



صندوق الإسكان الاجتماعي  
ودعم التمويل العقاري



## تقرير مؤشرات الأداء العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠

صندوق الإسكان الاجتماعي  
ودعم التمويل العقاري



## قائمة المحتويات



٣	الملخص التنفيذي	١
٥	نظرة على سوق العقارات المصري	٢
٧	رؤية الصندوق ورسالته وأهدافه	٣
٨	مجلس إدارة الصندوق	٤
٩	محاور برنامج سكن لكل المصريين	٥
٩	دعم المستفيدين	٦
١١	استدامة الصندوق	٧
١٦	مؤشرات أداء الصندوق خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠	٨
١٦	أعداد المتقدمين لمحور التمليك	أ
١٧	الموقف التنفيذي الحالي للوحدات	ب
١٨	بيان إجمالي الحاصلين على الدعم	ج
٢٥	بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة	د
٢٦	آليات التواصل مع عملاء الصندوق	٩
٢٩	أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق	١٠
٣١	تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي حتى نهاية العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠	١١
٣٢	بيان طلبات وشكاوى العملاء	١٢

## تقرير مؤشرات الأداء . . . تقرير يتم إصداره بصورة سنوية يهتم بإلقاء الضوء على مؤشرات أداء صندوق الإسكان الاجتماعي

ودعم التمويل العقاري، يتضمن التقرير أهم 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 إلى حصر مخالفات الإسكان الاجتماعي خلال فترة التقرير.

## الملخص التنفيذي



- تم إطلاق برنامج الإسكان الاجتماعي (سكن لكل المصريين) عام ٢٠١٤ بهدف بناء مليون وحدة سكنية للأسر ذات الدخل المنخفض وتوفير الدعم النقدي للمستفيدين الأقل دخلاً، وعليه تم إنشاء صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري بغرض تنظيم عملية التمويل العقاري في مصر ووصول الدعم إلى مستحقيه وتوفير الوحدات السكنية الملائمة للمواطنين.
- يعد مؤشر عدد المستفيدين من أهم مؤشرات أداء برنامج سكن كل المصريين، وقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠ عدد ٥٥,٣٨٦ مستفيد ليصل الإجمالي العام لعدد المستفيدين ببرنامج سكن لكل المصريين ٣٦٧,٤٩٥ مستفيد في نهاية يونية ٢٠٢١.
- يقوم الصندوق بتقديم دعم نقدي للمتقدمين للحصول على الوحدات السكنية ويتم توجيه هذا الدعم للخصم من قيمة مقدم الوحدة السكنية وتتراوح قيمة الدعم من ٥,٠٠٠ جنيه كحد أدنى وتصل إلى ٦٠,٠٠٠ جنيه كحد أقصى، وقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح ٩٢٦,٤ مليون جنيه خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٦,٧ ألف جنيه، ليصل إجمالي الدعم الممنوح من الصندوق منذ بداية البرنامج إلى ٥,٩ مليار جنيه بمتوسط قيمة دعم ١٦ ألف جنيه لكل مستفيد في نهاية يونية ٢٠٢١.
- حرص الصندوق على مشاركة أكبر عدد من الكيانات التمويلية الممكنة من بنوك وشركات تمويل عقاري من أجل نجاح برنامج الإسكان الاجتماعي ووصل عدد الجهات المانحة للتمويل إلى ٣١ بنك وشركة تمويل عقاري تقدم الخدمات التمويلية للمواطنين، وقد بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح من جهات التمويل ٦,٥ مليار جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١١٨,٠٠٠ جنيه خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠ ليصل إجمالي قيمة التمويل الممنوحة للعملاء إلى ٣٧,٣ مليار جنيه بمتوسط تمويل ممنوح ١٠٢ ألف جنيه منذ بداية برنامج سكن لكل المصريين وحتى نهاية يونية 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 ٥٣,٥٢٢ مستفيد ونسبة ٩٦,٦% وذلك خلال العام المالي، ٢٠٢١/٢٠٢٠ ليصل إجمالي المستفيدين من الدعم بمشروعات الإسكان الاجتماعي إلى ٣٥٦,١٨٠ مستفيد ونسبة ٩٦,٩% من إجمالي المستفيدين حتى نهاية يونية 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 ١٢,٨٧٥ مستفيد وبنسبة ٤٧٪. وذلك خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١ ليصل إجمالي المستفيدين في تلك الفئة العمرية إلى ١٨٧,٩٠٣ مستفيد وبنسبة ٥١,١٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية يونيو 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 ٣٩,٨٠٠ مستفيد وبنسبة ٧١,٩٪ من إجمالي المستفيدين خلال العام المالي، ٢٠٢٠/٢٠٢١ ليصل الإجمالي العام للمستفيدين من القطاع الخاص والمهن الحرة ٢٤٣,٤٥٣ مستفيد وبنسبة ٦٦,٢٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية يونيو 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 ٢٥,٩١٦ مستفيد بنسبة ٤٧٪ من إجمالي المستفيدين خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، ليصل الإجمالي العام للمستفيدين ضمن فئة متزوج ويعول إلى ٢٠١,٠٨٦ مستفيد وبنسبة ٥٤,٧٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية يونيو 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) هم أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٤,٩١٩ مستفيد بنسبة ٢٧٪ من إجمالي المستفيدين خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، ليصل إجمالي المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ – ٢٠٠٠) إلى ١١٦,٦٨٨ مستفيد بنسبة ٣٢٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج، وقد بلغ متوسط الدخل الشهري للمستفيدين محدودي الدخل خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١ إلى ٢٥٠٠ جنيه بينما متوسط الدخل الشهري للمستفيدين محدودي الدخل منذ بداية البرنامج وحتى نهاية يونيو ٢٠٢١ بلغ ٢٠٤٠ جنيه.
- قام الصندوق بتخصيص نسبة ٥٪ من الوحدات المطروحة لذوي الاحتياجات الخاصة بكل إعلان وتخصيص أسبوع منفصل لهم للحصول على كراسات الشروط والتقديم على الموقع الإلكتروني ويمكن بعده استمرار التقديم مع جميع الفئات الأخرى للمواطنين، وقد بلغ إجمالي المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة عدد ٢٢٢٨ مستفيد وذلك منذ بداية البرنامج وحتى نهاية يونيو ٢٠٢١.

- 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 ١٥,٥٣٦ مستفيدة وبنسبة ٢٨٪ من إجمالي المستفيدين خلال العام المالي، ٢٠٢٠/٢٠٢١ ليصل إجمالي عدد المستفيدات من الإناث إلى ٨١,٣١٥ مستفيدة بنسبة ٢٢,١٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية يونيو ٢٠٢١، وتعد هذه النسبة المقررة والمستهدفة من خبراء البنك الدولي طبقاً لوثيقة قرض البنك الدولي مع الصندوق رقم (EG-8498) والقرض رقم (EG-9033)، وهو ما يعد إنجازاً في بلد تسود فيه الملكية العقارية للرجال.
- 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 ١٤,٣٤٢ مستفيد بنسبة ٢٦٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، ليصل إجمالي عدد المستفيدين من محافظة الجيزة إلى ١٠٤,١٦٣ مستفيد بنسبة ٢٠٪ من إجمالي المستفيدين منذ بداية البرنامج وحتى نهاية يونيو ٢٠٢١.
- يقوم الصندوق بتخصيص ثلاثة أنواع من الوحدات السكنية للمواطنين (وحدات إسكان اجتماعي – وحدات القطاع الخاص – وحدات متاحة للصندوق) وقد بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٥٩,٤٧٣ وحدة خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، ليصل إجمالي الوحدات المخصصة منذ بداية البرنامج إلى ٣٨١,٣٨٨ وحدة وحتى نهاية يونيو ٢٠٢١. كانت وحدات الإسكان الاجتماعي هي الأكثر تخصيصاً بعدد ٥٩,٢٠٣ وحدة وبنسبة ٩٩,٥٥٪ من إجمالي الوحدات المخصصة خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، ليصل إجمالي الوحدات المخصصة في برنامج مشروعات الإسكان الاجتماعي ٣٦٩,٤٣٢ وحدة بنسبة ٩٦,٨٪ من إجمالي الوحدات المخصصة منذ بداية البرنامج وحتى نهاية يونيو ٢٠٢١. كما تعد الوحدات ذات المساحة (٢م ٩٠) هي أكثر الوحدات طلباً من المواطنين بعدد ٥٥,٩٢٢ وحدة وبنسبة ٩٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، ليصل إجمالي الوحدات المخصصة ضمن مساحة (٢م ٩٠) إلى ٣٦٤,٣٦٣ وحدة وبنسبة ٩٥,٥٪ من إجمالي الوحدات المخصصة منذ بداية البرنامج.
- 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 ٨٩,٦٪ خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، بينما بلغ مستوى أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء إلى ٩٤٪ منذ بداية عمل مراكز خدمة العملاء.

وبلغ إجمالي عدد الرسائل التي تم إرسالها للعملاء على خدمة (١١٢٤) الخاصة بالاستعلام عن حالة الطلب عدد ٣٦٣,٥ ألف رسالة خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠ ليصل إجمالي عدد الرسائل المرسله للعملاء من خلال تلك الخدمة إلى ٣,٤ مليون رسالة.

كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك منذ إطلاقها في مايو ٢٠٢٠ وحتى ٢٠٢١/٦/٣٠ عدد ٢٠٦ ألف متابع، وبلغت عدد الزيارات بالموقع الرسمي الخاص بالصندوق ٤٤,٣ مليون زيارة بإجمالي عدد زائرين ٢٣,٣ مليون زائر وذلك خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠، ليصل إجمالي عدد الزيارات الخاصة بالموقع إلى ٧٦,٧ مليون زيارة بإجمالي عدد زائرين ٤٣,٩ مليون زائر منذ إطلاق الموقع وحتى ٢٠٢١/٦/٣٠؛ وقد أطلق الصندوق عدد من الفيديوهات الإرشادية والتعريفية بما يقدمه من خدمات على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق التي تم إطلاقها في يونيو ٢٠٢٠ بلغت عدد ٧٣ فيديو وقد حازت على عدد كبير من المشاهدات بلغت ٣٢٣,١ ألف مشاهدة خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠.

● طبقاً لنص قانون التمويل العقاري فإنه يحظر على المواطنين التصرف في الوحدات الخاصة بهم بالبيع أو الإيجار أو تغيير النشاط وعليه فإن الصندوق قام بمتابعة تواجد العملاء المستفيدين بالوحدات السكنية والتأكيد على الاستخدام الأمثل للوحدات، وكان من نتائج أعمال متابعة المواطنين رصد عدد من المخالفات التي تم تحرير محضر لها بمديريات الإسكان وأجهزة المدن بلغت ١٢٤٤ محضر، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ٨٣٢ محضر، ومحاضر البراءة ١١ محضر، فيما تم التصالح على ٩٦ محضر، وذلك خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠.

