



# دراسة الجدوى الاقتصادية لمشروع إنجاز للخدمات الحكومية

---



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

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	الفئات المستهدفة لخدمات مشروع مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية.....
19	دراسة المنافسين.....
22	الأفكار الترويجية المقترحة للمشروع والمزيج التسويقي.....
23	استراتيجية التسعير لخدمات المشروع.....
26	الاشتراطات.....
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.....



qoutplus.com

# 0.1 |

## الملخص التنفيذي

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





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## 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 ومنظم عن المعاناة اليومية في التعامل مع الدوائر الحكومية. سيقدم المكتب خدماته عبر مراكز فعالة بالإضافة إلى منصة إلكترونية متطورة تتيح للمستخدمين تقديم معاملاتهم ومتابعتها بسهولة حيث يتم البدء بالموقع الإلكتروني ثم بعد ذلك إطلاق التطبيق في المراحل المتقدمة من عمر المشروع. وسيُدمج هذا المشروع مع برنامج حكومي رقمي شامل يعمل كنظام مبرمج يضم كافة بيانات العميل ليتم إرسالها إلى الجهة الحكومية المختصة. وتقوم الجهة المختصة باتخاذ القرار بالموافقة أو الرفض مع إرفاق الأسباب في حال الرفض أو إرسال استمارة 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، الطلاب والخريجين بالإضافة إلى الشركات والمؤسسات والدوائر الحكومية. والجدير بالذكر أن المشروع سيتم إطلاقه من خلال افتتاح 14 فرعاً موزعة في المدن الرئيسية، على أن يتم التوسع تدريجياً ليصل إلى 70 فرعاً في كافة أنحاء الجمهورية السورية بهدف تعزيز الوصول العادل والسريع للخدمة في جميع المناطق.

## أهداف المشروع

- تبسيط وتسهيل الإجراءات الحكومية للمواطنين والمغتربين من خلال وساطة موثوقة وفعّالة.
- خفض الوقت والجهد والتكلفة على العملاء في إنجاز معاملاتهم الحكومية.
- تعزيز التحول الرقمي من خلال تقديم منصة إلكترونية تتيح تقديم ومتابعة الطلبات عن بُعد.
- إنشاء شبكة فروع على مستوى الجمهورية تبدأ بـ 14 فرعًا، وتتوسع إلى 70 فرعًا لتغطية 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 مرخص يحترم القوانين ويتمشى مع توجهات الجمهورية العربية السورية.

## المؤشرات والنتائج العامة للمشروع

### المؤشرات التسويقية



82,716,048 دولارًا أمريكيًا  
حجم سوق المشروع المتوقع لعام  
2030م



4.9%  
معدل نمو السكان



32,979,302 نسمة  
أعداد السكان بالجمهورية  
العربية السورية المتوقعة لعام  
2030م

### المؤشرات الفنية



6 أشهر  
فترة تنفيذ المشروع



200 متر مربع / للفرع  
مساحة المكتب الإداري



548,520 دولارًا أمريكيًا  
إجمالي الرواتب للسنة الأولى



جميع محافظات سوريا  
موقع المكاتب الإدارية



361 موظفًا  
عدد الموظفين بالمشروع





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## 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  
فترة الاسترداد

# 0.2 |

## دراسة الخدمات

يتم استعراض الخدمات بالإضافة إلى وصف لخدمات المشروع ومميزاته  
ومستلزمات التشغيل





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## وصف خدمات المشروع

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





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## نبذة عن مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية

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

## أساسيات يجب اتباعها في مكتب إنجاز للخدمات الحكومية

- تنظيم العمل الداخلي.
- توفير نموذج موحد لكل معاملة.
- السعي وراء التّألق والتميز دائماً.
- 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 حجم 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





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## يتأثر حجم الطلب على خدمات المشروع من خلال عدة عوامل كالآتي

### أولاً: الموقع الإداري للمشروع وهي الجمهورية العربية السورية



سوريا هي إحدى الدول العربية الواقعة في الجهة الشماليّة الغربية لقارة آسيا، وتحدّها من الجهة الشماليّة دولة تركيا، ومن الجهة الشرقيّة دولة العراق، وتحدّها الأردن وفلسطين من الجهة الجنوبيّة الغربيّة، أمّا من الجهة الغربيّة فتحدّها لبنان والبحر الأبيض المتوسط، تتميزّ دولة سوريا بمكانتها ومركزها المهم لكلّ من التجارة والمواصلات التي تربط الغرب والشرق.

