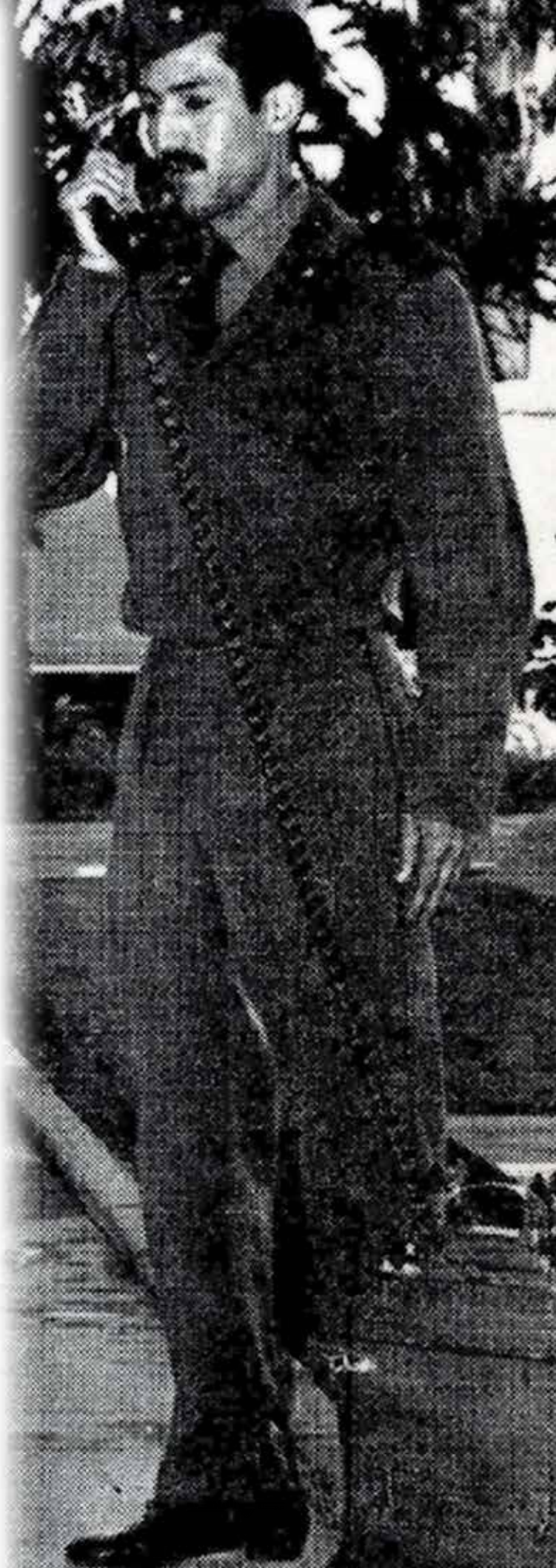
مجلة الشرطة
تصدرها المديرية العامة للأمن الوطني
شتنبر 24 العدد 52

الخط 19.. الشرطة في خدمتكم



قاعات القيادة والتنسيق.. مراكز مندمجة لتجويد الخدمة الأمنية

من تجليات الإصلاح الشامل والعميق للمرفق العام الشرطي، الذي أطلقته المديرية العامة للأمن الوطني في النصف الثاني من سنة 2015، كان هو تغيير فلسفة العمل على مستوى مهام الأمن العمومي، وتدعيم الجانب الوقائي في عمل مصالح الشرطة، فضلا عن عقلنة وترشيد تدخلات دوريات الشرطة بالشارع العام.

ولتحقيق هذه الأهداف الطموحة، لما لها من أثر مباشر على الأمن العام وعلى توطيد الشعور به لدى المواطنات والمواطنين، انكبت الفرق التقنية لمصالح الأمن الوطني بتنسيق مع المديريات العملياتية والقيادات الأمنية الجهوية على بلورة مفهوم جديد لقاعات المواصلات الشرطية، التي كانت تتولى في السابق تلقي اتصالات النجدة وعكسها على دوريات الشرطة بالشارع العام.

ففي ظل التجربة السابقة، كانت قاعات المواصلات تضم شرطيين مناولين يعملون بالتناوب على مدار الساعة، يستقبلون مكالمات المواطنين عبر الخط المجاني 19، ويقومون بإيصالها لدوريات الشرطة بالشارع العام من أجل مباشرة التدخلات الميدانية، وهي المهمة التي كانت تكتسي طابعا تنسيقيا بأهداف محدودة.

لكن مع الإصلاح الشامل للوظيفة الأمنية في سنة 2015، تحولت قاعات المواصلات إلى قاعات مندمجة للقيادة والتنسيق، وهكذا صارت تسميتها الجديدة، وانتقلت بذلك من مهام الدعم والتبليغ إلى المساهمة بشكل عملياتي في مهام حفظ النظام، وتدبير شرطة النجدة، ومكافحة الجريمة والوقاية منها، وتجويد الخدمات الشرطية المقدمة للمواطنين والأجانب المقيمين.

فقاعة القيادة والتنسيق وفق مفهومها الأمني الجديد، صارت عبارة عن مراكز مندمجة تضم عدة مستويات من الخدمة الأمنية، في طليعتها فريق الأمنيين المكلف بتدبير كاميرات المراقبة الحضرية، الذي يشرف أساسا على تتبع المراقبة الرقمية ورصد المخالفات المرتكبة وتبليغها للقيادة الأمنية وللدوريات العاملة بالقطاع.

فقاعة القيادة والتنسيق وفق مفهومها الأمني الجديد، صارت عبارة عن مراكز مندمجة تضم عدة مستويات من الخدمة الأمنية، في طليعتها فريق الأمنيين المكلف بتدبير كاميرات المراقبة الحضرية، الذي يشرف أساسا على تتبع المراقبة الرقمية ورصد المخالفات المرتكبة وتبليغها للقيادة الأمنية وللدوريات العاملة بالقطاع

وفي المستوى الثاني من الخدمة داخل قاعات القيادة والتنسيق، نجد فريق استقبال مكالمات النجدة الصادرة عن المواطنين، والذي تم تجهيزه بتطبيقات معلوماتية تسمح باستقبال أكبر عدد من المكالمات الهاتفية في آن واحد وتوزيعها بشكل متزامن على المناولين، ليتسنى الاستجابة الفورية لتبليغات المواطنين والرد على انتظاراتهم بدون إبطاء ولا تأخير.

أما المستوى الثالث والرابع من الخدمة العملياتية داخل قاعات القيادة والتنسيق، فيضم فريق العمل المكلف بالاتصالات السلكية واللاسلكية بين مختلف المصالح والدوريات الأمنية، وفق منظومة الاتصالات الداخلية للأمن الوطني، وكذا فريق الدعم والتنقيط الموصول بمختلف قواعد بيانات الشرطة والسيارات المسروقة وكذا القواعد التي توفرها المنظمة الدولية للشرطة الجنائية أنتربول.

وقد كانت الغاية المأمولة من تطوير مفهوم قاعة القيادة والتنسيق هي تجميع العديد من الخدمات الأمنية المتطورة ضمن فضاء واحد، موصول ببنية تحتية رقمية وتكنولوجية، ليتسنى تدبير دوريات الأمن العمومي بالشارع العام، وتنسيق مهام الشرطة القضائية، وتقديم الدعم اللازم لجميع الوحدات الأمنية في عملياتها النظامية.

وتعزيزا للدور العملياتي لقاعات القيادة والتنسيق، فقد تم ربطها بشكل مباشر مع الدوريات المحمولة لشرطة النجدة، وهي عبارة عن دوريات محمولة على متن سيارات ودراجات نارية وعادية، مهمتها الأساسية هي مباشرة التدخلات بالشارع العام على ضوء طلبات الاستغاثة ونداءات النجدة التي ترد عبر الخط المجاني 19.

ودعما لمهام هذه القاعات الشرطية المندمجة، فقد تم تزويدها كذلك بالعديد من التطبيقات المعلوماتية والحلول التكنولوجية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، وذلك لتسهيل عمل مصالح الشرطة، من قبيل تطبيق تتبع ورصد صفائح السيارات المصرح بسرقتها، وتطبيقات التشخيص المعلوماتي للأفراد المبحوث عنهم، وربط مركبات الشرطة بنظام التعقب والتموقع الجغرافي، فضلا عن ربطها بمختلف قواعد البيانات الوطنية والدولية التي توفرها منظمة الأنتربول.

وقد نجحت قاعات القيادة والتنسيق، التي تم اعتمادها بشكل تدريجي في العديد من القيادات الأمنية، في المساهمة في تجويد الخدمات الشرطية، وتقليص أجل التدخل بالشارع العام في حدود خمس دقائق، وترشيد العمليات النظامية، فضلا عن تسخير الحلول التكنولوجية لخدمة العمل الأمني.

وقد نجحت قاعات القيادة والتنسيق، التي تم اعتمادها بشكل تدريجي في العديد من القيادات الأمنية، في المساهمة في تجويد الخدمات الشرطية، وتقليص أجل التدخل بالشارع العام في حدود خمس دقائق، وترشيد العمليات النظامية، فضلا عن تسخير الحلول التكنولوجية لخدمة العمل الأمني

رئيس التحرير
بوبكر سبيك

المسؤولة الإدارية
آمال برقية

التحرير
بوبكر سبيك
آمال برقية
رضا اشبوح
إلهام المكتفي

المسؤول الفني
حميد الشافعي

الصور
سعد الشرادي

سحب من هذا العدد
2000 **نسخة**

طباعة :
مطبعة وراقة الفضيلة

الإيداع القانوني
0020/2005
رد مد : 8330 - 1114

مجلة الشرطة
3، زنقة شراردة-الحي الإداري.
التقدم. الرباط. BP437
الهاتف : 0537.63.67.07
الفاكس : 0537.65.15.03
البريد الإلكتروني:
revuedepolice@dgsn.gov.ma

شرطة النجدة..
فلسفة جديدة لتدعيم
شرطة القرب

06 أنشطة ملكية

جلالة الملك يوجه خطابا إلى الأمة بمناسبة عيد العرش المجيد

10 خـــاص

10 شرطة النجدة..
فلسفة جديدة لتدعيم شرطة القرب

- قاعات القيادة والتنسيق..
منشآت أمنية تدمج الحلول التكنولوجية في شرطة القرب
- تطوير خدمة الخط 19
- الحلول والتطبيقات التكنولوجية لخدمة الأمن

20 شرطة النجدة..
خدمة أمنية عمومية متجددة

- التأسيس والبدايات
- الخصوصيات
- التنظيم
- قاعة القيادة والتنسيق... الجيل الجديد من قاعات المواصلات الأمنية
- الفرق المتنقلة لشرطة النجدة... الذراع الميداني لشرطة النجدة
- المركز الرئيسي للقيادة والتنسيق بالدار البيضاء... النموذج المستقبلي لشرطة النجدة
- شرطة النجدة والتحديات المستقبلية

46 إضـــاءات

46 التكنولوجيا الرقمية..
في خدمة شرطة النجدة

- الأنظمة المعلوماتية والحلول الرقمية.. عصب فعالية شرطة النجدة
- المركبات الذكية مستقبل شرطة النجدة
- الشبكة الوطنية الموحدة للاتصالات الشرطية.. الأمن يدخل عالم البيانات

© 2024 MAP

جلالة الملك يوجه خطابا إلى الأمة بمناسبة عيد العرش المجيد

وجه صاحب الجلالة الملك محمد السادس، نصره الله، يوم الإثنين 29 يوليو 2024، خطابا إلى شعبه الوفي، بمناسبة عيد العرش المجيد الذي يصادف الذكرى الخامسة والعشرين لتربع جلالته على عرش أسلافه الميامين.

وفي ما يلي نص الخطاب الملكي السامي:

" الحمد لله، والصلاة والسلام على مولانا رسول الله وآله وصحبه.

شعبي العزيز،

نخلد اليوم، بكل اعتزاز، الذكرى الخامسة والعشرين لاعتلائنا العرش.

وخلال هذه السنوات، حققنا، والحمد لله، العديد من المكاسب والمنجزات، في مجال الإصلاحات السياسية والمؤسسية، وترسيخ الهوية المغربية.

كما أطلقنا الكثير من المشاريع الاقتصادية والتنموية، والبرامج الاجتماعية، لتحقيق التماسك الاجتماعي، وتمكين المواطنين من الولوج للخدمات الأساسية.

وعملنا كذلك، على تكريس الوحدة الترابية، وتعزيز مكانة المغرب، كفاعل وازن، وشريك مسؤول وموثوق، على الصعيدين الجهوي والدولي.

شعبي العزيز،

إن ما حققناه يعطينا الثقة في الذات، والأمل في المستقبل.

إلا أن التحديات التي تواجه بلادنا، تحتاج إلى المزيد من الجهد واليقظة، وإبداع الحلول، والحكامة في التدبير.

ومن أهم هذه التحديات، إشكالية الماء، التي تزداد حدة بسبب الجفاف، وتأثير التغيرات المناخية، والارتفاع الطبيعي للطلب، إضافة إلى التأخر في إنجاز بعض المشاريع المبرمجة، في إطار السياسة المائية.

فتوالي ست سنوات من الجفاف، أثر بشكل عميق على الاحتياطات المائية، والمياه الباطنية، وجعل الوضعية المائية أكثر هشاشة وتعقيدا.

ولمواجهة هذا الوضع، الذي تعاني منه العديد من المناطق، لاسيما بالعالم القروي، أصدرنا توجيهاتنا للسلطات المختصة، لاتخاذ جميع الإجراءات الاستعجالية والمبتكرة لتجنب الخصاص في الماء.

وما فتئنا نشدد على ضرورة التنزيل الأمثل، لكل مكونات البرنامج الوطني للتزويد بالماء الشروب ومياه السقي 2020-2027، الذي ساهم، والحمد لله، في التخفيف من حدة الوضع المائي.