● 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 ٣٦,٨٤١ طلب، وعدد ٢٩,٤٠٣ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١٧١١٠٧٠٩٠٠ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧) خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠ ليصل إجمالي الشكاوي والطلبات الواردة إلى ٢٢٦,٩١٧ شكوى وعدد ٣١٦,٥٧٩ طلب، كما تم استقبال عدد ٧,٤٥٥ شكوى ومقترح من خلال عدد من القنوات المختلفة المتمثلة في (بوابة الشكاوي الحكومية - الشكاوي الواردة من الإدارة العليا - الشكاوي الواردة على خدمة عملاء الوزارة).





## نظرة على سوق العقارات المصري

### أولاً: التركيبة السكانية في مصر

- ارتفع عدد السكان في مصر إلى ١٠٢ مليون نسمة حتى نهاية العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، يمثلون حوالي ٢٥ مليون أسرة، متوسط حجم الأسرة ٤,٠٤ شخص، وقد ارتفع عدد السكان في ٢٠٢٠ بمقدار ٢,٧ مليون نسمة منذ يوليو ٢٠١٩، ومن المتوقع أن يصل حجم السكان إلى ١٩٢ مليون نسمة في عام ٢٠٥٢، يمثل سكان الحضر نسبة ٤٢,٨٪، بينما يمثل حجم سكان الريف نسبة ٥٧,٢٪ من إجمالي سكان مصر، فيما سجل حجم القوى العاملة عدد ٢٩,٢ مليون عامل في الربع الأول ٢٠٢١ مقابل ٢٩,٩ مليون عامل في الربع الرابع عام ٢٠٢٠ بنسبة انخفاض قدرها ٢,٣٪.
- يبلغ متوسط الإنفاق الشهري للأسر على السكن ومستلزماته نسبة ١٩,٢٪ من إجمالي دخل الأسرة، حيث أن نسبة ٢٢٪ هو أعلى إنفاق على المسكن في محافظات الحدود تليها المحافظات الحضرية بنسبة ٢١,٣٪، بينما أقل نسبة إنفاق على المسكن في ريف وجه بحري بنسبة ١٧,٤٪، وقد بلغت حالات الزواج ٩٢٧ ألف حالة خلال عام ٢٠١٩، بمعدل زيادة قدرها ٤,٦٪ مقارنة بعام ٢٠١٨.
- بلغ المخزون العقاري عام ٢٠١٧ عدد ٤٣ مليون وحدة مقابل ٢٦ مليون وحدة عام ٢٠٠٦، بمعدل زيادة قدرها ٥٣,٩٪ كما أن أكثر من ٩٠٪ من العقارات في مصر غير مسجلة في مصلحة الشهر العقاري، ويمتلك نسبة ٧١٪ من سكان مصر وحدات سكنية، ١١,٥٪ إيجار قديم، و٦,٦٪ إيجار جديد، و١٠,٤٪ من الأسر لديهم مساكن هبة، وذلك وفقاً لمؤشرات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ويقدر حجم زيادة الطلب على الوحدات السكنية حوالي ٥٠٠ ألف وحدة سنوياً.

### ثانياً: قانون التمويل العقاري (رقم ١٤٨ لسنة ٢٠٠١)

- نظراً للحاجة إلى وجود نظام تمويل عقاري جيد بسبب عجز الدعم العقاري المقدم على استيعاب معدلات الزيادة السكانية السنوية والقدرات المادية المحدودة صدر قانون التمويل العقاري رقم ١٤٨ لسنة ٢٠٠١ ولائحته التنفيذية في مصر لتنظيم التعامل بهذا النظام وكما صدرت فتوى الأزهر في ٢٩ سبتمبر ٢٠٠١ بشأن شرعية التعامل تحت هذا القانون والمعدل بالقانون رقم ٥٥ لسنة ٢٠١٤.
- صدر قرار رئاسي عام ٢٠٠٣ بإنشاء صندوق التمويل العقاري لزيادة تقديم الدعم والقدرة المادية للأسر المستهدفة.
- تم إنشاء "صندوق الإسكان الاجتماعي" عام ٢٠١٤ تنفيذاً للمادة ٧٨ في الدستور المصري.
- صدر قانون رقم ٩٣ "قانون الإسكان الاجتماعي" عام ٢٠١٨ لدمج صندوق الإسكان الاجتماعي مع صندوق ضمان ودعم نشاط التمويل العقاري ليصبحا صندوقاً واحداً باسم "صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري".

▪ قام قانون التمويل العقاري بوضع القواعد لنوعية القروض الممكن تقديمها من قبل البنوك والشركات وكذلك معايير الاكتتاب، وذلك

على النحو التالي:

- ١- الحد الأقصى لقيمة القرض لسعر الوحدة هو ٩٠٪، الحد الأقصى للقسط الشهري هو ٤٠٪ من الدخل، و٣٥٪ لمنخفضي الدخل.
- ٢- الحد الأقصى لقيمة القرض الممنوح للفرد أو الأسرة لا يتعدى ١٥٪ من القيمة المالية لشركة التمويل العقاري.
- ٣- يجب أن تحدد قيمة الوحدة بواسطة خبير تقييم عقاري مُعتمد قبل منح التمويل.
- ٤- يجب حساب قيمة أقساط الدين مسبقاً.
- ٥- يجب أن يكون الدخل مُعتمد ومقبول من البنوك.
- ٦- تقوم شركات التمويل العقاري (المُرخصة من هيئة الرقابة المالية) بتقديم التمويل بجانب البنوك وعقود التمويل العقاري الموحدة.
- ٧- رسوم تسجيل العقار تم تخفيضها من ١٢٪ إلى قيمة ثابتة قدرها ٢٠٠٠ جنيه.

▪ ساهم قانون التمويل العقاري رقم ١٨٤ لسنة ٢٠٠١ وتعديلاته، وقانون ٩٣ لسنة ٢٠١٨ بشأن الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري في القضاء على العشوائيات السكنية ببناء مجتمعات سكنية ووحدات سكنية على أراضي مخصصة لهذا الغرض مما يساعد في حصر الثروة العقارية من ضرائب ورسوم وخلافة نظير الخدمات المقدمة، وكذلك تطوير هذا المشروع خلال السنوات القادمة، وتخفيف الضغط السكاني بالمدن الكبرى والمحافظات.

▪ ساهم هذا القانون في تنمية السوق العقاري والاقتصادي من خلال بيع هذه الوحدات بنظام التمويل العقاري عن طريق البنوك وشركات التمويل العقاري.

▪ ينص قانون التمويل العقاري انه على المستثمر الراغب في التصرف في الوحدات بالبيع أو الأيجار طوال فترة التمويل أن يحصل على موافقة كتابية من الممول، وجاء قانون الإسكان الاجتماعي بالزام المستفيدين من هذه الوحدات بشغلها وعدم التصرف بها بعد استلامها لمدة ٧ سنوات، ووضع عقوبات على من يتقدم ببيانات غير صحيحة بهدف التحايل للحصول على وحدة من وحدات هذا القانون أو يقوم بالتصرف بها للغير بالبيع أو الأيجار والتي تتمثل في الحبس وسحب الوحدة إذا كان قد استلمها والغرامة المالية ورد مبلغ الدعم المقرر له.

▪ لم يقتصر القانون على تخصيص وحدات سكنية فقط بل أتاح طرح أراضي للمواطنين لبناء وحدات سكنية، وشمل أيضاً فئة متوسطي الدخل لزيادة عدد المستفيدين، ليكون توفير سكن لكل المصريين هو السياسة المنفذة من قبل الدولة المصرية، وما لهذا القانون من مردود على التنمية الاجتماعية والاقتصادية في البلاد.

## رؤية الصندوق



إنشاء وتطوير وتنمية المجتمعات السكنية المتكاملة لمنخفضي ومتوسطي الدخل ودعم نشاط التمويل العقاري، بما يحقق العدالة الاجتماعية، والعمل على تحسين الأداء، وتطوير آليات العمل ضماناً لاستدامة واستمرارية البرنامج، ليصبح الصندوق رائداً على المستوى العربي والإقليمي.

## رسالة الصندوق



تطوير المجتمعات السكنية بما يتم بناؤه من وحدات سكنية جديدة متوافقة مع احتياجات المواطنين محدودي الدخل، وتنمية سوق التمويل العقاري في إطار تشريعي قانوني تنظيمي بما يدفع عجلة التنمية بالاقتصاد المصري، الأمر الذي يساعد على زيادة نسبة تملك المسكن الملائم والمناسب والأمن لكافة المواطنين لاسيما محدودي الدخل منهم، وذلك من خلال منظومة تحكمها مبادئ العدالة والشفافية والمصداقية.

## أهداف الصندوق



- رفع القدرة الشرائية للمواطنين عن طريق توفير أدوات الدعم اللازمة (دعم نقدي، دعم سعر الفائدة، دعم سعر الوحدة).
- التعاقد مع القطاع الخاص لزيادة وتشجيع الاستثمار في المجال العقاري.
- توفير وحدات سكنية في المدن الجديدة بنسبة ٧٥٪ من الوحدات و ٢٥٪ بالمدن القديمة.
- التعامل مع طلبات العملاء وتسليم الوحدات للمتقدمين.
- مراقبة الإشغال ومتابعة مراكز العمل.



ينص قانون الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري رقم ٩٣ لسنة ٢٠١٨، على إنشاء صندوق يسمى صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري ويتبع وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية بصفته الوزير المختص، ويعتبر هيئة عامة خدمية وتكون له الشخصية الاعتبارية ويشار إليه في تطبيق أحكام هذا القانون بـ"الصندوق"، يتولى إدارة الصندوق مجلس إدارة، يُشكل بقرار من رئيس مجلس الوزراء، لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد، وذلك على النحو التالي:

رئيس مجلس الإدارة  
وزير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية

نائب رئيس مجلس  
الدولة

وزير التضامن  
الاجتماعي

وزير التنمية  
المحلية

وزير التعاون  
الدولي

وزير التخطيط  
والتنمية  
الاقتصادية

وزير المالية

عدد ٥ أعضاء من  
ذوي الخبرة

نائبين للرئيس  
التنفيذي للصندوق

الرئيس التنفيذي  
للصندوق

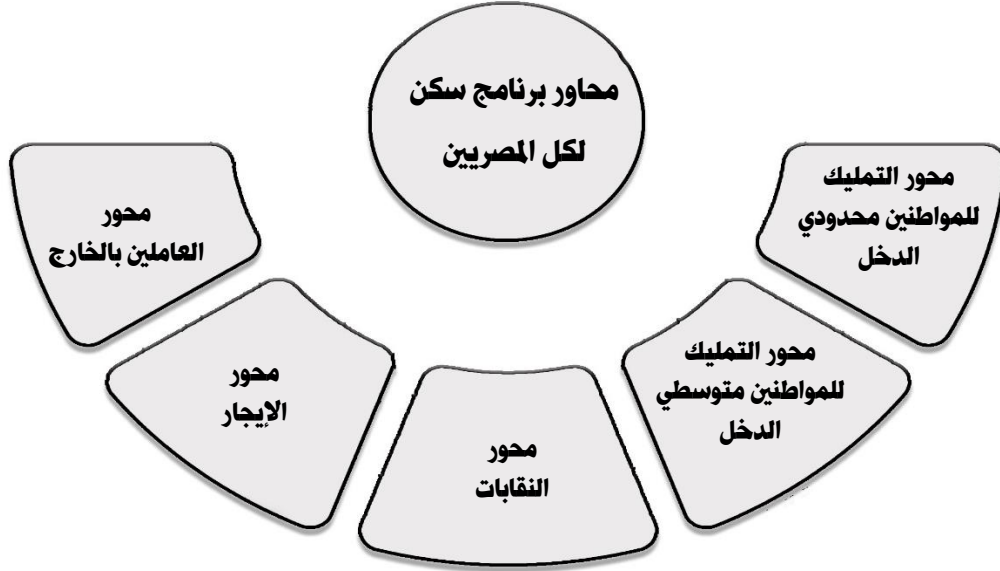
ممثل عن وزارة  
الدفاع

نائب محافظ البنك  
المركزي المصري

رئيس الهيئة  
العامة للرقابة  
المالية



## محاور برنامج سكن لكل المصريين



## دعم المستفيدين



يقدم الصندوق أكثر من نوع دعم للمواطنين تتمثل في: دعم نقدي – دعم فائدة التمويل العقاري – دعم سعر الوحدة السكنية