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

### ثانياً: حجم السكان بالجمهورية العربية السورية<sup>1</sup>



2030م

32,979,302 نسمة

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

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

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 يساهم 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 2001:2024م<sup>2</sup>

القطاع	2001	2002	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	معدلات النمو	*2012	*2013
حكومي	4,92	6,38	8,36	9,75	9,93	12,37	12,73	13,37	17,04	17.4%	20,00	23,48
خاص	4,78	5,62	7,30	7,63	8,04	9,249	9,634	9,793	11,26	11.7%	12,58	14,04
مشترك وأهلى عائلي وتعاوني	5,89	7,46	6,52	7,46	7,59	10,67	14,83	16,54	18,15	16.4%	21,13	24,59
مجموع	4,85	6,01	7,75	8,69	9,01	10,71	11,09	11,34	14,06	14.6%	16,13	18,49

تابع

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

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.

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

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



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

### التوزيع النسبي للمشتغلين حسب النشاط الاقتصادي للأعوام (2001م - 2004م - 2011م)<sup>3</sup>

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



<http://cbssyr.sy/work/2012/TAB19.htm><sup>3</sup>



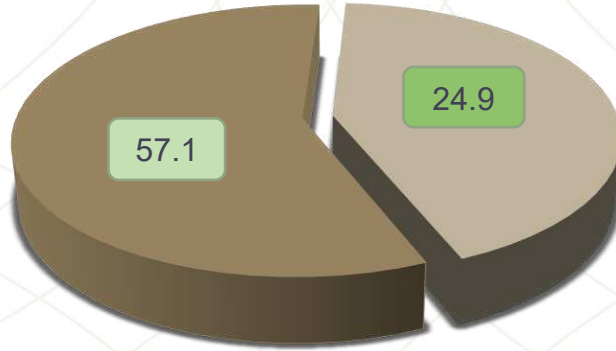
إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## مؤشرات الفئات المستهدفة

### أعداد السكان المتوقعة بالجمهورية العربية السورية<sup>4</sup>

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

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



■ الحضر ■ الريف

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





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

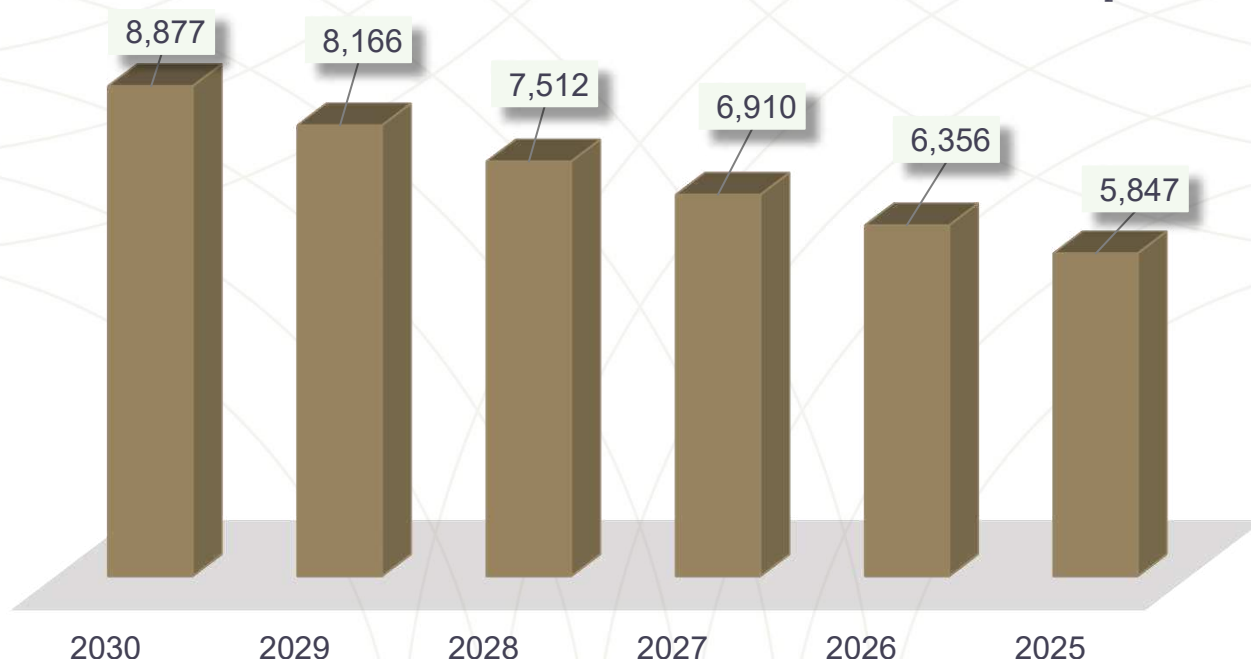
## أعداد المشتغلين بالجمهورية العربية السورية / ألف موظف<sup>5</sup>

