



صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري



نظرة على

مؤشرات أداء الربع الثاني

للعام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢٣

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 (أكتوبر – ديسمبر) ٢٠٢٢	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 الثاني للعام المالي ٢٠٢٣/٢٠٢٢	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 شئون الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري، بفرض 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 الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين خلال الربع الثاني من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢٣ عدد ٢٤٥٢٣ مستفيد، 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 ٤١٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٤,٢٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٧,٦٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ١٩٪، كما يعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٣٠,٥٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وفيما يتعلق بأكثر المستفيدين بالدعم من الذكور والإناث، فقد أعطى الصندوق الثانويية للإناث خاصة (المعيلات والمطلقات والأرامل) فقد بلغت نسبة المستفيدات من الدعم ٢٤٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح ٤١٠ مليون جنيه خلال الربع الثاني من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢٣ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٧ ألف جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح ٣,٨ مليار جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٥٦ جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٢٦,٦ ألف وحدة خلال الربع الثاني من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢٣، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م^٢) هي أكثر الوحدات إقبالاً من المواطنين والمخصصة بنسبة ٩٥,٤٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص مستوى أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٧٣,٣٪، وبلغ إجمالي عدد الرسائل التي تم إرسالها للعملاء على خدمة (١١٢٤) للاستعلام عدد ٤٦٣ ألف رسالة، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية الفترة ٥٢٠ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الفترة ٢٣,١ مليون زيارة بإجمالي عدد العملاء ١١,٢ مليون زائر.

- وفيما يخص طلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٣٢,٤ ألف طلب، عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ١٩,٢ ألف 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 ٣٤٣ محضر وذلك حتى نهاية فترة التقرير، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ٣٤١ محضر، وعدد محضرين براءة.

أهم الأخبار الاقتصادية



تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في مصر تحقق أعلى معدل زيادة في آخر ١٠ سنوات.

المصدر: البنك المركزي المصري

أصبحت مصر واحدة من أهم الدول الجاذبة للاستثمار الأجنبي المباشر في المنطقة، كما أصبحت الوجهة الأولى للاستثمار لكبرى الشركات العاملة في القطاعات المختلفة، مدعومة بشكل أساسي بالإجراءات الحكومية المتخذة من قبل الدولة لتسهيل الاستثمار وتمكين القطاع الخاص، بالإضافة إلى تطور البنية التحتية وتعدد الفرص الاستثمارية في القطاعات المختلفة مثل: العقارات والصناعة والزراعة والطاقة المتجددة والخضراء.

١,٣٪ زيادة في صافي الاستثمار الأجنبي المباشر في القطاعات غير البترولية خلال ٢٠٢٢/٢٠٢١ مسجلاً ١١,٦ مليار دولار، وقد توزع حجم الاستثمار الأجنبي خلال ٢٠٢٢/٢٠٢١ بين البنود التالية:

- تأسيس شركات جديدة أو زيادة رؤوس الأموال: ٢٩٪ من صافي الاستثمار بمقدار ٣,٤ مليارات دولار.
- شراء عقارات من غير المقيمين: ٩٪ من صافي الاستثمار بمقدار ٩٧٠ مليون دولار.
- صافي الأرباح المرحلة وفائض الأرصدة الدائنة: ٤٢٪ من صافي الاستثمار بمقدار ٤,٩ مليارات دولار.
- بيع شركات وأصول إنتاجية لغير المقيمين: ٢٠٪ من صافي الاستثمار بمقدار ٢,٣ مليار دولار.

صندوق مصر السيادي الذراع الاستثمارية الأهم للدولة المصرية.

المصدر: رئاسة مجلس الوزراء

يُعد صندوق مصر السيادي واحداً من أهم أدوات الدولة المصرية في الوقت الحالي لتحقيق التنمية الاقتصادية، حيث يعمل الصندوق على تحقيق الاستفادة القصوى من أصول الدولة بالإضافة إلى تشجيع الاستثمار المحلي والأجنبي من خلال المشاركة مع القطاع الخاص في القطاعات المتعددة مثل: التعليم والصحة والطاقة المتجددة.

- يضم صندوق مصر السيادي ٤ صناديق فرعية وهي: الخدمات المالية والتحول الرقمي، والخدمات الصحية والصناعات الدوائية، المرافق والبنية الأساسية، السياحة والاستثمار العقاري وتطوير الآثار، وقد بلغ عدد الاتفاقات الملزمة لمشروعات وقعها الصندوق خلال ٢٠٢١ إلى ١٠ اتفاقات بإجمالي استثمارات ٢٥,٥ مليار جنيه، وجاري دراسة ٤٤ مشروعاً باستثمارات متوقعة خلال ١٤٠ مليار جنيه في ٧ قطاعات مختلفة.
- ١٥,٧٪ زيادة في أعداد السفن العابرة لقناة السويس خلال ٢٠٢٢/٢٠٢١ حيث عبر ٢٢ ألف سفينة مقارنة ب ١٩ ألف سفينة خلال ٢٠٢٠/٢٠٢١.