## دعم سعر الوحدة السكنية

عدم وضع هامش للربح من تلك الوحدات، حيث تباع بسعر التكلفة بالإضافة إلى ٥٪ رسوم إدارية، ٥٪ وديعة صيانة. عدم تحميلها بقيمة الأراضي التي يتم البناء عليها. عدم تحميلها بتكلفة تنفيذ المرافق والخدمات العامة بكل مشروع. تتدرج أسعار الوحدات السكنية طبقاً لمساحة الوحدة.

## دعم فائدة التمويل العقاري

استطاع البرنامج بالتعاون مع البنك المركزي المصري ووزارة المالية الوصول لأقل نسبة فائدة على التمويل العقاري، بسعر عائد ٥٪ و٧٪ ومد فترة سداد الأقساط بين ١٠ لـ ٢٠ سنة وذلك منذ عام ٢٠١٥. كما تم إطلاق مبادرة تمويل عقاري جديدة من قبل البنك المركزي عام ٢٠٢١ بسعر عائد ٣٪ وفترة سداد تصل إلى ٣٠ سنة. منذ عام ٢٠١٤ نجح الصندوق في زيادة بروتوكولات التعاون المبرمة مع جهات التمويل العقاري لترتفع من ٤ جهات تمويل إلى ٣١ جهة تمويل.

## دعم نقدي

يعد البرنامج هو إحدى أهم التجارب الحكومية التي نجحت في تطبيق الدعم النقدي المباشر المشروط للأفراد، بديلاً عن نظام الدعم العيني، حيث يتم توجيه الدعم لحاجزي الوحدات مخصصاً من المقدم المطلوب وليس للوحدة السكنية بقيمة تتراوح بين ٥,٠٠٠ جنيه إلى ٦٠,٠٠٠ جنيه طبقاً لدخل المواطن.

يهدف البرنامج إلى تحقيق العدالة الاجتماعية ووصول الدعم لمستحقيه، لذا يجري البرنامج عدة تحريات بصفة دورية من ضمنها:

#### ■ بالنسبة لمحور التمليك لمحدودي الدخل

- البحث في قواعد البيانات: وذلك بهدف التأكد من عدم حصول المتقدم على دعم إسكان سابقاً من الدولة.
- الاستعلام الميداني: ويتم ذلك بواسطة شركات الاستعلام للتحقق من بيانات الدخل المقدمة من قبل المواطن، والتأكد من عدم تملكه أي وحدة سكنية.
- الاستعلام الائتماني: إجراء الاستعلام الائتماني من قبل البنوك للتأكد من الجدارة الائتمانية للمستفيدين وذلك عند منح التمويل.
- حملات الضبطية القضائية: وذلك بهدف تفقد الوحدات السكنية والتأكد من شغلها من قبل المستفيدين الأصليين.

#### ■ بالنسبة لمحور التمليك لمتوسطي الدخل

- البحث في قواعد البيانات: وذلك بهدف التأكد من عدم استفادة المتقدم بأي من وحدات الإسكان الاجتماعي لمتوسطي الدخل
- الاستعلام الائتماني: إجراء الاستعلام الائتماني من قبل البنوك للتأكد من الجدارة الائتمانية للمستفيدين وذلك عند منح التمويل.

#### ■ بالنسبة لمحور الإيجار

- البحث الاجتماعي: يتم إجراء البحث الاجتماعي بواسطة وزارة التضامن الاجتماعي، وذلك للتأكد من مدى استحقاق وحدات الإيجار، ويتم تحديث البحث الاجتماعي كل ثلاث سنوات ونصف من تاريخ إبرام عقد الإيجار للتأكيد على استمرارية الاستحقاق.
- الإيجار الشهري لا يتعدى ٢٥٪ من الدخل الشهري للمستأجر.

## استدامة الصندوق



10 الحد من أوجه عدم المساواة



## أولاً: التمييز الإيجابي (دعم الفئات المهمشة)

**ذوي الاحتياجات الخاصة:** يحرص الصندوق على توفير مسكن كريم للمواطنين ذوي الإعاقة حيث يتم تخصيص نسبة ٥٪ من إجمالي الوحدات السكنية المطروحة بكل إعلان لذوي الاحتياجات الخاصة.

يتم تخصيص الوحدات السكنية في الدور الأرضي لذوي الإعاقة الحركية، أما باقي حالات الإعاقة فيتم تخصيص الوحدات السكنية لهم دون تمييز، لمراعاة البعد النفسي والاجتماعي، ودمجهم في المجتمع بشكل طبيعي، وتعزيز مفهوم المساواة في التمتع بحقوقهم الطبيعي في السكن اللائق.

**الإناث:** يعطي البرنامج أولوية للإناث، ويعمل جاهداً على توفير فرص متساوية مع الذكور في الحصول على وحدات سكنية تلائم احتياجاتهم مع التركيز على فئات الإناث من (الإناث المعيلات، الأرامل، المطلقات، وذوي الاحتياجات الخاصة)، وإزالة الحواجز أمام امتلاكهن وحدات سكنية، وقد بلغت نسبة الإناث المستفيدات من الدعم ٢٢٪ من إجمالي المستفيدين، وهو ما يُعد إنجازاً في بلد ومنطقة تسود فيها ملكية الأصول العقارية للرجال.

**أصحاب المهن الحرة:** أولى البرنامج اهتماماً كبيراً بتضمين شريحة العاملين بالقطاع الخاص وغير المؤمن عليهم خاصة العاملين بالقطاع غير الرسمي من الحرفيين والفنيين والتي كان يتم استبعادها من قبل، واتخاذ كافة الوسائل التي من شأنها تسهيل إجراءات حصولهم على الوحدات السكنية، وذلك من خلال:

- الاستغناء عن المستند التأميني والحصول على شهادة إثبات الدخل من مكتب محاسب قانوني مسجل.
- التنسيق مع البنك المركزي الذي أصدر شروط موحدة لمنح التمويل العقاري والتي من ضمنها إلزام البنوك المشاركة في البرنامج بعدم رفض أصحاب المهن الحرة والحرفيين طالما ينطبق عليهم الشروط العامة.
- بلغت نسبة المستفيدين من أصحاب المهن الحرة ١٧,٨٪، وقد برهن الصندوق أن نسبة التعثر لعملاء البرنامج جيدة للغاية ولا تتجاوز ١٪ من إجمالي القروض العقارية الممنوحة.



الصحة  
الجيدة والرفاه



مدن ومجتمعات  
محلية مستدامة

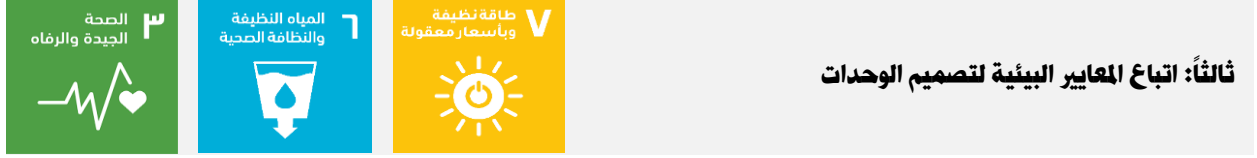
## ثانياً: المسكن الملائم

يتبنى البرنامج المفهوم الشامل للمسكن الملائم وتأسيس مجتمعات متكاملة عن طريق:

- توفير السكن كخدمة وليس كسلعة، هو المفهوم الأساسي للسكن ضمن فلسفة العمل الخاصة بالصندوق.
- يتم بناء المجتمعات السكنية متكاملة الخدمات خاصة بالمدن الجديدة مثل (المدارس، الوحدات الصحية، الملاعب، دور العبادة، المحال التجارية، الوحدات الإدارية ... إلخ)
- أكثر من ٩٠٪ من وحدات الصندوق للتمليك.
- يتم تسليم الوحدات السكنية بعد الانتهاء من كافة المرافق.
- توفير المرافق بالتنسيق المشترك مع الجهات الحكومية المختلفة لتوفير الخدمات للمجتمعات السكنية التي يستهدفها البرنامج، وتشمل ٨٩١ مشروعاً خدمياً منها ٥٩٩ مشروعاً تم الانتهاء من تنفيذهم، ١٨٤ مشروعاً جاري تنفيذهم، ١٠٨ مشروعاً في مراحل الطرح.
- تعاقد الصندوق مع شركات تقدم خدمات الصيانة للوحدات السكنية، وذلك بهدف الحفاظ على الثروة العقارية وإطالة عمر المباني، بتكلفة ٥٪ من ثمن الوحدة.

وقد أعتمد البرنامج على التمويل العقاري طويل الأجل كآلية لتمكين المواطن من الحصول على المسكن الملائم، إلى جانب أشكال الدعم الأخرى ومنها على سبيل المثال، احتساب تكلفة الوحدة إنشائياً دون ثمن الأرض، ودعم فائدة التمويل العقاري، وتوفير دعم نقدي من قيمة الوحدة في صورة منحة لا ترد. مع وضع ضوابط وشروط صارمة لضمان وصول الدعم لمستحقيه، ومنع ظاهرة المتاجرة وإعادة بيع الوحدات في السوق العقارية مرة أخرى، وذلك حتى تضمن الدولة توفير الوحدات السكنية للمواطنين المستحقين حفاظاً على دورها في توفير السكن بوصفه خدمة لمن يستحقها.





