

保一方平安 让群众满意

2016 年我区群众安全感和治安满意度继续排名广州各区前列

1 月 10 日是全国第 31 个“110 宣传日”。当日上午，区公安分局在新世纪广场举行了广州从化公安 2016 年工作成果展暨 110 宣传日活动。本次活动向广大市民展示了区公安分局 2016 年的工作成果，向社会各界广泛宣传我区公安机关在打击违法犯罪、救助服务群众、维护社会稳定中发挥的重要作用。民警现场面对面与群众进行交流，开展警务咨询答疑，向群众宣传 110 报警的基本知识，引导群众提升安全防范意识和技能。

珍惜警力资源 爱护善用 110

“市民在危难时刻拨打 110，要做到急事慢说，长话短说，地址详说，有变再说。”活动现场，民警耐心细致地向市民详解拨打 110 报警电话的注意事项，包括要保持冷静，不要慌乱，简明扼要地讲述事情，并配合接警员的提问完成报警，同时要实事求是，不能夸大事实，注意一定要说清楚地址。

据了解，110 报警服务台的接警员们在接听报警电话时，一定要清楚知道报警人所处的具体位置，为有效处置警情争取宝贵的时间。另外，如果报警人身处危险境地、陌生路段，或在公园、小巷、城中村等地方，又或者遇到天黑附近又无明显标志的情况也不用担心，在智能手机普及的大背景下，一款 APP 软件“警民通”可以解决这些难题。

在活动现场，多位市民表示，许多人都知道在遇到危险或紧急情况时要拨打报警电话 110，但当真正遇到困难时，许多人并不知道如何正确拨打 110。据民警介绍，110 报警服务台以维护治安与服务群众并重为宗旨，除负责受理刑事、治安等案件的报警外，还会接受群众的求助和投诉。

然而，在现实生活中，不少群众误认为 110 报警服务台是有求必应的，无论遇上大小事情、轻重缓急都会拨打 110 报警电话，出现了滥拨 110 报警电话的现象，有时还会出现恶意骚扰、谩骂、报假警等情况，极大地影响了 110 报警服务台的工作效能。

“原来柜员机吞卡不是 110 报警服务台的受理范围，听了民警的讲解我才知道。”街坊李伯坦言，以前他以为无论遇到什么困难都可以拨打 110 报警电话求助。在活动期间，民警就 110 报警服务台的工作职责进行了讲解，鼓励群众积极响应非警务类报警、求助有效分流机制。据民警介绍，110 并非“万能”，对于向有关职能部门进行咨询、投诉、求助等非警务类诉求的，可拨打 12345 政务服务热线转接相关职能部门进行处理。

由于警力资源有限，向 110 虚报警情、骚扰 110 会使警方浪费时间和警力，更重要的是使真正身处危难情形需要紧急救助的人得不到及时的救援。民警提醒，110 报警服务台就是生命通道，请大家珍惜利用好这一宝贵的公共资源，爱护 110，善用 110。

警方还提醒，对恶意骚扰、谎报警情等违法行为，将按《治安管

理处罚法》严肃处理，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

活动举办期间，来往的群众还在现场参观了反映我区公安机关2016年工作成果的展板，并向现场设立咨询摊位的指挥中心、刑警、治安、交警、毒侦、消防等各业务警种的警察咨询相关内容。在此期间，警方通过宣传展板、发放宣传手册、提供咨询等方式，向群众详细介绍了防电信、网络诈骗，防盗抢，禁毒等有关知识。此外，还安排了擒敌拳表演、警犬搜毒表演、消防装备展示、警务知识有奖问答等环节，吸引了不少群众热情参与。

警情连降6年 市民大力点赞

“我很满意从化现在的治安环境，确实比以往好了很多。”当天在现场参加活动的市民郭老伯边说边举起大拇指为警方点赞。他表示，无论是白天还是黑夜，经常可以看到警车在巡逻，在从化汽车站、新世纪广场等公共地方，更是经常见到特警车在巡逻，对于震慑犯罪起到很好的效果，安全感也提升了不少。

据了解，近年来，区公安分局立足立体化社会治安防控总要求，坚持以抓警情为主导进行主动干预、主动作为，大力营造平安有序的社会环境。为此，我区警方着力转变治安工作思维，树立以警情为导向，提出“动态化、信息化、常态化、规范化”的勤务理念和“打防结合、以打促防”“防要规范、要常态，打要专业、要精准”等工作理念，部署调整随警情实施动态管理的警务措施，日常勤务按照常态化要求实行条令式、规范化运作。区公安分局还以联合执法、联

动管控为主线推进治安、交通、消防等突出问题的治理，初步形成派出所、刑警、治安、特警、战训和交警等多警种联动执法局面。

2016年，区公安分局以“品牌引领、科技助力、防控风险、服务发展”为引领，全面落实打防管控措施，全面排查管控风险，全力补齐工作短板，推动我区公安工作实现了“两降一升”（即警情下降、发案下降、破案上升），群众安全感、治安满意度继续排名广州各区前列，努力创设出“发案少、秩序好；社会稳定、群众满意”的社会治安环境。

