



市公安局110警情大数据普惠警民

以警情处置为核心 打造实战型指挥体系

徐小进 黄爱荣

“通过数据分析和警情回访,全市去年以来可防性案件发案率同比下降5.2%,因警情处置投诉率下降了36.6%,满意率提升了18.2%。”市公安局指挥中心负责人介绍说。近年来,市公安局以警情处置为核心,着力在建设和打造实战型指挥体系上下功夫,积极建立智能化指挥系统,初步建设了集“信息汇聚、可视指挥、数据服务、质态监督”于一体的大数据实战型指挥中心,有效提升了警务运行质态和服务实战整体效能。

立足警情处置,建立运转协调、快速高效的指挥组织体系

为更好地适应不断变化的社会治安形势,打造现代科学高效的警务指挥模式,进一步提高接处警效率,提升人民群众的安全感和满意度,市公安局坚持以警情为中心,以效能为导向,有效整合警务资源,积极打造合成化指挥模式。

局党委注重突出建强指挥机构,多次召开专题会议研究全局实战型指挥体系建设问题,将实体化指挥中心建设作为牵动全局的“牛鼻子”工程来抓,选拔政治坚定、经验丰富、善于指挥的同志充实指挥中心,辅助指挥长对全市重大警情进行先期指挥处置,在局面构建了指挥长、总调度长、调度长、值班长的层级式指挥架构。

明确树立指挥权威,着眼基层、立足实战,突出指挥中心的龙头枢纽地位,认真落实指挥长机制,研究制定指挥调度工作规范,形成职责权力清单,赋予指挥长、总调度长直接指挥权、先期处置权、警力资源和警用装备调动权,对案事件进行跟踪问效和责任倒查的权力。

完善指挥流程,建立警情分类分级指挥处置机制,将警情风险评估作为接处警第一道流程,根据警

情性质、财产损失、社会影响等,通过设置关键词,系统自动评定,划分为一般、重大、特别重大,对一般类警情,由派出所勤务指挥室值班长负责指挥调度,对重大以上、敏感类警情,由指挥长统一指挥调度,确保将接警和处警风险控制在最低,将可能存在的隐患消除在未然状态。

“通过局党委近年来的努力,我们已经改变了过去层层请示报告、坐等领导指示的传统指挥模式,有效处置、调度警情的速度更快了、效率更高了。同时,过去的指挥调度不畅、情报信息不灵、执行效率不高等系列问题也得到了有效解决。”指挥中心110指挥调度中队梅志祥笑着说。

坚持创新驱动,建立可视指挥、图上作战的指挥调度模式

该局针对传统指挥体系建设资源分散、接处警脱节、指挥不力的瓶颈问题,坚持向科技要战斗力,从资源集约、流程支撑、研判预警、联动用警、考核评定等环节入手,积极建立可视指挥、图上作战的指挥调度模式。

坚持信息系统融合贯通,将110接处警、警用地理信息、350兆、天网监控、4G图传、执法闭环、“一标三实”等多个警务信息系统进行融合贯通,将数据资源全部接入智能化指挥系统,充分发挥警务信息系统集约效能,做到数据服务实战。依托警用地理信息地图,将各类警务资源全部标注上图,实时动态显示位置、联系方式,具备全景视频和视觉标识功能,所有指令可借助鼠标和数字电台急速传达,便于指挥员快速、准确、高效调用。充分发挥“天网”、车载、4G图传系统作用,将警情现场声像信息实时传入指挥调度大厅,使指挥员

能够实时掌握、调度警情现场情况,方便决策,既减少了指挥层级,提高了指挥效率,又实现了对接处警民警现场执法的实时监督。

为出警民警配备移动接处警终端,具有接收110指令、显示报警人位置、一键接通报警人电话、即时规划出警路线、核实报警人及警情关联人身份、记录出警处置过程等功能。指挥中心接到报警后,智能化指挥系统自动关联在逃人员、重点人员、“一标三实”等数据库,自动核查、比对报警人身份,确定是否系在逃、重点人员,第一时间为出警民警提供信息服务,变“单一调度”为“精准服务指挥”。对各类重大、敏感类警情以及安全事故、群体性事件处置等应急预案进行修订完善,建立应急预案库,全部嵌入智能化指挥系统。指挥长可以根据实际需求一键触发,按系统提示流程,规范指挥调度、指导民警依法规范处置。

