



صندوق الإسكان الاجتماعي  
ودعم التمويل العقاري



# نظرة على

## مؤشرات أداء شهر إبريل ٢٠٢٢

نشرة شهرية تصدر عن  
صندوق الإسكان الاجتماعي  
ودعم التمويل العقاري

إبريل ٢٠٢٢

## قائمة المحتويات



الملخص التنفيذي	٣
أهم الأخبار الاقتصادية	٤
مؤشرات أداء الصندوق خلال شهر إبريل ٢٠٢٢	٦
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	١١
أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق	١٤
بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤)	١٥
تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي حتى نهاية شهر إبريل ٢٠٢٢	١٥
بيان طلبات وشكوي العملاء	١٦

**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 شئون 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 ٣٧٩٧ مستفيد خلال شهر إبريل ٢٠٢٢، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ١٠٠٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٩٢,٢٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٣,٤٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٧٤,٧٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٠٠١ - ٢٥٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٢٪، كما يُعد العملاء من محافظة الجيزة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٥,١٪ 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 ٢٥,١٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ٧٠ مليون جنيه خلال شهر إبريل ٢٠٢٢ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ١٨ ألف جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ٥٦٣,١٨ مليون جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٨ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٦,٢٢٦ وحدة خلال شهر إبريل ٢٠٢٢، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢٩٠ م<sup>٢</sup>) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٥٤٩٤ وحدة وبنسبة ٨٨,٢٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٨٠,٢٪، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر إبريل ٤١٩ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ١,٧ مليون زيارة بإجمالي عدد ٩٤٩,٩٥ ألف زائر.

- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٢,٨٨١ طلب، وعدد ١,٧٢٠ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ٤٣١٨ شكوى تم التعامل معها من خلال خمسة قنوات مختلفة متمثلة في (بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء- منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني - الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على ١٥١٠٠ - الشكاوى الواردة من مكاتب البريد).
- وفيما يخص متابعة تواجد العملاء المستفيدين بوحدات الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي محاضر الإدانة ١٨ محضر وذلك حتى نهاية فترة التقرير.

## أهم الأخبار الاقتصادية



## صندوق النقد الدولي يرفع من توقعاته لنمو الاقتصاد المصري خلال ٢٠٢٢

المصدر: صندوق النقد الدولي

رفع صندوق النقد الدولي من توقعاته لنمو الاقتصاد المصري خلال عام ٢٠٢٢ وذلك وسط تراجع في معدلات النمو في جزء كبير من اقتصادات الدول الكبرى.

توقع صندوق النقد الدولي أن يصل معدل النمو في ٢٠٢٢ إلى ٥,٩٪ وذلك مقارنة بمعدل نمو بلغ ٣,٣٪ في ٢٠٢١، جاءت التوقعات الجديدة لتؤكد قوة الاقتصاد المصري وقدرته على تحمل الصدمات المختلفة وذلك في ظل الأزمات التي تضرب الاقتصاد العالمي وعلى رأسها الأزمة الأوكرانية بالإضافة إلى تداعيات فيروس كورونا.

## حزمة استثمارية تحفيزية للاقتصاد المصري للعام المالي ٢٠٢٣/٢٠٢٢

المصدر: رئاسة مجلس الوزراء

تستهدف الخطة التحفيزية للاقتصاد المصري ٢٠٢٣/٢٠٢٢ دفع جهود الحماية الاجتماعية والاستمرار في سياسة التسعير للسلع والخدمات، وتعظيم العائد من أصول الدولة، كما يلي:

- ٦ الألف كم من الترع مستهدف تبطينها وتأهيلها.
- ٢٠ قصر ثقافة و ٤ مسارح مستهدف إنشائها أو تطويرهم.
- ١١٥ محطة معالجة صرف صحي، و ٢٧ محطة تحلية مياه.
- ٢٥ مشروعاً للطرق القومية والاستراتيجية مستهدف تنفيذها.
- ٩٤ مستشفى و ٤٤ وحدة صحية مستهدف إنشائهم أو تطويرهم.
- ١٥,٢ نسبة زيادة في معدل الاستثمار، لتشكل الاستثمارات العامة ٧٨٪ من جملة الاستثمارات.
- ٤٧ محطة مستهدف الانتهاء منها ضمن مشروع القطار السريع، ١٠٠٠ كم مستهدف الانتهاء من كهربية إشارات السكك الحديدية.

