



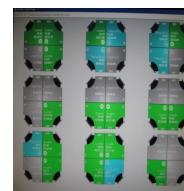
## مديرية الأمن العام

### مديرية العمليات والسيطرة

بتوجيهات ملكية سامية بإيجاد منظومة أمنية شاملة تواكب التطورات الحاصلة في مجال تقنيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتماشياً مع متطلبات تحديث منظومة العمليات والسيطرة العاملة في الأمن العام وتطوير قدرات الرد والاستجابة للتحديات الجديدة تم إنشاء منظومة العمليات والسيطرة مشتركة بين مديرية الأمن العام و كافة مؤسسات الدولة المختلفة المعنية بشكل رئيسي في التعامل مع الأحداث اليومية الطارئة في المملكة تعزيزاً للعمليات الميدانية وكافة الإجراءات العملية.



### 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 استقبال المكالمات وسرعة الاستجابة.

### خطة التدريب

- الدورة التأسيسية للعاملين في غرف العمليات - (أسبوعين)
- دورة نظام تلقي وإدارة بلاغات الطوارئ CAD - (أسبوعين)
- دورة نظام المعلومات الجغرافية GIS - (أسبوع واحد)
- لغة الإشارة المستوى الأول، الثاني، الثالث) - (٦ أسابيع)
- دورة الطائرات المسيرة بدون طيار (Drones) ( أسبوع)
- دورة الإسناد العملياتي وأمن المنشآت - (أسبوعين)
- دورة أنظمة العمليات الالكترونية - (أسبوعين)

### إرشادات حول الاستفادة من خدمة الطوارئ ٩١١

- لا تترك الهاتف بيد الأطفال.
- اتصالك يعني أنك تحتاج للمساعدة فعلاً فلا تحاول الاتصال عائداً.
- عند الإبلاغ عن أي حدث تمالك أعصابك وابتعد عن الإرتباك والغضب لأن الهدف هو تمرير المعلومة بدقة ووضوح.
- يتم معاودة الاتصال بك في حال إنقطاع المكالمة.
- في حال مشاهدتك لأى حالة مشبوهة أو مثيرة للريبة لا تتردد بالاتصال على ٩١١.
- اتصالك من هاتف موافق يساعد في سرعة الوصول إليك وتقديم الخدمة المطلوبة.

### نظام التدقيق الآلي على لوحات المركبات



يتم التدقيق على المركبات آلياً دون الحاجة إلى إيقافها وذلك باستخدام نظام قراءة وتمييز لوحات المركبات، حيث يقوم النظام بقراءة لوحة المركبة آلياً ومقارنتها مع قاعدة بيانات للمركبات والأشخاص المطلوبين ويتم إيقاف المركبات المطلوبة أو مالكيها المطلوبين لاتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل الجهات المختصة وتسديدها حسب الأصول.



### تطبيق خط الطوارئ للصم ١١٤



يتم استقبال المكالمات الفيديوية من خلال التطبيق في مديرية العمليات والسيطرة حيث يستقبل المكالمة 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

- تم تكليف مديرية العمليات والسيطرة بمتابعه تشغيل وإدارة كودة نظام الأمان الصادرة عن مجلس البناء الوطني والتي تعنى بتركيب وتشغيل أنظمة كاميرات المراقبة التلفزيونية وما تشمله من كاميرات وأجهزة تسجيل فيديوي في المنشآت الخاصة للكودة بشروط معينة لتوفير الأمن والحماية للموقع وشاغليها.
- صدرت تعليمات عن وزارة الداخلية بخصوص ترخيص شركات الإستجابة وربط المنشآت المختلفة مثل البنوك ومحلات الصرافة والجوهرات بنظام إنذار السرقة والحريق على رقم الطوارئ (٩١١) 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 مرورية كثيفة. وترتبط هذه الكاميرات مع غرفة العمليات في مديرية العمليات والسيطرة من خلال شبكة إتصالات مركبة 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 و المباشرة من أرض الواقع عن حركة المرور والازدحامات المرورية أو أية مشاهدات أمنية، مما يساعد على اتخاذ الإجراءات الالزمة والضرورية حسب ما تقتضيه الحالة. كما أن النظام يوفر إمكانية الرجوع لأرشيف الكاميرات عند الحاجة.

## خدمة الرسائل القصيرة SMS والواتس اب

توفر خدمة الرسائل القصيرة لمساعدة الأشخاص غير القادرين على إجراء مكالمات صوتية مع رقم الطوارئ (٩١١)، حيث يمكنهم إرسال رسالة نصية SMS على الرقم (٩١١) أو رسائل مصورة وفيديوية من خلال تطبيق الواتس اب على الرقم (٠٧٩٧٩١١٩١١)، العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية.

## خدمة تلقي بلاغات الطوارئ ٩١١



الرقم (٩١١) هو رقم بلاغات الطوارئ الموحد في المملكة الأردنية الهاشمية والذي يختص بكافة مكالمات وبلاغات الطوارى

يتم استقبال البلاغ وإدخال المعلومات المتعلقة به باستخدام نظام متخصص للتتعامل 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 الأداء الشرطي

تعزيزاً لمبدأ الشفافية بين المواطن ورجل الامن العام تم توزيع كاميرات مثبتة على الملابس على مرتقبات النجدة وإدارة السير والدوريات الخارجيه من 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 ومسحوم لكافة الاحداث أمام وداخل دوريات النجدة لضمان أكبر قدر من الشفافية في التعامل ما بين المواطن ورجال الامن العام ..



## مديرية العمليات والسيطرة

**الرؤية :**

التميز في إدارة العمليات الأمنية محلياً وإقليمياً .

**الرسالة :**

تقديم خدمات العمليات الأمنية للوطن والمواطن والمستثمر بإحترافية من خلال كوادر مؤهلة ومدرية وباستخدام أحدث الأنظمة الفنية والتقنية وبالتعاون مع الشركاء .



## الجوائز التي حصلت عليها المديرية



• جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء

## ال التواصل

خدمة الاتصال: زين ، امنية ، اورانج (٩١١)

خدمة الرسائل القصيرة (SMS): زين ، امنية ، اورانج: (٩١١)

الموقع الرسمي (Web Site): [WWW.CCC.PSD.GOV.JO](http://WWW.CCC.PSD.GOV.JO)

البريد الإلكتروني (E-Mail): [CCC@PSD.GOV.JO](mailto:CCC@PSD.GOV.JO)

خدمة الواتس اب (WhatsApp): ٠٧٩٧٩١١٩١١

هاتف: ٥٧٣٤٩٦٠٦١١ فاكس: ٥٧٣٤٨٩٤

تطبيق أمن ٩١١

تطبيق خط الطوارئ للصم ١١٤