



FAMILY INDEPENDENCE ADMINISTRATION


James K. Whelan, Executive Deputy Commissioner

Stephen Fisher, Assistant Deputy Commissioner
Office of Procedures

POLICY BULLETIN #14-127-OPE

(This Policy Bulletin Replaces PB #07-98-OPE)

REVISIONS TO THE BRC-901C AND BRC-901D; OBSOLETING THE W-901D

Date: November 12, 2014	Subtopic(s): Forms
<p> This procedure can now be accessed on the FIAweb.</p> <p>BRC-901C</p> <p>BRC-901D</p> <p>W-901D</p>	<p>The purpose of this policy bulletin is to inform Job Center and Non Cash Supplemental Nutrition Assistance Program (NCA SNAP) Center staff that the Interactive Voice Response System (IVRS) (W-901C) form has been re-designated as BRC-901C and has been revised and that the Food Stamp Telephone Recertification (BRC-901D) brochure has been revised and renamed the SNAP Telephone Recertification brochure. Additionally, this policy is to advise staff that the Food Stamp Telephone Recertification brochure (W-901D) is now obsolete.</p> <p>The form W-901C has been re-designated as BRC-901C. This brochure contains a series of questions and answers describing the IVRS process including the benefits of using IVRS. The brochure has been revised to reflect the program name change to SNAP.</p> <p>The SNAP Telephone Recertification (BRC-901D) brochure informs households of the opportunity to recertify by telephone and provides answers to frequently asked questions. The brochure has been reformatted as a bi-fold brochure and the program name has changed from "Food Stamps" to "Supplemental Nutrition Assistance Program."</p> <p>The W-901D is now obsolete. Information contained in the W-901D is now available in the BRC-901D.</p> <p>Center Directors must ensure that all previous versions of the BRC-901D brochure and Forms W-901C and W-901D, and their multilingual equivalents, are removed from circulation and recycled.</p> <p>Samples of the revised brochures are attached.</p> <p><i>Effective Immediately</i></p>

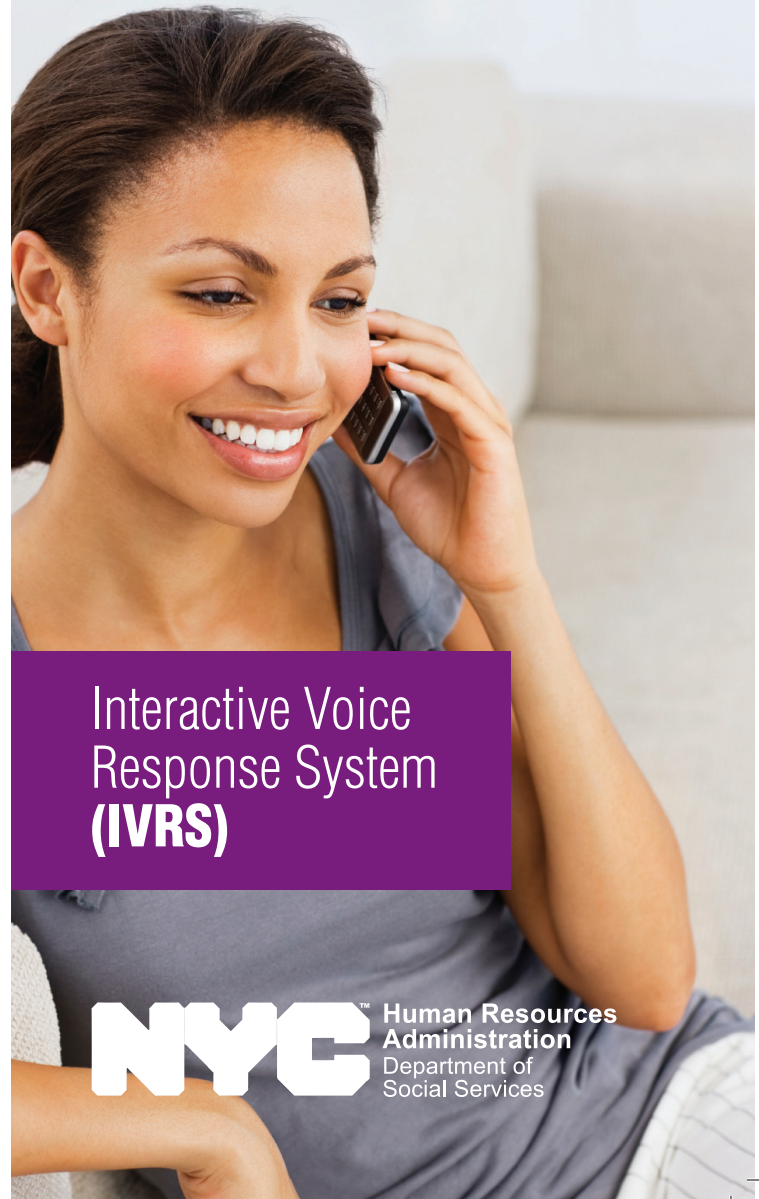
HAVE QUESTIONS ABOUT THIS PROCEDURE?
Call 718-557-1313 then press 3 at the prompt followed by 1 or
send an e-mail to *FIA Call Center Fax* or fax to: (917) 639-0298