ونظرا لتزايد الاحتياجات والإكراهات، نلح على ضرورة التحيين المستمر لآليات السياسة الوطنية للماء، وتحديد هدف استراتيجي، في

كل الظروف والأحوال، وهو: ضمان الماء الشروب لجميع المواطنين، وتوفير 80 في المائة على الأقل، من احتياجات السقي، على مستوى التراب الوطني.

وفي هذا السياق، لابد من استكمال برنامج بناء السدود، مع إعطاء الأسبقية لمشاريع السدود، المبرمجة في المناطق التي تعرف تساقطات مهمة.

وطبقا لمنظورنا الاستراتيجي الإرادي والطموح، ندعو لتسريع إنجاز المشاريع الكبرى لنقل المياه بين الأحواض المائية: من حوض واد لاو واللكوس، إلى حوض أم الربيع، مرورا بأحواض سبو وأبي رقراق.

وهو ما سيمكن من الاستفادة من مليار متر مكعب من المياه، التي كانت تضيع في البحر.

كما ستتيح هذه المشاريع، توزيعا مجاليا متوازنا، للموارد المائية الوطنية.

ويتعين كذلك تسريع إنجاز محطات تحلية مياه البحر، حسب البرنامج المحدد لها، والذي يستهدف تعبئة أكثر من 1,7 مليار متر مكعب سنويا.

وهو ما سيمكن المغرب، في أفق 2030، من تغطية أكثر من نصف حاجياته من الماء الصالح للشرب، من هذه المحطات، إضافة إلى سقي مساحات فلاحية كبرى، بما يسهم في تعزيز الأمن الغذائي للبلاد.

وذلك على غرار محطة الدار البيضاء لتحلية الماء، التي ستكون أكبر مشروع من نوعه بإفريقيا، والثانية في العالم التي تعمل 100 في المائة بالطاقة النظيفة.

ويبقى التحدي الأكبر، هو إنجاز المحطات المبرمجة، ومشاريع الطاقات المتجددة المرتبطة بها، في الآجال المحددة، دون أي تأخير.

ولأن إنتاج الماء من محطات التحلية، يستوجب تزويدها بالطاقة النظيفة، فإنه يتعين التعجيل بإنجاز مشروع الربط الكهربائي، لنقل الطاقة المتجددة، من الأقاليم الجنوبية إلى الوسط والشمال، في أقرب الآجال.

وفي هذا الصدد، ندعو للعمل على تطوير صناعة وطنية في مجال تحلية الماء، وإحداث شعب لتكوين المهندسين والتقنيين المتخصصين؛ إضافة إلى تشجيع إنشاء مقاولات مغربية مختصة، في إنجاز وصيانة محطات التحلية.

وهنا نؤكد من جديد، أنه لا مجال لأي تهاون، أو تأخير، أو سوء تدبير، في قضية مصيرية كالماء.

شعبي العزيز،

أمام الجهود المبذولة، لتوفير الماء للجميع، علينا أن نصارح أنفسنا، بخصوص عقلنة وترشيد استعمال الماء : لأنه لا يعقل أن يتم صرف عشرات الملايير ، لتعبئة الموارد المائية، وفي المقابل تتواصل مظاهر تبذيرها ، وسوء استعمالها.

فالحفاظ على الماء مسؤولية وطنية، تهم جميع المؤسسات والفعاليات. وهي أيضا أمانة في عنق كل المواطنين.

وإننا ندعو السلطات المختصة، للمزيد من الحزم في حماية الملك العام المائي، وتفعيل شرطة الماء، والحد من ظاهرة الاستغلال المفرط والضخ العشوائي للمياه.

كما ندعو بقوة، للمزيد من التنسيق والانسجام، بين السياسة المائية والسياسة الفلاحية، لاسيما في فترات الخصاص، مع العمل على تعميم الري بالتنقيط.

وفي نفس الإطار، نوجه لاعتماد برنامج أكثر طموحا، في مجال معالجة المياه، وإعادة استعمالها، كمصدر مهم لتغطية حاجيات السقي والصناعة وغيرها.

ونود أن نؤكد أخيرا، على ضرورة تشجيع الابتكار، واستثمار ما تتيحه التكنولوجيات الجديدة في مجال تدبير الماء.

وفي ما يخص الأقاليم الجنوبية للمملكة، فقد ساهمت محطات تحلية المياه،

> **فالحفاظ على الماء مسؤولية وطنية، تهم جميع المؤسسات والفعاليات. وهي أيضا أمانة في عنق كل المواطنين**

التي تم إنجازها، في النهوض بقوة، بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية بالمنطقة.
لذا، نوجه لتوسيع محطة الداخلة، والرفع مستقبلا، من القدرة الإنتاجية للمحطات الأخرى، وذلك بالاعتماد على المؤهلات الكبيرة من الطاقات النظيفة، التي تتوفر عليها هذه الأقاليم.
وذلك بما يستجيب لحاجيات الساكنة، ولمتطلبات القطاعات الإنتاجية، كالفلاحة والسياحة والصناعة وغيرها.

شعبي العزيز،

إن الاهتمام بالأوضاع الداخلية لبلادنا، لا ينسينا المأساة التي يعيشها الشعب الفلسطيني الشقيق.
وبصفتنا رئيس لجنة القدس، عملنا على فتح طريق غير مسبوق، لإيصال المساعدات الغذائية والطبية الاستعجالية، لإخواننا في غزة.
وبنفس روح الالتزام والمسؤولية، نواصل دعم المبادرات البناءة، التي تهدف لإيجاد حلول عملية، لتحقيق وقف ملموس ودائم لإطلاق النار، ومعالجة الوضع الإنساني.
إن تفاقم الأوضاع بالمنطقة يتطلب الخروج من منطق تدبير الأزمة، إلى منطق العمل على إيجاد حل نهائي لهذا النزاع، وذلك وفق المنظور التالي:

- أولا: إذا كان التوصل إلى وقف الحرب، في غزة، أولوية عاجلة، فإنه يجب أن يتم بموازاة مع فتح أفق سياسي، كفيل بإقرار سلام عادل ودائم في المنطقة.
-ثانيا: إن اعتماد المفاوضات لإحياء عملية السلام، بين الطرفين الفلسطيني والإسرائيلي، يتطلب قطع الطريق على المتطرفين، من أي جهة كانوا.
-ثالثا: إن إرساء الأمن والاستقرار بالمنطقة، لن يكتمل إلا في إطار حل الدولتين، تكون فيه غزة جزءا لا يتجزأ من أراضي الدولة الفلسطينية المستقلة، وعاصمتها القدس الشرقية.

شعبي العزيز،

إن المساهمة في تنمية الوطن، وفي الدفاع عن مصالحه العليا وقضاياه العادلة ، هي مسؤولية جميع المواطنات والمواطنين.
ونود هنا أن نعبر عن اعتزازنا بالجهود التي تبذلها كل القوى الحية، والفعاليات الوطنية، في القطاعين العام والخاص، من أجل تقدم وتنمية البلاد.
ولا يفوتنا أن نخص بالإشادة والتقدير، كل مكونات قواتنا المسلحة الملكية، والدرك الملكي، والإدارة الترابية، والأمن الوطني، والقوات المساعدة والوقاية المدنية، على تفانيهم وتجندهم الدائم تحت قيادتنا، للدفاع عن وحدة الوطن وأمنه واستقراره.
كما نترحم بكل خشوع، على الأرواح الطاهرة لشهداء المغرب الأبرار، وفي مقدمتهم جدنا ووالدنا المنعمان، جلالة الملكين محمد الخامس والحسن الثاني، أكرم الله مثواهما.
وخير الختام قوله تعالى «والله أنزل من السماء ماء فأحيا به الأرض بعد موتها. صدق الله العظيم.

والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته».

> **إن المساهمة في تنمية الوطن، وفي الدفاع عن مصالحه العليا وقضاياه العادلة ، هي مسؤولية جميع المواطنات والمواطنين**

شرطة النجدة.. فلسفة جديدة لتدعيم شرطة القرب

أدركت المديرية العامة للأمن الوطني أن المدخل الأساسي لتدعيم الشعور بالأمن والوقاية من الجريمة والرفع من مستويات معدل زجر الإجرام، يمر حتما عبر خلق منظومة جديدة لشرطة النجدة، وتطوير فلسفة عملها، بجعل خدمة المواطن هو الهدف الأساسي، والسرعة والنجاعة هما السبيلان لتحقيق هذه الغاية النبيلة المنشودة.

ومن هذا المنظور، راهنت مصالح الأمن الوطني منذ سنة 2016 على إحداث تغييرات جوهرية وجذرية في عمل قاعات المواصلات، التي كانت تتلقى طلبات النجدة الصادرة عن المواطنين عبر الهاتف، وتقوم بعكسها على دوريات الشرطة بغرض الاستجابة لها ومباشرة التدخلات الميدانية اللازمة بشأنها.

فقد أثبتت المستجدات الأمنية الطارئة وقتها أن نظام العمل السابق أصبح متجاوزا، خصوصا بسبب عدم قدرة موزع الهاتف على تلقي عدة طلبات نجدة في وقت واحد، فضلا عن الحيز الزمني الذي كان يتطلبه التدخل انطلاقا من ورود الاتصال وحتى وصول دوريات الشرطة إلى مسرح الجريمة أو مكان المتصل.

كما أن التحديات الأمنية المتنامية، والطفرة التكنولوجية المتسارعة، فرضت كذلك تطوير نظام شرطة القرب، خصوصا على مستوى الخط 19، الذي يعتبر خط التماس الأول مع المواطن، سواء المواطن الذي يبلغ عن جريمة، أو يقدم طلب استغاثة أو نجدة، أو يدلي بوشاية قد تساعد في منع وقوع جريمة أو توقيف مرتكبيها.

© 2024 DGSN

قاعات القيادة والتنسيق.. منشآت أمنية تدمج الحلول التكنولوجية في شرطة القرب

أول مشروع اشتغلت عليه القيادة الأمنية الجديدة للمديرية العامة للأمن الوطني كان هو الاستبدال التدريجي لقاعات المواصلات، التي كانت معتمدة في السابق، بقاعات مندمجة للقيادة والتنسيق، والتي عهد لها بتلقي طلبات النجدة والاتصالات الصادرة عن المواطنات والمواطنين، عبر منظومة جديدة للخط 19، وتدبير التدخلات الميدانية في الشارع العام، وترشيد عمل الوحدات المتنقلة لشرطة النجدة، فضلا عن استخدام التكنولوجيات الجديدة لضمان النجاعة الأمنية.

وقد تم تنزيل هذا المشروع الطموح في البداية بمدينة الرباط، ليتم تعميمه بشكل تدريجي على مدن مراكش وتمارة وسلا وطنجة وفاس والدار البيضاء، في انتظار تعميمه بشكل نهائي على جميع القيادات الأمنية في المستقبل القريب.

وقاعات القيادة والتنسيق هي عبارة عن منشآت أمنية مندمجة تجمع ضمن فضاء واحد مناولي خدمة الاتصال عبر الخط 19، الذين يعملون بالتناوب، وعلى مدار الساعة، لاستقبال نداءات المواطنين والرد على اتصالاتهم الهاتفية بالسرعة المطلوبة. كما تتضمن هذه القاعات كذلك موظفي الشرطة المكلفين بتدبير المراقبة الحضرية بواسطة الكاميرات، حيث يسهرون على متابعة الوضع الأمني عبر شاشات حائطية كبيرة، وتجميع المعطيات الضرورية كلما اقتضت التدخلات الأمنية ذلك.

كما تضم قاعات القيادة والتنسيق كذلك فريقا من نساء ورجال الشرطة مكلفا حصريا باستغلال التطبيقات المعلوماتية، سواء المتعلقة بمراقبة واستغلال كاميرات

Smart
LPR

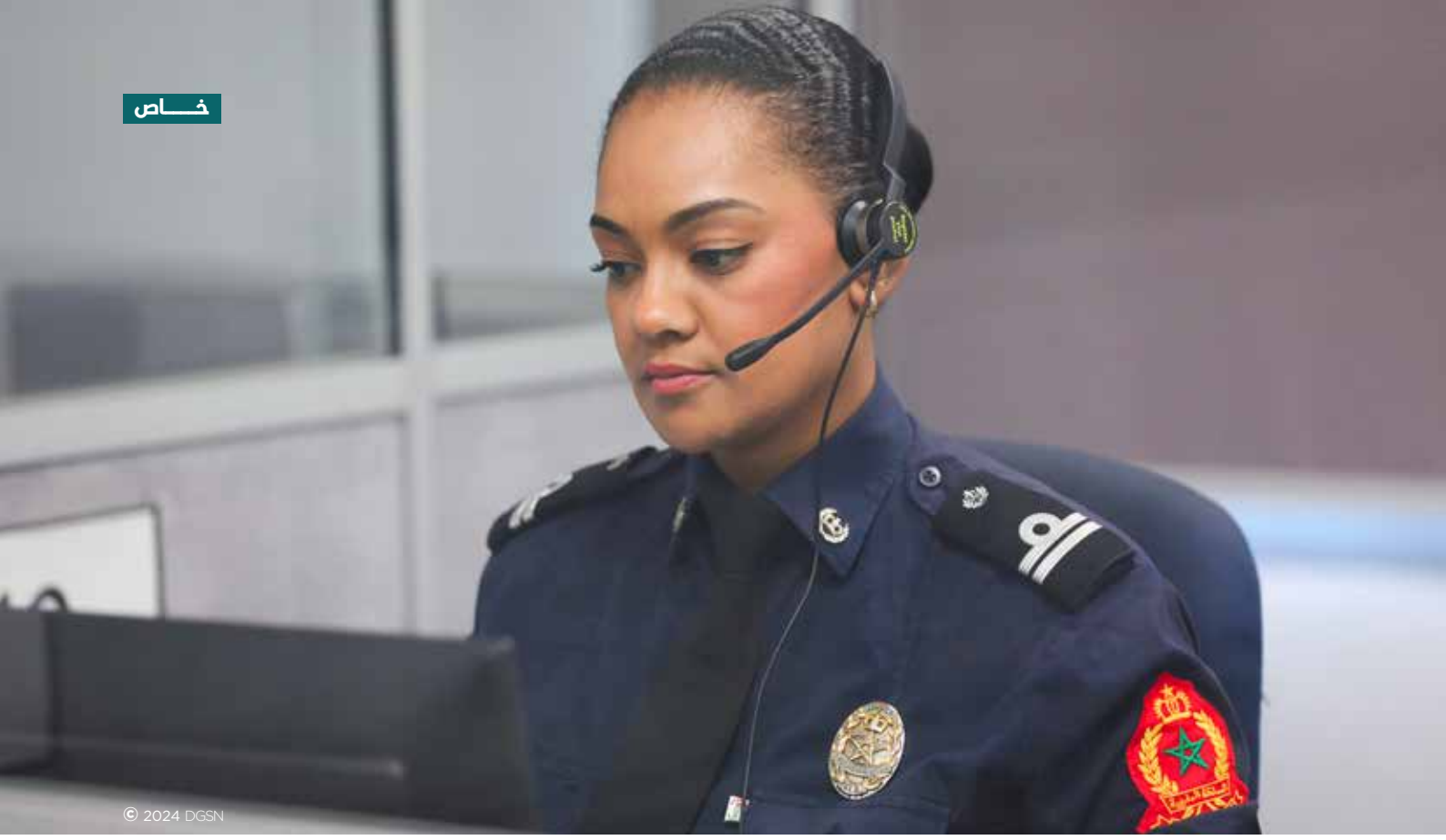
المراقبة الشخصية الموضوعة رهن إشارة موظفي الشرطة العاملين بالقطاع، أو التنقيط بقواعد المعطيات والبيانات الأمنية، أو تدبير الحلول الجديدة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي وتتبع جهاز التموقع الخاص بسيارات الشرطة العاملة في الشارع العام.

