

الخدمات التي تقدمها إدارة العمليات والسيطرة :-

رقم الخدمة	تعريف مفصل للخدمة)	متلقي الخدمة (مواطن / مستثمر / جهات حكومية / شركات قطاع خاص / غيرها)	تصنيف الخدمة (G2G) (G2C) (G2B)
١	تلقي كافة البلاغات والاتصالات التي ترد على رقم الطوارئ الموحد (٩١١) وتوثيقها وتحويلها آلياً إلى الجهات المستجيبة مثل: (الدفاع المدني، السير، مديريات الشرطة، إدارت الأمن العام ومتابعة كافة الاجراءات المتخذة عليها من قبل مختلف الوحدات المعنية بالإجراء من خلال انظمة معلوماتية وعملياتية متطورة تبين الاجراءات المتخذة على البلاغات وزمن الوصول لمكان الحدث من قبل المعنيين بالاستجابة وعلى مستوى المملكة وكذلك التنسيق مع الجهات المدنية مثل: أمانة عمان الكبرى، البلديات، شركات الكهرباء والمياه في البلاغات التي تتطلب اجراء منهم.	كل من يقيم على اراضي المملكة الأردنية الهاشمية (مواطن، زائر، مقيم.....).	• وحدات الأمن العام. • مديرية الدفاع المدني. • قوات الدرك. • شركات الاتصالات (زين، أورنج، أمنية). • أمانة عمان الكبرى والبلديات الأخرى. • شركات الخدمات (الكهرباء، المياه). • وزارة الداخلية. • المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات • القوات المسلحة الأردنية.
٢	تلقي البلاغات عن طريق الرسائل الإلكترونية (SMS) والرسائل الموجهة الى الموقع الالكتروني للإدارة وإجراء اللازم عليها .	كل من يقيم على اراضي المملكة الأردنية الهاشمية (مواطن، زائر، مقيم.....).	• وحدات الأمن العام • قوات الدرك. • المديرية العامة للدفاع المدني. • شركات الاتصالات وشركات الخدمات (الكهرباء، المياه، الأمانة).
٣	المساهمة في ضبط امن الطرقات الداخلية والخارجية بهدف تخفيض نسبة الحوادث المرورية وذلك عن طريق رصد التجاوزات والمخالفات المرورية من خلال الكاميرات الذكية التابعة لإدارة العمليات والسيطرة وتحرير المخالفات بحق مرتكبيها وإشعارهم بذلك عن طريق رسالة نصية ورفع هذه المخالفات إلى إدارة السير المركزية أولاً بأول بالإضافة الى منح الضابطة العدلية صلاحية الإبلاغ عن المخالفات المرورية لمركبات معينة على رقم الطوارئ (٩١١) ضمن منهجية سلسة وشفافة.	كل من يقيم على اراضي المملكة الأردنية الهاشمية (مواطن، زائر، مقيم.....).	• الضابطة العدلية من مرتبات الشرطة وإدارة السير المركزية.
٤	المساهمة في رفع المستوى الفني والعلمي للضباط والأفراد العاملين بالأجهزة الأمنية والقوات المسلحة والدول الشقيقة المشتركين بعملية تقديم خدمات الطوارئ من خلال عقد الدورات التدريبية التي تعني بالشؤون العملية والفنية على الأنظمة المعمول بها في إدارة	مرتبات الأمن العام والدفاع المدني ولمن يرغب من الدول الشقيقة.	• إدارة التدريب (G2G) (G2C)

			العمليات والسيطرة بهدف تقديم الخدمة للمواطنين على أكمل وجه ،بالإضافة الى مشاركة ضباط من الاجهزة الامنية بالدول الشقيقة بأخذ هذه الدورات.
(G2G)	<ul style="list-style-type: none"> الوحدات التي يعمل فيها نظام تلقي البلاغات (أمن عام، درك، دفاع مدني) وزارة الداخلية، المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات ، القوات المسلحة الأردنية. 	وحدات الأمن العام الدفاع المدني	تحديث الخارطة الرقمية العاملة على نظام تلقي بلاغات الطوارئ لجميع المديرية والادارات التي تتعامل مع النظام من خلال اضافة معالم ومواقع باستمرار . وتزويد وحدات الأمن العام والدفاع المدني بخارطة مطبوعة حسب الحاجة.
(G2G)	<ul style="list-style-type: none"> وحدات الأمن العام المديرية العامة للدفاع المدني الدرك القوات المسلحة. 	وحدات الأمن العام	تزويد الوحدات التابعة للأجهزة الأمنية وبعض الجهات المدنية الشريكة في تقديم خدمة الطوارئ بالأنظمة والمعدات الفنية اللازمة لتقديم هذه الخدمة وصيانتها عند اللزوم وباستمرار من خلال فرق الصيانة المختصة التابعة للإدارة بهدف تقديم الخدمة على أكمل وجه.
(G2G) (G2C)	<ul style="list-style-type: none"> إدارة الدوريات الخارجية مديريات الشرطة إدارة السير المركزية إدارة البحث الجنائي إدارة التنفيذ القضائي 	وحدات الأمن العام كل من يقيم على اراضي المملكة الأردنية الهاشمية (مواطن، زائر، مقيم).	تدقيق لوحات المركبات آلياً دون الإيقاف العشوائي للمواطنين من خلال كاميرات مراقبة ذكية (ANPR) متصلة بقاعدة بيانات المركبات والأشخاص المطلوبين وتكون مثبته على الطرق الخارجية أو على مركبات متحركة.
(G2G) (G2C)	<ul style="list-style-type: none"> إدارة الاتصالات 	وحدات الأمن العام جهات قضائية كل من يقيم على اراضي المملكة الأردنية الهاشمية (مواطن، زائر، مقيم).	تزويد المحاكم والمدعين العامين ووحدات الامن العام واية جهات اخرى بالتسجيلات الفيديوية المؤرشفة لأنظمة المراقبة التلفزيونية المختلفة (CCTV، ANPR،MDVR) للاستفادة منها في مراحل التحقيق المختلفة في بعض القضايا
(G2G)	<ul style="list-style-type: none"> إدارة الاتصالات 	وحدات الأمن العام	تزويد وحدات الأمن العام المتخصصة بالتسجيلات الفيديوية المؤرشفة لبعض الاحداث الأمنية الهامة مثل: (الاعتصامات، مظاهرات) لغايات تقييم الاداء للوحدات المشاركة في هذه الواجبات وتوثيق الدروس المستفادة.
(G2G)	<ul style="list-style-type: none"> إدارة الاتصالات 	التلفزيون الأردني	تزويد التلفزيون الأردني ببث حي ومباشر لبعض الكاميرات المرورية وعرضها في البرامج الصباحية لغايات إرشاد المواطنين لتجنب الازدحامات المرورية وكذلك تزويد التلفزيون الأردني بلقطات مؤرشفة لحوادث مرورية لغايات عرضها كرسائل توعية للمواطنين.
(G2B)	<ul style="list-style-type: none"> شركات الاتصالات وزارة الاشغال العامة والإسكان 	البنوك	تعزيز أمن المنشآت من خلال تطبيق نظام كودة الأمان

