



إنجاز للخدمات الحكومية
Injaz for Government Services

دراسة الجدوى الاقتصادية لمشروع إنجاز للخدمات الحكومية



3	الملخص التنفيذي للمشروع
5	المؤشرات والنتائج العامة للمشروع
8	وصف خدمات المشروع
9	مميزات مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية
11	حجم السكان بالجمهورية العربية السورية
12	الأوضاع الاقتصادية بالجمهورية العربية السورية
13	الغنات المستهدفة لخدمات مشروع مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية
19	دراسة المنافسين
22	الأفكار الترويجية المقترحة للمشروع والمزيج التسويقي
23	استراتيجية التسويق لخدمات المشروع
26	الاستراتيجيات
27	التكاليف الرأسمالية للمشروع
30	التكاليف التشغيلية السنوية
37	الفروض المالية
40	رأس المال المستثمر
41	الإيرادات المتوقعة للمشروع
44	القوائم المالية للمشروع
47	التحليل المالي والمؤشرات المالية للمشروع
49	ملخص المؤشرات المالية للمشروع
50	دراسة تحليلات الحساسية للمشروع
52	القوى العاملة للمشروع
55	تحليل المخاطر
57	التقرير النهائي
58	التحليل وإبداء الرأي

0.1 |

الملخص التنفيذي

يتم فيه استعراض وتلخيص أهم نتائج الدراسة التسويقية والفنية والمالية فضلاً عن تحليلات الحساسية ومخاطر المشروع والمؤشرات المالية





الملخص التنفيذي للمشروع

المشروع	الموقع الإداري للمشروع	القطاع الذي يتبعه المشروع
إنجاز للخدمات الحكومية	الجمهورية العربية السورية	القطاع الخدمي

وصف مشروع "مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية"

تتمثل فكرة المشروع في إنشاء "مكتب إنجاز المعاملات الحكومية" بالجمهورية العربية السورية، وهو عبارة عن مكتب متخصص في تقديم خدمات الوساطة لتسهيل المعاملات الحكومية في الجمهورية العربية السورية. يهدف المكتب إلى تيسير الوصول إلى الخدمات الرسمية للأفراد والجهات المختلفة والممثلة في:

(دائرة غرفة التجارة - دائرة الجوازات - دائرة النقل - وزارة الموارد البشرية - وزارة العدل - دائرة النفوس) من خلال توفير بديل احترافي ومنظماً عن المعاناة اليومية في التعامل مع الدوائر الحكومية. سيقدم المكتب خدماته عبر مراكز فعالة بالإضافة إلى منصة إلكترونية متقدمة تتيح للمستخدمين تقديم معاملاتهم ومتابعتها بسهولة حيث يتم البدء بالموقع الإلكتروني ثم بعد ذلك إطلاق التطبيق في المراحل المتقدمة من عمر المشروع. وسيدمج هذا المشروع مع برنامج حكومي رقمي شامل يعمل كنظام مبرمج يضم كافة بيانات العميل ليتم إرسالها إلى الجهة الحكومية المختصة. و تقوم الجهة المختصة باتخاذ القرار بالموافقة أو الرفض مع إرفاق الأسباب في حال الرفض أو إرسال استماره حكومية للعميل في حال الموافقة.

هذا الدمج بين المكتب والهيئات الحكومية يهدف إلى:

- تقليل الوقت والجهد للمواطن السوري أو الأجنبي في إنجاز معاملاته.
- إلغاء الحاجة إلى الذهاب والانتظار الطويل في المؤسسات الحكومية.
- توفير خدمة عملاء على مدار الساعة للاستفسارات والدعم الفني.
- تعزيز الشفافية وسرعة إنجاز المعاملات.
- تسهيل تجربة المستخدم وتوفير دعم فني وتقني مستمر.

سيستهدف المشروع تقديم خدماته للعديد من الشرائح بجميع الجمهورية العربية السورية والتي تشمل: المواطنين، المغتربين، الطلبة والذريجين بالإضافة إلى الشركات والمؤسسات والدوائر الحكومية. والجدير بالذكر أن المشروع سيتم إطلاقه من خلال افتتاح 14 فرعاً موزعة في المدن الرئيسية، على أن يتم التوسيع تدريجياً ليصل إلى 70 فرعاً في كافة أنحاء الجمهورية السورية بهدف تعزيز الوصول العادل وال سريع للخدمة في جميع المناطق.

أهداف المشروع

- تبسيط وتسهيل الإجراءات الحكومية للمواطنين والمغتربين من خلال وساطة موثوقة وفعالة.
- خفض الوقت والجهد والتكلفة على العملاء في إنجاز معاملاتهم الحكومية.
- تعزيز التحول الرقمي من خلال تقديم منصة إلكترونية تتيح تقديم ومتابعة الطلبات عن بعد.
- إنشاء شبكة فروع على مستوى الجمهورية تبدأ بـ 14 فرعاً، وتوسّع إلى 70 فرعاً لتفعيلية كل المحافظات.
- رفع مستوى رضا العملاء من خلال تقديم خدمة احترافية وسريعة بشفافية كاملة.
- خلق فرص عمل جديدة من خلال توظيف كوادر محلية وتدريبهم على تقديم الخدمة باحتراف.
- الإسهام في تنظيم السوق من خلال تقديم نموذج رسمي مرجّح يحترم القوانين ويتماشى مع توجّهات الجمهورية العربية السورية.

المؤشرات والنتائج العامة للمشروع

المؤشرات التسويقية



المؤشرات الفنية



إجمالي الرواتب للسنة الأولى
548,520 دولاراً أمريكيّاً

عدد الموظفين بالمشروع
361 موظفاً



المؤشرات المالية العامة



66,000
مصاريف التأسيس



44,352
مبالغ مخصصة لمواجهة
ارتفاع الأسعار



305,867
رأس المال
التشغيلي



533,781
رأس المال الثابت



3,607,855
التكاليف المتغيرة للسنة
الأولى



950,000
قيمة التمويل الذاتي



% 100
التمويل الذاتي



950,000
إجمالي الاستثمار



3,802,614
صافي القيمة الحالية



% 85.1
متوسط نقطة التعادل



5,748,016
الإيرادات للسنة
الأولى



1,648,499
التكاليف الثابتة للسنة
الأولى
% 68.1
معدل العائد الداخلي على
الاستثمار



السنة الثالثة
فتررة الاسترداد

0.2 |

دراستة الخدمات

يتم استعراض الخدمات بالإضافة إلى وصف لخدمات المشروع ومميزاته
ومستلزمات التشغيل





وصف خدمات المشروع

صورة الخدمة	المواصفات	الخدمات
	إصدار رخصة تجارية وفق شروط معلنة وتنظيم الأنشطة والموافقات الخارجية. موافقات إعلان جريدة. تعديل اسم تجاري. إصدار شهادة مقاول.	خدمات دائرة غرفة التجارة
	تجديد جواز السفر عبر مراكز الخدمة وحجز موعد للبصمة واستلام الجواز. إصدار بدل فاقد لجواز السفر. طلب تغيير الاسم أو المعلومات. إصدار جواز جديد.	خدمات دائرة الهجرة والجوازات
	تسجيل سيارة لأول مرة. نقل ملكية (تنازل وبيع). شطب مركبة. دفع مخالفات مرورية.	خدمات دائرة النقل
	إصدار تصاريح عمل لكافية المنشآت الحكومية والخاصة. فتح منشأة جديدة مرتبطة بوزارة العمل. خدمات إدارية أخرى.	خدمات وزارة الموارد البشرية
	إصدار وكالة خاصة أو عامة. وكالة مستعجلة. حجز مواعيد للجلسات. شهادة لا حكم عليه. شهادة غير موظف. خدمات قانونية أخرى.	خدمات وزارة العدل
	إصدار هوية جديدة (قد تحتوي تاريخ انتهاء). بدل فاقد للهوية. استخراج قيد فردي. بيان عائلي. شهادة ميلاد. معاملات أخرى متعلقة بالحالة المدنية.	خدمات دائرة النفوس



نبذة عن مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية

سيهدف المشروع إلى تقديم خدمات الوساطة بين المواطنين والجهات الحكومية بطريقة مبسطة وفعالة من خلال حلقة وصل ذكية وآمنة ستساعد الأفراد على إنجاز معاملاتهم الرسمية بدون عناء، وسيعتمد المشروع على نموذج هجين يجمع بين الخدمة الإلكترونية وال التواصل المباشر، وذلك لتغطية احتياجات كافة فئات المجتمع.

أساسيات يجب اتباعها في مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية

- تنظيم العمل الداخلي.
- توفير نموذج موحد لكل معاملة.
- السعي وراء التألق والتميز دائمًا.
- الشفافية والوضوح مع العملاء.
- السرية والخصوصية للعملاء.
- إرضاء العملاء والاهتمام بآرائهم.

القيم الأساسية لمكتب إنجاز للمعاملات الحكومية

الكفاءة

السرية

المصداقية

الشفافية

المسؤولية

مميزات مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية

- التنوع الواسع في الخدمات المقدمة.
- توفير الوقت والجهد على العملاء.
- خدمة الفئات الغير القادرة على استخدام الإنترنت.
- تسهيل الوصول إلى الخدمات الحساسة.
- الدعم الرقمي من خلال التطبيق.

0.3 |

دراسة بجم السوق

توضح دراسة السوق العوامل المؤثرة على حجم الطلب للمشروع وتحليل المنافسين لتتمكن من تحديد الحصة التسويقية للمشروع وتقديم التوصيات الخاصة بكافة النواحي التسويقية لتحقيق نجاح المشروع





يتأثر حجم الطلب على خدمات المشروع من خلال عدة عوامل كالاتي

أولاً: الموقع الإداري للمشروع وهي الجمهورية العربية السورية



سوريا هي إحدى الدول العربية الواقعة في الجهة الشمالية الغربية لقاره آسيا، وتحدها من الجهة الشمالية دولة تركيا، ومن الجهة الشرقية دولة العراق، وتحدها الأردن وفلسطين من الجهة الجنوبية الغربية، أمّا من الجهة الغربية فتحدها لبنان والبحر الأبيض المتوسط. تتميز دولة سوريا بمكانها ومركزها المهم لكل من التجارة والمواصلات التي تربط الغرب والشرق.

ويبلغ عدد سكانها حوالي 25 مليون نسمة يشكلون طبّاً واسعاً ومستمراً على الخدمات الحكومية بمختلف أنواعها، خاصة مع محدودية الوقت وازدحام الدوائر الرسمية. ظهرت حاجة فعلية لحلول وسيطة تسهل الإجراءات وتوفّر الوقت والجهد على الأفراد، سواء داخل البلد أو من المغتربين الذين يحتاجون لإنجاز معاملاتهم عن بُعد، ويأتي مشروع مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية كأول نموذج منظم في سوريا يجمع بين المقرات الفعلية والمنصة الإلكترونية، مستفيداً من غياب المنافسين المباشرين، ليقدم حلّاً عملياً واحترافياً يلبي فجوة واضحة في السوق.

