



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



نظرة على

مؤشرات أداء شهر نوفمبر ٢٠٢١

نشرة شهرية تصدر عن
صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري

نوفمبر ٢٠٢١

قائمة المحتويات



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

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.

الملخص 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 ٥,٩٩٥ مستفيد خلال شهر نوفمبر ٢٠٢١، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٧,٥٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٦١,٦٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٠,٨٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٦٨,٢٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٠٠١ - ٢٥٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٣,١٪، كما يُعد العملاء من محافظة القاهرة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٦,٨٪ 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 ٢٥,٧٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ١٢٠,٦ مليون جنيه خلال شهر نوفمبر ٢٠٢١ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ٢٠ ألف جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ٨٩٠ مليون جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٨ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٩,٨٣١ وحدة خلال شهر نوفمبر ٢٠٢١، وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي هي الأكثر تخصيصاً بعدد ٩,٨٢٢ وحدة وبنسبة ٩٩,٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م^٢) هي أكثر الوحدات المخصصة بنسبة ٩٦٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.

- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٩٤,٢٪، كما بلغ عدد الفيديوهات المرفوعة على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق ٥ فيديوهات بإجمالي عدد مشاهدات ٥,٦٣٨ آلاف مشاهدة خلال شهر نوفمبر ٢٠٢١، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر نوفمبر ٣٦٠ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٢,٩ مليون زيارة بإجمالي عدد ١,٤ مليون زائر.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٤,٣٧٥ طلب، وعدد ١,٨٩٧ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ١٤٤٥ شكوى ومقترح تم التعامل معها من خلال عدد من القنوات المختلفة المتمثلة في (بوابة الشكاوى الحكومية - الشكاوى الواردة من الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على ١٥١٠٠ - الشكاوى الواردة من مكاتب البريد).
- وفيما يخص متابعة تواجد العملاء المستفيدين ب وحدات الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي عدد المخالفات التي تم تحرير محضر لها بمديريات الإسكان وأجهزة المدن عدد ٣,٢٥٨ محضر وذلك حتى نهاية فترة التقرير، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ١٧٦٤ محضر، ومحاضر البراءة ٨٧ محضر، فيما تم التصالح على ٣٠٦ محضر.

أهم الأخبار الاقتصادية



الاقتصاد المصري يسجل أعلى معدل نمو ربع سنوي خلال ٢٠ عاماً

المصدر: رئاسة مجلس الوزراء

تؤكدُ المؤشراتُ الأوليةُ لأداء الاقتصاد المصري خلال الربع الأول من عام ٢٠٢١ / ٢٠٢٢، تحسُّن أداء الاقتصاد والاتجاه نحو التعافي من الجائحة؛ نتيجة للإصلاحات الاقتصادية والمالية المنفذة خلال السنوات الماضية واتخاذ العديد من الإجراءات لمواجهة أزمة كورونا. بلغ معدل نمو القطاعات خلال الربع الأول من ٢٠٢١/٢٠٢٢ كالآتي:

- قطاع المطاعم والفنادق ١,٨٪ أعلى معدل نمو ربع سنوي بين القطاعات.
- قطاع الصناعات التحويلية ٢,٢٪ أعلى معدل نمو سنوي يحققه خلال ٢٠ عاماً الماضية.
- قطاع التشييد والبناء ٥,٥٪.
- قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ٣,٦٪.

وفيما يخص القطاعات الأكثر إسهاماً في الناتج المحلي الإجمالي خلال الربع الأول من ٢٠٢١/٢٠٢٢ كما يلي: الصناعة التحويلية، الزراعة، التجارة، الأنشطة العقارية.

