

**Subject Line: Aktualne informacje dotyczące pracy biur Zarządu Nieruchomości w związku z COVID-19**

Drodzy Mieszkańcy lokali NYCHA!

Urząd ds. mieszkalnictwa miasta Nowy Jork (New York City Housing Authority, NYCHA) współpracuje ściśle z Departamentem Zdrowia i Higieny Psychiczej Nowego Jorku (NYC Department of Health and Mental Hygiene, DOHMH) w celu monitorowania epidemii koronawirusa (COVID-19). Zgodnie z ich zaleceniami pragniemy poinformować o nowych działaniach podejmowanych przez Urząd, których celem jest priorytetowe traktowanie zdrowia i bezpieczeństwa naszych mieszkańców i pracowników oraz pomoc w powstrzymaniu szerzenia się COVID-19.

Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić ciągłość usług podstawowych i usług świadczonych w nagłych przypadkach we wszystkich naszych osiedlach.

Począwszy od wtorku 17 marca biura NYCHA ds. zarządzania nieruchomościami będą otwarte, ale w ramach intensyfikacji zachowań prowadzących do utrzymania dystansu między ludźmi spotkania wymagające bezpośredniego kontaktu z mieszkańcami ulegają zawieszeniu, zgodnie z zaleceniami DOHMH. Personel biura Zarządu Nieruchomości będzie nadal pomagać mieszkańcom telefonicznie, e-mailem i podczas umówionych spotkań na rozmowę z pracownikiem przy stanowisku w recepcji. Prosimy nie przychodzić do biura zarządu nieruchomości bez uprzedniego umówienia się na spotkanie, chyba że jest to bezwzględnie konieczne. W ciągu 30 dni dokonamy ponownej oceny tych zasad.

**W biurach Zarządu Nieruchomości można uzyskać następujące usługi:**

- **Przyjmowanie dokumentacji w biurze lub e-mailem; przyjmowanie telefonów w celu umówienia się na spotkanie.**
- **Omawianie poufnych informacji przez telefon lub w biurze; zadzwoń, aby umówić się na spotkanie.**
- **Przyjmowanie powiadomień o zamiarze zwolnienia mieszkania i zwrotu kluczy lub wniosków o zmianę stacji odbiorczej poczty pneumatycznej / skrzynki pocztowej lub zamówienia kopii kluczy; odbieranie telefonów w celu umówienia się na zostawienie lub odbiór czegoś.**
- **Przyjmowanie telefonicznie lub e-mailem odpowiedzi na doroczną ankietę dotyczącą montażu krat w oknach i dzieci w wieku poniżej 6 roku życia.**

Prosimy o współpracę w okresie zmian sposobu obsługi oraz w przypadku zmniejszenia liczby pracowników w Państwa osiedlach.

Pracownicy NYCHA będą nadal w **NAGŁYCH PRZYPADKACH** wykonywać prace konserwacyjne i naprawy na osiedlach i w mieszkaniach.

Nagłymi przypadkami są:

- Wycieki wody
- Wycieki gazu
- Lokalne problemy z dostawą energii elektrycznej

- Zatkania
- Niebezpieczne sytuacje (np. problemy z prądem lub zagrożenie pożarowe)

Natomiast inspekcje i planowe prace konserwacyjne zostają czasowo zawieszono, a ich terminy będą przełożone. Ponadto wszystkie planowe przerwy w ogrzewaniu oraz dostawie ciepłej i zimnej wody zostają zawieszono do odwołania. Mieszkańcy powinni przełożyć terminy planowanych prac i składać wnioski o naprawy w nagłych przypadkach, korzystając z aplikacji [MyNYCHA](#).

Informujemy, że jeśli Państwo naprawę potrzebują wykonania **NAGŁYCH** prac konserwacyjnych, pracownicy NYCHA podejmą następujące środki ostrożności przed wejściem do mieszkania:

**Pracownik NYCHA zapyta, czy** ktoś w gospodarstwie domowym ma gorączkę, kaszel lub duszności lub czy potwierdzono u kogoś zakażenie COVID-19. Jeśli jakiś mieszkaniec odpowie „tak” na to pytanie, zostanie poproszony o:

1. Pozostanie w innym pomieszczeniu (w miarę możliwości) za zamkniętymi drzwiami do czasu zakończenia nagłej naprawy awaryjnej lub
2. Zachowanie co najmniej 2 metrów odległości od pracownika do czasu zakończenia nagłej naprawy, jeśli w mieszkaniu nie ma oddzielnego pomieszczenia.

