مشروع نبني.tn

ميثاق تحسين جودة الخدمات البلدية

تم اعداد هذا الميثاق بإشراف الخبير
في التهيئة الترابية والتنمية المحلية: د. حاتم كحلون

أهداف بطاقة الرصد والتقييم

تم إنجاز بطاقة الرصد والتقييم في إطار تنفيذ مشروع "نبني.تونس" من قبل مؤسسة الياسمين وبدعم من مبادرة الشراكة الأمريكية التونسية (MEPI). وتمثل هذه الوثيقة التقييمية أداة فنية لرصد وتقييم آداء الخدمات البلدية وللتوجيه السريع نحو صناعة القرار المحلي في مجال العمل البلدي والتخطيط للتنمية وبرمجة الإستثمار وذلك بهدف تحسين إدارة وإسداء الخدمات. وترتكز بطاقة الرصد والتقييم في صيغتها التشاركية المعتمدة في سياق هذا المشروع على قياس مستويات الرضاء المجتمعي ومدى قدرة البلدية على توفير الإستجابة لاحتياجات السكان من المرفق البلدي. وفي سياق تنزيل مبادئ اللامركزية والحوكمة، تساهم الوثيقة التقييمية في توفير مادة علمية لمبادرات المساءلة المجتمعية كمبدأ أساسي من مبادئ الحوكمة المحلية.

منهجية إعداد التقييم المجتمعي

تعتمد منهجية التقييم المجتمعي على التقييم التشاركي من خلال قياس مستوى الرضاء من إسداء الخدمات البلدية وذلك بالاعتماد على تقييم الأداء البلدي ومؤثراته على السكان باعتبار توزعهم بين الأحياء ومدى نفاذهم إلى الخدمات البلدية. لبلوغ هذا الهدف، تم اعتماد منهجية تراكمية على ثلاث مراحل تعتمد الرصد الميداني من خلال الاستمارات ثم التقييم وصولا إلى التوافق حول برنامج تأهيل الخدمات الحضرية.

الرصد والتقييم المجتمعي للخدمات البلدية من خلال قياس مستوى رضاء السكان نحو النفاذ للخدمات: والتي ارتكزت على تقنية الإستمارة وسبر آراء المواطنين حول الولوج للخدمات البلدية والتي تم توجيها نحو ثلاثة محاور أساسية: رفع الفضلات والتصرف في النفايات، الفضاءات العامة، الإعلام والتواصل والمشاركة. تتضمن إستمارة التقييم حوالي 165 مؤشرا أخضعت للقياس ضمن المسح متعدد الأبعاد وبالإعتماد على منهج تحديد العينات الهامشية التمثيلية للأحياء بحجم 500 مستجوب عن كل بلدية وبهامش خطئ لا يتجاوز 5%. نُفذت العينة على الميدان وفق التوزيع الاحتمالي وباعتماد نسبيّة الفئة العمرية والجنس في الأحياء السكنية البلدية باعتبار التغطية الكلية للبلدية المعتمدة منذ ماي 2016.

وضع خطة تأهيل الخدمات الحضرية: انطلاقا من ورشة عرض مخرجات التقييم والمجتمعي، تمت صياغة خطة التأهيل وفق مسار تشاركي ديمقراطي، تم خلالها استرجاع مخرجات الدراسات الميدانية ومناقشتها من البلديات المعنية بالتقييم. باعتماد التشخيص التقييمي الأولي، تم العمل في مرحلة ثانية على تحديد العوامل الأساسية التي ساهمت في تردي أو تراجع آداء الخدمات البلدية. تمخضت عن هذه العملية التي شاركت فيها البلدية ومكونات المجتمع المدني أهدافا استراتيجية تم على أساسها اقتراح المشاريع والتدخلات وتبويبها حسب أولويات تم تحديدها والتصديق عليها بصفة تشاركية من قبل المشاركين.

محتوى البطاقة: تقدم البطاقة حوصلة لأهم مؤشرات قياس مستويات الرضا من خلال:

- رصد سريع للملمح الاقتصادي والاجتماعي لعينة الدراسة؛
- مقياس (باروماتر) متابعة إسداء الخدمات البلدية من منظور المستعملين والذي يحتوي على 35 مؤشرا يعكس واقع الخدمات البلدية والتواصل والمشاركة المجتمعية؛
- الرصد الترابي لتقييم الخدمات موثق بخرائط رقمية تم إنجازها من خلال وضع قاعدة بيانات جغرافية حسب المناطق البلدية؛
- التعرف على أولويات تدخل البلدية وصلاحياتها من خلال تمثلات السكان وانتظاراتهم؛
- الخطة التشاركية لتأهيل الخدمات واقتراح المشاريع.

منهجية ومراحل إعداد بطاقة الرصد والتقييم

الورشات والمقابلات التمهيدية مع مكونات المجتمع المدني والبلديات للتعريف بالمشروع ودفع مسار تبنيه من قبل الفاعلين المحليين

المقابلات الفنية مع الإداريين وفنيي القطاعات الخدمية بالبلدية

مرحلة تقييم الخدمات

التقييم المجتمعي داخل الأحياء (استمارة/عينة بحجم 500 مستجوب لكل)