الاقتصاد المصري حالة استثنائية على مستوى العالم

المصدر: البنك الأوروبي لإعادة الأعمار والتنمية – صندوق النقد العربي

توقعات إيجابية واضحة للاقتصاد المصري خلال العامين القادمين من مختلف المؤسسات الدولية، محققاً بذلك أداءً قوياً على مستوى منطقة جنوب وشرق المتوسط والمنطقة العربية؛ وذلك بفضل قطاع الاتصالات والاستثمار وعودة تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر. بلغ معدل نمو الاقتصاد المصري في ٢٠٢١ نسبة ٣,٣٪ ومن المتوقع أن ينمو الاقتصاد المصري بنسبة ٥,٤٪ في عام ٢٠٢٢. وتمثلت توقعات قطاعات الاقتصاد المصري كما يلي:

- قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أعلى قطاعات الدولة نمواً بمعدل ١,٦٪.
- يتوقع أن تسهم عودة رحلات الطيران المباشرة والتوسع في حملات التطعيم في تعافى النشاط السياحي.

مصر تتقدم في قائمة أفضل ١٠٠ علامة تجارية وطنية في ٢٠٢١

المصدر: براند فاينانس

نجحت مصر في التقدم ٦ مراكز في تقرير العلامة التجارية الوطنية؛ حيث احتلت المرتبة الـ ٤٥ في ٢٠٢١ مقارنة بالمرتبة الـ ٥١ ، نظراً للجهود التي تقوم بها الدولة على جميع المستويات من حيث تعزيز مكانتها على المستوى العالمي وإقامة العديد من المشروعات والمبادرات، وتعتبر مصر من ضمن أعلى ٥ دول عربية.

يقيس التقرير أداء ١٠٠ دولة بناء على المتغيرات التي تؤثر على قيمة الدولة كعلامة تجارية متمثلة في:

- المتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر على جذب الاستثمارات مثل (الحكومة، العلاقات الخارجية، وغيرها).
- المتغيرات التي تؤثر على صورة الدولة النمطية (تأثير الدولة، القيم المجتمعية، وغيرها).
- المتغيرة التي تؤثر على الأداء الاقتصادي (الناتج المحلي والإجمالي، والاستثمار، وغيرها).

مؤشر المدن العالمي لعام ٢٠٢١

المصدر: كيرني

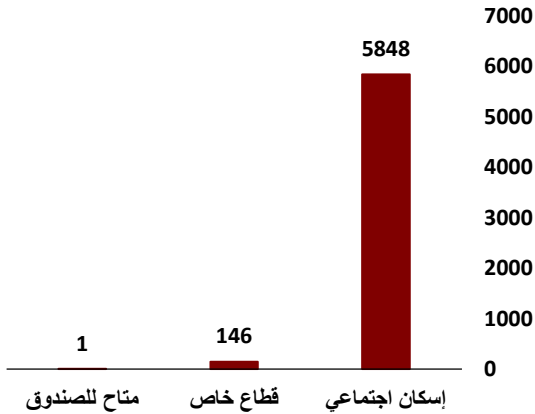
تواصل القاهرة تفوقها في ظل النهضة الملحوظة التي تشهدها في جميع القطاعات في السنوات الأخيرة؛ حيث قفزت المدينة ٥ مراكز في مؤشر المدن العالمي لعام ٢٠٢١ الصادر عن مؤسسة كيرني؛ لتحل المرتبة الـ ٥٩ على مستوى العالم، وذلك من بين ١٥٦ مدينة، بينما جاءت المدينة في المرتبة الثالثة على المستوى العربي من بين ٢٠ مدينة والثانية على المستوى الإفريقي من بين ١٤ مدينة. يقوم المؤشر على خمس محاور رئيسية تشمل:

- النشاط التجاري.
- رأس المال البشري.
- تبادل المعلومات.
- الخبرات الثقافية.
- المشاركة السياسية.

