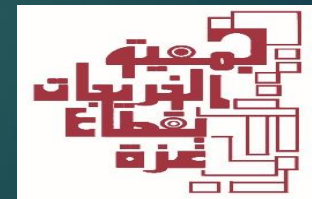




مشروع "المواطن أولاً" CITIZEN First

بتمويل رئيس من الاتحاد الأوروبي وتنفيذ الشركاء الثلاثة



10 مارس 2022م





مجال المشروع

الهدف العام:

تمكين المجتمع المدني الفلسطيني من لعب دوره كقوة فاعلة في تعزيز ثقافة المساءلة عبر حوار سياساتي تحقيقاً لعملية الإصلاح الاجتماعي، الاقتصادي، والسياسي؛ يسهم في تحقيق ديمقراطية تشاركية متماسكة.

الأهداف الخاصة:

- ✓ تدشين "شبكة المساءلة المجتمعية" القادرة على الانخراط والمشاركة في نقاش السياسات والشأن العام.
- ✓ تحسين وضعية ومشاركة النساء في التحالف المدني بما يعكس مشاركة اجتماعية عادلة.
- ✓ تعزيز مساحة وفضاء المشاركة المدنية للمجتمع المدني والمواطنين لإدارة حوار سياساتي يضع اهتماماتهم وحقوقهم على أجندات المسؤولين وسياساتهم وخططهم التنموية والإصلاحية؛ سعياً لتحسين استجابة أصحاب الواجب، وتمكين أصحاب الواجب وحاملي المسؤولية من الإيفاء بالتزاماتهم ومسئولياتهم تجاه اهتمامات المواطنين وحقوقهم.



خلفية المشروع

شراكة بين منظمات المجتمع المدني من المستويات المختلفة، من خلال المساءلة المجتمعية لتعزيز المسؤولية الاجتماعية المتبادلة، عبر المناصرة وحوار السياسات، سعياً لتحقيق التطوير المجتمعي والتحول الديمقراطي على قاعدة النهج الحقوقي لضمان التغيير المنظم والممنهج الذي يعزز المنعة والصمود والاستدامة.



خلفية المشروع

مجالات عمل المنظمات الأهلية الفلسطينية

1

• منظمات عاملة في مجال زيادة وعي المواطن والدفاع عن حقوقه.

2

• منظمات عاملة في مجال الرفاه الاجتماعي وهي الأكثر انتشاراً ونشاطاً وتنظيماً.

3

• منظمات عاملة في مجال رعاية المصالح المهنية للمنتسبين إليها.

4

• منظمات عاملة في مجال المصالح الاقتصادية لأعضائها.

5

• منظمات عاملة في مجال التعاون.

6

• منظمات عاملة في المجال السياسي.

7

• منظمات عاملة في مجال إحياء الروح المدنية وتعميق مفهوم الديمقراطية.



خلفية المشروع

العلاقة بين القطاع الأهلي والقطاع الحكومي

الشكل الأول:
العلاقة التنافسية

الشكل الثاني:
علاقة شراكة وتنسيق
وتكامل

الشكل الثالث:
علاقة استبدال وإحلال





خلفية المشروع

تحديات المجتمع المدني

وجود علاقة غير واضحة مع السياسة

التركيز الحصري أو المتزايد على تقديم الخدمات

وجود حالة دائمة من انعدام الأمن وحالة الطوارئ

عدم وجود صوت مشترك وموحد

عدم وجود اعتراف بالمجتمع المدني خارج نطاقه

الاتجاه المتزايد نحو التنافس والصراعات

عدم كفاية الحوكمة الداخلية

عدم الفاعلية في الأداء أو القدرة المؤثرة لتحقيق التغيير



النتائج المرجوة من المشروع

(1) تدشين "شبكة المساءلة المجتمعية" الممثلة للتنوع والتعددية، والقادرة على الانخراط والمشاركة في نقاش السياسات والشأن العام.

(3) تعزيز المساحة والفضاء المدني للمشاركة والحوار البيئي في الاتجاهين الأفقي والعمودي بهدف تحسين واقع حقوق المواطنين بما يعكس أن المواطن فعلاً أولاً وأخيراً.

(2) تبني الممارسات الجندرية الفُضلى لتحسين وضعية النساء وتحقيق العدالة الجندرية.



المناطق المستهدفة

الضفة الفلسطينية	قطاع غزة
المدن والقري والمخيمات	المدن والقري
شرق القدس	المخيمات
جنين والخليل	المناطق المهمشة
المنطقة "ج"	المناطق الحدودية





المؤسسات والفئات المشاركة/المنخرطة (المستفيدة والمستهدفة)

- 50 منظمة ومؤسسة أهلية من ضمن التحالف المدني؛
- 210 عضو مجلس إدارة، أو موظفي المنظمات الأهلية المستهدفة؛
- 100 متطوع من المؤسسات المستهدفة والشريكة؛
- 20 ممثل/ة لوسائل الإعلام (مقدمين أو مذيعين، معدي البرامج، إعلاميين، ونشطاء إعلام اجتماعي.
- 28 من قيادات وأعضاء سكرتاريا رابطة النازحين والمهجرين الفلسطينيين؛
- 3 جامعات فلسطينية (ممثلي الجامعات ذوي العلاقة بالإضافة لطلبة الجامعات)؛
- عدد غير محدد من ممثلي الوزارات والجهات ذات العلاقة من أصحاب الواجب وحاملي المسؤولية.



مكونات المشروع

- ✓ الترويج للمشروع مجتمعياً (محلي و وطني)؛ مشاركة واسعة وعريضة؛
- ✓ تحديد المنتفعين والمهتمين وأصحاب المصلحة ومن ثم الاختيارات؛
- ✓ تحديد احتياجات ثلاثي الأبعاد؛
- ✓ تنفيذ برنامج بناء قدرات (حاضنة ديمقراطية)؛

✓ المتابعة والتوجيه (خطط استراتيجية ToC، تدقيق جندي؛ تدقيق اجتماعي، أيام دراسية، ترويج ونشاطات إعلامية " Communication & Visibility actions"، مناصرة ومساءلة من فرق العمل التخصصية "SCT، GYG، SAT، MediaTeam، ThinkTank، GAT، PETs،؛

✓ منح صغيرة لتنفيذ مشروعات متناهية الصغر في مجالات المناصرة، حوار السياسات، والرقابة على أداء أصحاب الواجب من خلال 3 أطراف ثالثة؛

✓ مراجعة دورية سنوية عبر مؤتمر سنوي حول "المساءلة والحكم الرشيد في فلسطين" ... مساحة المجتمع المدني المتاحة، المشاركة وفاعلية الحوار، سيادة القانون والعدالة الاجتماعية، والتغير السلمي والتحول الديمقراطي.



خطوات تنفيذ المشروع

برنامج تدريبي وتوجيهي لبناء القدرات:

#.	Course (1): CSO good governance- Management:	No. of Groups	Total no. of hrs	No. of Trainees /group
1.	CSO role within society.	2 Group s G/WB	24*4 topics *2 groups =192 hrs	25
2.	Good governance best practices in managing a CSO.			
3.	Fundraising and project design and management.			
4.	Participatory and Responsive CSO, based on ToC and the 2030 Agenda for the SDGs			



خطوات تنفيذ المشروع

برنامج تدريبي وتوجيهي لبناء القدرات:

#.	Course (2): Analysis of policy and operations of the Duty Bearers to assess gaps to good governance:	No. of Groups	Total no. of hrs	No. of Trainees /group
1.	Context analysis: NPA 2017-22 and national sectoral plans.	2 Group s G/WB	24*4 topics *2 groups =192 hrs	25
2.	Reducing inequalities: Youth inclusion & Gender equality			
3.	Budget analysis & PETs			
4.	Social Auditing and Evaluation of DB's performance. Uses and Functions of Social Audit: (Enable citizens to exercise their rights through engagement in social auditing reports pertained to local needs and concerns); Best practices for producing: social audit reports, cases, policy papers, factsheets, etc.			



خطوات تنفيذ المشروع

برنامج تدريبي وتوجيهي لبناء القدرات:

#.	Course (3): Civil Society engagement in governance:	No. of Groups	Total no. of hrs	No. of Trainees /group
1.	Good Governance meaning, concept, requirements, mechanisms and tools; ITA and UNCaC.	2 Group s G/WB	24*4 topics *2 groups =192 hrs	25
2.	Strategies & Mechanisms for CS engagement in governance: (Information dissemination, advocacy, policy dialogue, watchdog, and ThinkTank).			
3.	Policy formulation & Setting.			
4.	MEAL for action plan with DBs and Structured Dialogue & Agenda-setting.			



خطوات تنفيذ المشروع

توجيه وإشراف لإنتاج خطط استراتيجية للمؤسسات الأهلية:
(بعض محددات الإطار العام التوجيهي للعمل)

✓ أجندة السياسات الفلسطينية 25 – 22-2017 NPA

✓ أجندة الأمم المتحدة لأهداف التنمية المستدامة

؛2030 Agenda for SDGs

✓ الموضوعات المتضمنة ؛Crosscutting issues

✓ HRBA & RBA

✓ Do no Harm Approach



خطوات تنفيذ المشروع

دعم تنفيذ مبادرات/ مشروعات صغيرة:

✓ تقديم 30 منحة صغيرة من خلال 3 أطراف ثالثة متعاقدة مع الشركاء الثلاثة؛

✓ 10 منح صغيرة يتم تنفيذها من خلال كل طرف ثالث؛

✓ قيمة كل منحة صغيرة حوالي 5,000 يورو، بغرض توسيع نطاق المشروع دعماً للمبادرات الصغيرة التي تستهدف المجموعات الأكثر تهميشاً من المجتمع وتعكس مدى استفادة الشركاء من برامج بناء القدرات والوسائل والتسهيلات الداعمة التي سيقدمها المشروع.



خطوات تنفيذ المشروع



تشكيل شبكة المساءلة المجتمعية (CAN) Community Accountability Network

أعضاء الشبكة:

- ممثلون عن المنظمات الأهلية القاعدية والمتوسطة والكبيرة والمنابر/المنصات؛
- ممثلون عن الجامعات الفلسطينية؛
- شخصيات اعتبارية هامة في المجتمع أو فرق العمل التخصصية؛
- خبراء مهنيين متخصصين في مجال المساءلة والحكم الرشيد.



خطوات تنفيذ المشروع

مؤتمر سنوي:

- ✓ مراجعة دورية سنوية عبر مؤتمر سنوي حول "المساءلة والحكم الرشيد في فلسطين" ... 4 مسارات من خلال 4 أوراق عمل بحثية:
 - مساحة المجتمع المدني المتاحة؛
 - المشاركة وفاعلية حوار السياسات؛
 - واقع سيادة القانون والعدالة الاجتماعية؛
 - التغيير السلمي والتحول الديمقراطي.

عقد مؤتمر ختامي:

- ✓ عرض نتائج وإنجازات الشركاء ونجاحات المشروع.
- ✓ تكريم المؤسسات الشريكة والإعلان الرسمي عن تشكيل "شبكة المساءلة المجتمعة (CAN)".



عوامل نجاح المشروع

✓ المشاركة الفاعلة للمؤسسات (RHs)، وأصحاب الواجب (DBs)؛

✓ تبني المجتمع المحلي الفلسطيني لفكرة المشروع.

✓ التزام الفئة المستهدفة برؤية ورسالة المشروع والمشاركة الفاعلة فيه.

✓ الرغبة الصادقة من الأطراف المختلفة المشاركة والمنخرطة وأصحاب المصلحة بتحقيق الوحدة، التماسك، والديمقراطية التشاركية.



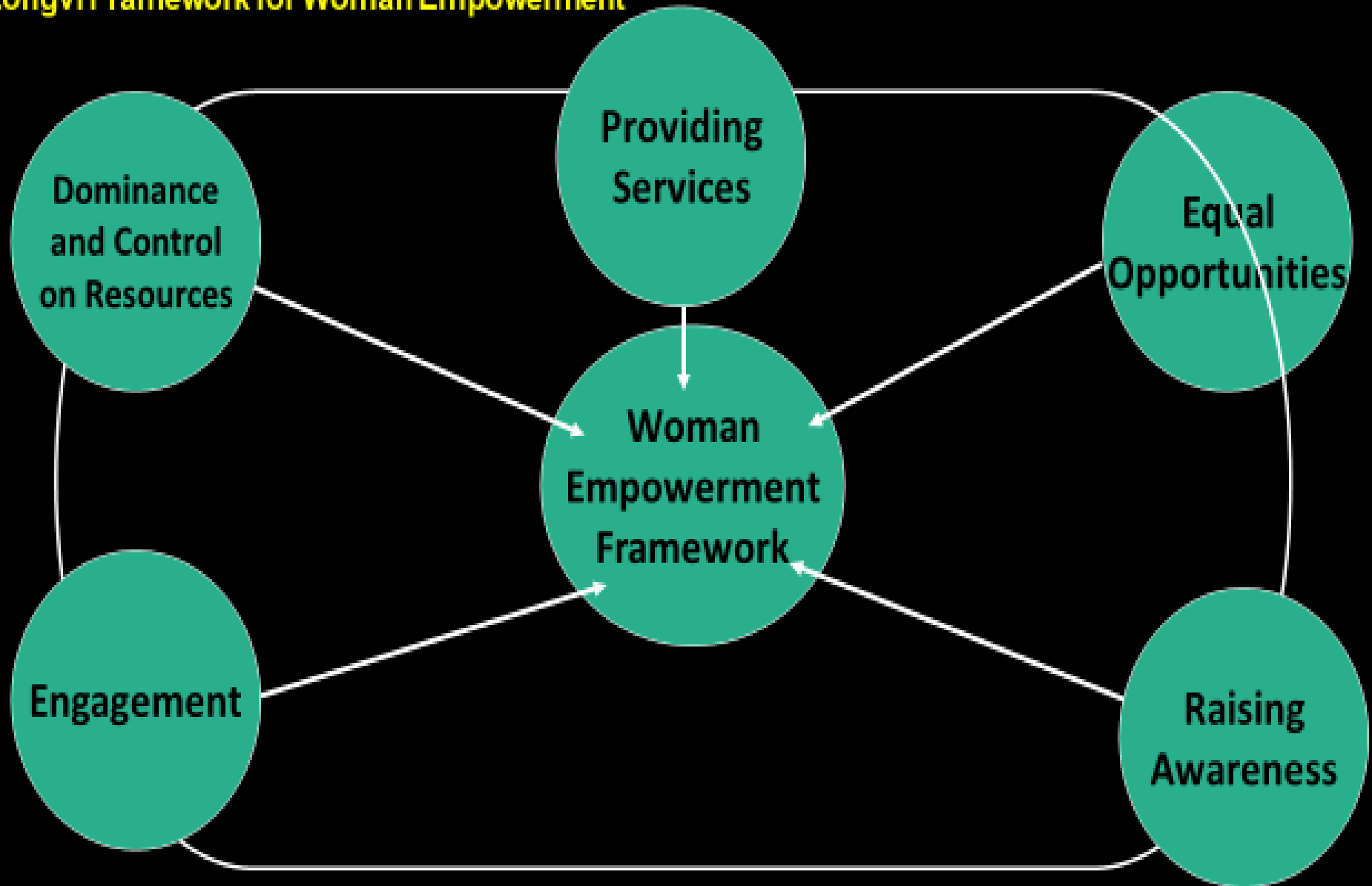
فريق العمل الإشرافي والتنفيذي

جمعية الخريجات الجامعيات SWG	المرصد AlMarsad	سيفيتاس CIVITAS
وداد الصوراني	عارف جفّال	ماهر عيسى
هيفاء شحيبر	شفاء بشارات	تامر غبن
نداء أبو جهل	محمد داود	أولف كارميسوند (خبير حكم رشيد)
محمد الجاجا		ندی كریزم
فاطمة عاشور / خبيرة الجندر		لينا داود
		فاتن شاهين