## معدل مساهمة السكان في مصر في النشاط الاقتصادي

المصدر: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء

أصدر الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء النشرة السنوية المجمعّة لنتائج بحث القوى العاملة لعام ٢٠٢١، والذي أوضح فيها:

- معدل مساهمة إجمالي عدد السكان (١٥ سنة فأكثر) في النشاط الاقتصادي بلغ نحو ٤٢,٩% خلال عام ٢٠٢١ مقابل ٤١,٥% في عام ٢٠٢٠ بنسبة زيادة ١,٤%.
- بلغ معدل مساهمة الذكور ٦٩% عام ٢٠٢١ مقارنة بنحو ٦٧,٤% في عام ٢٠٢٠.
- بلغ معدل مساهمة الإناث نحو ١٥,٢% خلال عام ٢٠٢١ مقابل نحو ١٤,٣% خلال عام ٢٠٢٠.

## قناة السويس تتحول لقناة خضراء

المصدر: هيئة قناة السويس

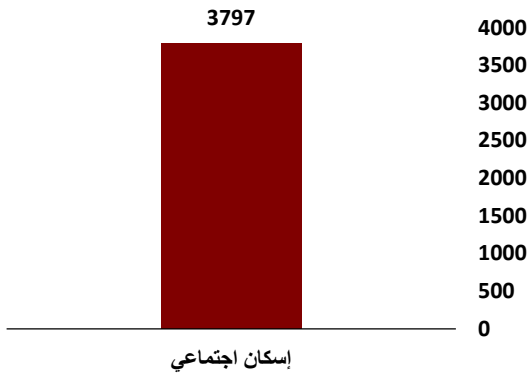
هيئة قناة السويس تسعى نحو التحول لقناة خضراء، من خلال عدة سياسات وآليات أبرزها: تشغيل محطات الإرشاد الـ١٦ بالطاقة المتجددة وتحويل البحرية الخاصة بالهيئة للعمل بالغاز الطبيعي، وتشغيل بعض مرافق الهيئة وأعمدة الإنارة بها بالطاقة الشمسية، فضلاً عن تشجيع عملاء القناة على استخدام وقود صديق للبيئة، ودراسة تقديم حوافز للسفن التي تستخدم الغاز الطبيعي المسال وتطبق معايير السلامة البيئية.

كما ارتفعت إيرادات قناة السويس خلال شهر مارس ٢٠٢٢ بنسبة (١٠%) مقارنة بشهر فبراير ٢٠٢٢، وبنسبة (٣٧%) مقارنة بالشهر نفسه من العام السابق، حيث بلغت قيمة الإيرادات في شهر مارس (٦٠٢) مليون دولار، وبلغ عدد السفن العابرة لقناة السويس ١٨١٦ سفينة بشهر مارس ٢٠٢٢ مقارنة بـ ١٧١٣ سفينة بشهر فبراير ٢٠٢٢.

## مؤشرات أداء الصندوق

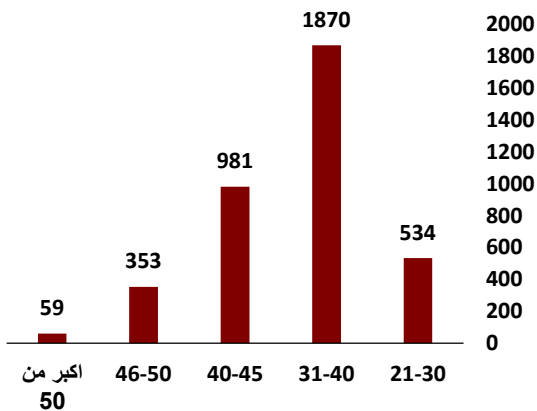


## ١- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) هم المستفيدين من الدعم بعدد ٣,٧٩٧ مستفيد وبنسبة ١٠٠٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم

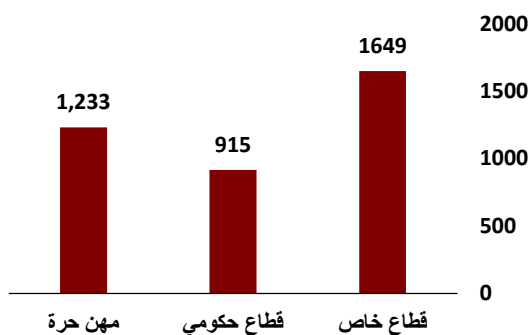
## ٢- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٨٧٠ مستفيد وبنسبة ٤٩,٢٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١ - ٣٠) بعدد ٥٣٤ مستفيد وبنسبة ١٤,١٪، (٤٠ - ٤٥) بعدد ٩٨١ مستفيد وبنسبة ٢٥,٨٪، (٤٦ - ٥٠) بعدد ٣٥٣ مستفيد وبنسبة ٩,٣٪، أكبر من ٥٠ بعدد ٥٩ مستفيد وبنسبة ١,٦٪.



