

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

标准程序 040:12:1, 关于申请人、公共住房居民以及联邦住房补助券领受人 提出的住房合理便利申请

目录

I. 目的.....	1
II. 政策.....	1
III. 适用范围	2
IV. 定义.....	2
V. 审查周期	4
VI. 责任.....	4
A. 公共住房管理服务部 (Public Housing Management Services Department, PHMSD)	4
B. 物业管理部 (Property Management Department)	4
C. 房屋租赁部 (Leased Housing Department, LHD)	4
D. 公共住房申请和租赁管理部 (Applications and Tenancy Administration Department, ATAD)	4
E. 客户联系中心 (Customer Contact Center, CCC)	5
F. 住房平等机会部 (Department of Equal Opportunity, DEO)	5
G. 基本工程项目署下属设计部 (Design Department of the Capital Projects Division)	5
H. 法务部 (Law Department)	5
VII. 程序.....	5
A. 关于回应 所有 申请的一般规定.....	5
B. 其他沟通和/或语言翻译服务方式	8
C. 公共住房计划 — 提出申请	8
D. 公共住房合理便利申请和残疾人士确认表	9
E. 公共住房 — 处理申请人提出的请求.....	10
F. 公共住房 — 处理实体改造申请.....	11
G. 公共住房 — 处理搬迁申请	13
H. 公共住房 — 处理其他申请	16
I. 公共住房合理便利协调员 (PHRAC) 审查	16
J. 公共住房 — 申诉公平听证会或非正式会议	18
K. 住房补助 — 提出申请	19
L. 住房补助 — 合理便利申请和残疾人士确认表	20
M. 住房补助 — 处理申请 (住房补助券申请人和领受人)	21
N. 住房补助合理便利协调员 (SERAC) 审查	23
O. 住房补助券领受人 — 公平听证会	25
P. ADA/申诉程序第 504 条	25
Q. 跟踪合理便利申请.....	26

目录

第 i

索引号 040:12:1

2019 年 9 月 3 日修订

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

VIII. 输出、报告和记录保存	27
A. 输出	27
B. 报告	27
C. 记录保存	28
IX. 培训要求	28
X. 绩效指标	28
XI. 不合规事件	29
XII. 表格	30
XIII. 工作流程	33
XIV. 审查/修订历史页面	34
XV. 附录	35
附件 A — 职责说明	35
附件 B — 按申请方类型划分的合理便利示例	39
附件 C — 关于授权第三方的指引	42
附件 D — 向物业管理部提出的其他合理便利申请	44

主题	程序负责人	批准日期	审批人	索引编号
关于申请人、公共住房居民以及联邦住房补助券领受人提出的住房合理便利申请	运营部 及 房屋租赁管理局	发布日期：2012年6月15日 草案生效日期：2014年6月1日 重新发布日期：2016年2月16日 日期：_____	Carolyn Jasper 运营部 代理副局长 Lakesha Miller 房屋租赁管理局副局长 Vito Mustaciuolo 总干事	040:12:1

I. 目的

本标准程序旨在说明纽约市住房管理局（New York City Housing Authority, NYCHA）雇员在审查申请人、公共住房居民以及《住宅法案》第八章项下联邦住房补助券（Section 8 voucher，以下简称“住房补助券”）领受人提交的住房合理便利申请时负有的职责。

本标准程序取代了其先前的版本。除非另有明确说明或与 NYCHA 其他政策或程序之规定不相符，否则本标准程序将视为对该等政策或程序的补充而非取代。因此，管理人员或监察人员在正常业务过程中必须继续按照任何现有的 NYCHA 政策和程序审查此类申请。

II. 政策

NYCHA 的政策是为所有合格的申请人、公共住房居民和住房补助券领受人提供平等的住房机会。NYCHA 的《公平住房禁止歧视政策》（NYCHA 表格 036.033）禁止基于残疾等因素在选择家庭和提供服务时存在歧视行为。

NYCHA 的政策还要求为申请人、公共住房居民或住房补助券领受人提供住房合理便利。有关合理便利的示例，请参见附件 B。

所有合理便利申请，无论在本程序中是否列出，都必须根据联邦、州和地方的残疾人权利法律逐案予以谨慎评估。

III. 适用范围

本程序适用于所有涉及处理申请人、公共住房居民或住房补助券领受人的住房合理便利申请的 NYCHA 工作人员。

IV. 定义

A. 申请人

申请人是指已提交公共住房或住房补助券申请，但未签署公共住房公寓的租约或未获发住房补助券的任何人。

B. 残疾

残疾是指身体、医学、精神或心理上的障碍。障碍的例子包括行动障碍、感官障碍（如失明或失聪）、慢性健康问题（如哮喘）和精神健康问题。

C. NYCHA Public Housing Preservation I & II LLC 建设项目（以下简称“LLC 建设项目”）

LLC 建设项目由 NYCHA 管理，既涵盖公共住房居民，也涵盖领取住房补助券的居民。

D. 实体改造

实体改造是指公共住房居民或住在 LLC 建设项目中的住房补助券领受人提出的对公寓、建筑物或建设项目场地进行实体改造的合理便利申请。有关实体改造的示例，请参见 *附件 B*。

E. 公共住房居民

公共住房居民是指获得授权住在由 NYCHA 持有的建设项目的公寓中的任何人士，该公寓接受《住宅法案》第九章项下公共住房补贴。

F. 市外搬迁

住房补助券领受人提出的市外搬迁申请，即申请转移到纽约市外运营住房补助券计划的其他公共住房管理机构。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

G. 合理便利

住房合理便利是对住房政策、程序、惯例或计划进行的一次变革、修订或变更，它为符合资格的残疾人士提供了一个平等的机会，让他们可以像非残疾人士一样参加或受益于住房计划或活动。特定住房便利的合理性取决于申请人的个人具体情况。

此外，考虑到住房服务、计划或活动所有可用的资金，提供便利不能给 NYCHA 造成过度的行政或财政负担，或从根本上改变 NYCHA 住房服务或计划的性质。只有公共住房合理便利协调员 (PHRAC) 或住房补助券合理便利协调员 (SERAC) 才能裁定提供便利是否造成过度的行政或财政负担。

H. 合理便利协调员

在执行本标准程序的过程中，NYCHA 设立了两个合理便利协调员职位：

1. 公共住房合理便利协调员 (PHRAC)

PHRAC 由房屋租赁管理局 (Leased Housing and Tenancy Administration) 副局长指定，负责解决公共住房申请人和居民提出的合理便利申请，以及居住在 LLC 建设项目中的住房补助券领受人提出的与住房补助券无关的要求。

2. 住房补助券合理便利协调员 (SERAC)

SERAC 由房屋租赁管理局副局长指定，负责解决住房补助券申请人和领受人提出的合理便利要求。

I. 申请方

申请方是提出合理便利申请的任何申请人、公共住房居民或住房补助券领受人，或代表他们提出申请的授权第三方。

J. 住房补助券领受人

住房补助券领受人是指领取 NYCHA 签发的住房补助券的任何人士。其中包括正在寻找公寓以及领取租金补贴的人。

K. 搬迁

搬迁申请是指来自以下人士的申请：

1. 公共住房居民，要搬到 NYCHA 的其他公共住房公寓。
2. 住房补助券领受人，要搬到纽约市内的其他私人公寓。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

3. 住在 LLC 建设项目中的住房补助券领受人，要搬到其他 LLC 公寓（通过公共住房申请和租赁管理部[Applications and Tenancy Administration Department]处理）或搬到纽约市的私人公寓（通过房屋租赁部[Leased Housing Department]处理）。

V. 审查周期

运营部 (Operations) 以及房屋租赁管理局应至少每三 (3) 年审查一次本标准程序，如果不需要更改，则通过电子邮件通知合规部 (Compliance Department)，或通过提交 *NYCHA 程序制定申请表 (NYCHA 022:00:8, Procedure Development Request)*，提交对本程序的修订。

VI. 责任

以下部门和职务在本标准程序中负有相关责任。有关按职务或部门划分的职责概述，请参见“附件 A — 职责说明”。

A. 公共住房管理服务部 (Public Housing Management Services Department, PHMSD)

1. 公共住房合理便利协调员 (PHRAC)
2. PHMSD 工作人员

B. 物业管理部 (Property Management Department)

1. 物业经理
2. 物业助理经理
3. 物业管理部办公室工作人员

C. 房屋租赁部 (Leased Housing Department, LHD)

1. 住房补助券合理便利协调员 (SERAC)
2. 经理
3. 助理经理
4. 房屋助理

D. 公共住房申请和租赁管理部 (Applications and Tenancy Administration Department, ATAD)

1. 助理主管

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

2. 外联部 (Field Liaison Division) 经理

3. 房屋助理

4. 上诉小组 (Appeals Unit) 工作人员

E. 客户联系中心 (Customer Contact Center, CCC)

F. 住房平等机会部 (Department of Equal Opportunity, DEO)

1. 残疾人服务小组 (Services for People with Disabilities Unit) 工作人员

2. 美国残疾人法案 (ADA)/《康复法案》第 504 款申诉协调员

3. DEO 调查员

G. 基本工程项目署下属设计部 (Design Department of the Capital Projects Division)

1. 第 504 款协调员

H. 法务部 (Law Department)

VII. 程序

A. 关于回应所有申请的一般规定

物业管理部办公室、CCC 免预约中心、LHD、ATAD、PHMSD 的指定人员和 CPD 第 504 款协调员负责回应申请方的合理便利申请，并按照本标准程序中所述对申请进行审查并采取行动。以下是一般规定：

