

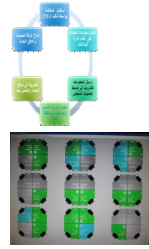


مديرية الأمن العام مديرية العمليات والسيطرة منظومة العمليات والسيطرة

بتوجيهات ملكيه ساميه بإيجاد منظومه أمنيه شامله تواكب التطورات الحاصلة في مجال تقنيات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتمثيياً مع متطلبات تحديث منظومة العمليات والسيطرة العاملة في الأمن العام و تطوير قدرات الرد والإستجابة للتحديات الجديدة تم إنشاء منظومة عمليات وسيطرة مشتركة بين مديريةية الأمن العام و كافة مؤسسات الدوله المختلفه (عسكرية, مدنيه) المعنية بشكل رئيسي في التعامل مع الحوادث اليومية والأحداث الطارئة في المملكة وتعزيزها للعمليات الميدانية وكافة الاجراءات العملياتييه .



ضبط جودة الخدمة المقدمة



يتم مراجعة التسجيلات الصوتية لكافة مكالمات الطوارئ الواردة وكذلك مراجعة كافة الإجراءات المتخذة من قبل الوحدات الميدانية على الأحداث التي تتطلب الإجراء من حيث خطة الرد وسرعة الإستجابة.

خطة التدريب السنوية

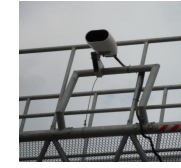
- دورة إستخدام تكنولوجيا القيادة والسيطرة في إدارة غرف العمليات - (أسبوع واحد)
- الدورة التأسيسية للعاملين في غرف العمليات - (أسبوعان)
- دورة نظام تلقي وإدارة بلاغات الطوارئ المشتركة CAD - (أسبوعان)
- دورة نظام المعلومات الجغرافية GIS - (أسبوع واحد)
- لغة الإشارة - (اسبوعين)
- دورة الأنظمة المحمولة على المركبات (MDT-MDVR) ونظام تمييز لوحات المركبات ANPR - (اسبوع)
- دورة آلية الإستفادة من مخرجات أنظمة المراقبة التلفزيونية- (أسبوع)
- ورشة عمل للتعريف بآلية عمل أنظمة العمليات والسيطرة - (يوم واحد)
- دورة نظام تتبع المركبات (AVL)(أسبوع)
- دورة الطائرات المسييرة بدون طيار (DRONES) (أسبوع)

بلغ عدد المشاركين بالدورات لعام 2019 (833) مشارك من الأجهزة الامنية والقوات المسلحة والدول الشقيقة.

إرشادات حول الاستفادة من خدمة الطوارئ 911

- لا تترك الهاتف بيد الأطفال.
- إتصالك يعني أنك تحتاج لمساعدة فعلاً فلا تحاول الإتصال عابثاً.
- عند الإبلاغ عن أي حدث تمالك أعصابك وابتعد عن الإرتباك والغضب لأن الهدف هو تمرير المعلومة بدقة ووضوح.
- يتم معاودة الإتصال بك في حال إنقطاع المكالمة.
- في حال مشاهدتك لأي حالة مشبوهة أو مثيرة للريبة لا تتردد بالإتصال على 911.
- إتصالك من هاتف موثوق بإسمك يساعد في سرعة الوصول إليك وتقديم الخدمة المطلوبة.

نظام التدقيق الآلي على لوحات المركبات



يتم التدقيق على المركبات آلياً دون الحاجة إلى إيقافها وذلك بإستخدام نظام قراءة وتمييز لوحات المركبات، حيث يقوم النظام بقراءة لوحة المركبة آلياً ومقارنة هذه القراءات مع قاعدة بيانات للسيارات والأشخاص المطلوبين ويتم إيقاف المركبات المطلوبة أو مالكيها المطلوبين لإتخاذ الاجراءات اللازمة من قبل الجهات المختصة وتسديدها حسب الأصول.

خدمة رقم الطوارئ للصم (114)



يتم استقبال المكالمات الفيديوية من خلال أجهزة خاصة لدى مديريةية العمليات والسيطرة بحيث يستقبل المكالمات أشخاص متخصصين بلغة الإشارة للتواصل مع طالب الخدمة وتقديم المساعدة له من خلال إدخال البلاغ على نظام تلقي وإدارة بلاغات الطوارئ وإرسال أقرب دورية شرطة أو دفاع مدني لموقع الحادث وحسب طبيعة الحادث.

كودة نظام الامان

1. تم تكليف مديريةية العمليات والسيطرة بمتابعه تشغيل وإدامة كودة نظام الامان الصادرة عن مجلس البناء الوطني والتي تُعنى بتركيب وتشغيل أنظمة كاميرات المراقبة التلفزيونية وما تشمله من كاميرات وأجهزة تسجيل في المنشآت الخاضعة للكودة بشروط معينة لتوفير الأمن والحماية للمواقع وشاغليها.