### ثالثاً: اتباع المعايير البيئية لتصميم الوحدات

يهتم صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري بالمعايير البيئية من خلال تنفيذ مبادرة العمارة الخضراء وفقاً لقانون البيئة رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ وتعديلاته رقم ٩ لسنة ٢٠٠٩، حيث أن وحدات البرنامج ليست مجرد مباني خرسانية، ولكنها مباني مستدامة وصديقة للبيئة، وذلك من خلال تصميم تلك الوحدات ومراعاة ما يلي:

- توفير مواقع آمنة لبناء الوحدات بما يتوافق مع المتطلبات المعيشية.
- مراعاة مطابقة مواقع الوحدات للمعايير البيئية، بعيداً عن (التلوث البصري أو السمعي أو المناخي).
- يتم بناء الوحدات طبقاً لأكواد البناء المصرية.
- يراعي التصميم المعماري للوحدات متطلبات الأسرة المصرية (وحدات غرفتين أو ثلاث غرف + صالة + مطبخ + حمام + بلكونة).
- ٩٦٪ من الوحدات السكنية تتكون من ٣ غرف لتناسب طلب العملاء وحجم العائلات.
- يتوافر بجميع الوحدات تهوية وإضاءة مناسبة حيث يتم فصل المباني عن بعضها البعض بمسافة مناسبة (٤ عمارات لكل فدان).
- يتم تخصيص مساحات خضراء حول كافة مباني المشروع.
- حرص الصندوق على إدخال مفاهيم البيئة الخضراء مثل استخدام عدادات الطاقة الكهربائية المدفوعة مسبقاً والموفرة لاستهلاك الكهرباء وعدادات المياه وكذلك الاعتماد على الخلايا الشمسية وسخانات الطاقة الشمسية في بعض المباني لتوفير الطاقة في بعض المشاريع كتجربة مبدئية كما في محافظة بورسعيد.
- وحدات البرنامج مرتبطة بالبنية التحتية الأساسية بما يضمن الوصول إلى المياه النظيفة والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي.
- تمتاز المباني بتصميم جيد ومقبول ويتم البناء بمواد قوية وآمنة.



## رابعاً: تمكين المرأة

- يساهم تمكين المرأة في ازدهار المجتمع ويعزز قدرتها الاقتصادية على اتخاذ القرارات، لأن الإناث عادة يستخدمن الدخل الذي حصلن عليه في دعم أسرهن فالمرأة لديها الحق في الوصول إلى الموارد وإتاحة الفرص لها والاستفادة منها، كما أنها لديها الحق في تحديد خياراتها بنفسها.
- يسعى برنامج الإسكان الاجتماعي إلى تمكين الإناث وتسهيل حصولهن على وحدات سكنية، وبذل الجهد لتحسين وضعهن من خلال اتخاذ عدد من الإجراءات التي تعمل على منحهن فرصة متساوية للتقدم والحصول على مسكن ملائم وتوفير حقوق ملكية كاملة، والقضاء على مظاهر التمييز ضدهن، حيث يؤمن الصندوق بأن التنمية الشاملة لا يمكن أن تتحقق دون مشاركة إيجابية من المرأة.
- حيث يولي الصندوق أولوية خاصة للإناث الأكثر احتياجاً (أرملة أو أرملة وتعمل، والمطلقات أو مطلقات وتعمل) ويتضمن عقد الوحدة السكنية اسم كل من الزوج والزوجة لحماية المرأة إذا كانت تساهم مالياً في أقساط الوحدة السكنية جنباً إلى جنب مع أزواجهن، ويعمل جاهداً على توفير فرص متساوية مع الذكور في الحصول على وحدات سكنية تلائم احتياجاتهم، وإزالة الحواجز أمام امتلاك الإناث للأصول العقارية وتحكمهن فيها وقد وصلت نسبة الإناث المستفيدين من الدعم إلى ٢٢٪ من إجمالي المستفيدين، وهو ما يُعد إنجازاً في بلد ومنطقة يسود فيها ملكية الرجال للأصول العقارية.

١٣ العمل المناخي



## خامساً: الحفاظ على البيئة

- خفض نمو المساكن العشوائية غير الرسمية، وبالتالي التقليل من الآثار السلبية على البيئة والحفاظ على الناتج الزراعي المحلي.
- الاختيار الدقيق لموقع المشروعات حيث تم إنشاء الوحدات السكنية في المناطق الآمنة الغير معرضة للمخاطر الطبيعية.
- تقليل أوقات التنقل إلى العمل والمدارس والوجهات الأخرى، مما يؤدي إلى انخفاض التأثيرات البيئية الناتجة عن حركة المرور (يُقيم ١٠٠٪ من المستفيدين في محيط ٦٠ دقيقة كحد أقصى من موقع العمل)
- استخدام عدادات كهرباء ومياه مسبقة الدفع.
- تنفيذ مبادرات العمارة الخضراء الأساسية في المشاريع الرائدة والتنمية العمرانية المستدامة لمناطق الإسكان الاجتماعي بالمدن الجديدة والمحافظات من خلال المشاريع التجريبية عن طريق بناء ٢٥٠,٠٠٠ وحدة سكنية خلال السنوات الثلاثة القادمة باستخدام نظام تصنيف الهرم الأخضر (GPRS)، مما سيشكل تأثير طويل المدى على نطاق يتجاوز الإسكان الاجتماعي، ويساهم في التخفيف من تغير المناخ والتكيف معه في إجمالي الجمهورية.



## سادساً: دعم الاقتصاد

## ١ - تنشيط الاستثمار

- نجح الصندوق في جذب استثمارات مليارية بمشروعات البناء والتشييد المدعومة بشبكة طرق جديدة، مما يساهم في تحقيق خطة التنمية العمرانية التي ترعاها الدولة والتي تهدف بصفة خاصة إلى تقليل التكدس في المدن السكانية الكبيرة.
- يسعى برنامج الإسكان الاجتماعي منذ نشأته عام ٢٠١٤ في تنشيط حركة العقارات والمقاولات التي تعد قاطرة تجر وراءها أكثر من ٧٠ صناعة تسهم في توفير ملايين فرص العمل، للقضاء على البطالة خاصة في الأوقات التي تشهد ركوداً اقتصادياً، فقد ساهم البرنامج في تشغيل ٢٠٠ شركة مقاولات، ووفر ٣ ملايين فرصة عمل مباشرة وغير مباشرة على مدار ٦ سنوات.
- قام الصندوق بتوفير التمويل اللازم لبناء ما يقرب من ٦٥٨ ألف وحدة سكنية.
- قدم الصندوق دعم نقدي لما يقرب من ٣٦٧ ألف مستفيد (حوالي ٩١ ألف أسرة مستفيدة)

## ٢ - تنشيط قطاع التمويل العقاري

- ساهم برنامج الإسكان الاجتماعي في نمو قروض التمويل العقاري بفائدة منخفضة، حيث أن نسبة الفائدة التي حددها المركزي وصلت إلى ٣٪ وعلى فترات سداد طويلة، وبلغ إجمالي قيمة التمويل العقاري الممنوح أكثر من ٣٧ مليار جنيه مصري، بمتوسط ١٠١ ألف جنيه لكل مواطن.
- وبالتالي تلبي احتياجات شريحة محدود الدخل في الحصول على وحدة سكنية ملائمة، حيث أن القطاع العقاري يحتاج لتوفير أرصدة ائتمانية لسد الفجوة التمويلية ورفع القدرة الشرائية للمواطنين محدود الدخل.
- حرص الصندوق على إشراك أكبر عدد ممكن من الكيانات التمويلية في مشروع الإسكان الاجتماعي، من خلال تمكين البنوك والشركات العقارية من توفير التمويل للمستفيدين من الإسكان الاجتماعي، حيث نجح البرنامج بالتعاون مع ٣١ بنك وشركة تمويل عقاري بما يساهم في خدمة الخطة الوطنية المصرية للشمول المالي من خلال تطبيق آليات الدفع الرقمية وتعزيز التعامل مع الجهات المصرفية المقرضة، فقد تقدم أكثر مليون مواطن للاشتراك في البرنامج، تعامل ٦٥٪ منهم مع البنوك لأول مرة.

## مؤشرات أداء الصندوق خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠



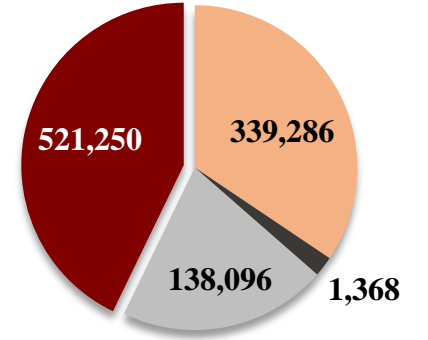
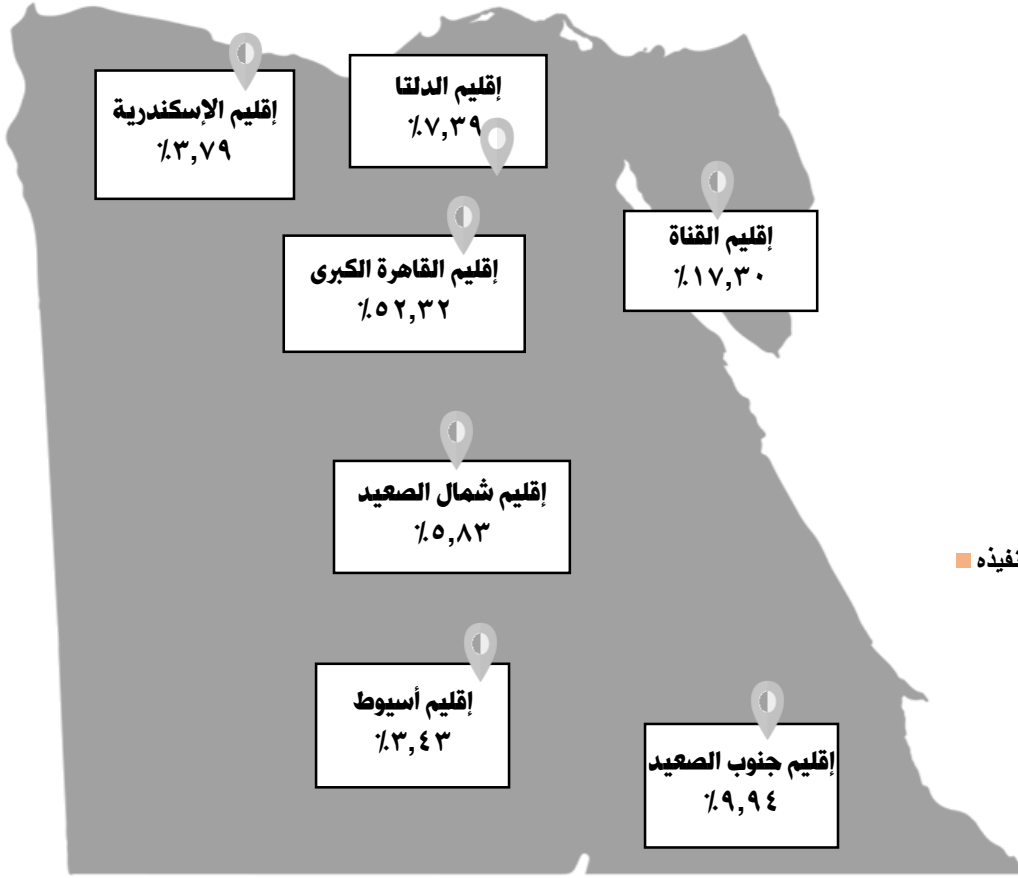
## ١ - أعداد المتقدمين لمحوار التمليك