وعلاوة على ذلك، تضم قاعات القيادة والتنسيق كذلك طاقما أمنيا خاصا بتدبير الاتصالات اللاسلكية الصادرة عن موظفي الشرطة العاملين بالشارع العام أو في الدوريات المحمولة والثابتة، وذلك بغرض التنسيق بينهم وتيسير التدخلات الأمنية بالشارع العام.

وقد تحددت الغاية الأساسية من إحداث هذا النوع من القاعات المندمجة للقيادة والتنسيق في إعطاء دينامية أكثر للخط الهاتفي المجاني (الرقم 19)، وتدعيم شرطة القرب من خلال تدبير التدخلات الأمنية في الشارع العام، وضمان التغطية المكثفة بمختلف الحواضر المغربية، فضلا عن توطيد الإحساس بالأمن لدى المواطن، الذي أصبح يبادر بالاتصال برقم النجدة كلما كان ضحية اعتداء أو كان في وضعية تحتاج لتدخل الشرطة.

فقاعات القيادة والتنسيق، كما تؤسس لها هذه الرؤية الأمنية الجديدة، هي أكثر من مجرد قاعة للمواصلات هدفها تلقي واستقبال مكالمات المواطنين. فهي عبارة عن منظومة خدمات أمنية متكاملة، تتمثل أولا في استقبال طلبات النجدة الصادرة عن المواطنين عبر أكثر من خط هاتفي، والوصول الآني لمكان التدخل أو مسرح الجريمة من خلال نظام كاميرات المراقبة، وذلك قبل الوصول الفعلي لدوريات الشرطة المحمولة. كما أن هذه القاعات تتيح ترشيد التدخلات الشرطية بالشارع العام وتقليص آجال التدخل من خلال تكليف أقرب دورية محمولة بمباشرة الإجراءات القانونية المطلوبة.

ولعل أهم سمة من سمات القاعات الجديدة للقيادة والتنسيق هي أنها تشتغل بتنسيق وتواصل دائمين مع الدوريات المحمولة لشرطة النجدة، وهي عبارة عن دوريات محمولة على سيارات أو دراجات نارية أو هوائية، والتي تسهر على القيام بمهام التدخل الفوري والآني بالشارع العام.



تطوير خدمة الخط 19 الشرطة في خدمتكم

لقد باشرت المديرية العامة للأمن الوطني، ابتداء من سنة 2016، إصلاحا هيكليا وشاملا لنظام شرطة القرب وشرطة النجدة، تم استهلاله في البداية بتطوير نظام الاتصالات عبر الخط 19، لتسهيل عملية التواصل والتبليغ من طرف المواطنات والمواطنين.

وقد أصبح الخط 19 عبارة عن منظومة متكاملة للتواصل، مجهزة بتطبيقات تكنولوجية تسمح باستقبال وتسجيل العديد من المكالمات في آن واحد، والرد عليها، بما يضمن السرعة في الاستجابة لنداءات المواطنين وطمأنتهم عند وجود أي حالات للنجدة والإغاثة أو الخطر.

وضمانا لتطوير منظومة الاتصالات عبر الخط 19، وجه المدير العام للأمن الوطني عبد اللطيف حموشي مذكرة مصلحية تتضمن تعليمات لجميع ولاة الأمن ورؤساء الأمن والمناطق الأمنية ومفوضيات الشرطة، تقضي بالعمل على تطوير هذه الخدمة الفعالة، باعتبارها الوسيلة الأولى للتبليغ عن الجرائم والأفعال المخالفة للقانون، وبوصفها أيضا الآلية الأكثر نجاعة لتلقي طلبات النجدة الصادرة عن المواطنين والاستجابة لها بشكل فوري.

كما طالبت هذه المذكرة الأمنية وقتها من جميع الأمنيين المكلفين بالرد على اتصالات الخط 19، سواء العاملون في قاعات القيادة والتنسيق أو في قاعات المواصلات، بأن يتحلوا بواجب التحفظ وباللباقة المطلوبة، من خلال استهلال المكالمة الهاتفية بعبارة «الشرطة

في خدمتكم»، وأن يكون الرد بشكل فوري، لأن أي إبطاء قد يكون سببا في تأخير تقديم الإغاثة لشخصا ما، أو تسهيل فرار المشتبه فيه من مسرح الجريمة. كما أكدت هذه التعليمات على ضرورة استجماع المعلومات الضرورية حول هوية المتصل ومكان التدخل وطبيعته، مع الحرص على طمأنته بأن أقرب دورية أمنية ستكون في خدمته في أيسر الآجال.

ولضمان التنزيل الدقيق لهذه المذكرة، كلف المدير العام للأمن الوطني ولمراقبة التراب الوطني المصالح التقنية للأمن الوطني وكافة مسؤولي الأمن بضرورة إجراء اتصالات هاتفية تجريبية للتحقق من اشتغال منظومة الخط 19 وتلقيها لمكالمات المواطنين وفق تقنيات الاتصال الحديثة، كما عهد للمفتشية العامة للأمن بإجراء مراقبات دائمة لتقييم مدى التزام موظفي الأمن بتقديم الخدمات الأمنية التي توفرها منظومة الخط 19 للمواطنين والأجانب، سواء السياح أو المقيمون.

19.722.041

مكالمة مستقبلة

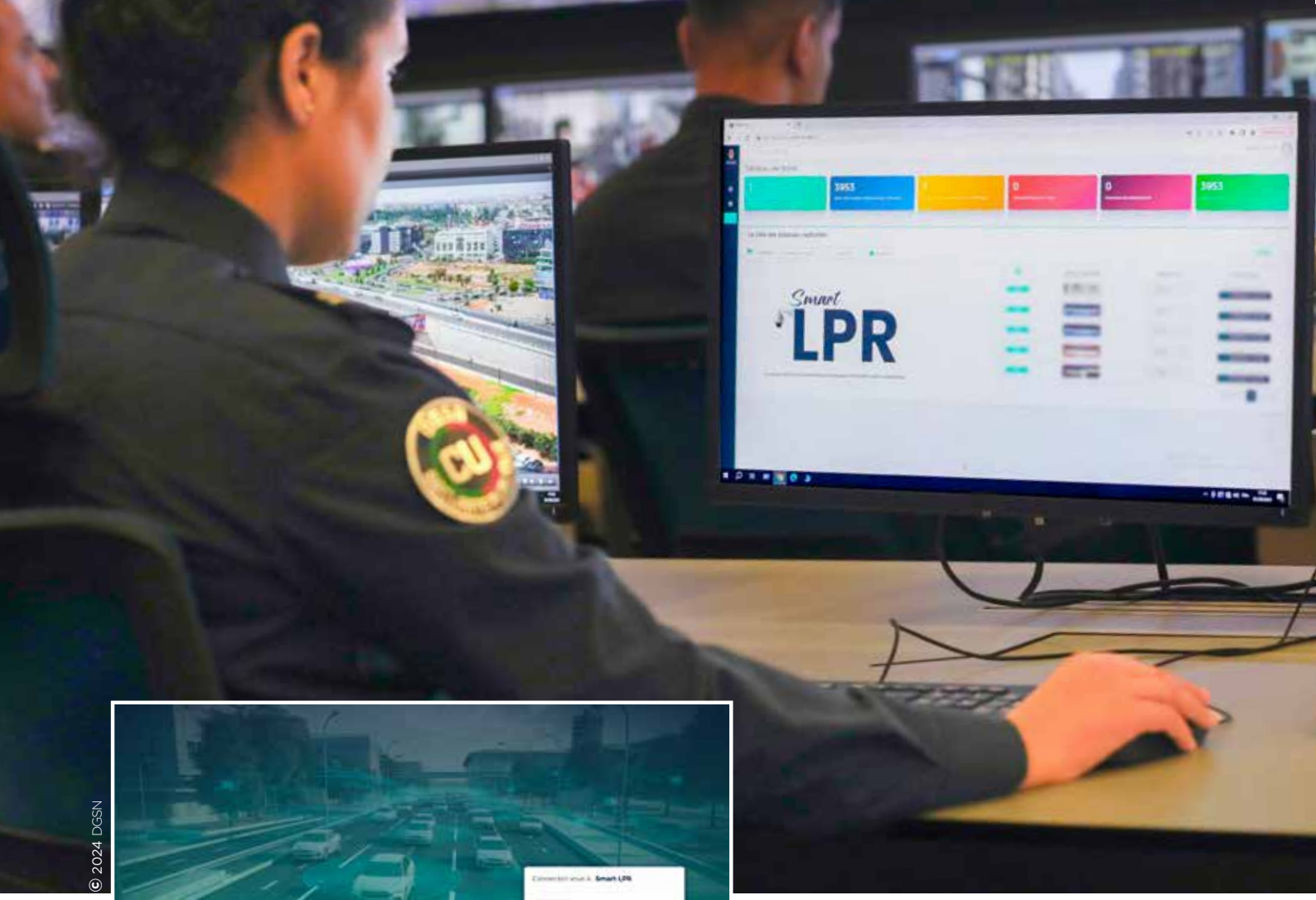
(سنة 2023)

© 2024 DGSN

الحلول والتطبيقات التكنولوجية لخدمة الأمن

حرصا على تمكين مصالح الأمن الوطني من تطوير خدمات شرطة النجدة، بما ينعكس إيجابا على الخدمات المقدمة لعموم المواطنات والمواطنين، عكفت المديرية العامة للأمن الوطني في السنوات الأخيرة على إدماج التكنولوجيا الجديدة في عمل قاعات القيادة والتنسيق، التي تعتبر قطب الرحى في منظومة عمل شرطة القرب.

وفي هذا الصدد، وعلى سبيل المثال لا الحصر، شهدت سنة 2023 الشروع في تعميم شبكة الاتصالات اللاسلكية الموحدة الخاصة بمصالح الأمن الوطني، وهي عبارة عن شبكة عالية التأمين من الألياف البصرية التي تربط بين 57 مدينة على الصعيد الوطني، وتمكن من تأمين الاتصالات اللاسلكية إلى جانب توفيرها لخدمات نقل البيانات بسرعات عالية تراعي حاجيات تدبير المرفق الشرطي. وقد وصلت الأشغال بهذه الشبكة حاليا مستوى متقدما سمح بتغطية 19 مركزا على المستوى الوطني.



© 2024 DGSN

Smart LPR

القراءة الآلية للوحات ترقيم السيارات بالمحاور الطرقية الحضرية

2023

228
سيارة ومركبة تشكل موضوع بلاغات بالسرقة

585
مركبة، يشكل أصحابها موضوع مذكرات بحث على الصعيد الوطني

وضمانا للنجاعة في التدخلات الأمنية بالشارع العام، وتقوية آليات الرقابة على عمل الدوريات الشرطية، شهدت السنة المنصرمة أيضا مواصلة تعميم نظام التتبع الجغرافي لدوريات الشرطة بالشارع العام باستعمال نظام التموقع العالمي «GPS»، حيث جرى تزويد مركبات ودراجات الشرطة النارية ب 800 وحدة لتحديد المواقع مرتبطة آليا بالنظام المعلوماتي الخاص بتوجيه التدخلات الأمنية، وهو الأمر الذي من شأنه أن يرفع من سرعة وفورية الاستجابة لنداءات المواطنين، وذلك في أفق التعميم الشامل والتدريجي لهذه الآلية في القريب العاجل.

وفي نفس السياق دائما، وضمن رؤية طموحة تروم اعتماد تقنيات الذكاء

الاصطناعي في العمل الشرطي، شرعت المديرية العامة للأمن الوطني في العمل بمنظومة تكنولوجية جديدة، تروم استغلال شبكات كاميرات المراقبة الحضرية والكاميرات المحمولة الخاصة بالأمن الوطني في القراءة الآلية للوحات ترقيم السيارات بالمحاور الطرقية الحضرية، وهي العملية التي يتم حاليا العمل بها بشكل تجريبي بولاية أمن الدار البيضاء وأكادير، بحيث مكنت هذه التقنية خلال سنة 2023 من رصد 228 سيارة ومركبة تشكل موضوع بلاغات بالسرقة، فضلا عن رصد 585 مركبة، يشكل أصحابها موضوع مذكرات بحث على الصعيد الوطني للاشتباه في تورطهم في ارتكاب أفعال إجرامية مختلفة.

