

# ПРОЦЕДУРНОЕ РУКОВОДСТВО ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)

## СТАНДАРТНАЯ ПРОЦЕДУРА 040:12:1, ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ ДЛЯ ПРЕТЕНДЕНТОВ, ЛИЦ, ПРОЖИВАЮЩИХ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ЖИЛЬЕ, И ДЕРЖАТЕЛЕЙ ВАУЧЕРОВ НА ОСНОВАНИИ РАЗДЕЛА 8

### СОДЕРЖАНИЕ

I. ЦЕЛЬ .....	1
II. ПОЛИТИКА .....	1
III. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
IV. ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
V. ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ.....	6
VI. ОБЯЗАННОСТИ .....	6
VII. ПРОЦЕДУРА .....	8
A. Общие требования к ответам на <b>ВСЕ</b> заявления .....	8
B. Альтернативные формы коммуникации и (или) услуги устного переводчика.....	12
C. Программа муниципального жилья — подача заявлений .....	12
D. Заявление о предоставлении особых условий проживания в муниципальном жилье и формы подтверждения ограниченных возможностей .....	14
E. Муниципальное жилье — обработка заявлений от претендентов .....	15
F. Муниципальное жилье — обработка заявлений о внесении конструктивных изменений .....	17
G. Муниципальное жилье — обработка заявлений о переезде .....	21
H. Муниципальное жилье — обработка других заявлений .....	25
I. Рассмотрение координатором программы предоставления особых условий проживания в муниципальном жилье (PHRAC) .....	26
J. Муниципальное жилье — неофициальное заседание или справедливое рассмотрение жалобы .....	29
K. Муниципальное жилье — ежегодное обсуждение с жильцами, имеющими ограниченные возможности и состоящими в списке ожидания.....	31
L. Раздел 8 — подача заявлений .....	32
M. Раздел 8 — Заявление о предоставлении особых условий проживания и формы подтверждения ограниченных возможностей .....	34
N. Раздел 8 — обработка заявлений (претенденты и держатели ваучеров) .....	35
O. Рассмотрение координатором программы предоставления особых условий на основании раздела 8 (SERAC).....	38
P. Держатели ваучера на основании Раздела 8 — справедливое рассмотрение.....	40
Q. Процедура рассмотрения жалоб на основании закона ADA / статьи 504 .....	41
R. Отслеживание заявлений о предоставлении особых условий проживания .....	42
VIII. ПРЕДСТАВЛЯЕМАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, ОТЧЕТНОСТЬ И ВЕДЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ .....	43
IX. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ .....	45
X. ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ.....	45
XI. НЕСОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ .....	46
XII. ФОРМЫ.....	47

# РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ Г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

XIII. РАБОЧИЙ ПРОЦЕСС .....	50
XIV. ПРЕДЫДУЩИЕ РЕДАКЦИИ ДОКУМЕНТА .....	51
XV. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	53
ПРИЛОЖЕНИЕ А — Должностные обязанности .....	53
ПРИЛОЖЕНИЕ В — Примеры особых условий проживания для разных заявителей.....	59
ПРИЛОЖЕНИЕ С — Руководства для уполномоченных третьих сторон .....	64
ПРИЛОЖЕНИЕ D — Другие заявления о предоставлении особых условий проживания к отделу домоуправления.....	66

ПРОЕКТ

ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА ПРОЦЕДУРУ	ДАТА УТВЕРЖДЕНИЯ:	УТВЕРЖДЕНО:	ИНДЕКС №
ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРЕТЕНДЕНТОВ, ЛИЦ, ПРОЖИВАЮЩИХ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ЖИЛЬЕ, И ДЕРЖАТЕЛЕЙ ВАУЧЕРОВ НА ОСНОВАНИИ РАЗДЕЛА 8	ОПЕРАЦИОННЫЙ ОТДЕЛ И ОТДЕЛ АРЕНДОВАННОГО ЖИЛИЩНОГО ФОНДА (LEASED HOUSING, LHD)	<p>Опубликовано: 15 июня 2012 г. Проект от 1 июня 2014 г. Повторно опубликовано: 16 июня 2016 г. Ред. от 9 сентября 2019 г.</p> <p>Дата:</p>	<p>Сильвия Аюде (Sylvia Aude) Вице-президент по управлению операциями в сфере муниципального жилья и аренды</p> <p>Лакеша Миллер (Lakesha Miller) Исполнительный вице-президент по вопросам арендованного жилищного фонда</p> <p>Вито Мустачуоло (Vito Mustaciuolo) Главный управляющий</p>	040:12:1

## I. ЦЕЛЬ

Цель настоящей стандартной процедуры — определить обязанности сотрудников Жилищного управления г. Нью-Йорка (NYCHA) при рассмотрении заявлений о предоставлении особых условий проживания от претендентов, лиц, проживающих в муниципальном жилье, или держателей ваучеров на основании Раздела 8.

Данная стандартная процедура заменяет предыдущую версию стандартной процедуры. Она дополняет, но не заменяет другие политики или процедуры NYCHA, за исключением случаев, когда это указано прямо или когда их положения противоречат данной стандартной процедуре. Таким образом, менеджеры или супервайзеры должны и далее рассматривать такие заявления в соответствии с любыми существующими политиками и обычными процедурами NYCHA.

## II. ПОЛИТИКА

В соответствии с политикой NYCHA все соответствующие критериям претенденты, лица, проживающие в муниципальном жилье, и держатели ваучеров на основании Раздела 8 имеют равные возможности на получение жилья. Принятая NYCHA политика справедливого решения жилищных вопросов и отказа от дискриминации (*форма NYCHA 036.033*) запрещает дискриминацию при выборе семей и предоставлении услуг, в том числе по признаку ограниченных возможностей. Политика NYCHA также гарантирует особые условия проживания для претендентов, лиц, проживающих в муниципальном жилье, и держателей ваучеров на основании Раздела 8 с ограниченными возможностями. Примеры особых условий проживания см. в *Приложении В*.

Все заявления о предоставлении особых условий проживания, как перечисленные, так и не перечисленные в этой процедуре, необходимо в каждом конкретном случае тщательно оценивать на соответствие законам о правах людей с ограниченными возможностями на федеральном уровне, уровне штата и местном уровне.

ПРОЕКТ

# РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)

## III. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ

Данная процедура распространяется на всех сотрудников НУСНА, участвующих в рассмотрении заявлений о предоставлении особых условий проживания от претендентов, лиц, проживающих в муниципальном жилье, или держателей ваучеров на основании Раздела 8.

## IV. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

### A. Квартира, соответствующая статье 504

Квартира, доступная для людей с нарушением подвижности.

### B. Здание с безбарьерным доступом

Здание, имеющее как минимум один безбарьерный вход.

### C. Безбарьерный вход

Вход, который имеет пандус для инвалидных колясок или находится на уровне земли.

### D. Претендент

Претендент — это любое лицо, подавшее заявление на получение муниципального жилья или участие в программе на основании Раздела 8, но еще не подписавшее договор аренды муниципальной квартиры или не заключившее от своего имени договор аренды жилья и договор о предоставлении пособий по оплате аренды жилья (Housing Assistance Payments, HAP) на основании Раздела 8.

### E. Дата одобрения переезда

Дата, когда подразделение НУСНА по взаимодействию с объектами недвижимости Отдела рассмотрения заявлений на предоставление жилья и вопросов аренды одобрило заявление на переезд.

### F. Ограниченные возможности

В соответствии с Разделом 8 Главы 1 Административного кодекса г. Нью-Йорка (закон о правах человека г. Нью-Йорка) ограниченные возможности — это любые физические, медицинские, психические или психологические ограничения, либо наличие в анамнезе или документальное подтверждение этих ограниченных возможностей. Ограниченные физические, медицинские, психические или психологические возможности — это нарушение любой системы организма, включая,

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

помимо прочего: нарушения нервной системы, опорно-двигательного аппарата; органов чувств и дыхательной системы (в том числе, помимо прочего, органов речи), сердечно-сосудистой системы, репродуктивной системы, пищеварительного тракта и мочеполовой системы, кровеносной и лимфатической системы, иммунной системы, кожи, эндокринной системы, а также психические или психологические нарушения.

### G. Квартира, не соответствующая статье 504

Квартира, не соответствующая требованиям статьи 504.

### H. Здание без безбарьерного доступа

Здание, в котором отсутствует безбарьерный доступ.

### I. Жилые комплексы LLC I и II в рамках Программы NYCHA сохранения муниципального жилья (жилые комплексы LLC)

Жилые комплексы LLC находятся в управлении NYCHA и предназначены для проживающих в муниципальном жилье и лиц, получающих субсидии на основании Раздела 8.

### J. Конструктивное изменение

Конструктивное изменение — это заявление о предоставлении особых условий от лица, проживающего в муниципальном жилье, или держателя ваучера на основании Раздела 8, проживающего в жилом комплексе LLC, с требованием внести конструктивные изменения в квартире, здании или на территории жилого комплекса. Примеры конструктивных изменений см. в *Приложении В*.

### K. Лицо, проживающее в муниципальном жилье

Лицо, проживающее в муниципальном жилье, — это любое лицо, соответствующее требованиям для проживания в квартире, с субсидией на муниципальное жилье в соответствии с Разделом 9 в жилом комплексе, управляемым NYCHA или принадлежащем ему.

### L. Заявление на перевод

Заявление держателя ваучера на основании Раздела 8 на перевод — это запрос на переезд за пределы г. Нью-Йорка, где ведет деятельность другое муниципальное жилищное управление, реализующее программу на основании Раздела 8.

### M. Особые условия проживания

Особые условия проживания — это изменение, доработка или корректировка политики, процедуры, практики или программы, которые предоставят

## **РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)**

соответствующим критериям лицам с ограниченными возможностями равные возможности участвовать в программе или деятельности, либо получать преимущества наравне с лицами без ограниченных возможностей. Какие именно особые условия могут потребоваться, зависит от индивидуальных особенностей лица (лиц), подавших заявление.

Кроме того, такие условия не должны создавать неоправданную административную или финансовую нагрузку для NYCHA, учитывая все финансовые ресурсы, доступные для оказания услуги, программы или деятельности, и не должны существенно менять характер услуг или программ NYCHA. Только координаторы программ предоставления особых условий проживания в муниципальном жилье (PHRAC) или предоставления особых условий проживания на основании Раздела 8 (SERAC) могут определить, что создание особых условий создаст неоправданную административную или финансовую нагрузку.

### **N. Координаторы программ предоставления особых условий**

При внедрении настоящих стандартных процедур NYCHA учредило две должности координаторов программ предоставления особых условий:

1. Координатор программы предоставления особых условий проживания в муниципальном жилье (координатор PHRAC)

Сотрудник(-и), назначенный(-ые) вице-президентом по управлению операциями в сфере муниципального жилья и аренды, который(-ые) рассматривает(-ют) заявления о предоставлении особых условий от претендентов и лиц, проживающих в муниципальном жилье, а также не связанные с ваучером вопросы от держателей ваучеров на основании Раздела 8, проживающих в жилых комплексах LLC.

2. Координатор программы предоставления особых условий проживания на основании Раздела 8 (координатор SERAC)

Сотрудник(-и), назначенный(-ые) исполнительным вице-президентом управления по вопросам арендованного жилищного фонда, который(-ые) рассматривает(-ют) заявления о предоставлении особых условий от претендентов на получение ваучера на основании Раздела 8 и держателей ваучера на основании Раздела 8.

### **O. Подъезд**

Здание или часть здания с присвоенным ему уникальным адресом.

# РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

## P. Заявитель

Заявитель — это любой претендент, либо лицо, проживающее в муниципальном жилье, либо держатель ваучера на основании Раздела 8, который подает заявление о предоставлении особых условий, либо уполномоченная третья сторона, которая подает заявление от его имени.

## Q. Держатель ваучера на основании Раздела 8

Держатель ваучера на основании Раздела 8 — любое лицо, получившее от NYCHA или другого муниципального жилищного управления ваучер на основании Раздела 8. К этой категории относятся лица, которые ищут квартиру, а также лица, получающие субсидию на аренду.

## R. Заявление на переезд

Заявление на переезд — это заявление от имени:

1. лица, проживающего в муниципальном жилье, на переезд в другую муниципальную квартиру NYCHA;
2. держателя ваучера на основании Раздела 8 на переезд в другую квартиру в частном здании в пределах г. Нью-Йорка;
3. держателя ваучера на основании Раздела 8, проживающего в жилом комплексе LLC, на переезд либо в другую квартиру в комплексе LLC (рассматривается отделом рассмотрения заявлений на предоставление жилья и вопросов аренды), либо в квартиру в частном здании в г. Нью-Йорке (рассматривается отделом арендованного жилищного фонда).

## V. ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ

Операционный отдел и отдел арендованного жилищного фонда должны просматривать данную стандартную процедуру не реже одного раза каждые три (3) года, и, если никаких изменений не требуется, сообщать об этом Отделу соблюдения нормативных требований по электронной почте или вносить необходимые изменения в процедуру путем заполнения *формы NYCHA 022:00:8 «Запрос на разработку процедуры»*.

## VI. ОБЯЗАННОСТИ

Данная стандартная процедура определяет обязанности для следующих отделов и сотрудников, занимающих следующие должности. Краткое описание должностных обязанностей для каждой должности и отдела см. в Приложении А «Должностные обязанности».