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

Attachments:

- BRC-901C** Interactive Voice Response System (Rev. 10/14)
- BRC-901C (S)** Interactive Voice Response System (Spanish) (Rev. 10/14)
- BRC-901D** System SNAP Telephone Recertification Brochure (Rev. 05/14)
- BRC-901D (S)** SNAP Telephone Recertification Brochure (Spanish) (Rev. 07/14)
- W-901D** Food Stamp Telephone Recertification (Obsolete)
- W-901D (S)** Food Stamp Telephone Recertification (Spanish) (Obsolete)

Recertify Supplemental Nutrition Assistance Program (Food Stamps) Benefits *by Telephone*



Interactive Voice Response System (IVRS)



Bill de Blasio
Mayor

Human Resources Administration
Department of Social Services

Steven Banks
Commissioner



BRC-901C
Rev. 10/14

© Copyright 2014, The City of New York
Human Resources Administration/Department of Social Services.
For permission to reproduce all or part of this material contact the
New York City Human Resources Administration.

NYC TM **Human Resources Administration**
Department of Social Services

Q: What is IVRS?

A: IVRS stands for Interactive Voice Response System. It is a computerized phone system that is used by the Human Resources Administration (HRA) to allow certain **Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)** participants to recertify for SNAP benefits by telephone.

Q: How will I know if I can recertify by telephone using the IVRS?

A: You are eligible to recertify using IVRS if you meet all of the following criteria:

- Disabled OR 60 years of age or older
- Not in receipt of earned income
- No changes in household composition, shelter information or unearned income

Q: What are the benefits of IVRS?

A: If you choose to use IVRS:

- You can call from any touch-tone telephone, 24 hours a day, 7 days a week.
- You will be able to choose English, Spanish, or Chinese (Mandarin) from the system options.
- You do not have to go to your local SNAP Center nor are you required to mail any documents.
- You will receive a confirmation number once you complete the telephone interview.
- You will receive a notice in the mail indicating your eligibility status for SNAP benefits.

Q: Is there a special telephone number I have to call to recertify via IVRS?

A: Yes. The telephone number is a toll-free number and will be provided in the IVRS packet sent to you. The IVRS recertification must be completed at least one day before your scheduled telephone interview/ in-office appointment.

Q: If I recertify by IVRS, do I have to keep my scheduled telephone interview/ in-office appointment?

A: No. If you recertify using IVRS, you do not have to keep your telephone interview/ in-person office appointment. Within two weeks of completing the IVRS interview, you will receive a notice in the mail about your continued eligibility for SNAP benefits.