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

العام	أعداد المشتغلين / 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 المشتغلين المتوقعين بالجمهورية العربية السورية / ألف موظف

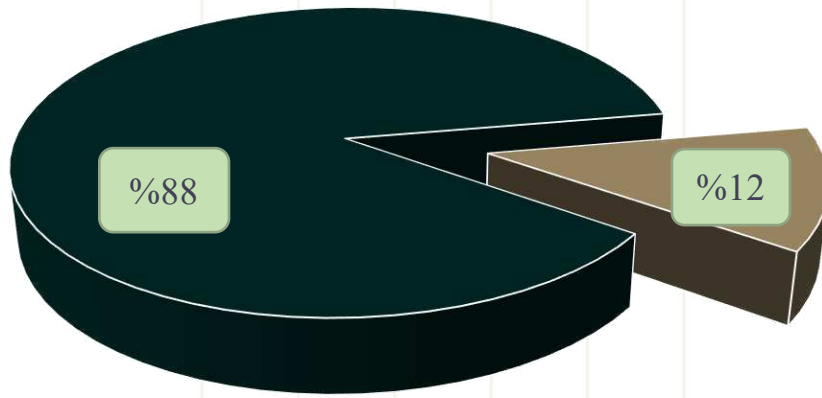
يوضح الشكل التالي أعداد المشتغلين المتوقعين بجمهورية سوريا العربية خلال الفترة من 2025م:2030م وذلك بالاستناد إلى معدل نمو الفترة التاريخية خلال الفترة من 2015: 2022م والبالغ 9%.



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



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services



■ الذكور ■ الإناث

## خامساً: تحليل قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بالجمهورية العربية السورية لعام 2023م<sup>6</sup>

أصبح الإنترنت جزءاً أساسياً من الحياة اليومية للأفراد؛ حيث ساهم عبر تقليص المسافات وتجاوز الحدود في تيسر الحياة في تنفيذ الأعمال، وارتقى بمستوى الخدمات المقدمة من قبل الجهات الحكومية والخاصة؛ بإتاحته وصول المستخدمين إليها رقمياً.

### الوضع الرقمي في سوريا في عام 2023م

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

### سرعات الإنترنت في سوريا في عام 2023م

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

<sup>6</sup><https://datareportal.com/reports/digital-2023-syria?rq=Syria>



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## 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 بشكل 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.

## سادسًا: حجم الطلب على خدمات المشروع محل الدراسة

أصبحت الوساطة في تخليص 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، برزت هذه المكاتب كحل عملي وفعال خاصة في المدن الكبرى ولدى المغتربين.

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

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



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

### حجم السكان المتوقعين في الفئة العمرية من 15 عامًا فأكثر<sup>7</sup>

يوضح الجدول التالي حجم السكان في الفئة العمرية من 15 عامًا 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 عامًا	عدد السكان الأكبر من 15 عامًا
2024	24,750,760	69.67% <sup>8</sup>	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 عامًا 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

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



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

تابع

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

### 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:

- إجمالي عدد الخدمات المتوقعة سنويًا.

- متوسط سعر الخدمة والبالغ 4 دولارات أمريكية.

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

دولار

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

### 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 العربية 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 للدعاية 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.

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





## ثانيًا: البيئة الخارجية للمشروع - الفرص والتحديات

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 للتوسع في المستقبل نتيجة للطلب المستمر على خدمات المشروع نتيجة لارتباطه بعدد السكان والتي يتزايد بمعدل 4.9% سنويًا.
- 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 وخطة تسويقية واسعة.
- تغييرات 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.





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## الأفكار الترويجية المقترحة 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.



