

常見問題解答

問題	回答
和解條款何時達成？	和解協定於2023年5月底確定。本計劃已開始根據和解協定處理其中確定的優先申請。
隨著訴訟和解，計劃申請入口網站是否會重新開放以申請租金援助？	本計畫已關閉，不再接受任何額外的申請根據參議院第115號法案，本計劃期限為2020年4月1日至2022年3月31日。所有申請都必須在計劃期限結束之前填寫並提交。
我無法存取我的賬戶。我是否能夠重設我的秘密？	由於您的申請中包含個人身份資訊，您需要聯絡我們的呼叫中心：(833) 430-2122。呼叫中心的客服接受過驗證身份的訓練。在您通過身份驗證之後，他們可以幫助您重設您的密碼。
我無法存取與我的申請相關的電子郵件；我是否可以將一個新的電子郵件地址添加到我現有的申請？	您可以聯繫呼叫中心更新您的電子郵件：(833) 430-2122。呼叫中心的客服經過訓練，可以協助完成這個過程。我們的系統會識別您的初始電子郵件，將其作為您的登入用戶名。此外，呼叫中心還可以在驗證您的身份後協助您，確保您擁有登入系統所需的用戶名。
我在填寫申請表時犯了一個錯誤。我可以重新申請嗎？	請聯絡我們的呼叫中心：(833) 430-2122。呼叫中心的客服接受過專門訓練，可在驗證您的身份之後執行此項操作。
我想在我的申請上添加人員作為我的代表。需要如何操作？	請聯絡我們的呼叫中心：(833) 430-2122。呼叫中心的客服接受過專門訓練，可在驗證您的身份之後協助您添加授權的代表。
我尚未收到批准/拒絕通知。能否告訴我，我還需要補交哪些文件？	所有申請人都會收到計劃的申請審定通知。您將有機會對您收到的決定提出上訴。所有通知都會包括審定詳情和關於上訴的資訊。如果您尚未收到決定，請在Neighborly線上入口網站查看待處理的任務。
我沒有獲得我需要的全部租金付款。我如何獲取更多資金？	本計劃根據房東和租客提供的資訊審批對申請人的付款。如果您不同意計劃對您申請的決定，您的批准決定通知中有詳細說明，其可指導您如何對您的批准提出上訴。請記住，計劃期限僅適用於2020年4月至2022年3月期間未付的租金和水電費。
我經過批准的資金將於何時發放？我的案件已拖了好幾個月。	本計劃最近針對一項訴訟進行了和解，在該訟案中，法院發佈了一項禁令，阻止本計劃拒絕申請。禁令已經得到解決；我們的首要任務是確保所有符合條件的申請都獲得批准。

我何時可獲得我的付款？在我的申請被批准後，多久才會寄出支票？	在您收到包括批准信的電子郵件之後，請等待最多 14 天的時間，就可以收到付款。
我的付款要重新簽發。我多久才能收到付款？	對於重新簽發支票，我們沒有一個確定的時間表。我們必須首先確保支票的到期日已過期，支票未被兌現，並在我們重新發放資金之前取消該支票。具體的處理時間表可能會根據這些因素而有所不同。
是否還有可能請求額外的資金？	當前沒有可供申請的額外資金。但是，申請正在處理或正在上訴的申請人可以更新申請人截至 2022年3月31日 所欠的金額。根據參議院第 115 號法案，計劃的援助期限為 2020年4月至2022年3月 。所有申請必須在 2022年3月31日 之前完成並提交給本計劃。
為什麼您不能提供我的申請進入下一步的時間表？	禁止本計劃拒絕申請的和解協定和禁令設有相應的優先申請，且本計劃必須遵守這些優先申請規定。我們正在努力盡快處理優先申請。
我的案件狀態在線上入口網站發生變化了。這意味著什麼？	狀態變化意味著您的文件正在進行審查，以進行最終審定（批准、拒絕、或部分付款），然後您會收到計劃發出的通知。
我的狀態如何在線上入口網站從「正在審核」變化？	和解協定和禁令禁止本計劃拒絕申請，並設定了本計劃在處理各種申請時必須遵守的優先申請。我們正在努力盡快處理優先申請。
為什麼我的案件在線上入口網站從「已批准」狀態變為「正在審核」狀態？	在整個申請處理過程中，我們都設有品質保證審查步驟。該申請基於這些審查而改變為「正在審核」狀態。我們正在努力盡快對所有申請進行最終審定。
我已完成所要求的任務。為什麼我的案件依然標記為「無回應」？	當任務完成時，案件管理團隊會審查上傳的所有文件。如果文件未滿足所規定的條件，您的申請將會保持「無回應」狀態。請不要重複發送之前提交的文件。請發生在 Neighborly 的任務中列出的文件之一。
我的案件ID並非重複ID，但我收到一個重複申請通知。我需要如何進行後續步驟？	請聯絡呼叫中心：（ 833 ） 430-2122 。呼叫中心的客服經過專門訓練，在驗證申請人資料之後，可幫助您處理重複申請的問題。
我向計劃提出了申請，但沒有能夠及時獲得援助，所以我不得不貸款來支付租金。為什麼我不能夠報銷我不得不申請的貸款？	本計劃的準則不允許本計劃報銷申請人透過其他方式獲得且用於支付租金的資金。