### ٣- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٦٤٩ مستفيد وبنسبة ٤٣,٤٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهن الحرة بعدد ١,٢٣٣ مستفيد وبنسبة ٣٢,٥٪، والعاملين بالقطاع الحكومي بعدد ٩١٥ مستفيد وبنسبة ٢٤,١٪.

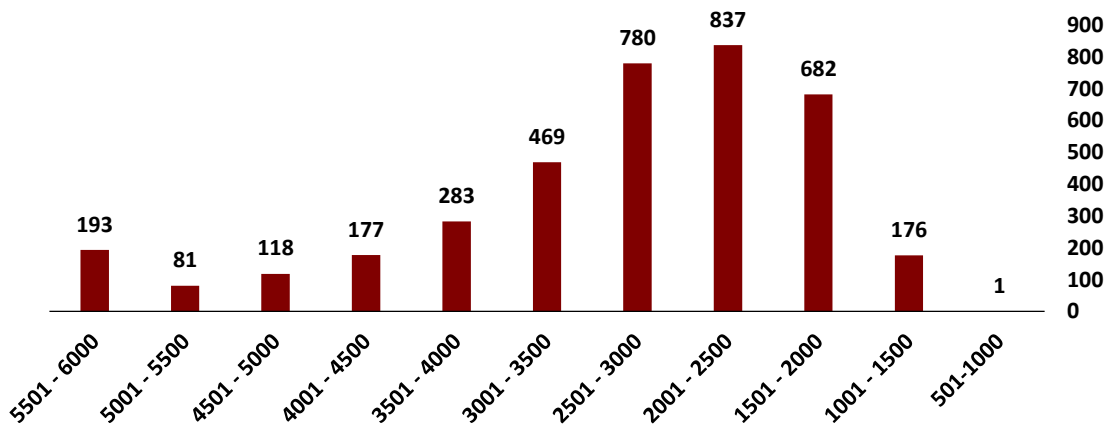
### ٤- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



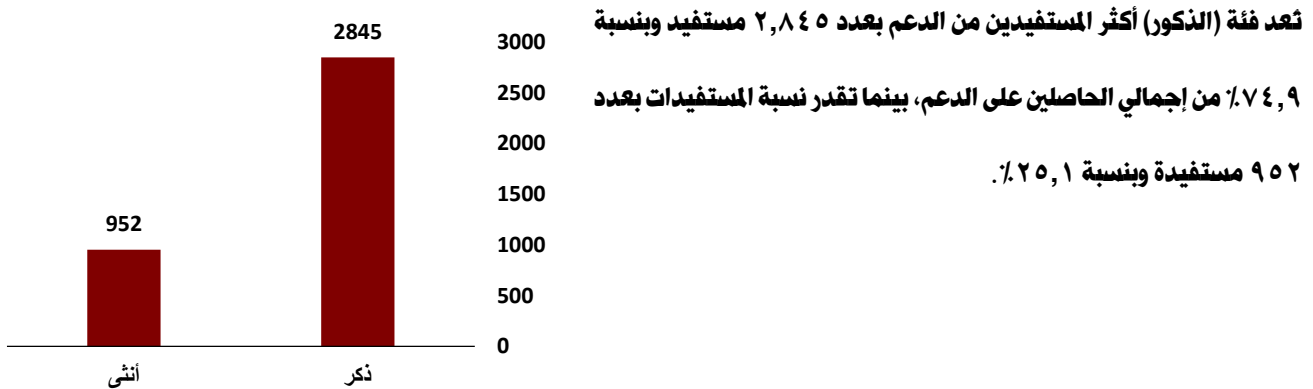
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٨٣٧ مستفيد وبنسبة ٧٤,٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، أعزب بعدد ٢٩٢ مستفيد وبنسبة ٧,٧٪، ومتزوج بعدد ٣٥٩ مستفيد وبنسبة ٩,٥٪، مطلق ويعول بعدد ١٩٩ مستفيد وبنسبة ٥,٢٪، أرمل ويعول بعدد ٨٤ مستفيد وبنسبة ٢,٢٪، مطلق بعدد ٢٢ مستفيد وبنسبة ٠,٦٪، وأرمل بعدد ٤ مستفيدين وبنسبة ٠,١٪.