ثانياً: حجم السكان بالجمهورية العربية السورية¹



نسمة 32,979,302

معدل نمو السكان 4.9%

يتمثل حجم سوق خدمات المشروع بحجم قطاع الأفراد بالدولة؛ حيث يرتبط ارتفاع الطلب على خدمات المشروع بارتفاع أعداد السكان، وهذا الأمر الذي يؤدي بدوره إلى التأثير على خدمات المشروع بالزيادة. تم تقدير معدل نمو السكان في الجمهورية العربية السورية بناءً على إحصائيات البنك الدولي، وقد بلغ حجم السكان بالجمهورية العربية السورية نحو 23,594,623 نسمة بعام 2023م، كما بلغ معدل نمو السكان نحو 4.9% سنوياً، وبناءً

¹ <https://data.albankaldawli.org/indicator/SP.POP.TOTL?end=2023&locations=SY&start=1960&view=chart1>



على ذلك فمن المتوقع أن يصل حجم السكان إلى نحو 32,979,302 نسمة بعام 2030م.

ثالثاً: الأوضاع الاقتصادية بالجمهورية العربية السورية

تحليل الأوضاع الاقتصادية في الجمهورية العربية السورية يُعتبر أساساً لفهم احتياجات السوق (قدرته على تبني خدمات المشروع، والتحديات التي قد تواجه المشروع)، مما يسهم في إعداد دراسة جدوى واقعية وقابلة للتنفيذ، وقد تم الاعتماد على بعض البيانات المتواجدة طبقاً للمركز الإحصائي بالجمهورية العربية السورية.

متوسط الأجر الشهري حسب القطاع للأعوام من عام 2001:2024م²

*2013	*2012	معدلات النمو	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2002	2001	القطاع
23,486	20,008	17.4%	17,044	13,375	12,730	12,378	9,931	9,750	8,364	6,386	4,923	حكومي
14,047	12,581	11.7%	11,268	9,793	9,634	9,249	8,040	7,630	7,304	5,629	4,782	خاص
24,590	21,131	16.4%	18,158	16,545	14,836	10,675	7,593	7,462	6,520	7,468	5,898	مشترك وأهلي عائلي وتعاوني
18,493	16,130	14.6%	14,069	11,344	11,096	10,719	9,017	8,696	7,756	6,017	4,859	مجموع

تابع

2024*	2023*	2022*	2021*	2020*	2019*	2018*	2017*	2016*	2015*	2014*	القطاع
136,982	116,692	99,407	84,683	72,140	61,454	52,351	44,597	37,991	32,364	27,570	حكومي
47,220	42,292	37,878	33,925	30,385	27,214	24,374	21,830	19,552	17,511	15,684	خاص
130,328	111,994	96,239	82,700	71,066	61,069	52,478	45,095	38,751	33,300	28,615	مشترك وأهلي عائلي وتعاوني
83,193	72,563	63,291	55,204	48,151	41,998	36,632	31,951	27,869	24,308	21,202	مجموع

تم التوقع ابتداءً من العام 2012 حتى 2024م

متوسط الأجر الشهري المتوقع حسب القطاع للأعوام من عام 2025:2030م

بناءً على معدلات النمو الخاصة بكل قطاع تم التوقع من عام 2025م حتى 2030م والجدول التالي يوضح ذلك.

2030	2029	2028	2027	2026	2025	القطاع
358,426	305,335	260,108	221,581	188,760	160,800	حكومي
91,480	81,933	73,382	65,724	58,865	52,722	خاص
323,668	278,135	239,008	205,385	176,492	151,663	مشترك وأهلي عائلي وتعاوني
188,935	164,794	143,738	125,372	109,353	95,380	مجموع

<http://cbssyr.sy/work/2012/TAB26.htm>²



التوزيع النسبي للمشتغلين حسب النشاط الاقتصادي للأعوام (2001م-2004م - 2011م)³

2011			2004			2001			النشاط الاقتصادي
مجموع	إناث	ذكور	مجموع	إناث	ذكور	مجموع	إناث	ذكور	
13.2	12.3	13.4	9.5	8.7	9.9	30.4	55.4	25.2	الزراعة
16	8.8	17.1	31.5	24.1	34.5	13.7	6.4	15.2	الصناعة
15.4	0.7	17.5	26.8	21.8	28.9	11.8	1	14	البناء والتشييد
17.9	4.9	19.8	12.5	13.8	12	14.5	2.5	17.1	الفنادق والمطاعم
6.5	2.2	7.2	11.5	17.3	9.1	5.3	1.2	6.1	النقل والمواصلات
2.9	3.1	2.9	4.9	9.3	3.1	1.7	1.1	1.8	نشاط المال والعقارات
28	68.1	22.3	2.6	4.5	1.9	22.6	32.4	20.6	الخدمات

رابعاً: الفئات المستهدفة لخدمات مشروع مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية

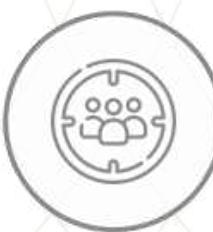
المغتربين

الطلاب والخريجين

المواطنين

الشركات والمؤسسات

الهيئات والدوائر الحكومية





مؤشرات الفئات المستهدفة

أعداد السكان المتوقعة بالجمهورية العربية السورية⁴

يوضح الجدول التالي الأعداد المتوقعة لسكان الجمهورية العربية السورية وذلك بالاستناد إلى البيانات الإحصائية الصادرة من البنك الدولي ومعدل النمو السكاني البالغ 4.9%.

أعداد السكان / نسمة	العام
24,750,760	2024
25,963,547	2025
27,235,761	2026
28,570,313	2027
29,970,258	2028
31,438,801	2029
32,979,302	2030



<https://data.albankaldawli.org/indicator/SP.POP.TOTL?end=2023&locations=SY&start=1960&view=chart4>

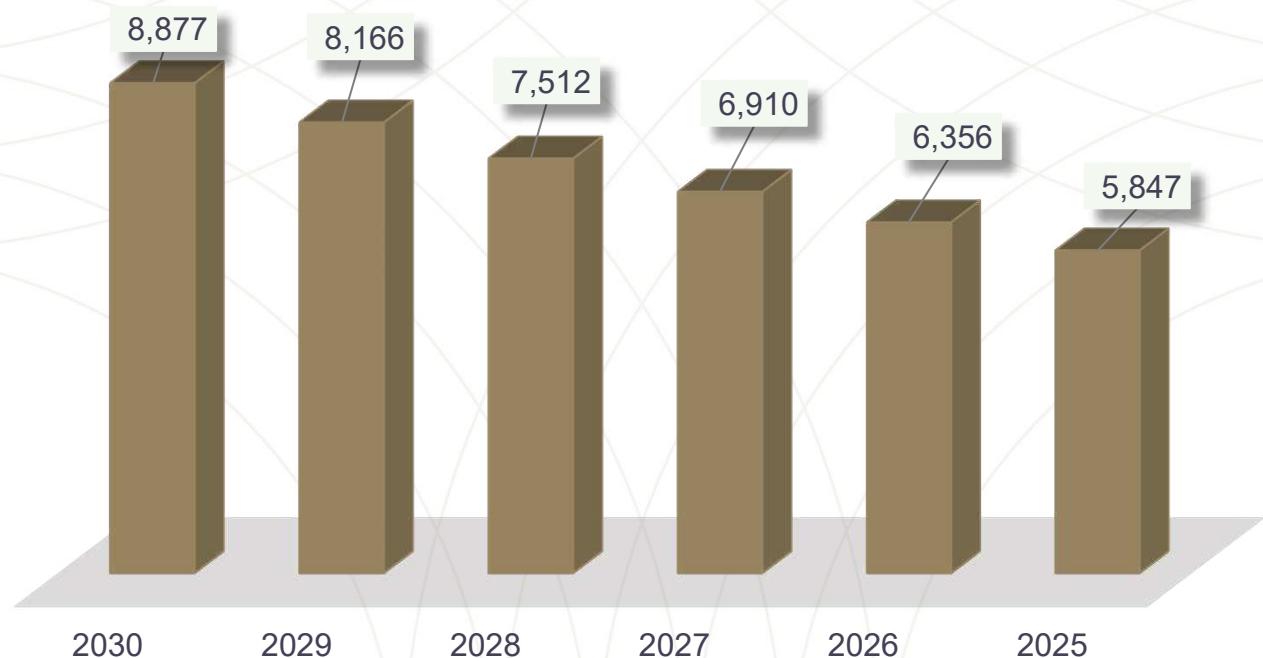


أعداد المستغلين بالجمهورية العربية السورية / ألف موظف⁵

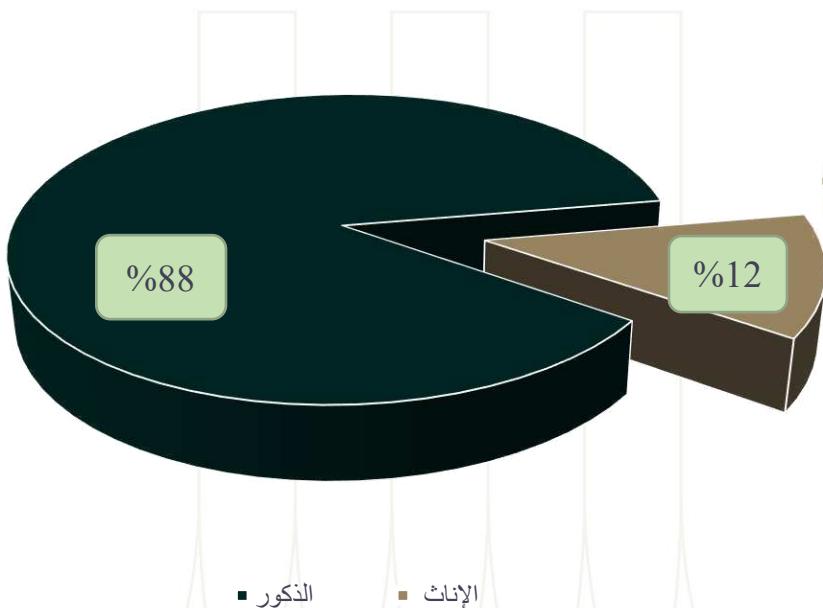
يوضح الجدول التالي أعداد المستغلين بالجمهورية العربية السورية وذلك بالاستناد إلى البيانات الإحصائية الصادرة خلال الفترة من 2015م:2024م.

العام	أعداد المستغلين / ألف موظف
2015	2,611
2016	3,192
2017	3,431
2018	3,738
2019	3,711
2020	4,528
2021	4,873
2022	4,551
2023	4,947
2024	5,378
متوسط معدل النمو	%9

أعداد المستغلين المتوقعين بالجمهورية العربية السورية / ألف موظف⁵
يوضح الشكل التالي أعداد المستغلين المتوقعين بجمهورية سوريا العربية خلال الفترة من 2025م:2030م
وذلك بالاستناد إلى معدل نمو الفترة التاريخية خلال الفترة من 2015:2022م والبالغ %9



⁵ المكتب المركزي للإحصاء والجدير بالذكر أن عامي 2023:2024م تم التوقع بهم لعدم صدور البيانات أثناء إعداد الدراسة.



