



HOUSING AUTHORITY OF THE CITY OF LOS ANGELES

# TENANT NEWSLETTER

December 2020

## HACLA OPERATIONS DURING COVID-19

Effective March 12, 2020, the HACLA offices are closed to walk-in traffic until further notice to protect our clients and staff. We will be conducting all business by email, phone or mail, including annual reexaminations. If you need to submit documents, please email or mail them. Drop boxes are also available at all offices.

In response to the COVID-19 Emergency, HACLA adjusted program operations, as approved by HUD, where necessary to continue program operations while preventing the spread of COVID-19 and mitigating the risks posed to HACLA staff, applicant/participant families, and landlords.

HACLA has adopted the following **temporary adjustments** to program operations that could potentially affect you:

1. Income Verification
2. Inspections: Initial and Complaint
3. Inspections: Annual
4. Income Exclusion
5. Electronic Signatures

### 1. Income Verification

- Description: Allows HACLA to use tenant self-certification for both annual and interim reexaminations.
- Impact: If you are unable to provide written third party verification of your income, we will accept a written certification from you. Advisors will conduct streamlined interim reexaminations to verify only your reported income changes to adjust your tenant rent portion due to loss or decrease of income. If there is any missing documentation or clarification is required, Advisors will contact you via phone or email. The streamline interim reexamination process allows self-certification of income changes over the phone or through email, if you do not have the documents available.

### 2. Inspections: Initial and Complaint

- Description: Allows HACLA to rely on landlord's self-certification that the unit complies with Housing Quality Standards (HQS).
- Impact: For all assisted units where a HAP contract was executed using HQS Self-Certification, the Housing Authority must conduct an HQS inspection as soon as reasonably possible but no later than the 1-year anniversary of the date of the owner's self-certification.

### 3. Inspections: Annual

- Description: Allows HACLA to delay all annual/biennial inspections.
- Impact: All delayed inspections must be completed as soon as reasonably possible but no later than one year after the date the annual inspection would have been required absent the HUD waiver. For example, if your annual inspection was due April 2020 and it was delayed due to COVID-19, the inspection must be completed no later than April 2021.

### 4. Income Exclusion

- Description: The CARES stimulus payments received by applicant/participant families are excluded from your income calculations.
- Impact: The CARES stimulus payments will not be counted as income for your eligibility determination of housing assistance or annual reexamination.

## HACLA OPERATIONS DURING COVID-19 (Continued)

### 5. Electronic Signatures

- **Description:** HACLA may accept digital signatures. For a digital signature to be valid for use by HACLA, it must be created by a technology that is acceptable for use by the State of California. HACLA can accept digital signatures from Adobe and DocuSign.
- **Impact:** For participant families only where the case manager from the referral agency will be signing on behalf of the participant family, the case manager must have express permission to sign on behalf of the participant for the signature to be valid. In these circumstances, **HACLA staff must obtain written authorization from you** by signing a document stating that the you are giving permission to allow the case manager to sign the application on your behalf.

### The following information relates to recent emergency orders taken by local, state, and Federal officials in response to the COVID-19

#### 1. Eviction Moratorium

#### 2. Rent Increase Moratorium

**These are not HUD waivers. This information is provided for your reference only. If you have any questions, please seek legal counsel.**

#### 1. Eviction Moratorium

- **City of Los Angeles.** On March 23<sup>rd</sup> the Los Angeles Mayor Eric Garcetti issued a temporary moratorium on evictions for non-payment of rent for tenants who are unable to pay rent due to circumstances related to the COVID-19 pandemic. A participant family cannot be evicted for non-payment of their tenant portion of the rent.

**Impact:** Any tenant portion of the rent missed during the eviction moratorium will accumulate and still be due.

For additional information, please go to: <https://hcidla2.lacity.org/covid-19/renter-protections>

- **Centers for Disease Control (CDC).** On September 4, 2020, the (CDC) issued a Notice and Order to prevent the further spread of COVID-19, the Order is a temporary halt in residential evictions. The Order applies to all tenants in the country who are subject to eviction for nonpayment of rent and who submit a Declaration available at <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/downloads/declaration-form.pdf>. The Order is in effect from September 4, 2020 through December 31, 2020. Under the Order, tenants cannot be evicted for nonpayment of rent, provided the tenant signs the Declaration. The Order does not relieve the tenants' obligation to pay rent and the tenants must continue to comply with terms under the lease.

