وزارة الداخلية
مركز القيادة الوطني NCC

مركز القيادة الوطني
استراتيجيات وتجارب

الإشراف العام

العميد / فلاح ملفي الهاجري

الإعداد

الأستاذ / بابكر يوسف الأرباب

تصوير

الأستاذ / مصطفى الفكي البشاري

٢٠١٩م

دولة قطر
وزارة الداخلية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى:

ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ وَلَمْ يَلْبِسُوٓاْ إِيمَٰنَهُم
بِظُلْمٍ أُوْلَٰٓئِكَ لَهُمُ ٱلْأَمْنُ
وَهُم مُّهْتَدُونَ

صَدَقَ اللهُ العَظِيمُ سورة الأنعام: ٨٢

فـهـــرس المحتـويـــات	رقم الصفحة
التقـــديم (رئيـــس المركـــز)	٧
المقـــدمة (مدير الشؤون الإدارية)	١١
الفصل الأول	
• نشأة وتطور مركز القيادة الوطني NCC	
١- مركز القيادة الوطني (NCC) والتميز الأمني	١٧
٢- إدارة الأزمات والكوارث	٢٣
٣- استراتيجية مركز القيادة الوطني (NCC) لمواجهة التحديات الأمنية	٢٥
٤- علاقات التعاون والتنسيق	٢٩
الفصل الثاني	
• التطور التاريخي للعمليات الاتصالية بوزارة الداخلية	
١- نشأة إدارة العمليات المركزية	٣٧
٢- اختصاصات إدارة العمليات المركزية (خدمات الطوارئ ٩٩٩ - القيادة والسيطرة - وحدة العمليات المركزية المشتركة - قسم المراقبة الأمنية).	٤١
٣-تطور أنظمة الاتصالات الأمنية	٥٤
الفصل الثالث	
١- تقنية المعلومات ودورها في تطوير إجراءات العمل بالمركز	٦١
٢- خدمات أمنية إنسانية جديدة	٦٣
٣- مشروع (طلع)	٦٦

فـهـــرس المحتـويـــات	رقم الصفحة
الفصل الرابع	
١- النظام الجغرافي الموحد (نجم)	٧٣
٢- مركز القيادة الوطني NCC في صور	٨٠
٣- نماذج من آليات العمل والأنظمة المستخدمة	٨٤
الفصل الخامس (ملحق)	
١- شخصيات بارزة قامت بزيارة المركز	٩١
المصادر والمراجع	٩٥

دولة قطر
وزارة الداخلية

التقـديـــم

اللواء
خليفة عبد الله النعيمي
رئـيـــس مـركـــز
القيـادة الوطنـي NCC

يشهد الواقع الذي نعيشه في عصرنا الحاضر أنه مع كل تقدم تحققه البشرية تنشأ ضرورات ومتطلبات ربما لم تكن معروفة من قبل - فالسنوات القليلة الماضية شهدت العديد من التحولات في مجال القيادة والسيطرة على الأحداث وإدارة الأزمات والكوارث والتي تخطت في تأثيرها حدود الدولة أو حتى الإقليم الواحد. فالمتغيرات السياسيـة والاقتصادية العالمية وما يترتب عليها ألقت بظلالها على أوضاع الدول في مختلف أرجاء العالم وقطر ليست بمنأى عن ذلك وينطبق الأمر نفسه على تحولات أخرى على مستوى التطور المجتمعي المحلي والعالمي وغير ذلك من المتغيرات ذات الطابع الأمني والجنائي والبيئي المتعلق بالحركة الكونية.

إن دولة قطر وفي ظل تلك المتغيرات تمتاز بحمد الله تعالى بإرثها الغني وتقاليدها الممتدة في عمق التاريخ لتشكل قيما مجتمعية رفيعة وهمما إنسانية عالية ترتقي بها عاماً بعد عام تنمو وتزدهر بروح الأوفياء السامية وعزيمة المخلصين الصادقة والتي تبدو واضحة جلية تضيء معالم الطريق لغد مشرق للأجيال المتعاقبة.

قطر بعزيمة أبنائها المخلصين وأصالة شعبها المتطلع ماضية في عجلة التطور تتمدد بأجهزتها المختصة عطاء لا يعرف الوهن لتحقيق الأمن الشامل وتقديم أرقى الخدمات الأمنية بتميز وكفاءة عالية .

من هذه المعاني السامية ينطلق مركز القيادة الوطني NCC بكل فخر ومنذ إنشائه في عام ٢٠٠٦م في القيام بواجباته واختصاصاته المنصوص عليها تنفيذا لاستراتيجية وزارة الداخلية ورؤية قطر ٢٠٣٠م وما بعد ذلك والتي تجسد بعدا حقيقيا لواقعنا في ظل التحديات الجسام التي تواجهنا بما يضمن حماية الأمن والاستقرار وتقديم خدمات أمنية سريعة ومتميزة وبكفاءة عالية .

ولقد استطاع مركز القيادة الوطني (NCC) أن يكوّن في فترة وجيزة علاقات للتعاون والتنسيق المشترك مع أجهزة ومؤسسات الدولة الحيوية ذات الصلة ، واضعا في اعتباره أن (الأمن مسؤولية الجميع) والحفاظ عليه يتطلب تضافر كافة الجهود الرسمية والمجتمعية وهنا يأتي الدور الحيوي لمركز القيادة الوطني (NCC) بدولة قطر وشركاء العمل فيه ترجمة فعلية لتحقيق الهدف والرسالة من خلال منظومة عمل مستحدثة تعمل تحت مظلة واحدة تضم عدة جهات من وزارة الداخلية ومن خارجها جميعها اجتمعت وارتبطت بأنظمة أمنية متطورة تعمل بتناغم مرن وفاعل في إدارة البلاغات والشكاوى حول الحوادث الطارئة بالإضافة إلى إدارة الأزمات والكوارث ، فبمجرد وصولها لغرف العمليات المخصصة لهذا الغرض تتم الاستجابة الفورية لها لدى قسم القيادة والسيطرة بواسطـة فرق العمل الميدانية للجهات المعنية كل حسب اختصاصه من خلال النظام الجغرافي الموحد (نجم) بتطبيقاته وميزاته المتعددة .

ولعلك تدرك أيها القارئ الكريم، أن تحقيق الأمن المجتمعي ليس مسؤولية الدول والأجهزة الأمنية فحسب ؛ وإنما هو قضية شاملة يجب ان تسهم فيها كل قطاعات المجتمع أفرادا وجماعات وتتضافر فيها جهود كل الهيئات والمؤسسات ومختلف القوى والفئات التي يتشكل منها البناء العام للمجتمع .

إن ما نشهده اليوم بدولة قطر من نقلة ونهضة نوعية في شتى المجالات جعلها محفورة في ذاكرة الكون وأبهرت العالم بواقع فريد أعاد صياغة العديد من المفاهيم أهمها أن الدول كبيرة بقيمها وإرثها لا بمساحاتها، الأمر الذي أفرز أعباء إضافية للأجهزة الأمنية لمواكبة هذه المؤشرات واستيعاب كل

متطلبات وتبعات هذا الواقع الجديد والمتجدد . من هذا المنطلق، (جاء اهتمام وزارة الداخلية من خلال الرعاية الكريمة من معالي الشيخ / عبد الله بن ناصر بن خليفة آل ثاني وزير الداخلية ومتابعة سعادة اللواء الركن/ سعد بن جاسم الخليفي مدير عام الأمن العام للوصول لقمة التقدم التكنولوجي بإرث يمتد لعقود من الزمن – و) واكبت الوزارة التطور والنهضة بالكفاءة المهنية المطلوبة من أجل نهضة الوطن واحتياجات الإنسان وتحرص دائما على تطوير آليات العمل الأمني والخدمي فيها وإدخال الوسائل التقنية الحديثة وترقية أداء الكادر البشري العامل بما يؤهله ليكون مستعدا للتعامل مع تقنيات العصر ومستجداته .

ونؤكد أننا في مركز القيادة الوطني NCC ماضون في الارتقاء بآليات العمل المختلفة وجعلنا ذلك على رأس أولوياتنا لبلوغ الأهداف المرجوة وتحقيق أقصى درجات الأمن والطمأنينة والسلامة لقطاعات المجتمع المختلفة من خلال شركائنا في العمل الذين يعملون معنا في انسجام تام، ووفرت لهم أفضل الوسائل التقنية الحديثة التي تسهل من عمليات الاستجابة لنداءات العون والمساعدة بالسرعة والمهارة الممكنة قبل وأثناء وبعد وقوع الحدث – ونطمح في أن نتعاون جميعا من أجل أمن و رفعة ورفاهية دولة قطر الحبيبة .

اللواء / خليفة عبد الله النعيمي

رئـــــيس المركـــز

دولة قطر
وزارة الداخلية

المقـدمـــة

العميد/
فلاح ملفي الهاجري
مدير إدارة الشؤون
الإدارية NCC

إذا كانت المجالات التقليدية لأجهزة الشرطة تتمثل في المحافظة على الأمن العام والسكينة العامة فقد أصبح في الوقت الحاضر أكثر اتساعاً ولم يقف عند حدود تلك المجالات بل أصبح أكثر شمولاً لأن أمن المجتمع واستقراره لا يقومان على تنفيذ القوانين إنما يقومان أيضا على التفكير المستمر لإيجاد الحلول الإنسانية للتصدي للمشكلات الاجتماعية وعلى تطور هذه الحلول مع تطور المجتمع، وعلى ضوء هذه النظرة الشمولية للأمن أصبح له روافد عديدة تتمثل في الأمن العام ، والأمن الاجتماعي ، والأمن الاقتصادي، والأمن السياسي، والأمن الصحي وغيرها...وهذه الجوانب تغطي جميع المجالات التي تقوم بها أجهزة الأمن ، ولم تعد الشرطة لوحدها هي المسؤولة عن وضع السياسة وانتهاجها وإنما تشترك معها كل الأجهزة المختصة في الدولة برعاية الفرد والمجتمع ودعم القيم الإنسانية وهذا ما أكدته استراتيجية وزارة الداخلية القطرية والتي تنتهج التخطيط العلمي في كل مشروعاتها وبرامجها الأمنية والخدمية تحقيقا للأمن الشامل .

والملاحظ أنه ومنذ تشكيل النواة الأولى للشرطة النظامية في دولة قطر بتاريخ ١٩٤٩/٩/١٠م ظلت في تطور مستمر فعالة تستوعب متطلبات الحاضر والمستقبل وتؤدي واجبها المنوط بها وفق الاختصاص في توفير الأمن والحماية وحفظ النظام بتسيير دوريات

متحركة وتنظيم حركة المرور والقيام بمهمة الحراسات الثابتة ،وأعمال الجوازات وغيرها ، وبذلت وزارة الداخلية في سبيل تحقيق ذلك جهودا مقدرة ومتواصلة استطاعت من خلالها بناء أجهزة أمنية قادرة ومتطورة أثبتت جدارتها وقدرتها على تحمل المسؤولية وتحقيق الأمان المنشود وحماية المجتمع .

وتعتمد قوة الشرطة في عملها على نقل المعلومات والتعليمات بكفاءة عالية وسرعة وسرية تامة.

مما دعا مركز القيادة الوطني NCC إلى التوثيق لجميع المراحل التاريخية للعمل بإدارة العمليات والاتصالات لإبراز المفاصل الرئيسية لعمل وأنشطة هذه الإدارة الحيوية والهامة بجميع المراحل والمتغيرات الهيكلية والمسميات التي مرّت بها، وأوجه التطوير والتحديث الذي شهدته حتى هذا التاريخ، وربط ماضي العمل فيها بالحاضر، واستشراف آفاق المستقبل في محاولة لحفظ وتوثيق كل البيانات في هذه المسيرة الهادفة، وبالتالي إبراز التجربة الحديثة في عمل العمليات والاتصالات بعد إنشاء مركز القيادة الوطني NCC في هذا الكتاب الذي بين أيديكم والذي يأتي بعنوان :

مركز القيادة الوطني NCC ....استراتيجيات وتجارب

ويعرض هذا الكتاب بفصوله الخمسة مجموعة من النقاط الجوهرية العامة نستهلها بمداخل تعريفية عن نشأة وتطور مركز القيادة الوطني NCC، والتعريف بفلسفة العمل بإداراته المختلفة مقرونة برصد للتطور التاريخي للعمليات الاتصالية بوزارة الداخلية ومكونات عملية الاتصال بإدارة العمليات المركزية بجانب استراتيجيات العمليات الاتصالية الراهنة بمركز القيادة الوطني NCC وما لزم ذلك من تطوير وتحديث لآليات العمل.

و نأمل أن يشكل هذا الجهد لبنة صغيرة في بناء المخزون المعرفي بمكتبة

وزارة الداخلية القطرية وإضافة جديدة إلى ما تم تناوله من أوجه التاريخ الشرطي الراسخ بدولة قطر، ونؤكد أنه لا يزيد عن كونه محاولة جادة ومخلصة نحاول من خلالها إلقاء الضوء على التطور التاريخي المعاصر والحديث للأداء الشرطي بإدارة العمليات المركزية وما تلاه من تطوير وتحديث بعد إنشاء مركز القيادة الوطني NCC . ولا بد أن نحيي هنا القادة السابقين الذين تعاقبوا على إدارتي العمليات والاتصالات ورئاسة المركز لما بذلوه من جهد وتضحيات في سبيل الارتقاء بالعمل وتطويره.

وشكرنا موصول أيضاً لكل من دعم وساند جميع مراحل الإعداد والتصميم الفني و الطباعة، و لكل من أسهم بفكره ورأيه وبوقته في إصدار هذا المنتوج.

والله ولي التوفيق

دولة قطر
وزارة الداخلية

الفصل الاول

نشأة وتطـور مركـز القيـادة الوطنـي (NCC)

١- مركـز القيـادة الوطنـي (NCC) والتميز الأمني.