كما عملت أيضا الفرق التقنية التابعة للمديرية العامة للأمن الوطني على إعداد برمجيات تقنية جديدة، تستعمل تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي في التعرف على الأشخاص وتحديد هويات المبحوث عنهم، وهي التقنية التي جرى العمل بها بشكل فعلي وأظهرت قدرة كبيرة على رصد وتحييد الخطر الصادر عن الأشخاص الذين يشكلون تهديدا جديا على أمن المواطنين وسلامة ممتلكاتهم.

كانت هذه باختصار الفلسفة الجديدة التي اعتمدتها مصالح الأمن الوطني لتنزيل مشروع شرطة النجدة، وهي فلسفة تستحضر أولا خدمة المواطنات والمواطنين، وتجويد الخدمات الشرطية بما يتلاءم وانتظارات المرتفقين، كما أنها تراهن كذلك على إدماج التكنولوجيات الجديدة في تطوير الخدمة الأمنية وتوطيد الإحساس بالأمن لدى المواطنين.

SMART-IJ

شرطة النجدة.. خدمة أمنية عمومية متجددة

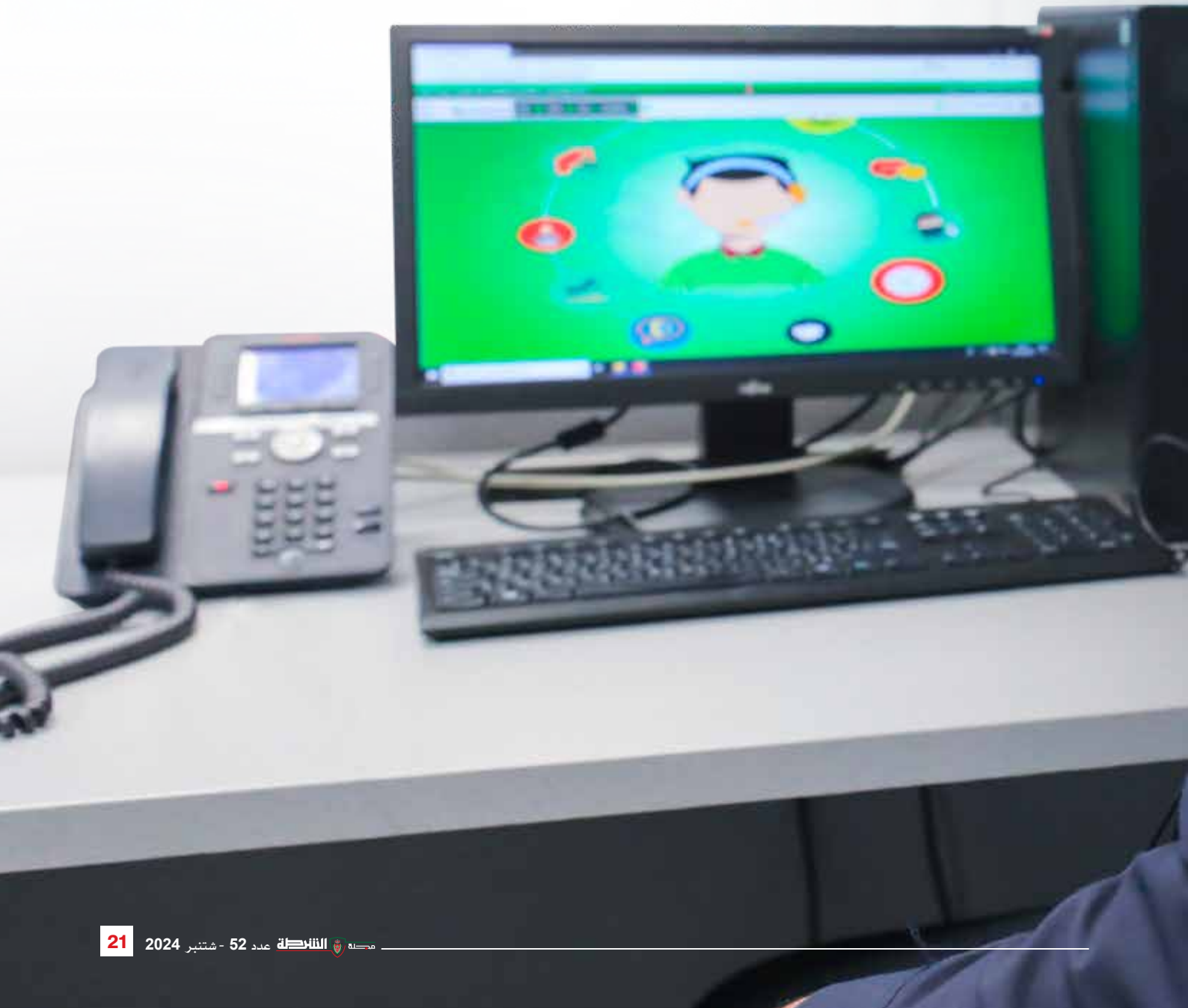
تمثل فرق «**شرطة النجدة**» واحدة من اللبنات الأولى التي شكلت عصب المديرية العامة للأمن الوطني خلال مرحلة التأسيس التي تلت استقلال المغرب، وهي تعكس واحدة من المهام الأساسية والرئيسية لمؤسسة الشرطة في مفهومها الحديث والمعاصر، كما أنها تترجم صلب جوهر الشرطة باعتبارها خدمة عمومية تختص بحماية أمن المواطنين والمحافظة على سلامة ممتلكاتهم في المقام الأول.

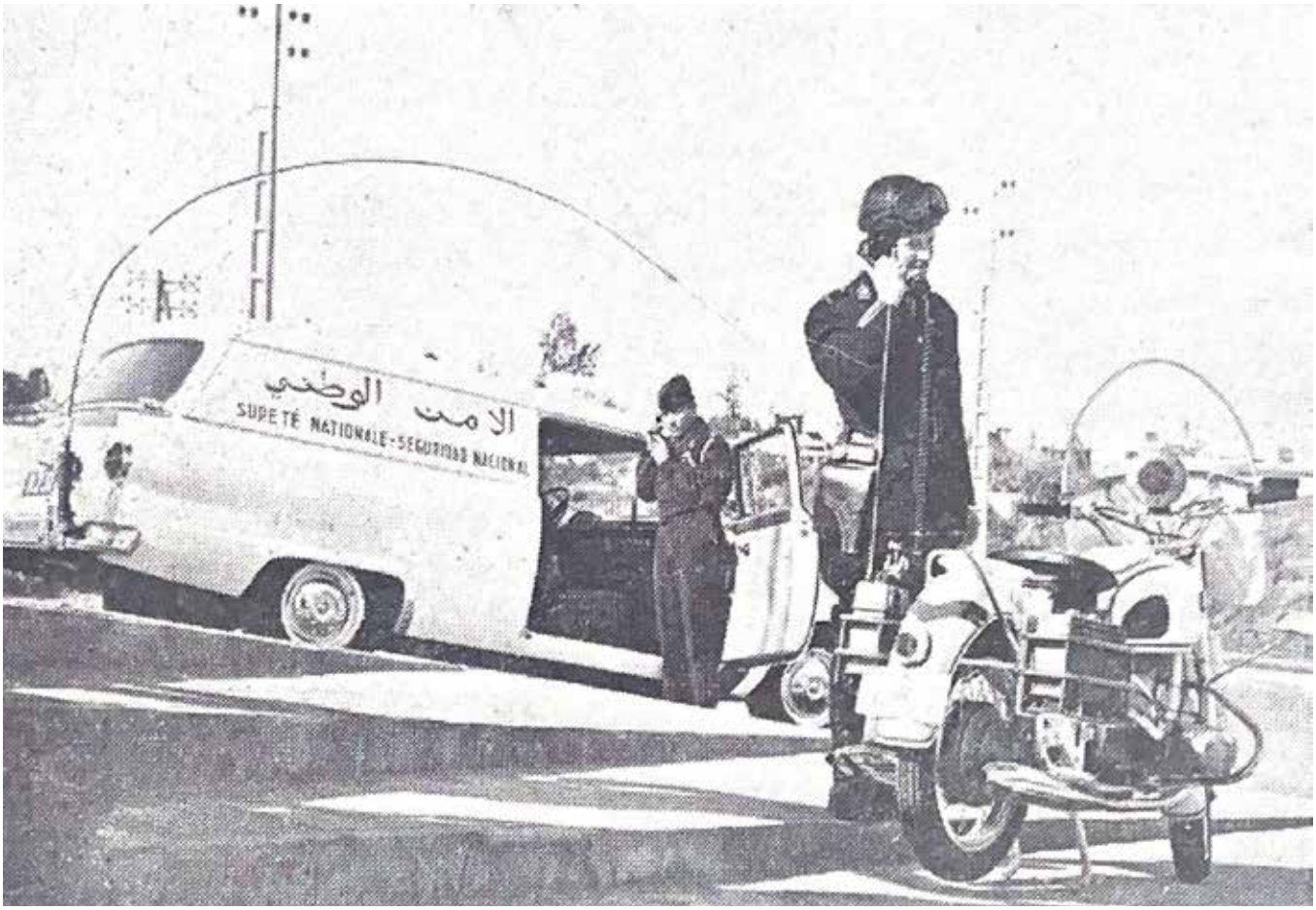
ويقصد ب «شرطة النجدة» في الأعراف الشرطية تلك الآلية التي تتلقى نداءات النجدة وطلب المساعدة الصادرة عن المواطنين، عبر قنوات هاتفية ووسائل اتصال خاصة، وتستجيب لها بشكل يجمع بين السرعة والفعالية التي تتلاءم مع حجم الخطر أو التهديد الذي يتعرض له المواطن ويضعه في موضع خطر، يستدعي بالضرورة تدخل الشرطة لحمايته وحماية الأمن والنظام العامين.

© 2024 DGSN

ومن هذا المنطلق، فإن «شرطة النجدة» تعتبر المتدخل الأول في حالات الطوارئ والتهديدات والأزمات والأخطار، كما أنها صلة الوصل الرئيسية بين المواطنين وباقي مصالح الشرطة القضائية والأمن العمومي التي تتولى لاحقا في مستويات متقدمة تدبير القضايا التي تنطوي على أفعال إجرامية كاملة الأركان أو سلوكيات منحرفة.

وفي السياق المغربي، تنتمي لآلية شرطة النجدة كذلك منظومة التوزيع الترابي لدوريات الشرطة بالمناطق الحضرية، سواء تعلق الأمر بالدوريات المحمولة على متن السيارات والدراجات النارية، أو الدوريات الراجلة ونقط الارتكاز التي تؤمنها فرق شرطة الزي الرسمي على العموم، وفرق الهيئة الحضرية على وجه الخصوص ضمن صفوف المديرية العامة للأمن الوطني.





© 2024 DGSN-Archives

التأسيس والبدايات

منذ تاريخ 16 ماي 1956 الذي يصادف ذكرى تأسيس المديرية العامة للأمن الوطني، باعتبارها مؤسسة سيادية ذات الاختصاص الحصري في حماية الأمن الداخلي على مستوى المناطق الحضرية للمملكة المغربية، شكلت «شرطة النجدة» وحدة من الفرق الأساسية التي كونت النواة الأولى للشرطة المغربية.

ولأن المجتمع المغربي في سنوات الاستقلال الأولى كان يتميز بنسبة تمدن محدودة مقارنة مع مساحة المغرب الإجمالية، فضلا عن محدودية انتشار وسائل الاتصال السلكي آنذاك، فقد تميزت بدايات شرطة النجدة ببلورة نموذج عمل أولي يقوم على أساس تسيير دوريات محدودة ضمن المجالات والفضاءات الحضرية، تتواصل بشكل مباشر مع المواطنين وتقوم بتحصيل نداءات النجدة الصادرة عنهم والاستجابة لها بشكل آني وسريع.

ويكفي أن نعرف أنه خلال نهاية الخمسينات وبداية الستينات من القرن الماضي، كانت تغطي بعض المدن المغربية دوريتان أو ثلاثة على الأكثر لشرطة النجدة، قبل أن يصل هذا الرقم إلى عشر دوريات على الأكثر في أكبر المدن المغربية خلال فترة سنوات الثمانينات.

© 2024 DGSN-Archives

وبتطور وسائل الاتصال ومع الشروع بشكل تدريجي في خلق وإحداث قاعات المواصلات بجميع مصالح الأمن عل الصعيد الوطني، فضلا عن الشروع بشكل مكثف في إنشاء شبكة الاتصالات اللاسلكية الشرطية وربط مركبات ومقرات الشرطة بها، تشكلت النواة الأولى لشرطة النجدة بمفهومها الحالي القائم على تلقي اتصالات المواطنين والاستجابة لها بشكل فوري وميداني.

ويرتكز مفهوم شرطة النجدة الذي بدأت بلورته بداية من سنوات الستينات والسبعينات على المحافظة على مفهوم تقسيم التجمعات الحضرية، خصوصا الكبيرة منها، إلى قطاعات مستقلة، تغطي كل منها دورية تحمل رمزا تعريف معين، على أن تتواصل هذه الدوريات مع المواطنين بشكل مباشر أو عبر اتصالات النجدة التي تتلقاها قاعات المواصلات الأمنية وتعكسها بشكل آني على الدوريات التي تستجيب لها.

وفي هذه المرحلة بالضبط، ظهرت الحاجة إلى تطوير عمل قاعات المواصلات وتقسيم المهام بها، حيث تم الشروع في مرحلة أولى بتخصيص موظفين مكلفين على مدار الساعة في تلقي نداءات النجدة

عبر أرقام هاتفية مخصصة لهذا الغرض، كان يتم نشرها والإعلان عنها داخل مقرات الشرطة، قبل أن يتم الشروع في استغلال الرقم الهاتفي 19 كرقم موحد لشرطة النجدة، يتم عبره تجميع وتوجيه كافة نداءات النجدة الصادرة عن المواطنين ضمن قطاع جغرافي محدد نحو مفوضيات الشرطة.