خامساً: تحليل قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بالجمهورية العربية السورية لعام 2023⁶

أصبح الإنترن特 جزءاً أساسياً من الحياة اليومية للأفراد؛ حيث ساهم عبر تقليل المسافات وتجاوز الحدود في تيسير الحياة في تنفيذ الأعمال، وارتقي بمستوى الخدمات المقدمة من قبل الجهات الحكومية والخاصة؛ بآلاتته وصول المستخدمين إليها رقمياً.

الوضع الرقمي في سوريا في عام 2023

- بلغ عدد مستخدمي الإنترنرت في سوريا 8.11 مليون مستخدم في بداية عام 2023م، في حين بلغ معدل انتشار الإنترنرت 35.8%.

سرعات الإنترنرت في سوريا في عام 2023

- متوسط سرعة اتصال الإنترنرت عبر الهاتف المحمول عبر الشبكات الخلوية: 9.27 ميجابايت في الثانية.
- متوسط سرعة الاتصال بالإنترنرت الثابت: 3.16 ميجابايت في الثانية.
- متوسط سرعة اتصال الإنترنرت عبر الهاتف المحمول في سوريا انخفض بمقدار 2.16 ميجابايت في الثانية (18.9%) في الأشهر الثاني عشر حتى بداية عام 2023م.
- سرعات الاتصال بالإنترنرت الثابت في سوريا زادت بمقدار 0.26 ميجابايت في الثانية (9.0%) خلال الفترة نفسها.



اتصالات الهاتف المحمول في سوريا في عام 2023م

- تظهر بيانات GSMA Intelligence أنه كان هناك 15.57 مليون اتصال بالهواتف المحمولة في سوريا في بداية عام 2023م.
- لاحظ أن العديد من الأشخاص حول العالم يستخدمون أكثر من اتصال محمول واحد - على سبيل المثال، قد يكون لديهم اتصال واحد للاستخدام الشخصي، وآخر للعمل - لذلك ليس من غير المعتاد أن تتجاوز أرقام الاتصال بالهاتف المحمول أرقام إجمالي السكان بشكلٍ كبير.
- تشير أرقام GSMA Intelligence إلى أن اتصالات الهاتف المحمول في سوريا كانت تعادل 68.7 % من إجمالي السكان في يناير/كانون الثاني 2023م.
- ارتفع عدد خطوط الهاتف المحمول في سوريا بمقدار 999 ألف خط (+6.9%) بين عامي 2022 و2023م.

سادساً: حجم الطلب على خدمات المشروع محل الدراسة

أصبحت الوساطة في تخلص المعاملات الرسمية من أبرز الحاجات الفعلية للمواطنين في الجمهورية العربية السورية في ظل تعقيد الإجراءات الحكومية واضطراب التحول الرقمي، يعتمد عدد كبير من الأفراد على مكاتب الخدمات أو وسطاء متخصصين لتوفير الوقت والجهد وتجنب الزحام والإجراءات الورقية المطولة، ومع تزايد عدد المعاملات المرتبطة بالتوثيق، والتصديقات، واستخراج الأوراق، بزرت هذه المكاتب كحلٍ عمليٍّ وفعّالٍ خاصة في المدن الكبيرة ولدى المغتربين.

لحساب حجم السوق الخاص بتسهيل المعاملات الحكومية سنعتمد على ما يلي:

- حجم السكان في الجمهورية العربية السورية في الفئة العمرية من 15 عاماً فأكثر.
- عدد الخدمات المتوقعة للفرد سنوياً.
- نسبة الأفراد المتوقعين للطلب على خدمات المكتب محل الدراسة.



حجم السكان المتوقعين في الفئة العمرية من 15 عاماً فأكثر⁷

يوضح الجدول التالي حجم السكان في الفئة العمرية من 15 عاماً فأكثر بالجمهورية العربية السورية وذلك من خلال الاعتماد على إجمالي السكان مقتطع منه 69.67% للفئة المستهدفة.

العام	أعداد السكان / نسمة	نسبة الفئة العمرية من 15 عاماً	عدد السكان الأكبر من 15 عاماً
2024	24,750,760	869.67%	17,243,854
2025	25,963,547		18,088,803
2026	27,235,761		18,975,155
2027	28,570,313		19,904,937
2028	29,970,258		20,880,279
2029	31,438,801		21,903,413
2030	32,979,302		22,976,680

حجم الطلب المتوقع على خدمات المكتب محل الدراسة

يوضح الجدول التالي حجم الطلب المتوقع على خدمات المشروع محل الدراسة خلال الفترة من 2025م:2030م من خلال ما يلي:

- عدد السكان في الفئة العمرية من 15 عاماً فأكثر من سكان الجمهورية العربية السورية.
- افتراض أن 30% فقط من السكان تلجأ لمكاتب الخدمات الحكومية.
- افتراض أن متوسط عدد الخدمات السنوية للفرد هي 3 خدمات متنوعة.

العام	عدد السكان الأكبر من 15 سنة	النسبة المستهدفة	إجمالي الفئة المتوقعة لطلب الخدمات
2025	18,088,803	%30	5,426,641
2026	18,975,155		5,692,546
2027	19,904,937		5,971,481
2028	20,880,279		6,264,084
2029	21,903,413		6,571,024
2030	22,976,680		6,893,004

<https://data.albankaldawli.org/indicator/SP.POP.TOTL?end=2023&locations=SY&start=1960&view=chart>⁷
<https://www.statista.com/statistics/326601/age-structure-in-syria/>⁸



العام	إنجمالي الفئة المتوقعة لطلب الخدمات	متوسط عدد الخدمات المتوقعة	إنجمالي الطلب المتوقع / خدمة
2025	5,426,641	3 خدمات سنويًا للفرد	16,279,923
2026	5,692,546	3 خدمات سنويًا للفرد	17,077,639
2027	5,971,481		17,914,443
2028	6,264,084		18,792,251
2029	6,571,024		19,713,071
2030	6,893,004		20,679,012

حجم السوق المتوقع على خدمات المكتب محل الدراسة

يوضح الجدول التالي حجم السوق المتوقع على خدمات المشروع محل الدراسة خلال الفترة من 2025م:2030م من خلال ما يلي:

- إنجمالي عدد الخدمات المتوقعة سنويًا.

- متوسط سعر الخدمة والبالغ 4 دولاراتٍ أمريكيّة.

إنجمالي عدد الخدمات المتوقعة سنويًا * متوسط سعر الخدمة / دولار = إنجمالي السوق المتوقع /

دولار

العام	إنجمالي الطلب المتوقع	متوسط سعر الخدمة	إنجمالي السوق المتوقع / دولار
2025	16,279,923	4 دولاراتٍ أمريكيّة	65,119,692
2026	17,077,639		68,310,556
2027	17,914,443		71,657,772
2028	18,792,251		75,169,004
2029	19,713,071		78,852,284
2030	20,679,012		82,716,048

دراسة المنافسين

يتمثل منافسو مشروع مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية بالجمهورية السورية العربية بعدد المكاتب التي تقوم بتقديم خدمات الوساطة في تسهيل المعاملات الحكومية. ومن خلال دراسة حجم السوق تبين أن المكتب محل الدراسة هو الأول من نوعه في الجمهورية السورية مما يمنح للمشروع ميزة الريادة في السوق مما يسهل بناء ثقة العملاء وتحقيق الإيرادات المتوقعة من المشروع.



التحليل الرباعي (SWOT analysis) أولاً: الوضع الداخلي للمشروع - نقاط القوة والضعف

تحليل الوضع الداخلي للمشروع يركز على الوضع في الوقت الحاضر نقاط القوة والضعف تتعلق بجوانب مثل: خدمات المشروع - الجودة - السعر - العلامة التجارية - الموظفين - المهارات - البنية الأساسية.

- تنوع الخدمات التي سيقدمها المشروع.
- امتلاك القائمين على إنشاء المشروع لخبرة كبيرة في مجال الوساطة في تسهيل المعاملات الحكومية.
- من المتوقع أن يبلغ العائد الداخلي على الاستثمار IRR نحو 68.1% وسيسترد المشروع تكاليفه الاستثمارية في السنة الثالثة.
- حسن إدارة الموارد المالية من خلال تخصيص مبلغ مناسب لحجم الإنفاق المخصص للدعائية للمشروع والتي ستبلغ نحو 60,000 دولار أمريكي.
- تحقيق المشروع لمبدأ قوة البيع من خلال حصة تسويقية مميزة.
- العمل على تحقيق معادلة الجودة وتنافسية الأسعار.
- الرقابة على جودة الخدمات المقدمة ويتم ذلك عن طريق إدارة المشروع.
- وجود إدارة تطوير للعمل الدائم على رفع كفاءة المشروع.
- وجود نظام تتبع وخدمة عملاء احترافية تُعزز ثقة العميل.
- المكتب يسهل الوصول للخدمات ويقلل من الانتقال بين الجهات الحكومية المختلفة.
- تعدد الخدمات في مكان واحد.
- إمكانية الجمع بين الخدمات الإلكترونية والميدانية.



- حدثأة العلامة التجارية للمشروع بالسوق السوري؛ نتيجة أنه في بدايته وليس له قاعدة جماهيرية.
- الحاجة إلى تدريب موظفين على أنواع معاملات متعددة مما يتطلب وقتا وجهداً للتأهيل والمتابعة.
- احتمالية ضعف الثقة في البداية.



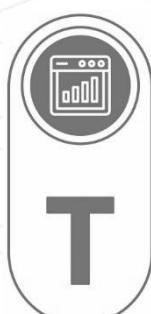
ثانياً: البيئة الخارجية للمشروع - الفرص والتهديدات

توضيح: تحليل البيئة الخارجية للمشروع يركز على الوضع في المستقبل والبيئة الخارجية تتعلق بجوانب مثل: السوق - المستهلك - موسمية الخدمة - العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية - البيئة - الإعلام - القوانين والتشريعات

- الطلب المرتفع على خدمات تسهيل المعاملات بسبب البيروقراطية الحكومية.
- فرصة للتتوسيع في المستقبل نتيجة للطلب المستمر على خدمات المشروع نتيجة لارتباطه بعده السكان والتي يتزايد بمعدل 4.9 % سنوياً.
- عدم وجود منافسين رسميين بنفس النموذج الخاص بالشركة ما يسمح بالريادة للمشروع.
- ارتفاع عدد السوريين في الخارج الراغبين في إنجاز معاملاتهم عن بُعد.
- فرص الشراكة مع جهات خدمية (شحن - تصوير - محاماة) لدعم النمو.
- زيادة الاعتماد على الخدمات الوسيطة.
- تزايد استخدام الهواتف الذكية وتطبيقات الخدمات في سوريا.