مؤشرات أداء الصندوق

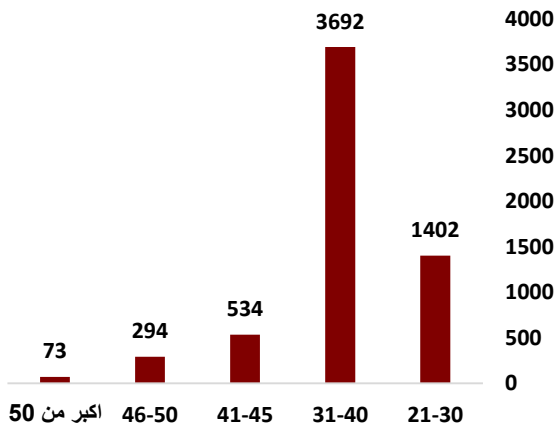


١- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



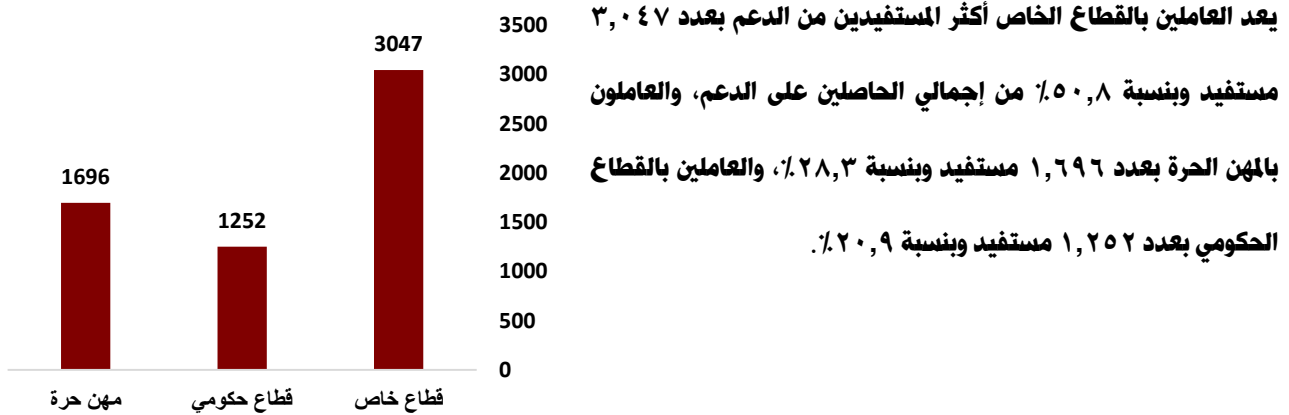
تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥,٨٤٨ مستفيد وبنسبة ٩٧,٥٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وفئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات القطاع الخاص) ١٤٦ مستفيدين بنسبة ٢,٤٪، وفئة (الحاصلين على الدعم كمتاح للصندوق) مستفيد واحد بنسبة ٠,١٪.

