

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

標準程序 040:12:1，關於申請人、公共住宅居民以及聯邦住房補助券領受人 提出的住房合理便利申請

目錄

I. 目的.....	1
II. 政策.....	1
III. 適用性.....	2
IV. 定義.....	2
V. 審查週期.....	4
VI. 責任.....	4
VII. 程序.....	6
A. 關於回應 所有 申請的一般規定.....	6
B. 其他溝通和/或語言翻譯服務方式.....	9
C. 公共住宅計劃 — 提出申請.....	9
D. 公共住宅合理便利申請和殘疾人士確認表.....	10
E. 公共住宅 — 處理申請人提出的請求.....	11
F. 公共住宅 — 處理實體改造申請.....	12
G. 公共住宅 — 處理搬遷申請.....	15
H. 公共住宅 — 處理其他申請.....	18
I. 公共住宅合理便利協調員 (PHRAC) 審查.....	19
J. 公共住宅 — 申訴非正式會議或公平聽證會.....	21
K. 公共住宅 — 與候補名單上行動不便居民的年度交流.....	23
L. 住房補助券 — 提出申請.....	24
M. 住房補助券 — 合理便利申請和殘疾人士確認表.....	25
N. 住房補助券 — 處理申請 (住房補助券申請人和領受人).....	26
O. 住房補助券合理便利協調員 (SERAC) 審查.....	28
P. 住房補助券領受人 — 公平聽證會.....	30
Q. ADA/第 504 款申訴程序.....	31
R. 追蹤合理便利申請.....	31
VIII. 輸出、報告和記錄保存.....	32
IX. 培訓要求.....	33
X. 績效指標.....	34
XI. 不合規事件.....	34
XII. 表格.....	35
XIII. 工作流程.....	38
XIV. 審查/修訂歷史頁面.....	39
XV. 附件.....	41

目錄

第 i 頁

索引號 040:12:1

2021 年 1 月 14 日修訂

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

附件 A — 職責說明	41
附件 B — 按申請方類型劃分的合理便利範例	45
附件 C — 關於授權第三方的指引	48
附件 D — 向物業管理部提出的其他合理便利申請	50



主題	程序負責人	核准日期	核准人	索引編號
關於申請人、公共住宅居民以及聯邦住房補助券領受人提出的住房合理便利申請	營運部 及 房屋租賃部	發佈時間：2012年6月15日 草案生效時間：2014年6月1日 重新發佈時間：2016年2月16日 修訂日期：2019年9月9日 日期：_____	Sylvia Aude 公共住宅營運部 - 租賃管理局副局長 Lakesha Miller 房屋租賃部副部長 Vito Mustaciuolo 總幹事	040:12:1

I. 目的

本標準程序旨在說明紐約市房屋局（New York City Housing Authority，NYCHA）僱員在審查申請人、公共住宅居民以及《住宅法案》第八章項下聯邦住房補助券（Section 8，以下簡稱「住房補助券」）領受人提交的住房合理便利申請時負有的職責。

本標準程序取代了其先前的版本。除非另有明確說明或與 NYCHA 其他政策或程序之規定不相符，否則本標準程序將視為對該等政策或程序的補充而非取代。因此，管理人員或監察人員在正常業務過程中必須繼續按照任何現有的 NYCHA 政策和程序審查此類申請。

II. 政策

NYCHA 的政策是為所有合格的申請人、公共住宅居民和住房補助券領受人提供平等的住房機會。NYCHA 的《公平住房禁止歧視政策》（NYCHA 036.033 表）禁止基於殘疾等因素在選擇家庭和提供服務時存在歧視行為。NYCHA 的政策還要求為殘疾申請人、公共住宅居民或住房補助券領受人提供住房合理便利。有關合理便利的示例，請參見附件 B。

所有合理便利申請，無論在本程序中是否列出，都必須根據聯邦、州和地方的殘疾人權利法律逐案予以謹慎評估。

III. 適用性

本程序適用於所有涉及處理申請人、公共住宅居民或住房補助券領受人的住房合理便利申請的 NYCHA 工作人員。

IV. 定義

A. 504 公寓

方便行動障礙人士進出的公寓。

B. 無障礙建築物

擁有至少一個無障礙出入口的建築物。

C. 無障礙出入口

擁有輪椅坡道或在同一水平面上的出入口。

D. 申請人

申請人是指已提交公共住宅或住房補助券申請，但未簽署公共住宅公寓的租約或（如果是住房補助券）未簽立租約並且沒有他人代其簽立的住房補助金 (HAP) 合同的任何人。

E. 認證日期

NYCHA 公共住房申請和租賃管理部 (Applications and Tenancy Administration Department) 的外聯部 (Field Liaison Division) 批准搬遷申請的日期。

F. 殘疾

根據《紐約市行政法典》第 1 章第 8 節（《紐約市人權法》），殘疾是指任何身體、醫學、精神或心理上的障礙，或這些障礙的病史或記錄。身體、醫學、精神或心理上的障礙是指任何身體系統的障礙，包括但不限於：神經系統；肌肉骨骼系統；特定感覺器官和呼吸器官，包括但不限於發音器官；心血管系統；生殖系統；消化和泌尿生殖系統；血液和淋巴系統；免疫系統；皮膚；以及內分泌系統；或者精神或心理上的障礙。

G. 非 504 公寓

不屬於 504 公寓的公寓。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

H. 非無障礙建築物

不屬於無障礙建築物的建築物。

I. NYCHA Public Housing Preservation I & II LLC 建設項目（以下簡稱「LLC 建設項目」）

LLC 建設項目由 NYCHA 管理，既涵蓋公共住宅居民，也涵蓋領取住房補助券補貼的居民。

J. 實體改造

實體改造是指公共住宅居民或住在 LLC 建設項目中的住房補助券領受人提出的對公寓、建築物或建設項目場地進行實體改造的合理便利申請。有關實體改造的示例，請參見附件 B。

K. 公共住宅居民

公共住宅居民是指獲得授權住在由 NYCHA 管理或持有的建設項目的公寓中的任何人士，該公寓接受《住宅法案》第九章項下公共住宅補貼。

L. 市外搬遷 申請

住房補助券領受人提出的市外搬遷申請，即申請轉移到紐約市外營運住房補助券計劃的其他公共住宅管理機構。

M. 合理便利

住房合理便利是對住房政策、程序、慣例或計劃進行的一次變革、修訂或變更，它為符合資格的殘疾人士提供了一個平等的機會，讓他們可以像非殘疾人士一樣參加或受益於住房計劃或活動。特定住房便利的合理性取決於申請人的個人具體情況。

此外，考慮到住房服務、計劃或活動所有可用的資金，提供便利不能給 NYCHA 造成過度的行政或財政負擔，或從根本上改變 NYCHA 住房服務或計劃的性質。只有公共住宅合理便利協調員 (PHRAC) 或住房補助券合理便利協調員 (SERAC) 才能裁定提供便利是否造成過度的行政或財政負擔。

N. 合理便利協調員

在執行本標準程序的過程中，NYCHA 設立了兩個合理便利協調員職位：

1. 公共住宅合理便利協調員 (PHRAC)

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

PHRAC 由公共住宅營運部 - 租賃管理局副局長指定，負責解決公共住宅申請人和居民提出的合理便利申請，以及居住在 **LLC** 建設項目中的住房補助券領受人提出的與住房補助券無關的要求。

2. 住房補助券合理便利協調員 (SERAC)

SERAC 由房屋租賃部副部長指定，負責解決住房補助券申請人和領受人提出的合理便利要求。

O. 樓梯廳

以其唯一街道地址表示的建築物或建築物的一部分。

P. 申請方

申請方是提出合理便利申請的任何申請人、公共住宅居民或住房補助券領受人，或代表他們提出申請的授權第三方。

Q. 住房補助券領受人

住房補助券領受人是指領取 **NYCHA** 或其他公共住宅管理機構簽發的住房補助券的任何人士。其中包括正在尋找公寓以及領取租金補貼的人。

R. 搬遷申請

搬遷申請是指來自以下人士的申請：

1. 公共住宅居民，要搬到 **NYCHA** 的其他公共住宅公寓。
2. 住房補助券領受人，要搬到紐約市內的其他私人公寓。
3. 住在 **LLC** 建設項目中的住房補助券領受人，要搬到其他 **LLC** 公寓（透過公共住房申請和租賃管理部[Applications and Tenancy Administration Department]處理）或搬到紐約市的私人公寓（透過房屋租賃部[Leased Housing Department]處理）。

V. 審查週期

營運部 (Operations) 以及房屋租賃部 (Leased Housing) 應至少每三 (3) 年審查一次本標準程序，如果不需要更改，則透過電子郵件通知合規部 (Compliance Department)，或透過提交 **NYCHA 022:00:8** 表，*Procedure Development Request*（程序開發申請表），提交對本程序的修訂。

VI. 責任

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

以下部門和職務在本標準程序中負有相關責任。有關按職務或部門劃分的職責概述，請參見「附件 A — 職責說明」。

A. 公共住宅管理服務部 (Public Housing Management Services Department, 以下簡稱「PHMSD」)

1. 公共住宅合理便利協調員 (PHRAC)
2. PHMSD 工作人員

B. 物業管理部 (Property Management Department)

1. 物業經理
2. 物業助理經理
3. 物業管理部辦公室工作人員 (即房屋助理和秘書)

C. 房屋租賃部 (LHD)

1. 住房補助券合理便利協調員 (SERAC)
2. 房屋經理
3. 房屋助理經理
4. 房屋助理

D. 公共住宅申請和租賃管理部 (Applications and Tenancy Administration Department, 以下簡稱「ATAD」)

1. 助理主管
2. 外聯部 (Field Liaison Division) 經理
3. 房屋助理
4. 上訴小組 (Appeals Unit) 工作人員

E. 客戶聯絡中心 (Customer Contact Center, 以下簡稱「CCC」)

F. 住房平等機會部 (Department of Equal Opportunity, 以下簡稱「DEO」)

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

1. 殘疾人服務小組 (Services for People with Disabilities Unit) 工作人員
2. 美國殘疾人法案 (ADA)/《康復法》第 504 款申訴協調員
3. DEO 調查員

G. 基本工程項目署下屬設計部 (Design Department of the Capital Projects Division)

1. 第 504 款協調員

H. 法務部 (Law Department)

VII. 程序

A. 關於回應所有申請的一般規定

物業管理部辦公室的指定人員（物業經理、物業助理經理和房屋助理）、CCC 代表、LHD 工作人員、ATAD 工作人員、PHMSD 工作人員（包括 PHRAC）和 CPD 第 504 款協調員負責按照本標準程序中所述對申請方的合理便利申請進行審查並採取行動。以下是一般規定：

1. 申請方可以隨時提出合理便利申請。公共住宅居民和住房補助券領受人不一定要在年度審查期才能提出申請。

注 意：	<p>合理便利申請可能包含個人或敏感資訊。NYCHA 的所有工作人員必須妥善保護好從申請人、公共住宅居民和住房補助券領受人處取得的個人或敏感資訊。有關處理、保護和披露個人或敏感資訊的進一步指引，請參見以下標準程序：</p> <ul style="list-style-type: none">● 標準程序 002:12:1，NYCHA Privacy Policy（NYCHA 隱私政策）● 標準程序 003:78:1，Public Access to NYCHA Records（公開 NYCHA 的記錄）
-----------------	--