同时,通过设置时间段、区域,智能指挥系统自动研判警情热点、系列案件规律特点,及时形成治安热点地图,直观展示研判成果,由指挥中心精准发布防控指令,指导基层一线有针对性地做好巡逻防控工作。

突出常态长效,建立实战实效、规范完善的指挥运行机制

“过去,局里的指挥中心只起到一个向基层单位派警的作用,无法对警情进行分析研判以及提供技术支持,现在的指挥中心实战性、实效性加强了,已经变成了一线接处警单位和民警真正的‘指挥部’和‘参谋部’。”安丰派出所副所长陈亚东如是说。

近年来,随着经济社会的迅猛发展和人民群众需求的不断提升,人民群众对公安机关“110”依赖程

度依然很高,当前面临着非警务类警情、无效报警较多的局面,有时占到总接警量的2/3,派出所和基层民警常年累月、疲于奔命、超负荷工作,不仅严重影响了110接处警工作的正常运行,而且严重制约了公安机关职能作用的有效发挥。市公安局在开展减轻110接处警工作负担专项治理的同时,积极争取党委政府重视支持,大力推进非警务警情政府各部门分流联动机制建设,建立完善了合成打击、合成管理、合成监督等合成工作机制,服务稳定、服务群众、服务打防、服务领导决策的效能得到了进一步提升。

在公安机关内部,建立多警联动联动机制。按照“平时常态研判,战时无缝合成”要求,明确刑警、治安、交警、巡特警、网安、法制、情报信息中心等警种联动联动职责任务,平时各警种每天均安排一名民警值班,随时响应指挥中心指令。战时或遇有重大、敏感突发事件,组建联动指挥部,在指挥长的指挥下,做好重要警情处置、增援警力调度、法律服务支持、信息研判等各项工作,保证执法处置效果。同时,根据警情评估结果,实行分级调度用警,对一般类警情,由属地派出所或责任警种出警,对重大、敏感类警情,由指挥长依托智能化指挥系统,打破警种、区域界线,实行就近调度,第一时间到达现场开展先期处置,真正实现了区域联动、就近增援、饱和用警。

另外,还建立完善了一系列警情处置监督机制,将执法闭环系统、110接处警系统与智能化指挥系统融合贯通,实现了对指挥长指挥调度、民警接处警、警情后续处置过程的全程留痕,便于执法监督。

恩不尽”。五烈镇潘开村居民给110报警服务台送来锦旗:“为民解忧愁,人民好警察”。3年来,110报警服务台有28人次受到东台市局以上表彰奖励。

通宵达旦,他们始终奉献在前——

“一声声谢谢”的话语,道不尽群众对公安110报警服务台的真心认可,也写不尽110报警服务台民警为此付出的心酸与汗水。29名民警辅警,他们为了110的工作,为了让群众享有最快捷的110资源,为此他们付出太多太多。民警陈楚才2008年10月到110工作,一干就是8年。2016年10月份退休后,看到110调度人手紧缺,他又放弃本可回家颐养天年的好机会,主动申请留在110继续工作,自觉自愿为新调入的民警担任接处警工作向导,帮助民警迅速适应新的工作岗位、处警环境,110报警服务台至今活跃着老陈忙碌的身影。在职民警严文高和姜德林年龄临界退休,家中有困难,自己身体有病痛,仍一心扑在110接警工作上,看病照顾家庭均通过与同事调班来进行。民警是这样,23名辅警同样如此,他们均把110接处警工作当成自己的毕生事业来担纲经营。辅警韩骏成,在父亲韩正祥累倒工作岗位后,主动接替父亲,战斗在110报警服务台一线。台里20名女接警员,更是巾帼不让须眉。大家比着干,抢着干,铆足劲干。接警员孔丽萍,2017年年底查出乳腺癌,边治疗边参与接处警工作。接警员周美娟怀孕四个多月,单位领导让其回家保胎,但她仍坚持每天上班,认真做好接听电话和110接处警数据维护的工作。