إطار عمل التمكين الجندري / التدقيق الجندري

Longvi Framework for Woman Empowerment





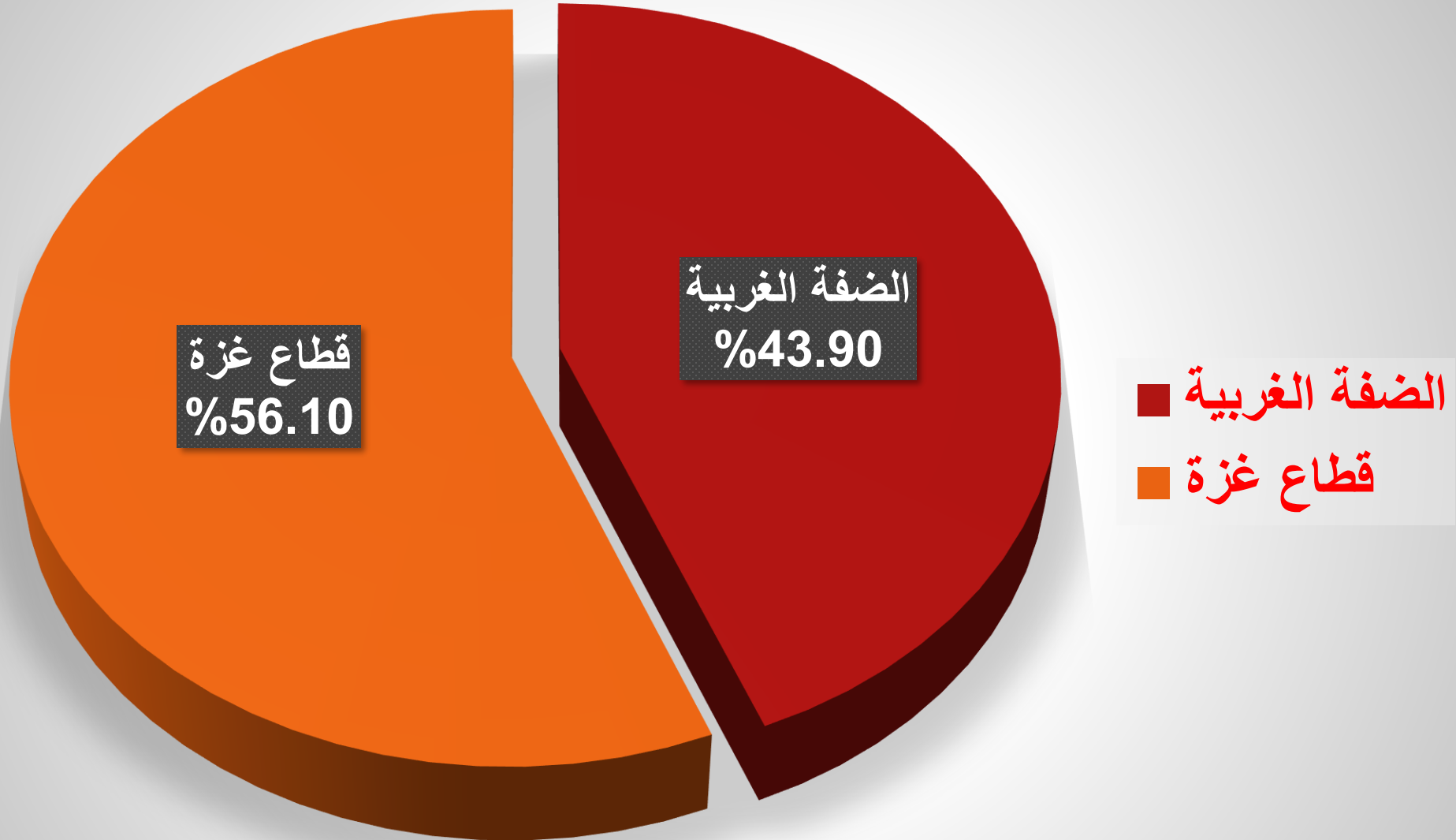
نتائج المسح والتدقيق الجندي



أولاً: تصنيف وتحليل المؤسسات حسب الجندر

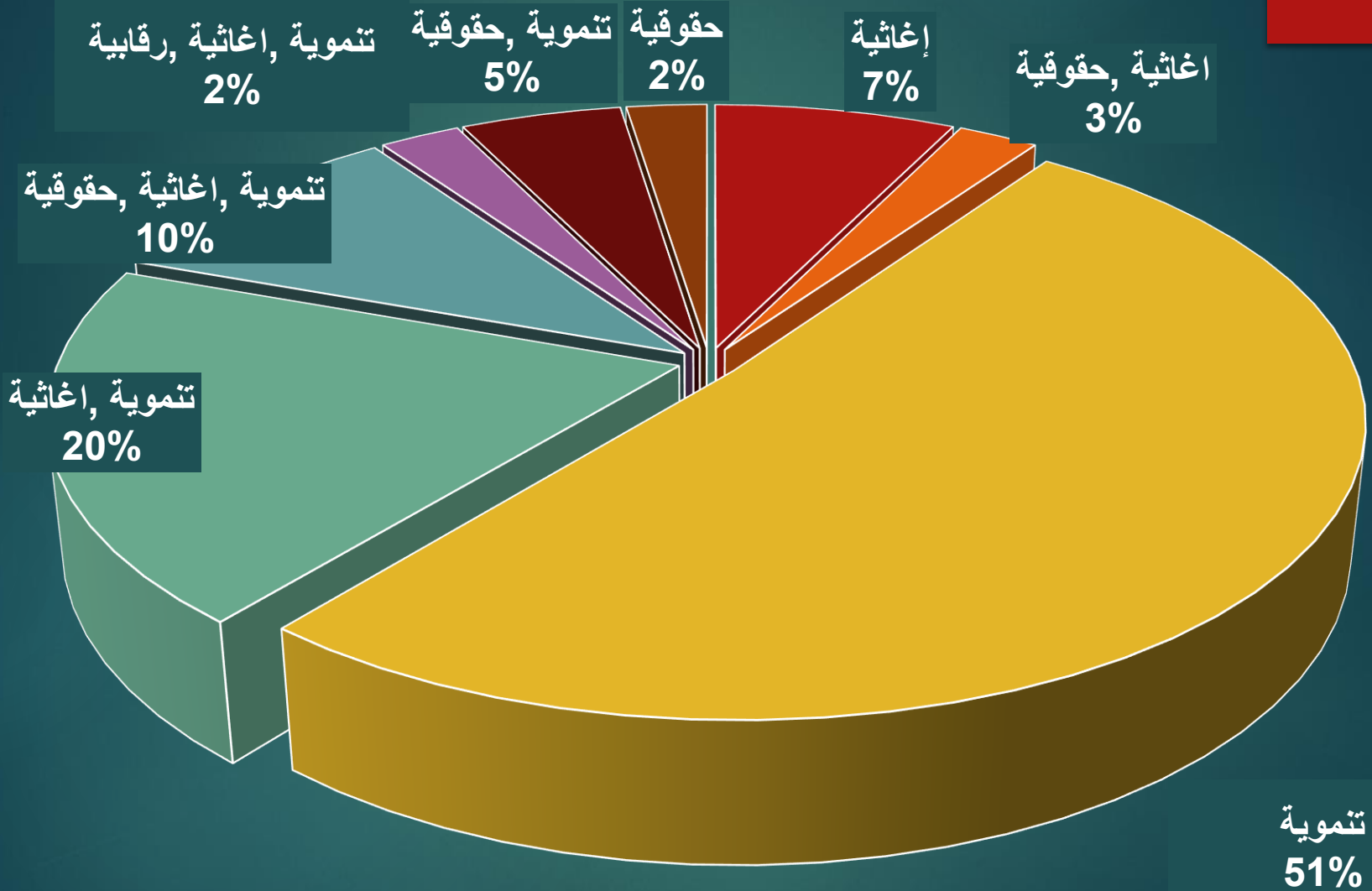


تصنيف المؤسسات حسب المنطقة الجغرافية



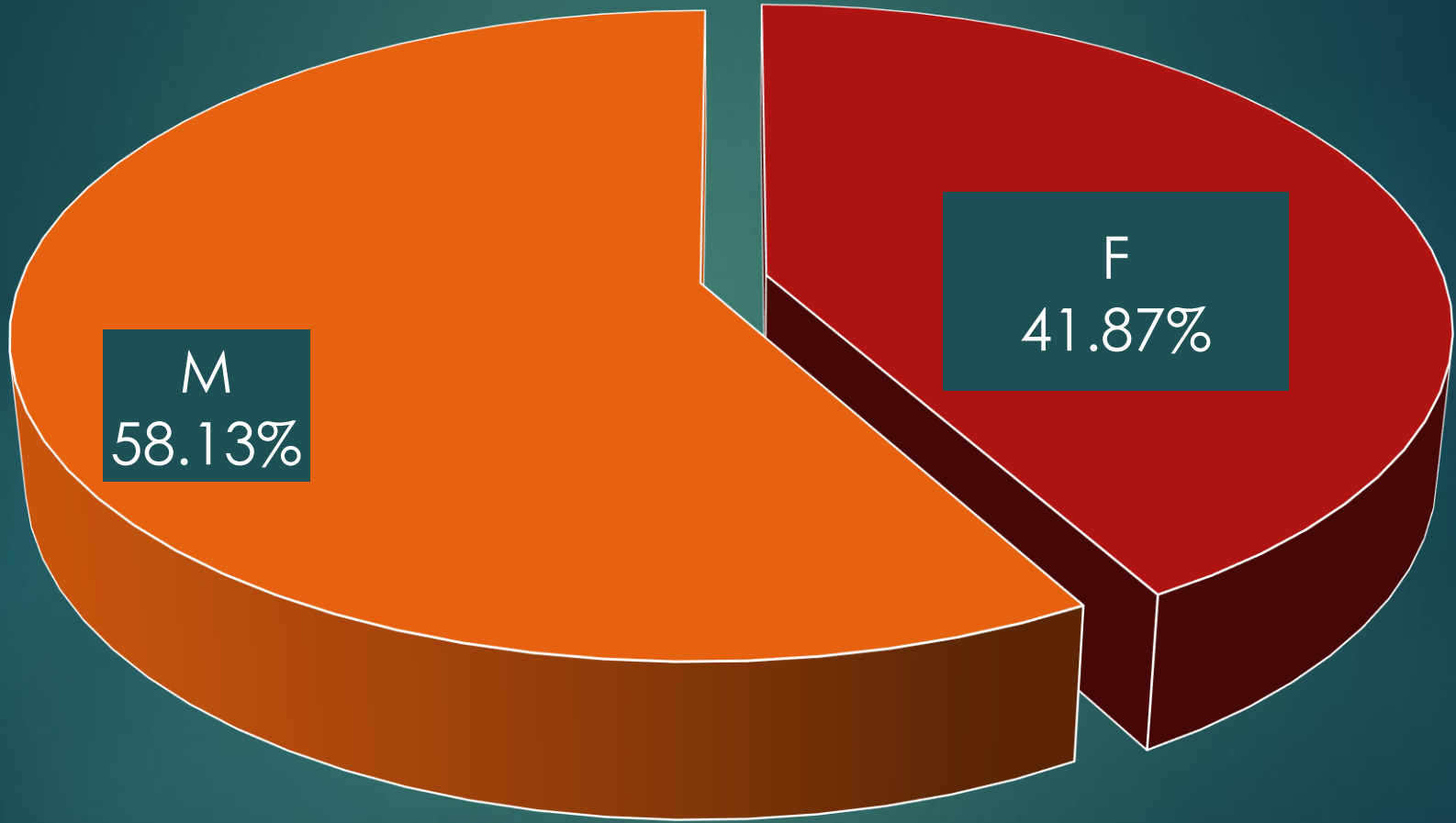


طبيعة الأنشطة والخدمات



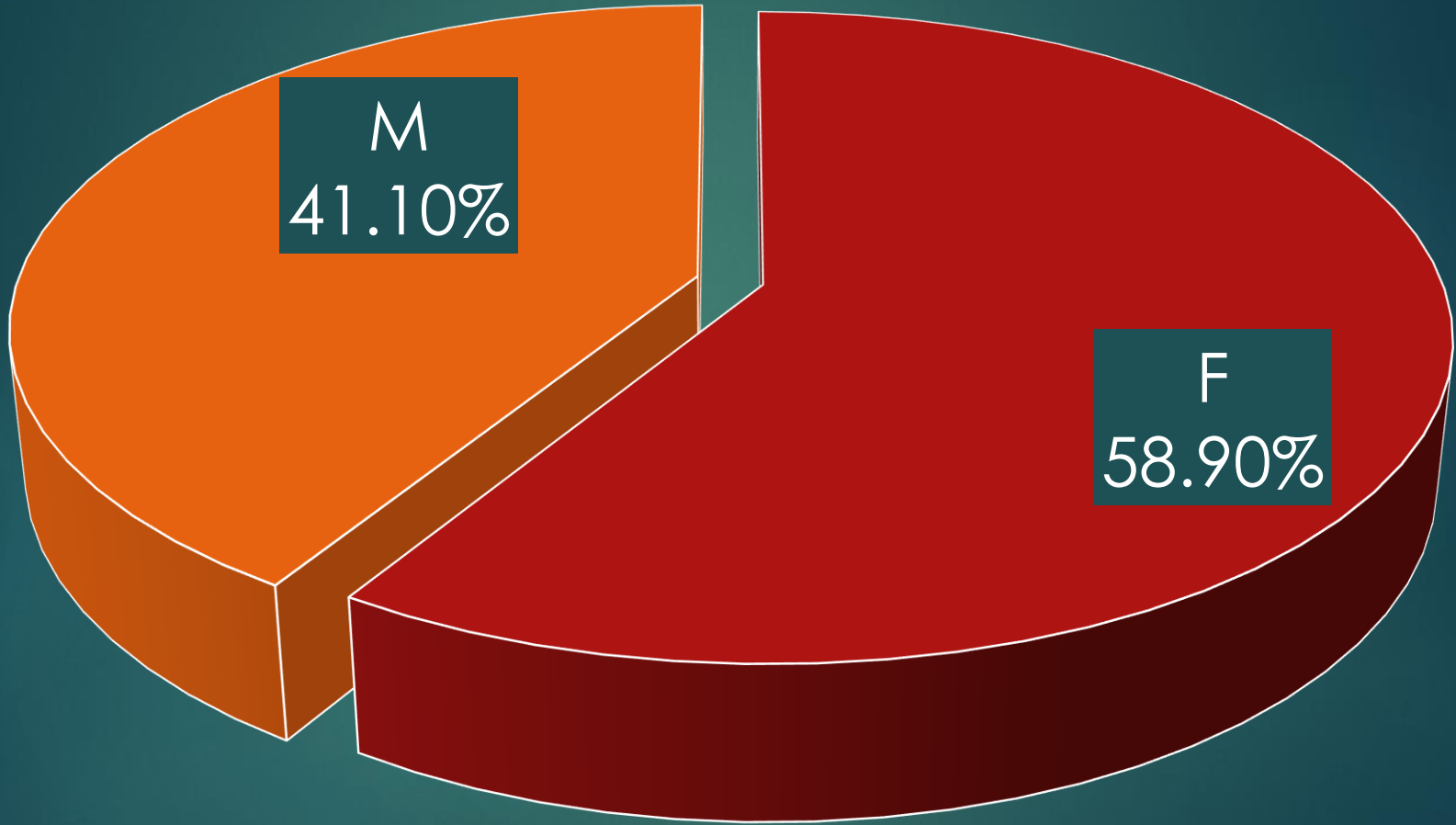


الجمعية العمومية



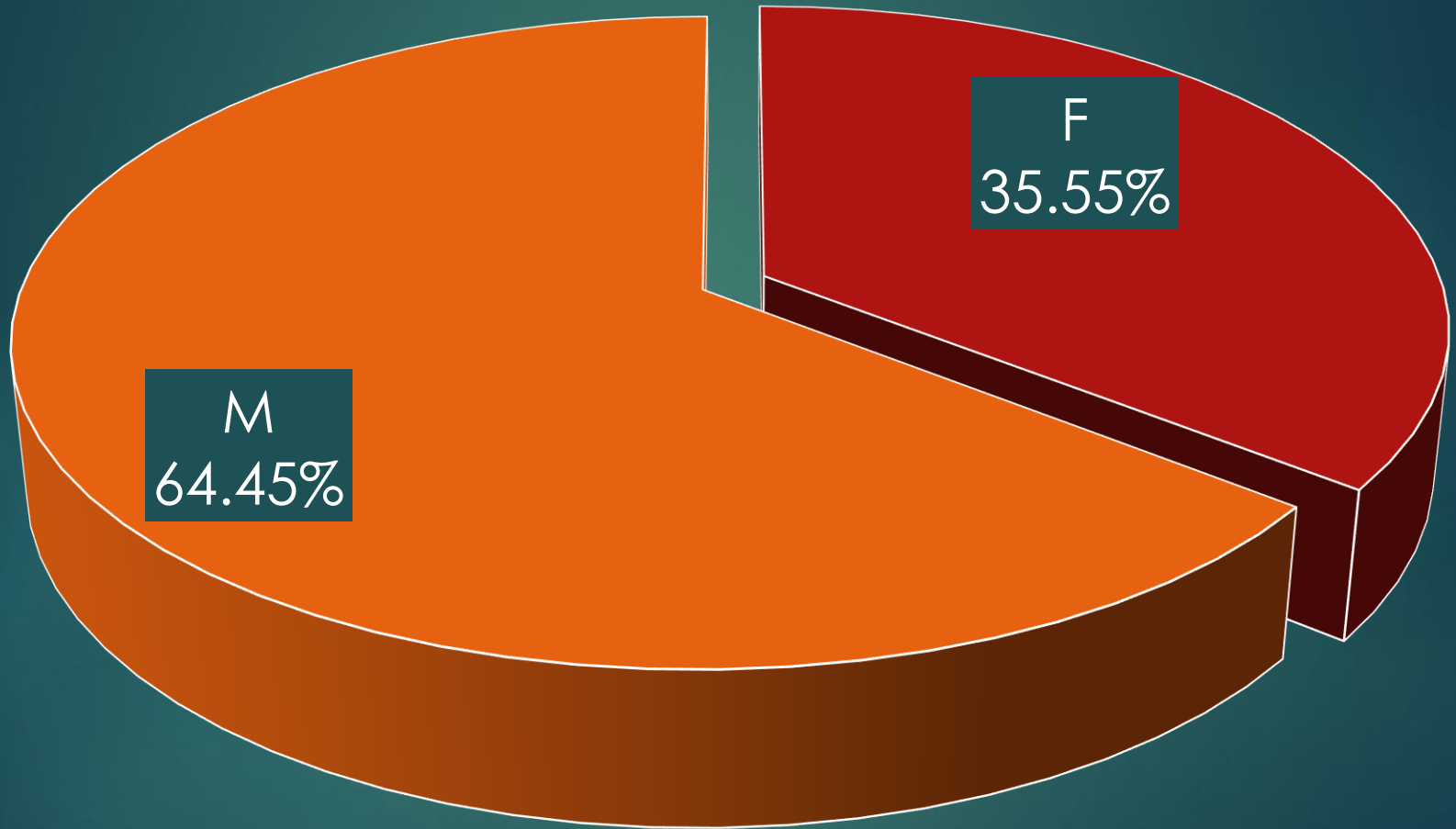


مجلس الإدارة



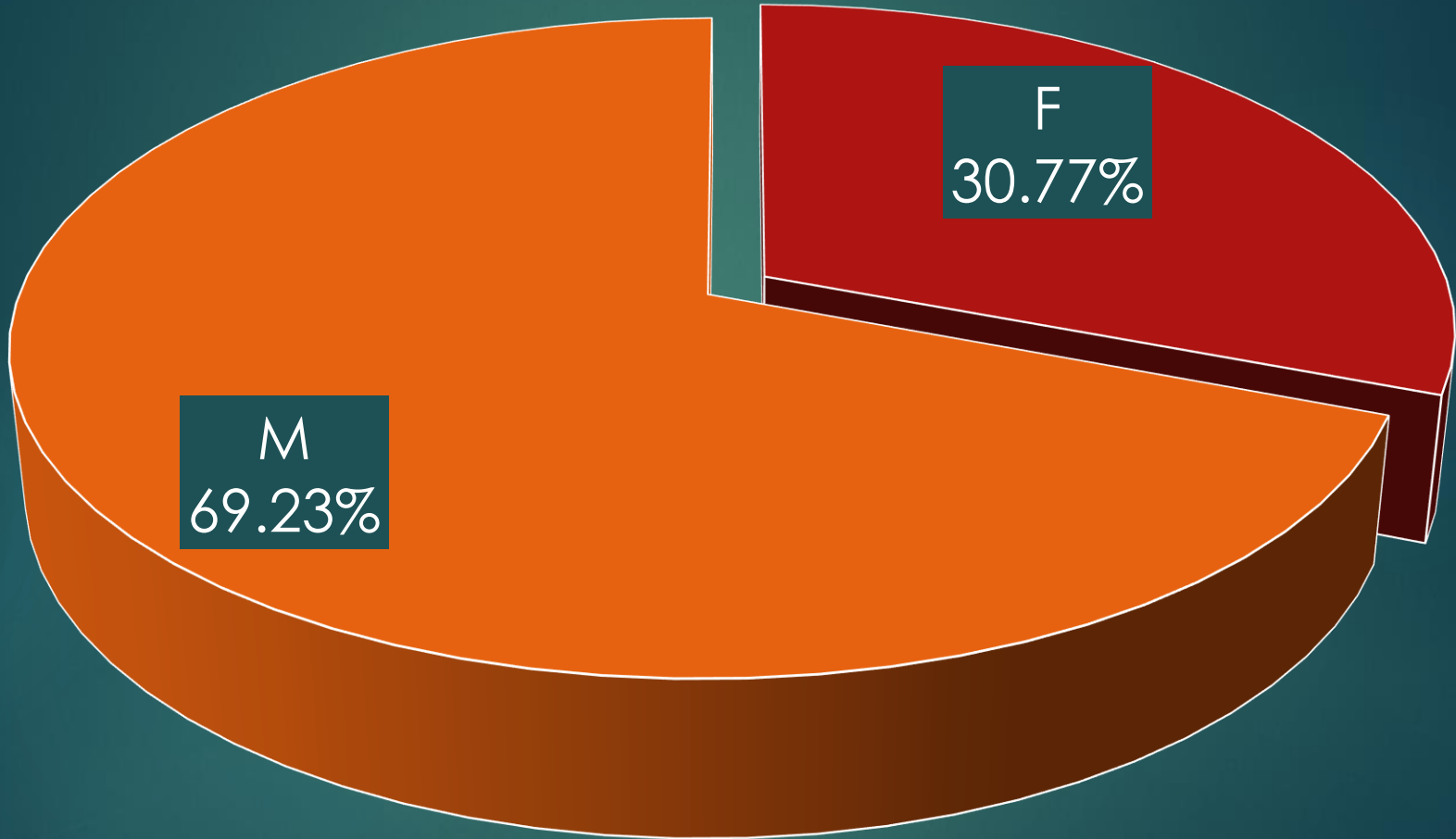


العدد الكلي للموظفين



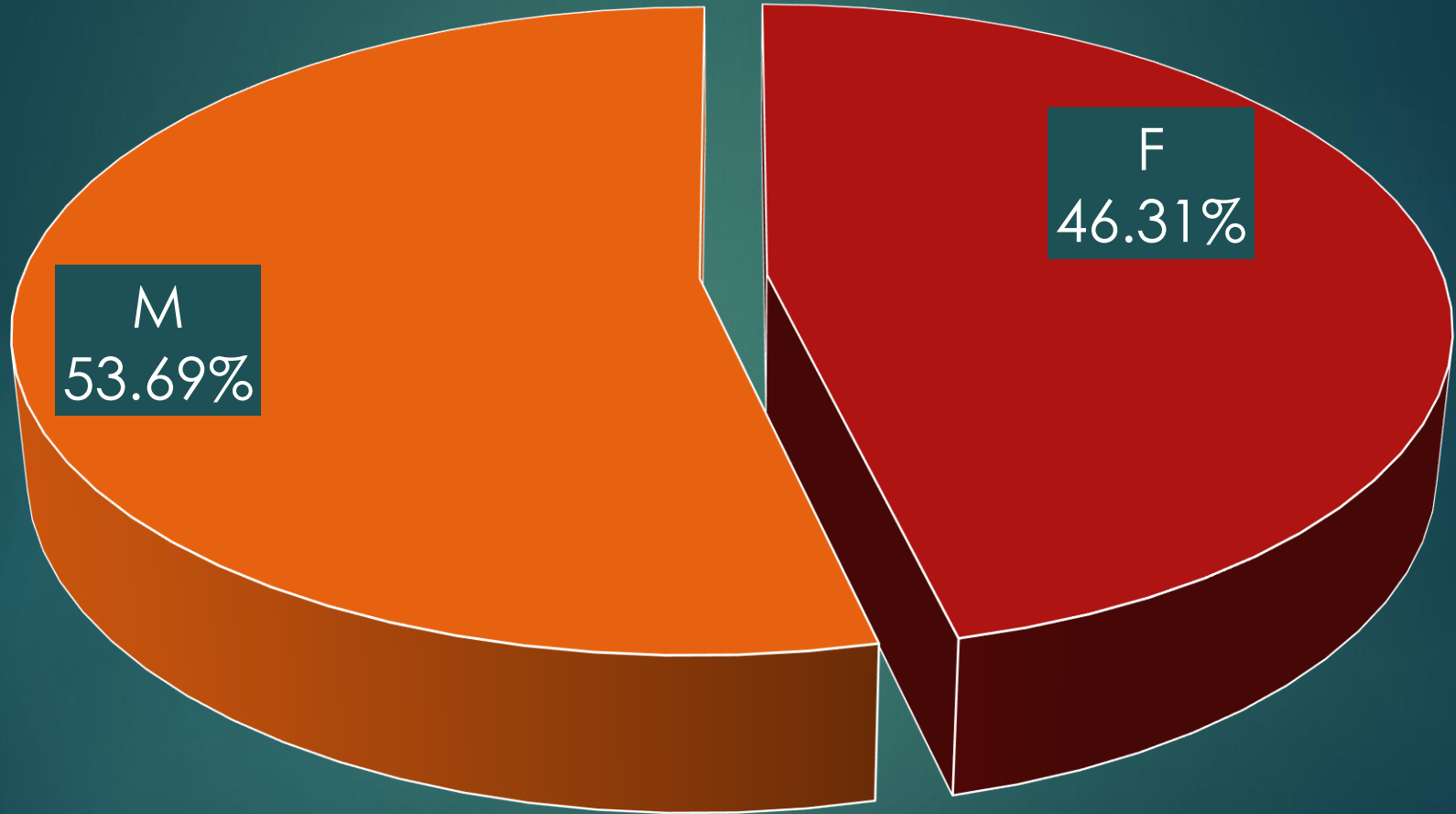


الإدارة العليا



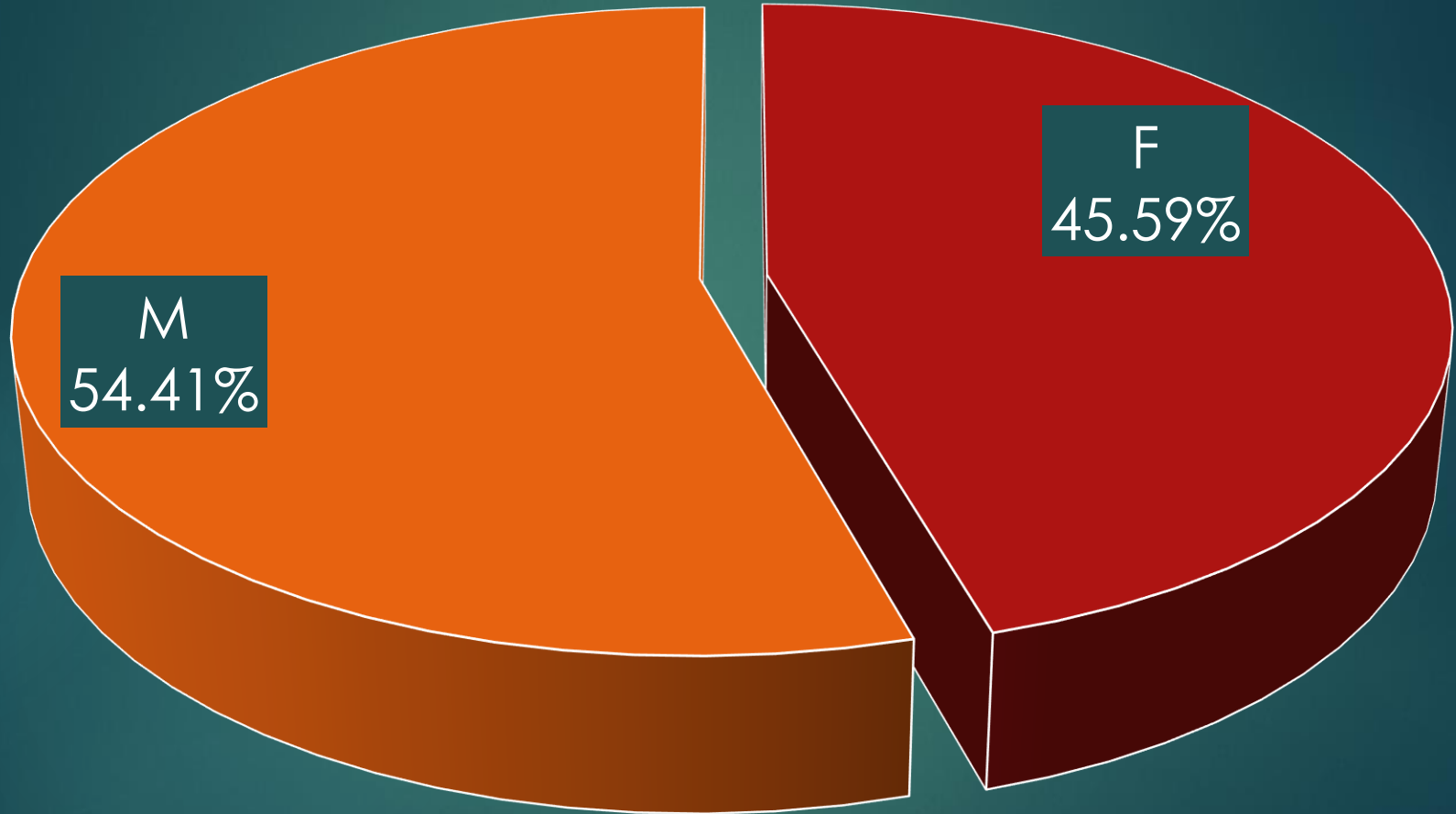


الإدارة الدنيا



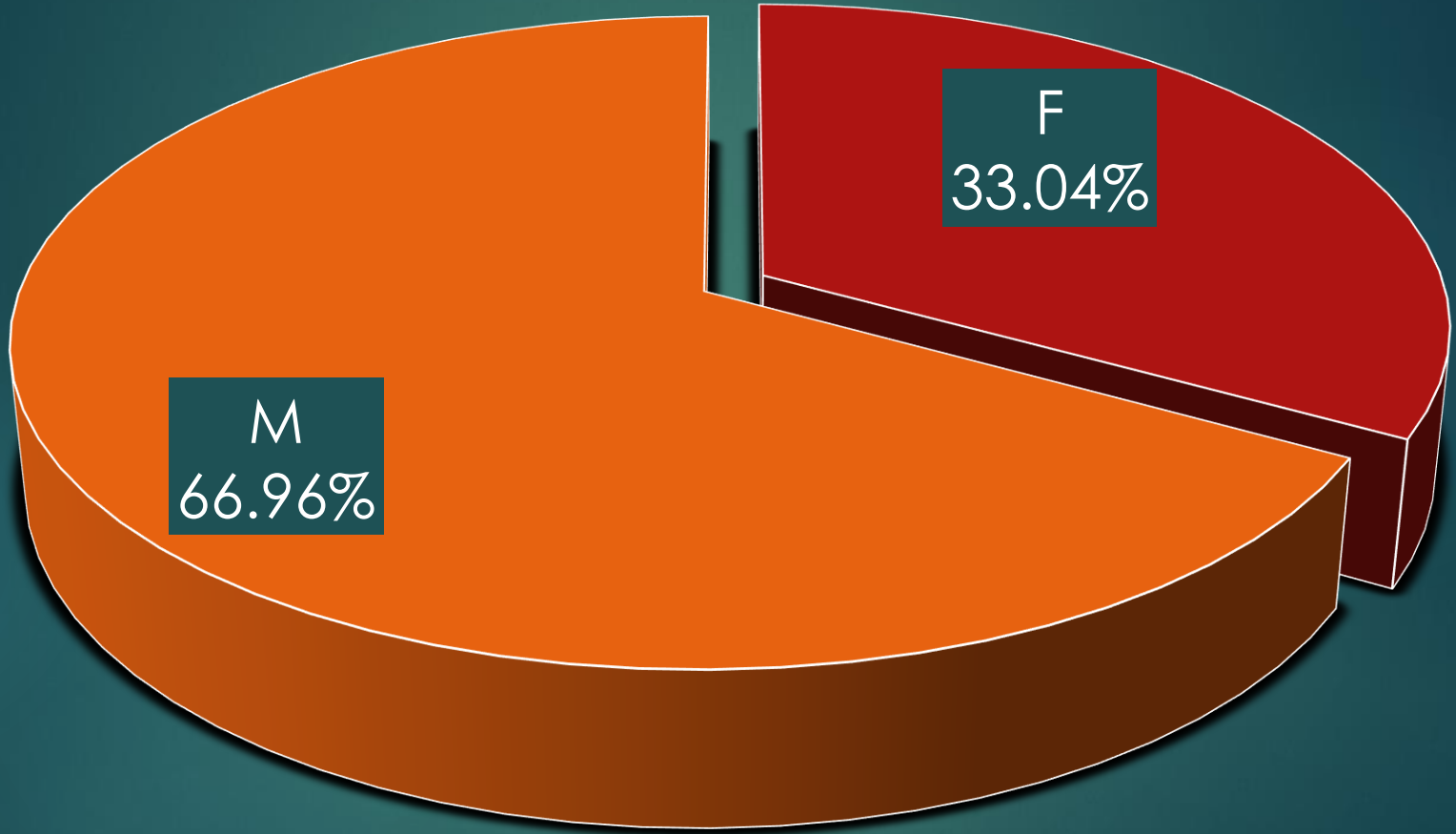


المتطوعون





موظفو البطالة





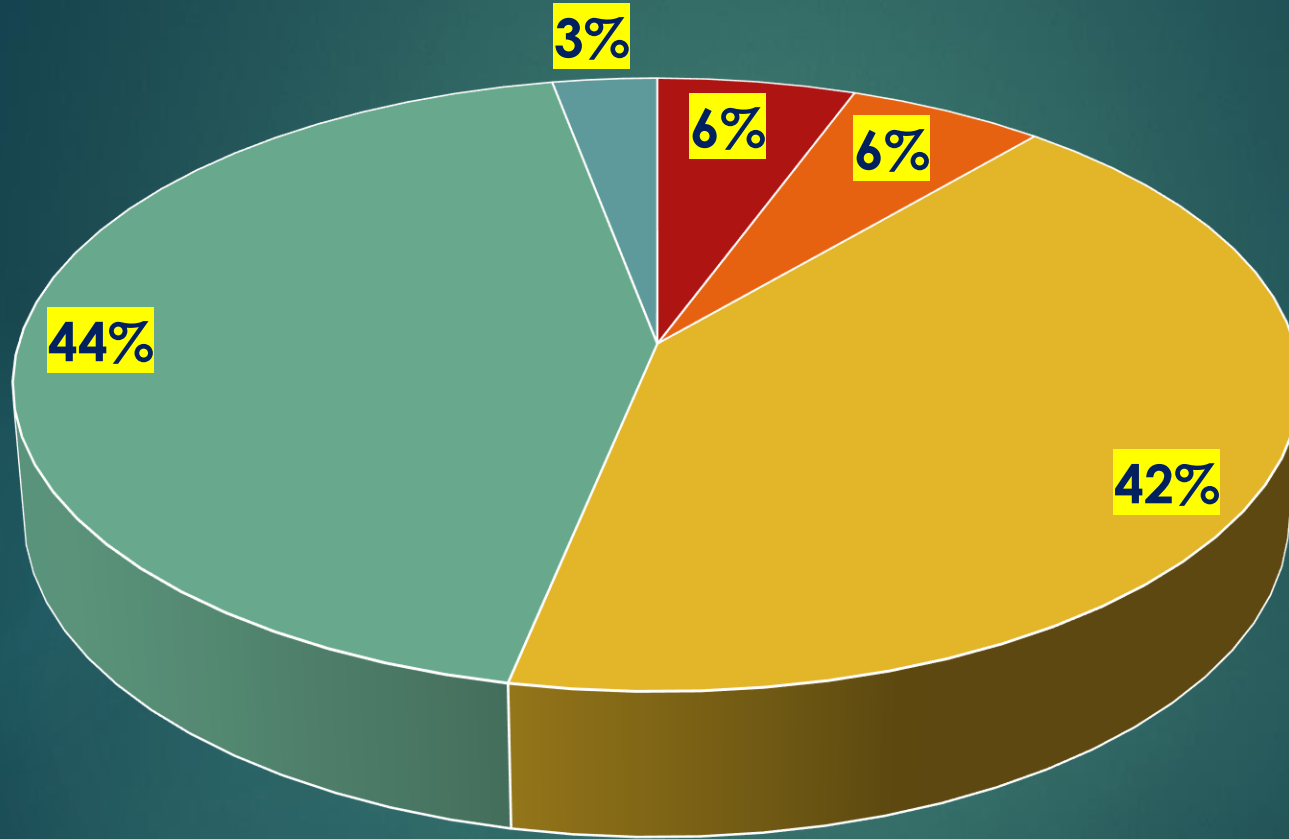
التحليل الجندي لواقع المؤسسات

أ. تحليل التدقيق الجندي للإدارة العليا في المؤسسة

أولاً: الثقافة التنظيمية



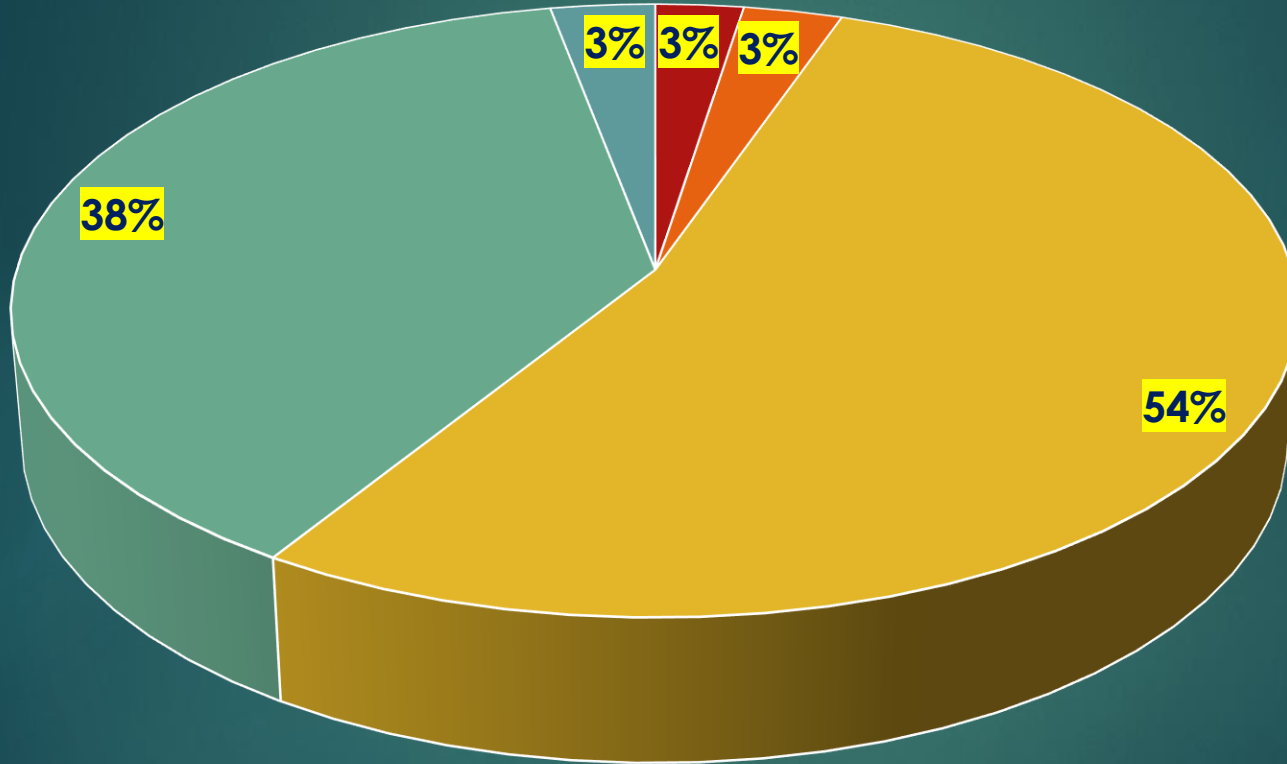
مدى مساندة الإدارة العليا للقضايا الجنديرية



- غير موافق
- غير موافق بشدة
- موافق
- موافق بشدة
- نادراً



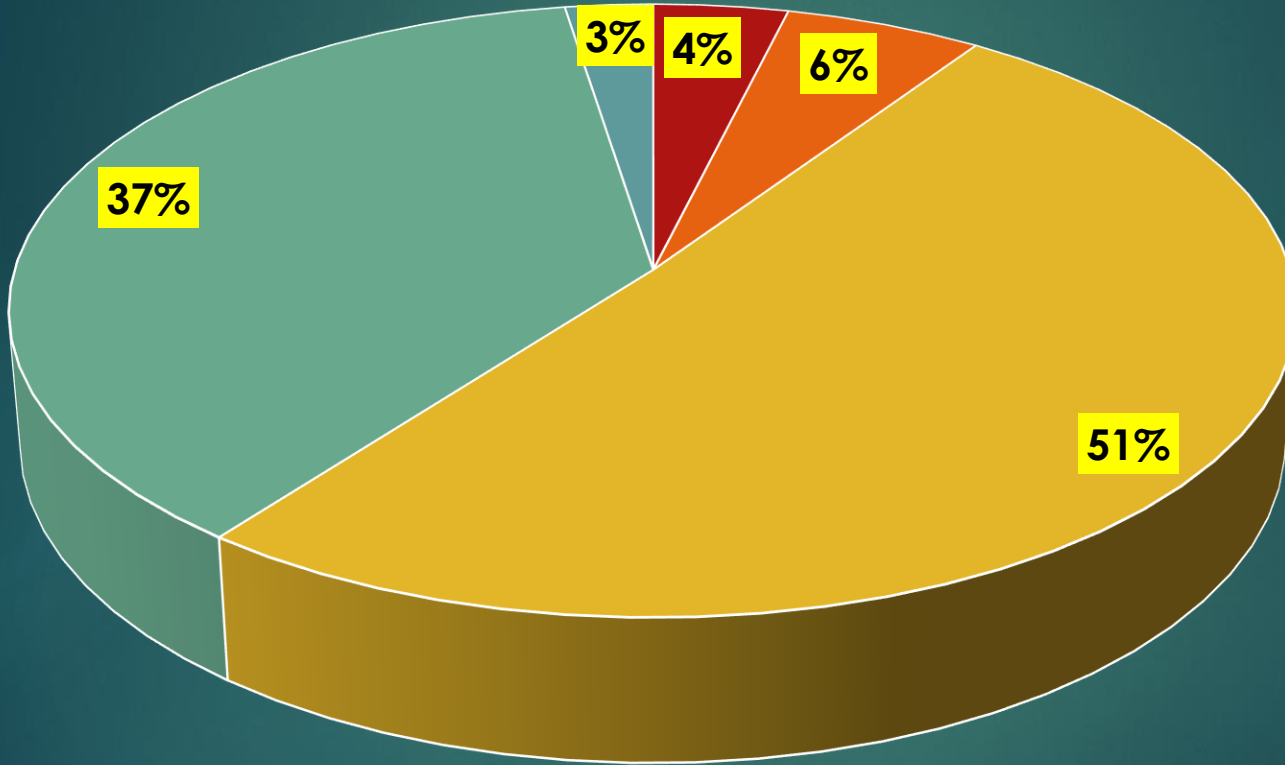
توافق رؤية المؤسسة مع فكرة المساواة الجندرية



