

“掌上公租房”点亮安居梦

发布日期: 2021-10-19

在广泛调查研究、深入察访民意的基础上，今年6月，住房和城乡建设部将推广公租房APP确定为10项“我为群众办实事”重点项目之一，在10个城市重点推进。4个月过去了，各地公租房APP推广应用工作进展如何，是否真正做到了把实事办好、把好事办实？日前，住房和城乡建设部住房保障司相关人员赴青海省西宁市、宁夏回族自治区银川市调研相关工作。

掌上快速办 申请审核时间缩短

高原的秋天，天空格外蓝，秋风里透着丝丝凉意。在调研第一站西宁市，大通县桥头镇园北社区居民李玉梅讲述了她使用APP申请公租房的感受。“下载公租房APP，进行注册，上传身份证、承诺书、申请表等所需材料，便轻松完成了申请手续，还能通过APP实时跟踪申请审核进度。”

为推进公租房APP推广应用工作在全市范围内开展，西宁市选定大通县作为试点开展相关工作。“从申请到配租，时间由原来的3个月缩短到了1个月。”西宁市住房保障和房产管理局的相关负责人介绍说。依托民政部门的信息查询平台，公安、人社、不动产等公租房涉及的部门实现了数据共享。在接收到群众的线上申请后，联合审核随即展开。

9月1日线上申请，9月30日李玉梅便成功申请到了住房。“我分到了东部新城小区的一套住房，结果已经公示，很快就能搬进新家了。”

在银川市，同样通过公租房APP实现了数据多跑路、群众少跑路，缩短了公租房申请审核时间。

李阳是中卫人，今年毕业后应聘到了银川能源学院，成了一名人民教师。通过媒体宣传，李阳得知使用公租房APP可以在手机上提交相关材料申请住房。下载、注册并按要求上传了毕业证、学位证等材料后，她的申请很快便被街道办事处受理了。

“单位的通勤车刚好经过我现在租住的公租房小区，上下班交通便利。一个月房租300元，生活压力小。”两周后，李阳的申请审核通过。取得资格后，她来到市民大厅选择了一套满意的房源。李阳说：“走出校园，面临的最大问题便是住房。没想到在线上申请，这么快就有了住房。”

据银川市住房保障中心相关人员介绍，银川市住房和城乡建设局通过与银川市网络信息化局等单位沟通协调，利用数据接口互联实现申请人的信息数据共享，已实现保障家庭车辆、住房情况的在线核查，有效缩短了审批时限。

掌上全程办 群众办事更加方便

“我独自住在西宁市，时常要去子女所在的城市住上几天。以前就曾因为要交租金提前回来过，现在用手机就能缴费，我可以放心外出了。”在西宁市城东区湟中路西的公租房小区——丽康瑞居，居民韩林海说出了自己使用公租房APP的感受。

韩林海说，过去她的日子拮据，租住的房屋没有卫生间，生活十分不便。2018年，她搬入了丽康瑞居54平方米的一居室，这里配有独立的厨房和卫生间，上下楼都有电梯。说起现在的生活，韩林海笑得合不拢嘴。

据西宁市住房保障和房产管理局相关负责人介绍，自今年8月西宁市公租房APP上线以来，已完成自助缴费52笔。

在银川市市民大厅，72岁的徐铭泽一大早便带着证明材料来到这里办理年审及续签租赁协议业务。来到办事窗口前，她发现户口本落在了家里。“用手机提交资料就可以审核。”在工作人员的指导下，徐铭泽下载了公租房APP，并将需要审核的各项资料拍照上传，同时将她手机里保存的户口本照片上传。“年纪大了，腿脚不方便，就怕办事难、反复跑。现在，公租房业务也可以用手机办理了，真是太方便了。”徐铭泽说。

除了自助缴费、进行资格年审外，公租房APP还能了解具体的房源信息。

在公租房APP的房源地图上，就能看到全市的公租房房源，除了户型、面积等基本信息外，还可以查询房源附近的公共交通、学校、超市、医院等配套设施。“以前配租完成后，部分租户会因为家里离公交车站较远或是没有学校、医院而退租，使用APP就不会发生这样的事情了。”银川市住房保障中心的工作人员介绍说。

掌上舒心办 优化满足多样化需求

“注册登录页面较为复杂，要简化流程、设计引导动画，让群众易于操作；房源信息按照街道划分，容易导致盲目选房，应当按照片区划分，并增加在线选房功能；配租后管理模块不能查看合同相关内容，缺少该小区物业管理联系方式，要增加合同查看功能及相应服务信息……”

在银川市公租房APP的工作汇报会上，根据群众需求，相关负责人正在讨论着如何完善相关功能。

公租房APP成效如何，群众满不满意是检验标准。

在公租房APP上线后，西宁市根据群众意见，对授权委托查询、企业集中申请配租、面向社会摇号配租等多个模块进行了优化。“我们办理了公租房APP投诉建议、服务评价24件。”西宁市住房保障和房产管理局相关负责人说。除了进行业务办理，公租房APP还具有投诉建议、服务评价功能。为了广泛收集群众意见，进一步优化公租房APP使用功能，西宁市安排了专人及时回复公租房APP上的投诉建议。

线上办理功能不断完善的同时，上门服务也没有“停歇”。

部分保障群体年龄较大，文化水平不高，为此，西宁、银川两市安排了工作人员进行上门推广，派发使用手册，提醒群众及时注册，并入户帮助部分困难群众完成安装认证，打造出为群众服务的“移动窗口”。“我们将指尖办、线下办、上门办相结合，开辟绿色通道，尽可能地满足特殊保障家庭的需求。对部分运用公租房APP确有困难的群众，我们的线下窗口也永远以优异的服务向他们敞开。”银川市住房保障中心相关人员说。

近年来，我国持续深化“放管服”改革，群众从“多头跑、分头办”到“一窗通办”“一网通办”，办事便利程度越来越高。在公租房业务办理方面，根据部党组“我为群众办实事”决策部署，住房保障司按照“可感知、可量化、可评价”的要求，扎实推动“在10个城市推广公租房APP，提升公租房管理服务水平”项目。截至目前，10个城市公租房APP均已上线，基本实现了网上查询、申请、缴费、投诉等功能。公租房APP累计注册用户10.5万个，发布房源31.4万套，发布政策文件371篇，通过APP提交公租房申请2683户，已审核通过666户，在线缴费2944笔，办理投诉建议173件次。

摘自 《中国建设报》 2021.10.19 杨若男