2. 申請方無需使用 NYCHA 表格來申請合理便利，但是 NYCHA 可能要求申請方提交醫療專業人員出具的、為合理便利申請提供證明的相關資訊。可以使用適用的 NYCHA 表格或其他批准的格式（例如，醫療專業人員的信函）來提供醫療專業人員的資訊。

3. NYCHA 必須根據本標準程序所述，在 Siebel 系統中追蹤記錄合理便利申請。

4. NYCHA 工作人員在 Siebel 中處理合理便利申請時必須：

- a. 掃描 Siebel 中尚未存檔的，用於提出、確定或追蹤合理便利申請的所有文件（包括本程序所述的 NYCHA 表格），並附到 Siebel 中申請方檔案下的「Restricted View」（受限視圖）索引標籤中。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- b. 在將醫學證明文件上傳到 Siebel 並建立相應的備註後，立即將其粉碎。
 - c. 在申請方的 Siebel 檔案中輸入所有相關資訊，並在收到新資訊或文件時更新 Siebel 中的「Notes」（備註）索引標籤。
5. 可能需要醫療證明等文件，也可能不需要此類文件。如果申請人明顯身患殘疾（例如，低視力的居民要求提供大字體格式的租賃規則），或者相關文件在 Siebel 中已有存檔，則不需要證明文件。提供的證明文件必須：
- a. 能夠證明該殘疾人士需要合理便利。
 - b. 符合所定義的合理便利標準。
6. 如果申請方在申請合理便利時需要其他通訊方式，NYCHA 必須按照第 VII.B 節的步驟提供協助。
7. 對於申請方向 NYCHA 提交的所有合理便利申請，必須逐案予以謹慎評估，無論該申請是否列於附件 B 中，或在本標準程序的其他處有否相關說明。
8. NYCHA 必須對合理便利的所有申請作出回應。所有合理便利申請均必須予以考慮，無論是否存在與該類合理便利申請相關的政策或程序。
9. 如果申請由授權第三方代表申請方提出，NYCHA 必須在可行的情況下核實申請方是否同意該申請。請參閱「附件 C，關於授權第三方的指引」。
10. NYCHA 不得提供與申請人的殘疾情況不相符的合理便利。例如，對於使用輪椅的申請方，無障礙淋浴可能是合理便利，但對於有聽力障礙的申請方則不是。
11. NYCHA 物業管理部辦公室、ATAD 和 LHD 工作人員必須在 **5 個曆日**內審查 Siebel 中的所有合理便利服務請求（Service Requests，SR），但以下情況除外：
- a. 對於住房補助券領受人的搬遷申請 SR，必須在 **2 個工作日**內予以處理；以及
 - b. 對於曾是住房補助券領受人的申請人提出的恢復領取住房補助券津貼的 SR，必須在 **30 個曆日**內予以處理。
12. 如果物業經理或物業助理經理要求對實體改造 SR 進行基本工程評估，CPD 下屬設計部的第 504 款協調員必須在 **30 個曆日**內作出回應。
13. 對於已審查但不由物業管理部、ATAD、LHD 或 CPD 第 504 款協調員批准的合理便利 SR，必須上報給 PHRAC 或 SERAC 進行審查和最終裁決（如適用）。CPD 第 504 款協調員、物業管理部僱員、ATAD 和 LHD 無法拒絕合理便利申請。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

14. 只有 PHRAC 或 SERAC 才可拒絕合理便利申請。

a. 在拒絕合理便利申請時，PHRAC 或 SERAC 必須確保在 Siebel 的申請方檔案備註中記錄相關證據，證明與申請方進行了合作性對話。合作性對話包括以下證據：

(1) 已評估申請方的需求。

(2) 已考慮所有可能的便利。

b. PHRAC 或 SERAC 可以出於以下原因之一拒絕申請：

(1) 申請方未提供所需提交的資訊，以致 PHRAC 或 SERAC 無法裁定申請方是否有資格獲得所申請的便利；或

(2) 申請方無資格獲得合理便利，或無資格獲得所申請的合理便利；或

(3) 可用的合理便利將給 NYCHA 造成過度的行政或財政困難，或將從根本上改變 NYCHA 住房服務或計劃的性質；或

(4) 有符合申請方需求的合理便利，但申請方不接受，並且在居民與 NYCHA 人員的合作性對話期間未找到合理的備選方案。

15. 自合理便利 SR 被轉介至 PHRAC 或 SERAC 之日起，他們有 **30 個曆日**來作出決定，除非他們透過郵件書面通知申請方需要更多時間。

16. 對物業管理部辦公室工作人員的其他要求

a. 物業管理部辦公室工作人員在物業管理部辦公室收到關於實體改造或搬遷的合理便利申請之後，必須在**同一工作日**：

(1) 在 Siebel 中建立 SR（如果提供了醫學證明、醫學證明已在 Siebel 中存檔，或申請人明顯身患殘疾）；或

(2) 在 Siebel 建立文件追蹤記錄 (DTR)（如果未提供醫學證明、醫學證明未在 Siebel 中存檔，以及申請人並未明顯身患殘疾）。

b. 如果申請是因公寓的黴菌狀況而提出，物業管理部辦公室工作人員必須在 SR 中勾選「mold/mildew」（黴菌/霉斑）方框。

注意：	物業管理部辦公室工作人員 不得 將完整的合理便利裁決函和證明文件的原件或副本放在租戶資料夾中。所有文件都必須上傳到 Siebel 中租戶檔案下的「Restricted View」（受限視圖）索引標籤中。
------------	--

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

B. 其他溝通和/或語言翻譯服務方式

在沒有獲得協助的情況下，申請方可能會因殘疾而無法提交合理便利申請。申請方還可能需要輔助工具或服務、其他溝通方式或手語翻譯服務。NYCHA 工作人員必須確保為申請方提供必要的資源和協助，以幫助他們提交合理便利申請。

如果申請方需要手語翻譯員或經認證的聾人口譯員，NYCHA 工作人員必須按照標準程序 007:09:1，Language Assistance Services（語言援助服務）中的步驟來提供這些服務。

注意：	與使用簽約供應商相關的所有費用，包括手語和盲文服務的費用，均應由提出請求的部門支付。
------------	--

C. 公共住宅計劃 — 提出申請

1. 公共住宅申請人

- a. 申請人可以在資格面談期間申請合理便利，然後向 CCC 免預約中心提交申請。
- b. 申請人可以親臨 CCC 免預約中心，或致電 CCC 獲取第 VII.D 節所列的表格。

注意：	有關 CCC 和免預約中心的資訊（包括工作時間），請參見「標準程序 040:09:6，客戶聯絡中心」。
------------	---

- c. 患有殘疾的申請人還可以聯絡 DEO 的殘疾人服務小組，以獲取有關申請合理便利的協助，DEO 的工作時間為週一至週五，上午 8:30 至下午 5:00。

2. 公共住宅居民

注意：	本節還適用於住在 LLC 建設項目、提出與住房補助券無關的申請（例如實體改造或公共住宅搬遷）的住房補助券領受人。請參見附件 B，瞭解與公共住宅有關的申請範例。
------------	---

- a. 公共住宅居民可以透過以下方式提出合理便利申請：

(1) 在正常工作時間親臨或致電其物業管理部辦公室。

(2) 透過 NYCHA 的自助服務入口網站線上提交有關實體改造或搬遷的申請，連結如下：

<https://selfserve.nycha.info>

(3) 致電 CCC。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

(a) 如果完成申請需要額外資訊，NYCHA 將在合理時間內提供適當的申請表。

(4) 在 NYCHA 040.297 表，*Public Housing Annual Affidavit of Income*（公共住宅年度收入宣誓書）上指明申請。

(a) 如果居民在年度收入宣誓書上提出合理便利請求，NYCHA 工作人員將在收到收入宣誓書後 **5 個曆日**內向居民郵寄合理便利申請表。

(5) 向合適的 NYCHA 工作人員提出口頭或書面申請。

(a) 合適的 NYCHA 工作人員包括物業經理、助理經理、房屋助理、CCC 代表、ATAD 僱員、PHMSD 僱員、504 協調員、PHRAC 和 DEO。

(b) 如果完成申請需要額外資訊，NYCHA 將在合理時間內提供適當的申請表。

b. 患有殘疾的公共住宅居民還可以聯絡 DEO 的殘疾人服務小組，以獲取有關申請合理便利的協助，DEO 的工作時間為週一至週五，上午 8:30 至下午 5:00。

D. 公共住宅合理便利申請和殘疾人士確認表

要獲取帶有條碼的個人化表格，工作人員**必須**透過 Siebel 生成表格。

NYCHA 工作人員可根據需要向申請方提供以下與合理便利申請相關的表格：

1. 公共住宅申請人

a. NYCHA 070.171 表，*Reasonable Accommodation Verification Letter*（合理便利確認表）

2. 公共住宅居民

a. NYCHA 040.425 表，*Reasonable Accommodation - Modification Request*（合理便利—實體改造申請）

b. NYCHA 040.426 表，*Reasonable Accommodation: Medical Verification*（合理便利：醫學證明）

c. NYCHA 040.050 表，*Tenant Request for Transfer*（租戶搬遷申請）

注意：	<ul style="list-style-type: none">• 住在 LLC 建設項目、提出與住房補助券無關的申請的住房補助券領受人也使用這些表格。• 工作人員可透過 NYCHA Connect/Resources 上的 NYCHA Forms and Reference Library（表格和參考庫，FRL）獲取以上表格樣本。
------------	--

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">公眾可透過以下連結，在 NYC.gov 的 NYCHA 網站中獲取公共住宅申請人和居民的表格範本：
http://www1.nyc.gov/site/nycha/residents/reasonable-accomodation.page |
|--|---|

E. 公共住宅 — 處理申請人提出的請求

有關公共住宅申請人提出的合理便利申請的示例，請參見**附件 B**。

1. 當公共住宅申請人提交 *NYCHA 070.171* 表，*Reasonable Accommodation Verification Letter*（合理便利確認表）時，將在 Siebel 中建立 SR。

注意：	如果公共住宅申請人不想提交表格但有醫學證明文件或明顯身患殘疾，工作人員仍必須在 Siebel 中建立 SR。
------------	--

2. ATAD 房屋助理必須在收到 SR 後的 **5 個曆日**內審查合理便利申請，以確定該申請是否：
 - a. 清晰且完整。
 - b. 提交了充分的醫學證明，或醫學證明已在 Siebel 中存檔，ATAD 工作人員指明申請人明顯身患殘疾的情況除外。
 - c. 合理（如定義所述）。
3. 如果房屋助理需要其他資訊或文件來作出裁決：
 - a. 房屋助理：
 - (1) 在 Siebel 中更新檔案備註。
 - (2) 在 Siebel 中針對所需的文件和/或資訊建立額外的資訊請求。
 - b. Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送 *NYCHA 070.171* 表，*Reasonable Accommodation Verification Letter*（合理便利確認表）。
 - c. 如果申請方在 **30 個曆日**內提交請求的文件和/或資訊，房屋助理則對申請進行審核。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- d. 如果申請方未在 30 天內提交請求的文件和/或資訊，Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送 *NYCHA 088.185 表，Inactive Reasonable Accommodation Request Letter* (無效的合理便利申請通知函)。

