



EFFECTIVE COMMUNICATION POLICY

It is the policy of the New Rochelle Municipal Housing Authority (NRMHA) to ensure that communications with applicants, residents, program participants, employees, and members of the public with disabilities are as effective as communications with others.

The NRMHA, including its employees, agents, contractors, and private management companies/agents, shall furnish, or provide a resource that will furnish appropriate auxiliary aids and services, where necessary, to afford individuals with disabilities, including individuals with hearing, visual or cognitive disabilities, an equal opportunity to participate in, and enjoy the benefits of, the programs, services and activities conducted by the NRMHA.

AUXILIARY AIDS AND SERVICES:

"Auxiliary aids and services" include, but are not limited to: (1) qualified sign language interpreters, note-takers, transcription services, written materials, telephone handset amplifiers, assistive listening devices, assistive listening systems, telephones compatible with hearing aids, closed caption decoders, open and closed captioning, telecommunications devices for deaf persons (TDDs), videotext displays, or other effective methods of making aurally delivered materials available to individuals with hearing impairments; and, (2) qualified readers, taped texts, audio recordings, Brailled materials, large print materials, or other effective methods of making visually delivered materials available to individuals with visual impairments.

The NRMHA will ensure that all correspondence, and/or communications and notices pertaining to its housing programs are disseminated and distributed in a 504-ADA accessible format, upon request to include providing the TDD number on the website and all public notices.

The NRMHA has secured the resources of the following to assist with providing auxiliary aids and services in accordance with its Effective Communication Policy:

- (1) Star Interpreting Translating: <http://starinterpreting.com/translating-services/>
138 Larchmont Ave, Larchmont, NY 10538 (914) 833-2979 Contact: Paula/Lauren
Services: All Spoken Languages email: star_interpreting@yahoo.com
- (2) Global Link Language Services, Inc.: <https://globalinkls.com/>
244 Madison Avenue, New York, NY 10016 (877) 451-6655
Services: All Spoken Languages email: info@GlobalLinkLS.com
- (3) All Hands In Motion (Sign Language): <http://www.allhandsinmotion.com/>
10460 Queens Blvd, Queens, NY 11375 (718) 997-0472 Contacts: Janice/Miriam
Services American Sign Language; Verbal to Text Transcription
- (4) Aloha Braille & Company LLC: alohabraille.com
139 Altama Connector #334, Brunswick, GA 31525 (678) 347-6704
Contacts: Randy Davis Services: Braille randy.davis@alohabraille.com



We are an equal opportunity housing provider. We do not discriminate on the basis of race, color, national origin, religion, sex, familial status, or disability. This document is available in an alternate, accessible format upon request. We shall furnish appropriate auxiliary aids when necessary so that individuals with disabilities may have an equal opportunity to participate and enjoy the services and programs provided by the NRMHA.

REQUEST FOR EFFECTIVE COMMUNICATION:

When an auxiliary aid or service is required to ensure effective communication, the NRMHA will provide an opportunity for an individual with a disability to request the auxiliary aid or service of his or her choice. The NRMHA will give primary consideration to the choice expressed by the individual. "Primary consideration" means that the NRMHA will honor the choice, unless it can show that another equally effective means of communication is available; or, that use of the means chosen would result in a fundamental alteration in the nature of its service, program, or activity or in an undue financial and administrative burden.

The individual will submit his/her request for auxiliary aids or services to the appropriate NRMHA staff person designated below. All requests shall be dated and time-stamped upon receipt by the appropriate NRMHA staff person, designated by the Executive Director.

Within two (2) business of receipt of the individual's request, the designated NRMHA staff person will consult with the individual with the disability when the preferred type of auxiliary aid or service is not available or not required, and the staff person is attempting to ascertain whether an alternative means of communication will ensure effective communication. Within five (5) business days following receipt of the effective communication request(s), the designated NRMHA staff person will provide the requesting individual with notification of the proposed auxiliary aid or service to be provided. The Voluntary Compliance Agreement (VCA) Administrator will maintain copies of all requests for effective communication and, including final disposition, for the duration of this Agreement.

Individual requests for Effective Communication will be directed to the following NRMHA officials:

Resident Requests: The NRMHA resident requests for auxiliary aids or services should be made to the VCA Administrator: Ms. Catrina Shivers, Email: cshivers@nrmha.org

Applicant Requests and all other Current Program Participants: Applicants for NRMHA housing should make requests for auxiliary aids and services to the VCA Administrator as follows:

Ms. Catrina Shivers

Email: cshivers@nrmha.org

Phone Number: (914)-636-7050 x 215

***TDD/TTY: 711**

* To utilize Telecommunications Relay Service (TRS) dial 711 and be automatically connected to a TRS communications assistant. Dialing 711, both voice and TTY-based TRS users can initiate a call from any telephone, anywhere in the United States, without having to remember to dial a ten-digit access number.




