




OFFICE OF POLICY, PROCEDURES, AND TRAINING

James K. Whelan, Executive Deputy Commissioner

Stephen Fisher, Assistant Deputy Commissioner
Office of Procedures

POLICY BULLETIN #16-02-OPE

NEW FORMS FOR THE SUPPLEMENTAL NUTRITION ASSISTANCE PROGRAM (SNAP) ON DEMAND TELEPHONE INTERVIEW INITIATIVE

Date: January 6, 2016	Subtopic(s): SNAP Recertification
<p> This procedure can now be accessed on the FIAweb.</p>	<p>The purpose of this policy bulletin is to introduce five new forms to be used in the Human Resources Administration (HRA)/Family Independence Administration (FIA) On Demand Telephone Interview Initiative. Phase One implementation of the initiative began January 4, 2016 at one Non-Cash Assistance (NCA) Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Center –Richmond SNAP Center (S99) in Staten Island.</p> <p>In On Demand Telephone Interviews, participants call HRA during business hours to complete their eligibility interviews, at a date and time of their choosing. In the On Demand service model, no telephone interviews are scheduled. Participants are also given the option to have an in-Center eligibility interview, if they do not want to interview by telephone.</p> <p>The initial phases of the On Demand implementation will be limited to SNAP telephone recertification interviews. Gradually, SNAP Centers will be added to the initiative until all NCA SNAP telephone recertification interviews are conducted in accordance with the On Demand service model.</p> <p>A more detailed and comprehensive policy document concerning On Demand SNAP telephone recertification will be published after this policy bulletin.</p> <p>The following forms have been created for use in the SNAP recertification phases of the On Demand Telephone Interview Initiative:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Introducing On Demand SNAP Recertification Telephone Interviews (FIA-1152) notice will be mailed to participants,

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

FIA-1152

assigned to SNAP Centers that are included in the On Demand implementation, approximately 3-4 days in advance of the mailing of the recertification package by the New York State Office of Temporary and Disability Assistance (OTDA). The **FIA-1152** introduces the On Demand telephone interview process and alerts participants that they will no longer have a scheduled telephone recertification interview.

**FIA-1152a/
FIA-1152b**

- The Automated SNAP Telephone Recertification (**FIA-1152a**) form and the Case Information Form (**FIA-1152b**) are mailed together to participants that are potentially eligible to use the automated Interactive Voice Response System (IVRS) to complete their SNAP recertifications. Potentially IVRS-eligible participants are aged or disabled and have no earned income. The two new forms will be sent to participants that meet the above criteria and are assigned to a SNAP Center included in the On Demand initiative. Both forms remove references to the scheduled recertification interview.

The **FIA-1152a** provides instructions for completing an IVRS recertification. It also indicates what to do if the participant does not want to, or cannot successfully use, the IVRS. The **FIA-1152a** is the On-Demand version of the Automated Telephone Recertification Letter (**W-908E**), which will continue to be used for potentially IVRS-eligible participants assigned to SNAP Centers (except S15) not yet included in the On Demand implementation. SSI recipients assigned to Supplemental Security Income (SSI) SNAP Center 15 (S15) will continue to receive the Automated Telephone Recertification (**W-908EE**) form.

The **FIA-1152b** contains case information to be reviewed by the participant to determine if it is current, before proceeding with the IVRS recertification. If case information presented in the form is accurate and has not changed, the participant will be eligible to use the IVRS to complete the recertification. The **FIA-1152b** is the On Demand version of the Data Sheet (**W-908D**) which will continue to be used for potentially IVRS-eligible participants assigned to SNAP Centers not yet included in the On Demand initiative.

FIA-1152c

- The Incomplete Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Recertification Form (**FIA-1152c**) is the request for signature when a mailed or faxed Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Application/Recertification (**LDSS-4826**) form is missing the required signature on page 5.

FIA-1152d

The **FIA-1152c** reminds participants that they can call 718-SNAP-NOW (718-762-7669) to complete the required recertification interview. The **FIA-1152c** is the On Demand version of the Missing Signature(s) on Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Recertification Form (**W-901F**) which will continue to be used for participants assigned to SNAP Centers not yet participating in the On Demand initiative.

- The Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Notice of Required Telephone Interview (**FIA-1152d**) reminds On Demand participants, who have not completed the required recertification interview within seven (7) days after the submitted recertification application (**LDSS-4826** or online E-Recert) has been received by HRA, that they can call 718-SNAP-NOW (718-762-7669) to complete the interview and avoid interruption of their SNAP benefits. The **FIA-1152d**, however, will be issued one (1) day after receipt of the **LDSS-4826** or E-Recert, if receipt is within the last seven (7) days of a participant’s certification period.


