

2023 年度上海市房屋管理局 政府信息公开工作报告

(2024 年 1 月 25 日)

一、总体情况

2023 年，市房屋管理局严格落实《中华人民共和国政府信息公开条例》和《上海市政府信息公开规定》要求，围绕重点工作，全面推进政府信息公开工作，持续加大公开力度，拓展公开领域，提升公开精准度和政府透明度。

(一) 主动公开

加强住房保障、房地产市场监管、物业管理服务、老旧小区改造、既有多层住宅加装电梯和“城中村”改造等重点工作和民心工程、民生实事项目的信息公开，及时主动向社会公开阶段性工作进展和成效，扩大社会知晓度和影响力。全年，主动公开行政规范性文件 10 个，市人大代表建议和市政协提案办理复文 176 件。

1、推进政策集成式发布。作为本市政策集成式发布首批试点单位，住房保障政策集成式发布正式上线。集中梳理校核了廉租住房、保障性租赁住房（含公共租赁住房）、共有产权保障住房现行有效的国家、市、区三级住房保障方面的主动公开政策文件，共计 75 件。并在局门户网站显著位

置，开设集成式发布专栏和住房保障主题页，实现“阅办联动”，提升了“阅办一体”的便利性，专栏浏览量共10900多人次。

2、扩大政策精准推送覆盖面。依托“一网通办”企业专属网页，推进主题式、精细化公开服务，持续开展重要政策及解读的线上精准推送，共进行10次精准推送，覆盖物业管理、住宅修缮、建筑物拆除、房地产经纪机构备案、房地产租赁经营等，提升办事类政策文件的实用性。

3、深化政民互动和公众参与。组织4场政府开放线下活动，邀请公众代表列席局长办公会议，召开3轮房地产自媒体工作会议，参加“民生访谈”、“夏令热线”和“新闻1+1”等媒体专题、专访节目，扩大互动渠道和提升公众知晓度；政务新媒体“房可圆”通过制作“一图读懂”等活泼、新颖的公开形式，提高回应公众关切度和增强政策解读性。

（二）依申请公开

1、设置专门的政府信息公开工作机构和现场申请受理点兼公共查阅点，印发各类便民手册、办事指南、政策宣传资料，解答来访企业和市民的问题，提供各类便民为老服务。

2、依托“一网通办”总门户网站的便捷通道，开展线上线下（受理平台+受理窗口）联动工作模式，推进信息公开申请“零跑动”。

3、按照住建领域信息公开质量管理体系认证指标要求，规范办理标准，严控办结时限，确保每个依申请公开件均在法定期限内予以答复。本年度申请信息公开的热点内容主要是：房屋征收类、物业管理类、既有多层住宅加装电梯类、住房保障类、房地产市场管理类和公房管理类信息。

（三）信息公开管理

1、明确政府信息公开审查机构，建立健全政府信息发布审查机制，将公开属性认定和保密审查纳入机关公文办理系统。

2、落实依申请公开转主动公开常态化审查机制，对依申请渠道予以提供的政府信息开展审查，符合主动公开条件的及时转化公开属性。

3、持续提高政策解读质量。坚持政策解读材料与政策文件同步起草、同步审签、同步发布“三同步”，做到“应解读、尽解读”。在局门户网站试点创办规范性文件全流程公开栏目，对政策文件制定过程中产生的背景与说明、草案全文、草案解读、公众意见收集、公众代表列席、决策结果等信息实现集中式展示，方便市民了解政策制定的全过程。

（四）平台建设

1、充分发挥本机关政府网站“上海房管”、政务新媒体“房可圆”主渠道作用，发布各类政策文件和解读信息。

2、“上海住房租赁公共服务平台”、“上海物业便民维修服务平台”、“网上房地产”等专业网站及时更新发布

实用性强、关注度高的各类信息，提供高效、便捷的信息获取渠道。

3、服务热线“23115960”政府信息公开咨询热线提供政策和依申请公开受理、办理咨询。“962121”物业服务热线 365 天 24 小时提供物业报修和投诉服务。“962269”房地产交易服务热线提供交易政策解答。同时，对接“12345”市民热线总客服，提供更便捷的服务。

（五）监督保障

1、根据上海市政务公开工作要点，制定《2023 年上海市房屋管理局政务公开工作要点》，细化年度工作措施和任务，加强工作任务落实的检查督促，按时间节点稳步推进，并做好年度考核评估工作。

2、按照上海质量体系审核中心要求，通过内审、外审检查，加强对政府信息依申请公开服务质量的评价和管理，规范服务行为。

3、认真开展政务服务“好差评”，接受社会测评，了解服务情况，查找工作短板，持续改进完善，提高服务质量。同时，按照廉政风险防控工作统一部署，开展全面自查，接受抽查监督，加强发现问题的整改，完善考核和责任追究机制。