For additional information, please go to: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/downloads/eviction-moratoria-order-faqs.pdf>

## Local, State, and Federal emergency orders (Continued)

### 2. Rent Increase Moratorium

- Description: A Los Angeles City Ordinance temporarily prohibits all rent increases for rental units subject to the Rent Stabilization Ordinance (RSO). On March 30<sup>th</sup>, the Mayor halted rent increases on occupied rental units that are subject to the City's Rent Stabilization Ordinance (RSO)
- End Date: The City Ordinance will remain in effect for one year following the expiration of the COVID-19 emergency. After this date the Landlord can submit a rent increase request. Rent increases are not retroactive and do not accumulate during the one year period.
- Impact: The Housing Authority will not approve rent increases for assisted units subject to RSO, unless HCIDLA approves an exception.
- For additional information, please go to: <https://hcidla2.lacity.org/covid-19/renter-protections>

## REMOTE VIDEO INSPECTIONS

In an effort to prevent the spread of COVID-19 and reduce the potential risk of exposure to landlords, applicant/participant families and HACLA staff, a Remote Video Inspection (RVI) will be conducted. An RVI is an alternative to an on-site regular Housing Quality Standards (HQS) inspection and is performed remotely with the Housing Authority Inspector directing the inspection from the office with the tenant serving as the Proxy inspector. The Proxy inspector must be 18 years old or with an adult to perform the RVI. The Housing Authority is able to visually inspect the unit using technology such as video streaming.

A smart phone with camera and 4G wireless connectivity is required. 3G may not provide the speed and clarity required to complete the inspection. GoToMeeting, Zoom and WhatsApp are available platforms for use to conduct the RVI. The selected platform must be downloaded prior to the scheduled inspection time. For additional information, visit our website at <http://hacla.org/rvi>

**If your assisted unit is scheduled for RVI, you will receive an inspection notice with additional information.**

## CUSTOMER CONTACT CENTER

To improve the quality of service received by the Housing Authority, on April 25, 2019, the Board of Commissioners approved the replacement and expansion of the telephone and contact center system to manage the high volume of calls received the Housing Authority. This included the implementation of a centralized Customer Contact Center (CCC). The CCC will have a **single telephone number** that will be published for use by all applicant and participant families and the general public.

The role of the CCC will be to provide general assistance and explain Section 8 program requirements and policies.

The first phase of the CCC was implemented mid-October by calling participant families to remind them about their upcoming annual reexamination.

**Join HACLA on Twitter @hacla1938. [www.twitter.com/hacla1938](http://www.twitter.com/hacla1938)**

## ONLINE REEXAMINATIONS

To ensure that HACLA is using technology platforms to improve customer service and better assist participant families as required by HACLA's Vision Plan Strategy No. 5, HACLA implemented a **free online service** system call MyHousing. The Housing Authority will conduct Annual Reexaminations online using the MyHousing website available at <http://hacla.myhousing.com/Account/Login>.

MyHousing will allow you to complete your **annual reexamination** 24 hours a day, seven days a week, from any smartphone, mobile device, or computer with Internet access. You will need to register on MyHousing to complete your annual reexamination. **Only the head of household needs to register to MyHousing.**

You can also watch a video posted online at <https://vimeo.com/438655964> with instructions on how to register.

**You will receive an annual reexamination notice from the Housing Authority with additional information, including due dates, when it is time for you to start your online reexamination.**

Before you begin your MyHousing registration process, please make sure that you have:

- **A valid email address.** You must have a valid e-mail address to complete your annual reexamination using MyHousing. To create an email account, go to gmail.com or yahoo.com or get help at your local library. HACLA does not endorse these email services. You can access these sites through any smartphone, mobile device or computer with Internet access. If you do not have Internet access, you may complete your MyHousing registration at locations throughout the City, such as your local public library, that offer free use of their computers.
- The name of the head of household, his/her date of birth, and his/her HACLA Client ID.