٢- إدارة الأزمات والكوارث

٣- علاقات التعاون والتنسيق

دولة قطر
وزارة الداخلية

مركز القيادة الوطني(NCC) والتميز الأمني

إنشاء مركز القيادة الوطني NCC

- شهد عام ٢٠٠٦م النشأة وجاء قرار استحداث مركز القيادة الوطني (NCC) متزامنا مع تنظيم دولة قطر لبطولة الألعاب الآسيوية الخامسة عشرة (آسياد) كأول دولة عربية تنظم هذه البطولة بمشاركة ٤٥ بلدا آسيويا، لأول مرة في تاريخ البطولة.
- بتاريخ ٢٠١١/٧/١٧م أصدر سعادة وزير الدولة للشؤون الداخلية آنذاك قرارا قضى بنقل تبعية مركز القيادة الوطني NCC من قوة الأمن الداخلي (لخويا) إلى وزارة الداخلية ليمثل واجهة أمنية راسخة لمواكبة التطور المتسارع في مختلف مجالات الحياة وما سيصاحب ذلك من متغيرات في أوجه العمل الجنائي والأمني ، وتم تزويد المركز بالمعدات والمعينات الكفيلة بالاضطلاع بواجباته حيث كانت رؤيته واضحة تقوم على : التنبؤ بالحدث قبل وقوعه – وسرعة الوصول إلى مكان الحدث – وتحقيق الأهداف بأعلى درجة من الكفاءة – استخدام أحدث الأنظمة ووسائل الاتصال في معالجة الأحداث.
- ويهدف المركز من خلال استراتيجية مهنية واضحة إلى توفير الأمن وخدمة المجتمع والوقاية من الجريمة وحماية الأرواح والممتلكات وفق منظومة عمل فاعلة وحديثة تسهم بتناسق وانسجام تام ضمن المنظومة الأمنية الشاملة بمشاركة الأجهزة المعنية العسكرية منها والمدنية .

فلسفة العمل بالمركز (الاختصاصات العامة)

يختص المركز بالتالي

- التنسيق مع الإدارات المختصة بالوزارة لوضع الخطط الأمنية للعمليات ومتابعة تنفيذها بما يضمن التعامل مع الحدث وفق الخطط الأمنية المعدة

لكل حالة، والحضور الأمني اليومي في مواقع الأحداث وتغطية الفعاليات والمناسبات والزيارات الرسمية للبلاد .

- استقبال وتلقي المكالمات والبلاغات والشكاوى في الحوادث المختلفة على مدار الساعة، وإحالتها فورا للجهة المختصة، ومتابعة نتائجها .
- استقبال وتلقي الإنذارات الواردة من الجهات المستخدمة لشبكة الإنذار المبكر على مدار الساعة وإحالتها للجهات المختصة ومتابعة نتائجها .
- إخطار كبار المسؤولين بالوزارة بالحوادث الكبرى والأزمات والكوارث فور وقوعها، واطلاعهم كذلك على أهم مجريات الأحداث اليومية .
- تمرير الأوامر ذات العلاقة بالحالات الأمنية الطارئة، وإصدار أوامر العمليات للإدارات المعنية .
- التنسيق لإدارة الأزمة أو الحدث الأمني في حالة تجاوزه لقدرة الجهات الأمنية.
- الربط والتنسيق بين مختلف الوزارات والأجهزة والمؤسسات الحكومية والخاصة، والأجهزة الأمنية الأخرى بالدولة أثناء الحوادث الكبرى والأزمات والكوارث .
- الرقابة الأمنية والمرورية من خلال نظام كاميرات المراقبة على المنشآت والأماكن .
- رصد وتحليل كافة البيانات والمعلومات الأمنية التي ترد من الإدارات وتصنيفها بهدف التوصل إلى مؤشرات إحصائية يتم الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات المناسبة ، هذا بالإضافة إلى حفظ وتوثيق وتحديث المعلومات .

منظومـــة العمـــــل

يعتبر المركز من أحدث المراكز عالميا، وتبنى مبادئ الجودة الشاملة ومعايير الاحتراف والدقة والتميز وحقق النجاح وأفضل النتائج ، ويقدم بتميز وللجميع خدمات الأمن والأمان، ويعمل المركز على مدار الساعة بكادر كبير من أهم وأرفع الخبرات العسكرية والأمنية والمدنية وعلى أفضل الأسس وأحدث أنظمة الاتصالات الذكية والتكنولوجيا ليغطي بتميز تام وسرعة فائقة احتياجات الدولة في الاستجابة الأمنية والمدنية لإدارة الحوادث العامة وللقيادة والسيطرة في الأزمات والكوارث بما يحقق الأمن، ويخدم المجتمع ويحمي الأرواح والممتلكات، ويقي من الجريمة باستراتيجيات وفرق عمل بنّاءة متكاملة تحت مظلة واحدة فائقة التقنية: المرور، والدفاع المدني، والفزعة، وأمن السواحل والحدود، وقوة لخويا، والإسعاف ، والإدارات الأمنية المختلفة، والقوات المسلحة، وجهات حكومية متعددة ذات طابع مدني، كلها اجتمعت لتعمل في منظومة موحدة مترابطة ومتطورة، تسهم بتناسق وانسجام في المنظومة الأمنية الوطنية الشاملة.

مبنى مركز القيادة الوطني صمم ونفذ بأفضل المواصفات ليتوافق مع المعايير البيئية وهو مزود بأرقى سبل الخدمات. والهيكل التنظيمي للمركز صمم ليحقق قدرة تنظيمية فعالة وحاسمة في آلية اتخاذ القرار ولإدارة كافة العمليات العامة والحساسة بشكل يضمن السرعة الفائقة في الاستجابة والتعامل، ومن اختصاصات المركز ما هو أمني، بحيث تتولاها إدارة العمليات المركزية بالإضافة إلى مهام تلقي بلاغات الحوادث والشكاوى على مدار الساعة .

حضور دائم في كل المناسبات والفعاليات

تتولى مهام غرفة العمليات المشتركة (JOC) و المتمثلة في إدارة الأزمات والكوارث، إدارة المؤتمرات والفعاليات المختلفة التي تستضيفها الدولة ، المشاركة في إدارة التمارين المشتركة بين القوات ذات العلاقة وإدارة غرف العمليات المتحركة والثابتة للأحداث الكبرى و الفعاليات الدولية المقامة بدولة قطر ومتابعة سيرها ميدانياً.

نظام الإنذار المبكر بالمركز:

هو أحد الأنظمة الأمنية المتطورة ، وهو نظام اتصال وتواصل آلي مفعل بين إدارة العمليات المركزية وبين البنوك والمصارف وكافة المنشآت الحيوية الهامة بالدولة، بحيث يحقق دقة عالية للكشف المبكر عن أي أخطار مهددة والاستجابة السريعة للبلاغات عن الحوادث فور وقوعها والتعامل معها. يختص المركز بتمرير أوامر رفع وخفض حالات التأهب للإدارات الأمنية، والتنسيق مع مختلف الوزارات والأجهزة والمؤسسات الحكومية والخاصة المعنية والأجهزة الأمنية الأخرى بالدولة أثناء الحوادث الكبرى والأزمات والكوارث؛ ويقوم بالتنسيق لإدارة الأزمة والحدث الأمني بالتعاون مع الجهات المختصة بالدولة ، كما يختص المركز باطلاع كبار المسؤولين بالحوادث الكبرى والأزمات والكوارث فور وقوعها ، ويحتضن موقع اللجنة الدائمة للطوارئ ويوفر أعلى خدمات الإدارة والمراقبة الحثيثة. يمتلك المركز نظم الرقابة الأمنية بأحدث نظم كاميرات المراقبة، والمركز يتولى التعميم على الأشخاص المطلوبين أو الممنوعين من السفر والممنوعين من دخول البلاد وكذلك رصد وتحليل البيانات والمعلومات الأمنية وإعداد التقارير وعمليات حفظها وتوثيقها وضمان سريتها وتمريرها للجهات الأمنية المختصة من خلال نظام اتصال ذكي ومتطور فائق السرية .

ويعمل المركز بالتنسيق مع الجهات المختصة على تسهيل حركة المرور عبر نظام الرقابة المرورية بالطرق في كافة أنحاء الدولة من خلال كاميرات مراقبة تعمل بأنظمة ذكية لضمان سهولة انسيابها وأيضاً لمعالجة حوادث الطرق بسرعة وفاعلية .

وحديثا يأتي إنشاء مبنى المراقبة الأمنية تماشيا مع نهضة الدولة وتطورها وصمم بقدرات ومواصفات وسعات أعلى لمواكبة الخطط العمرانية الشاملة والمتطلبات المستقبلية .

كوادر أمنية محترفة

يستقبل مركز القيادة الوطني NCC كافة مكالمات طوارئ الحوادث والبلاغات والشكاوى على مدار الساعة من خلال قسم خدمات الطوارئ (٩٩٩) المجهز بكوادر محترفة تقوم بالاستجابة للبلاغات والشكاوى الواردة للقسم بمختلف اللغات الدولية وترجمتها وتحويلها بشكل فوري إلى الجهات المختصة للتعامل معها. إدارة الشؤون التقنية في المركز هي المختصة بتحديد احتياجات المركز من الأجهزة والأنظمة على ضوء المؤشرات المستقبلية وتختص بمتابعة وتشغيل أنظمة المركز الآلية وصيانتها وتطويرها، وهي المختصة بتوفير المعلومات الأمنية المطلوبة خلال الحوادث والأزمات، ورصد وتحليل وتصنيف كافة البيانات والمعلومات الأمنية والوصول إلى مؤشرات إحصائية وإعداد تقارير رسمية حولها. نظام نجم ، من أهم الإنجازات الإقليمية لإدارة الشؤون التقنية . نظام آلي سهل يحقق آلية بالغة السرعة والدقة لكافة الفرق التي تتعامل مع الأحداث سواء في الاستقبال، أو التوجيه، أو العمليات، أو الإسناد أو الإحصاء....، وهو نظام يستخدم الخرائط الجغرافية المعتمدة دولياً والمحدثة على مدار الساعة، وقد حقق جائزة أفضل نظام في منتدى الشرق الأوسط المتخصص في النظم الجغرافية والمكانية .

خدمة طوارئ الصم عبر الرقم (٩٩٢) الخدمة الأولى إقليميا وتديرها إدارة العمليات المركزية ، تم فيها توظيف أهم الخبرات وتسخير أعلى مواصفات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المرئي من أجل تحقيق أرقى خدمة لفئة الصم والتي تحتاج لتلبية الاستغاثة والتواصل مع المركز بالبلاغات والشكاوى . وقد حققت هذه الخدمة المتميزة جوائز عالمية عديدة .

الهيكل التنظيمي

يأتي البناء الهيكلي للمركز بتفاصيله شاملا للنشاط ونهج الأداء . وللمركز ثلاث إدارات تطلع بالمهام المدرجة في اختصاصات المركز الكلية ؛ تم فيها تسمية الأقسام حسب الاختصاص قابلة للتغيير بحكم متطلبات التحديث والتطوير المستمر .

مركز القيادة الوطني NCC

٢- إدارة الأزمـــات والكـــــوارث

منذ أن أوجد الله عز وجل البشرية على الأرض واستخلف فيها الإنسان وهو يُعاني من الكوارث والأزمات سواء كانت طبيعية كالزلازل والبراكين والعواصف والفيضانات والأوبئة وغيرها أو بشرية كالحروب والتلوث بأنواعه الجوي والبحري والتربة أو الحوادث وما تخلفه من أضرار يعجز الإنسان مهما بلغ من قوة أن يتعامل معها جميعاً حتى غدت بعض هذه الكوارث والأزمات تاريخاً تسجل به الأمم والشعوب تاريخها كأن يقال سنة الزلازل أو عام الطاعون ولكن الإنسان طور عبر الزمن من قدراته وطور الطرق والوسائل التي يتعامل بها مع هذه الكوارث والأزمات .

وفي الحقيقة هنالك أزمات يمكن السيطرة علىها واحتواؤها .. إلا أن هناك أزمات يصعب التنبؤ بحدوثها.. وإن تم التنبؤ لم يكن من السهل تفسيرها .. وإن فُسرت.. استعصت مُعالجتها .. وإن عولجت صعب التخلص من آثارها .

ويمكن القول بأنه لا يوجد مكان في العالم بعيداً أو محصناً من الكوارث أو الأزمات ولا توجد دولة أو شعب لم يحدث له في السابق أو يحذر من كارثة أو أزمة في الحاضر أو المستقبل وبالطبع هناك مناطق أكثر من غيرها تعرضاً للكوارث أو الأزمات فترى أنها تتكرر فيها الظاهرة كل فترة زمنية محددة كالفيضانات أو الزلازل، غير أن الأمر الأهم أن لا ننتظر الكارثة أو الأزمة حتى تقع لنقوم بعد وقوعها بمحاولة احتوائها ومعالجة آثارها لأن ذلك سيكلفنا الكثير من الجهد والمال والثروات البشرية والاقتصادية التي يصعب تعويض خسائرها فالأجدى العمل على التنبؤ ووضع خطط للأزمات لاحتواء أي كارثة أو أزمة قبل وقوعها لما لها من فائدة عظيمة في حفظ الأرواح والممتلكات العامة والخاصة .

وحدة إدارة الأزمات

إنه لمن الضروري بمكان البحث في هذا الميدان بشكل علمي فقد اهتمت الكثير من الدول بهذا العلم الحديث وتعددت الدراسات البحثية فكان للدول

المتقدمة يد السبق في طرق باب هذا العلم قبل الدول النامية ونحمد الله أن الجهات الرسمية بالدولة لم تغفل عن هذا الجانب وقام عدد من المهتمين في دولة قطر والدول الشقيقة بعمل عدد من البحوث في هذا الميدان والتي أثرت المكتبة العربية ومازالت تحتاج للكثير والكثير من العمل الجاد الذي يخدم مصالح الأمة .

وفي هذا الإطار أنشأ مركز القيادة الوطني NCC ضمن هيكله الوظيفي وحدة متخصصة تسمى بوحدة إدارة الأزمات وتعمل تحت إشراف رئيس المركز وتطلع بجملة من المهام تصب في وضع وتنفيذ خطط المركز الأمنية المتعلقة بإدارة الأزمات والكوارث ، وبشيء من التفصيل نقف هنا على المقاصد التي ترمي إليها هذه الوحدة .