الإجمالي	٢٠٢١/٢٠٢٠	٢٠٢٠/٢٠١٩	٢٠١٩/٢٠١٨	٢٠١٨/٢٠١٧	٢٠١٧/٢٠١٦	٢٠١٦/٢٠١٥	٢٠١٥/٢٠١٤	الإعلان
	عدد المتقدمين	عدد المتقدمين	عدد المتقدمين	عدد المتقدمين	عدد المتقدمين	عدد المتقدمين	عدد المتقدمين	
١٩,٣١٦	-	-	-	-	-	-	١٩,٣١٦	الأول
١٤,٨٣٨	-	-	-	-	-	١٤,٨٣٨	-	الثاني
٦٦,٣٧٤	-	-	-	-	-	٦٦,٣٧٤	-	الثالث
٤٠,٤٠٢	-	-	-	-	-	٤٠,٤٠٢	-	الرابع
١٠٥,٠٧٥	-	-	-	-	١٠٥,٠٧٥	-	-	الخامس
٩١٦	-	-	-	-	٩١٦	-	-	السادس
٧١,٧٧٩	-	-	-	-	٧١,٧٧٩	-	-	السابع
٣٧٢,٨٣٦	-	-	-	-	٣٧٢,٨٣٦	-	-	الثامن
٨١,٥٢٢	-	-	-	٨١,٥٢٢	-	-	-	التاسع
٢١٧,١٥٠	-	-	٢١٧,١٥٠	-	-	-	-	العاشر
١٢,٩١٥	-	-	١٢,٩١٥	-	-	-	-	الحادي عشر
١٨,٢٩٨	-	١٨,٢٩٨	-	-	-	-	-	الثاني عشر
٢٤,٥٦٤	-	٢٤,٥٦٤	-	-	-	-	-	الثالث عشر
٢٩٤,٢١٦	٢٩٤,٢١٦	-	-	-	-	-	-	الرابع عشر (سكن لكل المصريين)
١٥,٩٢٢	١٥,٧٣٣	٢٥	١٦٤	-	-	-	-	محور متوسطي الدخل
١,٣٥٦,١٢٢	٣٠٩,٩٤٩	٤٢,٨٨٦	٢٣٠,٢٢٩	٨١,٥٢٢	٥٥٠,٦٠٦	١٢١,٦١٤	١٩,٣١٦	الإجمالي

## ٢- الموقف التنفيذي الحالي للوحدات

يتكون الموقف التنفيذي للوحدات في عدد الوحدات التي تم الانتهاء من تنفيذها، وعدد الوحدات الجاري تنفيذها، وعدد الوحدات المخطط تنفيذها، وعدد الوحدات الجاري طرحها ويتمثل الموقف التنفيذي للوحدات بنهاية العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١ كالآتي:

عدد الوحدات المخطط تنفيذه	عدد الوحدات الجاري التنفيذ	عدد الوحدات الجاري طرح	عدد الوحدات تم الانتهاء
٣٣٩,٢٨٦	١٣٨,٠٩٦	١,٣٦٨	٥٢١,٢٥٠

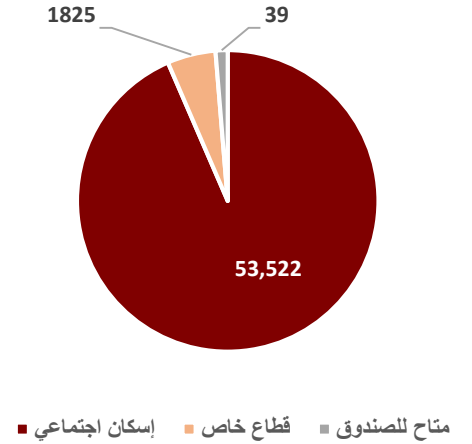
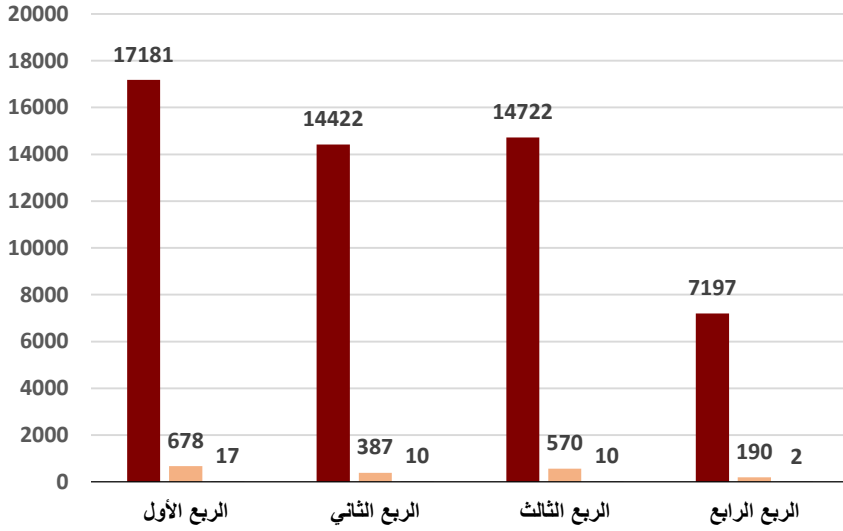


تم الانتهاء ■ جاري التنفيذ ■ جاري الطرح ■ المخطط تنفيذه

## ٣- الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع

تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥٣,٥٢٢ مستفيداً وبنسبة ٩٦,٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما هو موضح بالجدول التالي:

%	عدد الحاصلين على الدعم					نوع المشروع
	الإجمالي	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
٩٦,٦٪	٥٣,٥٢٢	٧,١٩٧	١٤,٧٢٢	١٤,٤٢٢	١٧,١٨١	إسكان اجتماعي
٣,٣٣٪	١,٨٢٥	١٩٠	٥٧٠	٣٨٧	٦٧٨	قطاع خاص
٠,٠٧٪	٣٩	٢	١٠	١٠	١٧	متاح للصندوق
١٠٠٪	٥٥,٣٨٦	٧,٣٨٩	١٥,٣٠٢	١٤,٨١٩	١٧,٨٧٦	الإجمالي

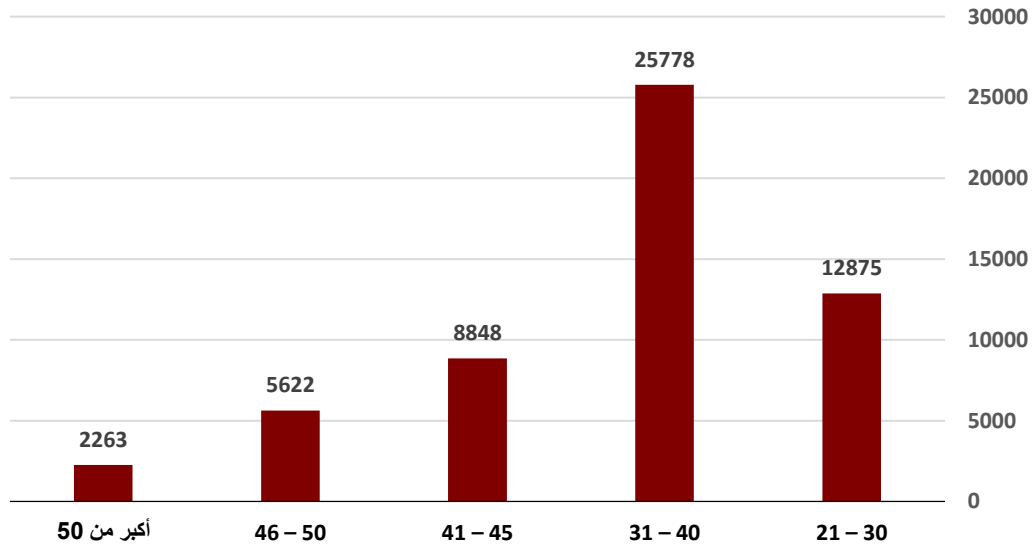


## ٤- الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية

تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٥,٧٧٨ مستفيد وبنسبة ٤٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم،

وكما هو موضح بالجدول التالي:

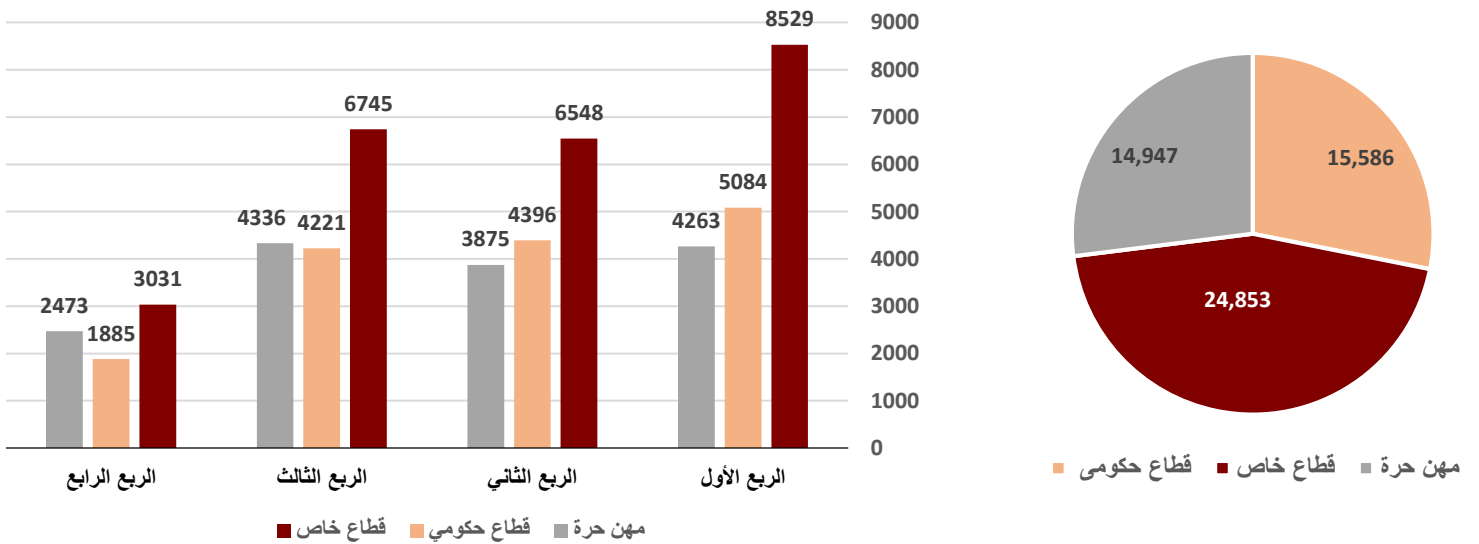
%	عدد الحاصلين على الدعم					الفئة العمرية
	الإجمالي	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
٢٣٪	١٢,٨٧٥	١,٨٩٨	٤,١٢٨	٣,١٧٣	٣,٦٧٦	٣٠ - ٢١
٤٧٪	٢٥,٧٧٨	٣,٨٩٢	٧,٤٢٧	٦,٦٤٠	٧,٨١٩	٤٠ - ٣١
١٦٪	٨,٨٤٨	٩١٧	٢,١٣٧	٢,٤٧١	٣,٣٢٣	٤٥ - ٤١
١٠٪	٥,٦٢٢	٥١٢	١,١٧٧	١,٧٣٤	٢,١٩٩	٥٠ - ٤٦
٤٪	٢,٢٦٣	١٧٠	٤٣٣	٨٠١	٨٥٩	أكبر من ٥٠
١٠٠٪	٥٥,٣٨٦	٧,٣٨٩	١٥,٣٠٢	١٤,٨١٩	١٧,٨٧٦	الإجمالي