## STAY INFORMED

HACLA strongly encourages you to be informed about any updates on policies and procedures that may impact your rental assistance. **Provide your e-mail address** to your Advisor. This will give you a faster way to be informed about any HACLA news.

Your e-mail address will be maintained as confidential information, **it will be used for HACLA communications only** and it will not be disclosed to third parties.

Tenant Newsletter is available online: <http://www.hacla.org/s8formspolicies>



HOUSING AUTHORITY OF THE CITY OF LOS ANGELES

# BOLETIN INFORMATIVO

Diciembre 2020

## OPERACIONES DE HACLA DURANTE COVID-19

A partir del 12 de marzo del 2020, las oficinas de HACLA están cerradas al público hasta próximo aviso para proteger a las familias que participan en el programa y empleados de la Autoridad de Vivienda. Todas las operaciones se están realizando a través de correo electrónico, teléfono o correo, incluyendo revisiones anuales. Si usted tiene que enviar documentos, por favor envíelos por correo electrónico o servicio postal. Las oficinas también cuentan con buzones para que usted deposite sus documentos.

En respuesta a la emergencia de COVID-19, HACLA ha ajustado sus operaciones, de acuerdo a medidas aprobadas por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés) para continuar las operaciones del programa al mismo tiempo que se previene la propagación de COVID-19 y minimizar los riesgos de transmisión a familias solicitantes/participantes del programa, propietarios de vivienda y empleados de HACLA.

HACLA ha implementado las siguientes **medidas temporales** en la operación del programa que podrían afectarle:

1. Verificación de Ingreso
2. Inspecciones: Iniciales y Quejas
3. Inspecciones: Anual
4. Deducciones del Ingreso
5. Firmas Electrónicas

### 1. Verificación de Ingreso

- Descripción: HACLA puede utilizar una declaración de la familia tanto para revisiones anuales como intermedias.
- Impacto: Si usted no puede proporcionar una verificación de ingreso emitida por un tercero, la Autoridad de Vivienda aceptará una certificación escrita por usted. Su Consejero(a) va a realizar una revisión intermedia para verificar solo los cambios de ingreso reportados para ajustar su porción del alquiler debido a la pérdida o disminución de ingreso. Si faltan documentos que se requieren o se tiene que aclarar algo, su Consejero (a) se comunicará con usted por teléfono o correo electrónico.

### 2. Inspecciones: Iniciales y Quejas

- Descripción: HACLA puede utilizar una declaración del propietario de vivienda certificando que la unidad cumple con los Estándares de Calidad de Vivienda (HQS, por sus siglas en inglés).
- Impacto: Para todas las viviendas que reciben asistencia en las cuales se ejecutó un contrato HAP utilizando Auto-Certificación de HQS, la Autoridad de Vivienda debe realizar una inspección HQS antes de que se cumpla el primer aniversario de la fecha en la cual el propietario de vivienda presentó la Auto-Certificación de HQS.

### 3. Inspecciones: Anual

- Descripción: HACLA puede retrasar todas las inspecciones anuales.
- Impacto: Todas las inspecciones retrasadas deben ser realizadas antes que se cumpla un año después de la fecha en la cual la inspección anual se debería haber realizado. Por ejemplo, si su inspección anual se debería haber realizado el mes de abril del 2020 y fue retrasada debido a COVID-19, la inspección debe realizarse a más tardar en abril del 2021.

### 4. Deducciones del Ingreso

- Descripción: Los pagos por estímulos de la ley CARES recibidos por familias solicitantes/participantes no se consideran para calcular su ingreso.
- Impacto: Los pagos por estímulos de la ley CARES no se considerarán como parte de su ingreso para determinar si usted es elegible para asistencia a la vivienda o como parte de su revisión anual.

## OPERACIONES DE HACLA DURANTE COVID-19 (Continuación)

### 5. Firmas Electrónicas

- Descripción: HACLA puede aceptar firmas digitales. Para que una firma digital pueda ser utilizada por HACLA, debe haber sido creada usando una tecnología que sea reconocida por el Estado de California. HACLA puede aceptar firmas digitales generadas por Adobe y Docusign.
- Impacto: Solamente para familias que reciben asistencia a la vivienda cuando el trabajador de la agencia que le proporcione servicios de asistencia va a firmar por usted, el trabajador debe contar con su autorización para firmar por usted. Esto asegura que la firma es válida. En estas circunstancias, **HACLA debe obtener una autorización por escrito firmada por usted** donde usted le da permiso a su trabajador para que firme las formas en su representación.