اختصاصاتها

- التخطيط لاتخاذ الإجراءات الوقائية بالتعاون والتنسيق مع الأجهزة المختلفة بالدولة باستخدام أحدث النظم والتكنولوجيا الخاصة بالحماية من الكوارث والأزمات .
- وضع الاستراتيجيات الخاصة بمواجهة الأزمات حال وقوعها بالتنسيق مع الجهات المعنية على مستوى الدولة بما يسمح بتجهيز مواردها وإمكانياتها لمواجهة هذه الأزمات وكيفية التعامل مع آثارها
- التنسيق مع الجهات المعنية على كافة المستويات لإدارة الأزمات ، والأحداث الأمنية في حالة تجاوزها لقدرة الجهات الأمنية .
- نشر ثقافة إدارة الأزمات والتوعية بمخاطرها وسبل التعامل معها .
- التنبؤ بالأزمات المتوقع حدوثها ، وتحديد آليات التعامل معها .

٣- استراتيجية مركز القيادة الوطني (NCC) لمواجهة التحديات الأمنية

لقد أصبح التخطيط من سمات العصر الحديث وقاسما مشتركا في سائر أمور حياتنا . ومتى كان ذلك فإن التخطيط يكون واجبا من باب أولى للأجهزة الأمنية التي تطلع بمهام قومية وتفرض عليها ظروف وطبيعة عملها وضع خطط تكفل لها النهوض بمسؤولياتها ومواجهة مخاطرها وتحدياتها .ومن قبيل ذلك وبكل تأكيد فإن أجهزة الأمن باعتبارها القوامة على كفالة الأمن والاستقرار وبحسبانها ركيزة للتنمية والتقدم في المجتمع إضافة إلى ذلك فإن الظروف والأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها على الساحتين الإقليمية والدولية فرضت نفسها وبشكل حتمي على أرض الواقع واقتضت بالضرورة مواجهة ما أفرزته من مشكلات لها انعكاساتها على الأمن بدرجات متفاوتة فضلا عن مواجهة الجريمة في سائر صورها وأشكالها ودرجاتها بأسلوب علمي يواكب النمط العلمي المتخصص الذي ترتكب به الجريمة خاصة ما يعرف بالجريمة المنظمة وجرائم العنف والإرهاب التي أصبحت ظاهرة خطيرة تهدد وجود المجتمع .

ومما لاشك فيه أن مواجهة تلك المخاطر والتحديات تتطلب صياغة خطة لها أبعادها، ومحاور الاستراتيجية التي تتميز بالاستقرار والثبات النسبي هي التي تعتمد على مقومات لا غنى عنها حتى تتحقق أهدافها المرصودة لها.

مهام إدارة الشؤون الإدارية

تطلع إدارة الموارد البشرية بأدوار كبيرة بجميع المؤسسات فهي متعددة المهام والاختصاصات كاستراتيجية لدعم تلك المؤسسات ، وتبنت إدارة الشؤون الإدارية بمركز القيادة الوطني NCC جملة من الأسس الإدارية الحديثة فسعت لترسيخ مبادئ الجودة الشاملة في مجال العمل الإداري واهتمت بتطبيق الأساليب التقنية الحديثة وفقا لاستراتيجية الوزارة .

وتتمثل المهام التي تطلع بها الإدارة في حسن إدارة الموارد البشرية بالمركز ومتابعة الاحتياجات اللازمة لها وتسعى الى تطبيق معايير العمل الإداري الحديث وفقا للسياسة المعتمدة لمسار الوزارة في هذا الجانب كما تطلع الإدارة بتنفيذ القرارات وتحديث الهياكل التنظيمية لرفع كفاءة الأداء وربط جميع الإدارات والأقسام في منظومة عمل متناسقة ووفقا للاستراتيجية الكلية لتسهم في إنفاذ

أيضا من خلال قسم التدريب والتأهيل

مركز القيادة الوطني NCC من أجل الاستجابة لكافة الأحداث بكفاءة عالية.

٤- علاقات التعاون والتنسيق

يهتم مركز القيادة الوطني NCC بأوجه التعاون والتنسيق بين المركز والأجهزة الأمنية ومؤسسات الدولة المختلفة من ناحية وبينه وبين المؤسسات الأمنية ذات الصلة من كافة الدول الصديقة في مجال الاختصاص بما يعزز من القدرات ويرفع من كفاءة الأداء المهني ، ويظل هذا الباب مفتوحا لكافة الجهات الاعتبارية بالدولة للاستفادة من المبادرات الأمنية المطروحة تحقيقا لاستراتيجية وزارة الداخلية التي تهدف إلى تحقيق الأمن المجتمعي وتقديم خدمات أمنية متطورة وسريعة . وتجد الاجتماعات التنسيقية بالمركز عناية خاصة وتعد من أكثر نوافذ الاتصال المباشر أهمية خاصة مع الأجهزة الأمنية الأخرى بقصد تبادل المعلومات لمواجهة الأحداث وإدارة الكوارث والأزمات الطارئة .

وباعتباره منظومة أمنية متكاملة، فإن المركز يقوم بتنسيق جهود كبار المسؤولين والقيادات الأمنية والمؤسسات ذات الصلة، ويستقبل المعلومات ويحللها ويوفر قاعدة من البيانات والإحصاءات الدقيقة والخرائط التوضيحية للاستفادة منها في إعطاء التصور اللازم للقادة والمشاركين الميدانيين ، إضافة إلى أنه يقوم بدراسة كافة المعطيات والتنبؤ بما قد يطرأ من أحداث والمشاركة في إدارة الأزمات حال وقوعها باستخدامه لكافة الوسائل والتقنيات الحديثة. ويعتبر المركز في حالة اجتماعات متواصلة ومتجددة مع العديد من الجهات من داخل وزارة الداخلية ومن خارجها، و (اللجنة الدائمة للطوارئ) ذات صلة مباشرة بمهام المركز كعمل روتيني ، ويقوم في ذات الوقت كما تم الاشارة اليه في اختصاصات المركز بدوره كاملا في إدارة وتأمين الفعاليات والمناسبات والمنافسات الرياضية الكبرى التي تستضيفها الدولة من خلال وحدة العمليات المشتركة (JOC) التي أعدت لهذه الأغراض وتنعقد حين انطلاقة أو بدء تلك المناسبات .

وتهدف جميع تلك الاجتماعات والجهود التي يعقدها أو يقوم بها المركز إلى التدقيق ومراجعة الأداء المهني للإدارات الأمنية والأخرى ذات الصلة بعمل المركز، ولطرح المبادرات الأمنية الجديدة من شركاء العمل ومناقشتها وللتنبؤ بكل ما من شأنه تعزيز القدرات والارتقاء بمستوى الكفاءات تثبيتا لروح المسؤولية في إدارة الحوادث والكوارث والأزمات والاستفادة من التطورات والمتغيرات المختلفة في كل مرحلة زمنية على الصعد المختلفة .

ولقد أثمرت كل تلك الجهود المشتركة بنجاحات عديدة وخرجت بقرارات وخطط أمنية مختلفة كان لها الأثر الواضح في ترقية الأداء لشركاء العمل بالمركز وللجهات ذات الصلة وخلقت المزيد من تناغم إيقاع العمل والتعاون الجماعي على أرض الواقع .

مكتب الاعلام

الوصف الوظيفي لمكتب الإعلام .

مكتب الإعلام بمركز القيادة الوطني NCC أحد روافد العمل بإدارة الشؤون الإدارية ويختص بإعداد الخطط الإعلامية المختصة بإبراز جهود المركز والخدمات التي يقدمها وفقا للسياسة العامة لإدارة العلاقات العامة كجهة اختصاص بالوزارة .

ويقوم المكتب بالأعمال والمهام التالية :

١. التغطية الإعلامية والتوثيق لكافة الأنشطة والمناسبات داخل المركز وتلك التي يشارك فيها المركز خارجيا وعكسها لإدارة العلاقات العامة لإجراء المعالجة الإعلامية المناسبة بوسائط الإعلام .
٢. وضع وتنفيذ الخطط والحملات الإعلامية والتوعوية لرفع الوعي الأمني لدى الجمهور حول ما يقدمه المركز من خدمات (خدمات الطوارئ٩٩٩ وخدمة طوارئ الصم ٩٩٢) ومتابعة تنفيذها بالتنسيق مع إدارة العلاقات العامة .
٣. رصد وإرسال المواد الإعلامية عن نشاط المركز فيما يتعلق بحركة السير على

الطرق ومدى تأثرها بعوامل الطبيعة ومتابعة وعكس المعلومات المطلوبة من الجهة المعنية بالوزارة حول الحوادث والأزمات الكبرى على مدار الساعة .

٤. التعريف بالخدمات التي يقدمها المركز من خلال المطبوعات والوسائل التعريفية بالتنسيق مع الجهة المعنية .

٥. المشاركة في إعداد البحوث والدراسات حول القضايا الأمنية ذات العلاقة باختصاص المركز بالتنسيق مع الجهة المعنية .

٦. تغذية الموقع الالكتروني للمركز بالمحتوى من مواد إخبارية ورسائل توعية بالتنسيق مع الجهة المعنية.

٧. تولي إجراءات التنسيق حول المقابلات الإذاعية والتلفزيونية والصحفية التي تخص المسؤولين بالمركز .

٨. تنسيق الحصول على المعلومات المطلوبة في الرد على الشكاوى التي ترد عبر الصحف والإذاعة (برنامج وطني الحبيب) ومواقع التواصل الاجتماعي بالتنسيق مع الجهة المعنية .

٩. استقبال الفرق الإعلامية التي تأتي إلى المركز من وسائل الإعلام المختلفة والزوار ومعاونتهم بالقيام بمهمتهم بالتنسيق مع الجهة المعنية .

١٠. المعاونة في أعمال البروتوكول – وتقديم الهدايا للوفود الزائرة للمركز .

١١. العمل على إظهار الوجه المشرق للمركز بالتنسيق مع الجهة المعنية .

١٢. التوثيق لمراحل تطور العمل ونهضته وتوفير المعلومة المطلوبة .

العلاقة مع المجتمع

العمل التوعوي بمركز القيادة الوطني NCC

يعمل مركز القيادة الوطني (NCC) لتوعية مختلف شرائح المجتمع وفئاته مستهدفاً التجمعات والفعاليات الكبرى التي تنظمها الدولة وكذلك القيام بزيارات ميدانية للمدارس والجامعات ، والتنسيق مع بعض منها ايضا لزيارة المركز لتنوير الطلاب على آلية العمل بإداراته المختلفة ولتقربهم بالمركز

والاستخدام الأمثل لهاتف خدمات الطوارئ (٩٩٩) وخدمة طوارئ الصم على الرقم (٩٩٢) .

الهدف

توجيه رسائل توعوية يتم التركيز فيها حول التواصل مع هاتف الطوارئ (٩٩٩) والمعلومات المطلوبة من المبلغ وقت البلاغ حتى تتمكن الأجهزة المختصة من الوصول إلى مكان الحدث أو البلاغ بالسرعة المطلوبة وتتحقق السلامة والطمأنينة وان يكون عنوانا ومثالا للقيم النبيلة والسلوك القويم والعمل على محاربة أنماط السلوك والظواهر السلبية التي تعيق العمل لدى متلقي البلاغ وتعزيز الجهود الوقائية للأجهزة المعنية في الحفاظ على الأرواح والممتلكات ومحاربة الجريمة .

وسائل تنفيذ الخطة

يتم تنفيذ الخطة وفقا للوسائل التالية :

(أولا) عبر تقديم محاضرات توعوية إرشادية حول ثقافة الاتصال على هاتف خدمات الطوارئ (٩٩٩) بهدف رفع الوعي والحس الأمني لدى مختلف الفئات حتى تصل الخدمة إلى طالبيها بالسرعة المطلوبة لترسيخ مفهوم الأمن المجتمعي على أن تتناول تلك المحاضرات المحاور التالية :

١. العمل الأمني هو جهد مشترك تقوم على إنفاذه الأجهزة الأمنية المسؤولة عن حفظ الأمن والوقاية من الجريمة وحماية أفراد المجتمع من مخاطرها بمشاركة قطاعات المجتمع التي تسهم في الإجراءات الوقائية ؛ وسلامة المجتمع هو هدف يتحقق بمعاونة كل قطاعات ومؤسسات المجتمع المدني التي ينبغي ان تتضافر جهودها من أجل ترسيخ الأمن المجتمعي .
٢. عدم العبث بهاتف خدمة الطوارئ (٩٩٩) واستخدامه فقط للحالات الطارئة حتي لا ينشغل موظفو الخدمة بأمور غير طارئة لا تمكنهم من الاستجابة او الرد على البلاغات الأخرى الهامة والعاجلة .
٣. التركيز على فئة الطلاب لأنهم يمثلون الحاضر والمستقبل ولهم دور

حيوي ينبغي أن يضطلعوا به داخل الاسر وكل طالب في بيته يمكن ان يكون هاديا ومرشدا لأفراد أسرته بدرجة أهمية هاتف الطوارئ (٩٩٩) وكيفية استخدامه بالصورة السليمة .

(ثانيا) عبر إنتاج وتوزيع مواد توعوية من مطبوعات : (ملصقات - قصصان قبعات - أقلام علاقات ...الخ) تحمل رسائل توعية بأهمية استخدام هاتف خدمة الطوارئ (٩٩٩) وتوزيعها للطلاب في شكل مسابقات تعزز من ثقافتهم الأمنية داخل الحرم المدرسي وخارجه .

وكذلك بإجراء مسابقات تحفيزية وتقديم هدايا رمزية للطلاب حول ما تناولته المحاضرات التوعوية لترسيخ المعلومات في أذهانهم ، وتحفيز الطلاب للانخراط مستقبلا في العمل بمؤسسات الشرطة.

نمـاذج مـن محاضـرات توعيـة طـلاب المـدارس

الفصل الثاني

التطور التاريخي لإدارة العمليات المركزية

١- نشأة إدارة العمليات المركزية.

