



FAMILY INDEPENDENCE ADMINISTRATION




James K. Whelan, Deputy Commissioner
Policy, Procedures, and Training

Lisa C. Fitzpatrick, Assistant Deputy Commissioner
Office of Procedures

POLICY BULLETIN #10-45-OPE

INTERACTIVE VOICE RESPONSE SYSTEM (IVRS) NOTICE FOR CENTER F15 CASES

Date: April 30, 2010	Subtopic: Food Stamp Recertification
<p> This procedure can now be accessed on the FIAweb.</p> <p>See PB #09-76-SYS for detailed information on how to access and navigate the IVRS reporting system.</p>	<p>The purpose of this policy bulletin is to inform Non Cash Assistance Food Stamp (NCA FS) Center (F15) staff that participants whose cases are active at Center F15 will now be able to recertify via the automated Interactive Voice Response System (IVRS). This policy bulletin is informational for all other staff.</p> <p>The Automated Telephone Recertification (F15 IVRS) (W-908EE) form was developed to advise F15 participants of this new way to recertify. Management Information Systems (MIS) will mail F15 participants the Data Sheet (W-908D) and the newly developed W-908EE form a few days after the F15 Recertification Packet. The participants will be advised to recertify by IVRS or by completing the mail in recertification packet sent to them.</p> <p>Participants who recertify via IVRS will receive a confirmation number upon successful completion of the IVRS process; she/he will not have to take any further action and can disregard the regular recertification packet. F15 staff is advised to follow the steps described in PB #09-76-SYS to process IVRS related recertifications.</p> <p><i>Effective Immediately</i></p> <p>Related Item: PB #09-76-SYS</p>

HAVE QUESTIONS ABOUT THIS PROCEDURE?
Call 718-557-1313 then press 3 at the prompt followed by 1 or
send an e-mail to *FIA Call Center Fax* or fax to: (917) 639-0298

🖨 Please use Print on Demand to obtain copies of forms.

Attachments:

- W-908D** Data Sheet (Rev. 11/25/08)
- W-908D (S)** Data Sheet (Spanish) (Rev. 11/25/08)
- W-908EE** Automated Telephone Recertification (F15 IVRS)
- W-908EE (S)** Automated Telephone Recertification (F15 IVRS) (Spanish)

Date: _____
Case Number: _____
Case Name: _____

Data Sheet

Listed below is information the Human Resources Administration (HRA) currently has on file concerning your Food Stamp case. We need to verify this information to determine if you are still eligible for assistance. If the information here is correct and has not changed, you can recertify using HRA's automated Interactive Voice Response System (IVRS).

Household Composition

Name	Birthdate	SSN
SAMPLE		

Shelter Information

Address of Record: _____

City: _____ State: _____ Zip: _____
Monthly Rent Amount: \$ _____

Persons in Household with Income

Name	Income Type	Monthly Income
Total Monthly Household Income		

Aliens (Non-U.S. Citizens) in the Household

Name	Alien Registration Number
SAMPLE	

Other Allowances

Allowance Type	Name of Person with Allowance

If the information on this Data Sheet is incorrect or has changed, you must recertify by means of the manual phone interview or the face-to-face interview that has already been scheduled for you.

Fecha: _____
 Número de Caso: _____
 Nombre de Caso: _____

Hoja de Datos

Más abajo aparece información que actualmente la Administración de Recursos Humanos (Human Resources Administration – HRA) tiene archivada de su caso de Cupones para Alimentos. Necesitamos para verificar esta información para determinar si usted aún es elegible para asistencia. Si la información más abajo es correcta y no ha cambiado, usted puede recertificarse mediante el Sistema Interactivo de Respuesta Vocal (Voice Response System – IVRS) de HRA.

