



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي. تبسة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
-قسم الحقوق-
حاضنة الأعمال الجامعية



مذكرة تخرج
للحصول على شهادة جامعية . مؤسسة ناشئة
في إطار القرار الوزاري 1275

عنوان المشروع:

منصة إلكترونية لتقديم الخدمات القانونية



الاسم التجاري

KHEDMTNA 9ANOUN

2023\2022

بطاقة معلومات:

حول فريق الاشراف وفريق العمل

1. فريق الاشراف:

فريق الاشراف	
التخصص: قانون جنائي دولي	المشرف الرئيسي (01): ملاك وردة

2. فريق العمل:

الكلية	التخصص	فريق المشروع
الحقوق والعلوم السياسية	ماستر 02 قانون جنائي وعلوم جنائية	الطالب: بوعمره عبد العزيز

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى الذي شذّب رأبي حينما قررت إنهاء مسيرتي الدراسية بعد رسوبي في نيل شهادة

البكالوريا لسنة 2016

ورفض جملةً وتفصيلاً فكرة العزوف عن الدراسة وآمن بي أكثر من إيماني بنفسي

إلى والدي

وإلى والدتي العظيمة التي لا يسعُ الحرف وصفها

إلى إخوتي وأصدقائي وزملاء الدراسة الذين قاسموني الحروف والظروف

أهديكما هذا العمل المتواضع

شكر وعرفان

بادئ ذي بدء أحمد الله تعالى على كرمه وتوفيقه في إتمام هذا البحث العلمي وأشكره على كرم عطاءه،

وعملاً بقول سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

أتوجه بخالص معاني الشكر والتقدير والاحترام إلى أستاذتي القديرة: "د. ملاك وردة" على رحابة صدرها وسعته،

بأن تحملت مشقة الإشراف على هذا العمل والتي بذلت فيه معي جهداً يفوق بكثير الجهد المعتاد، ولما قدمته من

توجيهات ونصائح وملاحظات قيمة.

كما أتقدم بكل عبارات العرفان والامتنان إلى الأساتذة الكرام: الدكتور محمد الشريف نايت حمود، الأستاذ رابح أسامة،

الأستاذ المحامي بوعمره عبد العزيز، على ما قدموه من مساعدة في وضع أساس هذا العمل وإقامة أعمدته .

كل التبجيل والشكر الجزيل للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة على تكبدهم مهمة معاينة وتمحيص وتقييم هذا العمل .

كما لا أنسى أن أتقدم بشكري وامتناني إلى من لا يسعني ذكرهم في هذا المقام إلى من قدموا يد العون لي بشكل ملموس أو

محسوس بالتشجيع والدفع المعنوي.

فهرس المحتويات

المحور الأول: تقديم المشروع	
1- تقديم المشروع.....	Erreur ! Signet non défini.....
2- القيم المضافة.....	Erreur ! Signet non défini.....
3- فريق العمل.....	Erreur ! Signet non défini.....
4- جدول زمني لتحقيق المشروع.....	Erreur ! Signet non défini.....
5- أهداف المشروع.....	Erreur ! Signet non défini.....
المحور الثاني: الجوانب الابتكارية.....	Erreur ! Signet non défini.....
1- طبيعة الابتكارات.....	Erreur ! Signet non défini.....
2- الجوانب الابتكارية.....	Erreur ! Signet non défini.....
المحور الثالث: التحليل الاستراتيجي للسوق	Erreur ! Signet non défini.....
1- عرض القطاع السوقي.....	Erreur ! Signet non défini.....
2- قياس شدة المنافسة.....	Erreur ! Signet non défini.....
3- الاستراتيجية التسويقية.....	Erreur ! Signet non défini.....
المحور الرابع: خطة الإنتاج والتنظيم	Erreur ! Signet non défini.....
1- عملية تقديم الخدمات.....	Erreur ! Signet non défini.....
2- التموين.....	Erreur ! Signet non défini.....
3- اليد العاملة.....	Erreur ! Signet non défini.....
4- الشراكات الرئيسية.....	Erreur ! Signet non défini.....
المحور الخامس: الخطة المالية.....	Erreur ! Signet non défini.....
1- التكاليف والأعباء.....	Erreur ! Signet non défini.....
2- رقم الأعمال.....	Erreur ! Signet non défini.....
3- جدول حسابات النتائج المتوقع.....	Erreur ! Signet non défini.....
4- خطة الخزينة.....	Erreur ! Signet non défini.....
المحور السادس: النموذج الاولي التجريبي.....	Erreur ! Signet non défini.....



المحور الأول

تقديم المشروع



المحور الأول: تقديم المشروع

1. فكرة المشروع (الحل المقترح):

"مجال نشاطنا يتمثل في تقديم خدمات قانونية"

بدأت فكرة المشروع بعد اجتيازي لمسابقة الكفاءة المهنية للمحاماة، أين حاولنا التعرف على مهام المحامي والأعوان القضائيين الآخرين ومعرفة مختلف الإجراءات القانونية والقضائية التي يجب أن يقوموا بها أثناء قيامهم بالمهام الموكلة لهم، وبعد بحث ودراسة شاملة وجدناها متعددة خاصة فيما يتعلق بالجانب الاجرائي، إذ تشكل لتعددتها ضغوطا على هؤلاء وتشتت مجهوداتهم حيث يصعب عليهم ممارسة هاته المهام بسلاسة، ولابد لهم من جهة أخرى تحمل الصفة القانونية لتتكفل ببعض الجوانب الإجرائية المتعلقة بمباشرة مهامهم.

إضافة الى ما سبق ذكره قمنا بتوسيع مجال الخدمات ليشمل عدة مهام قانونية أخرى كتحرير جميع العقود العرفية وتقديم الطعون المحررة من طرف المحامي والمراسلات الإدارية وكذا الطلبات الخطية وتقديم التوجيهات الإدارية للأفراد عند الحاجة.

حيث سنقوم بإنشاء مؤسسة تعمل على التكفل بهذا الجزء من مهام المحامي، ونحن بدورنا نقوم بالإجراءات اللازمة نيابة عنه، وكذلك الخدمات التي يطلبها الافراد.

ويتم ذلك من خلال فتح مكتب متخصص في تقديم الخدمات القانونية ومرتبطة بمنصة إلكترونية لطلب الخدمة عن بعد.

سنفتتح مقرا للمؤسسة في:

- ولاية تبسة.

هذا المقر سيكون بمثابة حلقة وصل بينه وبين المحاكم الابتدائية الموجودة في كل من:

بلدية بئر العاتر، بلدية الشريعة، بلدية العوينات.