Q: What happens if I'm not able to recertify by IVRS or I do not complete the interactive interview successfully?

A: If you cannot recertify by IVRS you must keep your scheduled telephone interview/ in-office appointment or call your SNAP Center to reschedule the telephone interview/ in-office appointment.

***For more information call 311
or visit www.nyc.gov/hra***





Bill de Blasio
Alcalde

**Administración de
Recursos Humanos**
Departamento de
Servicios Sociales

Steven Banks
Comisionado



NYCHRA



HRA NYC

BRC-901C (S)
Rev. 10/14

© Copyright 2014, The City of New York
Human Resources Administration/Department of Social Services.
For permission to reproduce all or part of this material contact the
New York City Human Resources Administration.

**Recertifique sus beneficios
del Programa de Asistencia
de Nutrición Suplementaria
(Cupones para Alimentos)**
por Teléfono



Sistema Interactivo
de Respuesta Vocal
(IVRS)



**Human Resources
Administration**
Department of
Social Services

P: ¿Qué es IVRS?

R: IVRS son las siglas del Sistema Interactivo de Respuesta Vocal. Es un sistema telefónico computarizado que utiliza la Administración de Recursos Humanos (HRA) para permitir a ciertos participantes del **Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP)** recertificar sus beneficios de SNAP por teléfono.

P: ¿Cómo sabré si puedo recertificarme por teléfono mediante IVRS?

R: Usted es elegible para recertificarse mediante el IVRS si cumple todos los siguientes criterios:

- Incapacitado O 60 años de edad o más
- No recibe ingreso salarial
- Ningún cambio en la composición del hogar, información de albergue o ingreso no salarial

P: ¿Cuáles son los beneficios del IVRS?

R: Si usted opta por usar el IVRS:

- Puede llamar desde cualquier teléfono con teclas, 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Podrá elegir inglés, español o chino (mandarín) entre las opciones del sistema.
- No tiene que presentarse a su Centro local de SNAP, ni se le requiere enviar ningún documento por correo.
- Recibirá un número de confirmación una vez que realice la entrevista telefónica.
- Recibirá un aviso por correo que indique su estado de elegibilidad para beneficios de SNAP.

P: ¿Hay un número telefónico especial al cual tengo que llamar para recertificarme mediante IVRS?

R: Sí. El número telefónico es gratuito, y se le proporcionará en el paquete IVRS que le enviamos. La recertificación de IVRS se debe realizar por lo menos un día antes de la entrevista telefónica/cita programada en la oficina.

P: ¿Tengo que cumplir mi entrevista telefónica/cita programada en la oficina si me recertifico mediante IVRS?

R: No. Si usted se recertifica mediante IVRS, no tiene que cumplir su entrevista telefónica/cita en persona en la oficina. Dentro de dos semanas tras realizar la entrevista de IVRS, usted recibirá un aviso por correo sobre su elegibilidad continua para beneficios de SNAP.

P: ¿Qué tal si no puedo recertificarme mediante IVRS o no realizo la entrevista interactiva satisfactoriamente?

R: Si usted no puede recertificarse mediante IVRS, debe cumplir su entrevista telefónica/cita programada en la oficina o llamar a su Centro de SNAP para reprogramar la entrevista telefónica/cita en la oficina.

Para más información llame al 311 o visite www.nyc.gov/hra



Supplemental Nutrition Assistance Program (Food Stamps)

Telephone Recertification



Bill de Blasio
Mayor

Human Resources Administration
Department of Social Services

Steven Banks
Commissioner



BRC-901D
Rev. 05/14

© Copyright 2014, The City of New York
Human Resources Administration/Department of Social Services.
For permission to reproduce all or part of this material contact the
New York City Human Resources Administration.

NYC TM **Human Resources Administration**
Department of Social Services

Telephone recertification makes your SNAP Benefits easier and more convenient by scheduling a telephone interview instead of going to a SNAP Center.