1. 申请方可以随时提出合理便利申请。公共住房居民和住房补助券领受人不一定要在年度审查期才能提出申请。

注意：	<p>合理便利申请可能包含个人或敏感信息。NYCHA 的所有工作人员必须妥善保护好从申请人、公共住房居民和住房补助券领受人处取得的个人或敏感信息。有关处理、保护和披露个人或敏感信息的进一步指引，请参见以下标准程序：</p> <ul style="list-style-type: none">• 标准程序 002:12:1 – NYCHA 隐私政策 (Standard Procedure 002:12:1, NYCHA Privacy Policy)• 标准程序 003:78:1 – 公开访问 NYCHA 记录 (Standard Procedure 003:78:1, Public Access to NYCHA Records)
------------	---

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

2. 申请方无需使用 NYCHA 表格来申请合理便利，但是 NYCHA 可能要求申请方提交医疗专业人员出具的、为合理便利申请提供证明的相关信息。可以使用适用的 NYCHA 表格或其他批准的格式（例如，医疗保健提供者的信函）来提供此信息。
3. NYCHA 必须根据本标准程序所述，在 Siebel 系统中追踪记录合理便利申请。
4. NYCHA 工作人员在 Siebel 中处理合理便利申请时必须：
 - a. 扫描 Siebel 中尚未存档的，用于提出、确定或追踪合理便利申请的所有文件（包括本程序所述的 NYCHA 表格），并附到 Siebel 中申请方档案下的“Restricted View”（受限查看）选项卡中。
 - b. 在将医学证明文件上传到 Siebel 并创建相应的备注后，立即将其粉碎。
 - c. 在申请方的 Siebel 档案中输入所有相关信息，并在收到新信息或文件时更新 Siebel 中的“Notes”（备注）选项卡。
5. 可能需要医疗证明等文件，也可能不需要此类文件。如果申请人明显身患残疾（例如，低视力的居民要求提供大字体格式的租赁规则），或者相关文件在 Siebel 中已有存档，则不需要证明文件。提供的证明文件必须：
 - a. 能够证明该残疾人士需要合理便利。
 - b. 符合所定义的合理便利标准。
6. 如果申请方在申请合理便利时需要其他通讯方式，NYCHA 必须按照第 VII.B 节的步骤提供协助。
7. 对于申请方向 NYCHA 提交的所有合理便利申请，必须逐案予以谨慎评估，无论该申请是否列于附件 B 中，或在本标准程序的其他处有否相关说明。
8. NYCHA 必须对合理便利的所有申请作出回应。所有合理便利申请均必须予以考虑，无论是否存在与该类合理便利申请相关的政策或程序。
9. 如果申请由授权第三方代表申请方提出，NYCHA 必须在可行的情况下核实申请方是否同意该申请。请参阅附件 C，关于授权第三方的指引。
10. NYCHA 不得提供与申请人的残疾情况不相符的合理便利。例如，对于使用轮椅的申请方，无障碍淋浴可能是合理便利，但对于有听力障碍的申请方则不是。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

11. NYCHA 物业管理部办公室、ATAD 和 LHD 工作人员必须在 **5 个自然日**内审查 Siebel 中的所有合理便利服务请求 (Service Requests, SR)，但以下情况除外：
 - a. 对于住房补助券领受人的搬迁申请 SR，必须在 **2 个工作日内**予以处理；以及
 - b. 对于曾是住房补助券领受人的申请人提出的恢复领取住房补助券津贴的 SR，必须在 **30 个自然日**内予以处理。
12. 如果物业经理或物业助理经理要求对实体改造 SR 进行基本工程评估，CPD 下属设计部的第 504 款协调员必须在 **30 个自然日**内作出回应。
13. 对于已审查但无法由物业管理部、ATAD、LHD 或 CPD 第 504 款协调员批准的合理便利 SR，必须上报给 PHRAC 或 SERAC 进行审查和最终裁决（如适用）。
14. 只有 PHRAC 或 SERAC 才可拒绝合理便利申请。
 - a. 在拒绝合理便利申请时，PHRAC 或 SERAC 必须确保在 Siebel 的申请方档案备注中记录相关证据，证明与申请方进行了合作性对话。合作性对话包括以下证据：
 - (1) 已评估申请方的需求。
 - (2) 已考虑所有可能的便利。
 - b. PHRAC 或 SERAC 可以出于以下原因之一拒绝申请：
 - (1) 申请方未提供所需提交的信息，PHRAC 或 SERAC 无法裁定申请方是否有资格获得所申请的便利；或
 - (2) 申请方无资格获得合理便利，或无资格获得所申请的合理便利；或
 - (3) 没有不会造成不必要困难的合理便利；或
 - (4) 有符合申请方需求的合理便利，但申请方不接受，并且在合作性对话期间未找到合理的备选方案。
15. 自合理便利 SR 被转介至 PHRAC 或 SERAC 之日起，他们有 **30 个自然日**来作出决定，除非他们通知申请方需要更多时间。
16. 对物业管理部办公室工作人员的其他要求

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

- a. 物业管理部办公室工作人员在物业管理部办公室收到关于实体改造或搬迁的合理便利申请之后，必须在**同一工作日**：
- (1) 在 Siebel 中创建 SR（如果提供了医学证明、医学证明已在 Siebel 中存档，或申请人明显身患残疾）；或
 - (2) 在 Siebel 创建文件追踪记录 (DTR)（如果未提供医学证明、医学证明未在 Siebel 中存档，以及申请人并未明显身患残疾）。
- b. 如果申请是因公寓的霉菌状况而提出，物业管理部办公室工作人员必须在 SR 中勾选“mold/mildew”（霉菌/霉斑）方框。勾选该方框后，Siebel 将向霉菌评估和修复办公室 (Office of Mold Assessment and Remediation) 发送电子邮件提醒。

注意：	物业管理部办公室工作人员 不得 将完整的合理便利裁决函和证明文件的原件或副本放在承租人文件夹中。所有文件都必须上传到 Siebel 中承租人档案下的“Restricted View”（受限查看）选项卡中。
------------	---

B. 其他沟通和/或语言翻译服务方式

在没有获得协助的情况下，申请方可能会因残疾而无法提交合理便利申请。申请方还可能需
要辅助工具或服务、其他沟通方式或手语翻译服务。NYCHA 工作人员必须确保为申请方提
供必要的资源和协助，以帮助他们提交合理便利申请。

如果申请方需要手语翻译或认证聋译员，NYCHA 工作人员必须按照标准程序 007:09:1 语言
援助服务(Standard Procedure 007:09:1, Language Assistance Services)中的步骤来提供这
些服务。

注意：	与使用签约供应商相关的所有费用，包括手语和盲文服务的费用，均应由提出 请求的部门支付。
------------	--

C. 公共住房计划 — 提出申请

1. 公共住房申请人

- a. 申请人可以在资格面谈期间申请合理便利，然后向 CCC 免预约中心提交申请。
- b. 申请人可以亲临 CCC 免预约中心，或致电客户联系中心 (CCC) 获取第 VII.D 节所列
的表格。

注意：	有关 CCC 和免预约中心的信息（包括工作时间），请参见标准程序 040:09:6 客户联系中心(Standard Procedure 040:09:6, Customer Contact Center)。
------------	---

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

- c. 患有残疾的申请人还可以联系住房平等机会部 (DEO)，以获取有关申请合理便利的协助，DEO 的工作时间内为周一至周五，上午 8:30 至下午 5:00。

2. 公共住房居民

注意：	本节还适用于住在 LLC 建设项目、提出与住房补助券无关的申请（例如实体修改或公共住房搬迁）的住房补助券领受人。请参见 <i>附件 B</i> ，了解与公共住房有关的申请示例。
------------	--

- a. 公共住房居民可以通过以下方式提出合理便利申请：

(1) 在正常工作时间亲临或致电其物业管理部办公室。

(2) 通过 NYCHA 的自助服务门户在线提交有关实体改造或搬迁的申请，链接如下：

http://selfserve.nycha.info/eservice_enu

- b. 患有残疾的公共住房居民还可以联系住房平等机会部 (DEO) 的残疾人服务小组，以获取有关申请合理便利的协助，DEO 的工作时间为周一至周五，上午 8:30 至下午 5:00。

D. 公共住房合理便利申请和残疾人士确认表

注意：	<ul style="list-style-type: none">工作人员可通过 NYCHA Connect/Resources 上的 NYCHA 表格和参考库 (Forms and Reference Library, FRL) 获取以下表格样本。公众可通过以下链接，在 NYC.gov 的 NYCHA 网站中获取公共住房申请人和居民的表格样本：http://www1.nyc.gov/site/nycha/residents/reasonable-accomodation.page要获取带有条形码的个人化表格，工作人员必须通过 Siebel 生成表格。
------------	---

NYCHA 工作人员可根据需要向申请方提供以下与合理便利申请相关的表格：

1. 公共住房申请人

- a. NYCHA 070.171 合理便利确认表

2. 公共住房居民

- a. NYCHA 040.425 合理便利 — 实体改造申请表格

- b. NYCHA 040.426 合理便利：医学证明

- c. NYCHA 040.050 承租人搬迁申请表格

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

注意:	住在 LLC 建设项目、提出与住房补助券无关的申请的住房补助券领受人也使用这些表格。
------------	--

E. 公共住房 — 处理申请人提出的请求

有关公共住房申请人提出的合理便利申请的示例，请参见 *附件 B*。

1. 当公共住房申请人提交 *NYCHA 070.171 合理便利确认表格*，将在 **Siebel** 中创建 **SR**。

注意:	如果公共住房申请人不想提交表格但有医学证明文件或明显身患残疾，工作人员仍必须创建 SR 。
------------	--

2. **ATAD** 房屋助理必须在收到 **SR** 后的 **5 个自然日**内审查合理便利申请，以确定该申请是否：

- a. 清晰且完整。
- b. 提交了充分的医学证明，或医学证明已在 **Siebel** 中存档，除非 **ATAD** 工作人员指明申请人明显身患残疾。
- c. 合理（如定义所述）。