وسبب اختيارنا لمقر المؤسسة الرئيسي في الولاية المذكورة سابقا يعود أساسا الى وجود هيكل الجهاز القضائي ك:

- المحكمة الابتدائية.

- محكمة الجنايات الابتدائية.

- محكمة الجنايات الاستئنافية.

- المجلس القضائي.

- المحكمة الإدارية.

وكذا لتمرکز أكثر من 65 بالمائة تقريبا من مكاتب المحامين في الولاية، وأيضا للكثافة السكانية العالية.

واما بالنسبة للبلديات الثلاث المذكورة سابقا فيعود السبب ل:

- وجود محاكم ابتدائية داخل الاقليم الجغرافي لكل بلدية وارتباطها القانوني بالمجلس القضائي عند الاستئناف.

- بُعد المسافة الكيلومترية لكل بلدية عن مقر الولاية، والتي تحمّل المحامي عناء السفر وضياع الوقت.

- عدد السكان المعتبر في كل بلدية.

2. القيم المقترحة:

تتمثل القيم المقترحة لمشروع المؤسسة (منصة الكترونية لتقديم الخدمات القانونية) في:

الحداثة:

نحن نقدم لفئة المحامين خدمات جديدة كلياً لم تكن في السابق عروض مماثلة لها، حيث سنقوم باستحداث سوق عمل إلكتروني ميداني لمؤسستنا من خلال تقديم الخدمات التالية:

أ- الخدمات الموجهة للمحامين:

- تسليم المذكرات الجوابية واستلامها.

- حضور عمليات التنفيذ والخبرة المأمور بها قضائياً والمعاینات والعقود غير القضائية.

- القيام بكل طعن اداري او قضائي نيابة عن المحامي او بأمر منه.

- سحب الاحكام والقرارات القضائية.

- ايداع الملفات وتصويرها.

- متابعة الملفات بعد صدور الحكم قبل اجال الطعن.

- تقديم الأوامر على عرائض.

- متابعة جدولة القضايا والملفات.

منصة الكترونية لتقديم الخدمات القانونية

- تسجيل العرائض الافتتاحية وشهرها لدى المحافظة العقارية.
- ب- الخدمات الموجهة للأشخاص:
- كتابة العقود العرفية والتصريحات الشرفية بمختلف أنواعها.
- كتابة الطلبات الخطية.
- تحرير المراسلات الإدارية.
- تقديم استشارات إدارية وقانونية للمواطنين (الاتفاق مع أكثر المحامين ذوي الخبرات والكفاءات العالية كل حسب مجال تخصصه للإجابة عن مختلف الاستشارات المعروضة علينا مقابل نسبة معينة)

السعر:

ثمن الخدمة منخفض مقارنة بالتكاليف التي تقع على عاتق المحامي هذا من جهة، ومن جهة أخرى بالنسبة للأفراد فستكون الأسعار جد مناسبة مقارنة بأسعار السوق.

خفض التكاليف:

توفير الخدمات القانونية بتكاليف أقل وبشكل أسرع وأكثر سهولة، حيث لا يحتاج العميل الى الذهاب الى المحكمة أو السفر الى المجلس القضائي لإتمام الإجراءات القضائية وذلك من خلال تسخير منصة "Khedmtna 9anoun" الالكترونية لطلب واستلام الخدمة عن بعد، ودون الحاجة الى التنقل من بلدية الى أخرى.

الحد من المخاطر:

تحرص مؤسستنا على حماية خصوصية عملائها وحماية المعلومات الشخصية التي نقدمها وذلك بضمان السرية التامة من خلال تحرير التزام أو تعهد بتحمل المسؤولية القانونية الكاملة عند افشاء السر المهني.

سهولة الوصول:

كل الخدمات التي نقدمها نعرضها على العملاء في المنصة الالكترونية تكون متاحة للجميع دون استثناء. فالتعامل معنا يكون في غاية البساطة والسهولة ودون أي تعقيدات من شأنها أن تشوّش على العملاء.

التكنولوجيا:

تم توفير منصة "Khedmtna 9anoun" الالكترونية تحت خدمة عملائنا لتمكينهم من طلب الخدمة والحصول عليها عن بعد لتسريع وتيرة العمل إضافة الى تسخير خدمة الدفع عن بعد لضمان راحة العميل المطلقة

3. فريق العمل

يتكون فريق مشروع "Khedmtna 9anoun" من:

الطالب: بوعمر عبد العزيز، ماستر 02 تخصص قانون جنائي وعلوم جنائية، قام بدورات تدريبية في مجال:

❖ التصميم التفكيري.

❖ إعداد نموذج العمل التجاري BMC.

❖ كيفية الحصول على علامة مشروع مبتكر عبر البوابة الالكترونية.

❖ MASTERING TINKER CAD FOR ELECTRONIC CIRCUITS SIMULATION AND 3D

PROTOTYPING

❖ Deep learning Tools And Application

4. أهداف المشروع

✚ بناء علاقات طويلة الاجل مع العملاء:


من خلال تقديم الخدمات بجودة عالية واحترافية، والتفاعل مع العملاء بشكل دوري ومستمر والعمل على تلبية احتياجاتهم وتطوير الخدمات المقدمة واستقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء.

✚ أهداف قريبة المدى:

- ✓ نسعى الى أن نغطي كافة تراب ولاية تبسة وكسب ثقة جميع المحامين المسجلين لدى نقابة المحامين.
- ✓ أن نكون الوجهة الأولى للأفراد الذين يريدون تحرير أي وثيقة قانونية والاستحواذ على نسبة 25 في المئة من طالي الخدمات في السنتين الاوليتين على الأقل.
- ✓ توسيع نطاق الخدمات بالتعامل مع باقي الاعوان القضائيين كالموثقين، المحضرين القضائيين، المترجم الترجمان الرسمي، محافظي البيع بالمزايدة والخبراء القضائيين.
- ✓ تحقيق معدل نمو بنسبة 10% في رقم الاعمال.
- ✓ نهدف الى تسجيل مالا يقل عن عدد 2000 زيارة للمنصة الالكترونية.
- ✓ القيام بما لا يقل عن 300 خدمة شهريا.

