



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 #08-148-OPE

(This Policy Bulletin Replaces PB #08-66-OPE, PB #08-67-OPE, and PB #08-108-OPE)

RELOCATION OF THE FORT GREENE FOOD STAMP CENTER (F20) AND THE FAMILY SERVICES CALL CENTER BROOKLYN SATELLITE OFFICE

Date: December 2, 2008	Subtopic(s): MIS mailing
<p> This procedure can now be accessed on the FIAweb.</p> <p> Please use Print on Demand to obtain copies of forms.</p>	<p>The purpose of this policy bulletin is to inform all Job Center and Non Cash Assistance Food Stamp (NCA FS) Center staff that effective December 8, 2008, the Fort Greene Food Stamp Center (F20), temporarily located at 3050 West 21st Street, Brooklyn, NY 11224, and the Family Services Call Center (FSCC) Brooklyn Satellite Office, temporarily located at 98 Flatbush Avenue, Brooklyn, NY 11217, will return to the newly renovated Fort Greene Model Center at 275 Bergen Street, Brooklyn, NY 11217.</p> <p>In order to notify participants of the relocation, the Family Independence Administration is issuing notices titled Important Information About Changes in Your Food Stamp Center (EXP-84VV) and Important Information About Changes in Your Family Services Call Center (EXP-85), which will be mailed by Management Information Services to all participants with active cases at F20 and the FSCC Brooklyn Satellite Office, respectively.</p> <p>Forms EXP-84VV and EXP-85 also contain information about changes in the location due to its conversion to a Model Center.</p> <p>Samples of the forms are attached.</p> <p>Attachments:</p> <p>EXP-84VV Important Information About Changes in Your Food Stamp Center</p> <p>EXP-85 Important Information About Changes in Your Family Services Call Center</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*

Important Information About Changes in Your Food Stamp Center

On December 8, 2008, the Fort Greene Food Stamp Center, temporarily located at 3050 West 21st Street, Brooklyn, New York 11224, will return to the newly renovated Fort Greene Model Center at 275 Bergen Street, Brooklyn, New York 11217. We will also change the way we do business. The goal of these changes is to help us serve you better.

The first change you will see is a new main reception area. When you enter the Center, please go to the main reception desk, where you will be given a color-coded ticket and then be directed to the waiting area of the unit which will serve you. We hope this change will reduce the amount of time you spend waiting on line.

Another change you will see is the new Customer Service and Information Center (CSIC). The CSIC is designed to provide faster and more efficient service. For example, if you are just looking for general information about benefits or services, or wish to drop off a document, the main reception staff person will direct you to CSIC. If you need to drop off documents, CSIC staff will ensure that you have submitted the documents requested. For documents which have been requested, you will be given a receipt to show that you have delivered the appropriate documentation.

Additionally, when you enter the Center, you will now see new "Automated Customer Information Stations" (Kiosks). These Kiosks will enable you to obtain employment information, child care information and view Human Resources Administration (HRA) forms. You can also access a series of questions and answers about Cash Assistance, Food Stamps, and Medicaid that may help you determine if you are eligible for those benefits. The Kiosks are similar to an Automated Teller Machine (ATM); simply touch the screen to get the information you may need.

In order to serve you more expeditiously, the Fort Greene Model Center will limit the number of visitors who are allowed inside. If you choose to have someone accompany you, please be sure that they have identification.

Please note, the Fort Greene Model Center's business hours will be from 8:30 AM to 5:00 PM, Monday through Friday.

We believe these changes will help HRA serve you more efficiently. We welcome your comments and suggestions.

Should you need to contact the Fort Greene Food Stamp Center, please call (718) 473-8510.

Directions to the Fort Greene Model Center at 275 Bergen Street:

By Train: B, Q, 2, 3, 4 or 5 to Atlantic Avenue or
D, M, N, or R to Atlantic Avenue – Pacific Street.
Walk south on 4th Avenue to Bergen Street.
Turn right and walk 1 1/2 blocks to 275 Bergen Street.