The **FIA-1152d** is the On Demand interview version of the Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)/Request for Contact/Missed Interview (**LDSS-4753**) form. The **LDSS-4753** will continue to be used as a notice to remind participants that they have missed their scheduled eligibility interviews or inform them that they are required to contact a SNAP Center to provide information or documentation.

Samples of the new forms are attached.

Effective Immediately

Attachments:

- FIA-1152** Introducing On Demand SNAP Recertification Telephone Interviews
- FIA-1152 (S)** Introducing On Demand SNAP Recertification Telephone Interviews (Spanish)
- FIA-1152a** Automated SNAP Telephone Recertification
- FIA-1152a (S)** Automated SNAP Telephone Recertification (Spanish)
- FIA-1152b** Case Information Form

 Please use Print on Demand to obtain copies of forms.

FIA-1152b (S)	Case Information Form (Spanish)
FIA-1152c	Incomplete Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Recertification Form
FIA-1152c (S)	Incomplete Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Recertification Form (Spanish)
FIA-1152d	Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Notice of Required Telephone Interview
FIA-1152d (S)	Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Notice of Required Telephone Interview (Spanish)

Introducing ****On Demand**** SNAP Recertification Telephone Interviews

We are pleased to announce the availability of On Demand Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) telephone recertification interviews!

What is new about **On Demand** SNAP telephone recertification interviews?

Your required SNAP recertification interviews will no longer be scheduled by us. **You** will decide when to call to have your interview over the phone during business hours. The phone call should take about an hour.

When does the new way to do SNAP telephone recertification interviews start?

Soon, you will receive your SNAP recertification package in the mail and it will give you instructions for calling us to have your interview. The package will mention how to submit your recertification form. After you submit your recertification form, you should call us to complete your required interview.

By what date to call for the recertification interview in order to avoid an interruption in benefits?

Your SNAP recertification package will tell you when you must submit the recertification form and complete the recertification interview in order to prevent your case from losing benefits.

How does the **On Demand** recertification interview process benefit you?

- ✓ IT CAN SAVE YOU TIME AND GIVE YOU MORE FLEXIBILITY!
- ✓ You can contact us during business hours at a time and place that works best for you.
- ✓ You no longer have to wait for us to call you for your recertification interview.

In order for your benefits to continue, you must submit the recertification form to the Human Resources Administration (HRA) (see information you will get in the mail soon) and call for your recertification interview.

You can still choose to do your recertification interview in person at your assigned SNAP Center if you do not want to do the interview over the phone.

Presentamos Las Entrevistas por Teléfono de Recertificación de SNAP **A Solicitud******

¡Nos complace anunciar la disponibilidad de entrevistas *A Solicitud* de recertificación por teléfono del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP)!

¿Qué tienen de nuevo las entrevistas de recertificación telefónica de SNAP *A Solicitud*?

Nosotros ya no programaremos sus entrevistas obligatorias de recertificación de SNAP. **Usted será quien decide cuándo llamar para realizar su entrevista telefónica** durante las horas laborables. La llamada debería tomar aproximadamente una hora.

¿Cuándo comienza este nuevo trámite de la entrevista telefónica de recertificación de SNAP?

Pronto, usted recibirá por correo su paquete de recertificación de SNAP. Dicho paquete le proveerá instrucciones para llamarnos para realizar su entrevista. El paquete indicará cómo presentar su formulario de recertificación. Tras usted presentar este formulario, debe llamarnos para llevar a cabo su entrevista obligatoria.

¿Para qué fecha debo llamar para realizar la entrevista de recertificación para prevenir la interrupción de mis beneficios?

Su paquete de recertificación de SNAP le indicará cuándo usted debe presentar el formulario de recertificación y cuándo llevar a cabo la entrevista de recertificación para evitar que su caso pierda beneficios.

¿Cómo se beneficia usted del trámite de entrevista de recertificación *A Solicitud*?

- ✓ ¡LE PUEDE AHORRAR TIEMPO Y DARLE MÁS FLEXIBILIDAD!
- ✓ Usted se puede comunicar con nosotros durante horas laborables a la hora y en el lugar que más le convengan.
- ✓ Usted ya no tendrá que esperar que nosotros le llamemos para su entrevista de recertificación.