منصة الكترونية لتقديم الخدمات القانونية

تهدف مؤسستنا إلى التوسع في ولايات الشرق الجزائري خلال الست سنوات الأولى وفتح مكاتب وفروع في الولايات المجاورة (أم البواقي، عنابة، قسنطينة، خنشلة وسوق أهراس)

أهداف بعيدة المدى: 

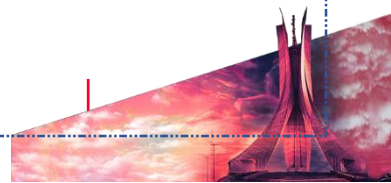
نطمح الى توسيع نطاق خدمات المؤسسة ليشمل كافة مدن وولايات الوطن من خلال إنشاء فروع في باقي المناطق المستهدفة.

5. جدول زمني لتحقيق المشروع:

المدة بالأشهر						البيان
6	5	4	3	2	1	
						اختيار مقرات المكاتب
						تجهيز الوثائق المطلوبة السجل التجاري وغيره
						شراء تجهيزات المكتب وتأثيثه
						استقبال السير الذاتية لاختيار الموظفين
						تعيين الموظفين وتسجيلهم في المؤسسة
						بداية تقديم أول خدمة



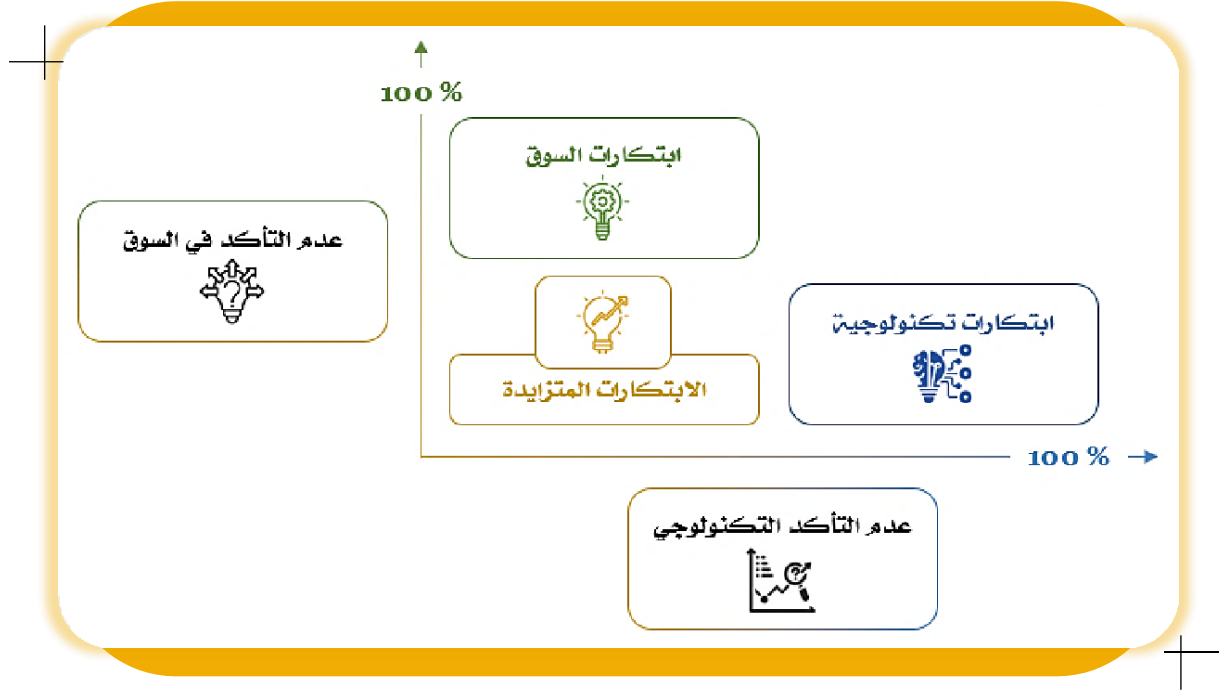
المحور الثاني الجوانب الابتكارية



المحور الثاني: الجوانب الابتكارية

1. طبيعة الابتكارات:

تتمثل طبيعة الابتكارات الخاصة بمشروعنا في:



✓ ابتكارات السوق: والتي تعني تطبيق الأفكار والتحولت الجديدة في مجال التسويق وتقديم الخدمات القانونية بطرق مبتكرة وفريدة، وتتعلق طبيعة ابتكارات السوق في مشروعنا من خلال تطوير وتحسين الخدمات القانونية بشكل مبتكر وفعال لتلبية احتياجات العملاء وتحقيق أفضل النتائج دوما.

✓ الابتكارات المتزايدة: هذا المصطلح يشير إلى عملية استمرار التطوير والتحسين المستمر في الخدمات التي نقدمها. وذلك باستحداث مؤسساتنا لتغييرات وتحسينات تدريجية ومتواصلة بما يعزز أداء وجوده وكفاءة الخدمات.

2. مجالات الابتكارات:

تتمثل الجوانب الابتكارية في مشروع منصة "Khedmtna 9anoun" الالكترونية الميدانية لتبسيط إجراءات التقاضي في:

○ الابتكار في نموذج العمل: إذ تعدّ مؤسستنا الأولى على مستوى الجزائر في تقديم مثل هاته الخدمات إلكترونيا والمساعدة على تخفيف العبء الملقى على عاتق المحامي خاصة وباقي الأعوان القضائيين الآخرين.

وأول مكتب يقدم خدمات الكتابة العمومية عن طريق المنصة الرقمية وعن بعد من خلال تحرير مختلف الوثائق التي يحتاج إليها كل فرد في الحين، بعيداً عن المعاملات التقليدية والروتينية.

○ الخدمة الميدانية: يقوم أعضاء العمل في مؤسسة "Khedmtna 9anoun" بالتنقل إلى المحاكم واستخراج الوثائق القانونية وإرسالها للعميل دون أن يحتاج إلى تكبد مصاريف السفر والتنقل.

○ الوسائل التكنولوجية: يستطيع العميل أن يطلب ويستلم الوثيقة القانونية التي يريد وهو في مكتبه عبر المنصة الإلكترونية المسخرة، وليس هذا فقط وإنما نمكّنه من خاصية الدفع الإلكتروني عن بعد فور حصوله على الخدمة.

○ الدعم الفني: مؤسستنا تقدم خدمات ما بعد تقديم الخدمة من خلال الإجابة على تساؤلات واستفسارات المواطنين وتوجيههم فيما يتعلق بالجوانب الإدارية التي لا دراية لهم بها، وهي ميزة لا تتوفر لدى الكتاب العموميين الآخرين.

○ تحويل الفاكس إلى البريد الإلكتروني: نوفر بعض خدمات الفاكس وذلك بإمكانية تحويل الوثائق المستلمة عبر الفاكس إلى ملفات رقمية وإرسالها مباشرة إلى عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالعميل، وهذا ما يتيح للعملاء استلام الفاكسات عبر البريد الإلكتروني بدلاً من الفاكس الورقي وحسب رغبتهم.