二、主动公开政府信息情况

第二十条第（一）项			
信息内容	本年制发件数	本年废止件数	现行有效件数
规 章	0	0	0
规范性文件	10	5	81
第二十条第（五）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政许可	68		
第二十条第（六）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政处罚	0		
行政强制	0		
第二十条第（八）项			
信息内容	本年收费金额（单位：万元）		
行政事业性收费	104140		

三、收到和处理政府信息公开申请情况

(本列数据的勾稽关系为:第一项加第二项之和,等于第三项加第四项之和)		申请人情况						总计	
		自然人	法人或其他组织						
			商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构	其他		
一、本年新收政府信息公开申请数量		877	13	0	0	0	2	892	
二、上年结转政府信息公开申请数量		59	3	0	0	0	2	64	
三、本 年度 办 理 果	(一) 予以公开	198	7	0	0	0	0	205	
	(二) 部分公开(区分处理的, 只计这一情形, 不计其他情形)	4	0	0	0	0	0	4	
	(三) 不予公开	1.属于国家秘密	2	0	0	0	0	0	2
		2.其他法律行政法规禁止公开	0	0	0	0	0	0	0
		3.危及“三安全一稳定”	2	0	0	0	0	0	2
		4.保护第三方合法权益	2	0	0	0	0	0	2
		5.属于三类内部事务信息	2	0	0	0	0	0	2
		6.属于四类过程性信息	0	0	0	0	0	0	0
		7.属于行政执法案卷	0	0	0	0	0	0	0
		8.属于行政查询事项	2	0	0	0	0	0	2
	(四) 无法提供	1.本机关不掌握相关政府信息	469	1	0	0	0	1	471
		2.没有现成信息需要另行制作	65	1	0	0	0	0	66
		3.补正后申请内容仍不明确	7	0	0	0	0	0	7
	(五) 不予处理	1.信访举报投诉类申请	8	0	0	0	0	0	8
		2.重复申请	12	0	0	0	0	0	12
		3.要求提供公开出版物	1	0	0	0	0	0	1
		4.无正当理由大量反复申请	3	0	0	0	0	0	3
		5.要求行政机关确认或重新出具已获取信息	0	0	0	0	0	0	0
	(六) 其他处理	1.申请人无正当理由逾期不补正、行政机关不再处理其政府信息公开申请	101	3	0	0	0	2	106
		2.申请人逾期未按收费通知要求缴纳费用、行政机关不再处理其政府信息公开申请	0	0	0	0	0	0	0
3.其他		38	1	0	0	0	0	39	
(七) 总计		916	13	0	0	0	3	932	
四、结转下年度继续办理		20	3	0	0	0	1	24	

四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

行政复议					行政诉讼									
结果 维持	结果 纠正	其他 结果	尚未 审结	总计	未经复议直接起诉					复议后起诉				
					结果 维持	结果 纠正	其他 结果	尚未 审结	总计	结果 维持	结果 纠正	其他 结果	尚未 审结	总计
19	7	5	4	35	0	0	11	3	14	0	0	8	1	9

五、存在的主要问题及改进情况

1、主要问题。主动公开的范围、内容、载体和形式与社会公众的需求相比仍存在着一定差距。有待更丰富和多样化。

2、改进情况。持续拓展便捷的公开渠道，提升内容的可读性，以公开促监督、促规范，增强公众互动，充分发挥信息公开在回应社会关切方面的作用。

六、其他需要报告的事项

（一）工作要点落实情况和重点领域信息公开情况

1、住房保障方面。制订《大型居住社区配套新一轮三年行动计划（2024-2026年）》，同步修订《大型居住社区配套建设管理导则》等文件，会同市有关单位研究起草本市规划建设保障性住房的实施意见，积极探索在保租房中升级打造一批“新时代城市建设者管理者之家”。随申办“我要租房”应用场景上线新建类保租房项目，方便新市民、青年人在线申请办理。“廉租住房便民信息自助查询服务”系统，为市民提供在社区实现便捷查询廉租住房政策、审核进度、审核结果和补贴发放等信息。共有产权保障房“一件事”

上线，提升共有产权保障住房申请家庭办理便利度、满意度。依托各级政府网站公开共有产权保障住房户籍第十一批次和非沪籍第五批次摇号排序结果和供应房源等信息。

2、房地产市场方面。制订《上海市住房租赁公共服务平台管理规定》、《关于进一步明确本市群租认定标准的通知》、会同市市场监管局联合制订《关于加强本市个人转租从事住房租赁经营活动管理的通知》等文件，通过“住房租赁公共服务平台”系统，公开经营主体备案、实名从业、房源核验、网上签约和登记备案等信息。“住房租赁合同网签备案”APP上线，为本市开展住房租赁经营活动的住房租赁企业、房地产经纪机构批量办理住房租赁合同备案业务提供便利，提高租房群众办事体验。通过“上海房管”、“网上房地产”网站及时做好一手房、二手房、房地产估价、房地产经纪、商品房预售等方面的信息，提供便捷查询途径，主动公开相关政策和信息。