٢- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية

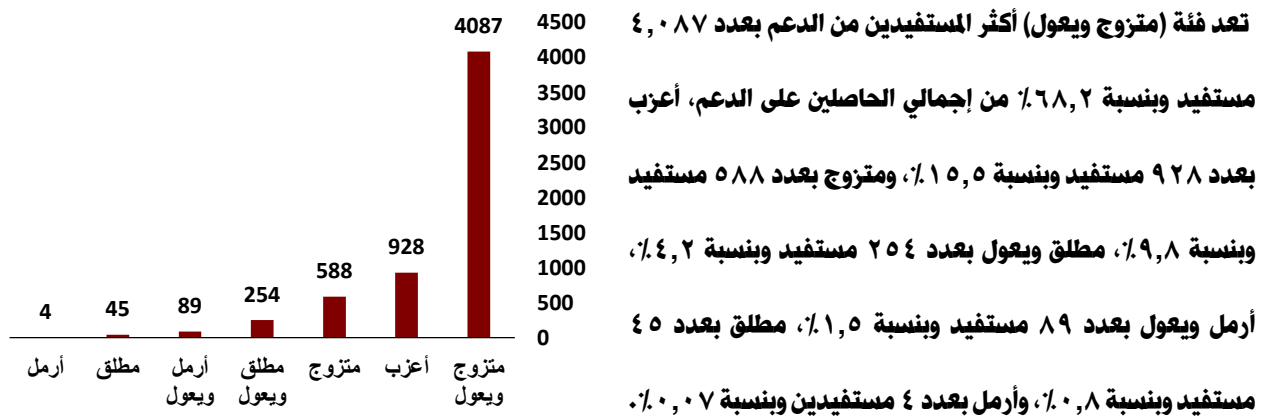


تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٦٩٢ مستفيد وبنسبة ٦١,٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١ - ٣٠) بعدد ١,٤٠٢ مستفيد وبنسبة ٢٣,٤٪، (٤١ - ٤٥) بعدد ٥٣٤ مستفيد وبنسبة ٨,٩٪ (٤٦ - ٥٠) بعدد ٢٩٤ مستفيد وبنسبة ٤,٩٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٧٣ مستفيد وبنسبة ١,٢٪.

٣- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل

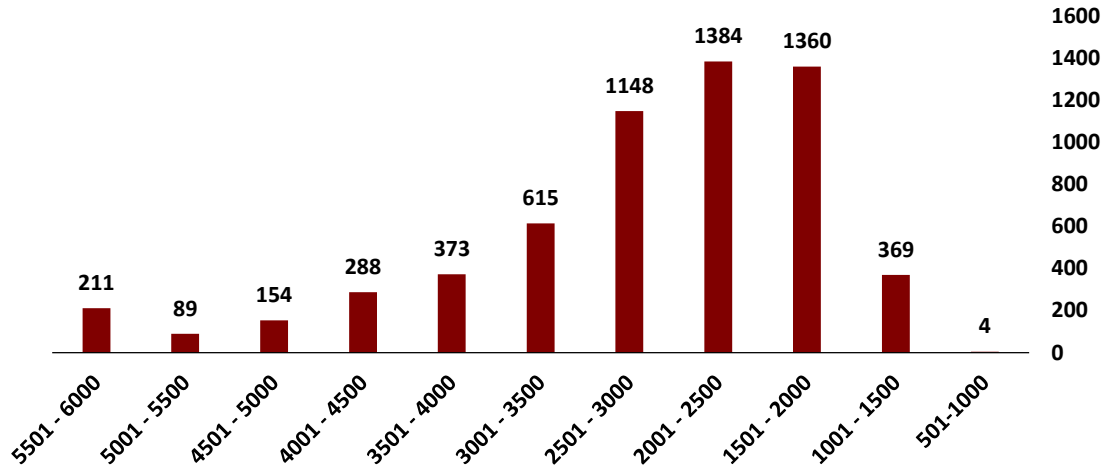


٤- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية

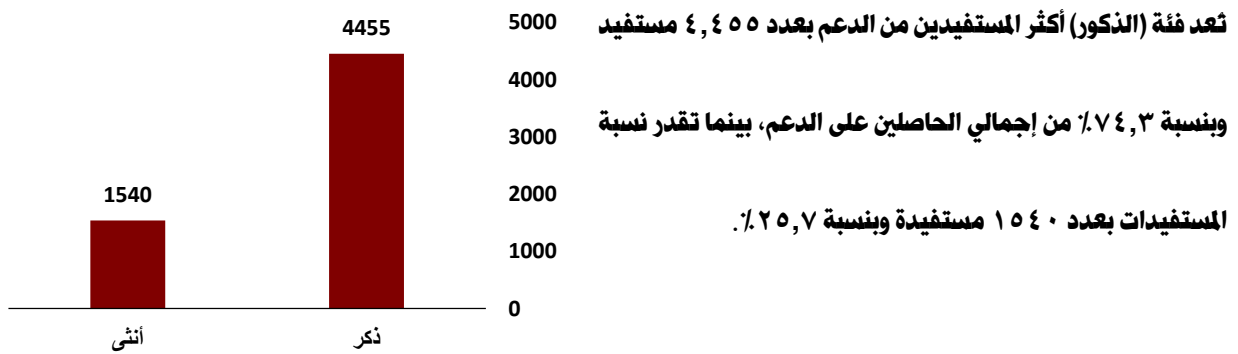


0- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠٠ - ٢٠٠١) جنية أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٣٨٤ مستفيد وبنسبة ٢٣,١٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠٠ - ٥٠١) أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٤ مستفيدين وبنسبة ٠,١٪، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.