這封信函通知申請方申請已終止。申請方可以在獲悉自己的申請已終止後重新提交申請。

4. 如果房屋助理確定申請是完整的，則他們必須採取以下行動之一：
 - a. 核准 SR，並在 Siebel 中進行適當的更新以處理申請。
 - b. 如果房屋助理無法核准申請，則在 Siebel 中將 SR 呈報給 ATAD 助理主管。

(1) 助理主管在 Siebel 中審查呈報的 SR，給予核准或進一步呈報給 PHRAC。

F. 公共住宅 — 處理實體改造申請

本節僅適用於公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人提出的、關於對公寓、建築物、公共區域或場地進行實體改造的合理便利申請。有關實體改造申請的示例，請參見附件 B。

1. 公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人可申請對現有公寓或他們可能搬遷到的非 504 公寓進行實體改造，以使公寓更便於患有身體殘疾的人使用。
2. 當公共住宅居民或住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人採用第 VII.C 節所述方法之一提交關於實體改造的合理便利申請時：
 - a. 在以下情況中，將在 Siebel 中建立 SR：

(1) 申請方向物業管理部辦公室提交 *NYCHA 040.425 表，Reasonable Accommodation - Modification Request* (合理便利 — 實體改造申請)，及以下之一：

- (a) 提供了醫學證明；
- (b) 醫學證明已在 Siebel 中存檔；或
- (c) 物業管理部辦公室工作人員確定申請人明顯身患殘疾。

注意：	如果申請方不想提交 <i>NYCHA 040.425 表，Reasonable Accommodation - Modification Request</i> (合理便利 — 實體改造申請)，在已提交醫學證明文件、醫學證明已在 Siebel 中存檔或申請人明顯身患殘疾的情況下，物業管理部辦公室工作人員仍必須建立 SR。
-----	---

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

(2) 申請方線上提交申請，並為申請上傳醫學證明文件。

b. 如果需要醫學證明文件以完成申請：

(1) 物業管理部辦公室工作人員在 Siebel 中建立 DTR，並向申請方提供 *NYCHA 040.426 表, Reasonable Accommodation: Medical Verification (合理便利：醫學證明)*，並告知他們有 30 個曆日的時間來提交醫學證明文件，否則申請將被終止。

注意：	對於在線提交的申請，NYCHA 自助服務入口網站會提示申請方上傳醫學證明文件以完成申請。系統的快顯提醒視窗將告知他們有 30 個曆日的時間來提交證明文件，否則申請將被終止。
-----	--

(2) 如果在 15 日內未（向物業管理部辦公室）提交或未（在線）上傳醫學證明文件，Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送 *NYCHA 040.940A 表, PM Reasonable Accommodation Request - Additional Information Letter (PM 合理便利申請 — 額外資訊通知函)*。這封信函將提醒他們有 15 日的時間來提交醫學證明文件，否則申請將被終止。

(3) 如果在初始申請後的 30 日內未（向物業管理部辦公室）提交或未（在線）上傳醫學證明文件，Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送 *NYCHA 088.185 表, Inactive Reasonable Accommodation Request Letter (無效的合理便利申請通知函)*。這封信函將通知他們 NYCHA 已停止處理申請。

3. 物業經理或物業助理經理必須在 5 個曆日內審查合理便利 SR，以確定申請是否：

a. 清晰且完整。

b. 提交了充分的醫學證明，或醫學證明已在 Siebel 中存檔，物業管理部辦公室工作人員已建立 SR 並指明申請人明顯身患殘疾的情況除外。

c. 合理（如定義所述）。

注意：	如果實體改造申請是因公寓的黴菌狀況而提出，且未勾選「mold/mildew」（黴菌/霉斑）方框，則物業經理或物業助理經理必須在 Siebel 的 SR 中勾選該方框。
-----	---

4. 物業經理或物業助理經理必須採取以下行動之一：

a. 在 Siebel 中核准 SR。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

Siebel 會自動生成一封郵件並向申請方發送 *NYCHA 040.940* 表，*Reasonable Accommodation Request - Modification - Determination Letter*（合理便利申請— 實體改造— 裁決函），表明申請已獲批准。

注意：	物業經理或物業助理經理在 Siebel 中批准常規非基本工程 SR 後，將在 Maximo 中自動建立實體改造工單。
-----	--

- b. 如果物業經理或物業助理經理無法核准申請，並且他們不請求進行基本工程評估，則將 SR 呈報給 PHRAC。

Siebel 會自動生成一封郵件並向申請方發送 *NYCHA 040.940* 表，*Reasonable Accommodation Request - Modification - Determination Letter*（合理便利申請— 實體改造— 裁決函），表明申請已發送給 PHRAC。

- c. 請求基本工程項目署下屬設計部的第 504 款協調員進行基本工程評估：

(1) 物業經理或物業助理經理在 Siebel 中更新 SR 備註。

(2) Siebel 會自動產生：

(a) 發送給第 504 款協調員的電子郵件，請求對合理便利申請進行基本工程評估。

(b) 向申請方發送 *NYCHA 040.940* 表，*Reasonable Accommodation Request - Modification - Determination Letter*（合理便利申請— 實體改造— 裁決函），表明申請已發送給第 504 款協調員以進行評估。

(3) 第 504 款協調員將在 **30 個曆日**內：

(a) 對申請進行評估，以根據需要納入：

- i. 無障礙分析，包括實地視察
- ii. 資金的可用性評估
- iii. 基本工程項目署下屬設計部的註冊建築師審查和批准。

(b) 回覆 Siebel 產生的電子郵件，並執行以下步驟之一：

- i. 核准申請。

Siebel 會自動生成一封郵件並向申請方發送 *NYCHA 040.940* 表，*Reasonable Accommodation Request - Modification - Determination Letter*（合理便利申請— 實體改造— 裁決函），表明申請已獲批准。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- ii. 將申請呈報給 PHRAC。

第 504 款協調員需提供上報申請的理由，並建議合理便利的備選方案。

Siebel 會自動生成一封郵件並向申請方發送 *NYCHA 040.940* 表，*Reasonable Accommodation Request - Modification - Determination Letter* (合理便利申請 — 實體改造 — 裁決函)，表明申請已發送給 PHRAC。

G. 公共住宅 — 處理搬遷申請

1. 本節適用於以下人士提出的合理便利申請：

- a. 公共住宅居民，申請搬遷到其他 NYCHA 公共住宅公寓。
- b. 住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人，申請搬遷到 LLC 建設項目中的其他公寓

注意：	如果住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人申請使用補貼搬遷到紐約市內的私人公寓，則由房屋租賃部處理。有關更多資訊，請參見房屋租賃部的 <i>Reasonable Accommodations Process Guide</i> (合理便利流程指南)。
------------	--

2. 行動不便的公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人搬遷

- a. 因行動障礙而申請搬遷的公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人可以在 *NYCHA 040.050* 表，*Tenant Request for Transfer* (租戶搬遷申請) 上指明：

- (1) 搬遷到 504 公寓，可以選擇全區、建設項目內或 *NYCHA 070.184* 表 *Guide to Vacancies – Accessible Apartments* (空房 – 無障礙公寓指南) 上列出的建設項目；或

- (2) 搬遷到無障礙建築物中的非 504 公寓，指明是否為全區、建設項目內（如果建設項目內存在無障礙建築物）或 *Guide to Anticipated Vacancies for Tenant Transfers* (租戶搬遷的預期空房指南) 中的建設項目，使用 *NYCHA 070.737* 表，*Development Guide to Accessible Entrances* (無障礙出入口的建設項目指南) 確定可用建設項目中建有無障礙出入口的建築物和單元的數量。

NYCHA 070.737 表，*Development Guide to Accessible Entrances* (無障礙出入口的建設項目指南) 提供了以下資訊：

- (a) 擁有無障礙建築物的 NYCHA 建設項目的名稱

- (b) 本段的 (a) 分段中所述的每個建設項目中擁有無障礙出入口的樓梯廳數量；及

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- (c) 本段的 (b) 分段中所述的每個樓梯廳的單元數量。
- b. 如果居民申請搬遷至 504 公寓或無障礙建築物中的非 504 公寓，並且該居民被選定為非無障礙建築物居民，則該居民必須重新回到所申請的建設項目或區和公寓類型的候補名單上，排在猶如該居民未被選定為非無障礙建築物居民的相同位置並擁有最初的認證日期。
- c. 物業管理部必須在收到搬遷申請後向申請搬遷的租戶提供以下資料：
- (1) 列明 504 公寓的 Accessible Vacancy Guide (無障礙空房指南)
 - (2) Development Guide to Accessible Entrances (無障礙出入口的建設項目指南)；
及
 - (3) Anticipated Guide to Vacancies (預期空房指南)。
3. 當公共住宅居民或住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人提交關於搬遷的合理便利申請時：
- a. 在以下情況中，將在 Siebel 中建立 SR：
- (1) 申請方向物業管理部辦公室提交 NYCHA 040.050 表，*Tenant Request for Transfer* (租戶搬遷申請)，及以下之一：
 - (a) 提供了醫學證明；
 - (b) 醫學證明已在 Siebel 中存檔；或
 - (c) 物業管理部辦公室工作人員確定申請人明顯身患殘疾。
- | | |
|-----------------|---|
| 注
意： | 如已提交醫學證明文件、醫學證明已在 Siebel 中存檔或申請人明顯身患殘疾，必要時物業管理部辦公室工作人員必須協助申請方填寫 NYCHA 040.050 表， <i>Tenant Request for Transfer</i> (租戶搬遷申請)。 |
|-----------------|---|
- (2) 申請方線上提交申請，並為申請上傳醫學證明文件。
- b. 如果需要醫學證明文件以完成申請：
- (1) 物業管理部辦公室工作人員在 Siebel 中建立 DTR，並向申請方提供 NYCHA 040.426 表，*Reasonable Accommodation: Medical Verification* (合理便利：醫學

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

證明)，並告知他們有 30 個曆日的時間來提交醫學證明文件，否則申請將被終止。

注意：	對於在線提交的申請，NYCHA 自助服務入口網站會提示申請方上傳醫學證明文件以完成申請。系統的快顯提醒視窗將告知他們有 30 個曆日的時間來提交證明文件，否則申請將被終止。
------------	--

- (2) 如果在 15 個曆日內未（向物業管理部辦公室）提交或未（在線）上傳醫學證明文件，Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送 NYCHA 040.940A 表，PM Reasonable Accommodation Request - Additional Information Letter (PM 合理便利申請—額外資訊通知函)。這封信函將提醒他們有 15 日的時間來提交醫學證明文件，否則申請將被終止。
 - (3) 如果未（向物業管理部辦公室）提交或未（在線）上傳醫學證明文件，Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送 NNYCHA 088.185 表，Inactive Reasonable Accommodation Request Letter (無效的合理便利申請通知函)。這封信函將通知他們 NYCHA 已停止處理申請。
4. ATAD 的外聯部房屋助理必須在收到 SR 後的 5 個曆日內對 SR 進行審查，以確定該申請是否：
- a. 清晰且完整。
 - b. 提交了充分的醫學證明，或醫學證明已在 Siebel 中存檔，物業管理部辦公室工作人員已建立 SR 並指明申請人明顯身患殘疾的情況除外。
 - c. 合理（如定義所述）。

注意：	如果搬遷申請是因公寓的黴菌狀況而提出，且未勾選「mold/mildew」（黴菌/霉斑）方框，則房屋助理必須在 Siebel 的 SR 中勾選該方框。
------------	--