٢- اختصاصات إدارة العمليات المركزية.

(خدمات الطوارئ ٩٩٩ - القيادة والسيطرة - وحدة العمليات المركزية المشتركة - المراقبة الأمنية و التحكم المروري).

٣- تطور أنظمة الاتصالات الأمنية.

مركز القيادة الوطني NCC من أجل استقبال البلاغات والشكاوى في الحوادث المختلفة.

١ - نشـــأة إدارة العمليـــات المركـــزية

منذ أن تأسست دولة قطر الحديثة أولى القائمون على أمرها مهمة تحقيق الأمن والطمأنينة والسكينة العامة جل اهتمامهم ، وكان إنشاء جهاز للشرطة هو الضمانة لحفظ النظام والأمن وحماية الأرواح والأعراض والأموال العامة والخاصة .

وبعد أن تم تشكيل النواة الأولى للشرطة النظامية في قطر بتاريخ ١٩٤٩/٠٩/١٠ م ، بدأ العمل بأول قسم للشرطة في ديسمبر ١٩٤٩ ، وكان مقره وسط سوق واقف سمي بها بعد تقسيم الدوحة واختص آنذاك بتوفير الأمن والحماية للمواطنين وحفظ النظام بتسيير دوريات متحركة والقيام بمهمة الحراسات الثابتة على الأماكن الحيوية في العاصمة ، وتنظيم حركة المرور ، فضلاً عن قيامه بجميع أعمال الشرطة كمتابعة المجرمين والتحقيق في القضايا الجنائية والمرورية وإحالة المتهمين إلى المحكمة ، ويتولى إبعاد الأشخاص المطلوب إبعادهم . وفي عام ١٩٧٠م صدر القانون رقم (٥) لسنة ١٩٧٠ م بتحديد اختصاصات الوزارات والأجهزة الحكومية الأخرى في الدولة. وباشرت وزارة الداخلية منذ ذلك الوقت اختصاصاتها ومهامها بتوفير الطمأنينة والأمن وتنظيم قوات الشرطة بما يضمن صيانة أمن الوطن والمحافظة على سلامة وأمن المواطنين والمقيمين واتخاذ كافة الوسائل اللازمة لمنع وقوع الجرائم والعمل على كشف ما يقع منها بالإضافة إلى معالجة الشؤون المتعلقة بالجنسية وإصدار وثائق السفر وتنظيم دخول وإقامة الأجانب في البلاد وتنظيم السجون وبذلت وزارة الداخلية جهوداً مقدرة ومتواصلة استطاعت من خلالها بناء أجهزة أمنية قادرة ومتطورة أثبتت جدارتها وقدرتها على تحمل الأمانة وتحقيق الأمان المنشود وحماية المجتمع والاستقرار لتحقيق متطلبات التنمية والنهضة الشاملة في البلاد.

حققت وزارة الداخلية خلال السنوات القليلة الماضية العديد من النجاحات

والإنجازات من خلال خطط التطوير والتحديث المعتمد على توفير الإمكانات البشرية والفنية و توفير الأجهزة والمعدات والتوسع في تطوير الخدمات المقدمة للجمهور وفق خطط استراتيجية أمنية فعالة تستوعب متطلبات الحاضر والمستقبل قائمة على روح التعاون والمبادرة وتفعيل الشراكة المجتمعية بين الأجهزة الشرطية والمجتمع أفراداً وهيئات ومؤسسات لتحقيق مفهوم المسؤولية المشتركة في توفير المزيد من الأمن والاستقرار في المجتمع).

والمتتبع للتشريعات القانونية التي وضعها المشرع منذ تاريخ نشوء قوة الشرطة وحتى يومنا هذا يلمس اهتماماً كبيراً من قبل القيادة السياسية بتطوير هذه القوة وتنميتها وإعدادها الإعداد الجيد لمواكبة النهضة التي مرت بها دولة قطر منذ بدء تاريخها الحديث وحتى الآن ونضرب هنا مثالاً على ذلك من خلال بعض التشريعات القانونية .

ففي عام ١٩٨٧م صدر قانون بشأن تنظيم الأوسمة المدنية والعسكرية رقم ١٩٧٨/٥م وفي عام ١٩٨٤ م صدر مرسوم بقانون بشأن التقاعد العسكري رقم ١٩٨٤/٦ م وقانون رقم ١٩٩٠/١٦ م بشأن تعويض المصابين العسكريين أثناء عملهم وقانون رقم ١٩٩٣/٢٣ م بشأن قوة الشرطة وقانون رقم ١٩٩٧/١٣ م بشأن الدفاع المدني وقانون رقم ٢٠٠٢/٢٢ م بشأن الأوسمة والأنواط لقوة الشرطة وقانون رقم ٢٠٠٦/١٣ م بشأن التقاعد والمعاشات للعسكريين وقانون رقم٢٠٠٦/٣١ م وهو قانون الخدمة العسكرية وقانون رقم ٢٠٠٨/٦م المتعلق بصناديق القروض للعاملين بالجهات العسكرية وغيرها من القوانين التي طورت من قوة الشرطة وما زالت حتى الآن في تطور مستمر .

وكانت إدارة العمليات في السابق قسماً يعمل تحت مظلة إدارة الاتصالات فيما كانت إدارة الاتصالات في حد ذاتها في بداية نشأتها قسما لاتصالات الشرطة بالقيادة العامة للقوات المسلحة القطرية في سبعينات القرن الماضي ثم أصبحت فيما بعد إدارة للاتصالات بوزارة الداخلية، بموجب قرار سعادة وزير الدولة للشؤون الداخلية رقم (٨) لسنة ٢٠١٠م تم تعديل مسمى الإدارة ليكون

إدارة العمليات المركزية وبذلك تم تعديل الهيكل التنظيمي والاختصاصات بموجب ذلك القرار بعد إنشاء مركز القيادة الوطني NCC في عام ٢٠٠٦م .

لقد توفر لوزارة الداخلية بدولة قطر وإدارتها نظام اتصالات متطور يعكس أهم سمات العصر الحديث الذي يوصف بعصر الاتصالات والذي يواكب عصر النهضة والتطور الذي تشهده دولة قطر في جميع المجالات .

ففي عام ١٩٧٣ لم يكن هناك نظام اتصال خاص بالشرطة وإنما كان يتبع للقيادة في القوات المسلحة القطرية وفي المهام نفسه قسم الاتصالات بالشرطة وكان مقره وزارة الداخلية وكان نظام الاتصال يعتمد على الإرسال الأحادية على الموجة (V.H.F) و (U.H.F)، وفي عام ١٩٧٤ جرى توسيع الإدارة بتأسيس ورشة ومستودع للأجهزة وإنشاء غرفة مراقبة بقيادة الشرطة سابقا بالقيادة العامة وتم تشييد أبراج مجهزه بهوائيات في أكثر من مركز.

وفي عام ١٩٧٥ أمكن لنظام الاتصالات تغطية جميع مناطق الدولة على الموجه (V.H.F) والموجه المنخفضة (Low Band)والموجه (U.H.F) وبحلول عام ١٩٨٠ تم تحديث نظام الاتصالات وإنشاء غرفة عمليات حديثة ومتطورة ومتكاملة بوزارة الداخلية وأصبحت شبكة الاتصالات متكاملة وصار بالإمكان نقل المعلومات دون حصول تشويش أو تداخل واعتمد النظام على شبكة ميكروويف متعددة القنوات لتغطية جميع أنحاء البلاد .

ثم تم استحداث النظام واستبداله بنظام يسمى استرو سمارت زون (Astro smart zone) ومن أهم مميزات هذا النظام أنه رقمي (Digital) ومشفر (Encrypted) وعدد الموجات العاملة تقدر ب ٤٥ موجه وتزامن ذلك مع إعادة تحديث العمليات المركزية بوزارة الداخلية .

وفي عام ٢٠٠٦ ومع تنظيم دولة قطر لبطولة الأسياد تم انتقال غرفة العمليات من وزارة الداخلية إلى مركز القيادة الوطني والذي يعتبر من أحدث غرف العمليات على المستوى العالمي ويعمل به فريق مكون من عدة إدارات كممثلين لإداراتهم ويعملون تحت مظلة غرفة العمليات وهم الإدارة العامة للمرور، شرطة

الفزعة، الإدارة العامة لأمن السواحل والحدود ، الإدارة العامة للدفاع المدني بالإضافة إلى عمليات لخويا لتعمل إلى جانب غرف عمليات وزارة الداخلية وعمليات الإسعاف في المركز.

تحويلات ومقاسم وتلفونات لمراحل زمنية مختلفة

اختصاصات إدارة العمليات المركزية

وتقوم إدارة العمليات المركزية بالعديد من المهام والاختصاصات الحيوية والهامة أبرزها ما يلي :

- وضع الخطط الأمنية للعمليات بالتنسيق مع الإدارات الأمنية - والربط والتنسيق بين مختلف الوزارات والأجهزة والمؤسسات الحكومية والخاصة والأجهزة الأمنية الأخرى بالدولة أثناء الحوادث الكبرى والأزمات والكوارث.
- تغطية الفعاليات والمناسبات والزيارات الرسمية للبلاد .
- استقبال و تلقي المكالمات والبلاغات والشكاوى في الحوادث المختلفة على مدار الساعة وإحالتها فوراً إلى الجهات المختصة ومتابعة نتائجها .
- استقبال الإنذارات الواردة عن طريق شبكة الإنذار المبكر واتخاذ ما يلزم بشأنها .
- إبلاغ أوامر استدعاء القوات المؤهلة والمكلفة للسيطرة على الأحداث الكبيرة والأزمات والكوارث عند وقوعها والمشاركة في إدارتها .
- وتختص بالرقابة الأمنية والمرورية من خلال نظام كاميرات المراقبة على المنشآت.
- وتضطلع بإخطار كبار المسؤولين بالوزارة بالحوادث الكبرى والأزمات والكوارث فور وقوعها مع مراعاة الأسبقية والأولوية في عملية الإخطار والإبلاغ حسب نوع وحجم الحادث أو الكارثة -وإخطارهم أيضا بأهم مجريات الأحداث اليومية .
- إعداد وإصدار أمر العمليات للإدارات المعنية .
- إعداد التقارير الدورية وتحليل الإحصاءات المتعلقة بالحوادث ورفعها للجهات المختصة وحفظ وتحديث وتوثيق المعلومات وضمان سريتها .
- تدريب وتأهيل العاملين بالمركز بهدف إكسابهم المهارات الفنية ذات الصلة باستخدام الأنظمة والإجراءات العملية المصاحبة لها .

وتضم إدارة العمليات المركزية الأقسام التالية :

- قسم خدمات الطوارئ (٩٩٩) - قسم القيادة والسيطرة - قسم المراقبة الأمنية - قسم القائمة السوداء - قسم الشؤون الادارية .

قسم خدمات الطوارئ (٩٩٩)

- يعتبر القسم المستجيب الأول وحلقة الوصل بين الجمهور والإدارات الأمنية المتمثلة في شرطة النجدة "الفزعة "، المرور، الدفاع المدني، أمن السواحل والحدود، قوة "لخويا"، الاسعاف . ويضم القسم ثلاثة فروع هي (فرع المكالمات الطارئة ٩٩٩- فرع طوارئ الصم ٩٩٢ - فرع الجودة).
- يختص القسم باستقبال وتلقي المكالمات والبلاغات والشكاوى في الحوادث المختلفة على مدار الساعة وإحالتها فورا إلى الجهات المختصة (قسم القيادة والسيطرة) لاتخاذ الإجراء اللازم حيالها عن طريق (نظام نجم) .
- استقبال المكالمات الطارئة من ذوي الإعاقة السمعية (الصم)من خلال أنظمة الفيديو والرسائل القصيرة والبريد الالكتروني والتعامل معها وتقديم العون والمساعدة لهم وإسناد هذه البلاغات إلى فرع العمليات لاتخاذ الإجراءات اللازمة - بجانب ذلك يقوم القسم بتحويل بلاغات الحالات المرضية إلى مركز الإسعاف .
- يعمل في القسم كادر العسكريين والمدنيين من بينهم عدد من المترجمين المتخصصين لتلقي البلاغات والشكاوى بعدة لغات منها: (العربية، والانجليزية، والفرنسية، والصينية، والفلبينية، والأوردو، والفارسية، الساحلية والبشتو)، وهناك شاشات عرض لتقييم أداء الموظفين وعدد المكالمات المستلمة معدة لمتابعة الأداء .

الشرطة معك تفضل

القواعد المتبعة في قسم خدمات الطوارئ (٩٩٩) هي سرعة الرد على

المكالمات في مدة أقل من ١٥ ثانية والتعرف على جهة الاتصال بلفظ(الشرطة معك تفضل)وإرسال رسالة شكر للمبلغ الذي لا يمثل طرفا بالحادث ومن ثم إبلاغ ضابط العمليات بالبلاغات الهامة عبر الهاتف وتوخي الدقة باتخاذ نوع البلاغ والإجراءات اللازمة مع تحديد موقع البلاغ بشكل صحيح وضرورة تناسب الأسئلة المطروحة مع نوع البلاغ لأخذ البيانات المطلوبة وتحديد الجهات .

وقد بلغت جملة المكالمات الطارئة الواردة للمركز خلال عام ٢٠١٧م على سبيل المثال (٢٤٤٧٠١٥) بلاغا تم فيها تحويل (٦٠٩٩٣٠) بلاغا لقسم القيادة والسيطرة للاستجابة والتي تمت بنسبة ١٠٠٪

خدمة طوارئ الصم (٩٩٢) نافذة للعمل الأمني والإنساني

تأتي هذه الخدمة ضمن الخدمات الأمنية التي تديرها إدارة العمليات بالمركز، و تُعتبر مشروعاً وطنياً يحتمه الواجب والمسؤولية المشتركة تم فيه تكريس الخبرات وتوظيف تكنولوجيا المعلومات المساعدة وتوفير الكوادر البشرية المدربة وصولا إلى مستوى أفضل من الخدمات المقدمة على المستوى الإقليمي والدولي لهذه الفئة.

