



مركز القيادة الوطني National Command Center (NCC)



إدارة العمليات المركزية القلب النابض بالأمن

وفيما يلي النهج الذي يقوم عليه العمل بفرع القسم:

١- فرع العمليات

نظام العمل بالفرع موزع على (٤) ورديات يعمل الكادر فيها على مدار الساعة ويتم استقبال جميع البلاغات المحالة من خدمة الطوارئ (٩٩٩) على النظام الإلكتروني (نظام نجم) واستقبال البلاغات الواردة من الإدارات الأمنية والدوريات الميدانية عن طريق الأجهزة اللاسلكية والهواتف الفرعية وبدالة وزارة الداخلية .

٢- فرع نظام الإنذار المبكر

هو نظام آلي تم توصيله بين إدارة العمليات المركزية الوطني والبنوك والمصارف والمحلات والمنشآت والمرافق الحيوية الهامة بالدولة ويتلقى الإنذارات الواردة على النظام لحظة وقوع الأحداث أو محاولة تنفيذ الجرائم (حرائق- سرقة...الخ) وتحدد فيه مكان ووجهة الإنذارات الواردة للاستجابة الفورية للبلاغ .

٣- فرع العمليات المشتركة (JOC)

يتولى الفرع المهام 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 للأحداث الكبيرة والتمارين المشتركة والفعاليات الرياضية.
- ٧- أوامر استدعاء القوة بالتنسيق مع قسم العمليات ورفع حالة الاستعداد.
- ٨- المراقبة الأمنية وقت المؤتمرات والفعاليات المختلفة والتمارين المشتركة.
- ٩- التنسيق مع اللجنة الدائمة للطوارئ.



- ١٠- تزويد الدوريات الأمنية الميدانية بالبيانات والمعلومات المطلوبة والتنسيق معها بشأن التعاميم عن المركبات والأشخاص المطلوبين.
- ١١- التنسيق فيما بين الإدارات الأمنية للتعامل والسيطرة على الأحداث.

الجهات التي تعمل بقسم القيادة والسيطرة وهي طرف كمستجيب أول لبلاغات الحوادث هي:

- غرفة عمليات الإدارة العامة للدفاع المدني.
- غرفة عمليات إدارة شرطة النجدة (الفرقة).
- غرفة عمليات الإدارة العامة للمرور.
- غرفة عمليات إدارة أمن السواحل والحدود.
- غرفة عمليات قوة الأمن الداخلي (لخويا).
- غرفة عمليات الإدارات الأمنية.
- غرفة عمليات الإسعاف.

في الاستجابة لكل البلاغات والشكاوي الواردة لغرفة العمليات. ويضم القسم ثلاثة فروع هي:

- ١- فرع العمليات.
- ٢- فرع العمليات المشتركة (JOC).
- ٣- فرع نظام الإنذار المبكر.

• اختصاصات القيادة والسيطرة

- ١- استقبال البلاغات وإرسالها للجهات الأمنية المعنية كلاً حسب اختصاصه.
- ٢- اتخاذ الإجراءات اللازمة حيال البلاغات والشكاوي وإحالتها إلى الجهات المعنية بالوزارة.
- ٣- التنسيق مع فرع العمليات المشتركة والجهات الأمنية بالوزارة والأجهزة الأمنية الأخرى والمؤسسات الحكومية أثناء الحوادث الكبرى والأزمات والكوارث.
- ٤- اطلاع كبار المسؤولين والمختصين بالوزارة بمجريات الحوادث والأزمات والكوارث.
- ٥- إعداد وإصدار أمر العمليات للإدارة المعنية وذلك بناءً على تعليمات الوزير أو من ينيبه.
- 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 للتعليمات والأوامر ذات الصلة بالأحداث اليومية المبلغ عنها ورفع تقارير عن المخالفات التي تتم بهذا الشأن.
- ٨- استقبال الإنذارات الواردة عن طريق نظام الإنذار المبكر بالتنسيق مع إدارة شرطة النجدة «الفرقة» والدفاع المدني، واتخاذ ما يلزم بشأنها.
- ٩- متابعة الدوريات الأمنية بمناطق الاختصاص بما يضمن الحضور الأمني اليومي.

