



## مديرية الأمن العام

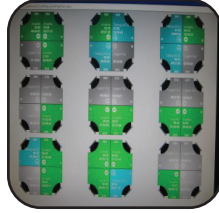
### مديرية العمليات والسيطرة

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 مديرية الأمن العام وتطوير قدرات الرد والاستجابة للتحديات الجديدة أنشئت منظومة العمليات والسيطرة المشتركة بين مديرية الأمن العام ومؤسسات الدول المختلفة كأفئة (عسكرية، مدنية) المعنية بشكل رئيس في التعامل مع الحوادث اليومية والأحداث الطارئة في المملكة وتعريضها للعمليات الميدانية والإجراءات العملية كافة.



### ضبط جودة الخدمة المقدمة

تتم مراجعة التسجيلات الصوتية لمكالمات الطوارئ الواردة كافة، وكذلك مراجعة الإجراءات المتخذة كافة من قبل الوحدات الميدانية على الأحداث التي تتطلب الإجراء من حيث خطة الرد وسرعة الاستجابة.



### خطة التدريب

- الدورة التأسيسية للعاملين في غرف العمليات - (أسبوعان)
- دورة نظام تلقّي وإدارة بلاغات الطوارئ (CAD) - (أسبوعان)
- دورة نظام المعلومات الجغرافية (GIS) - (أسبوع واحد)
- لغة الإشارة (المستوى الأول، الثاني، الثالث) - (٦ أسابيع)
- دورة الطائرات المسيّرة من دون طيار ( DRONES ) (أسبوع)
- دورة الإسناد العملي وأمن المنشآت - (أسبوعان)
- دورة أنظمة العمليات الإلكترونية - (أسبوعان)

### وحدة الطائرات المسيّرة (Drones)

بعد عملية دمج الاجهزة لامينية تم استحداث وحدة الطائرات المسيّرة في مديرية الامن العام / مديرية العمليات والسيطرة عام ٢٠٢٠م لتوحيد وتنظيم عمل الطائرات المسيّرة في جهاز الامن العام في مكوناته الثلاث (شرطة ودرك ودفاع مدني) ومن اهم واجبات الطائرات المسيّرة الاستطلاع والتغطية الامنية مراقبة الحركة المرورية لحد من الازدحامات التصوير والتغطية الاعلامية مراقبة الغابات والمناطق البيئية والسيادية مراقبة المهرجانات والفعاليات الرياضية



### نظام التدقيق الآلي على لوحات المركبات



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



### تطبيق خط الطوارئ للصحف

يتم استقبال المكالمات الفيديوية من خلال التطبيق في مديرية العمليات والسيطرة، إذ يستقبل المكالمات أشخاص متخصصون بلغة الإشارة للتواصل مع طالب الخدمة وتقديم المساعدة له، من خلال إدخال البلاغ على نظام تلقّي وإدارة بلاغات الطوارئ وإرسال أقرب دورية شرطة أو دفاع مدني لموقع الحادث وحسب طبيعة الحادث.

### كودة نظام الأمان

- تم تكليف مديرية العمليات والسيطرة بمتابعة تشغيل وإدامة كودة نظام الأمان الصادرة عن مجلس البناء الوطني، التي تُعنى بتركيب وتشغيل أنظمة كاميرات المراقبة التلفزيونية وما تشمله من كاميرات وأجهزة تسجيل في المنشآت الخاضعة للكوادة بشروط معينة لتوفير الأمن والحماية للمواقع وشاغليها.

- صدرت تعليمات عن وزارة الداخلية بخصوص ترخيص شركات الاستجابة وربط المنشآت المختلفة مثل البنوك، ومحلات الصرافة والمجوهرات بنظام إنذار السرقة والحريق على رقم الطوارئ (٩١١) ضمن اتفاقية معدة لهذه الغاية.

## ● مديرية العمليات والسيطرة

الرؤية :

التميز في قيادة وإدارة العمليات الأمنية والحماية المدنية.

الرسالة :

تطوير منظومة العمليات والسيطرة لدعم وحدات الأمن العام والمواطنين بالتنسيق مع الشركاء، وتفعيل آليات الرقابة للوصول لخدمات أمنية فعّالة .



## ● الجوائز التي حصلت عليها المديرية

- جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء

الحكومي والشفافية للدورة ٢٠١٥م/٢٠١٦م

- المركز الأول في مسابقة (Zero

Project) المقامة في مقر الأمم المتحدة

في النمسا من بين (٩٨) مشروعاً على

مستوى العالم .

جائزة الملك عبد الله الثاني  
لتمييز الأداء الحكومي والشفافية  
للدورة ٢٠١٥م/٢٠١٦م



## ● للتواصل

- خدمة الاتصال: زين ، أمنية ، أورانج (٩١١)

- خدمة الرسائل القصيرة ( SMS ) : زين ، أمنية ،

أورانج: (٩١١)

- الموقع الرسمي Web Site : CCC.PSD.GOV.

JO.WWW

- البريد الإلكتروني Mail(-E) : CCC@PSD.GOV.

JO

- خدمة الواتس آب ( Whats App ) ٠٧٩٧٩١١٩١١

- هاتف: ٠٦٥٧٣٤٩٦٠/٦١

- تطبيق أمن ٩١١

- تطبيق خط الطوارئ للصم ١١٤

## ● خدمة تلقي بلاغات الطوارئ ٩١١

الرقم (٩١١) هو رقم بلاغات الطوارئ الموحد في المملكة الأردنية الهاشمية الذي يختص بمكالمات وبلاغات الطوارئ كافة.



يتم استقبال البلاغ وإدخال المعلومات المتعلقة به باستخدام نظام متخصص للتعامل مع البلاغات، إذ يتم إدخال عنوان المتصل على خريطة رقمية مزودة بالمعالم الجغرافية المهمة، ومن ثم إدخال معلومات البلاغ وإرساله إلى الوحدات الميدانية المعنية بالاستجابة.

## ● مراقبة الأداء الشرطي

لتعزيز مبدأ الشفافية بين المواطن ورجل الأمن العام وزعت كاميرات محمولة ( Body worn camera ) على مرتبات النجدة، وإدارة السير والدوريات الخارجية ممن يتعاملون مع المواطنين بشكل مباشر، إذ تعمل على تسجيل فيديو وصوتي للأحداث كافة أثناء عمل الدوريات بجودة عالية والرجوع إليها وقت الحاجة، كما يوفر هذا النظام تسجيلاً مرئياً ومسموعاً للأحداث كافة أمام وداخل دوريات النجدة، لضمان أكبر قدر من الشفافية في التعامل ما بين المواطن ورجل الأمن العام.



## ● 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 اتصالات مركزية تنقل إليها البث الفيديوي بشكل مباشر عالي الجودة يتم 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 والاختناقات 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 آب

تتوفر خدمة الرسائل القصيرة لمساعدة الأشخاص غير القادرين على إجراء مكالمات صوتية مع رقم الطوارئ (٩١١) إذ يمكنهم من إرسال رسالة نصية (SMS) على الرقم (٩١١) أو رسائل مصورة وفيديوية من خلال تطبيق الواتس آب على الرقم ( ٠٧٩٧٩١١٩١١ ) من الشبكات الخلوية كافة.