5. 如果房屋助理需要其他資訊或文件來作出裁決：
- a. 房屋助理：
 - (1) 在 Siebel 中更新 SR 備註。
 - (2) 在 Siebel 中針對所需的文件和/或資訊建立額外的資訊請求。
 - (3) 在資訊請求中指明要附上第 VII.D 節所述的哪些 NYCHA 表格（如有）。
 - b. Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送，其中包括：

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

(1) *NYCHA 040.050A 表, Transfer Additional Information Request* (關於搬遷的額外資訊請求)

(2) 選擇的任何其他表格。

(a) 如果申請方在 30 個曆日內提交請求的文件和/或資訊，房屋助理則對申請進行審核。

(b) 如果申請方未在 30 日內提交請求的文件和/或資訊，則房屋助理將 SR 上報給 ATAD 外聯部經理，如果他們無法批准申請，則進一步上報給 PHRAC。

6. 如果房屋助理確定申請是完整的，則他們必須採取以下行動之一：

a. 在 Siebel 中核准 SR。

Siebel 會自動生成一封郵件並向申請方發送批准的 *NYCHA 040.050B 表, Transfer Request Determination* (搬遷申請裁決)，以確認申請方已被添加至候補名單並告知申請方其被添加到哪個候補名單。

b. 如果房屋助理無法核准申請，則將 SR 呈報給 ATAD 外聯部經理。

ATAD 外聯部經理在 Siebel 中審查呈報的 SR，並採取以下行動之一：

(1) 核准 SR。

Siebel 會自動生成一封郵件並向申請方發送批准的 *NYCHA 040.050B 表, Transfer Request Determination* (搬遷申請裁決書)。

(2) 將 SR 呈報給 PHRAC。

H. 公共住宅 — 處理其他申請

除了實體改造和搬遷之外，公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人還可以申請其他類型的合理便利，包括但不限於「*附件 D, 向物業管理部提出的其他合理便利申請*」中的示例。

在處理這些其他類型的合理便利申請時：

1. 物業管理部辦公室工作人員必須：

a. 在回應所有合理便利申請時，遵循第 VII.A 節中所述的一般規定。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- b. 建立 SR，並上傳附件 D 中所述的獲核准文件（如果有）。
 - c. 根據提供的便利在 Siebel 中更新公共住宅居民/住房補助券領受人的記錄備註。
 - d. 將有關如何回應和處理合理便利申請的任何問題轉給物業經理或物業助理經理。
 - e. 在獲得授權的情況下核准 SR（參閱附件 D）；如果他們無法核准申請，則將 SR 呈報給物業經理或物業助理經理。
2. 物業經理和物業助理經理必須採取以下行動之一：
 - a. 核准 SR 或將其呈報給 PHRAC。
 - b. 將有關如何回應和處理合理便利申請的任何問題轉給 PHRAC。
- I. 公共住宅合理便利協調員 (PHRAC) 審查
 1. 在 Siebel 中收到上報的合理便利 SR 後，PHRAC 將在 **30 個曆日**內：
 - a. 審查 SR 和所有證明文件。
 - b. 視情況需要，聯絡申請方或醫療服務提供者以討論申請。
 - c. 視情況需要，請求申請方提供額外的資訊以作出裁決。
 - (1) 為了請求額外的資訊，PHRAC 將採取以下行動：
 - (a) 在 Siebel 中更新 SR 備註。
 - (b) 在 Siebel 中針對所需的文件和/或資訊建立額外的資訊請求。
 - (c) 在資訊請求中指明要附上第 VII.D 節所述的哪些 NYCHA 表格（如有）。
 - (2) Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送，其中包括：
 - (a) NYCHA 040.940B 表，*PHRAC Reasonable Accommodation Request: Additional Information Letter*（PHRAC 合理便利申請：額外資訊通知函）。
 - (b) 從第 VII.D 節選擇的任何其他表格。
 - (3) 如果申請方未在 15 個曆日內提交請求的文件和/或資訊，Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送以下表格之一，通知他們申請已被拒絕。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- (a) NYCHA 040.797 表，PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination (Tenant) (PHRAC 合理便利：審查和裁決 (租戶) (對於公共住宅居民))。
- (b) NYCHA 040.797B 表，PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination (Applicant), for public housing applicants (PHRAC 合理便利：審查和裁決 (申請人) (對於公共住宅申請人))。
- d. 視情況需要，與相關部門的工作人員進行磋商，以作出合理便利裁決。這些部門包括但不限於：
- (1) 公共住宅申請和租賃管理部 (Applications and Tenancy Administration Department)
 - (2) 基本工程項目署 (Capital Projects Division)
 - (3) 住房平等機會部 (Department of Equal Opportunity)
 - (4) 人力資源部 (Human Resources Department)
 - (5) 法務部 (Law Department)
 - (6) 房屋租賃部 (Leased Housing Department)
 - (7) 物業管理部
- e. 在 Siebel 中對 SR 作出以下裁決之一：
- (1) 核准申請；
 - (2) 提出合理便利備選方案；或
 - (3) 拒絕申請。

注意：	關於不批准合理住房安置申請的指引，請參見一般要求第 VII.A.14 節。
------------	---------------------------------------

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

2. 延期通知

如果 PHRAC 無法在 **30 個曆日**內作出決定：

- a. PHRAC 在 Siebel 中建立一個延時請求，以延長 30 個曆日。
- b. Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送 NYCHA 表 040.886 表，*PHRAC Reasonable Accommodation Request: Time Extension Notice* (PHRAC 合理便利申請：延期通知)。

延期通知必須在 30 日的審查期到期之前發出。

3. PHRAC 在 Siebel 中完成審查並作出裁決後，Siebel 會自動生成一封郵件並向申請方發送以下表格之一：

- a. NYCHA 040.797 表，*PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination (Tenant), for public housing residents* (PHRAC 合理便利：審查和裁決 (租戶) (對於公共住宅居民))。
- b. NYCHA 040.797B 表，*PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination (Applicant), for public housing applicants* (PHRAC 合理便利：審查和裁決 (申請人) (對於公共住宅申請人))。

J. 公共住宅 — 申訴非正式會議或公平聽證會

如果申請方不同意 PHRAC 的裁決，他們可以申請舉行以下聽證會：

1. 公共住宅居民 — 申訴公平聽證會或非正式會議

- a. 公共住宅居民可以透過以下方式申請舉行非正式會議，或有公平聽證官出席的申訴公平聽證會：

- (1) 勾選 NYCHA 040.797 表，*PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination (Tenant)* (PHRAC 合理便利：審查和裁決 (租戶)) 中的相應方框。

- (2) 在 PHRAC 作出裁決之日起的 30 個曆日內將已簽名並註明日期的表格提交給 PHMSD。

- b. 非正式會議

如果申請方要求舉行非正式會議：

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

(1) PHRAC 審查任何證明或其他文件，並與申請方聯絡以舉行非正式會議。PHRAC 可以基於非正式會議：

(a) 核准申請，並在 Siebel 中建立和核准 SR。

(b) 拒絕申請，並安排申訴聽證會。

(2) Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送 *NYCHA 040.797A* 表，*PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination Informal Conference (Tenant)* (PHRAC 合理便利：審查和裁決非正式會議 (租戶))，將裁決告知他們。

c. 申訴公平聽證會

如果申請方使用 *NYCHA 040.797* 表要求舉行申訴聽證會，或非正式會議不能解決問題，PHMSD 工作人員則就此建立一個服務請求，並指派給法務部以安排申訴聽證會。

2. 公共住宅申請人 — 非正式會議

公共住宅申請人可以採用以下方式之一要求舉行非正式會議：

a. 勾選「*NYCHA 040.797B* 表，*PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination (Applicant)* (PHRAC 合理便利：審查和裁決 (申請人))」中的相應方框。

b. 在 PHRAC 作出裁決之日起的 30 個曆日內將已簽名並註明日期的表格提交給 PHMSD。

c. PHRAC 審查任何證明或其他文件，並與申請方聯絡以舉行非正式會議。PHRAC 可以基於非正式會議：

(1) 核准申請，並在 Siebel 中建立和核准 SR。

(2) 拒絕申請。

d. Siebel 會產生一封郵件並向申請方傳送「*NYCHA 040.797C* 表，*PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination Informal Conference (Applicant)* (PHRAC 合理便利：審查和裁決非正式會議 (申請人))」，將裁決告知他們。

K. 公共住宅 — 與候補名單上行動不便居民的年度交流

NYCHA 工作人員必須透過以下方式與因行動障礙而獲准搬遷並且現已名列候補名單的公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人進行交流：

1. 年度信函

NYCHA 必須向因行動障礙而被認證為「搬遷是一項合理便利」的公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人提供年度信函，以便：

- a. 確認他們已在特定的候補名單上。
- b. 告知他們，他們可以透過更改公寓類型（504 或無障礙建築物中的非 504）和/或所選的區或建設項目來更新選擇和相應的候補名單。
- c. 聲明他們的認證日期將不會因本段中 b 分段所述的任何更改而受到影響。
- d. 告知他們，他們可以透過 NYCHA 自助服務入口網站，親臨物業管理部辦公室或聯絡 NYCHA 在信函中指明的辦公室或工作人員，進行本段中 b 分段所述的任何更改；及
- e. 納入一個翻譯/大字體框，以更大的英文、西班牙文、中文和俄文字體聲明「可按公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人的請求，提供不同語言和較大字體版本的本信函」。

2. 年度電話交流

- a. NYCHA 必須每年透過電話聯絡一次因行動障礙而被認證為「搬遷是一項合理便利」的公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人，以提供上方第 VII.K.1 節中年度信函要求的相同資訊。
- b. NYCHA 應在相隔至少 7 個曆日的兩個不同日期進行至少兩次嘗試，以嘗試透過電話聯絡每位公共住宅居民和/或住房補助券領受人。
 - (1) 如果公共住宅居民/住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人及住在該公寓的任何其他人均未接聽電話，則 NYCHA 將在語音信箱留言。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

(2) 如果公共住宅居民/住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人未接聽電話，但住在該公寓的任何其他人接聽了電話，則 NYCHA 將給接聽電話者留言。

c. NYCHA 工作人員必須在 Siebel 中公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人的記錄項下記錄為透過電話聯絡他們所作的所有努力。

注意：	請參見 <i>NYCHA Management Manual, Chapter I, Occupancy</i> (NYCHA 管理手冊第 I 章，入住)，以進一步瞭解用於包含無障礙公寓的建設項目的候補名單的管理。
------------	---

L. 住房補助券 — 提出申請

1. 住房補助券申請人

- a. 申請人可以在資格面談期間提出合理便利申請，隨後親臨 CCC 免預約式中心或按照表格上的說明郵寄申請表。
- b. 申請人可以親臨 CCC 免預約中心，或致電 CCC 獲取第 VII.M 節所列的表格。