• نشأة وتطور إدارة العمليات

كانت إدارة العمليات قسم تحت مظلة إدارة الاتصالات فيما كانت إدارة الاتصالات في حد ذاتها في بداية نشأتها قسماً لاتصالات الشرطة بالقيادة العامة للقوات المسلحة القطرية في سبعينيات القرن الماضي ثم أصبحت فيما بعد إدارة للاتصالات بوزارة الداخلية وبموجب قرار سعادة وزير الدولة للشؤون الداخلية رقم (٨) لسنة ٢٠١٠م تم تعديل مسمى الإدارة لتكون إدارة العمليات المركزية وبذلك تم تعديل الهيكل التنظيمي والاختصاصات بموجب ذلك القرار.

• اختصاصات الإدارة

- ١- وضع الخطط الأمنية للعمليات بالتنسيق مع الإدارات الأمنية- بين مختلف الوزارات والمؤسسات الحكومية والخاصة بالدولة أثناء الحوادث الكبرى والأزمات والكوارث - وتغطية الفعاليات والمناسبات الرسمية للبلاد.
- ٢- تعمل الإدارة على استقبال وتلقي المكالمات والبلاغات والشكاوي في الحوادث المختلفة على مدار الساعة وإحالتها فوراً إلى الجهات المختصة ومتابعة نتائجها- واستقبال الإنذارات الواردة عن طريق نظام الإنذار المبكر واتخاذ ما يلزم بشأنها .
- ٣- إبلاغ أوامر استدعاء القوات المؤهلة والمكلفة للسيطرة على الأحداث والأزمات والكوارث عند وقوعها والمشاركة في إدارتها.
- ٤- الرقابة الأمنية في كافة أرجاء الدولة.
- ٥- إخطار كبار المسؤولين بالوزارة بالحوادث الكبرى والأزمات والكوارث فور وقوعها والإبلاغ بمجريات الأحداث اليومية .
- ٦- إعداد وإصدار أمر العمليات للإدارات المعنية.
- ٧- إعداد التقارير الدورية وتحليل الإحصائيات المتعلقة بالحوادث ورفعها للجهات المختصة وحفظ وتحديث وتوثيق المعلومات وضمان سريتها.
- ٨- تدريب وتأهيل العاملين بالمركز بهدف إكسابهم المهارات الفنية ذات الصلة باستخدام الأنظمة والإجراءات العملية المصاحبة لها.

وتضم إدارة العمليات المركزية الأقسام التالية :

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

• مهام واختصاصات وآلية العمل بأقسام إدارة العمليات المركزية :

(العمليات ... خدمات فورية عبر شبكة متخصصة)

١ / قسم خدمات الطوارئ:

الموظفون العاملون في قسم خدمات الطوارئ من الكادر العسكري والمدني (عسكريين وعسكريات، مدنيين ومدنيات) وهناك عدد من المترجمين المتخصصين يتعاملون في تلقي البلاغات والشكاوي بعدة لغات منها: (اللغة الانجليزية، والفرنسية، والفلبينية، والأوردو، والفارسية، والبشتو)، وهناك شاشات عرض لتقييم أداء الموظفين وعدد المكالمات المستلمة معدة لمتابعة الأداء .

ويعتبر القسم المستجيب الأول وحلقة الوصل بين الجمهور والإدارات الأمنية المتمثلة في: شرطة النجدة «الفرقة»، والمرور، والدفاع المدني، وأمن السواحل والحدود، وقوة لخبوا، وخدمات الإسعاف .