مصر تقفز ٤٢ مركزاً في مؤشر نضج الحكومة الرقمي خلال ٢٠٢٢.

المصدر: البنك الدولي

خطوات عديدة اتخذتها مصر في السنوات الأخيرة من أجل التحول نحو مجتمع رقمي شامل، وقد عززت مصر من البنية التحتية للخدمات الرقمية بالإضافة إلى تحويل جزء كبير من الخدمات الحكومية إلى رقمية.

وقد انعكس التطور المحلي في استخدام الخدمات الرقمية بشكل مباشر على ترتيب مصر في المؤشرات الدولية ومنها مؤشر نضج الحكومة الرقمية، فقد قفزت مصر ٤٢ مركزاً في مؤشر نضج الحكومة الرقمي خلال ٢٠٢٢ حيث جاءت ضمن فئة الدول المتقدمة جداً (A) خلال ٢٠٢٢ بمعدل نقاط ٠,٧٥١ نقطة، ويتمثل تقييم مصر في المؤشرات الفرعية كالآتي:

- الأنظمة الحكومية الأساسية: الفئة المتقدمة (A).
- تقديم الخدمات الحكومية الرقمية: الفئة المتقدمة (A).
- التفاعل الرقمي مع المواطنين: الفئة المتوسطة (B).
- إمكانات التحول الرقمي الحكومي: الفئة المتقدمة (A).

كيف استفادت مصر من COP27؟

المصدر: وزارة التعاون الدولي

تمكنت مصر من تحقيق مكاسب دولية وإقليمية من خلال استضافتها ورئاستها لـ COP27، وكان لذلك أيضًا عظيم الأثر على قدرتها في تحقيق مكاسب محلية واستثمارية في المجالات المختلفة للطاقة المتجددة والتمويل التنموي الأخضر، بالإضافة إلى تأكيد دورها المحوري عالميًا وإقليميًا، ويتضح ذلك التأثير كالاتي: طرح مبادرتين لتسهيل مبادلة الديون لتغير المناخ وخفض تكلفة الاقتراض الأخضر، ٣٤ مليار دولار حجم الاستثمارات المتوقعة من مذكرات التفاهم في مجال طاقة الرياح بقدرات تصل إلى ٢٨ ألف ميغاوات، ٢٥٠ مليون يورو استثمار تنموي ألماني وأعلن الرئيس الأمريكي دعماً مشتركاً مع ألمانيا والاتحاد الأوروبي قدره ٥٠٠ مليون دولار لدعم محور الطاقة، ٩ اتفاقيات إطارية لتنفيذ مشروعات الهيدروجين الأخضر بقدرات تصل إلى ٢٤ ألف ميغاوات من التحليل الكهربائي باستثمارات ٨٥ مليار دولار، ٩ وثائق تعاون مشترك مع ألمانيا بقيمة ١٦٠ مليون يورو لدعم برامج الاقتصاد الأخضر في مصر، ١٢ محطة طاقة تعمل بالغاز الطبيعي سيتم إستبدالها بمشروعات طاقة نظيفة، فضلاً عن إطلاق مبادرات الغذاء والزراعة ومبادرة المدن المصرية المستدامة.

قفزة في معدلات الشمول المالي في مصر ٢٠٢٢

المصدر: البنك المركزي المصري

حققت مصر قفزات ملحوظة في مجال الشمول المالي، باعتباره إحدى الركائز الأساسية لتحقيق العديد من أهداف استراتيجية التنمية المستدامة رؤية مصر ٢٠٣٠، وخاصة تحقيق اقتصاد تنافسي ومتنوع، بتوسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية، ووصولها إلى المواطنين في المناطق الريفية والنائية.

فقد زادت معدلات الشمول المالي بنسبة ١٣١٪ في مصر خلال الفترة من ٢٠١٦ وحتى يونيو ٢٠٢٢، وزادت معدلات نمو الشمول المالي للمرأة المصرية بنسبة ١٩٢٪ خلال الفترة من ٢٠١٦ وحتى يونيو ٢٠٢٢، كما وصل إجمالي عدد المواطنين الذين يمتلكون حسابات معاملات مالية إلى ٣٩,٦ مليون مواطن مقارنة ب ١٧,١ مليون مواطن في ٢٠١٦ أي بنسبة ٦٠,٦٪.