3. 如果房屋助理需要其他信息或文件来作出裁决：

- a. 房屋助理：

- (1) 在 **Siebel** 中更新档案备注。

- (2) 在 **Siebel** 中针对所需的文件和/或信息创建额外的信息请求。

- b. **Siebel** 会生成一封邮件并向申请方发送 *NYCHA 070.171 合理便利确认表格*，

- c. 如果申请方在 **30 个自然日**内提交请求的文件和/或信息，房屋助理则对申请进行审核。

- d. 如果申请方未在 **30 天**内提交请求的文件和/或信息，**Siebel** 会生成一封邮件并向申请方发送 *NYCHA 088.185 无效的合理便利申请通知函*。

这封信函通知申请方申请已终止。

4. 如果房屋助理确定申请是完整的，则他们必须采取以下行动之一：

- a. 批准 **SR**，并在 **Siebel** 中进行适当的更新以使申请生效。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

b. 如果房屋助理无法批准申请，则在 Siebel 中将 SR 上报给 ATAD 助理主管。

(1) 助理主管在 Siebel 中审查上报的 SR，给予批准或进一步上报给 PHRAC。

F. 公共住房 — 处理实体改造申请

本节仅适用于公共住房居民和住在 LLC 建设项目的住房补助券领受人提出的、关于对公寓、建筑物或场地进行实体改造的合理便利申请。有关实体改造申请的示例，请参见附件 B。

1. 当公共住房居民或住在 LLC 建设项目的住房补助券领受人采用第 VII.C 节所述方法之一提交关于实体改造的合理便利申请时：

a. 在以下情况中，将在 Siebel 中创建 SR：

(1) 申请方向物业管理部办公室提交 *NYCHA 040.425 合理便利 — 实体改造申请表格* 及以下之一：

(a) 提供了医学证明；

(b) 医学证明已在 Siebel 中存档；或

(c) 物业管理部办公室工作人员确定申请人明显身患残疾。

注	如果申请方不想提交 <i>NYCHA 040.425 合理便利 — 实体改造申请表格</i> ，，
意：	在已提交医学证明文件、医学证明已在 Siebel 中存档或申请人明显身患残疾的情况下，物业管理部办公室工作人员仍必须创建 SR。

(2) 申请方在线提交申请，并为申请上传医学证明文件。

b. 如果需要医学证明文件以完成申请：

(1) 物业管理部办公室工作人员在 Siebel 中创建 DTR，并向申请方提供 *NYCHA 040.426 合理便利：医学证明表格*，并告知他们有 30 个自然日的时间来提交医学证明文件，否则申请将被终止。

注	对于在线提交的申请，NYCHA 自助服务门户会提示申请方上传医学证明文件以完成申请。系统的弹出提醒窗口将告知他们有 30 个自然日的时间来提交证明文件，否则申请将被终止。
意：	

(2) 如果在 15 日内未（向物业管理部办公室）提交或未（在线）上传医学证明文件，Siebel 会生成一封邮件并向申请方发送 *NYCHA 040.940A PM 合理便利申请 — 额外信息通知函*。这封信函将提醒他们有 15 日的时间来提交医学证明文件，否则申请将被终止。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

(3) 如果在初始申请后的 30 日内未（向物业管理部办公室）提交或未（在线）上传医学证明文件，Siebel 会生成一封邮件并向申请方发送 *NYCHA 088.185 无效的合理便利申请通知函*。这封信函将通知他们 NYCHA 已停止处理申请。

2. 物业经理或物业助理经理必须在 **5 个自然日**内审查合理便利 SR，以确定申请是否：

- a. 清晰且完整。
- b. 提交了充分的医学证明，或医学证明已在 Siebel 中存档，除非物业管理部办公室工作人员已创建 SR 并指明申请人明显身患残疾。
- c. 合理（如定义所述）。

注	如果实体改造申请是因公寓的霉菌状况而提出，且未勾选“mold/mildew”（霉菌/霉斑）方框，则物业经理或物业助理经理必须在 Siebel 的 SR 中勾选该方框。勾选该方框后，Siebel 将向霉菌评估和修复办公室发送电子邮件提醒。
----------	--

3. 物业经理或物业助理经理必须采取以下行动之一：

- a. 在 Siebel 中批准 SR。

Siebel 会自动生成一封邮件并向申请方发送 *NYCHA 040.940 合理便利申请 — 实体改造 — 裁决函*，表明申请已获批准。

注	物业经理或物业助理经理在 Siebel 中批准常规非基本工程 SR 后，将在 Maximo 中自动创建实体改造工单。
----------	--

- b. 如果物业经理或物业助理经理无法批准申请，并且他们不请求进行基本工程评估，则将 SR 上报给 PHRAC。

Siebel 会自动生成一封邮件并向申请方发送 *NYCHA 040.940 合理便利申请 — 实体改造 — 裁决函*，表明申请已发送给 PHRAC。

- c. 请求基本工程项目署下属设计部的第 504 款协调员进行基本工程评估：

(1) 物业经理或物业助理经理在 Siebel 中更新 SR 备注。

(2) Siebel 会自动生成：

(a) 发送给第 504 款协调员的电子邮件，请求对合理便利申请进行基本工程评估。

(b) 向申请方发送 *NYCHA 040.940 合理便利申请 — 实体改造 — 裁决函*，表明申请已发送给第 504 款协调员以进行评估。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

(3) 第 504 款协调员将在 **30 个自然日内**：

(a) 对申请进行评估，以根据需要纳入：

- i. 无障碍分析，包括实地视察
- ii. 资金的可用性评估
- iii. 基本工程项目署下属设计部的审查和批准。

(b) 回复 Siebel 生成的电子邮件，及以下之一：

i. 批准申请。

Siebel 会自动生成一封邮件并向申请方发送 *NYCHA 040.940 合理便利申请 — 实体改造 — 裁决函*，表明申请已获批准。

ii. 将申请上报给 PHRAC。

第 504 款协调员需提供上报申请的理由，并建议合理便利的备选方案。

Siebel 会自动生成一封邮件并向申请方发送 *NYCHA 040.940 合理便利申请 — 实体改造 — 裁决函*，表明申请已发送给 PHRAC。

G. 公共住房 — 处理搬迁申请

1. 本节适用于以下人士提出的合理便利申请：

- a. 公共住房居民，申请搬迁到其他 NYCHA 公共住房公寓。
- b. 住在 LLC 建设项目的住房补助券领受人，申请搬迁到 LLC 建设项目中的其他公寓。

2. 当公共住房居民或住在 LLC 建设项目的住房补助券领受人提交关于搬迁的合理便利申请时：

a. 在以下情况中，将在 Siebel 中创建 SR：

(1) 申请方向物业管理部办公室提交 *NYCHA 040.050 承租人搬迁申请表格* 以下之一：

(a) 提供了医学证明；

(b) 医学证明已在 Siebel 中存档；或

(c) 物业管理部办公室工作人员确定申请人明显身患残疾。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

注意:	如已提交医学证明文件、医学证明已在 Siebel 中存档或申请人明显身患残疾，必要时物业管理部办公室工作人员必须协助申请方填写 NYCHA 040.050 承租人搬迁申请表格 。
------------	---

(2) 申请方在线提交申请，并为申请上传医学证明文件。

b. 如果需要医学证明文件以完成申请:

(1) 物业管理部办公室工作人员在 **Siebel** 中创建 **DTR**，并向申请方提供 **NYCHA 040.426 合理便利: 医学证明表格**，并告知他们有 **30** 个自然日的时间来提交医学证明文件，否则申请将被终止。

注意:	对于在线提交的申请， NYCHA 自助服务门户会提示申请方上传医学证明文件以完成申请。系统的弹出提醒窗口将告知他们有 30 个自然日的时间来提交证明文件，否则申请将被终止。
------------	--

(2) 如果在 **15** 日内未（向物业管理部办公室）提交或未（在线）上传医学证明文件，**Siebel** 会生成一封邮件并向申请方发送 **NYCHA 040.940A PM 合理便利申请 — 额外信息通知函**。这封信函将提醒他们有 **15** 日的时间来提交医学证明文件，否则申请将被终止。

(3) 如果未（向物业管理部办公室）提交或未（在线）上传医学证明文件，**Siebel** 会生成一封邮件并向申请方发送 **NNYCHA 088.185 无效的合理便利申请通知函**。这封信函将通知他们 **NYCHA** 已停止处理申请。

3. **ATAD** 的外联部房屋助理必须在收到 **SR** 后的 **5** 个自然日内对 **SR** 进行审查，以确定该申请是否:

a. 清晰且完整。

b. 提交了充分的医学证明，或医学证明已在 **Siebel** 中存档，除非物业管理部办公室工作人员已创建 **SR** 并指明申请人明显身患残疾。

c. 合理（如定义所述）。

注意:	如果搬迁申请是因公寓的霉菌状况而提出，且未勾选“ mold/mildew ”（霉菌/霉斑）方框，则房屋助理必须在 Siebel 的 SR 中勾选该方框。勾选该方框后， Siebel 将向霉菌评估和修复办公室发送电子邮件提醒。
------------	--

4. 如果房屋助理需要其他信息或文件来作出裁决:

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

a. 房屋助理:

- (1) 在 Siebel 中更新 SR 备注。
- (2) 在 Siebel 中针对所需的文件和/或信息创建额外的信息请求。
- (3) 在信息请求中指明要附上第 VII.D 节所述的哪些 NYCHA 表格 (如有)。

b. Siebel 会生成一封邮件并向申请方发送, 其中包括:

- (1) *NYCHA 040.050A 关于搬迁的额外信息表格*
- (2) 选择的任何其他表格。
 - (a) 如果申请方在 30 个自然日内提交请求的文件和/或信息, 房屋助理则对申请进行审核。
 - (b) 如果申请方未在 30 日内提交请求的文件和/或信息, 则房屋助理将 SR 上报给 ATAD 外联部经理, 如果他们无法批准申请, 则进一步上报给 PHRAC。

5. 如果房屋助理确定申请是完整的, 则他们必须采取以下行动之一:

a. 在 Siebel 中批准 SR。

Siebel 会自动生成一封邮件并向申请方发送批准的 *NYCHA 040.050B 搬迁申请裁决表格*。

b. 如果房屋助理无法批准申请, 则将 SR 上报给 ATAD 外联部经理。

ATAD 外联部经理在 Siebel 中审查上报的 SR, 并采取以下行动之一:

(1) 批准 SR。

Siebel 会自动生成一封邮件并向申请方发送批准的 *NYCHA 040.050B 搬迁申请裁决表格*。

(2) 将 SR 上报给 PHRAC。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

H. 公共住房 — 处理其他申请

除了实体改造和搬迁之外，公共住房居民和住在 LLC 建设项目的住房补助券领受人还可以申请其他类型的合理便利，包括但不限于“*附件 D，向物业管理部提出的其他合理便利申请*”中的示例。

在处理这些其他类型的合理便利申请时：

1. 物业管理部办公室工作人员必须：

- a. 在回应所有合理便利申请时，遵循第 VII.A 节中所述的一般规定。
- b. 创建 SR，并上传 *附件 D* 中所述的获批准文件（如果有）。
- c. 根据提供的便利在 Siebel 中更新承租人的档案备注。
- d. 将有关如何回应和处理合理便利申请的任何问题转给物业经理或物业助理经理。
- e. 在获得授权的情况下批准 SR（参阅附件 D）；如果他们无法批准申请，则将 SR 上报给物业经理或物业助理经理。

2. 物业经理和物业助理经理必须采取以下行动之一：

- a. 批准 SR 或将其上报给 PHRAC。
- b. 将有关如何回应和处理合理便利申请的任何问题转给 PHRAC。

I. 公共住房合理便利协调员 (PHRAC) 审查

1. 在 Siebel 中收到上报的合理便利 SR 后，PHRAC 将在 30 个自然日内：

- a. 审查 SR 和所有证明文件。
- b. 视情况需要，联系申请方或医疗服务提供者以讨论申请。
- c. 视情况需要，请求申请方提供额外的信息以作出裁决。

(1) 为了请求额外的信息，PHRAC 将采取以下行动：

- (a) 在 Siebel 中更新 SR 备注。
- (b) 在 Siebel 中针对所需的文件和/或信息创建额外的信息请求。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

(c) 在信息请求中指明要附上第 VII.D 节所述的哪些 NYCHA 表格（如有）。

(2) Siebel 会生成一封邮件并向申请方发送，其中包括：

(a) *NYCHA 040.940B PHRAC 合理便利申请：额外信息通知函。*

(b) 选择的任何其他表格。

(3) 如果申请方未在 15 个自然日内提交请求的文件和/或信息，Siebel 会生成一封邮件并向申请方发送以下表格之一，通知他们申请已被拒绝。

(a) *NYCHA 040.797 PHRAC 合理便利：审查和裁决[承租人]*，适用于公共住房居民。

(b) *NYCHA 040.797B PHRAC 合理便利：审查和裁决[申请人]*，适用于公共住房申请人。

d. 视情况需要，与相关部门的工作人员进行磋商，以作出合理便利裁决。这些部门包括但不限于：

(1) 公共住房申请和租赁管理部

(2) 基本工程项目署

(3) 住房平等机会部

(4) 人力资源部 (Human Resources Department)

(5) 法务部

(6) 房屋租赁部

(7) 物业管理部

(8) 技术服务部 (Technical Services Department)

e. 在 Siebel 中对 SR 作出以下裁决之一：

(1) 批准申请；

(2) 提出合理便利备选方案；或

(3) 拒绝申请。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

有关拒绝合理便利申请的指引，请参见“一般规定”第 VII.A.14 节。

2. 延期通知

如果 PHRAC 无法在 **30** 个自然日内作出决定：

- a. PHRAC 在 Siebel 中创建一个延时请求。
- b. Siebel 会生成一封邮件并向申请方发送 *NYCHA 040.886 PHRAC 合理便利请求：延期通知*。

延期通知必须在 30 日的审核期到期之前发出。

3. PHRAC 在 Siebel 中完成审查并作出裁决后，Siebel 会自动生成一封邮件并向申请方发送以下表格之一：

- a. *NYCHA 040.797 PHRAC 合理便利：审查和裁决[承租人]*，适用于公共住房居民。
- b. *NYCHA 040.797B PHRAC 合理便利：审查和裁决[申请人]*，适用于公共住房申请人。

J. 公共住房 — 申诉公平听证会或非正式会议

如果申请方不同意 PHRAC 的裁决，他们可以申请举行以下听证会：

1. 公共住房居民 — 申诉公平听证会或非正式会议

- a. 公共住房居民可以通过以下方式申请举行非正式会议，或有公平听证官出席的申诉公平听证会：

(1) 勾选 *NYCHA 040.797 PHRAC 合理便利：审查和裁决[承租人]* 中的相应方框。

(2) 在 PHRAC 作出裁决之日起的 30 日内将已签名并注明日期的表格提交给 PHMSD。

- b. 非正式会议

如果申请方要求举行非正式会议：

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

(1) PHRAC 审查任何证明或其他文件，并与申请方联系以举行非正式会议。PHRAC 可以基于非正式会议：

(a) 批准申请，并在 Siebel 中创建和批准 SR。

(b) 拒绝申请，并安排申诉听证会。

(2) Siebel 会生成一封邮件并向申请方发送 *NYCHA 040.797A PHRAC 合理便利：审查和裁决非正式会议[承租人]*，将裁决告知他们。

c. 申诉公平听证会

如果申请方使用 NYCHA 040.797 表要求举行申诉听证会，或非正式会议不能解决问题，PHMSD 工作人员则就此创建一个服务请求，并指派给法务部以安排申诉听证会。

2. 公共住房申请人 — 非正式会议

公共住房申请人可以采用以下方式之一要求举行非正式会议：

a. 勾选 *NYCHA 040.797B PHRAC 合理便利：审查和裁决[申请人]*中的相应方框。

b. 在 PHRAC 作出裁决之日起的 30 日内将已签名并注明日期的表格提交给 PHMSD。

c. PHRAC 审查任何证明或其他文件，并与申请方联系以举行非正式会议。PHRAC 可以基于非正式会议：

(1) 批准申请，并在 Siebel 中创建和批准 SR。

(2) 拒绝申请。

d. Siebel 会生成一封邮件并向申请方发送 *NYCHA 040.797C PHRAC 合理便利：审查和裁决非正式会议[申请人]*，将裁决告知他们。

K. 住房补助券 — 提出申请

1. 住房补助券申请人

a. 申请人可以在资格面谈期间提出合理便利申请，随后亲临 CCC 免预约式中心或按照表格上的说明邮寄申请表。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

- b. 申请人可以通过亲临 CCC 免预约中心，或致电客户联系中心 (CCC) 获取第 VII.L 节所列的表格。

注意：	有关 CCC 和免预约中心的信息（包括工作时间），请参见标准程序 040:09:6 客户联系中心。
------------	---

- c. 患有残疾的申请人还可以联系住房平等机会部 (DEO) 的残疾人服务小组，以获取有关申请合理便利的协助，DEO 的工作时间内为周一至周五，上午 8:30 至下午 5:00。

2. 住房补助券领受人

- a. 住房补助券领受人可以通过以下方式申请合理便利：

(1) 亲临 CCC 免预约中心或按照表格上的说明邮寄申请表。

(2) 点击以下链接，通过 NYCHA 的自助服务门户在线提交申请：

http://selfserve.nycha.info/eservice_enu

- b. 住房补助券领受人可以通过亲临 CCC 免预约中心，或致电 CCC 获取第 VII.L 节所列的表格。

- c. 患有残疾的住房补助券领受人还可以联系住房平等机会部 (DEO) 的残疾人服务小组，以获取有关申请合理便利的协助，DEO 的工作时间内为周一至周五，上午 8:30 至下午 5:00。

注意：	如果住在 LLC 建设项目的住房补助券领受人提出了与住房补助券无关的申请（例如实体改造），则按照第 VII.C 节“公共住房计划 — 提出申请”中所述提交这些申请
------------	---

L. 住房补助券 — 合理便利申请和残疾人士确认表

注意：	<ul style="list-style-type: none">工作人员可通过 NYCHA Connect/Resources 上的 NYCHA 表格和参考库获取以下表格样本。要获取带有条形码的个人化表格，工作人员必须通过 Siebel 生成表格。
------------	--

NYCHA 工作人员可根据需要向申请方提供以下与合理便利申请相关的表格：

1. 住房补助券申请人

- a. *NYCHA 059.109 残疾状况通知和合理便利申请表格*

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

b. NYCHA 059.109A 残疾状况通知和合理便利申请：医学证明表格

2. 住房补助券领受人

a. NYCHA 表格 059.109, Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request (残疾状况通知和合理便利申请)

b. NYCHA 表格 059.109A, Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request: Medical Verification (残疾状况通知和合理便利申请：医学证明)

c. NYCHA 059.004 住房补助券领受人搬迁申请表格

d. NYCHA 059.723 住房补助券领受人市外搬迁申请表格

注意：	<ul style="list-style-type: none">在提交搬迁或市外搬迁申请表时，住房补助券领受人也可同时提出合理便利申请。在线提交申请后会生成 NYCHA 059.109B 残疾状况通知和合理便利申请：医学证明表格[在线申请]
------------	---