## ٥- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠٠ - ٢٠٠١) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٨٣٧ مستفيد وبنسبة ٢٢٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠٠ - ٥٠١) أقل المستفيدين من الدعم بعدد واحد مستفيد وبنسبة ٠,٠٣٪، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.

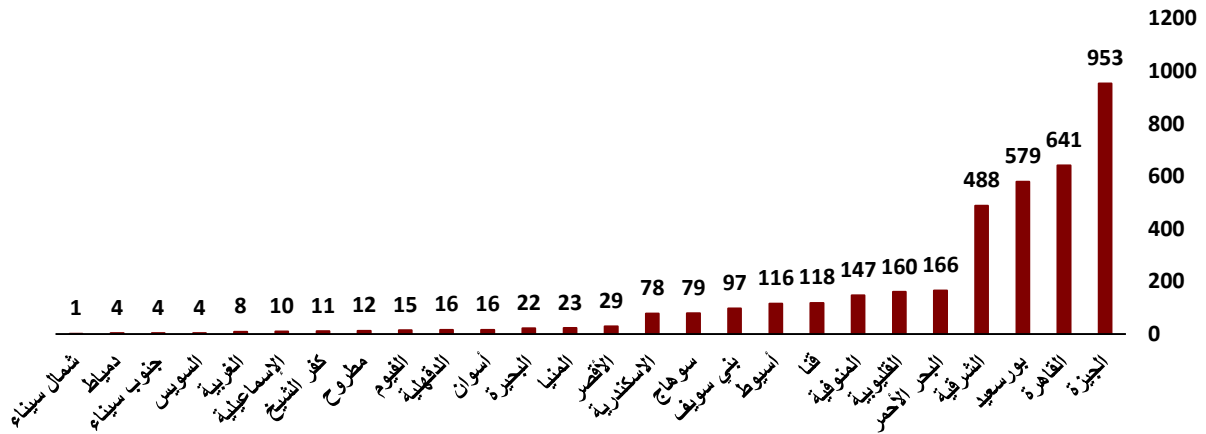


## ٦- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



## ٧- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٩٥٣ مستفيد وبنسبة ٢٥,١٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة شمال سيناء أقل المستفيدين من الدعم بعدد مستفيد واحد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ٣,٧٩٧ مستفيد.



## ٨- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
من ٢٠٢٢/٤/١ حتى ٢٠٢٢/٤/٣٠	٣,٧٩٧ مستفيد	٧٠,٥٧٦,٦٩٤

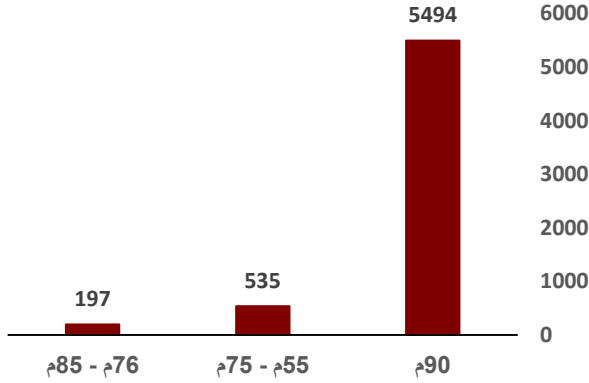
\* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٨,٥٨٧ جنيه.