## **РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)**

### **A. Отдел управления муниципальным жилищным фондом (PHMSD)**

1. Координатор программы предоставления особых условий проживания в муниципальном жилье (координатор PHRAC)
2. Сотрудники отдела управления муниципальным жилищным фондом (PHMSD)

### **B. Отдел домоуправления**

1. Управляющие домом
2. Помощники управляющего домом
3. Сотрудники офиса домоуправления (т. е. помощники по жилищным вопросам и секретари)

### **C. Отдел арендованного жилищного фонда (LHD)**

1. Координатор программы предоставления особых условий проживания на основании Раздела 8 (координатор SERAC)
2. Менеджеры дома
3. Помощники менеджера дома
4. Помощники по жилищным вопросам

### **D. Отдел рассмотрения заявлений на предоставление жилья и вопросов аренды (ATAD)**

1. Заместители руководителя
2. Менеджеры подразделения по взаимодействию с объектами недвижимости
3. Помощники по жилищным вопросам
4. Сотрудники апелляционного отдела

### **E. Центр по работе с клиентами (CCC)**

### **F. Отдел обеспечения равных возможностей (DEO)**

1. Сотрудники службы помощи лицам с ограниченными возможностями
2. Координатор жалоб на нарушение закона ADA / статьи 504

# РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-Йорка (NYCHA)

3. Следователи отдела DEO

G. Отдел проектирования в подразделении капитальных проектов

1. Ответственный за соблюдение статьи 504

H. Юридический отдел

## VII. ПРОЦЕДУРА

A. Общие требования к ответам на **ВСЕ** заявления

Назначенные сотрудники в офисах домоуправления (управляющие домом, помощники управляющего домом и помощники по жилищным вопросам), представители центра по работе с клиентами, сотрудники отделов LHD, ATAD и PHMSD (включая PHRAC), а также ответственный за соблюдение статьи 504 в подразделении капитальных проектов рассматривают и предпринимают соответствующие меры в ответ на заявления о предоставлении особых условий проживания от заявителей в соответствии с настоящей стандартной процедурой. Установлены следующие общие требования:

1. Заявитель может подать заявление о предоставлении особых условий проживания в любое время. Лица, проживающие в муниципальном жилье, и держатели ваучеров на основании Раздела 8 не обязаны подавать заявления только в период ежегодного пересмотра.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	<p>Заявление о предоставлении особых условий проживания может содержать личную или конфиденциальную информацию. <b>Все сотрудники NYCHA должны обеспечить защиту личной или конфиденциальной информации, полученной от претендентов, лиц, проживающих в муниципальном жилье, и держателей ваучера на основании Раздела 8.</b> Дополнительные указания, касающиеся обработки, защиты и раскрытия личной или конфиденциальной информации, приведены в следующих стандартных процедурах:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Стандартная процедура 002:12:1 «Политика NYCHA в отношении конфиденциальности».</li><li>• Стандартная процедура 003:78:1 «Общий доступ к документации NYCHA».</li></ul>
--------------------	---

2. Заявители не обязаны использовать форму NYCHA, чтобы подать заявление о предоставлении особых условий проживания, однако NYCHA может попросить заявителя предоставить информацию от медицинского специалиста в дополнение к заявлению о предоставлении особых условий проживания. Информация от медицинского специалиста может быть предоставлена в соответствующей форме

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

NYCHA или в другом утвержденном формате, например в формате письма от медицинского специалиста.

3. NYCHA обязано отслеживать заявления о предоставлении особых условий проживания в системе Siebel, как описано в данной стандартной процедуре.
4. Сотрудник NYCHA, обрабатывающий заявление о предоставлении особых условий проживания в системе Siebel, должен:
  - a. Отсканировать и добавить во вкладку Restricted View («Ограниченный просмотр») в деле заявителя в системе Siebel все документы, необходимые для формирования, определения и отслеживания заявлений о предоставлении особых условий проживания (если они еще не были внесены в систему Siebel), включая формы NYCHA, указанные в данной процедуре.
  - b. Уничтожить документы с медицинским подтверждением, сразу после их загрузки в систему Siebel и создания соответствующей записи.
  - c. Вводить всю необходимую информацию в дело заявителя в системе Siebel и каждый раз обновлять вкладку Notes («Примечания») в системе Siebel при получении новой информации или документа.
5. Такие документы как медицинское подтверждение требуются не всегда. Если ограниченные возможности явно выражены (например, жилец с плохим зрением просит напечатать правила аренды крупным шрифтом) или соответствующая документация уже добавлена в дело в системе Siebel, документы не требуются. Предоставленная документация должна:
  - a. Подтверждать необходимость особых условий из-за ограниченных возможностей.
  - b. Соответствовать критериям особых условий, как определено в документе.
6. Если для подачи заявления о предоставлении особых условий проживания заявителю требуется альтернативная форма коммуникации, NYCHA обязано предоставить помощь, следуя инструкциям в разделе VII.B.
7. Все заявления о предоставлении особых условий проживания, представленные в NYCHA заявителем, необходимо тщательно оценивать в каждом конкретном случае, независимо от того, перечислено ли заявление в *Приложении В*, или описано ли оно в другом месте данной стандартной процедуры, или нет.
8. NYCHA обязано отреагировать на **все** заявления о предоставлении особых условий проживания. Все заявления о предоставлении особых условий проживания необходимо рассмотреть, независимо от того, предусмотрена ли для

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

данного типа заявления о предоставлении особых условий проживания политика или процедура.

9. Если заявление от имени заинтересованного лица подает авторизованная третья сторона, NYCHA обязано, если это возможно, удостовериться, что заинтересованное лицо согласно с заявлением. См. *Приложение С «Руководство для уполномоченных третьих сторон»*.
10. NYCHA не может предлагать особые условия проживания, которые не соответствуют потребностям заявителя с ограниченными возможностями. Например, безбарьерный душ будет необходимым особым условием проживания для заявителя на инвалидной коляске, но не для лица, у которого нарушен слух.
11. Сотрудники офиса домоуправления NYCHA и отделов ATAD и LHD обязаны рассматривать все заявления о предоставлении особых условий проживания в системе Siebel в течение **5 календарных дней**, за исключением:
  - a. Заявлений на переезд на основании Раздела 8, которые необходимо обработать в течение **2 рабочих дней**; и
  - b. Заявлений на восстановление субсидии на основании Раздела 8 для претендентов, которые ранее были держателями ваучера на основании Раздела 8, которые необходимо обработать **в течение 30 календарных дней**.
12. Если управляющий дома или помощник управляющего дома запрашивают оценку капитальных работ согласно заявлению о конструктивных изменениях, ответственный за соблюдение статьи 504 в отделе проектирования подразделения капитальных проектов (CPD) должен ответить **в течение 30 календарных дней**.
13. Если заявление о предоставлении особых условий проживания было рассмотрено, но не одобрено домоуправлением, отделами ATAD или LHD или ответственным за соблюдение статьи 504 в подразделении капитальных проектов (CPD), его необходимо передать на рассмотрение координаторам PHRAC или SERAC соответственно, которые примут окончательное решение. Ответственный за соблюдение статьи 504 в подразделении капитальных проектов (CPD) и сотрудники домоуправления, отделов ATAD и LHD не могут отклонить заявление о предоставлении особых условий проживания.
14. Только координатор PHRAC или SERAC может отклонить заявление о предоставлении особых условий проживания.
  - a. При отклонении заявления о предоставлении особых условий проживания координатор PHRAC или SERAC должен удостовериться, что доказательства открытого диалога с заявителем сохранены во вкладке Notes («Примечания») в

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

деле заявителя в системе Siebel. Открытый диалог включает доказательства следующего:

- (1) была проведена оценка потребностей заявителя;
  - (2) были рассмотрены все возможные варианты условий.
- b. Координатор PHRAC или SERAC может отклонить заявление по одной из следующих причин:
- (1) заявитель не предоставил необходимую информацию, поэтому координатор PHRAC или SERAC не может определить, соответствует ли заявитель требованиям для получения запрашиваемых особых условий; или
  - (2) заявитель либо не соответствует требованиям для получения особых условий проживания, либо не соответствует требованиям для получения запрашиваемых особых условий проживания;
  - (3) доступные особые условия проживания будут создавать неоправданную административную или финансовую нагрузку для NYCHA или будут существенно менять характер услуг или программ NYCHA; или
  - (4) заявителю подобрали особые условия проживания, которые соответствуют его(ее) потребностям, но заявитель отклонил их, и в ходе открытого диалога между жильцом и сотрудниками NYCHA не удалось найти разумную альтернативу.
15. У координатора PHRAC или SERAC есть **30 календарных дней** после получения заявления о предоставлении особых условий, чтобы принять решение, или они обязаны в письменном виде или по почте сообщить заявителю, что на рассмотрение заявления требуется дополнительное время.
16. Дополнительные требования к сотрудникам офиса домоуправления
- a. Если сотрудники офиса домоуправления получили заявление о предоставлении особых условий проживания с требованием внести

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

конструктивные изменения или организовать переезд, в **этот же рабочий день** необходимо сформировать:

- (1) запрос на обслуживание в системе Siebel, если медицинское подтверждение уже предоставлено или загружено в систему Siebel или если ограниченные возможности явно выражены;
- (2) запись об отслеживании документа в системе Siebel, если медицинское подтверждение еще не предоставлено или не загружено в систему Siebel или если ограниченные возможности не выражены явно.

- b. Если запрос связан с наличием плесени в квартире, сотрудники офиса домоуправления должны отметить пункт Mold/Mildew («Плесень/грибок») в запросе на обслуживание.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Сотрудники в офисе домоуправления <b>не должны</b> вкладывать оригиналы или копии заполненных постановлений и подтверждающей документации в папку жильца. Все документы необходимо загрузить во вкладку Restricted View («Ограниченный просмотр») в деле жильца в системе Siebel.
--------------------	---

### В. Альтернативные формы коммуникации и (или) услуги устного переводчика

Существует вероятность, что в силу ограниченных возможностей заявитель не может подать заявление о предоставлении особых условий проживания без посторонней помощи. Заявителю также могут потребоваться дополнительная помощь или услуги, альтернативная форма коммуникации или сурдопереводчик. Сотрудники NYCHA обязаны убедиться, что заявителю предоставлены ресурсы и помощь, необходимые для подачи заявления о предоставлении особых условий проживания.

Если заявителю требуется сурдопереводчик или сертифицированный переводчик-дактилолог, сотрудники NYCHA должны предоставить эти услуги, следуя инструкциям в стандартной процедуре 007:09:1 «Услуги переводчика».

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Все расходы, связанные с использованием контрактных поставщиков, в том числе услуги сурдопереводчиков или использование шрифта Брайля, будут оплачиваться запрашивающим отделом.
--------------------	--

### С. Программа муниципального жилья — подача заявлений

1. Претенденты на получение муниципального жилья

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

- a. Претендент может подать заявление о предоставлении особых условий во время интервью с целью определения соответствия требованиям или после, передав заявление в местное отделение центра по работе с клиентами.
- b. Претендент может получить формы, перечисленные в Разделе VII.D, лично обратившись в местное отделение центра по работе с клиентами или позвонив в центр по работе с клиентами.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Более подробную информацию о центре по работе с клиентами и местных отделениях центра по работе с клиентами, включая часы работы, см. в стандартной процедуре 040:09:6 « <i>Центр по работе с клиентами</i> ».
--------------------	--

- c. Претендент с ограниченными возможностями также может обратиться за помощью при подаче заявления о предоставлении особых условий проживания в службу помощи лицам с ограниченными возможностями отдела обеспечения равных возможностей (DEO) в часы работы отдела DEO: с понедельника по пятницу с 8:30 до 17:00.

### 2. Лица, проживающие в муниципальном жилье

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Данный раздел также распространяется на держателей ваучеров на основании Раздела 8, проживающих в жилых комплексах LLC, которые обращаются с не связанными с ваучером заявлениями, таким как запрос на внесение конструктивных изменений или переезд в муниципальное жилье. Примеры заявлений, связанных с муниципальным жильем, см. в <i>Приложении В</i> .
--------------------	--

- a. Лицо, проживающее в муниципальном жилье, может подать заявление о предоставлении особых условий проживания следующими способами:

(1) Посетить лично или позвонить в свой офис домоуправления в рабочие часы.

(2) Подать заявление о внесении конструктивных изменений или переезде онлайн на портале самообслуживания NYCHA по следующей ссылке:

<https://selfserve.nycha.info>

(3) Позвонить в центр по работе с клиентами.

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

- (a) Если для заполнения заявления необходима дополнительная информация, NYCHA в разумные сроки предоставит соответствующую форму заявления.
- (4) Включить заявление при подаче *формы NYCHA 040.297 «Официальная справка о доходах за год лица, проживающего в муниципальном жилье»*.
  - (a) Если жилец запрашивает особые условия проживания, предоставляя официальную справку о доходах за год, сотрудники NYCHA по почте отправят жильцу форму заявления о предоставлении особых условий проживания в течение **5 календарных дней** с момента получения справки о доходах.
- (5) Сделать заявление устно или подать его в письменном виде уполномоченному сотруднику NYCHA.
  - (a) К уполномоченным сотрудникам NYCHA относятся управляющие домом, помощники управляющих, помощники по жилищным вопросам, представители центра по работе с клиентами, сотрудники отделов ATAD и PHMSD, ответственный за соблюдение статьи 504, сотрудники PHRAC и DEO.
  - (b) Если для заполнения заявления необходима дополнительная информация, NYCHA в разумные сроки предоставит соответствующую форму заявления.
- b. Проживающее в муниципальном жилье лицо с ограниченными возможностями также может обратиться за помощью при подаче заявления о предоставлении особых условий проживания в службу помощи лицам с ограниченными возможностями отдела обеспечения равных возможностей (DEO) в часы работы отдела DEO: с понедельника по пятницу с 8:30 до 17:00.
- D. Заявление о предоставлении особых условий проживания в муниципальном жилье и формы подтверждения ограниченных возможностей

Чтобы получить индивидуальную форму со штрихкодом, сотрудники **должны** создать формы в системе Siebel.

При подаче заявлений о предоставлении особых условий проживания сотрудники NYCHA предоставляют заявителям следующие формы:

1. Претенденты на получение муниципального жилья
  - a. *Форма NYCHA 070.171 «Письмо, подтверждающее необходимость особых условий проживания»*



## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-Йорка (NYCHA)

### 2. Лица, проживающие в муниципальном жилье

- a. Форма NYCHA 040.425 «Предоставление особых условий проживания — запрос на внесение изменений»
- b. Форма NYCHA 040.426 «Предоставление особых условий проживания: медицинское подтверждение»
- c. Форма NYCHA 040.050 «Заявление жильца о переезде»

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Держатели ваучеров на основании Раздела 8, проживающие в жилых комплексах LLC, для обращения с заявлением по не связанному с ваучером вопросом также могут использовать эти формы.</li><li>• Образцы перечисленных выше форм доступны сотрудникам в библиотеке форм и документов NYCHA (FRL) на порталах NYCHA Connect/Resources.</li><li>• Образцы форм для претендентов на получение муниципального жилья и лиц, проживающих в муниципальном жилье, находятся в общем доступе на веб-сайте NYCHA NYC.gov по следующей ссылке: <a href="http://www1.nyc.gov/site/nycha/residents/reasonable-accomodation.page">http://www1.nyc.gov/site/nycha/residents/reasonable-accomodation.page</a></li></ul>
--------------------	---

### Е. Муниципальное жилье — обработка заявлений от претендентов

Примеры заявлений о предоставлении особых условий проживания от претендентов на получение муниципального жилья представлены в *Приложении В*.