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## استراتيجية التسعير لخدمات المشروع

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

### قائمة الأسعار المقدمة من المشروع

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

### 3. المكان

أماكن تقديم الخدمة

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

التوسع:

البدء بحوالي 14 فرعاً بالمدن الرئيسية ثم بعد ذلك التوسع 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 (بناءً 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:



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

- خطوات المعاملات الحكومية المعقدة.
  - كيف يختصر المكتب الوقت والجهد على المواطنين.
  - تجارب عملاء حقيقية 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 إيصال 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، يميّز المكتب عن الوسطاء العشوائيين المنتشرين حالياً.

### المشاركة في المعارض والملتقيات المحلية (إن توفرت) مثل

- ملتقيات التوظيف أو المعارض الخدمية.
- إقامة ندوات توعية عن الخدمات الحكومية.

الهدف: الوصول لجمهور جاد وبناء سمعة رسمية قوية.

# 0.4 |

## الدراسة الفنية

تمكّنك 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





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## الاشتراطات

- 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 لبدء التشغيل والمدى الزمني المقرر لها كما يلي:

الربع الأول			الربع الثاني			فترة التأسيس
الشهر الأول	الشهر الثاني	الشهر الثالث	الشهر الرابع	الشهر الخامس	الشهر السادس	
						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

**ملحوظة:** سيتم إنشاء تطبيق إلكتروني في التوسع.





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## التكاليف الرأسمالية للمشروع

تشمل التكاليف الرأسمالية الأصول الثابتة، وتتكون 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 إلكتروني	1	100,000	100,000
الإجمالي			100,000

### الأثاث والتجهيزات للعام الأول

فُدرت احتياجات المشروع من الأثاث والتجهيزات للعام الأول بما قيمته 433,781 دولارًا أمريكيًا موزعة كالآتي:

الأثاث والتجهيزات	العدد	القيمة	إجمالي القيمة
تجهيزات السنة الأولى			
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
تكييف	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 (التوسعة)			



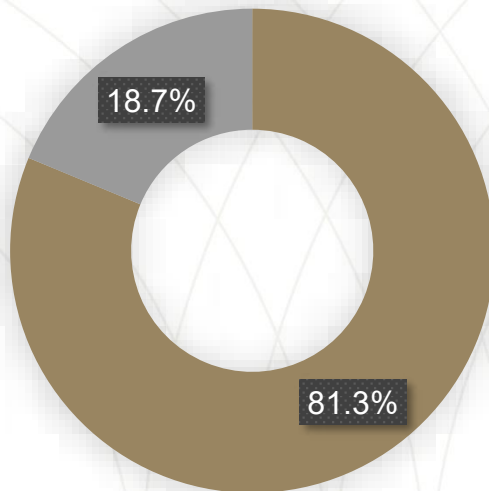
إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

إجمالي 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 الإدارة
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
1,755,219			الإجمالي

### رأس المال الثابت

يشمل رأس المال الثابت الأصول الثابتة. وقد قُدر بمبلغ 533,781 دولارًا أمريكيًا موزعًا كما بالجدول التالي:

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



■ الأثاث والتجهيزات  
■ البرامج والتطبيقات



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## إهلاك الأصول الثابتة

### • معدلات الإهلاك والإطفاء

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

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

### • 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



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## 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 والمرتببات.
- مستلزمات التشغيل.
- المنافع العامة (المياه / الكهرباء).
- المصروفات الإدارية والعمومية.
- مصاريف التسويق والإعلان والدعاية.
- تكاليف الإيجار.
- تكاليف الصيانة والتأمين.



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## القوى العاملة البشرية للمشروع

يحتاج المشروع إلى حوالي 361 موظفًا لتشغيله، وقد قُدر حجم الرواتب بحوالي 548,520 دولارًا أمريكيًا، 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

355,200  
أجور ومرتبات التشغيل



193,320  
أجور ومرتبات الإدارة

548,520 دولارًا أمريكيًا  
الإجمالي السنوي للأجور والمرتبات

الزيادة السنوية في الوظائف غير المباشرة



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

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

### الزيادة السنوية في الوظائف المباشرة

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

### مستلزمات التشغيل

قُدر إجمالي تكلفة مستلزمات التشغيل خلال السنة الأولى بحوالي 3,019,720 دولارًا أمريكيًا، وفيما يلي جدول يوضح تفاصيل مستلزمات التشغيل الخاصة بالمشروع:

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





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

### 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



### 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

قُدرت 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:



goutplus.com



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

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

### مصاريف التسويق والدعاية

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

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

### تكلفة الإيجار

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

### تفصيل مصروف الإيجار الخاص بالتوسع للسنة الثانية

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

### تكاليف الصيانة

قُدرت تكاليف صيانة الأصول الثابتة للمشروع للسنة الثانية بحوالي 8,676 دولارًا أمريكيًا، وقد تم حسابها من قيمة الأصول الثابتة بالمشروع وفقًا للمعدلات المتعارف عليها وذلك على النحو المبين بالجدول أدناه:

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

### تكاليف التأمين على الأصول

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

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

# 0.5 |

## الدراسة المالية

تتمكن من خلال الدراسة المالية والاقتصادية للمشروع من تحديد حجم الاستثمار الكلى للمشروع والايرادات والتكاليف المتوقعة بالإضافة الى دراسة القوائم المالية للمشروع والمؤشرات المالية التي تحدد مدى نجاح المشروع وتحليل الحساسية لدراسة التغيرات والمخاطر على المشروع





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## الدراسة المالية

تعد دراسة الجدوى المالية للمشروع الاستثماري ركنًا أساسيًا من دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع؛ حيث لها دور أساسي 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 وتقييم المشاريع، والتي من أهمها تكلفة الاستثمار المبدئي للمشروع الاستثماري، وتقدير التدفقات النقدية للمشروع طوال عمره الاقتصادي، والقيام بإعداد مختلف القوائم المالية الخاصة بالمشروع الاستثماري.

## الفروض المالية

يبين الجدول التالي الفروض المالية المتعلقة بالتكاليف المتوقعة للمشروع:

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



qoutplus.com



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

### رأس المال الثابت

قُدْر رأس المال الثابت للمشروع بحوالي 533,781 دولارًا أمريكيًا، وهو إجمالي تكاليف الأثاث والتجهيزات، بالإضافة إلى البرامج والتطبيقات، والجدول التالي يوضح تكاليف رأس المال الثابت للمشروع:

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

### رأس المال التشغيلي

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

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



goutplus.com





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

### تقدير مصاريف التأسيس

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

#### جدول مصاريف تأسيس المشروع

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

#### جدول مصاريف تأسيس المشروع وإهلاكها

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

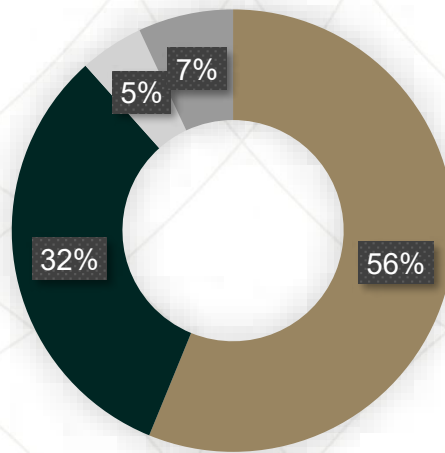


إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

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



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

إجمالي رأس المال المستثمر 950,000 دولار أمريكي



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## 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



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## جدول توزيع الطاقة التشغيلية للعام الثاني

الخدمة/سنويًا	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



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

### 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

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

### التكاليف الثابتة للمشروع

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



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## القوائم المالية للمشروع

### قائمة الدخل التقديرية

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

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





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## قائمة المركز المالي للمشروع

تعرض قائمة المركز المالي للمشروع والموارد 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:

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



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## قائمة التدفقات النقدية

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

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



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## 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 لتعدد هذه المعايير وتفاوتها فإننا سوف نتناول تلك التي تستخدم في الحياة العملية على نطاق واسع وتتميز بالدقة والصحة من الناحية النظرية وهي:

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



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## 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، وانخفض احتمال وقوع الخسائر.

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

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



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## 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





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## دراسة تحليلات الحساسية للمشروع

المؤشر	الحالة الرئيسية	زيادة التكاليف الاستثمارية	ارتفاع المصروفات	انخفاض إيرادات	Notes
إجمالي التكاليف الاستثمارية	950,000	997,500	950,000	950,000	دولار
معدل العائد الداخلي على الاستثمار	68%	74%	25%	28%	%
فترة استرداد الاستثمار من بدء التشغيل	السنة الثالثة	السنة الثالثة	السنة الخامسة	السنة الرابعة	تبدأ 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
مضاعف الربحية	5.00	5.56	2.12	1.77	مرة



