

مراكز العمليات الأمنية الموحدة (911) نموذج مثالي لتعزيز الأمن والخدمات الإنسانية

29 ديسمبر، 2024



تعد مراكز العمليات الأمنية الموحدة (911)، التي أطلقتها وزارة الداخلية بالتعاون مع برنامج جودة الحياة - أحد برامج رؤية المملكة 2030 -، نموذجًا مثاليًا في مجال تعزيز الأمن والخدمات الإنسانية، من خلال دمج الأنظمة والتقنيات الحديثة مع العمل الميداني المنظم لإدارة العمليات الأمنية والخدمات، وسرعة الاستجابة للحالات الطارئة، والإسهام في بناء مجتمع أكثر أمانًا واستقرارًا، مع دعم مستدام لجودة حياة الأفراد والمجتمعات في المملكة.

وفي ظل التقدم التكنولوجي والنمو السكاني المتسارع، أصبحت الحاجة إلى تعزيز الخدمات الأمنية ضرورة ملحة، لذا أتت مراكز العمليات الأمنية الموحدة ضمن خطوات وزارة الداخلية المبتكرة لتمثل نقطة

تحول في منظومة الأمن والخدمات في المملكة، بدمج غرف العمليات لتعمل تحت سقف واحد باستخدام نظام تقني موحد، بهدف إنشاء بيئة عملياتية متكاملة تسهم في تحقيق التنسيق والتكامل بين الجهات الأمنية والخدمات المختلفة من خلال توحيد أرقام الطوارئ تحت الرقم الموحد (911)، ليعزز ذلك من كفاءة الاستجابة ويقلل من ازدواجية الجهود بين الجهات المختلفة، ورفع مستوى رضا المواطنين والمقيمين والزائرين عن الخدمات الأمنية والإنسانية.

واستثمرت مراكز العمليات الأمنية الموحدة أحدث أنظمة التقنية والاتصالات لتمرير البلاغات والمعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب، وتم تطوير نظام متقدم لتوحيد قواعد البيانات وتحليلها، مما يتيح اكتشاف الأنماط الأمنية المحتملة والاستجابة للتهديدات بشكل استباقي، وتسهيل عملية تبادل المعلومات بين الجهات المختلفة بسرعة ودقة عالية باستخدام نظام تحليل البيانات الموحد، الذي يتيح استخراج معلومات تسهم في اتخاذ القرارات الأمنية والخدمات بناءً على البيانات المجمعة.

ويعمل المركز الوطني للعمليات الأمنية (حاليًا) في (3) مناطق رئيسية هي (مكة المكرمة والرياض والمنطقة الشرقية) بكوادر بشرية مدربة ونظام تقني متطور، تمكنها من تقديم خدمات أمنية وإنسانية متكاملة بسرعة وكفاءة عالية، وتمتاز بسرعة الاستجابة للمكالمات، حيث يتم الرد على جميع المكالمات الواردة على الرقم (911) خلال أقل من ثانيتين، وتمرير البلاغات إلى الجهات المعنية خلال مدة لا تتجاوز (45) ثانية، مما يقلل من وقت الاستجابة للطوارئ ويزيد من فاعلية معالجة البلاغات بفريق عمل مؤهل يجيد عدة لغات عالمية، لتلبية احتياجات جميع شرائح المجتمع بكفاءة عالية.

وتعكس مراكز العمليات الأمنية الموحدة (911) روح التعاون بين الجهات المختلفة ودور التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات، حيث يعمل في كل مركز عدد من الجهات الأمنية تمثل (دوريات الأمن والمرور ودوريات الشرط والقوات الخاصة لأمن الطرق والدفاع المدني والقوات الخاصة للأمن البيئي وأمن المنشآت وحرس الحدود ومكافحة المخدرات)، جهات خدمية مثل (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ووزارة النقل ووزارة الصحة ووزارة السياحة والهلال الأحمر السعودي والشركة السعودية للكهرباء وشركة المياه الوطنية وهيئة التراث)، لتقديم خدمات شاملة، سواء كانت ذات طابع أمني أو خدمي.

وتواصل مراكز العمليات الأمنية الموحدة (911) أداء دورها الحيوي كمنصة مركزية ومنظومة متكاملة لاستقبال ومعالجة مكالمات الطوارئ والاستفسارات العامة، حيث تتلقى نحو (85) ألف مكالمة يوميًا، تؤكد

التزام المملكة بتوفير أفضل الخدمات الأمنية بأعلى معايير الجودة والكفاءة، وتمثل استثماراً في أمن وسلامة المجتمع السعودي والمقيمين والزوّار، لبناء مستقبل آمن ومستدام.