- غير موافق بشدة
- لا أعرف
- موافق
- موافق بشدة
- نادراً



مدى الاهتمام بالقضايا الجندرية كأولوية



غير موافق

غير موافق بشدة

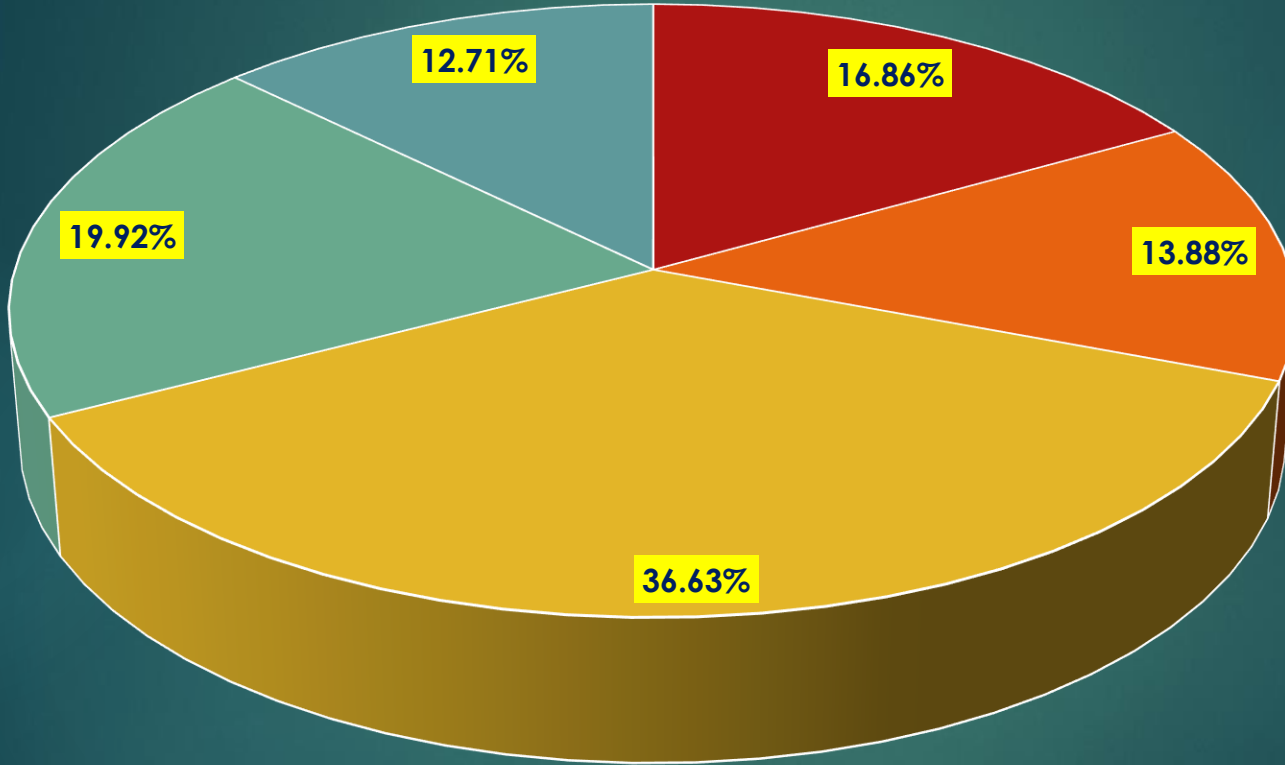
موافق

موافق بشدة

نادراً



دعم سياسة المؤسسة لمفهوم تعميم الجندر والعدالة الجندرية



غير موافق

غير موافق بشدة

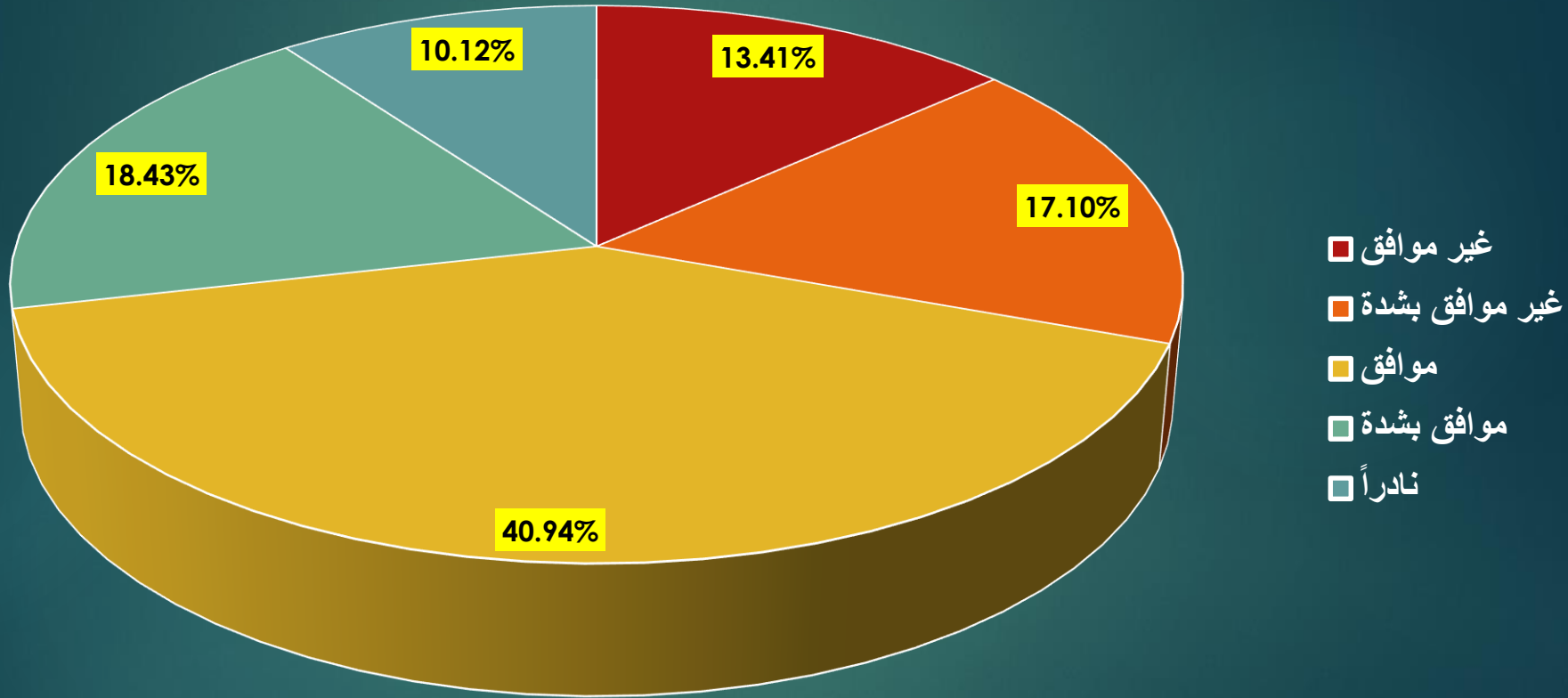
موافق

موافق بشدة

نادرًا

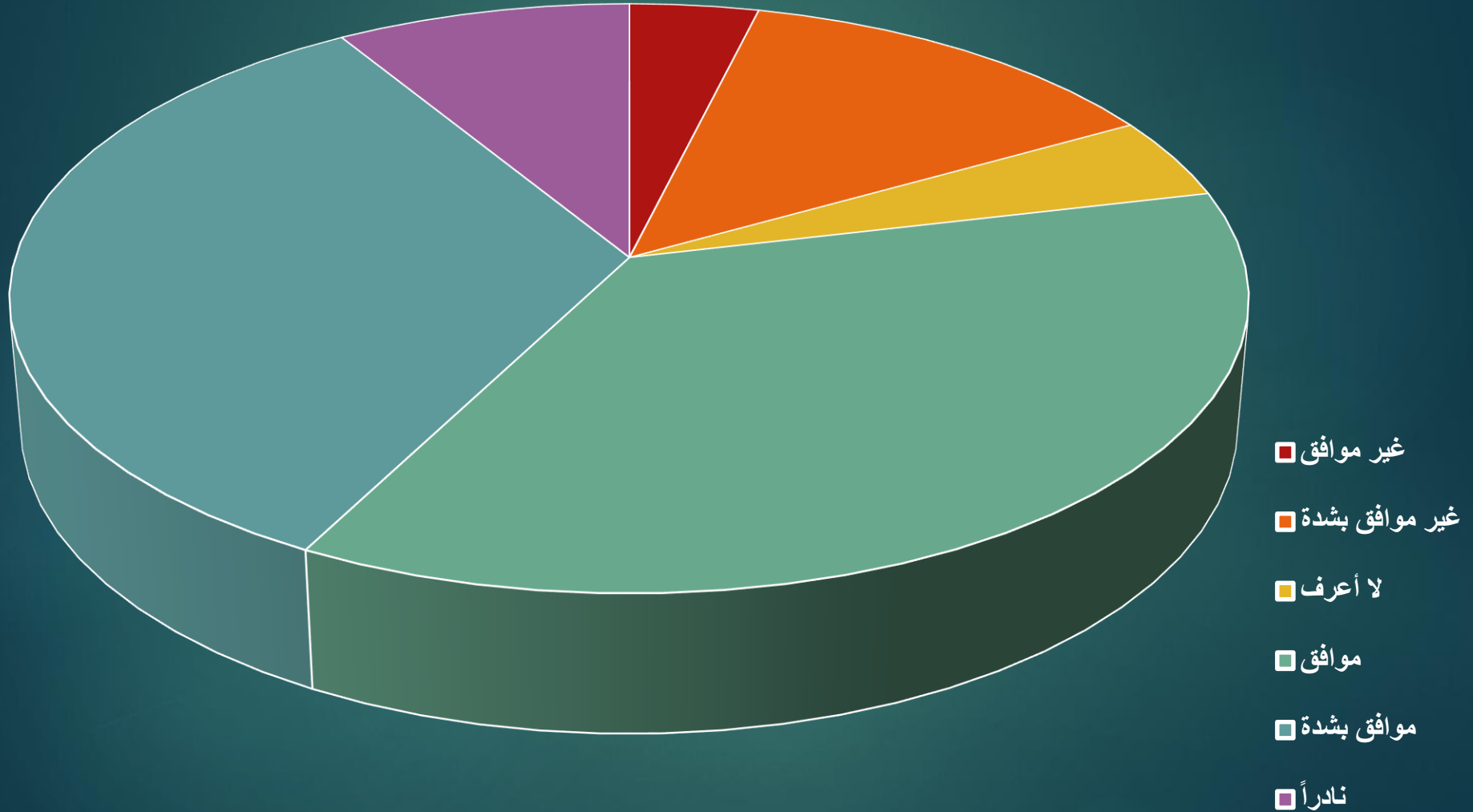


وجود نظام شكايي خاص بالانتهاكات الجندرية



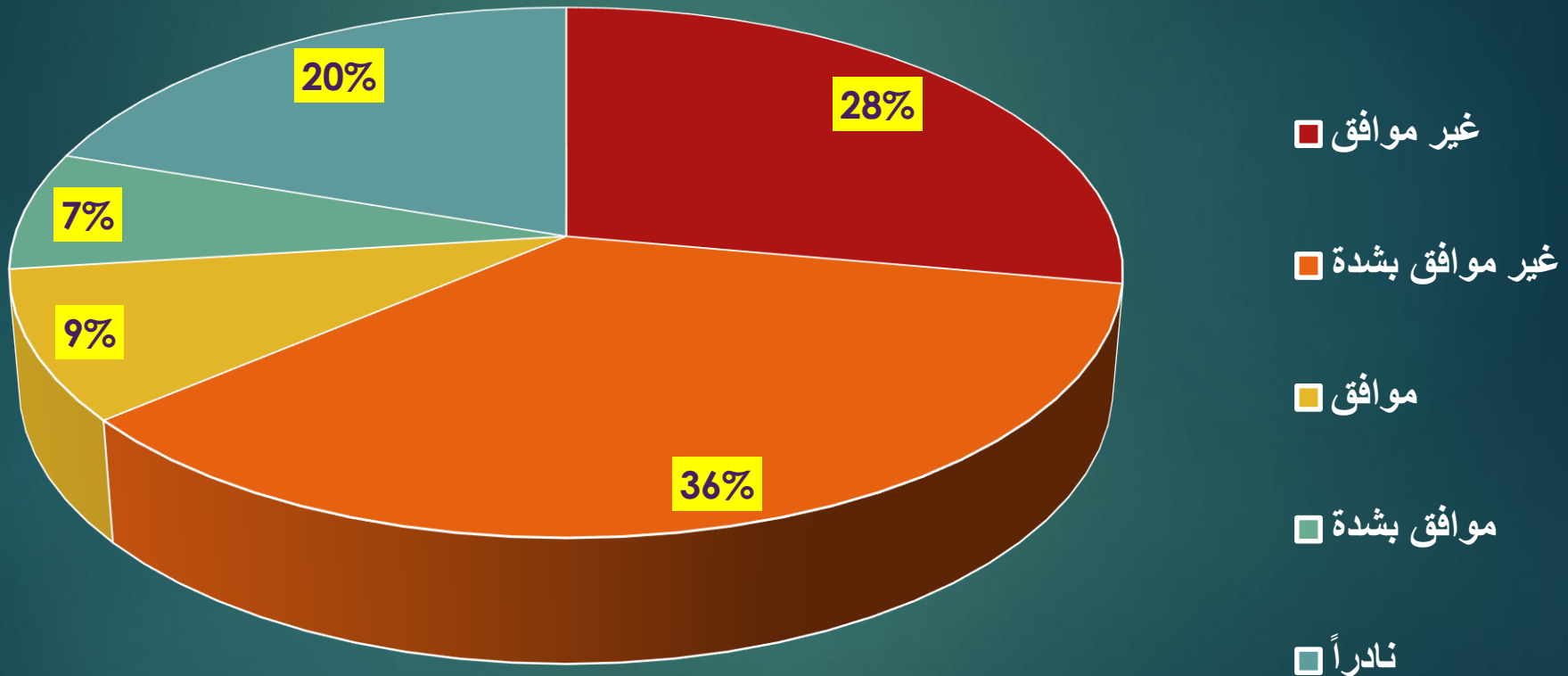


نظام الشكاوي يعالج الانتهاكات الجندرية



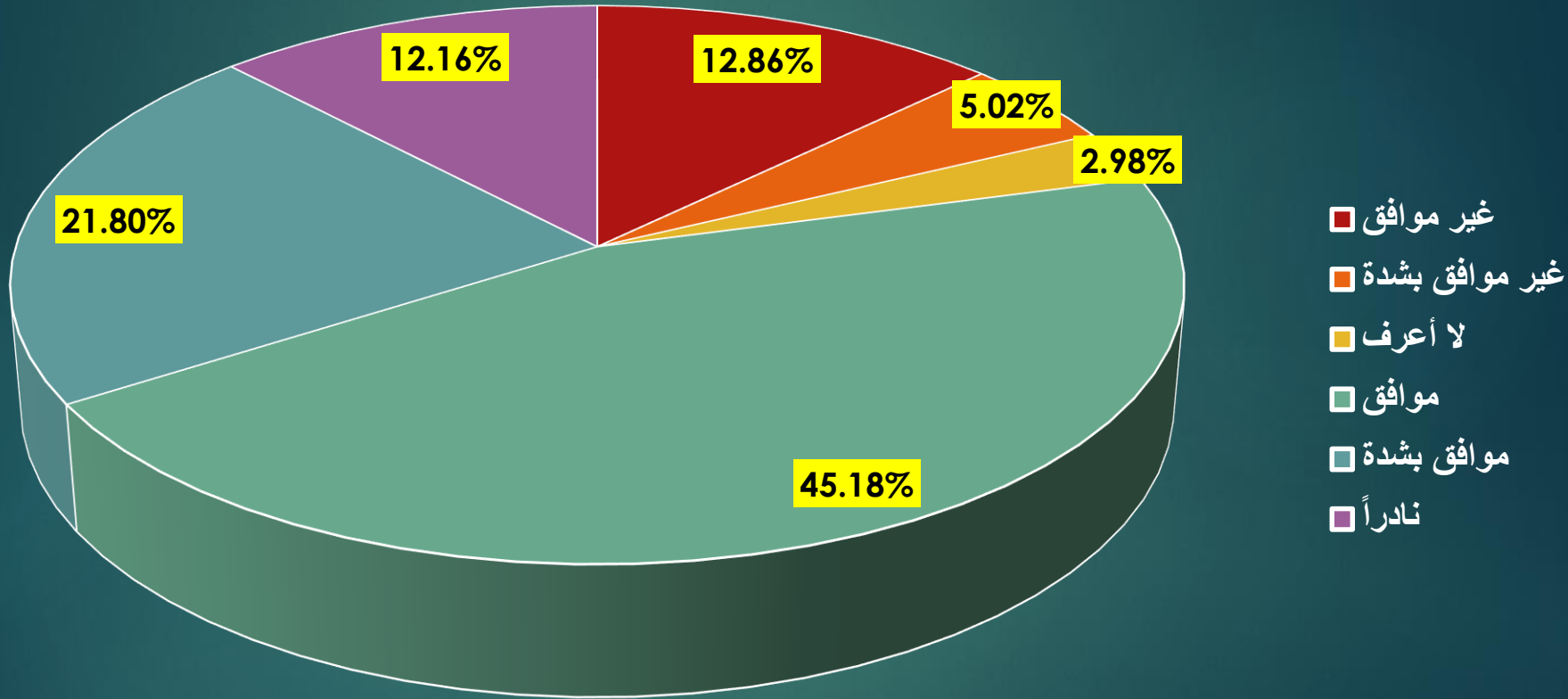


كفاية الجهد المبذول لتعزيز العدالة الجندرية





الحاجة لجهد مضاعف لتعزيز العدالة الجنسانية



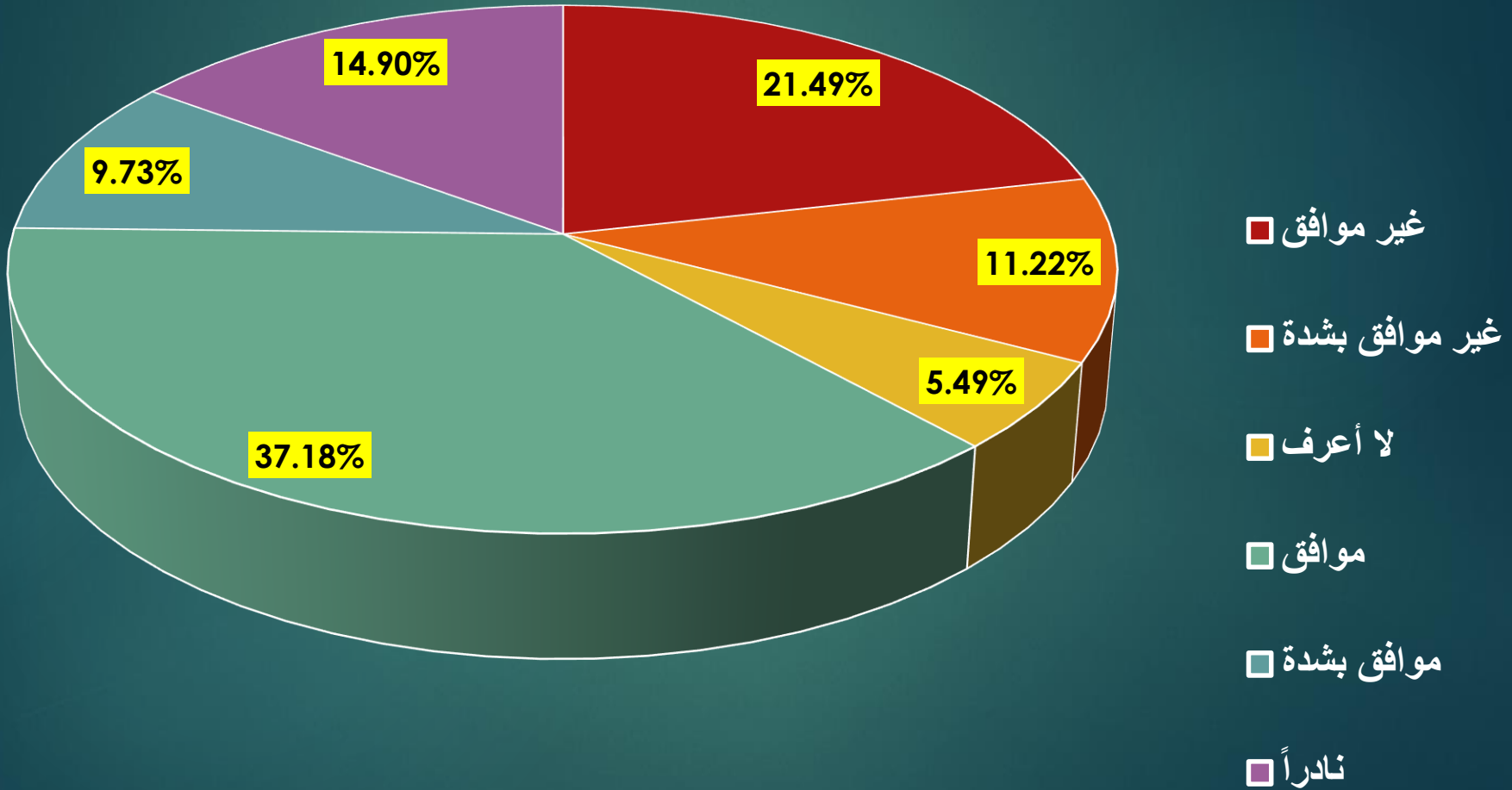


التحليل الجندي لواقع المؤسسات

ثانياً: السياسات الجنديّة

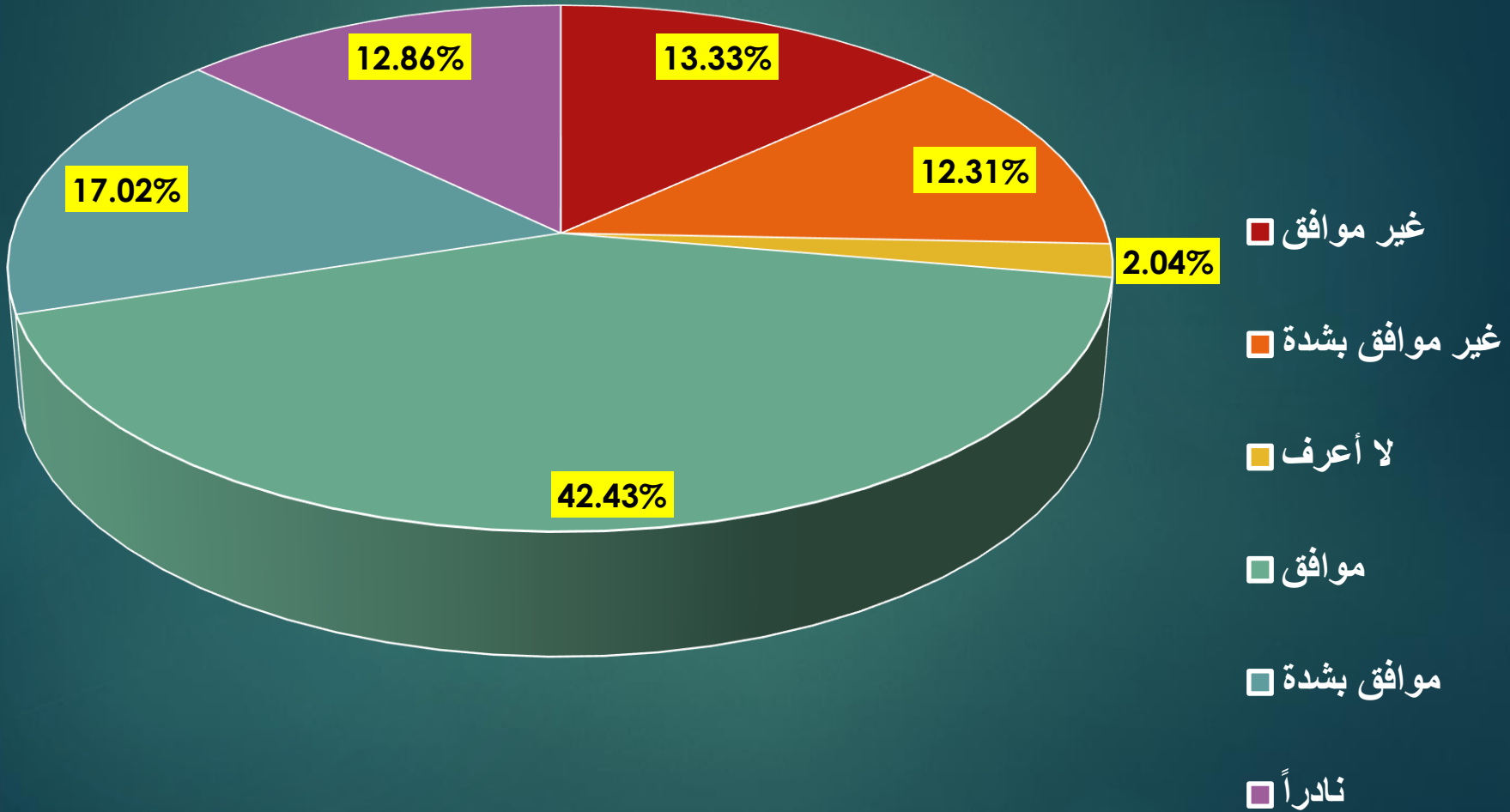


سياسة مكتوبة تدعم المساواة الجندرية



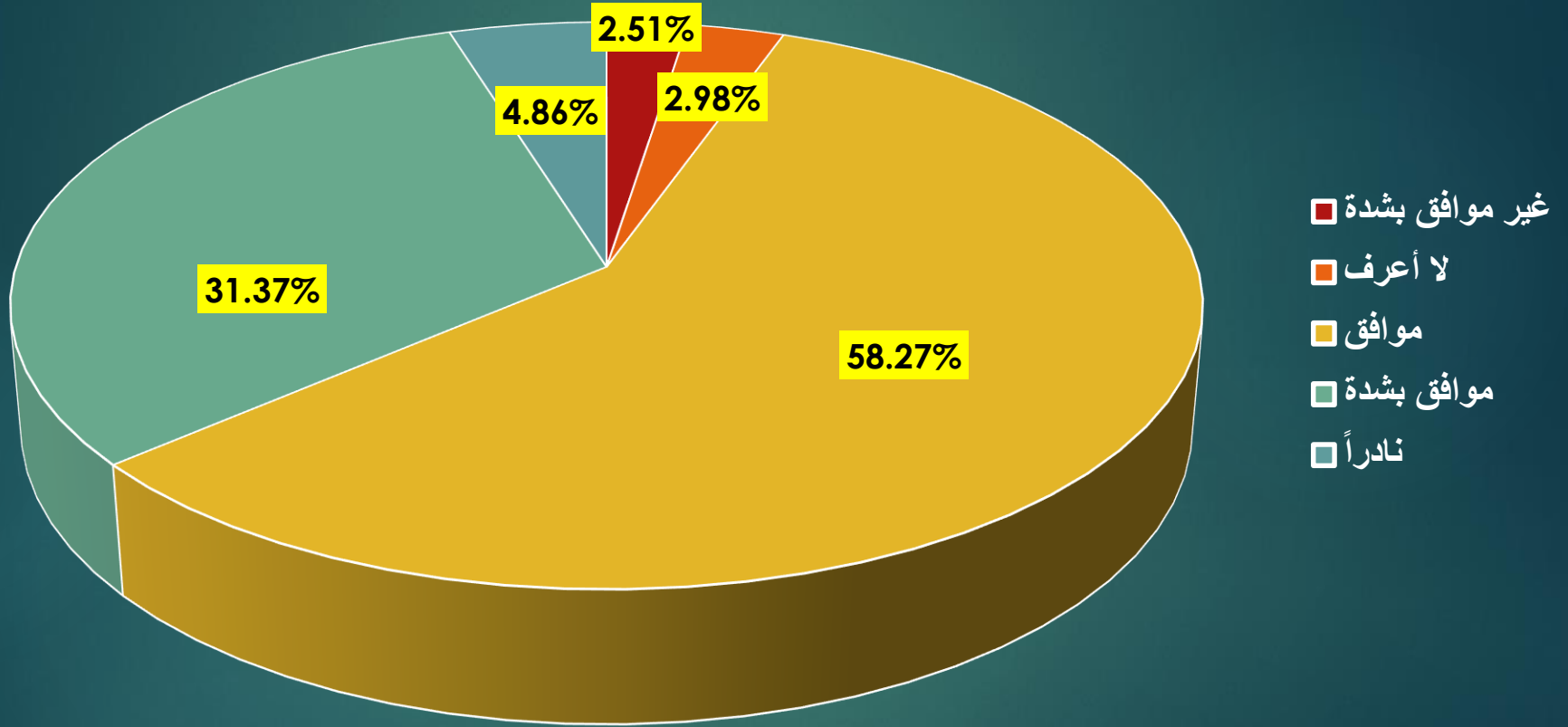


وجود تدابير وإجراءات لتطبيق المساواة الجندرية



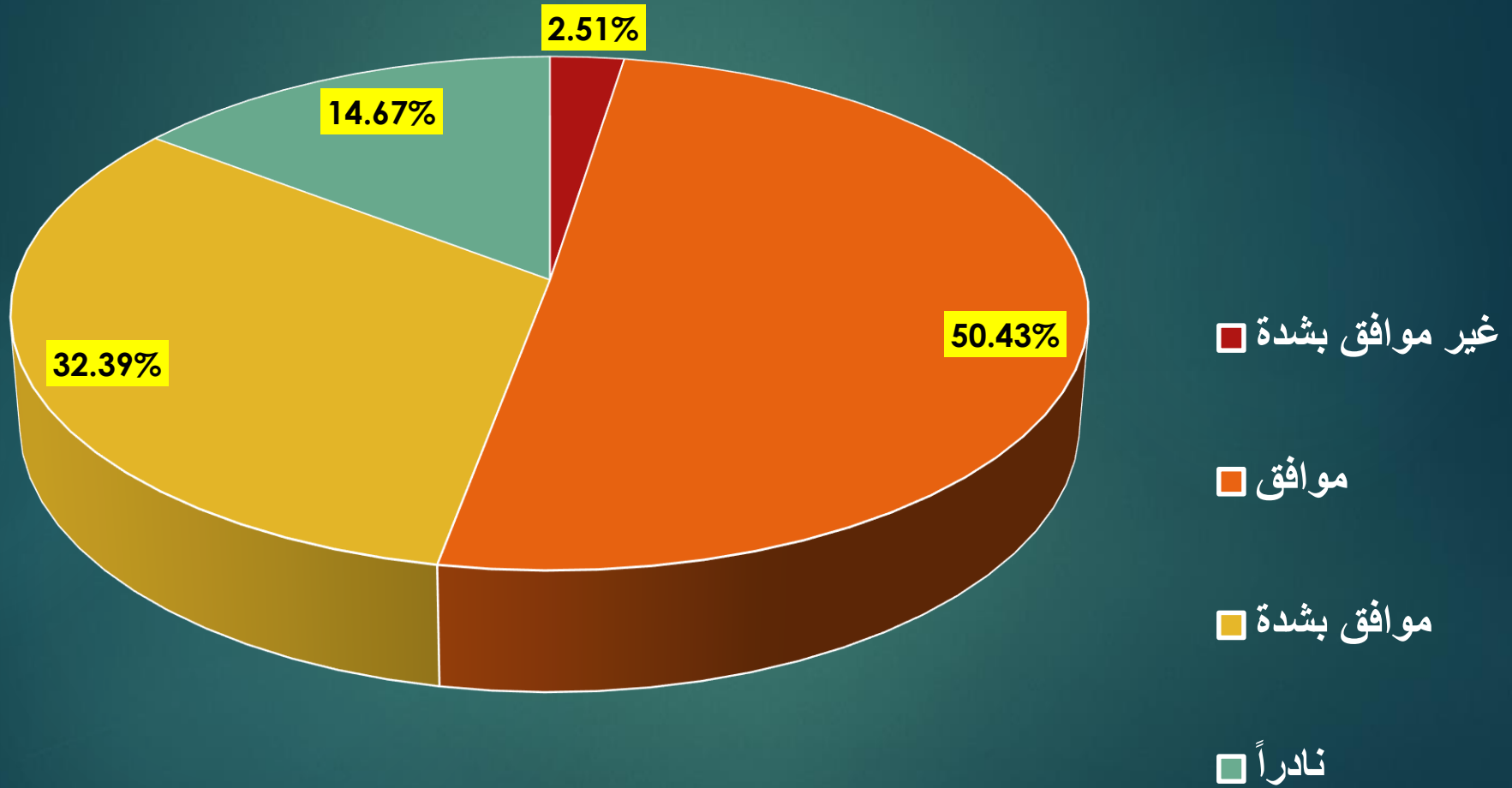


دعم التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة للمساواة الجندرية



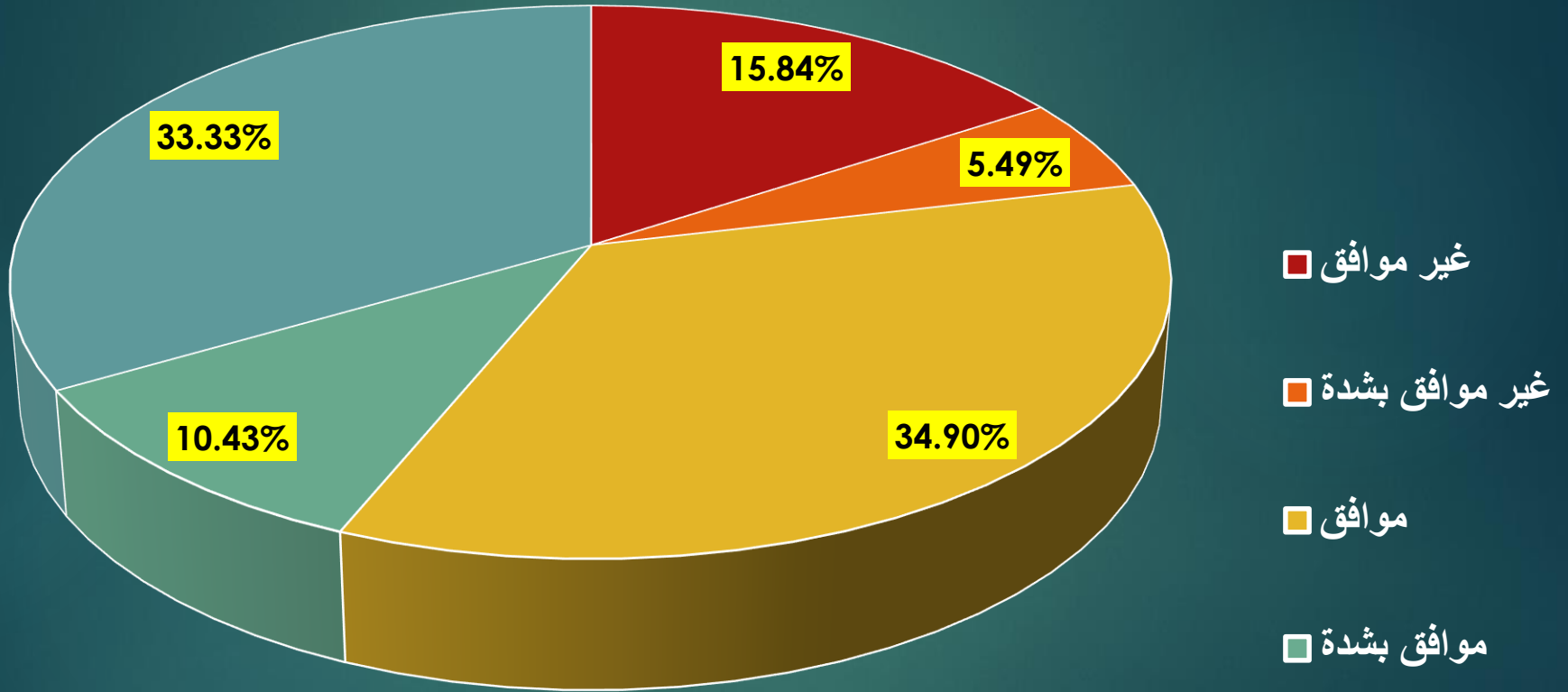


مراعاة المنظور الجندي في التخطيط لأنشطة المؤسسة





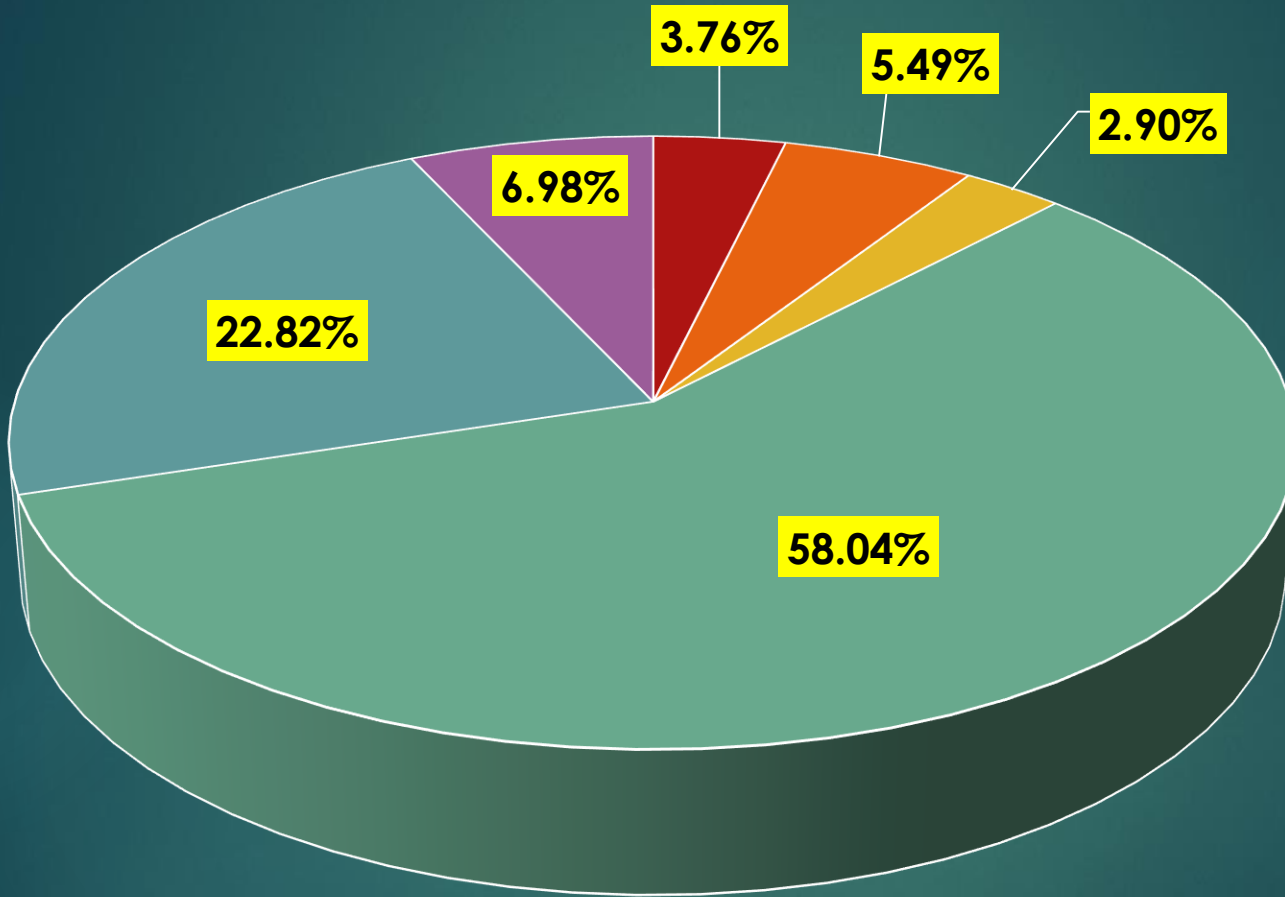
وجود خبراء مختصين بقضايا الجندر/ النوع الاجتماعي



- غير موافق
- غير موافق بشدة
- موافق
- موافق بشدة
- نادرًا



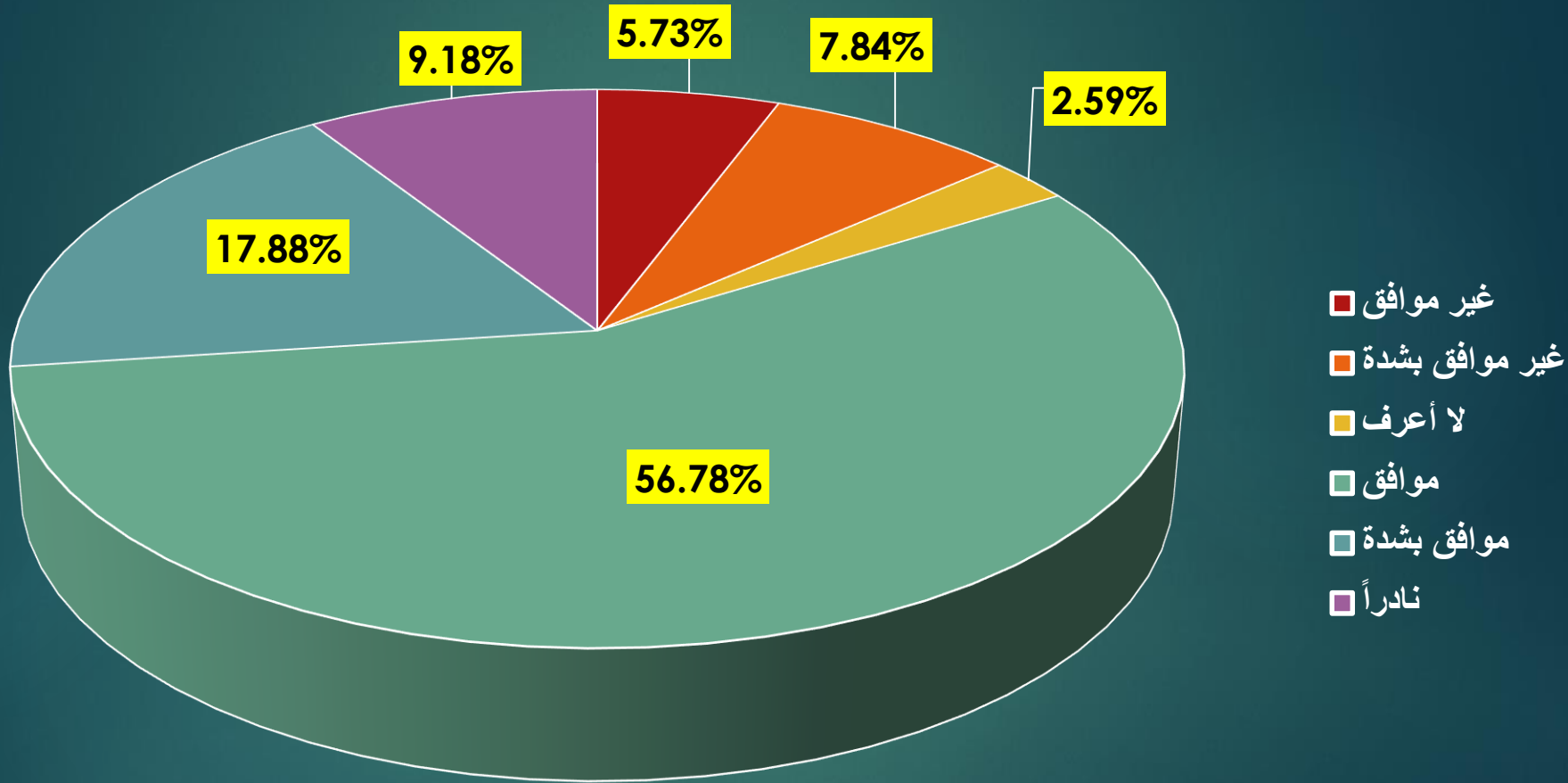
الالتزام بتطبيق السياسات الجندرية للمؤسسة