إن فئة الصم جزءٌ من المجتمع الذي قد يتعرض بعض أفراده إلى حادث طارئ يطلب على آثرها المساعدة ، وطلب النجدة أو الاستغاثة لا يفرق بين معاق وغيره بل بالعكس هناك اهتمام قوي للتواصل مع المعاق الذي قد يتعرض لحادث أو طارئ قد تمنعه إعاقته من توصيل رسالته بالشكل الصحيح ومن هنا برزت أهمية خدمة طوارئ الصم عبر الرقم (٩٩٢) .

شروط الخدمة

١. أن يكون المستخدم من فئة الصم أو ضعاف السمع ممن يتقنون لغة الإشارة.
٢. عدم الاكتفاء بإرسال رسالة نصية قصيرة لاحتمال تأخر وصولها لأسباب فنية فلا بد من معاودة الاتصال مرة أخرى سواء كانت مكالمة مرئية (فيديو) أو صوتية ومن ثم إغلاق الخط .

٣. عند إرسال رسالة للتبليغ عن المشكلة اتبع الآتي في وصف المشكلة (مرض -حادث -خطر -مشكلة)ومن ثم حدد نوع المساعدة أو الخدمة الأمنية المطلوبة واسم المستخدم ورقم عضوية المركز القطري الثقافي الاجتماعي للصم .

٤. عدم استخدام هذه الخدمة في بلاغات كاذبة أو مضللة .

وحتى تتم الاستفادة القصوى من هذه الخدمة (يتم تسجيل بيانات الصم وضعاف السمع ممن لديهم عضوية المركز القطري الثقافي الاجتماعي للصم وذلك بهدف الوصول إلى بياناته الهامة بالنسبة لموظفي قسم خدمات الطوارئ الخاص بالصم

وتستهدف هذه الخدمة الفئات التالية :

- الصم بدولة قطر الصم الزائرين من الدول الأخرى ضعاف السمع من يعانون من صعوبات النطق أولياء أمور الصم أبناء الصم والعاملين مع الصم.

وتعتمد خدمة الصم على وسائل عدة تتميز بأنها تناسب جميع حالات الإعاقة كل حسب إمكانياته وهى كالتالي:

- الاتصال المرئي كاميرا 3G.
- عن طريق جهاز الحاسب الآلي.
- الهاتف المحمول .

ويتم إرسال رسالة (SMS) لمركز خدمة طوارئ الصم بإدارة العمليات أو إرسال إيميل لموقع خدمة طوارئ الصم- وزارة الداخلية: 992@moi.gov.qa، وسيقوم موظف الخدمة باستقبال البلاغ .

وقد حصلت هذه الخدمة مؤخراً على جائزة التميز الذهبي للخدمات الذكية بإشراف المنظمة العربية للمسؤولية الاجتماعية لعام ٢٠١٢م.

مكتب تطوير الجودة

يختص بمراقبة أداء الموظفين والمتابعة الدقيقة لإجراءات استلام البلاغات بالصورة المطلوبة .

قســـــم القيـــــادة والسيطـــرة
تطور مستمر أساسه الشراكة المتبادلة

نظام العمل بقسم العمليات موزع على(٤) ورديات على مدار اليوم.

غرف العمليات بالقسم تستقبل جميع البلاغات المحولة من قسم خدمات الطوارئ (٩٩٩)على النظام الالكتروني (نظام نجم) كما تستقبل البلاغات من قبل الإدارات الأمنية والدوريات الميدانية عن طريق الأجهزة اللاسلكية والهواتف الفرعية وبدالة وزارة الداخلية .

تتعامل كل غرف العمليات بالقسم (شركاء العمل بالمركز) مع البلاغات التي تختص بها وتقوم بإرسال الدوريات الميدانية عن طريق (نظام نجم) والأجهزة اللاسلكية والهواتف مع المتابعة حتى الانتهاء من هذه البلاغات. وتدون الحوادث الهامة اليومية في تقارير معدة خصيصاً لهذا الغرض عن طريق أجهزة الكمبيوتر وترفع لضابط العمليات(الضابط المناوب) لاعتمادها ورفعها لرئيس قسم العمليات .

الاختصاصات

١. استقبال البلاغات و إرسالها للدوريات الأمنية بمختلف أنواعها إلى مكان الحوادث حسب نطاق الاختصاص ومتابعتها حتى الانتهاء منها .
٢. اتخاذ الإجراءات اللازمة حيال البلاغات والشكاوى وإحالتها إلى الجهات المعنية بالوزارة .
٣. التنسيق مع وحدة العمليات المشتركة والجهات الأمنية بالوزارة أثناء الحوادث الكبيرة والأزمات و الكوارث .
٤. إطلاع كبار المسؤولين والمختصين بالوزارة على سير إجراءات الحوادث والأزمات والكوارث .
٥. إعداد وإصدار أمر العمليات للإدارة المعنية.
٦. إبلاغ أوامر استدعاء القوات المؤهلة والمكلفة للسيطرة على الأحداث الكبيرة والأزمات والكوارث عند وقوعها والمشاركة في إدارتها .

٧. متابعة مدى التزام الإدارات الأمنية والخدمية للتعلىمات والأوامر ذات الصلة بالحوادث اليومية المبلغ عنها ورفع تقارير عن المخالفات التي تتم بهذا الشأن .

٨. استقبال الإنذارات الواردة عن طريق شبكة الإنذار المبكر بالتنسيق مع عمليات الفزعة والدفاع المدني ، واتخاذ ما يلزم بشأنها وإحالتها إلى إدارة الاتصالات لاتخاذ الإجراء اللازم .

٩. متابعة الدوريات الأمنية بمناطق الاختصاص بما يكفل الوجود الأمني اليومي.

١٠. تزويد الدوريات الأمنية بالميدان بالبيانات والمعلومات المطلوبة والتنسيق معها بشأن التعاميم عن المركبات والأشخاص المطلوبين.

١١. التنسيق فيما بين الإدارات الأمنية للتعامل والسيطرة على الحوادث.

شركاء العمل والجهات التي تعمل بالقسم هي:

- غرفة عمليات الإدارة العامة للدفاع المدني .
- غرفة عمليات إدارة شرطة النجدة (الفزعة).
- غرفة عمليات الإدارة العامة للمرور.
- غرفة عمليات الإدارة العامة لأمن السواحل والحدود.
- غرفة عمليات قوة (لخويا).
- غرفة عمليات درع الوطن
- غرفة عمليات القوات المسلحة القطرية
- غرفة عمليات الأمن الصناعي
- غرفة عمليات الإدارات الأمنية
- غرفة إدارة الإسعاف الطبية
- غرفة عمليات أمن المنشآت والهيئات
- غرفة إدارة الشرطة المجتمعية
- غرفة إدارة البحث الجنائي

١- عمليات إدارة الدفاع المدني

تقوم باستقبال بلاغات الحرائق على اختلاف أنواعها وبلاغات الإنقاذ كالأشخاص المحشورين وغيرها من البلاغات التي تحتاج تدخل فرق الدفاع المدني، بأداء مهمتها للتعامل معها بأعمال معينة بحيث تقوم الفرقة المختصة جغرافيًا بأدائها وكذلك تستطيع طلب فرق المساعدة الأخرى وتقوم بالتنسيق بينهم كذلك تسهيل الدعم لها من خلال التواصل مع الجهات الأخرى من خلال مركز القيادة الوطني لتقديم أفضل الخدمات لمعالجة البلاغات .

٢- عمليات إدارة أمن السواحل والحدود

تعتبر حلقة الوصل بين الدوريات البحرية والساحلية ونقاط المراقبة الرادارية المسؤولين بالإدارة والتي يتم من خلالها استقبال وإرسال البلاغات المختلفة لكافة الدوريات.

٣- عمليات إدارة النجدة (الفزعة)

تعتبر كلمة (الفزعة) من الكلمات العربية الأصيلة ، والتي تحمل الكثير من المعاني السامية كالنخوة والشهامة ، والإسراع بمد يد العون والمساعدة لمن يحتاجها وتقوم بتمرير البلاغات للدوريات الميدانية والتنسيق فيما بينها وتنسق بينها وبين الجهات المعنية الأخرى وتتعامل مع البلاغات الجنائية لتحقيق الأمن وحفظ النظام وتقدم الدعم لمختلف أجهزة الدولة الأخرى .

٤- عمليات الإدارة العامة للمرور

تمرير البلاغات الواردة من خدمة الطوارئ المتعلقة بحوادث السير كذلك التنسيق بين الدوريات لتنظيم وتسيير الدوريات المرورية، وتنظيم حركة المرور، ومراقبة الطرق، بما يضمن انسيابية الحركة المرورية ومرافقة المواكب الرسمية وذلك بالتنسيق مع الجهات المعنية ذات الصلة.

٥- عمليات قوة لخويا

وتقوم بتمرير البلاغات الخاصة بقوة لخويا وتقديم الدعم اللازم للجهات الأخرى في الدولة ، ومتابعة تنفيذ الأمور المتعلقة بالتنسيق المشترك بين المركز وقوة لخويا .

٦- عمليات خدمات الإسعاف الطبية

تقوم باستلام البلاغات المحولة لها من خدمة هاتف الطوارئ ٩٩٩ والجهات الأخرى المتعلقة بالحالات المرضية والمصابين وتقوم بإرسال سيارات الإسعاف وفق العمل المسند إليها .

ويضم قسم القيـــادة والسيطـــرة ثلاثة فروع :(فرع العمليات - فرع الإنذار المبكر - فرع العمليات المشتركة (JOC).

خدمة الإنذار المبكر

هو نظام آلي يربط بين إدارة العمليات بمركز القيادة الوطني NCC والبنوك والمصارف والمحلات والمنشآت والمرافق الحيوية الهامة بالدولة لمراقبة وتلقي الإنذارات الواردة على النظام لحظة وقوع الحوادث أو محاولة تنفيذ الجرائم (حرائق - سرقة...الخ) ويحدد فيه مكان ووجهة الإنذارات الواردة مع إرسال رسالة قصيرة لمسؤول البنك وغيره عن وجود خطر وظهور خارطة لموقع المنشأة ويتم تحويلها مباشرة لقسم خدمات الطوارئ التابع لإدارة العمليات بمركز القيادة الوطنيNCC للاستجابة للبلاغ والتعامل معه بالسرعة والجدية اللازمتين .

وحدة العمليات المشتركة (JOC)

تقوم بالمهام التالية

١. إدارة الأزمات والكوارث بالتنسيق مع مختلف الإدارات الأمنية والوزارات

والأجهزة والمؤسسات الحكومية والهيئات حسب طبيعة العمل.

٢. إدارة المؤتمرات والفعاليات المختلفة.

٣. المشاركة في إدارة التمارين المشتركة بين القوات ذات العلاقة.

٤. المشاركة في وضع الخطط الأمنية.

٥. إدارة غرف العمليات بالفنادق ومراكز المؤتمرات والفعاليات الرياضية.

٦. إدارة غرف العمليات المتحركة للحوادث الكبرى والتمارين المشتركة والفعاليات الرياضية.

٧. أوامر استدعاء القوة بالتنسيق مع قسم القيادة والسيطرة ورفع حالة الاستعداد.

٨. المراقبة الأمنية وقت المؤتمرات والفعاليات المختلفة والتمارين المشتركة.

٩. التنسيق مع اللجنة الدائمة للطوارئ .

قياس زمن الوصول والاستجابة

عنوانك دليلنا لسلامتك

تعتبر إمكانيات الوصول السهل والتنسيق بين الجهات المعنية بالاستجابة للحوادث وإدارة الأزمات المختلفة من العوامل الحاسمة في التعامل بالمهنية والكفاءة العالية والمطلوبة مع الحوادث المختلفة .

ويأتي الدور الحيوي لمركز القيادة الوطني (NCC)وشركاء العمل فيه ترجمة فعلية للاستراتيجية الكلية لوزارة الداخلية بدولة قطر من خلال منظومة عمل حديثة مرتبطة بأنظمة أمنية متطورة ، تعمل جميعها بتناغم مرن وفاعل في إدارة البلاغات والحوادث الطارئة بمجرد تلقيها من المتصل ؛ من خلال النظام الجغرافي الموحد (نجم) ونظام تتبع الدوريات (AVL) وأنظمة المعلومات المحمولة في المركبات وغيرها من الأنظمة .

لقد تم تصنيف كافة التحركات (العملياتية) لكل من سيارات ودوريات (الفزعة-التحقيق المروري-الدفاع المدني-البحث الجنائي-التحقيق الجنائي-الإسعاف وغيرها) حسب زمن الوصول إلى موقع البلاغ ؛ وقد تم تقسيم أزمنة

الوصول إلى ثلاثة أزمنة رئيسة تم تحديدها وفقا لأزمنة الوصول المسجلة عالميا والموضحة أدناه مع الأخذ في الاعتبار كافة الظروف والمتغيرات الداخلية المحيطة.

- الزمن القياسي لغاية (٥ دقائق)
- الزمن المثالي لغاية(١٠ دقائق)
- الزمن المقبول لغاية (٢٠ دقيقة)
- زمن الانحراف أكثر من (٢٠ دقيقة) ؛ وعنده تتم إعادة هيكلة وتنظيم خطط وتوزيع العمل بعد الوقوف على الأسباب .