المحور الثالث التحليل الاستراتيجي للسوق



المحور الثالث: التحليل الاستراتيجي للسوق

1- عرض القطاع السوق:

أ- السوق المحتمل:

- المحامين:

وهم مجموعة المحامين الذين يمارسون المهنة بشكل مستقل أي في مكاتب خاصة بهم والذين يبحثون عن خدمات تساعدهم في أداء مهامهم المتعلقة بإتمام الإجراءات القضائية بسرعة وكفاءة عاليتين.

- الأفراد:

عملاء الكاتب العمومي هم الأفراد والمؤسسات التي تحتاج إلى خدمات الكاتب العمومي في الجزائر. إذ يتعامل الكاتب العمومي مع مجموعة متنوعة من العملاء، ويشمل ذلك:

1. المواطنين: يمكن للمواطنين أن يكونوا عملاء الكاتب العمومي عندما يحتاجون إلى إعداد وتنظيم وثائق قانونية. قد يشمل ذلك إعداد عقود البيع العرفية والوصايا وغيرها من الوثائق القانونية الشخصية.
2. الشركات والمؤسسات: يحتاج العديد من الشركات والمؤسسات إلى خدمات الكاتب العمومي للمساعدة في إعداد وتنظيم وثائق قانونية، مثل وثائق التأسيس والنظام الداخلي للمؤسسات والجمعيات.

ب- السوق المستهدف:

كافة المحامين الذين يمارسون مهامهم في ولاية تبسة والذي يبلغ عددهم 521- حسب آخر جدول احصائي منشور في مقر المجلس القضائي لسنة 2022-.

وكذلك الأفراد الذين هم بحاجة الى صياغة مراسلات إدارية أو مذكرات جوابية إضافة الى المؤسسات التي تحتاج الى مساعدة في تحرير الأنظمة الداخلية للكيانات وما الى ذلك من الوثائق التي تتطلب صياغة خاصة.

تم اختيار هاته الشرائح لوجود اعتبارات عدة حيث انها:

- سوق واسعة جدا وتفتقر الى وجود مؤسسات تقدم خدمات قانونية متنوعة مشابهة لمؤسستنا.
- تزايد عدد العملاء يوما بعد آخر نظرا لحركية الأنشطة في هاته القطاعات مما يؤدي الى تزايد الحاجة الى خدماتنا بطريقة موازية.
- قابلية التعامل فيما بيننا وطلب خدماتنا.

2- قياس شدة المنافسة:

• المنافسين المباشرين:

بالنسبة للمنافسين المباشرين فانهم غير متوفرين في الجانب المقدم لفئة المحامين، إذ تعد مؤسستنا الأولى من نوعها في السوق الوطني والوحيدة،

أما فيما يخص الجانب المتعلق بالخدمات المقدمة للأفراد والتي ستكون فيه منافسة مباشرة من طرف الكاتب العمومي حيث يعتبر "الكاتب العمومي" منافسا مباشرا لأنه يقدم خدمات مشابهة تقريبا لما نقدمه.

• تحديد نقاط قوة وضعف الكاتب العموميون:

أ- نقاط الضعف:

- أغلب الكتّاب العموميين في الولاية غير متخصصين في المجال القانوني.
- رداءة الخدمات المقدمة والتي تفتقر الى الصياغة القانونية السليمة الخالية من الأخطاء النحوية واللغوية.
- عدم المام كاف فيما يتعلق بالقوانين والإجراءات الإدارية والمراسيم والمقررات والمنشورات الرسمية المستجدة.

ب- نقاط القوة:

- الأقدمية في السوق المحلية.
- الخبرات التي يملكها الكاتب العمومي.

• تحديد الاتجاه الاستراتيجي لمؤسسة "Khedmtna 9anoun" باستخدام نموذج SWOT:

يتميز تحليل SWOT على التمييز بين ما هو داخلي في المؤسسة وما هو خارجي، ومن خلاله قمنا باستخراج التشخيص التالي:

نقاط القوة	نقاط الضعف
تعتبر مؤسستنا الوحيدة في السوق حيث لا توجد مكاتب مماثلة او حتى شبه مماثلة تقدم ما نوفره للمحامي.	مؤسستنا حديثة ولا تملك اسم وسمعة في السوق بعد.
الاعتماد على التكنولوجيا والرقمنة في تقديم الخدمة.	لدينا عدد قليل من الموظفين، مع قاعدة مهارات محدودة.
نحن قادرون على الاستجابة بسرعة كبيرة، ولا حاجة لموافقة إدارة أعلى.	لن يكون هناك تدفق نقدي مضمون في المراحل المبكرة.
التأهيل العلمي للموظفين إذ تركز المؤسسة بشكل كبير على كفاءتهم.	غياب التجربة في تسيير المؤسسة وطاقمها.
لدينا نفقات عامة منخفضة، لذلك يمكننا تقديم قيمة خدمتية جيدة للعملاء بأسعار تنافسية جدا.	

الفرص	التحديات
يتوسع قطاع أعمالنا، مع وجود العديد من الولايات الكبيرة الأخرى وهو ما يعني استحواذ مؤسستنا على السوق في مختلف أرجاء الوطن.	قد تغير التطورات في التكنولوجيا هذا السوق بما يتجاوز قدرتنا على التكيف.
توجه الحكومة الملفت نحو تشجيع ودعم المؤسسات الناشئة.	احتمال دخول منافسين جدد للسوق وخلق منافسة تؤثر على حصتنا السوقية.

وبعد استكمالنا لتحليل البيئة الخاصة بمشروعنا، توجب تحديد استراتيجية من أجل ضمان الانطلاقة الجيدة للمشروع.

التشخيص الداخلي:

ان فريق عملنا يتكون من شباب ديناميكي مرن، يبحث عن تحقيق الذات والنجاح وكذلك اعتمدنا على أحدث المعدات والبرامج وسنحاول جاهدين في اكتساب خبرة في أقرب وقت في مجال التسيير، والتعرف على العملاء

وتزويدهم بحاجياتهم من أجل ضمان وفائهم وهذا ما يعني عودتهم لطلب خدمات أخرى. وبذلك نضمن القدرة على تغطية التكاليف.

التشخيص الخارجي:

إن تحديد العوامل الرئيسية للنجاح في البيئة الخاصة بمشروعنا تعتبر من العوامل التي يجب على المؤسسة التركيز عليها، فأتجاه الحكومة الحالي لتشجيع المؤسسات الناشئة، وتقديم مساعدات في التمويل في شتى المجالات وكذا الإعفاءات الجبائية، كلها فرص سنحاول استغلالها لصالحنا لضمان الحد الأدنى من نجاح المؤسسة وتوسعها.