### La información que se presenta a continuación se relaciona a medidas de emergencia implementadas por dependencias locales, estatales, y federales en respuesta a la pandemia por COVID-19

1. Moratoria en desalojos
2. Moratoria en incrementos a la renta

**Estas no son reglas de HUD. Esta información se proporciona solamente como referencia. Si usted tiene preguntas sobre esta información, por favor busque ayuda legal.**

#### 1. Moratoria en desalojos

- **Ciudad de Los Ángeles.** El 23 de marzo el Alcalde de la Ciudad de Los Ángeles, Eric Garcetti, emitió una moratoria temporal de desalojos por no pagar la renta para inquilinos que no pueden pagar la renta debido a circunstancias relacionadas a COVID-19. Una familia participante en el programa no puede ser desalojada por no pagar su porción del alquiler.

**Impacto:** Cualquier porción del alquiler que no se pague durante la moratoria de desalojos se acumulará y se tendrá que pagar.

Para más información, por favor visite la página de internet: <https://hcidla2.lacity.org/covid-19/renter-protections>

- **Centro para el Control de las Enfermedades (CDC,** por sus siglas en inglés). El 4 de septiembre del 2020, el CDC emitió un Aviso y Orden para prevenir la propagación de COVID-19. La Orden es una suspensión temporal en los desalojos residenciales. La Orden aplica a todos los inquilinos en el país que están sujetos a un desalojo por no pago de renta y que presentaron la Declaración disponible en <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/downloads/declaration-form.pdf>. La Orden será vigente del 4 de septiembre del 2020 al 31 de diciembre del 2020. Bajo esta Orden los inquilinos no pueden ser desalojados por no pagar la renta, siempre y cuando el inquilino firme la Declaración. La Orden no elimina la obligación del inquilino de pagar su porción del alquiler y los inquilinos deben seguir cumpliendo con las obligaciones del contrato de arrendamiento.

Para más información, por favor visite la página de internet: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/downloads/eviction-moratoria-order-faqs.pdf>



## Ordenes locales, estatales, y federales (Continuación)

### 2. Moratoria en incrementos a la renta

- Descripción: Una Orden de la Ciudad de Los Ángeles prohíbe de manera temporal todos los incrementos a contratos de renta para viviendas reguladas por la Ordenanza de Estabilización de Renta (RSO, por sus siglas en inglés). El 30 de marzo del 2020 el Alcalde de la Ciudad de Los Ángeles suspendió todos los incrementos a los contratos de renta en viviendas de renta que están reguladas por RSO.
- Expira: La Orden de la Ciudad será vigente durante un año después de que expire la emergencia por COVID-19. Después de esta fecha el propietario de la vivienda puede solicitar un incremento de renta. Los incrementos al contrato de renta no serán retroactivos y no se acumulan durante el periodo de un año.
- Impacto: La Autoridad de Vivienda no aprobará incrementos de renta para viviendas que reciben asistencia y se encuentran reguladas por RSO, a menos que HCIDLA apruebe una excepción.
- Para mayores informes, por favor visite la página de Internet: <https://hcidla2.lacity.org/covid-19/renter-protections>

## INSPECCION VIRTUAL POR VIDEO

Con el objetivo de prevenir la propagación de COVID-19 y reducir el riesgo potencial de exposición a propietarios de vivienda, solicitantes/participantes del programa y personal de HACLA se va a realizar una Inspección Virtual por Video (RVI, por sus siglas en inglés). Una inspección RVI es una alternativa a una inspección física de Estándares de Calidad de Vivienda (HQS, por sus siglas en inglés) y se realiza de manera remota con el Inspector de la Autoridad de Vivienda dirigiendo la inspección desde la oficina y la familia que participa en el programa de asistencia a la vivienda actúa como el “Inspector Virtual.” Un “Inspector Virtual” debe ser mayor de 18 años o si es menor de edad un adulto debe estar presente para que se realice la inspección. La Autoridad de Vivienda inspecciona de manera virtual la vivienda utilizando tecnología como transmisión de video en vivo.

