



صندوق الإسكان الاجتماعي  
ودعم التمويل العقاري



## نظرة على

مؤشرات أداء شهر يوليو ٢٠٢٤

نشرة شهرية تصدر عن  
صندوق الإسكان الاجتماعي  
ودعم التمويل العقاري





## قائمة المحتويات

٢	عن الصندوق	١
٣	الملخص التنفيذي	٢
٤	أهم الأخبار الاقتصادية	٣
١٠-٦	مؤشرات أداء الصندوق خلال شهر يوليو ٢٠٢٤	٤
٦	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع	أ
٦	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية	ب
٧	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل	ج
٧	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية	د
٨	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل	هـ
٨	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع	و
٩	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة	ز
٩	إجمالي الدعم الممنوح من الصندوق	ح
١٠	إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لجهات التمويل	ط
١١	بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة	٥
١١	بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء	٦
١١	بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤) - (٩٣١١)	٧
١٢	تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي	٨
١٢	تقرير مخالقات وحدات سكن كل المصريين	٩
١٣	أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق	١٠
١٤	بيان طلبات وشكاوى العملاء	١١

**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 ٧,٣٦٠ مستفيد خلال شهر يوليو ٢٠٢٤، وتعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات سكن كل المصريين أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ١٠٠٪، كما تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٦٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٤٢,٧٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٧٣,٦٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٥٥٠١-٦٠٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٦,١٪، كما يعد العملاء من محافظة الجيزة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥٨,١٪ 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 ٢٨,٤٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ١٢٨,٨٢٧,٢٥٦ جنيه خلال شهر يوليو ٢٠٢٤ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ١٧,٥٠٣ جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ١,٦٥٣,٤٦٦,٩٣٦ جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ٢٢٤,٦٥٦ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٥,٨٣٤ وحدة خلال شهر يوليو ٢٠٢٤، وتعد الوحدات ذات المساحة (٢٩٠) أكثر الوحدات المخصصة بعدد ٥,٦٦٤ وحدة ونسبة ٩٧,١٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.
- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوي أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٨٤,٦٪، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك ٦٥٩ ألف متابع بنهاية شهر يوليو ٢٠٢٤.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٥,٩٣٦ طلب عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ١٠,٠٠٦ شكوى تم التعامل معها من خلال خمسة قنوات مختلفة متمثلة في (بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء- الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على ١٥١٠٠ - منصة الصندوق للشكاوى والمقترحات - الشكاوى الواردة من مكاتب البريد).



## أهم الأخبار الاقتصادية

تزامناً مع تشكيل الحكومة الجديدة .. تحسن في بعض المؤشرات الاقتصادية المهمة

المصدر: وزارة المالية

تحسن كبير في عدد من المؤشرات الاقتصادية المهمة تزامناً مع تشكيل الحكومة الجديدة، حيث ارتفع الاحتياطي النقدي لدى البنك المركزي ليصل إلى ٤٦،٤ مليار دولار، كما بلغ فائض صافي الأصول الأجنبية لدى الجهاز المصرفي ١٤،٣ مليار دولار لأول مرة منذ ٢٨ شهر، وارتفع مؤشر مديري المشتريات لأعلى مستوى له منذ ثلاث سنوات مسجلاً ٤٩،٩ نقطة، وكذلك انخفض حجم الدين العام الخارجي من ١٦٨ مليار دولار ليصل إلى ١٦٠،٦ مليار دولار، وارتفع صافي تحويلات المصريين العاملين بالخارج من ١،٦ مليار دولار إلى ٢،٧ مليار دولار، وانخفض معدل التضخم السنوي من ٢٧،٤% إلى ٢٧،١%. بالإضافة إلى ارتفاع الفائض الأولي ليصل إلى ٥،٨%، وتراجع العجز الكلي من ٦% إلى ٤%.