Jeśli odmówią Państwo odpowiedzi na te pytania lub nie zastosują się do powyższych instrukcji, NYCHA przełoży termin wizyty.

Informujemy również, że pracownik NYCHA odwiedzający Państwa mieszkanie w celu wykonania naprawy może założyć maskę lub rękawiczki podczas pracy w Państwa mieszkaniu. Może również poprosić o otwarcie okien w mieszkaniu w celu starannego wywietrzenia mieszkania w czasie naprawy.

Ponadto, aby zapobiec rozprzestrzenianiu się koronawirusa (COVID-19), a także w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo nowojorczyków, NYCHA zatrudniła firmę do sprzątnięcia budynków, w których mieszkają osoby starsze.

Do soboty 15 marca sprzątnięto wszystkie 71 budynków, w których mieszkają osoby starsze. Był to pierwszy etap dwuetapowej akcji gruntownego sprzątnięcia.

Pozostałe budynki mieszkalne są sprzątnięte codziennie, ze wzmożoną częstotliwością, dzięki połączeniu sił personelu własnego, gospodarzy domów i dodatkowych firm sprzątnięcia. Takie podejście stosujemy we wszystkich naszych osiedlach, łącznie z biurami Zarządu Nieruchomości, holami i strefami wspólnymi. Około 3 200 naszych gospodarzy domów odpowiada również za utrzymanie terenu wokół budynków, zamiatanie podłóg, sprawdzanie dachów i usuwanie odpadów.

Nadal przekazujemy informacje o COVID-19 i docieramy do mieszkańców, korzystając z automatycznych wiadomości telefonicznych, e-maili, wielojęzycznych plakatów, aplikacji MyNYCHA, codziennych wpisów w mediach społecznościowych oraz postów publikowanych w witrynach dla mieszkańców i pracowników, a także na stronach ogólnie dostępnych.

Prosimy mieszkańców o korzystanie z naszych systemów automatycznych i internetowych, w tym z aplikacji [MyNYCHA](#), [portalu samoobsługowego](#) (Self-Service Portal) i kiosków do załatwiania swoich spraw. Mieszkańcy mogą również dzwonić do Centrów Obsługi Klienta (Customer Contact Center, CCC) pod numer 718-707-7771, aby zgłosić awarię i umówić termin nagłych napraw i prac konserwacyjnych

w swoich mieszkaniach i na osiedlach. Przeszkoleni przedstawiciele czekają w pogotowiu całą dobę, 7 dni w tygodniu, gotowi obsłużyć nagłe przypadki i zaplanować rutynowe naprawy konserwacyjne w dniach od poniedziałku do piątku od 6 rano do północy.

Czynsz można zapłacić na osiem sposobów, w tym pocztą, w aplikacji MyNYCHA, przez internet i telefonicznie. Więcej informacji o metodach płatności czynszu znajduje się w witrynie [on.nyc.gov/payrent](https://on.nyc.gov/payrent). Zgodnie z obowiązującą polityką NYCHA w sprawie trudności z zapłatą czynszu zachęcamy gospodarstwa domowe doświadczające utraty dochodów do składania wniosków o tymczasową rekwaliifikację w przypadku spadku dochodów, który będzie trwał dłużej niż dwa miesiące, za pośrednictwem [samoobsługowego portalu NYCHA](#) lub na papierze, po kontakcie telefonicznym z biurem Zarządu Nieruchomości w celu uzyskania papierowego formularza.

Podejmujemy te ważne działania w trosce o bezpieczeństwo naszych społeczności. Będziemy nadal przekazywać Państwu najnowsze informacje na temat COVID-19 w miarę ich napływania. W razie pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny z Centrum Obsługi Klienta (CCC) pod numerem 718-707-7771. Więcej informacji można uzyskać w [witrynie internetowej NYCHA](#).

Dziękujemy za współpracę.

Greg Russ

Prezes i Dyrektor Generalny

Vito Mustaciuolo

Kierownik generalny