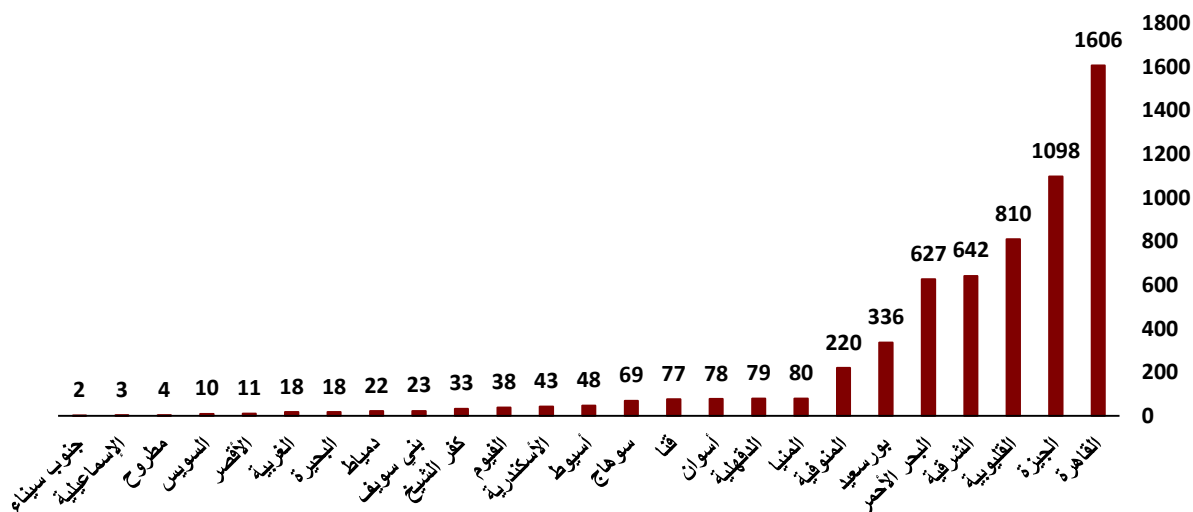


٦- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



٧- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة القاهرة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٦٠٦ مستفيد وبنسبة ٢٦,٨٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة جنوب سيناء أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٢ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين ب ٥,٩٩٥ مستفيد.



٨- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
من ٢٠٢١/١١/١ حتى ٢٠٢١/١١/٣٠	٥,٩٩٥ مستفيد	١٢٠,٦٢٢,٨٤١

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ٢٠,١٢٠ جنيه.