1. Когда претендент на получение муниципального жилья подает форму NYCHA 070.171 «Письмо, подтверждающее необходимость особых условий проживания», в системе Siebel формируется запрос на обслуживание.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Если претендент на получение муниципального жилья не хочет заполнять форму, но при этом у него есть медицинское подтверждение или его(ее) ограниченные возможности явно выражены, сотрудники должны сформировать запрос на обслуживание в системе Siebel.
--------------------	---

2. Помощник по жилищным вопросам из отдела ATAD должен рассмотреть заявление о предоставлении особых условий проживания в течение **5 календарных дней** после получения запроса на обслуживание, чтобы определить, является ли заявление:

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

- a. понятным и полным;
  - b. подкрепляется медицинским подтверждением, предоставленным или загруженным в систему Siebel, за исключением случаев, когда сотрудник отдела ATAD определил, что ограниченные возможности явно выражены.
  - c. обоснованным (согласно данному здесь определению).
3. Если помощник по жилищным вопросам считает, что для принятия решения требуется дополнительная информация или документация:
- a. Помощник по жилищным вопросам:
    - (1) Обновляет информацию в деле в системе Siebel.
    - (2) Создает дополнительный запрос на предоставление информации в системе Siebel с указанием необходимых документов и (или) информации.
  - b. В системе Siebel формируется письмо с *формой NYCHA 070.171 «Письмо, подтверждающее необходимость особых условий проживания»* для заявителя.
  - c. Если заявитель предоставляет необходимые документы и (или) информацию в течение 30 календарных дней, помощник по жилищным вопросам рассматривает заявление.
  - d. Если заявитель не предоставляет необходимые документы и (или) информацию в течение 30 дней, в системе Siebel формируется письмо с *формой NYCHA 088.185 «Письмо о неактивном заявлении о предоставлении особых условий проживания»* для заявителя.

Данное письмо уведомляет заявителя, что его(ее) заявление больше не рассматривается. Заявитель может повторно подать заявление после получения уведомления о том, что его(ее) заявление больше не рассматривается.
4. Если помощник по жилищным вопросам считает заявление полным, необходимо выполнить одно из следующих действий:
- a. Утвердить запрос на обслуживание и внести соответствующие изменения в систему Siebel, чтобы ответить на заявление.
  - b. Если помощник по жилищным вопросам не может одобрить заявление, передать запрос на обслуживание в системе Siebel заместителю руководителя отдела ATAD.

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

- (1) Заместитель руководителя отдела рассматривает переданный запрос на обслуживание в системе Siebel и либо одобряет заявление, либо передает его координатору PHRAC.

### F. Муниципальное жилье — обработка заявлений о внесении конструктивных изменений

В данном разделе рассматриваются только заявления о предоставлении особых условий проживания от лиц, проживающих в муниципальном жилье, и держателей ваучеров на основании Раздела 8, проживающих в жилых комплексах LLC, касающиеся внесения конструктивных изменений в квартире, здании, местах общего пользования или на территории жилого комплекса. Примеры заявлений и внесении конструктивных изменений см. в *Приложении В*.

1. Лица, проживающие в муниципальном жилье, и держатели ваучера на основании Раздела 8, проживающие в жилом комплексе LLC, могут подать заявление о внесении конструктивных изменений в текущей квартире или квартире, не соответствующей статье 504, в которую они могут быть переселены, чтобы квартира стала удобнее для человека с ограниченными физическими возможностями.
2. Когда лицо, проживающее в муниципальном жилье, или держатель ваучера на основании Раздела 8, проживающий в жилом комплексе LLC, подает заявление о внесении конструктивных изменений одним из способов, описанных в разделе VII.C:
  - a. В системе Siebel формируется запрос на обслуживание, когда:
    - (1) Заявитель подает *форму NYCHA 040.425 «Предоставление особых условий проживания — внесение изменений»* в офис домоуправления, и выполняется одно из следующих условий:
      - (a) предоставлено медицинское подтверждение;
      - (b) медицинское подтверждение загружено в систему Siebel; или
      - (c) сотрудник офиса домоуправления определил, что ограниченные возможности явно выражены.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Если заявитель не желает заполнять <i>форму NYCHA 040.425 «Предоставление особых условий проживания — внесение изменений»</i> , сотрудник в офисе домоуправления все равно должен сформировать запрос на обслуживание, если предоставлено медицинское подтверждение, если медицинское подтверждение
--------------------	---

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

загружено в систему Siebel или если ограниченные возможности явно выражены.
---

- (2) Заявитель подает заявление онлайн и загружает прилагающееся к запросу медицинское подтверждение.
- в. Если медицинское подтверждение необходимо, чтобы заявление считалось полным:

- (1) Сотрудник офиса домоуправления формирует запись об отслеживании документа в системе Siebel, предоставляет заявителю форму *NYCHA 040.426 «Предоставление особых условий проживания: медицинское подтверждение»* и сообщает, что у заявителя есть 30 календарных дней, чтобы предоставить медицинское подтверждение, иначе его(ее) заявление рассматриваться не будет.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Если заявление было подано онлайн, на портале самообслуживания NYCHA появится подсказка для заявителя загрузить документ с медицинским подтверждением, чтобы заявление считалось полным. Также появится всплывающее напоминание, что документ необходимо подать в течение 30 календарных дней, иначе рассмотрение заявления будет прекращено.
--------------------	---

- (2) Если медицинское подтверждение не предоставлено (в офис домоуправления) или не загружено (онлайн) в течение 15 дней, система Siebel сформирует письмо с *формой NYCHA 040.940A «Заявление в домоуправление о предоставлении особых условий проживания — письмо с требованием дополнительной информации»* для заявителя. Это письмо с напоминанием, что медицинское подтверждение необходимо предоставить в течение 15 дней, иначе заявление рассматриваться не будет.
- (3) Если медицинское подтверждение не предоставлено (в офис домоуправления) или не загружено (онлайн) в течение 30 дней с даты подачи первоначального заявления, система Siebel сформирует письмо с *формой NYCHA 088.185 «Письмо о неактивном заявлении о предоставлении особых условий проживания»* для заявителя. Это письмо с уведомлением, что NYCHA прекратило рассмотрение заявления.
3. Управляющий дома или помощник управляющего дома должен рассмотреть заявление о предоставлении особых условий проживания в течение **5 календарных дней** после получения запроса на обслуживание, чтобы определить, является ли заявление:

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-Йорка (NYCHA)

- a. понятным и полным;
- b. подкреплено медицинским подтверждением, предоставленным или загруженным в систему Siebel, за исключением случаев, когда сотрудник офиса домоуправления сформировал запрос на обслуживание или определил, что ограниченные возможности явно выражены.
- c. обоснованным (согласно данному здесь определению).

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Если заявление о переезде связано с наличием плесени в квартире и в поле не стоит соответствующая отметка, управляющий дома или помощник управляющего дома должен отметить пункт Mold/Mildew («Плесень/грибок») в запросе на обслуживание в системе Siebel.
--------------------	---

4. Управляющий дома или помощник управляющего дома должен выполнить одно из следующих действий:
- a. Утвердить запрос на обслуживание в системе Siebel.

Система Siebel автоматически сформирует письмо с *формой NYCHA 040.940 «Заявление о предоставлении особых условий проживания — внесение изменений — письмо с решением»* для заявителя с подтверждением, что его(ее) заявление одобрено.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Если управляющий дома или помощник управляющего дома утверждает запрос на обслуживание в системе Siebel на выполнение стандартных некапитальных работ, в системе Maximo автоматически формируется наряд на внесение конструктивных изменений.
--------------------	---

- b. Передать запрос на обслуживание координатору PHRAC, если управляющий дома или помощник управляющего дома не может одобрить заявление и не запрашивает оценку капитальных работ.

Система Siebel автоматически сформирует письмо с *формой NYCHA 040.940 «Заявление о предоставлении особых условий проживания — внесение изменений — письмо с решением»* для заявителя с указанием, что его(ее) заявление было передано координатору PHRAC.

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)

- с. Запросить, чтобы ответственный за соблюдение статьи 504 в отделе проектирования подразделения капитальных проектов провел оценку капитальных работ:
- (1) Управляющий дома или помощник управляющего дома обновляет информацию в запросе на обслуживание в системе Siebel.
  - (2) Система Siebel автоматически формирует:
    - (a) Электронное письмо ответственному за соблюдение статьи 504 с просьбой провести оценку капитальных работ согласно заявлению о предоставлении особых условий проживания.
    - (b) Письмо с *формой НУСНА 040.940 «Заявление о предоставлении особых условий проживания — внесение изменений — письмо с решением»* для заявителя с уведомлением, что его(ее) заявление было передано ответственному за соблюдение статьи 504 для оценки.
  - (3) В течение **30 календарных дней** ответственный за соблюдение статьи 504:
    - (a) Проводит оценку заявления, которая, при необходимости, включает:
      - i. анализ соответствия потребностям лиц с ограниченными возможностями с посещением дома;
      - ii. доступность финансирования;
      - iii. рассмотрение и утверждение сертифицированным архитектором в отделе проектирования подразделения капитальных проектов.
    - (b) Отвечает на сформированное системой Siebel письмо и выполняет одно из следующего:
      - i. Одобряет заявление.  
  
Система Siebel автоматически сформирует письмо с *формой НУСНА 040.940 «Заявление о предоставлении особых условий проживания — внесение изменений — письмо с решением»* для заявителя с подтверждением, что его(ее) заявление одобрено.
      - ii. Передает заявление координатору PHRAC.  
  
Ответственный за соблюдение статьи 504 указывает причину передачи заявления и рекомендует альтернативные варианты особых условий проживания.

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

Система Siebel автоматически сформирует письмо с *формой NYCHA 040.940 «Заявление о предоставлении особых условий проживания — внесение изменений — письмо с решением»* для заявителя с указанием, что его(ее) заявление было передано координатору PHRAC.

### Г. Муниципальное жилье — обработка заявлений о переезде

1. В данном разделе рассматриваются заявления о предоставлении особых условий проживания от:
  - a. лиц, проживающих в муниципальном жилье, с требованием организовать переезд в другую муниципальную квартиру NYCHA;
  - b. держателей ваучеров на основании Раздела 8, проживающих в жилых комплексах LLC, с требованием организовать переезд в другую квартиру в жилом комплексе LLC.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Заявления держателей ваучеров на основании Раздела 8, проживающих в жилых комплексах LLC, о переезде в квартиру в частном здании в пределах г. Нью-Йорка с сохранением субсидии рассматриваются отделом арендованного жилищного фонда. Подробную информацию см. в <i>Руководстве по предоставлению особых условий проживания</i> Отдела арендованного жилищного фонда.
--------------------	--

2. Переезд лиц с ограничением подвижности, проживающих в муниципальном жилье, и держателей ваучера, проживающих в жилых комплексах LLC.
  - a. Лица, проживающие в муниципальном жилье, и держатели ваучеров на основании Раздела 8, проживающие в жилых комплексах LLC, которые подают заявление о переезде в связи с ограничением подвижности, могут указать это в *форме NYCHA 040.050 «Заявление жильца о переезде»*:
    - (1) Переезд в квартиру, соответствующую статье 504, в том же районе или жилом комплексе или в жилом комплексе, указанном в *форме NYCHA 070.184 «Руководство по вакантному жилью — квартиры с безбарьерной средой»*; или
    - (2) Переезд в квартиру, не соответствующую статье 504, в здании с безбарьерным доступом в том же районе или жилом комплексе (если в жилом комплексе имеются здания с безбарьерным доступом) или в жилой комплекс, указанный в *Руководстве по ожидаемым вакантным квартирам для переезда жильцов*, заполнив *Форму NYCHA 070.737 «Руководство по*

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

*созданию безбарьерного входа», чтобы определить количество зданий и квартир с безбарьерным входом в доступных жилых комплексах.*

*Форма NYCHA 070.737 «Руководство по созданию безбарьерного входа» содержит следующую информацию:*

- (a) названия жилых комплексов NYCHA, имеющих здания с безбарьерным доступом;
  - (b) количество подъездов с безбарьерным входом в каждом жилищном комплексе, указанном в подпункте (a) данного пункта; и
  - (c) количество квартир в каждом подъезде, указанном в подпункте (b) данного пункта.
- b. Если жилец подает заявление о переезде в квартиру, соответствующую статье 504, или в квартиру, не соответствующую статье 504, в здании с безбарьерным доступом, и он выбран для получения жилья в здании без безбарьерного доступа, жилец должен быть восстановлен в списке ожидания требуемого типа квартиры в необходимом жилом комплексе или районе в той же позиции, как если бы он не был ранее выбран для получения жилья в здании без безбарьерного доступа, а также с первоначальной датой одобрения переезда.
- c. После получения заявления жильца о переезде домоуправление должно предоставить ему следующие материалы:
- (1) Руководство по вакантным квартирам с безбарьерной средой, в котором содержится перечень квартир, соответствующих статье 504;
  - (2) Руководство по созданию безбарьерного входа; и
  - (3) Руководство по ожидаемым вакантным квартирам.
3. Когда лицо, проживающее в муниципальном жилье, или держатель ваучера на основании Раздела 8, проживающий в жилом комплексе LLC, подает заявление о предоставлении особых условий проживания с требованием организовать переезд:
- a. В системе Siebel формируется запрос на обслуживание, когда:
    - (1) заявитель подает *форму NYCHA 040.050 «Заявление жильца о переезде»* в офис домоуправления, и выполняется одно из следующих условий:
      - (a) предоставлено медицинское подтверждение;



## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-Йорка (NYCHA)

- (b) медицинское подтверждение загружено в систему Siebel; или
- (c) сотрудник офиса домоуправления определил, что ограниченные возможности явно выражены.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Если потребуется, сотрудник офиса домоуправления обязан помочь заявителю заполнить <i>форму NYCHA 040.050 «Заявление жильца о переезде»</i> , если был предоставлен документ с медицинским подтверждением, если файл с медицинским подтверждением загружен в систему Siebel или если ограниченные возможности явно выражены.
--------------------	--

- (2) Заявитель подает заявление онлайн и загружает прилагающееся к запросу медицинское подтверждение.

b. Если медицинское подтверждение необходимо, чтобы заявление считалось полным:

- (1) Сотрудник офиса домоуправления формирует запись об отслеживании документа в системе Siebel, предоставляет заявителю форму *NYCHA 040.426 «Предоставление особых условий проживания: медицинское подтверждение»* и сообщает, что у заявителя есть 30 календарных дней, чтобы предоставить медицинское подтверждение, иначе его(ее) заявление рассматриваться не будет.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Если заявление было подано онлайн, на портале самообслуживания NYCHA появится подсказка для заявителя загрузить документ с медицинским подтверждением, чтобы заявление считалось полным. Также появится всплывающее напоминание, что документ необходимо подать в течение 30 календарных дней, иначе рассмотрение заявления будет прекращено.
--------------------	---

- (2) Если медицинское подтверждение не предоставлено (в офис домоуправления) или не загружено (онлайн) в течение 15 календарных дней, система Siebel сформирует письмо с *формой NYCHA 040.940A «Заявление в домоуправление о предоставлении особых условий проживания — письмо с требованием дополнительной информации»* для заявителя. Это письмо напоминает, что медицинское подтверждение необходимо предоставить в течение 15 дней, иначе его(ее) заявление рассматриваться не будет.

- (3) Если медицинское подтверждение не предоставлено (в офис домоуправления) или не загружено (онлайн), система Siebel сформирует

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

письмо с формой NYCHA 088.185 «Письмо о неактивном заявлении о предоставлении особых условий проживания» для заявителя. Это письмо с уведомлением, что NYCHA прекратило рассмотрение заявления.