مصر الأولى عالمياً في مؤشر التشريعات الخاصة بالتجارة الإلكترونية في ٢٠٢٢

المصدر: معهد بروتولونس

تعتمد منهجية المؤشر على تقييم حالة استعداد الشبكات في الدول من خلال ٤ محاور رئيسية: التكنولوجيا والأشخاص والحوكمة والتأثير وكل منها يتضمن عدد من المؤشرات الفرعية.

تعد مصر الأولى عالمياً في مؤشر التشريعات الخاصة بالتجارة الإلكترونية في ٢٠٢٢، وفق بيانات مؤشر جاهزية الشبكات، فضلاً عن تحقيقها تقدماً ملحوظاً في الأداء العام في المؤشر وفي محوري الحوكمة والتكنولوجيا، وفي عدد من المؤشرات الفرعية أيضاً، حيث تقدمت مصر ٤ مراكز في مؤشر جاهزية الشبكات ٢٠٢٢ لتصبح المركز ٧٣ من بين ١٣١ دولة مقارنة بالمركز ٧٧ خلال عام ٢٠٢١.

مؤشرات أداء الصندوق خلال الفترة (أكتوبر – ديسمبر) ٢٠٢٢

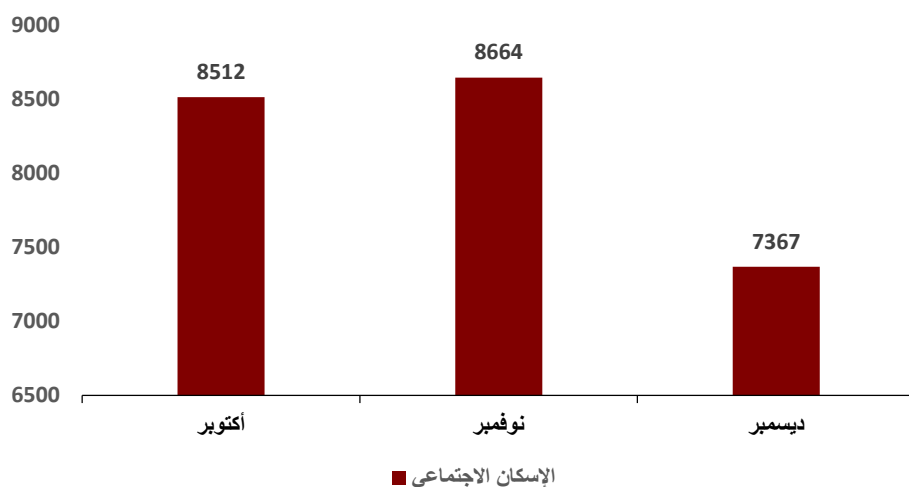


١- الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع

تعد فئة (الحاصلين على الدعم من مشروعات الإسكان الاجتماعي) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢٤٥٢٣ مستفيد ونسبة ١٠٠٪.

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

%	عدد الحاصلين على الدعم				نوع المشروع
	الإجمالي	ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	
١٠٠٪	٢٤٥٢٣	٧٣٦٧	٨٦٦٤	٨٥١٢	إسكان اجتماعي

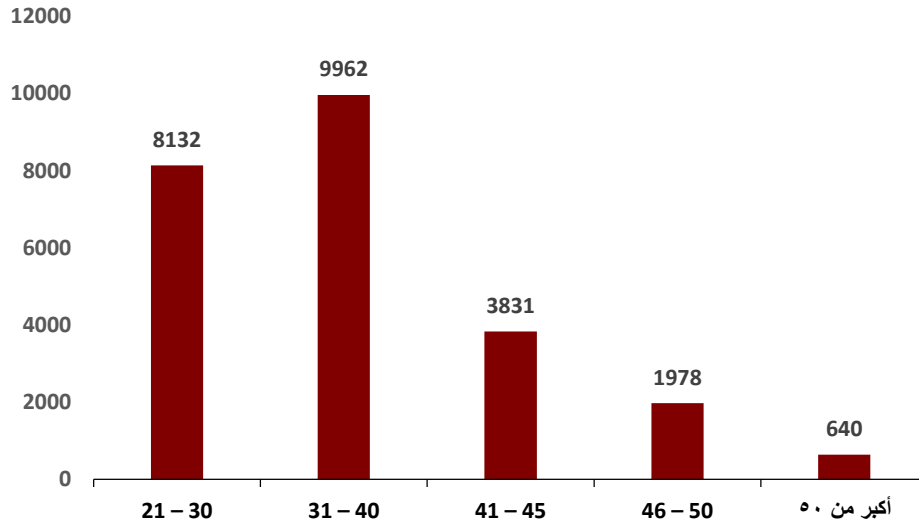


٢- الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية

تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٩٩٦٢ مستفيد ونسبة ٤١٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما

هو موضح بالجدول التالي:

%	عدد الحاصلين على الدعم				الفئة العمرية
	الإجمالي	ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	
٣٣٪	٨١٣٢	٢١٤٢	٢٧٠٨	٣٢٨٢	٣٠ - ٢١
٤١٪	٩٩٦٢	٢٨٧٤	٣٦٧٠	٣٤١٨	٤٠ - ٣١
١٦٪	٣٨٣١	١٤٠٨	١٤٥٩	٩٦٤	٤٥ - ٤١
٨٪	١٩٧٨	٧٠٢	٦٥٢	٦٢٤	٥٠ - ٤٦
٣٪	٦٤٠	٢٤١	١٧٥	٢٢٤	أكبر من ٥٠
١٠٠٪	٢٤٥٤٣	٧٣٦٧	٨٦٦٤	٨٥١٢	الإجمالي

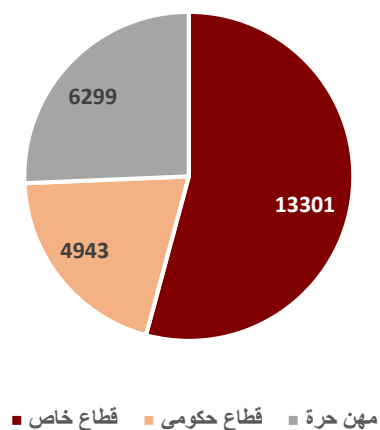
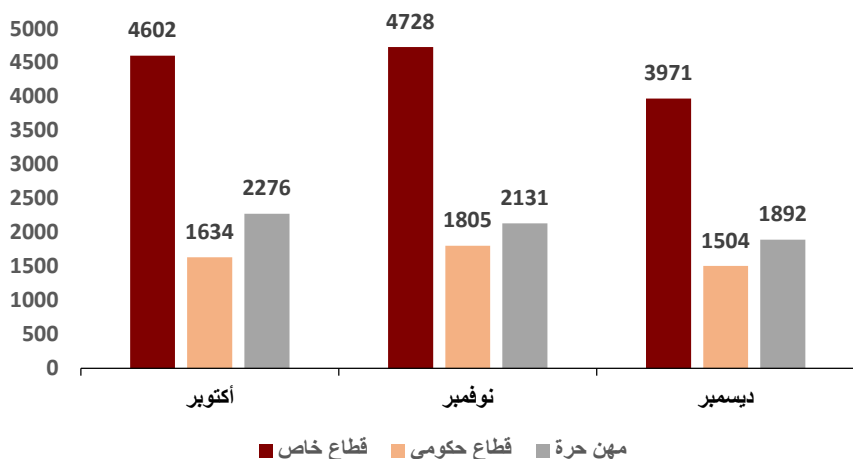


٣- الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل

يُعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٣٣٠١ مستفيداً وبنسبة ٥٤,٢% من إجمالي الحاصلين على الدعم،

وكما هو موضح بالجدول التالي:

%	عدد الحاصلين على الدعم				تصنيف جهة العمل
	الإجمالي	ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	
٥٤,٢%	١٣٣٠١	٣٩٧١	٤٧٢٨	٤٦٠٢	قطاع خاص
٢٠,١%	٤٩٤٣	١٥٠٤	١٨٠٥	١٦٣٤	قطاع حكومي
٢٥,٧%	٦٢٩٩	١٨٩٢	٢١٣١	٢٢٧٦	مهن حرة
١٠٠%	٢٤٥٤٣	٧٣٦٧	٨٦٦٤	٨٥١٢	الإجمالي