区公安分局坚持以警情研判为风向标，以“从安”“飓风2016”等专项打击整治行动为抓手，以加强所队联动、情报引领实战作为提升打击效能的增长点，通过深入推进刑侦专业化改革，优化刑事侦查机制，强化情报导侦工作，整合优化打击资源，对各类违法犯罪实施重拳打击，全面提升了“大案快破、小案多破”的水平。2016年，全区案件类有效警情同比下降8.9%，实现连续6年同比下降；盗抢骗、黄赌毒、飞车抢夺、盗窃摩托车警情分别同比下降17.6%、20.9%、44.9%、27.1%。此外，区公安分局刑事案件破案率达到26.3%，继续排名广州各区首位，并接连牵头破获了一批行动目标案件及一大批社会影响大、关系民生的突发、重特大、督办案件，有力地确保了全区社会治安大局稳定。

设立7个24小时自助办证区

有效优化办证服务

“现在两三分钟就可以办完出入境签注，而且还不用专门请假，随时都可以办理，实在太方便了！”市民张女士开心地说，我区警方设立 24 小时自助办证区后，极大地方便了广大市民办理户政、出入境等相关业务。

据介绍，公安综合办证大厅 24 小时自助办证区共放置了 8 台不同功能的自助办证设备，提供户政和出入境自助办证业务，群众可以在此办理身份证到期换发、丢失补领、损坏换发、领取身份证、港澳通行证再次签注和领取港澳通行证、护照、台湾通行证等业务。24 小时自助办证区在正常办公时间是和公安综合办证大厅相通的，在周六、日、班前班后等非工作时间是和公安综合办证大厅分隔开的，群众用身份证刷开门禁系统就可进入 24 小时自助办证区办理相关业务。

据了解，为破解群众办证难题，区公安分局积极参与改革创新，狠抓科技应用，充分利用网络资源，优化办证服务，实现了办证工作科技化、网络化。

2015 年，区公安分局对公安综合办证大厅进行了改造，购置了一批自助办证设备，设置了 24 小时自助办证区，并于去年 12 月 21 日正式启用，全天 24 小时对外开放，让群众可以在节假日、班前班后等非办公时间自助办理户政、出入境等业务，延长公安机关办证服务时间，缓解办证高峰期压力，满足不同人群的办证需求。

据介绍，从 2014 年起，区公安分局先后在新城、江埔、吕田、太平、良口、鳌头等派出所和公安综合办证大厅设置了 24 小时自助

办证区，让辖区群众在家门口就可以办理户政和出入境业务，节省了群众的办证时间和出行成本。2016年8月，区公安分局在公安综合办证大厅和鳌头派出所试点开通户政业务网上智能咨询预约平台，群众通过该平台可直观知道办理户政业务是否符合条件、所需材料清单和具体的办事地点。

目前，区公安分局共设立了7个24小时自助办证区，实现业务分流，提升户政、出入境服务窗口工作效率，更加方便群众就近办证。下一步，区公安分局将继续将这件民生实事办好，争取在全区铺开推广24小时自助办证区（点），让广大群众感受到公安机关高效而接地气的服务。

疏通警民沟通渠道 构建和谐警民关系

为全面推进公安派出所工作，区公安分局加强公安派出所的硬件建设、队伍建设，重点实施社区警务“五个一”（一个社区微信防范群、一个重点目标防范点、一套为民服务实体内容、一套信息采集共享工作模式、一套贴近实战的培训考核模式）工程，配合推进城市社区网络化工作，把社区警务室打造成社区“中网格”和服务群众有力一环，推动警力下沉、警务前移，使社区民警切实成为社区稳定的主心骨、社区群众的贴心人，提升为民服务工作水平。其中，龙潭派出所被公安部授予“一级公安派出所”荣誉称号。

区公安分局积极探索新形势下和谐警民关系建设的新思路、新方法，切实推进和谐警民关系建设。值得一提的是，区公安分局“平安

“平安志愿者”项目继 2015 年被评为第三届全国警察公共关系最佳案例银奖后，于 2016 年被评为广州市公安局警务创新金牌项目，继续擦亮“平安志愿者”这一警察公共关系品牌。

2016 年，区公安分局摄制发布了《使命背后》《守护诺言》等多部反映公安民警真实工作情况及安全防范提示的微电影。同时，推进安全防范宣讲团走进高校、中小学、工厂、社区、村居，开展了各类主题安全防范宣传教育宣讲活动共 110 多场。积极策划开展大型警察公关项目，先后举办了从化公安工作回顾展、消防宣传月活动、禁毒高校行、平安志愿者宣传日、全区平安禁毒主题微电影微信制作大赛等一系列活动，促进警察公共关系项目纵深发展，不断增强警民互动，疏通警民沟通渠道，密切警民合作关系，构建和谐警民关系，进一步提升从化公安队伍的正面形象，弘扬警队正能量。