



FAMILY INDEPENDENCE ADMINISTRATION

Seth W. Diamond, Executive Deputy Commissioner




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

Lisa C. Fitzpatrick, Assistant Deputy Commissioner
Office of Procedures

POLICY BULLETIN #07-122-OPE

SPECIAL MAILING TO FOOD STAMP TELEPHONE RECERTIFICATION HOUSEHOLDS


Date: September 27, 2007	Subtopic(s): Food Stamp Telephone Recertification
<p> This procedure can now be accessed on the FIAweb.</p> <p>A Policy Directive on the Telephone Recertification procedure will be published separately.</p>	<p>The purpose of this policy bulletin is to inform all Non-Cash Assistance (NCA) Food Stamp (FS) center staff of a special mailing. This policy bulletin is informational for all other staff.</p> <p>On September 5, 2007, the Management Information System (MIS) mailed out the Food Stamp Telephone Recertification Brochure (W-901D) to select FS households at food stamps centers F02 and F44 scheduled for recertification in November 2007. The purpose of the brochure is to inform selected FS participants of an opportunity to recertify via the telephone in lieu of reporting to their respective centers for a face-to-face interview. Households requiring an individual to be finger imaged were excluded from this mailing.</p> <p>A Food Stamp Telephone Recertification Reminder Notice (W-901E) has been developed and will be mailed out approximately one month after the W-901D mailing. This notice will serve as a reminder and additional advertisement for the telephone recertification project.</p> <p>MIS will mail the W-901D and W-901E to select NCA FS households with active cases at NCA FS centers F02 and F44, two months before their scheduled recertification.</p> <p>If an NCA FS participant contacts the center regarding the telephone recertification mailings, advise him/her that additional telephone recertification information will be included in the recertification packet. If the participant prefers an in-person interview, inform him/her to indicate the request on the Call Time Request section located on page 7 of the recertification notice.</p> <p>Samples of the brochure and letter 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*

Related Items:

CD #07-16

Attachments:

 Please use Print on Demand to obtain copies of forms.

- W-901D** Food Stamp Telephone Recertification Brochure
- W-901D (S)** Food Stamp Telephone Recertification Brochure
- W-901E** Food Stamp Telephone Recertification Reminder Notice
- W-901E (S)** Food Stamp Telephone Recertification Reminder Notice

■ 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>

SAMPLE

QUESTIONS &
ANSWERS



CITY OF NEW YORK

Michael R. Bloomberg
Mayor

HUMAN RESOURCES ADMINISTRATION/
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES

Robert Doar
Administrator/Commissioner

FOOD STAMP
TELEPHONE
RECERTIFICATION



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.



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).

SAMPLE

- 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>

SAMPLE

PREGUNTAS & RESPUESTAS



RECERTIFICACIÓN
POR TELÉFONO
PARA CUPONES
PARA ALIMENTOS

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.



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).



Date: _____
Case Number: _____
Case Name: _____
NCA Food Stamp Center: _____

Food Stamp Telephone Recertification Reminder Notice

By now you should have received a brochure regarding a new telephone recertification process. You will no longer need to come into the center for an interview; instead, the interview can be done over the phone. You will receive your recertification packet in the mail, along with a postage-paid return envelope for your convenience. Before we can call you for an interview, you must complete and return the application along with the required documentation to your Food Stamp center. Please return the application as soon as possible so we can complete the recertification process.

SAMPLE

Please Note: You also have the option of a face-to-face interview at our center. If this is what you prefer, please be sure to indicate this on the CALL TIME REQUEST FORM which is included in your recertification packet. We will then contact you to make arrangements for a face-to-face interview in our center.



Fecha: _____
Número del Caso: _____
Nombre del Caso: _____
Centro NCA de Cupones
para Alimentos: _____

Recordatorio de Recertificación Por Teléfono de Cupones para Alimentos

Usted ya debe de haber recibido un folleto sobre el nuevo proceso de recertificación por teléfono. Usted ya no tendrá que venir al centro para una entrevista; en vez, la entrevista ahora se podrá hacer por teléfono. Para su conveniencia usted recibirá su paquete de recertificación por correo, con un sobre adjunto prepago con dirección del remitente. Antes de que podamos llamarle para su entrevista, usted debe llenar y devolver la solicitud a su centro de Cupones para Alimentos junto con la documentación requerida. Favor de devolver la solicitud lo más pronto posible para que podamos completar el proceso de recertificación.

Favor de Notar: Usted tiene además la opción de una entrevista en persona en nuestro centro. Si prefiere esta opción, favor de asegurarse de indicarla en el FORMULARIO DE PETICIÓN DE HORA DE LLAMADA el que está incluido en su paquete de recertificación. Nos comunicaremos con usted para programar una cita en persona en nuestro centro.