• اختصاصات القسم :

- ١- يختص القسم باستقبال وتلقي المكالمات والبلاغات والشكاوي في الحوادث المختلفة على مدار الساعة وإحالتها فوراً إلى الجهات المختصة .
 - ٢- تحويل جميع البلاغات والشكاوي الطارئة إلى قسم العمليات بالإدارة لاتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها .
 - ٣- استقبال المكالمات الطارئة من ذوي الإعاقة السمعية (الصم) من خلال أنظمة الفيديو والرسائل القصيرة (SMS) والبريد الإلكتروني والتعامل معها وتقديم العون والمساعدة لهم .
- يضم القسم ثلاثة فروع هي : فرع المكالمات الطارئة (٩٩٩) - مكتب تطوير الجودة - فرع خدمة طوارئ الصم (٩٩٢) .

• أ/ فرع المكالمات الطارئة (٩٩٩):

القواعد المتبعة في قسم خدمات الطوارئ هي سرعة الرد على المكالمات في فترة زمنية وجيزة وأخذ البيانات المطلوبة من المتصل بصورة مثلى.

ب/ مكتب تطوير الجودة: ويختص هذا الفرع بمراقبة أداء الموظفين والمتابعة الدقيقة لإجراءات استلام البلاغات بالصورة المطلوبة.

ج / فرع خدمة طوارئ الصم (٩٩٢):

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

إن فئة الصم جزءٌ من المجتمع الذي قد يتعرض بعض أفرادهِ إلى حادث طارئٍ يطلب على أثره الاستغاثة، وطلب النجدة أو الاستغاثة لا يفرق بين معاق وغيرهِ وهناك اهتمام قوي للتواصل مع المعاق الذي قد يتعرض لحادث أو طارئٍ قد تمنعه إعاقته من توصيل رسالته بالشكل الصحيح ومن هنا برزت أهمية هذه الخدمة من خلال الرقم (٩٩٢).

• شروط الخدمة

- ١/ أن يكون المستخدم من فئة الصم أو ضعاف السمع .
- ٢/ تحديد اسم المستخدم ورقم عضويته في المركز القطري الثقافي الاجتماعي للصم ونوع الخدمة المطلوبة لسهولة الوصول إليه من خلال المعلومات الواردة بالسجل الذي تم إعداده لهذا الغرض.
- ٣/ عدم استخدام هذه الخدمة لغير أغراضها كالبلاغات الكاذبة أو المضللة.

هناك ثلاث وسائل للاتصال بالخدمة وهي:

- عن طريق الهاتف الجوال عبر أنظمة الفيديو.

- عن طريق الرسائل القصيرة (SMS) .

- عبر البريد الإلكتروني .

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

٢ / قسم المراقبة الأمنية والمرورية

يقوم القسم بعدة مهام بالتنسيق 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 تحتوي على طرق المراقبة الأمنية للأماكن الهامة والاستراتيجية والمحلات والمنشآت الاقتصادية والتجارية والمواكب والأنشطة الرياضية والفعاليات الهامة في الدولة حسب القانون الذي ينظم هذا الجانب، ويضم القسم ثلاثة فروع هي:

١- فرع المراقبة الأمنية.

٢- فرع المراقبة المرورية .

٣- فرع مراقبة المنشآت الرياضية .

• اختصاصات القسم

- ١/ مراقبة الحركة المرورية ورصد المخالفات المرورية بالدولة .
- ٢/ المراقبة الأمنية للمنشآت والمرافق الهامة ومراقبة تحركات مواكب الضيوف وخطوط سيرها .
- ٣/ مراقبة الفعاليات والأنشطة الرياضية الهامة في الدولة .
- ٤/ مراقبة وتوثيق الحوادث الهامة والكبيرة وتزويد الإدارات الأمنية بالمواد التسجيلية للأحداث .

٣ / قسم القيادة والسيطرة

يشكل قسم القيادة والسيطرة الركيزة الأساسية لعمل الإدارة ويعمل كمنظومة عمل متناسقة ومتناغمة بواسطة كادر بشري مؤهل يعمل على مدار الساعة بهدف تقديم خدمات أمنية طابعها السرعة والتميز