4. Помощник по жилищным вопросам из подразделения по взаимодействию с объектами недвижимости отдела ATAD должен рассмотреть заявления о предоставлении особых условий проживания в течение **5 календарных дней** после получения запроса на обслуживание, чтобы определить, является ли заявление:
  - a. понятным и полным;
  - b. подкреплено медицинским подтверждением, предоставленным или загруженным в систему Siebel, за исключением случаев, когда сотрудник офиса домоуправления сформировал запрос на обслуживание или определил, что ограниченные возможности явно выражены.
  - c. обоснованным (согласно данному здесь определению).

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Если заявление о переезде связано с наличием плесени в квартире и в поле не стоит соответствующая отметка, помощник по жилищным вопросам должен отметить пункт Mold/Mildew («Плесень/грибок») в запросе на обслуживание в системе Siebel.
--------------------	---

5. Если помощник по жилищным вопросам считает, что для принятия решения требуется дополнительная информация или документация:
  - a. Помощник по жилищным вопросам:
    - (1) Обновляет информацию в запросе на обслуживание в системе Siebel.
    - (2) Создает дополнительный запрос на предоставление информации в системе Siebel с указанием необходимых документов и (или) информации.
    - (3) Указывает, какие формы NYCHA из раздела VII.D необходимо включить в запрос на предоставление информации (если применимо).
  - b. Система Siebel формирует письмо для заявителя, которое включает следующее:
    - (1) форма NYCHA 040.050A «Запрос на предоставление дополнительной информации к заявлению о переезде»;
    - (2) любые другие выбранные формы.

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

- (a) Если заявитель предоставляет необходимые документы и (или) информацию в течение 30 календарных дней, помощник по жилищным вопросам рассматривает заявление.
- (b) Если заявитель не предоставляет необходимые документы и (или) информацию в течение 30 календарных дней, помощник по жилищным вопросам передает запрос на обслуживание менеджеру подразделения по взаимодействию с объектами недвижимости из отдела ATAD; если менеджер не может одобрить заявление, он передает его координатору PHRAC.

6. Если помощник по жилищным вопросам считает заявление полным, необходимо выполнить одно из следующих действий:

- a. Утвердить запрос на обслуживание в системе Siebel.

В системе Siebel автоматически формируется письмо с утвержденной *формой NYCHA 040.050B «Решение по заявлению о переезде»*, которое подтверждает, что заявитель был внесен в список ожидания, и сообщает заявителю, в какой именно список ожидания он был добавлен.

- b. Если помощник по жилищным вопросам не может одобрить заявление, передать запрос на обслуживание менеджеру подразделения по взаимодействию с объектами недвижимости из отдела ATAD.

Менеджер подразделения по взаимодействию с объектами недвижимости из отдела ATAD рассматривает переданный запрос на обслуживание в системе Siebel и выполняет одно из следующих действий:

- (1) Утверждает запрос на обслуживание.

В системе Siebel формируется письмо с утвержденной *формой NYCHA 040.050B «Решение по заявлению о переезде»* для заявителя.

- (2) Передает запрос на обслуживание координатору PHRAC.

### Н. Муниципальное жилье — обработка других заявлений

Лица, проживающие в муниципальном жилье, и держатели ваучеров на основании Раздела 8, проживающие в жилых комплексах LLC, могут подать заявление о предоставлении других видов особых условий проживания, помимо внесения конструктивных изменений или переезда, включая, помимо прочего, примеры из *Приложения D «Другие заявления в домоуправление о предоставлении особых условий проживания»*.

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

При обработке таких заявлений о предоставлении других видов особых условий проживания:

1. Сотрудник офиса домоуправления должен:
  - a. Следовать общим требованиям из Раздела VII.A при составлении ответа на все заявления о предоставлении особых условий проживания.
  - b. Сформировать запрос на обслуживание и загрузить утвержденные документы, указанные в *Приложении D* (при наличии).
  - c. Обновить вкладку Notes («Примечания») в документации лица, проживающего в муниципальном жилье, или держателя ваучеров на основании Раздела 8 в системе Siebel в отношении предоставленных особых условий проживания.
  - d. Обращаться к управляющему дома или помощнику управляющего дома с любыми вопросами, как отвечать или обрабатывать запрос на предоставление особых условий проживания.
  - e. Либо утвердить запрос на обслуживание при наличии соответствующих прав (см. Приложение D), либо, если одобрить заявление невозможно, передать запрос на обслуживание управляющему дома или помощнику управляющего дома.
2. Управляющие дома и помощники управляющего дома должны выполнить одно из следующего:
  - a. Утвердить запрос на обслуживание или передать его координатору PHRAC.
  - b. Обращаться к координатору PHRAC с любыми вопросами, как отвечать или обрабатывать заявления о предоставлении особых условий проживания.
- I. Рассмотрение координатором программы предоставления особых условий проживания в муниципальном жилье (PHRAC)
  1. После получения переданного запроса на обслуживание в системе Siebel относительно заявления о предоставлении особых условий проживания у координатора PHRAC есть **30 календарных дней**, чтобы:
    - a. Изучить запрос на обслуживание и всю сопутствующую документацию.
    - b. Связаться с заявителем или поставщиком медицинских услуг (при необходимости), чтобы обсудить заявление.

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

- с. При необходимости попросить заявителя предоставить дополнительную информацию, чтобы принять решение.
- (1) Чтобы запросить дополнительную информацию, координатор PHRAC:
- (a) Обновляет информацию в запросе на обслуживание в системе Siebel.
  - (b) Создает дополнительный запрос на предоставление информации в системе Siebel с указанием необходимых документов и (или) информации.
  - (c) Указывает, какие формы NYCHA из раздела VII.D необходимо включить в запрос на предоставление информации (если применимо).
- (2) Система Siebel формирует письмо для заявителя, которое включает следующее:
- (a) *Форма NYCHA 040.940B «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания: письмо о предоставлении дополнительной информации»*
  - (b) Любые другие выбранные формы из Раздела VII.D.
- (3) Если заявитель не представляет необходимые документы и (или) информацию в течение 15 дней, в системе Siebel формируется письмо для заявителя с одной из следующих форм с уведомлением, что его(ее) заявление было отклонено:
- (a) *Форма NYCHA 040.797 «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания: рассмотрение и вынесение решения (жилец)»* — для лиц, проживающих в муниципальном жилье.
  - (b) *Форма NYCHA 040.797B «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания: рассмотрение и вынесение решения (претендент)»* — для претендентов на получение муниципального жилья.
- d. В случае необходимости обратитесь за консультацией к сотрудникам соответствующих отделов для вынесения решения о предоставлении особых условий проживания. К таким отделам, помимо прочего, относятся:
- (1) Отдел рассмотрения заявлений на предоставление жилья и вопросов аренды

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

- (2) Подразделение капитальных проектов
  - (3) Отдел обеспечения равных возможностей
  - (4) Отдел кадров
  - (5) Юридический отдел
  - (6) Отдел арендованного жилищного фонда
  - (7) Домоуправление
- е. Вынести решение в отношении запроса на обслуживание в системе Siebel можно одним из следующих способов:
- (1) одобрить заявление;
  - (2) предложить альтернативный вариант особых условий проживания;
  - (3) отклонить заявление.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Инструкция по отклонению заявления о предоставлении особых условий проживания приведена в Разделе VII.A.14 общих требований.
--------------------	--

### 2. Уведомления о продлении сроков

Если координатор PHRAC не может вынести решение в течение **30 календарных дней**:

- а. Координатор PHRAC формирует запрос на продление сроков рассмотрения в системе Siebel на 30 дней.
- б. Система Siebel формирует письмо с формой NYCHA 040.886 «Заявление координатору PHRAC о предоставлении особых условий проживания: уведомление о продлении сроков рассмотрения» для заявителя.

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

Уведомления о продлении сроков рассмотрения должны быть отправлены до истечения 30-дневного периода рассмотрения.

3. Как только координатор PHRAC завершит рассмотрение и вынесет решение в системе Siebel, система Siebel автоматически сформирует письмо для заявителя с одной из следующих форм:
  - a. *Форма NYCHA 040.797 «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания: рассмотрение и вынесение решения (жилец)»* — для лиц, проживающих в муниципальном жилье.
  - b. *Форма NYCHA 040.797B «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания: рассмотрение и вынесение решения (претендент)»* — для претендентов на получение муниципального жилья.
- J. Муниципальное жилье — неофициальное заседание или справедливое рассмотрение жалобы

Если заявитель не согласен с решением координатора PHRAC, он может подать запрос на рассмотрение жалобы, как описано ниже:

1. Лица, проживающие в муниципальном жилье — справедливое рассмотрение жалоб или неофициальное заседание
  - a. Лица, проживающие в муниципальном жилье, могут подать запрос на проведение неофициального заседания или справедливое рассмотрение жалобы с участием незаинтересованного эксперта следующим способом:
    - (1) Поставить отметку в соответствующем поле в *форме NYCHA 040.797 «Заявление координатору PHRAC о предоставлении особых условий проживания: Рассмотрение и вынесение решения (жилец)»*.
    - (2) Предоставить подписанную и датированную форму в отдел управления муниципальным жилищным фондом (PHMSD) в течение 30 календарных дней с даты вынесения решения координатором PHRAC.
  - b. Неофициальное заседание

Если заявитель просит о проведении неофициального заседания:

- (1) Координатор PHRAC рассматривает всю сопутствующую или дополнительную документацию и связывается с заявителем для проведения неофициального заседания. В зависимости от результатов

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

неофициального заседания координатор PHRAC выбирает один из следующих вариантов:

(a) Одобряет заявление и создает и утверждает запрос на обслуживание в системе Siebel.

(b) Отклоняет заявление и назначает рассмотрение жалобы.

(2) В системе Siebel формируется письмо с формой NYCHA 040.797A «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания: неофициальное совещание для рассмотрения и вынесения решения (жалец)» для заявителя, содержащее информацию о вынесенном решении.

c. Справедливое рассмотрение жалобы

Если заявитель подает запрос на рассмотрение жалобы в форме NYCHA 040.797 или проблему не удалось решить в ходе неофициального заседания, сотрудник отдела управления муниципальным жилищным фондом (PHMSD) формирует запрос на обслуживание и поручает его юридическому отделу, чтобы назначить рассмотрение жалобы.

2. Претенденты на получение муниципального жилья — неофициальное заседание

Заявители на получение муниципального жилья могут попросить о проведении неофициального заседания следующим образом:

a. Поставить отметку в соответствующем поле в форме NYCHA 040.797B «Заявление координатору PHRAC о предоставлении особых условий проживания: рассмотрение и вынесение решения (претендент)».

b. Предоставить подписанную и датированную форму в отдел управления муниципальным жилищным фондом (PHMSD) в течение 30 календарных дней с даты вынесения решения координатором PHRAC.

c. Координатор PHRAC рассматривает всю сопутствующую или дополнительную документацию и связывается с заявителем для проведения неофициального заседания. В зависимости от результатов неофициального заседания координатор PHRAC выбирает один из следующих вариантов:

(1) Одобряет заявление, а также создает и утверждает запрос на обслуживание в системе Siebel.

(2) Отклоняет запрос.

d. В системе Siebel формируется письмо с формой NYCHA 040.797C «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания:



## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

*Неофициальное совещание для рассмотрения и вынесения решения (заявитель)» к запрашивающей стороне, содержащее информацию о вынесенном решении.*

- К. Муниципальное жилье — ежегодное обсуждение с жильцами, имеющими ограниченные возможности и состоящими в списке ожидания

Сотрудники NYCHA должны связываться с лицами, проживающими в муниципальном жилье, и держателями ваучеров на основании Раздела 8, проживающими в жилых комплексах LLC, переезд которых был одобрен в связи с ограничением подвижности и которые были включены в список ожидания, следующим способом:

### 1. Ежегодная отправка письма

NYCHA должно ежегодно отправлять лицам, проживающим в муниципальном жилье, и держателям ваучеров на основании Раздела 8, проживающим в жилых комплексах LLC, переезд которых одобрен для получения особых условий проживания в связи с ограничением подвижности, письмо, которое:

- a. подтверждает, что они находятся в определенном списке ожидания;
- b. информирует, что они могут изменить свой выбор и перейти в другой список ожидания, изменив тип квартиры (квартира, соответствующая статье 504, или не соответствующая статье 504 в здании с безбарьерным доступом) и (или) выбранный район или жилой комплекс;
- c. сообщает, что все эти изменения, указанные в подпункте b данного пункта, не повлияют на дату одобрения переезда;
- d. информирует, что любые изменения, указанные в подпункте b данного пункта, можно внести на портале самообслуживания NYCHA, посетив офис домоуправления или обратившись в офис или к сотрудникам NYCHA в письме; и
- e. содержит перевод/поле, где крупным шрифтом на английском, испанском, китайском и русском языках написано: «Данное письмо будет доступно по запросу лиц, проживающих в муниципальном жилье, и держателей ваучеров на

# РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-Йорка (NYCHA)

основании Раздела 8, проживающих в жилых комплексах LLC, крупным шрифтом и на разных языках».

## 2. Ежегодный телефонный звонок

- a. NYCHA должно ежегодно связываться с лицами, проживающими в муниципальном жилье, и держателями ваучеров на основании Раздела 8, проживающими в жилых комплексах LLC, переезд которых одобрен для получения особых условий проживания в связи с ограничением подвижности, по телефону, чтобы предоставить ту же информацию, что и в ежегодном письме в соответствии с Разделом VII.K.1 выше.
- b. NYCHA должно предпринять как минимум две попытки связаться по телефону с каждым лицом, проживающим в муниципальном жилье, и (или) держателем ваучера на основании Раздела 8 в течение 2 разных дней с интервалом не менее 7 календарных дней.
  - (1) Если лица, проживающие в муниципальном жилье, держатели ваучера на основании Раздела 8, проживающие в жилых комплексах LLC, и другие жильцы квартиры не отвечают на телефонные звонки, NYCHA оставит голосовое сообщение.
  - (2) Если лица, проживающие в муниципальном жилье, и держатели ваучера на основании Раздела 8, проживающие в жилых комплексах LLC, не ответят на телефонный звонок, но трубку возьмет другой жилец квартиры, NYCHA передаст сообщение тому человеку, который ответил на звонок.
- c. Сотрудники NYCHA должны задокументировать в системе Siebel все попытки связаться по телефону с лицами, проживающими в муниципальном жилье, и держателями ваучера на основании Раздела 8, проживающими в жилых комплексах LLC.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Дополнительную информацию о списке ожидания для жилых комплексов, в которых имеются квартиры с безбарьерной средой, см. в «Руководстве NYCHA по управлению», Глава I «Заселение».
--------------------	---

## L. Раздел 8 — подача заявлений

### 1. Претенденты на получение ваучера на основании Раздела 8

- a. Претендент может подать заявление о предоставлении особых условий проживания во время интервью с целью определения соответствия требованиям или после, лично в местном отделении центра по работе с клиентами или по почте, следуя инструкциям в форме.