注意：	有關 CCC 和免預約中心的資訊（包括工作時間），請參見「標準程序 040:09:6，客戶聯絡中心」。
------------	---

c. 患有殘疾的申請人還可以聯絡 DEO 的殘疾人服務小組，以獲取有關申請合理便利的協助，DEO 的工作時間為週一至週五，上午 8:30 至下午 5:00。

2. 住房補助券領受人

a. 住房補助券領受人可以透過以下方式申請合理便利：

(1) 親臨 CCC 免預約中心或按照表格上的說明郵寄申請表。

(2) 點擊以下連結，透過 NYCHA 的自助服務入口網站線上提交申請：

<https://selfserve.nycha.info>

(3) 向合適的 NYCHA 工作人員提出口頭或書面申請。

(a) 合適的 NYCHA 工作人員包括房屋助理、CCC 代表、SERAC 和 DEO。

(b) 如果完成申請需要額外資訊，NYCHA 將在合理時間內提供適當的申請表。

b. 住房補助券領受人可以透過親臨 CCC 免預約中心，或致電 CCC 獲取第 VII.M 節所列的表格。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- c. 患有殘疾的住房補助券領受人還可以聯絡 DEO 的殘疾人服務小組，以獲取有關申請合理便利的協助，DEO 的工作時間為週一至週五，上午 8:30 至下午 5:00。

注意：	如果住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人提出了與住房補助券無關的申請（例如實體改造），則按照第 VII.C 節「公共住宅計劃 — 提出申請」中所述提交這些申請
------------	---

M. 住房補助券 — 合理便利申請和殘疾人士確認表

注意：	<ul style="list-style-type: none">工作人員可透過 NYCHA Connect/Resources 上的 NYCHA 表格和參考庫 (FRL) 獲取以下表格範本。若要獲取帶有條碼的個人化表格，工作人員必須透過 Siebel 產生表格。
------------	--

NYCHA 工作人員可根據需要向申請方提供以下與合理便利申請相關的表格：

1. 住房補助券申請人

- NYCHA 059.109 表，*Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request*（殘疾狀況通知和合理便利申請）
- NYCHA 059.109A 表，*Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request: Medical Verification*（殘疾狀況通知和合理便利申請：醫學證明）

2. 住房補助券領受人

- NYCHA 059.109 表，*Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request*（殘疾狀況通知和合理便利申請）
- NYCHA 059.109A 表，*Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request: Medical Verification*（殘疾狀況通知和合理便利申請：醫學證明）
- NYCHA 059.004 表，*Voucher Holder Request for Transfer*（住房補助券領受人搬遷申請）
- NYCHA 059.723 表，*Voucher Holder Request for Portability*（住房補助券領受人市外搬遷申請）

注意：	<ul style="list-style-type: none">在提交搬遷或市外搬遷申請表時，住房補助券領受人也可同時提出合理便利申請。線上提交申請後會產生 NYCHA 059.109B 表，<i>Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request: Medical Verification (Online Request)</i>（殘疾狀況通知和合理便利申請：醫學證明（線上申請））
------------	--

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

N. 住房補助券 — 處理申請（住房補助券申請人和領受人）

有關適用的申請類型的示例，請參見附件 B。

1. 住房補助券領受人或申請人直接提交了上述第 VII.M 節所列的申請表之一後，Siebel 將會建立一個 SR。

注意：	<ul style="list-style-type: none">• 如果申請方選擇不提交或無法提交 NYCHA 申請表，CCC 免預約中心或 LHD 工作人員必須建立 SR。• SR 最初會發送給 LHD 房屋經理，之後，該房屋經理會將 SR 分配給房屋助理經理或房屋助理。
------------	--

2. LHD 房屋經理、房屋助理經理和房屋助理必須每天查看 Siebel 中的合理便利 SR，審查各個被指派的合理便利申請，並採取以下行動：
 - a. 在以下規定的時間內完成審查：
 - (1) 對於搬遷申請，為 **2 個工作日**。
 - (2) 對於曾是住房補助券領受人的申請人提出的恢復領取住房補助券津貼，為 **30 個曆日**。
 - (3) 對於所有其他申請，為 **5 個曆日**。
 - b. 確定申請是否：
 - (1) 清晰且完整。
 - (2) 提交了充分的醫學證明，或醫學證明已在 Siebel 中存檔，CCC 免預約中心或 LHD 工作人員已建立服務請求並指明申請人明顯身患殘疾的情況除外。
 - (3) 合理（如定義所述）。
3. 如果 LHD 房屋經理、房屋助理經理或房屋助理確定需要其他資訊或文件來作出裁決：
 - a. 房屋經理、房屋助理經理或房屋助理：
 - (1) 在 Siebel 中更新 SR 備註。
 - (2) 在 Siebel 中針對所需的文件和/或資訊建立額外的資訊請求。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- (3) 在資訊請求中指明要附上第 VII.M 節所述的哪些 NYCHA 表格（如有）。
- b. Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送，其中包括：
- (1) NYCHA 059.669 表，*Additional Information Request*（額外資訊請求）。
 - (2) 從第 VII.M 節選擇的任何其他表格。
- c. 如果申請方在 20 個曆日內提交了文件或資訊，則獲分配申請的 LHD 房屋經理、房屋助理經理或房屋助理在上述審核時間範圍內審核申請。
- d. 如果申請方未在 20 日內提交請求的文件和/或申請延長時間，LHD 工作人員則將 SR 上報給 SERAC。

注意：	如果申請方撤回申請，或表明申請提交有誤或建立有誤，則 LHD 工作人員可以在 Siebel 中撤銷 SR。Siebel 會自動生成一封郵件並向申請方發送 NYCHA 059.725 表， <i>Reasonable Accommodation Request – Cancellation Notice</i> （合理便利申請—取消通知）。
------------	--

4. 如果 LHD 房屋經理、房屋助理經理或房屋助理確定申請是完整的，則他們必須採取以下行動之一：
- a. 在 Siebel 中批准 SR，並在 Siebel 中進行適當的更新以處理申請。（即在 Siebel 中更新檔案以體現新的住房補助券金額。）

注意：	房屋助理只能批准關於搬遷的 SR。他們必須將所有其他 SR 轉給經理或助理經理以進行核准。
------------	---

Siebel 會自動生成一封郵件並向申請方發送以下表格之一，表明申請已獲批准：

- (1) 住房補助券領受人會收到 NYCHA 表 059.664，*Reasonable Accommodation – Review and Determination*（合理便利—審查和裁決）
- (2) 住房補助券申請人會收到以下表格之一，具體視他們的申請人狀態而定：
 - (a) NYCHA 059.664A 表，*Reasonable Accommodation – Review and Determination (Portability Transfer Applicant)*（合理便利—審查和裁決（市外搬遷申請人））
 - (b) NYCHA 059.664B 表，*Reasonable Accommodation – Review and Determination (Former Section 8 Tenant)*（合理便利—審查和裁決（既往住房補助券租戶））

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

(c) *NYCHA 059.664C 表, Reasonable Accommodation – Review and Determination (Section 8 Applicant)* (合理便利— 審查和裁決 (住房補助券申請人))

b. 如下所述呈報 SR :

(1) 房屋助理

(a) 如果房屋助理無法批准申請，則將 SR 上報給 LHD 房屋經理或房屋助理經理。

(b) LHD 房屋經理或房屋助理經理在 Siebel 中審查上報的 SR，然後予以批准或進一步上報給 SERAC。

(2) 經理或助理經理

如果 LHD 房屋經理或房屋助理經理無法批准申請，則將 SR 上報給 SERAC。

O. 住房補助券合理便利協調員 (SERAC) 審查

1. 在 Siebel 中收到上報的合理便利 SR 後，SERAC 將在 **30 個曆日**內：

a. 審查 SR 和所有證明文件。

b. 視情況需要，請求申請方提供額外的資訊以作出裁決。

(1) 為了請求額外的資訊，SERAC 將採取以下行動：

(a) 在 Siebel 中更新 SR 備註。

(b) 在 Siebel 中針對所需的文件和/或資訊建立額外的資訊請求。

(c) 在資訊請求中指明要附上第 VII.M 節所述的哪些 NYCHA 表格 (如有)。

(2) Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送，其中包括：

(a) *NYCHA 059.669 表, Additional Information Request* (額外資訊請求)

(b) 選擇的任何其他表格。

(3) 如果申請方在 20 個曆日內提交了請求的文件和/或資訊，SERAC 則在 30 日內對申請進行審核。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- (4) 如果申請方未在 20 個曆日內提交請求的文件/資訊或申請延長時間，SERAC 則在 Siebel 中作出拒絕申請的裁決。Siebel 會生成一封郵件並向申請方發送以下表格之一，表明申請已被拒絕。
- (a) 住房補助券領受人會收到 *NYCHA 059.664 表，Reasonable Accommodation – Review and Determination* (合理便利— 審查和裁決)。
 - (b) 住房補助券申請人會收到以下表格之一，具體視他們的申請人狀態而定：
 - i. *NYCHA 059.664A 表，Reasonable Accommodation – Review and Determination (Portability Transfer Applicant)* (合理便利— 審查和裁決 (市外搬遷申請人))
 - ii. *NYCHA 059.664B 表，Reasonable Accommodation – Review and Determination (Former Section 8 Tenant)* (合理便利— 審查和裁決 (既往住房補助券租戶))
 - iii. *NYCHA 059.664C 表，Reasonable Accommodation – Review and Determination (Section 8 Applicant)* (合理便利— 審查和裁決 (住房補助券申請人))

注意：	<ul style="list-style-type: none">● SERAC 可以酌情決定是否做出其他嘗試，在拒絕申請之前與申請方聯絡以獲取所需資訊。● 如果申請方撤回申請，或表明申請提交有誤或建立有誤，SERAC 可以在 Siebel 中撤銷 SR。Siebel 會自動生成一封郵件並向申請方發送 <i>NYCHA 059.725 表，Reasonable Accommodation Request – Cancellation Notice</i> (合理便利申請— 取消通知)。
------------	---

- c. 視情況需要，與相關部門的工作人員進行磋商，以作出合理便利裁決。
- d. 在 Siebel 中對 SR 作出以下裁決之一：
 - (1) 核准申請；
 - (2) 提出合理便利備選方案；或
 - (3) 拒絕申請。

有關拒絕合理便利申請的指引，請參見「一般規定」第 VII.A.14 節。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

2. 延期通知

如果 SERAC 無法在 **30 個曆日**內作出決定：

- a. SERAC 在 Siebel 中建立一個延時請求。
- b. Siebel 會根據 NYCHA 059.755 表，*Reasonable Accommodation Request Status Notice*（合理便利申請狀態通知）向申請方發送郵件。

延期通知必須在 30 日的審查期到期之前發出。

3. SERAC 在 Siebel 中完成審查並作出裁決後，Siebel 會自動生成一封郵件並向申請方發送以下表格之一：

- a. 住房補助券領受人會收到 NYCHA 059.664 表，*Reasonable Accommodation – Review and Determination*（合理便利— 審查和裁決）。
- b. 住房補助券申請人會收到以下表格之一，具體視他們的申請人狀態而定：
 - (1) NYCHA 059.664A 表，*Reasonable Accommodation – Review and Determination (Portability Transfer Applicant)*（合理便利— 審查和裁決（市外搬遷申請人））
 - (2) NYCHA 059.664B 表，*Reasonable Accommodation – Review and Determination (Former Section 8 Tenant)*（合理便利— 審查和裁決（既往住房補助券租戶））
 - (3) NYCHA 059.664C 表，*Reasonable Accommodation – Review and Determination (Section 8 Applicant)*（合理便利— 審查和裁決（住房補助券申請人））

P. 住房補助券領受人 — 公平聽證會

1. 住房補助券領受人可透過以下方式向公平聽證官申請召開公平聽證會：

- a. 勾選 NYCHA 059.664 表，*Reasonable Accommodation: Review and Determination*（合理便利：審查和裁決）中的相應方框。
- b. 在 SERAC 裁決之日起 30 個曆日內，按照表格上的指示郵寄已簽名且註明日期的表格。

