

报警数持续下降 向“上海无贼”进军

全市探索共建共治新模式 为110减负增效

□法治报记者 季张颖

1993 年，上海市 110 报警服务台正式开通。从两三部电话、四五个民警到近日每天约 2.7 万起报警电话、近 400 名接警员，“110”陪伴了上海市民 27 个年头，在打击违法犯罪、维护社会治安、服务人民群众的“前沿阵地”发挥着它重要的作用……

新年伊始，市公安局近日以“不忘初心 110，共建共治享安宁”为主题开展了“110 宣传日”系列活动。记者从上海警方获悉，在刚刚过去的 2019 年，市公安局 110 报警服务台全年接警总量同比下降 8.9%。与此同时，群众满意率达到 93.8%，这也是自 2010 年短信回访机制实施以来群众满意率最高的一年。这两组数字的一降一升，有力说明了上海的治安秩序正持续向好。

此外，记者注意到，自去年市局开通微信报警平台以来，已收到报警求助信息 1.1 万余条。

下阶段，在上海城市“一张网”建设背景下，上海 110 将进一步主动融入社会治理大局，构建共建共治现代化城市治理新模式。

110报警数看地区平安：

嘉定降幅最大

110 是百姓心中的“平安符号”。110 的接报警数据，最能客观地反映出一个地区的治安状况。对此，市公安局坚持打防结合，全力遏制此类涉及民生的案件。

记者发现，从2019年110的接报警数据来看，全市入室盗窃、扒窃拎包、盗窃非机动车的110警情数同比分别下降了41%、35.8%和44.5%，极大提升了市民群众的安全感。

分区比较，从入室盗窃报警数来看，全市共有 5 个区 的入室盗窃 110 警情数同比去年下降超过 50%，分别是嘉定、静安、杨浦、长宁、普陀。其中，嘉定区的下降幅度最大，达到 68.6%。从扒窃拎包报警数来看：全市共有 4 个区的 110 警情数同比去年下降超过 50%，分别是杨浦、长宁、嘉定、黄浦。其中，杨浦区的下降幅度最大，达到 69.7%。从盗窃非机动车的报警数来看：全市共有 5 个区的 110 警情数同比去年下降超过 50%，分别是嘉定、静安、普陀、黄浦、长宁。其中，嘉定区的下降幅度最大，达到 65.1%。

“不难发现，在刚才的 3 组数据分析中，嘉定区不仅全部榜上有名，而且上述三类警情的报警数下降幅度全部超过 60%，交出了优异的成绩单。”市公安局新闻发言人办公室陆敏铨警官透露，去年 8 月 5 日，嘉定爱里舍小区居民丁先生拨打 110 报警称家中失窃，分局仅用了 2 天就侦破该起案件，成功抓获盗窃嫌疑人朱某，并悉数追回被盗名牌珠宝、首饰等 15 件，涉案金额约 20 万元。

而通过 110 报警数的进一步梳理，警方同时还发现，在目前已经全面完成住宅小区、商务办公楼宇、街面智能安防感知端建设的地区，110 报警数也有了显著的降低。陆敏铨警官告诉记者，今年，上海还将继续推进所有居民住宅小区和商务办公楼宇智能安防的全覆盖建设，向“上海无贼”的目标进军。

便民多渠道：

微信报警一年1.1万余条

去年 2 月 22 日 0 时 10 分许，110 报警服务台连续接报多起威宁路上一居民的报警，称有一名男子在楼道内挨家挨户地敲门、砸门，0 时 12 分，“110”微信报警席位接到该楼栋 701 室居民的视频报警，视频内清晰将现场的画面摄录下来。民警到场后迅速将该醉酒男子控制住，而当时居民微信报警的视频，由此为民警的调查取证提供了有力的依据。

这样的事情，自去年市局开通微信报警平台以来其实已经成为常态。数据显示，一年来，110 微信报警平台实名注册用户已有 1.5 万余人，共收到报警求助信息 1.1 万余条。

“为方便市民群众在本市一些没有具体道路方位、门牌号的公共区域实现迅速报警，我们从 2006 年起陆续在全市高架道路、高速公路、机场、轨道交通站点、大型绿地等区域，利用路灯杆号、高架桩号等建设了 110 报警定位标识，方便市民群众报警时能快速说清所在方位。”市公安局指挥部指挥中心政委胡宁凯透露，截至 2019 年底，上海警方共在全市区域设置了报警定位标识约 3.6 万余个。