Para que sus beneficios puedan continuar, usted debe presentar el formulario de recertificación de la Administración de Recursos Humanos (HRA) (Vea la información que pronto recibirá por correo.), y llame para su entrevista de recertificación

Si usted no desea realizar la entrevista de recertificación por teléfono, aún podrá optar por realizar la entrevista en persona en su Centro de SNAP asignado.

Date: _____

Case Number: _____

Case Name: _____

Center: _____

Automated SNAP Telephone Recertification

The Human Resources Administration (HRA) has a simpler and faster way for you to recertify your Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) benefits – use our automated Interactive Voice Response System (**IVRS**). The **IVRS** is a computerized telephone system that allows certain SNAP participants to recertify for SNAP benefits.

If you recertify using the IVRS, you will not need to fill out the recertification form, make copies of documents to send, or have the follow-up interview that are required in the regular recertification process.

It's easy! All you need to use the automated **IVRS** is a touch-tone telephone. You can call from anywhere, 24 hours a day, 7 days a week.

How do I know if I can recertify by the automated IVRS?

1. Please read the enclosed Case Information Form (**FIA-1152b**). It lists the most recent information HRA has on file for your SNAP case.
2. If the information on the Case Information Form **is correct and has not changed**, you can use the automated IVRS to recertify and continue receiving your SNAP benefits:
 - Call **(866) 761-8357** (toll free) 24 hours a day, 7 days a week, **starting right now!**
 - Use the system in English, Spanish, or Chinese (Mandarin)

If you successfully recertify by using the automated IVRS process:

- You will receive a confirmation number at the end of your call.
- You will receive a notice in the mail informing you that you will continue to get SNAP benefits.
- No further action is required from you – no additional forms or interviews.
- You do not need to respond to the recertification package you get in the mail.

Will I still get the regular recertification package in the mail?

You will receive the regular recertification package but will not have to complete it if you recertify using the automated **IVRS** by _____.

What if I cannot or do not want to recertify by using the automated IVRS?

If you try to recertify using the automated **IVRS** and are not successful, or you do not want to use the automated **IVRS** process, you must complete the recertification package you receive in the mail. It tells you how to send your recertification form and complete your interview either by telephone or by going to your assigned SNAP Center.



Fecha: _____

Número del Caso: _____

Nombre del Caso: _____

Centro: _____

Recertificación Telefónica Automatizada de SNAP

La Administración de Recursos Humanos (HRA) cuenta con un trámite más sencillo y rápido para recertificar de sus beneficios del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP) - utilice nuestro Sistema Interactivo de Respuesta Oral (IVRS) automatizado. El IVRS es un sistema telefónico computarizado que le permite a ciertos participantes de SNAP recertificar sus beneficios de SNAP.

Si usted se recertifica por medio del IVRS, no tendrá que realizar los trámites necesarios para la recertificación normal: llenar el formulario de recertificación, hacer fotocopias de documentos para enviárnoslas, y realizar la entrevista de seguimiento.

¡Es fácil! Lo único que usted necesita para utilizar el sistema automatizado de IVRS es un teléfono con teclas. Usted puede llamar desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Cómo me cercioro de poder recertificarme por el IVRS automatizado?

1. Por favor lea el adjunto Formulario de Información del Caso (**FIA-1152b [S]**), que lista la más reciente información archivada de la HRA respecto a su caso de SNAP.
2. Si la información en el Formulario de Información del Caso es correcta y no ha cambiado, usted puede utilizar el IVRS automatizado para recertificarse y continuar recibiendo sus beneficios de SNAP:
 - Llame al (866) 761-8357 (llamada gratuita) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, comenzando ahora mismo!
 - Utilice el sistema en inglés, español, o chino (mandarín)

Si usted se recertifica satisfactoriamente por medio del trámite automatizado de IVRS:

- Recibirá un número de confirmación al final de la llamada
- Recibirá un aviso por correo que le informará de la continuación de sus beneficios de SNAP.
- No necesitará tomar ningún paso adicional – no más formularios ni entrevistas.
- No necesitará responder al paquete de recertificación que recibirá por correo.

¿Aún recibiré el paquete de recertificación normal por correo?

Usted recibirá el paquete normal de recertificación, pero no tendrá que llenarlo si utiliza el IVRS automatizado para el _____.

¿Qué tal si no puedo o no deseo recertificarme por el IVRS?

Si resulta insatisfactorio su intento de recertificarse mediante el IVRS automatizado de la HRA, o si usted no desea utilizar el trámite automatizado de IVRS, tiene que llenar el paquete de recertificación que recibirá por correo. El paquete le indica cómo enviar su formulario de recertificación y llevar a cabo su entrevista, ya sea por teléfono o en persona en su Centro de SNAP asignado.