MORE CONVENIENT: *You can recertify for the Supplemental Nutrition Assistance Program from home.*

EASIER: *No more having to travel by bus or train to the SNAP Center for recertification.*

SAVE TIME: *Without all that running around, you will have more time for work, family and other activities.*

We will contact you through the telephone number you provide on your completed, signed application.

Note: *Client's information booklets are available to provide you with information on what you should know about:*

1. Your rights and responsibility when applying for or receiving Benefits
2. Social Services Programs
3. If you have an Emergency

To receive a client's information booklet call 718-557-1399 or 311



Frequently Asked Questions

What is Telephone Recertification?

Your interview for the Supplemental Nutrition Assistance Program recertification is done over the telephone instead of your having to travel to the center.

How will I know if I can participate in Telephone Recertification?

You will receive instructions and information in your next recertification packet, if eligible.

When will I be called?

We will call you within the time frame recorded on your recertification appointment letter, but only if we have received your completed, signed application.

What if I need a different time or want to use a different telephone number?

When you receive your recertification packet, there will be a telephone number provided to call and request a more convenient time and to provide the agency with a telephone number where you can easily be reached.

What if I miss the call?

If we are unable to reach you beforehand, we will call you on the scheduled interview day within the time frame indicated on your Notice of Recertification. This call will only be made if you sent in the signed application.

For more information call 311 or visit www.nyc.gov/hra

Programa De Asistencia De Nutrición Suplementaria (Cupones Para Alimentos)

Recertificación por Teléfono



NYC

Bill de Blasio
Alcalde

**Administración de
Recursos Humanos**
Departamento de
Servicios Sociales

Steven Banks
Comisionado



BRC-901D (S)
Rev. 06/14

© Copyright 2014, The City of New York
Human Resources Administration/Department of Social Services.
For permission to reproduce all or part of this material contact the
New York City Human Resources Administration.

NYC **Human Resources
Administration**
Department of
Social Services

La recertificación por teléfono hace que la tramitación de sus beneficios de SNAP sea más fácil y conveniente, mediante la programación de una entrevista telefónica en lugar de presentarse a un centro de **SNAP**.

MÁS CONVENIENTE: Se puede recertificar para el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria desde su hogar.

MÁS FÁCIL: Usted ya no tendrá que viajar por autobús o tren al Centro de SNAP para recertificación.

AHORRE TIEMPO: Sin todo eso correcorre, usted tendrá tiempo para trabajar, la familia y otras actividades. Nosotros nos comunicaremos con usted mediante el número telefónico que proporcione en su solicitud llenada y firmada.

AVISO: Las libretas de información para el cliente están disponibles para proporcionarle información sobre lo que usted debe saber:

1. Sus derechos y responsabilidades cuando solicite u obtenga los Beneficios
2. Los Programas de Servicios Sociales
3. Si usted tiene una emergencia

Para obtener una libreta de información para el cliente, por favor llame al 718-557-1399 o al 311.



PREGUNTAS FRECUENTES:

¿Qué es la Recertificación por Teléfono?

Su entrevista para la recertificación de SNAP se lleva a cabo por teléfono en vez de usted tener que trasladarse al Centro de SNAP.

¿En qué circunstancias puedo participar en la Recertificación por Teléfono?

Si es elegible, usted recibirá instrucciones e información en su próximo paquete de recertificación.

¿Cuándo me llamarán?

Le llamaremos dentro del período indicado en su carta de cita de recertificación, pero sólo si hemos recibido su solicitud llenada y firmada.

¿Qué tal si necesito una hora distinta o si deseo utilizar un número de teléfono distinto?

En el paquete de recertificación que usted recibirá, habrá un número de teléfono indicado para llamar y solicitar una hora más conveniente y para proporcionarle a la agencia un número de teléfono al cual se le pueda conseguir fácilmente.

¿Qué tal si no contesto la llamada?

