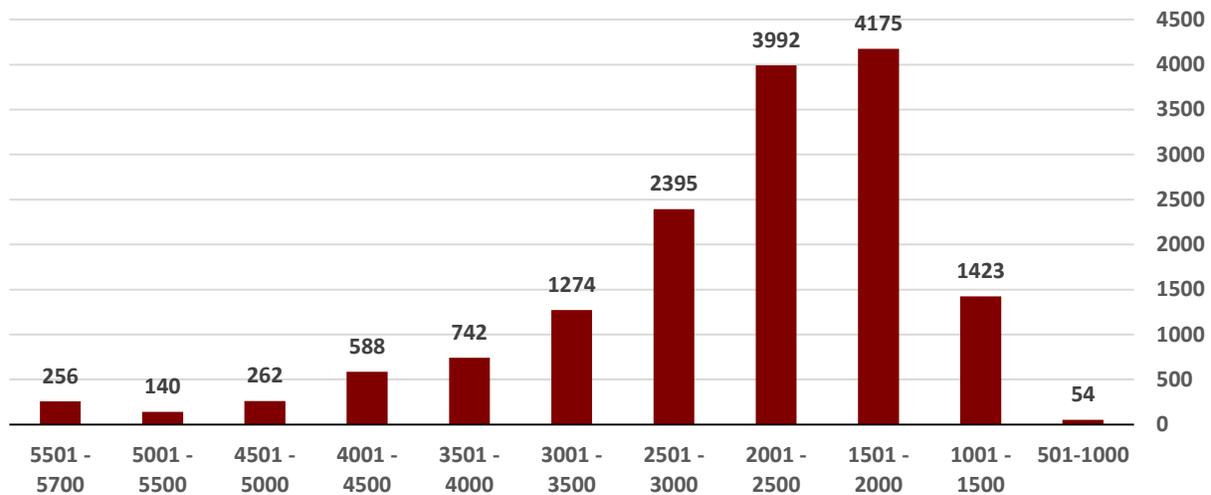
موضح بالجدول التالي:

الحالة الاجتماعية	عدد الحاصلين على الدعم	%
متزوج ويعول	٧٩٧٦	٥٢,١%
أعزب	٣٣٥٣	٢١,٩%
متزوج	٢٩٠٨	١٩,٠%
مطلق ويعول	٥٩٨	٣,٩%
أرمل ويعول	٢٨٣	١,٨%
مطلق	١٦٣	١,١%
أرمل	٢٠	٠,١%
الإجمالي	١٥٣٠١	١٠٠%



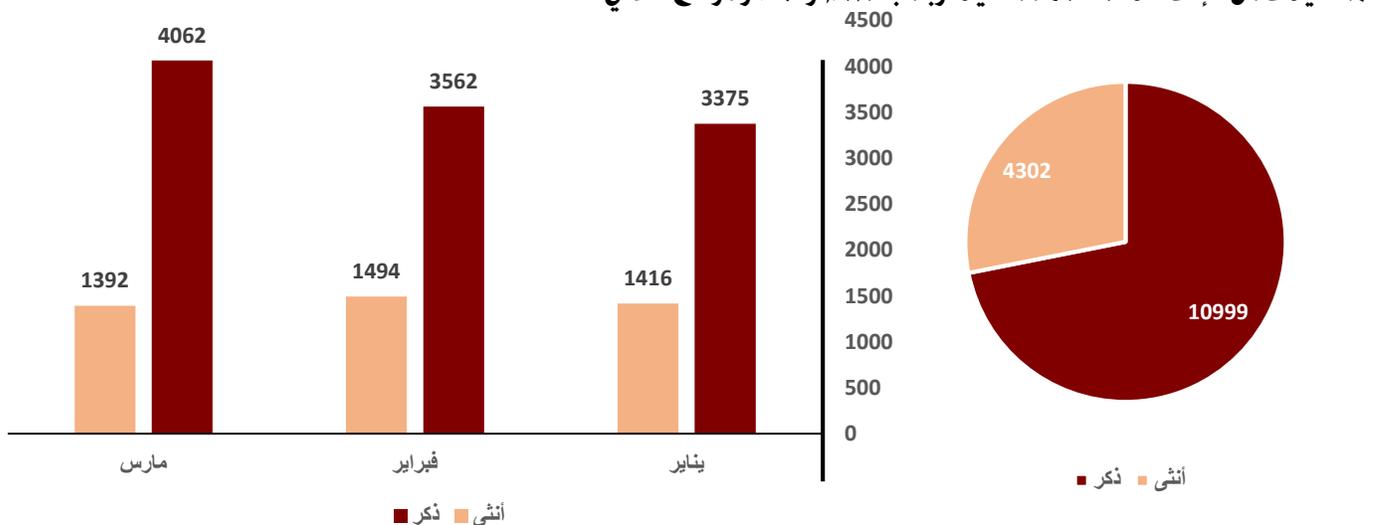
٥- الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يعد الحاصلين على الدعم ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤١٧٥ مستفيد وبنسبة ٢٧,٣٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠٠ جنيه كحد أدنى حتى ٥٧٠٠ جنيه كحد أقصى، وكما هو موضح بالشكل التالي:



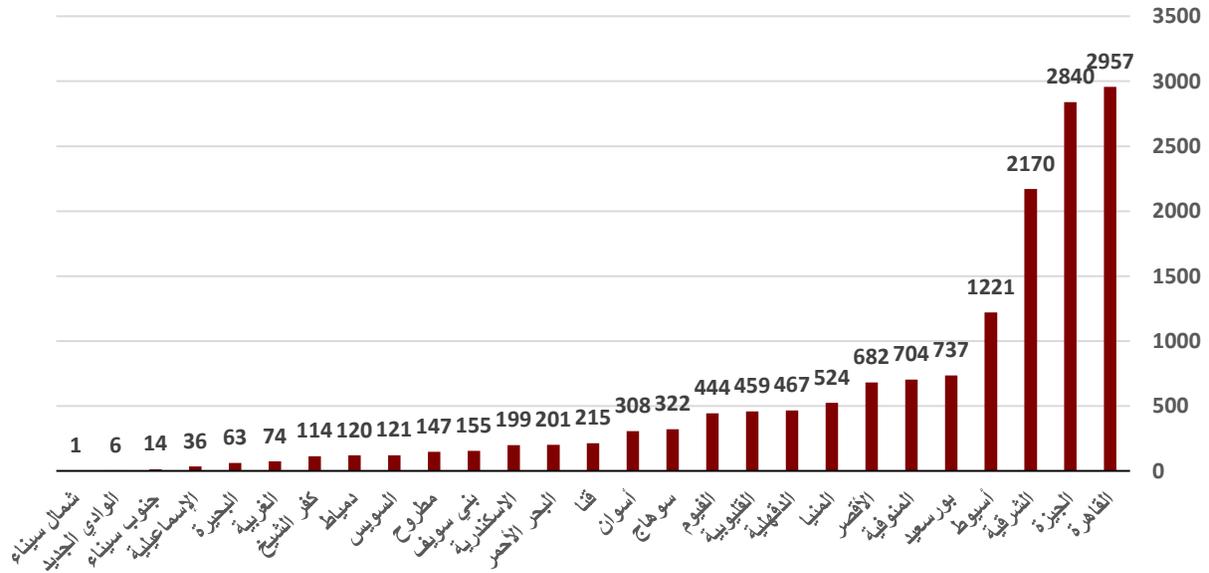
٦- الحاصلين على دعم طبقاً للنوع

تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٠٩٩٩ مستفيد وبنسبة ٧٢٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما يُقدر عدد المستفيدات من الإناث عدد ٤٣٠٢ مستفيدة وبنسبة ٢٨٪ وكما هو موضح كالتالي:



٧- الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة القاهرة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٩٥٧ مستفيد وبنسبة ١٩,٣٪ من إجمالي عدد العملاء الحاصلين على الدعم المقدرين بـ ١٥٣٠١ مستفيد خلال الربع الثالث (يناير – مارس) من العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠، وكما هو موضح كالاتي:



٨- الحاصلين على دعم طبقاً للدعم الممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
من ٢٠٢١/١/١ حتى ٢٠٢١/١/٣١	٤٧٩١	٨٩,٤٤٥,٤٦١
من ٢٠٢١/٢/١ حتى ٢٠٢١/٢/٢٨	٥٠٥٦	٩٩,٠٣٦,٩٥٤
من ٢٠٢١/٣/١ حتى ٢٠٢١/٣/٣١	٥٤٥٤	١٠٧,٣٩٥,٢٠٧
الإجمالي	١٥٣٠١	٢٩٥,٨٩٢,٩٢٣

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٩,٣٤٠ جنيه.