2. 總務部 (General Services Department) 會將收到的表格掃描到 Siebel 中，自動產生上訴公平聽證服務申請。

3. SERAC 會將上訴公平聽證服務申請手動分配給法務部，以便安排公平聽證會。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

注意：	住房補助券申請人如對其裁決有疑問，但沒有得到申請召開公平聽證會的機會，可聯絡客戶聯絡中心。
------------	---

Q. ADA/第 504 款申訴程序

NYCHA 通過了一項內部申訴程序，規定迅速、公平地解決指控 1990 年《美國殘疾人法案》（經 2008 年《美國殘疾人法修正案》修正）或 1973 年《康復法》第 504 條禁止的任何行動的申訴。儘管 NYCHA 鼓勵申請方遵循既定的合理便利申請流程，但申請方可就涉嫌違反 ADA/第 504 條的行為向 DEO 的 ADA/504 申訴協調員提出口頭或書面投訴。

1. 申請方必須於 PHRAC 或 SERAC 在適用的審查和裁決表上作出合理便利裁決之日起三個月內，提交 ADA/第 504 條違規投訴。請參見 NYCHA 036.033 表，*Fair Housing Discrimination Policy*（公平住房禁止歧視政策）以獲得 DEO 聯絡資訊。
2. 提交投訴後：
 - a. ADA/504 申訴協調員會嘗試協商解決投訴。
 - b. DEO 會調查未能提供合理便利的殘疾歧視投訴，並在收到投訴後 90 個工作日內提供調查結果，除非實際情況需要更多時間。投訴方和被投訴方都會收到投訴通知和調查結果。

注意：	申訴程序的可用性和使用並不妨礙任何人向法院或美國住房和城市發展部 (U.S. Department of Housing and Urban Development) 或適當的州或地方機構提出基於殘疾、種族、膚色、國籍、年齡或性別的歧視投訴。
------------	---

R. 追蹤合理便利申請

1. 發起部門必須監督合理便利服務申請，如下所示：
 - a. 物業管理部

物業經理和物業助理經理必須：

 - (1) 每天檢查 Siebel 是否有新的合理便利 SR。
 - (2) 在 Siebel 中審查狀態報告以：
 - (a) 監督 SR 是否有他們批准、上報給 PHRAC 或等待第 504 款協調員進行基本工程評估的實體改造。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

(b) 監督他們呈報給 PHRAC 的其他 SR。

(c) 根據需要處理待處理的 SR。

b. 公共住宅申請和租賃管理部 (ATAD)

(1) 房屋助理必須每天檢查 Siebel 以確定他們的隊列中是否有新的合理便利 SR。

(2) ATAD 助理主管和外聯部經理必須在 Siebel 中審查狀態報告，以監督他們呈報給 PHRAC 的 SR，並根據需要處理待處理的 SR。

c. 房屋租賃部 (LHD)

(1) 房屋經理、房屋助理經理和房屋助理必須每天檢查 Siebel 是否有新的合理便利 SR。

(2) 房屋經理和房屋助理經理須在 Siebel 中審查狀態報告，以監督上報給 SERAC 的 SR，並根據需要處理待處理的 SR。

注意：	SR 最初會發送給 LHD 房屋經理，之後，該房屋經理會將 SR 分配給房屋助理經理或房屋助理。
------------	--

2. 第 504 款協調員監督公共住宅的基本工程評估申請，並透過設計和施工跟蹤批准的申請。

3. PHRAC 和 SERAC 透過在 Siebel 中定期審查狀態報告，並根據需要與發起部門（即開發物業管理部、ATAD、LHD）的主管跟進待處理的 SR，跟蹤他們批准的合理便利 SR。

VIII. 輸出、報告和記錄保存

A. 輸出

NYCHA 會考慮申請人、公共住宅居民以及住房補助券領受人提交的住房申請中的合理便利，並就其採取行動。

B. 報告

1. 物業管理、ATAD、PHMSD 和 LHD

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

所有具有存取權限的使用者可從 NYCHA Connect 上的資料倉庫獲取狀態報告，其中包括以下資訊：

- a. 已接收、已批准、在審查人隊列中等待審查、已上報給 PHRAC 或 SERAC 的 SR 數量。
- b. 已接收、已批准、在審查人隊列中等待審查、已上報給 PHRAC 的有關黴菌的 SR 數量。
- c. 由 PHRAC 或 SERAC 審查的 SR 處置。

2. 設計部 (Design Department)

第 504 款協調員會準備 NYCHA HUD 無障礙單元季度進度報告，其中包括以下資訊：

- a. 該季度的合理便利基本工程申請列表。
- b. 該季度的已完成基本工程申請列表。

所有具有存取權限的使用者可從 NYCHA Connect 上的資料倉庫獲取此報告。

C. 記錄保存

IT 業務解決方案 Siebel 團隊會根據申請人、公共住宅居民 (*GM-3718, Tenant Folder Documents Retention Schedule*[租戶資料夾文件保留計劃]) 和住房補助券領受人的文件保留要求保留以電子形式建立和存儲的 Siebel 服務申請。

IX. 培訓要求

A. 物業管理/申請和租賃管理部 (Property Management/Applications and Tenancy Administration Department)

PHMSD 與人力資源部的學習和發展部門協調，每年向物業經理、物業助理經理、其他物業管理人員以及 ATAD 助理主管、經理和房屋助理提供有關合理便利要求以及如何在 Siebel 中處理合理便利申請方面的培訓。

B. 房屋租賃部

SERAC 每年向 LHD 房屋經理、房屋助理經理以及房屋助理提供有關住房合理便利要求以及如何在 Siebel 中處理合理便利申請方面的培訓。

X. 績效指標

A. 物業管理部

1. 公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人提交的合理便利申請數量。
2. 物業管理部核准的申請數量；以及呈報給 PHRAC 的申請數量。
3. 物業管理部申請的基本工程評估數量；基本工程項目署下屬設計部核准的基本工程申請數量；呈報給 PHRAC 的基本工程申請數量。

B. 公共住宅申請和租賃管理部

1. 公共住宅申請人、公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人提交的合理便利申請數量。
2. ATAD 核准的申請數量；以及呈報給 PHRAC 的申請數量。

C. 公共住宅管理服務部

1. PHRAC 批准或否決，或申請方撤回的申請數量。

D. 房屋租賃部

1. 住房補助券申請人和領受人提交的合理便利申請數量。
2. 核准的申請數量。
3. 拒絕的申請數量。
4. 撤銷的申請數量。

XI. 不合規事件

- A. 參與處理申請人、公共住宅居民和住房補助券領受人的合理便利申請的 NYCHA 員工必須遵守本程序以及與本程序所述工作任務相關的任何聯邦、州或市法規。
- B. 各部門都必須採取糾正措施以保證 NYCHA 合規。當監管人員發現不合規事件時，必須採取以下一項或多項措施：

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

1. 確定員工後續培訓的領域，確保安排和提供培訓。
 2. 向員工強調工作期望、責任及合規的重要性。
- C. 不遵守本標準程序的要求可能導致紀律處分。

XII. 表格

- A. NYCHA 036.020 表，Request for Sign Language Interpreter Services (手語翻譯服務申請)
- B. NYCHA 036.033 表，NYCHA's Fair Housing Non-Discrimination Policy (NYCHA 的《公平住房禁止歧視政策》)
- C. NYCHA 040.297 表，Public Housing Annual Affidavit of Income (公共住宅年度收入宣誓書)
- D. NYCHA 040.050 表，Tenant Request for Transfer (租戶搬遷申請)
- E. NYCHA 040.050A 表，Transfer: Additional Information Request (搬遷：額外資訊請求)
- F. NYCHA 040.050B 表，Transfer Request Determination (搬遷申請裁決)
- G. NYCHA 040.425 表，Reasonable Accommodation - Modification Request (合理便利 — 實體改造申請)
- H. NYCHA 040.426 表，Reasonable Accommodation: Medical Verification (合理便利：醫學證明)
- I. NYCHA 040.505 表，Dog and Cat, Assistance Animal, and Service Animal Registration (貓狗、協助動物和服務動物登記)
- J. NYCHA 040.566 表，Community Service Exemption Verification – Disability (社區服務免除確認 — 殘疾)
- K. NYCHA 040.797 表，PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination (Tenant) (PHRAC 合理便利：審查和裁決 (租戶))
- L. NYCHA 040.797A 表，PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination Informal Conference (Tenant) (PHRAC 合理便利：審查和裁決非正式會議 (租戶))
- M. NYCHA 040.797B 表，PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination (Applicant) (PHRAC 合理便利：審查和裁決 (申請人))

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- N. NYCHA 040.797C 表，PHRAC Reasonable Accommodation: Review and Determination Informal Conference (Applicant) (PHRAC 合理便利：審查和裁決非正式會議 (申請人))
- O. NYCHA 040.886 表，PHRAC Reasonable Accommodation Request: Time Extension Notice (PHRAC 合理便利申請：延期通知)
- P. NYCHA 040.914 表，Response to Addition/Extension Request to Household (對住戶增加/延期申請的回覆)
- Q. NYCHA 040.940 表，Reasonable Accommodation Request - Modification - Determination Letter (合理便利申請 — 改造 — 裁決通知函)
- R. NYCHA 040.940A 表，PM Reasonable Accommodation Request - Additional Information Letter (PM 合理便利申請 — 額外資訊函)
- S. NYCHA 040.940B 表，PHRAC Reasonable Accommodation Request: Additional Information Letter (PHRAC 合理便利申請：額外資訊函)
- T. NYCHA 059.004 表，Voucher Holder Request for Transfer (住房補助券領受人搬遷申請)
- U. NYCHA 059.109 表，Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request (殘疾狀況通知和合理便利申請)
- V. NYCHA 059.109A 表，Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request: Medical Verification (殘疾狀況通知和合理便利申請：醫學證明)
- W. NYCHA 059.109B 表，Disability Status Notice and Reasonable Accommodation Request: Medical Verification (Online Request) (殘疾狀況通知和合理便利申請：醫學證明 (線上申請))
- X. NYCHA 059.664 表，Reasonable Accommodation – Review and Determination (合理便利 — 審查和裁決)
- Y. NYCHA 059.664A 表，Reasonable Accommodation – Review and Determination (Portability Transfer Applicant) (合理便利 — 審查和裁決 (市外搬遷申請人))
- Z. NYCHA 059.664B 表，Reasonable Accommodation – Review and Determination (Former Section 8 Tenant) (合理便利 — 審查和裁決 (既往住房補助券租戶))
- AA. NYCHA 059.664C 表，Reasonable Accommodation – Review and Determination (Section 8 Applicant) (合理便利 — 審查和裁決 (住房補助券申請人))
- BB. NYCHA 059.669 表，Additional Information Request (額外資訊請求)

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- CC. NYCHA 059.723 表, Voucher Holder Request for Portability (住房補助券領受人市外搬遷申請)
- DD. NYCHA 059.725 表, Reasonable Accommodation Request - Cancellation Notice (合理便利申請 — 撤銷通知)
- EE. NYCHA 059.755 表, Reasonable Accommodation Request Status Notice (合理便利申請狀態通知)
- FF. NYCHA 070.171 表, Reasonable Accommodation Verification Letter (合理便利確認表)
- GG. NYCHA 070.184 表 Guide to Vacancies – Accessible Apartments (空房 — 無障礙公寓指南)
- HH. NYCHA 070.737 表, Development Guide to Accessible Entrances (無障礙出入口的建設項目指南)
- II. NYCHA 088.185 表, Inactive Reasonable Accommodation Request Letter (無效的合理便利申請通知函)
- JJ. NYCHA 129.007 表, Parking Permit Application (停車許可證申請)

