

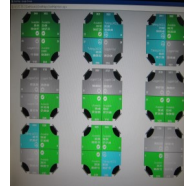


مديرية الأمن العام مديرية العمليات والسيطرة

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 و تطوير قدرات الرد والاستجابة للتحديات الجديدة تم إنشاء منظومة العمليات والسيطرة مشتركة بين مديرية الأمن العام وكافة مؤسسات الدولة المختلفة المعنية بشكل رئيسي في التعامل مع الأحداث اليومية الطارئة في المملكة تعزيزاً للعمليات الميدانية وكافة الإجراءات العملياتية .



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 المسييرة 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.
- 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 مشيرة للريبة لا تردد بالإتصال على ٩١١.
- إتصالك من هاتف موقوف 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 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 لإتخاذ 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 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.

كود نظام الامان

- تم تكليف مديرية العمليات والسيطرة بمتابعه تشغيل وإدامة كود نظام الامان الصادرة عن مجلس البناء الوطني والتي تعنى بتركيب وتشغيل أنظمة كاميرات المراقبة التلفزيونية وما تشمله من كاميرات وأجهزة تسجيل فيديو في المنشآت الخاضعة للكودة بشروط معينة لتوفير الأمن والحماية للمواقع وشاغليها.
- صدرت تعليمات عن وزارة الداخلية بخصوص ترخيص شركات الإستجابة وربط المنشآت المختلفة مثل البنوك ومحلات الصرافة والمجوهرات 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 إنصالات مركزية تنقل اليها 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 والازدحامات المرورية أو أية مشاهدات أمنية، مما يساعد على اتخاذ 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 (٩١١)، حيث يمكنهم إرسال رسالة نصية SMS على الرقم (٩١١) او 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 الطوارئ

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 الأداء الشرطي

تعزيزاً لمبدأ الشفافية بين المواطن ورجل الامن العام تم توزيع كاميرات مثبتة على الملابس على مرتبات النجدة وإدارة السير والدوريات الخارجية 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 وداخل دوريات النجدة لضمان أكبر قدر من الشفافية في التعامل ما بين المواطن ورجال الأمن 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 ومدربة وبإستخدام أحدث الأنظمة الفنية والتقنية وبالتعاون مع الشركاء .



الجوائز التي حصلت عليها المديرية



• جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء

للتواصل

- خدمة الاتصال : زين ، أمنية ، اورنج (٩١١)
- خدمة الرسائل القصيرة (SMS) : زين ، أمنية ، اورنج: (٩١١)
- الموقع الرسمي (Web Site) : WWW.CCC.PSD.GOV.JO
- البريد الإلكتروني (E-Mail) : CCC@PSD.GOV.JO
- خدمة الواتس اب (Whats App) : ٠٧٩٧٩١١٩١١
- هاتف : ٥٧٣٤٩٦/٦١ (٠٦) فاكس : ٥٧٣٤٨٩٤
- تطبيق أمن ٩١١
- تطبيق خط الطوارئ للصم ١١٤