M. 住房补助券 — 处理申请（住房补助券申请人和领受人）

有关适用的申请类型的示例，请参见附件 B。

1. 住房补助券领受人或申请人提交了上述第 VII.L 节所列的申请表之一后，Siebel 将会创建一个 SR。

注意：	如果申请方选择不提交或无法提交 NYCHA 申请表，CCC 免预约中心或 LHD 工作人员必须创建 SR。
------------	---

2. LHD 经理、助理经理和房屋助理必须每天查看 Siebel 中的合理便利 SR，审查各个被指派的合理便利申请，并采取以下行动：

a. 在以下规定的时间内完成审查：

(1) 对于搬迁申请，为两个工作日。

(2) 对于曾是住房补助券领受人的申请人提出的恢复领取住房补助券津贴，为 30 个自然日。

(3) 对于所有其他申请，为 5 个自然日。

b. 确定申请是否：

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

- (1) 清晰且完整。
 - (2) 提交了充分的医学证明，或医学证明已在 Siebel 中存档，除非 CCC 免预约中心或 LHD 工作人员已创建服务请求并指明申请人明显身患残疾。
 - (3) 合理（如定义所述）。
3. 如果 LHD 经理、助理经理或房屋助理确定需要其他信息或文件来作出裁决：
- a. 经理、助理经理或房屋助理：
 - (1) 在 Siebel 中更新 SR 备注。
 - (2) 在 Siebel 中针对所需的文件和/或信息创建额外的信息请求。
 - (3) 在信息请求中指明要附上第 VII.L 节所述的哪些 NYCHA 表格（如有）。
 - b. Siebel 会生成一封邮件并向申请方发送，其中包括：
 - (1) *NYCHA 059.669 额外信息请求表格*。
 - (2) 选择的任何其他表格。
 - c. 如果申请方在 20 个自然日内提交了文件或信息，则 LHD 经理、助理经理或房屋助理在上述审核时间范围内审核申请。
 - d. 如果申请方未在 20 日内提交请求的文件和/或申请延长申请时间，LHD 工作人员则将 SR 上报给 SERAC。

注意：	如果申请方撤回申请，或表明申请提交有误或创建有误，则 LHD 工作人员可以在 Siebel 中撤销 SR。Siebel 会自动生成一封邮件并向申请方发送 <i>NYCHA 059.725 合理便利申请 — 取消通知</i> 。
------------	---

4. 如果 LHD 经理、助理经理或房屋助理确定申请是完整的，则他们必须采取以下行动之一：
- a. 在 Siebel 中批准 SR，并在 Siebel 中进行适当的更新以处理申请。

注意：	房屋助理只能批准关于搬迁的 SR。他们必须将所有其他 SR 转给经理或助理经理以进行审批。
------------	---

Siebel 会自动生成一封邮件并向申请方发送以下表格之一，表明申请已获批准：

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

(1) 住房补助券领受人会收到 *NYCHA 059.664 合理便利 — 审查和裁决表格*

(2) 住房补助券申请人会收到以下表格之一，具体视他们的申请人状态而定：

(a) *NYCHA 059.664A 合理便利 — 审查和裁决[市外搬迁申请人]*

(b) *NYCHA 059.664B 合理便利 — 审查和裁决[既往住房补助券承租人]*

(c) *NYCHA 059.664C 合理便利 — 审查和裁决[住房补助券申请人]*

b. 如下所述上报 SR：

(1) 房屋助理

(a) 如果房屋助理无法批准申请，则将 SR 上报给 LHD 经理或助理经理。

(b) LHD 经理或助理经理在 Siebel 中审查上报的 SR，然后予以批准或进一步上报给 SERAC。

(2) 经理或助理经理

如果 LHD 经理或助理经理无法批准申请，则将 SR 上报给 SERAC。

N. 住房补助券合理便利协调员 (SERAC) 审查

1. 在 Siebel 中收到上报的合理便利 SR 后，SERAC 将在 **30** 个自然日内：

a. 审查 SR 和所有证明文件。

b. 视情况需要，请求申请方提供额外的信息以作出裁决。

(1) 为了请求额外的信息，SERAC 将采取以下行动：

(a) 在 Siebel 中更新 SR 备注。

(b) 在 Siebel 中针对所需的文件和/或信息创建额外的信息请求。

(c) 在信息请求中指明要附上第 VII.L 节所述的哪些 NYCHA 表格（如有）。

(2) Siebel 会生成一封邮件并向申请方发送，其中包括：

(a) *NYCHA 059.669 额外信息请求表格*

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

(b) 选择的任何其他表格。

(3) 如果申请方在 20 个自然日内提交了请求的文件和/或信息，SERAC 则在 30 日内对申请进行审核。

(4) 如果申请方未在 20 日内提交请求的文件/信息或申请延长申请时间，SERAC 则在 Siebel 中作出拒绝申请的裁决。Siebel 会生成一封邮件并向申请方发送以下表格之一，表明申请已被拒绝。

(a) 住房补助券领受人会收到 *NYCHA 059.664 合理便利 — 审查和裁决*。

(b) 住房补助券申请人会收到以下表格之一，具体视他们的申请人状态而定：

i. *NYCHA 059.664A 合理便利 — 审查和裁决[市外搬迁申请人]*

ii. *NYCHA 059.664B 合理便利 — 审查和裁决[既往住房补助券承租人]*

iii. *NYCHA 059.664C 合理便利 — 审查和裁决[住房补助券申请人]*

注意：

- SERAC 可以酌情决定是否做出其他尝试，在拒绝申请之前与申请方联系以获取所需信息。
- 如果申请方撤回申请，或表明申请提交有误或创建有误，SERAC 可以在 Siebel 中撤销 SR。Siebel 会自动生成一封邮件并向申请方发送 *NYCHA 059.725 合理便利申请 — 取消通知*。

c. 视情况需要，与相关部门的工作人员进行磋商，以作出合理便利裁决。

d. 在 Siebel 中对 SR 作出以下裁决之一：

(1) 批准申请；

(2) 提出合理便利备选方案；或

(3) 拒绝申请。

关于不批准合理住房安置申请的指引，请参见一般要求第 VII.A.14 节。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

2. 延期通知

如果 SERAC 无法在 **30** 个自然日内作出决定：

- a. SERAC 在 Siebel 中创建一个延时请求。
- b. Siebel 会根据 *NYCHA 059.755 合理便利申请状态通知* 向申请方发送邮件。

延期通知必须在 30 日的审核期到期之前发出。

3. SERAC 在 Siebel 中完成审查并作出裁决后，Siebel 会自动生成一封邮件并向申请方发送以下表格之一：

- a. 住房补助券领受人会收到 *NYCHA 059.664, 合理便利 — 审查和裁决*。
- b. 住房补助券申请人会收到以下表格之一，具体视他们的申请人状态而定：
 - (1) *NYCHA 059.664A 合理便利 — 审查和裁决[市外搬迁申请人]*
 - (2) *NYCHA 059.664B 合理便利 — 审查和裁决[既往住房补助券承租人]*
 - (3) *NYCHA 059.664C 合理便利 — 审查和裁决[住房补助券申请人]*

O. 住房补助券领受人 — 公平听证会

1. 住房补助券领受人可通过以下方式向公平听证官申请召开公平听证会：
 - a. 在 *NYCHA 059.664 合理便利：审查和裁决* 上勾选适当的方框。
 - b. 在 SERAC 裁决之日起 30 天内，按照表格上的指示邮寄已签名且注明日期的表格。
2. 总务部会 (General Services Department) 会将收到的表格扫描到 Siebel 中，自动生成上诉公平听证服务申请。
3. SERAC 会将上诉公平听证服务申请手动分配给法务部，以便安排公平听证会。

注意：	住房补助券申请人如对其裁决有疑问，但没有得到申请召开公平听证会的机会，可联系客户联系中心。
------------	---

P. ADA/申诉程序第 504 条

NYCHA 通过了一项内部申诉程序，规定迅速、公平地解决指控 1990 年《美国残疾人法案》(Americans with Disabilities Act, ADA) (经 2008 年《美国残疾人法修正案》(ADA Amendment Act) 修正) 或 1973 年《康复法》(Rehabilitation Act) 第 504 条禁止的任何行动

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

的申诉。尽管 NYCHA 鼓励申请方遵循既定的合理便利申请流程，但申请方可就涉嫌违反 ADA/第 504 条的行为向 DEO 的 ADA/504 申诉协调员提出口头或书面投诉。

1. 申请方必须于 PHRAC 或 SERAC 在适用的审查和裁决表上作出合理便利裁决之日起三个月内，提交 ADE/第 504 条违规投诉。请参见 *NYCHA 036.033 公平住房禁止歧视政策* 以获得 DEO 联系信息。
2. 提交投诉后：
 - a. ADA/504 申诉协调员会尝试协商解决投诉。
 - b. DEO 会调查未能提供合理便利的残疾歧视投诉，并在收到投诉后 90 天内提供调查结果，除非实际情况需要更多时间。投诉方和被投诉方会收到投诉通知和调查结果。

注意：	申诉程序的可用性和使用并不妨碍任何人向法院或美国住房和城市发展部 (U.S. Department of Housing and Urban Development) 或适当的州或地方机构提出基于残疾、种族、肤色、国籍、年龄或性别的歧视投诉。
------------	---

Q. 跟踪合理便利申请

1. 发起部门必须监督合理便利服务申请，如下所示：
 - a. 物业管理部

物业经理或物业助理经理必须：

 - (1) 每天检查 Siebel 是否有新的合理便利 SR。
 - (2) 在 Siebel 中审查状态报告以：
 - (a) 监督 SR 是否有他们批准、上报给 PHRAC 或等待第 504 款协调员进行基本工程评估的实体改造。
 - (b) 监督他们上报给 PHRAC 的其他 SR。
 - (c) 根据需要处理待处理的 SR。
 - b. 公共住房申请和租赁管理部 (ATAD)
 - (1) 房屋助理、ATAD 助理主管和外联部经理必须每天检查 Siebel 是否有新的合理便利 SR。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