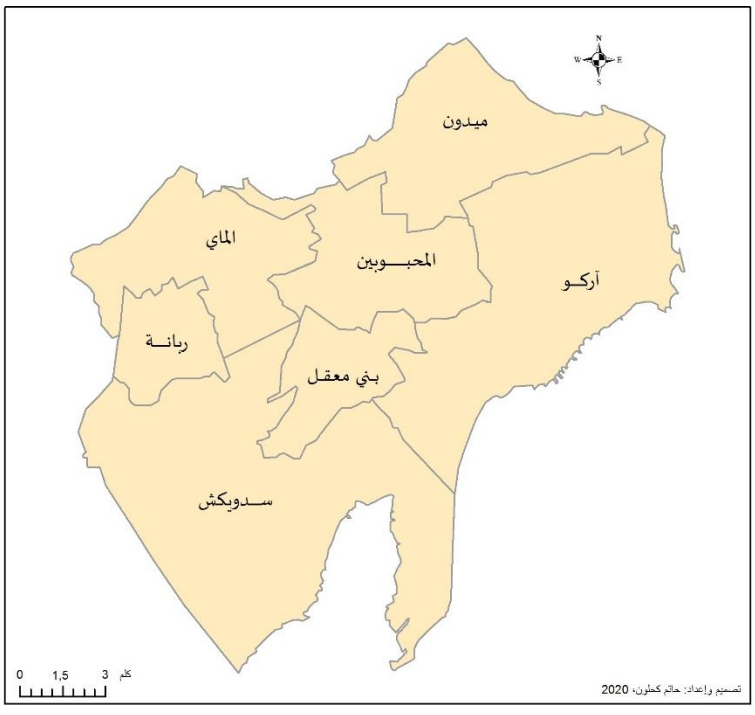
استغلال وتحليل البيانات

استرجاع البيانات الأولية مناقشتها والتصديق على المخرجات الأولية من البلدية

الصياغة التشاركية لخطة تأهيل الخدمات التشاركية

العرض النهائي لبطاقة التقييم ونشر التجربة

خريطة التقسيم الترابي لبلدية ميدون

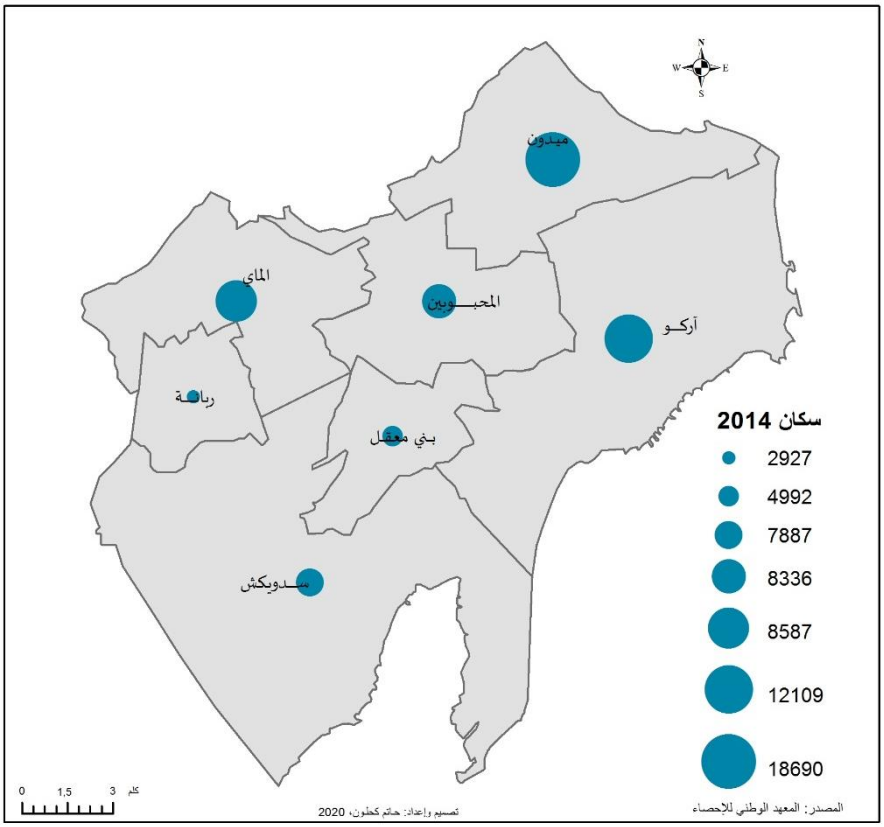


المنطقة البلدية	السكان	المساحة (هك)
اركو	12 109	4172,16
ميدون	18 690	2374,94
المحبوبين	8 336	1959,41
الماي	8 587	2157,54
ربانة	2 927	887,62
بني معقل	4 992	1119,49
صدويكش	7 887	4998,32
المجموع	63 528	17669

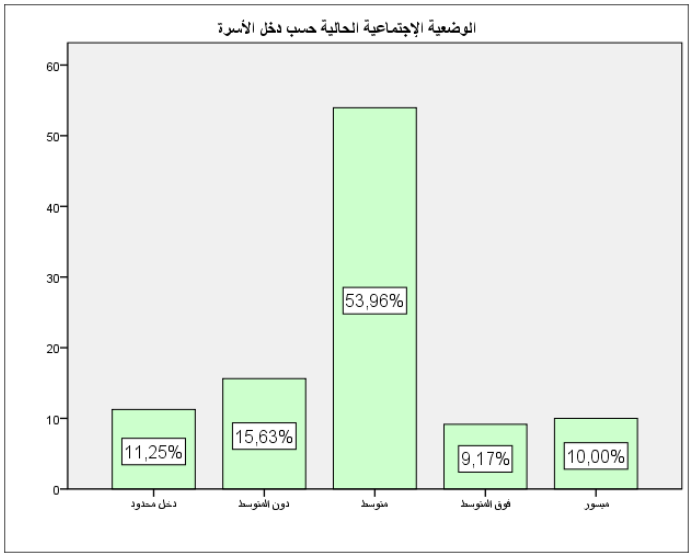
المصدر: المعهد الوطني للإحصاء ووزارة الشؤون المحلية

الرصد السريع للملمح الاجتماعي والاقتصادي لعينة الدراسة

خريطة توزيع السكان حسب المناطق البلدية

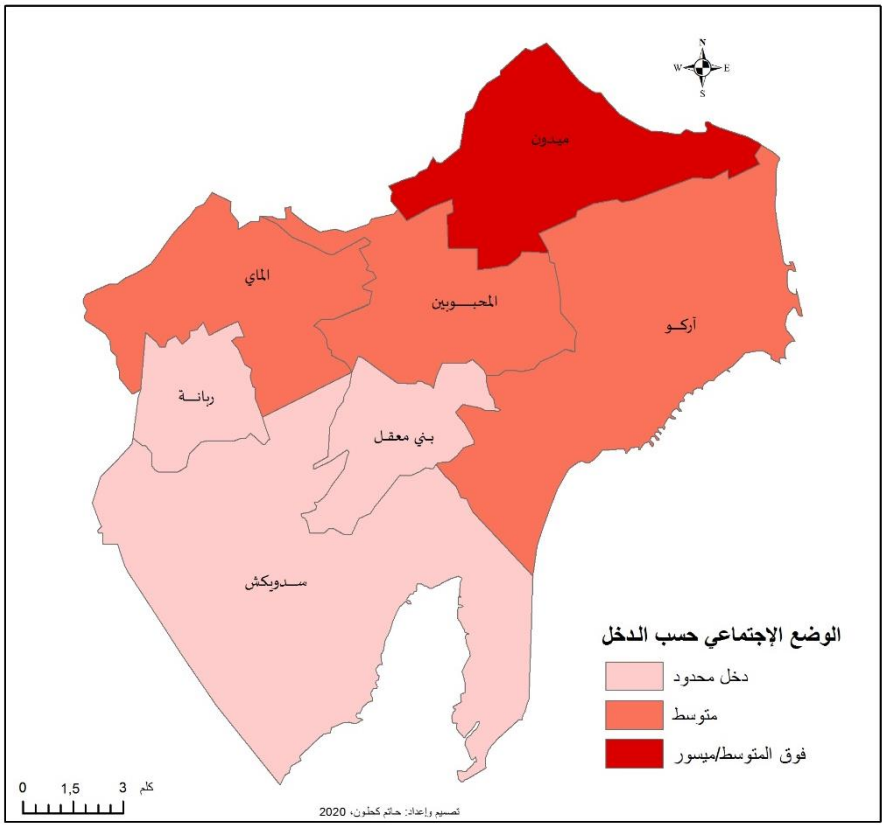


تبين الخريطة **التفاوت في التوزيع الجغرافي للسكان** حسب المناطق البلدية حيث يتمركز أغلب السكان في ميدون وأركو وبأقل أهمية في المحبوبين والماي. وتسجل البلدية كثافة سكانية ضعيفة جدا (بين 2 و 8 ساكنا/هك) وبالخصوص في مناطق سدويكش وربانة وبني معقل. يطرح هذا التشتت الديمغرافي عديد الإشكاليات المتعلقة بمدى قدرة البلدية على الإستجابة للإحتياجات المحلية من تجهيزات وخدمات بلدية، واستثمار وتواصل مع مختلف المناطق مقابل الإمكانيات المحدودة وشحة الموارد الذاتية.



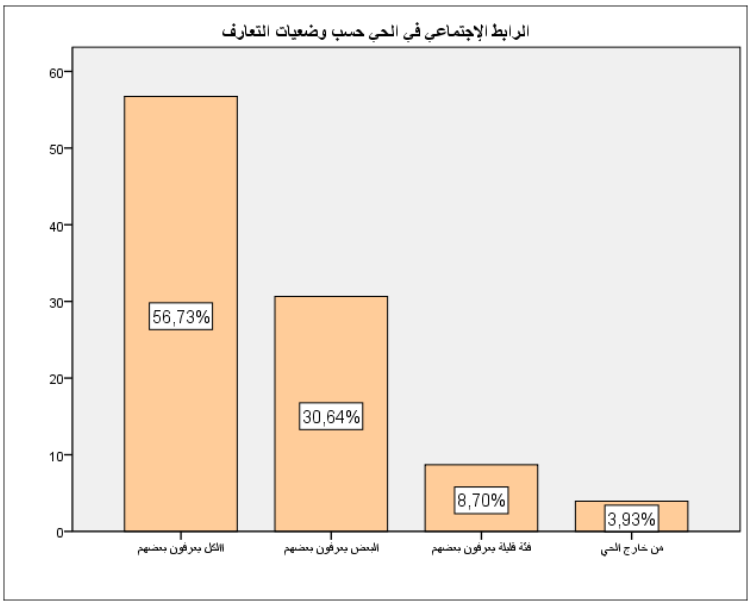
كما يبرز التفاوت من خلال توزيع السكان حسب الوضعية الاقتصادية المرتبطة بدخل الأسرة والذي يعكس بدوره الفوارق الاجتماعية داخل المنطقة البلدية حيث تمثل شريحة الأسر ذات الدخل المحدود أو دون المتوسط 26,88% من العينة. في المقابل تمثل الأسر ذات الدخل المتوسط أو فوق المتوسط حوالي 63,13% مقابل 10% للأسر الميسورة.