We are an equal opportunity housing provider. We do not discriminate on the basis of race, color, national origin, religion, sex, familial status, or disability. This document is available in an alternate, accessible format upon request. We shall furnish appropriate auxiliary aids when necessary so that individuals with disabilities may have an equal opportunity to participate and enjoy the services and programs provided by the NRMHA.

Requests from members of the public who wish to participate in programs, services and/or activities of the NRMHA shall submit their request(s) for auxiliary aids and services as directed in NRMHA notices, appointment notifications, forms, or brochures. They may also submit requests for auxiliary aids to the VCA Administrator. However, individuals with disabilities who request auxiliary aids or services for public events such as public hearings, Board hearings, public meetings, etc., shall make their requests no later than five (5) business days prior to the event.

GRIEVANCE PROCEDURES:

An individual (“complainant” or “requestor”) with questions or a grievance about a reasonable accommodation (“RA”) decision made by the VCA Administrator should first request an informal grievance pertaining to the RA request within ten (10) business days of the decision. If the matter is not satisfactorily resolved, it should be reported to the Executive Director of the NRMHA. The complainant may pursue remedies in accordance with the NRMHA’s Reasonable Accommodation Grievance and Appeal Policy and Procedure.

 We are an equal opportunity housing provider. We do not discriminate on the basis of race, color, national origin, religion, sex, familial status, or disability. This document is available in an alternate, accessible format upon request. We shall furnish appropriate auxiliary aids when necessary so that individuals with disabilities may have an equal opportunity to participate and enjoy the services and programs provided by the NRMHA.



Política de Comunicación Efectiva

Es política de la Autoridad de Vivienda Municipal de New Rochelle (NRMHA) garantizar que las comunicaciones con los solicitantes, residentes, participantes del programa, empleados y miembros del público con discapacidades sean tan efectivas como las comunicaciones con otros.

La NRMHA, incluidos sus empleados, agentes, contratistas y compañías / agentes de administración privada, proporcionará o proporcionará un recurso que proporcionará ayudas y servicios auxiliares apropiados, cuando sea necesario, para brindar a las personas con discapacidades, incluidas las personas con discapacidades auditivas, visuales o cognitivas, la igualdad de oportunidades para participar y disfrutar de los beneficios de los programas, servicios y actividades realizados por la NRMHA.

AYUDAS Y SERVICIOS AUXILIARES:

Las "ayudas y servicios auxiliares" incluyen, entre otros: (1) intérpretes calificados de lenguaje de señas, tomadores de notas, servicios de transcripción, materiales escritos, amplificadores de auriculares telefónicos, dispositivos de asistencia auditiva, sistemas de asistencia auditiva, teléfonos compatibles con audífonos, decodificadores de subtítulos, subtítulos abiertos y cerrados, dispositivos de telecomunicaciones para personas sordas (TDD), pantallas de videotexto u otros métodos efectivos para poner a disposición de las personas sordas materiales entregados auditivamente. personas con discapacidad auditiva; y, (2) lectores calificados, textos grabados, grabaciones de audio, materiales en Braille, materiales impresos grandes u otros métodos efectivos para poner a disposición de las personas con discapacidades visuales materiales entregados visualmente.

La NRMHA se asegurará de que toda la correspondencia, y / o comunicaciones y avisos relacionados con sus programas de vivienda se difundan y distribuyan en un formato accesible 504-ADA, previa solicitud para incluir el suministro del número TDD en el sitio web y todos los avisos públicos.

La NRMHA ha asegurado los recursos de lo siguiente para ayudar a proporcionar ayudas y servicios auxiliares de acuerdo con su Política de Comunicación Efectiva:

- (1) Interpretación estrella Traducción: <http://starinterpreting.com/translating-services/>
138 Larchmont Ave, Larchmont, NY 10538 (914) 833-2979 Contacto: Paula/Lauren
Servicios: Todos los idiomas hablados correo electrónico: star_interpreting@yahoo.com
- (2) Global Link Language Services, Inc.: <https://globallinkls.com/>
244 Madison Avenue, Nueva York, NY 10016 (877) 451-6655
Servicios: Todos los idiomas hablados correo electrónico: info@GlobalLinkLS.com
- (3) Todas las manos en movimiento (lenguaje de señas): <http://www.allhandsinmotion.com/>
10460 Queens Blvd, Queens, NY 11375 (718) 997-0472 Contactos: Janice/Miriam
Servicios de Lenguaje de Señas Americano; Transcripción de verbal a texto



Somos un proveedor de vivienda de igualdad de oportunidades. No discriminamos sobre la base de raza, color, origen nacional, religión, sexo, familiar estado o discapacidad. Este documento está disponible en un alternar accesible formato sobre pedir. Nosotros deber proporcionar el mobiliario adecuado ayudas auxiliares cuando necesario para que las personas con discapacidad puedan tener la misma oportunidad de participar y disfrutar de la servicios y programas proporcionados por la NRMHA.