(2) ATAD 助理主管和外联部经理必须在 Siebel 中审查状态报告，以监督他们上报给 PHRAC 的 SR，并根据需要处理待处理的 SR。

c. 房屋租赁部 (LHD)

(1) 经理、助理经理和房屋助理必须每天检查 Siebel 是否有新的合理便利 SR。

(2) 经理和助理经理须在 Siebel 中审查状态报告，以监督上报给 SERAC 的 SR，并根据需要处理待处理的 SR。

2. 第 504 款协调员监督基本工程评估申请，并通过设计和施工跟踪批准的申请。

3. PHRAC 和 SERAC 通过在 Siebel 中定期审查状态报告，并根据需要与发起部门（即开发物业管理部、ATAD、LHD）的主管跟进待处理的 SR，跟踪他们批准的合理便利 SR。

VIII. 输出、报告和记录保存

A. 输出

NYCHA 会考虑申请人、公共住房居民以及住房补助券领受人提交的合理便利申请中的合理便利，并就其采取行动。

B. 报告

1. 物业管理部、ATAD、PHMSD 和 LHD

所有具有访问权限的用户可从 NYCHA Connect 上的数据仓库获取状态报告，其中包括以下信息：

a. 已接收、已批准、在审查人队列中等待审查、已上报给 PHRAC 或 SERAC 的 SR 数量

b. 已接收、已批准、在审查人队列中等待审查、已上报给 PHRAC 的有关霉菌的 SR 数量

c. 由 PHRAC 或 SERAC 审查的 SR 处置

2. 设计部

第 504 款协调员会准备 NYCHA HUD 无障碍单元季度进度报告，其中包括以下信息：

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

- a. 该季度的合理便利基本工程申请列表
- b. 该季度的已完成基本工程申请列表

所有具有访问权限的用户可从 **NYCHA Connect** 上的数据仓库获取此报告。

C. 记录保存

IT 业务解决方案 **Siebel** 团队会根据申请人、公共住房居民（**GM-3718 租户文件夹文件保留计划** [*GM-3718, Tenant Folder Documents Retention Schedule*]) 和住房补助券领受人的文件保留要求保留以电子形式创建和存储的 **Siebel** 服务申请。

IX. 培训要求

A. 物业管理申请和租赁管理部

PHMSD 与人力资源部的学习和发展部门协调，每年向物业经理、物业助理经理、其他物业管理以及 **ATAD** 助理主管、经理和房屋助理提供有关合理便利要求以及如何在 **Siebel** 中处理合理便利申请方面的培训。

B. 房屋租赁部

SERAC 每年向 **LHD** 经理、助理经理以及房屋助理提供有关合理便利要求以及如何在 **Siebel** 中处理合理便利申请方面的培训。

X. 绩效指标

A. 物业管理部

1. LLC 建设项目中公共住房居民和住房补助券领受人提交的合理便利申请数量。
2. 物业管理部批准的申请数量；以及上报给 **PHRAC** 的申请数量。
3. 物业管理部申请的基本工程评估数量；基本工程项目署下属设计部批准的基本工程申请数量；上报给 **PHRAC** 的基本工程申请数量。

B. 公共住房申请和租赁管理部

1. LLC 建设项目中公共住房申请人、公共住房居民和住房补助券领受人提交的合理便利申请数量。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

2. ATAD 批准的申请数量；以及上报给 PHRAC 的申请数量。

C. 公共住房管理服务部

1. PHRAC 批准或否决，或申请方撤回的申请数量。

D. 房屋租赁部

1. 住房补助券申请人和领受人提交的合理便利申请数量。

2. 批准的申请数量。

3. 否决的申请数量。

4. 取消的申请数量。

XI. 不合规事件

A. 参与处理申请人、公共住房居民和住房补助券领受人的合理便利申请的 NYCHA 员工必须遵守本程序以及与本程序所述工作任务相关的任何联邦、州或市法规。

B. 要求各部门采取纠正措施，使 NYCHA 合规。当监管人员发现不合规事件时，必须采取以下一项或多项措施：

1. 确定员工后续培训的领域，确保安排和提供培训。

2. 向员工强调工作期望、责任及合规的重要性。

C. 不遵守本标准程序的要求可能导致纪律处分。

XII. 表格

- A. NYCHA 036.020, 手语翻译服务申请表格
(NYCHA 036.020, Request for Sign Language Interpreter Services)
- B. NYCHA 036.033 NYCHA 的公平住房禁止歧视政策
(NYCHA 036.033, NYCHA's Fair Housing Non-Discrimination Policy)
- C. NYCHA 040.425 合理便利 — 实体改造申请表格
(NYCHA 040.425, Reasonable Accommodation - Modification Request)
- D. NYCHA 040.426 合理便利：医学证明表格
(NYCHA 040.426, Reasonable Accommodation: Medical Verification)
- E. NYCHA 040.050 承租人搬迁申请表格
(NYCHA 040.050, Tenant Request for Transfer)
- F. NYCHA 040.050A 搬迁：其他信息申请表格
(NYCHA 040.050A, Transfer: Additional Information Request)
- G. NYCHA 040.050B 搬迁申请裁决
(NYCHA 040.050B, Transfer Request Determination)
- H. NYCHA 040.797, PHRAC 合理便利：审查和裁决[承租人]
(NYCHA 040.797, PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination (Tenant))
- I. NYCHA 040.797A, 审查和裁决非正式会议[租户]
(NYCHA 040.797A, PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination Informal Conference (Tenant))
- J. NYCHA 040.797B PHRAC 合理便利：审查和裁决[申请人]
(NYCHA 040.797B, PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination (Applicant))
- K. NYCHA 040.797C PHRAC 合理便利：审查和裁决非正式会议[申请人]
(NYCHA 040.797C, PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination Informal Conference (Applicant))
- L. NYCHA 040.886 PHRAC 合理便利申请：延期通知
(NYCHA 040.886, PHRAC Reasonable Accommodation Request: Time Extension Notice)
- M. NYCHA 040.914 对住户增加/延期申请的回复
(NYCHA 040.914, Response to Addition/Extension Request to Household)

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

- N. NYCHA 040.940 合理便利申请 — 改造 — 裁决函
(NYCHA 040.940, Reasonable Accommodation Request - Modification - Determination Letter)
- O. NYCHA 040.940A PM 合理便利申请 — 附加信息函
(NYCHA 040.940A, PM Reasonable Accommodation Request - Additional Information Letter)
- P. NYCHA 040.940B PHRAC 合理便利申请：额外信息通知函
(NYCHA 040.940B, PHRAC Reasonable Accommodation Request: Additional Information Letter)
- Q. NYCHA 059.004 住房补助券领受人搬迁申请表格
(NYCHA 059.004 , Voucher Holder Request for Transfer)
- R. NYCHA 059.109 残疾状况通知和合理便利申请表格
(NYCHA 059.109, Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request)
- S. NYCHA 059.109A 残疾状况通知和合理便利申请：医学证明表格
(NYCHA 059.109A, Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request: Medical Verification)
- T. NYCHA 059.109B 残疾状况通知和合理便利申请：医学证明表格[在线申请]
(NYCHA 059.109B, Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request: Medical Verification (Online Request))
- U. NYCHA 059.664 合理便利 — 审查和裁决
(NYCHA 059.664, Reasonable Accommodation – Review and Determination)
- V. NYCHA 059.664A 合理便利 — 审查和裁决[市外搬迁申请人]
(NYCHA 059.664A, Reasonable Accommodation – Review and Determination (Portability Transfer Applicant))
- W. NYCHA 059.664B 合理便利 — 审查和裁决[既往住房补助券承租人]
(NYCHA 059.664B, Reasonable Accommodation – Review and Determination (Former Section 8 Tenant))
- X. NYCHA 059.664C 合理便利 — 审查和裁决[住房补助券申请人]
(NYCHA 059.664C, Reasonable Accommodation – Review and Determination (Section 8 Applicant))
- Y. NYCHA 059.669 额外信息请求表格
(NYCHA 059.669, Additional Information Request)

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

- Z. NYCHA 059.723 住房补助券领受人市外搬迁申请表格
(NYCHA 059.723, Voucher Holder Request for Portability)

- AA. NYCHA 059.725 合理便利申请 — 取消通知
(NYCHA 059.725, Reasonable Accommodation Request - Cancellation Notice)

- BB. NYCHA 059.755 合理便利申请状态通知
(NYCHA 059.755, Reasonable Accommodation Request Status Notice)

- CC. NYCHA 070.171 合理便利确认表
(NYCHA 070.171, Reasonable Accommodation Verification Letter)

- DD. NYCHA 088.185 非活动合理便利申请函
(NYCHA 088.185, Inactive Reasonable Accommodation Request Letter)

- EE. NYCHA 129.007 停车许可证申请表格
(NYCHA 129.007, Parking Permit Application)