Date: _____
 Case Number: _____
 Case Name: _____
 Center: _____

Case Information Form

Please read the information below which/that we have on file for your SNAP case. We need to know if this information is correct and up-to-date to decide if you can still get SNAP benefits.

If information on this Case Information Form is correct and has not changed, you can use the Interactive Voice Response System (IVRS) to recertify and continue receiving your SNAP benefits:

- ✓ Call (866) 761-8357 (toll free) 24 hours a day, 7 days a week, **starting right now!**
- ✓ Use the system in English, Spanish, or Chinese (Mandarin)

If you successfully recertify using the automated IVRS process, there will be no further action required from you - no forms to fill out, no documents to copy, and no follow-up interview.

If the information on this Case Information Form is incorrect or has changed, you cannot use IVRS. You must recertify by the application and interview process described in the recertification package you receive in the mail.

DO NOT MAIL THIS FORM TO YOUR LOCAL SNAP CENTER.

Household Composition

Name	Birthdate	SSN

Shelter Information

Address on Record: _____

City: _____ State: _____ Zip: _____

Monthly Rent Amount: \$ _____

On Demand

Persons in Household with Income

Name	Income Type	Monthly Income
Total Monthly Household Income		

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

SAMPLE

Name	Alien Registration Number

Other Allowances

Allowance Type	Name of Person with Allowance

DO NOT MAIL THIS FORM TO YOUR LOCAL SNAP CENTER.

Fecha: _____
 Número del Caso: _____
 Nombre del Caso: _____
 Centro: _____

Formulario de Información del Caso

Por favor lea la información a continuación, la cual tenemos archivada para su caso de SNAP. A fin de determinar si usted aún puede obtener beneficios de SNAP, nosotros necesitamos cerciorarnos de que esta información sea correcta y actualizada.

Si la información en este Formulario de Información del Caso es correcta y no ha cambiado, usted puede servirse del Sistema Interactivo de Respuesta Oral (IVRS) para recertificarse y seguir recibiendo sus beneficios de SNAP:

- ✓ Llame al (866) 761-8357 (llamada gratuita) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, **¡a partir de ahora mismo!**
- ✓ Utilice el sistema en inglés, español o chino (mandarín)

Si usted se recertifica satisfactoriamente mediante el trámite automatizado de IVRS, no tendrá que tomar ningún paso adicional. Es decir, no habrá ningún formulario para llenar, ni documento para fotocopiar, ni entrevista de seguimiento.

Si la información en este Formulario de Información del Caso no es correcta o ha cambiado, usted no puede servirse del IVRS. Usted debe recertificarse mediante el trámite de solicitud y entrevista reseñado en el paquete de recertificación que recibirá por correo.

NO ENVÍE POR CORREO ESTE FORMULARIO A SU CENTRO LOCAL DE SNAP.

Composición del Hogar

Nombre	Fecha de Nacimiento	Núm. de Seguro Social

Información de Albergue

Dirección en Archivo: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

Cantidad del Alquiler Mensual: \$ _____

Miembros del Hogar con Ingreso

Nombre	Tipo del Ingreso	Ingreso Mensual
Ingreso Mensual Total del Hogar		

Extranjeros (No Ciudadanos de EE.UU.) del Hogar

Nombre	Número de Registro de Extranjero

Otras Asignaciones

Tipo de Asignación	Nombre de la Persona con la Asignación

NO ENVÍE POR CORREO ESTE FORMULARIO A SU CENTRO LOCAL DE SNAP.



Date: _____

Case Number: _____

Case Name: _____

Center: _____

Incomplete Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Recertification Form

On _____, you returned your recertification form and documents. Your signature is required on **page 5**. We can only accept your recertification form if you have signed page 5.

- There was no signature on **page 5** of your recertification form. We are returning a copy of your recertification form to you. Please sign **page 5** of the copy of your recertification form. Immediately return it in the enclosed postage-paid envelope. We are keeping your original recertification form for your case record.

Call us at 718-SNAP-NOW (718-762-7669) for your required interview, a few days after you submit your signed recertification form (to allow for mailing and processing). The recertification process cannot be completed until we receive your signed recertification form.

- There were no signatures on any pages of your recertification form. We are returning your recertification form and documents. Please sign **page 5** of your recertification form. Immediately return it with your documents in the enclosed postage-paid envelope.