خريطة الوضع الاجتماعي لعينة الدراسة حسب الدخل



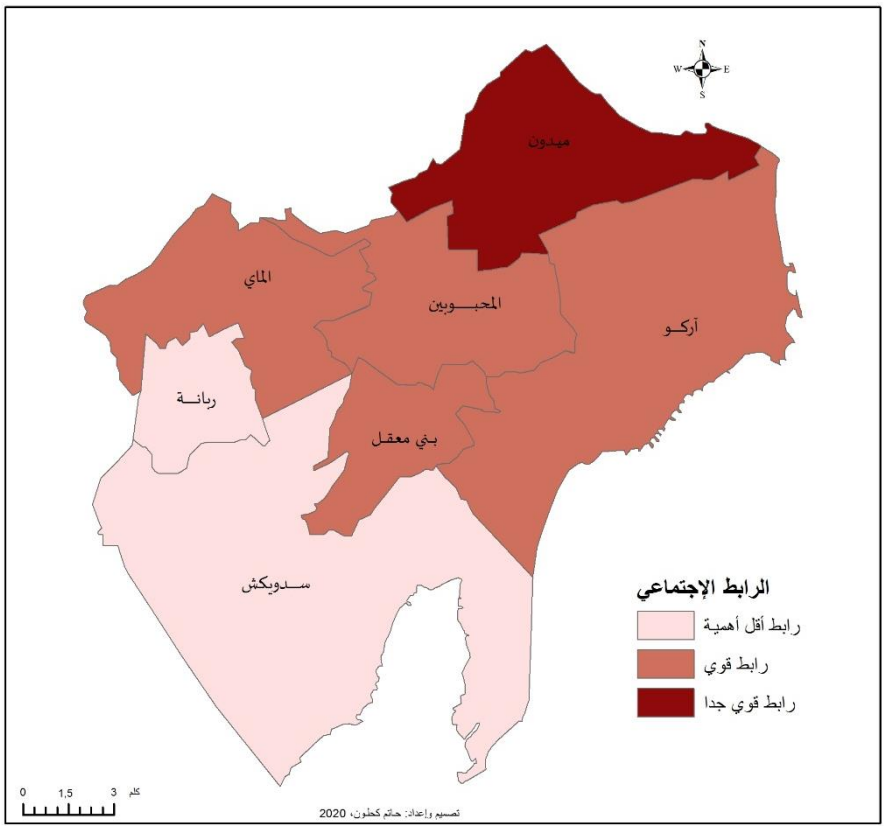
تُحيلنا بيانات الدراسة إلى قراءة سوسيولوجية للمجال الترابي من خلال توزّع الأسر على المناطق حسب المستوى الاجتماعي حيث:

- تتمركز الأسر ذات الدخل المحدود في مناطق بني معقل وربانة وسدويكش التي تتميز بالتشتت العمراني وتمثل 25% من السكان.
- تتوزع الأسر ذات الدخل المتوسط في مناطق أركو والمحبوبين والماي وتمثل 46% من سكان البلدية.
- تصنف منطقة ميدون الأكثر يُسرا والتي تضم الأسر ذات الدخل فوق المتوسط وتمثل 29% من السكان.



تتميز ميدون بأهمية الروابط الاجتماعية بين الأسر والأفراد والتي يمكن تأكيدها بالإعتماد على النتائج التي تعكس علاقات التعارف بين سكان نفس الحي والتي تفوق في أغلب الأحيان نسبة 56%.

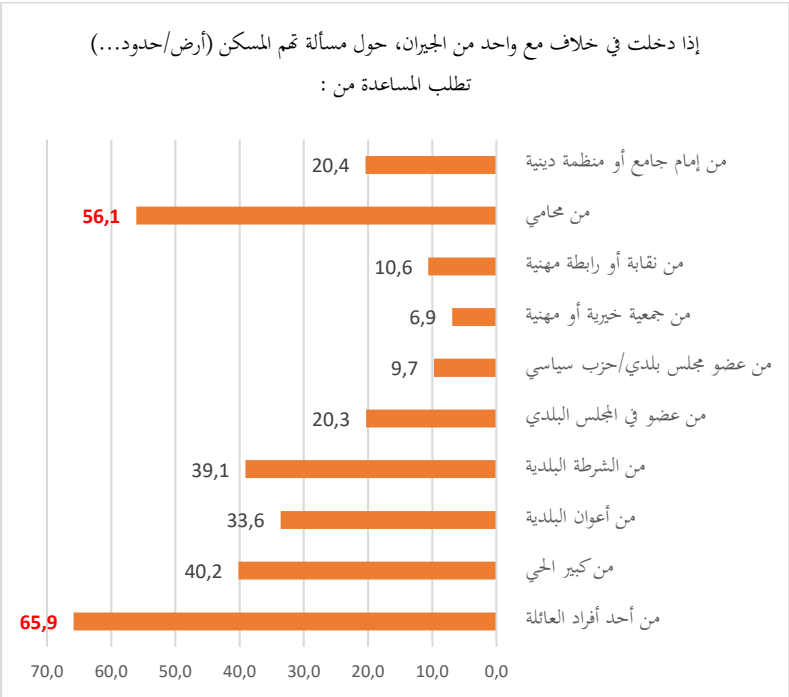
خريطة الرابط الاجتماعي حسب المناطق



تبرُز متانة الروابط الاجتماعية في الأحياء ذات الدخل الميسور والتي يمكن أن تَدعّمها العلاقات الاقتصادية بين الأسر بحكم طبيعة الأنشطة الإقتصادية التي تربطها ببعضها.

تبيّن الخريطة أهمية الروابط الاجتماعية في ميدون حيث تكون هذه الروابط بأقل أهمية في أركو والمحبوبين وبني معقل والماي. أما المناطق الأخرى فتكون الروابط الاجتماعية فيها ضعيفة نظرا لضعف الكثافة السكانية.

لا تزال العائلة في مفهومها السوسيولوجي (الأسرة الممتدة) تلعب دورا هاما في متانة العلاقات بين الأسر والحد من الخلافات داخل الأحياء. تتدخل هذه المؤسسة التقليدية في حل المشاكل بين الأسر والأفراد حيث يلتجئ لها حوالي 66% من المستجوبين في وضعيات تتعلق بخلافات الأجوار، والحيازة والسكن...



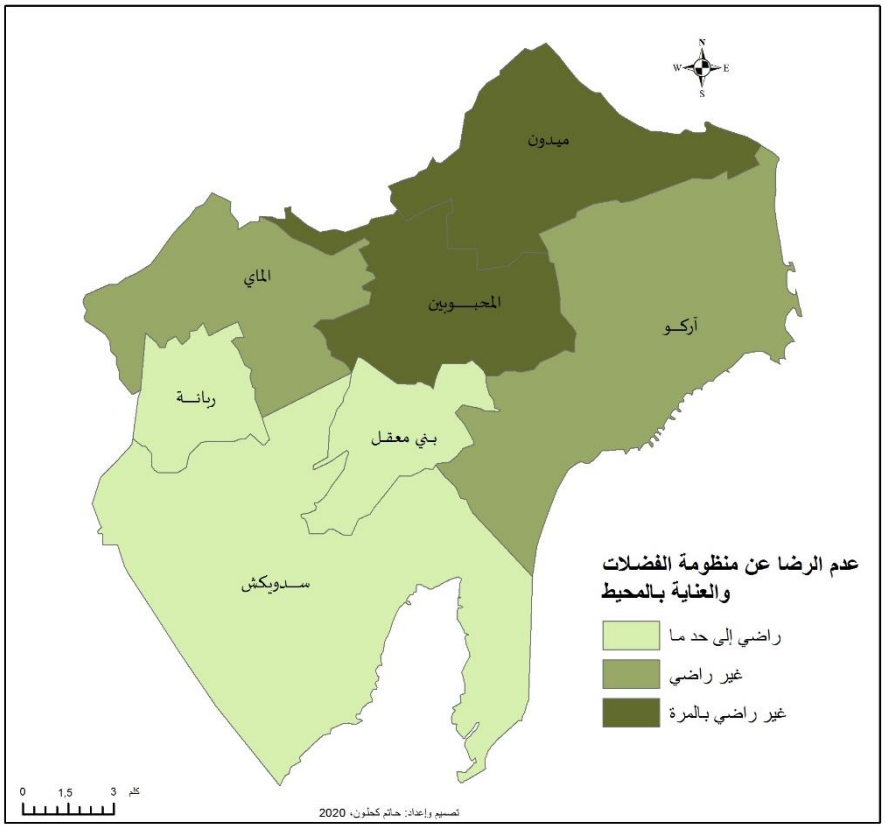
باروماتر متابعة إسداء الخدمات البلدية من منظور المستعملين (سكان بلدية ميدون 2020)