- (4) Aloha Braille & Company LLC: alohabraille.com
139 Altama Connector #334, Brunswick, GA 31525 (678) 347-6704
Contactos: Randy Davis Servicios: Braille randy.davis@alohabraille.com

SOLICITUD DE COMUNICACIÓN EFECTIVA:

Cuando se requiere una ayuda o servicio auxiliar para garantizar una comunicación efectiva, la NRMHA brindará una oportunidad para que una persona con una discapacidad solicite la ayuda o servicio auxiliar de su elección. La NRMHA dará consideración primaria a la elección expresada por el individuo. "Consideración primaria" significa que la NRMHA honrará la elección, a menos que pueda demostrar que hay otro medio de comunicación igualmente efectivo disponible; o bien, que el uso de los medios elegidos supondría una alteración fundamental en la naturaleza de su servicio, programa o actividad o una carga financiera y administrativa indebida.

La persona presentará su solicitud de ayudas o servicios auxiliares a la persona apropiada del personal de NRMHA designada a continuación. Todas las solicitudes deberán estar fechadas y selladas con el tiempo al recibirlas por el personal apropiado de nrMHA, designado por el Director Ejecutivo.

Dentro de dos (2) negocios de la recepción de la solicitud del individuo, la persona designada del personal de NRMHA consultará con la persona con la discapacidad cuando el tipo preferido de ayuda o servicio auxiliar no esté disponible o no sea necesario, y la persona del personal esté tratando de determinar si un medio alternativo de comunicación garantizará una comunicación efectiva. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la(s) solicitud(es) de comunicación efectiva(s), la persona designada del personal de NRMHA proporcionará a la persona solicitante la notificación de la ayuda o servicio auxiliar propuesto que se proporcionará. El Administrador del Acuerdo de Cumplimiento Voluntario (VCA) mantendrá copias de todas las solicitudes de comunicación efectiva y, incluida la disposición final, durante la duración de este Acuerdo.

Las solicitudes individuales de Comunicación Efectiva se dirigirán a los siguientes funcionarios de NRMHA:

Solicitudes de residentes: Las solicitudes de ayudas o servicios auxiliares de los residentes de NRMHA deben hacerse a la Administradora de VCA: Sra. Catrina Shivers, Correo electrónico: cshivers@nrmha.org

Solicitudes de solicitantes y todos los demás participantes actuales del programa: Los solicitantes de vivienda NRMHA deben hacer solicitudes de ayudas y servicios auxiliares al Administrador de VCA de la siguiente manera:

La Sra. Catrina Shivers

Correo electrónico: cshivers@nrmha.org

Número de teléfono: (914)-636-7050 x 215

***TDD/TTY: 711**

* Para utilizar el Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS), marque el 711 y conéctese automáticamente a un asistente de comunicaciones TRS. Al marcar 711, tanto los usuarios de TRS basados en voz como en TTY pueden iniciar una llamada desde cualquier teléfono, en cualquier lugar



Somos un proveedor de vivienda de igualdad de oportunidades. No discriminamos sobre la base de raza, color, origen nacional, religión, sexo, familiar estado o discapacidad. Este documento está disponible en un alternar accesible formato sobre pedir. Nosotros deber proporcionar el mobiliario adecuado ayudas auxiliares cuando necesario para que las personas con discapacidad puedan tener la misma oportunidad de participar y disfrutar de la servicios y programas proporcionados por la NRMHA.

de los Estados Unidos, sin tener que recordar marcar un número de acceso de diez dígitos.

Las solicitudes de los miembros del público que deseen participar en programas, servicios y / o actividades de la NRMHA deberán presentar su(s) solicitud(es) de ayudas y servicios auxiliares según lo indicado en los avisos, notificaciones de citas, formularios o folletos de la NRMHA. También pueden presentar solicitudes de ayudas auxiliares al Administrador de VCA. Sin embargo, las personas con discapacidades que soliciten ayudas o servicios auxiliares para eventos públicos como audiencias públicas, audiencias de la Junta, reuniones públicas, etc., deberán hacer sus solicitudes a más tardar cinco (5) días hábiles antes del evento.

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN:

Una persona ("demandante" o "solicitante") con preguntas o una queja sobre una decisión de adaptación razonable ("RA") tomada por el Administrador de VCA debe solicitar primero una queja informal relacionada con la solicitud de RA dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la decisión. Si el asunto no se resuelve satisfactoriamente, debe informarse al Director Ejecutivo de la NRMHA. El demandante puede buscar recursos de acuerdo con la Política y Procedimiento de Quejas y Apelaciones de Adaptación Razonable de la NRMHA.



Somos un proveedor de vivienda de igualdad de oportunidades. No discriminamos sobre la base de raza, color, origen nacional, religión, sexo, familiar estado o discapacidad. Este documento está disponible en un alternar accesible formato sobre pedir. Nosotros deber proporcionar el mobiliario adecuado ayudas auxiliares cuando necesario para que las personas con discapacidad puedan tener la misma oportunidad de participar y disfrutar de la servicios y programas proporcionados por la NRMHA.