أما بخصوص موظفي الشرطة المكلفين بمعالجة نداءات النجدة، فقد كان يتم الحرص على اختيارهم من بين الموظفين الذين يتمتعون بالقدرة على التواصل، فضلا عن الإلمام الجيد بالخريطة الحضرية للمدن ومجالاتها الجغرافية القريبة، وكذا إتقان اللهجات المحلية والخصوصيات الثقافية لكل منطقة على حدة.

وكانت مهام هذه الفئة من موظفي شرطة النجدة تقتضي التقيد بتحصيل المعلومات الضرورية من المتصلين من المواطنين، خصوصا طبيعة الحالة الطارئة ومكانها بالضبط وأية معطيات إضافية تفيد في سرعة التدخل ومد يد المساعدة، حيث كان التوجه السائد في حينه يروم الجمع بين الفعالية وسرعة التحرك للمحافظة على النظام العام.

ولكن العائق الأكبر الذي واجه مصالح شرطة النجدة على مدار سنوات التأسيس الأولى، كان يتجلى في ضعف تغطية وسائل الاتصال لمصالح الشرطة واقتصارها على بعض المقرات والمركبات الشرطية، فضلا عن صعوبة التواصل مع هذه الدوريات في بعض المناطق الجغرافية الصعبة، الأمر الذي كان يحد من سرعة الاستجابة لنداءات النجدة الصادرة عن المواطنين.

ومن المعيقات التي كانت تواجه أيضا مصالح شرطة النجدة، هي عدم وجود فرق مختصة في الاستجابة لنداءات المواطنين

وبتوالي السنوات، وخصوصا مع تطور وسائل المواصلات السلكية واللاسلكية ودخول المرفق الشرطي عصر التكنولوجيا الرقمية وحوسبة الخدمات الأمنية، ظهرت تحولات عدة في تدبير مصالح شرطة النجدة، بحيث مكن تزويد دوريات الشرطة بوسائل الاتصال المدمجة بالمركبات وتوسيع دائرة استعمال أجهزة الاتصال المحمولة على جميع موظفي الشرطة من الرفع من سرعة وفاعلية الاستجابة لانتظارات المواطنين من شرطة النجدة كتخصص شرطي قائم بذاته.

والتعامل معها، حيث ظلت فرق الهيئة الحضرية ذات الاختصاصات الواسعة، المكلفة بشكل أساسي بالتعامل مع هذه النداءات، والتي كانت تدخل إلى جانب باقي المهام الشرطية ضمن العمل اليومي لمصالح الأمن الوطني.

وبتوالي السنوات، وخصوصا مع تطور وسائل المواصلات السلكية واللاسلكية ودخول المرفق الشرطي عصر التكنولوجيا الرقمية وحوسبة الخدمات الأمنية، ظهرت تحولات عدة في تدبير مصالح شرطة النجدة، بحيث مكن تزويد دوريات الشرطة بوسائل الاتصال المدمجة بالمركبات وتوسيع دائرة استعمال أجهزة الاتصال المحمولة على جميع موظفي الشرطة من الرفع من سرعة وفاعلية الاستجابة لانتظارات المواطنين من شرطة النجدة كتخصص شرطي قائم بذاته.

كما شكل إدماج مفهوم التخصص في عمل فرق الهيئة الحضرية، نقطة فاصلة في مسار التحول نحو «شرطة نجدة» باعتبارها تخصصا شرطيا قائما بذاته، تختص به دوريات تعمل عل مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع بالشارع العام، مهمتها الحصرية تتمثل في تسيير دوريات محمولة بالمجال الحضري، مع الاستجابة لنداءات النجدة الصادرة إليها عبر قاعات الاتصالات التي تتولى تدبير الاتصالات الواردة من المواطنين عبر الرقم الهاتفي 19.

© 2023 DGSN

الخصوصيات

بالنظر إلى طبيعتها الاستثنائية التي تجمع بين الطابع الاستعجالي والطارئ لنداءات النجدة التي تتلقاها مصالح الأمن الوطني، فقد تشكلت على مدار السنوات ثقافة خاصة لدى العاملين بفرقة شرطة النجدة، كانت أساس الخصوصيات التي تحيط بهذه المهام الشرطية.

ومن أهم الخصوصيات التي تحيط بالعمل ضمن فرق شرطة النجدة كون العاملين بها يتوفرون على مجموعة من المهارات المهنية والكفاءات الشخصية المستمدة أولا من التجربة اليومية في التعامل مع الحالات الاستثنائية، ثم من طبيعة مهامهم نفسها، التي تقتضي القدرة على تدبير الأزمات وحماية أمن الأشخاص والممتلكات، مع الحفاظ على النظام والأمن العامين.

ومن هذا المنطلق، كانت مصالح الهيئات الحضرية حريصة على تطوير مجموعة من قواعد العمل والممارسات التي تروم ترسيخ مبدأ الفعالية في عمل شرطة النجدة، وهي القواعد التي تنطلق من تعيين عناصر دوريات النجدة من بين حصيص موظفات وموظفي الشرطة العاملين بالزي الرسمي، ممن تتوفر فيهم شروط الرزانة وقوة الشخصية والانضباط الشخصي والمهني والقدرة والإلمام بالإطار القانوني الذي يحكم عمل الشرطة.

فموظف الشرطة العامل بشرطة النجدة ينبغي أن يتحلى أولا بالمهنية والالتزام الكافيين لكي يتعامل بجدية مع نداء النجدة بشكل موضوعي وبعيدا عن أية عوامل شخصية أو خارجية، بحيث أن وصوله لمكان التدخل يجب أن يقترن بالتزامه بالحيادية اتجاه جميع الأطراف وفي مواجهة الموقف كيفما كانت طبيعته.

كما تقتضي مهام شرطة النجدة البحث أولا عن فرض النظام العام وتحييد أي عوامل أو سلوكيات خطيرة بمكان التدخل، بالإضافة إلى ضبط الأشخاص والتحكم فيهم ووضعهم ضمن مساحة آمنة، قبل الشروع في التعامل مع الحالة الطارئة من منظور أمني وقانوني ومهني.

© 2023 DGSN

كما تقتضي مهام شرطة النجدة البحث أولا عن فرض النظام العام وتحييد أي عوامل أو سلوكيات خطيرة بمكان التدخل، بالإضافة إلى ضبط الأشخاص والتحكم فيهم ووضعهم ضمن مساحة آمنة، قبل الشروع في التعامل مع الحالة الطارئة من منظور أمني وقانوني ومهني

وهنا، يجب أن يتحلى موظف الشرطة بالقدرة على تحليل الموقف والوصول بشكل سريع إلى وضع تصور أولي لمسار التعامل مع التدخل الأمني، فإن كان بعضها يحتاج تدخل مصالح أمنية أخرى أو إحالته على المصالح المختصة، فإن البعض الآخر من التدخلات الأمنية لا يستدعي ذلك، ويمكن التعامل معه في حينه، بل إن بعض التدخلات تقع خارج دائرة تخصص الشرطة وتوجب الاستعانة فيها بمصالح أمنية وعمومية أخرى (حالات المرض والنزاعات المدنية والتجارية وغيرها).

وإلى جانب هذه المهارات المهنية، تؤكد العقيدة الشرطية المغربية على ضرورة أن يتحلى عناصر الشرطة العاملون بفرق شرطة النجدة بقدرة كبيرة على ضبط النفس في مواجهة الاستفزازات والتحرشات التي قد تنجم عن تدخلاتهم الميدانية في بعض الحالات الطارئة، حيث أن فقدان القدرة على ضبط النفس قد تقود موظف الشرطة لأن يصبح طرفا في النزاع.

ومن نفس المنظور، ولكي تحافظ فرق شرطة النجدة على جاهزيتها للاستجابة لنداء المواطنين، فقد تم الحرص على أن تبقى هذه الفرق موكلة فقط وبشكل حصري بالتدخلات الميدانية، على أن تتكفل بمهمة المعالجة البعدية للقضايا الناشئة عن تدخلاتها دوائر الشرطة ومصالح الشرطة القضائية المختصة، حيث يقتصر دور دورية النجدة على التعامل مع النداء والاستجابة له والتعامل معه من منطلق الاستعجال، قبل إحالته في الحالات التي تقتضي ذلك على المصالح ذات الاختصاص.

© 2023 DGSN

التنظيم

شهدت فرق شرطة النجدة خلال العشر سنوات الأخيرة سلسلة من التحولات العميقة في تنظيمها وتجهيزها وطريقة عملها، وهي التحولات التي شملت أيضا إدماج مجموعة من معايير الجودة في التدخلات الأمنية، حيث أضحت عوامل من قبيل نسبة تغطية المجال الحضري وعدد الاتصالات التي يمكن التعامل معها في آن واحد وكذا الزمن المطلوب للوصول إلى مكان التدخل، كلها عوامل تحدد مدى فعالية التدخلات الأمنية ونجاعتها.

فمنذ سنة 2015، شرعت المديرية العامة للأمن الوطني في بلورة نموذج جديد لشرطة النجدة، مخالف للتنظيم السابق الذي كان يرتكز على دوريات راجلة

© 2024 DGSN

أو محمولة بالشارع العام، مستعدة للاستجابة لنداءات النجدة الصادرة إليها من قاعات المواصلات، لتنتقل إلى نظام جديد قوامه قاعات القيادة والتنسيق والفرق المتنقلة لشرطة النجدة المرتبطة بها.

وفي تجربة أولى رائدة، أطلقت المديرية العامة للأمن الوطني خلال شهر شتنبر من سنة 2015 النموذج التجريبي الأولي من شرطة النجدة، ممثلا في قاعة القيادة والتنسيق والفرقة المتنقلة لشرطة النجدة المرتبطة بها، والتي بصمت على تحول مهم في الاستجابة لنداءات النجدة الصادرة عن المواطنين والتعامل معها وفق معايير جديدة تحدد الوقت اللازم للتدخل باعتباره محدد الفعالية الأساسي.

© 2024 DGSN

قاعة القيادة والتنسيق... الجيل الجديد من قاعات المواصلات الأمنية

شكلت قاعات المواصلات في صيغتها القديمة عصب تدبير العمليات الأمنية بالشارع العام على مدار السنوات منذ تأسيس المديرية العامة للأمن الوطني سنة 1956، وذلك من خلال نموذج يقوم أولا على الاتصالات الشرطية السلكية أو اللاسلكية، بشكل يسمح بضمان التواصل بين مختلف الفرق والمصالح الشرطية ومواكبة عملياتها الميدانية عموما، وتأمين سلسلة القيادة وتبليغ التعليمات والتوجيهات والملاحظات الصادرة عن القيادة وفي الاتجاه المعاكس نقل المعطيات الصادرة عن الميدان إلى القيادة على وجه الخصوص.

وبتطور البنيات التحتية، خضعت قاعات القيادة والتنسيق لسلسلة من التحديثات والإصلاحات، شملت في الأساس ربطها بقواعد المعطيات والبيانات التي تمسكها مصالح الأمن، وخصوصا منها قاعدة المعطيات التعريفية وتلك الخاصة بالأشخاص المبحوث عنهم وقاعدة بيانات المركبات وحركية الأشخاص عبر المعابر الحدودية، وهو الأمر الذي مكن من جعل قاعات المواصلات

© 2024 DGSN-Archives

تشكل عصب التحكم في تنفيذ المهام الشرطية، خصوصا وبعد ظهور جيل جديد من هذه القاعات المزودة بأنظمة أولية للمراقبة الحضرية بالكاميرات، خصوصا في مدينة الدار البيضاء.

ومع تطور وسائط التواصل وقواعد البيانات الرقمية الشرطية، فضلا على تنوع الفرق والوحدات الشرطية العاملة بالميدان وتوسع المدار الحضري جغرافيا وديموغرافيا، كان لا بد لمصالح الأمن الوطني من التفكير في نموذج جديد يراعي خصوصيات العمل الاستباقي الذي تراهن عليه، بالموازاة مع ضمان فاعلية عمليات زجر مظاهر الجنوح والجريمة بالشارع العام.

ومن هذا المنطلق، شهدت سنة 2015 إطلاق المفهوم الجديد لقاعات المواصلات، ممثلة في قاعات القيادة والتنسيق، والتي تحيل تسميتها الجديدة على مراكز حقيقية وعملياتية لقيادة وتدبير المهام الشرطية بالشارع العام، مهمتها التحكم في عمل فرق الشرطة بالميدان والتنسيق بينها عبر استغلال منظومات معلوماتية متكاملة تتكلف بتدبير الاتصالات اللاسلكية، المراقبة الحضرية بالكاميرات، اتصالات الطوارئ الصادرة عن المواطنين عبر الخط 19، التموضع الجغرافي لدوريات الشرطة، وأنظمة الذكاء الاصطناعي لتدبير حركية المرور.

وبخلاف قاعات المواصلات التقليدية، تتوفر قاعات القيادة والتنسيق على عدة مستويات من التواصل

ومع تطور وسائط التواصل وقواعد البيانات الرقمية الشرطية، فضلا على تنوع الفرق والوحدات الشرطية العاملة بالميدان وتوسع المدار الحضري جغرافيا وديموغرافيا، كان لا بد لمصالح الأمن الوطني من التفكير في نموذج جديد يراعي خصوصيات العمل الاستباقي الذي تراهن عليه، بالموازاة مع ضمان فاعلية عمليات زجر مظاهر الجنوح والجريمة بالشارع العام

والتحكم، تنطلق من موظفي الشرطة المكلفين بتدبير نظام الاتصالات اللاسلكي الرقمي، وهو عبارة عن نظام مشفر ومغلق يضمن التواصل بين مصالح الأمن الوطني عبر موجات مؤمنة ووفق نظام رموز غير قابل للاختراق.