3- الاستراتيجيات التسويقية:

أ- طرق التسويق:

قمنا بتحديد خطة تسويقية غير مكلفة نذكرها فيما يلي:

- التسويق المباشر: وهذا من خلال تنظيم معارض للتعريف بالخدمات التي تقدمها المؤسسة في المجالس القضائية والمحاكم الابتدائية.
- التسويق غير المباشر: وتتمثل عملية التسويق في توزيع الملصقات الشهرية امام مكاتب المحامين والمحاكم والمجلس القضائي ومختلف الإدارات والمؤسسات العامة للدولة التي تستقطب نسبة من الشرائح الذين يحتمل ان يكونوا في حاجة الى خدماتنا.
- التسويق الكترونيا: يتم التسويق لخدمات المؤسسة بإنشاء صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي (Facebook/ Instagram/ LinkedIn/ TikTok) حيث تعتبر الإعلانات الممولة فعالة جدا وتصل الى الشرائح بطريقة مباشرة.
- التسويق عبر العلاقات العامة: نقوم بتوظيف علاقات موظفي المؤسسة داخل وخارج أوقات العمل للترويج لخدمات المؤسسة، هذه العملية سهلة وبسيطة تمكننا من استقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء.

ب- التسعير:

فيما يخص سياسة التسعير المطبقة من طرفنا، فهي اعتماد أسعار جد تنافسية بالنسبة لخدمات الكتابة العمومية المقدمة للأفراد، مع الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة ودون اغفال التكاليف. اما بالنسبة للخدمات المقدمة للمحامين فالأسعار تختلف من خدمة الى أخرى وتدخل فيها معايير تتمثل في مدى قرب وبعد العميل عن الجهاز القضائي المراد استخراج وثائقه منه.

ت- التوزيع:

اخترنا استعمال عدة طرق في التوزيع بحكم اننا مؤسسة ناشئة وقيود الإنجاز، زيادة على محاولتنا تقليل التكاليف قدر الإمكان:

- ✓ مقر المؤسسة: من خلال التواصل المباشر مع العميل.
- ✓ العلاقات عن بعد: حيث ان استعمال التكنولوجيا يعتبر العامل الرئيسي في إدراك جودة الخدمة، ويتم ذلك بالاعتماد على موقع "Khedmtna 9anoun" الالكتروني، او الايميل أو عن طريق الفاكس.



المحور الرابع

خطة الإنتاج والتنظيم



المحور الرابع: خطة الإنتاج والتنظيم

1- عملية تقديم الخدمات بالنسبة لفئة:

المحامين: 

تتم عملية تقديم الخدمات بعدة مراحل نوجزها فيما يلي:

المرحلة الأولى:

- (1) إدراج جميع الخدمات التي توفرها المؤسسة على المنصة الالكترونية " Khedmtna 9anoun "
- (2) زيارة العميل للموقع الالكتروني الخاص بالمنصة.
- (3) يقوم بعد ذلك بالضغط أعلى الصفحة على زر الخدمات.
- (4) ينتقل تلقائيا الى الصفحة التي تعرض مختلف الخدمات لاختيار ما يحتاجه.
- (5) ثم يعود الى الشريط أعلى الصفحة، يضغط على زر نموذج طلب الخدمة والذي يحتوي على استمارة معلومات.
- (6) يملئ العميل استمارة المعلومات (اسم ولقب المحامي، البريد الالكتروني، تحديد الجهة القضائية، وغيرها من المعلومات).
- (7) إضافة الى مساحة أخرى تسمح للمحامي بتزويدنا بكافة التفاصيل المتعلقة بالخدمة مباشرة وعند استلام الرسالة نقوم بتأكيد طلبية العميل والبدء في تنفيذها.
- (8) ينتقل الموظف الى الجهة القضائية بعد طباعة المعلومات حرفيا ويباشر مهامه.
- (9) عند الحصول على الوثيقة يُنهي الموظف الى علم العميل بتمام تنفيذ الطلب ويتفقان على طريقة الدفع اما عن طريق الدفع عند الاستلام، أو من خلال الدفع الالكتروني عن طريقة خدمة بريدي موب.

بالنسبة للخدمات الموجهة للأفراد

- (1) نقوم بإدراج الخدمات المتوفرة على مستوى المؤسسة في المنصة الالكترونية
- (2) زيارة موقع المنصة الالكترونية
- (3) يقوم العميل بالضغط على زر "الخدمات" ثم يتأكد من توفر طلبه على المنصة بعد تصفحه لها
- (4) ينتقل بعدها الى أعلى الشريط ويضغط على زر "نموذج خاص بالأفراد"
- (5) يملئ استمارة المعلومات الشخصية مع الحرص على خانة "رقم الهاتف"
- (6) نقوم بالتواصل مع العميل بشكل فوري للاستفسار أكثر وضمان تلبية الطلبية على أكمل وجه
- (7) يدفع العميل نسبة 30% من ثمن الخدمة مسبقا
- (8) يحرر الموظف الوثيقة محل الطلب.
- (9) وآخر مرحلة تتمثل في التواصل مع العميل ودفعه لباقي مستحقات الخدمة وتسليمه الوثيقة إما عن طريق البريد الالكتروني وإما مباشرة.

2- التموين:

تتعامل مؤسستنا في عملية الشراء مع:

موردو التثبيات (تجهيزات المكتب، الأثاث، الكراسي...).

موردو المواد المكتبية والوراقة.

فريق البرمجة (مطورو الويب).

وقد قمنا بوضع عدة معايير مختلفة بالنسبة لكل مورد:

أ- موردو المواد المكتبية والوراقة: من خلال اعتماد أسعار الجملة فيما يخص المواد المكتبية التي

تحتاجها المؤسسة في تقديم الخدمات.

ب- موردو التثبيات والتجهيزات: ضمان المورد لجودة ونوعية التجهيزات.

ت- فريق البرمجيات: أن يكون متحصلا على شهادة عليا في البرمجة وتطوير المنصات وخبرة لا تقل عن 5 سنوات في المجال.

3- اليد العاملة:

عدد المناصب التي يمكن أن يخلقها المشروع يتراوح من:

10 الى 12 منصب عمل مباشر.

وحوالي 10 مناصب عمل غير مباشرة.