عدد	المؤشر	النسبة %
1	مدى معرفة المواطن لتركيبة المجلس البلدي (أسماء الأعضاء)	19,8
2	نسبة الحضور في الإجتماعات البلدية خلال الشهر المنقضي	21,4
3	نسبة الوعي بمخططات الإستثمار البلدي	23,6
4	نسبة المشاركة في اجتماعات اعداد المخططات	11,8
5	الرضا عن جودة العمل البلدي	48,3
6	نسبة الرضا عن علاقة المجلس البلدي بالحكومة	18,2
7	نسبة الرضا عن علاقة المجلس البلدي بالسلطة الجهوية (الوالي)	19,8
8	مستوى الثقة في شفافية المجلس البلدي	13
9	مستوى الثقة في مصداقية المجلس البلدي	12,4
10	مستوى الثقة في نزاهة المجلس البلدي/مقابل الرشوة	18,6
11	مستوى الثقة في الشراكة مع المجلس البلدي	11,6
12	مستوى الثقة في الإقتناع بدور المجتمع المدني وتفعيل مبدئ الشراكة	11,8
13	نسبة استعمال موقع الواب الخاص بالبلدية	5,4
14	الرضا عن توفر المعلومات بموقع الواب	2
15	نسبة استعمال صفحة التواصل الاجتماعي للبلدية	18,8
16	نسبة قراءة اللافتات البلدية	6,6
17	نسبة تفضيل مواقع التواصل والإرساليات القصيرة كوسيلة للإعلام	52,9
18	الرضا عن انتظام أوقات رفع الفضلات	63,7
19	الرضا عن احترام المواطن لأوقات مرور أعوان النظافة	57,7
20	الرضا عن ملاءمة أوقات رفع الفضلات مع متطلبات ونسق عيش السكان	61,7
21	الرضا عن توفر الحاويات وتوزيعها على الأحياء	56,3
22	الرضا عن وعي الأجوار بأهمية النظافة في الحي	56,1
23	الرضا عن توفر الفضاءات العامة (ساحات عمومية/منتزهات/حدائق عمومية/مناطق خضراء...)	31,5
24	الرضا عن تهيئة وتجهيز الفضاءات العامة من قبل البلدية	32,3
25	الرضا عن توفر شبكة الإنارة العامة في الطرقات والفضاءات العامة	40,1
26	الرضا عن خدمات الحالة المدنية	65,9
27	الرضا عن توفر المعلومات	47,1
28	الرضا عن سرعة التدخل والإستجابة	40,5
29	الرضا عن الإعلام حول متابعة المشاريع والإستثمار البلدي	31,1
30	الرضا عن العناية بالخدمات التوعوية والثقافية (مهرجانات/ملتقيات/تظاهرات/حملات توعوية...)	39,7
31	التصويت في الانتخابات البلدية	45,1
32	التصويت في الانتخابات التشريعية	62,9
33	التصويت في الانتخابات الرئاسية	64,3
34	الإنتماء إلى أحزاب سياسية	10,8
35	الإنخراط في جمعيات	24

الرصد الترابي وتقييم آداء الخدمات البلدية ومؤثراتها على المشاركة المجتمعية

من خلال قياس مؤشرات الأداء، نعرض في هذا الجزء من التقرير حوصلة لأهم البيانات التي تعكس واقع الخدمات البلدية استنادا إلى نتائج تحليل سلم الرضا التي تم اعتماده ضمن الإستمارة. من أهم المؤشرات تلك التي تتعلق بالفضلات والتنوير العمومية والعناية بالفضاءات العامة والتواصل مع البلدية ومدى تأثيرها على الأمن في الأحياء والمشاركة المجتمعية وأهمها المشاركة في الانتخابات.

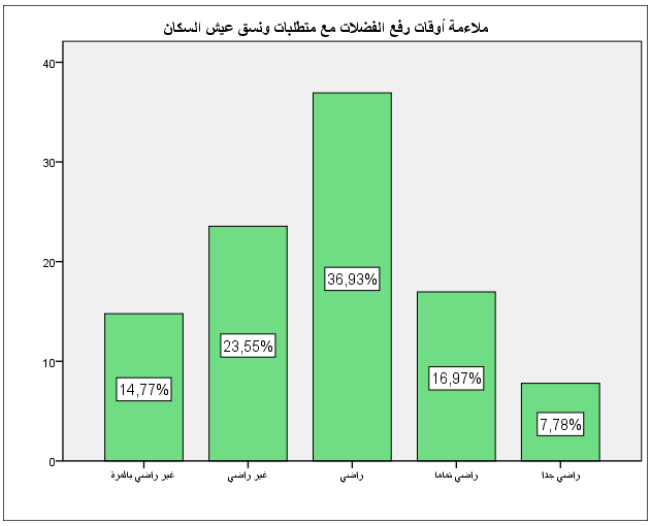
خريطة الرضا عن منظومة الفضلات والعناية بالمحيط



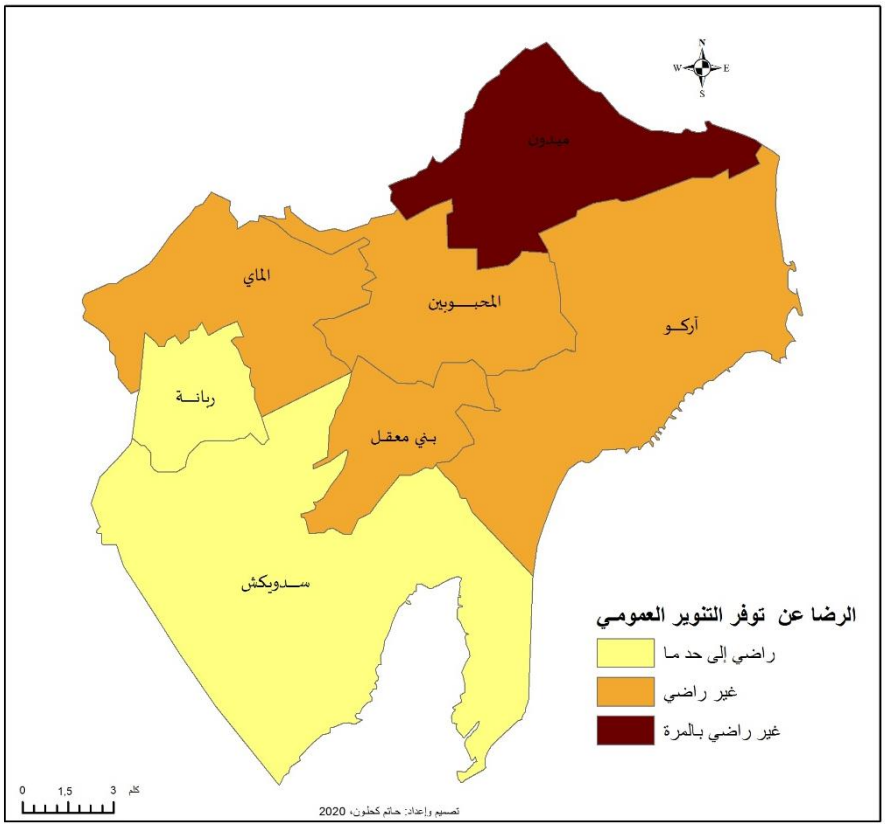
لا يمكن أن تُفسر جلّ المؤشرات بمعزل عن الواقع المؤسسي والفني والمالي للبلديات التي تعاني اليوم عديد الصعوبات المتعلق بعدم كفاية الموارد البشرية وشح الموارد الذاتية وقلة الإمكانيات اللوجستية التي قد تُمكنها من الرفع من آدائها. كما تشكل مسألة توسع المجال الترابي للبلديات منذ 2016 عائقا حقيقيا يحُدّ من تحقيق أهدافها في مجال الإستثمار وفي تحسين أداء منظومة الخدمات البلدية.