٩- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

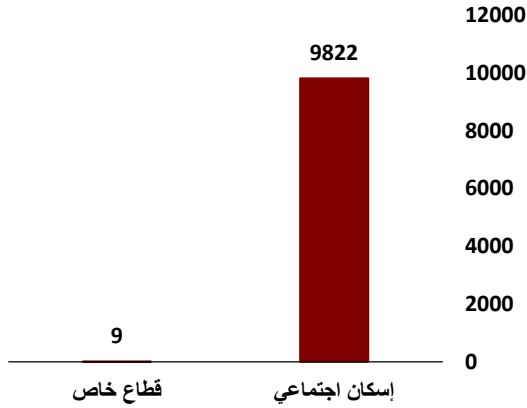
قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
٢٨٠,٥١٢,٠٠٠	١,٨٨٩	البنك الأهلي
١٩٩,٤١٧,٤٨٥	١,٤١٦	بنك مصر
٧١,٢٨٦,٥٠٠	٤١٤	البنك التجاري الدولي
٤١,٧٥٠,١٦٢	٣٥٧	بنك الإسكان والتعمير
٤٧,٨٧٦,٤٥١	٣٠٧	بنك القطري الوطني الاهلي
٣٦,٦٩٧,٦٨٢	٢٥٩	بنك التنمية الصناعية
٣٨,٠٣٩,١٤٠	٢٥٢	بنك المصرف المتحد
٣٠,٦٩٧,١٧٦	١٩٠	بنك المشرق
٣٠,٩٠٧,٩٦٦	١٨٢	شركة كونتكت للتمويل العقاري
٢٢,١٣١,٦٤١	١٣٥	بنك الاستثمار العربي
١٤,٩٧٤,٠٠٥	١١٥	بنك القاهرة
١٥,٨٦٧,٧٦٢	١٠٠	بنك فيصل الاسلامي المصري
١٤,٤٩٩,١٣٧	٩٠	بنك بلوم
١٠,٠٦٥,٨٨٤	٦٩	بنك الكويت الوطني
٨,٣١٨,٤١٣	٥٤	بنك الشركة المصرفية العربية
٨,١٧٢,٨٢٥	٤٩	البنك العقاري المصري العربي
٧,٥٥٨,٦٤١	٤٦	بنك قناة السويس
٤,٠٦٥,٠٦٤	٢٦	البنك العربي الافريقي الدولي
٣,٧٩٧,٩٢١	٢٣	شركه التعمير للتمويل العقاري (الأولى)
٢,٩٥٦,٥٩٣	١٩	البنك المصري الخليجي
٥٤٦,٠٠٠	٣	بنك كريدي اجريكول
٨٩٠,١٣٨,٤٤٨	٥,٩٩٥	الإجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٨,٤٨٠ جنيه.

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة

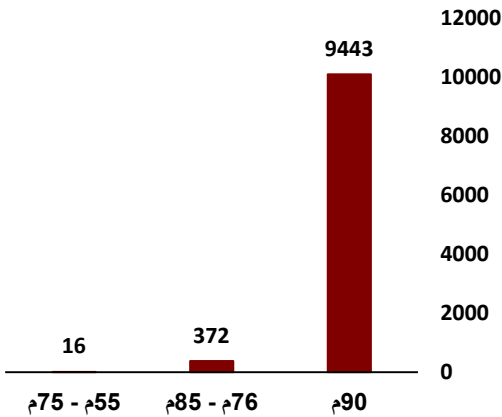


١- الوحدات المخصصة طبقاً لنوع المشروع



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٩,٨٣١ وحدة خلال شهر نوفمبر ٢٠٢١ منقسمة إلى (إسكان اجتماعي- إسكان القطاع الخاص) وكانت وحدات الإسكان الاجتماعي الأكثر تخصيصاً بعدد ٩,٨٢٢ وحدة وبنسبة ٩٩,٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، بينما بلغت نسبة الوحدات المخصصة من إسكان القطاع الخاص ٠,١٪ بعدد ٩ وحدات.

٢- الوحدات المخصصة طبقاً لمساحة الوحدة



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة عدد ٩,٨٣١ وحدة بشهر نوفمبر ٢٠٢١، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٩,٤٤٣ وحدة وبنسبة ٩٦٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٧٦-٢م٨٥) بعدد ٣٧٢ وحدة وبنسبة ٣,٧٨٪، والمساحة من (٥٥-٢م٧٥) بعدد ١٦ وحدات وبنسبة ٠,٢٢٪.

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	
٠٠:٠٢:٥٨	٠٠:٠٠:٤٠	%٩٤,٢	٥,٢١٥	٥١,٠٤٩	٥٦,٣٠٣	٣٣,٥١١	نوفمبر ٢٠٢١

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر نوفمبر ٢٠٢١
٣٦٠ ألف متابع

عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة
٥ فيديوهات
عدد مشاهدات فيديوهات شهر نوفمبر
٥٠٦٣٨ مشاهدة

عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر
٢,٩ مليون زيارة
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع
١,٤ عميل

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

اجتماعات

15- حضور تصوير الاجتماع التنفيذي للسيدة الأستاذة/ مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي، مع عدد من رؤساء الأجهزة والمدن في جهاز مدينة حدائق العاصمة.