أما فيما يتعلق بطبيعة اليد العاملة التي تحتاجها المؤسسة فتتمثل في:

- (05) عمال خريجي كليات الحقوق والعلوم السياسية، ويشترط فهم أن يكونوا متحصلين على معدلات مرتفعة في مقياس الإجراءات المدنية والإدارية لارتباطه الوثيق بطبيعة الخدمات المقدمة.
- (02) مطورو المواقع والمنصات الرقمية.
- (02) مسؤولي العلاقات العامة ووسائل التواصل مع العملاء.
- (01) مسير المشروع.

4- الشراكات الرئيسية:

- هياكل الجهاز القضائي: ونقصد به كل من المجلس القضائي، المحاكم الابتدائية، المحكمة الإدارية وغيرهم، إذ يُعتبرون من أهم الشراكات وأكثرها تأثيرا على جودة الخدمات من خلال تساهلهم في إتمام مختلف الإجراءات القضائية دون عراقيل أو حواجز بيروقراطية.
- المحامون: تعتبر مؤسستنا المحامي من أهم الشركاء الذين تتعامل معهم وتولي لهم أهمية بالغة وخاصة، لضمان نجاح الأداء للطرفين.
- مطورو الويب: من خلال تطوير المنصة بشكل دوري ومستمر ولدورهم الفعال في تحسين خدماتنا وكسب رضا العملاء وحماية المنصة من الاختراق.
- المؤسسات والإدارات العمومية: كالمحافظة العقارية وغيرها من المؤسسات التي يمكن أن تنشأ علاقة تعامل فيما بيننا حسب طبيعة الخدمة.



المحور الخامس الخطة المالية



المحور الخامس: الخطة المالية PLAN FINANCIER

1- التكاليف والاعباء:

ملاحظة هامة: كافة المبالغ بالدينار الجزائري

أ- هيكل التكاليف:

20000	تكاليف التعريف بالمؤسسة
50000	تكاليف براءة الاختراع وحماية الملكية الفكرية
100000	تكاليف الحصول على تكنولوجيا او ترخيص استعمالها
300000	تكاليف الايجار
10000	رسوم إيداع الملفات
2400000	أجور العمال
50000	تكاليف الصيانة
500000	تجهيزات المكتب ولواحقه
150000	الحواسيب
50000	الطابعة، فاكس
20000	الاثاث
20000	التأمينات
50000	فواتير الكهرباء والنت
40000	لوازم متنوعة
100000	تكاليف الإعلان والاشهار

ب- مصادر الإيرادات:

10%	Apport personnel ou familial المساهمة الشخصية أو العائلية
00%	Apports en nature (en valeur) التبرعات العينية
5000000	Prêt n°1 (nom de la banque) قرض رقم 1 اسم البنك
1000000	Autre financement (libellé) تمويل آخر

2- رقم الأعمال:

EN DZD	REALISATION			PREVISION				
	N -2	N -1	N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
Produit A destiné Client								
Quantité produit A	-	-	-	2800	3500	3800	4500	5000
Prix HT produit A	-	-	-	800	800	900	900	1000
<u>Ventes produit A</u>	-	-	-	2240000	2800000	3420000	4050000	5000000
CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL	-	-	-	2240000	2800000	3420000	4050000	5000000

3- جدول الميزانية الافتتاحية لمؤسسة: Khedmtna 9anoun

BILANS DE STARTUP : Khedmtna 9anoun

ACTIF								
En DZD	REALISATION			PREVISION				
	N -2	N -1	N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
Immobilisation Incorporelles	-	-	-	40000	45000	49000	55000	70000
Immobilisation Corporelles	-	-	-	-	-	-	-	-
Terrain	-	-	-	-	-	-	-	-
Bâtiment	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres Immobilisations Corporelles	-	-	-	-	-	-	-	-
Immobilisations en concession	-	-	-	68500	75400	35900	44860	87300
Immobilisation en cours	-	-	-	-	-	-	-	-
Immobilisations Financières	-	-	-	125300	99000	34000	84700	62900
Titres mis en équivalence	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres participations et créances rattachées	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres Titres immobilisés	-	-	-	98000	67430	23079	47600	75280
Prêts et autres titres financiers non courants	-	-	-	-	-	-	-	-
Impôts différés actif	-	-	-	18200	21500	11800	24310	33980

منصة الكترونية لتقديم الخدمات القانونية

ACTIF NON COURANT	-	-	-	342000	218000	352500	428900	432000
Stocks et encours	-	-	-	-	-	-	-	-
Créances et emplois assimilés	-	-	-	45000	97000	63000	28500	19200
Clients	-	-	-	9900	25800	16000	34000	44600
Autres débiteurs	-	-	-	-	-	-	-	-
Impôts et assimilés	-	-	-	13500	34700	9900	12450	16800
Autres créances et emplois assimilés	-	-	-	-	-	-	-	-
Disponibilités et assimilés	-	-	-	-	-	-	-	-
Placements et autres actifs financiers courants	-	-	-	-	-	-	-	-
Trésorerie	-	-	-	39600	102400	46100	8150	22200
ACTIF COURANT	-	-	-	108000	259900	135000	83100	102800
TOTAL ACTIF	-	-	-	450000	477900	487500	512000	534800
PASSIF								
	REALISATION			PREVISION				
En milliers DZD	N -2	N -1	N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
<u>CAPITAUX PROPRES</u>				250000	280000	291000	297800	309500
Capital émis				10000	15000	16700	18200	19600
Capital non appelé				70000	120000	-	55000	35800
Ecart de réévaluation				25000	35500	17300	1000	15700
Primes et réserves- Réserves Consolidées				-	-	-	-	-
Résultat net- RN part du groupe				-	-	-	-	-

منصة الكترونية لتقديم الخدمات القانونية

Autres capitaux proposes-report à nouveau				-	-	-	-	-
Part de la société consolidante (1)				-	-	-	-	-
CAPITAUX PROPRES	-	-	-	355000	330500	325000	372000	380600
<u>PASSIFS NON-COURANTS</u>	-	-	-	-	-	-	-	-
Emprunts et dettes financières				23500	61400	73700	69600	76200
impôt différé passif				16200	18600	21500	18400	22500
Autres dettes non courantes				34700	45500	41700	37500	34900
Provisions et produits constatés d'avance				20600	21900	25600	14500	20600
PASSIFS NON-COURANTS	-	-	-	95000	147400	162500	140000	154200
<u>PASSIFS COURANTS</u>				-	-	-	-	-
Fournisseurs et comptes rattachés				-	-	-	-	-
Impôts				-	-	-	-	-
Autres dettes				-	-	-	-	-
Trésorerie passif				-	-	-	-	-
PASSIFS COURANTS	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL PASSIF	-	-	-	450000	477900	487500	512000	534800
Verification de l'équilibre Actif/Passif	-	-	-	-	-	-	-	-