يعكس تقييم مستوى الرضا عن منظومة الفضلات والعناية بالمحيط الفوارق في مجال التغطية الترابية لكل الأحياء والمناطق البلدية. ويرتفع مستوى عدم الرضا في المراكز التي تتميز بتركز السكان والأنشطة الاقتصادية وبالخصوص ميدون والمحبوبين والتي تستوجب التدخل العاجل لتسديد الإحتياجات. ويكون مؤشر عدم الرضا أقل حدة في بقية المناطق.

ومن بين المؤيدات التي تعكس قلة نجاعة المنظومة تبرز مسألة الملاءمة بين دوريات رفع الفضلات وكذلك توفر الحاويات في الأحياء.

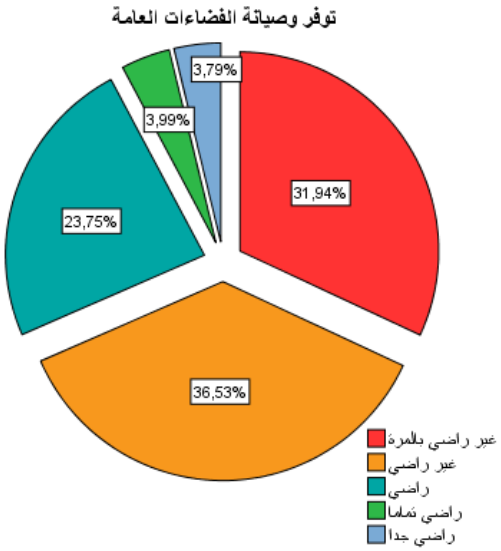


خريطة الرضا عن توفر التنوير العمومي



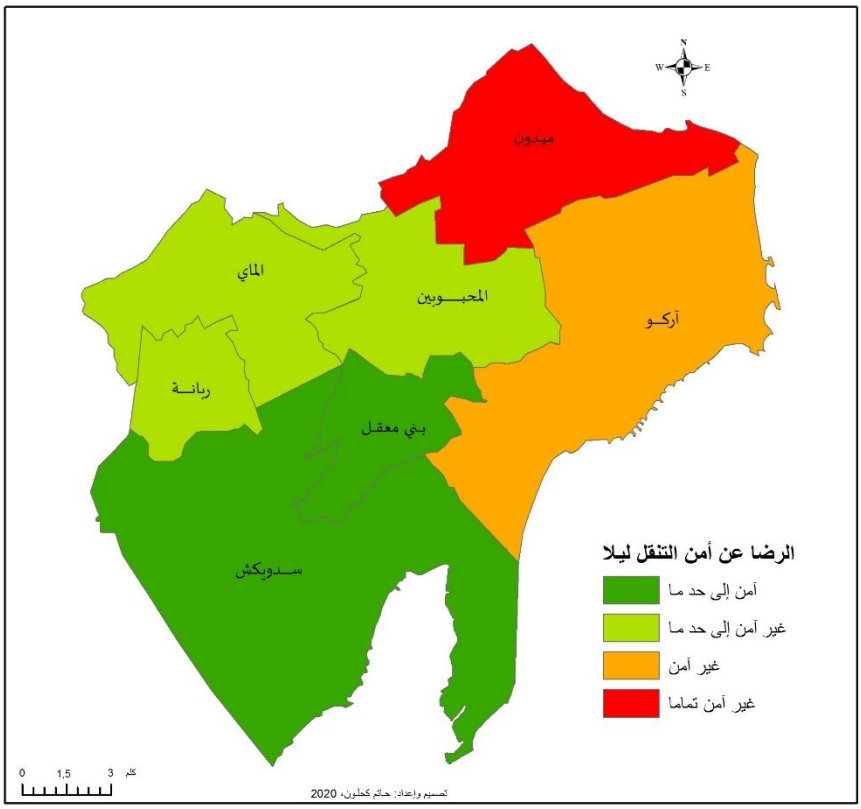
أما في ما يتعلق بالتنوير فتعاني تقريبا نفس المناطق من نقص في توفير الخدمات المتعلق بالشبكات وأهمها التنوير في الطرقات العامة والتي بدورها تطرح مسألة أمن الأفراد والتنقل بين المناطق.

يبرز النقص في توفير هذه الخدمة في الأحياء الواقعة في ميدون خاصة وبأقل حدة في أركو والمحبوبين وبني معقل والماي، ثم المناطق الأكثر تشتتا للسكان وأهمها سدويكش وربانة والتي لا توفر بدورها أمن تنقل الأفراد وخاص منهم النساء والأطفال.



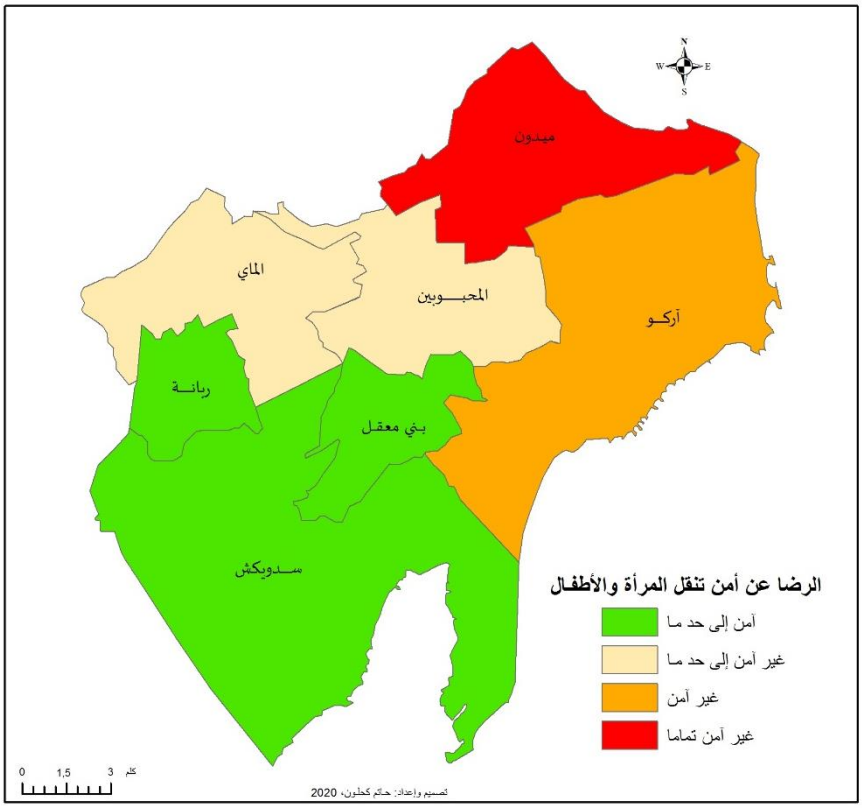
يعبر أكثر من 68% من المستجوبين عن عدم رضاهم لتوفر الفضاءات العامة أو صيانتها وكذلك الشأن بالنسبة لانتشار الأكشاك وضعف دور الرقابة من البلدية وبقية المتدخلين.

خريطة الرضا عن أمن التنقل ليلا في الأحياء

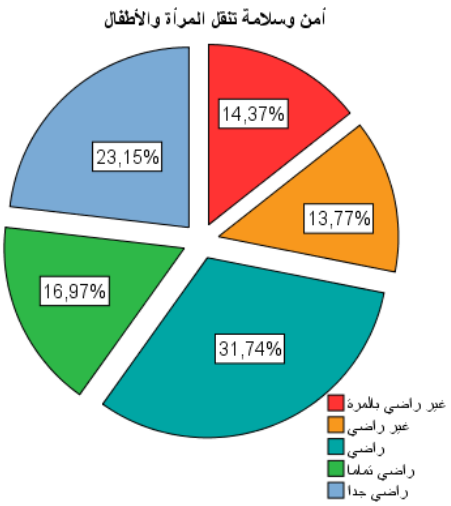


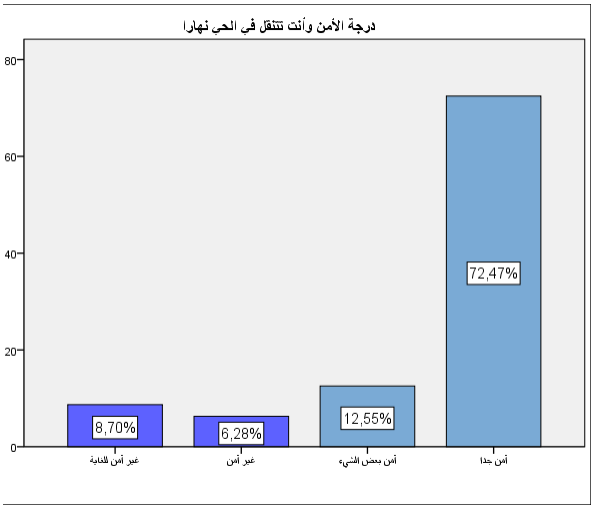
يعبر 28% من المستجوبين عن عدم رضاهم لتوفر الأمن في الأحياء عند التنقل ويعود ذلك إلى ضعف البنية التحتية وعدم قدرة البلدية على التدخل لتحسين الطرقات. وتبين الخريطة المناطق التي يكون فيها التنقل أقل أمنا في ميدون وبأقل حدة في أركو والماي وربانة.