التصوير

16- تصوير الجولة الميدانية للسيدة الأستاذة/ مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي، في مدينة حدائق العاصمة ووحدات الموظفين المنتقلين إلى العاصمة الإدارية في مدينة بدر .



18- حضور وتصوير فعاليات الجلسة الأولى من المؤتمر الاقتصادي "الناس والبنوك" بحضور السيدة الأستاذة/ مي عبد الحميد، الرئيس التنفيذي.



20- تصوير اجتماع إدارات "IT، الدعم، التفتيش والمراجعة الداخلية" مع شركة Orange لتقييم مؤشرات الأداء وبحث الخطوات المستقبلية.



19- تصوير اجتماع إدارة الدعم مع شركة Summerge لبحث كل ما يتعلق بمؤشرات الأداء والعقبات التي تواجههم.



17- تصوير فعاليات توقيع بروتوكول التعاون مع صندوق تمويل المساكن.



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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٤٦,٢٤٥ رسالة خلال شهر نوفمبر ٢٠٢١، وذلك بمتوسط ١,٥٤١ رسالة يومياً.

تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



محاضر مخالفات الإسكان الاجتماعي في نوفمبر ٢٠٢١

العدد	نوع المحاضر
٣,٢٥٨	عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
١٧٦٤	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٨٧	إجمالي عدد محاضر البراءة
٣٠٦	عدد المحاضر التي تم التصالح عليها

الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان الاجتماعي حتى نوفمبر ٢٠٢١

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
١١٣٤	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
٢٦٢	حكم غيابي بالغرامة
٢٢٣	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٢٣	حكم غيابي بالحبس
٨٩	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
٣٣	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٤٨	حكم بالبراءة في أول درجة
٣٩	حكم نهائي بالبراءة
١٨٥١	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



الطلبات والشكاوى الواردة الجهات التالية: (بوابة الشكاوى الحكومية - الشكاوى الواردة من الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على 10100 - الشكاوى الواردة من البريد المصري) والتي تم التعامل معها

م	نوع الشكوى	العدد
١	شكاوى عن سبب الرفض	١٣٥
٢	شكاوى النظام الآلي وخدمات الموقع الإلكتروني	٨٠
٣	استفسارات المواطنين	٣٣
٤	شكاوى جهات التمويل	١١٢
٥	شكاوى الاستلام والتخصيص	٦٠
٦	شكاوى شركات الاستعلام	٣٠
٧	شكاوى عدم إدراج ملف بالنظام	٧
٨	شكاوى حالات خاصة	٩
٩	شكاوى مالية	٤٧
١٠	شكاوى التعامل مع مكاتب البريد	٢٥
١١	شكاوى التصالح والمخالفات	٤
١٢	مقترحات	١
١٣	التظلمات	٢
١٤	شكاوى أخرى	٩٠٠
	الإجمالي	١٤٤٥

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	١٢٣٣
٢	طلبات تغيير جهة التمويل	١٣٧٤
٣	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	١٧٥٤
٤	طلبات التنازل عن المشروع	١٤
٥	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	٠
	إجمالي الطلبات	٤٣٧٥
ملخص تقرير الشكاوى		
١	شكاوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	٣٤٣
٢	شكاوى بخصوص إجراءات جهة التمويل	٥٩٥
٣	شكاوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	١٤٦
٤	شكاوى بخصوص سبب الرفض	٤٨٥
٥	شكاوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	١٨٠
٦	شكاوى بخصوص مكاتب البريد	١٤٨
	إجمالي الشكاوى	١٨٩٧



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

www.shmff.gov.eg