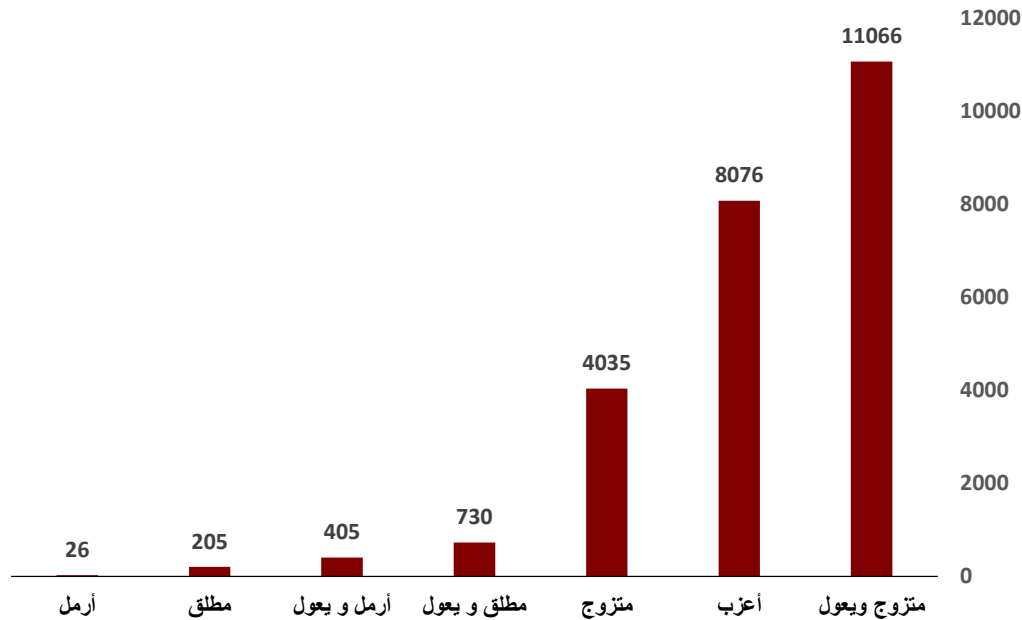


٤- الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية

تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٢٦٦٢ مستفيد ونسبة ٤٧,٦% من إجمالي الحاصلين على الدعم، وكما

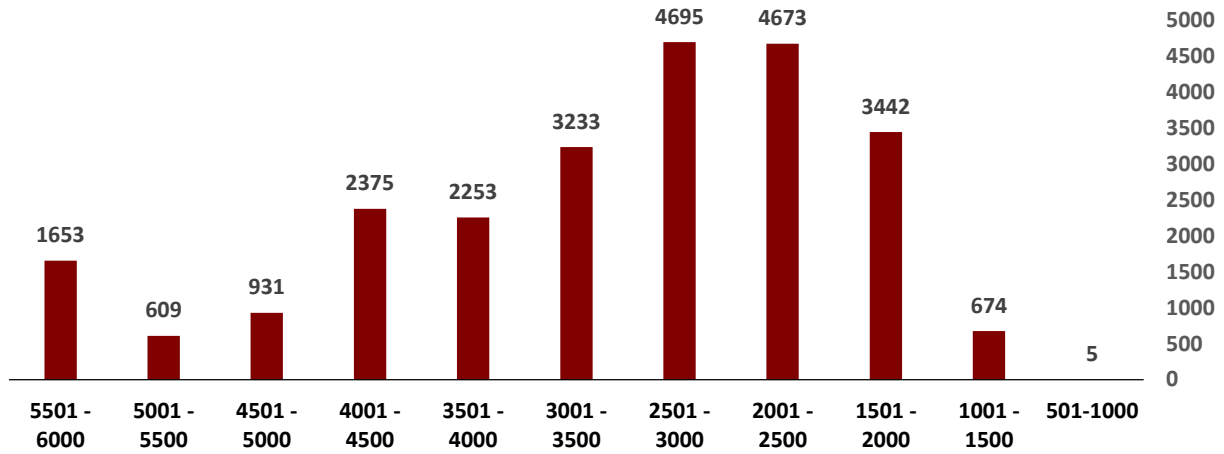
هو موضح بالجدول التالي:

الحالة الاجتماعية	عدد الحاصلين على الدعم	%
متزوج ويعول	١١٠٦٦	%٤٥,١
أعزب	٨٠٧٦	%٣٢,٩
متزوج	٤٠٣٥	%١٦,٤
مطلق ويعول	٧٣٠	%٣,٠
أرمل ويعول	٤٠٥	%١,٧
مطلق	٢٠٥	%٠,٨
أرمل	٢٦	%٠,١
الإجمالي	٢٤٥٤٣	%١٠٠



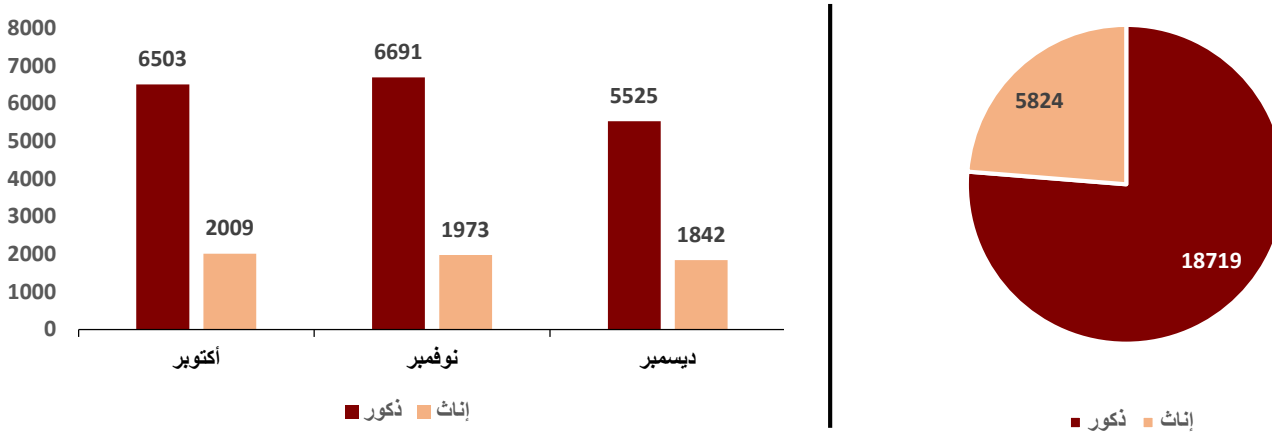
0- الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يعد الحاصلين على الدعم ضمن شريحة الدخل (٢٥٠١ - ٣٠٠٠) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤٦٩٥ مستفيد وبنسبة ١٩٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنيه كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ جنيه كحد أقصى، وكما هو موضح بالشكل التالي:



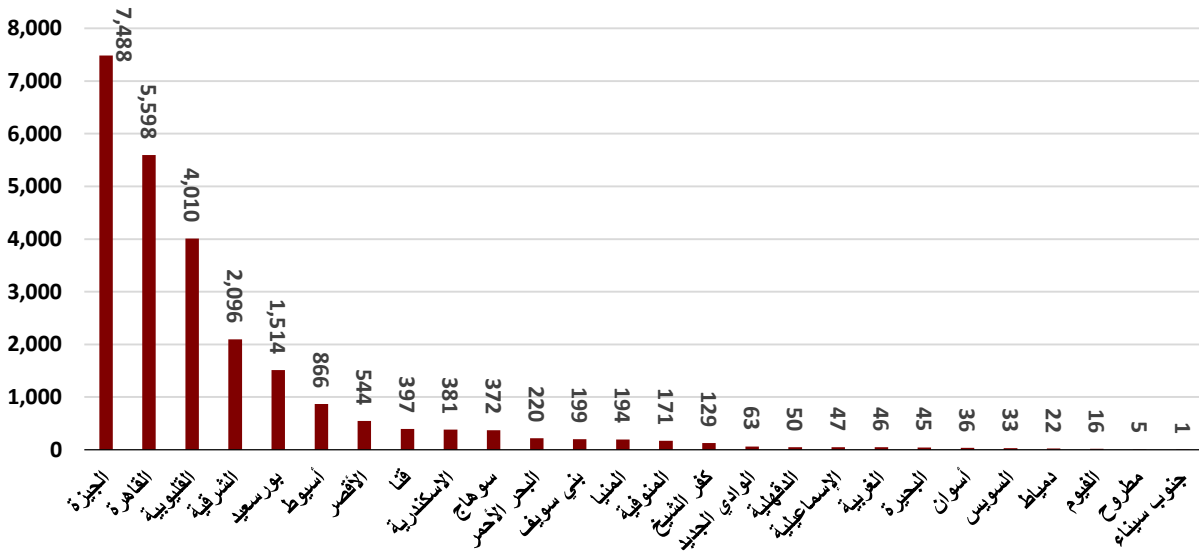
1- الحاصلين على دعم طبقاً للنوع

تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٨٧١٩ مستفيد وبنسبة ٧٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما يُقدر عدد المستفيدات من الإناث عدد ٥٨٢٤ مستفيدة وبنسبة ٢٤٪. وكما هو موضح كالتالي:



٧- الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٧٤٨٨ مستفيد وبنسبة ٣٠,٥٪ من إجمالي عدد العملاء الحاصلين على الدعم المقدرين بـ ٢٤٥٤٣ مستفيد خلال الربع الثاني (أكتوبر – ديسمبر) من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢٣، وكما هو موضح كالآتي:



٨- الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
أكتوبر	٨٥١٢	١٤٩,٣٩٥,٣٩٦
نوفمبر	٨٦٦٤	١٤٠,٨٣٨,٤٤٦
ديسمبر	٧٣٦٧	١١٩,٩١٢,٧٠٨
الإجمالي	٢٤٥٤٣	٤١٠,١٤٦,٥٥٠

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٦,٧١١.