-4 جدول حسابات النتائج المتوقعة

COMPTE DE RUSULTAT PREVISIONNELDE STARTUP : Khedmtna 9anoun

En Milliers DZD	REALISATION			PREVISION				
	N -2	N -1	N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
Vente et produits annexes				2240000	2800000	3420000	4050000	5000000
Variation des stocks produits finis et en cours				-	-	-	-	-
Production immobilisée				-	-	-	-	-
Subvention d'exploitation				-	-	-	-	-
Production de l'exercice	-	-	-	2240000	2800000	3420000	4050000	5000000
Achats consommés				900000	1550000	1490000	1970000	2150000
Services Extérieurs et autres consommations				195000	226000	315000	427000	439000
Consommation de l'exercice	-	-	-	1095000	1324000	1805000	2397000	2589000
Valeur ajoutée d'exploitation	-	-	-	1145000	1476000	1615000	1653000	2411000
Charges de personnel				400000	420000	420000	440000	450000
Impôts et taxes et versement assimilés				100000	120000	114000	119500	250000
Excédent Brut d'Exploitation	-	-	-	645000	936000	1081000	1093500	1711000
Autres produits opérationnels				50000	65000	72000	81000	93000

منصة الكترونية لتقديم الخدمات القانونية

Autres charges opérationnelles				65000	83000	95000	103500	115800
Dotations aux amortissements, Provisions				100000	120000	153000	175000	243200
Reprise sur pertes de valeurs et provisions				25000	32500	45000	73500	100000
Résultat opérationnel	-	-	-	555000	830500	950000	969500	1545000
Produits Financiers				-				
Charges financières				-				
Résultat financier	-	-	-	-	-	-	-	-
Résultat Ordinaire avant impôt	-	-	-	555000	830500	950000	969500	1545000
Impôt exigible sur résultat ordinaire				-				
Impôt différé (variation) sur résultat ordinaire				-				
<i>TOTAL DES PRODUITS DES ACTIVITES ORDINAIRES</i>	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>TOTAL DES CHARGES DES ACTIVITES ORDINAIRES</i>	-	-	-	-	-	-	-	-
RESULTA NET DES ACTIVITES ORDINAIRES	-	-	-	-	-	-	-	-
Eléments extraordinaire (produits)				-	-	-	-	-

منصة الكترونية لتقديم الخدمات القانونية

Eléments extraordinaire (charges)				-				
Résultat extraordinaire	-	-	-	-	-	-	-	-
RESULTAT NET DE L'EXERCICE	-	-	-	555000	830500	950000	969500	1545000

-5 خطة الخزينة:

STARTUP: Khedmtna 9anoun

EN DZD	REALISATIO			PREVISION				
	N							
RUBRIQUES	N - 2	N -1	N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
Flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles				224000 0	2800000	342000 0	4050000	5000000
Résultat net de l'exercice				555000	830500	950000	969500	1545000
:Ajustements pour								
Amortissements et - provisions								
Variation des impôts différés -				13500	15400	21200	16740	25700
Variation des stocks -								
Variation des clients et autres créances								
Variation des fournisseurs et autres dettes				100000	89500	132000	97200	156000
- Plus ou moins-values de cession, nettes d'impôt								

<i>Flux de trésorerie générés par l'activité (A)</i>			459000	474000	495000	563000	603500
<u>Flux de trésorerie provenant des opérations d'investissement</u>			555000	830500	950000	969500	1545000
Décassements sur acquisition d'immobilisations			15000	16000	17000	18000	22000
Encaissements sur cessions d'immobilisations			13000	14000	15000	16000	21000
Incidence des variations de périmètre de consolidation (1)			10000	11000	12000	14000	18000
<i>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement (B)</i>			38000	41000	44000	48000	61000
<u>Flux de trésorerie provenant des opérations de financement</u>			300000	400000	500000	700000	900000
Dividendes versés aux actionnaires							
Augmentation de capital/ Part ASF			999000	999000	999000	999000	999000
Augmentation de capital/ Part startupeur			50000	60000	70000	80000	100000
injection en compte courant associé ASF							
<i>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement (C)</i>			104900 0	1059000	106900 0	1079000	1990000

منصة الكترونية لتقديم الخدمات القانونية

Variation de trésorerie de la période (A+B+C)				154600 0	1574000	160800 0	1690000	2654500
Trésorerie d'ouverture (Début de la période)				224000 0	2800000	342000 0	4050000	5000000
Trésorerie de clôture (Fin de la période)				154600 0	1574000	160800 0	1690000	2654500
Variation de trésorerie				694000	1226000	181200 <i>0</i>	2360000	2345500



المحور السادس النموذج الأولي التجريبي



المحور السادس: النموذج الاولي التجريبي



الصفحة الرئيسية (واجهة المنصة)



فقرة تعريفية بنشاط المؤسسة

منصة الكترونية لتقديم الخدمات القانونية

الرئيسية حول الخدمات نموذج طلب الخدمة نموذج خاص بالأفراد الفريق التزكيات الاتصال إعلانات

الخدمات

الأفراد المحامون



الخدمات القانونية المتوفرة

- تحرير عقود الإيجار العرفية
- تحرير وثيقة الإقرار بدين
- كتابة العرائض
- تحرير الشكاوى
- كتابة المراسلات الإدارية
- كتابة الطلبات الخطية
- التصريحات الشرفية
- وغيرها من الوثائق القانونية

الخدمات الموجهة لفئة الأفراد

الرئيسية حول الخدمات نموذج طلب الخدمة نموذج خاص بالأفراد الفريق التزكيات الاتصال إعلانات

الأفراد المحامون



الإجراءات القضائية

- تسليم المذكرات الجوابية واستلامها
- حضور عمليات التنفيذ والخبرة المأمور بها قضائيا والمعاينات والعقود غير القضائية
- القيام بكل طعن اداري او قضائي نيابة عن المحامي او بأمر منه
- سحب الاحكام والقرارات القضائية وابداع الملفات وتصويرها
- متابعة الملفات بعد صدور الحكم قبل اجال الطعن
- تقديم الأوامر على عرائض
- متابعة جدول القضايا والملفات
- تسجيل العرائض الافتتاحية وشهرها لدى المحافظة العقارية

وغيرها من الخدمات المماثلة

الخدمات الموجهة لفئة المحامين

منصة الكترونية لتقديم الخدمات القانونية

الرئيسية حول الخدمات نموذج طلب الخدمة نموذج خاص بالأفراد الفريق التزكيات الاتصال إعلانات

يرجى منكم سيدي الكريم ملء الخانات بدقة متناهية

إسم المحامي ومقر مكتبه*

إسم المحامي ومقر مكتبه

تحديد الجهة القضائية*

تحديد الجهة القضائية

البريد الإلكتروني*

البريد الإلكتروني

الغرفة-القسم-

الغرفة-القسم-

نوع القضية وطبيعتها

نوع القضية وطبيعتها

رقم القضية

رقم القضية

الرسالة

الرسالة

نموذج طلب الخدمة للمحامين

الرئيسية حول الخدمات نموذج طلب الخدمة نموذج خاص بالأفراد الفريق التزكيات الاتصال إعلانات

نموذج خاص بالأفراد

مرجبا .. يرجى منكم سيدي الكريم ملء الخانات بدقة.