- غير موافق
- غير موافق بشدة
- لا أعرف
- موافق
- موافق بشدة
- نادرًا

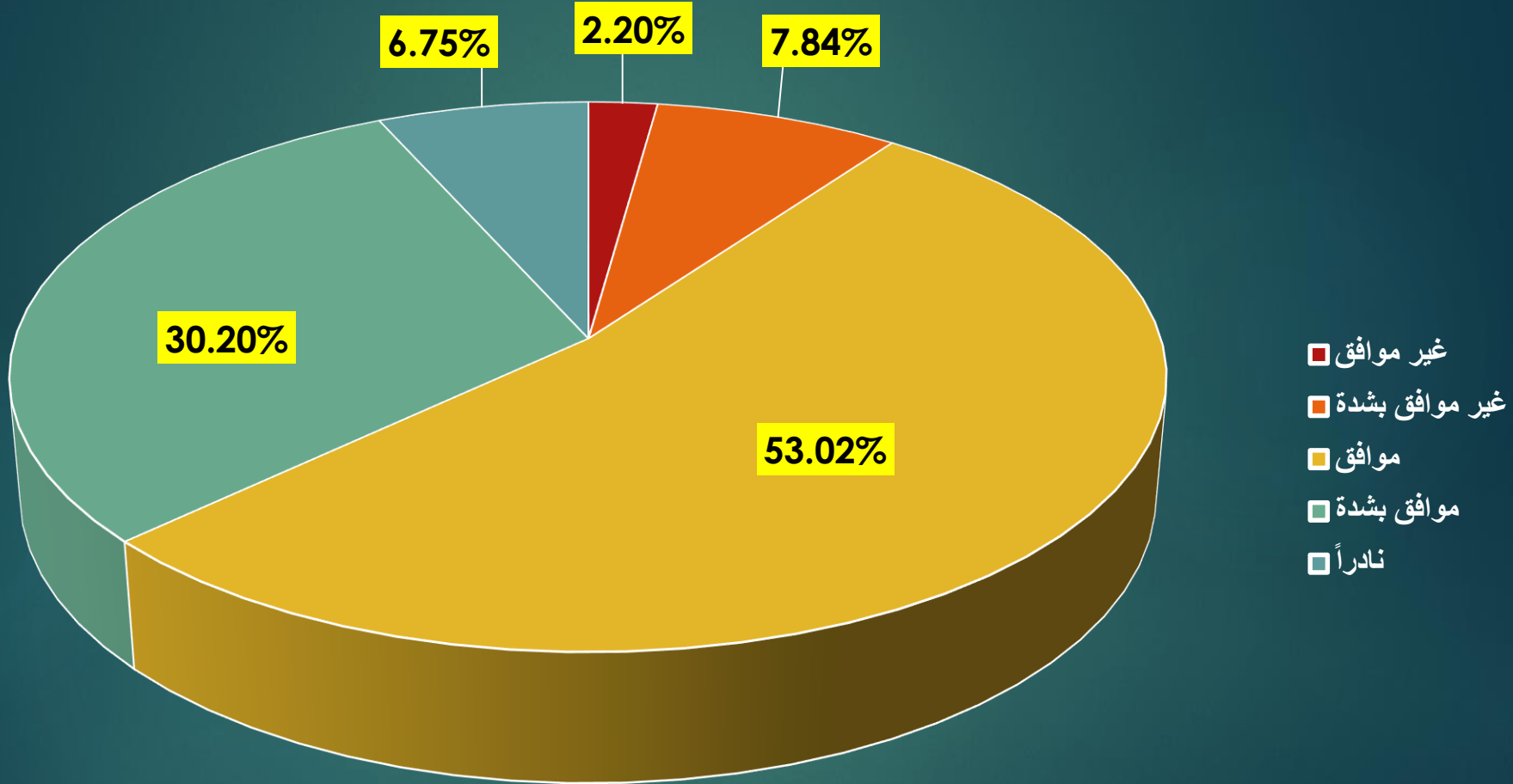


التزام الموظفين بالسياسة الجندرية للمؤسسة



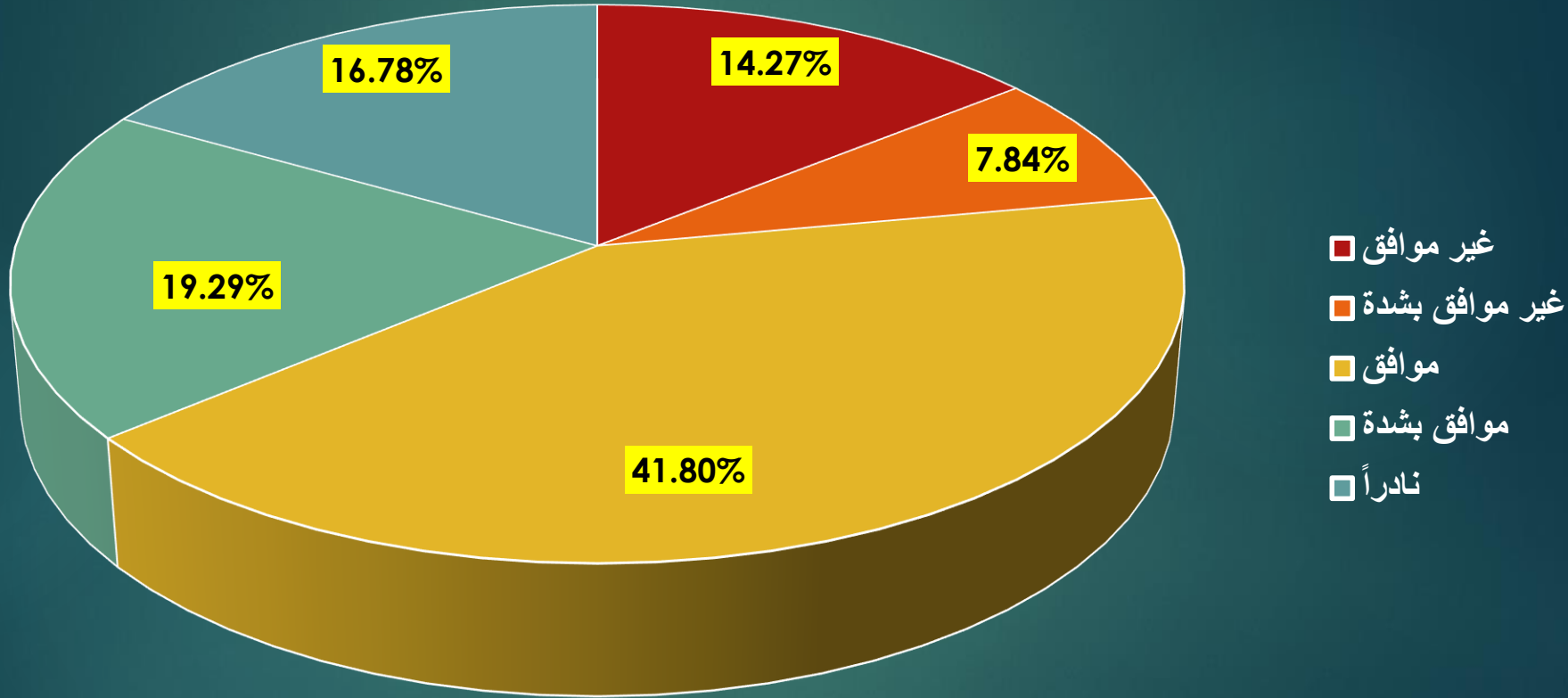


تطوير المؤسسة لسياسات الجندر





قياس سياسة الجندر بين الموظفين



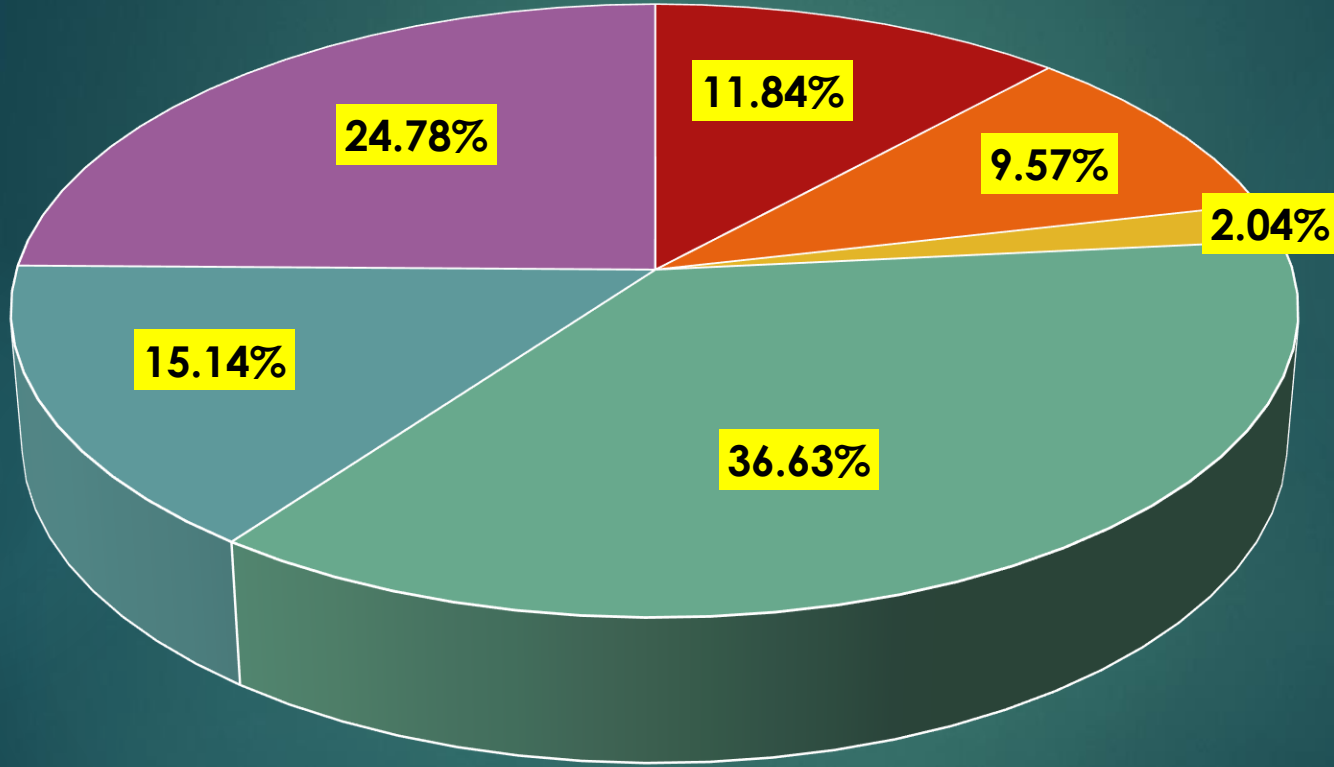


التحليل الجندي لواقع المؤسسات

ثالثاً: الموازنة المستجيبة للجنود



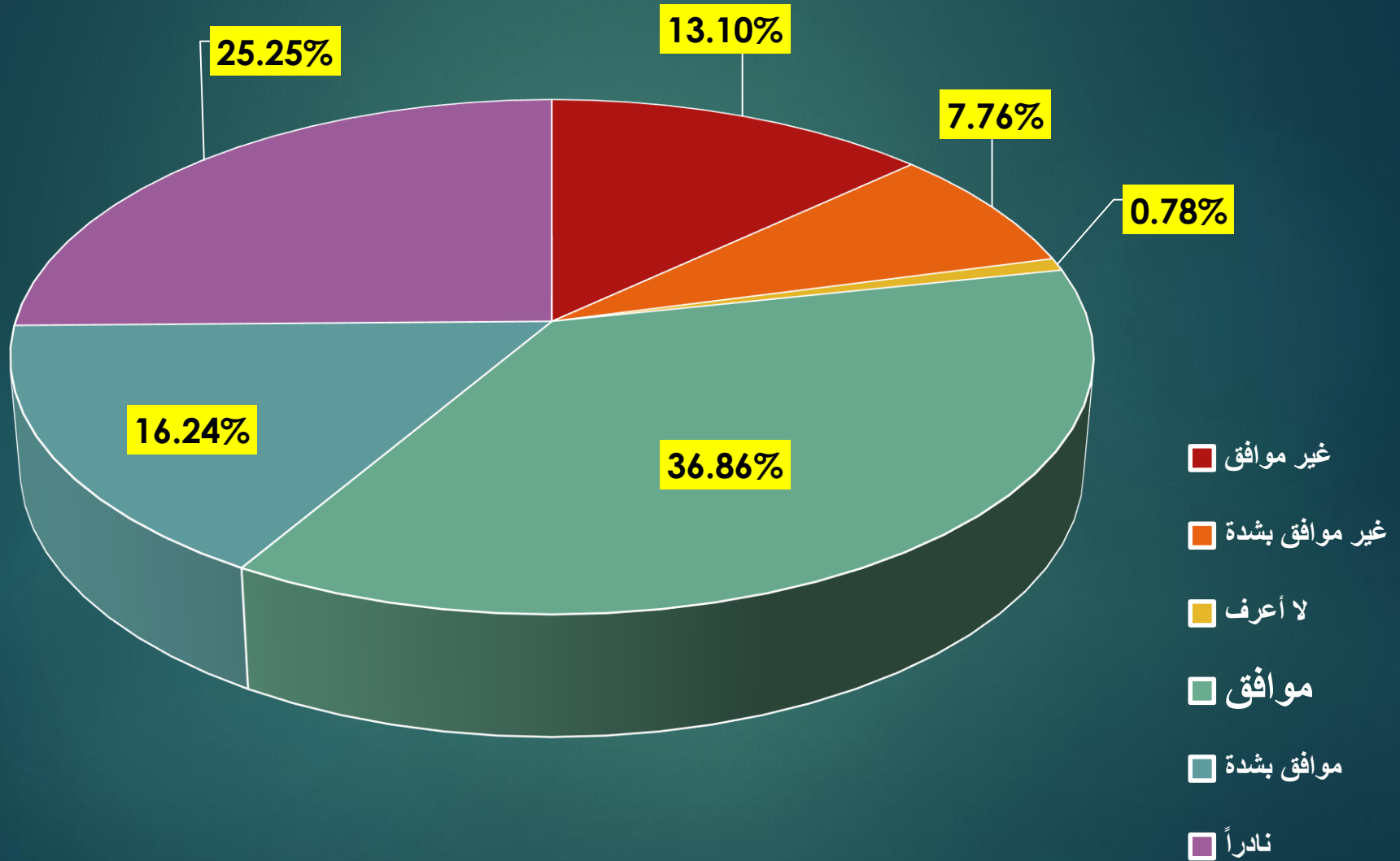
تدريب الموظفين على السياسات الجندرية ضمن موازنة المؤسسة



- غير موافق
- غير موافق بشدة
- لا أعرف
- موافق
- موافق بشدة
- نادراً



تدريب الموظفين على قضايا العنف المبني على النوع الاجتماعي



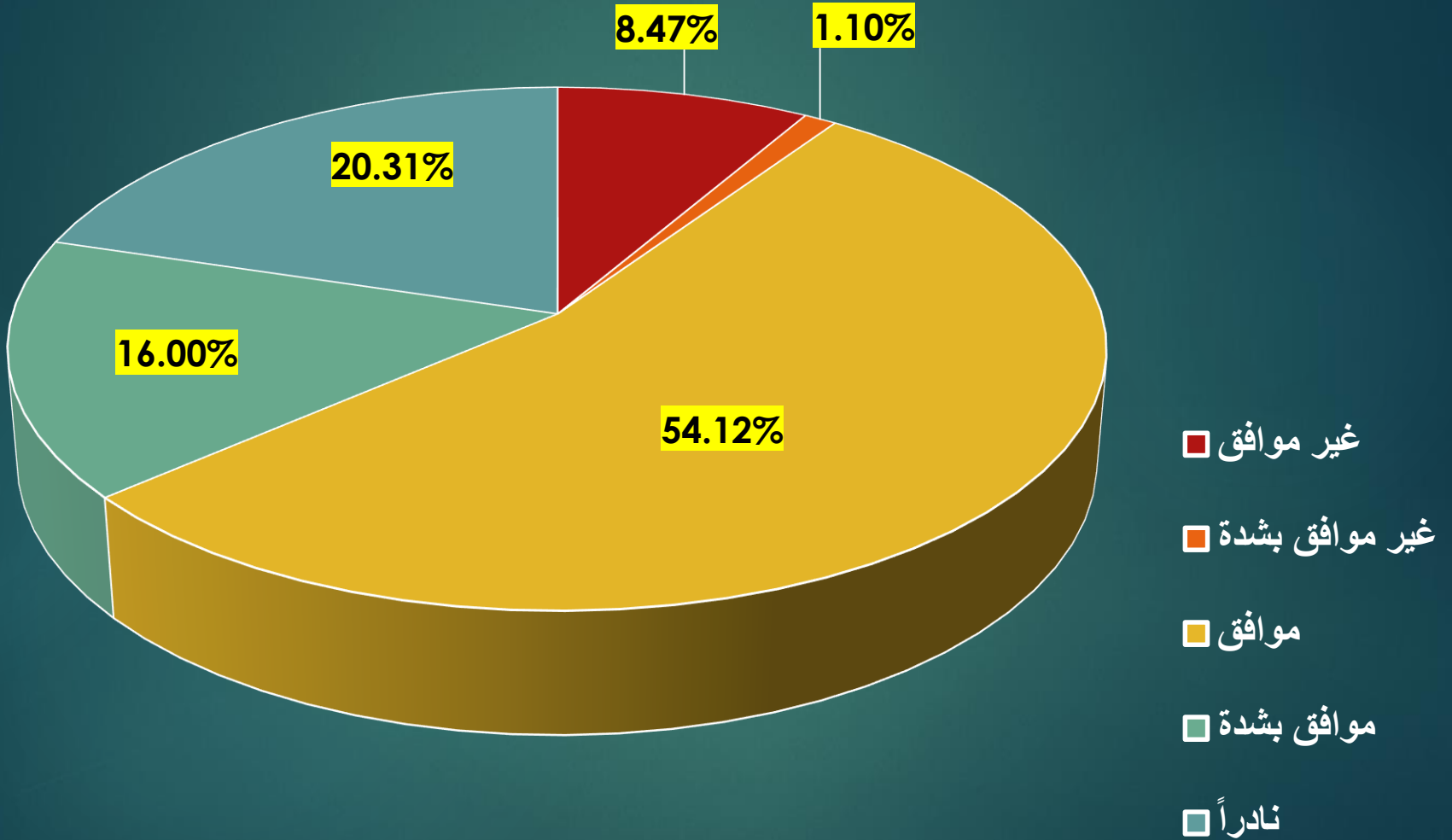


التحليل الجندي لواقع المؤسسات

رابعاً: الموارد البشرية

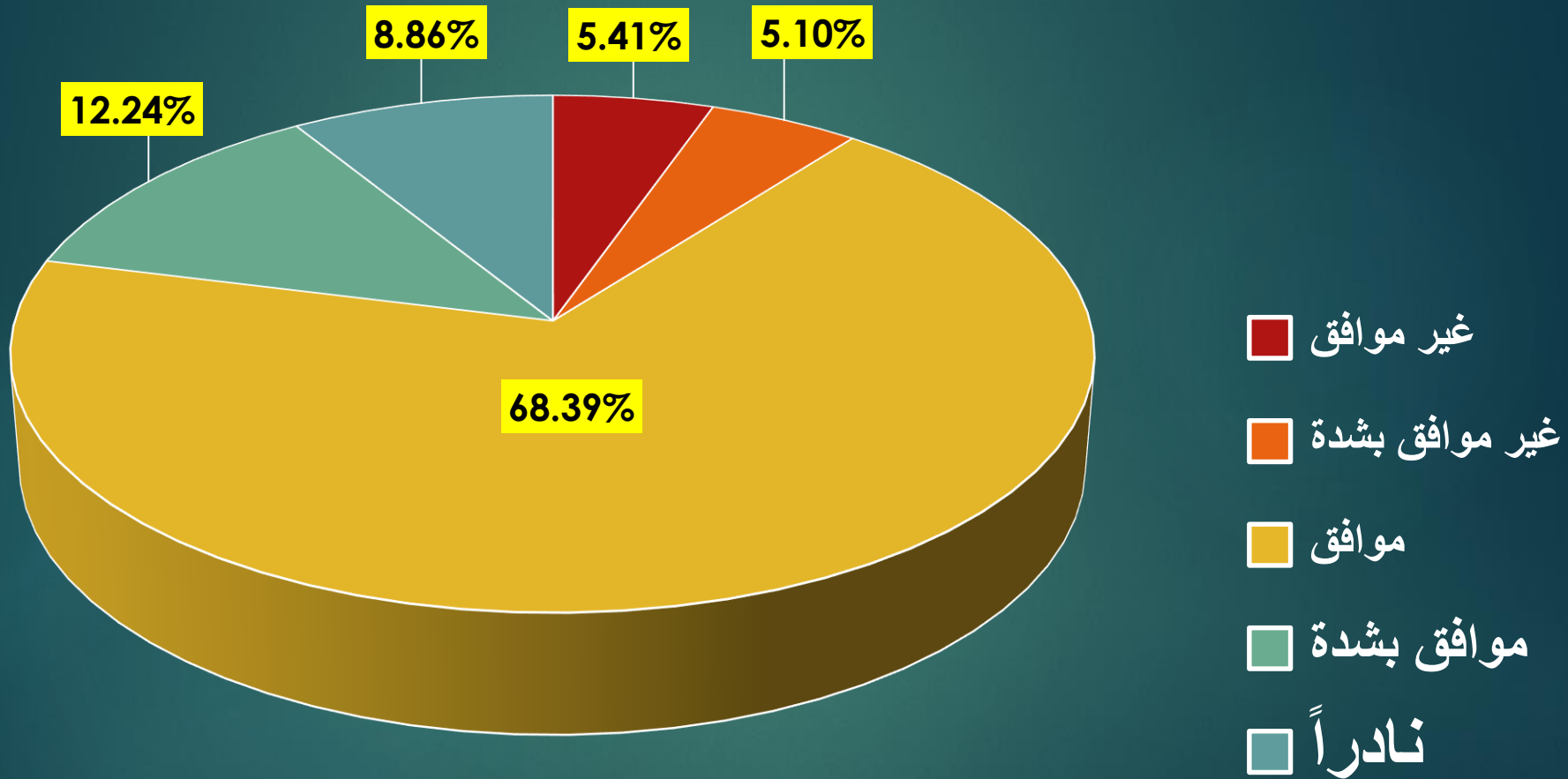


مراعاة الجنس عند التوظيف



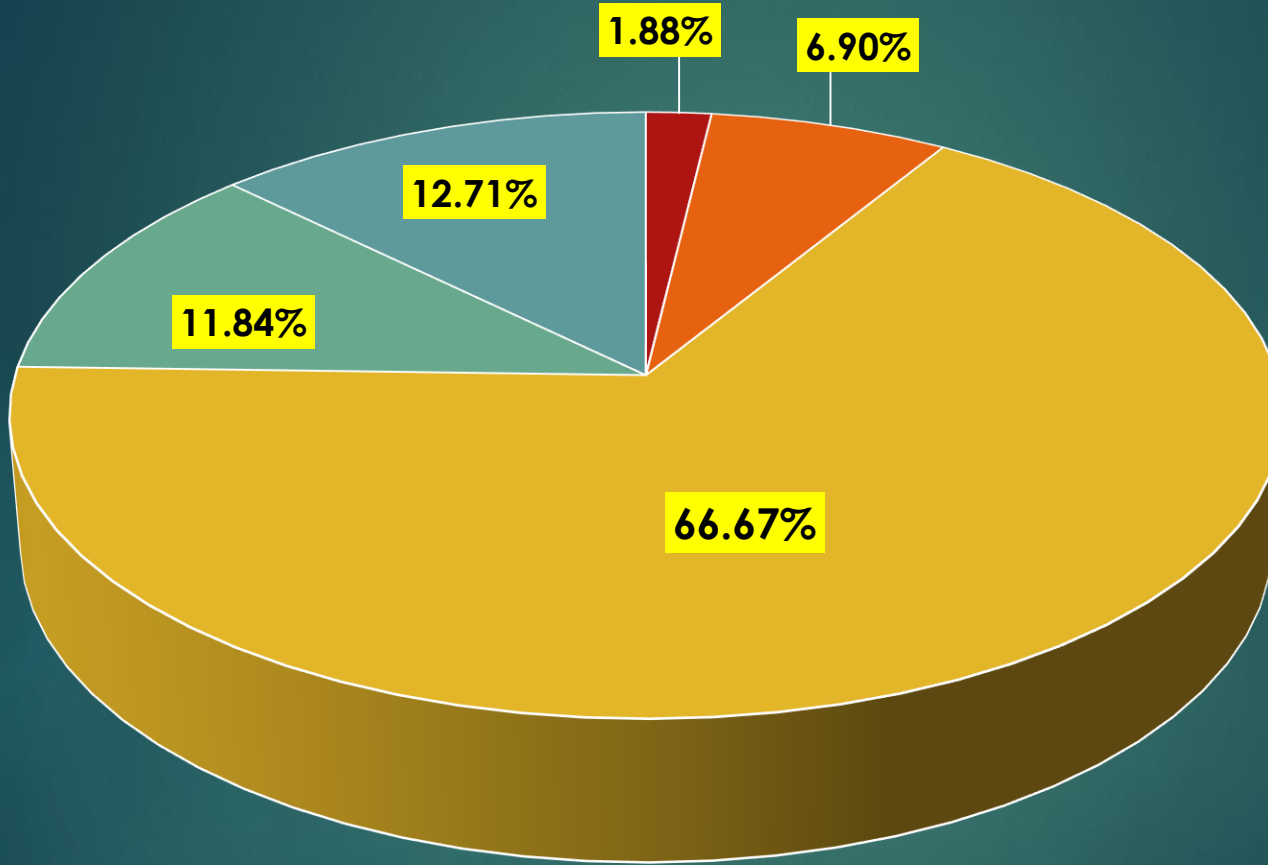


الالتزام بالسياسة الجندرية معيار لتقييم الأداء الوظيفي





المساواة الجندرية ضمن المهام الوظيفية



غير موافق

غير موافق بشدة

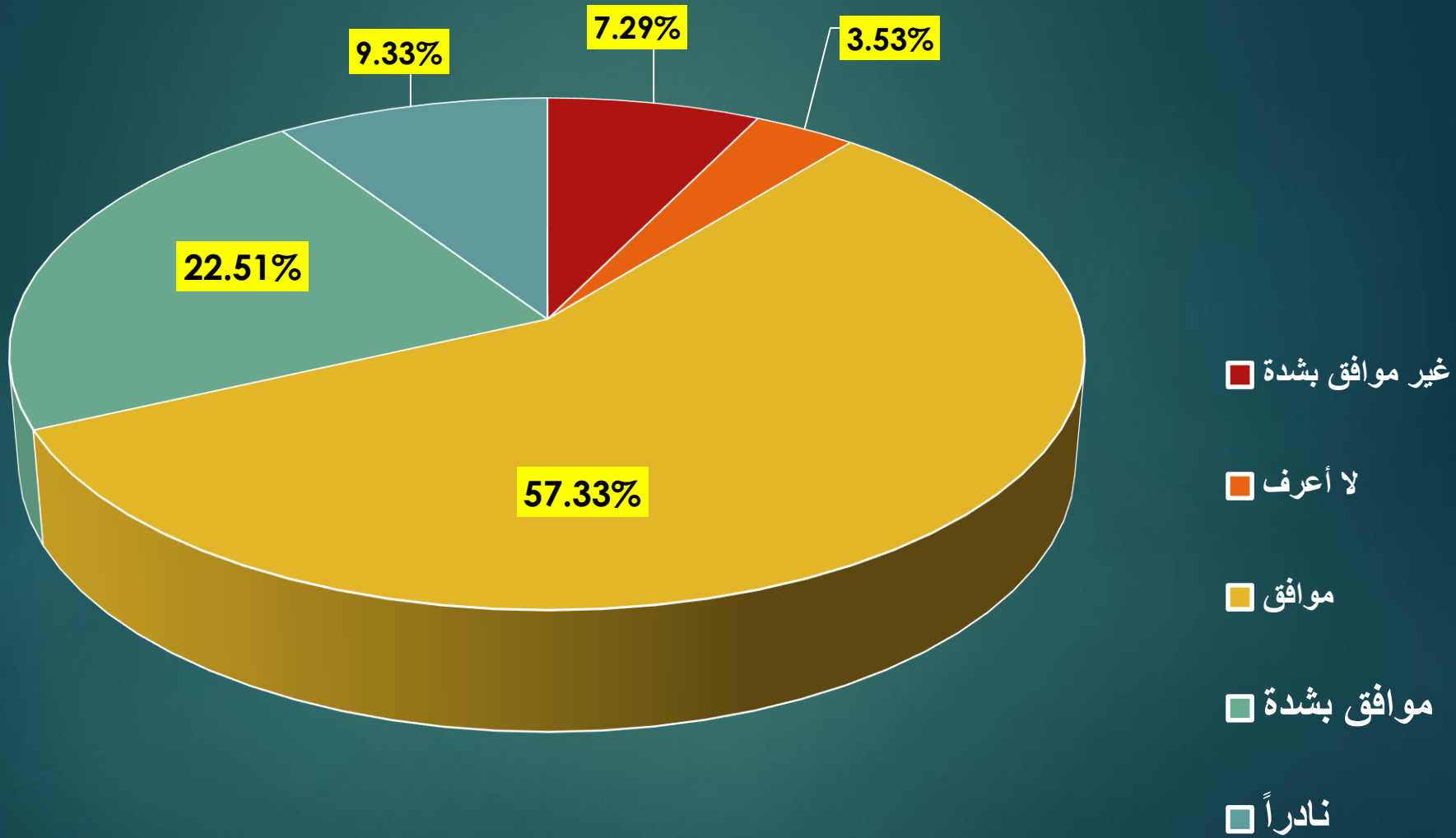
موافق

موافق بشدة

نادراً

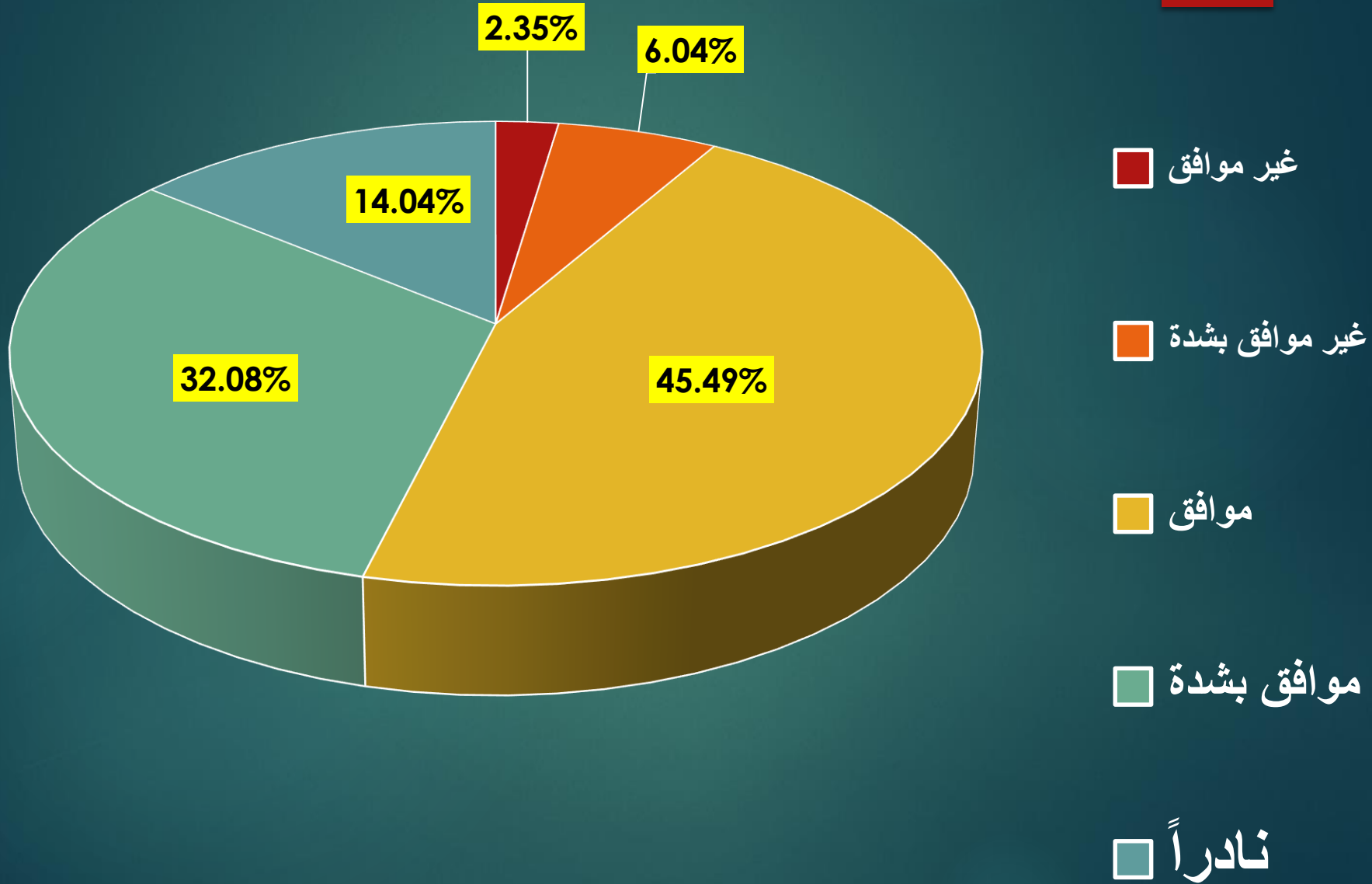


تقييم طلبات التوظيف تأخذ بالاعتبار معايير المساواة الجندرية



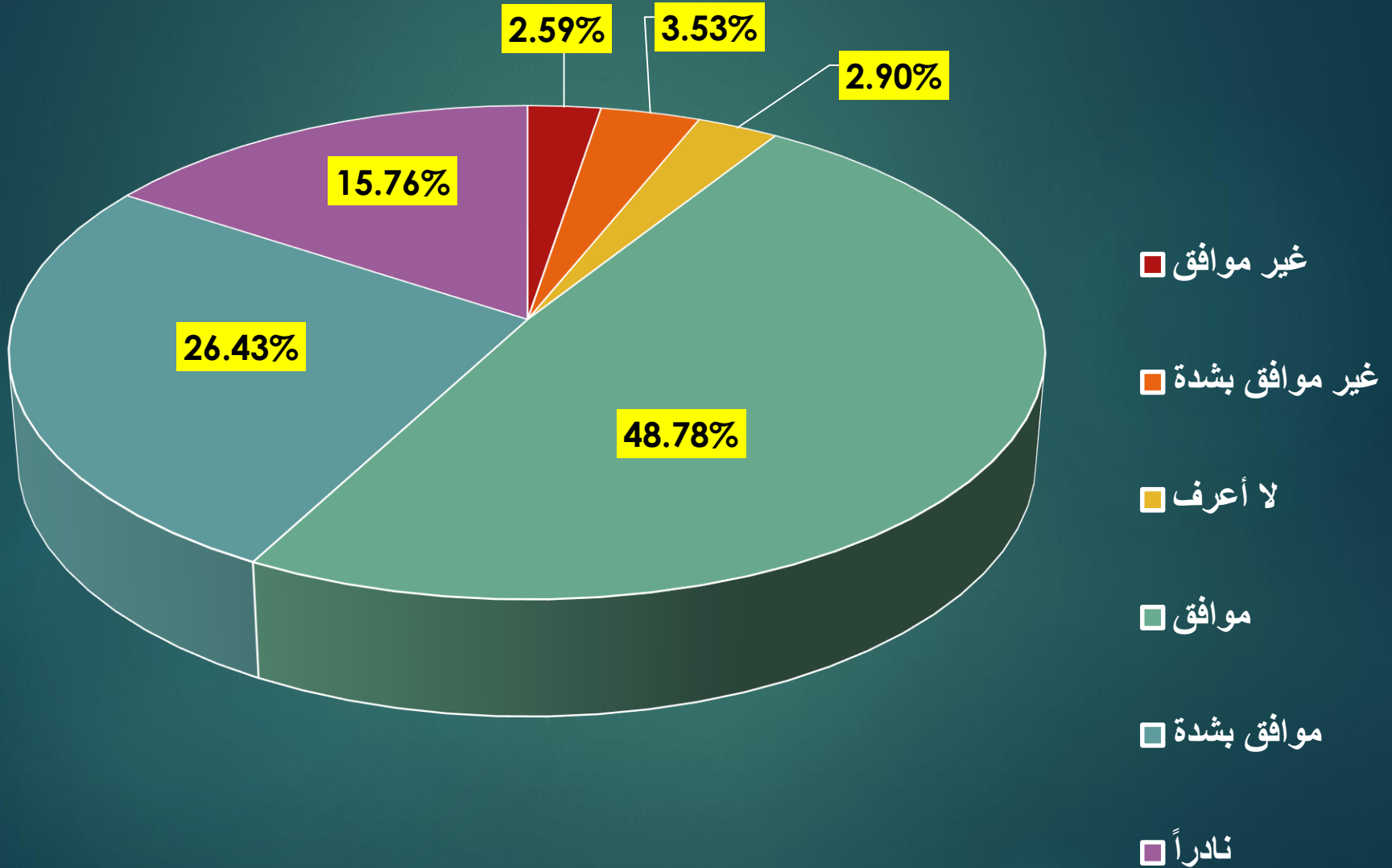


الإجراءات المتبعة لتعيين أو استبقاء النساء في مجلس الإدارة وكاستشاريين في المؤسسة