- دخول منافسين للسوق المحلية بشكل قوي برأس المال وخطوة تسويقية واسعة.
- تغيرات مفاجئة في اللوائح أو آلية تقديم المعاملات الحكومية.
- استمرار ضعف البنية الرقمية أو انقطاع الإنترنت في بعض المناطق.
- ثقافة الاعتماد على النفس لدى بعض المواطنين في إنجاز المعاملات قد تقلل من سرعة انتشار المشروع.
- صعوبة دمج بعض الجهات الحكومية في النظام الرقمي أو التعاون مع الوسطاء.
- تذبذب الاستقرار الإداري أو الأمني في بعض المناطق.





الأفكار الترويجية المقترنة للمشروع والمزيج التسويقي

4P's of marketing



1. الخدمة

تسهيل وإنهاء المعاملات الحكومية للأفراد مثل: استخراج أوراق ثبوتية، تصديقات، توكيلات، جوازات سفر، وثائق جامعية... إلخ.

التميز: أول مكتب منظم وموثوق يقدم الخدمة عبر مقر فعلي ومنصة إلكترونية، مع متابعة لحظية وتوصيل الوثائق للعميل.

التحسينات المحتملة:

- إضافة باقات اشتراك شهرية للمغتربين.
- توصيل الوثائق حتى باب المنزل.
- خدمة الدعم عبر الواتساب أو الموقع الإلكتروني.

2. السعر

- تسعير تنافسي بناءً على نوع المعاملة.
- إمكانية تقديم خصومات للعائلات أو المجموعات.



استراتيجية التسعير لخدمات المشروع

تم الاعتماد على تسعير خدمات المشروع على استراتيجية التسعير وفقاً للأسعار السائدة بالسوق.

قائمة الأسعار المقدمة من المشروع

السعر بالسنة الأولى	العملة / الوحدة	بيان
4	دولار/خدمة	خدمات دائرة غرفة التجارة
4	دولار/خدمة	خدمات دائرة الهجرة والجوازات
4	دولار/خدمة	خدمات دائرة النقل
4	دولار/خدمة	خدمات وزارة الموارد البشرية
4	دولار/خدمة	خدمات وزارة العدل
4	دولار/خدمة	خدمات دائرة النفوس

3. المكان

أماكن تقديم الخدمة

- مقرات فعلية في المدن الرئيسية (دمشق - حلب - حمص...).
- عبر الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني.

التوسيع:

البدء بحوالي 14 فرعاً بالمدن الرئيسية ثم بعد ذلك التوسيع لتصل إلى 70 فرعاً بكافة محافظات الجمهورية العربية السورية.

4. الترويج

الإعلانات الرقمية

استخدام إعلانات ممولة على منصات مثل فيسبوك وإنستغرام لاستهداف الشرائح المناسبة:

- داخل الجمهورية العربية السورية (بناء على الموقع الجغرافي).
- المغتربين السوريين (عن طريق اللغة والمجموعات).
- التركيز على كلمات مثل: "تخليص أوراق - معاملة حكومية - تصديق - جواز - خدمة علم".

الهدف: الوصول السريع للجمهور المهتم خاصة فئة الشباب والمغتربين.

المحتوى التثقيفي

نشر منشورات ومقاطع فيديو قصيرة تشرح:



- خطوات المعاملات الحكومية المعقدة.

- كيف يختصر المكتب الوقت والجهد على المواطنين.

- تجارب عملاء حقيقة قبل وبعد استخدام الخدمة.

الهدف: بناء الثقة واعتبار المشروع جهة موثوقة ومفهومة، مش مجرد وسيط.

العلاقات المجتمعية

مثل التعاون مع:

- صفحات فيسبوك محلية شهيرة في الجمهورية العربية السورية.

- مجموعات المغتربين على تيليجرام وفيسبوك.

- مكاتب شحن أو ترجمة أو تصوير مستندات كشركاء ميدانيين.

الهدف: تعزيز الحضور المحلي وزيادة الوصول عبر جهات موثوقة.

خدمة العملاء والمتابعة اللحظية

- الرد على استفسارات العملاء بسرعة على واتساب ومسنجر.

- إشعارات لحظية من خلال الموقع لمتابعة كل خطوة من المعاملة.

- تقديم إيميل أو كود تتبع للخدمة.

الهدف: ضمان تجربة عميل احترافية تزيد الولاء والثقة.

المظهر المهني والهوية البصرية

- تصميم شعار وهوية بصرية احترافية.

- توحيد شكل الوثائق، الفواتير، الإيصالات.

- زي موحد للموظفين بالمقرات.

الهدف: إعطاء انطباع رسمي ومنظم، يميز المكتب عن الوسطاء العشوائيين المنتشرين حالياً.

المشاركة في المعارض والملتقيات المحلية (إن تتوفر) مثل

- ملتقى التوظيف أو المعارض الخدمية.

- إقامة ندوات توعية عن الخدمات الحكومية.

الهدف: الوصول لجمهور جاد وبناء سمعة رسمية قوية.

0.4 |

الدراسة الفنية

تمكّن الدراسة الفنية للمشروع من معرفة اشتراطات المشروع للعملية التشغيلية وحجم التشغيل والاحتياجات من الإنشاءات والمعدات والتجهيزات والأصول للمشروع والسيارات وآخر عروض الأسعار للمشروع ودراسة حجم التكاليف التشغيلية من مواد خام ومستلزمات تشغيل ورواتب ومصروفات تسويقية وعمومية وتحديد البرنامج الزمني لتنفيذ المشروع





- تم العمل على الاشتراطات الخاصة بمواصفات المنظومات المعلوماتية للمعاملات الإلكترونية الصادرة من الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة ومرفق المصادر.

المصدر:

- الاشتراطات الخاصة بمواصفات المنظومات المعلوماتية للمعاملات الإلكترونية - الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة

مراحل التنفيذ والجدول الزمني لمشروع كتب إنجاز للمعاملات الحكومية

يشمل الجدول الزمني الآتي أهم الأنشطة التي تلزم بدء التشغيل والمدى الزمني المقرر لها كما يلي:

الربع الثاني			الربع الأول			فترة التأسيس
الشهر السادس	الشهر الخامس	الشهر الرابع	الشهر الثالث	الشهر الثاني	الشهر الأول	
						دراسات واستشارات للمشروع
						استخراج الشهادات والتراخيص المطلوبة
						إنشاء موقع إلكتروني وتشغيله
						إيجار الفروع التشغيلية
						شراء الأثاث والتجهيزات
						استقدام وتعيين الكوادر المطلوبة
						الدعاية والإعلان والتسويق
						بدء عملية التشغيل
						بدء عملية التشغيل

ملحوظة: سيتم إنشاء تطبيق إلكتروني في التوسع.



التكاليف الرأسمالية للمشروع

تشمل التكاليف الرأسمالية الأصول الثابتة، وت تكون من البنود التالية:

- البرامج والتطبيقات.
- تكاليف الأثاث والتجهيزات.
- رأس المال الثابت.

وفيما يلي حساب التكاليف الرأسمالية للمشروع:

المتطلبات من البرامج والتطبيقات

البرامج والتطبيقات	العدد	القيمة	إجمالي القيمة
موقع الكتروني	1	100,000	100,000
الإجمالي			100,000

الأثاث والتجهيزات للعام الأول

قدر احتياجات المشروع من الأثاث والتجهيزات للعام الأول بما قيمته 433,781 دولاراً أمريكيّاً موزعة كالتالي:

الأثاث والتجهيزات	تجهيزات السنة الأولى	العدد	القيمة	إجمالي القيمة
كمبيوتر		280	700	196,000
طابعة		28	2,200	61,600
كونتر بالكرسي		280	255	71,512
غرفة الإدارة		14	1,379	19,310
غرفة المحاسب		14	1,379	19,310
غرفة اجتماعات		14	186	2,608
تجهيزات قاعة انتظار السيدات		28	76	2,139
تجهيزات قاعة انتظار الرجال		28	76	2,139
تكيف		14	230	3,220
طفايات حريق		70	10	700
شحن		1	5%	18,927
تجهيزات أخرى		1	36,315	36,315
الإجمالي				433,781
تجهيزات السنة الثانية (التوسيع)				

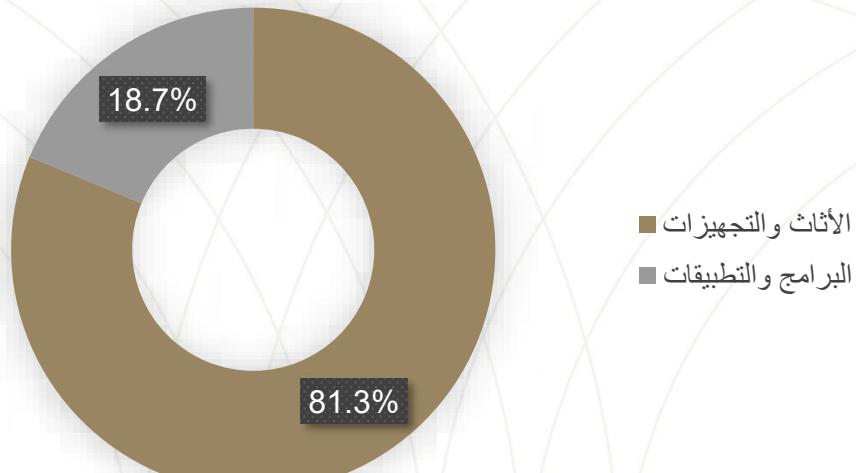


الإجمالي القيمة	القيمة	العدد	الأثاث والتجهيزات
784,000	700	1,120	كمبيوتر
246,400	2,200	112	طابعة
286,048	255	1,120	كونتر بالكرسي
77,241	1,379	56	غرفة الإلدارة
77,241	1,379	56	غرفة المحاسب
10,433	186	56	غرفة اجتماعات
8,557	76	112	تجهيزات قاعة انتظار السيدات
8,557	76	112	تجهيزات قاعة انتظار الرجال
12,880	230	56	تكييف
2,800	10	280	طفايات حريق
75,708	5%	1	شحن
165,355	165,355	1	تجهيزات أخرى
الإجمالي			
1,755,219			

رأس المال الثابت

يشمل رأس المال الثابت الأصول الثابتة. وقد قدر بمبلغ 533,781 دولاراً أمريكيّاً موزعاً كما بالجدول التالي:

الأهمية النسبية	القيمة	بيان
81.3%	433,781	الأثاث والتجهيزات
18.7%	100,000	البرامج والتطبيقات
100%	533,781	مجموع





إهلاك الأصول الثابتة

• معدلات الإهلاك والإطفاء

تم حساب الإهلاك السنوي للأصول الثابتة في ضوء الأسس المحاسبية والمالية المتتبعة بشأن تقدير الأصول بأنواعها، وذلك باستخدام طريقة القسط الثابت وفقاً للأسس التالية:

قيمة الإهلاك	نسبة الإهلاك	قيمة الأصل	البيان
86,756	20%	433,781	الأثاث والتجهيزات
50,000	50%	100,000	البرامج والتطبيقات
136,756		533,781	الإجمالي

• أقساط الإهلاك

بيان	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	السنة الخامسة
الأثاث والتجهيزات	86,756	437,800	437,800	437,800	437,800
البرامج والتطبيقات	50,000	49,999	-	-	-
الإجمالي	136,756	487,799	437,800	437,800	437,800

• صافي الأصول الثابتة بعد الإهلاك

بيان	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	السنة الخامسة
الأثاث والتجهيزات	347,025	1,664,444	1,226,644	788,844	351,044
البرامج والتطبيقات	50,000	1	1	1	1
الإجمالي	397,025	1,664,445	1,226,645	788,845	351,045



التكاليف التشغيلية السنوية

يعتبر تقدير تكاليف التشغيل السنوية للمشروع بأنواعها المختلفة أحد أهم الأساليب الاقتصادية والمحاسبية المستخدمة في تقدير رأس المال التشغيلي، كما تمثل التكاليف التشغيلية من جانب آخر كافة بنود التكاليف الجارية التي يتم إنفاقها عند التشغيل الفعلي وهي تشمل:

- الأجور والمرتبات.
- مستلزمات التشغيل.
- المنافع العامة (المياه / الكهرباء).
- المصاريف الإدارية والعمومية.
- مصاريف التسويق والإعلان والدعاية.
- تكاليف الإيجار.
- تكاليف الصيانة والتأمين.