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

- b. Претендент может получить формы, перечисленные в Разделе VII.M, лично обратившись в местное отделение центра по работе с клиентами или позвонив в центр по работе с клиентами.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Более подробную информацию о центре по работе с клиентами и местных отделениях центра по работе с клиентами, включая часы работы, см. в Стандартной процедуре 040:09:6 «Центр по работе с клиентами».
--------------------	---

- c. Претендент с ограниченными возможностями также может обратиться за помощью при подаче заявления о предоставлении особых условий проживания в службу помощи лицам с ограниченными возможностями отдела обеспечения равных возможностей (DEO) в часы работы отдела DEO: с понедельника по пятницу с 8:30 до 17:00.

### 2. Держатели ваучера на основании Раздела 8

- a. Держатели ваучера на основании Раздела 8 могут подать заявление о предоставлении особых условий следующими способами:

(1) Лично в местном отделении центра по работе с клиентами или по почте, следуя инструкциям в форме.

(2) Подать заявление онлайн через портал самообслуживания NYCHA по следующей ссылке:

<https://selfserve.nycha.info>

(3) Сделать заявление устно или подать его в письменном виде уполномоченному сотруднику NYCHA.

(a) К уполномоченным сотрудникам NYCHA относятся помощники по жилищным вопросам, представители центра по работе с клиентами, координаторы SERAC и DEO.

(b) Если для заполнения заявления необходима дополнительная информация, NYCHA в разумные сроки предоставит соответствующую форму заявления.

- b. Держатель ваучера на основании Раздела 8 может получить формы, перечисленные в Разделе VII.M, лично в местном отделении центра по работе с клиентами или позвонив в центр по работе с клиентами.

- c. Держатель ваучера на основании Раздела 8 с ограниченными возможностями также может обратиться за помощью при подаче заявления о предоставлении особых условий проживания в службу помощи лицам с ограниченными

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

возможностями отдела обеспечения равных возможностей (DEO) в часы работы отдела DEO: с понедельника по пятницу с 8:30 до 17:00.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Держатели ваучера на основании Раздела 8, проживающие в жилых комплексах LLC, могут обращаться с не связанными с ваучером заявлениями, например о внесении конструктивных изменений, в порядке, описанном в Разделе VII.C «Программа муниципального жилья — подача заявлений».
--------------------	--

### М. Раздел 8 — Заявление о предоставлении особых условий проживания и формы подтверждения ограниченных возможностей

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Образцы перечисленных ниже форм доступны сотрудникам в библиотеке форм и документов NYCHA (FRL) на порталах NYCHA Connect/Resources.</li><li>• <b>Чтобы получить индивидуальную форму со штрихкодом, сотрудники должны создать формы в системе Siebel.</b></li></ul>
--------------------	--

При подаче заявлений о предоставлении особых условий проживания сотрудники NYCHA предоставляют заявителям следующие формы:

1. Претенденты на получение ваучера на основании Раздела 8
  - a. Форма NYCHA 059.109 «Уведомление об ограниченных возможностях и заявление о предоставлении особых условий проживания»
  - b. Форма NYCHA 059.109A «Уведомление об ограниченных возможностях и заявление о предоставлении особых условий проживания: медицинское подтверждение»
2. Держатели ваучера на основании Раздела 8
  - a. Форма NYCHA 059.109 «Уведомление об ограниченных возможностях и заявление о предоставлении особых условий проживания»
  - b. Форма NYCHA 059.109A «Уведомление об ограниченных возможностях и заявление о предоставлении особых условий проживания: медицинское подтверждение»
  - c. Форма NYCHA 059.004 «Заявление держателя ваучера о переезде»
  - d. Форма NYCHA 059.723 «Заявление держателя ваучера о переводе»

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	• Держатель ваучера на основании Раздела 8 также может подать заявление о предоставлении особых условий
--------------------	---

# РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-Йорка (NYCHA)

	<p>проживания при подаче формы заявления о переезде или переводе.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Если заявление подается онлайн, создается форма NYCHA 059.109B «Уведомление об ограниченных возможностях и заявление о предоставлении особых условий проживания: медицинское подтверждение (онлайн-заявление)»</li></ul>
--	--

## N. Раздел 8 — обработка заявлений (претенденты и держатели ваучеров)

Примеры подаваемых заявлений см. в *Приложении В*.

1. Когда держатель ваучера на основании Раздела 8 или претендент подает одну из форм заявлений, перечисленных в Разделе VII.M, система Siebel формирует запрос на обслуживание.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Если заявитель решает не подавать или не может подать форму заявления NYCHA, сотрудник местного отделения центра по работе с клиентами или отдела LHD должен сформировать запрос на обслуживание.</li><li>• Запросы на обслуживание сначала направляются менеджерам дома отдела LHD, которые перенаправляют их помощникам менеджера дома или помощникам по жилищным вопросам.</li></ul>
--------------------	---

2. Менеджеры дома, помощники менеджера дома и помощники по жилищным вопросам отдела LHD должны ежедневно проверять систему Siebel на наличие запросов на обслуживание, связанных с предоставлением особых условий проживания, и проверять каждое назначенное заявление о предоставлении особых условий проживания:
  - a. В требуемые сроки:
    - (1) **2 рабочих дня** для заявлений о переезде.
    - (2) **30 календарных дней** для заявлений о восстановлении субсидии на основании Раздела 8 для претендентов, которые ранее были держателями ваучера на основании Раздела 8.
    - (3) **5 календарных дней** для всех остальных заявлений.
  - b. Чтобы определить, является ли заявление:
    - (1) понятным и полным;
    - (2) подкреплено медицинским подтверждением, предоставленным или загруженным в систему Siebel, за исключением случаев, когда сотрудник

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

местного отделения центра по работе с клиентами или отдела LHD сформировал запрос на обслуживание или определил, что ограниченные возможности явно выражены.

- (3) обоснованным (согласно данному здесь определению).
3. Если менеджер дома, помощник менеджера дома или помощник по жилищным вопросам отдела LHD считает, что для принятия решения требуется дополнительная информация или документация:
- a. Менеджер дома, помощник менеджера дома или помощник по жилищным вопросам:
    - (1) Обновляет информацию в запросе на обслуживание в системе Siebel.
    - (2) Создает дополнительный запрос на предоставление информации в системе Siebel с указанием необходимых документов и (или) информации.
    - (3) Указывает, какие формы NYCHA из Раздела VII.M необходимо включить в запрос на предоставление информации (если есть).
  - b. Система Siebel формирует письмо для заявителя, которое включает следующее:
    - (1) *форма NYCHA 059.669 «Запрос на предоставление дополнительной информации»;*
    - (2) любые другие выбранные формы из Раздела VII.M.
  - c. Если заявитель предоставляет необходимые документы и (или) информацию в течение 20 календарных дней, менеджер дома, помощник менеджера дома или помощник по жилищным вопросам отдела LHD, отвечающий за этот запрос, рассматривает заявление в указанные выше сроки.
  - d. Если заявитель **не** предоставляет необходимые документы и (или) запрос о продлении сроков рассмотрения в течение 20 календарных дней, сотрудник отдела LHD передает запрос на обслуживание координатору SERAC.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Сотрудник отдела LHD может аннулировать запрос на обслуживание в системе Siebel, если заявитель отзовет свое заявление или сообщит, что оно было отправлено или сформировано по ошибке. Система Siebel автоматически сформирует письмо с <i>формой NYCHA 059.725 «Запрос на предоставление особых условий проживания — внесение изменений — уведомление об аннулировании»</i> для заявителя.
--------------------	--

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

4. Если менеджер дома, помощник менеджера дома или помощник по жилищным вопросам отдела LHD считает заявление полным, необходимо выполнить одно из следующих действий:
- a. Утвердить запрос на обслуживание и внести соответствующие изменения в систему Siebel, чтобы ответить на заявление (т. е. внести изменения в деле заявителя в системе Siebel, чтобы отражался актуальный размер ваучера).

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Помощники по жилищным вопросам могут утверждать только запросы на обслуживание, связанные с переездом. Все остальные запросы на обслуживание они обязаны отправлять на утверждение менеджеру или помощнику менеджера.
--------------------	---

Система Siebel автоматически сформирует письмо с одной из следующих форм для заявителя с подтверждением, что заявление одобрено:

- (1) Держатели ваучера на основании Раздела 8 получают *форму NYCHA 059.664 «Особые условия проживания — рассмотрение и вынесение решения».*
- (2) Претенденты на получение ваучера на основании Раздела 8 получают одну из следующих форм в зависимости от их статуса претендента:
- (a) *Форма NYCHA 059.664A «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения (претендент на перевод)»*
- (b) *Форма NYCHA 059.664B «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения (ранее проживавший на основании Раздела 8)»*
- (c) *Форма NYCHA 059.664C «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения (претендент на получение ваучера на основании Раздела 8)».*
- b. Передать запрос на обслуживание следующим образом:
- (1) Помощник по жилищным вопросам
- (a) Если помощник по жилищным вопросам не может одобрить заявление, он должен передать запрос на обслуживание менеджеру дома или помощнику менеджера дома отдела LHD.
- (b) Менеджер дома или помощник менеджера дома отдела LHD рассматривает переданный запрос на обслуживание в системе Siebel и

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

либо одобряет заявление, либо передает запрос на обслуживание координатору SERAC.

### (2) Менеджер или помощник менеджера

Если менеджер дома или помощник менеджера дома отдела LHD не может одобрить заявление, он должен передать запрос на обслуживание координатору SERAC.

### О. Рассмотрение координатором программы предоставления особых условий на основании раздела 8 (SERAC)

1. После получения переданного запроса на обслуживание в системе Siebel, связанного с предоставлением особых условий проживания, у координатора SERAC есть **30 календарных дней**, чтобы:

- a. Изучить запрос на обслуживание и всю сопутствующую документацию.
- b. При необходимости попросить заявителя предоставить дополнительную информацию, чтобы принять решение.

#### (1) Чтобы запросить дополнительную информацию, координатор SERAC:

- (a) Обновляет информацию в запросе на обслуживание в системе Siebel.
- (b) Создает дополнительный запрос на предоставление информации в системе Siebel с указанием необходимых документов и (или) информации.
- (c) Указывает, какие формы NYCHA из Раздела VII.M необходимо включить в запрос на предоставление информации (если есть).

#### (2) Система Siebel формирует письмо для заявителя, которое включает следующее:

- (a) *форма NYCHA 059.669 «Запрос на предоставление дополнительной информации»;*
- (b) любые другие выбранные формы.

#### (3) Если заявитель предоставляет необходимые документы и (или) информацию в течение 20 календарных дней, координатор SERAC рассматривает заявление в течение 30 дней.

#### (4) Если заявитель **не** предоставляет необходимые документы и (или) информацию в течение 20 календарных дней, координатор SERAC выносит



## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

решение в системе Siebel об отклонении заявления. Система Siebel сформирует письмо для заявителя с одной из следующих форм, уведомляющих об отклонении заявления.

- (a) Держатели ваучера на основании Раздела 8 получают *форму NYCHA 059.664 «Особые условия проживания — рассмотрение и вынесение решения»*.
- (b) Претенденты на получение ваучера на основании Раздела 8 получают одну из следующих форм в зависимости от их статуса претендента:
- i. *Форма NYCHA 059.664A «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения (претендент на перевод)»*
  - ii. *Форма NYCHA 059.664B «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения (ранее проживавший на основании Раздела 8)»*
  - iii. *Форма NYCHA 059.664C «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения (претендент на получение ваучера на основании Раздела 8)»*.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Координатор SERAC может по собственному усмотрению предпринимать дополнительные попытки связаться с заявителем для получения необходимой информации, прежде чем отклонить заявление.</li><li>• Координатор SERAC может аннулировать запрос на обслуживание в системе Siebel, если заявитель отзовет свое заявление или сообщит, что оно было отправлено или сформировано по ошибке. Система Siebel автоматически сформирует письмо с <i>формой NYCHA 059.725 «Запрос на предоставление особых условий проживания — внесение изменений — уведомление об аннулировании»</i> для заявителя.</li></ul>
--------------------	--



- c. В случае необходимости обратитесь за консультацией к сотрудникам соответствующих отделов для вынесения решения о предоставлении особых условий проживания.
- d. Вынести решение в отношении запроса на обслуживание в системе Siebel можно одним из следующих способов:
- (1) одобрить заявление;

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

(2) предложить альтернативный вариант особых условий проживания;

(3) отклонить заявление.

Инструкция по отклонению заявления о предоставлении особых условий проживания приведена в Разделе VII.A.14 общих требований.

### 2. Уведомления о продлении сроков

Если координатор SERAC не может вынести решение в течение **30 календарных дней**:

- a. Координатор SERAC формирует запрос на продление сроков рассмотрения в системе Siebel.
- b. В системе Siebel формируется письмо с *формой NYCHA 059.755 «Уведомление о статусе заявления о предоставлении особых условий проживания»* для заявителя.

Уведомления о продлении сроков рассмотрения должны быть отправлены до истечения 30-дневного периода рассмотрения.

### 3. Как только координатор SERAC завершит рассмотрение и вынесет решение в системе Siebel, система Siebel автоматически сформирует письмо для заявителя с одной из следующих форм:

- a. Держатели ваучера на основании Раздела 8 получают *форму NYCHA 059.664 «Особые условия проживания — рассмотрение и вынесение решения»*.
- b. Претенденты на получение ваучера на основании Раздела 8 получают одну из следующих форм в зависимости от их статуса претендента:
  - (1) *Форма NYCHA 059.664A «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения (претендент на перевод)»*
  - (2) *Форма NYCHA 059.664B «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения (ранее проживавший на основании Раздела 8)»*
  - (3) *Форма NYCHA 059.664C «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения (претендент на получение ваучера на основании Раздела 8)»*.

P. Держатели ваучера на основании Раздела 8 — справедливое рассмотрение

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

1. Держатели ваучера на основании Раздела 8 могут подать запрос на справедливое рассмотрение жалобы с участием незаинтересованного эксперта следующим способом:
  - a. Поставить отметку в соответствующем поле в *форме NYCHA 059.664 «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения»*.
  - b. Отправить по почте подписанную и датированную форму, следуя инструкциям в форме, в течение 30 календарных дней с даты вынесения решения координатором SERAC.
2. Отдел общего обслуживания сканирует и загружает полученные формы в систему Siebel, где автоматически формируются запросы на обслуживание, связанные с апелляцией и справедливым рассмотрением.
3. Координатор SERAC вручную отправляет запрос на обслуживание, связанный с апелляцией и справедливым рассмотрением, в юридический отдел, чтобы назначить справедливое рассмотрение.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Претенденты на получение ваучера на основании Раздела 8 могут обратиться в центр по работе с клиентами, если у них есть вопросы о вынесенном решении, но им не предложили справедливое рассмотрение.
--------------------	--

### Q. Процедура рассмотрения жалоб на основании закона ADA / статьи 504

В NYCHA действует внутренняя процедура рассмотрения жалоб, предусматривающая быстрое и справедливое урегулирование жалоб на любые действия, нарушающие закон «Об американцах-инвалидах» (ADA) от 1990 г. (с поправками, внесенными в рамках закона «О поправках закона об американцах-инвалидах» от 2008 г.) или статью 504 закона «О реабилитации» от 1973 г. Хотя NYCHA рекомендует заявителям следовать установленной процедуре подачи заявлений о предоставлении особых условий проживания, заявитель может подать жалобу в устной или письменной форме на предполагаемое нарушение закона ADA / статьи 504 координатору жалоб на нарушение закона ADA / статьи 504 координатору отдела DEO.