## 0- الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل

يُعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٤,٨٥٣ مستفيد ونسبة ٤٥٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما هو موضح بالجدول التالي:

%	عدد الحاصلين على الدعم					تصنيف جهة العمل
	الإجمالي	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
٤٥٪	٢٤,٨٥٣	٣,٠٣١	٦,٧٤٥	٦,٥٤٨	٨,٥٢٩	قطاع خاص
٢٨٪	١٥,٥٨٦	١,٨٨٥	٤,٢٢١	٤,٣٩٦	٥,٠٨٤	قطاع حكومي
٢٧٪	١٤,٩٤٧	٢,٤٧٣	٤,٣٣٦	٣,٨٧٥	٤,٢٦٣	مهن حرة
١٠٠٪	٥٥,٣٨٦	٧,٣٨٩	١٥,٣٠٢	١٤,٨١٩	١٧,٨٧٦	الإجمالي



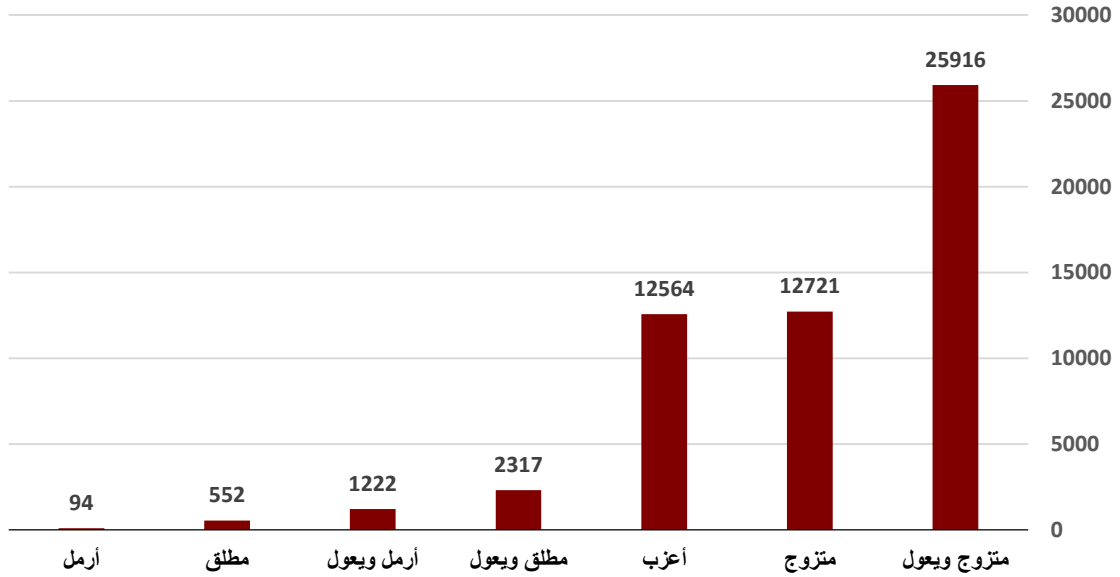


## ٦- الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية

تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٥,٩١٦ مستفيد ونسبة ٤٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما هو

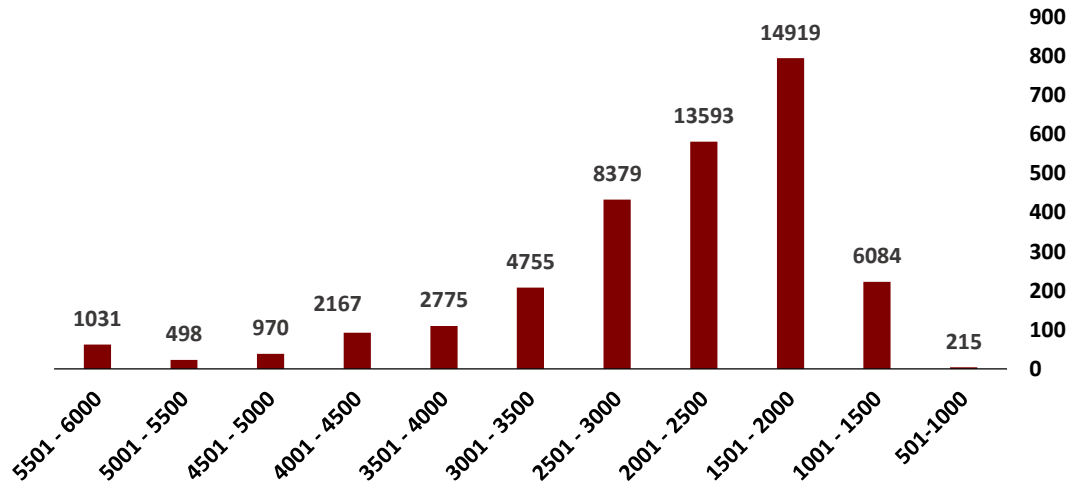
موضح بالجدول التالي:

الحالة الاجتماعية	عدد الحاصلين على الدعم	%
متزوج ويعول	٢٥,٩١٦	٤٧٪
متزوج	١٢,٧٢١	٢٣٪
أعزب	١٢,٥٦٤	٢٣٪
مطلق ويعول	٢,٣١٧	٤٪
أرمل ويعول	١,٢٢٢	٢٪
مطلق	٥٥٢	٠,٩٪
أرمل	٩٤	٠,١٪
الإجمالي	٥٥,٣٨٦	١٠٠٪



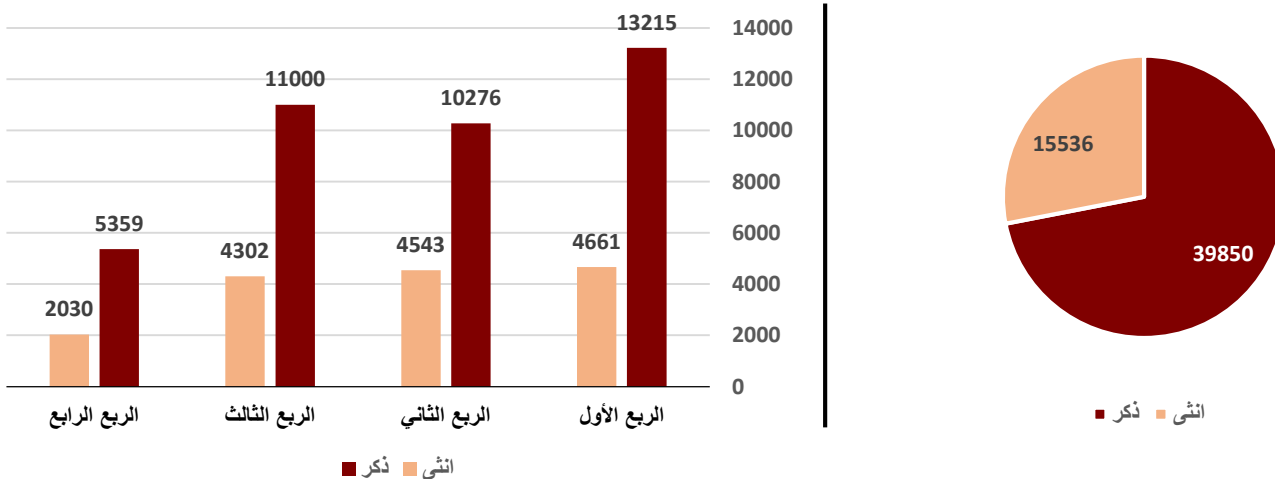
## ٧- الحاصلين على دعم طبقاً لسرّائح الدخل

يعد الحاصلين على الدعم ضمن شريحة الدخل (١٥٠١ - ٢٠٠٠) جنّيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٤,٩١٩ مستفيد ونسبة ٢٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لسرّائح الدخل الواقعة بين ٥٠٠ جنّيه كحد أدنى حتى ٦,٠٠٠ جنّيه كحد أقصى، وكما هو موضح بالشكل التالي:



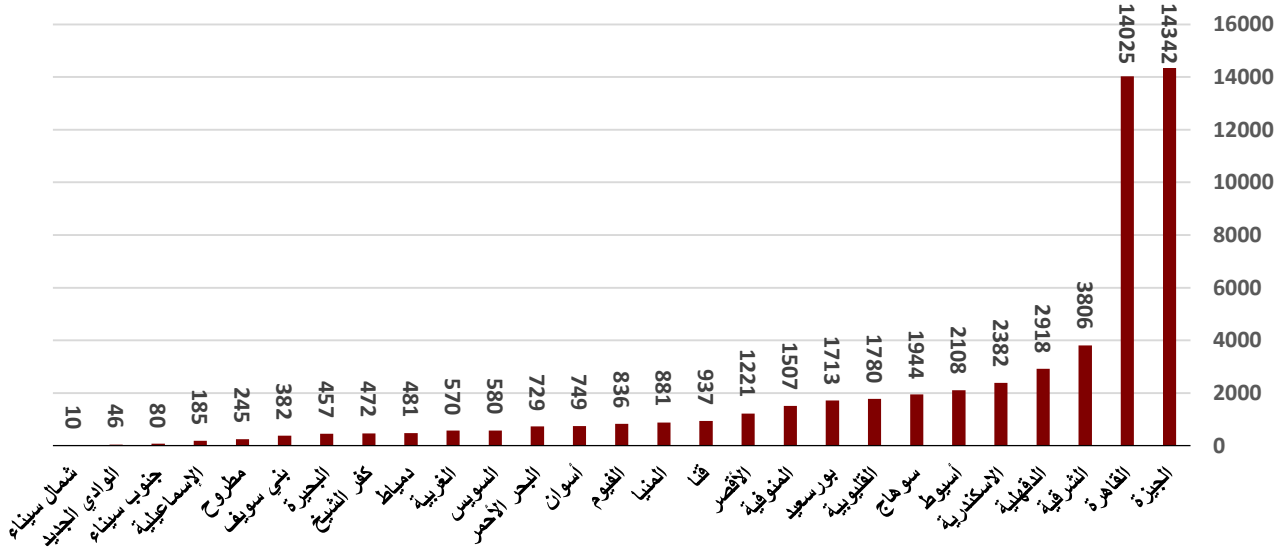
## ٨- الحاصلين على دعم طبقاً للنوع

تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣٩,٨٥٠ مستفيد ونسبة ٧٢٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما يُقدر عدد المستفيدات من الإناث عدد ١٥,٥٣٦ مستفيدة ونسبة ٢٨٪. وكما هو موضح كالتالي:



## ٩- الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٤,٣٤٢ مستفيد وبنسبة ٢٦٪ من إجمالي عدد العملاء الحاصلين على الدعم المقدرين بـ ٥٥,٣٨٦ مستفيد خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠، وكما هو موضح كالتالي:



## ١٠- الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالمليون جنيه)
من ٢٠٢٠/٧/١ حتى ٢٠٢٠/٩/٣٠	١٧,٨٧٦	٢٦٣
من ٢٠٢٠/١٠/١ حتى ٢٠٢٠/١٢/٣١	١٤,٨١٩	٢١٩,٥
من ٢٠٢١/١/١ حتى ٢٠٢١/٣/٣١	١٥,٣٠٢	٢٩٥,٩
من ٢٠٢١/٤/١ حتى ٢٠٢١/٦/٣٠	٧,٣٨٩	١٤٨
الإجمالي	٥٥,٣٨٦	٩٢٦,٤

\* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٦,٧٠٠ جنيه.