٩- الحاصلين على دعم طبقاً لجهات التمويل

قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
١٢٠٣,٨١١,٦٠٢	٨٢٠٢	البنك الاهلى المصري
١٣٢٠,٣٠٢,٣٤٣	٨٠٧٠	بنك مصر
٣١٦,٢٢٥,٣١٥	٢٠١١	بنك القطري الوطني الاهلي
١٦٠,٧٩٧,٩٣٢	١٠٢٢	بنك التعمير والإسكان
١٣٤,٩٢٦,٨١٢	٩٨٠	بنك القاهرة
١٤٠,١٤٠,٢٠٠	٧٦٩	البنك التجاري الدولي
٨٤,٢١٦,١٢٧	٥٧٣	بنك المصرف المتحد
٦٦,٩٢٨,٨٢٢	٤٠٩	بنك المشرق
٥٧,٠٣٢,٩٧٧	٣٨٩	بنك التنمية والائتمان الزراعى
٥٤,٩٧٧,٧١٣	٣٣١	بنك الاستثمار العربى
٤٢,٣٠٩,٢٢٢	٣١٩	بنك التنمية الصناعية
٤٤,٧٥٢,٩٦٦	٢٨٩	بنك الكويت الوطني
٣٥,٥٣٩,٨٩٧	٢١٥	بنك بلوم
٣٢,٢٩٠,١٠٢	٢٠٣	بنك الشركة المصرفية العربية
٢٩,٠٠١,٦١٩	١٨١	البنك العربى الافريقي الدولي
٢٧,٢٠١,٣٠٤	١٦٨	بنك فيصل الاسلامي المصري
٢٦,٢٨٩,٨٧٠	١٤٩	بنك قناة السويس
٢١,٣٠٠,٠٣٨	١٣٧	البنك المصرى الخليجى
١٤,٣٠٠,٣٧٩	٧٨	البنك العقاري المصري العربي
٥,٨٢٨,٦٧٧	٣٥	شركة كونتكت للتمويل العقاري
٢,٠٦٩,٤٠٤	١١	البنك المصرى لتنمية الصادرات
٢٥٩,٩٠١	٢	شركة التعمير للتمويل العقاري (الأولى)
٣,٨٢٠,٥٠٣,٢٢٥	٢٤٥٤٣	الإجمالي

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٥٥,٦٦٥ جنيه.

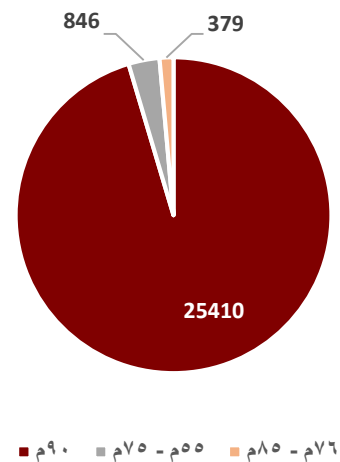
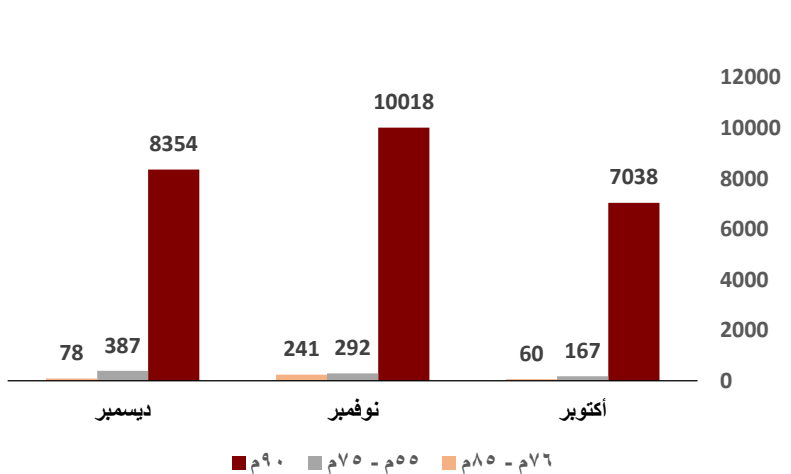
بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



٢- طبقاً لمساحة الوحدات

بلغ إجمالي عدد الوحدات المخصصة عدد ٢٩٤٩٦ وحدة خلال الربع الثاني من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢٣، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢م ٩٠) أكثر الوحدات طلباً من المواطنين بعدد ٢٧٤١٦ وحدة وبنسبة ٩٢,٩٪ من إجمالي الوحدات المخصصة، والمساحة من (٧٦م - ٨٥م) بعدد ١١٠٧ وحدة وبنسبة ٣,٨٪، وذات مساحة من (٥٥م - ٧٥م) بعدد ٧٩٣ وحدة وبنسبة ٣,٣٪.