1. Заявитель может подать жалобу на нарушение закона ADA / статьи 504 в течение трех месяцев с даты вынесения решения о предоставлении особых условий проживания координатором PHRAC или SERAC в соответствующей форме рассмотрения и вынесения решения. Контактные данные отдела DEO см. в *форме NYCHA 036.033 «Политика NYCHA в отношении справедливого решения жилищных вопросов и отказа от дискриминации»*.

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)

### 2. После подачи жалобы

- a. Координатор жалоб на нарушение закона ADA / статьи 504 попытается договориться об урегулировании предмета жалобы.
- b. Отдел DEO расследует жалобу по поводу дискриминации на основании ограниченных возможностей и представит свои выводы в течение 90 рабочих дней после получения жалобы, за исключением случаев, когда обстоятельства требуют дополнительного времени. Стороны жалобы получают уведомление о жалобе и выводах.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Наличие и использование процедуры рассмотрения жалоб не препятствует тому, чтобы лицо подало жалобу по поводу дискриминации по признаку ограниченных возможностей, расы, цвета кожи, страны происхождения, возраста или пола в суд, Министерство жилищного строительства и городского развития США или соответствующее агентство на уровне штата или местном уровне.
--------------------	--

### R. Отслеживание заявлений о предоставлении особых условий проживания

1. Формирующие запросы отделы должны отслеживать запросы на обслуживание, связанные с предоставлением особых условий проживания следующим образом.

#### a. Домоуправление

Управляющий дома и помощник управляющего дома должны:

- (1) Ежедневно проверять систему Siebel на наличие новых запросов на обслуживание относительно предоставления особых условий проживания.
- (2) Просматривать отчеты о состоянии в системе Siebel, чтобы:
  - (a) Отслеживать запросы на обслуживание с требованием внести конструктивные изменения, которые они одобряют или передают координатору PHRAC или которые ожидают оценки капитальных работ ответственным за соблюдение статьи 504.
  - (b) Отслеживать другие запросы на обслуживание, которые они передают координатору PHRAC.
  - (c) По мере необходимости рассматривать запросы на обслуживание в ожидании.

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

- b. Отдел рассмотрения заявлений о предоставлении жилья и вопросов аренды (ATAD)
- (1) Помощники по жилищным вопросам должны ежедневно проверять систему Siebel на наличие новых ожидающих рассмотрения запросов на обслуживание, связанных с предоставлением особых условий проживания.
  - (2) Заместители руководителя отдела ATAD и менеджеры подразделения по взаимодействию с объектами недвижимости должны просматривать отчеты о состоянии в системе Siebel, чтобы отслеживать запросы на обслуживание, которые они передают координатору PHRAC, и по мере необходимости рассматривать запросы на обслуживание в ожидании.
- c. Отдел арендованного жилищного фонда (LHD)
- (1) Менеджеры дома, помощники менеджера дома и помощники по жилищным вопросам должны ежедневно проверять систему Siebel на наличие новых запросов на обслуживание, связанных с предоставлением особых условий проживания.
  - (2) Менеджеры дома и помощники менеджера дома должны просматривать отчеты о состоянии в системе Siebel, чтобы отслеживать запросы на обслуживание, которые они передают координатору SERAC, и по мере необходимости рассматривать запросы на обслуживание в ожидании.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Запросы на обслуживание сначала направляются менеджерам дома отдела LHD, которые перенаправляют их помощникам менеджера дома или помощникам по жилищным вопросам.
--------------------	---

2. Ответственный за соблюдение статьи 504 контролирует запросы на оценку капитальных работ в муниципальных жилых домах и отслеживает одобренные заявления в ходе проектирования и строительства.
3. Координаторы PHRAC и SERAC отслеживают утверждаемые запросы на обслуживание относительно предоставления особых условий проживания, регулярно просматривая отчеты о состоянии в системе Siebel и консультируясь, по мере необходимости, с супервайзерами в отделе, формирующем запросы (т. е. управление строительными работами, отделы ATAD и LHD), по запросам на обслуживание в ожидании.

## VIII. ПРЕДСТАВЛЯЕМАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, ОТЧЕТНОСТЬ И ВЕДЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ

### A. Представляемая документация

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

Рассмотрение и ответы на заявления о предоставлении особых условий проживания от претендентов, лиц, проживающих в муниципальном жилье, и держателей ваучеров на основании Раздела 8, является ответственностью NYCHA.

### В. Отчетность

#### 1. Домоуправление, отделы ATAD, PHMSD и управления муниципальным жилищным фондом

Отчет о состоянии (Status Report) доступен в базе данных на портале NYCHA Connect для всех пользователей, у которых есть доступ, и содержит следующую информацию:

- a. Количество полученных, одобренных, ожидающих рассмотрения заявлений или переданных координатору PHRAC или SERAC запросов на обслуживание.
- b. Количество полученных, одобренных, ожидающих рассмотрения заявлений или переданных координатору PHRAC запросов на обслуживание, связанных с плесенью.
- c. Характер запросов на обслуживание, рассмотренных координатором PHRAC или SERAC.

#### 2. Отдел проектирования

Ответственный за соблюдение статьи 504 готовит ежеквартальный отчет NYCHA HUD о жилых помещениях с безбарьерной средой, который включает следующую информацию:

- a. Список заявлений о предоставлении особых условий проживания с требованием проведения капитальных работ за квартал.
- b. Список выполненных запросов на капитальные работы за квартал.

Данный отчет доступен в базе данных на портале NYCHA Connect для всех пользователей, имеющих доступ.

### С. Ведение документации

Специалисты Siebel по ИТ-решениям для бизнеса хранят созданные в электронном виде и хранящиеся в системе Siebel запросы на обслуживание в соответствии с требованиями к хранению документов для претендентов, лиц, проживающих в муниципальном жилье (*GM-3718, «Порядок хранения документации в деле жильца»*), и держателей ваучеров на основании Раздела 8.

# РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)

## IX. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ

### A. Домоуправление/Отдел рассмотрения заявлений о предоставлении жилья и вопросов аренды

Отдел управления муниципальным жилищным фондом (PHMSD) совместно с подразделением образования и профессионального развития отдела кадров ежегодно проводит обучение управляющих домом, помощников управляющих домом и других сотрудников домоуправления, а также заместителей руководителя отдела рассмотрения заявлений о предоставлении жилья и вопросов аренды (ATAD), менеджеров и помощников по жилищным вопросам по таким темам, как требования для получения особых условий проживания и обработка запросов относительно предоставления особых условий проживания в системе Siebel.

### B. Отдел арендованного жилищного фонда

Координатор SERAC ежегодно проводит обучение для менеджеров дома, помощников менеджера дома и помощников по жилищным вопросам отдела LHD по таким темам, как требования для получения особых условий проживания и обработка запросов относительно предоставления особых условий проживания в системе Siebel.

## X. ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

### A. Домоуправление

1. Количество заявлений о предоставлении особых условий проживания от лиц, проживающих в муниципальном жилье, и держателей ваучера на основании Раздела 8, проживающих в жилых комплексах LLC.
2. Количество заявлений, одобренных домоуправлением, а также количество запросов, переданных координатору PHRAC.
3. Количество запросов на оценку капитальных работ от домоуправления, количество запросов на проведение капитальных работ, одобренных отделом проектирования подразделения капитальных проектов, количество запросов относительно проведения капитальных работ, переданных координатору PHRAC.

### B. Отдел рассмотрения заявлений о предоставлении жилья и вопросов аренды

1. Количество заявлений о предоставлении особых условий проживания от претендентов на получение муниципального жилья, лиц, проживающих в

## **РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)**

муниципальном жилье, и держателей ваучера на основании Раздела 8, проживающих в жилом комплексе LLC.

2. Количество заявлений, одобренных отделом рассмотрения заявлений о предоставлении жилья и вопросов аренды (ATAD), а также количество запросов, переданных координатору PHRAC.

### **C. Отдел управления муниципальным жилищным фондом**

1. Количество заявлений, одобренных или отклоненных координатором PHRAC или отозванных заявителем.

### **D. Отдел арендованного жилищного фонда**

1. Количество заявлений о предоставлении особых условий проживания от претендентов и держателей ваучера на основании Раздела 8.
2. Количество одобренных заявлений.
3. Количество отклоненных заявлений.
4. Количество аннулированных заявлений.

## **XI. НЕСОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ**

A. Сотрудники NYCHA, задействованные в обработке заявлений о предоставлении особых условий проживания от претендентов, лиц, проживающий в муниципальном жилье, и держателей ваучеров на основании Раздела 8, обязаны соблюдать данную процедуру и любые нормативно-правовые акты, действующие на федеральном уровне, уровне штата или городском уровне, относящиеся к рабочим задачам, описанным в процедуре.

B. Отделы обязаны принимать корректирующие меры, чтобы гарантировать соблюдение требований управлением NYCHA. При выявлении случаев несоблюдения контролирующие сотрудники должны принять одну или несколько мер, перечисленных ниже:

1. Определить области для обучения сотрудника в будущем и убедиться, что обучение запланировано и проведено.
2. Повторно обсудить с сотрудником(ами) требования к должности, зоны ответственности и важность соблюдения требований.



# РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

С. Несоблюдение требований настоящей стандартной процедуры может привести к дисциплинарным взысканиям.

## XII. ФОРМЫ

- A. Форма NYCHA 036.020 «Заявление о предоставлении услуг сурдоперевода»
- B. Форма NYCHA 036.033 «Политика NYCHA в отношении справедливого решения жилищных вопросов и отказа от дискриминации»
- C. Форма NYCHA 040.297 «Официальная справка о доходах за год лица, проживающего в муниципальном жилье»
- D. Форма NYCHA 040.050 «Заявление жильца о переезде»
- E. Форма NYCHA 040.050A «Переезд: запрос на предоставление дополнительной информации»
- F. Форма NYCHA 040.050B «Вынесение решения по заявлению о переезде»
- G. Форма NYCHA 040.425 «Предоставление особых условий проживания — запрос на внесение изменений»
- H. Форма NYCHA 040.426 «Предоставление особых условий проживания: медицинское подтверждение»
- I. Форма NYCHA 040.505 «Регистрация собак и кошек, животных-поводырей и служебных животных»
- J. Форма NYCHA 040.566 «Подтверждение освобождения от обязанности выполнять общественно-полезные работы — ограниченные возможности»
- K. Форма NYCHA 040.797 «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания: рассмотрение и вынесение решения (жилец)»
- L. Форма NYCHA 040.797A «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания: неофициальное совещание для рассмотрения и вынесения решения (жилец)»
- M. Форма NYCHA 040.797B «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания: рассмотрение и вынесение решения (заявитель)»
- N. Форма NYCHA 040.797C «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания: неофициальное совещание для рассмотрения и вынесения решения (заявитель)»

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

- О. Форма NYCHA 040.886 «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания: уведомление о продлении сроков рассмотрения»
- P. Форма NYCHA 040.914 «Ответ домохозяйству на заявление о добавлении нового члена/продление»
- Q. Форма NYCHA 040.940 «Заявление о предоставлении особых условий проживания — внесение изменений — письмо с решением»
- R. Форма NYCHA 040.940A «Заявление в домоуправление о предоставлении особых условий проживания — письмо с требованием дополнительной информации»
- S. Форма NYCHA 040.940B «Запрос координатору PHRAC на предоставление особых условий проживания: письмо о предоставлении дополнительной информации»
- T. Форма NYCHA 059.004 «Заявление держателя ваучера о переезде»
- U. Форма NYCHA 059.109 «Уведомление об ограниченных возможностях и заявление о предоставлении особых условий проживания»
- V. Форма NYCHA 059.109A «Уведомление об ограниченных возможностях и заявление о предоставлении особых условий проживания: медицинское подтверждение»
- W. Форма NYCHA 059.109B «Уведомление об ограниченных возможностях и заявление о предоставлении особых условий проживания: медицинское подтверждение (онлайн-заявление)»
- X. Форма NYCHA 059.664 «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения
- Y. Форма NYCHA 059.664A «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения (претендент на перевод)»
- Z. Форма NYCHA 059.664B «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения (ранее проживавший на основании Раздела 8)»
- AA. Форма NYCHA 059.664C «Предоставление особых условий проживания — рассмотрение и вынесение решения (претендент на получение ваучера на основании Раздела 8)».
- BB. Форма NYCHA 059.669 «Запрос на предоставление дополнительной информации»
- CC. Форма NYCHA 059.723 «Заявление держателя ваучера о переводе»

## **РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)**

- DD. Форма NYCHA 059.725 «Заявление о предоставлении особых условий проживания — уведомление об аннулировании»
- EE. Форма NYCHA 059.755 «Уведомление о статусе заявления о предоставлении особых условий проживания»
- FF. Форма NYCHA 070.171 «Письмо, подтверждающее необходимость особых условий проживания»
- GG. Форма NYCHA 070.184 «Руководство по вакантному жилью — квартиры с безбарьерной средой»
- HH. Форма NYCHA 070.737 «Руководство по созданию безбарьерного входа»
- II. Форма NYCHA 088.185 «Письмо о неактивном заявлении о предоставлении особых условий проживания»
- JJ. Форма NYCHA 129.007 «Заявление на получение разрешения на парковку»

### **XIII. РАБОЧИЙ ПРОЦЕСС**

Намеренно оставлено пустым

**РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-  
Йорк (НУСНА)**

**XIV. ПРЕДЫДУЩИЕ РЕДАКЦИИ ДОКУМЕНТА**

**ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ ДЛЯ ПРЕТЕНДЕНТОВ,  
ДЕРЖАТЕЛЕЙ ВАУЧЕРОВ НА ОСНОВАНИИ РАЗДЕЛА 8 И ЛИЦ, ПРОЖИВАЮЩИХ В  
МУНИЦИПАЛЬНОМ ЖИЛЬЕ**