Si no podemos comunicarnos con usted de antemano, le llamaremos el día programado de la entrevista dentro de las horas indicadas en su Aviso de Recertificación. Esta llamada sólo se realizará si usted envió la solicitud firmada.

Para más información llame al 311 o visite www.nyc.gov/hra

■ MORE CONVENIENT:

You can recertify for **FOOD STAMPS** from your own home.

■ EASIER:

No more having to travel by bus or train to the **FOOD STAMP OFFICE** for **recertification.**

■ SAVE TIME:

Without all that running around, you will have more time for work, family and friends.

For more information contact the HRA Infoline:
877-472-8411

Or

The City of New York
Infoline: **311**

Or

visit our Website:
<http://www.nyc.gov/hra>

OBSOLETE

CITY OF NEW YORK

Michael R. Bloomberg
Mayor

HUMAN RESOURCES ADMINISTRATION/
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES

Robert Doar
Administrator/Commissioner



Copyright 2007, The City of New York.
Human Resources Administration/Department of Social Services
For permission to reproduce all or part of this material
contact the New York City Human Resources Administration.

QUESTIONS &
ANSWERS



FOOD STAMP
TELEPHONE
RECERTIFICATION



HUMAN RESOURCES ADMINISTRATION/
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES
180 Water Street, New York, NY 10038

W-901D LLF 08/23/07

FOOD STAMP TELEPHONE RECERTIFICATION

WHY?

To make the **RECERTIFICATION** process for **FOOD STAMPS** easier and more convenient for you.

WHEN?

Telephone interviews can be scheduled instead of your having to go to **THE FOOD STAMP OFFICE** for the interview.

WHERE?

We will call the telephone number that you provide on the **Call Time Request Form** that you return with your signed application.

Rights and Responsibilities

By calling 877-472-8411 or 311 you may receive client informational booklets regarding:

- 1) What You Should Know About Your Rights and Responsibilities, when applying for or receiving benefits.
- 2) What You Should Know about Social Services Programs.
- 3) What You Should Know if You Have an Emergency.

Or visit our Website:

<http://www.nyc.gov/hra>

Frequently Asked Questions

Question:

What is Telephone Recertification?

Answer:

Your interview for Food Stamp recertification is done over the telephone instead of your having to travel to the Food Stamp Office.

Question:

How will I know if I can participate in Telephone Recertification?

Answer:

Your Food Stamp center was selected to be part of this pilot project. You will receive instructions and information in your next recertification packet.

Question:

When will I be called?

Answer:

We will call you when we receive your completed **signed application**. We will also call based on the information provided on the Call Time Request Form. This form is found on the last page of the **Notice of Recertification** that you will receive in the mail shortly.

Question:

What if I need a different time or want to use a different telephone number?

Answer:

When you receive your recertification packet, there will be a form to request a more convenient time and to provide a telephone number where you can be easily reached.

Question:

What if I miss the call?

Answer:

If we are unable to reach you beforehand, we will call you on the scheduled interview day/time indicated on your Notice of Recertification. This call will only be made if you sent in the signed application.

Question:

What if I need to send in new documents like pay stubs or a birth certificate?

Answer:

You will be asked to mail any necessary documents to your Food Stamp Office (copies, not originals).

OBsolete

■ MÁS CONVENIENTE:

puede recertificar para **CUPONES PARA ALIMENTOS** desde su propio hogar.

■ MÁS FÁCIL:

ya no tiene que tomar autobuses o trenes para ir al **CENTRO DE CUPONES PARA ALIMENTOS** para su **recertificación**.

■ AHORRA TIEMPO:

con menos diligencias por hacer tendrá más tiempo para su trabajo, su familia y sus amistades.