خريطة الرضا عن أمن تنقل المرأة والأطفال

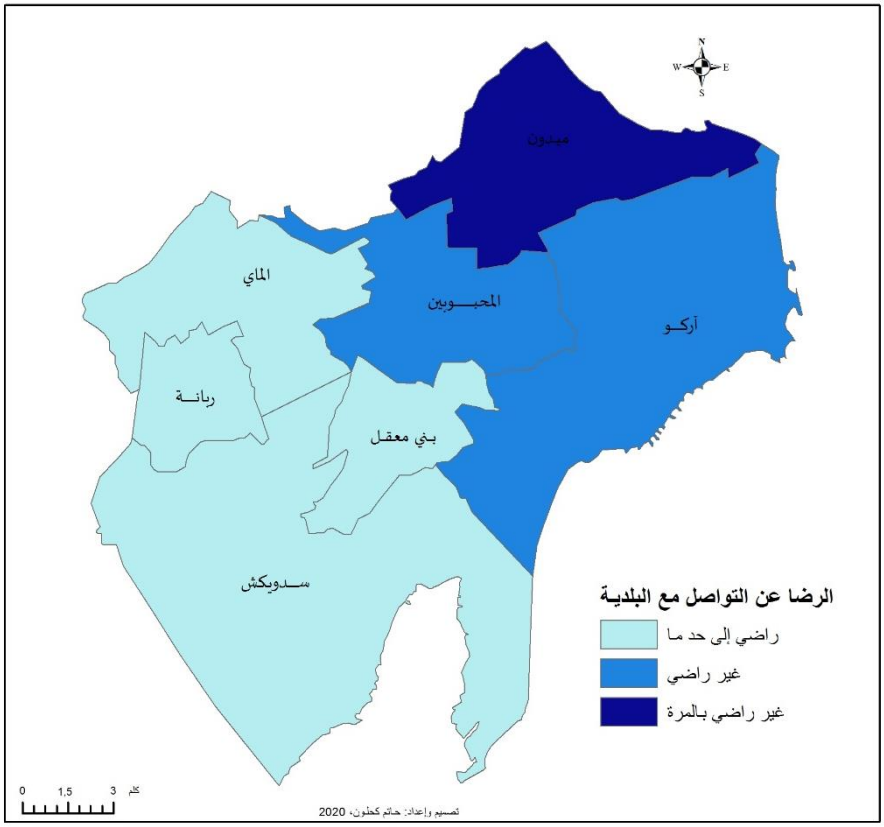


كما تعاني بعض الفئات كالنساء والأطفال من عدم توفر الأمن عند التنقل ليلا وخاصة في ميدون وأركو أو أيضا في المحبوبين والماي وفي المناطق السكنية التي تفتقر أحيانا للشبكات الضرورية كالصرف الصحي والإنارة العمومية والتي اكتسحها البناء غير النظامي.





خريطة الرضا عن التواصل مع البلدية

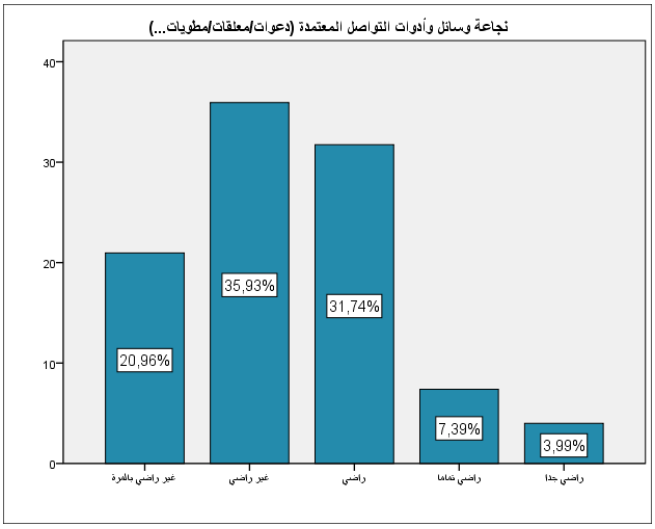


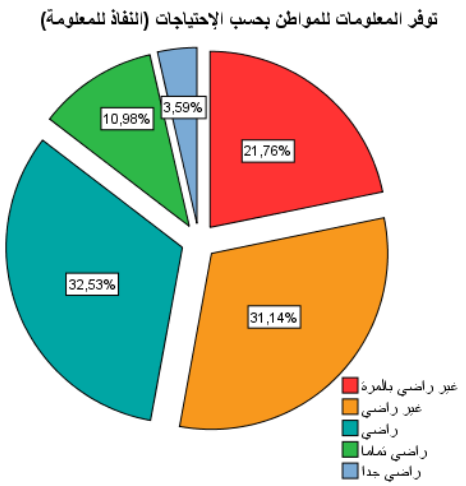
يتدخل عامل التواصل كمُحدّد رئيسي لعلاقة البلدية بالمواطنين والذي يعكس بدوره مدى قدرة الفاعلين على وعيهم بأهمية التواصل وباعتماد أدوات تتلاءم وخصوصيات الفئات السكانية والأحياء المستهدفة.

تبين نتائج المسح صعوبة التواصل بين البلدية والمستجوبين إذ يعبر حوالي 53% من المستجوبين عن عدم رضاهم حول توفر المعلومة والنفاذ إليها. كما يعبر 62% من المستجوبين عن عدم معرفتهم بالإجتماعات التي تنظمها البلدية.

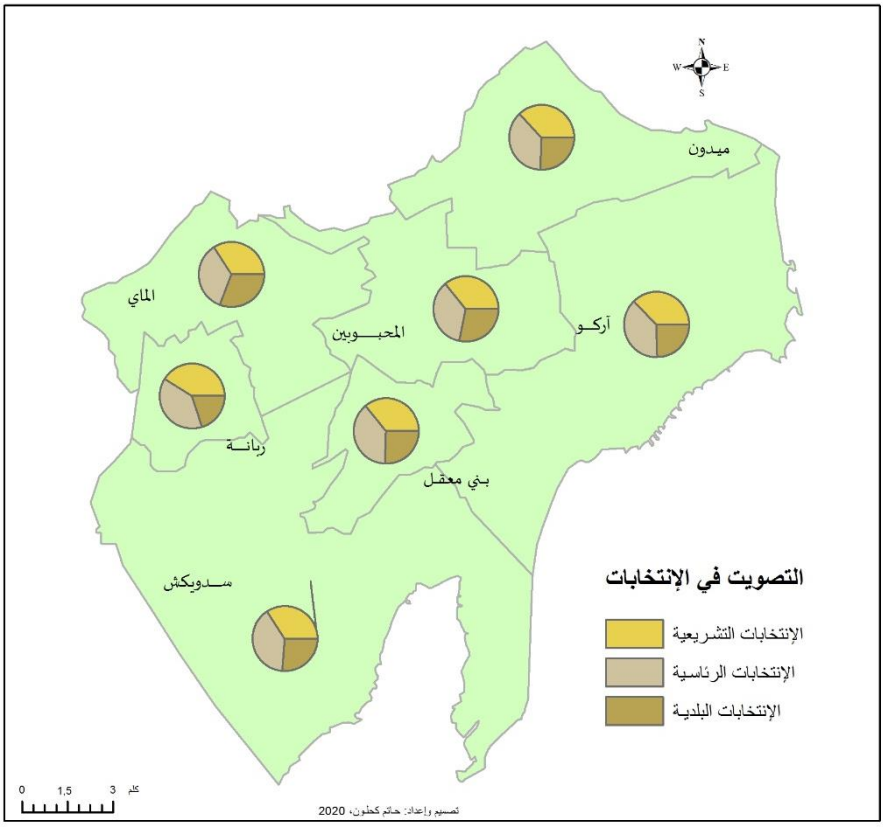
تعتبر مؤشرات عدم الرضا عن التواصل مع البلدية مرتفعة في بميدون وبأقل حدة في مناطق أركو والمحبوبين، بينما يسجل هذا المؤشر ارتفاعا ملحوظا في بقية المناطق .

