

“数说”110这一年—— 报警服务台 日均呼入6000余个电话

昨天是第二个中国人民警察节,也是全国第36个“110宣传日”。如今,110不仅是一个家喻户晓的报警电话号码,也成为联系警察和群众的一条重要纽带,是警务工作的重要标志。

去年110报警服务台接到多少警情,接处警发生了哪些变化,记者向无锡警方做了详细了解。

日均
接警量6000多起
服务台值守
全年不停歇

从市公安局情报指挥中心了解到,2021年市区110报警服务台接警总量为220.7万起,算下来日均接警量为6000多起。接警服务台的工作24小时值守、全年不停歇。

“这两年呼入电话最大的变化,是群众求助类警情中的防疫咨询类电话明显增加。”接线员吴茜的工作台上梳理了近期有关疫情防控的通告和公告。“每次有新的出来,我们都要第一时间了解,并且及时关注外地的防疫情况,以便规范回应和解答市民的疑问。”吴茜表示,市民咨询的内容五花八门,有的会问去哪里做核酸检测,有的会问能不能去某个城市探亲访友等。从整体情况来看,此类咨询电话会随着防疫形势发生起伏,如果某个城市突然防疫形势严峻,相关咨询电话会一夜之间增加上千个。比如最近陕西、河南等地防控措施加码,有的市民反映在小区里看到了河南牌照的私家车,还有的司机之前把货物运到了当地,打电话来询问自己能不能照常返回无锡等。

据了解,工作日期间110报警服务台接警量会呈现早晚高峰现象。早上7点半到10点呼入的电话较多,晚上4点半到6点半也是电话呼入频繁的时段。接线员介绍,这主要是因为交通警情在接警量中占了相当一部分比例,“路上遭遇堵车积压,就会有驾乘人员报警”。交通警情通常受到道桥建设施工和天气两大因素的影响,如遇到台风、大雨天气时,服务台就会非常忙碌,“有的市民平时开电动自行车送孩子上学,下雨天改开私家车,加上雨天湿滑车速放慢,路上拥挤程度加剧,碰撞事故易发多发,报警电话数量立马增多”。而一到双休日,早上就“清淡”了,报警电话通常上午11点才开始多起来。



全年5.7万余起
非警务类警情有效分流

从前几年移车求助警情转由114服务热线受理开始,警方就积极推动非警务类警情的分流处置。去年移车求助共有191万多起,这些都是通过114热线服务,以及无锡公安微警务、“交管12123”APP中的“一键挪车”服务成功“消化”的。“110减负了!如果这么多移车求助还通过拨打110解决,可想而知会是怎样的一种压力和消耗”,相关负责人表示。与此同时,警方联合120、供电、安监、城管、市政园林、蓝天救援队等部门,单位建立社会求助服务联动工作机制,协同运作、一键分流,去年警方累计向联动单位分流非警务求助5.7万余起。

一系列分流措施,既为求助市民找到相对应的部门妥善提供服务,也能让有限

平均处警时间降至5分钟
智慧警务工作站城区全覆盖

澄江警务工作站的90后民警杨洋,从事接处警工作已有七八年。他说平时接触最多的就是家庭纠纷、消费纠纷等警情。

去年最让他难忘的是当了一天“代职爸爸”。那天辖区里有4岁男童走丢了,好心人发现后报了警。杨洋赶到现场后,发现孩子年龄太小讲不清父母姓名、家庭住址等信息,便把孩子带回警务工作站。直到下午,孩子父亲才看到警方发出的消息,匆匆赶来。孩子的父母都是外来务工人员,家中大宝出去玩忘记锁门,没想到好奇的小宝自己摸着门走出去迷了路,所幸有惊无险。这件事情给父母看护幼儿提了个醒,陪伴安抚孩子也给了杨洋一份

的资源更好地发挥效能,让民警集中时间精力处置急难险重的警务类警情。110报警服务台通过快速反应,主动和协助各警种部门破获各类关系民生的违法犯罪案件。据统计,去年警方共破获盗抢案件5200余起,抓获作案成员5000余名;共破获电信网络诈骗案件3200余起,抓获犯罪嫌疑人3600余名,拦截境外可疑电话、短信78万余条,挽回经济损失9100余万元。

此外,警方引入了心理咨询专业团队,建立了危机干预的联动协作机制。110报警服务台设立心理疏导专席,民警、当事人、专家进行三方通话,实行线上疏导安抚、线下应急救援同步处置,后续推送网格员跟进处理,及时化解了一些打算轻生的紧急警情。

难得的体验。杨洋表示:“有句话叫‘人间烟火气,最抚凡人心’,接处警工作给我带来很多感动,我会把这份感动放在心里,用真心回馈给群众。”

记者从巡特警支队了解到,警方通过巡防处置一体化改革,依托警务工作站实行网格化巡处,有机整合巡区、警格、网格,专门配备民警和辅警,24小时承担警情处置、巡逻防控等任务。33个现代化的智慧警务工作站全面亮相,实现了城区全覆盖、城郊及农村地区全辐射。目前,全市警务工作站覆盖辖区的110警情平均处警时间从13分钟降至5分钟以内,焦急的当事人或者周围群众不用接连报警,重复报警率降至2.73%。

累计
信息推送28.2万次
110接处警
实现数字化升级

在很多人印象中,民警接到110报警后上门时,会带一个“文件夹”,处警结束要当事人签字确认。据了解,传统的接处警方式正在向智能化、数字化转型。市公安局党委委员、情报指挥中心主任陈宙介绍,结合新一代“雪亮技防工程”建设,警方能够把警力、警车、警情以及所有的资源在指挥大屏上进行显示。指挥员可以在报警大厅内一目了然地知道警情发生在哪里,警车和民警在哪里,快速调度警力到达现场。现场的情况通过视频回传到指挥大厅,指挥员能够即时掌握,更清楚地了解现场具体是什么警情,报警市民需要民警做什么。

情报指挥中心110指挥调度大队大队长周杰介绍,如今基层民警接处警的时候,手机上有一个专门的警务终端。接到警情后,情报指挥中心会把报警录音、地址导航以及一些相关的警情背景信息等推送到终端上。民警到达之前就能提前了解相关情况,便于更加高效地处置警情。

在处警过程中,民警携带的执法记录仪进行全程录音录像。周杰表示,经过技术升级之后,后台可以看到基层民警执法记录仪有没有规范使用,拍摄的内容可以实时传输到后台,遇到重要警情时,情报指挥中心能够指挥调度指引现场民警处置,提高处警效率和专业水平。对于报警的市民来说,有了“同步录音录像”,就更要注意客观如实反映情况,纠纷当事人切忌信口雌黄或者胡搅蛮缠。

据了解,通过数据赋能,警方去年累计向接处警民警提供信息推送等服务28.2万次。同时,除了市民熟悉的110电话报警,警方进一步整合梳理报警视频、报警短信、12345政府热线及其他平台的转送信息等各种警情线索,让数据汇入大平台,精准传递到一线,最终服务市民并有力维护锡城平安稳定。

(晚报记者 念楼)