القوى العاملة البشرية للمشروع

يحتاج المشروع إلى حوالي 361 موظفاً لتشغيله، وقد قدر حجم الرواتب بحوالي 548,520 دولاراً أمريكيّاً، وذلك على النحو التالي:

رواتب الإدارة

البيان	العدد	الراتب الأساسي /الشهر	راتب الموظف شامل البدلات/الشهر	الإجمالي الشهري	إجمالي الرواتب السنوية
مدير عام	5	800	800	4,000	48,000
مدير المركز	14	540	540	7,560	90,720
مهندس IT	14	155	155	2,170	26,040
محاسب	14	120	120	1,680	20,160
عمال خدمات إدارية	14	50	50	700	8,400
الإجمالي	61			16,110	193,320

رواتب القوى العاملة المباشرة

البيان	العدد	الراتب الأساسي /الشهر	راتب الموظف شامل البدلات/الشهر	الإجمالي الشهري	إجمالي الرواتب السنوية
خدمة عملاء	280	100	100	28,000	336,000
خدمة الشكاوى	20	80	80	1,600	19,200
الإجمالي	300			29,600	355,200

أجور ومرتبات التشغيل
355,200

أجور ومرتبات الإدارة
193,320

الإجمالي السنوي للأجور والمرتبات
548,520 دولاراً أمريكيّاً



الزيادة السنوية في الوظائف غير المباشرة



السنة الثانية	بيان
	رواتب مباشرة
58	مدير المركز
58	مهندس IT
58	محاسب
58	عمال خدمات إدارية
	الراتب السنوي
6,480	مدير المركز
1,860	مهندس IT
1,440	محاسب
600	عمال خدمات إدارية
602,040	

الزيادة السنوية في الوظائف المباشرة

السنة الثانية	بيان
	رواتب مباشرة
1,160	خدمة عملاء
116	خدمة الشكاوى
	الراتب السنوي
1,200	خدمة عملاء
960	خدمة الشكاوى
1,503,360	

مستلزمات التشغيل

قدر إجمالي تكلفة مستلزمات التشغيل خلال السنة الأولى بحوالي 3,019,720 دولاراً أمريكيّاً، وفيما يلي

جدول يوضح تفاصيل مستلزمات التشغيل الخاصة بالمشروع:

التكلفة السنوية / دولار	تكلفة الوحدة	الاحتياجات السنوية	الاحتياجات الشهرية	الوحدة	بيان
2,874,008	50%				مستلزمات التشغيل
145,712	0.1014	1,437,004	119,750	طلب	تكليف التشغيل الرقمي السنوية
3,019,720					الإجمالي



تكاليف مستلزمات التشغيل خلال عمر المشروع

بيان	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	السنة الخامسة
مستلزمات التشغيل	3,019,720	10,681,162	12,077,929	13,587,675	15,218,187
الإجمالي	3,019,720	10,681,162	12,077,929	13,587,675	15,218,187

3,019,720

دولاراً أمريكيّاً

إجمالي تكاليف مستلزمات التشغيل للسنة الأولى

تكاليف المنافع والخدمات للسنة الأولى

النوع	الاحتياجات اليومية	الاحتياجات الشهرية	الاحتياجات السنوية	متوسط تكلفة الوحدة	التكلفة الشهرية	التكلفة السنوية / دولار
استهلاك المياه	15	385	4,620	0.08	30	355
استهلاك الكهرباء (Kw)	2,800	84,000	1,008,000	0.23	19,382	232,580
إجمالي تكلفة المنافع والخدمات						232,935

تكلفة المنافع والخدمات للسنة الثانية

النوع	الاحتياجات اليومية	الاحتياجات الشهرية	الاحتياجات السنوية	متوسط تكلفة الوحدة	التكلفة الشهرية	التكلفة السنوية / دولار
استهلاك المياه	77	1,925	23,100	0.08	148	1,777
استهلاك الكهرباء (Kw)	14,000	420,000	5,040,000	0.23	96,908	1,162,898
إجمالي تكلفة المنافع والخدمات						1,164,675

المصروفات العمومية والإدارية للمشروع

قدرت المصروفات العمومية والإدارية خلال السنة الأولى بحوالي 75,000 دولار أمريكي، وهي تشمل كافة المصروفات اللازمة لضمان استمرارية المشروع في أداء مهامه وأنشطته بالشكل المناسب. ويمكن حصرها على النحو التالي:



البيان	التكلفة السنوية / دولار
المطبوعات والأدوات المكتبية والأدبار والدفاتر المحاسبية	75,000
خدمات عامة وضيافة	
منافع وخدمات المكائن	
محاسب قانوني	
سفريات	
إجمالي المصروفات الإدارية والعمومية	75,000

مصاريف التسويق والدعاية

قدر مصاريف التسويق للمشروع خلال السنة الأولى بمبلغ 60,000 دولار أمريكي، موزعة على النحو التالي:

البيان	التكلفة السنوية / دولار
دعاية وإعلان	60,000
تسويق إلكتروني	
إجمالي تكاليف التسويق	60,000

تكلفة الإيجار

البيان	الإيجار السنوي / دولار	تكلفة المتر	عدد المكاتب	مساحة المكتب / م ²	المنطقة
محافظات سورية	294,000	105	14	200	مكاتب إدارية
إجمالي	294,000				

تفصيلي مصروف الإيجار الخاص بالتوسيع للسنة الثانية

البيان	الإيجار السنوي / دولار	تكلفة المتر	عدد المكاتب	مساحة المكتب / م ²	المنطقة
محافظات سورية	1,218,000	105	58	200	مكاتب إدارية
إجمالي	1,218,000				

تكاليف الصيانة

قدر تكاليف صيانة الأصول الثابتة للمشروع للسنة الثانية بحوالي 8,676 دولاراً أمريكيّاً، وقد تم حسابها من قيمة الأصول الثابتة بالمشروع وفقاً للمعدلات المتعارف عليها وذلك على النحو المبين بالجدول أدناه:

البيان	قيمة الأصل	نسبة الصيانة	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	السنة الخامسة
الأثاث والتجهيزات	433,781	2.0%	8,676	44,214	46,424	48,746
البرامج والتطبيقات	100,000	20.0%	0	20,000	21,000	22,050
الإجمالي	533,781		8,676	64,214	67,424	70,796

تكاليف التأمين على الأصول

قدرت تكاليف التأمين على الأصول الثابتة للمشروع للسنة الأولى بحوالي 13,013 دولاراً أمريكيّاً، وقد تم حسابها من قيمة الأصول الثابتة بالمشروع وفقاً للمعدلات المتعارف عليها وذلك على النحو المبين بالجدول أدناه:

البيان	قيمة الأصل	نسبة التأمين	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	السنة الخامسة
الأثاث والتجهيزات	433,781	3.0%	13,013	65,410	64,102	62,819	61,563
الإجمالي	433,781		13,013	65,410	64,102	62,819	61,563

0.5 |

الدراسة المالية

تمكّن من خلال الدراسة المالية والاقتصادية للمشروع من تحديد حجم الاستثمار الكلى للمشروع والإيرادات والتكاليف المتوقعة بالإضافة إلى دراسة القوائم المالية للمشروع والمؤشرات المالية التي تحدّد متى نجاح المشروع وتحليل الحساسية لدراسة التغيرات والمخاطر على المشروع





تعد دراسة الجدوى المالية للمشروع الاستثماري ركناً أساسياً من دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع؛ حيث لها دور أساسى في صناعة القرار الاستثماري الرشيد، ومحددات وضع الهيكل التمويلي الأمثل للمشروع الاستثماري، وكيفية تقدير الإيرادات المتوقعة والمصروفات المتوقعة، والمقارنة بينهما للحصول على الأرباح المتوقعة للمشروع خلال السنوات الأولى من عمر المشروع، وتوفير البيانات والمعلومات المطلوبة لإنجاز دراسة الجدوى المالية وتقدير المشاريع، والتي من أهمها تكلفة الاستثمار المبدئي للمشروع الاستثماري، وتقدير التدفقات النقدية للمشروع طوال عمره الاقتصادي، والقيام بإعداد مختلف القوائم المالية الخاصة بالمشروع الاستثماري.

الفرض المالي

يبين الجدول التالي الفروض المالية المتعلقة بالتكاليف المتوقعة للمشروع:

القيمة / دولار	بيان
5	عدد سنوات الدراسة المالية
دولار أمريكي	عملة الدراسة
1	سعر تحويل العملة
5%	معدل التضخم
3	مدة رأس المال التشغيلي / شهر
5%	معدل نمو المشروع
5%	معدل نمو الرواتب
8.31%	مبالغ مخصصة لمواجهة ارتفاع الأسعار
28%	الضرائب
100%	نسبة التمويل الذاتي



رأس المال الثابت

قدر رأس المال الثابت للمشروع بحوالي 533,781 دولاراً أمريكيّاً، وهو إجمالي تكاليف الأثاث والتجهيزات، بالإضافة إلى البرامج والتطبيقات، والجدول التالي يوضح تكاليف رأس المال الثابت للمشروع:

الأهمية النسبية	القيمة	بيان
81.3%	433,781	الأثاث والتجهيزات
18.7%	100,000	البرامج والتطبيقات
100%	533,781	مجموع

رأس المال التشغيلي

رأس المال التشغيلي للمشروع عبارة عن تكاليف الرواتب والمنافع ومصاريف التسويق والمصاريف العمومية لمدة 3 أشهر، وقد قدر رأس المال التشغيلي للمشروع بحوالي 305,867 دولاراً أمريكيّاً، وهو إجمالي تكاليف تشغيل المشروع دورة كاملة مدتها 3 أشهر.