يُفسر حوالي 57% من المستجوبين عدم رضاهم عن التواصل بقلة نجاعة الوسائل والأدوات المعتمدة كالدعوات والمعلقات والمطويات التي لم تعد تستجيب لانتظارات المستهدفين واستعمالاتهم الرقمية.





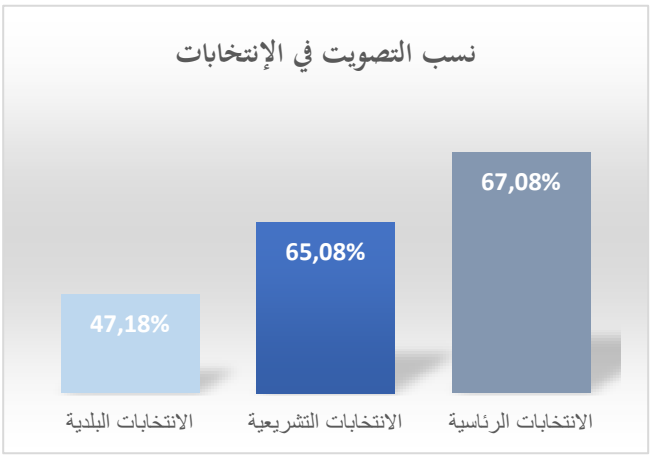
خريطة المشاركة في الإنتخابات

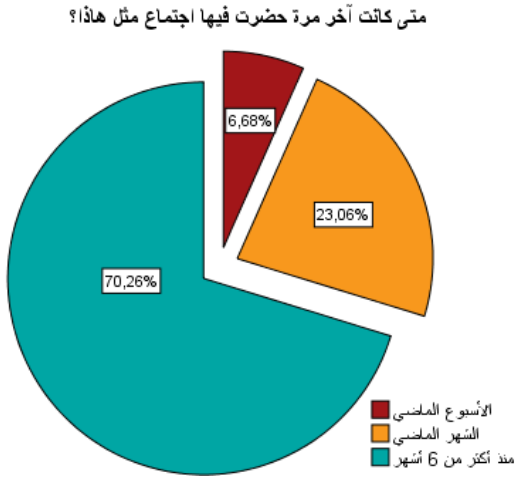


تعتبر المشاركة في الشأن المحلي ضعيفة والتي يمكن تفسيرها بالعوامل والمؤشرات التي تم تحليلها في السابق ومن أهمها التواصل والوعي بأهمية العمل التشاركي. وتعكس نتائج المسح التالية هذا الواقع حيث:

- لم يشارك 70% من المستجوبين في إجتماعات بلدية منذ أكثر من 6 أشهر
- 6,2% من المستجوبين شاركوا في اجتماعات خلال الأسبوع الفارط
- 23,6 % من المستجوبين لهم معلومة عن وجود مخطط استثمار تشاركي في البلدية
- 11,8% منهم شاركوا في احدى اجتماعات المخططات
- 24% من العينة منخرطة في عمل جمعياتي
- 10,8% تنتمي إلى أحزاب سياسية

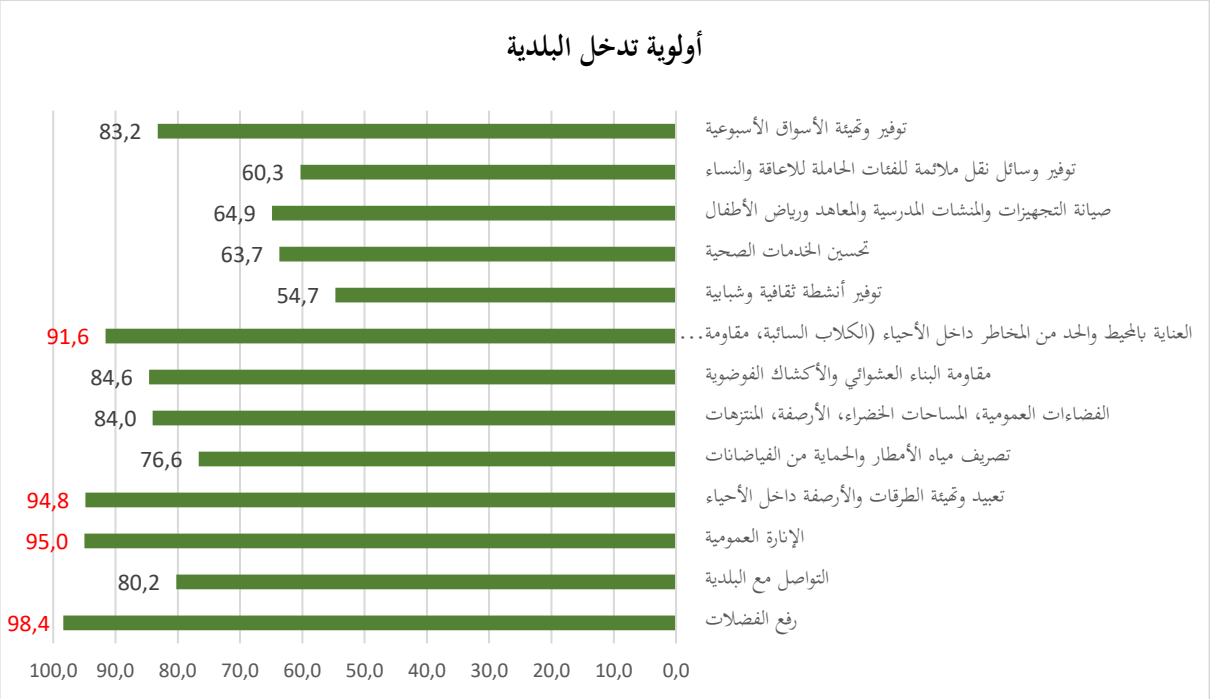
تبين نتائج المسح ضعف مشاركة العين المستجوبة في الانتخابات البلدية مقارنة بالإنتخابات التشريعية والرئاسية التي فاتت فيها نسب التصويت 64% الشيء الذي يعكس قلة الاهتمام بالشأن المحلي. كما تبين خريطة التصويت المناطق التي كانت فيها نسبة المشاركة ضعيفة وخاصة ربانة وسدويكش وبني معقل وهي المناطق الأقل نفاذا إلى الخدمات.