XIII. 工作流程

故意留白

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

XIV. 审查/修订历史页面

关于申请人、联邦住房补助券领受人及公共住房居民
提出的住房合理便利申请

040:12:1

审查/修订	审查/ 修订日期	修订的 部分
1.	2014 年 6 月 1 日	增加了目录
2.	2014 年 6 月 1 日	标语
3.	2014 年 6 月 1 日	第 I 节, 目的
4.	2014 年 6 月 1 日	增加了第 III 节, 适用范围
5.	2014 年 6 月 1 日	第 IV 节, 合理便利协调员
6.	2014 年 6 月 1 日	第 V 节, 关键术语
7.	2014 年 6 月 1 日	第 VI 节, 处理合理便利申请
8.	2014 年 6 月 1 日	增加了第 VII 节, 跟踪合理便利申请
9.	2014 年 6 月 1 日	第 VIII 节, 表格
10.	2014 年 6 月 1 日	增加了审查/修订历史页面
11.	2014 年 6 月 1 日	附件 A
12.	2/16/16	标语
13.	2/16/16	第 IV 节, 合理便利协调员
14.	2/16/16	第 V 节, 关键术语
15.	2/16/16	第 VI 节, 处理合理便利
16.	2/16/16	附件 A
17.	9/3/19	更新了程序并组织成标准程序格式
18.	9/3/19	第 I 节, 目的
19.	9/3/19	第 II 节, 政策
20.	9/3/19	第 III 节, 适用范围
21.	9/3/19	增加了第 IV 节, 定义
22.	9/3/19	增加了第 V 节, 审查周期
23.	9/3/19	增加了第 VI 节, 责任
24.	9/3/19	增加了第 VII 节, 程序
25.	9/3/19	增加了第 III 节, 输出、报告和记录保存
26.	9/3/19	增加了第 IX 节, 培训要求
27.	9/3/19	增加了第 X 节, 绩效指标
28.	9/3/19	增加了第 XI 节, 不合规事件
29.	9/3/19	第 XII 节, 表格
30.	9/3/19	增加了附件 A, 职责说明
31.	9/3/19	附件 B
32.	9/3/19	增加了附件 C 和 D

附录

附件 A — 职责说明

以下说明旨在描述所执行工作的一般性质。这些说明并不是要详尽列出要求每个角色承担的所有责任和义务。

A. 公共住房管理服务部 (PHMSD)

1. 公共住房合理便利协调员 (PHRAC)

- 审查在 **Siebel** 中上报给他们的合理便利申请，并在 30 个历日内做出裁决，除非他们通知申请方需要延期。
- 根据需要咨询申请方、医疗机构和/或其他 NYCHA 部门的人员，以便做出合理便利裁决。
- 在 **Siebel** 中监督已批准合理便利申请的执行情况。
- 与申请举行非正式会议的公共住房居民和申请人举行非正式会议。

2. PHMSD 工作人员

- 将 **SR** 分配给法务部，以便为公共住房居民安排申诉听证会。
- 每年向适当的物业管理部和 **ATAD** 员工提供合理便利要求以及如何在 **Siebel** 中处理 **SR** 方面的培训。

B. 物业管理部

1. 物业经理或物业助理经理

- 确保物业管理部办公室工作人员遵守第 VII.A 节的一般要求，以回应合理便利申请。
- 如果因公寓中的霉菌状况而提出申请，必须在 **SR** 上勾选“mold/mildew”（霉菌/霉斑）方框。
- 在 **Siebel** 中收到关于实体改造的合理便利 **SR** 后，在 5 个工作日内审查并采取行动。
- 审查其他合理便利申请，包括但不限于 *附件 D*，向物业管理部提出的其他合理便利申请中所列的申请，并确保视申请类型按照 *附件 D* 中的说明更新 **Siebel**。
- 在 **Siebel** 中监督已批准实体改造申请和已上报 **PHRAC** 的申请的状态。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

2. 物业管理部办公室工作人员

- 同一天在 Siebel 中为在物业管理部办公室提出的关于实体改造和搬迁的合理便利申请创建 SR 或 DTR。
- 如果因公寓中的霉菌状况而提出申请，必须在 SR 上勾选“mold/mildew”（霉菌/霉斑）方框。
- 适用时，审查其他合理便利申请，包括但不限于附件 D，向物业管理部提出的其他合理便利申请中所列的申请，创建 SR，并视申请类型按照附件 D 中的说明更新 Siebel。
- 向物业经理或物业助理经理上报附件 D 中物业管理部办公室员工无法批准的任何其他合理便利 SR。

C. 房屋租赁部 (LHD)

1. 住房补助券合理便利协调员 (SERAC)

- 审查在 Siebel 中上报给他们的合理便利申请，并在 30 个历日内做出裁决，除非他们通知申请方需要延期。
- 根据需要咨询申请方和/或其他 NYCHA 部门的人员，以便做出合理便利裁决。
- 在 Siebel 中监督已批准合理便利申请的执行情况。
- 将上诉公平听证服务申请分配给法务部，以便安排公平听证会。

2. LHD 经理或助理经理

- 确保 LHD 员工遵守第 VII.A 节的一般要求，以回应住房补助券申请人和领受人提出的合理便利申请。
- 在 Siebel 中审查合理便利申请，并在适用的审查时限内对 SR 采取行动。
- 每天检查 Siebel 以确保遵守申请审查时限。
- 在 Siebel 中监督已上报 SERAC 的申请的状态。

3. 房屋助理

- 在 Siebel 中审查合理便利申请，并在适用的审查时限内对 SR 采取行动。
- 每天检查 Siebel 以确保遵守申请审查时限。
- 将他们无法批准的 SR 上报给 LHD 经理或助理经理。

D. 公共住房申请和租赁管理部 (ATAD)

1. ATAD 助理主管和外联部经理

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

- 确保 ATAD 员工遵守第 VII.A 节的一般要求，以回应合理便利申请。
- 监督房屋助理，并就合理便利事宜向他们提供建议。
- 在 Siebel 中审查由房屋助理上报的 SR，并批准申请或将其上报给 PHRAC。
- 在 Siebel 中监督已上报 PHRAC 的申请的状态。

2. 房屋助理

- 在 Siebel 中审查合理便利申请，并在适用的审查时限内对 SR 采取行动。

E. 客户联系中心 (CCC)

1. CCC 免预约中心

- 向申请人和住房补助券领受人提供合理便利申请表格。
- 在 Siebel 中为申请合理便利的申请人和住房补助券领受人创建 SR。

2. CCC

- 向致电索要合理便利申请表格的申请人和住房补助券领受人提供表格。

F. 住房平等机会部 (DEO)

1. 残疾人服务小组

- 按需要为申请合理便利的残疾申请人、公共住房居民和住房补助券领受人提供协助。

2. ADA/504 申诉协调员

- 尝试协商解决申请方提出的申诉。

3. DEO 调查员

- 调查所有残疾歧视投诉。

注意:	关于住房平等机会部在确保 NYCHA 遵守公平住房条例方面的作用和责任，详见标准程序 007:67:1 平等机会。
------------	---

G. 基本工程项目署下属设计部

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

1. 第 504 款协调员

- 对物业经理或物业助理经理转介的实体改造申请进行基本工程评估。
- 在 30 个历日内完成评估，并批准申请或将其上报给 PHRAC。
- 跟踪已批准的合理便利基本工程申请，并协调从设计到施工的工程完成。
- 向物业经理或物业助理经理提供工程进度更新。

H. 法务部

- 为不同意 PHRAC 或 SERAC 的合理便利裁决的公共住房居民和住房补助券领受人安排公平听证会。公平听证会的安排基于来自 PHMSD 或 LHD 的申请。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

附件 B — 按申请方类型划分的合理便利示例

NYCHA 现行政策和程序所述的一些合理便利示例包括但不限于以下：

A. 适用于所有申请方

1. 准备和提交文件

- a. 为无法离家并且无法前往 NYCHA 办公室的个人进行家访或做出其他安排。
- b. 协助完成公共住房和住房补助文件（如收入宣誓书、合理便利申请、其他 NYCHA 表格以及租赁和搬迁包）。
- c. 允许经授权的第三方提交或签署文件，提出与租赁有关的申请（如添加或删除家庭成员、提交搬迁申请、申请特别检查），并代表缺乏心理能力的参与者填写收入宣誓书。请参见 *附件 C* 以获得有关使用授权第三方的指引。
- d. 允许经授权的第三方代表无法亲身前往 NYCHA 办公室的参与者提交文件（如收入宣誓书或租赁或搬迁包）。
- e. 允许延长提交公共住房和住房补助文件的时间。

注 意：	LHD 不会基于合理便利暂停终止租赁，但租户可在必要时申请恢复住房补助。
-----------------	--------------------------------------

2. 提供其他沟通方式

- a. 提供手语翻译员或认证聋译员
- b. 提供大字、盲文或录音形式的文件

B. 适用于 LLC 建设项目中的公共住房居民和住房补助券领受人

1. 对公共住房公寓、建筑物或地面进行实体改造，以便残疾人能够进出和使用。可能的实体改造包括以下设施的安装：

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

- a. 无障碍淋浴或手扶淋浴
 - b. 扶手杆
 - c. 坡道（建筑入口或大厅）
 - d. 闪光门铃或带声音警报的烟雾探测器
 - e. 较低的橱柜、电灯插座、水龙头和其他固定装置
 - f. 无障碍停车位
2. 针对 NYCHA 租户选择和分配计划 (TSAP) 中明确规定的原因提供公共住房或 LLC 建设项目搬迁，包括以下原因：
 - a. 需要无障碍 (504) 公寓
 - b. 需要当前开发项目附近没有的医疗护理
 - c. 需要额外的卧室以容纳大型医疗设备或住家助理
 - d. 需要电梯楼或低层公寓（即使目前居住在电梯楼）
 - e. 由于医疗原因需要亲属附近的公寓
 3. 对于有呼吸问题的居民：
 - a. 如果电气系统允许，提供安装和使用额外空调的许可。
 - b. 在潮湿发霉期间，将居民搬迁到临时居住地点。
 - c. 如果原来的公寓不适合居住并且有另一个公寓可用，则永久性地将居民搬迁到其他 NYCHA 住房。
 - d. 在去霉期间使用适当的抑尘方法。
 4. 免除协助类动物和服务类动物的 NYCHA 宠物政策体重限制和品种限制。
 5. 向 NYCHA 的家庭伙伴关系部 (Family Partnership Department) 转介，以便：
 - a. 评估可能被终止租赁程序的居民或有权进行行政申诉听证的其余家庭成员申请人的心理能力。
 - b. 指定诉讼监护人。
 - c. 告知住房法院法官可能的心理能力问题。
 6. 修改因残疾从空房较多的公寓强制性搬迁。
 7. 向住家助理授予临时居住许可，即使这使得作为经授权永久住户成员的合理便利的公寓极度拥挤。
 8. 为持有有效的纽约市或纽约州残疾人停车许可证的 NYCHA 残疾居民提供停车场所。
 9. 电梯改造期间临时或永久搬迁居民。
- C. 适用于公共住房申请人