مصر في طريقها لتصبح دولة رائدة في إنتاج الهيدروجين الأخضر

المصدر: وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة

يحظى الهيدروجين الأخضر باهتمام عالمي وإقليمي متزايد في الوقت الراهن، وذلك لأنه وقود نظيف، وبالنسبة للدولة المصرية فتوفر البنية التحتية الحالية فرصة كبيرة لزيادة الطلب على الهيدروجين الأخضر، ويأتي الاهتمام المصري بصناعة الهيدروجين الأخضر والتوسع في مشروعات إنتاجه بوصفه مصدراً واعداً للطاقة في المستقبل، كما تحرص مصر على أن تصبح من البلدان الرائدة في اقتصاد الهيدروجين الأخضر فهي علي رأس قائمة الدول العربية من حيث عدد المشروعات التي تهدف إلى توطيد صناعة الهيدروجين الأخضر، وكذا وضعت خطة للوصول بنسبة مساهمة الطاقة المتجددة في مزيج الطاقة الكهربائية إلى أكثر من ٤٢% بحلول عام ٢٠٣٠.

وفي ضوء ذلك أطلقت وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة "الاستراتيجية الوطنية للهيدروجين منخفض الكربون في مصر"، التي تستهدف التوسع التدريجي في الاستخدام المحلي للهيدروجين الأخضر، والتي اعتمدها المجلس الأعلى للطاقة برئاسة السيد رئيس مجلس الوزراء في ٢٧ فبراير ٢٠٢٤. لذا تواصل مصر جهودها لدعم وتحفيز زيادة إنتاج الهيدروجين الأخضر، وذلك ضمن جهود الدولة لخفض الانبعاثات والتحول نحو الطاقة النظيفة.

أكثر من ٦.٦ مليارات جنيهه استثمارات بمدينة برج العرب الجديدة

المصدر: وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية

تواصل الحكومة، ممثلة في وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، التوسع في إقامة المدن الجديدة في مختلف المحافظات، لزيادة رقعة العمران في مصر، ومن بين هذه المدن برج العرب الجديدة. تتميز المدينة بموقعها القريب من الساحل الشمالي والقرى السياحية ومدينة العلمين الجديدة، وتجاور مطار برج العرب الدولي واستاد برج العرب، كما تتميز بقربها من ميناء الدخيلة، وتعد الامتداد العمراني لمدينة الإسكندرية.

قامت وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية باستثمارات قدرها ٢٤١ مليون جنيه في قطاع الخدمات لتنفيذ ١١٣ مشروع، كما بلغت استثمارات قطاع الطرق مليار جنيه، وبلغت استثمارات المدينة ٦.٦ مليار جنيه، و٤.٤ مليار جنيه في قطاع المرافق، بالإضافة إلى ٨١٥ مليون جنيه في قطاع الإسكان لتنفيذ ١٣.٥٩٣ وحدة، كما بلغت تكلفة الخطة الاستثمارية ٥٠٠ مليون جنيه.

قدرة المشروعات الحكومية والخاصة المنفذة بالطاقة المتجددة في مصر حتى ٢٠٢٣

المصدر: هيئة الطاقة الجديدة والمتجددة

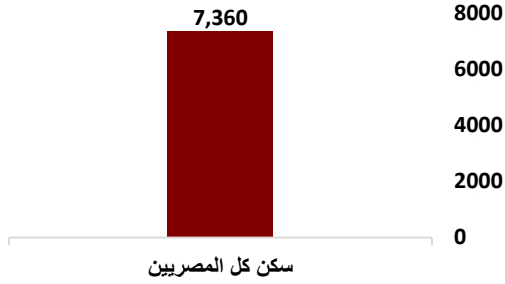
في ضوء حرص مصر على زيادة مساهمة نسبة الطاقة المتجددة في مزيج الطاقة الكهربائية، واهتمام قطاع الكهرباء والطاقة المتجددة لتنوع مصادر إنتاج الطاقة الكهربائية والاستفادة من ثروات مصر الطبيعية، لا سيما مصادر الطاقة المتجددة، والتي تستهدف الوصول بنسبة مساهمة الطاقة المتجددة في مصر إلى أكثر من ٤٢٪ بحلول عام ٢٠٣٠، عازمة مصر على الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة في إنتاج الطاقة الكهربائية، لتقليل نسبة الاعتماد على الوقود الأحفوري بما يساعد في زيادة مساهمة الطاقة النظيفة والحفاظ على البيئة وكذلك يساعد في ترشيد استهلاك الغاز الطبيعي؛ لما لذلك من أثر كبير على المردود الاقتصادي.