**040:12:1**

<b>Проверка/редакция</b>	<b>Дата проверки/редакции</b>	<b>Разделы, в которые внесены изменения</b>
1.	1 июня 2014 г.	Добавлено содержание
2.	1 июня 2014 г.	Баннер
3.	1 июня 2014 г.	Раздел I «Цель»
4.	1 июня 2014 г.	Добавлен раздел III «Сфера применения»
5.	1 июня 2014 г.	Раздел IV «Координаторы программы предоставления особых условий проживания»
6.	1 июня 2014 г.	Раздел V «Основные понятия»
7.	1 июня 2014 г.	Раздел VI «Обработка заявлений о предоставлении особых условий проживания»
8.	1 июня 2014 г.	Добавлен раздел VII «Отслеживание заявлений о предоставлении особых условий проживания»
9.	1 июня 2014 г.	Раздел VIII «Формы»
10.	1 июня 2014 г.	Добавлена страница «Предыдущие редакции»
11.	1 июня 2014 г.	Приложение А
12.	16 февраля 2016 г.	Баннер
13.	16 февраля 2016 г.	Раздел VI «Координаторы программы предоставления особых условий проживания»
14.	16 февраля 2016 г.	Раздел V «Основные понятия»
15.	16 февраля 2016 г.	Раздел VI «Обработка заявлений о предоставлении особых условий проживания»
16.	16 февраля 2016 г.	Приложение А
17.	3 сентября 2019 г.	Процедура обновлена и преобразована в формат стандартной процедуры
18.	3 сентября 2019 г.	Раздел I «Цель»
19.	3 сентября 2019 г.	Раздел II «Политика»
20.	3 сентября 2019 г.	Раздел III «Сфера применения»

**РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-  
ЙОРКА (НУСНА)**

21.	3 сентября 2019 г.	Добавлен раздел IV «Определения»
22.	3 сентября 2019 г.	Добавлен раздел V «Периодичность проверок»
23.	3 сентября 2019 г.	Добавлен раздел VI «Обязанности»
24.	3 сентября 2019 г.	Добавлен раздел VII «Процедура»
25.	3 сентября 2019 г.	Добавлен раздел VIII «Представляемая документация, отчетность и ведение документации»
26.	3 сентября 2019 г.	Добавлен раздел IX «Требования к профессиональной подготовке»
27.	3 сентября 2019 г.	Добавлен раздел X «Показатели эффективности»
28.	3 сентября 2019 г.	Добавлен раздел XI «Несоблюдение требований»
29.	3 сентября 2019 г.	Раздел XII «Формы»
30.	3 сентября 2019 г.	Добавлено Приложение А «Должностные обязанности»
31.	3 сентября 2019 г.	Приложение В
32.	3 сентября 2019 г.	Добавлены Приложения С и D
33.	14 января 2021 г.	Баннер
34.	14 января 2021 г.	Раздел IV «Определения»
35.	14 января 2021 г.	Раздел VI «Обязанности»
36.	14 января 2021 г.	Раздел VII «Процедура»
37.	14 января 2021 г.	Раздел XII «Формы»
38.	14 января 2021 г.	Приложение А «Должностные обязанности»
39.	14 января 2021 г.	Приложение В — Примеры особых условий проживания для разных заявителей
40.		

# РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-Йорка (NYCHA)

## XV. ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПРИЛОЖЕНИЕ А — Должностные обязанности

Представленные ниже положения предназначены для описания общего характера выполняемой работы. Они не являются полным перечнем всех выполняемых функций и обязанностей, предусмотренных для каждой из должностей.

#### А. Отдел управления муниципальным жилищным фондом (PHMSD)

1. Координатор программы предоставления особых условий проживания в муниципальном жилье (координатор PHRAC)
  - Рассматривает заявления о предоставлении особых условий проживания, переданные в PHRAC в системе Siebel, и выносит решение по этим заявлениям в течение 30 календарных дней с момента их получения, или PHRAC отправляет уведомление заявителю о необходимости продления сроков рассмотрения заявления.
  - При необходимости консультируется с заявителем, поставщиком медицинских услуг и (или) сотрудниками других отделов NYCHA, чтобы принять решение о предоставлении особых условий проживания.
  - Отслеживает исполнение одобренных заявлений о предоставлении особых условий проживания в системе Siebel.
  - Проводит неофициальное заседание с лицами, проживающими в муниципальном жилье, и претендентами, которые попросили о проведении неофициального заседания.
2. Сотрудники отдела PHMSD
  - Поручают запросы на обслуживание юридическому отделу, чтобы назначить справедливое рассмотрение жалобы для лиц, проживающих в муниципальном жилье.
  - Ежегодно проводят обучение для управляющих дома и сотрудников отдела рассмотрения заявлений о предоставлении жилья и вопросов аренды (ATAD) по таким темам, как требования для получения особых условий проживания и обработка запросов относительно предоставления особых условий проживания в системе Siebel.

#### В. Отдел домоуправления

1. Управляющий дома и помощник управляющего дома

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

- Следит, чтобы сотрудники офиса домоуправления соблюдали основные требования из Раздела VII.A при подготовке ответа на заявления о предоставлении особых условий проживания.
- Обязательно ставит отметку напротив пункта Mold/Mildew («Плесень/грибок») в запросе на обслуживание, если плесень в квартире является причиной заявления.
- Рассматривает и принимает меры в отношении запросов на обслуживание с требованием внести конструктивные изменения в течение 5 рабочих дней с момента получения в системе Siebel.
- Рассматривает другие заявления о предоставлении особых условий проживания, включая, помимо прочего, перечисленные в *Приложении D «Другие заявления в домоуправление о предоставлении особых условий проживания»*, а также отвечает за обновления в системе Siebel, как указано в *Приложении D* в зависимости от типа заявления.
- Отслеживает в системе Siebel статус одобренных заявлений о внесении конструктивных изменений и заявлений, переданных координатору PHRAC.

### 2. Сотрудник офиса домоуправления

- Формирует запросы на обслуживание или записи об отслеживании документа в системе Siebel в тот же день, когда заявления о предоставлении особых условий с требованием внести конструктивные изменения или организовать переезд были поданы в офис домоуправления.
- Обязательно ставит отметку напротив пункта Mold/Mildew («Плесень/грибок») в запросе на обслуживание, если плесень в квартире является причиной заявления.
- При необходимости рассматривает и обрабатывает другие заявления о предоставлении особых условий проживания, включая, помимо прочего, заявления, перечисленные в *Приложении D «Другие заявления в домоуправление о предоставлении особых условий проживания»*, а также отвечает за обновления в системе Siebel, как указано в *Приложении D* в зависимости от типа заявления.
- Передает управляющему дома или помощнику управляющего дома любые другие запросы на обслуживание, созданные в связи с заявлениями о предоставлении особых условий проживания, перечисленные в *Приложении D*, которые сотрудник офиса домоуправления одобрить не может.

### С. Отдел арендованного жилищного фонда (LHD)

#### 1. Координатор программы предоставления особых условий проживания на основании Раздела 8 (координатор SERAC)

- Рассматривает заявления о предоставлении особых условий проживания, переданные ему в системе Siebel, и выносит решение в течение



## **РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)**

30 календарных дней или отправляет уведомление заявителю о необходимости продления сроков рассмотрения заявления.

- При необходимости консультируется с заявителем и (или) сотрудниками других отделов NYCHA, чтобы принять решение о предоставлении особых условий проживания.
- Отслеживает исполнение одобренных заявлений о предоставлении особых условий проживания в системе Siebel.
- Поручает запрос на обслуживание, связанный с апелляцией и справедливым рассмотрением, юридическому отделу, чтобы назначить справедливое рассмотрение.

### **2. Менеджер дома и помощник менеджера дома отдела LHD**

- Следит, чтобы сотрудники отдела LHD соблюдали основные требования из Раздела VII.A при подготовке ответов на заявления о предоставлении особых условий проживания от претендентов на получение ваучеров и держателей ваучеров на основании Раздела 8.
- Рассматривает заявления о предоставлении особых условий проживания в системе Siebel и принимает меры в отношении запроса на обслуживание в установленные сроки рассмотрения.
- Ежедневно заходит в систему Siebel, чтобы гарантировать соблюдение сроков рассмотрения.
- Отслеживает в системе Siebel статус заявлений, переданных координатору SERAC.

### **3. Помощник по жилищным вопросам**

- Рассматривает заявления о предоставлении особых условий проживания в системе Siebel и принимает меры в отношении запроса на обслуживание в установленные сроки рассмотрения.
- Ежедневно заходит в систему Siebel, чтобы гарантировать соблюдение сроков рассмотрения.
- Передает запросы на обслуживание, которые не может утвердить, менеджеру дома или помощнику менеджера дома отдела LHD.

### **D. Отдел рассмотрения заявлений о предоставлении жилья и вопросов аренды (ATAD)**

#### **1. Заместитель руководителя отдела ATAD и менеджер подразделения по взаимодействию с объектами недвижимости**

## **РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)**

- Следит, чтобы сотрудники отдела ATAD соблюдали основные требования из Раздела VII.A при подготовке ответов на заявления о предоставлении особых условий проживания.
- Контролирует работу помощников по жилищным вопросам и консультирует их по вопросам особых жилищных условий.
- Рассматривает запросы на обслуживание в системе Siebel, полученные от помощников по жилищным вопросам, и либо одобряет их, либо передает координатору PHRAC.
- Отслеживает в системе Siebel статус заявлений, переданных координатору PHRAC.

### **2. Помощник по жилищным вопросам**

- Рассматривает заявления о предоставлении особых условий проживания в системе Siebel и принимает меры в отношении запроса на обслуживание в установленные сроки рассмотрения.

## **Е. Центр по работе с клиентами (ССС)**

### **1. Местное отделение центра по работе с клиентами**

- Выдает формы заявления о предоставлении особых условий проживания претендентам на получение и держателям ваучеров на основании Раздела 8.
- Формирует запрос на обслуживание в системе Siebel для претендентов на получение муниципального жилья и держателей ваучеров на основании Раздела 8, обращающихся за предоставлением особых условий проживания.

### **2. Центр по работе с клиентами**

- Выдает формы заявления о предоставлении особых условий проживания претендентам, лицам, проживающим в муниципальном жилье, и держателям ваучеров на основании Раздела 8, обратившимся за предоставлением особых условий проживания по телефону.

## **Ф. Отдел обеспечения равных возможностей (DEO)**

### **1. Служба помощи лицам с ограниченными возможностями**

- При необходимости оказывает помощь претендентам, лицам, проживающим в муниципальном жилье, и держателям ваучера на основании Раздела 8 с

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

ограниченными возможностями, которые подают заявления о предоставлении особых условий проживания.

- Выдает формы заявления о предоставлении особых условий проживания претендентам и лицам, проживающим в муниципальном жилье, обратившимся за формами по телефону.

### 2. Координатор жалоб на нарушение закона ADA / статьи 504

- Ведет переговоры по поводу жалоб, полученных от заявителей.

### 3. Следователи отдела DEO

- Расследуют все жалобы на дискриминацию по признаку ограниченных возможностей.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Полный список должностей и обязанностей отдела обеспечения равных возможностей, связанных с соблюдением NYCHA требований в отношении справедливого решения жилищных вопросов, см. в стандартной процедуре 007:67:1 «Равные возможности».
--------------------	--

## G. Отдел проектирования в подразделении капитальных проектов

### 1. Ответственный за соблюдение статьи 504

- Проводит оценку капитальных работ в связи с запросом на внесение конструктивных изменений, переданным управляющим дома или помощником управляющего дома.
- Выполняет оценку в течение 30 календарных дней и либо утверждает запрос, либо передает его координатору PHRAC.
- Отслеживает заявления о предоставлении особых условий проживания с требованием проведения капитальных работ и координирует выполнение работ от проектирования до строительства.
- Сообщает о ходе работ управляющему дома или помощнику управляющего дома.

## H. Юридический отдел

- Назначает справедливые рассмотрения для лиц, проживающих в муниципальном жилье, и держателей ваучеров на основании Раздела 8, которые не согласны с решением координаторов PHRAC или SERAC относительно их заявлений о предоставлении особых условий проживания. Справедливые рассмотрения назначаются на основании запросов от отделов PHMSD или LHD.

**РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-  
ЙОРКА (НУСНА)**

# РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-Йорка (НУСНА)

## ПРИЛОЖЕНИЕ В — Примеры особых условий проживания для разных заявителей

Некоторые примеры особых условий проживания, которые рассматриваются в действующих политиках и процедурах НУСНА, включают, помимо прочего, следующие:

### А. Распространяется на всех заявителей

#### 1. Подготовка и подача документов

- a. Вызов на дом или другие меры для лиц, которые постоянно находятся дома и не могут прийти в офис НУСНА для получения услуги.
- b. Помощь в заполнении документов, связанных с муниципальным жильем и Разделом 8 (например, официальная справка о доходах, заявления о предоставлении особых условий проживания, другие формы НУСНА, пакеты документов для аренды и переезда).
- c. Разрешение уполномоченной третьей стороне подавать или подписывать документы, делать запросы, связанные с арендой (например, включение или исключение члена домохозяйства, подача заявлений о переезде, заявлений о проведении специальной проверки), а также заполнять официальную справку о доходах от имени участника, признанного недееспособным вследствие психического расстройства. Руководство для уполномоченных третьих сторон см. в *Приложении С*.
- d. Разрешение уполномоченной третьей стороне подавать документы (например, официальная справка о доходах или пакеты документов для аренды и переезда) от имени участника, который физически не может прийти в офис НУСНА.
- e. Возможность продлить срок подачи документов на получение муниципального жилья и документов по Разделу 8.

