

WE ARE YOUR DOL



Department
of Labor

ПОМОЩЬ ЗАЯВИТЕЛЮ ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ СО СТРАХОВАНИЕМ НА СЛУЧАЙ БЕЗРАБОТИЦЫ

ЧТО НАДО ЗНАТЬ

В определенной ситуации при получении выплат по страховке на случай безработицы (Unemployment Insurance) может понадобиться помощник. Заявителю, т. е. лицу, получающему выплаты, может потребоваться помощь в подаче заявления, запросе еженедельных выплат, а также при получении информации по некоторым вопросам. Помощником может быть знакомый, родственник, адвокат или иной представитель.

Причин, по которым заявителю может потребоваться помощь при обращении в наш Телефонный центр по обработке заявлений (Telephone Claims Center), — множество, в их числе:

- заявитель плохо говорит по-английски
- заявитель не понимает английской речи
- заявитель плохо читает
- у заявителя имеется инвалидность, например нарушение слуха или речи

Нами, департаментом труда штата Нью-Йорк (New York State Department of Labor), приняты меры по оказанию помощи всем получателям наших услуг. В их числе — предоставление услуг переводчика и специализированных услуг лицам, имеющим инвалидность.

УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ПОМОЩНИКОМ

В качестве помощника вы можете: получать информацию, необходимую заявителю; осуществлять перевод такой информации; оказывать заявителю помощь в подаче страхового требования и запросе еженедельных выплат.

Важно помнить, что вы выступаете только в качестве «связного» между заявителем и сотрудниками Департамента труда. Не следует каким-либо образом защищать позицию заявителя или самим отвечать на вопросы заявителя, не передавая их сотрудникам департамента.

Заявитель должен действовать, по возможности, самостоятельно. Это относится и к беседам с операторами Телефонного центра по обработке заявлений.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЙ НОМЕР (ПИН) ЗАЯВИТЕЛЯ

Для подачи заявления о предоставлении выплат по страховке на случай безработицы заявителю необходимо создать собственный ПИН. ПИН потребуется заявителю также при запросе еженедельных выплат.

Если у заявителя нет возможности ввести ПИН самостоятельно, он может сообщить его вам. При этом заявитель должен присутствовать при пользовании сайтом, а также во время звонка в Телефонный центр по обработке заявлений.

Во время звонка в Телефонный центр по обработке заявлений оператор прежде всего пожелает переговорить с заявителем. Оператор попросит заявителя предоставить разрешение на разговор с вами. Затем оператор задаст вам следующие вопросы:

- Как вас зовут?
- Кем вы приходитеесь заявителю?
- Каким образом вы получили ПИН?
- Для получения каких услуг вы пользовались ПИН?
- Ваши ответы будут записаны

Затем оператор сообщит заявителю, что он (заявитель) несет ответственность за действия помощника. Оператор напомним вам обоим о том, что ПИН заявителя является его электронной подписью. Это означает, что заявитель должен присутствовать при выполнении вами каких-либо действий в отношении заявления.

В том случае, если вы позвоните в Телефонный центр по обработке заявлений в отсутствие заявителя, оператор сообщит вам, что он не может говорить с вами. Правила конфиденциальности запрещают оператору передавать информацию в отношении заявления кому бы то ни было помимо заявителя. Таково требование закона.

КАК СВЯЗАТЬСЯ С ДЕПАРТАМЕНТОМ ТРУДА ШТАТА НЬЮ-ЙОРК

ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ВЫПЛАТ ПО СТРАХОВКЕ НА СЛУЧАЙ БЕЗРАБОТИЦЫ

Воспользуйтесь нашим сайтом (www.labor.ny.gov/unemploymentassistance.shtm).

Также можно позвонить по номеру **888-209-8124**. Звонки принимаются с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Пользователям видеотелефонной связи и служб ретрансляции других типов необходимо связаться с оператором телетайпа и попросить набрать номер **888-783-1370**.

ЗАПРОС ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫХ ВЫПЛАТ (ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПРАВА НА ПОЛУЧЕНИЕ ВЫПЛАТ)

Воспользуйтесь нашим сайтом www.labor.ny.gov/signin.

Можно также позвонить по номеру **888-581-5812**. Звонок бесплатный.

Пользователям телетайпа/текстофона необходимо позвонить в диспетчерскую службу по номеру **800-662-1220** и попросить оператора набрать номер **888-783-1370**.

Пользователям видеотелефонной связи и служб ретрансляции других типов необходимо связаться с оператором телетайпа и попросить набрать номер **888-783-1370**.

ОБЩИЕ ВОПРОСЫ, КАСАЮЩИЕСЯ СТРАХОВАНИЯ НА СЛУЧАЙ БЕЗРАБОТИЦЫ

Обратитесь к полученному по почте справочнику заявителя. Электронная версия справочника — на сайте (www.labor.ny.gov/uihandbook).

Обратитесь к списку часто задаваемых вопросов, размещенному на нашем сайте (www.labor.ny.gov/ui/faq.shtm).

КОНКРЕТНЫЕ ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С ВАШИМ СТРАХОВЫМ ТРЕБОВАНИЕМ

Направьте нам сообщение по защищенному каналу связи. Для этого необходимо: войти в свою учетную запись (www.labor.ny.gov/signin); щелкнуть по значку конверта, расположенному в верхнем правом углу страницы My Online Services («Мои онлайн-услуги»); составить и отправить сообщение.

Позвоните в Телефонный центр по обработке заявлений (номер — **888-209-8124**). Звонок бесплатный. Для того чтобы задать вопрос в отношении уже поданного заявления, необходимо перейти в главное меню и нажать на кнопку «5». В условиях большой загруженности телефонного центра ваш звонок могут поставить в очередь или же предложить ответный звонок.

Лицам с нарушением слуха — пользователям телетайпа/текстофона необходимо позвонить в диспетчерскую службу по номеру **800-662-1220** и попросить оператора набрать номер **888-783-1370**.

Пользователям видеотелефонной связи и служб ретрансляции других типов необходимо связаться с оператором телетайпа и попросить набрать номер **888-783-1370**.

При возникновении вопросов в отношении идентификатора NY.gov звоните по номеру **(800) 800-833-3000** (звонки принимаются с понедельника по пятницу с 8:30 до 16:30). Для того чтобы переговорить с сотрудником контактного центра Департамента Труда, необходимо нажать на кнопку «2».

ЕСЛИ ВЫ ПЛОХО ГОВОРИТЕ ПО-АНГЛИЙСКИ

Позвоните в Телефонный центр по обработке заявлений (номер — **888-209-8124**). Звонок бесплатный. Прослушайте сообщение о доступных языках (первое сообщение), после чего выберите номер, соответствующий вашему языку.