

Những Câu Hỏi Thường Gặp

Câu hỏi	Trả lời
Các bên đã đạt được điều khoản của cuộc dàn xếp vào thời điểm nào?	Cuộc dàn xếp đã được hoàn tất vào cuối tháng 5 năm 2023. Chương trình đã bắt đầu xử lý các đơn đăng ký dựa trên các ưu tiên được thiết lập trong thỏa thuận dàn xếp.
Sau khi vụ kiện được giải quyết, công thông tin đăng ký chương trình có được mở lại để đăng ký nhận hỗ trợ tiền thuê nhà không?	Chương trình đã đóng và không thể chấp nhận thêm bất kỳ đơn đăng ký nào. Dựa trên Dự Luật Thượng Viện 115, thời gian của chương trình được xác định kéo dài từ ngày 1 tháng 4 năm 2020 đến ngày 31 tháng 3 năm 2022. Tất cả các đơn đăng ký cần phải được hoàn thành và gửi trước khi thời gian của chương trình kết thúc.
Tôi không thể truy cập được vào tài khoản của mình. Tôi có thể đặt lại mật khẩu của mình được không?	Do thông tin nhận dạng cá nhân có trong đơn đăng ký của quý vị, quý vị cần liên hệ với tổng đài của chúng tôi theo số (833) 430-2122. Nhân viên tổng đài đã được đào tạo để xác minh danh tính. Khi danh tính của quý vị được xác minh, họ có thể hỗ trợ quý vị đặt lại mật khẩu.
Tôi đã mất quyền truy cập vào email được liên kết với đơn đăng ký của mình; tôi có thể thêm địa chỉ email mới vào đơn đăng ký hiện tại của mình không?	Quý vị có thể cập nhật email của mình bằng cách liên hệ với tổng đài theo số (833) 430-2122. Nhân viên tổng đài đã được đào tạo để hỗ trợ quá trình này. Hệ thống của chúng tôi nhận diện email ban đầu là tên người dùng của quý vị để phục vụ đăng nhập. Tổng đài cũng có thể hỗ trợ quý vị, sau khi xác minh danh tính của quý vị, để quý vị có tên người dùng cần thiết để đăng nhập vào hệ thống.
Tôi đã mắc sai sót khi điền vào đơn đăng ký của mình. Tôi có thể yêu cầu mở lại đơn đăng ký của mình không?	Vui lòng liên hệ với tổng đài của chúng tôi theo số (833) 430-2122. Nhân viên tổng đài đã được đào tạo để thực hiện chức năng này sau khi họ đã xác minh danh tính của quý vị.
Tôi muốn bổ sung một người vào đơn đăng ký của mình với vai trò người đại diện. Tôi có thể thực hiện điều này bằng cách nào?	Vui lòng liên hệ với tổng đài của chúng tôi theo số (833) 430-2122. Nhân viên tổng đài đã được đào tạo để hỗ trợ việc bổ sung người đại diện được ủy quyền sau khi xác minh danh tính của quý vị.
Tôi chưa nhận được thông báo phê duyệt/từ chối. Quý vị có thể cho tôi biết về những thứ cần thiết trong hồ sơ của tôi không?	Tất cả những người nộp đơn sẽ nhận được thông báo về quyết định đối với đơn đăng ký từ chương trình. Quý vị sẽ có cơ hội kháng cáo bất kỳ quyết định nào mình nhận được. Tất cả các thông báo đều chứa chi tiết về quyết định và thông tin về kháng cáo. Nếu quý vị chưa nhận được quyết định, hãy kiểm tra các nhiệm vụ đang mở trong cổng thông tin trực tuyến Neighborly.
Tôi đã không nhận được tất cả số tiền hỗ trợ thuê nhà mình cần. Tôi có thể nhận thêm tiền trợ cấp bằng cách nào?	Người nộp đơn được phê duyệt khoản thanh toán dựa trên thông tin được cả chủ nhà và người thuê nhà cung cấp. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình về đơn đăng ký của mình thì thông báo về quyết định cấp thanh toán sẽ có các hướng dẫn giải thích cách kháng cáo quyết định cấp tiền. Vui lòng nhớ rằng thời gian của chương trình chỉ có thể hỗ trợ các khoản tiền thuê nhà và dịch vụ tiện ích chưa thanh toán trong khoảng thời gian từ tháng 4 năm 2020 đến tháng 3 năm 2022.