这里,24小时灯火通明不打烊;这里,24小时服务群众不止步……

警方 时讯

锦旗背后的故事

袁 珣

2018年12月份以来,市公安局梁垛派出所 在1个月内先后受到辖区群众送来的4面锦旗。

故事一:2018年12月3日上午,梁垛镇四港村十一组村民张某来到梁垛派出所,专程感谢社区民警张凯和辅警王中平同志,并送来了一面锦旗,写着“秉公执法、勤政为民”。原来,张某与邻居因公巷问题多次发生纠纷。这次双方又因公巷种树发生纠纷后报警,民警到场经过一天的说理执法,并帮双方移栽公巷上种的树,最终将双方矛盾圆满化解。

故事二:2018年12月7日下午,梁垛镇永和村村民韩国书将一面写着“人民公安、热心为民”的锦旗送到梁垛派出所,以表达对民警的感激之情。原来,12月6日晚,韩国书到梁垛派出所报警称其放在家中的钱包不见了,内有身份证、银行卡、存折及现金6500元。值班民警接到报警后连夜开展调查,经过视频研判、实地走访、现场勘查,排除钱包被盗的可能,后民警帮着在韩国书家中多方寻找,最终在韩国书家抽屉夹缝内找到钱包及财物。

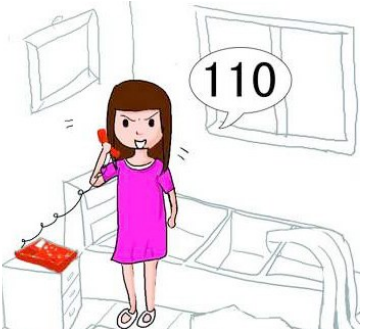
故事三:2018年12月14

日,梁垛镇小樊村村民邵荣祖将一面写着“警民一家亲困难见真情”的锦旗送到梁垛派出所,以表达对民警的谢意。原来,12月11日凌晨3时许,梁垛所接到群众报警称:小樊村七组樊某才商店附近的田间发现有几头猪。梁垛所接警后,迅速组织警力赶赴现场,在寒天冷雨的天气下,安排部分警力看管好几头猪,其他民警积极开展生猪养殖户线索摸排工作,经过三个多小时的努力,终于联系上丢失生猪的养殖户邵荣祖。邵荣祖为民警一心为民的精神深深打动,特赠送锦旗表示感谢。

故事四:2018年12月15日中午,刚在梁垛镇落户不久的郑金元来到户籍室,将一面写着““情系百姓,为民解忧”的锦旗赠予户籍窗口全体人员。原来,前些日子,从福建只身回来的郑金元来到派出所户籍室讲述了他的经历:他多年前在福建当兵,后在福建成家,现离婚回来暂住兄弟家,无工作无子女,因户口一直在福建,生活极不方便,户籍民警和窗口工作人员了解情况后立即开展工作,经多方走访调查后报送上级批准,为郑金元解决了燃眉之急。

岁月静好,因有公安110 为你负重前行

王斌 仇朋生



从来没有什么岁月静好,是有公安110报警服务台有一群人在为你负重前行。近年来,市公安局以调度实时化、指挥可视化、处警联合化为方向目标,规划建设“一年一个方案”、工作提升“一步一个台阶”,经过近十年攀登努力,初步实现警务建设由“粗放型”向“精细型”转变。三年来,全市报警服务台累计受理报警、求助686757起,满意率达99.6%。2018年,110报警服务台先后有8名工作人员受到东台市委、市政府以上表彰嘉奖。

捍卫平安,他们始终冲锋在前——

维护一方平安,是公安机关的神圣使命。东台公安110报警服务台作为接处警工作的源头,时刻站在打防犯罪的最前沿,当先锋、打头阵。梅志祥同志作为服务台的领头人更是身先士卒,奋勇当先。他从2008年4月4日调入110报警服务台后,深知110工作责任重大,带领团队一年就是11个年头,10年如一日,坚守110接处警工作一线。先后参与调度全市有影响的重大警情20余起。2014年9月中旬的一天傍晚,市区某在建工程因施工不当,不慎将埋在地下的煤气管道挖断,情况十分危急。接报警情后,梅志祥立即带领全服务台人员进行应急处置,第一时间迅速调集