وفي هذا الصدد تم اتخاذ عدد من الإجراءات المهمة للاستفادة من الإمكانيات الهائلة من الطاقة المتجددة وفقاً لعدد من الآليات لتشجيع مشاركة القطاع الخاص في مشروعات القطاع، وعلى رأسها مشروعات الطاقة الجديدة والمتجددة، حيث تم تنفيذ مشروعات مائية بقدرة ٢٨٢٢ ميغا وات، ومشروعات شمسية حرارية بقدرة ١٤٠ ميغا وات، ومشروعات للرياح بقدرة ١٣٧٢ ميغا وات، وكذلك مشروعات للخلايا الفوتوفلطية بقدرة ٧٦ ميغا وات، ومشروعات للخلايا الفوتوفلطية غير المتصلة بالشبكة بقدرة ٣٠ ميغا وات، لتصل القدرة الإجمالية لتلك المشروعات ٤٤٥٠ ميغا وات.

## مؤشرات أداء الصندوق

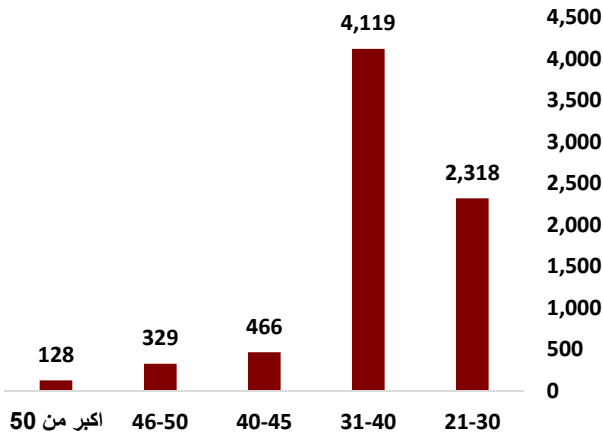


## أ- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع المشروع



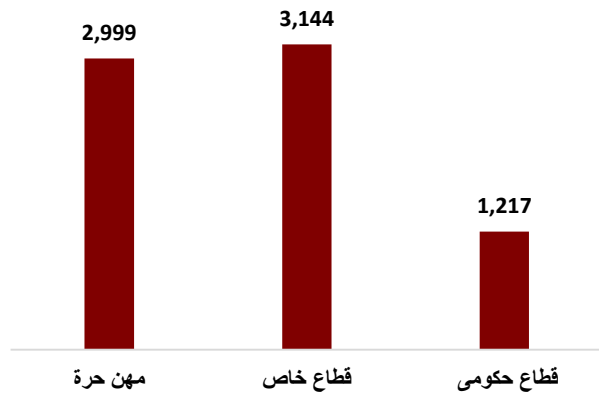
تعد فئة الحاصلين على الدعم من مشروعات سكن كل المصريين هم المستفيدين من الدعم بعدد ٧,٣٦٠ مستفيد ونسبة ١٠٠% من إجمالي الحاصلين على الدعم.

## ب- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



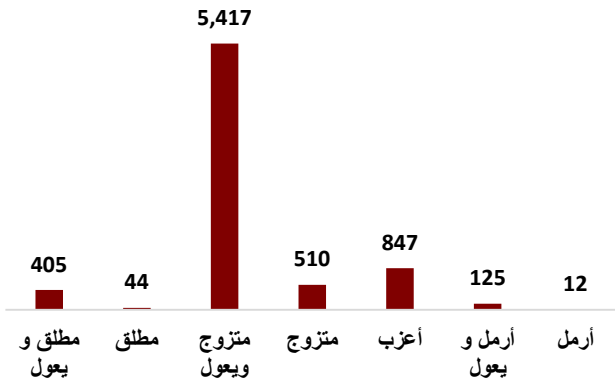
تعد الفئة العمرية (٣١-٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤,١١٩ مستفيد ونسبة ٥٦% من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١-٣٠) بعدد ٢,٣١٨ مستفيد ونسبة ٣١,٥%، (٤٠-٤٥) بعدد ٤٦٦ مستفيد ونسبة ٦,٣%، (٤٦-٥٠) بعدد ٣٢٩ مستفيد ونسبة ٤,٥%، (أكبر من ٥٠) بعدد ١٢٨ مستفيد ونسبة ١,٧%.

## ج- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,١٤٤ مستفيد ونسبة ٤٢,٧٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهنة الحرة بعدد ٢,٩٩٩ مستفيد ونسبة ٤٠,٧٪، والعاملون بالقطاع الحكومي بعدد ١,٢١٧ مستفيد ونسبة ١٦,٥٪.