3、物业管理方面。修订印发《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》和《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》，会同市市场监管局修订印发了《前期物业服务合同》和《物业服务合同》示范文本，不断加强物业服务行业监管。会同市住建委印发《关于开展全市住宅小区建筑外墙高空坠物隐患专项排查整治“百日行动”的通知》和《上海市房屋高空坠物安全隐患排查整治三年行动计划（2023—2025）》，有序推进高坠隐患整治工作。“上

海智慧物业”APP 上线，为企业和市民提供更便捷的政策法规、物业知识、小区信息、企业信息索取和物业报修渠道。

4、城市更新和房屋安全监督方面。编制《上海市旧住房拆除重建设计导则》、修订《上海市在沪住宅修缮企业信用评价实施细则》等文件，配合相关部门制订旧住房更新改造工作的规划土地、流程管控、税费减免、资金支持、不动产登记等“一揽子”支持政策，推动各项实施机制和配套政策落地。

5、民心工程和民生实事方面。一是完成 286 个无电动自行车充电设施小区的充电设施建设；二是配合市水务局推动易积水小区改造工程，共完成 24 个小区改造，提前一年完成易积水小区改造三年行动计划（2022-2024）；三是会同市发改委推进共享充电桩示范小区建设，共创建 49 个共享充电桩示范小区；四是配合市通管局、市经信委等部门，完成 2003 个住宅小区地下车库移动通信网络覆盖工程；五是截至 11 月底，完成既有多层住宅加装电梯 3001 台。印发《关于进一步加强既有多层住宅加装电梯代建单位管理的通知》，加强源头管控，提升质量安全水平。推出“梯小二”扫码服务，通过线上线下结合，助力基层社区规范开展加梯业主意愿征询和方案公开，顺应民意，好事办好；六是完成认定“城中村”改造项目 11 个。全年共组织开展 29 次调研、20 次座谈会、13 次现场踏勘，统筹协调村民意愿征询、规划优化和实施方案概要编制，并在各级部门及时公开，分类

施策推进“城中村”改造工作。

6、“一网通办”工作方面。一是新增“共有产权保障住房全周期管理服务一件事”。通过“一网通办”pc端平台，新增线上询价渠道，全面推动共有产权保障住房产权证满五年家庭线上查询房屋价格，新增满五年转让购买政府产权份额实现全程线上申请；二是优化“房屋买卖一件事”。实现购房人线上查看“房屋买卖一件事”进展情况，提升服务效能；三是优化“双100”高频事项。完成“双100”高频事项智能化改造，“住房租赁合同新增网签备案”、“住房租赁合同注销网签备案”，实现人工智能自动审批、人工在线帮办、上线帮办微视频。“廉租房申请”上线帮办微视频。“廉租住房便民信息查询”提供自助终端服务，居民可通过“一网通办”智能自助终端机，自助查询并打印廉租住房的申请政策、审核进度、审核结果和补贴发放等信息；四是推进“两个免于提交”。“住房租赁合同网签备案”实现多级授权代办，在“随申办”企业云APP上线，单位用户可在线办理该项业务，还可以进行“授权代办”，进一步优化营商环境，方便企业、群众办事，提高企业办理住房租赁合同网签备案的效率；五是拓展政务服务范围。上线“房屋交易网签合同信息查询”、“房屋交易网签合同密码变更”服务，方便交易合同当事人及时掌握有效的网签合同信息、办理密码变更或重置手续，进一步落实“让数据多跑路，让群众少跑腿”。

优化“随申办”移动端“保障性租赁住房申请一件事”服务功能，改善地图找房功能和申请家庭填报体验；六是强化电子证照管理应用。实现18个证照的电子证照同步制发。实现《上海市住房租赁合同备案通知书》、《上海市廉租住房申请家庭登录证明》、《上海市公共租赁住房准入资格确认书》3个电子证照的电子送达，做好证照到期提醒服务。

7、财政资金使用方面。根据财政部门统一要求，公开部门预决算信息、“三公经费”和会议费预决算等信息。

（二）信息公开收费

本年度，本机关未收取依申请公开费用。

（三）行政事业性收费

本年度，本机关行政事业性收费项目内容为城市基础设施配套费。

（四）行政处罚、行政强制

2020年3月1日起，本机关行政处罚和行政强制职能已移交上海市城管执法局实施。