<p>Khoản tiền được phê duyệt của tôi sẽ được giải ngân vào thời điểm nào? Trường hợp của tôi đã tồn đọng trong nhiều tháng.</p>	<p>Chương trình gần đây đã giải quyết một vụ kiện trong đó một lệnh cấm của tòa án ngăn cản chương trình từ chối các đơn đăng ký. Lệnh cấm của tòa án đã được giải quyết và ưu tiên hàng đầu của chúng tôi là phê duyệt tất cả các đơn đăng ký đủ điều kiện.</p>
<p>Tôi sẽ nhận được khoản tiền của mình vào thời điểm nào? Bao lâu sau khi tôi được phê duyệt thì séc sẽ được gửi?</p>	<p>Sau khi quý vị nhận được thư về việc cấp thanh toán qua email, vui lòng chờ tối đa 14 ngày để nhận được khoản thanh toán.</p>
<p>Khoản thanh toán được cho là đã được cấp lại. Sau bao lâu nữa thì tôi sẽ nhận được khoản thanh toán?</p>	<p>Chúng tôi không có mốc thời gian dứt khoát về việc cấp lại séc. Trước tiên, chúng tôi phải đảm bảo đã qua ngày hết hạn của séc, séc chưa được đổi thành tiền và hủy séc trước khi chúng tôi có thể cấp lại bất kỳ khoản tiền nào. Mốc thời gian để xử lý có thể thay đổi dựa trên các yếu tố đó.</p>
<p>Vẫn có thể yêu cầu thêm tiền trợ cấp phải không?</p>	<p>Không thể yêu cầu thêm tiền trợ cấp bổ sung nào tại thời điểm này. Tuy nhiên, những người nộp đơn đang được xử lý đơn đăng ký hoặc đang kháng cáo có thể cập nhật số tiền mà người nộp đơn còn nợ tính đến ngày 31 tháng 3 năm 2022. Dựa trên Dự Luật Thượng Viện 115, thời gian hỗ trợ của chương trình được xác định kéo dài từ tháng 4 năm 2020 đến hết tháng 3 năm 2022. Tất cả các đơn đăng ký phải được hoàn thành và gửi cho chương trình trước ngày 31 tháng 3 năm 2022.</p>
<p>Tại sao quý vị không thể cung cấp mốc thời gian mà đơn đăng ký của tôi sẽ chuyển sang bước tiếp theo?</p>	<p>Thỏa thuận dàn xếp và lệnh cấm của tòa án ngăn cản chương trình từ chối các đơn đăng ký có các ưu tiên mà chương trình phải tuân theo. Chúng tôi đang tuân tự giải quyết các ưu tiên nhanh nhất có thể.</p>
<p>Trạng thái trường hợp của tôi đã thay đổi trên cổng thông tin trực tuyến. Điều đó có ý nghĩa gì?</p>	<p>Thay đổi trạng thái đồng nghĩa với việc hồ sơ của quý vị đang được duyệt xét để chương trình gửi đi quyết định cuối cùng (phê duyệt, từ chối hoặc phê duyệt một phần).</p>
<p>Khi nào trạng thái của tôi sẽ thay đổi từ đang duyệt xét trên cổng thông tin trực tuyến?</p>	<p>Thỏa thuận dàn xếp và lệnh cấm của tòa án ngăn cản chương trình từ chối các đơn đăng ký có các ưu tiên mà chương trình phải tuân theo khi xử lý đơn đăng ký. Chúng tôi đang tuân tự giải quyết các ưu tiên nhanh nhất có thể.</p>
<p>Tại sao trường hợp của tôi chuyển từ trạng thái đã phê duyệt sang trạng thái đang duyệt xét trên cổng thông tin trực tuyến?</p>	<p>Chúng tôi có những đánh giá đảm bảo chất lượng trong suốt chu kỳ xử lý đơn đăng ký. Đơn đăng ký đã được chuyển sang trạng thái "đang duyệt xét" dựa trên những đánh giá đó. Chúng tôi đang làm việc để đưa ra quyết định cuối cùng cho tất cả những người nộp đơn nhanh nhất có thể.</p>
<p>Tôi đã hoàn thành các nhiệm vụ được yêu cầu. Tại sao trường hợp của tôi vẫn được có nhãn là không phản hồi?</p>	<p>Nhóm quản lý trường hợp sẽ duyệt xét tất cả các tài liệu tải lên khi một nhiệm vụ được hoàn thành. Nếu các tài liệu không đáp ứng được vấn đề đủ điều kiện, đơn đăng ký của quý vị sẽ duy trì ở trạng thái không phản hồi. Vui lòng không gửi lại tài liệu đã gửi trước đó. Vui lòng gửi một trong những tài liệu được liệt kê ở phần Nhiệm Vụ trong Neighborly.</p>