مدة رأس المال التشغيلي	رأس المال التشغيلي / دولار	تكاليف التشغيل	بيان
3 أشهر	88,800	355,200	أجور ومرتبات التشغيل
	58,234	232,935	تكاليف المنافع والخدمات
	18,750	75,000	المصروفات العمومية
	15,000	60,000	مصاريف التسويق
	48,330	193,320	أجور ومرتبات إدارية
	73,500	294,000	الإيجار
	3,253	13,013	التأمين على الأصول
3 أشهر	305,867		إجمالي رأس المال التشغيلي



تقدير مصاريف التأسيس

سوف تشمل هذه المصاريف كافة النفقات التي تم خلال فترة التأسيس للمشروع، وقد قدرت هذه المصاريف بمبلغ قدره 66,000 دولار أمريكي، وذلك على النحو التالي:

جدول مصاريف تأسيس المشروع

القيمة	بيان
3,000	دراسات واستشارات وأبحاث علمية وأتعاب أخرى
4,000	تراخيص ورسوم حكومية
10,000	دعاية وإعلان قبل التشغيل
49,000	إيجارات قبل التشغيل
66,000	إجمالي مصاريف ما قبل التشغيل

جدول مصاريف تأسيس المشروع وإهلاكها

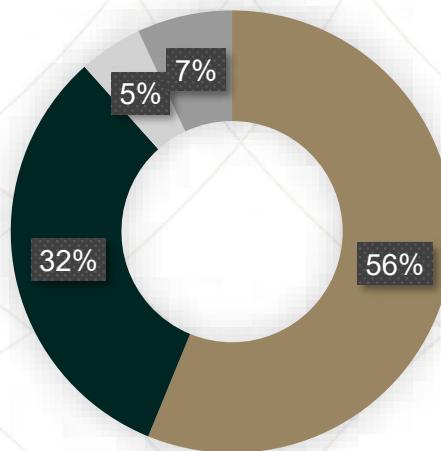
السنة الأولى	بيان
66,000	قيمة مصاريف ما قبل التشغيل
66,000	الاستهلاك
66,000	إجمالي الاستهلاك



رأس المال المستثمر

رأس المال المستثمر هو التمويل اللازم لتغطية كل من رأس المال الثابت والتشغيلي الخاص ببداية المشروع. وفيما يلي تقدير رأس المال المستثمر:

إجمالي قيمة الاستثمار	إجمالي رأس المال المستثمر
433,781	الأثاث والتجهيزات
100,000	البرامج والتطبيقات
533,781	إجمالي رأس المال الثابت
305,867	رأس المال التشغيلي
44,352	مبالغ مخصصة لمواجهة ارتفاع الأسعار
66,000	مصاريف التأسيس
950,000	إجمالي رأس المال المستثمر



- إجمالي رأس المال الثابت
- رأس المال التشغيلي
- مصاريف التأسيس
- مبالغ مخصصة لمواجهة ارتفاع الأسعار

إجمالي رأس المال المستثمر 950,000 دولار أمريكي



الإيرادات المتوقعة للمشروع

الطاقة التشغيلية المتوقعة للسنة الأولى

الوحدة	القيمة	بيان
	معاملات حكومية	الخدمة
مكتب	14	إجمالي عدد المكاتب
خدمة / يوم	648	الطاقة الاستيعابية المتوقعة للمكتب الواحد
خدمة / يوم	9,072	إجمالي الطاقة الاستيعابية للمكاتب
يوم	365	عدد أيام السنة
خدمة / سنة	3,311,280	الطاقة الاستيعابية المتوقعة السنوية
%	72%	معدل التشغيل السنوي "300" يوم
خدمة / سنة	2,395,008	الطاقة الاستيعابية المتوقعة

جدول توزيع الطاقة التشغيلية للعام الأول

الخدمة/سنويًا	حصة الخدمة	الوحدة	بيان
330,346	14%	خدمة	خدمات دائرة غرفة التجارة
330,346	14%	خدمة	خدمات دائرة الهجرة والجوازات
247,759	10%	خدمة	خدمات دائرة النقل
495,519	21%	خدمة	خدمات وزارة الموارد البشرية
495,519	21%	خدمة	خدمات وزارة العدل
495,519	21%	خدمة	خدمات دائرة النفوس

الطاقة التشغيلية المتوقعة للسنة الثانية

الوحدة	القيمة	بيان
	معاملات حكومية	الخدمة
مكتب	70	إجمالي عدد المكاتب
خدمة / يوم	403	الطاقة الاستيعابية المتوقعة للمكتب الواحد
خدمة / يوم	28,210	إجمالي الطاقة الاستيعابية للمكاتب
يوم	365	عدد أيام السنة
خدمة / سنة	10,296,650	الطاقة الاستيعابية المتوقعة السنوية
%	72%	معدل التشغيل السنوي "300" يوم
خدمة / سنة	7,447,440	الطاقة الاستيعابية المتوقعة



جدول توزيع الطاقة التشغيلية للعام الثاني

الخدمة/سنويًّا	حصة الخدمة	الوحدة	بيان
1,027,233	14%	خدمة	خدمات دائرة غرفة التجارة
1,027,233	14%	خدمة	خدمات دائرة الهجرة والجوازات
770,425	10%	خدمة	خدمات دائرة النقل
1,540,850	21%	خدمة	خدمات وزارة الموارد البشرية
1,540,850	21%	خدمة	خدمات وزارة العدل
1,540,850	21%	خدمة	خدمات دائرة النفوس

جدول الأسعار

السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	العملة / الوحدة	بيان
5	5	4	4	4	دولار/خدمة	خدمات دائرة غرفة التجارة
5	5	4	4	4	دولار/خدمة	خدمات دائرة الهجرة والجوازات
5	5	4	4	4	دولار/خدمة	خدمات دائرة النقل
5	5	4	4	4	دولار/خدمة	خدمات وزارة الموارد البشرية
5	5	4	4	4	دولار/خدمة	خدمات وزارة العدل
5	5	4	4	4	دولار/خدمة	خدمات دائرة النفوس

الخدمات السنوية المتوقعة للمشروع

السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	الوحدة	بيان
821,786	770,425	719,063	667,701	198,208	خدمة	خدمات دائرة غرفة التجارة
821,786	770,425	719,063	667,701	198,208	خدمة	خدمات دائرة الهجرة والجوازات
616,340	577,819	539,298	500,776	148,655	خدمة	خدمات دائرة النقل
1,232,680	1,155,638	1,078,595	1,001,553	297,311	خدمة	خدمات وزارة الموارد البشرية
1,232,680	1,155,638	1,078,595	1,001,553	297,311	خدمة	خدمات وزارة العدل
1,232,680	1,155,638	1,078,595	1,001,553	297,311	خدمة	خدمات دائرة النفوس
5,957,952	5,585,583	5,213,209	4,840,837	1,437,004		إجمالي الخدمات السنوية



قيمة المبيعات السنوية المتوقعة

السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	العملة	الإيرادات المتوقعة
3,995,544	3,567,453	3,171,068	2,804,344	792,832	دولار	خدمات دائرة غرفة التجارة
3,995,544	3,567,453	3,171,068	2,804,344	792,832	دولار	خدمات دائرة الهجرة والجوازات
2,996,660	2,675,591	2,378,304	2,103,259	594,620	دولار	خدمات دائرة النقل
5,993,321	5,351,182	4,756,604	4,206,523	1,189,244	دولار	خدمات وزارة الموارد البشرية
5,993,321	5,351,182	4,756,604	4,206,523	1,189,244	دولار	خدمات وزارة العدل
5,993,321	5,351,182	4,756,604	4,206,523	1,189,244	دولار	خدمات دائرة النفوس
28,967,712	25,864,042	22,990,252	20,331,515	5,748,016		إجمالي الإيرادات السنوية

التكاليف التشغيلية للمشروع

البيان	السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى
إجمالي تكلفة مستلزمات التشغيل	15,218,187	13,587,675	12,077,929	10,681,162	3,019,720
أجور ومرتبات التشغيل	2,172,075	2,068,643	1,970,136	1,876,320	355,200
تكليف المنافع والخدمات	1,348,256	1,284,054	1,222,908	1,164,675	232,935
إجمالي التكاليف المتغيرة	18,738,519	16,940,371	15,270,973	13,722,156	3,607,855

التكاليف الثابتة للمشروع

البيان	السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى
الرواتب الإدارية (غير المباشرة)	931,918	887,541	845,277	805,026	193,320
المصاريف الإدارية والعمومية	377,970	337,474	299,976	265,285	75,000
مصاريف التسويق	302,376	269,979	239,981	212,228	60,000
الإهلاك والإطفاء السنوي	437,800	437,800	437,800	487,799	202,756
رسوم مكتب العمل وتجديد الإقامات والتأمينات	3,026,899	3,012,118	2,998,041	2,984,635	596,352
إيجار السنوي	1,663,200	1,663,200	1,541,400	1,512,000	294,000
الصيانة	70,796	67,424	64,214	8,676	0
تأمين على الأصول	61,563	62,819	64,102	65,410	13,013
إجمالي التكاليف الثابتة	6,872,523	6,738,356	6,490,791	6,341,058	1,434,442



القوائم المالية للمشروع

قائمة الدخل التقديريّة

تم إعداد قائمة الدخل التقديريّة للمشروع خلال السنوات الخمس الأولى في ضوء بيانات الإيرادات والتكاليف السابق تقديرها. والجدول التالي يمثل قائمة الدخل التقديريّة، ومن المتوقع أن يحقق المشروع صافي ربح ابتداءً من العام الأول قدره 491,662 دولاراً أمريكياً سنوياً بعد خصم المصاريف غير المباشرة، ثم يرتفع تدريجياً بزيادة معدلات التشغيل للمشروع إلى أن يصل إلى 2,323,683 دولاراً أمريكياً في العام الخامس.