ووفقا لأزمنة الوصول التي سجلتها الدوريات الأمنية والسيارات في دولة قطر فإنها تعتبر من أفضل الدول استجابة للحوادث الطارئة وهذه هي الاستراتيجية التي يعمل بها مركز القيادة الوطني (NCC) باستمرار ويرجع ذلك لعدة أسباب تتمثل في التالي :

١. التطوير والتحديث المستمر لإمكانات الإدارات الأمنية بوزارة الداخلية المستجيب الأول للأحداث وانتشارها في عدة مواقع بالدولة جعلها أكثر قدرة على الاستجابة الفورية للحوادث .
٢. القدرة على التحكم في الإشارات الضوئية على التقاطعات وسهولة فتح المسار للدوريات الأمنية والإسعاف حتى تتمكن من سرعة الوصول بصورة قياسية ومثالية بالتنسيق مع هيئة الأشغال العامة .
٣. يقوم المركز فور تلقي البلاغات بتحريك أكثر من دورية مختصة في آن واحد وتتم الرقابة عليها من المركز بواسطة نظام التتبع (AVL) للمركبات والدوريات في جميع أنحاء الدولة بالتنسيق مع الإدارات الأمنية .
٤. يحدد النظام الجغرافي الموحد (نجم) المعمول به بالمركز أزمنة الوصول وسرعة الاستجابة لذلك تأتي القراءات كما هي، أكثر دقة وواقعية ولا تخضع للتعديل .
٥. الاستغلال الأمثل للموارد الميدانية لتمركزها بالمناطق بطريقة علمية حسب النطاق الجغرافي للاختصاص .
٦. الانتشار الواسع لدوريات شرطة النجدة (الفزعة) ودوريات البحث الجنائي

وتوزيعها بشكل سليم جميع أرجاء الدولة يمكنها من الاستجابة إلى مكان أي حدث.

٧. التعاون الكبير والتنسيق الكامل بين شركاء العمل أيضا أسهم بشكل كبير في سرعة الوصول إلى مكان الحدث .

وتعزيزا للتواصل الفعال بين المتصل ومتلقي المكالمات يسعى المركز مع الجهات المعنية بالوزارة لزيادة مستوى الوعي العام بأهمية معرفة عنوان السكن أو الموقع (رقم المنطقة - رقم الشارع – رقم المبنى) الذي يوجد فيه المتصل لحظة الاتصال والتبليغ عن حادث طارئ لضمان الجودة والسرعة في تلبية النداء .

قسم المراقبة الأمنية

يقوم القسم بمهام التنسيق مع قسم القيادة والسيطرة بالإدارة ويتولى متابعة الإجراءات العملية لنظام كاميرات المراقبة التي يتم توزيعها بعناية بهدف مراقبة حركة المرور وضبط المخالفات المرورية والاختناقات وحوادث الطرق وغيرها من الأمور المتعلقة بحركة السير بهدف ضمان انسيابية الحركة المرورية ووضع المعالجات اللازمة في الوقت المناسب بجميع الطرق الداخلية والخارجية ، وكذلك مهام المراقبة الأمنية للأماكن الهامة والاستراتيجية والمحلات والمنشآت الاقتصادية والتجارية والمواكب والأنشطة الرياضية والفعاليات الهامة في الدولة حسب القانون الذي ينظم هذا الجانب .كما يقوم القسم بمراقبة وتوثيق الحوادث الهامة والكبيرة وتزويد الإدارات الأمنية بالمواد التسجيلية للأحداث، ويضم القسم : فرع المراقبة الأمنية – فرع المراقبة المرورية – فرع مراقبة المنشئات.

الاستجابة للبلاغات من داخل غرفة القيادة والسيطرة

مبنى المراقبة الأمنية والتحكم المروري TCC

٣- تطور أنظمة الاتصالات الأمنية

إدارة الاتصالات بالوزارة شراكة فعالة وخطوات حثيثة نحو التميز والابتكار

إدارة الاتصالات بوزارة الداخلية إدارة فنية أمنية خدمية تعنى بتوفير أنظمة الاتصالات السلكية واللاسلكية وأنظمة المراقبة والإنذار المبكر ونظام التتبع وأجهزة السيارات، وهي حلقة الوصل بين جميع إدارات وأقسام الوزارة بما فيها مركز القيادة الوطني NCC من خلال شبكة اتصالات سلكية ولاسلكية آمنة ومتطورة وفعالة مع الأخذ في الاعتبار المحافظة على المشاريع القائمة وتطويرها وتوفير ما يلزم من أجهزة وأنظمة ومعدات تتميز بالكفاءة والجودة .

و تختص إدارة الاتصالات بتقديم كافة الخدمات والمساعدات الفنية المتعلقة بأجهزة الاتصالات لجميع أجهزة الوزارة وبعض الجهات الأمنية والخدمية بالدولة مع ضمان سلامة الاتصالات السلكية واللاسلكية بين كل الاجهزة والإدارات الأمنية بجانب تأمين عمليات الفك والتركيب والتشغيل والبرمجة والترددات . وكل ما يلزم من إعداد خطط وبرامج وتنسيق ومتابعة مع الشركات العاملة في مجال الاتصالات وإعداد خطط التدريب .

وشهدت تطورا ملحوظا ونموا مطردا في السنوات الأخيرة في المجالين الإداري والفني بإنجاز مشاريع هامة في مجال الاتصالات ذات تقنية عالية تلبي استراتيجية العمل الحالية والمستقبلية للوزارة التي تهدف إلى بناء شبكة اتصالات واسعة ومنظومة امنية متكاملة آمنة ومتطورة تفي بالاحتياجات الأمنية وترقي بمستوى الخدمة بالوزارة إلى التميز .

وتسعى الإدارة دائما للحصول على أفضل الأنظمة وبأحدث التقنيات التي تواكب الطفرة المتسارعة في مجال الاتصالات ، ولذلك يأتي حرص الإدارة على أهمية عقد لقاءات مع الشركات الخاصة بتكنولوجيا الاتصالات للاطلاع على أحدث ما لديها من أنظمة بهدف الوقوف على آخر المنتجات والإصدارات التي

تلبي احتياجات العمل بالوزارة .

ومن بين هذه المشاريع الأداء مشروع نظام الاتصال الرقمي (تترا) الذي وفر خدمات متطورة في مجال الاتصالات ومجال التتبع وتحديد المواقع ويعتبر الشبكة الرئيسية للخدمات الأمنية مما استدعى ترقيته إلى الإصدار الجديد واستبدال المكونات الاساسية بهدف رفع كفاءة النظام وزيادة الطاقة الاستيعابية للأجهزة للتمكن من تلبية الطلبات المتزايدة للخدمات . كما تعمل الإدارة على تنفيذ مشروع تقنية التطور بعيد الامد (LTE) المعيار الجديد لشبكات الجيل الرابع (G4) في الاتصالات اللاسلكية للنطاق عريض الحزمة لتوفير سرعات عالية لنقل البيانات والمعلومات والصوت والصورة كما يتم تنفيذ مشروع شبكة الالياف البصرية للربط بين ادارات وزارة الداخلية لتبادل المعلومات وتوفير جميع الخدمات بدرجة عالية من السرعة والامان و تنفيذ مشروع تقنية نقل الصوت عبر بروتوكول الانترنت (IP-Telephony)، وكذلك تنفيذ وتطوير المشروع الأمني الخدمي (نظام الإنذار المبكر) (CAMS) لحماية الهيئات والمؤسسات الهامة من السرقات والحرائق .

وجميع هذه الانجازات كانت إما خدمية تعتمد على المعلومات والبيانات فاستوجب ذلك تنفيذ مشروع لحفظ قواعد هذه البيانات وجميع التطبيقات الخاصة بالإدارة ويساعد في توفير الحماية اللازمة في حال حدوث خلل . وكذلك تنفيذ مشروع أمن الشبكة الخاص برصد ومراقبة أداء الشبكة وحمايتها وتحليل حركة دخول وخروج المستخدمين .

إنجازات تحققت

خلال المؤتمر العالمي للاتصالات CCW الذي انعقد في مدينة هونج كونج في الفترة من ١٦-٢٠١٧/٥/١٨ م جرى تكريم إدارة الاتصالات بوزارة الداخلية القطرية من قبل شركة (AIRBUS) العالمية.

وقد استحقت الإدارة هذا التكريم لنجاحها بالتعاون مع شركة (AIRBUS) في إيجاد منتج جديد يربط بين شبكتي (تيترا) و(LTE) في المجال الأمني وهو

الأمر الذي يعد الأول من نوعه على مستوى العالم بجهد كبير من الضباط المهندسين بإدارة الاتصالات أصحاب الفكرة مما استحق التكريم ورفع اسم وزارة الداخلية بدولة قطر عالياً في المحافل الدولية .

حرصاً من وزارة الداخلية دوماً على أن تكون في طليعة الجهات المستخدمة لأحدث أنظمة الاتصال فيما يخدم العمل الأمني، بدأت العمل بنظام (تترا) منذ عام ٢٠٠٦ م مع انطلاق دورة الألعاب الآسيوية التي شهدتها الدولة في ذلك الحين، وعمدت إدارة الاتصالات إلى مواكبة التطور العالمي في مجال الاتصالات مما أثمر عن إدخال أنظمة جديدة أكثر حداثة في هذا المجال لتلبية متطلبات أجهزة الأمن بالدولة ، منها أنظمة الاتصالات(GSM) التي بدأت بالجيل الأول ثم الثاني والثالث حتى وصلت إلى الجيل الرابع وهو ما يطلق عليه نظام ال(LTE)وفر للأجهزة الأمنية بعض المميزات الجديدة عن المتوفرة في نظام (تترا) ، مشيراً إلى أن الجيل الرابع من الاتصالات ال(LTE) وفر إمكانية نقل الفيديو والبيانات وكذلك إمكانية نقل الصوت ، وأن وزارة الداخلية القطرية كانت ثالث دولة في العالم – ثالث دولة – في ومن خلال البحث عن منتج جديد يؤدي خدمتي الاتصالات لشبكتي تترا و (LTE) عبر شبكة موحدة ، قام مهندسو الاتصالات بالإدارة من الكوادر القطرية الشابة بعرض فكرة دمج نظامي تترا و(LTE) في شبكة واحدة على شركة (AIRBUS) العالمية المنتجة لنظام تترا، وكانت الفكرة تتلخص في إيجاد منتج جديد يمكن للمستخدم الحصول على كل من مميزات النظامين عبر جهاز واحد وبذلك تتحقق المزيد من المزايا التي تخدم العمل الأمني بشكل عام حيث سيوفر النظام الجديد خدمات نقل الصوت والصورة والبيانات في آن واحد وبسرعات عالية، ووجدت الفكرة استحسانا من قبل شركة (AIRBUS) العالمية التي قامت على الفور بإخضاع الفكرة للدراسة من قبل مهندسيها ، ثم تمت الموافقة على انتاج منتج جديد عبارة عن نظام واحد يستخدم شبكتي تترا و(LTE) بالتعاون والمشاركة الفعلية بين الشركة وإدارة الاتصالات بوزارة الداخلية القطرية ، فقامت وزارة الداخلية بإيفاد عدد

من المهندسين القطريين من منسوبي إدارة الاتصالات للعمل مع مهندسي شركة (AIRBUS) ، وبجهود مشتركة استمرت قرابة العام نجحت الفكرة وخرجت شركة (AIRBUS) العالمية بالمنتج الجديد الذي أسمته نظام (AGNET)، وتتمثل فكرة الربط بتحميل برنامج تيترا الذكي المسمى بـ(AGNET) على الأجهزة الذكية المربوطة بشبكة (LTE) الخاصة بالوزارة وربطه بمجموعات المحادثة وصلاحيات الاتصال الموجودة والقائمة على شبكة تيترا. واستطرد قائلا إن التطوير للنظام يشمل ترقية نظام (LTE) ليتبع المعايير العالمية الخاصة بالشبكات الأمنية لتندرج ضمن مجال PPDR & MISSION CRITICAL SERVICEوبعد اعتماد برنامج(AGNET) من قبل منظمات الاتصالات والذي سيحدث في المستقبل القريب ، سيكون هذا الربط متبعاً للمعايير العالمية للشبكات الأمنية ، وتسير جهود إدارة الاتصالات بالمشروع خطوة بخطوة لتحقيق الهدف المنشود .

و سيتم تسويقه من قبل شركة (AIRBUS) باعتباره منتجاً تم تصنيعه من قبل الشركة بمشاركة فعلية قطرية .

وبهذه الخطوة المتقدمة فإن إدارة الاتصالات بوزارة الداخلية القطرية لم تعد مجرد مستخدمة لبعض أنظمة الاتصالات العالمية ، وإنما شريك في عملية الابتكار والإنتاج لهذه الأنظمة ، مما يدل على مقدرة الكفاءات القطرية على خوض المنافسة عالمياً في مجال الاتصالات ،ومن الابتكارات الناجحة التي صممها ونفذها الضباط المهندسون من منتسبي الإدارة نظام كاميرات الدوريات الأمنية التي بدأ استخدامها الفعلي في سيارات دوريات إدارة شرطة النجدة (الفزعة) حيث إذا تم تركيب أربع كاميرات في كل دورية تنقل حركة الشارع من الأمام والخلف و ويمين ويسار الدورية بشكل مباشر إلى غرفة العمليات ليتمكن الشخص الموجود في غرفة العمليات من مشاهدة كل ما يدور في محيط المكان الذي تمر فيه الدورية ، وأن هذا المشروع قدم ويقدم خدمة كبيرة لاستتباب الأمن والسرعة في التعامل مع الحوادث أياً كان نوعها. وتم كذلك تكريم الإدارة خلال عام ٢٠١٧م

من قبل أكاديمية سيسكو العالمية لحصول قسم التدريب والتطوير فيها على لقب أكاديمية العام وحصوله على المركز الأول على مستوى الشرق الاوسط وشمال إفريقيا وتركيا في تدريس هندسة الشبكات CCNA وكذلك هندسة الشبكات للمحترفين CCNP وحصول محاضري القسم على شهادات تميز عالمية من أكاديمية سيسكو العالمية .

ولإدارة الاتصالات في إطار سعيها الدؤوب لتطوير ونهضة العمل في مجال الاتصالات خطط طموحة وشاملة تهدف لتطوير أغلب الأنظمة ومتابعة تنفيذ المشاريع الموضوعة وتأهيل وتدريب الكادر البشري لديها بما يحقق الكفاءة المهنية والتميز المطلوب في الأداء الأمني والإداري بجميع أجهزة الوزارة . وخطت الإدارة خطوات متقدمة في مجال التدريب حيث أنشأت مركزا للتدريب عقد العديد من الدورات التدريبية بمستويات التدريب الأساسي والمتوسط والمتقدم . وتم تدريب مهندسين قطريين من الوزارة وبعض مؤسسات الدولة الأخرى وأحيانا من دول مجلس التعاون الخليجي ، وحازت وزارة الداخلية بموجب هذا المركز شهادات عالمية وأصبح مركز التدريب بإدارة الاتصالات الآن من الأكاديميات المتقدمة بالمنطقة.