## ٩- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
١٩٣,٢١١,٦٣٠	١,٣٨٠	بنك مصر
١١٩,١٦٣,٠٠٠	٨٥٨	البنك الأهلي المصري
٣٩,٤٨٢,٤٧٣	٢٢٩	البنك التجاري الدولي
٣٣,٨٨٩,٣٩٤	٢١٠	بنك القطري الوطني الأهلي
٢٨,٤٩٤,٦٦٣	١٨٦	بنك الإسكان والتعمير
٢٤,٣٢٣,٨٨٥	١٦٦	بنك المصرف المتحد
٢٢,٣٨٥,٥٦١	١٢٥	شركة كونتكت للتمويل العقاري
٢٠,٣٣٩,٥٨٤	١١٩	البنك العربي الأفريقي الدولي
١٢,٨٣٨,١٩٨	٨٢	بنك التنمية والائتمان الزراعي
١٤,٢٥٤,٥٠٧	٨١	بنك المشرق
١٠,٣٨٥,٣٧٠	٧١	بنك التنمية الصناعية
٩,٨٣٧,٧١٣	٦٦	بنك القاهرة
٧,٣٠٣,٧٦٠	٤٤	بنك بلوم
٧,٣٠٥,٤٨٩	٤٣	بنك فيصل الإسلامي المصري
٦,٠٩٠,٢٦٨	٤١	بنك الكويت الوطني
٤,٨٤٥,٣٥١	٣٥	بنك الاستثمار العربي
٣,٩٩٢,٥٤٢	٣٠	بنك الشركة المصرفية العربية
٢,٨٩١,٨٣٠	١٨	بنك قناة السويس
١,٢١٤,٩٦٤	٧	البنك العقاري المصري العربي
٨١٥,٦٦٩	٥	البنك المصري الخليجي
١١٥,٣٩٦	١	شركة املاك للتمويل العقاري
٥٦٣,١٨١,٢٤٧	٣,٧٩٧	الإجمالي

\* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٨,٣٢٢ جنيه.

## بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة ٦,٢٢٦ وحدة خلال شهر إبريل ٢٠٢٢ ضمن مشروعات سكن كل المصريين، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٥٤٩٤ وحدة وبنسبة ٨٨,٢٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، وذات مساحة من (٧٦م - ٨٥م) بعدد ١٩٧ وحدة وبنسبة ٣,١٦٪، والمساحة من (٥٥م - ٧٥م) بعدد ٥٣٥ وحدات وبنسبة ٨,٥٩٪.

## 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 الخدمة الصوتية	
٠٠:٠٢:٣٥	٠٠:٠٣:٠٥	٨٠,٢٪	١٤,٦٥٠	٢٩,١٢٤	٤٣,٧٧٤	٢٣,٩٤٣	إبريل ٢٠٢٢

## تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر إبريل ٢٠٢٢ ٤١٩ ألف متابع



عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ١,٧ مليون زيارة  
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع ٩٤٩,٩٥٠ عميل



## بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤) – (٩٣١١)



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٨٦,٨٦٨ رسالة خلال شهر إبريل ٢٠٢٢، وذلك بمتوسط ٢,٨٩٥ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ١,٢٩٥ رسالة خلال شهر إبريل ٢٠٢٢، وذلك بمتوسط ٤٣ رسالة يومياً.

## تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



## محاضر مخالفات الإسكان أبريل ٢٠٢٢

العدد	نوع المحضر
١٨	إجمالي عدد محاضر الإذانة
٠	إجمالي عدد محاضر البراءة

## الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان أبريل ٢٠٢٢

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٥	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالغرامة
٨	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالحبس
٥	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٠	حكم بالبراءة في أول درجة
٠	حكم نهائي بالبراءة
١٨	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



بيان عن توزيع الشكاوى تم إغلاقها والتعامل عليها خلال شهر إبريل ٢٠٢٢  
حسب القنوات:

م	قنوات استلام الشكاوى	العدد	النسبة
١	بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء	١٩١١	٤٤,٣%
٢	منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني	٢١٤٧	٤٩,٧%
٣	الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا	١٧٣	٤%
٤	الشكاوى الواردة على الخط الساخن التابع لوزارة الإسكان	٦٩	١,٦%
٥	الشكاوى الواردة عن طريق التلغراف / البريد المصري	١٨	٠,٤%
	<b>الإجمالي</b>	<b>٤٣١٨</b>	<b>١٠٠%</b>

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	١٤٤٦
٢	طلبات تغيير جهة التمويل	١٠٩٨
٣	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	٣٢٥
٤	طلبات التنازل عن المشروع	١٢
٥	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	٠
	<b>إجمالي الطلبات</b>	<b>٢٨٨١</b>
ملخص تقرير الشكاوى		
١	شكاوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	٣٠٧
٢	شكاوى بخصوص إجراءات جهة التمويل	٨١٣
٣	شكاوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	٧٩
٤	شكاوى بخصوص سبب الرفض	٣٠٤
٥	شكاوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	١٥٢
٦	المشاكل العامة الخاصة بإعلان سكن مصر- دار مصر-جنة	١
٧	شكاوى بخصوص مكاتب البريد	٦٤
	<b>إجمالي الشكاوى</b>	<b>١٧٢٠</b>





# صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



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

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