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Отдел LHD не может приостановить исключение из программы субсидирования на основании необходимости особых условий проживания, однако при необходимости жилец может восстановить субсидию на основании Раздела 8.
--------------------	--

#### 2. Предоставление альтернативных форм коммуникации

- a. Услуги сурдопереводчиков или сертифицированных переводчиков-дактилологов

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)

- b. Предоставление документов, напечатанных крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в формате аудиозаписи
- В. Распространяется на лиц, проживающих в муниципальном жилье, и держателей ваучера на основании Раздела 8, проживающих в жилых комплексах LLC
1. Конструктивные изменения в квартире, здании, на территории жилого комплекса или в местах общего пользования, чтобы они были доступны и могли использоваться лицами с ограниченными возможностями. Возможные конструктивные изменения включают, помимо прочего, установку следующих приспособлений:
    - a. безбарьерный душ и душ со съемным держателем;
    - b. поручни;
    - c. пандус (вход в здание или фойе);
    - d. мигающие дверные звонки или детекторы дыма со звуковой сигнализацией;
    - e. низкие шкафы, цоколи, смесители и другие приспособления;
    - f. безбарьерные парковочные места;
  2. Организация переезда в муниципальное жилье или жилой комплекс LLC по причинам, прямо предусмотренным Планом отбора жильцов и распределения квартир (TSAP), включая, помимо прочего, следующие:
    - a. потребность в квартире, соответствующей статье 504, и в квартире, не соответствующей статье 504, в здании с безбарьерным доступом (в том числе квартира, не соответствующая статье 504, с требованием внести конструктивные изменения);
    - b. потребность в медицинской помощи, которая недоступна в текущем жилом комплексе;
    - c. потребность в дополнительной спальне для установки крупногабаритного медицинского оборудования или сиделки;
    - d. потребность в лифте или квартире на нижнем этаже (даже если в текущем здании есть лифт);
    - e. потребность проживать рядом с родственниками по медицинским причинам.
  3. Для жильцов с проблемами с дыханием:

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

- a. разрешение на установку и использование дополнительного кондиционера, если позволяет электросистема;
  - b. предоставление временного жилья на время обработки от плесени и уменьшения влажности в квартире;
  - c. переселение жильцов на постоянное проживание в другое жилье NYCHA, если первоначальная квартира непригодна для проживания, и доступна другая квартира;
  - d. использование соответствующих методов пылеподавления при удалении плесени.
4. Освобождение животных-поводырей и служебных животных от ограничений по весу и породе, установленных в политике NYCHA в отношении домашних животных.
5. Выдача направлений в отдел работы с семьями NYCHA для следующих целей:
- a. оценка дееспособности жильцов, с которыми могут прекратить договор аренды, или подающих жалобы остальных членов семьи, которые имеют право на рассмотрение административных жалоб;
  - b. назначение опекуна для целей судопроизводства;
  - c. информирование судей жилищного суда о возможной недееспособности вследствие психического расстройства.
6. Смягчение требований по причине ограниченных возможностей в случае обязательного переезда из квартиры с лишней жилой площадью.
7. Предоставление разрешения на временное проживание круглосуточной сиделки, даже если площадь квартиры этого не позволяет, как вариант создания особых условий проживания для постоянно проживающего законного члена домохозяйства.
8. Предоставление парковки лицам с ограниченными возможностями, проживающим в комплексах NYCHA, с действующим разрешением на парковку для лиц с ограниченными возможностями в г. Нью-Йорке или штате Нью-Йорк.
9. Предоставление временного или нового постоянного жилья в период ремонта лифта.
- C. Распространяется на претендентов на получение муниципального жилья

Распределение претендентов на получение муниципального жилья по причинам, прямо предусмотренным Планом отбора жильцов и распределения квартир (TSAP), включая следующие:

## **РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)**

1. потребность в квартире с безбарьерной средой (504);
  2. потребность в дополнительной спальне для установки крупногабаритного медицинского оборудования или сиделки;
  3. потребность в лифте или квартире на нижнем этаже;
- D. Распространяется на держателей ваучера на основании Раздела 8, проживающих в частных домах и жилых комплексах LLC, а также в домах, поддерживающих программы RAD/PACT.
1. Увеличение размера ваучера на основании Раздела 8, когда требуется дополнительная спальня для установки крупногабаритного медицинского оборудования для члена семьи или круглосуточной сиделки или когда связанное с ограниченными возможностями заболевание требует изоляции от других членов семьи (например, для лиц с ослабленной иммунной системой, лиц, получающих паллиативную помощь на дому, и лиц, заболевание которых требует спокойствия и уединения).
  2. Разрешение на переезд в другие частные квартиры в пределах г. Нью-Йорка по следующим причинам:
    - a. потребность в квартире с безбарьерной средой (504);
    - b. потребность в медицинской помощи, которая недоступна в текущей квартире;
    - c. потребность в дополнительной спальне для установки крупногабаритного медицинского оборудования и (или) круглосуточной сиделки;
    - d. потребность в лифте или квартире на нижнем этаже (даже если в текущем здании есть лифт);
    - e. потребность проживать рядом с родственниками по медицинским причинам.
  3. Одобрение заявления о переезде за пределы г. Нью-Йорка в квартиру по программе на основании Раздела 8, где ведет деятельность другое муниципальное жилищное управление, которое поддерживает программу на основании Раздела 8.
- E. Распространяется на держателей ваучера на основании Раздела 8, проживающих или переезжающих в здания, находящиеся в частной собственности.
1. Повышение установленного Министерством жилищного строительства и городского развития США (HUD) стандартного размера выплаты, когда семье требуется дополнительная помощь для поиска подходящей квартиры в частном здании по причине ограниченных возможностей.
  2. Увеличение пособия на оплату коммунальных услуг для держателей ваучеров на основании Раздела 8, которые снимают квартиру в частном здании и несут более высокие расходы на электроэнергию в связи с использованием медицинского оборудования (например, кондиционеров).



## **РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)**

3. Продление срока действия ваучера на основании Раздела 8, когда семье требуется дополнительное время на поиск подходящей квартиры из-за ограниченных возможностей одного из членов семьи.
4. Отправление по почте списка доступных квартир с информацией о наличии доступной среды.

# РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)

## ПРИЛОЖЕНИЕ С — Руководства для уполномоченных третьих сторон

Ниже приведены руководства в отношении уровней полномочий, которыми должны обладать уполномоченные третьи стороны для подписания документов или подачи заявлений, касающихся проживания.

### 1. Уровни полномочий:

#### **Уровень А**

##### а. Законный опекун

- (1) опекун по статье 81 (физическое лицо или служба опеки);
- (2) опекун для целей судопроизводства во время судебного разбирательства, для которого назначен такой опекун; или
- (3) специальный назначенный судом опекун (назначается Верховным судом или судом по семейным делам).

##### б. Лицо, действующее на основании доверенности

Лицо, которому заявитель предоставляет долговременную доверенность до утраты дееспособности вследствие психического расстройства.

#### **Уровень В**

##### а. Уполномоченный получатель

Родственник, другое лицо или Управление по трудовым ресурсам (HRA) / Служба охраны взрослого населения (APS) г. Нью-Йорка, выступающее в качестве уполномоченного получателя, получает выплаты по социальному страхованию или другие государственные пособия от имени заявителя.

##### б. Медицинский/ ухаживающий представитель

Родственник или другое лицо, которое принимает решения относительно медицинского обслуживания заявителя или несет иного рода ответственность за дела заявителя.

#### **Уровень С**

##### с. Другое

Несущий ответственность член семьи или друг, действующий в интересах заявителя.

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

2. Категории подписанных документов или предпринятых действий в интересах запрашивающей стороны

Подписанные документы или предпринятые действия	Требуемые уровни полномочий
(1) Внесение арендной платы	А, В или С
(2) Подача заявлений о проведении ремонтных работ	А, В или С
(3) Подача заявлений о предоставлении крупной бытовой техники (например, кондиционера)	А, В или С
(4) Сообщение о съехавших или умерших жильцах (персонал должен удостовериться в переезде или смерти)	А, В или С
(5) Подписание официальных справок о доходах, подача заявлений о внесении временных изменений в условия аренды и предоставление соответствующей документации	А или В
(6) Подача заявления о добавлении нового члена домохозяйства	А или В
(7) Подача заявления о переезде в другую квартиру	А или В
(8) Подписание договора об аренде или возврат квартиры	А

<b>ПРИМЕЧАНИЕ.</b>	Этот перечень не является исчерпывающим. Сотрудники, нуждающиеся в дополнительных инструкциях, должны обращаться к координаторам PHRAC или SERAC. Если более чем один человек утверждает, что представляет интересы заявителя, и их заявления, по-видимому, противоречат друг другу, сотрудник <b>обязан</b> связаться с координаторами PHRAC или SERAC, чтобы определить, кто может представлять заявителя.
--------------------	--

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)

### ПРИЛОЖЕНИЕ D — Другие заявления о предоставлении особых условий проживания к отделу домоуправления

	Особые условия проживания	Способ подачи	Действие(-я) в системе Siebel	Кем утверждается	Дополнительные инструкции
1	Помощь в заполнении документов, включая визиты на дом и помощь в офисе	Заявление подается только в офисе домоуправления.	Сотрудник формирует запрос на обслуживание и обновляет вкладку Notes («Примечания») в деле жильца.	Сотрудник офиса домоуправления утверждает запрос на обслуживание.	
2	Возможность продлить срок подачи документов на получение муниципального жилья и документов по Разделу 8 (например, официальной справки о доходах).	Заявление подается только в офисе домоуправления	Сотрудник формирует запрос на обслуживание и обновляет вкладку Notes («Примечания») в деле жильца.	Управляющий домом утверждает запрос на обслуживание	
3	Услуги сурдопереводчиков или сертифицированных переводчиков-дактилологов	Заявление подается только в офисе домоуправления	Сотрудник формирует запрос на обслуживание и загружает в дело жильца утвержденную форму 036.020 «Заявление о предоставлении услуг сурдоперевода»	Управляющий домом утверждает форму 036.020, сотрудник офиса домоуправления утверждает запрос на обслуживание	<i>См. стандартную процедуру 007:09:1 «Услуги перевода».</i>
4	Предоставление документов, напечатанных крупным шрифтом	Заявление подается только в офисе домоуправления	Сотрудник формирует запрос на обслуживание, обновляет вкладку Notes («Примечания») в деле жильца и ставит отметку напротив пункта «Крупный шрифт»	Управляющий домом утверждает запрос на обслуживание	
5	Предоставление альтернативных форм коммуникации, таких как документы, напечатанные шрифтом Брайля, или в формате аудиозаписи	Заявление подается только в офисе домоуправления	Сотрудник формирует запрос на обслуживание и обновляет вкладку Notes («Примечания») в деле жильца.	Управляющий домом утверждает запрос на обслуживание	

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)

	Особые условия проживания	Способ подачи	Действие(-я) в системе Siebel	Кем утверждается	Дополнительные инструкции
6	Разрешение жильцу с проблемами с дыханием на установку и использование дополнительного кондиционера, если позволяет электросистема	Это заявление о внесении конструктивных изменений в квартире. Действуйте в соответствии с применимыми пунктами процедуры.			
7	Переселение жильцов с проблемами с дыханием на постоянное проживание в другое жилье НУСНА, если первоначальная квартира непригодна для проживания и доступна другая квартира;	Это заявление на переезд. Действуйте в соответствии с применимыми пунктами процедуры.			
8	Предоставление жильцам с проблемами с дыханием временного жилья на время обработки от плесени и уменьшения влажности в квартире	Заявление подается только в офисе домоуправления	Сотрудник формирует запрос на обслуживание, обновляет вкладку Notes («Примечания») и следует соответствующей процедуре.	Управляющий домом утверждает запрос на обслуживание	См. «Руководство по управлению», глава I, раздел XXIV, «Временное изменение места жительства».
9	Снятие с животных-поводырей и служебных животных ограничений по весу и породе, установленных в политике НУСНА в отношении домашних животных.	Заявление подается только в офисе домоуправления	Сотрудник формирует запрос на обслуживание и загружает в дело жильца утвержденную форму 040.505 «Регистрация собак и кошек, животных-поводырей и служебных животных»	Управляющий домом или назначенный сотрудник утверждает форму 040.505, сотрудник офиса домоуправления утверждает запрос на обслуживание	См. «Руководство по управлению», глава I, раздел XVI, «Домашние животные». <b>Чтобы подать заявление о предоставлении особых условий для домашних животных, жилец должен использовать форму 040.505.</b>

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (НУСНА)

	Особые условия проживания	Способ подачи	Действие(-я) в системе Siebel	Кем утверждается	Дополнительные инструкции
10	Смягчение требований по причине ограниченных возможностей в случае обязательного переезда из квартиры с лишней жилой площадью.	Заявление подается только в офисе домоуправления	Сотрудник формирует запрос на обслуживание и загружает в дело жильца утвержденную форму 040.425 «Предоставление особых условий проживания — запрос на внесение изменений» с отметкой напротив пункта Modification to Policy («Внесение изменений в политику»)	Управляющий домом утверждает запрос на обслуживание	См. «Руководство по управлению», глава I, раздел VI.A.6, «Переезд — лишняя жилая площадь, не требующая срочного вмешательства».
11	Даже если площадь квартиры не позволяет, предоставление разрешения на временное проживание круглосуточной сиделки как вариант создания особых условий проживания для законного члена домохозяйства.	Заявление подается только в офисе домоуправления	Сотрудник формирует запрос на обслуживание и загружает в дело жильца утвержденную форму НУСНА 040.914 «Ответ домохозяйству на заявление о включении/продлении».	Управляющий домом утверждает форму 040.914, сотрудник офиса домоуправления утверждает запрос на обслуживание.	См. «Руководство по управлению», глава I, раздел XI.E, «Заявления о предоставлении разрешения на временное проживание».
12	Предоставление парковки лицам с ограниченными возможностями, проживающим в комплексах НУСНА, с действующим разрешением на парковку для лиц с ограниченными возможностями в г. Нью-Йорке или штате Нью-Йорк.	Заявления о предоставлении разрешения на парковку можно подать на сайте <a href="http://www.nychaparking.com">www.nychaparking.com</a> или отнести форму НУСНА 129.007 «Заявление о предоставлении разрешения на парковку» в офис домоуправления	Сотрудник формирует запрос на обслуживание и загружает в дело жильца копию действующего разрешения на парковку для лиц с ограниченными возможностями в г. Нью-Йорке или штате Нью-Йорк.	Администратор парковки НУСНА одобряет заявление совместно с управляющим домом и подразделением капитальных проектов, сотрудник офиса домоуправления утверждает запрос на обслуживание.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• См. «Руководство по управлению», глава I, раздел XVIII, «Выдача разрешений на парковку».</li> <li>• См. стандартную процедуру 100:16:1 «Процедура НУСНА для парковки».</li> </ul>
13	Предоставление временного или нового постоянного жилья в период ремонта лифта.	Заблаговременные меры, которые должны принять сотрудники домоуправления, чтобы предоставить особые условия проживания для жильцов с ограниченными возможностями на время модернизации лифта или на случай длительного отключения лифта, перечислены в стандартной процедуре 040:00:9 «Модернизация лифта — предоставление особых условий проживания для жильцов с ограниченными возможностями»			

## РУКОВОДСТВО ПО СТАНДАРТНЫМ ПРОЦЕДУРАМ ЖИЛИЩНОГО УПРАВЛЕНИЯ г. НЬЮ-ЙОРКА (NYCHA)

	<b>Особые условия проживания</b>	<b>Способ подачи</b>	<b>Действие(-я) в системе Siebel</b>	<b>Кем утверждается</b>	<b>Дополнительные инструкции</b>
14	Освобождение лиц с ограниченными возможностями, проживающих в жилье NYCHA, от обязанности выполнять общественно-полезные работы	Заявление подается только в офисе домоуправления	Сотрудник формирует запрос на обслуживание, загружает в дело жильца форму 040.566 «Подтверждение освобождения от обязанности выполнять общественно-полезные работы — ограниченные возможности» и помечает дело в системе Siebel.	Управляющий домом утверждает запрос на обслуживание	См. «Руководство по управлению», глава I, раздел XV, «Общественно-полезные работы».