2. صدرت تعليمات عن وزارة الداخلية بخصوص ترخيص شركات الإستجابة وربط المنشآت المختلفة مثل البنوك ومحلات الصرافة والمجوهرات بنظام إنذار السرقة والحريق على رقم الطوارئ (911) ضمن إتفاقية معدة لهذه الغاية.

خدمة المشاهدات الفيديوية



تم تثبيت كاميرات المراقبة التلفزيونية في المناطق الحيوية ذات الأهمية وعلى الشوارع والتقاطعات الرئيسية التي تشهد حركة مرور كثيفة وترتبط هذه الكاميرات مع غرفة العمليات في

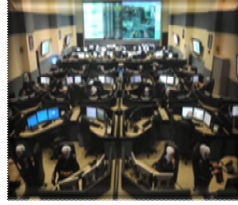
مديرية العمليات والسيطرة من خلال شبكة إتصالات مركزية تنقل إليها البث الفيديوي بشكل مباشر عالي الجودة ويتم عرضه على شاشات مراقبة داخلية في المديرية.

إن توفير مثل هذه التقنيات للعاملين في غرف العمليات يمكنهم من نقل صورة حية ومباشرة من أرض الواقع عن حركة المرور والإختناقات المرورية أو أية مشاهدات أمنية، مما يساعد على إتخاذ الإجراءات اللازمة والضرورية حسب ما تقتضيه الحالة، كما أن النظام يوفر إمكانية الرجوع لأرشيف الكاميرات عند الحاجة.

خدمة الرسائل القصيرة SMS والواتس اب

تتوفر خدمة الرسائل القصيرة لمساعدة الأشخاص غير القادرين على إجراء مكالمات صوتية مع رقم الطوارئ (911) ، حيث يمكنهم إرسال رسالة نصية SMS على الرقم (911) او رسائل مصورة وفيديوية من خلال تطبيق الواتس اب على الرقم (0797911911) من كافة الشبكات الخلوية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية.

خدمة تلقي بلاغات الطوارئ 911



الرقم (911) هو رقم بلاغات الطوارئ الموحد في المملكة الأردنية الهاشمية والذي يختص بكافة مكالمات وبلاغات الطوارئ مثل :

حوادث السير , المشاجرات , الحرائق , الإسعاف ...الخ. ويشمل كافة الجهات المعنية بتقديم خدمات الطوارئ وبالتنسيق مع الجهات الحكومية والخاصة ذات العلاقة (أمانة عمان الكبرى، وزارة الأشغال العامة، شركة الكهرباء، شركة المياه...)

يتم إستقبال البلاغ وإدخال المعلومات المتعلقة به بإستخدام نظام متخصص للتعامل مع البلاغات، حيث يتم إدخال عنوان المتصل على خارطة رقمية مزودة بالمعالم الجغرافية الهامة ومن ثم إدخال معلومات البلاغ وإرساله إلى الوحدات الميدانية المعنية بالإستجابة.

مراقبة الاداء الشرطي من خلال نظام التسجيل داخل الدورية

لتعزيز مبدأ الشفافية بين المواطن ورجل الامن العام تم توزيع كاميرات شخصية على مرتبات النجدة وإدارة السير والدوريات الخارجيه ممن يتعاملون مع المواطنين بشكل مباشر حيث تعمل على تسجيل فيديوي وصوتي لكافة الاحداث اثناء عمل الدوريات بجودة عالية والرجوع اليها وقت الحاجة كما يوفر هذا النظام تسجيل مرئي ومسموع لكافة الأحداث أمام ودخل دوريات النجدة لضمان أكبر قدر من الشفافية في التعامل ما بين المواطن ورجال الأمن العام.



مديرية العمليات والسيطرة

الرؤيا :

إدارة متميزة في تشغيل وتطوير منظومة عمليات وسيطرة أمنية حديثة.

الرسالة :

تطوير منظومة العمليات والسيطرة لخدمه وحدات الامن العام والمواطنين بالتنسيق مع الشركاء وتفعيل آليات الرقابة للوصول لخدمات أمنية فعالة



الجوائز التي حصلت عليها المديرية



• جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الاداء الحكومي والشفافية للدورة 2016/2015.

• المركز الاول في مسابقة (Zero Project) المقامة في مقر الامم المتحدة في النمسا من بين 98 مشروع على مستوى العالم .

للتواصل

- خدمة الاتصال : زين , امنية , اورنج (911)
- خدمة المكالمات الفيديوية للصحف : زين (114)
- خدمة الرسائل القصيرة (SMS) : زين , امنية , اورنج: (911)
- الموقع الرسمي (Web Site) : WWW.CCC.PSD.GOV.JO
- البريد الإلكتروني (E-Mail) : CCC@PSD.GOV.JO
- خدمة الواتس اب (Whats App) : 0797911911
- هاتف : 5734960/61 (06) فاكس: 5734894