## ١١ - الحاصلين على دعم طبقاً لجهات التمويل

قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
١,٥٠٩,٨٢٧,٩٦٠	١٢,٨٧١	البنك الأهلي المصري
١,٢٨١,٨٧٢,٢٠٣	١١,٧٢٤	بنك مصر
٦٥٢,٨٣٥,٢٥٢	٥,٨٧٤	بنك التعمير والإسكان
٥٠٣,٤٣٢,٤٩٤	٣,٨٩٢	البنك التجاري الدولي
٣٧٩,٤٠٦,٩٠٨	٣,٤٢٦	بنك القاهرة
٤٠٣,١١٥,٣٧٨	٣,٣١٦	بنك القطري الوطني الأهلي
٤٣٠,٥٥٦,٢٥٠	٣,١٩٤	بنك المصرف المتحد
٢٧٠,١٧٥,٤٦٦	٢,٣٨٧	بنك التنمية الصناعية
١٨٩,٩٠٦,١٤٣	١,٣٦٥	بنك المشرق
١٨١,٤٧٦,٦٣٨	١,٣١٨	شركة التعمير للتمويل العقاري ( الأولى)
١٣١,٠٢٧,٠٠٥	١,١٠٦	بنك فيصل الإسلامي المصري
١٠٠,٤٣٥,٢٦٤	٨٣٩	البنك العربي الأفريقي الدولي
٨١,٧٨٦,١٤٣	٦٧٦	البنك العقاري المصري العربي
٦٩,٤٦٠,٣٥٥	٦٢٣	البنك المصري الخليجي
٦٤,٨٤٦,٨٦٤	٥٨٣	بنك الاستثمار العربي
٦٠,٩٥٤,٢٥٧	٥٢١	بنك الكويت الوطني
٥٣,١٩٩,٨١٧	٤٢٨	بنك الشركة المصرفية العربية
٤٨,٨٨٢,٤٢٠	٤١٥	بنك بلوم
٤٧,٥٢٥,٢٥٠	٣٣٨	شركة كونتكت للتمويل العقاري
٣١,٠٢٤,٤٣٠	٢٢٠	بنك التنمية والائتمان الزراعي
١٣,٩٥٢,٦٩٦	١٠٠	بنك قناة السويس
٨,٨٢٣,٢٨٠	٦٩	البنك المصري لتنمية الصادرات
٦,٣٧٤,٢٧٨	٥٢	شركة تمويل للتمويل العقاري
٥,١٩٩,٩٧٧	٤٠	بنك كريدي اجريكول
٧٨٤,٠٧٠	٧	بنك الاتحاد الوطني
٩٦,٠١٦	١	شركة أملاك للتمويل العقاري
٦,٥٢٦,٩٧٦,٨١٦	٥٥,٣٨٦	الإجمالي

\* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١١٨,٠٠٠ جنيه

## بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



## ١- طبقاً لنوع المشروع

بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٥٩,٤٧٣ وحدة خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١ منقسمة إلى ٣ أنواع (إسكان اجتماعي- إسكان القطاع الخاص - متاح للصندوق) وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي الأكثر تخصيصاً بعدد ٥٩,٢٠٣ وحدة وبنسبة ٩٩,٥٥٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.

%	عدد الوحدات المخصصة					نوع المشروع
	الإجمالي	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
٩٩,٥٥٪	٥٩,٢٠٣	١٢,٢١١	١٣,١٥٨	١٥,٤٢١	١٨,٤١٣	إسكان اجتماعي
٠,٤٤٪	٢٦١	٣٢	٢٦	٤٨	١٥٥	قطاع خاص
٠,٠٢٪	٩	٠	١	٣	٥	متاح للصندوق
١٠٠٪	٥٩,٤٧٣	١٢,٢٤٣	١٣,١٨٥	١٥,٤٧٢	١٨,٥٧٣	الإجمالي

## ٢- طبقاً لمساحة الوحدات

بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة عدد ٥٩,٤٧٣ وحدة خلال العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢ م<sup>٩٠</sup>) أكثر الوحدات طلباً من المواطنين بعدد ٥٥,٩٢٢ وحدة وبنسبة ٩٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، والمساحة من (٧٦ م - ٨٥ م) بعدد ٢,٧٠٥ وحدة وبنسبة ٥٪، وذات مساحة من (٥٥ م - ٧٥ م) بعدد ٨٤٦ وحدة وبنسبة ١٪.

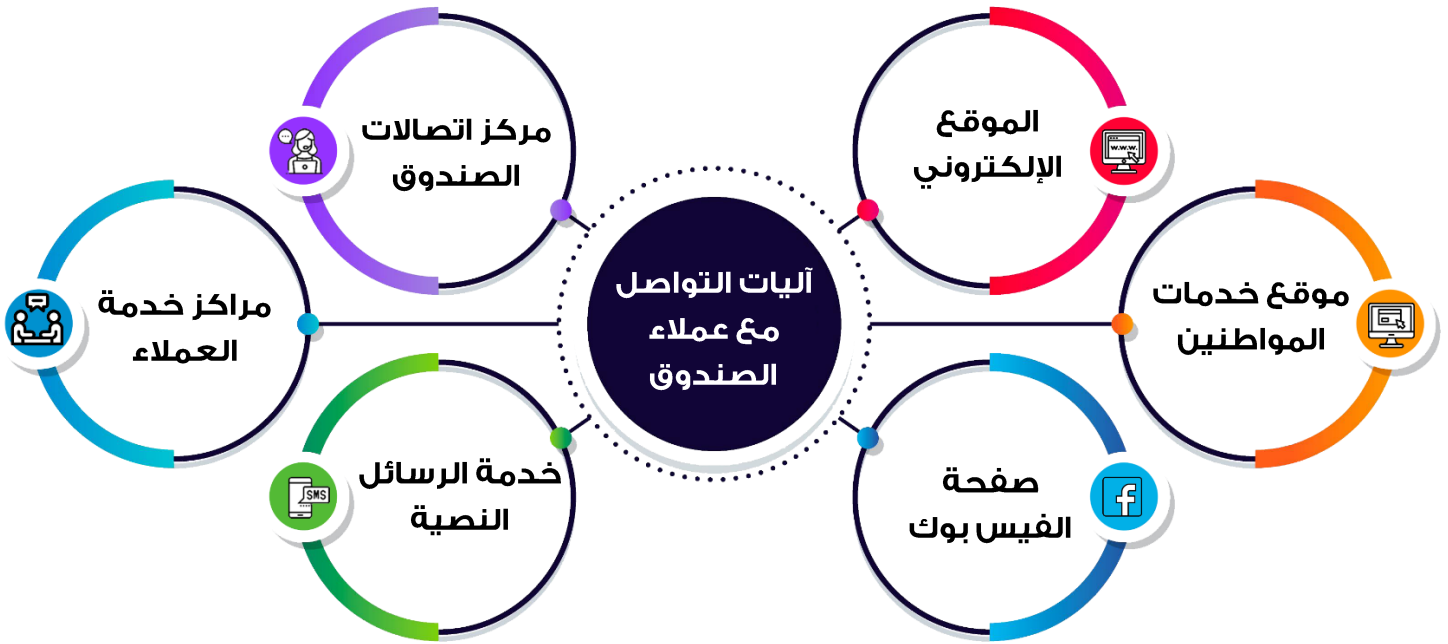
%	عدد الوحدات المخصصة					مساحة الوحدات
	الإجمالي	الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	
٩٤٪	٥٥,٩٢٢	١١,٧٠٠	١١,٦٣٨	١٤,٥٠٦	١٨,٠٧٨	٩٠ م
٥٪	٢,٧٠٥	٤٩٧	١,٤٤٣	٥٨٥	١٨٠	٧٦ م - ٨٥ م
١٪	٨٤٦	٤٦	١٠٤	٣٨١	٣١٥	٥٥ م - ٧٥ م
١٠٠٪	٥٩,٤٧٣	١٢,٢٤٣	١٣,١٨٥	١٥,٤٧٢	١٨,٥٧٣	الإجمالي

## آليات التواصل مع عملاء الصندوق



وضع الصندوق استراتيجية للتطوير المستدام وتعزيز ثقة المواطن في أجهزة الدولة وقدرتها على الإيفاء باحتياجاته من سكن ملائم وميسر، الأمر الذي انعكس على أعداد المتقدمين المتنامي لإعلانات برنامج الإسكان الاجتماعي المتتالية، وقد كان الابتكار من أهم الأسباب التي أعادت ثقة المواطن في برنامج الإسكان الاجتماعي، فقد سرعت عملية الميكنة وتيرة العمل داخل الصندوق بشكل كبير، بما وفرته من الوقت والجهد، فصار تسليم الوحدات لمستحقيها أسرع، إلى جانب إضفاء المصداقية والدقة على العمل.