نسب التصويت في الإنتخابات
67,08%
65,08%
47,18%
الانتخابات الرئاسية
الانتخابات التشريعية
الانتخابات البلدية

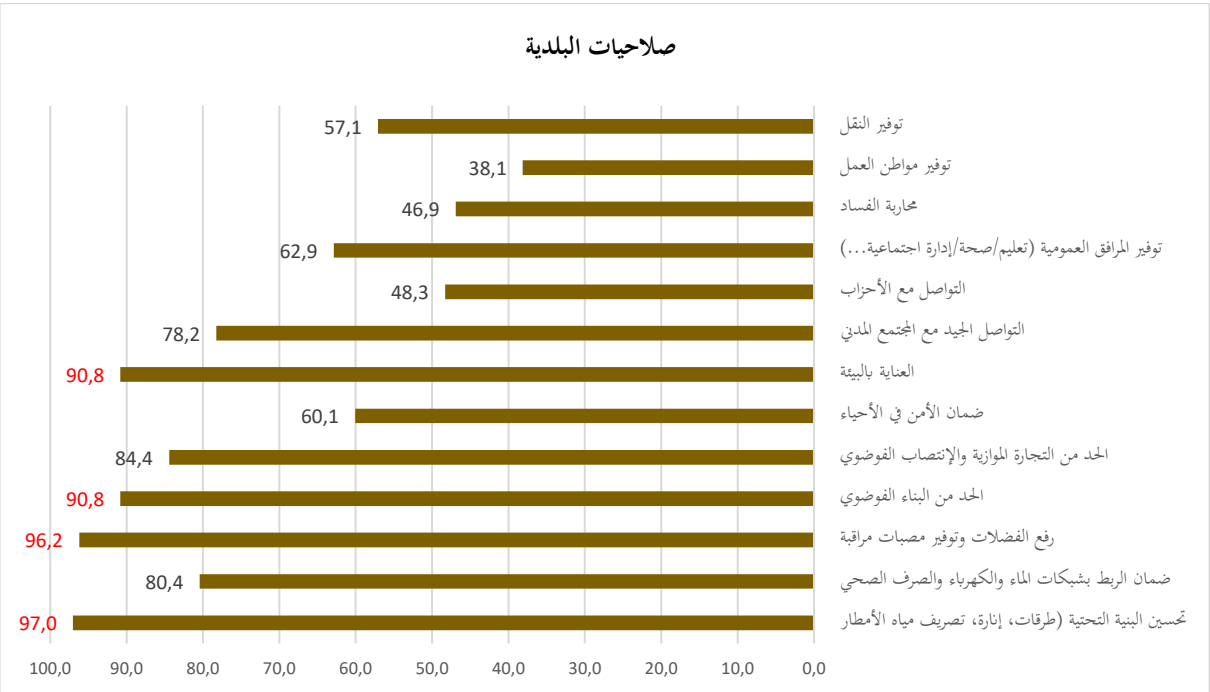

متى كانت آخر مرة حضرت فيها اجتماع مثل هذا؟
6,68%
23,06%
70,26%
الأسبوع الماضي
الشهر الماضي
منذ أكثر من 6 أشهر

أولويات تدخل البلدية وصلاحياتها من خلال تمثلات السكان وانتظاراتهم

يبين المسح المحاور والتدخلات التي يصنفها المستجوبون ذات أولوية بالنسبة للمشاريع المستقبلية للبلدية. تأتي في المرتبة الأولى التدخلات المتعلقة بمنظومة الفضلات ثم الإنارة العمومية ثم البنية التحتية من طرقات وتصريف مياه الأمطار والعناية بالمحيط والحد من المخاطر داخل الأحياء.



وبعيدا عن مدى معرفة المستجوبين بقانون الجماعات المحلية وباختصاصاتها، تعكس مُدركاتهم مدى تعريفهم لمهام وصلاحيات البلدية والتي تتلخص بالأساس في تحسين البنية التحتية ورفع الفضلات وتوفير المصبات والعناية بالبيئة والحد من البناء الفوضوي.



الخطة التشاركية العاجلة لتأهيل الخدمات واقتراح المشاريع

تمت صياغة الخطة في إطار الورشة التشاركية التي جمعت عديد المتدخلين من المصالح البلدية والمجلس البلدي والفاعليين المحلين ومكونات المجتمع المدني. واعتمدت الخطة على منهجية الإسترجاع لمخرجات المسح الميداني وعلى الأولويات التي أفرزتها نتائج التقييم والرصد. وقد تم وضع خطة التأهيل إنطلاقا من الإشكاليات والمجالات ذات الأولوية وباقتراح المشاريع انطلاقا من صياغة أهداف تنموية تستجيب للتدخلات العاجلة أو للاحتياجات قصيرة المدى.

أهم المشاكل المطروحة	الآثار
–التلوث البيئي وتراكم الفضلات	– تراكم الفضلات وتشكيات المواطنين
– قلة الآليات و اليد العاملة	– التلوث وكثرة الأمراض والحشرات والكلاب السائبة
– عدم وعي المواطن بمنظومة الفضلات وبومواقيت رفعها	– كثرة النقاط السوداء و الزرقاء (مناطق عشوائية)
– عدم وضع الفضلات في الأماكن المخصصة لها (الحاويات)	
– عدم تغطية كامل التراب البلدي	
– تلوث الشواطئ	
–الإنارة العمومية	– إشكاليات في تركيز الأعمدة الكهربائية في المناطق الداخلية
– تشتت المساكن :مناطق ذات طابع ريفي	
– كثرة المسالك الترابية	– كثرة الأعمدة غير المضاءة
– عدم توفر الموارد المالية	– كثرة الحوادث
– عدم الصيانة الدورية للتجهيزات	
–البنية التحتية	– كثرة المصطبات العشوائية والحفر في الطرقات
– عدم صيانة الطرقات بعد تدخل شركات المياه والكهرباء للربط بالشبكات	– طرقات غير مطابقة للمواصفات وسريعة التهرئ
– عدم مراقبة المقاولين أثناء إحداث طريق جديد أو "فساد "	– عدم إحداث طرقات جديدة
– عدم توفر الموارد المالية	

التوصيات
– الرفع من أداء منظومة التصرف في النفايات بعد تأهيلها
– تأهيل البنية التحتية وصيانة الطرقات
– اعتماد الطاقة الشمية في التنوير العمومي
– توزيع ميزانية برنامج الاستثمار السنوي بطريقة عادلة
– احداث مشاريع استثمارية للبلدية لتغذية ميزانيتها المتراجعة بسبب قلة المداخيل السياحية
– تنظيف الشواطئ وتهيئة الممرات المؤدية إليها بالتنسيق مع الوكالة العقارية السياحية ووكالة حماية الشريط الساحلي
– دعم رصيد البلدية من الفضاءات الخضراء
– التحكم في البناء الفوضوي بتحيين مثال التهيأة العمرانية

أهم مجالات التدخل	المشاريع	الإجراءات المصاحبة	المدى	
			قصير	متوسط
الرفع من أداء منظومة التصرف في الفضلات	– توعية المواطن من خلال الحملات التحسيسية – تنظيم المسالك لتغطية كامل التراب البلدي – إعلام المواطنين بتوقيت رفع الفضلات – توفير الحاويات ومضاعفة عددها – مضاعفة عدد شاحنات رفع الفضلات – اعداد تطبيقية تفاعلية بين المواطن و البلدية للاعلام على النقاط السوداء	– التوزيع العادل للحاويات على كل الاحياء – الحرص على تخصيص ميزانية لتجديد الاسطول – تطوير خدمة رفع الفضلات – تنظيم اوقات رفع الفضلات **دور المجتمع المدني** – مراقبة عملية توزيع الحاويات على الاحياء – توعية المواطن بأهمية فرز الفضلات لتسهيل عملية رفعها للحفاظ على الاسطول	X X X X	X X
تأهيل البنية التحتية وتهيئة المسالك والطرقات	– العمل على إتمام عملية ترقيم الأنهج وتسمية الشوارع بالتنسيق مع البريد التونسي مما يساعد على استخلاص الأداءات – مزيد احكام عملية تقبل مقترحات المواطنين عبر الوسائل الرقمية المتاحة – مزيد تنسيق عمليات "ارجاع الطريق على حالته" من قبل مسدي الخدمات كشركة توزيع المياه وشركة الكهرباء والغاز والمقاولين وذلك باحترام مقتضيات كراس الشرط المعة في الغرض – اعتماد مخفضات السرعة امام المدارس – اعداد مثال تهيئة عمرانية	– إحداث لجنة مختصة لمراقبة المشاريع المحدثة والإعلام – إحداث فريق مختص لصيانة الطرقات – رصد اعتمادات خاصة لمناطق التوسع	X X X X	

	- تعويض الخرسانة الاسفلتية بالخرسانة المسلحة داخل الاحياء لتقليل الكلفة	- تنظيم حملة مناصرة حول مقترح توسعة المدينة - اعداد دراسة بخصوص مقترح الخرسانة المسلحة - المحافظة على جمالية الارصفة		X X
الإنارة العمومية	- استعمال إنارة ذات طاقة بديلة - إحداث فريق مختص للصيانة	- الصيانة المستمرة للأعمدة - توعية المواطنين للمحافظة على الاعمدة - اعتماد التطبيقية للإعلام بالعطب		X X