٩- الحاصلين على دعم طبقاً لجهات التمويل

قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
٤٧٩,٣٠٦,٣٠٠	٣٩٦٢	البنك الأهلي المصري
٣٢٥,٩٠٨,٠٢٨	٢٨٩٩	بنك مصر
١٩٩,٣٠١,٥٤١	١٧٢٦	بنك التعمير والإسكان
١٧٠,٠٥٥,٢٥٧	١٢٧٨	بنك المصرف المتحد
١٣٠,٧٤١,٧٠٢	١٠٤١	بنك القطري الوطني الأهلي
٨٢,٧٧١,١٥٩	٧١٦	بنك القاهرة
٨٢,٣٨٨,٧٢٤	٧٠٢	بنك التنمية الصناعية
٧٥,٨٠٦,٢٣٢	٥٨٦	البنك التجاري الدولي
٥٥,٩٥٨,٦١٦	٤٠٦	بنك المشرق
٤٧,٥٠٣,٧٦٢	٣٦٦	بنك فيصل الإسلامي المصري
٤٥,١٧٥,٦٧٦	٣١٦	شركه التعمير للتمويل العقاري (الأولى)
٣٠,٩٦٣,٢٥٢	٢٥٦	البنك العربي الأفريقي الدولي
٢١,٤٠٦,٧٧٣	١٧١	بنك الشركة المصرفية العربية
٢٠,٠٩٣,٢٣٦	١٥٥	البنك العقاري المصري العربي
٢٠,٨٧٨,٠٢٥	١٣٨	شركة كونتكت للتمويل العقاري
١٦,٨٢٣,٠٦٣	١١٣	بنك التنمية والائتمان الزراعي
١١,٥٥٦,٤٩٣	١٠٢	البنك المصري الخليجي
١٢,١٢٧,٩٧٩	٩٩	بنك الكويت الوطني
١٠,٩٣٦,٥٢٦	٩٦	بنك الاستثمار العربي
٩,٧٤٣,٤٩١	٨٢	بنك بلوم
٧,٧٣١,٤٠٧	٥٣	بنك قناة السويس
٢,٢٦٢,٨٠٠	١٨	البنك المصري لتنمية الصادرات
١,٨٢٢,٧٦٩	١٥	شركة تمويل للتمويل العقاري
٧٤٩,٩٠٠	٥	بنك كريدي اجريكول
١,٨٦٢,٠١٢,٧١١	١٥٣٠١	الإجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٢٢,٠٠٠ جنيه

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



١- طبقاً لنوع المشروع

بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ١٤٠٧٥ وحدة خلال الربع الثالث من العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١ منقسمة إلى ٣ أنواع (إسكان اجتماعي- إسكان القطاع الخاص - إسكان متاح للصندوق) وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي الأكثر تخصيصاً بعدد ١٤٠٣٢ وحدة ونسبة ٩٩,٧٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.

%	عدد الوحدات المخصصة				نوع المشروع
	الإجمالي	مارس	فبراير	يناير	
٩٩,٧٪	١٤٠٣٢	٤١٠٩	٥٣٠٣	٤٦٢٠	الإسكان الاجتماعي
٠,٣٪	٤٢	٥	٩	٢٨	قطاع خاص
٠,٠١٪	١	٠	٠	١	متاح للصندوق
١٠٠٪	١٤٠٧٥	٤١١٤	٥٣١٢	٤٦٤٩	الإجمالي

٢- طبقاً لمساحة الوحدات

بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة عدد ١٤٠٧٥ وحدة خلال الربع الثالث من العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١ ٢٠٢١، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م^٢) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ١٢٤٨٥ وحدة ونسبة ٨٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٥٥ - ٧٥ م^٢) بعدد ١٥٢٧ وحدة ونسبة ١٠,٩٪، والمساحة من (٧٦ - ٨٥ م^٢) بعدد ٦٣ وحدة ونسبة ٠,١٪.