الفصل الثالث

١- إدارة الشؤون التقنية ودورها في تطوير إجراءات العمل

٢- خدمات أمنية إنسانية جديدة

٣- مشروع (طلع)

جانب من نظام الاتصال لدى ضابط ارتباط العمليات بالمركز

تقنية المعلومات ودورها في تطوير إجراءات العمل بالمركز

إدارة الشـؤون التقـنية

إن استخدام التكنولوجيا الحديثة في الأنظمة الأمنية بات أمراً ضرورياً في ظل التحديات والمخاطر لإحكام السيطرة والرقابة وإدارة الأزمات والكوارث المحتملة وضمان سرعة الاستجابة لها بشكل إيجابي حيث تعمل إدارة الشؤون التقنية بمركز القيادة الوطني (NCC) باستمرار لمواكبة المستجدات التكنولوجية وتوظيفها لمصلحة العمل بالمركز بكوادر بشرية متميزة ومؤهلة لها الخبرة والدراية بكافة التطورات في الأنظمة والبرامج بما يتوافق مع المتطلّبات الأمنية .

اختصاص إدارة الشؤون التقنية

تختص الإدارة بالمهام التالية:

- توفير المعلومات الأمنية المطلوبة للجهات المعنية بالوزارة ؛ وتلبية احتياجاتها من البيانات خاصة أثناء الحوادث والأزمات .
- رصد وتحليل كافة البيانات والمعلومات الأمنية وتصنيفها وحفظها بهدف التوصل إلى المؤشرات الإحصائية – إعداد الدراسات والبيانات الإحصائية والتقارير الدورية الخاصة بالحوادث ورفعها للجهات المختصة
- العمل على تحقيق سهولة وانسياب وتبادل المعلومات بالمركز .
- إعداد التقارير الفنية عن مدى تلبية النظم والأجهزة المستخدمة لحاجة العمل بالمركز وتقديم المقترحات اللازمة بشأنها.
- متابعة تشغيل الأنظمة الآلية والأجهزة المستخدمة بالمركز ؛ والعمل على صيانتها وإصلاح أي أعطال بها وتطويرها.
- تحديد احتياجات المركز من الأجهزة والأنظمة في ضوء المؤشرات والتوقعات المستقبلية والخطة التشغيلية وذلك بالتنسيق مع الجهات المختصة
- إعداد وتنفيذ برامج التأهيل والتدريب والتطوير وذلك بالتنسيق مع جهات الاختصاص بالوزارة

- اقتراح الخطة السنوية للإدارة وتنفيذها بعد اعتمادها في إطار السياسة العامة للوزارة .

الأقسام

تضم الإدارة الأقسام التالية :

قسم الدعم الفني - قسم المعلومات الأمنية - قسم تكنولوجيا النظم الجغرافية - قسم مراقبة وتقييم الأداء .

خدمة عونك

خدمات أمنية إنسانية جديدة

يعمل المركز على تبني واستحداث خدمات إنسانية لمعاونة قطاعات المجتمع المختلفة ؛ وفي هذا المجال تم العمل على إنشاء عونك SOS وهو نظام يهدف إلى توفير خدمات عاجلة وسهلة لفئات معينة في المجتمع مثل فئة أصحاب الأمراض المزمنة، وفئة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك عن طريق تجميع بياناتهم من الجهات ذات الصلة وإعطاء أولوية قصوى في النظام للتعامل مع تلك الحالات وتميزها عن الحالات الطارئة الأخرى، والعمل جار كذلك وفقا لما هو مخطط له على تطوير خدمة طوارئ الصم (٩٩٢) بما يضمن تقديم الخدمات الطارئة لفئة الصم بطريقة سهلة وبسيطة ولضمان استهداف جميع فئات المجتمع والعمل على توفير بيئة طوارئ وخدمات شاملة .

ولقد تم أيضا إضافة خاصية إرسال رسائل نصية من نظام نجم للمتصلين تحتوي تلك الرسائل على إرشادات خاصة للمتصل حسب حالة البلاغ مثل توجيه المتصل إلى المكتب المروري المختص في حالات البلاغات البسيطة أو توجيه المتصل بالوقوف بجانب الطريق والابتعاد عن الطريق لعدم إعاقة حركة السير كما يتم ارسال رسائل شكر للمتصلين تشجيعاً لهم وحثهم على الإبلاغ عن الحالات الطارئة والتي هم ليسوا جزءاً منها وذلك للحفاظ على أمن وسلامة المجتمع .

خدمة الاستغاثة (عونك)

خدمة الاستغاثة (عونك) إحدى خدمات وزارة الداخلية التي تقدم الرعاية والمتابعة لكبار السن ممن تخطوا الستين عاماً من المواطنين وقد تم تدشينها في شهر أبريل من عام ٢٠١٥م .

وامتدادا لنجاحها في التواصل مع هذه الفئة المهمة من شرائح المجتمع ، وتقديم الدعم والرعاية لهم تم تطوير وتحديث هذه الخدمة بمركز القيادة

الوطني لتحقيق المزيد من الاهتمام بالمواطنين وتقديم الخدمات الطبية والأمنية الطارئة لهم بصورة فورية وعاجلة بما يسهم في تحقيق التنمية المجتمعية وبث روح الطمأنينة لدى الفئة المستهدفة وإراحة بال ذويهم .

وتعمل إدارة الشؤون التقنية بالمركز على تطوير الأنظمة الأمنية العاملة في غرفة خدمات الطوارئ حيث جرى العمل بالمشروع عبر إدخال بيانات كبار السن ممن تخطوا سن الستين من المواطنين في قاعدة البيانات و تتضمن عناوين الأشخاص والمعلومات الطبية (الرقم الصحي/ تاريخ المرض/ نوع الإعاقة (إن وجدت) والتاريخ الطبي لهم) ، وذلك لتحقيق أعلى استجابة ممكنة للبلاغات التي تصل من هذه الفئة وسرعة التحرك والوصول لهم حال طلب الاتصال .

(عونك) خدمة إنسانية متوفرة على مدار الساعة

وفي إطار التعاون والتنسيق المستمر بين مركز القيادة الوطني NCC ومؤسسة حمد الطبية يقوم العاملون بإدارة الإسعاف بالمؤسسة التي تعمل داخل مركز القيادة بتوفير المعلومات الأساسية الخاصة وذلك للتيسير على الأجهزة المختصة سرعة الاستجابة وتقديم الخدمة التي يحتاجونها كما يتم توفير وسائل التواصل مع الأقارب في حالات الطوارئ وإدراجها في خدمة الاستغاثة (عونك) للاستفادة في إعطاء أي معلومات إضافية تساعد في تقديم الخدمة السليمة لهم وبصورة أسرع .

وقد أدى الحصول على المعلومات الأساسية وبيانات كبار السن وإدراجها في خدمة الاستغاثة (عونك) إلى تمييز أي اتصال يرد إلى غرفة الطوارئ من أرقام الهواتف المسجلة لكبار السن عن اتصالات الطوارئ الأخرى مما يمكن الجهات المختصة من تحديد هوية ومواقع كبار السن للوصول إليهم في زمن قياسي وتقديم الخدمة المطلوبة.

وتسعى إدارة الشؤون التقنية بمركز القيادة الوطني NCC في المرحلة القادمة إلى تطوير هذه الخدمة بحيث تشمل إدخال البعد الأمني فيها لتتم الاستفادة

الكاملة من تلك البيانات عن طريق معرفة الأماكن التي يوجد فيها كبار السن، بالتنسيق مع الإدارات الأمنية بحسب النطاق الجغرافي لهم بحيث تقوم الإدارات الأمنية بالتواصل مع هؤلاء الأشخاص والاحتفاظ ببياناتهم الكاملة حتى تتمكن الجهات الأمنية المختصة في تلك المناطق من سرعة الوصول إلى أماكن وجودهم في حال أي اتصال من هذه الفئة حرصا من مركز القيادة الوطني على التواصل مع ذويهم ومرافقيهم في حال وجود أي طارئ.

الأمين العام السابق للأمم المتحدة
أثناء تدشين خدمة عونك

مشروع (طلع) للمراقبة الأمنية

مع تسارع وتيرة التقدم التكنولوجي ، بدأ اهتمام وزارة الداخلية بدولة قطر يتسع في مجال الاعتماد على الاتصالات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات ليشمل المجالات الحيوية بما فيها الخدمات المختلفة وإدارة الأمن الاجتماعي والكوارث والأزمات . وأدركت الوزارة منذ وقت مبكر أن الثورة الرقمية أثرت على الحياة الإنسانية بصورة لا يمكن إغفالها، في الوقت الذي تحكم فيه الانفجار المعرفي الضخم من أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات على نمط الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية ، لذلك وضعت الوزارة ركائز قوية لتسخير وتوظيف ذلك التقدم التكنولوجي برؤية واضحة لترقية خدماتها الأمنية والإنسانية بصورة مميزة وغير مسبوقة.

(طلع) يعتبر أحد المشاريع الرائدة في سلم التطوير والتحديث الذي تنتهجه الوزارة في إدارة الحدث الأمني واشتق اسمه من التعابير القطرية المتوارثة في مجال الرصد والكشف، تقوم فكرة المشروع على تركيب كاميرات وأنظمة المراقبة الأمنية بالطرق الرئيسية والمنشآت الحيوية.

ويمكن أن توفر خاصية ربط مشروع (طلع) مع نظام (نجم)الميزات التالية:

١. المشاهدة الحية لموقع البلاغ مع إمكانية استرجاع الكاميرا المعنية .
٢. إمكانية فتح بلاغ بواسطة المراقب وإرساله لنظام (نجم) لاستكمال مراحل الاستجابة الفورية .

ومن المتوقع أن يسهم المشروع في زيادة مدى التزام قائدي المركبات بقواعد وقانون المرور بما يحفظ سلامة الجميع .

بدأ المشروع كمرحلة أولى في عام ٢٠١٥م ، والعمل جار للبدء في المرحلة الثانية كخطوة نحو التحديث والتطوير لتلبية الاحتياجات المستقبلية للدولة في مجال المراقبة الأمنية والمرورية باعتبار أن المشروع قابل للتوسعة

ودفع مركز القيادة الوطني NCC ممثلاً بإدارة العمليات المركزية بعناصر بشرية مدربة على استخدام الكاميرات والتعامل معها بشكل احترافي يعمل بغرفة (المراقبة الأمنية) على مدار الساعة بثلاثة محاور تشمل محور العمل الأمني، ومحور العمل المروري، ومحور أمن الملاعب، وتقوم الغرفة برصد المخالفة المرورية،أو كشف الجريمة قبل وقوعها وتوثيقها ، فضلا عن إبلاغ قسم القيادة والسيطرة عن الازدحام والحوادث المرورية، إن وجدت من خلال كاميرات المراقبة التي وضعت في أماكن ظاهرة للعيان بالطرق الرئيسية والمنشآت الحيوية والتي يمكن الرجوع لمادتها المسجلة في أي وقت .

التغطية الأمنية بواسطة نظام نجم

مشـــــروع طـلـــــع

دولة قطر
وزارة الداخلية

الفصل الرابع

- النظام الجغرافي الموحد (نجم)
- مركز القيادة الوطني NCC في صور
- نماذج من آليات العمل والأنظمة المستخدمة

دولة قطر
وزارة الداخلية

النظام الجغرافي الموحد (نجم)

يعد النظام الجغرافي الموحد «نجم» بوزارة الداخلية من أهم المشروعات الأمنية بالوزارة والذي يهدف إلى توفير الأنظمة التكنولوجية الحديثة بما يضمن سرعة الاستجابة للبلاغات من خلال سرعة توصيل المعلومة من إدارة العمليات المركزية بمركز القياده الوطني NCC إلى الدوريات في مختلف مناطق الدولة، مع اختيار الدورية الأنسب و الأقرب لمكان الحدث، وذلك ينعكس بشكل إيجابي على تحقيق أعلى مستويات الأمن.

ماهو النظام الجغرافي الموحد (نجم) ؟

هو نظام يربط بشكل آلي ومتكامل بين جميع إدارات وزارة الداخلية المعنية بالأمن والسلامة و قوة لخويا و الإسعاف من مؤسسة حمد الطبية تحت منظومة واحدة. تسهم في توحيد المعلومات وسرعة وسهولة انتقالها بين المستجيبين عن طريق تخزين المعلومات داخل قاعدة بيانات جغرافية واحدة مشتركة بين الجميع وبالتالي رفع كفاءة وفاعلية عملية اتخاذ القرار بما يتناسب مع طبيعة ومستوى الحدث.

الجوائز الدولية الحاصل عليها نظام نجم :

جائزة أفضل نظام أمني متطور على مستوى المشاركين في منتدى الشرق الأوسط للبيانات الجغرافية المكانية في عام ٢٠١٢ والمعرض المصاحب له.

جائزة التميز (الإنجاز) الخاص في نظم المعلومات الجغرافية من قبل معهد أبحاث النظم البيئية الأمريكي (ESRI) في عام ٢٠١٣ متفوقا على أكثر من ١٠٠٠٠٠ مؤسسة وجهة أخرى على مستوى العالم وفقا لما ذكره المعهد (ESRI).

الأهداف الرئيسية لنظام نجم :

١. تحسين زمن الاستجابة للبلاغات.
٢. سهولة تبادل البيانات بين الجهات المعنية.
٣. استخلاص وتحليل المعلومات الجغرافية الأمنية.
٤. إعطاء صورة موحدة للموقف.
٥. تحقيق التكامل بين الأنظمة القائمة والمستقبلية.
٦. رفع كفاءة التعامل مع الأزمات وفعالية إدارة الموارد.
٧. استخدام الخرائط الذكية لدعم اتخاذ القرار.
٨. الحصول على تقارير قياس مستويات الأداء.