وكان التحدي الرئيسي للصندوق في كيفية توجيه المواطنين للتعامل مع الصندوق بشكل إلكتروني، حيث أن نسبة الأمية الرقمية في مصر تصل إلى حوالي ٦٩٪ من الشعب المصري، كما أن الصندوق يستهدف بالأساس محدودي الدخل، وبالتالي نسبة كبيرة منهم قد لا تكون قادرة على النفاذ أو التعامل مع وسائل التكنولوجيا، وقد نجح الصندوق في توجيه المواطنين للتعامل مع الصندوق بشكل إلكتروني عن طريق بعض الخدمات الإلكترونية كالتالي:



## ١- بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء

الربع	عدد المكالمات المعروضة		عدد المكالمات التي تم الرد عليها	إجمالي عدد المكالمات التي لم يتم الرد عليها	مستوى الخدمة	متوسط سرعة الرد	متوسط مدة المكالمة
	على خدمة العملاء	على الخدمة الصوتية					
الأول	٢٠٩,٥٢٥	٩٣,٦٦٠	١٧٤,٦٤١	٣٤,٨٨٤	%٨٨,٣٠	٠٠:٠١:٢١	٠٠:٠٢:٥٠
الثاني	٢٦٩,٦٤٥	١٢٩,٥٨١	١٩٣,٩٨٤	٧٥,٦٦١	%٨٢	٠٠:٠٢:١٤	٠٠:٠٢:٤٢
الثالث	٢١٦,٥٢٨	١١٥,٩٦١	١٨٩,٤١٤	٢٧,١١٤	%٩٤,١٠	٠٠:٠٠:٤٢	٠٠:٠٢:٢٧
الرابع	١٦٥,٠٦٦	٨٧,٢١٥	١٥٠,٠٩٥	١٤,٩٧١	%٩٣,٩٣	٠٠:٠٠:٤٨	٠٠:٠٢:٣٢
الإجمالي	٨٦٠,٧٦٤	٤٢٦,٤١٧	٧٠٨,١٣٤	١٥٢,٦٣٠	%٨٩,٦٠	٠٠:٠١:١٦	٠٠:٠٢:٣٨

## ٢- تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية العام المالي ٢٠٦ ألف متابع

عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة ٧٣ فيديو  
عدد مشاهدات فيديوهات العام المالي ٣٢٣ ألف مشاهدة

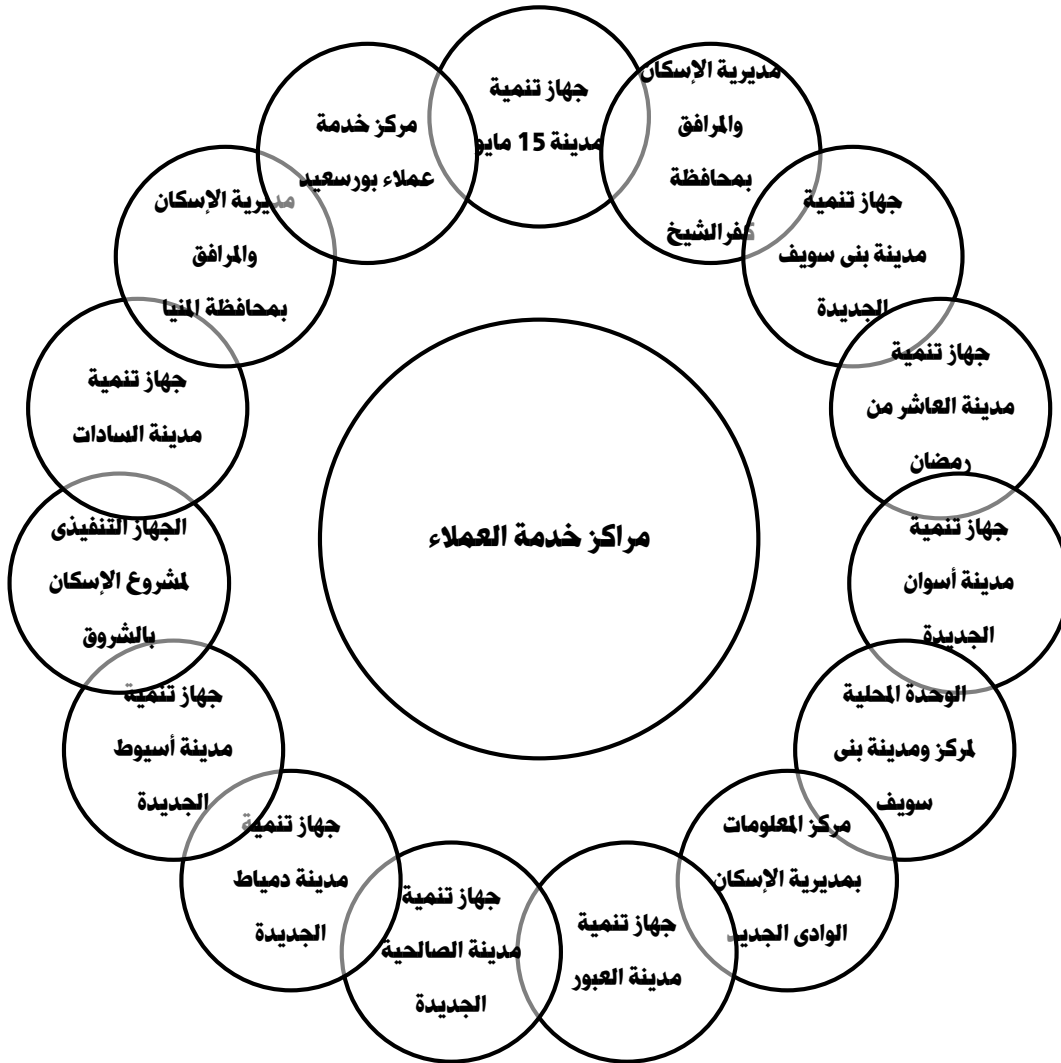
عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال العام المالي ٤٤,٣ مليون زيارة  
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع ٢٣,٣ مليون زائر

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

الربع	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الإجمالي
إجمالي عدد الرسائل	٦٥,٤٨٤	٣٨,٣٠١	١٧٦,٥٢٩	٨٣,١٧٨	٣٦٣,٤٩٢
المتوسط الشهري	٢١,٨٢٨	١٢,٦٧٦	٥٨,٨٤٣	٢٧,٧٢٦	٣٠,٢٩١

## ٤- مراكز خدمة العملاء في المحافظات

بلغ إجمالي عدد مراكز خدمة العملاء ١٥ مركز لخدمة المواطنين موزعين في أنحاء الجمهورية بحيث تغطي معظم المدن والمحافظات التي شهدت طلباً مرتفعاً على برنامج "سكن لكل المصريين".





## أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

### ١ بروتوكولات التعاون

عقد الصندوق بروتوكولي تعاون خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠ مع بنك المشرق وبنك كريدي اجريكول



### ٢ التغطية الدورية

- المتابعة الدورية لرصد الأخبار المنشورة عن نشاط الصندوق  
- التغطية الإعلامية لكافة المؤتمرات والأخبار المتعلقة بالصندوق  
- تصوير الفعاليات ومشروعات الصندوق



### ٣ صفحة الفيسبوك

- الإعجاب بالصفحة: ١٨٨ ألف لايك  
- نشر عدد ٨٢ مادة  
- استقبال عدد ٢١ ألف تعليق



### ٤ المركز الإعلامي للموقع الرسمي

- المواد المنشورة: ١٤١ مادة  
- الترتيب على مستوى مصر: ٧١٩  
- الترتيب على مستوى العالم: ٣٢٢٦٧



### ٥ تصميم الكتب والتقارير

- تصميم كافة التقارير الصادرة عن الصندوق للجهات الخارجية  
- تصميم الكتاب الدوري السنوي الصادر عن الصندوق  
- تصميم عرض تقديمي لعرض إنجازات الصندوق لعام ٢٠٢٠



### ٦ قناة اليوتيوب

- عدد المواد المنشورة: ٧٣ مادة  
- عدد المشتركين: ١١ ألف مشترك  
- إجمالي عدد المشاهدات: ٣٠٠ ألف



## ٧ اللقاءات التلفزيونية

رفع ومونتاج عدد ٦٤ فيديو لجميع اللقاءات التلفزيونية والمداخلات الهاتفية للرئيس التنفيذي للصندوق على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق



## ٨ وكراسات الشروط والإعلانات

- تصميم إعلانات (سكن لكل المصريين) لمحدودي ومتوسطي الدخل  
- تصميم إعلانات لطرح وحدات استثمارية في عدد من المحافظات  
- تصميم كراسات الشروط الخاصة بكل إعلان



## ٩ التصميمات المتنوعة

٩

- تصميم إنفوجراف توضيحي لكل إعلان وطرحها على وسائل التواصل الاجتماعي  
- تصميم فيديوهات موشف جرافيك توضيحي وطرحها على وسائل التواصل الاجتماعي  
- تصميم QR Code بكافة قنوات التواصل مع الصندوق



## ١٠ مواجهة فيروس كورونا

- متابعة البيانات الحكومية وإبراز الأساليب الاحترازية ضد الفيروس  
- إطلاق حملة توعوية لحث الموظفين على التقديم للحصول على اللقاح  
- الإعلان عن فتح باب التقديم للحصول على اللقاح بمقر الصندوق



## ١١ الرحلات المصيفية

- الإعلان عن رحلات مصيفية لكل من مدن (مارينا - العين السخنة - مرسى مطروح)  
- تصوير فيديوهات لمحتويات الغرف المقدمة للموظفين بالمصيف  
- تصميم استبيان لقياس مدى رضا الموظفين عن الخدمة المقدمة إليهم



## ١٢ الخصومات والعروض الحصرية

١٢

- خصومات على اشتراكات الأندية الرياضية  
- خصومات على الرحلات  
- خصومات على المطاعم  
- خصومات على مراكز التجميل  
- خصومات متنوعة أخرى مثل مراكز خدمة السيارات





## تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي

### ١- محاضر مخالفات الإسكان الاجتماعي خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠

العدد	نوع المحاضر
١٢٤٤	إجمالي عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
٨٣٢	إجمالي عدد محاضر الإدانة
١١	إجمالي عدد محاضر البراءة
٩٦	عدد المحاضر التي تم التصالح عليها

### ٢- الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان الاجتماعي خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٥٧٠	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
١١٦	حكم غيابي بالغرامة
٨٤	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٤٠	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
٢٢	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
١١	حكم نهائي بالبراءة
٨٤٣	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



## ملخص طلبات وشكاوى العملاء



١- 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
١٥,٥٦٤	
٢	طلبات تغيير جهة التمويل
١٢,٨٠٤	
٣	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية
٧,١٤٣	
٤	طلبات التنازل عن المشروع
٢٩٢	
٥	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى
١,٠٣٨	
إجمالي الطلبات	
٣٦,٨٤١	
ملخص تقرير الشكاوي	
١	شكاوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة
٦,٥٨٦	
٢	شكاوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)
٤,٣٧٢	
٣	شكاوى بخصوص إجراءات جهة التمويل
٦,٤٥٨	
٤	شكاوى بخصوص سبب الرفض
٥,٥٠١	
٥	شكاوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام
٦,٤٨٦	
إجمالي الشكاوي	
٢٩,٤٠٣	

٢- 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 النظام الآلي وخدمات الموقع الإلكتروني	١,٦٩١
٢	شكاوى عن سبب الرفض	١,٦٦٦
٣	شكاوى الاستلام والتخصيص + مؤجل أولوية	١,٠٥٩
٤	شكاوى ضد جهات التمويل	٩٠٢
٥	شكاوى ضد شركات الاستعلام	٧٤٥
٦	استفسارات العملاء	٥٢٦
٧	شكاوى عدم إدراج ملف بالنظام	٥٢٥
٨	شكاوى مالية	١٨٠
٩	شكاوى حالات خاصة	١٧٩
١٠	شكاوى التصالح والمخالفات	٥٧
١١	شكاوى التعامل مع مركز الاتصالات.	٣٥
١٢	مقترحات العملاء	٢٥
١٣	شكاوى التعامل مع مكاتب البريد	٢٠
١٤	تظلمات العملاء	٠
١٥	شكاوى أخرى	٢,٥٧٩
إجمالي الشكاوى والمقترحات		١٠,١٨٩





## صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



[www.shmff.gov.eg](http://www.shmff.gov.eg)

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