المتوسط خلال عمر المشروع	السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	البيان
20,780,307	28,967,712	25,864,042	22,990,252	20,331,515	5,748,016	الإيرادات
التكلفة المتغيرة						
10,916,934	15,218,187	13,587,675	12,077,929	10,681,162	3,019,720	مستلزمات التشغيل
1,688,475	2,172,075	2,068,643	1,970,136	1,876,320	355,200	الأجور المباشرة
1,050,566	1,348,256	1,284,054	1,222,908	1,164,675	232,935	تكاليف المنافع والخدمات
13,655,975	18,738,519	16,940,371	15,270,973	13,722,156	3,607,855	إجمالي التكاليف المتغيرة
7,124,333	10,229,193	8,923,671	7,719,279	6,609,359	2,140,161	مجمل الربح
35%	35.3%	34.5%	33.6%	32.5%	37.2%	هامش مجمل الربح
التكاليف التشغيلية الثابتة						
732,617	931,918	887,541	845,277	805,026	193,320	الرواتب الإدارية (غير المباشرة)
271,141	377,970	337,474	299,976	265,285	75,000	المصاريف الإدارية والعمومية
216,913	302,376	269,979	239,981	212,228	60,000	مصاريف التسويق
13,200	0	0	0	0	66,000	مصاريف التأسيس
2,523,609	3,026,899	3,012,118	2,998,041	2,984,635	596,352	رسوم مكتب العمل وتجديد الإقامات والتأمينات
1,334,760	1,663,200	1,663,200	1,541,400	1,512,000	294,000	إيجار السنوي
100,879	129,333	123,174	117,309	111,723	22,855	مكافأة نهاية الخدمة
42,222	70,796	67,424	64,214	8,676	0	الصيانة وقطع الغيار
53,381	61,563	62,819	64,102	65,410	13,013	تأمين على الأصول
5,288,722	6,564,056	6,423,730	6,170,300	5,964,982	1,320,540	إجمالي التكاليف التشغيلية الثابتة
18,944,696	25,302,574	23,364,101	21,441,273	19,687,138	4,928,396	إجمالي التكاليف الثابتة والمتغيرة
1,835,611	3,665,137	2,499,941	1,548,978	644,377	819,620	الربح قبل الإهلاك والضرائب
387,591	437,800	437,800	437,800	487,799	136,756	(الإهلاك) (-)
1,448,020	3,227,337	2,062,141	1,111,179	156,578	682,864	الربح قبل الضرائب
405,446	903,654	577,399	311,130	43,842	191,202	ضريبة الدخل
1,042,574	2,323,683	1,484,742	800,049	112,736	491,662	صافي الربح
5.3%	8.0%	5.7%	3.5%	0.6%	8.6%	نسبة صافي الربح
1,042,574	2,323,683	1,484,742	800,049	112,736	491,662	صافي الربح القابل للتوزيع
1,347,424	2,889,189	1,404,447	604,399	491,662		أرباح متراكمة أول السنة
2,120,514	5,212,872	2,889,189	1,404,447	604,399	491,662	أرباح متراكمة آخر السنة



قائمة المركز المالي للمشروع

تعرض قائمة المركز المالي للمشروع الموارد والاستخدامات المتوقعة في كل سنة مالية خلال السنوات الخمس الأولى للتشغيل. ويهدف عرض هذه القائمة إلى التوصل إلى صورة كاملة عن ميزانية المشروع خلال الفترة المقدرة للتشغيل بشكل يسمح بتخطيط الموارد والاستخدامات بصورة تضمن سلامة المركز المالي خلال تلك الفترة. كما هو موضح بالجدول أدناه:

السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	البيان
الأصول					
الأصول المتداولة					
7,219,875	4,002,804	1,690,819	68,374	1,258,695	النقدية
7,219,875	4,002,804	1,690,819	68,374	1,258,695	مجموع الأصول المتداولة
الأصول الثابتة					
351,044	788,844	1,226,644	1,664,444	347,025	الأثاث والتجهيزات
1	1	1	1	50,000	البرامج والتطبيقات
351,045	788,845	1,226,645	1,664,445	397,025	مجموع الأصول الثابتة
7,570,920	4,791,649	2,917,464	1,732,818	1,655,719	مجموع الأصول
الالتزامات					
الالتزامات المتداولة					
903,654	577,399	311,130	43,842	191,202	ضريبة الدخل
504,394	375,061	251,887	134,578	22,855	مكافأة نهاية الخدمة
1,408,048	952,460	563,017	178,420	214,057	مجموع المطلوبات المتداولة
1,408,048	952,460	563,017	178,420	214,057	مجموع الالتزامات
حقوق الملكية					
950,000	950,000	950,000	950,000	950,000	مساهمة مالك المشروع (المساهمة الذاتية)
5,212,872	2,889,189	1,404,447	604,399	491,662	الأرباح المتراكمة
6,162,872	3,839,189	2,354,447	1,554,399	1,441,662	مجموع حقوق الملكية
7,570,920	4,791,649	2,917,464	1,732,818	1,655,719	مجموع الالتزامات وحقوق الملكية



قائمة التدفقات النقدية

قائمة التدفقات النقدية هي بيان تقديرات التدفقات النقدية الخارجية والداخلة خلال العمر الافتراضي للمشروع. والهدف الأساسي من تقديرها هو حساب القيمة الحالية لصافي التدفقات النقدية للتعرف على مستوى الربحية المتوقعة في المشروع مقدماً قبل أن يبدأ نشاطه، ومن ثم فإن هذه القائمة تعتبر من الوجهة التنظيمية أداة جيدة لتقدير التخطيط المالي والاقتصادي للمشروع؛ فهي أداة لتقدير مستوى الربحية المتوقع ومن ثم تساعد على اتخاذ القرار الخاص بالاستمرار في المشروع.

السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	فترة التأسيس	البيان
المرحل من قائمة الدخل						
2,323,683	1,484,742	800,049	112,736	491,662		صافي الربح قبل الضرائب
326,255	266,269	267,288	-147,360	191,202		ضريبة الدخل
التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية						
437,800	437,800	437,800	487,799	136,756		إهلاك
129,333	123,174	117,309	111,723	22,855		مكافأة نهاية الخدمة
3,217,071	2,311,985	1,622,445	564,898	842,475	-	صافي التدفقات من الأنشطة التشغيلية
التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية						
-	-	-	(1,755,219)		(533,781)	شراء أصول ثابتة
-	-	-	(1,755,219)	-	(533,781)	صافي التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية
التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية						
-	-	-	-	-	950,000	مساهمة مالك المشروع (المساهمة الذاتية)
-	-	-	-	-	950,000	صافي التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية
3,217,071	2,311,985	1,622,445	-1,190,321	842,475	416,219	صافي التدفقات النقدية السنوية
4,002,804	1,690,819	68,374	1,258,695	416,219		التدفقات النقدية أول الفترة
7,219,875	4,002,804	1,690,819	68,374	1,258,695	416,219	التدفقات النقدية نهاية الفترة



التحليل المالي والمؤشرات المالية للمشروع

هناك معايير عديدة تستخدم في تقييم وترتيب أساليب الإنفاق الرأسمالي المتاحة. وتتفاوت هذه المعايير فيما بينها من حيث الدقة والصعوبة؛ وذلك لتنوعها بين المعايير التي تعتمد على التقدير الشخصي والمعايير الموضوعية التي تقوم على الأساس الكمي. ونظرًا لتنوع هذه المعايير وتفاوتها فإننا سوف نتناول تلك التي تستخدم في الحياة العملية على نطاق واسع وتميز بالدقة والصحة من الناحية النظرية وهي:

- نقطة التعادل للمشروع.
- ملخص المؤشرات المالية للمشروع.
- تحليلات الحساسية.



نقطة التعادل للمشروع

يساعد تحليل التعادل في معرفة أقل مستوى للإيرادات التي تسمح للمشروع أن يستمر في السوق؛ فكلما انخفضت نقطة التعادل، ارتفعت فرص المشروع في تحقيق الإيرادات، وانخفاض احتمال وقوع الخسائر.

نقطة التعادل = التكاليف الثابتة / (الإيرادات - التكاليف المتغيرة)

المتوسط 5 سنوات	السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	البيان	البند \ السنة
271,141	377,970	337,474	299,976	265,285	75,000	المصاريف الإدارية والعمومية	التكاليف الثابتة
216,913	302,376	269,979	239,981	212,228	60,000	مصاريف التسويق	
732,617	931,918	887,541	845,277	805,026	193,320	الرواتب الإدارية (غير المباشرة)	
2,523,609	3,026,899	3,012,118	2,998,041	2,984,635	596,352	رسوم مكتب العمل وتجديد الإقامات والتأمينات	
1,334,760	1,663,200	1,663,200	1,541,400	1,512,000	294,000	إيجار السنوي	
100,879	129,333	123,174	117,309	111,723	22,855	مكافأة نهاية الخدمة	
42,222	70,796	67,424	64,214	8,676	0	الصيانة وقطع الغيار	
13,200	0	0	0	0	66,000	إطفاء مصاريف ما قبل التشغيل	
387,591	437,800	437,800	437,800	487,799	136,756	الإهلاك والاستهلاك	
53,381	61,563	62,819	64,102	65,410	13,013	تأمين على الأصول	
405,446	903,654	577,399	311,130	43,842	191,202	ضريبة الدخل	
6,081,758	7,905,510	7,438,930	6,919,230	6,496,623	1,648,499	إجمالي التكاليف الثابتة	
10,916,934	15,218,187	13,587,675	12,077,929	10,681,162	3,019,720	مستلزمات التشغيل	التكاليف المتغيرة
1,688,475	2,172,075	2,068,643	1,970,136	1,876,320	355,200	الأجور المباشرة	
1,050,566	1,348,256	1,284,054	1,222,908	1,164,675	232,935	تكاليف المنافع والخدمات	
13,655,975	18,738,519	16,940,371	15,270,973	13,722,156	3,607,855	إجمالي التكاليف المتغيرة	
20,780,307	28,967,712	25,864,042	22,990,252	20,331,515	5,748,016	الإيرادات	نقطة التعادل
85.1%	77.3%	83.4%	89.6%	98.3%	77.0%		



ملخص المؤشرات المالية للمشروع

المؤشرات المالية		التكلفة الإجمالية للمشروع	
68.1%	معدل العائد الداخلي على الاستثمار IRR	533,781	رأس المال الثابت
السنة الثالثة	فترة الاسترداد	305,867	رأس المال التشغيلي
3,802,614	صافي القيمة الحالية للمشروع NPV	44,352	مبالغ مخصصة لمواجهة ارتفاع الأسعار
85.1%	متوسط نقطة التعادل	66,000	مصاريف التأسيس
		950,000	إجمالي التكاليف الاستثمارية
هيكل التمويل			
		950,000	التمويل الذاتي
		950,000	إجمالي التمويل

5,748,016

إيرادات السنة الأولى



5,256,354

تكاليف السنة الأولى



491,662

صافي ربح السنة الأولى



8.6%

هامش صافي الربح





دراسة تحليلات الحساسية للمشروع

المؤشر	الحالة الرئيسية	زيادة التكاليف الاستثمارية	ارتفاع المصرفوفات	انخفاض إيرادات	Notes
إجمالي التكاليف الاستثمارية	950,000	997,500	950,000	950,000	دولار
معدل العائد الداخلي على الاستثمار	68%	74%	25%	28%	%
فتره استرداد الاستثمار من بدء التشغيل	السنة الثالثة	السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة من بدء التشغيل	%
متوسط نقطة التعادل	85%	80%	91.79%	92.86%	%
صافي القيمة الحالية	3,802,614	4,545,581	1,060,832	728,656	دولار
ملاعف الربحية	5.00	5.56	2.12	1.77	مرة

٠٦١

الدراسة التنظيمية والإدارية

من خلال دراسة الجدوى التنظيمية والإدارية للمشروع نخرج بالهيكل التنظيمي للمشروع وحجم العمالة للمشروع والمهام الوظيفية لكل وظيفة من أجل تحقيق التكامل للمشروع





