

110全年接警220余万个 刑事发案率全国副省级城市最低 65项政务服务全国最简

向人民报告 冰城公安交出2018平安答卷

□文/余征 摄/杨武斌

实施3G视频报警、多语种接警服务，全年接警220余万个，110为保障人民生命财产安全争分夺秒；刑事案件发案总数同比下降9.6%，“八类主要案件”同比下降18.5%，万人发案率在全国副省级城市始终保持最低水平；65项市本级政务服务事项达到全国最简，其中64项实现“最多跑一次”……1月10日，时值全国开通110报警服务台的第33个年头，哈尔滨市公安局用一份2018年终平安答卷，向人民报告。



严防严控各类案事件 让群众安全感倍增

“群众的事情在你心里有多重，你在群众心里就有多重”，把群众关心的最突出的安全问题做实、做好、做精，这正是公安履职本色。

“以前，下班走在路上忐忑不安，害怕遇见抢劫什么的。这几年，不论多晚走在街上都感觉很安心。”市民张女士讲述着多年夜班感受。市民安全感从何而来？为严防发生影响群众安全感的各类案事件，哈尔滨市公安局从有效消除和管控各类风险隐患出发，大力加强社会治安防控体系建设，对侵害群众利益的各类违法犯罪“零容忍”始终保持严打高压态势，进而夯实筑牢复原社会治安局势的能力水平。数字是验证哈市公安局守护为民平安线最佳例证：2018年，哈市刑事案件发案总数同比下降9.6%，“八类主要案件”同比下降18.5%，万人发案率在全国副省级城市始终保持最低水平；命案同比下降26.4%；可防性案件发案同比下降26%，

街面“两抢”案件发案同比下降11.6%。对侵害群众利益的各类违法犯罪“零容忍”，共破获各类刑事案件1.42万起，抓获犯罪嫌疑人1.1万余人，同比上升15.2%；批捕人数同比上升40.9%。全力深化命案攻坚，侦破31起积压多年的命案积案，破案率始终保持100%；强力推进打击“盗抢骗”犯罪，破案9117起，破案率50.43%。强化涉枪犯罪打击整治，共破获重大网络贩枪案件9起，破获本地涉枪案件21起，抓获犯罪嫌疑人43人，缴获枪支43支，缴获弹药2175枚；严厉打击毒品犯罪，共抓获毒品犯罪嫌疑人579人，查获吸毒人员1520人，社区戒毒374人，强戒355人，缴获毒品折合冰毒类58.46千克；有力打击食药环领域违法犯罪，共侦破食品案件13起、药品犯罪38起、环境犯罪29起、侵权假冒犯罪77起，成功侦破了“12·7”、“4·10”系列特大制售假药案件，打掉假药生产源头4个，捣毁窝点26处，

受到公安部嘉奖，省委领导予以批示肯定。全面深化扫黑除恶专项斗争，共立案侦办黑恶犯罪案件59起，抓获犯罪嫌疑人559人，破获各类刑事案件568起，查封冻结扣押涉案资产8711.02万元。全面预防和打击电信网络诈骗新型犯罪，共破获电信诈骗案件1777起，同比提升722.69%；抓获电信诈骗犯罪嫌疑人557人，同比提升254.77%；重拳打击经济领域犯罪，共破获各类经济类案件707起，破案率达96%。此外，为进一步筑牢城市安全运行屏障，哈市警方以保安全、保秩序、保畅通为目标，深化道路交通秩序综合整治，全市道路交通管理水平显著提升，交通拥堵状况明显缓解，死亡人数同比下降3.02%，万车死亡率逐年下降，连续五年达到国家畅通工程一等管理水平。

各警种各尽其职守护市民安全的同时，还有一群人全年24小时值守在电话旁，他们就是110接警员。110这部响个不停的电话是公安部门守护人民群众的武器，而对广大人民群众来说，这是一个危急时刻值得信任的号码。每一个报警电话响起，不论夜深人静还是风雨淋漓，110定不负人民群众的信任，以保障民生为己任，积极为人民群众牵线搭桥，为打击犯罪、救助危难、挽回生命财产争分夺秒。近年来，哈尔滨市公安局为适应现代警务需求，以满足人民群众的新要求、新期待为出发点，不断加强110报警服务台建设，每年都向社会推出多项便民措施，先后“开通了‘3G视频报警服务’，完成了微信报警系统建设，成立了家庭暴力报警中心，对‘三台合一’系统进行了技术改造和升级，设立了外语接线台……”这些便民措施使指挥中心在维稳创安、打击犯罪、服务群众方面的能力得到显著提高。哈尔滨市公安局110指挥报警服务台也先后荣获全国青年文明号、全省青年文明号、政法系统先进单位等多项殊荣。