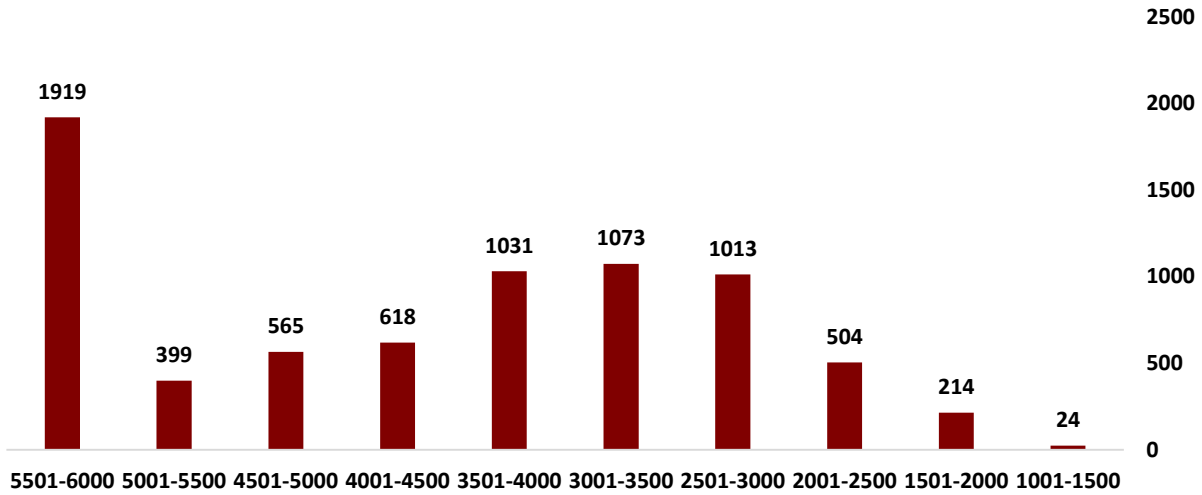
## د- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية



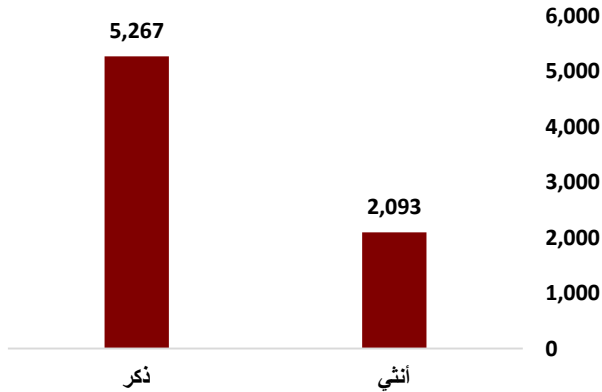
تعد فئة (متزوج ويعول) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥,٤١٧ مستفيد ونسبة ٧٢,٦٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، (أعزب) بعدد ٨٤٧ مستفيد ونسبة ١١,٥٪، و(متزوج) بعدد ٥١٠ مستفيد ونسبة ٦,٩٪، (مطلق ويعول) بعدد ٤٠٥ مستفيد ونسبة ٥,٥٪، (أرمل ويعول) بعدد ١٢٥ مستفيد ونسبة ١,٧٪، (مطلق) بعدد ٤٤ مستفيد ونسبة ٠,٦٪، و(أرمل) بعدد ١٢ مستفيد ونسبة ٠,١٪.

## ه- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٥٥٠١ - ٦٠٠٠) جنيته أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١٠٩١٩ مستفيد ونسبة ٢٦,١% من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٥٠٠ - ١٠٠١) أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٢٤ ونسبة ٠,٣%، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ١٠٠١ جنيته كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.