By Bus: B37 or B103 to 3rd Avenue and Bergen Street or
B65 to Bergen Street and Nevins Street.

Información Importante Sobre Cambios en Su Centro de Cupones para Alimentos

El 8 de diciembre, 2008, el Centro de Cupones para Alimentos de Fort Greene, ubicado temporalmente en 3050 West 21st Street, Brooklyn, New York 11224 regresará al recién renovado Centro Modelo de Fort Greene en 275 Bergen Street, Brooklyn, New York 11217. Además, cambiaremos nuestro modo de operación. El propósito de estos cambios es poder brindarle un mejor servicio a usted.

El primer cambio que usted notará es una nueva área principal de recepción. Al entrar al Centro, favor de presentarse al puesto de la recepción principal, donde se le dará un boleto codificado con colores y luego se le dirigirá a la sala de espera de la unidad que le atenderá. Esperamos que este cambio reduzca el tiempo de espera en fila.

Otro cambio que usted notará es el nuevo Centro de Información y Atención al Cliente (Customer Service and Information Center – CSIC). El CSIC fue creado para brindarle a usted un servicio más rápido y eficiente. Por ejemplo, si usted sólo necesita información general sobre beneficios o servicios, o desea dejar un documento, un miembro del personal de la recepción principal le dirigirá al CSIC. Si usted necesita dejar documentos, el personal de CSIC se asegurará de que usted haya presentado los documentos apropiados. Para documentos que se hayan solicitado, usted recibirá un recibo como comprobante de que haya presentado la documentación apropiada.

Más aún, al usted entrar al Centro, notará nuevos "Puestos de Atención al Cliente Automatizados" (Customer Information Stations) (Quioscos). Estos quioscos le permitirán obtener información sobre empleo, cuidado infantil y revisar formularios de la Administración de Recursos Humanos (HRA). Usted también puede acceder una serie de preguntas y respuestas sobre Asistencia en Efectivo, Cupones para Alimentos, y Medicaid que le puede ayudar a determinar si es elegible para esos beneficios. Los quioscos son similares a un Cajero Automático (ATM); sencillamente toque la pantalla para obtener la información que necesite.

Para servirle más expeditivamente, el Centro Modelo de Fort Greene limitará el número de visitantes. Si usted opta por que alguien le acompañe, favor de asegurarse de que tengan identificación.

Tenga presente que las horas laborables del Centro Modelo de Fort Greene serán de 8:30 AM a 5:00 PM, de lunes a viernes.

Estimamos que estos cambios le permitirán a la HRA servirle a usted más eficientemente. Gustosamente aceptaremos sus comentarios y sugerencias.

En caso de que usted necesite comunicarse con el Centro de Fort Greene de Cupones para Alimentos, favor de llamar al (718) 473-8510.

Indicaciones de viaje al Centro Modelo de Fort Greene en 275 Bergen Street:

Por Tren: B, Q, 2, 3, 4 o 5 hasta Atlantic Avenue o
D, M, N o R hasta Atlantic Avenue – Pacific Street.
Camine en dirección sur en la 4th Avenue hasta Bergen Street.
Doble a la derecha y camine 1 1/2 cuadras hasta 275 Bergen Street.

Por Bus: B37 o B103 hasta 3rd Avenue y Bergen Street o
B65 hasta Bergen Street y Nevins Street.

Important Information About Changes in Your Family Services Call Center

This is not an appointment notice.

On December 8, 2008, the Family Services Call Center (FSCC) Brooklyn Satellite Office, temporarily located at 98 Flatbush Avenue, Brooklyn, NY 11217, will return to the newly renovated Fort Greene Model Center at 275 Bergen Street, Brooklyn, NY 11217. We will also change the way we do business. The goal of those changes is to help us serve you better.

The first change you will see is a new main reception area. When you enter the Center, please go to the main reception desk, where you will be given a color-coded ticket and then be directed to the waiting area of the unit which will serve you. We hope this change will reduce the amount of time you spend waiting on line.