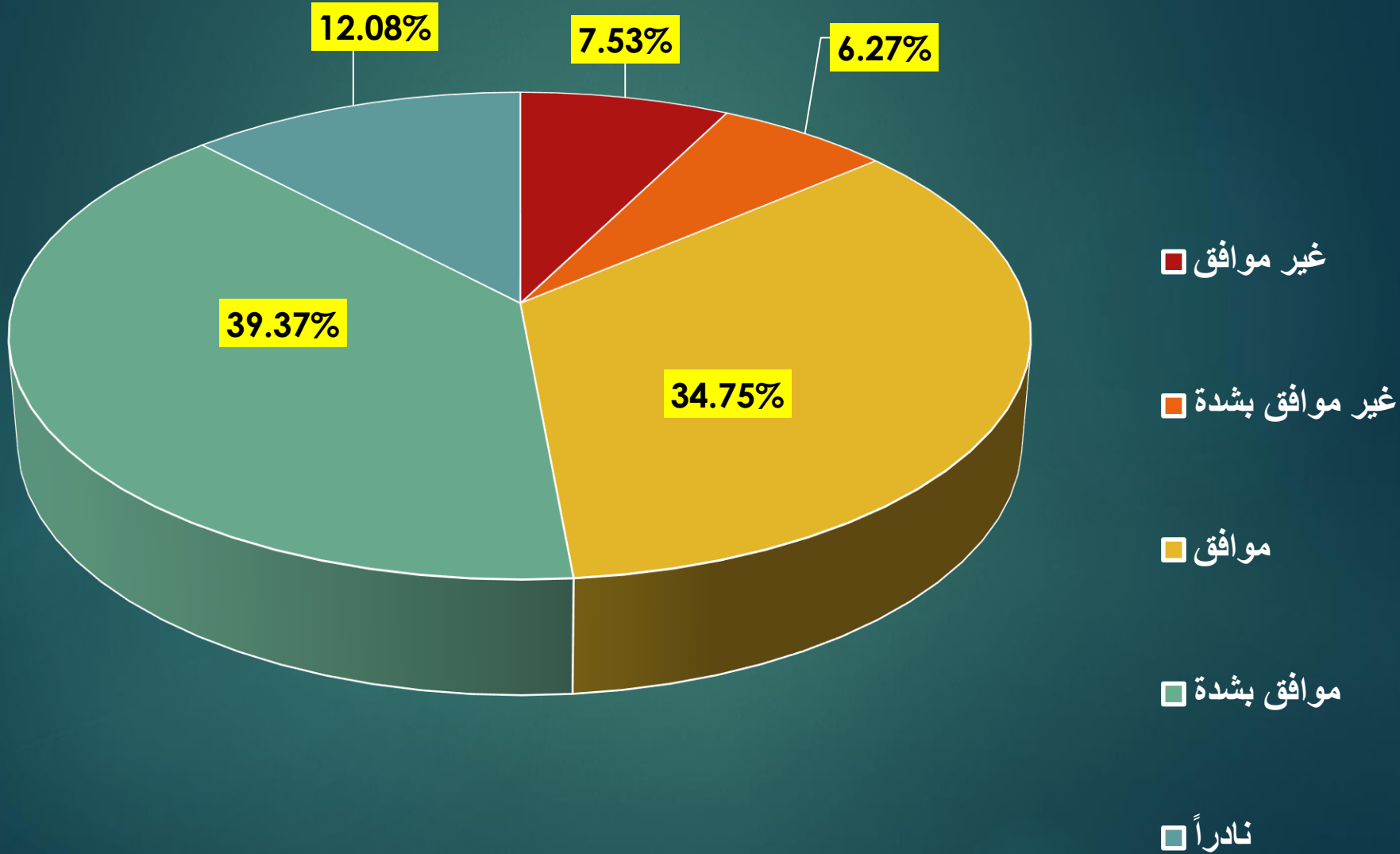


استراتيجيات تدعم وصول النساء للإدارة العليا



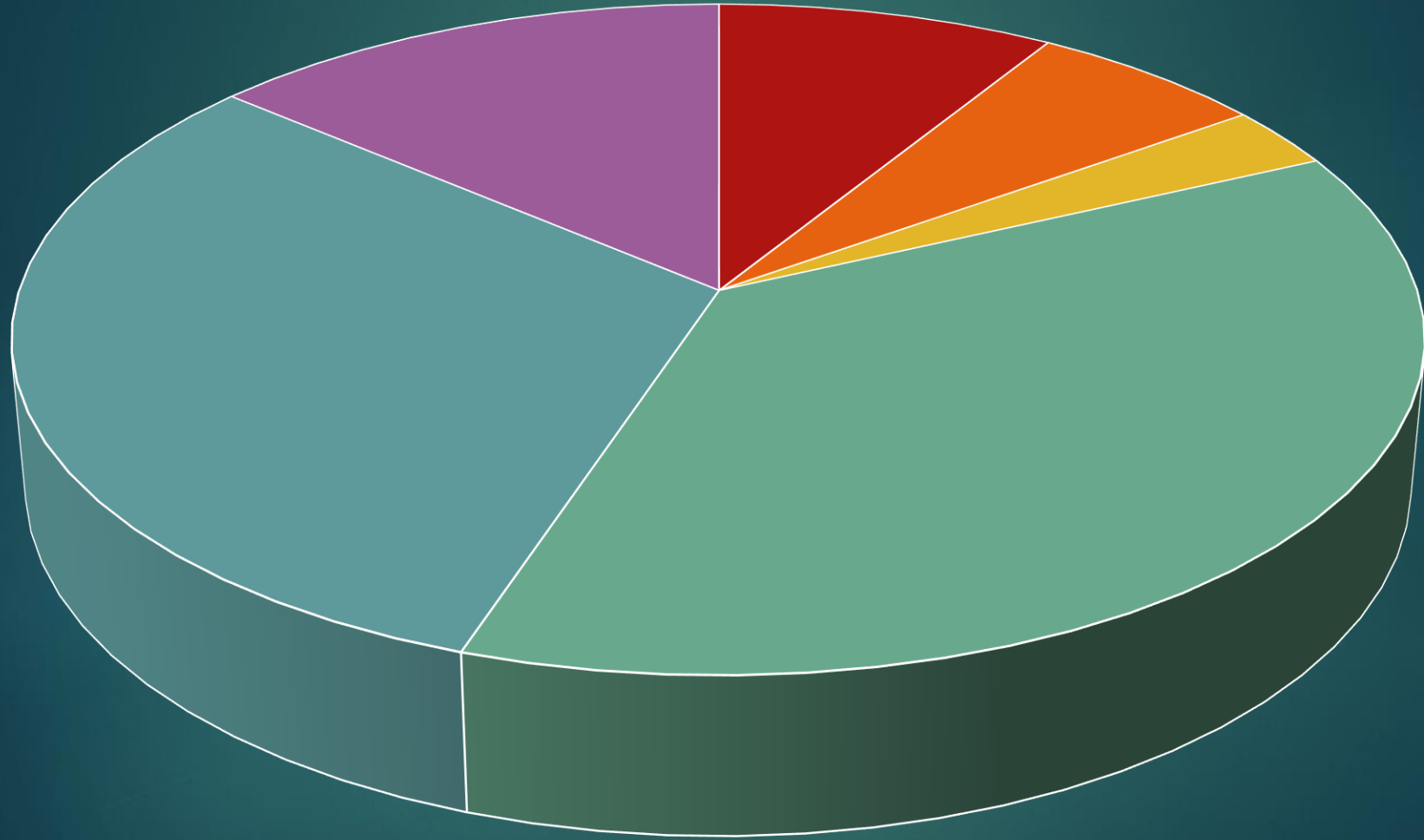


المساواة الجندرية بين الرجال والنساء على كافة المستويات





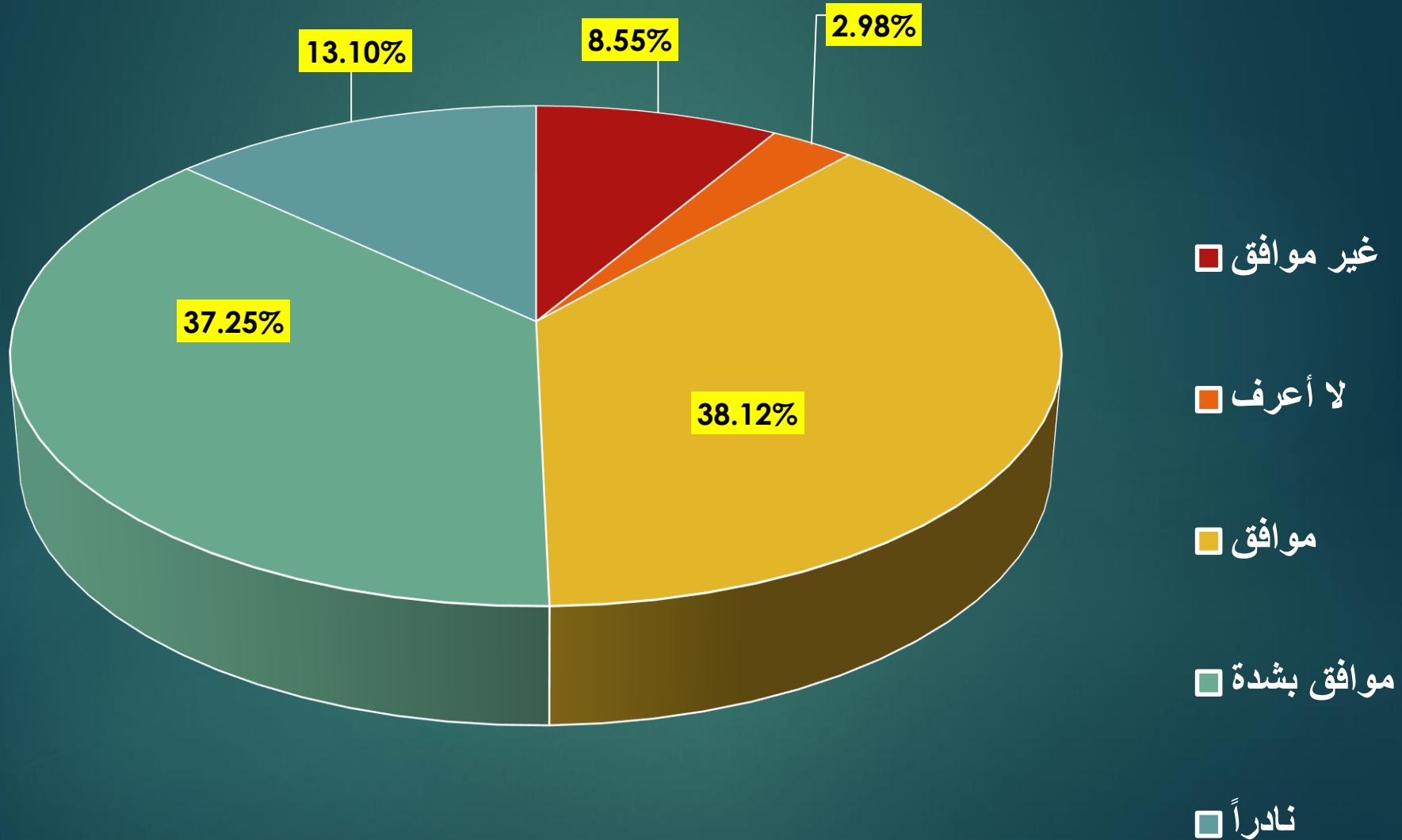
انعكاس مكانة المرأة في المؤسسة على اتخاذ القرارات



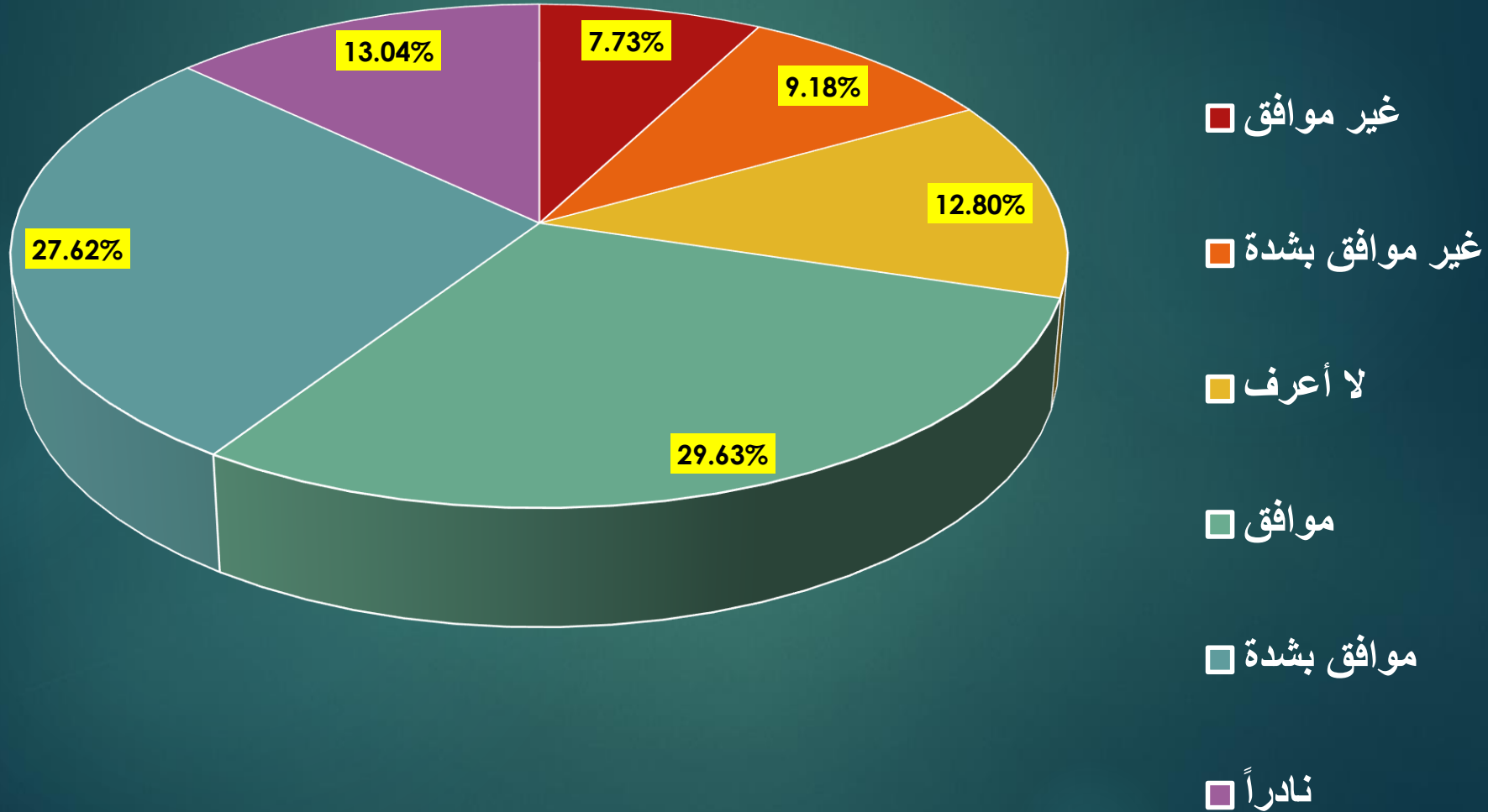
- غير موافق
- غير موافق بشدة
- لا اعرف
- موافق
- موافق بشدة
- نادراً