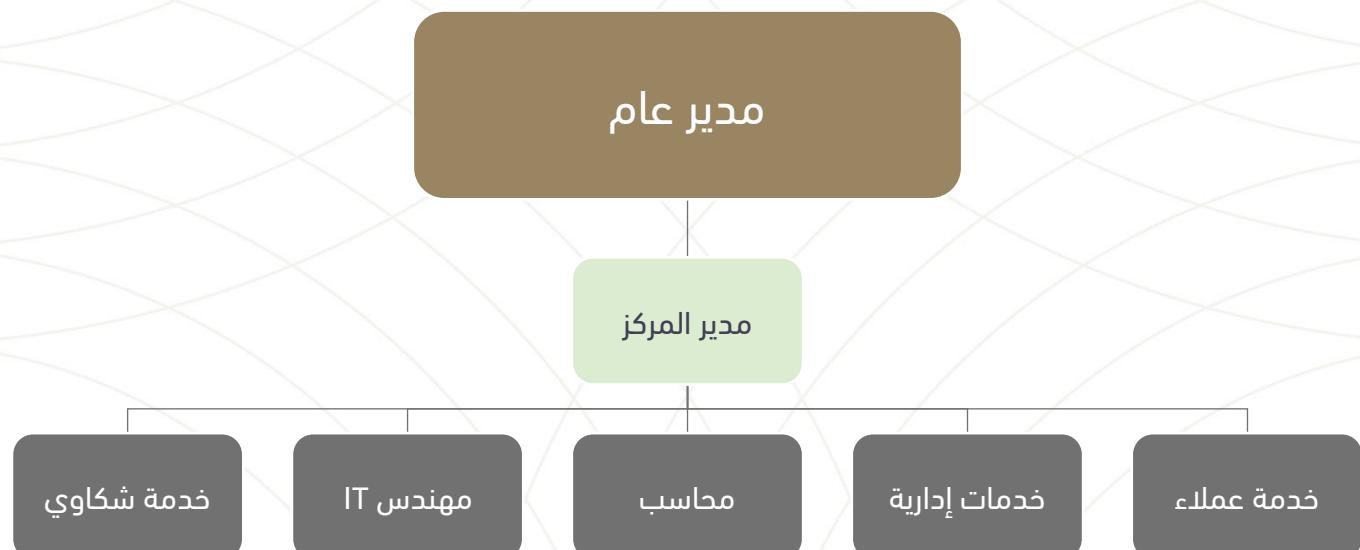
القوى العاملة للمشروع

يحتاج المشروع إلى حوالي 361 موظفًا لتشغيل المشروع وقد قدر حجم الرواتب بحوالي 548,520 دولارًا أمريكيًا.

ملحوظة: يتم الاعتماد على شركات التوظيف في استقطاب العمالة المباشرة وغير المباشرة.

العمالة المباشرة		العمالة غير المباشرة	
العدد	البيان	العدد	البيان
280	خدمة عملاء	5	مدير عام
20	خدمة الشكاوى	14	مدير المركز
		14	مهندس IT
		14	محاسب
		14	عمال خدمات إدارية

الهيكل التنظيمي للمشروع





المهام الوظيفية للمشروع

البيان	المهام
مدير عام	<ul style="list-style-type: none">وضع الرؤية العامة والاستراتيجية التشغيلية للمكتب.الإشراف على جميع الأقسام وضمان سير العمل بكفاءة.اتخاذ القرارات العليا بشأن التوسيع أو التعاقدات أو الشراكات.مراجعة التقارير المالية والتشغيلية من الإدارية.تمثيل المكتب أمام الجهات الحكومية والخاصة والرقابية.
مدير المركز	<ul style="list-style-type: none">إدارة العمليات اليومية داخل المكتب وضمان تنظيم سير العمل.متابعة أداء الموظفين وتقديرهم ورفع التقارير للمدير العام.حل المشكلات الطارئة أو المعاملات المعقدة.التأكد من جودة الخدمة المقدمة للعملاء واللتزام بالمعايير.التنسيق بين الأقسام (المحاسبة، خدمة العملاء، الشكاوى، IT).
مهندس IT	<ul style="list-style-type: none">إدارة النظام الإلكتروني للمكتب (التطبيق - قاعدة البيانات - البريد).حل الأعطال الفنية والتقنية في الأجهزة والشبكة.تحديث وصيانة أنظمة الحجز والتتبع الإلكتروني.حماية بيانات العملاء وضمان حفظ النسخ الاحتياطية.دعم الموظفين في استخدام البرمجيات والمعدات التقنية.
المحاسب	<ul style="list-style-type: none">تسجيل الإيرادات والمصروفات اليومية للمكتب.إعداد التقارير المالية الشهرية والسنوية.إصدار الفواتير ومتابعة التحصيل من العملاء.صرف الرواتب والالتزامات المالية الداخلية.التأكد من الالتزام بالأنظمة الضريبية والمالية الرسمية.
عمال خدمات إدارية	<ul style="list-style-type: none">تنظيف المكتب والمرافق باستمرار لضمان بيئة عمل مناسبة.ترتيب قاعات الانتظار وغرف الاجتماعات.تقديم الضيافة للزوار والعملاء.المساعدة في ترتيب الملفات أو نقل الوثائق داخلياً.التبليغ عن أي أعطال أو احتياجات خدمية للمسؤول المباشر.
موظف خدمة العملاء	<ul style="list-style-type: none">استقبال العملاء وتوجيههم حسب نوع الخدمة المطلوبة.الرد على الاستفسارات الهاتفية أو عبر التطبيق.تجهيز النماذج والمستندات المطلوبة للعملاء.إدخال بيانات الطلبات على النظام ومتابعتها.تقديم شرح مبسط للإجراءات المطلوبة لكل معاملة.
موظف خدمة الشكاوى	<ul style="list-style-type: none">استقبال شكاوى العملاء (مباشرة أو إلكترونياً).توثيق الشكاوى وتحليل أسبابها.متابعة حل الشكاوى مع الأقسام المعنية.التواصل مع العميل لإعلامه بالإجراءات المتخذة.إعداد تقرير شهري عن أنماط الشكاوى لتحسين الأداء.

0.7 |

دراسة المخاطر

تمكّن من خلال دراسة مخاطر المشروع من تحديد كافة المخاطر التي تواجهه المشروع من الجوانب التشغيلية والإدارية ومخاطر التمويل بالإضافة إلى المخاطر التكنولوجية والتسويقيّة





تحليل المخاطر

سوف يتم تناول المخاطر المختلفة التي يمكن أن يتعرض لها المشروع.

مخاطر التشغيل

تتمثل أهم مخاطر التشغيل في عدم قدرة المشروع على اتباع الأسس العلمية السليمة لإنشاء وتشغيل المشروعات لتحقيق الأهداف المنشودة منه ويعمل على تقليل هذا الخطر عدة عوامل من أهمها:

- تسجيل كل طلب برقم مرجعي يمكن تتبعه.
- خط ساخن أو رقم واتساب مخصص للاستفسارات.
- نماذج ورقية جاهزة للطوارئ.
- إشعارات بالهاتف أو التطبيق توضح حالة المعاملة.
- حفظ نسخ احتياطية من البيانات.

المخاطر التسويقية

تتمثل مخاطر السوق في التغيرات التي قد تؤثر على حجم الطلب أو سلوك العملاء تجاه خدمات الوساطة، مما قد يؤدي إلى تحديات في الوصول إلى الحصة السوقية المستهدفة، ومن أهمها:

- ضعفوعي الجمهور بخدمات الوساطة وعدم الثقة في مقدمي الخدمة الجدد.
- تغير السياسات الحكومية أو اللوائح التي قد تؤثر على آلية تقديم الخدمات.
- تقلبات الأوضاع الاقتصادية أو الأمنية في بعض المناطق مما قد يعرقل التوسيع الجغرافي للمشروع.

حلول المقترنة لمعالجة الأخطار

نوع الخطر	تفاصيل الخطر	الحلول المقترنة
تشغيلية	تأخر إنجاز المعاملات من الجهات الحكومية	بناء علاقات مباشرة مع الدوائر الحكومية نظام متابعة داخلي دقيق
	ضياع أو تلف الوثائق	نظام تتبع داخلي تغليف آمن توثيق مراحل التسليم
	ضعف البنية التحتية التقنية	التعاقد مع شركة دعم تقنى نظام احتياطي (Backup)
سوقية	ضعفوعي الجمهور بخدمات الوساطة	حملات توعية إلكترونية عرض تجربة أولى مجانية
	تغيرات مفاجئة في السياسات أو اللوائح	مرونة في تعديل الياقات متابعة دورية للأنظمة الحكومية
	تقلبات أمنية أو اقتصادية في بعض المناطق	التركيز على المدن المستقرة تقديم خدمات عن بعد

0.8 |

التقرير النهائي والتوصيات

من خلال التقرير النهائي والتوصيات نستطيع توضيح أهم نتائج الدراسة التسويقية والفنية والمالية والاقتصادية وإيصال أهم التوصيات التي تساعد المشروع على النجاح بالسوق





التقرير النهائي

توضح النقاط التالية أهم نتائج دراسة الجدوى الاقتصادية لمشروع مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية بالجمهورية العربية السورية والتي تمثل في التالي:

- المشروع سيخدم القطاع الخدمي للدولة وذلك عن طريق تغطية جزء من الطلب المتزايد على خدمات المشروع خلال الفترات القادمة.
- المشروع سيحقق فوائض نقدية جيدة جداً تمكّنه من الاستمرارية والتّوسيع المستقبلي.
- جميع مؤشرات المشروع المالية ممتازة.

الوصيات

- إنشاء نظام رقمي متكامل لتبّع المعاملات والخدمات، يتيح للعملاء المتابعة اللحظية ويقلل الأخطاء التشغيلية.
- تطوير برامج تدريب دورية للموظفين لضمان فهمهم الكامل للإجراءات الحكومية وتقديم خدمة احترافية.
- تنفيذ حملات توعية وتسويق إلكتروني لرفع وعي الجمهور بالخدمات وفوائد استخدام الوساطة الرسمية.
- تعزيز الشراكات مع جهات داعمة مثل مكاتب شحن، مراكز تصوير، أو مترجمين لتوسيع نطاق الخدمة وتسهيل المعاملات.
- متابعة التغييرات القانونية والتنظيمية باستمرار لضمان التوافق مع اللوائح الحكومية وتجنب أي مشكلات قانونية مستقبلاً.



التحليل وإبداء الرأي

أظهرت دراسة الجدوى الاقتصادية بشكل واضح لمشروع مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية بالجمهورية العربية السورية بمختلف جوانبها التسويقية والفنية والمالية أن الاستثمار في هذا المشروع الخدمي سوف يقوم بتقديم خدمات هامة مطلوبة إلى الفئات المستفيدة، وسوف يحقق عوائد مقبولة، كما أن الدراسة كشفت عن أن هذا المشروع سوف يحقق ربحية تجارية للمالكين بنسبة (5.3%) من المبيعات أو الإيرادات السنوية طيلة فترة حياته التشغيلية بالإضافة إلى أن هذا المشروع الاستثماري يتمتع بإيجابيات اقتصادية متعددة.

مع خالص التمني بال توفيق الدائم
والله ولي التوفيق.