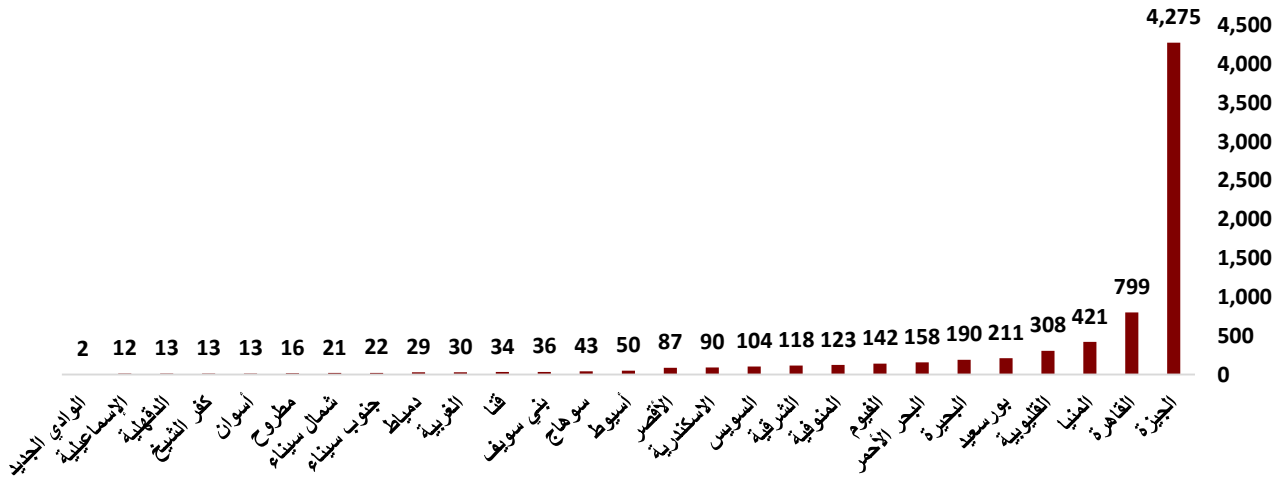
## و- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



تعد فئة (الذكور) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٥,٢٦٧ مستفيد ونسبة ٧١,٦% من إجمالي الحاصلين على الدعم، بينما تقدر نسبة المستفيدات بعدد ٢,٠٩٣ مستفيدة ونسبة ٢٨,٤%.

## ز- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٤,٢٧٥ مستفيد وبنسبة ٥٨,١% من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة الوادي الجديد أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٢ مستفيد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ٧,٣٦٠ مستفيد.



## ح- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للدعم الممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنيه)
من ٢٠٢٤/٧/١ حتى ٢٠٢٤/٧/٣٠	٧,٣٦٠ مستفيد	١٢٨,٨٢٧,٢٥٦

\* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٧,٥٠٣ جنيه.

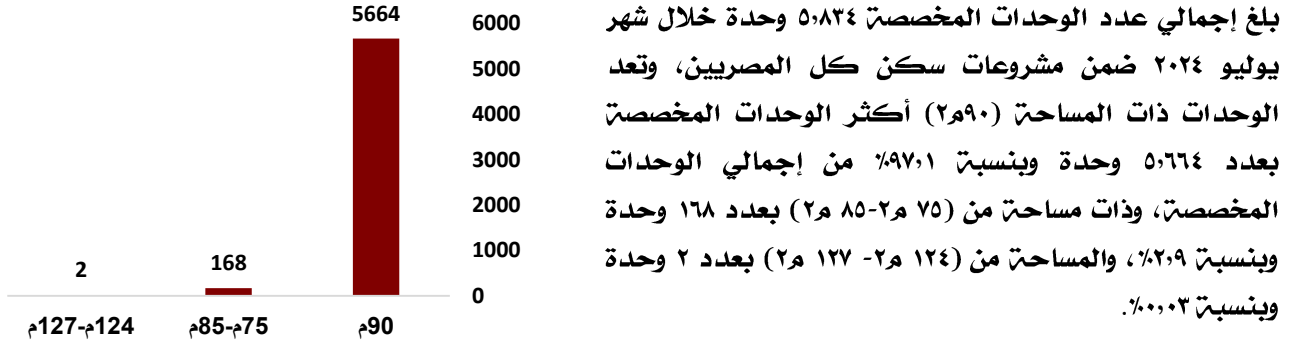
## ط- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لجهات التمويل