إمكانية وصول النساء للمراكز بالإدارة العليا



تساوي الأجر بين النساء والرجال



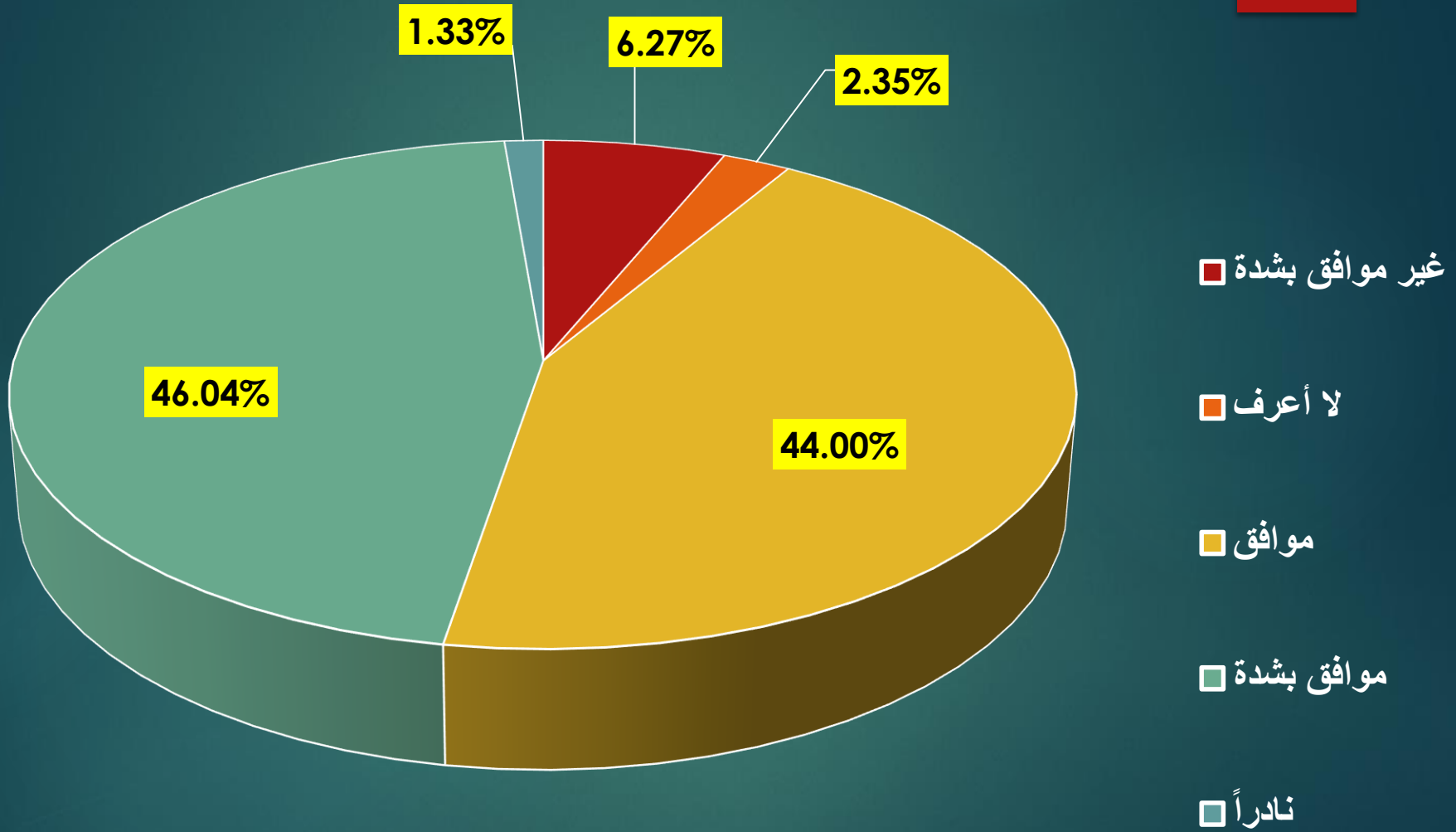


التحليل الجندي لواقع المؤسسات

خامساً: البرامج والأنشطة

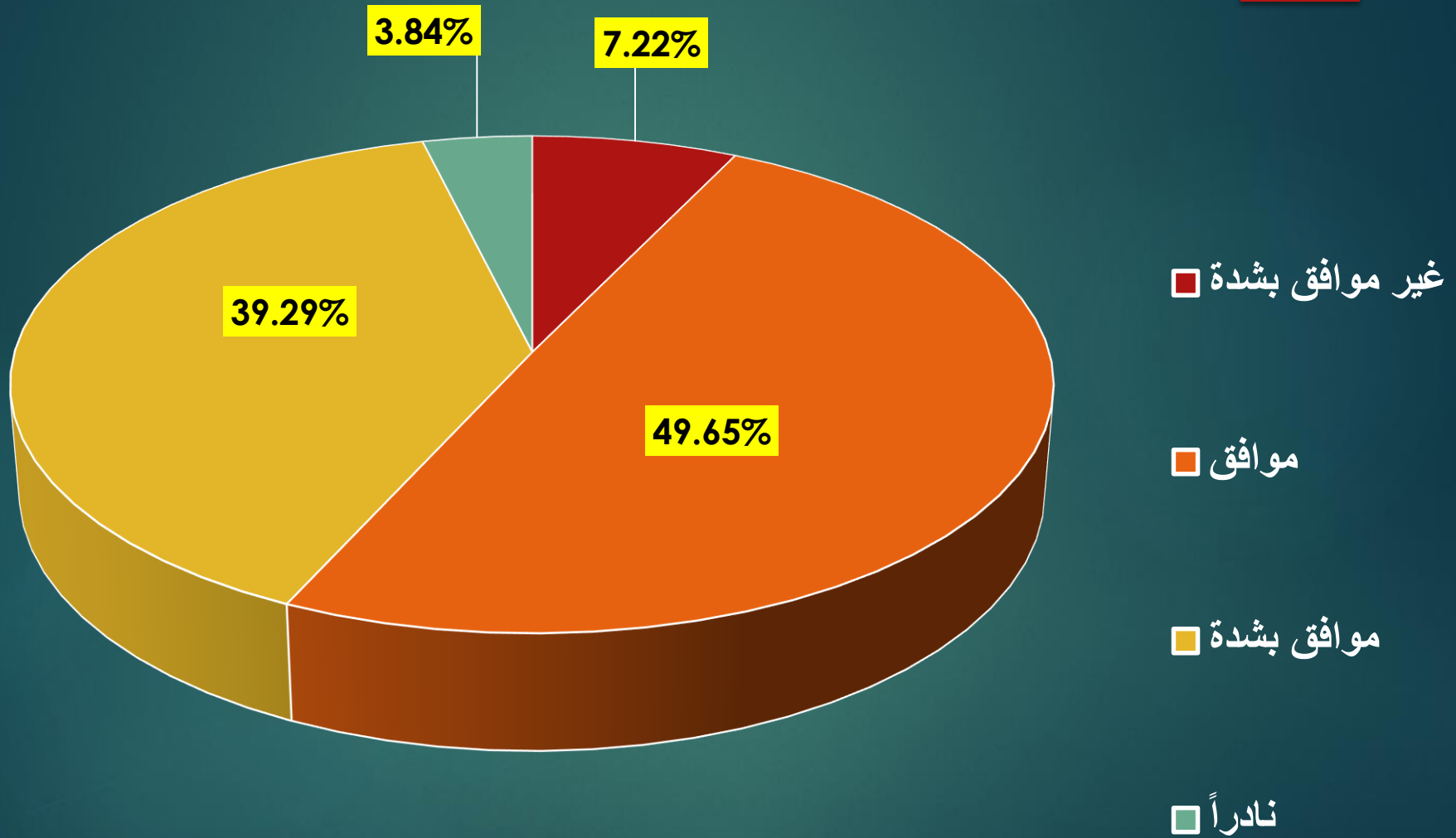


مراعاة آراء المستفيدين عند التحضير للمشروع



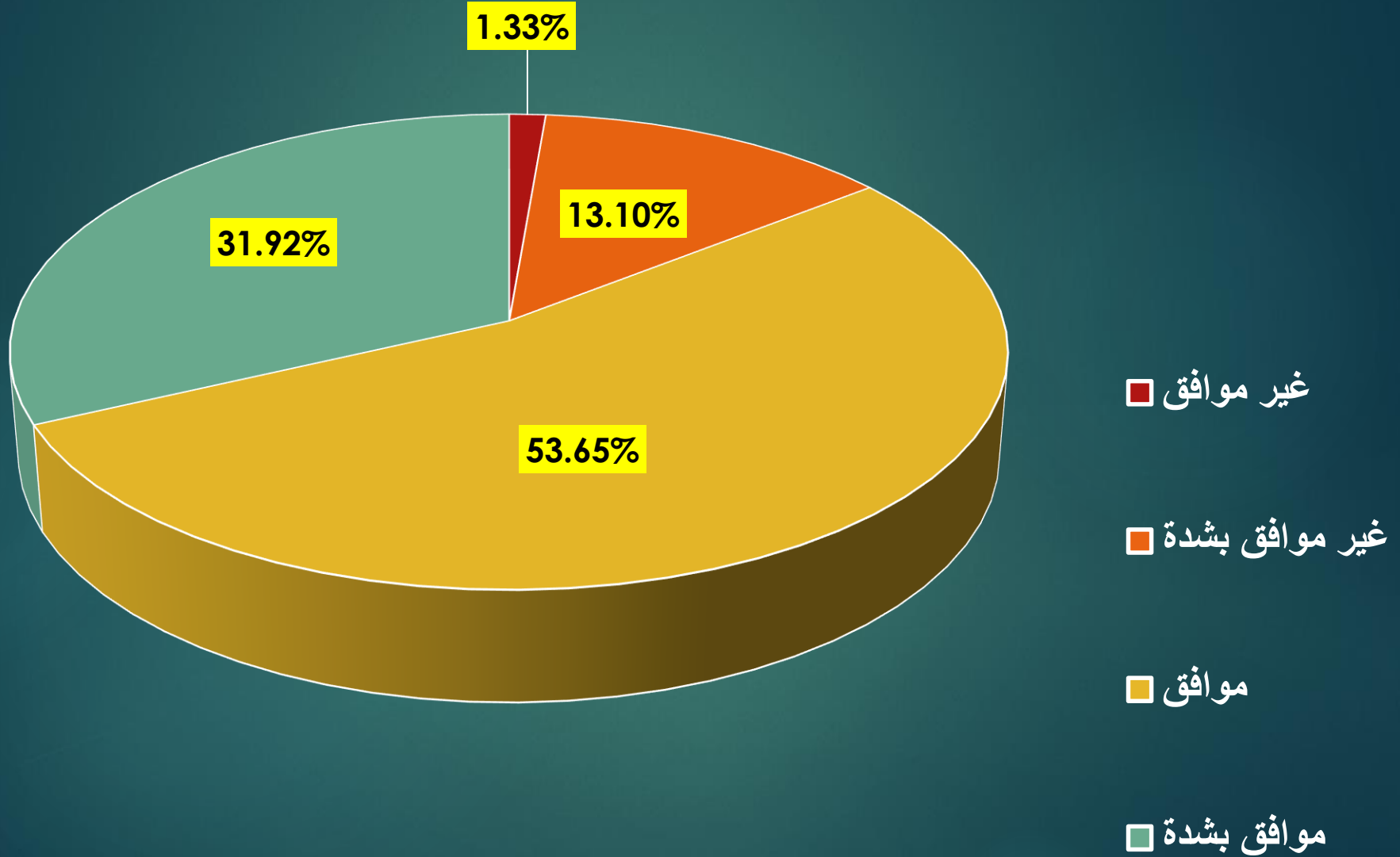


تصنيف البيانات حسب الجنس في أنشطة المشاريع



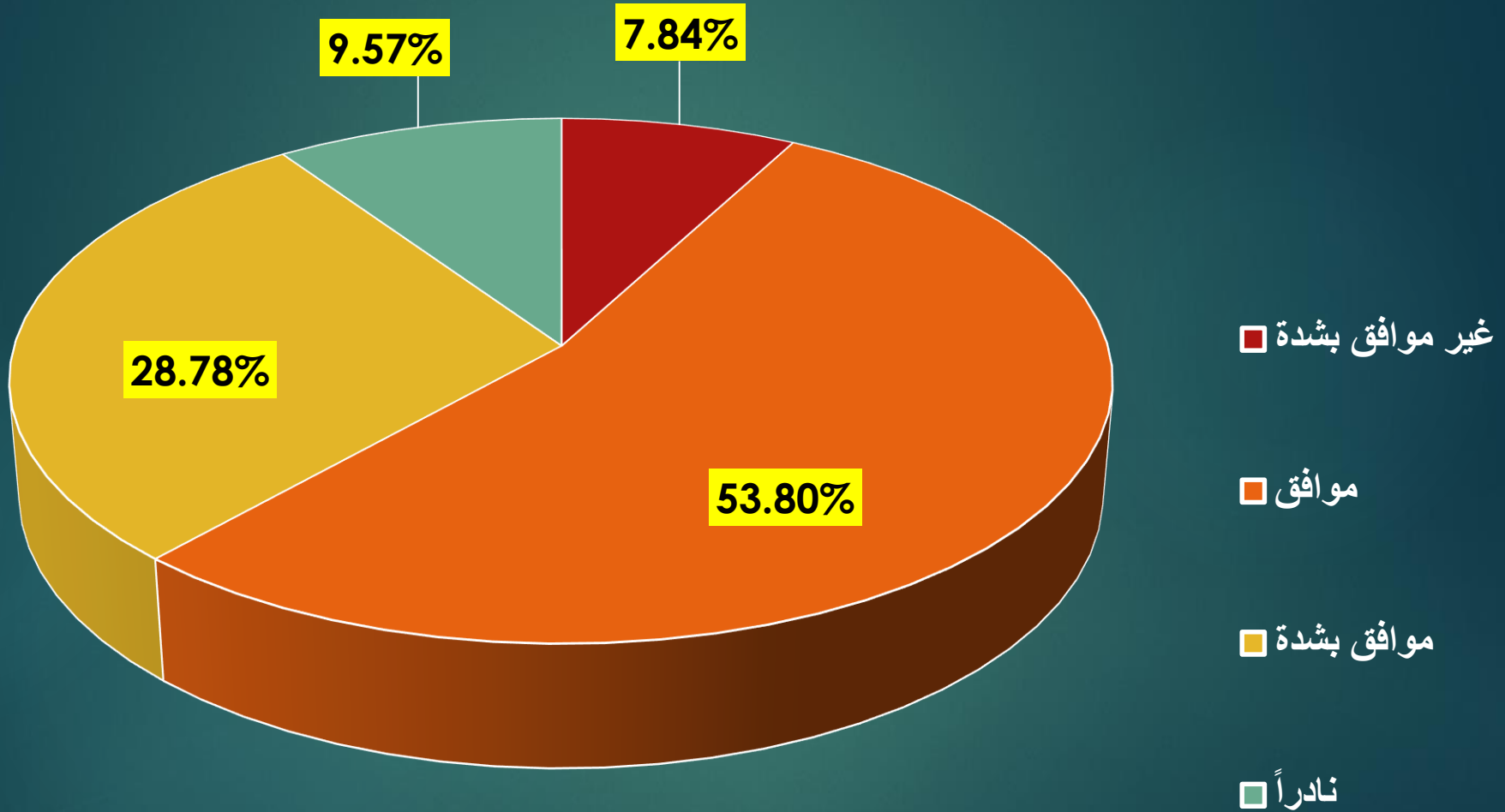


تعزيز المساواة الجندرية في أنشطة البرامج والمشاريع





المتابعة والمراقبة والتقييم للمشروع وقياس الأثر الجندي على المجتمع



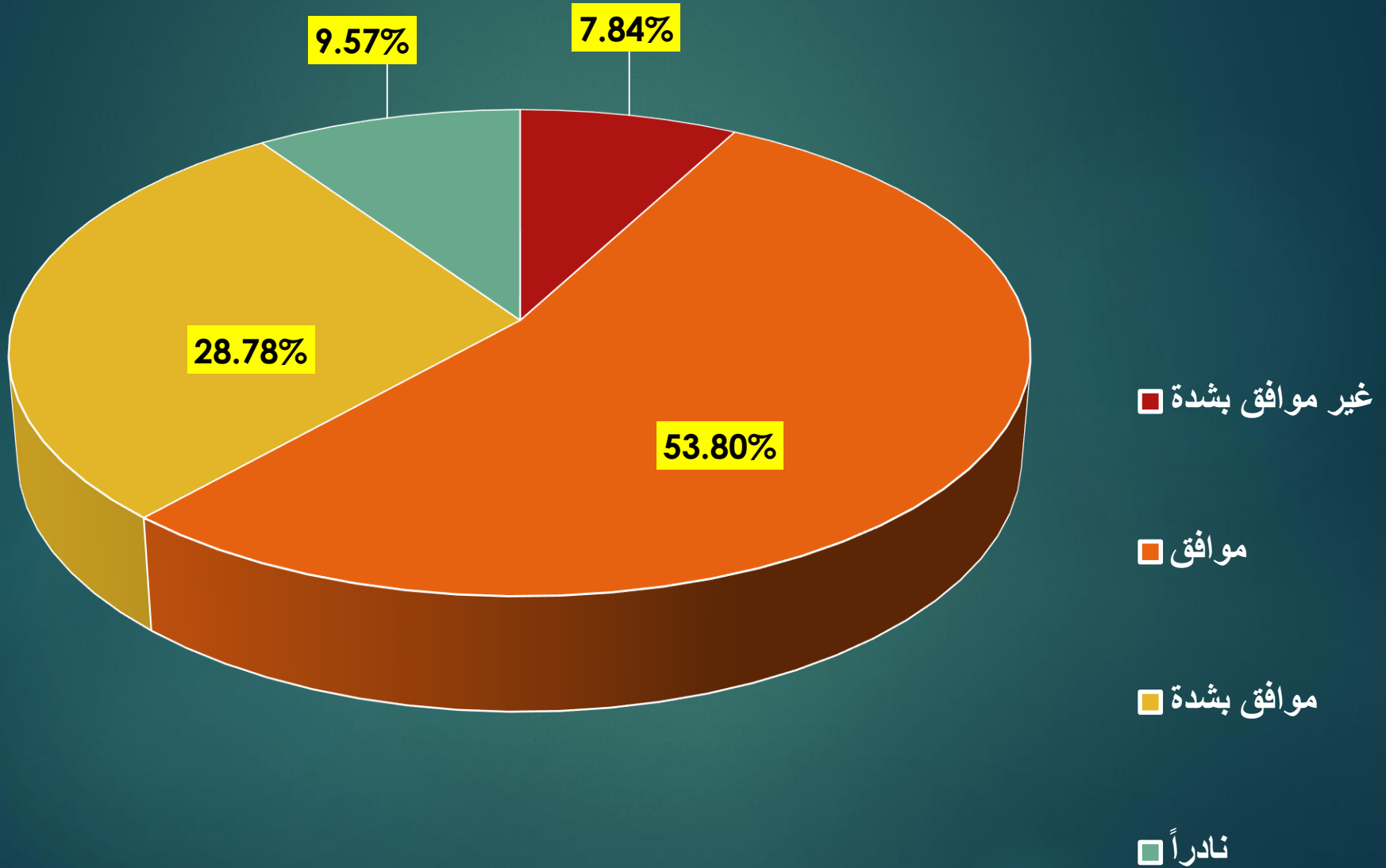


التحليل الجندي لواقع المؤسسات

سادساً: المشاركة المجتمعية

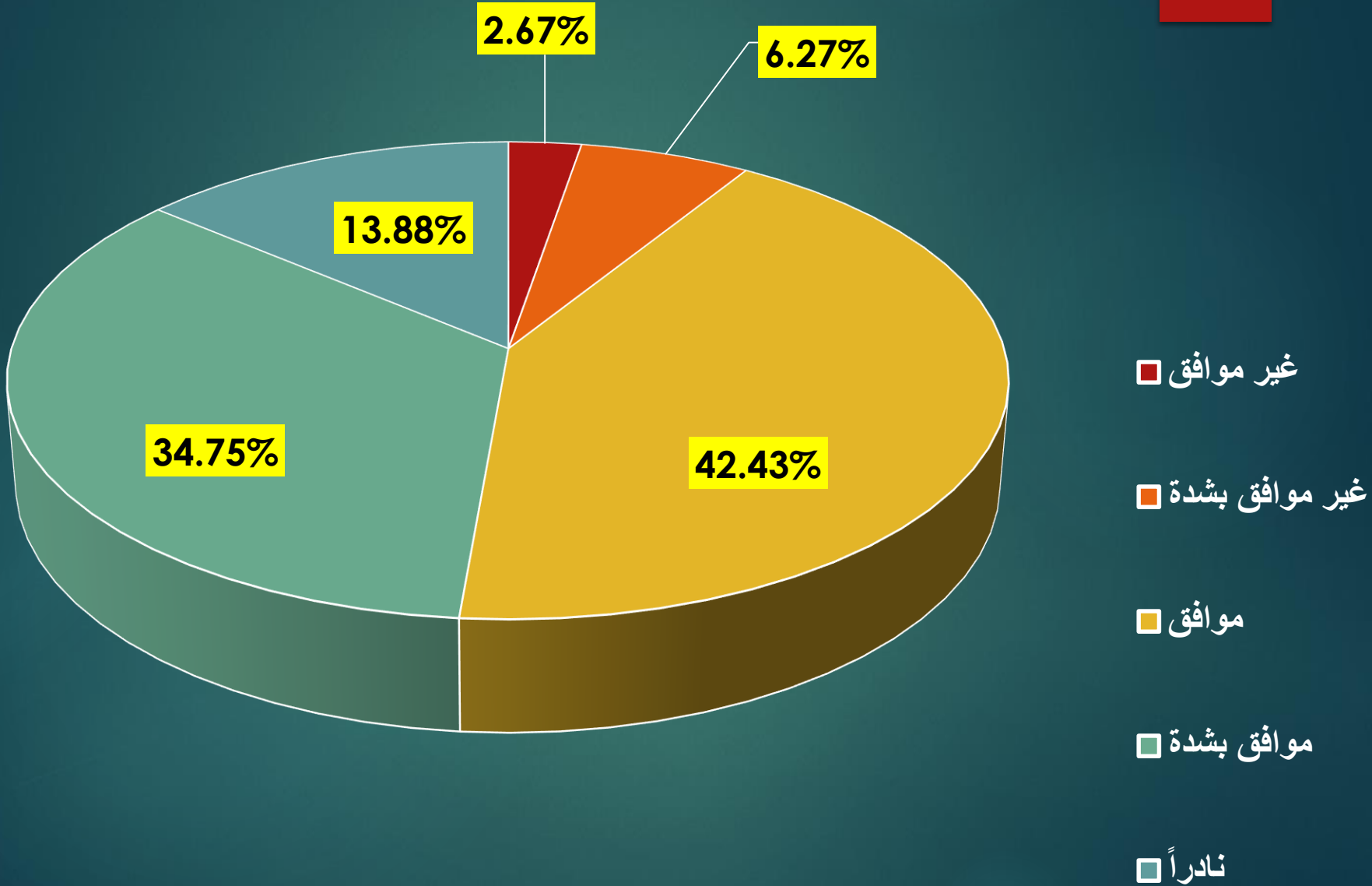


تحليل المشاركة المجتمعية الخاصة بأنشطة المشاريع حسب الجندر



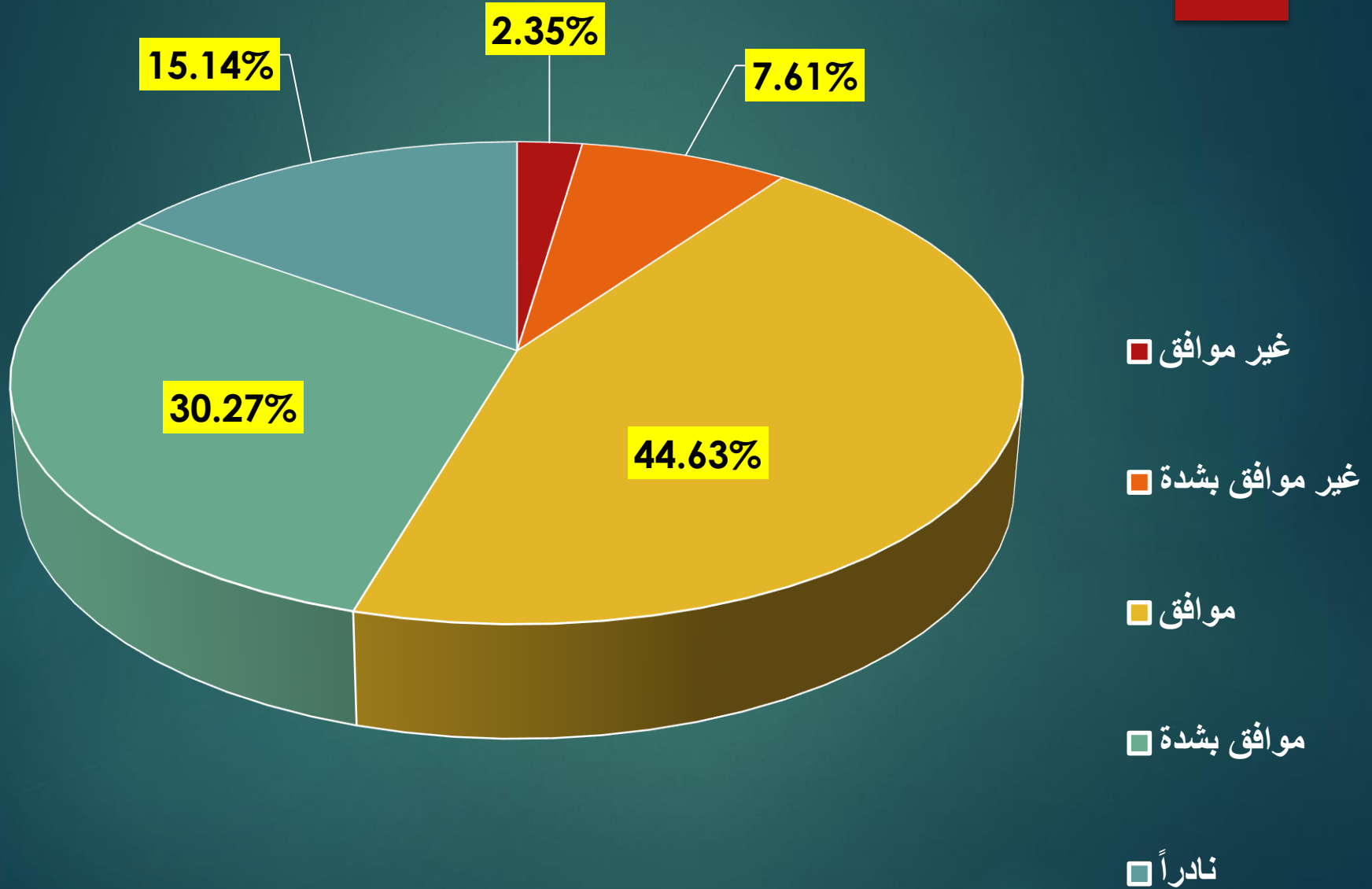


جمع البيانات حسب الجندر



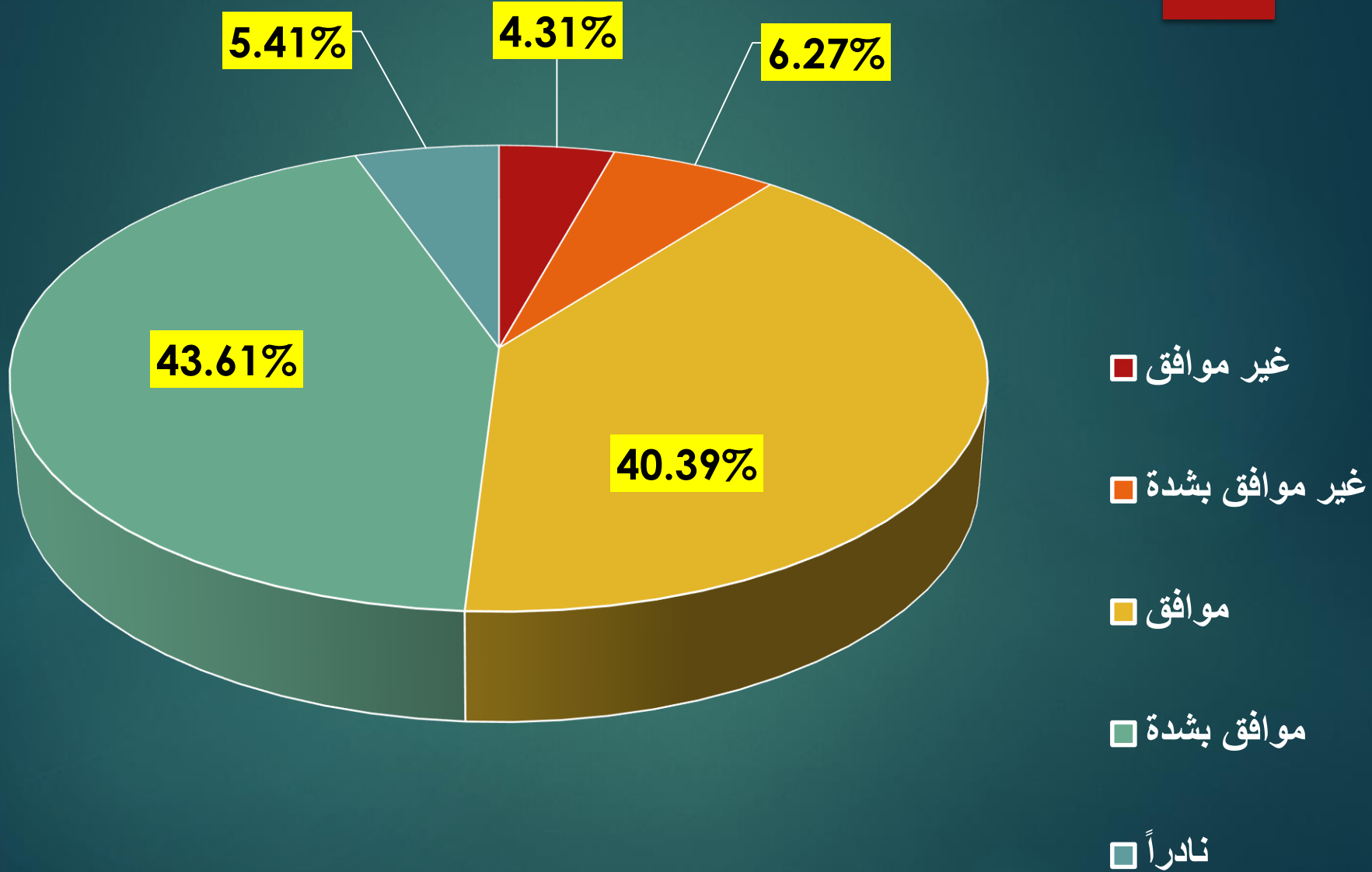


تحفيز النساء والرجال بنسب متساوية في أنشطة المشروعات





ضمان مشاركة النساء في أنشطة المشروعات

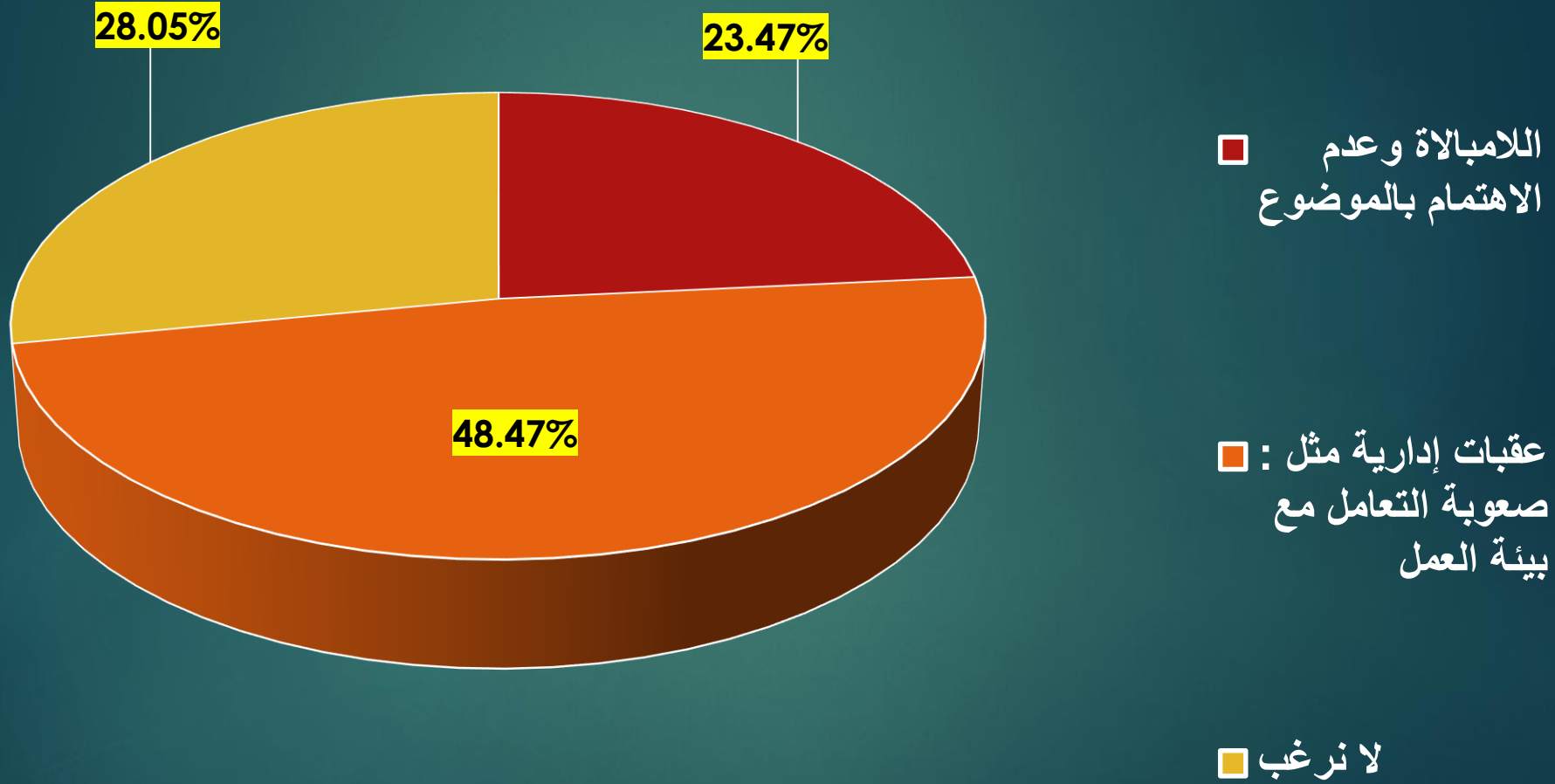


العقبات التي تعترض المؤسسات في تعميم النوع الاجتماعي



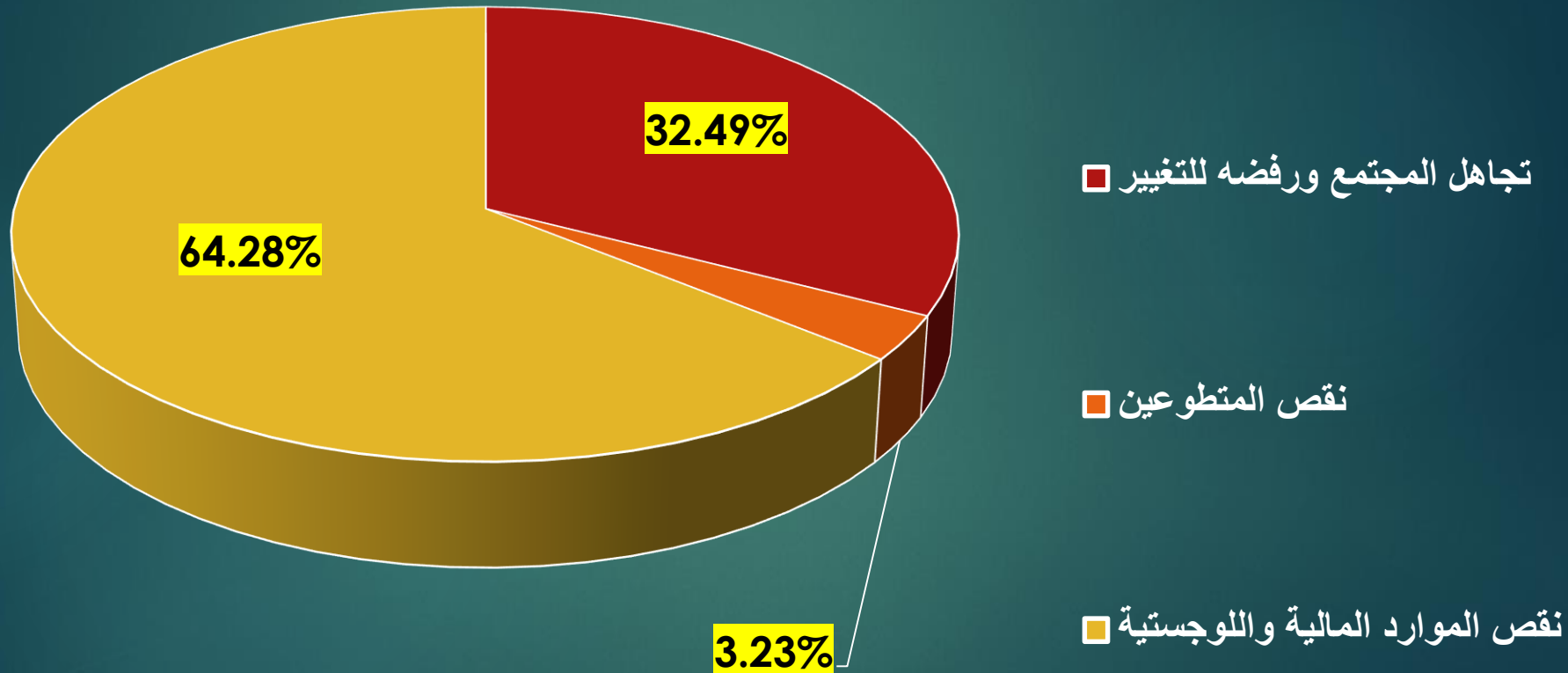


عوامل ذاتية تعترض تعميم النوع الاجتماعي





عوامل موضوعية تعترض تعميم النوع الاجتماعي



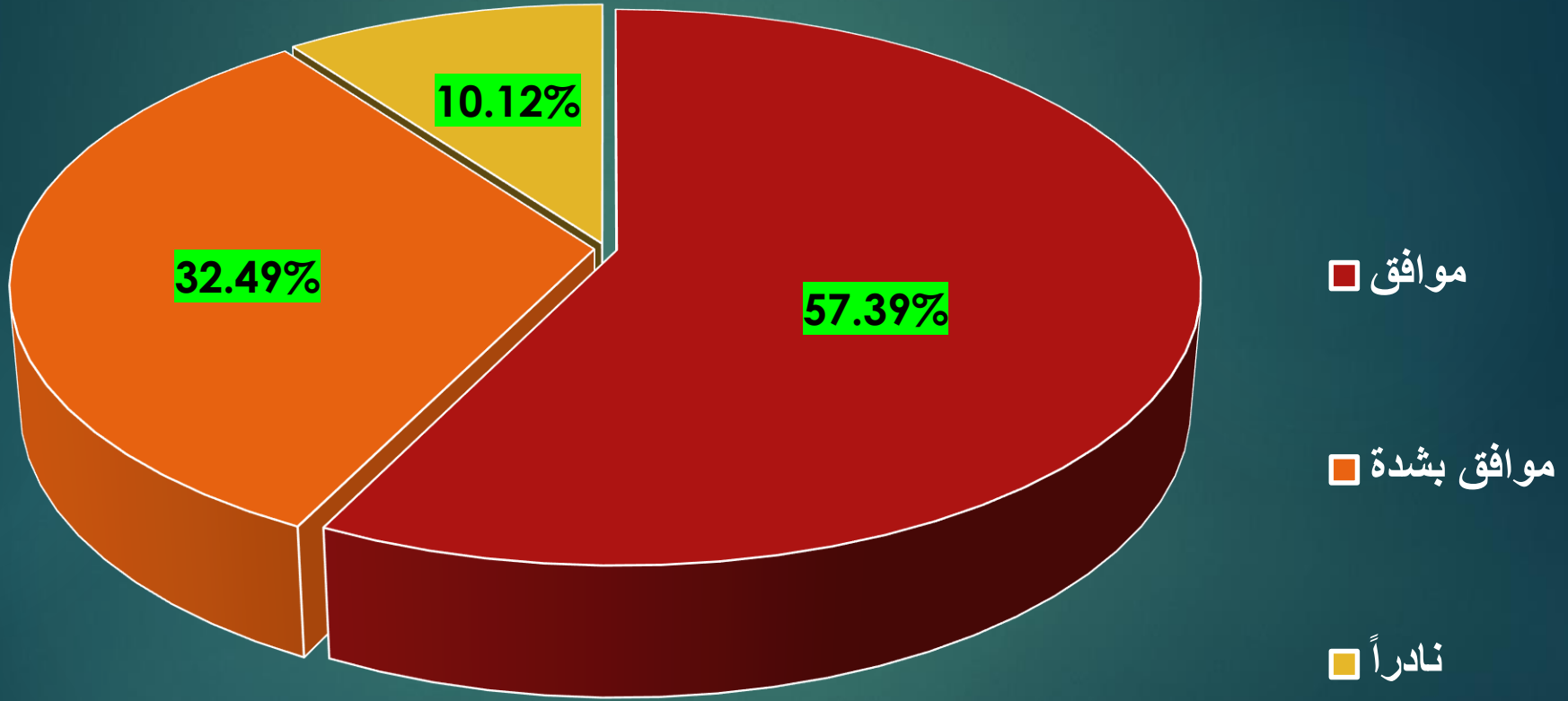
التحليل الجندي لواقع المؤسسات

ب. تحليل التدقيق الجندي من منظور الموظفين في الإدارة
الدنيا في المؤسسة

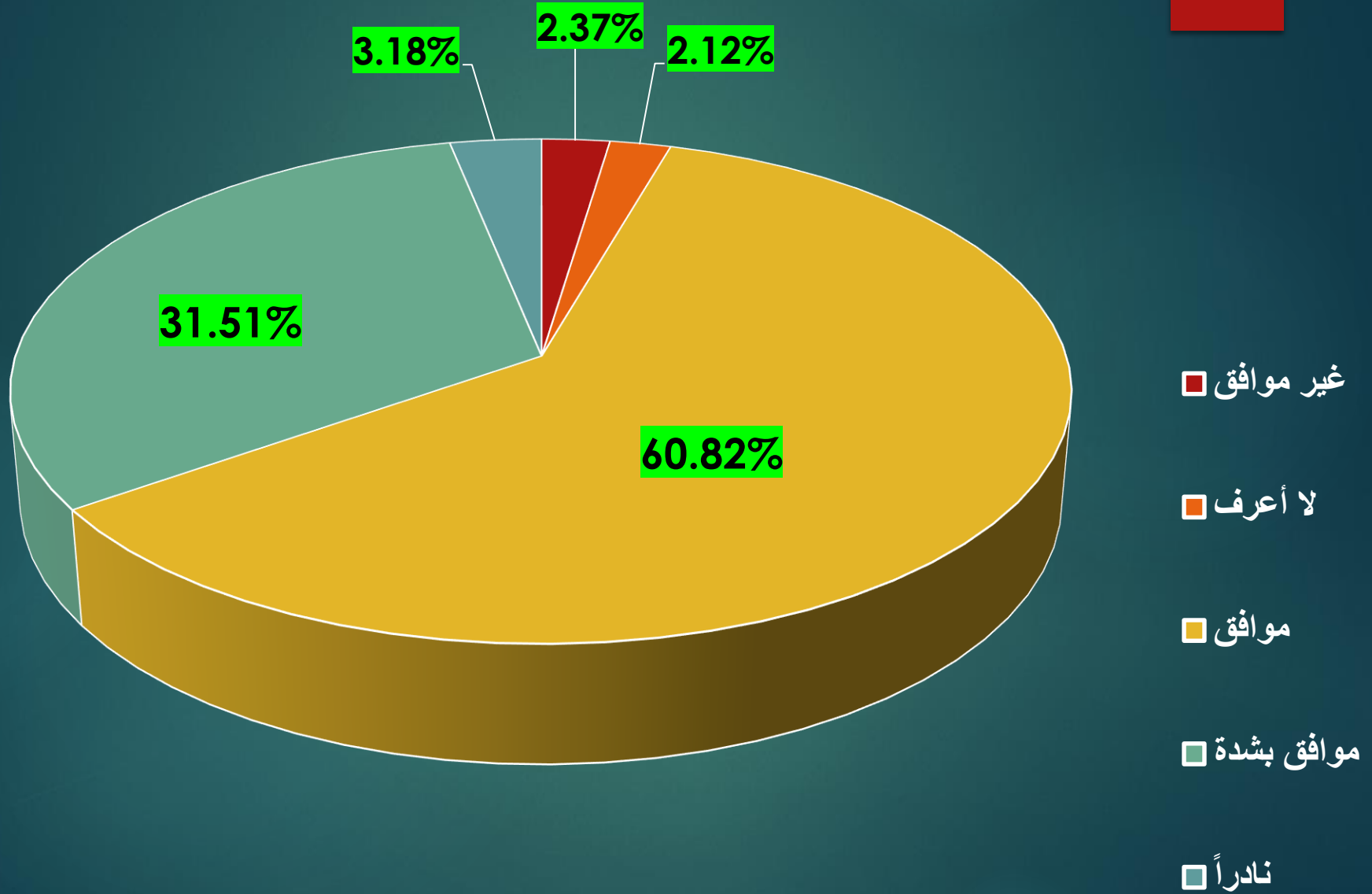
أولاً: الثقافة التنظيمية



توافق رؤية المؤسسة مع العدالة الجندرية

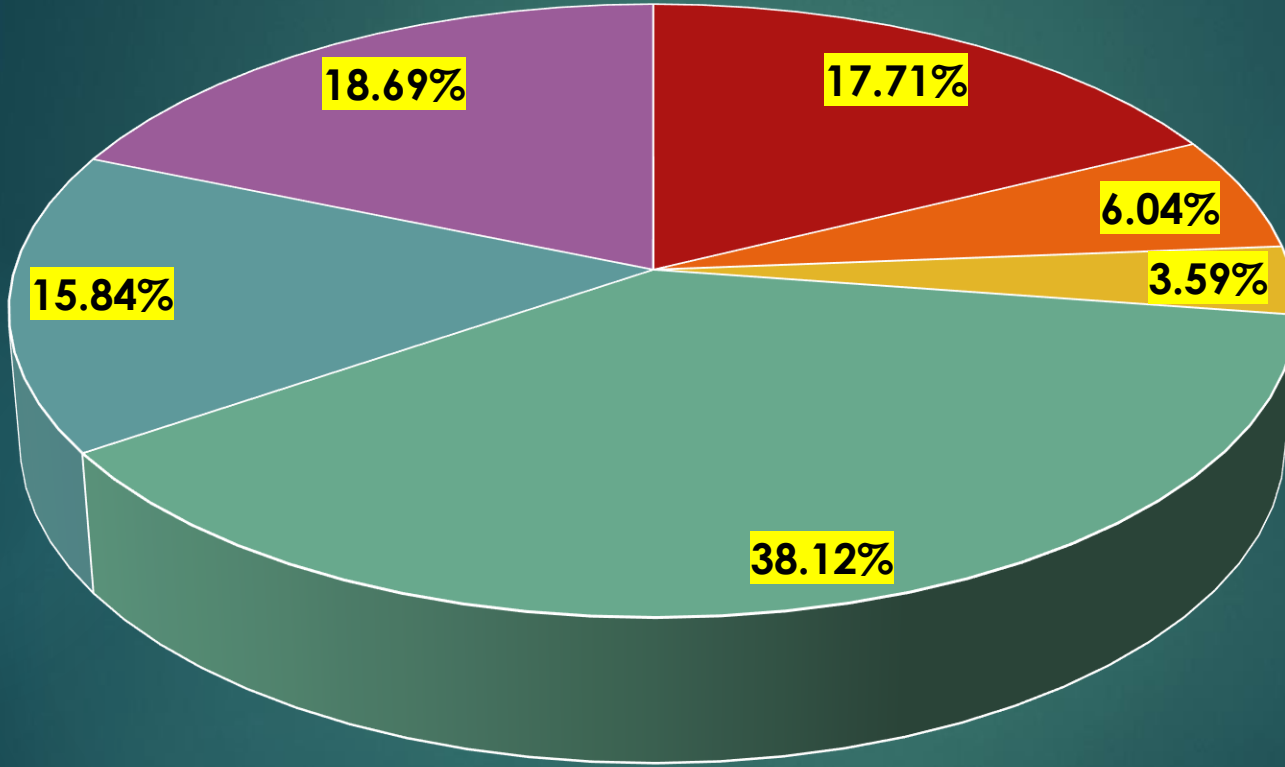


اهتمام المؤسسة بالقضايا الجندرية





دعم سياسة المؤسسة للمساواة الجندرية والحد من أشكال التمييز



غير موافق

غير موافق بشدة