<p>如果我當時沒有提出上訴，我在很久之前被拒絕的申請是否還有機會重新進行審查？</p>	<p>在過去被拒絕但依然可以提出上訴的申請僅限於在 2022 年 6 月 8 日之後被拒絕、或從未收到過拒絕通知的申請。基於和解協定，這些申請將會收到另一份拒絕通知，並且將會有機會提出上訴。</p>
<p>我何時可以收到我的上訴決定？</p>	<p>對於具有待處理上訴的申請，將會簽發一份新的拒絕通知，以提供更詳細的拒絕詳情，並允許申請再次提出上訴。</p>
<p>我以將資料發給上訴團隊或我的案件經理。我何時可以獲得回覆？</p>	<p>案件經理和上訴專家將會處理他們的電子郵件。您應該可在 7 個工作日內收到回覆。此外，您還可以發送電子郵件至 Appeal@ca-rentrelief.ca.gov 或致電（833）430-2122 聯絡呼叫中心，以獲取協助。</p>
<p>我被驅逐且現在帶著孩子無家可歸。您能否處理我的申請並幫助我獲得一個新的公寓嗎？</p>	<p>本計劃已在全州範圍內建立了一個本地合作夥伴網路（LPN）。請致電呼叫中心（833）687-0967，以聯絡本地合作夥伴網路（LPN）。本地合作夥伴網路（LPN）可為您提供關於可為您提供幫助的本地計劃的資訊。如果您收到驅逐通知，請務必盡快取得法律幫助。請造訪 www.lawhelpca.org，以查找您附近的法律服務機構。此外，您還可以致電聯絡我們的呼叫中心（833）430-2122；呼叫中心的客服均經過訓練，可幫助將您的文件遞交給驅逐預防團隊，以加快您的申請審核。</p>
<p>我收到電子郵件通知我，我已獲得批准，但我從那時到現在都沒有收到任何消息。我何時可獲得付款？</p>	<p>在您收到透過電子郵件發出的批准通知之後，請等待 14 天的時間，您就可以收到您的支票。</p>
<p>我的租戶的申請狀態如何？（房東提出的問題）</p>	<p>作為房東，您可以登入您的入口網站並查看您關聯的租戶的申請。如果您尚未關聯租戶，或者您沒有在本計劃中建立房東案件，則無法查看您的租戶的相關資訊。</p>
<p>相關租戶尚未繳付任何付款（案件顯示租戶已獲得付款）。我應該如何採取後續步驟？</p>	<p>請致電聯絡我們的呼叫中心（833）430-2122，並向呼叫中心報告該租戶。本計劃將會審查申請，並將未在 15 天內將付款繳付給其房東的租戶資料提交給我們的追討團隊。</p>
<p>我可以在哪裡對計劃提出投訴？</p>	<p>申請人可致電聯絡我們的呼叫中心：（833）430-2122，或發送電子郵件至：erap@hcd.ca.gov。</p>