%	عدد الوحدات المخصصة				مساحة الوحدات
	الإجمالي	مارس	فبراير	يناير	
٨٩٪	١٢٤٨٥	٤٠٧١	٤٠٠٧	٤٤٠٧	٩٠
١٠,٩٪	١٥٢٧	٣٢	١٢٧٨	٢١٧	٧٥ - ٥٥
٠,١٪	٦٣	١١	٢٧	٢٥	٨٥ - ٧٦
١٠٠٪	١٤٠٧٥	٤١١٤	٥٣١٢	٤٦٤٩	الإجمالي

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	
٠٠٠٢:٥٨	٠٠٠٠:١١	%٩٨,٧	٨٨٨	٤٣,٩٢٧	٤٤,٨١٥	٢٢,٨٩٩	يناير
٠٠٠٢:٠٧	٠٠٠٠:١٣	%٩٨,٧	١,٣٣٥	٦٥,١١٧	٦٦,٤٥٢	٣٣,٦٤٤	فبراير
٠٠٠٢:١٥	٠٠٠١:٤٢	%٨٤,٩	٢٤,٨٩١	٨٠,٣٧٠	١٠٥,٢٦١	٥٩,١٤٨	مارس
٠٠٠٢:٢٧	٠٠٠٠:٤٢	%٩٤,١	٢٧,١١٤	١٨٩,٤١٤	٢١٦,٥٢٨	١١٥,٦٩١	الإجمالي

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية الربع الثالث ١٨٨ ألف متابع

عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة ٨ فيديوهات
عدد مشاهدات فيديوهات الربع الثالث ٣٧,٢ ألف مشاهدة

عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الربع الثالث ١٧,٣ مليون زيارة
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع ٨,٤ مليون عميل

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



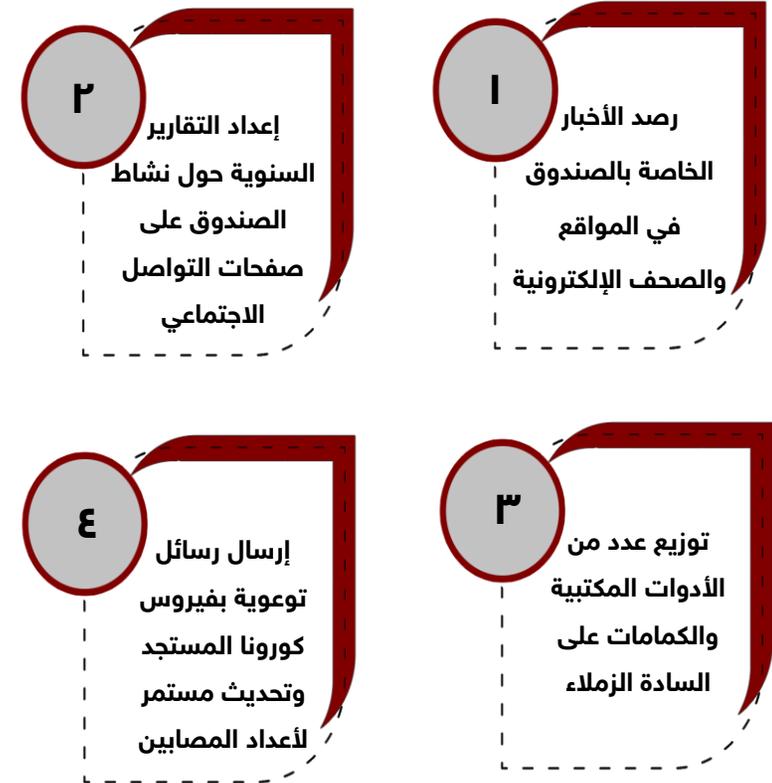
الشهر	يناير	فبراير	مارس	الإجمالي
إجمالي عدد الرسائل	٢٦١٧٠	٥٧٥٣٩	٩٢٨٢٠	١٧٦٥٢٩
المتوسط اليومي	٨٤٤	٢٠٥٥	٢٩٩٤	١٩٦١