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

针对 NYCHA 租户选择和分配计划 (TSAP) 中明确规定的原因提供公共住房申请人分配，包括以下原因：

1. 需要无障碍 (504) 公寓
2. 需要额外的卧室以容纳大型医疗设备或住家助理
3. 需要电梯楼或低层公寓

D. 适用于私有建筑和 LLC 建设项目中的住房补助券领受人

1. 当使用大型医疗设备、配备住家助理或患有残疾相关病症而需要与其他家庭成员隔离（如免疫系统受损的人、在家接受临终关怀的人以及患有需要隐私和独处的疾病的人）的家庭成员需要一间额外的卧室时，增加住房补助券金额。
2. 出于包括以下原因，批准搬迁到纽约市其他私有公寓：
 - a. 需要无障碍 (504) 公寓
 - b. 需要当前公寓附近没有的医疗护理
 - c. 需要额外的卧室以容纳大型医疗设备和/或住家助理
 - d. 需要电梯楼或低层公寓（即使目前居住在电梯楼）
 - e. 由于医疗原因需要亲属附近的公寓
3. 与另一个公共房屋管理机构一起批准搬迁申请，以搬迁到纽约市外的住房补助公寓。

E. 仅适用于私有建筑中的住房补助券领受人

1. 针对一个家庭因残疾而需要额外援助以在私有建筑内找到合适的公寓的情况，提高美国住房和城市发展部 (U.S. Department of Housing and Urban Development, HUD) 的支付标准。
2. 针对租赁私有建筑公寓并支付与使用医疗设备（如空调）有关的较高能源费用的住房补助券领受人，增加水电燃气费津贴。
3. 针对一个家庭因某个家庭成员残疾而需要额外时间寻找合适公寓的情况，延长住房补助券的持续时间。
4. 邮寄一份包含无障碍设施信息的可用公寓列表。

附件 C —关于授权第三方的指引

以下是授权第三方签署文件或提出与租赁有关的申请所需的授权级别指引。

1. 授权级别：

A 级

a. 法定监护人

- (1) 第 81 条监护人（自然人或者监护机构）；
- (2) 诉讼监护人 (GAL)（在指定了 GAL 的诉讼范围内）；或
- (3) 特别法庭指定的监护人（如来自最高法院或家事法院）。

b. 委托书

在申请方丧失心理能力前，由申请方授予持久委托书的人。

B 级

a. 代表收款人

作为代表收款人代表申请方领取社会保障金或其他政府福利的亲属、其他人或 NYC 人力资源管理局（Human Resources Administration, HRA）/成人保护服务局（Adult Protective Services, APS）。

b. 医疗/护理代表

对申请方的医疗作出决定或者对请求方的事务行使其他责任的亲属或其他人。

C 级

c. 其他

为申请方的利益行事的负责家庭成员或朋友。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

2. 代表申请方签署的文件或采取的行动的类别

签署的文件或采取的行动	需要的授权级别
(1) 支付租金	A、B 或 C
(2) 申请维修	A、B 或 C
(3) 申请家用电器（如空调）	A、B 或 C
(4) 报告租客搬迁或死亡 （员工必须核实搬迁或死亡事件）	A、B 或 C
(5) 签署收入宣誓书，申请临时租金变更并提交相关文件	A 或 B
(6) 申请允许添加家庭成员	A 或 B
(7) 申请搬迁到另一个公寓	A 或 B
(8) 签署租约或解除租约	A

注	此列表并非详尽列表。需要进一步指引的员工应联系 PHRAC 或 SERAC。如
意：	果多人声称代表申请方，且申请似乎相互冲突，员工 必须 联系 PHRAC 或 SERAC，以确定谁适合代表申请方。

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

附件 D — 向物业管理部提出的其他合理便利申请

	住房安置类型	提交方式	Siebel 中的操作	审批人	其他说明
1	协助完成文件，包括家访和办公室协助	仅在物业管理部办公室申请	员工创建 SR 并更新租户档案中的备注	物业管理部办公室工作人员批准 SR	
2	允许延长提交文件（如收入宣誓书）的时间	仅在物业管理部办公室申请	员工创建 SR 并更新租户档案中的备注	物业经理批准 SR	
3	提供手语翻译员或认证聋译员	仅在物业管理部办公室申请	员工创建 SR 并将已批准的 NYCHA 036.020 手语翻译服务申请表格(NYCHA 036.020, Request for Sign Language Interpreter Services)上传到租户档案	物业经理批准表格 036.020; 物业管理部员工批准 SR。	请参见标准程序 007:09:1 语言协助服务(SP 007:09:1, Language Assistance Services)
4	提供大字形式的文件	仅在物业管理部办公室申请	员工创建 SR、更新租户档案中的备注并勾选“Large Print”（大字）标记	物业经理批准 SR	
5	提供其他沟通方式，如盲文或录音形式的文件。	仅在物业管理部办公室申请	员工创建 SR 并更新租户档案中的备注	物业经理批准 SR	
6	如果电气系统允许，向有呼吸问题的居民提供安装和使用额外空调的许可。	这是一个公寓实体改造申请。请按照此程序中的适用步骤进行。			
7	如果原来的公寓不适合居住并且有另一个公寓可用，则永久性地将有呼吸问题的居民搬迁到其他 NYCHA 住房。	这是一个搬迁申请。请按照此程序中的适用步骤进行。			
8	在潮湿发霉期间，将有呼吸问题的居民搬迁到临时居住地点。	仅在物业管理部办公室申请	员工创建 SR、更新租户档案中的备注并按照所述程序进行。	物业经理批准 SR	请参见 Management Manual Chapter I, Section XXIV, Temporary Apartment Relocation (管理手册第 I 章, 第 XXIV 节, 临时公寓搬迁)

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

	住房安置类型	提交方式	Siebel 中的操作	审批人	其他说明
9	免除协助类动物和服务类动物的 NYCHA 宠物政策体重限制和品种限制。	仅在物业管理部办公室申请。	员工创建 SR 并将已批准的 040.505 猫狗、协助动物和服务动物登记表 (040.505, Dog and Cat, Assistance Animal, and Service Animal Registration) 上传到租户档案	物业经理或指定员工批准表格 040.505；物业管理部办公室工作人员批准 SR。	请参见管理手册第 I 章，第 XVI 节，宠物 (Pets)。租户使用表格 040.505 为宠物申请合理安置。
10	出于残疾缘故，修改从空房较多的公寓搬离的强制措施	仅在物业管理部办公室申请	员工创建 SR 并将已勾选“Modification to Policy” (政策修改) 方框的 040.425 合理便利—改造申请表格上传到租户档案。	物业经理批准 SR。	请参见管理手册第 I 章，第 VI.A.6 节，搬迁—非紧急空房较多 (Transfers – Non-Emergency Underoccupancy)
11	向住家助理授予临时居住许可作为授权家庭成员的合理便利，即使这会使公寓过度拥挤	仅在物业管理部办公室申请	员工创建 SR 并将已批准的 NYCHA 40.914，对住户增加/延期申请的回复上传到租户档案	物业经理批准表格 040.914；物业管理部办公室工作人员批准 SR。	请参见管理手册第 XI.E 章，临时居住许可申请 (Temporary Residency Permission Requests)
12	为持有有效的纽约市或纽约州残疾人停车许可证的 NYCHA 残疾居民提供停车场所。	停车许可证申请提交到 www.nychaparking.com 或向物业管理部办公室提交 NYCHA 表格 129.007, Parking Permit Application (停车许可证申请)	员工创建 SR 并将一份有效的纽约市或纽约州残疾人停车许可证上传到租户档案	NYCHA 的停车管理员与物业经理和基本工程项目署 (Capital Projects Division) 协调批准申请；物业管理办公室员工批准 SR。	<ul style="list-style-type: none"> • 请参见管理手册第 I 章，第 XVIII 节，停车许可证管理 (Parking Permit Administration) • 请参见标准程序 100:16:1 NYCHA 停车程序 ((SP 100:16:1, NYCHA Parking Procedure)
13	电梯改造期间临时或永久搬迁居民。	请参见标准程序 040:00:9 电梯改造更新—用于残疾居民的合理便利 (Standard Procedure 040:00:9 Elevator Modernization – Reasonable Accommodations for Residents with Disabilities) 了解为了在电梯改造更新或其他长期电梯停运期间为残疾居民提供合理便利，物业管理部员工必须采取的主动措施。			

纽约市住房管理局 (NYCHA) 标准程序手册

	住房安置类型	提交方式	Siebel 中的操作	审批人	其他说明
14	免除 NYCHA 残疾居民的社区服务要求	仅在物业管理部办公室申请	员工创建 SR、将 040.566 社区服务免除确认表格 – 残疾 040.566 Community Service Exemption Verification – Disabilit 上传到租户档案，并在 Siebel 中标记该档案	物业经理批准 SR。	请参见管理手册第 1 章，第 XV 节，社区服务 (Community Service)