

# 上海市房屋管理局文件

沪房保障〔2025〕11号

## 上海市房屋管理局 关于进一步做好公租房、廉租房申请审核 “一件事”改革持续推进政务服务 提质增效的通知

各区住房保障房屋管理局，市住房保障事务中心：

为不断巩固本市公共租赁住房、廉租住房申请审核“一件事”改革成效，持续提升申请对象办理的便捷度、满意度，根据国家和本市推动“高效办成一件事”相关要求，现就进一步做好有关工作通知如下：

### 一、认真梳理各项已有改革举措落实情况

在已全面实现“高效办成一件事”的基础上，严格按照《关于推进本市公租房申请便利化的通知》（沪房保障

〔2020〕67号）、《关于本市公租房准入资格申请“随申办”移动端服务上线试运营的通知》（沪房保障〔2021〕202号）、《关于推进实施廉租房申请“一件事”改革工作的通知》（沪房保障〔2020〕123号）等相关文件要求，认真梳理“减材料、减环节、减时间、减跑动、优服务”等各项改革举措贯彻落实情况，对明确要求的确确保执行到位，对鼓励提倡的要加快推进实施。

## **二、不断完善便利化人性化服务功能**

### **（一）扩大“一件事”线上办理覆盖面**

将公租房线上申请的单身家庭范围扩大至单身离异家庭，提供相关材料上传入口，实现婚姻状态自动识别；将线上资格复核范围扩大至原线下申请家庭，并智能拾取最新一条有准入资格的案件；在实现手机移动端和电脑端均可全程网办基础上，推动补件等服务线上线下联动。同时，积极探索扩大廉租房线上申请“全程网办”覆盖对象范围。

### **（二）提升线上办理智能化水平**

强化智能引导、智能申报、智能预填等服务，对具备条件的字段实行智能预审。

### **（三）夯实在线帮办服务**

优化完善公租房、廉租房“专业人工帮办”服务，总体实现1分钟首次响应、接通率超过90%、满意度超过90%。

### **（四）完善全流程服务提示**

优化线上线下各办理节点的通知，充实完善推送内容。在预审通过（受理）、不予受理、审核通过、审核不通过等节点及时通知申请对象审核情况，在对应节点列明办理意见并提供联系方式，供申请对象及时查询了解审核情况及咨询渠道。特别是对不予受理及审核不通过的，要提前做好沟通联系，认真反馈原因理由，体现服务温度。

### **（五）深化政策集成查询**

在常规住房保障政策集成式发布基础上，在线上办理页面中增加公租房、廉租房集成式查询服务，其中公租房线上申请在展示市筹房源准入条件时，一并集成展示各区区筹房源准入条件，方便申请对象查询办理。

## **三、扎实做好以评促改**

及时从“12345”市民热线投诉、一网通办“好差评”件及线下办理窗口收集“办不成事”或办事不顺畅线索，分析共性问题，协调个性问题，形成分析材料，扎实推动解决，着力通过解决一个诉求带动破解一类问题，不断推进政务服务提质增效。

特此通知。

2025年1月21日

（此件公开发布）