<p>ID trường hợp của tôi không trùng lặp, nhưng tôi đã nhận được thông báo về một đơn đăng ký trùng lặp. Tôi cần làm gì để tiếp tục?</p>	<p>Vui lòng liên hệ với tổng đài theo số (833) 430-2122. Nhân viên tổng đài đã được đào tạo để hỗ trợ quý vị về các đơn đăng ký trùng lặp sau thông tin của người đăng ký.</p>
<p>Tôi đăng ký tham gia chương trình nhưng không được hỗ trợ kịp thời nên đã vay tiền để trang trải tiền thuê nhà. Tại sao tôi không được bồi hoàn cho khoản vay mà tôi bắt buộc phải thực hiện?</p>	<p>Hướng dẫn chương trình cho chương trình này không cho phép chương trình bồi hoàn cho người nộp đơn khoản tiền mà họ đã nhận được bằng các phương tiện khác và được sử dụng để thanh toán tiền thuê nhà.</p>
<p>Có cơ hội đánh giá lại đơn đăng ký đã bị từ chối rất lâu trước đây của tôi nếu tôi chưa nộp đơn kháng cáo không?</p>	<p>Hiện vẫn có thể nộp đơn kháng cáo cho những đơn đăng ký đã bị từ chối trong quá khứ, nhưng chỉ đối với những đơn đăng ký bị từ chối sau ngày 8 tháng 6 năm 2022 hoặc chưa từng nhận được thông báo từ chối. Dựa trên thỏa thuận dàn xếp, những người nộp đơn đó sẽ nhận được một thông báo từ chối khác và sẽ có cơ hội kháng cáo.</p>
<p>Khi nào tôi sẽ nhận được quyết định kháng cáo của mình?</p>	<p>Những người nộp đơn đang chờ xử lý kháng cáo sẽ nhận được một thông báo từ chối mới chứa thông tin chi tiết hơn về việc từ chối và sẽ cho phép người nộp đơn kháng cáo lại.</p>
<p>Tôi đã gửi email cho nhóm kháng cáo hoặc người quản lý trường hợp của mình. Tôi có thể mong đợi phản hồi vào khi nào?</p>	<p>Người quản lý trường hợp và chuyên gia kháng cáo đang làm việc với các email của họ. Quý vị có thể mong đợi phản hồi trong vòng 7 ngày làm việc. Quý vị cũng có thể gửi email đến Appeal@ca-rentrelief.ca.gov hoặc gọi cho Tổng Đài theo số (833) 430-2122 để được hỗ trợ.</p>
<p>Tôi đã bị trục xuất và hiện đang ở trong tình trạng vô gia cư cùng các con của mình. Quý vị có thể xử lý đơn đăng ký của tôi và giúp tôi có được một căn hộ mới không?</p>	<p>Chương trình đã thiết lập Mạng Lưới Đối Tác Địa Phương (Local Partner Network, LPN) với độ bao phủ trên toàn tiểu bang. Vui lòng liên hệ với LPN bằng cách gọi đến tổng đài của họ theo số (833) 687-0967. LPN có thể cung cấp cho quý vị thông tin về các chương trình địa phương có thể hỗ trợ quý vị. Nếu quý vị đã nhận được thông báo trục xuất, điều quan trọng là phải xin trợ giúp pháp lý ngay lập tức. Vui lòng truy cập www.lawhelpca.org để tìm các dịch vụ pháp lý miễn phí gần quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho tổng đài của chúng tôi theo số (833) 430-2122 và các nhân viên tổng đài đã được đào tạo để giao hồ sơ của quý vị cho nhóm Phòng Ngừa Trục Xuất để đẩy nhanh hoạt động duyệt xét đơn đăng ký của quý vị.</p>
<p>Tôi đã nhận được một email thông báo rằng tôi đã được phê duyệt nhưng kể từ đó tôi không nhận được bất kỳ thông tin gì. Khi nào tôi sẽ được thanh toán?</p>	<p>Sau khi quý vị nhận được thông báo về việc cấp thanh toán qua email, vui lòng chờ tối đa 14 ngày để séc của quý vị được chuyển đến.</p>
<p>Đơn đăng ký của người thuê nhà của tôi đang ở trạng thái nào? (chủ nhà đặt câu hỏi)</p>	<p>Là chủ nhà, quý vị có thể đăng nhập vào cổng thông tin của chúng tôi và xem trạng thái của đơn đăng ký của người thuê nhà được liên kết của mình. Nếu quý vị không được liên kết với người thuê nhà hoặc quý vị không có hồ sơ trường hợp dành cho chủ nhà với chương trình, quý vị sẽ không được chia sẻ thông tin liên quan đến người thuê</p>

	nhà của mình.
Người thuê nhà đang được đề cập chưa chuyển khoản thanh toán (trường hợp người thuê nhà được thanh toán). Tôi cần thực hiện những bước nào tiếp theo?	Vui lòng liên hệ với tổng đài của chúng tôi theo số (833) 430-2122 và báo cáo người thuê nhà cho tổng đài. Chương trình sẽ duyệt xét các đơn đăng ký và chuyển bất kỳ người thuê nhà nào không chuyển khoản thanh toán cho chủ nhà của họ trong vòng 15 ngày tới nhóm thu hồi của chúng tôi.
Tôi có thể nộp đơn khiếu nại về chương trình ở đâu?	Người nộp đơn có thể gọi cho tổng đài của chúng tôi theo số (833) 430-2122 hoặc họ có thể gửi email đến erap@hcd.ca.gov .