Additionally, when you enter the Center, you will now see new "Automated Customer Information Stations" (Kiosks). These Kiosks will enable you to obtain employment information, child care information and view Human Resources Administration (HRA) forms. You can also access a series of questions and answers about Cash Assistance, Food Stamps, and Medicaid that may help you determine if you are eligible for those benefits. The Kiosks are similar to an Automated Teller Machine (ATM); simply touch the screen to get the information you may need.

In order to serve you more expeditiously, the Fort Greene Model Center will limit the number of visitors who are allowed inside. If you choose to have someone accompany you, please be sure that they have identification.

Please note, the Fort Greene Model Center's business hours will be from 8:30 AM to 5:00 PM, Monday through Friday.

We believe these changes will help HRA serve you more efficiently. We welcome your comments and suggestions.

Should you need to contact the FSCC Brooklyn Satellite Office, please call (718) 694-8647.

Directions to the FSCC Brooklyn Satellite Office at 275 Bergen Street:

By Train: B, Q, 2, 3, 4 or 5 to Atlantic Avenue or
D, M, N, or R to Atlantic Avenue – Pacific Street.
Walk south on 4th Avenue to Bergen Street.
Turn right and walk 1½ blocks to 275 Bergen Street.

By Bus: B37 or B103 to 3rd Avenue and Bergen Street or
B65 to Bergen Street and Nevins Street.

Información Importante Sobre Cambios en Su Centro de Llamadas de Servicios a la Familia

El presente no es un aviso de cita.

A partir del 8 de diciembre del 2008, la oficina Satélite de Brooklyn del Centro de Llamadas de Servicios a la Familia (Family Services Call Center – FSCC) que está temporariamente ubicado en 98 Flatbush Avenue, Brooklyn, NY 11217, regresará al recién renovado Centro Modelo de Fort Greene en 275 Bergen Street, Brooklyn, NY 11217. También cambiaremos nuestro modo de operación. El propósito de estos cambios es poder servirle mejor a usted.

El primer cambio que usted notará es una nueva área principal de recepción. Al entrar al Centro, favor de presentarse al puesto de la recepción principal, donde se le dará un boleto codificado con colores y luego se le dirigirá a la sala de espera de la unidad que le atenderá. Esperamos que este cambio reduzca el tiempo de espera en fila.

Más aún, al usted entrar al Centro, notará nuevos "Puestos de Atención al Cliente Automatizados" (Customer Information Stations) (Quioscos). Estos quioscos le permitirán obtener información sobre empleo, cuidado infantil y revisar formularios de la Administración de Recursos Humanos (HRA). Usted también puede acceder una serie de preguntas y respuestas sobre Asistencia en Efectivo, Cupones para Alimentos, y Medicaid que le puede ayudar a determinar si es elegible para esos beneficios. Los quioscos son similares a un Cajero Automático (ATM); sencillamente toque la pantalla para obtener la información que necesite.

Para servirle más expeditivamente, el Centro Modelo de Fort Greene limitará el número de visitantes. Si usted opta por que alguien le acompañe, favor de asegurarse de que tengan identificación.

Tenga presente que las horas laborables del Centro Modelo de Fort Greene serán de 8:30 AM a 5:00 PM, de lunes a viernes.

Estimamos que estos cambios le permitirán a la HRA servirle a usted más eficientemente. Gustosamente aceptaremos sus comentarios y sugerencias.

En caso de que usted necesite comunicarse con la oficina Satélite de Brooklyn del Centro de Llamadas de Servicios a la Familia, favor de llamar al (718) 694-8647.

Indicaciones de viaje a la oficina Satélite de Brooklyn del Centro de Llamadas de Servicios a la Familia en 275 Bergen Street:

Por Tren: B, Q, 2, 3, 4 o 5 hasta Atlantic Avenue o
D, M, N, o R hasta Atlantic Avenue – Pacific Street.
Camine en dirección sur en la 4th Avenue hasta Bergen Street.
Doble a la derecha y camine 1 1/2 cuadras hasta 275 Bergen Street.

Por Bus: B37 o B103 hasta 3rd Avenue y Bergen Street o
B65 hasta Bergen Street y Nevins Street.