消防部门、交警部门、辖区派出所以及燃气公司到场开展处置,成功防范化解一起因煤气泄漏可能引发的重大事故。110报警服务台不仅成功地调度处置了一起又一起事故隐患和自然灾害,在打击重点违法犯罪方面他们更是首当其冲。今年7月27日,一群众向服务台报警称:“我把人打伤了,已经到某镇附近,不知具体地点,我也不想活了。”接警后,当班民警傅世新立即将警情推送辖区派出所,并与110接警员同步立案,第一时间查找到嫌疑人驾驶的摩托车,并与派出所配合,及时将当事人绳之以法。案件成功告破,受到案发地公安机关和当地群众一致好评。

警务创新,他们始终行动在前——

公安110报警服务台为当好群众利益的忠实“守护神”这一重要角色,他们不断改进服务方式,满足群众对公安工作多样化、多层次服务需求。早在2011年,市公安局就为报警服务台一次性投资数百万元,在苏北率先建成全省一流的监控幕墙。近年来,又紧贴全市群众对美好生活的向往,持续不断推动110指挥调度平台智能化、一体化改造。在全面完善原有电话报警、手机短信报警平台基础上,先后开发出CK报警、校园一键报警系统和移车求助系统。他们以东台110接处警系统持续升级、报警方式不断拓展,来回应全市百万群众对美好生活的追求向往。目前,他们正组织民警对手机APP报警系统进行研究论证,以促进公安110报警服务台接警服务方式越来越接地气。此外,还为所有110接处警单位配备了350兆数字电台,全力提升110服务台指挥调度的快速性、准确性。

先进的接处警装备,促进了接

处警效率的显著提升。近年来,全市发生的10余起自杀警情均被有效防控。2017年年底,110报警服务台接群众报警称:“家住许河镇的村民杨某某在自家住宅内堆放大量竹篱、稻草等易燃物,欲自焚。”接警后,服务台和许河派出所不间断进行互动,视频指导处警民警控制人员、走访邻居、了解隐情,科学制定方案,耐心处置劝导,历经6小时攻坚,最终消除了杨某某心中怨气,成功使其放弃轻生念头。

温馨服务,他们始终模范在前——

“大爷您好,这里是东台公安110,请问我能为您提供什么帮助……”、“大爷不客气,这是我们应该做的!”每天经过110报警服务台,你便能听到这富有磁性且充满活力的东台方言和普通话交织的接处警交响曲。其中,那最响亮甚至还暗藏沙哑的声音,便是今年就年届退休的110报警服务台原指导员丁祥云的。这支队伍人数不足30人,却24小时不打烊,用最规范的处警语言,最温馨的安慰话语,去浇灌温暖着每一颗焦灼、苦闷、烦躁的心。近三年来,他们为群众办理各项移车服务158867次,协助查找下落不明人员和走失人员34人。接警大厅内,接警人员全部都是“多面手”。他们一边接听报警求助电话,一边往接警系统录入各类信息和报警求助内容。碰到泣不成声的、怒不可遏的还要一边依法处理,一边进行心理抚慰,有时报警服务台仿佛又成了心理咨询中心。他们以人民为中心的温馨规范服务,既赢得人民群众信赖,也得到党委政府的认可。2015年12月10日,山东省济南市长清区居民给丁祥云同志送来锦旗:“敬业正直,为民解忧”,上海市长宁区王世付携子王选送来锦旗:“真心助民,感



女辅警拾金不昧受赞誉

本报讯(许长生)日前,家住头灶镇的缪女士从市政政务服务中心公安出入境窗口拿到丢失的900余元人民币后,感激地说:“公安人员真是好!”

原来,缪女士几天前到市政政务服务中心公安出入境窗口申请办理相关证件,在服务接待大厅,缪女士发现平时随身携带的身份证一时找不到,便着急地拿出挎包里所有的物品寻找着,最后还是确认身份证忘记携带了,在收拾物品的过程中,不慎将900余元人民币遗忘在办证大厅的等候

座位上。下班时,辅警吴小艳从照相室出来时,发现等候大厅座位上有一叠人民币,心想一定是办事群众遗忘的,于是立即用信封装好,暂时保管起来。次日上班后,吴小艳立即向大队领导报告了情况,上交了群众遗忘的现金,并协助民警调取上一天下午办证大厅录像,发现现金是缪女士遗失的。不一会儿,正巧缪女士带着身份证再次来到办证大厅申请办理证件,当她从工作人员手中接过丢失的900余元钱,非常激动,于是便出现文章开头的一幕!