XIII. 工作流程

故意留白

XIV. 審查/修訂歷史頁面

申請人、住房補助券領受人及公共住宅居民
提出的合理便利申請

040:12:1

審查/修訂	審查/ 修訂日期	修訂的 部分
1.	2014 年 6 月 1 日	增加了目錄
2.	2014 年 6 月 1 日	標語
3.	2014 年 6 月 1 日	第 I 節，目的
4.	2014 年 6 月 1 日	增加了第 III 節，適用性
5.	2014 年 6 月 1 日	第 IV 節，合理便利協調員
6.	2014 年 6 月 1 日	第 V 節，關鍵術語
7.	2014 年 6 月 1 日	第 VI 節，處理合理便利申請
8.	2014 年 6 月 1 日	增加了第 VII 節，追蹤合理便利申請
9.	2014 年 6 月 1 日	第 VIII 節，表格
10.	2014 年 6 月 1 日	增加了修訂歷史記錄頁面
11.	2014 年 6 月 1 日	附件 A
12.	2016 年 2 月 16 日	標語
13.	2016 年 2 月 16 日	第 VI 節，合理便利協調員
14.	2016 年 2 月 16 日	第 V 節，關鍵術語
15.	2016 年 2 月 16 日	第 VI 節，處理合理便利
16.	2016 年 2 月 16 日	附件 A
17.	2019 年 9 月 3 日	更新了程序並組織成標準程序格式
18.	2019 年 9 月 3 日	第 I 節，目的
19.	2019 年 9 月 3 日	第 II 節，政策
20.	2019 年 9 月 3 日	第 III 節，適用性
21.	2019 年 9 月 3 日	增加了第 IV 節，定義
22.	2019 年 9 月 3 日	增加了第 V 節，審查週期
23.	2019 年 9 月 3 日	增加了第 VI 節，責任
24.	2019 年 9 月 3 日	增加了第 VII 節，程序
25.	2019 年 9 月 3 日	增加了第 VIII 節，輸出、報告和記錄保存
26.	2019 年 9 月 3 日	增加了第 IX 節，培訓要求
27.	2019 年 9 月 3 日	增加了第 X 節，績效指標

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

28.	2019 年 9 月 3 日	增加了第 XI 節，不合規事件
29.	2019 年 9 月 3 日	第 XII 節，表格
30.	2019 年 9 月 3 日	增加了附件 A，職責說明
31.	2019 年 9 月 3 日	附件 B
32.	2019 年 9 月 3 日	增加了附件 C 和 D
33.	2021 年 1 月 14 日	標語
34.	2021 年 1 月 14 日	第 IV 節，定義
35.	2021 年 1 月 14 日	第 VI 節，責任
36.	2021 年 1 月 14 日	第 VII 節，程序
37.	2021 年 1 月 14 日	第 XII 節，表格
38.	2021 年 1 月 14 日	附件 A，職責說明
39.	2021 年 1 月 14 日	附件 B，按申請方類型劃分的合理便利示例
40.		

XV. 附件

附件 A — 職責說明

以下說明旨在描述所執行工作的一般性質。這些說明並不是要詳盡列出要求每個角色承擔的所有責任和義務。

A. 公共住宅管理服務部 (Public Housing Management Services Department, PHMSD)

1. 公共住宅合理便利協調員 (PHRAC)

- 審查在 Siebel 中上報給 PHRAC 的合理便利申請，並在收到申請後 30 個曆日內對這些申請做出裁決，除非 PHRAC 通知申請方需要延期。
- 根據需要諮詢申請方、醫療機構和/或其他 NYCHA 部門的人員，以便做出合理便利裁決。
- 在 Siebel 中監督已批准合理便利申請的執行情況。
- 與申請舉行非正式會議的公共住宅居民和申請人舉行非正式會議。

2. PHMSD 工作人員

- 將 SR 分配給法務部 (Law Department)，以便為公共住宅居民安排申訴聽證會。
- 每年向適當的物業管理部和 ATAD 員工提供合理便利要求以及如何在 Siebel 中處理 SR 方面的培訓。

B. 物業管理部

1. 物業經理或物業助理經理

- 確保物業管理部辦公室工作人員遵守第 VII.A 節的一般要求，以回應合理便利申請。
- 如果因公寓中的黴菌狀況而提出申請，必須在 SR 上勾選「mold/mildew」（黴菌/霉斑）方框。
- 在 Siebel 中收到關於實體改造的合理便利 SR 後，在 5 個工作日內審查並採取行動。
- 審查其他合理便利申請，包括但不限於附件 D，向物業管理部提出的其他合理便利申請中所列的申請，並確保視申請類型按照附件 D 中的說明更新 Siebel。
- 在 Siebel 中監督已批准實體改造申請和已上報 PHRAC 的申請的狀態。

2. 物業管理部辦公室工作人員

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- 在提出申請的同一天，在 **Siebel** 中為在物業管理部辦公室提出的關於實體改造或搬遷的合理便利申請建立 **SR** 或 **DTR**。
- 如果因公寓中的黴菌狀況而提出申請，必須在 **SR** 上勾選「**mold/mildew**」（黴菌/霉斑）方框。
- 適用時，審查並處理其他合理便利申請，包括但不限於*附件 D*，向物業管理部提出的*其他合理便利申請*中所列的申請，建立 **SR**，並視申請類型按照*附件 D* 中的說明更新 **Siebel**。
- 向物業經理或物業助理經理上報*附件 D* 中物業管理部辦公室員工無法批准的任何其他合理便利 **SR**。

C. 房屋租賃部 (LHD)

1. 住房補助券合理便利協調員 (SERAC)

- 審查在 **Siebel** 中上報給他們的合理便利申請，並在 30 個曆日內做出裁決，除非他們通知申請方需要延期。
- 根據需要諮詢申請方和/或其他 NYCHA 部門的人員，以便做出合理便利裁決。
- 在 **Siebel** 中監督已批准合理便利申請的執行情況。
- 將上訴公平聽證服務申請分配給法務部，以便安排公平聽證會。

2. LHD 房屋經理和房屋助理經理

- 確保 LHD 員工遵守第 VII.A 節的一般要求，以回應住房補助券申請人和領受人提出的合理便利申請。
- 在 **Siebel** 中審查合理便利申請，並在適用的審查時限內對 **SR** 採取行動。
- 每天檢查 **Siebel** 以確保遵守申請審查時限。
- 在 **Siebel** 中監督已呈報 **SERAC** 的申請的狀態。

3. 房屋助理

- 在 **Siebel** 中審查合理便利申請，並在適用的審查時限內對 **SR** 採取行動。
- 每天檢查 **Siebel** 以確保遵守申請審查時限。
- 將他們無法批准的 **SR** 上報給 LHD 房屋經理或房屋助理經理。

D. 公共住宅申請和租賃管理部 (ATAD)

1. ATAD 助理主管和外聯部經理

- 確保 ATAD 員工遵守第 VII.A 節的一般要求，以回應合理便利申請。
- 監督房屋助理，並就合理便利事宜向他們提供建議。
- 在 **Siebel** 中審查由房屋助理呈報的 **SR**，並核准申請或將其呈報給 **PHRAC**。
- 在 **Siebel** 中監督已呈報 **PHRAC** 的申請的狀態。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

2. 房屋助理

- 在 Siebel 中審查合理便利申請，並在適用的審查時限內對 SR 採取行動。

E. 客戶聯絡中心 (CCC)

1. CCC 免預約中心

- 向申請人和住房補助券領受人提供合理便利申請表格。
- 在 Siebel 中為申請合理便利的申請人和住房補助券領受人建立 SR。

2. CCC 呼叫中心

- 向致電索要合理便利申請表格的申請人、公共住宅居民和住房補助券領受人提供合理便利申請表格。

F. 住房平等機會部 (DEO)

1. 殘疾人服務小組

- 按需要為申請合理便利的殘疾申請人、公共住宅居民和住房補助券領受人提供協助。
- 向致電索要合理便利申請表格的申請人和公共住宅居民提供合理便利申請表格。

2. ADA/504 申訴協調員

- 嘗試協商解決申請方提出的申訴。

3. DEO 調查員

- 調查所有殘疾歧視投訴。

注意：	關於住房平等機會部 (Department of Equal Opportunity) 在確保 NYCHA 遵守公平住房條例方面的作用和責任，詳見標準程序 007:67:1，Equal Opportunity (平等機會)。
-----	--

G. 基本工程項目署下屬設計部

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

1. 第 504 款協調員

- 對物業經理或物業助理經理轉介的實體改造申請進行基本工程評估。
- 在 30 個曆日內完成評估，並核准申請或將其呈報給 PHRAC。
- 跟蹤已批准的合理便利基本工程申請，並協調從設計到施工的工程完成。
- 向物業經理或物業助理經理提供工程進度更新。

H. 法務部

- 為不同意 PHRAC 或 SERAC 的合理便利裁決的公共住宅居民和住房補助券領受人安排公平聽證會。公平聽證會根據來自 PHMSD 或 LHD 的申請進行安排。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

附件 B — 按申請方類型劃分的合理便利範例

NYCHA 現行政策和程序所述的一些合理便利示例包括但不限於以下：

A. 適用於所有申請方

1. 準備和提交文件

- a. 對無法離家並且無法前往 NYCHA 辦公室的個人進行家訪或做出其他安排。
- b. 協助完成公共住宅和住房補助文件（如收入宣誓書、合理便利申請、其他 NYCHA 表格以及租賃和搬遷包）。
- c. 允許經授權的第三方提交或簽署文件，提出與租賃有關的申請（如添加或刪除家庭成員、提交搬遷申請、申請特別檢查），並代表缺乏心理能力的參與者填寫收入宣誓書。請參見附件 C 以獲得有關使用授權第三方的指引。
- d. 允許經授權的第三方代表無法親身前往 NYCHA 辦公室的參與者提交文件（如收入宣誓書或租賃或搬遷包）。
- e. 允許延長提交公共住宅和住房補助文件的時間。

注 意：	LHD 不會基於合理便利暫停終止租賃，但租戶可在必要時申請恢復住房補助。
-----------------	--------------------------------------