Para la inspección se requiere un teléfono inteligente y una conexión de internet de 4G. Una conexión de 3G puede ser que no proporcione la velocidad y claridad que se requiere para llevar a cabo la inspección. Las plataformas disponibles para usar durante la inspección RVI son GoToMeeting, Zoom y WhatsApp. La plataforma que usted seleccione debe ser instalada antes de la fecha programada para su inspección. Para información adicional, por favor visite nuestra página de internet en <http://hacla.org/rvi>

**Si se programa una inspección RVI para su vivienda, usted recibirá un aviso de con más información.**

## CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE

Para mejorar la calidad del servicio que recibe de la Autoridad de Vivienda, el 25 de abril del 2019, el Consejo de Administración aprobó el reemplazo y expansión de sistema telefónico y centro de atención para administrar el alto volumen de llamadas telefónicas recibidas por la Autoridad de Vivienda. Esto incluye la implementación de un Centro de Atención al Cliente centralizado (CCC, por sus siglas en inglés). El CCC va a contar con un **número de teléfono único** que será dado a conocer para ser usado por todas las familias solicitantes y participantes del programa y el público en general. La función del CCC será proporcionar asistencia en general y explicar los requisitos y reglas del programa de la Sección 8.

La primera fase del CCC fue implementada a mediados del mes de octubre del 2020 con llamadas telefónicas a las familias participantes del programa para recordarles de su próxima revisión anual.

**Suscríbase gratis a la cuenta de Twitter de HACLA @hacla1938**

## REVISIONES ANUALES EN LINEA

Para garantizar que HACLA está utilizando tecnologías para mejorar el servicio al cliente y asistencia a las familias que participan en el programa tal como lo requiere el Plan de Visión de HACLA en su Estrategia No. 5, la Autoridad de Vivienda implementó un **servicio en línea gratuito** conocido como MyHousing. La Autoridad de Vivienda realizará su revisión anual en línea utilizando la página de internet de MyHousing disponible en <https://hacla.myhousing.com/Account/Login>

MyHousing le permitirá acceder su **revisión anual** 24 horas al día, siete días a la semana desde cualquier teléfono inteligente, dispositivo móvil, o computadora con acceso a Internet. Usted necesitará registrarse en MyHousing para completar su revisión anual. **Solamente el jefe de familia necesita registrarse en MyHousing.**

Usted también puede ver el video en línea disponible en <https://vimeo.com/438655964> con instrucciones sobre cómo registrarse.

Cuando sea su turno para empezar su revisión anual, usted recibirá un Aviso de Revisión Anual de la Autoridad de Vivienda con mas información, incluyendo la fecha límite para completar su revisión anual.

Antes de iniciar su proceso de registro a MyHousing, por favor asegúrese de que cuenta con:

- **Una dirección de correo electrónico válida.** Usted debe tener una dirección de correo electrónico válida para utilizar MyHousing. Para crear una cuenta de correo electrónico puede acceder gmail.com o yahoo.com o también puede obtener ayuda en su biblioteca pública. HACLA no patrocina estos servicios de correo electrónico. También puede acceder estas páginas de Internet desde cualquier teléfono inteligente, dispositivo móvil o computadora con acceso a Internet. Si no cuenta con acceso a Internet, usted puede llenar su registro de MyHousing en locales ubicados en la Ciudad, como su biblioteca pública, que ofrecen uso gratuito de sus computadoras.
- El nombre del jefe de familia, su fecha de nacimiento y su número de cliente de HACLA.

## MANTENGASE INFORMADO

La Autoridad de Vivienda le recomienda que se mantenga informado de cualquier cambio en las reglas y procedimientos de operación del programa que podrían afectar su asistencia a la vivienda. Proporcione su dirección de correo electrónico a su Consejero(a). Esto le proporcionará una manera más rápida de estar informado sobre cualquier aviso de HACLA. Su dirección de correo electrónico se mantendrá de manera confidencial, **solo será utilizada para avisos de HACLA** y no se le proporcionará a terceras personas.

**El Boletín Informativo para la Familias Participantes en el programa de asistencia a la vivienda está disponible en línea <http://www.hacla.org/s8formspolicies>**