65项政务服务全国最简 营造优良营商环境

“很方便”“太快了”……在哈尔滨出入境部门接待大厅、交警支队车驾管服务大厅、哈市各区(县)派出所里，这些话已经成为市民的口头禅。群众口碑是公安机关放管服改革的最佳试金石。

从方便市民办事角度出发，哈市公安局以拓展“四零”服务创建为着眼点，深化“放管服”改革，全面释放便民利企红利。日前，位于哈市道里区工程街一号的哈尔滨市出入境管理局，二楼办事大厅寥寥几人正在自助设备上申办业务。市民张先生将身份证置于填表易之上，按照系统语音提示操作，一步步填写姓名、联系方式等信息，不到

3分钟完成了护照申请办理，随之机器便吐出一张填好的申请表。接下来拍照、受理、交费，不到15分钟完成整个办理流程。哈尔滨市出入境管理局政秘科副科长郑飞介绍，填表易自动读取身份证信息帮助填表的同时，信息自动保存到办证数据库，群众仅凭一张表格就可办理照相、受理、交费等环节“无等候”通关。郑飞介绍，普通护照办理及签发，往来港澳通行证及签注的签发等政务服务可以说是全国最简了，无处再挤压了。截至目前，哈市公安局累计优化流程47个，减少办事环节68个，精简申报材料72项，压缩时限392个工作日，压缩率在50%以上。市

本级65项政务服务事项达到全国最简，其中64项实现“最多跑一次”。在全省率先实现行政收费非现金支付，在全国首创监管部门“互联网+暖心包裹”快递服务，在银行推行“一窗搞定”车管服务，在全国首创与市工商联共同搭建的“警务督察+工商联”助企服务平台。

为了给哈市经济建设发展营造优良治安环境、服务环境和法治环境，哈尔滨市公安局不断改进执法办案能力，提升服务水平，持续开展深化作风整顿优化营商环境工作。以“法治建设年”为契机，建成全国领先的执法办案管理中心，完成市、区两级层面案件接报中心、受案

刀刃向内从严管理队伍 打造新时代忠诚警队

2018年以来，哈尔滨市公安局13个集体和25名个人荣获省级荣誉；禁毒支队荣获“全国五一劳动模范”，刑事技术支队崔英波被评为“哈尔滨大工匠”；14个集体荣获集体功和嘉奖，513名同志荣获个人一、二、三等功，获奖规格和数量再创历史新高。这些看似平凡的数据背后，是哈尔滨市公安自我革新，主动对标习近平总书记对公安工作提出的“对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明”的总要求，坚持政治建警、从严治警，全力打造忠诚、廉洁、担当的冰城公安铁军。

以打造新时代忠诚警队为理想信念，哈尔滨市公安主动把刀刃向内，从严管理队伍。出台了《关于进一步强化全市公安队伍建设意见》和“六个凡是、六个一律”规定，用最严格的纪律、最严厉的措施，确保队伍的纯洁性；进一步落实“两个责任”，进一步健全完善纪律建设的各项制度，认真落实监督执纪“四种形态”，始终保持惩治违法违纪的高压态势。一年来，哈市公安民警始终承受着高强度、高负荷、高风险的沉重工作压力。特别是面对复杂多变的国际和国内

形势，维护社会稳定和治安的任务越来越艰巨、越来越繁重。面对如此大的压力和考验，公安民警做出了巨大的牺牲，先后有2名民警因公牺牲和殉职，有65名同志在执法执勤和救助群众中光荣负伤。