وإلى جانبهم، تم تخصيص مجموعة من موظفي الشرطة المكلفين بشكل حصري بتلقي ومعالجة نداءات المواطنين عبر الخط الهاتفي 19، بحيث تم الحرص على توفير عدد كاف من المناوبين يراعي الخصوصيات الديموغرافية والثقافية لكل منطقة حضرية، بحيث أضحت مسألة الرد على اتصالات المواطنين تتم عبر تطبيق معلوماتي يفرض الرد على جميع الاتصالات بدون استثناء، كما يمكن من تضمين البيانات الخاصة بنداء النجدة ضمن قاعدة بيانات تمكن من معالجتها ونقلها لدوريات الشرطة على المستوى الميداني بشكل آني.

وإلى جانب التطبيق المعلوماتي الخاص بتلقي وتدبير نداءات النجدة الصادرة عن المواطنين، تتوفر مصالح الأمن الوطني على نظام خاص لتسجيل المكالمات

الصادرة عبر الخط 19، يمكن من العودة لهذه المكالمات عند الحاجة واستغلالها، فضلا عن افتحاص مهنية موظفي الشرطة في التعامل مع المواطنين وتلافي أية سلوكيات قد تؤثر على جودة هذه الخدمة.

للإشارة، فإن مسألة الاستجابة لنداءات النجدة الصادرة عن المواطنين عبر الخط 19، تخضع بشكل دوري لعمليات مراقبة وظيفية تقود بها القيادات الأمنية على المستوى اللامركزي أو مصالح المفتشية العامة، حيث يتم اختبار سرعة الاستجابة لهذه النداءات والتعامل معها من وضعيات مختلفة، تهدف إلى تقويم أي اختلال أو تقصير في التعامل مع هذا النوع من الحالات الطارئة.

وإلى جانب مهام التقويم الوظيفي، تخضع منظومة التدبير الرقمي للاتصالات عبر الخط 19 لعمليات صيانة معلوماتية وتقنية بالتنسيق مع جميع الفاعلين ومزودي الخدمات في مجالات الاتصالات، تهدف إلى ربط الخط 19 بمصالح الشرطة المختصة، وتفادي ربط هذا الخط بمصالح الشرطة بمدن أو مناطق حضرية قريبة، خصوصا في المدن والتجمعات السكانية المتقاربة كالرباط وسلا وتمارة، أو الدار البيضاء الكبرى وغيرها.

وكمثال عملي على فعالية منظومة اتصالات النجدة التي تديرها مصالح الأمن الوطني، نجاح هذه الأخيرة في

وكمثال عملي على فعالية منظومة اتصالات النجدة التي تديرها مصالح الأمن الوطني، نجاح هذه الأخيرة في استقبال ومعالجة نداءات النجدة الصادرة في بعض الحالات على أشخاص يتواجدون في عرض البحر، سواء من الملاحين أو من ضحايا شبكات الهجرة غير المشروعة، الذين تمكنوا في عدة حالات من إرسال نداءات نجدة تلقتها هذه المنظومة ومكنت بالتنسيق مع السلطات المختصة من تقديم المساعدة لهم.

استقبال ومعالجة نداءات النجدة الصادرة في بعض الحالات على أشخاص يتواجدون في عرض البحر، سواء من الملاحين أو من ضحايا شبكات الهجرة غير المشروعة، الذين تمكنوا في عدة حالات من إرسال نداءات نجدة تلقتها هذه المنظومة ومكنت بالتنسيق مع السلطات المختصة من تقديم المساعدة لهم.

وإلى جانب المناولين (les opérateurs) المكلفين بالاتصالات اللاسلكية وخط النجدة 19، تضم قاعات القيادة والتنسيق مستويات أخرى من القيادة، تتضمن مناولين مختصين بعمليات التنقيط على مستوى قواعد المعطيات الشرطية وآخرين مختصين باستغلال منظومات المراقبة الحضرية بالكاميرات، التي تغطي حاليا مجموعة من المدن الكبرى كالدار البيضاء ومراكش وطنجة وفاس، في أفق تعميم هذه المنظومات في القريب المنظور.

كما تتوفر قاعات القيادة والتنسيق على اتصال مباشر مع مختلف المصالح الأمنية والخدماتية الحساسة، كالوقاية المدنية والدرك الملكي ومصالح تدبير الماء والكهرباء والاتصالات والطاقة وغيرها،

وإلى جانب المهام الكلاسيكية المتعلقة بتدبير المهام الميدانية والعملياتية التي تباشرها مختلف فرق ووحدات الشرطة، فإن قاعة القيادة والتنسيق تعتبر هي حجر الزاوية في الاستجابة لنداءات النجدة الصادرة عن المواطنين عبر الخط الهاتفي 19، حيث أن موظف الشرطة فور تلقيه لهذا النداء وتحصيل المعطيات الضرورية لتحديد ملابسات النداء الأولية ومكانه، قبل العمل بشكل فوري على توجيه أقرب دورية للشرطة إلى مكان التدخل ومتابعة نتيجة تدخلها ومآله

كما أنها تتوفر على ملفات أمنية تتضمن خرائط دقيقة للقطاع الحضري والمؤسسات العمومية والمصالح الحساسة والشبكة الطرقية وغيرها من المعطيات التي تساعد في تدبير العمليات الشرطية الميدانية.

وتتوفر قاعات القيادة والتنسيق الحديثة على قيادة مستقلة، تتمثل في رئيس القاعة ومساعدين، والذي يتم اختيارهم من بين موظفي الشرطة العاملين بالزي الرسمي ممن يتوفرون على كفاءات مهنية ومعرفة وإلمام كبيرين بالمجال الحضري وخصوصياته وتوزيع المهام به وطبيعتها، علما أن قاعة القيادة والتنسيق تخضع للسلطة المباشرة

لأعلى هرم القيادة الأمنية على المستوى اللامركزي، ممثلة في والي الأمن أو رئيس الأمن الجهوي والإقليمي ورئيس المنطقة الإقليمية للأمن أو رئيس المفوضية الجهوية للشرطة.

وإلى جانب المهام الكلاسيكية المتعلقة بتدبير المهام الميدانية والعملياتية التي تباشرها مختلف فرق ووحدات الشرطة، فإن قاعة القيادة والتنسيق تعتبر هي حجر الزاوية في الاستجابة لنداءات النجدة الصادرة عن المواطنين عبر الخط الهاتفي 19، حيث أن موظف الشرطة فور تلقيه لهذا النداء وتحصيل المعطيات الضرورية لتحديد ملابسات النداء الأولية ومكانه، قبل العمل بشكل فوري على توجيه أقرب دورية للشرطة إلى مكان التدخل ومتابعة نتيجة تدخلها ومآله.

وفي السابق، جرت العادة أن يتم توجيه واحدة من الدوريات الشرطية العاملة بالميدان إلى مكان التدخل، سواء تعلق الأمر بدورية للأمن العمومي أو بفرقة للشرطة القضائية، لكن هذا التوجه الذي كان ينطوي على نقائص عديدة، سرعان ما تم تجاوزه في النظام الجديد لشرطة النجدة الذي تمت بلورته بداية من سنة 2015، من خلال خلق وإحداث الفرق المتنقلة لشرطة النجدة.

الفرق المتنقلة لشرطة النجدة... الذراع الميداني لشرطة النجدة

© 2024 DGSN

شكلت الفرق المتنقلة للدراجيين النواة الأولى للفرق المتنقلة لشرطة النجدة على صعيد القيادات الأمنية الأولى التي تم تجهيزها بهذه الوحدات المختصة، وهي الرباط وسلا وتمارة وفاس وطنجة ومراكش، وذلك قبل أن يتم الشروع بشكل تدريجي في تعميم هذه التجربة على الصعيد الوطني.

وتتألف الفرقة الجديدة لشرطة النجدة، التي تعمل على مدار الساعة 24/24 وطيلة أيام الأسبوع 7/7، من مجموعة من الوحدات المتنقلة لعناصر الدراجيين مدعومة بسيارات النجدة، بحيث تتوفر كل فصيلة من هذه الفرق على دراجات نارية ومركبات للتدخل تتميز بسرعة الحركة والقدرة على الوصول إلى جميع النقط داخل المجال الحضري، وذلك مباشرة وبشكل فوري بعد أن تتلقى هذه الوحدات المعطيات الأولية حول نداءات النجدة من قاعة القيادة والتنسيق.

وتتميز هذه الفرق بالقدرة على الاستجابة الميدانية والتدخل الفوري في أقصى سرعة ممكنة، وخلال مدد زمنية تتم مراقبتها وتتبعها بشكل دائم من قبل المصالح المختصة على المستويين المركزي والجهوي، وهي المدة الزمنية التي تشير المعطيات الإحصائية وعمليات الافتحاص الوظيفي إلى أنها لا تتجاوز في غالب الأحيان 5 إلى 9 دقائق، خصوصا في التجمعات الحضرية الكبرى كطنجة وفاس والرباط.

وعلى مستوى الموارد البشرية، تتكون الفرقة الجديدة من مجموعة مؤهلة من موظفي الشرطة الذين خضعوا لتكوين متخصص في مجال التدخلات الأمنية الاستعجالية، ومعالجة الحالات الأمنية الطارئة، من بينهم مجموعة من الدراجيين الذين خضعوا لدورات تكوين متقدمة في التدخل باستعمال الدراجات النارية عالية القدرة

> **شكلت الفرق المتنقلة للدراجيين النواة الأولى للفرق المتنقلة لشرطة النجدة على صعيد القيادات الأمنية الأولى التي تم تجهيزها بهذه الوحدات المختصة**

على المناورة والتدخل في جميع المسارات الحضرية، فضلا عن مجموعة من أطر شرطة الزي الرسمي، ممن تتوفر فيهم معايير الخبرة في التعامل مع نداءات النجدة الصادرة عن المواطنين.

وعلى المستوى الاستراتيجي، تندرج مسألة خلق وتعميم الفرق المتنقلة لشرطة النجدة في إطار تفعيل استراتيجية التحديث والعصرنة الشاملة التي تخضع لها كافة مرافق المديرية العامة للأمن الوطني، وخاصة في شقها المتعلق بترسيخ جيل جديد من خدمات المرفق العام الشرطي، عمادها الاستجابة السريعة والفعالة لنداءات النجدة الصادرة عن المواطنين، وتوفير وحدات أمنية تجمع بين سهولة التحرك والتدريب التخصصي في مجال التعامل مع الحالات الطارئة، وذلك تدعيما لمبدأ الشرطة المواطنة الذي تهدف لتحقيقه مصالح الأمن الوطني.

وبلغة الأرقام، فقد توصلت مختلف قاعات القيادة والتنسيق على المستوى الوطني، خلال السنة المنصرمة 2023، بما مجموعه 19 مليون و722 ألف و41 اتصال نجدة عبر الخط الهاتفي 19، استدعت القيام ب 867.042 تدخلا أمنيا بالشارع العام، في حين باشرت الوحدات المتنقلة لشرطة النجدة 448.256 تدخلا ميدانيا، بينما تنوعت باقي الاتصالات الهاتفية بين طلب استفسارات من قبل المواطنين، فضلا عن بعض الاتصالات السلبية.

"تندرج مسألة خلق وتعميم الفرق المتنقلة لشرطة النجدة في إطار تفعيل استراتيجية التحديث والعصرنة الشاملة التي تخضع لها كافة مرافق المديرية العامة للأمن الوطني، وخاصة في شقها المتعلق بترسيخ جيل جديد من خدمات المرفق العام الشرطي، عمادها الاستجابة السريعة والفعالة لنداءات النجدة الصادرة عن المواطنين

© 2024 DGSN

© 2016 DGSN

المركز الرئيسي للقيادة والتنسيق بالدار البيضاء... النموذج المستقبلي لشرطة النجدة

بعد اكتمال تجربة قاعات القيادة والتنسيق والعمل بها بشكل فعلي على المستوى الميداني، فضلا عن النتائج الإيجابية التي حققتها هذه التجربة في الاستجابة لانتظارات المواطنين وتطلعاتهم من هذا المرفق الشرطي العمومي، شرعت مصالح المديرية العامة للأمن الوطني في بلورة تصور جديد لتدبير العمليات الأمنية، خصوصا في التجمعات الحضرية الكبرى كمدينة الدار البيضاء المقسمة لأكثر من 11 منطقة أمنية.

ومن هذا المنطلق، أشرف **صاحب الجلالة الملك محمد السادس**، **نصره الله وأيده**، بتاريخ 25 يناير 2016، على إعطاء الانطلاقة لمشروع مندمج، يروم تزويد مدينة الدار البيضاء بنظام ذكي وناجع للمراقبة الحضرية بواسطة الفيديو، من شأنه تأمين الفضاء العمومي بشكل أكبر، والتنظيم الدينامي لحركة المرور.

وشمل هذا النظام ربط قاعة القيادة والتنسيق المركزية بولاية أمن الدار البيضاء بكاميرات الترامواي، وكاميرات أخرى موجودة سلفا في المطارات، وميناءي الدار البيضاء والمحمدية، والأسواق التجارية الكبرى والأبناك، فضلا عن تثبيت أكثر من 760 كاميرا مراقبة متعددة الاستعمالات، ومد 220 كلم من الألياف البصرية.