Para más información comuníquese con la Línea Informativa (Infoline) de HRA: **877-472-8411**

O

con la Línea Informativa de la Ciudad de Nueva York (The City of New York Infoline): **311**

O

visite nuestra Página de Internet:
<http://www.nyc.gov/hra>

OBSOLETE

CIUDAD DE NUEVA YORK

Michael R. Bloomberg
Alcalde

**ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DE LA CIUDAD DE NUEVA YORK/
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES**

Robert Doar
Administrador/Comisionado



Derecho de propiedad intelectual 2007.
Administración de Recursos Humanos de la Ciudad de Nueva York/
Departamento de Servicios Sociales.

Para pedir autorización para reproducir total o parcialmente
este material, comuníquese con la Administración de Recursos
Humanos de la Ciudad de Nueva York.

**PREGUNTAS &
RESPUESTAS**



**RECERTIFICACIÓN
POR TELÉFONO
PARA CUPONES
PARA ALIMENTOS**



ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA
CIUDAD DE NUEVA YORK/DEPARTAMENTO DE
SERVICIOS SOCIALES

180 Water Street, New York, NY 10038

W-901D (S) LLF 08/23/07

RECERTIFICACIÓN POR TELÉFONO DE CUPONES PARA ALIMENTOS

¿POR QUÉ?

Para que el proceso de **RECERTIFICACIÓN de CUPONES PARA ALIMENTOS** sea más fácil y conveniente para usted.

¿CUÁNDO?

Las entrevistas telefónicas pueden ser programadas en vez de usted ir en persona a la **OFICINA DE CUPONES PARA ALIMENTOS**.

¿DÓNDE?

Llamaremos al número de teléfono que usted nos proporcione en el **Formulario de Petición de Hora de Llamada (Call Time Request Form)**.

Derechos y Responsabilidades

Si llama al 877-472-8411 o 311 puede recibir folletos de información al cliente sobre:

- 1) Lo Que Usted Debe Saber Sobre Sus Derechos y Responsabilidades, al solicitar o recibir beneficios.
- 2) Lo Que Usted Debe Saber Sobre Programas de Servicios Sociales.
- 3) Lo Que Usted Debe Saber en caso de Emergencia.

O visite nuestra Página de Internet:

<http://www.nyc.gov/hra>

Preguntas Frecuentes

Pregunta:

¿En qué consiste la Recertificación por Teléfono?

Respuesta:

Su entrevista para recertificación de Cupones para Alimentos se realiza por teléfono en vez de usted tener que presentarse a la Oficina de Cupones para Alimentos.

Pregunta:

¿Cómo sé si puedo participar en Recertificación por Teléfono?

Respuesta:

Su Centro de Cupones para Alimentos ha sido seleccionado para este proyecto piloto. Usted recibirá instrucciones e información en su próximo paquete de recertificación.

Pregunta:

¿Cuándo recibiré la llamada telefónica?

Respuesta:

Le llamaremos cuando recibamos su **solicitud llenada y firmada**. Llamaremos además según la información proporcionada en el **Formulario de Petición de Hora de Llamada**. Este formulario se encuentra en la última página del **Aviso de Recertificación** que usted recibirá en breve por correo.

Pregunta:

¿Qué tal si necesito una hora diferente o si deseo utilizar otro número de teléfono?

Respuesta:

El paquete de recertificación que usted recibirá contendrá un formulario para solicitar una hora más conveniente y proporcionar un número de teléfono por el cual se le pueda conseguir fácilmente.

Pregunta:

¿Qué tal si no estoy para contestar la llamada?

Respuesta:

En caso de que no podamos comunicarnos con usted de antemano, le llamaremos en el día/hora programados según indique su Aviso de Recertificación. Dicha llamada sólo se realizará si usted envió la solicitud firmada.

Pregunta:

¿Qué tal si tengo que enviar nuevos documentos tales como talones de paga o actas de nacimiento?

Respuesta:

Le pediremos que envíe por correo a la Oficina de Cupones para Alimentos cualquier documento necesario (no envíe documentos originales, sólo fotocopias).