اسم ولقب طالب الخدمة

اسم ولقب طالب الخدمة

الاحتر

عقد يع عرفي

البريد الإلكتروني

البريد الإلكتروني

رقم الهاتف

رقم الهاتف

الرسالة

الرسالة

نموذج طلب الخدمة للمحامين

منصة الكترونية لتقديم الخدمات القانونية

الرئيسية حول الخدمات نموذج طلب الخدمة نموذج خاص بالأفراد

التفريق التزكيات **الاتصال** إعلانات

KHEDMTNA

الاتصال

الاسم

الهاتف

البريد الإلكتروني

الرسالة

اتصل بنا

الجزائر العاصمة ، الجزائر
+213-0662045873
azizbouamra9@gmail.com
bir el ater_tebessa

مساحة خاصة بالعملاء لإرسال استفساراتهم

الرئيسية حول الخدمات نموذج طلب الخدمة نموذج خاص بالأفراد

التفريق التزكيات **الاتصال** إعلانات

KHEDMTNA

التزكيات

عينة من الشهادات التي يمكن استخدامها لإضافة ملاحظات العملاء / الايجاب على موقع الويب الخاص بك. ”

إسم العميل: عاي معتد لدى المجلس القضائي



تزكية العملاء لخدمات المؤسسة

الرئيسية | حول | الخدمات | نموذج طلب الخدمة | نموذج خاص بالأفراد
القريب | التزيكات | الاتصال | إعلانات



إعلانات

إعلان البيع بالمراد العلني

تعلن عن بيع بالمراد العلني يوم الموافق الساعة وتتخذ جلسة البيع بالموقع "أو بمكتب". فيلا رقم شارع قسم محافظة وتتكون من طابقين الاول والثاني وتقع على مساحة مترا مربعا وبها حديقة تبلغ مساحتها مترا مربعا وأسفل خالية .
تطلب كراسة الشروط والمواصفات من ومن مكتب التخيير المعلن بدون مقابل وتبدأ المعايمة من اليوم.
اقرأ المزيد >



إعلان مناقصات وطنية

تعلن الغرفة الجزائرية للتجارة والصناعة عن مناقصة وطنية محدودة من أجل: "موضوع المناقصة" المؤهلين لهذه المناقصة الوطنية المحدودة، الشركات أو التجمعات بالتضامن من شركات وطنية عمومية أو خاصة التي تنشط بصفة خاصة في يجب على المؤسسات المشاركة تقديم وثيقة التأهيل والتصنيف من الفئة أو أكثر وان تكون قد أنجزت مشروع من الفئة.....أو أكثر خلال العشر (10) سنوات الأخيرة إلى غاية تاريخ إيداع العروض. المعارضون في إطار تجمع مؤسسات، عليهم أن يشاركون في شكل تجمع متضامن، في هذه الحالة على رئيس اسم التجمع أن يمثل لنفس شروط المؤسسات العادية، وعلى كل عضو متضامن أن يحمل شهادة تأهيل وتصنيف من الفئة.....، وأن يكون نشاطه الرئيسي وأن يكون قد أنجز مشروعان (02) على الأقل من فئة (...) أو أكثر. يمكن للمعارضين المهتمين بهذه المناقصة سحب دفتر الشروط على مستوى مصلحة الصفقات الطابق الثالث للغرفة الجزائرية الكائن ب.....، ص.ب رقم



مساحة إعلانية لفائدة المؤسسة

✕

تبسة، الجزائر





تفاصيل متعلقة بموقع المؤسسة



نموذج العمل التجاري

الشراكات الرئيسية

نقابة المحامين
المواطنين
المحكمة
البنوك (الدفع الالكتروني)
مديرية التجارة (السجل
التجاري)

الأنشطة الرئيسية

القيام بمختلف الإجراءات
القانونية التي يطلبها منّا
المحامون والأفراد.

الموارد الرئيسية

الموارد البشرية: الموظفون،
فريق متخصص في البرمجة
موارد مالية: مستثمرون
موارد مادية: اثاث مكتب.
حواسيب، طابعة، ... الخ

القيمة المقدمة

توفير الوقت والجهد والغاء
تكاليف السفر والتنقل للقيام
بالإجراءات القضائية نيابة عن
المحامي وبصفة قانونية.
تسريع وتيرة عمل المحامي
تقديم خدمات جديدة كلياً لفئة
المحاميين.
تسخير وسائل الدفع الالكتروني
تسليم الطلبات عن طريق
الفاكس.
تسخير منصة الكترونية رقمية
تحت خدمة العملاء للتواصل
بشكل أسرع وأيسر.
حلقة وصل بين الافراد والمحامين
فيما يتعلق بالاستشارات القانونية.

العلاقات مع الزبائن

استخدام نموذج المساعدة
الشخصية
تعامل آلي
تعامل شخصي

القنوات

المنصة الالكترونية
للمؤسسة.
مواقع التواصل الاجتماعي.
تنظيم معارض خاصة
للتعريف بالمؤسسة.

شرائح العملاء



المحامون
كافة الأشخاص الذين
هم بحاجة الى وثائق
قانونية وإدارية

هيكل التكاليف

التكاليف الثابتة: الايجار+ أجور الموظفين + تجهيزات المكتب (حواسيب
كراسي، الفاكس ... الخ) + الكهرباء والنت والأوراق والحبر + خدمات
الاستضافة
التكاليف المتغيرة: تطوير المنصة الالكترونية+ الحملات الدعائية



مصادر الإيرادات

المقابل المالي للخدمات المقدمة للمحامين والمواطنين
عائدات الإعلانات على المنصة
العوائد على منح امتيازات خاصة للعملاء