وبعد سنوات من الأشغال المتواصلة وعمليات تطوير وتأهيل هذا المشروع النوعي والطموح، شرعت المديرية العامة للأمن الوطني، بتاريخ 7 أبريل 2022 في العمل بهذه البنية الشرطية المهيكلة التي تعتبر من الجيل الجديد للمنشآت الأمنية العملياتية، والتي تحمل اسم:

«المركز الرئيسي للقيادة والتنسيق بالدار البيضاء»
Poste Central de Commandement et de Coordination de Casablanca

ويهدف هذا الصرح الخدماتي إلى احتضان مجموعة من العمليات الأمنية الأساسية والحيوية ضمن بناية واحدة، تجمع بين الهندسة المعمارية الحديثة وبين المعايير التقنية والوظيفية التي تواكب المستوى المتقدم لعمل مصالح الشرطة، خصوصا تلك المتعلقة بتدبير نظام كاميرات المراقبة بحاضرة الدار البيضاء، ثم مواكبة حركية النقل والتنقل داخل هذا القطب الاقتصادي والحضري، وأخيرا الجمع بين الاستجابة

ويهدف هذا الصرح الخدماتي إلى احتضان مجموعة من العمليات الأمنية الأساسية والحيوية ضمن بناية واحدة، تجمع بين الهندسة المعمارية الحديثة وبين المعايير التقنية والوظيفية التي تواكب المستوى المتقدم لعمل مصالح الشرطة

© 2024 DGSN

لنداءات النجدة الصادرة عبر خط الهاتف 19 وتدبير التدخلات الشرطية بالشارع العام ضمن فضاء معلوماتي وعملياتي موحد ومندمج.

وهذا المركز هو عبارة عن بناية مكونة من طابق أرضي وأربعة طوابق تم تشييدها على بقعة أرضية تتجاوز مساحتها 500 متر مربع، متصلة خارجيا بشبكة تتكون من 210 كاميرا عالية الجودة تتحرك وفق زاوية 360 درجة، مرتبطة بنظام معلوماتي من الألياف البصرية يغطي مساحة العشرات من الكيلومترات من المدار الحضري للقطب الحضري بالدار البيضاء.

ويحتوي الطابق الأرضي من هذه البناية على قاعة متعددة الاستعمالات يمكن استخدامها في تنظيم دورات التكوين المستمر والتخصصي، وعقد مختلف اللقاءات المتعلقة بالشأن الأمني بالمدينة.

كما يضم هذا المركز قاعة للقيادة والتنسيق قاعة متطورة للمواصلات تمتد على طابقين، يشمل الأول منه قاعة متعددة المهام، يعمل بها مجموعة من مناولي الخدمات (Opérateurs) على تلقي نداءات النجدة الصادرة عن المواطنين عبر الخط الهاتفي 19 بنظام 7/7 و24/24، وذلك عبر أرضية تقنية تم تطويرها خصيصا من أجل تلقي ومعالجة أكبر عدد ممكن من الاتصالات بشكل متزامن

كما يضم هذا المركز قاعة للقيادة والتنسيق وقاعة متطورة للمواصلات تمتد على طابقين، يشمل الأول منه قاعة متعددة المهام، يعمل بها مجموعة من مناولي الخدمات (Opérateurs) على تلقي نداءات النجدة الصادرة عن المواطنين عبر الخط الهاتفي 19 بنظام 7/7 و24/24، وذلك عبر أرضية تقنية تم تطويرها خصيصا من أجل تلقي ومعالجة أكبر عدد ممكن من الاتصالات بشكل متزامن، كما يتم تدوين المعطيات الأولية لاتصالات النجدة بشكل فوري ضمن قاعدة معطيات معلوماتية، قبل أن يتم توجيهها بشكل آني وفوري إلى قاعة تدبير المواصلات المكلفة بتوزيع المهام على فرق شرطة النجدة العاملة بالشارع العام.

كما يشمل طابق آخر من هذا المركز على قاعة مواصلات عصرية ومتكاملة، وهي عبارة عن منظومة متكاملة تعمل على متابعة التدخلات الميدانية لمختلف فرق الشرطة العاملة بالمناطق الأمنية الثلاثة عشرة التابعة لولاية أمن الدار البيضاء، ينهض فيها 20 موظفا للشرطة بدور موزعي مهام، يتلقون نداءات النجدة ويسهرون على تنفيذ المستوى الثاني من مسار معالجتها، وذلك بتوجيه الدوريات الميدانية الأقرب جغرافيا إليها، ومتابعة نتيجة هذه التدخلات وتوثيقها ضمن قاعدة معطيات معلوماتية ذات تحيين آني، مع التزامهم بقواعد صارمة من النجاعة والاستجابة الفورية والإيجابية لنداءات المواطنين وفق مدد زمنية مدروسة بشكل مسبق حسب المسافة الجغرافية.

وتحتوي هذه المنشأة أيضا على مركز متكامل لتجميع المعطيات وتخزينها وفق أحدث ضوابط الأمن السبراني (Data Center)، مزود بأنظمة قادرة على تخزين محتوى رقمي واستخراجه بشكل آني

واستغلاله ضمن العمليات الأمنية وباقي المهام الخدماتية الموكولة لمصالح الأمن الوطني.

كما تشمل باقي مستويات هذا المركز قاعة أخرى مخصصة لتدبير نظام المراقبة الحضرية (système de vidéo protection) لمدينة الدار البيضاء الكبرى، مكونة من حائط شاشات متصل بمنظومة مكونة من 210 كاميرا مراقبة، تغطي معظم المحاور الطرقية والنقاط والمنشآت الحساسة بالقطب الحضري للعاصمة الاقتصادية للمملكة، وهي المنظومة المتصلة بشكل دائم مع قاعة القيادة والتنسيق، بحيث تبقى على استعداد دائم لتزويد عناصر الشرطة برؤية آنية ومحيطية على المناطق التي تغطيها كاميرات المراقبة، فضلا عن إمكانية استغلال تسجيلات هذه الكاميرات في الأبحاث والتحقيقات الأمنية داخل قاعات معدة خصيصا لهذا الغرض.

ومن بين باقي البنيات التي يتوفر عليها المركز الرئيسي للقيادة والتنسيق بالدار البيضاء، هناك قاعات إضافية مخصصة لتجهيز الكاميرات المحمولة الخاصة بعناصر الشرطة، بحيث يتم في هذه القاعات شحن هذه الكاميرات وتوزيعها على عناصر الشرطة خلال بداية كل حصة عمل، على أن يتم تجميعها وتفريغ محتواها وتخزينه ضمن دعامات رقمية خاصة، مع توفير إمكانية تفريغ المحتوى الرقمي لهذه

"وتحتوي هذه المنشأة أيضا على مركز متكامل لتجميع المعطيات وتخزينها وفق أحدث ضوابط الأمن السبراني (Data Center)، مزود بأنظمة قادرة على تخزين محتوى رقمي واستخراجه بشكل آني واستغلاله ضمن العمليات الأمنية وباقي المهام الخدماتية الموكولة لمصالح الأمن الوطني

الكاميرات واستغلاله في الأبحاث الأمنية، وذلك ضمانا للشفافية في التدخلات الشرطية.

وفي حالة الطوارئ، يحتوي المركز الجديد على مركز قيادة تدبير الأزمات، قادر على التعامل الفوري مع مختلف الحالات الاستثنائية، وهو مرتبط بكافة قواعد المعطيات الأمنية وموصول بمجموعة من أنظمة الاتصالات السلكية والمحمولة، مع توفره على استقلالية تامة وقدرة على اتخاذ القرار وتدبير حالات الطوارئ الأمنية بشكل دائم.

وإلى جانب هذه التجهيزات الوظيفية، يتوفر المركز على جميع وسائل الراحة وبنيات الاستقبال الضرورية لموظفي الشرطة العاملين بنظام التناوب على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع، بحيث روعيت في تشييده وتجهيزه كافة المعايير الأمنية والهندسية المطلوبة في البنايات الأمنية عالية الحساسية والموجهة للتدبير العملياتي لتدخلات الشرطة، خصوصا تزويده بأبواب مؤمنة تفتح باستعمال المعطيات البيومترية والبطائق الإلكترونية، وأنظمة كشف الحرائق والتعامل معها، وكذا نظام داخلي للمراقبة بالكاميرات الحرارية.

وتعتبر هذه المنشأة الأمنية المندمجة تجسيدا متقدما للمفهوم المشترك للأمن، بعدما ساهمت في تنزيل وتنفيذ هذا المشروع الهيئات المحلية المنتخبة ممثلة في مجلس جهة الدار البيضاء سطات ومجلس مدينة الدار البيضاء وشركة الدار البيضاء، بينما تتولى مصالح الأمن الوطني بمدينة الدار البيضاء مهمة استغلال هذه المنشأة لتقديم خدمات أمنية متطورة تكون في مستوى انتظارات المواطنين، وقادرة على مواكبة التطورات الأمنية المتسارعة والتحديات الإجرامية المستجدة.

شرطة النجدة والتحديات المستقبلية

تستمد شرطة النجدة تحدياتها المستقبلية من التحديات التي تواجه مصالح الأمن الوطني على العموم، وهي التحديات الناتجة أساسا من تطور عقيدة المرفق العام الشرطي من جهاز لحماية أمن الأشخاص والممتلكات، إلى مؤسسة مواطنة تعتبر الأمن جزءً من العوامل المساهمة في تنمية هذا البلد ورافعة من رافعات التقدم والتطور.

ومن أولى التحديات التي تواجه الشرطة عموما، وتلك المختصة بمهام النجدة، تتمثل في مواكبة التطور التكنولوجي وتنوع التقنيات المساعدة التي تتوفر عليها المديرية العامة للأمن الوطني وتضعها رهن إشارة موظفيها، فموظف الشرطة اليوم ملزم أكثر من أي وقت مضى بالتوفر على الكفاءة الضرورية للتعامل مع قواعد البيانات ووسائل العمل المستجدة في تدبير التدخلات الأمنية على مستوى الميدان.

ومن هذا المنظور، يجب على موظف الشرطة أن يكون قادرا على استيعاب كافة الجزئيات التي ينطوي عليها نداء النجدة في حد ذاته، قبل استغلال التكنولوجيات الرقمية للوصول إليه والتعامل معه (تقنيات التموضع الإلكتروني، تقنيات الاتصال ونقل البيانات)، فضلا عن المهارات الضرورية لمعرفة واستغلال قواعد البيانات والتطبيقات التي تمكنه من التعامل مع المواطنين بحرفية ومهنية أكبر (استغلال قواعد البيانات التعريفية عبر وسائط التنقيط المحمولة).

وإلى جانب الوسائل التكنولوجية، يجب على موظف الشرطة العامل بفرق شرطة النجدة الإلمام بشكل كامل بتقنيات استعمال الأسلحة البديلة التي تواصل المديرية العامة للأمن الوطني إدماجها ضمن منظومة التدخلات الشرطية، بدءًا من السلاح البديل BOLAWRAP، ثم مسدس الصعق الكهربائي TASER.

وتتمثل خصوصية هذه الأسلحة في كونها أولا تسمح لموظفي الشرطة بتحييد الأخطار الناتجة عن الأشخاص في حالة اندفاع ممن يشكلون خطرا على أنفسهم وعلى المواطنين، مع حماية سلامتهم الجسدية وتفادي استعمال الأسلحة النارية الوظيفية، وهي الأسلحة التي من شأن استعمالها خلال تدخلات النجدة أن يحقق التوازن بين رفع مستوى فعالية الشرطة في تطبيق القانون وبين حماية سلامة الأشخاص الجسدية بمن فيهم المشتبه بهم.

ومن التحديات الأخرى التي تواجه شرطة النجدة، خصوصا خلال السنوات القادمة التي يقبل المغرب خلالها على تنظيم تظاهرات كبرى من قبيل كأس أمم إفريقيا وكأس العالم لكرة القدم، هي قدرتها على التعامل مع فئات جديدة من المواطنين والزوار الذين من المتوقع أن يحلوا بالمغرب على هامش هذه المنافسات الرياضية ذات الصيت العالمي.

وفي هذا الصدد، تتضمن الاستراتيجيات الأمنية التي تعدها المديرية العامة للأمن الوطني لمواكبة هذه التظاهرات تنظيم دوريات مكثفة في التواصل واللغات الأجنبية لفائدة موظفي الشرطة بمختلف رتبهم وتخصصاتهم، تهدف إلى الرفع من كفاءاتهم في التعامل مع

تستمد شرطة النجدة تحدياتها المستقبلية من التحديات التي تواجه مصالح الأمن الوطني على العموم، وهي التحديات الناتجة أساسا من تطور عقيدة المرفق العام الشرطي من جهاز لحماية أمن الأشخاص والممتلكات، إلى مؤسسة مواطنة تعتبر الأمن جزءً من العوامل المساهمة في تنمية هذا البلد ورافعة من رافعات التقدم والتطور

المواطنين الأجانب على وجه الخصوص والاستجابة بشكل مناسب لنداءات النجدة الصادرة عنهم، وذلك وفق دفتر تحملات يحاكي المعايير الدولية المعتمدة في هذا المجال.

وعلى المستوى الميداني، تعتبر مسألة تقليص مدة الاستجابة لنداءات النجدة واحدة من التحديات الفعلية التي تواجه الفرق المتنقلة لشرطة النجدة، وهي نفسها المعيار المعتمد لقياس فعالية هذه الفرق وجاهزيتها. ومن هذا المنظور، تعمل مصالح الأمن العمومي مركزيا وجهويا على البحث عن السبل وآليات العمل التي تمكن من الوصول إلى زمن استجابة قياسي لنداءات النجدة لا يتجاوز 5 دقائق على أكثر تقدير.

ولتحقيق هذه النتائج مجتمعة، تعمل المديرية العامة للأمن الوطني بشكل مكثف على تعزيز الفرق المتنقلة لشرطة النجدة بالموارد البشرية المؤهلة ووسائل التدخل الحديثة، كما تعمل على تعميم نموذج قاعات القيادة والتنسيق على مجموع التراب الوطني، يقودها العزم على جعل منظومة شرطة النجدة خط الدفاع الأول عن أمن المواطنين وسلامتهم.