قيمة التمويل (بالجنيه)	عدد العملاء	جهة التمويل
٢٨٢,٩٠٨,٣٠١	١,٤١٩	البنك الأهلي
١٤٨,٤٢٩,٤٠٠	٥٠٢	البنك التجاري الدولي
٣,٤٦٦,٠٩٦	٢٤	البنك الزراعي المصري
٨,١٤٦,٧٤٠	٤١	البنك العربي الافريقي الدولي
١,٤٣٣,٦٩٨	٧	البنك العقاري المصري العربي
٢١,٤٤٣,٥٠٢	٨٧	البنك المصري الخليجي
٤٣,٠٠٢,٩٦٧	١٧٨	بنك الاستثمار العربي
٥٦,٩٠٢,٨٥٧	٢٣٥	بنك الإسكان والتعمير
١٤,٧٣٥,٥١٤	٧٧	بنك التنمية الصناعية
١٣,٤٨٧,٤٢٩	٧٠	بنك الشركة المصرفية العربية
٤١٤,٦٨٨,٧٣٤	١,٧٨٥	بنك القاهرة
٢٧٠,١٦٨,١٥٤	١,٠٨٢	بنك القطري الوطني الاهلي
١٩,٧٤٧,٤٨٨	٨٠	بنك الكويت الوطني
٩,٥٩٠,٤٥٠	٣٨	بنك المؤسسة العربية المصرفية
١٦,٤٨٢,٨٨٨	٧٤	بنك المشرق
٣٦,٢٠١,٩٩٤	١٥٣	بنك المصرف المتحد
٣,٦٣١,٧١٥	١٣	بنك قناة السويس
٢٨١,٢٧٠,٦٥٦	١,٤٦٧	بنك مصر
٧,٧٢٨,٣٥٣	٢٨	شركة التعمير للتمويل العقاري
١,٦٥٣,٤٦٦,٩٣٦	٧,٣٦٠	الإجمالي

\* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ٢٢٤,٦٥٦ جنيه.



## بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



## 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	
٠٠:٠٢:٤٤	٠٠:٠٢:٠٣	٨٤,٦%	١٣,٤٥٣	٤٥,٢٦١	٥٨,٧١٤	٢٨,٥١٢	يوليو ٢٠٢٤

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



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٩,٢٧٧ رسالة خلال شهر يوليو ٢٠٢٤، وذلك بمتوسط ٢٩٩ رسالة يومياً، بينما بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (٩٣١١) عدد ٧٥٢ رسالة خلال شهر يوليو ٢٠٢٤، وذلك بمتوسط ٢٤ رسالة يومياً.

## تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي  
صفحة الصندوق على موقع  
انستجرام بنهاية يوليو ٢٠٢٤  
٢٠٤ ألف متابع.



عدد المشتركين في قناة  
اليوتيوب  
٤٩٠٥ ألف مشترك  
عدد مشاهدات فيديوهات شهر  
يوليو ٢٠٢٤  
١.٢ مليون مشاهدة.



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة  
الصندوق على موقع فيسبوك  
بنهاية شهر يوليو ٢٠٢٤  
٦٥٩ ألف متابع.

## تقرير مخالفات وحدات سكن كل المصريين



## محاضر مخالفات وحدات سكن كل المصريين اغسطس ٢٠٢٤

العدد	نوع المحضر
٤٠	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٠	إجمالي عدد محاضر البراءة
٤٠	إجمالي

## الأحكام الصادرة لمخالفات وحدات سكن كل المصريين اغسطس ٢٠٢٤

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
٣٧	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
٢	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
١	حكم غيابي بالغرامة
٤٠	إجمالي

# أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق

**قنوات الاتصال (Facebook)**

11- المتابعة الإعلامية لاحتفالية تسليم عقود سكنية بمدينة حدائق العاصمة ضمن المبادرة الرئاسية "سكن لكل المصريين"، وذلك عبر الصفحة الرسمية للصندوق بتطبيق فيس بوك.

صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري

13 July 2024 10:41 AM

مقال إعلامية لتسليم عقود سكنية حدائق العاصمة  
رئيس صندوق الإسكان الاجتماعي استعرض أمام رؤساء الوزراء، موفد الإسكان الخاص بمختلف المدن "مشروع الكفور وندة ساقية"  
بعد الانتهاء 100% من المستطعات بالمشروع إلتا 94% من العمارات بالموقع الخاص 100% من المهن الحرة  
See more



Facebook icons and /shmffeg

**تصميمات**

7- تصوير وتصميم ومونتاج فيديو لمشروعات المبادرة الرئاسية "سكن لكل المصريين" للمواطنين منخفضي الدخل، ونشره كفيديو افتتاحي للصفحة الرسمية للصندوق بتطبيق تيك توك.

11:50

Feed related content



Facebook icons and /shmffeg

3- رفع الأخبار بصورة مستمرة على المركز الإعلامي في الموقع الإلكتروني الرسمي للصندوق.