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

ثانياً: لقاءات الرئيس التنفيذي التلفزيونية



أولاً: الأنشطة الداخلية



ثالثاً: التصميمات والفيديوهات الإرشادية



إنفوجراف عن حملات الضبطية القضائية



إنفوجراف عن فتح باب التسجيل لإعلان المبادرة الرئاسية (1)



إنفوجراف عن بدء العمل على المتقدمين للإعلان العاشر - مدينة الغردقة



إنفوجراف عن الاستعلام عن حالة الطلب عبر SMS



إنفوجراف عن قواعد أولويات تخصيص الوحدات



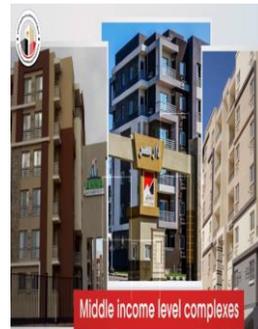
إنفوجراف عن طلب تعديل من دور إلى دور



فيديو جراف عن آلية تقديم طلب تحويل حجز الوحدة من مدينة لأخرى



فيديو جراف يوضح خطوات استلام الوحدة السكنية



فيديو جراف يوضح الموقع التنفيذي لوحدات الإسكان الاجتماعي



تصميم بطاقات هوية الضبط الجديدة لمأموري الضبط القضائي



إنفوجراف عن فتح باب التظلم بإعلان المبادرة الرئاسية (1)



تصميم ملصقات QR الخاصة بالصندوق



تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي

محاضر مخالفات الإسكان الاجتماعي حتى نهاية الربع الثالث من العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠

العدد	نوع المحضر
١٦٤٧	إجمالي عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
٦٧٥	إجمالي عدد المحاضر التي ورد لها أرقام قضائية
١٠١١	إجمالي عدد المحاضر التي لم يرد لها أرقام قضائية
٦٠٤	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٧١	إجمالي عدد محاضر البراءة
١٧٨	عدد المحاضر التي تم التصالح عليها

الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان الاجتماعي حتى نهاية الربع الثالث من العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٣٤٠	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
١٢٧	حكم غيابي بالغرامة
٦٤	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٢٣	حكم غيابي بالحبس
٣٥	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
٨	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٤٥	حكم بالبراءة في أول درجة
٢٦	حكم نهائي بالبراءة
٧	حكم نهائي بالإدانة
٦٧٥	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية

ملخص طلبات وشكاوى العملاء



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

الطلبات والشكاوى الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق على الأرقام التالية: (090071117 - 1188 - 0999 - 0777)

م	نوع الشكاوى	العدد
١	شكاوى ضد النظام الآلي وخدمات الموقع الإلكتروني	٥٨٨
٢	شكاوى ضد جهات التمويل	٤٥٠
٣	شكاوى الاستلام والتخصيص	٢٩١
٤	شكاوى عن سبب الرفض	٦١٣
٥	شكاوى عدم إدراج ملف العميل بالنظام	٢٤٧
٦	شكاوى ضد شركات الاستعلام	٢٩٧
٧	شكاوى ماليّة	٦٢
٨	شكاوى حالات خاصّة	٥٨
٩	شكاوى التصالح والمخالفات	١٧
١٠	مقترحات العملاء	١٩
١١	شكاوى أخرى	٩٩٨
	إجمالي الشكاوى	٣٧٤٠

الطلبات والشكاوى الخاصّة بالعمليات الفنيّة		
ملخص تقرير الطلبات		
١	طلبات إعادة الاستعلام	٤٩٩٤
٢	طلبات تغيير جهة التمويل	٣٤١٣
٣	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	٢١٢٣
٤	طلبات التنازل عن المشروع	٨٥
٥	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	١٨
	إجمالي الطلبات	١٠٦٢٣
ملخص تقرير الشكاوى		
١	شكاوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	٢٢٥٦
٢	شكاوى بخصوص سبب الرفض	٢٢٢٦
٣	شكاوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	١٠٥٧
٤	شكاوى بخصوص إجراءات جهة التمويل	٨٥٧
٥	شكاوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	٣٥٥
	إجمالي الشكاوى	٦٧٥١



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



www.shmff.gov.eg

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