ولتحقيق هذه النتائج مجتمعة، تعمل المديرية العامة للأمن الوطني بشكل مكثف على تعزيز الفرق المتنقلة لشرطة النجدة بالموارد البشرية المؤهلة ووسائل التدخل الحديثة، كما تعمل على تعميم نموذج قاعات القيادة والتنسيق على مجموع التراب الوطني، يقودها العزم على جعل منظومة شرطة النجدة خط الدفاع الأول عن أمن المواطنين وسلامتهم

التكنولوجيا الرقمية.. في خدمة شرطة النجدة

أضحت اليوم التكنولوجيا مصدرا لتوفير الحلول الحياتية والخدماتية الكفيلة بتعويض أوجه قصور الإدراك البشري، وفي مقدمة هذه المجالات التي أضحت الحلول الرقمية والتكنولوجيا تشكل فيها رافعة للفعالية وتطوير الخدمات ذلك المتعلق بتوفير الخدمات الشرطية

في مجتمع أضحى تطوره وتقدمه يقاس بمدى اعتماده على الحلول الرقمية من جميع الجوانب، حيث التطورات التكنولوجية تجاوزت مرحلة البحث عن الكماليات في حياة الإنسان، أضحت اليوم التكنولوجيا مصدرا لتوفير الحلول الحياتية والخدماتية الكفيلة بتعويض أوجه قصور الإدراك البشري، وفي مقدمة هذه المجالات التي أضحت الحلول الرقمية والتكنولوجيا تشكل فيها رافعة للفعالية وتطوير الخدمات ذلك المتعلق بتوفير الخدمات الشرطية.

وبداية من أنظمة الاتصالات الرقمية وقواعد البيانات الرقمية وآليات قيادة العمليات الميدانية، مرورا عبر المركبات الأمنية الذكية ومراكز القيادة المتنقلة التي تخضع حاليا لتجارب واسعة النطاق من قبل مصالح المديرية العامة للأمن الوطني، كلها تقنيات تروم اليوم جعل مهام فرق الشرطة أكثر فعالية في الحفاظ على أمن المواطنين وسلامة ممتلكاتهم.

وعلى المستوى النظري، تروم هذه التقنيات توفير مناخ معلوماتي مندمج يجمع بين سرعة تجميع المعلومات وتحليلها وفق حاجيات المرفق الشرطي، قبل الشروع في استغلالها من قبل منظومة القيادة، فضلا عن استفادته من الإمكانيات التكنولوجية الكبيرة التي توفرها الأجيال الجديدة من أنظمة المساعدة الإلكترونية في سرعة اتخاذ القرار وتنفيذه من قبل مختلف مستويات العمل الشرطي.

وشأنها شأن جميع الأنظمة والحلول التقنية والوسائل التكنولوجية، يخضع استخدام التكنولوجيات الحديثة في المجال الشرطي لمجموعة من الضوابط والأخلاقيات المستمدة ليس فقط من النصوص القانونية والتشريعات المعمول بها، بل من القواعد والأعراف المهنية ومدونة الأخلاقيات التي تحكم موظف الشرطة في علاقته بمحيطه المهني والمجتمعي.

الأنظمة المعلوماتية والحلول الرقمية.. عصب فعالية شرطة النجدة

على غرار نظيراتها عالميا، دخلت المديرية العامة للأمن الوطني عصر حوسبة أنشطتها منذ البدايات الأولى لاستخدام الحاسوب في معالجة وتخزين المعطيات واستغلالها، وإذا كانت البدايات بسيطة وبدائية مقارنة مع التطور الحالي، فإنها شكلت في حينها ثورة حقيقية في عالم الخدمة الشرطية الموجهة للمواطنين والمواطنات.

وعلى منوال باقي الأنشطة التي ولجت عالم التكنولوجيات الرقمية منذ سنوات السبعينات وبداية الثمانينات، شكلت الشرطة عموميا مشتلا خصبا لتطوير وبلورة مجموعة من التقنيات والحلول الرقمية، وهي التقنيات التي انعكس تأثيرها على جميع التخصصات الشرطية، ومنها على وجه الخصوص شرطة النجدة التي تعتبر حجز الزاوية في العمل اليومي الشرطي.

ومن أولى التكنولوجيات التي اعتمدت عليها شرطة النجدة تلك المتعلقة بتدبير الاتصالات السلكية واللاسلكية بين مختلف المصالح الأمنية، وهي المنظومات التي تطورت من مجرد وسيلة للاتصال الصوتي إلى منظومات حقيقية تجمع بين القدرة على نقل البيانات بشكل سريع ومعالجتها وفق قواعد صارمة، فضلا عن تطعيمها بتقنيات للذكاء الاصطناعي.

وفي هذا السياق، جهزت المديرية العامة للأمن الوطني خلال السنوات العشر الأخيرة قاعات القيادة والتنسيق المكلفة بتدبير العمليات الأمنية الميدانية بتطبيق خاص، مرتبط بالشبكات الهاتفية الوطنية، يمكن من استقبال اتصالات المواطنين ومعالجتها بشكل آلي، قبل توجيهها للمصالح المختصة باستغلالها والتعامل معها ميدانيا.

ويدعم هذا التطبيق مجموعة من الحلول المعلوماتية الفرعية، من بينها أنظمة المراقبة الحضرية بالكاميرات الذكية المدعومة على سبيل المثال في مدينة الدار البيضاء بنظام للذكاء الاصطناعي لتدبير حركية السير والجولان ونظام للتعرف على هوية الأشخاص وغيرها، فضلا عن نظام تموضع دوريات الشرطة على الصعيد الميداني وغيرها..

كما يدعم هذا التطبيق منظومة متكاملة من قواعد المعطيات التي تديرها المديرية العامة للأمن الوطني، ونذكر منها على سبيل المثال تلك المتعلقة بالمعطيات التعريفية للأشخاص من المواطنين والأجانب المقيمين بطريقة شرعية بالمغرب، وقاعدة بيانات الأشخاص المبحوث عنهم والسيارات المسروقة، فضلا عن قواعد معطيات المنظمة الدولية للشرطة الجنائية المتوفرة لدى مصالح الأمن المغربية.

ومصدر أهمية هذه التطبيقات أنها تساهم بشكل حاسم في تقليل وقت تلقي نداءات النجدة الصادرة عن المواطنين ومراقبة سرعة التعامل معها من قبل مناولي opérateurs قاعات القيادة والتنسيق، فضلا عن مساعدتها في تسهيل مهام موظفي الشرطة أثناء مباشرة التدخلات الميدانية من خلال تمكينهم من رؤية متكاملة لمحيط التدخل والأشخاص المعنيين به وخلفياتهم الإجرامية وسوابقهم القضائية...

كما لا يخفى أنه مهما كانت الأنظمة المعلوماتية وقواعد المعطيات قوية ومندمجة، فإن نجاحها مرهون أولا بتوفر العنصر البشري المسلح بسلاح العلم والإدراك الكامل لمحيطه الرقمي وقدراته، وهو المعطى الذي شكل مصدر انشغال لمصالح المديرية العامة للأمن الوطني من خلال بناء صرح نظام متكامل للتكوين الأساسي والمستمر لفائدة موظفات وموظفي الشرطة، يروم الرفع من مداركهم وتعريفهم بالمزايا التي تقدمها هذه الحلول الرقمية.

وعلى المستوى الميداني والعملي، أضحت مسألة التكوين التخصصي واحدة من أهم النقاط التي تراعيها مصالح الأمن الوطني ضمن مسار تطوير أو اقتناء الحلول الرقمية واستغلالها ميدانيا. وهو البرنامج التي يتضمن عدة مستويات تتوزع بين مستخدمي النظام من المستوى الأول ثم مستوى القيادة وذلك المتعلق بالصيانة والتطوير والمتابعة التقنية وغيرها.

وفيما يخص مسألة تشغيل فرق شرطة النجدة، فإن العاملين بهذه الفرق أو بقاعات القيادة والتنسيق يجدون نفسهم في عمق مسألة تطوير الحلول الرقمية والارتقاء بها، أولا من خلال الصف الأول لتعلم كيفية التعامل مع هذه الأنظمة، ثم من خلال تقييمهم لقوة كل نظام ومكامن الخلل به، فضلا عن الحاجيات التي يعبرون عنها والتي تشكل صلب عملية التطوير والتحديث.

كما لا يخفى أنه مهمى كانت الأنظمة المعلوماتية وقواعد المعطيات قوية ومندمجة، فإن نجاحها مرهون أولا بتوفر العنصر البشري المسلح بسلاح العلم والإدراك الكامل لمحيطه الرقمي وقدراته

المركبات الذكية.. مستقبل شرطة النجدة

بعد أن كانت المركبات مجرد آليات للتنقل ونقل الأفراد وتسيير الدوريات، فقد شكل تنوع المعدات المعلوماتية وتنوعها، وإمكانية نقل بعضها على متن المركبات قاطرة لأن تتحول سيارة الشرطة من مجرد وسيلة للنقل إلى عبارة عن دورية ذكية، تتكامل مع العنصر البشري لتحقيق أقصى درجات الفاعلية في مواجهة كافة أنواع المهام والتدخلات التي تقودها شرطة النجدة.

وضمن هذه الرؤية الاستراتيجية التي تروم مواكبة التطورات في مجال دوريات شرطة النجدة، فقد تميزت احتفالات المديرية العامة للأمن الوطني بمناسبة الذكرى 68 لتأسيسها، بعرض النموذج المغربي من دورية "غيات" الذكية لأول مرة، وهي عبارة عن سيارة دورية ذكية يجري حاليا تجريب نسخة منها من قبل المديرية العامة للأمن الوطني، ودراسة إمكانية إدماجها ضمن منظومة العمليات الأمنية، وذلك في إطار اتفاقية شراكة تجمع بين الأمن الوطني المغربي وشرطة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية الشقيقة.

وتعتبر دورية "غياث" من أهم الدوريات العاملة في مجال الأمن ومكافحة الجريمة بدولة الإمارات العربية المتحدة ومجموعة من الدول الرائدة، وهي مصنعة خصيصا للشرطة، وتم تدعيمها بأنظمة الذكاء الاصطناعي والتكامل الشامل مع قاعات القيادة والتنسيق والوحدات الشرطية الميدانية والمتنقلة، وهي تمتاز بتصميمها المميز إلى جانب صلابة هيكلها، كما تم دمج كافة كاميرات وأنظمة المراقبة ضمنها أيضا.

وتمتلك هذه السيارة مجموعة متكاملة من أنظمة المراقبة البصرية والكاميرات الحرارية التي تمنحها قدرة هائلة على قراءة بصمة الوجه، كما يمكنها التعرف على المركبات المطلوبة، بالإضافة إلى امتلاكها نظاما

© 2024 DGSN

> وتمتلك هذه السيارة مجموعة متكاملة من أنظمة المراقبة البصرية والكاميرات الحرارية التي تمنحها قدرة هائلة على قراءة بصمة الوجه، كما يمكنها التعرف على المركبات المطلوبة، بالإضافة إلى امتلاكها نظاما فائقا في الاتصال والبث المباشر مع غرفة عمليات القيادة

فائقا في الاتصال والبث المباشر مع غرفة عمليات القيادة.

كما تتوفر «غياث» على كاميرات في جوانبها بـ180 درجة تمكن من تنقيط المواطنين عن طريق صورة الوجه من خلال تشخيصها، ويمكن أن تتوفر على قاعدة بيانات محلية أو قاعدة بيانات في مركز القيادة، كما أن تنقيط الوجه من طرف السيارة يمكن من توجيه إنذار للسائق ولمركز القيادة حوله في حالة كان يشكل موضوع خلاف مع القانون.

وتحمل دورية «غياث» الذكية طائرة مسيرة «درون» يمكن استعمالها في بعض العمليات الخاصة التي تشكل خطرا على العنصر الأمني، حيث تقوم الطائرة بتشخيص الوضعية داخل منطقة التدخل حتى يتبين أنها آمنة ويتم التدخل آنذاك.

وتنفرد هذه الدورية الأمنية المتطورة بعرض عدة أنظمة أمنية ذكية في عشر شاشات تضيء مقصورتها الداخلية في آن واحد، ويمكنها أداء بعض العمليات المرورية، كتحرير المخالفات بشكل آلي وتخطيط الحوادث.

وعلى المستوى العملي، تعكف حاليا الفرق التقنية والعملياتية التابعة للأمن الوطني على دراسة ميدانية مكثفة لعمل هذه الدورية، من خلال ملائمة التقنيات التي تتوفر عليها مع تلك المستخدمة من قبل الشرطة المغربية، وذلك في أفق الوصول إلى نموذج مغربي خالص من الدوريات الذكية التي تراعي تطور مهام الشرطة المغربية.

الشبكة الوطنية الموحدة للاتصالات الشرطية.. الأمن يدخل عالم البيانات

من أجل تفادي الصعوبات التي كانت تعتري استغلال شبكات الاتصالات الشرطية خلال السنوات الأخيرة، عملت المديرية على تخطيط وبلورة مشروع متكامل لشبكة وطنية موحدة للمواصلات والاتصالات الشرطية.

ومن أهم مميزات هذه الشبكة قدرتها على الربط بين المقرات الشرطية وطنيا من طنجة إلى الكويرة، ضمن مناخ وضعت له أقوى أنظمة الحماية والتشفير، التي تجمع بين جودة واستمرارية المواصلات وأمن المعطيات التي تنقلها هذه الشبكة.

كما تتميز هذه الشبكة، التي وصلت إلى مراحل إنجاز متقدمة بقدرتها الكبيرة ليس فقط على تأمين المواصلات اللاسلكية، بل أيضا بقدرتها على نقل كميات مهولة من المعطيات في وقت قياسي، الأمر الذي من شأنه أن يكسب التدخلات الميدانية للشرطة قوة تنسيق عالية ومهنية واحترافية، تنعكس على المواطنين في صورة خدمات مرفقية متكاملة.

وستمكن هذه الشبكة بعد اكتمالها وتشغيلها بكامل طاقتها وقدراتها، عناصر الشرطة من الاستفادة من مناخ رقمي قادر على التكيف مع حاجيات العمل الميداني والتغير حسب حاجيات التدخلات والمهام الشرطية، كما سيكسب منظومة القيادة وتدبير العمليات من قدرة أكبر على التحكم في دوريات شرطة النجدة وقياس مدى سرعتها وفاعليتها في الاستجابة لنداءات النجدة الصادرة عن المواطنين.