لا أعرف

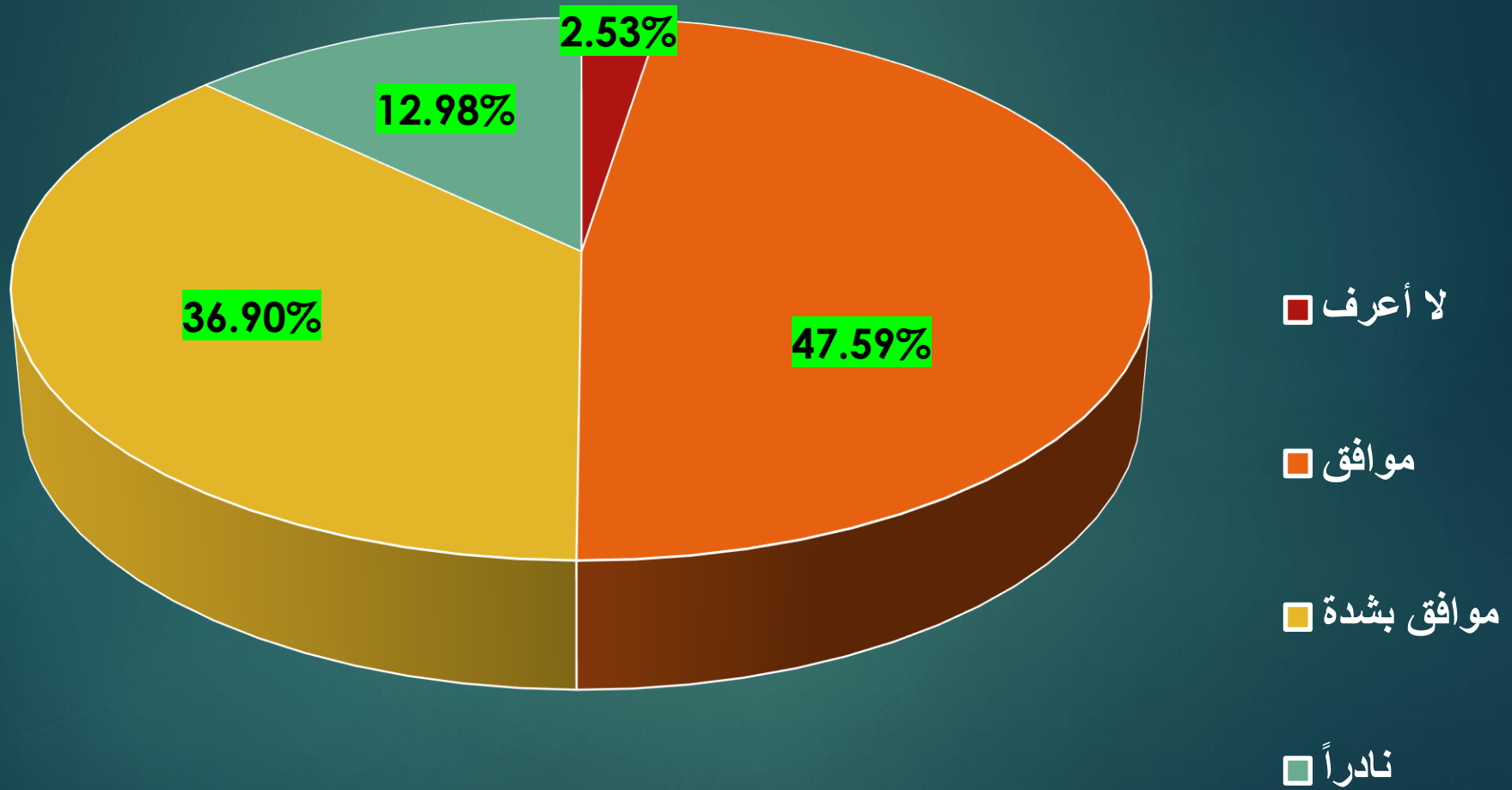
موافق

موافق بشدة

نادراً



الحاجة لجهد مضاعف لتعزيز المساواة الجندرية في المؤسسة



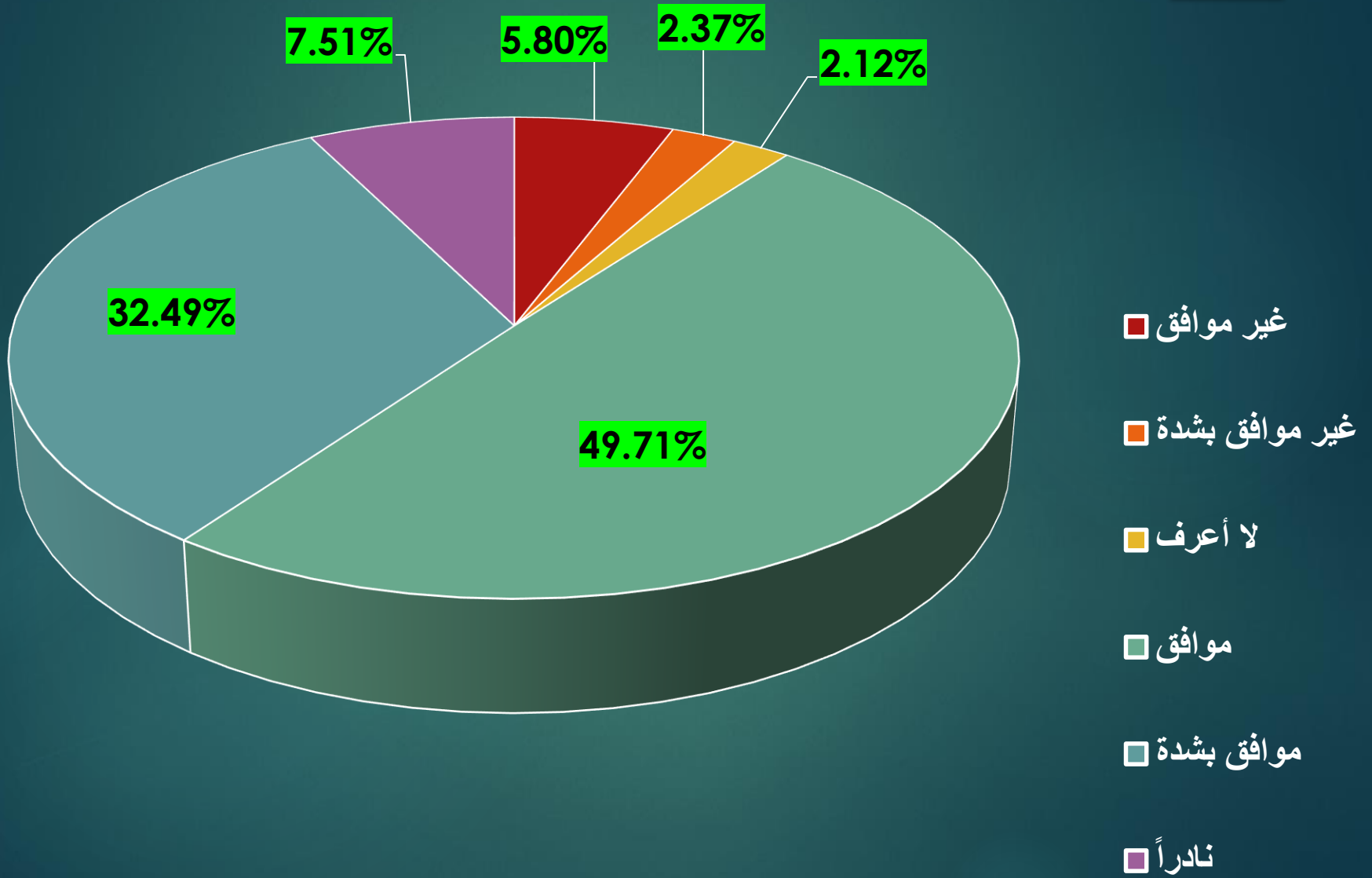
التحليل الجندي لواقع المؤسسات

ب. تحليل التدقيق الجندي من منظور الموظفين في الإدارة
الدنيا في المؤسسة

ثانيا: المستوى التنظيمي /الموارد البشرية

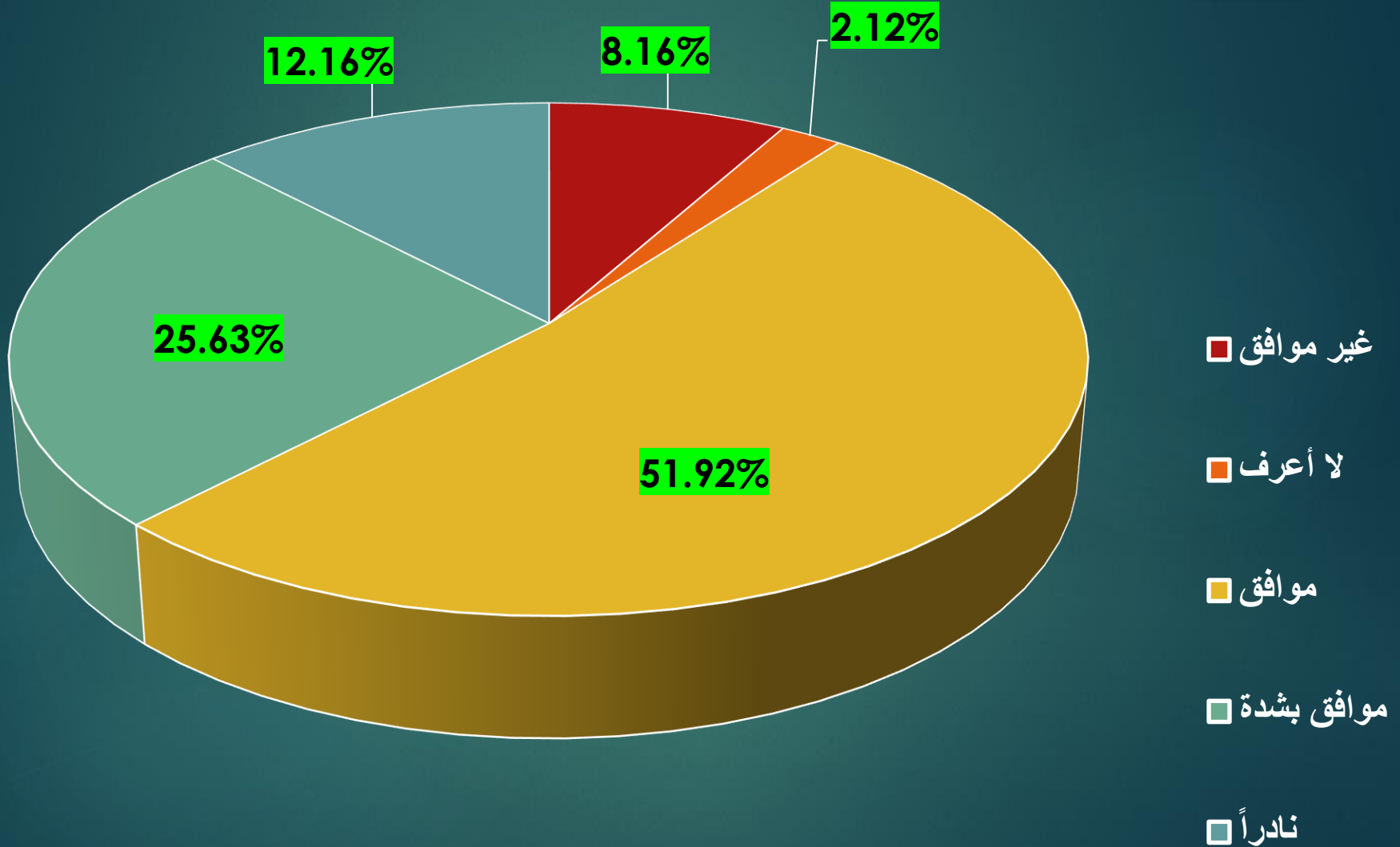


تدابير ضمان تعيين واستبقاء النساء في مجلس الإدارة/ استشارات في المؤسسة



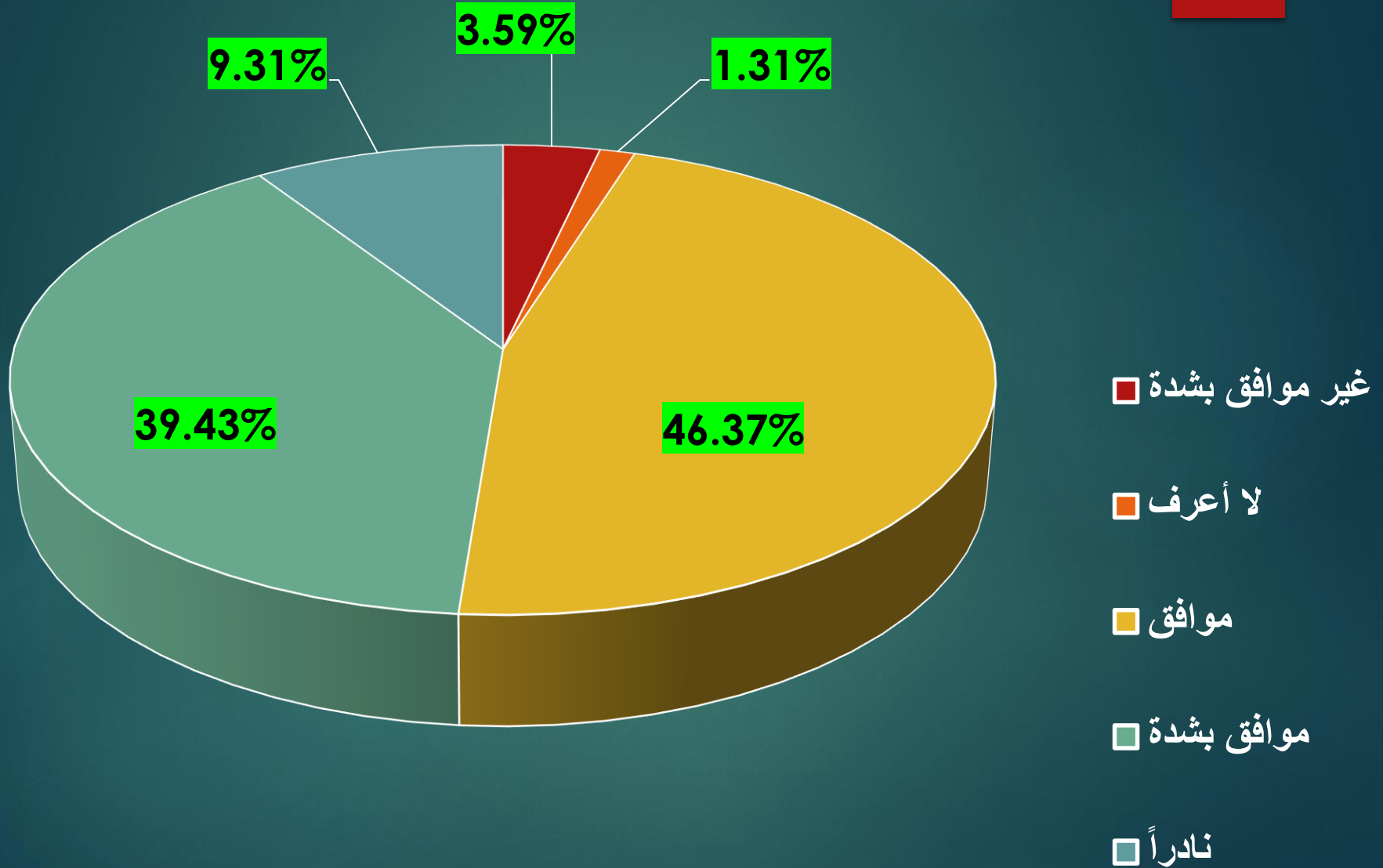


دعم استراتيجية المؤسسة لوصول النساء للإدارة العليا



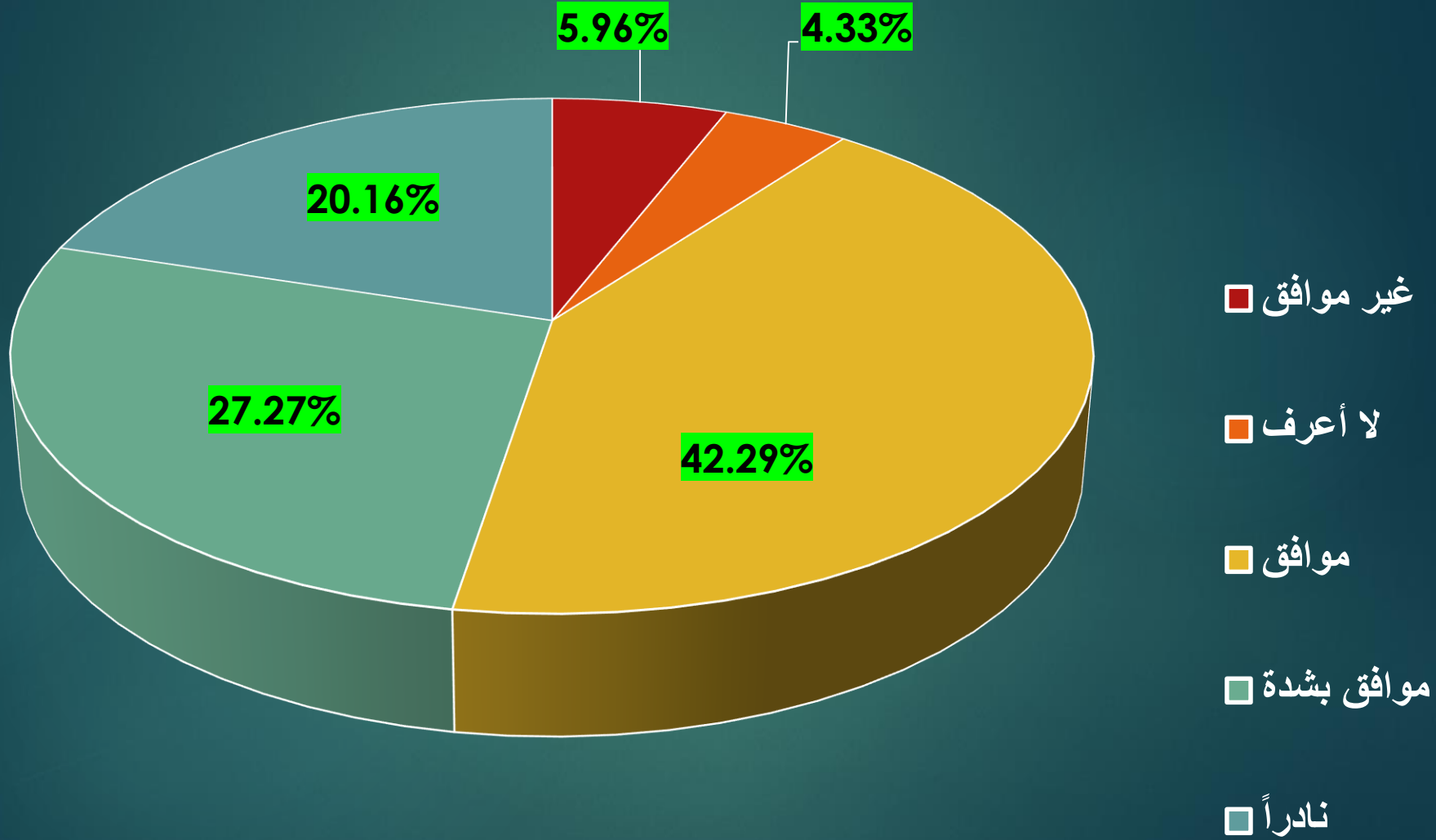


المساواة الجندرية بين النساء والرجال على كافة المستويات



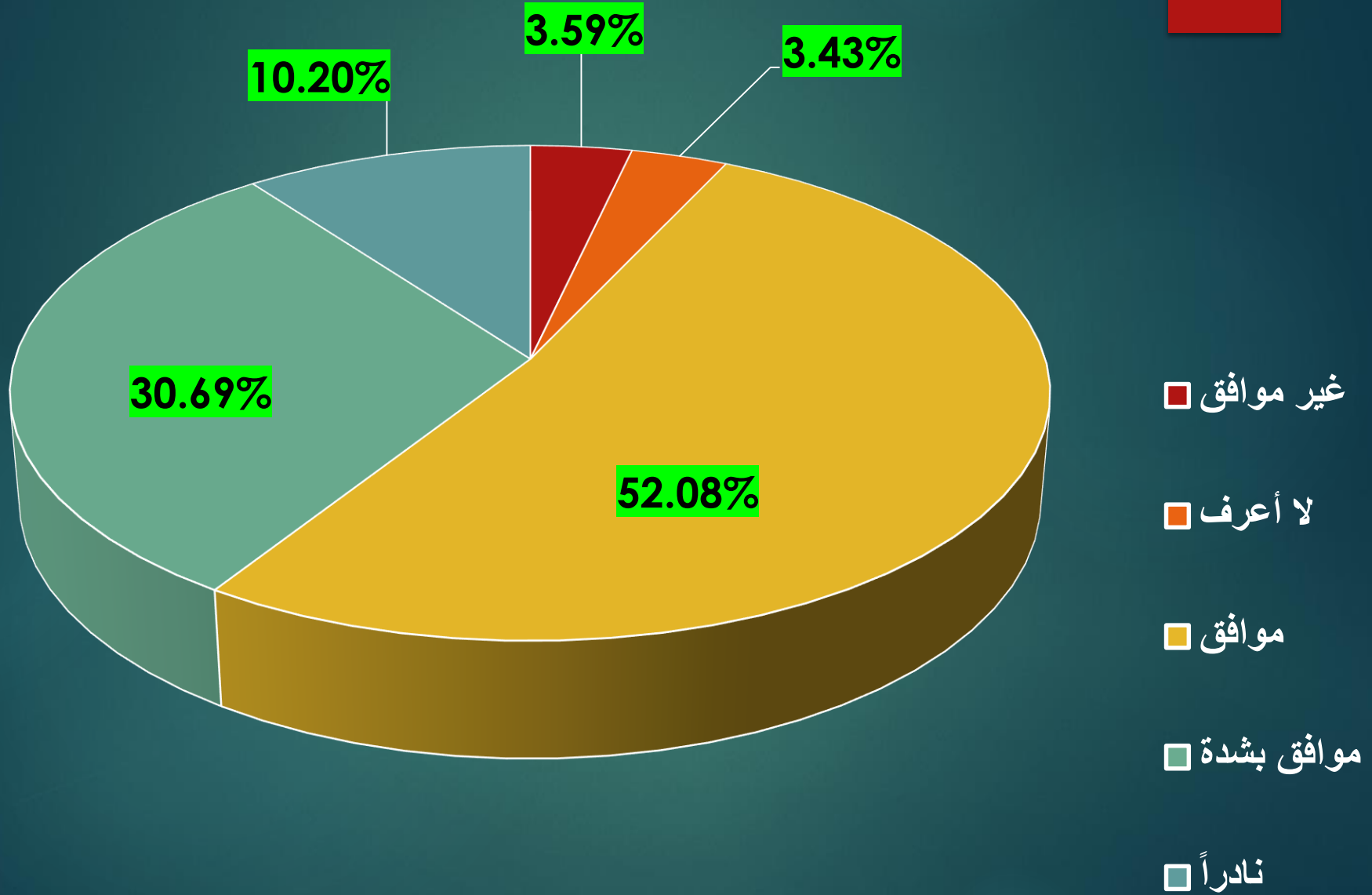


انعكاس مكانة المرأة في المؤسسة على تمكّنها من اتخاذ القرارات





إمكانية وصول النساء لمراكز صنع القرار بالإدارة العليا



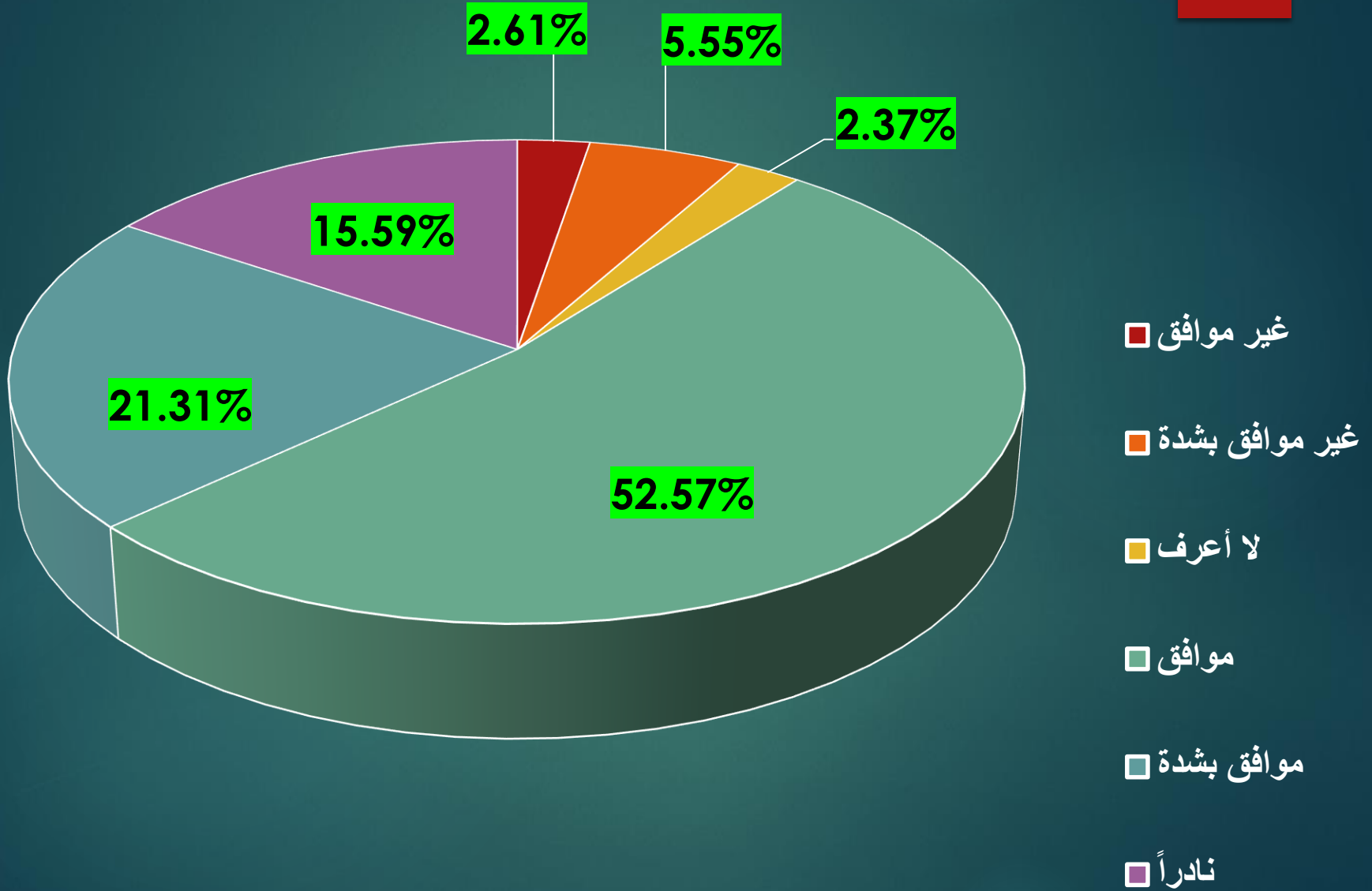
التحليل الجندي لواقع المؤسسات

ب. تحليل التدقيق الجندي من منظور الموظفين في الإدارة الدنيا في المؤسسة

ثالثاً: وجود سياسة جنديرية تعزز الجندر كأولوية

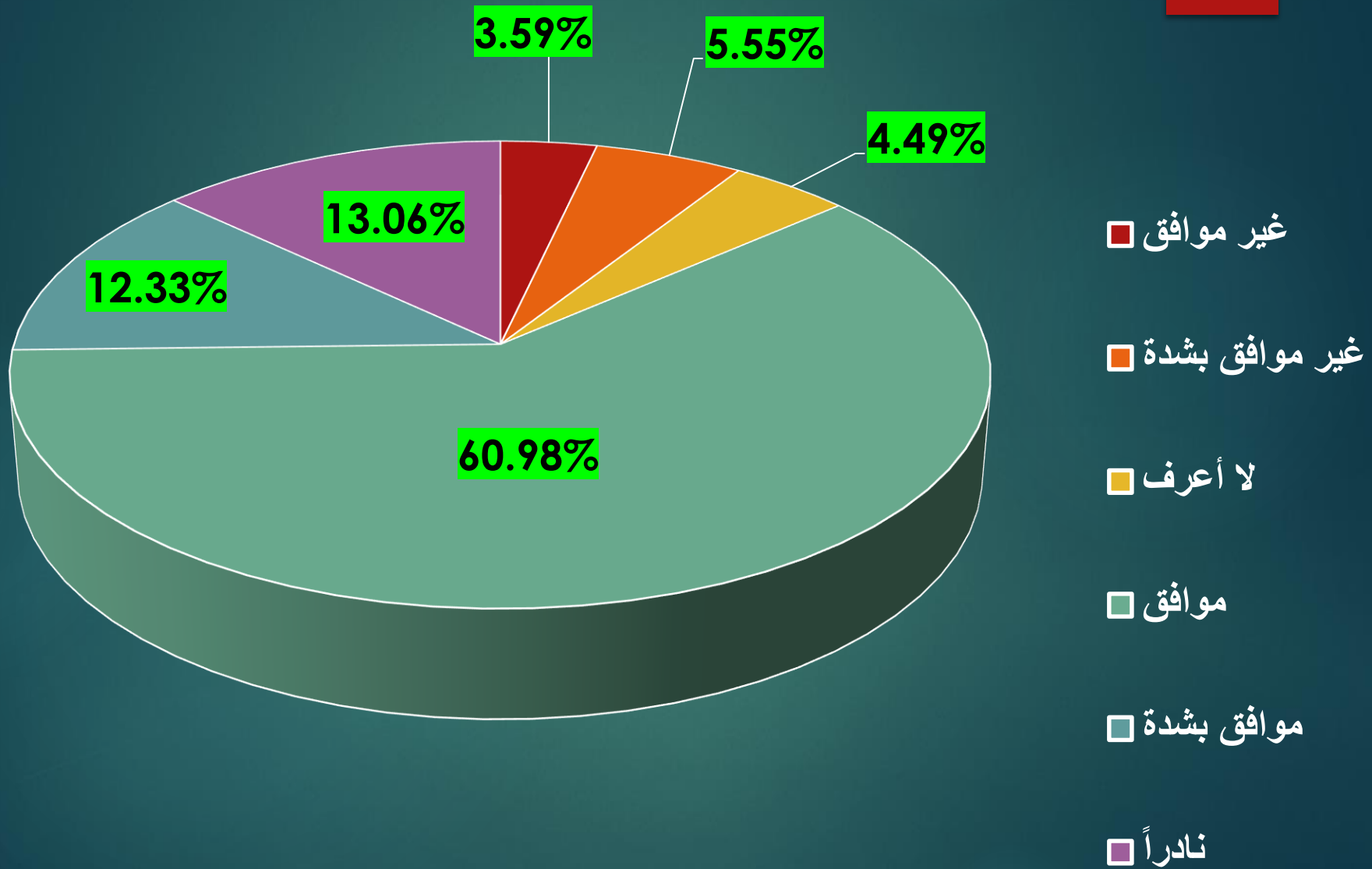


المسؤولية في تطبيق سياسة المساواة بين الجنسين



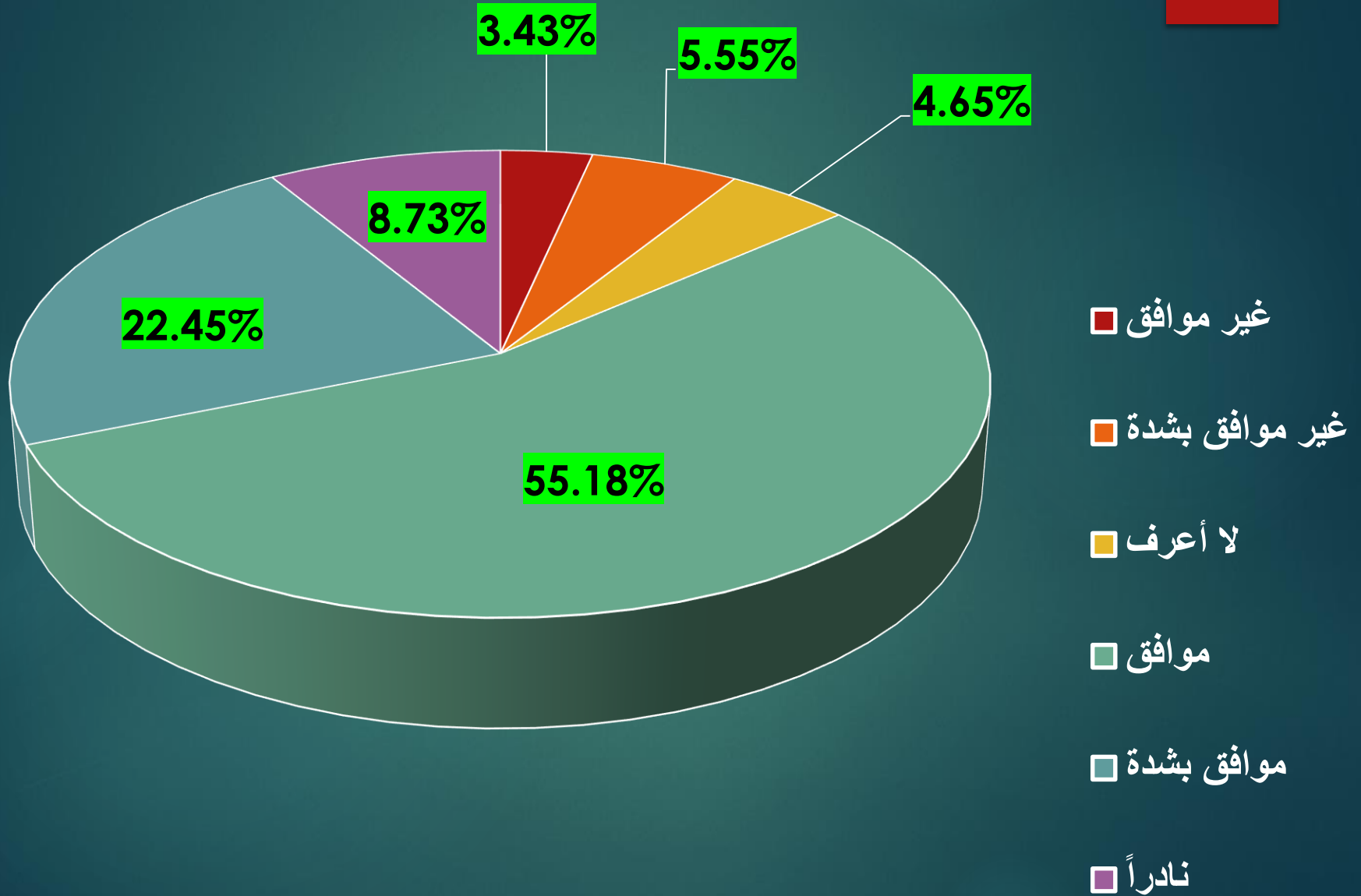


تطبيق والتزام الموظفين بالسياسة الجندرية



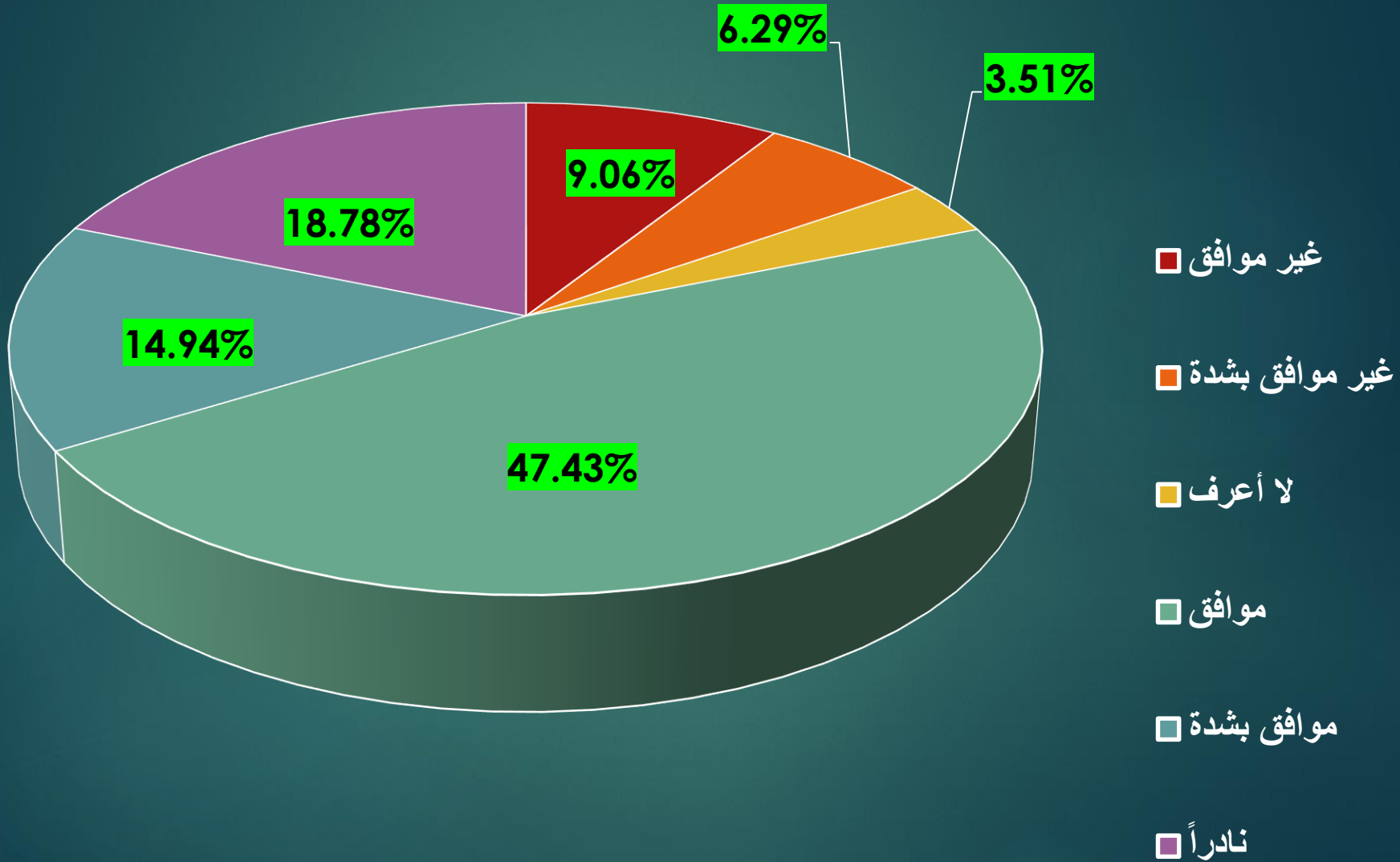


تطوير وتنفيذ السياسات الجندرية في المؤسسة



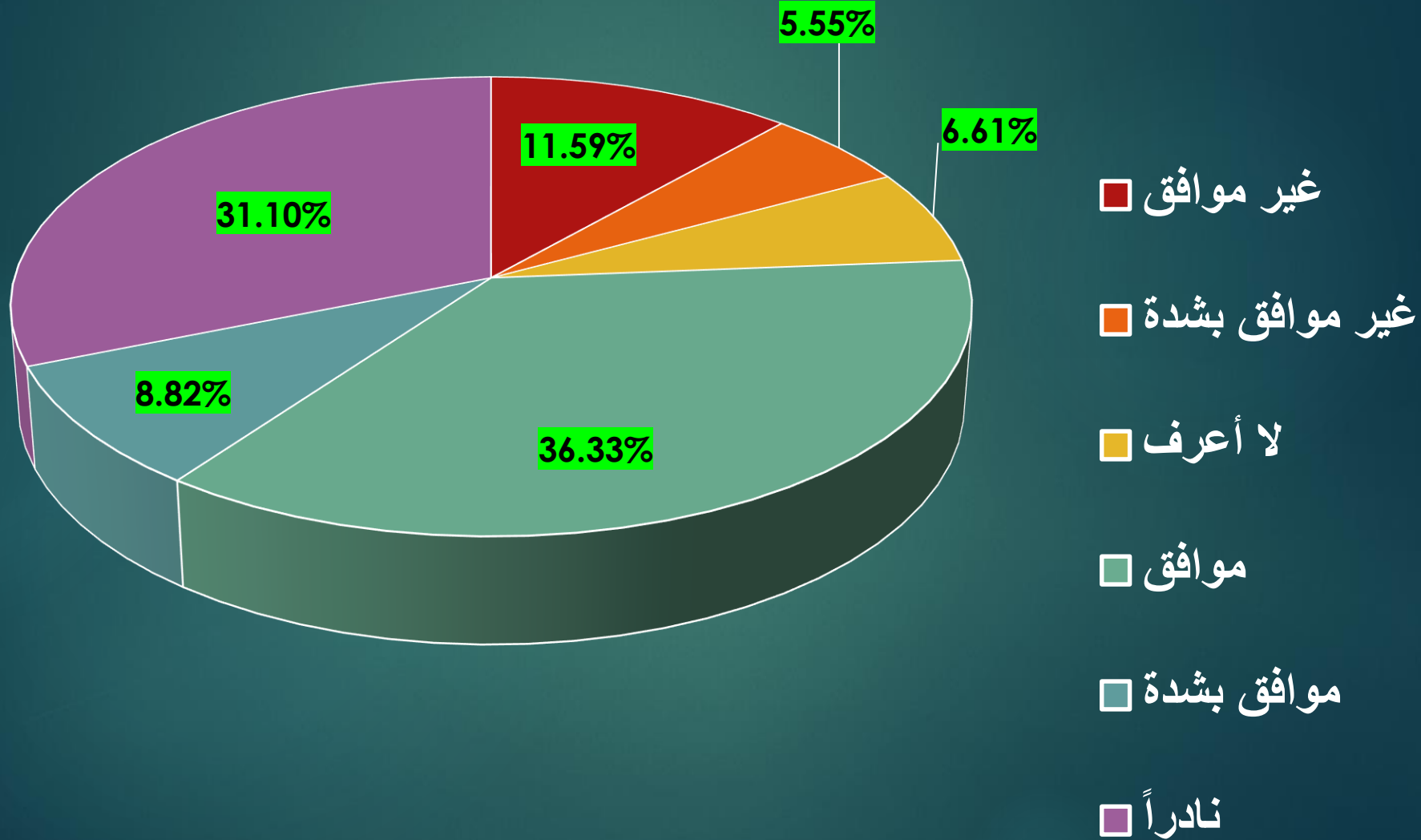


مراعاة مؤشرات قياس أداء الموظفين للمنظور الجندي





وجود وحدة للجنדרا/ النوع الاجتماعي داخل المؤسسة



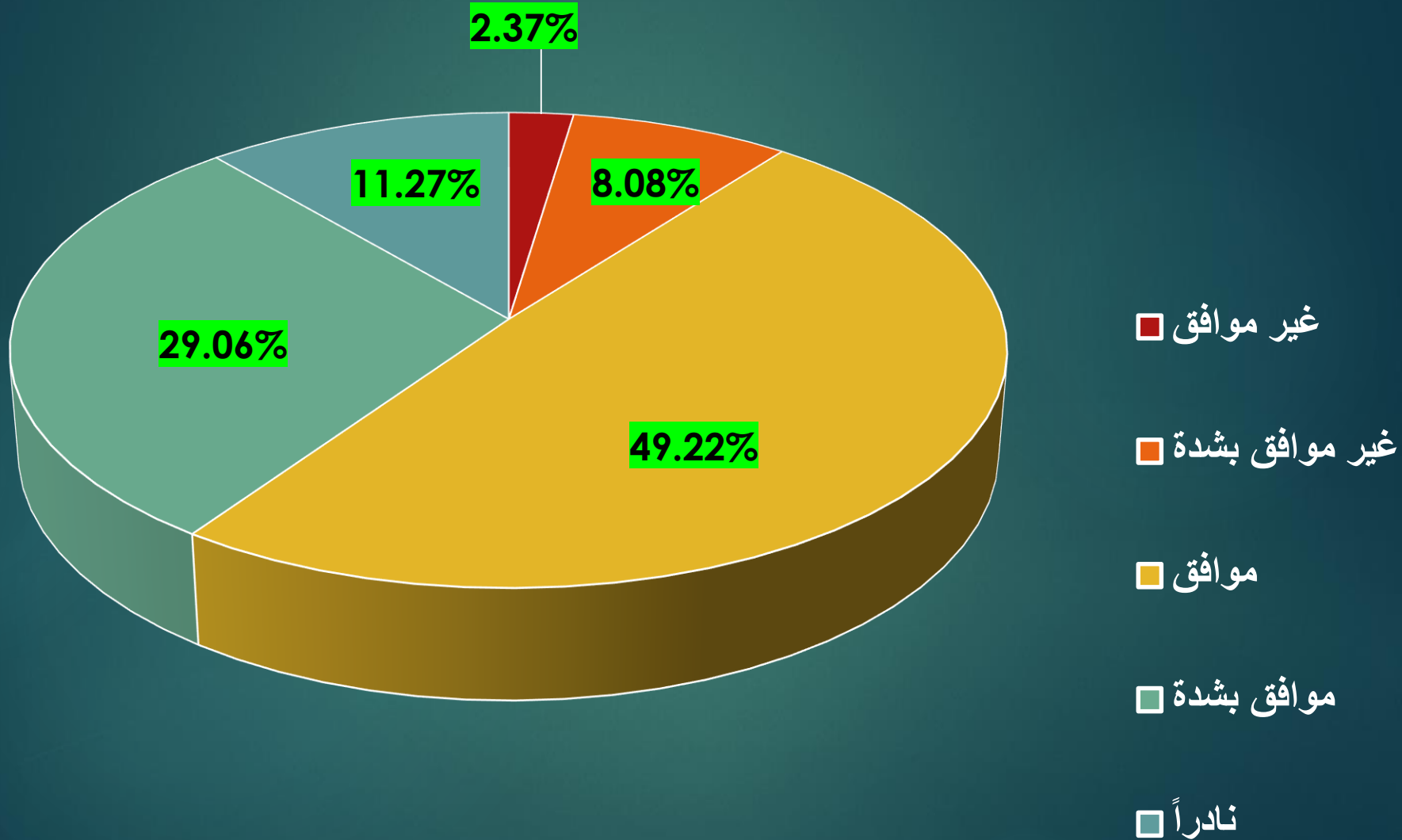
التحليل الجندي لواقع المؤسسات

ب. تحليل التدقيق الجندي من منظور الموظفين في الإدارة
الدنيا في المؤسسة

رابعاً: المستوى البرامجي (البرامج والمشاريع)