除此之外，110 报警服务台还另设有短信报警服务以及外语接警翻译服务等。据悉，接警翻译均由青年民警志愿者担任，目前大约有 60 名志愿者 24 小时全天候待命。

去年 2 月 17 日 21 时 16 分，一名来沪工作的英国人打入 110 报警电话，接警员接报后，简单与之用英语进行沟通，确认了报警人的国籍和语种，随后通过“110”的三方系统，将电话转至英语翻译的手机中，以“三方通话”的形式进行沟通。经过简短询问，翻译了解到这位外国朋友是因为门锁损坏，被反锁在了家中，因此来电求助，接警员随即通知分局民警到场帮助，很快民警找来的锁匠帮报警人解决了问题。



110 指挥中心现场和市民互动



“不忘初心 110 共建共治享安宁”活动在嘉定区大融城举行

本版摄影 记者 王湧

协同治理：

为非警务类报警寻破解之道

走进嘉定工业区综治联动中心，一块大屏幕滚动显示当日平台核处情况，工作人员娴熟地操作电脑，下派指令。辖区网格地图在大屏上一目了然，这张地图与工业区三个派出所警务责任区完全匹配，非警务警情也被纳入其中，形成线上线下工作流程。

“110 报警电话是重要的社会公共资源，但长期以来，由于一些市民对 110 的概念理解不清，碰到问题首先想到让警察上门解决。于是，110 指挥中心以往经常会接到许多非警务类，甚至是非常‘奇葩’的报警电话。”

嘉定公安分局指挥中心相关负责人坦言，部分警力被非警务类报警占用，使基层民警分身乏术，这难免给真正急需出警的人带来不便。如何破解这一难题？

嘉定公安分局去年在积极开展大调研、大走访的基础上，抓住嘉定全区全勤网格建设的有利契机，主动将非警务警情分流融入全区加强和创新社会治理工作大局。警方会同区联动网格化中心组建工作专班，实现公安 56 个责任区与全区 341 个全勤网格匹配，并就非警务警情承接和全勤网格轨迹运行与各乡镇达成一致。

去年 11 月 21 日晚，嘉定区南苑小区有个车主车位被占拨打 110，经过非警务警情分流后，工业区联动队员迅速赶赴现场。由于占用车主电话联系不上，联动队员小王和队友到达现场后对报警人进行现场情绪安抚，并通过小区物业一起找到车主顺利解决了这起纠纷。

记者获悉，此外，通过实行“双下单”制试点，派出所在非警务警情开展过程中还会实行跟踪和按需支撑，有效防止警情升级和二次回流，“为 110 松绑，非警务类警情的分流，使有限的警力资源，留给更需要警方帮助的人。”嘉定公安指挥中心负责人坦言，社会管理从单打独斗转向联动联动，更加精细化的管理让政府、群众双得益。

城市“一张网”：

两级城运平台互联互通

嘉定实施的协同治理新模式是全市面上的一个缩影。近年来，为了让城市运行更有序、管理更精细，让市民群众生活品质得到进一步提高，上海公安机关积极参与到城市运行、管理建设中，与 12345 市民服务热线、市司法部门、市城运中心、120 急救中心等政府职能部门紧密协作、共建共治，共同打造社会协同治理新模式。

记者获悉，在此机制下，对于 110 接报的小区物业管理、水电煤设施服务、快递服务投诉、劳资劳务问题、工地施工扰民等各类社会民生问题，110 接警员在简要询问情况后通过电话转接至 12345 市民服务热线，会由 12345 记录相关事项，并及时将市民诉求转交给政府相关职能部门进行专业处理。对于 12345 接到的紧急类的需要公安处置的电话，可以直接转给 110，由 110 快速指令民警第一时间赶到现场开展处置。对于 110 接报的突发疾病等紧急求助报警，110 也可以第一时间通知 120 急救中心及时派车进行救治。

“对于 110 接报的无过激行为的医患纠纷、邻里纠纷、家庭成员纠纷以及婚恋纠纷这四类纠纷，110 接警员在询问了解相关情况后，在指令民警到场开展先期处置的同时，会同步通过 110 接处警系统将信息传递给市司法局，由司法部门专职人民调解员介入开展专业调解。”

市公安局指挥部指挥中心政委胡宁凯告诉记者，下一步，上海警方还将继续不断深化社会协同治理机制，依托城运中心、网格中心等平台，尽快实现与市、区两级城运平台的互联互通，建立完善双向直通的对接分流机制，使服务更精准，市民群众的体验度更好。