٪	عدد الوحدات المخصصة				مساحة الوحدات
	الإجمالي	ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	
٩٥,٤٪	٢٥٤١٠	٨٣٥٤	١٠٠١٨	٧٠٣٨	٩٠م
٣,٢٪	٨٤٦	٣٨٧	٢٩٢	١٦٧	٧٥م - ٥٥م
١,٤٪	٣٧٩	٧٨	٢٤١	٦٠	٨٥م - ٧٦م
١٠٠٪	٢٦٦٣٥	٨٨١٩	١٠٥٥١	٧٢٦٥	الإجمالي



بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء



الفترة	عدد المكالمات المعروضة		عدد المكالمات التي لم يتم الرد عليها	عدد المكالمات التي تم الرد عليها	متوسط سرعة الرد	متوسط مدة المكالمة
	على خدمة العملاء	على الخدمة الصوتية				
أكتوبر	٧٩,٦٣٠	٥١,٧٠٩	٤٨,٧٢٣	٣٠,٩٠٧	٠٠:١١:٣٣	٠٠:٠٣:١١
نوفمبر	٥١,٠٨٢	٢٨,٩٨٨	١٩,٩٧٠	٣١,١١٢	٠٠:٠٨:٠٠	٠٠:٠٣:١٣
ديسمبر	٤٨,٩٥٣	٢٧,٤٥٢	١٣,٩١٩	٣٥,٠٣٤	٠٠:٠٣:٥٣	٠٠:٠٣:٢٨
الإجمالي	١٧٩,٦٦٥	١٠٨,١٤٩	٨٢,٦١٢	٩٧,٠٥٣	٠٠:٠٧:٤٩	٠٠:٠٣:١٧

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية الربع الثاني ٥٢٠ ألف متابع

عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الربع الثاني ٢٣,١ مليون زيارة
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع ١١,٢ مليون زائر

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



الشهر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	الإجمالي
إجمالي عدد الرسائل	١٦٨,٨٠٩	١٦٠,٤٠٠	١٣٣,٦١٨	٤٦٢,٨٢٧
المتوسط اليومي	٥٦٢٧	٥٣٤٧	٤٣١٠	٥٠٣٠

أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق



مونتاج ورفع لقاء الرئيس التنفيذي للصندوق مع عدد من القنوات التلفزيونية



صياغة تقارير دورية حول مؤشرات الأداء المختلفة لصفحات الصندوق على مواقع التواصل الاجتماعي



تصوير ونشر صور وفيديوهات حصرية لمشروعات البرنامج الرئاسي (سكن كل المصريين)



صياغة وتصميم عدد من الأفكار المقترحة لتنفيذها خلال فعاليات مؤتمر الاتحاد الافريقي بالقاهرة



التغطية الإعلامية المستمرة لأخبار الصندوق



تغطية الجولات الميدانية للرئيس التنفيذي لمشروعات سكن كل المصريين في عدد من المدن



تصميم إحصائيات حول أداء المنصات الرقمية والورقية للصندوق



تصميم إعلان الطرح الجديد للمبادرة الرئاسية (سكن كل المصريين) لمنخفضي ومتوسطي الدخل



التغطية الإعلامية لمشاركة الرئيس التنفيذي في فعاليات ورشة عمل بعنوان (المباني الخضراء: وتفعيل الشراكات بين القطاع العام والخاص)



التغطية الإعلامية لحملة مخالفات الإسكان بمختلف المحافظات

تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



محاضر مخالفات الإسكان الاجتماعي خلال الربع الثاني من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢٣

العدد	نوع المحضر
٣٤١	إجمالي عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
٣٤١	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٢	إجمالي عدد محاضر البراءة

الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان الاجتماعي خلال الربع الثاني من العام المالي ٢٠٢٢/٢٠٢٣

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٣١١	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
١٧	حكم غيابي بالغرامة
٤	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٢	حكم غيابي بالحبس
٧	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
٠	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٠	حكم بالبراءة في أول درجة
٢	حكم نهائي بالبراءة
٣٤٣	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



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

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

م	قنوات استلام الشكاوى	العدد	النسبة
١	منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني	١٢٠٩٨	٦٣,١%
٢	بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء	٦٠٦٢	٣١,٦%
٣	الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا	٤٧٢	٢,٥%
٤	الشكاوى الواردة على الخط الساخن التابع لوزارة الإسكان	٣٧٥	٢%
٥	الشكاوى الواردة عن طريق التلغراف / البريد المصري	١٦٢	٠,٨%
	الإجمالي	١٩١٦٩	١٠٠%

الطلبات الخاصة بالعمليات الفنية		
ملخص تقرير الطلبات		
١	طلبات إعادة الاستعلام	٨٠٥٧
٢	طلبات تغيير جهة التمويل	٨٠٩٠
٣	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	١٦١٤٧
٤	طلبات التنازل عن المشروع	١٥٣
٥	طلبات التحويل من مدينته إلى أخرى	٠
	إجمالي الطلبات	٣٢٤٤٧



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



www.shmff.gov.eg

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