منظومة العمل في نظام نجم :

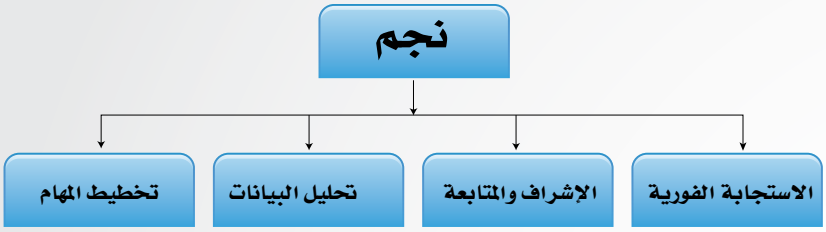
يرتكز العمل داخل النظام الجغرافي الموحد (نجم) على أربع ركائز أساسية وهي :

١. الاستجابة الفورية للبلاغات الطارئة.

٢. الإشراف ومتابعة العمل داخل غرفة العمليات.

٣. تحليل البيانات الموجودة في قاعدة البيانات الجغرافية.

٤. تخطيط المهام.



أولا الاستجابة الفورية للبلاغات الطارئة :

يعتبر تقديم الاستجابة الفورية والسريعة والمناسبة للبلاغات الطارئة أولى أولويات وأهم الأهداف الرئيسية للنظام لذلك تم العمل على تطبيقات أساسية تساعد على تحقيق ذلك الهدف وربطها ببعضها وقد أسهم ذلك في تقليل المدة الزمنية من وقت استلام المكالمة إلى وصول الدوريات لموقع البلاغ ولمدة قد تصل إلى أقل من ستين ثانية في بعض الأحيان ومن تلك التطبيقات :

تطبيق تلقي البلاغات :

التطبيق الأول في الاستجابة للبلاغات الطارئة والتعامل مع المتصلين.

تحديد معلومات البلاغ الأساسية (الموقع – التصنيف) وإرساله إلى جميع الإدارات المشاركة بضغطة زر واحدة حسب توصيات النظام.

تطبيق الإسناد :

إدارة البلاغات الطارئة الواردة عن طريق تطبيق تلقي البلاغات.

تحديد أقرب دورية مناسبة لموقع البلاغ وإسناد البلاغ لها.

تحديث البيانات الأولية للبلاغ وإدخال بيانات الناتجة عن الحادث من مصابين ووفيات وتقارير.

تطبيق وحدة البيانات المحمولة MDT :

التطبيق الموجود على الأجهزة اللوحية المثبتة في الدوريات والذي يتم من خلاله استقبال البلاغات المسندة إليها من غرفة العمليات المركزية ويساعد التطبيق فرد الدورية الأمنية في:

- رسم مسار مقترح للوصول بأسرع وقت من موقع الدورية لموقع البلاغ.
- تحديث حالة الدورية بشكل مستمر.
- إدخال بيانات وتفاصيل البلاغ من موقع الحدث.

ثانيا الإشراف ومتابعة العمل داخل غرفة العمليات:

يعتبر الإشراف ومتابعة العمل من أهم النقاط التى تساعد على استمرار الحفاظ على مستوى الأمن وخفض معدل انتشار الجريمة من خلال متابعة أداء عمل الأفراد داخل غرفة العمليات وكذلك أداء عمل أفراد الدوريات الموجودين في الميدان.

لذلــك يعمل النظــام علــى تقديم وظائف وحلول تمكن ضباط ومشرفي غرفة العمليات من القيام بذلك ومنها على سبيل المثال:

- **نظام نجم الأداء:** لقياس أداء جميع الأفراد العاملين على النظام (متلقي البلاغات – مأموري الأجهزة – أفراد الدوريات الأمنية) بشكل مباشر

- **خاصية تتبع الدوريات :** لمتابعة حركة الدوريات الميدانية بصورة مباشرة من الميدان مما يساعد على اختيار أقرب دورية مناسبة لموقع الحدث.

- **خاصية النطاق الجغرافي للدورية (GeoFence)** لعرض الاختصاص الجغرافي لكل دورية و تنبيه مسؤول غرفة العمليات فور خروج أي دورية من منطقة اختصاصها وذلك يساعد في تغطية جميع المناطق أمنيا.

ثالثا تحليل المعلومات الموجودة في قاعدة البيانات :

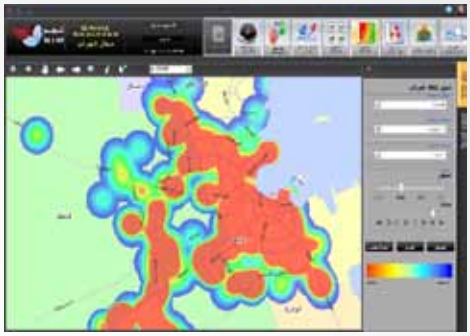
تحليل البيانات الموجودة في قاعدة بيانات نجم تعتبر إحدى ركائز العمل في النظام وتمثل قوة كبيرة وميزة مهمة من مميزات النظام حيث يقوم النظام بإصدار التقارير اليومية والدورية وكذلك عمل التحليلات المختلفة التي بدورها تساعد متخذي القرار في الحصول على المعلومة المطلوبة بسهولة وكفاءة مما يؤدي إلى خفض معدل انتشار الجريمة وارتفاع مستوى الأمن ويقدم نظام نجم عدة حلول لذلك الغرض ومنها .

تطبيق تقارير نجم :

تطبيق تقارير نجم يمكن المستخدم من إصدار التقارير المختلفة التي تساعد في قياس مستويات الأداء في الإدارات المختلفة وقياس أزمنة الوصول والسيطرة على البلاغات.

تطبيق محلل الجرائم :

يعتبر تطبيق محلل الجرائم من أهم تطبيقات نظام نجم لما يمثله من



أهمية في عملية اخاذ القرار المناسب في عملية بسط الأمن في أرجاء البلاد وذلك من خلال مجموعة من التحليلات التي يقوم بها وإدخال البعد الجغرافي في تلك التحليلات مما يسهل عملية عرضها واستنباط المعلومات منها.

رابعا إدارة الموارد والتخطيط للمهام

يقدم نظام نجم وظائف خاصة بعمليات إدارة بيانات الموارد التي تستخدم في الإسناد للبلاغات ، وكذلك إدارة المهام (الواجبات) الخاصة بها ، كما يتيح النظام وظائف خاصة بالتخطيط للمهام المستقبلية الخاصة بالإدارات المختلفة موقعة على الخرائط الجغرافية ، ومشاركتها بين الإدارات الأخرى ، وذلك من خلال عدة تطبيقات منها :

تطبيق نقاط التفتيش

هو تطبيق يقوم بإدارة وتنظيم نقاط التفتيش التي تقام في الشوارع وتخزينها إلكترونيا و ذلك لرصد المخالفات سواء بالنسبة للأشخاص أو للمركبات مع سهولة الحصول على تقارير مفصلة عنها من حيث أوقاتها وتوزيعها الجغرافي.

تطبيق تخطيط المهام

يقدم نظام نجم تطبيقاً خاصاً بتخطيط المهام على الخرائط حيث يتيح للإدارات المختلفة وضع الخطط الأمنية ومشاركتها بين الإدارات الأخرى لتحقيق

عملية التكامل بين الإدارات في إدارة الأحداث الهامة في الدولة.

تطبيقات ميدانية أخرى :

يقدم نظام نجم مجموعة من التطبيقات تساعد في تسهيل عمل أفراد الدوريات الأمنية الميدانية ومنها :

تطبيق عين :

هو تطبيق خاص بالإدارات الأمنية ذات الطابع السري يمكّن أفراد الدوريات من القيام بأعمالهم في الميدان عن طريق الجوال (iPhone) وذلك حتى يتماشى مع طبيعة عمل تلك الإدارات السرية دون الكشف عن هوية الدورية.

تطبيق القارئ الضوئي

عبارة عن جهاز كفي صغير يمكن أفراد الدوريات من إتمام عملية الاستعلام الأمني عن الأفراد والمركبات بسهولة ويسر من الميدان دون الحاجة للرجوع لمأمور الجهاز مما أسهم بشكل كبير في تسهيل عمل الدوريات الأمنية الميدانية

خاصية إرسال الرسائل القصيرة (SMS) :

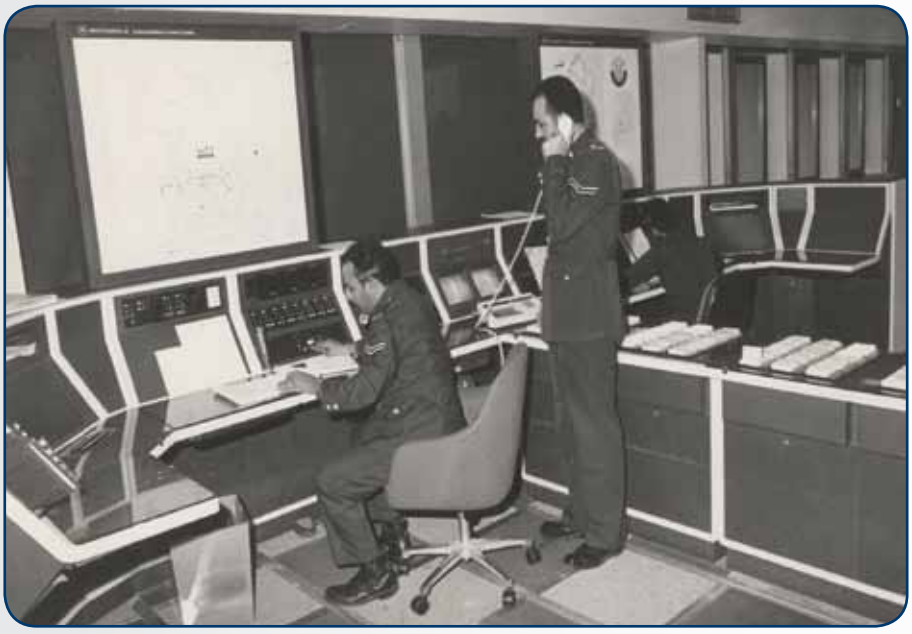
النظام الجغرافي الموحد (نجم) مزود بخاصية إرسال الرسائل القصيرة (SMS) ترسل بشكل تلقائيا من النظام ويمكن تقسيمها كالتالي :

١. رسالة تنبيه للمسؤولين.
٢. رسالة شكر للمتصلين.
٣. رسائل إرشادية للمتصلين.

مركز القيادة الوطني NCC في صور

مبنى مركز القيادة الوطني NCC

جانب من شركاء العمل بالمركز



غرفة العمليات القديمة

نماذج من آليات العمل والأنظمة المستخدمة

أجهزة الاتصال الحديثة (تيترا)

نظام نجم

سيارة العمليات المتحركة

خدمـــة طـــوارئ الصـــم

خدمـــــة الأسعـــــاف

الفصل الخامس

- شخصيات بارزة قامت بزيارة المركز .
- المصادر والمراجع

دولة قطر
وزارة الداخلية

شخصيات بارزة قامت بزيارة المركز

مركز القيادة الوطني NCC مفخرة العمل الأمني بالمنطقة

يعتبر مركز القيادة الوطني NCC أحد أهم أعمدة العمل الأمني بدولة قطر وظل يعمل منذ إنشائه بمنظومة عمل حديثة تهدف لرفع كفاءة الأمن العام بالدولة ومضاعفة قدرته في عمليات الاستجابة والسيطرة على الأحداث اليومية والكوارث والأزمات الأمنية من خلال غرف العمليات والوحدات المتخصصة، بمعايير وآليات وانظمة تقنية عالية المستوى والجودة تم فيها مراعاة أحدث الوسائل المستخدمة عالميا في مجال مشاريع الأنظمة الأمنية ، لذلك جاءت فلسفة العمل فيه متفردة ووصفت بأنها الأحدث بالمنطقة .

لقد صمم المركز بالقدر الذي يمكنه من الاطلاع بالمهام الأمنية الحساسة ووفرت له وسائل التهيئة الملائمة لطبيعة العمل ، ولقد أصبح في وقت وجيز واجهة أمنية فاعلة وصلبة رسخت لمستقبل (استراتيجيات العمل الأمني) بدولة قطر .

العديد من الوفود الرسمية الزائرة لدولة قطر من الدول الصديقة والشقيقة والعديد من الهيئات المؤسسات والمراكز البحثية المحلية قامت بزيارة لمقر المركز واطلعت على فلسفة العمل فيه ، وأعرب رؤساء تلك الوفود من معالي الوزراء والقادة والمسؤولين التنفيذيين والعسكريين عن بالغ اعتزازهم بتجربة العمل بالمركز وأشادوا بمستوى الأداء الرفيع لمنظومة العمل والاستخدام الامثل للتقنيات الحديثة مؤكدين أن المركز يعتبر مفخرة للعمل الأمني المتفرد بالمنطقة.

زيارة المدير العام للشرطة البرتغالية السيد / لويس فارنها

زيارة اللواء/ ريكاردو ادواردو المفوض العام ورئيس الاستخبارات بالشرطة الاتحادية المكسيكية

زيارة السيد/توماس جالاتي نائب قائد شرطة نيويورك

زيارة وفد وزارة الداخلية الفرنسية

زيارة وفد طلاب جامعـــة جـــورج تاون

المصادر والمراجع

- لقاءات مباشرة مع بعض القادة الذين تعاقبوا على إدارة العمليات المركزية.
- دراسات وبحوث

١. الاعلام ومعالجة الازمات للكاتب أ. د . حسن عماد مكاوي .. استاذ الاذاعة والتلفزيون - كلية الاعلام - جامعة القاهرة ووكيل الاكاديمية الدولية لعلوم الاعلام .

٢. دراسة وصفية تحليلية لتقييم مستوى تطبيق مركز القيادة الوطني NCC للأساليب العلمية في الكوارث والأزمات ،دراسة مقدمة استكمالاً للحصول على درجة الدبلوم العالي في إدارة العمليات للكوارث والأزمات الأمنية... إعداد النقيب/حمد سعيد محمد راشد لبده المري - مركز القيادة الوطني NCC.

- القرارات والأوامر المستديمة.

رقـــم الايـــداع : ٢٢٠