Composición del Hogar

Nombre	Fecha de Nacimiento	NSS
SAMPLE		

Información de Albergue

Dirección en el Expediente: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

Cantidad de Alquiler Mensual: \$ _____

Personas en el Hogar con Ingreso

Nombre	Tipo de Ingreso	Ingreso Mensual
Ingreso Mensual Total del Hogar		

Extrajeros (No Ciudadanos de EE.UU. Citizens) en el Hogar

Nombre	Número de Registro de Extranjero
SAMPLE	

Otras Asignaciones

Tipo de Asignación	Nombre de la Persona con Asignación

Si la información en esta Hoja de Datos es incorrecta o ha cambiado, usted tiene que recertificarse mediante la entrevista por teléfono manual o la entrevista cara-a-cara que ya se le ha programado.

Date: _____
Case Number: _____
Case Name: _____

Automated Telephone Recertification (F15 IVRS)

The Human Resources Administration (HRA) has a new way for you to recertify for food stamps 24 hours a day, seven days a week, right from your home. You can now use our new automated Interactive Voice Response System (IVRS) to recertify. All you need is a touch-tone telephone.

The enclosed Data Sheet (**W-908D**) lists the current information HRA has on file concerning your food stamp case. If the information on the Data Sheet is correct and has not changed, you are encouraged to use the automated IVRS for your recertification.

If you choose to use the automated IVRS process:

- You can call **(866) 761-8357** (toll free) 24 hours a day, 7 days a week, beginning now.
- You will be able to choose English, Spanish, or Chinese (Mandarin) from the language options.
- You will receive a confirmation number once you complete the automated IVRS process.
- You will receive a notice in the mail indicating your continued eligibility for food stamps.

If you choose to recertify using IVRS, you must do so by _____.

If you complete your recertification using IVRS and you receive a confirmation number, you can disregard the regular recertification package that has also been sent to you. You do not need to send us anything back in the mail. No further action is required once you have completed the automated IVRS recertification process.

If you do not choose to use our new automated IVRS system, you must review the recertification package and complete your recertification by mailing in the completed application and supporting documents to Food Stamp Center F15.

Fecha: _____

Número del Caso: _____

Nombre del Caso: _____

Recertificación Telefónica Automatizada (F15 IVRS)

La Administración de Recursos Humanos (Human Resources Administration – HRA) cuenta con un nuevo método de recertificación para cupones para alimentos las 24 horas del día, los siete días de la semana, desde su propio hogar. Para recertificarse, ahora usted puede utilizar nuestro nuevo Sistema Interactivo de Respuesta Vocal (Interactive Voice Response System – IVRS). Sólo necesita un teléfono con teclas.

La Hoja de Datos [W-908D (S)] adjunta lista la información actual que la HRA tiene en el expediente de su caso de cupones para alimentos. Si la información en la Hoja de Datos es correcta y no ha cambiado, le recomendamos que utilice el IVRS automatizado para su recertificación.

Si usted elige utilizar el nuevo trámite automatizado de IVRS:

- Puede llamar al **(866) 761-8357** (número gratuito) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, empezando hoy día.
- Puede elegir entre inglés, español, o chino (mandarín) de las opciones de idiomas.
- Recibirá un número de confirmación una vez lleve a cabo el trámite automatizado de IVRS.
- Recibirá un aviso en el correo que le indicará su elegibilidad continua para cupones para alimentos.

Si usted elige recertificarse mediante IVRS, debe hacerlo no mas tarde que el _____.

Sin usted termina la recertificación mediante IVRS y ya ha recibido un número de confirmación, puede hacer caso omiso del paquete de material normal de recertificación que también se le ha enviado. No necesita enviarnos ningún documento de vuelta por correo o presentarse a la oficina para una entrevista. No se necesita ningún paso adicional por parte suya una vez haya terminado el trámite automatizado de IVRS.

Si usted no desea utilizar nuestro nuevo sistema automatizado de IVRS, tiene que repasar todo el paquete de recertificación y completar su recertificación, enviando la solicitud y los documentos pertinentes al Centro de Cupones para Alimentos F15.