	<ul style="list-style-type: none"> • أمانة عمان الكبرى • مؤسسة المواصفات والمقاييس • وزارة الشؤون البلدية الكبرى • سلطة إقليم العقبة • الجمعية العلمية الملكية • دائرة الجمارك العامة • نقابة المهندسين 	<p>المطارات</p> <p>الملكيات الخاصة</p> <p>اماكن الخدمات العامة</p> <p>وممرات المشاة والطرق</p> <p>المستشفيات</p> <p>المؤسسات التعليمية</p> <p>الفنادق</p> <p>الملاعب الرياضية</p> <p>والمولات والأسواق الكبيرة العامة</p>	<p>– الدارة التلغرافية المغلقة عن طريق ربط هذه المنشآت بإدارة العمليات والسيطرة .</p>	
(G2G)	<ul style="list-style-type: none"> • مديريات الشرطة • إدارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 	<p>مديريات الشرطة</p>	<p>تطوير ومراقبة أداء مركبات النجدة وتعزيز الشفافية مع المواطنين من خلال تشغيل منظومات عمليات وسيطرة في هذه المركبات .</p>	١٢
(G2B)	<ul style="list-style-type: none"> • وزارة الصناعة والتجارة • وزارة الداخلية • إدارة العمليات • إدارة المشتريات • إدارة الشؤون القانونية • شركات الاتصالات 	<p>البنوك ومحلات الصرافة</p> <p>والمجوهرات</p> <p>الأشخاص المهمين</p> <p>شركات الاستجابة لإجهزة الإنذار</p>	<p>توفير خدمة الربط الالكتروني المباشر للمؤسسات الهامة الراغبة وفق تعليمات ربط أجهزة الإنذار على رقم الطوارئ (٩١١).</p>	١٣
(G2C)	<ul style="list-style-type: none"> • وحدات الأمن العام. • مديرية الدفاع المدني. • قوات الدرك. • شركات الاتصالات (زين، أورنج، أمنية). • أمانة عمان الكبرى والبلديات الأخرى. • شركات الخدمات (الكهرباء، المياه). • وزارة الداخلية. • المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات • القوات المسلحة الأردنية. 	<p>كل شخص أصم يقيم على أراضي المملكة الأردنية الهاشمية (مواطن، زائر، مقيم....).</p>	<p>تقديم خدمات مكالمات الطوارئ للصم على الرقم (١١٤) باستخدام المكالمات الفيديوية.</p>	١٤
(G2G)	<ul style="list-style-type: none"> • وحدات الأمن العام 	<p>وحدات الأمن العام</p>	<p>تزويد بث فيديو من خلال الكاميرات المثبتة على الطائرات المسييرة لكافة الوحدات التي يتطلب عملها ذلك.</p>	١٥
(G2C)	<ul style="list-style-type: none"> • شركات الاتصالات • ادارته الأمن الوقائي • ادارته البحث الجنائي • الوحدات المستجيبه 	<p>كل من شخص يقيم على أراضي المملكة الأردنية الهاشمية (مواطن، زائر،</p>	<p>استقبال رسائل الWhatsapp في غرفه العمليات الرئيسية لإدارة العمليات والسيطرة من أهم الانتظمه العاملة فيها ، حيث يتم استقبال رسائل الWhatsapp</p>	١٦

	<ul style="list-style-type: none">• داخليه (الباديه , حماية الاسره ,مديرية الشرطه , اداره السير ,الدوريات الخارجيه , الاحداث , مخدرات)• خارجيه (درك , دفاع مدني ,شركة الكهرباء , شركة المياه , امانه عمان , البلديات)	مقيم).	من الأشخاص الذين بحاجة للمساعدة وغير قادرين على التواصل بشكل مباشر على رقم الطوارئ ٩١١ لظروف معينه ويتم التعامل معها كأى بلاغ وارد لغرفه العمليات .
--	---	-------------	---