一年来，哈市公安局在新一届党委班子领导下，通过“把握‘一个核心’，做强‘两个驱动’，防控‘六个风险’，夯实‘三个保障’”，为经济建设发展和人民群众安居乐业做了一些实实在在的工作，也赢得了人民群众的广泛赞誉。2019年，哈尔滨市公安将再接再厉，紧紧围绕“全力确保建国七十周年社会政治和治安大局安全稳定这个中心目标，进一步解放思想，提升能力，坚决完成好防范化解重大风险攻坚战、深入推进扫黑除恶专项斗争、全力服务保障振兴发展这三大政治任务，做强队伍政治建设、深化公安改革、推进智慧公安建设这三个基础支撑”的总体布局，不断增强维护社会大局的能力、提升服务经济发展水平，以新气象、新担当，为哈尔滨全面振兴发展保驾护航，守护好冰城市民的平安梦。

数说 2018



- 刑事案件发案总数同比下降9.6%，“八类主要案件”同比下降18.5%，万人发案率在全国副省级城市始终保持最低水平。
- 命案破案率始终保持100%。侦破31起积压多年的命案积案，开创了侦破命案工作有史以来最好局面。
- 扫黑除恶专项斗争共立案侦办黑恶犯罪案件59起，抓获犯罪嫌疑人559人，破获各类刑事案件568起，查封冻结扣押涉案资产8711.02万元。
- 道路交通管理水平显著提升，交通拥堵状况明显缓解，死亡人数同比下降3.02%，万车死亡率逐年下降，连续五年达到国家畅通工程一等管理水平。
- 成立食品药品与环境犯罪侦查支队，共侦破食品案件13起、药品犯罪38起、环境犯罪29起、侵权假冒犯罪77起，成功侦破了“12·7”、“4·10”系列特大制售假药案件，受到公安部嘉奖，省委领导予以批示肯定。
- “四零”服务创建，累计优化流程47个，减少办事环节68个，精简申报材料72项，压缩时限392个工作日，压缩率在50%以上。市本级65项政务服务事项达到全国最简，其中64项实现“最多跑一次”。
- 全局13个集体和25名个人荣获省级荣誉；禁毒支队荣获“全国五一劳动模范”，刑事技术支队崔英波被评为“哈尔滨大工匠”；14个集体荣获集体功和嘉奖，513名同志荣获个人一、二、三等功，获奖规格和数量再创历史新高。

多语种实时翻译 110报警无障碍

语言不通，拨打110无法报警已成为历史。2018年初，哈尔滨市公安与黑龙江大学协作，选聘了英、俄、日、韩四语种12名外语志愿者接线员，配合110报警服务台受理外国游客的报警求助。截至目前，哈尔滨市公安“110”多语种接警服务，已为近百位外国友人提供报警服务和求助类帮助。

“110”多语种接警服务在接到符合公安机关管辖范围的警务类紧急报警、求助后，哈尔滨市公安便通过报警人、110报警服务台和志愿者三方通话的模式为报警人提供报警服务。并根据实时翻译的报警人基本情况，迅速下达处警指令。1月6日晚，一名韩国女游客在冰雪大世界内报警求助，接警员立即联系上韩语志愿者，经了解，女游客与同伴们在冰雪大世界内走散。问出她此刻的位置后，接警员指令太阳岛派出所民警找到了女游客，并通过冰雪大世界内的广播通知找到其同伴。

哈尔滨市公安“110”实现多语种接警服务，不仅助力了哈尔滨旅游经济发展，更进一步提升了哈尔滨市公安110报警服务台的服务能力和水平。

拨打110的注意事项

- 拨打110时可通过有线电话或移动电话，不用拨区号，直接拨110即可。
 - 第一是快，报警快，报警时一定要就近、及时，越快越好。
 - 第二是准，报警人对所报案件，不要夸大其辞。
 - 第三是具体报警时要讲清楚案发的具体地点、时间。
 - 第四是报警完毕后，如没有特殊情况不要离开现场。
 - 第五是报警要留下联系方式。110报警台对报警人讲述的有关情况及相关资料将会采取保密措施。
 - 第六是报警时可多使用路杆报警编号。
 - 第七是发短信报警。在确定无法使用语音报警的情况下，报警人可编辑短信发送至121100451进行报警，并在短信中明确事件发生的时间、地点、大概情况等。
 - 第八是不要随意拨打110。
- 坚决打击扰乱110接处警工作的行为
哈尔滨市公安局一直对恶意占用110资源、恶意骚扰110、谎报虚报警情的行为，进行严厉打击，2018年共依法行政拘留4人，批评教育10余人。