0.6 |

## 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





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

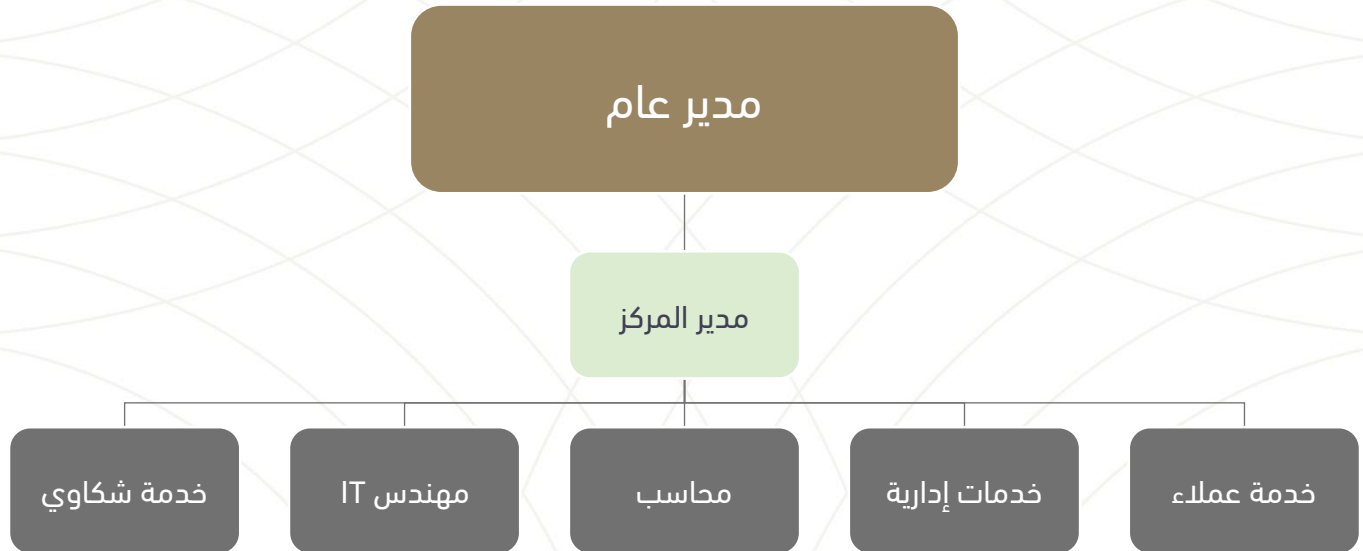
## القوى العاملة للمشروع

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





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## المهام الوظيفية للمشروع

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

# 0.7 |

## دراسة المخاطر

تتمكن من خلال دراسة مخاطر المشروع من تحديد كافة المخاطر التي تواجه المشروع من الجوانب التشغيلية والإدارية ومخاطر التمويل بالإضافة إلى المخاطر التكنولوجية والتسويقية





إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## 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:

- ضعف وعي 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 التوسع الجغرافي للمشروع.

### حلول مقترحة لمعالجة الأخطار

نوع الخطر	تفاصيل الخطر	الحلول المقترحة
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 تقني نظام احتياطي (Backup)
سوقية	ضعف وعي الجمهور بخدمات الوساطة	حملات توعية إلكترونية عرض تجربة أولى مجانية
	تغييرات مفاجئة في السياسات أو اللوائح	مرونة في تعديل الباقات متابعة دورية للأنظمة الحكومية
	تقلبات أمنية أو اقتصادية في بعض المناطق	التركيز على المدن المستقرة تقديم خدمات عن بُعد

0.81

## التقرير النهائي والتوصيات

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







إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## التقرير النهائي

توضح النقاط التالية أهم نتائج دراسة الجدوى الاقتصادية لمشروع مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية بالجمهورية العربية السورية والتي تتمثل 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 جدا تمكنه من الاستمرارية والتوسع المستقبلي.
- جميع مؤشرات المشروع المالية ممتازة.

## التوصيات

- إنشاء نظام رقمي متكامل لتتبع 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 التغيرات القانونية والتنظيمية باستمرار لضمان التوافق مع اللوائح الحكومية وتجنب أي مشكلات قانونية مستقبلاً.



إنجاز للخدمات الحكومية  
Injaz for Government Services

## التحليل وإبداء الرأي

أظهرت دراسة الجدوى الاقتصادية بشكل واضح لمشروع مكتب إنجاز للمعاملات الحكومية بالجمهورية العربية السورية العربية 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 بالتوفيق الدائم  
والله ولي التوفيق.



qoutplus.com