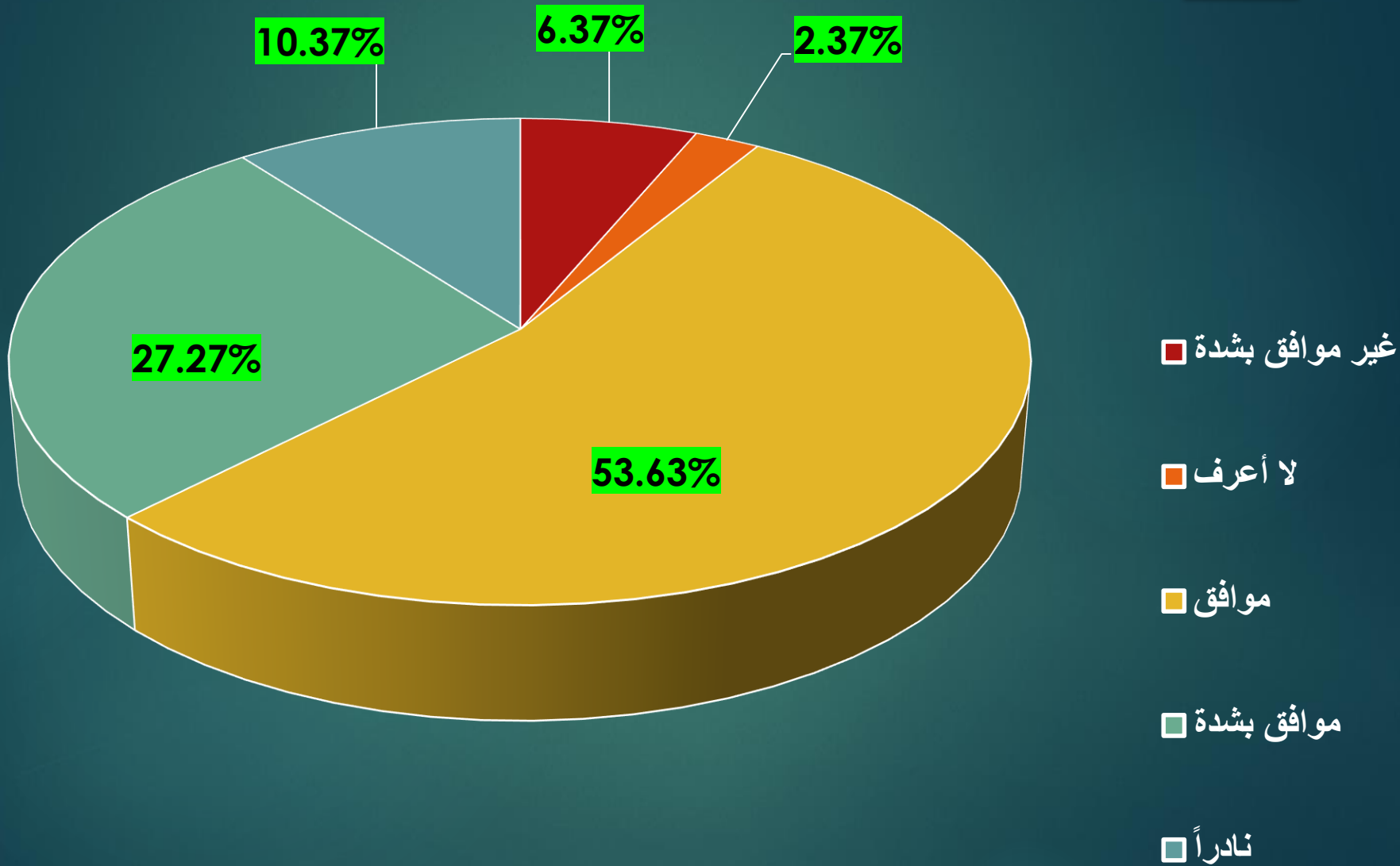


مراعاة آراء الفئات المستهدفة عند التخطيط للمشروع



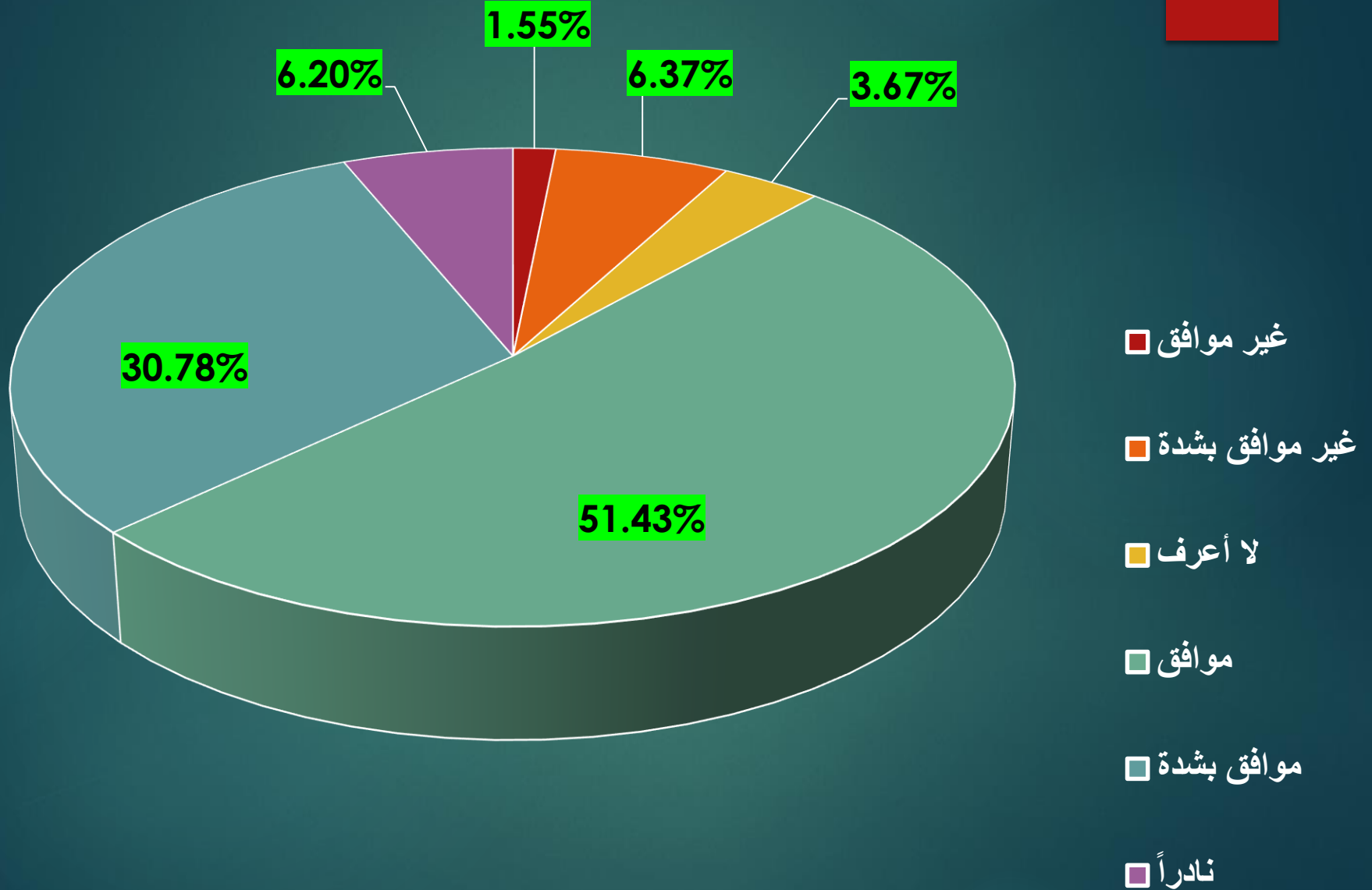


استخدام التصنيف حسب الجنس في أنشطة المشروع



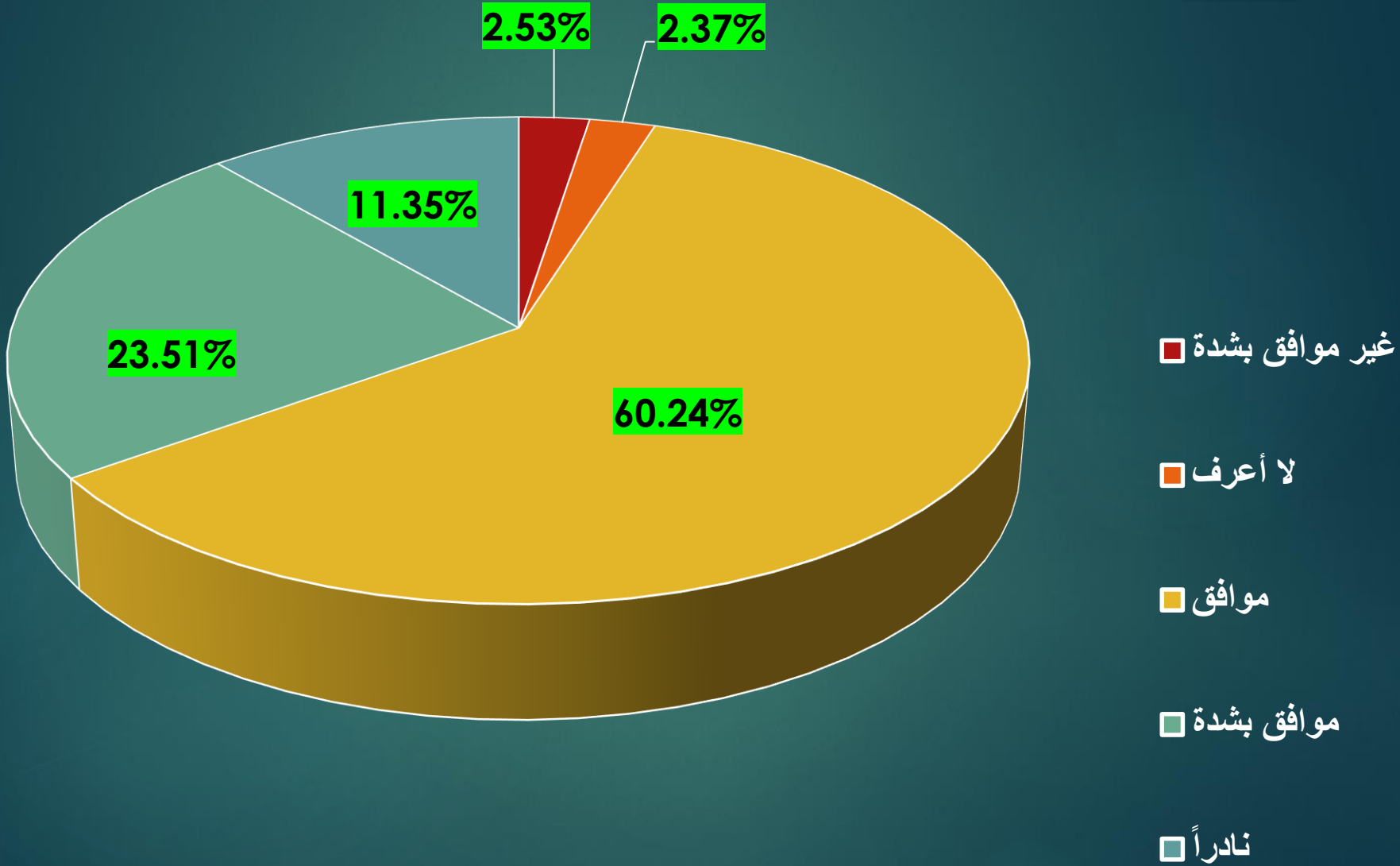


تضمين أنشطة هادفة لتعزيز المساواة الجنسانية في أنشطة البرامج والمشروعات





متابعة ومراقبة وتقييم أثر المشاريع على الجندر في المجتمع



عقبات تعيق مراعاة الجندر في البرامج والمشاريع في المؤسسة



التقاليد الاجتماعية والعادات المجتمعية 7.12%

نقص التمويل 8.46%

التمويل - عدم توفر الممول لتنفيذ أفكار الشباب - البطالة 7.69%

التمويل - ضعف التخطيط - العادات - العشوائية 6.73%

نقص الدعم اللازم 6.35%

العقلية الذكورية في المجتمع 6.54%

ضعف القدرات 8.85%

نقص الموارد 9.04%

ضعف القدرات المالية والوجستية 6.15%

النقص الدعم اللوجستي والمالي 5.77%

بعض من العادات والتقاليد التي تتحكم بسلوك النساء في المنطقة 0.19%

صعوبة مراعاة الجندر خلال أعمال الطوارئ والإنشاءات، عدم تقبل المجتمع لفئة الإناث 4.81%

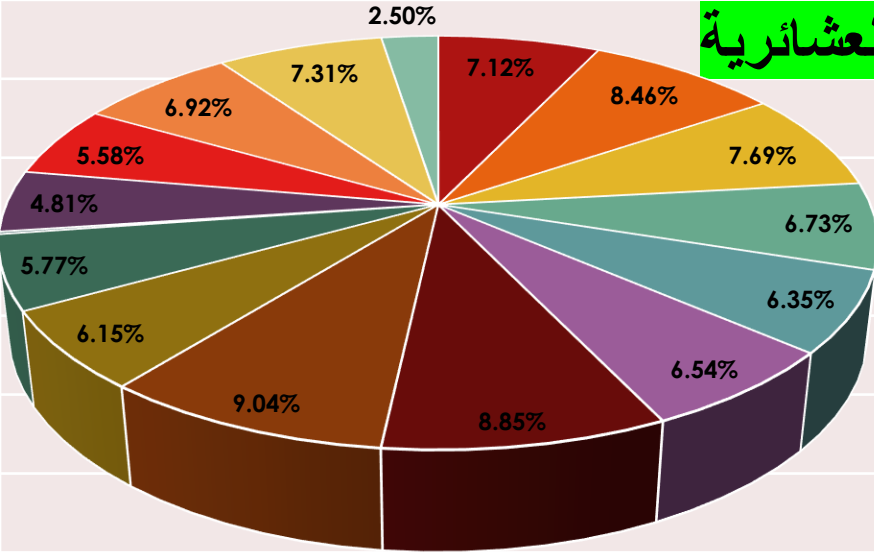
الإناث

نقص/ فجوة المعرفة - نقص التدريبات - عدم انتظام الأجور 5.58%

ضعف اتجاهات النساء للمشاركة 6.92%

معيقات مالية ومجتمعية أحيانا 7.31%

هناك عقبات إدارية مثل وجود الأنظمة والمدونات وعدم وجود سياسة مكتوبة. 2.50%



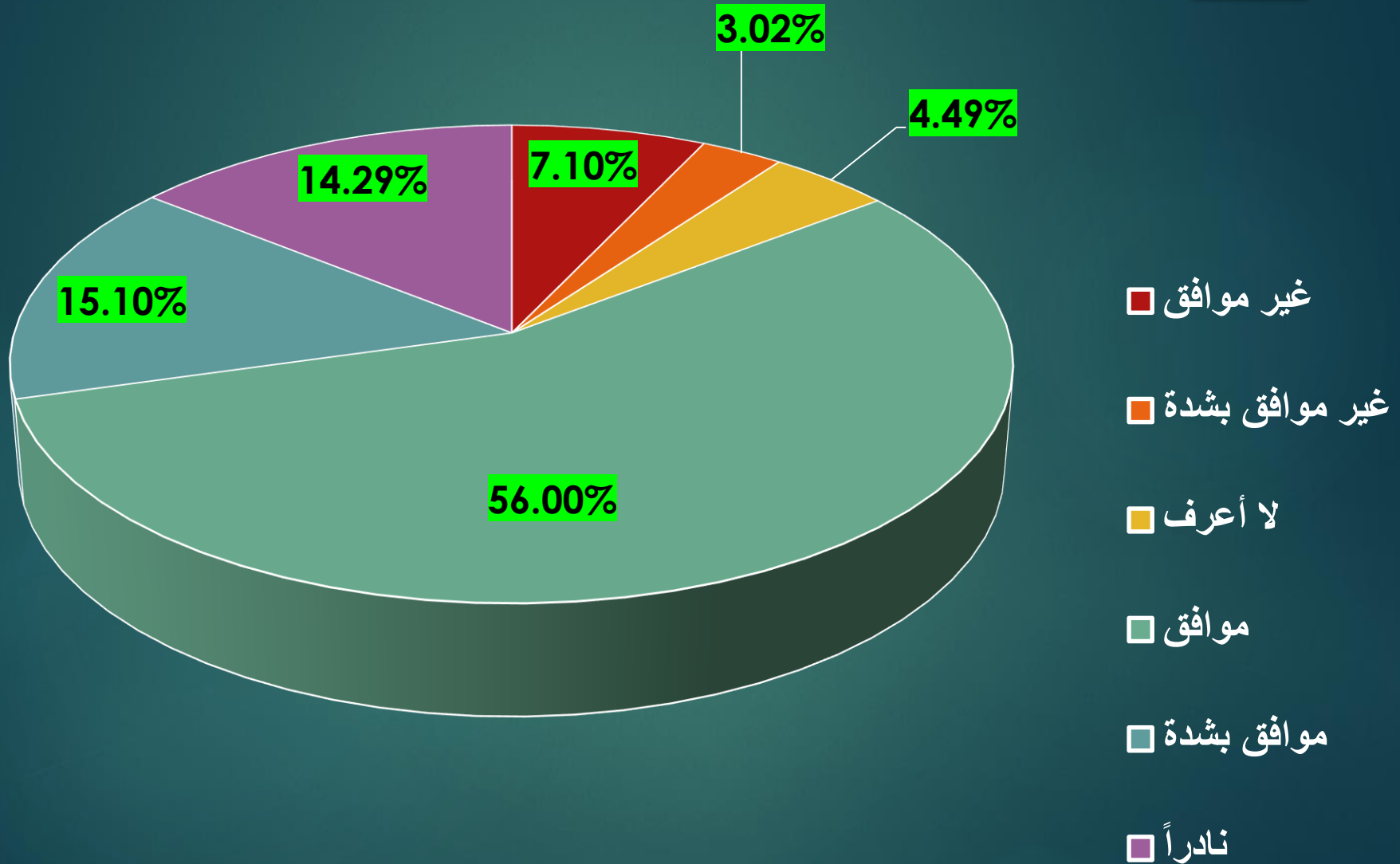
التحليل الجندي لواقع المؤسسات

ب. تحليل التدقيق الجندي من منظور الموظفين في الإدارة
الدنيا في المؤسسة

خامساً: المستوى البرامجي / المشاركة المجتمعية

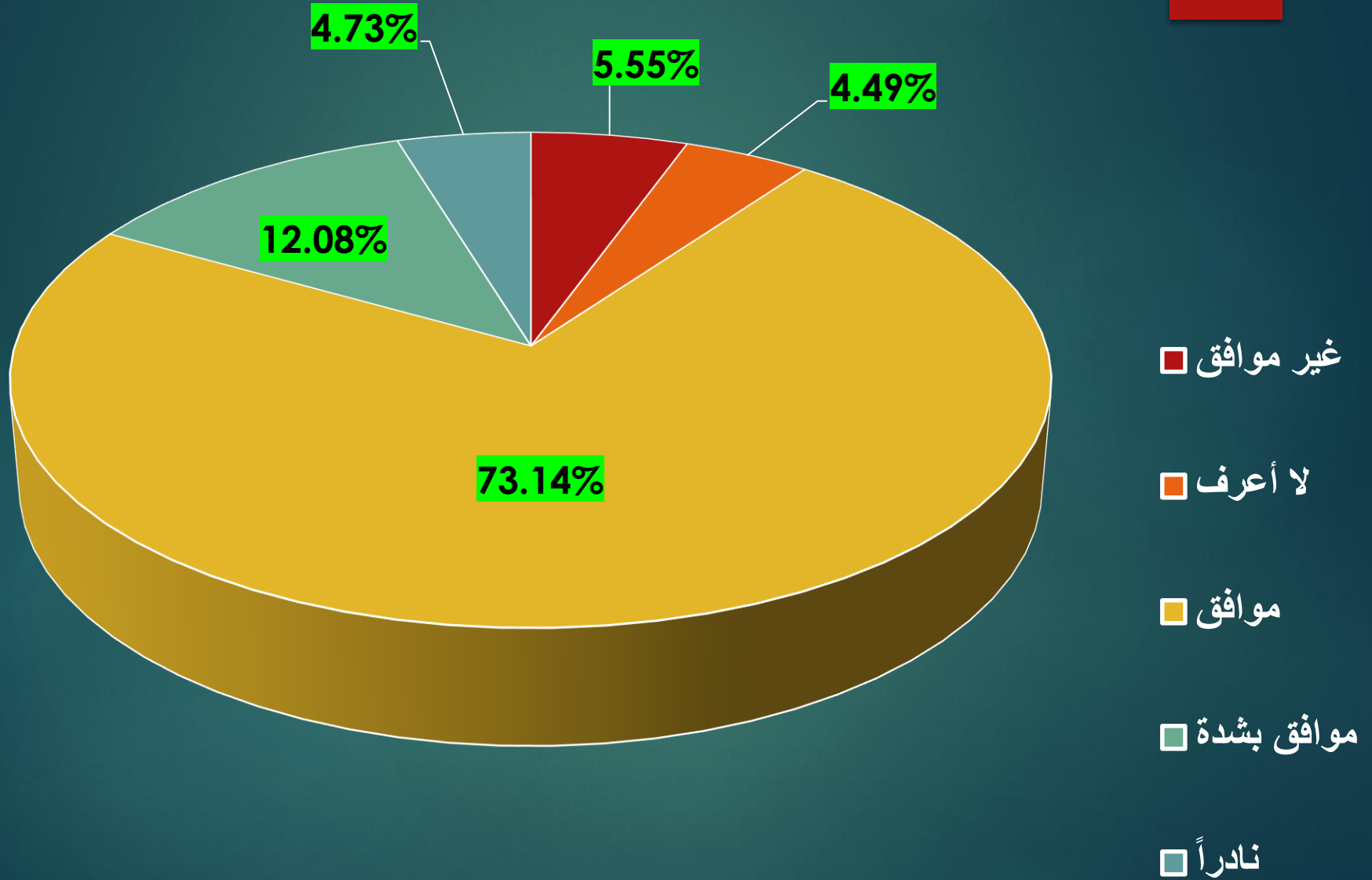


تحليل المشاركة المجتمعية الخاصة بأنشطة المشاريع من منظور جندي



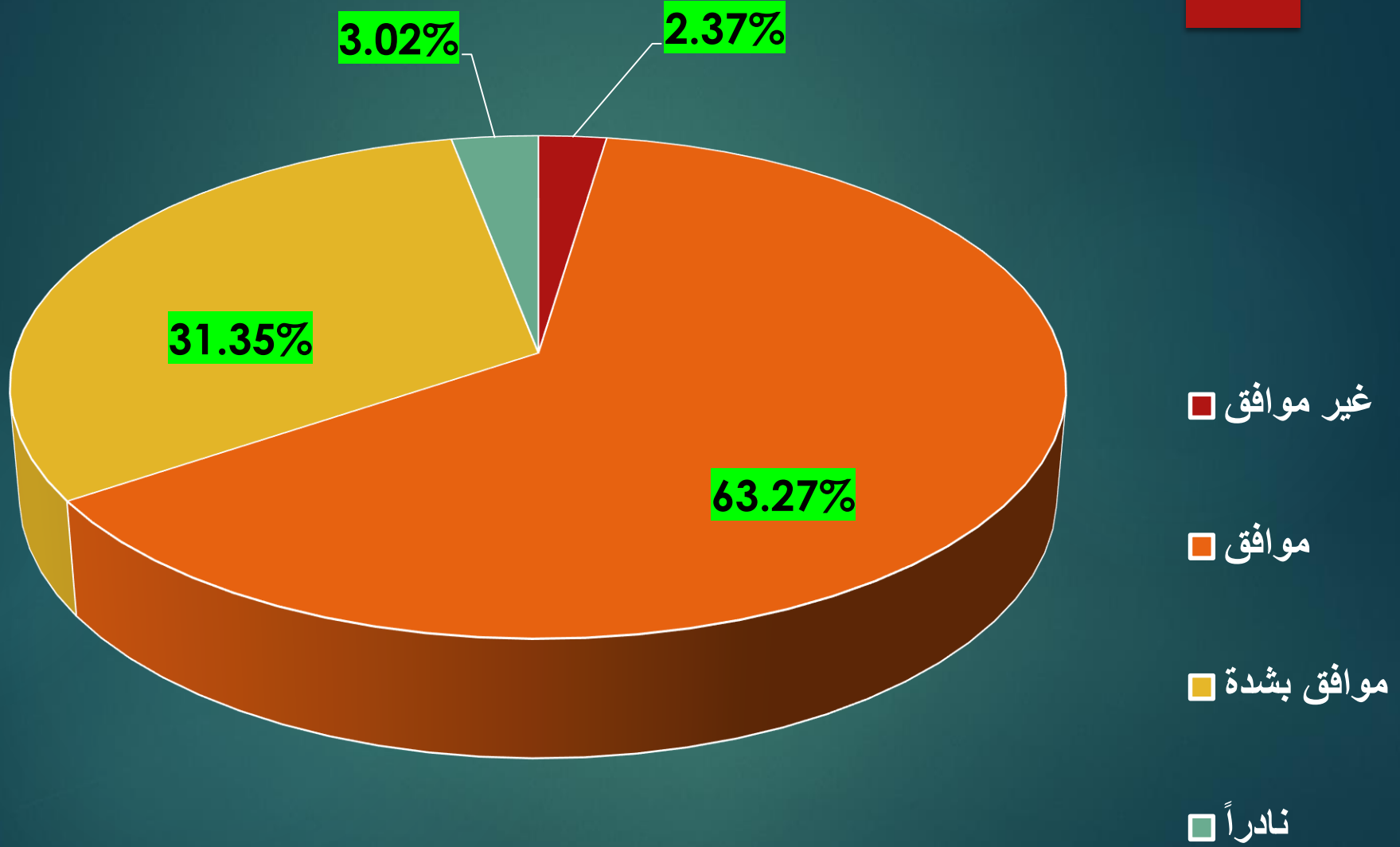


جمع البيانات حسب الجنس



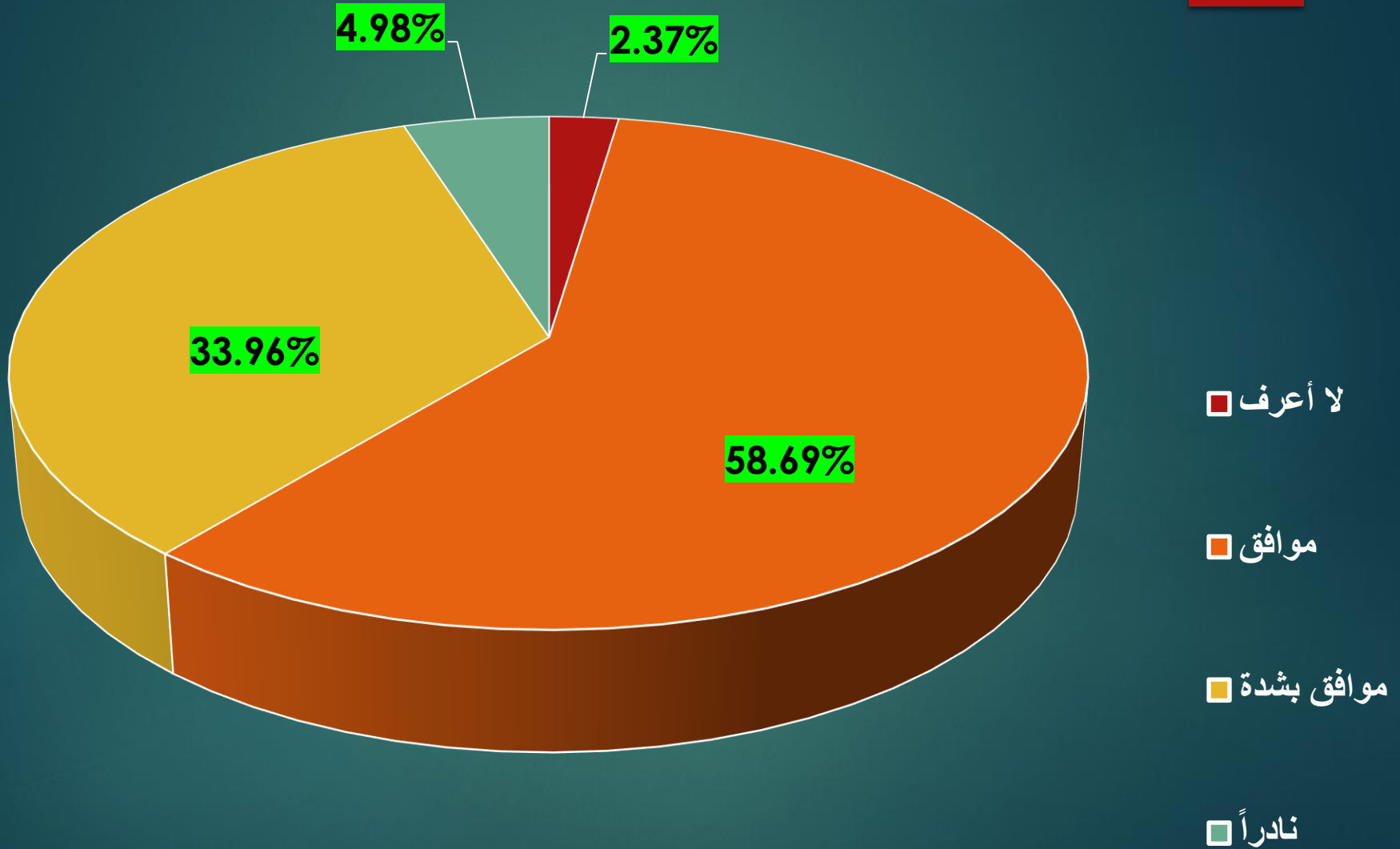


الجهد المبذول متساوٍ لتحفيز النساء والرجال على المشاركة في أنشطة المشاريع





الجهد المبذول من قبل المؤسسات لضمان مشاركة أكبر للنساء في أنشطة المشاريع





اقتراحات لتعزيز قيم المساواة والعدالة الجندرية في المؤسسة

العمل على دعم النساء بحوافز، تحديداً مادية، لتذليل العقبات أمام مشاركتهن	12.27%
المساهمة في تدريب كادر حول قيم المساواة والعدالة الجندرية، توفير الخطط الاستراتيجية للمؤسسة لمساعدتها على التعامل الأمثل مع الحالة الجندرية، وتوفير المدونات والسياسات والإجراءات، والرقابة على المؤسسات، حتى تسهل عملية المتابعة والتقييم.	4.83%
المساواة بين المرأة والرجل في دائرة العمل الواحدة.	2.97%
تأثير العقلية الذكورية في المجتمع على المساواة والعدالة الجندرية محدود، ولا يؤثر على الإدارة في المؤسسة، ولكن يتم بذل الكثير من الوقت لتوضيح وجهات النظر أحيانا للمجتمع.	12.64%
تمكين الهيئة الإدارية والأعضاء حول مفاهيم الجندر، وتنفيذ الدراسات للحد من التمييز بين الجنسين، ورسم السياسات والقوانين الداعمة للمساواة والعدالة الجندرية.	13.01%
توفير الدعم اللوجستي والمالي.	11.15%
روح العمل ضمن الفريق الواحد دائما هو عنوان النجاح في اي مؤسسة	14.87%
توفير الدعم المالي للمؤسسة اسماندة عملها.	11.90%
الاهتمام الأكبر وتوفير الدعم المالي للمؤسسات الشبابية التي تعمل في الميدان.	16.36%



خاتمة

شكراً لحسن استماعكم

استفسارات

اقتراحات

؟؟؟