2. 提供其他溝通方式

- a. 提供手語翻譯員或經認證的聾人口譯員
- b. 提供大字、盲文或錄音形式的文件

B. 適用於公共住宅居民和住在 LLC 建設項目的住房補助券領受人

1. 對公共住宅公寓、建築物、場地或公共區域進行實體改造，以便殘疾人能夠進出和使用。可能的實體改造包括但不限於以下設施的安裝：

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

- a. 無障礙淋浴或手持淋浴
 - b. 扶手桿
 - c. 坡道（建築入口或大廳）
 - d. 閃光門鈴或帶聲音警報的煙霧探測器
 - e. 較低的櫥櫃、電燈插座、水龍頭和其他固定裝置
 - f. 無障礙停車位
2. 針對 NYCHA 租戶選擇和分配計劃 (TSAP) 中明確規定的原因提供公共住宅或 LLC 建設項目搬遷，包括但不限於以下原因：
 - a. 需要 504 公寓或無障礙建築物中的非 504 公寓（包括帶有所請求的實體改造的非 504 公寓）
 - b. 需要當前建設項目附近沒有的醫療護理
 - c. 需要額外的臥室以容納大型醫療設備或住家助理
 - d. 需要電梯樓或低層公寓（即使目前居住在電梯樓）
 - e. 由於醫療原因需要親屬附近的公寓
 3. 對於有呼吸問題的居民：
 - a. 如果電氣系統允許，提供安裝和使用額外空調的許可。
 - b. 在潮濕發霉期間，將居民搬遷到臨時居住地點。
 - c. 如果原來的公寓不適合居住並且有另一個公寓可用，則永久性地將居民搬遷到其他 NYCHA 住房。
 - d. 在除霉期間使用適當的抑塵方法。
 4. 向協助型動物和服務型動物免除 NYCHA 寵物政策中的體重限制和品種限制。
 5. 向 NYCHA 的家庭夥伴關係部 (Family Partnership Department) 轉介，以便：
 - a. 評估可能被終止租賃程序的居民或有權要求行政申訴聽證的其餘家庭成員申請人的心智能力。
 - b. 指定訴訟監護人。
 - c. 告知住房法院法官可能存在的心智能力問題。
 6. 若有殘疾人士，改變從空置率極高的公寓的強制性搬遷要求。
 7. 向住家助理授予臨時居住許可，即使這使得作為經授權永久住戶成員的合理便利的公寓極度擁擠。
 8. 為持有有效的紐約市或紐約州殘疾人停車許可證的 NYCHA 殘疾居民提供停車位。
 9. 電梯改造期間臨時或永久搬遷居民。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

C. 適用於公共住宅申請人

針對 NYCHA 租戶選擇和分配計劃 (TSAP) 中明確規定的原因提供公共住宅申請人分配，包括以下原因：

1. 需要無障礙 (504) 公寓
2. 需要額外的臥室以容納大型醫療設備或住家助理
3. 需要電梯樓或低層公寓

D. 適用於私有建築、LLC 建設項目和 RAD/PACT 物業中的住房補助券領受人。

1. 當使用大型醫療設備、配備住家助理或患有殘疾相關病症而需要與其他家人隔離的家庭成員（如免疫系統受損的人、在家接受臨終關懷的人以及患有需要隱私和獨處的疾病的人）需要一間額外的臥室時，增加住房補助券金額。
2. 出於包括以下原因，批准搬遷到紐約市其他私有公寓：
 - a. 需要無障礙 (504) 公寓
 - b. 需要當前公寓附近沒有的醫療護理
 - c. 需要額外的臥室以容納大型醫療設備和/或住家助理
 - d. 需要電梯樓或低層公寓（即使目前居住在電梯樓）
 - e. 由於醫療原因需要親屬附近的公寓
3. 與另一個管理住房補助券計劃的公共房屋管理機構一起批准市外搬遷申請，以搬遷到紐約市外的住房補助公寓。

E. 適用於居住在或搬遷至私有建築的住房補助券領受人

1. 若一個家庭因有殘疾人士而需要額外援助以在私有建築內找到合適的公寓時，提高美國住房和城市發展部 (HUD) 的支付標準。
2. 針對租賃私有建築公寓並支付與使用醫療設備（如空調）有關的較高能源費用的住房補助券領受人，增加水電燃氣費津貼。
3. 若一個家庭因某個家庭成員殘疾而需要額外時間尋找合適公寓時，延長住房補助券的持續時間。
4. 郵寄一份包含無障礙設施資訊的可用公寓清單。

附件 C — 關於授權第三方的指引

以下是授權第三方簽署文件或提出與租賃有關之申請所需的授權級別指引。

1. 授權級別：

A 級

a. 法定監護人

- (1) 第 81 條監護人（自然人或者監護機構）；
- (2) 指定了訴訟監護人 (GAL) 的訴訟範圍內的 GAL；或
- (3) 特別法庭指定的監護人（如來自最高法院或家庭法院）。

b. 委託書

在申請方喪失心理能力前，由申請方授予持久委託書的人。

B 級

a. 代理收款人

作為代表收款人代表申請方領取社會保障金或其他政府福利的親屬、其他人或 NYC 人力資源管理局（Human Resources Administration，HRA）/成人保護服務局（Adult Protective Services，APS）。

b. 醫療/護理代表

對申請方的醫療作出決定或者對請求方的事務行使其他責任的親屬或其他人。

C 級

c. 其他

為申請方的利益行事的負責家庭成員或朋友。

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

2. 代表申請方簽署的文件或採取的行動的類別

簽署的文件或採取的行動	需要的授權級別
(1) 支付租金	A、B 或 C
(2) 申請維修	A、B 或 C
(3) 申請家用電器（如空調）	A、B 或 C
(4) 報告租客搬遷或死亡 （工作人員必須核實搬遷或死亡事件）	A、B 或 C
(5) 簽署收入宣誓書，申請臨時租金變更並提交相關文件	A 或 B
(6) 申請允許增加家庭成員	A 或 B
(7) 申請搬遷到另一個公寓	A 或 B
(8) 簽署租約或解除租約	A

注意：	此清單並非詳盡清單。需要進一步指引的工作人員必須聯絡 PHRAC 或 SERAC。如果多人聲稱代表申請方，且申請似乎相互衝突，員工 <u>必須</u> 聯絡 PHRAC 或 SERAC，以確定誰適合代表申請方。
------------	---

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

附件 D — 向物業管理部提出的其他合理便利申請

	便利類型	提交方式	Siebel 中的操作	核准人	其他說明
1	協助完成文件，包括家訪和在辦公室中提供協助	僅在物業管理部辦公室申請	工作人員建立 SR 並更新租戶檔案中的備註	物業管理部辦公室工作人員核准 SR	
2	允許延長提交文件（如收入宣誓書）的時間	僅在物業管理部辦公室申請	工作人員建立 SR 並更新租戶檔案中的備註	物業經理核准 SR	
3	提供手語翻譯員或經認證的聾人口譯員	僅在物業管理部辦公室申請	工作人員建立 SR 並將已核准的 <i>NYCHA 036.020</i> 表， <i>Request for Sign Language Interpreter Services</i> （手語翻譯服務申請）上傳到租戶檔案	物業經理核准 <i>036.020</i> 表；物業管理部工作人員核准 SR。	請參見 <i>SP 007:09:1</i> ， <i>Language Assistance Services</i> （語言協助服務）
4	提供大字形式的文件	僅在物業管理部辦公室申請	工作人員建立 SR、更新租戶檔案中的備註並檢查「大字」標記	物業經理核准 SR	
5	提供其他溝通方式，如盲文或錄音形式的文件。	僅在物業管理部辦公室申請	工作人員建立 SR 並更新租戶檔案中的備註	物業經理核准 SR	
6	如果電氣系統允許，向有呼吸問題的居民提供安裝和使用額外空調的許可。	這是一個公寓實體改造申請。請按照此程序中的適用步驟執行。			
7	如果原來的公寓不適合居住並且有另一個公寓可用，則永久性地將有呼吸問題的居民搬遷到其他 NYCHA 住房。	這是一個搬遷申請。請按照此程序中的適用步驟執行。			

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

	便利類型	提交方式	Siebel 中的操作	核准人	其他說明
8	在潮濕發霉期間，將有呼吸問題的居民搬遷到臨時居住地點。	僅在物業管理部辦公室申請	工作人員建立 SR、更新租戶檔案中的備註並按照所述程序進行。	物業經理核准 SR	請參見 <i>Management Manual Chapter I, Section XXIV, Temporary Apartment Relocation</i> (管理手冊第 I 章, 第 XXIV 節, 臨時公寓搬遷)
9	向協助型動物和服務型動物免除 NYCHA 寵物政策中的體重限制和品種限制。	僅在物業管理部辦公室申請	工作人員建立 SR 並將已核准的 040.505 表, <i>Dog and Cat, Assistance Animal, and Service Animal Registration</i> (貓狗、協助型動物和服務型動物登記) 上傳到租戶檔案	物業經理或指定工作人員核准 040.505 表; 物業管理部辦公室工作人員核准 SR。	請參見 <i>Management Manual Chapter I, Section XVI, Pets</i> (管理手冊第 I 章, 第 XVI 節, 寵物)。租戶使用表格 040.505 為寵物申請合理安置。
10	若有殘疾人士, 改變從空置率極高的公寓的強制性搬遷要求。	僅在物業管理部辦公室申請	工作人員建立 SR 並將已勾選「Modification to Policy」(政策修改) 方框的 040.425 表, <i>Reasonable Accommodation - Modification Request</i> (合理便利—改造申請) 上傳到租戶檔案。	物業經理核准 SR。	請參見 <i>Management Manual Chapter I, Section VI.A.6, Transfers – Non-Emergency Underoccupancy</i> (管理手冊第 I 章, 第 VI.A.6 節, 搬遷—非緊急空置情況)
11	向住家助理授予臨時居住許可作為授權家庭成員的合理便利, 即使這會使公寓過度擁擠	僅在物業管理部辦公室申請	工作人員建立 SR 並將已核准的 NYCHA 040.914 表, <i>Response to Addition/ Extension Request to Household</i> (對住戶額外延期申請的回覆) 上傳到租戶檔案	物業經理核准 040.914 表; 物業管理部辦公室工作人員核准 SR。	請參見 <i>Management Manual Chapter I, Section XI.E, Temporary Residency Permission Requests</i> (管理手冊第 I 章第 XI.E 節, 臨時居住許可申請)

紐約市房屋局 (NYCHA) 標準程序手冊

	便利類型	提交方式	Siebel 中的操作	核准人	其他說明
12	為持有有效的紐約市或紐約州殘疾人停車許可證的 NYCHA 殘疾居民提供停車位。	停車許可證申請提交到 www.nychaparking.com 或向物業管理部辦公室提交 NYCHA 129.007 表， <i>Parking Permit Application</i> (停車許可證申請)	工作人員建立 SR 並將一份有效的紐約市或紐約州殘疾人停車許可證上傳到租戶檔案	NYCHA 的停車管理員與物業經理和基本工程項目署協調核准申請；物業管理辦公室工作人員核准 SR。	<ul style="list-style-type: none"> 請參見 <i>Management Manual Chapter I, Section XVIII, Parking Permit Administration</i> (管理手冊第 I 章，第 XVIII 節，停車許可證管理) 請參見 SP 100:16:1，<i>NYCHA Parking Procedure</i> (NYCHA 停車程序)
13	電梯改造期間臨時或永久搬遷居民。	請參見標準程序 040:00:9， <i>Elevator Modernization – Reasonable Accommodations for Residents with Disabilities</i> (電梯改造更新—用於殘疾居民的合理便利)，瞭解為了在電梯現改造更新或其他長期電梯停運期間為殘疾居民提供合理便利，物業管理部員工必須採取的主動措施。			
14	免除 NYCHA 殘疾居民的社區服務要求	僅在物業管理部辦公室申請	工作人員建立 SR、將 040.566 表， <i>Community Service Exemption Verification – Disability</i> (社區服務免除確認—殘疾人士) 上傳到租戶檔案，並在 Siebel 中標記該檔案	物業經理核准 SR。	請參見 <i>Management Manual Chapter I, Section XV, Community Service</i> (管理手冊第 I 章，第 XV 節，社區服務)