أخبار محلية

رئيس صندوق الإسكان الاجتماعي يفتتح المبنى الجديد بمشروع حدائق العاصمة  
تصاميم أمام رئيس الوزراء  
موفد الإسكان الخاص بمختلف المدن  
الأدلة "مبادرة الكفور وندة ساقية"  
Facebook icons and /shmffeg

**تيك توك**

10- الإعلان عن بدء العمل بالصفحة الرسمية للصندوق بتطبيق تيك توك، وذلك كخطة جديدة لقنوات الاتصال الرسمية التابعة للصندوق بمختلف مواقع التواصل الاجتماعي.

صندوق الإسكان الاجتماعي

13 July 2024 10:41 AM

1,072 Views

Facebook icons and /shmffeg

**قنوات الاتصال (Instagram)**

13- نشر البعثات الرسمية الصادرة عن الصندوق عبر القنوات الاتصالية الرسمية للصندوق، مثل قناة الصندوق في المتجر.

13 July 2024 10:41 AM

Facebook icons and /shmffeg

**التصوير**

15- التصوير والتوثيق المرئي ل حفل تسليم عقود وحدات المبادرة الرئاسية سكن لكل المصريين للمواطنين منخفضي الدخل في مدينة حدائق العاصمة.




Facebook icons and /shmffeg





بيان عن توزيع الشكاوى التي تم إغلاقها والتعامل عليها خلال شهر يوليو ٢٠٢٤ حسب القنوات:

م	قنوات استلام الشكاوى	العدد	النسبة
١	بوابة الشكاوى التابعة لرئاسة الوزراء	٤,٩٨٣	%٤٩,٨
٢	منصة الصندوق للشكاوى على الموقع الإلكتروني	٤,٧٣١	%٤٧,٣
٣	الشكاوى الواردة من خلال الإدارة العليا	٩٦	%٠,٩
٤	الشكاوى الواردة على الخط الساخن التابع لوزارة الإسكان	١٩٦	%٢
٥	الشكاوى الواردة عن طريق التلغراف / البريد المصري	٠	%٠
	الإجمالي	١٠,٠٠٦	%١٠٠

الطلبات الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق على الأرقام التالية: (٥٧٧٧ - ٠٩٠٠٧١١١٧ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩)

م	الطلبات الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق	الإجمالي	%
1	طلب تغيير جهة التمويل	١,١٣٩	%١٩
2	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل البنك	٩٥٣	%١٦
3	طلبات متابعة العملاء المرفوضة من مراحل البنك	١٥٨	%٢,٧
4	طلب تعديل بيانات العميل الأساسية	٥١٦	%٨,٧
5	طلبات متابعة العملاء بقائمة الطلبات المرفوضة والمعلقة	١,٠٠٨	%١٧
6	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل الصندوق	٢٢٥	%٣,٨
7	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمرحلة خدمة العملاء	٢٥٤	%٤,٣
8	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بمراحل الإدخال	٣٥	%٠,٦
9	طلبات متابعة العملاء المتوقفين بقائمة الانتظار	٣	%٠,١
10	طلبات متابعة موقع C services	٣٥٢	%٥,٩
11	التنازل عن المشروع المسجل على النظام	٤	%٠,١
12	طلبات متابعة العملاء المتقدمين بإعلان سكن مصر - دار مصر - جنة	٠	%٠
13	طلبات إعادة الاستعلام عن طريق البريد	١,٠١٢	%١٧
14	تظلمات خاصة بالاستعلام	٢٦	%٠,٤
15	متابعة إدخال طلبات إعادة الاستعلام	١٢٢	%٢,١
16	طلبات إعادة الاستعلام و خدمة عملاء ( مشروع بور سعيد)	١٦	%٠,٣
17	طلبات متابعة البريد المصري	٨٧	%١,٥
18	طلب مخاطبة شركات الاستعلام بسبب طلب مندوب الاستعلام مبالغ مالية	٠	%٠
19	الطلبات الخاصة بالإعلان العاشر	٠	%٠
20	تقرير إرسال رسالة نصية برابط منظومة الشكاوى	١٥	%٠,٣
21	طلبات متابعة التسجيل على الموقع الإلكتروني	٠	%٠
22	طلبات متابعة العملاء الذين لا يوجد لهم بيانات على النظام	١١	%٠,٢
	الإجمالي	٥,٩٣٦	





# 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)