Call us at 718-SNAP-NOW (718-762-7669) for your required interview, a few days after you submit your signed recertification form (to allow for mailing and processing). The recertification process cannot be completed until we receive your signed recertification form.

Fecha: _____

Número del Caso: _____

Nombre del Caso: _____

Centro: _____

Formulario de Recertificación Incompleto del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP)

El _____, usted devolvió su formulario de recertificación y documentación. Es necesaria su firma en **la página 5**. Sólo podemos aceptar su formulario de recertificación si usted ha firmado la página 5.

- No había firma en **la página 5** de su formulario de recertificación. Le devolvemos a usted una copia de dicho formulario. Por favor firme **la página 5** de la copia de su formulario de recertificación. Devuélvalo de inmediato en el adjunto sobre con franqueo pagado. Guardaremos el original de su formulario de recertificación para su expediente de caso.

Llámenos al 718-SNAP-NOW (718-762-7669) para su entrevista obligatoria, unos días tras usted presentar su formulario de recertificación firmado (para dar tiempo al envío postal y tramitación). No se puede llevar a cabo el trámite de recertificación hasta que recibamos su formulario de recertificación firmado.

- No había firmas en ninguna página de su formulario de recertificación. Le devolvemos a usted su formulario de recertificación y documentación. Por favor firme **la página 5** de su formulario de recertificación. Devuélvalo de inmediato con la documentación pertinente en el adjunto sobre con franqueo pagado.

Llámenos al 718-SNAP-NOW (718-762-7669) para su entrevista obligatoria, unos días tras usted presentar su formulario de recertificación firmado (para dar tiempo al envío postal y tramitación). No se puede llevar a cabo el trámite de recertificación hasta que recibamos su formulario de recertificación firmado.



Date: _____

Case Number: _____

Case Name: _____

Center: _____

Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) Notice of Required Telephone Interview

For us to see if you can get or continue to get Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) benefits, please see the checked () box below:

Required Interview Call – Application

You recently submitted your application for SNAP benefits. To see if you can get SNAP benefits, you must call us to complete your interview over the phone.

Call us at 718-SNAP-NOW (718-762-7669) as soon as possible!

You can reach us Monday through Friday 8:30AM – 5:00PM.

You must be interviewed, or you will be denied SNAP benefits on _____.

If you need an in-person interview at your SNAP Center, please call _____ to schedule it.

The sending of this notice is based on 18 NYCRR 387.7

Required Interview Call – Recertification

You recently submitted your recertification form for SNAP benefits. To keep receiving SNAP benefits, you must call us to complete your interview over the phone.

Call us at 718-SNAP-NOW (718-762-7669) as soon as possible!

You can reach us Monday through Friday 8:30AM – 5:00PM.

You must be interviewed, or your SNAP benefits will stop on _____.

If you need an in-person interview at your SNAP Center, please call _____ to schedule it.

The sending of this notice is based on 18 NYCRR 387.7

Fecha: _____
Número del Caso: _____
Nombre del Caso: _____
Centro: _____

Aviso de Entrevista Telefónica Obligatoria del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP)

Por favor vea la casilla marcada () a continuación para nosotros determinar si usted puede recibir o puede continuar recibiendo beneficios del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP):

Llamada de entrevista obligatoria – Solicitud

Usted recientemente presentó su solicitud de beneficios de SNAP. Para que se determine su elegibilidad de beneficios de SNAP, debe llamarnos por teléfono para llevar a cabo su entrevista.

¡Llámenos al (718) SNAP-NOW tan pronto posible!

Puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes de 8:30AM a 5:00PM.

Usted se debe entrevistar, o si no se le denegarán los beneficios de SNAP el _____.

Si necesita una entrevista en persona en su Centro de SNAP, por favor llame al _____ para programarla.

Este aviso se envía conforme a la ley 18 NYCRR 387.7

Llamada de entrevista obligatoria – Recertificación

Usted recientemente presentó su formulario de recertificación de beneficios de SNAP. A fin de continuar recibiendo beneficios de SNAP, debe llamarnos por teléfono para llevar a cabo su entrevista.

¡Llámenos al (718) SNAP-NOW tan pronto posible!

Puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes de 8:30AM a 5:00PM.

Usted se debe entrevistar, o si no se le denegarán los beneficios de SNAP el _____.

Si necesita una entrevista en persona en su Centro de SNAP, por favor llame al _____ para programarla.

Este aviso se envía conforme a la ley 18 NYCRR 387.7