

我区建立健全12345与110高效对接联动机制

本报讯（记者 吴彩华）近日，自治区公安厅联合自治区政务服务中心，制定印发了《关于进一步加强12345政务服务便民热线与110报警服务台高效对接联动工作的通知》（以下简称《通知》），进一步建立健全110与12345高效对接联动机制，全面提升12345政务服务便民热线与110报警服务台对接联动的规范化、专业化、智能化水平，着力构建“12345服务找政府，公安110为民保安宁”的工作局面。

《通知》对12345及110报警服务台受理范围进行了明确划分，优化完善了受理事项清单。其中，12345热线受理范围包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报、建议、表扬等14类企业和群众各类非紧急、非警务类诉求。110报警台受理范围包括刑事、治安、紧急求助、涉警举报投诉、纠纷、灾害事故、交

通、事件、扬言极端、生活噪音扰民等12类群众报警、紧急求助和警务投诉事项。《通知》进一步厘清了工作职责，明确管辖单位，不断充实优化分流联动事项，确保各类警情得到快速反应、高效处置，确保各类非警务警情得到及时分流、妥善处理。

近年来，自治区公安厅推动自治区政务服务部门建立健全非警务警情高效对接联动机制，全面构建由政府“统一管理、集中受理、分类处置、各方联动”的社会求助便民服务体系。各地完成110与12345平台对接，实现警情、非警务警情相互流转，警情由公安机关办理，非警务警情由12345平台直接答复或转送相关联动部门落地办理。2022年，全区通过110与12345联动共分流非警务警情5.8万余起，有效缓解了基层公安机关处警压力，群众非警务诉求得到及时妥善解决。

银川110报警服务台日均接警2500余起 群众满意率达99.59%



银川市公安局110报警服务台接警员正在工作。警方供图

本报讯（记者 吴彩华）1月8日，记者从银川市公安局情报指挥中心获悉，银川市公安局110报警服务台自1997年1月10日成立以来，共接群众各类报警求助电话1600万余起，接警量由成立之初的日均不足100起增加到目前的日均2500余起，群众满意率从两年前的93.8%上升到现在的99.59%。

据悉，银川市公安局110报警服务台实行“三台合一、一级接警、分类处警”工作运行模式，24小时接受群众电话、短信报警及求助，并根据不同警情

类型向全市各警种下达处警指令、跟进指挥处置或直接向群众提供服务。近年来，银川市公安局着力构建运行“民意110”“品牌110”“减负110”“实战110”和“科技110”，全市公安机关110接处警工作效率不断提高，质量不断提高，群众满意率不断攀升，投诉率不断下降。

银川公安充分应用“公安大数据+传统手段”的工作方法，从过去单一的电话报警、派警，发展到现在的电话、微信、短信、视频报警，网络派警，不断丰富和畅通群众的110报警求助方式和渠道；从过去被动的坐等群众不满意电话投诉，创新发展到目前在市局、县（市）局、分局部署110警情实时评价反馈信息体系，制定出台《银川市公安局关于开展“110警情大回访”制度规定》，及时主动坚持开展“110警情大回访”；从过去的自我封闭式开展110接处警工作，到目前定期主动邀请各界代表、群众代表、党风政风警风监督员代表报告工作，通报情况，征求意见建议，主动开门评警纳谏。110接处警工作更加开放、透明、互动。

2022年以来，银川市公安局110报警服务台共及时受理群众报警求助1067701起。公安110接处警工作已由过去单一的“110接警+巡警、派出所出警”运行模式，迭代升级为目前的“110+合成作战”，工作任务也由过去单一接警处警，发展丰富到目前的接警、处警、打击、防范、管理、管控、安保、处突全要素、全流程指挥调度、研判预警和督办落地处置。

“只闻其声，不见其人”

聆听吴忠110接警员的守护故事

本报记者 吴彩华

在公安系统里，有这样一个警种“只闻其声，不见其人”。他们每天通过电话，迅速完成警情转达和警力调度，为百姓撑起“平安伞”，他们就是110接警员。

“您好，吴忠市110，请讲……”每天，吴忠市公安局110指挥中心的工作从一句简单的问候开始，在不断地接警、派警、指挥调度中结束。吴忠市公安局110报警服务台由吴忠市公安局指挥部指挥调度科负责日常管理工作，现有民辅警25人，承担着吴忠市“四区两县一市”的群众报警求助服务，实行“三台合一、一级接警”和“四班三运转”的工作模式，是融合打击、防范和服务群众于一体的文明服务窗口之一。没有节假日，没有双休日，24小时全天候值守，每天1000多条、每年40余万条电话量，都凝聚着全体接警员的辛劳和汗水。

2022年10月12日，接警员马蕊接到李某报警，称其因工程款结算和补偿问题得不到解决已爬上输电铁塔准备轻生。接到警情后，110指挥中心第一时间下达指令，同时通知消防部门与120赶赴现场救援。在此期间，马蕊一边与李某保持电话联系，耐心劝说他，一边与出警民警保持三方通话，方便民警能够随时掌握李某的诉求期望、情绪变化。经过长达2小时的电话沟通、现场劝解和多方协调，最终李某放弃轻生，被成功解救。

2022年入冬后的一个清晨，一名女孩拨打110报警，在电话中一直哭泣。接警员胡妹没有急于询问女孩的具体位置，而是充当起知心姐姐的角色，亲切地与女孩沟通。得知女孩因父母离异，又遭到奶奶责骂有了轻生的念头。胡妹耐心劝说她，帮助女孩打开心扉。在与女孩的持续交流中，通过其看到的建筑及标牌，胡妹快速判明女孩所在的位置，指引出警民警顺利找到她，并将其安全送回家。事后，女孩的家属专程向110指挥中心和当班接警员表达了深深的谢意。

“我是一名110接警员，在长期的坚守中，人民平安满意是我们的永恒追求。”这是接警员共同的心声。110报警服务台决不允许因110打不进、接不通，造成群众报警求助得不到及时受理和回应；决不允许在110接警环节询问派单不准不全，造成警情误判、延误战机；决不允许110处警环节有令不行、有警不出、出警迟缓不规范，造成群众得不到及时救助，合法权益得不到充分保护。

如今，吴忠市公安局110报警服务台已成为一面旗帜、一个品牌、一种精神，荣获全国“巾帼文明岗”、自治区“青年文明号”、吴忠市“青年文明号”“吴忠青年五四奖章”等多项荣誉。