



**City of Phoenix Human Services Department**  
**Emergency Rent and Utility Assistance Document Upload Process**  
**Frequently Asked Questions**

**Q: Can I use my Smartphone to take a picture of my document and upload?**

**A:** Yes, if the picture is clear and legible.

**Q: What if I don't have all the documents I need to upload right now?**

**A:** All documents uploaded are saved automatically. If you don't have all the documents you can upload what you have, then close the link and upload the rest later when you have them. Please don't sign and submit the documents until ALL required documents have been uploaded. Documents are **due by NOON** the day before your scheduled appointment.

**Q: What if I don't have a computer?**

**A:** You can use your mobile Smartphone to upload documents. Mobile Smartphone users can upload documents from phone storage or take a picture of a document and upload it. When you click on a file attachment, you will see files on your phone.

**Q: How do I upload a document?**

**A:** Desktop users can upload documents from their Personal Computer (PC).

**Q: I uploaded my documents. How do I submit the form?**

**A:** The Sign button at the bottom of the screen will only display when all required fields are filled in. Required fields are indicated by a red asterisk (\*).

**Q: I'm using a Smartphone, but the screen is too small to see the form.**

**A:** For mobile Smartphone users:

- a) turn the phone sideways to view the form better
- b) zoom in if necessary
- c) use the horizontal scroll bar if needed.

**Q: What other proof of citizenship can I use if I don't have a copy my U.S. birth certificate?**

**A:** Examples: Passport, child's birth certificate that includes parent's name and place of birth (in the U.S).

**Q: What if my Landlord didn't give me a lease?**

**A:** A lease agreement is required for all rent assistance appointments. If you are requesting utility assistance only, proof of address such as a landlord statement or utility bills is acceptable.

**Q: What if I don't have all my children's birth certificates?**

**A:** Proof of date of birth such as a DES printout, school records or other legal documentation is acceptable.

**Q: I am self-employed and do not have paystubs.**

**A:** Documentation of gross income for the past 30 days is required. A self-declaration of gross income including dates, will work for self-employment.

**Q: When should I upload the documents?**

**A:** Documents are **due by NOON** the day before your scheduled appointment.

**Q: Can I upload a document that is already saved on my Smartphone?**

**A:** Yes, Smartphone users can upload documents from phone storage or take a picture of a document and upload it. When you click on a file attachment, you will see files on your phone.

**Q: Do I have to separate my documents and upload separately for each household member?**

**A:** Yes, each document must be uploaded separately. For example, a birth certificate for each member must be uploaded separately for each household member.



Departamento de Servicios Humanos de la Ciudad de Phoenix

Proceso de carga de documentos de Asistencia de Alquiler de Emergencia y  
Servicios Públicos

Preguntas frecuentes

Q: Puedo usar mi teléfono inteligente para tomar una foto de mi documento y subirlo?

A: Sí, si la imagen es clara y legible.

Q: Qué sucede si no tengo todos los documentos que necesito cargar en este momento?

A: Todos los documentos cargados se guardan automáticamente. Si no tiene todos los documentos, puede cargar lo que tiene, cierre el enlace y cargue el resto más tarde cuando los tenga. No firme ni envíe los documentos hasta que se hayan cargado TODOS los documentos requeridos. Los documentos deben presentarse antes del mediodía del día anterior a su cita programada.

Q: Qué sucede si no tengo una computadora?

A: Puede usar su teléfono inteligente móvil para cargar documentos. Los usuarios de teléfonos inteligentes móviles pueden cargar documentos desde el almacenamiento del teléfono o tomar una foto de un documento y cargarlo. Cuando hace clic en un archivo adjunto, verá archivos en su teléfono.

Q: Cómo subo un documento?

A: Los usuarios de escritorio pueden cargar documentos desde su computadora personal (PC).

Q: Subí mis documentos. Cómo envío el formulario?

A: El botón de Firmar en la parte inferior de la pantalla solo se mostrará cuando se completen todos los campos obligatorios. Los campos obligatorios se indican con un asterisco rojo (\*).

Q: Estoy usando un teléfono inteligente, pero la pantalla es demasiado pequeña para ver el formulario.

A: Para usuarios de teléfonos inteligentes móviles:

- a) gire el teléfono hacia los lados para ver mejor el formulario
- b) acercar la pantalla si es necesario
- c) use la barra de desplazamiento horizontal si es necesario.

Q: Qué otra prueba de ciudadanía puedo usar si no tengo una copia de mi certificado de nacimiento de EE. UU.?

A: Ejemplos: pasaporte, certificado de nacimiento de su hijo/hija que incluye el nombre del padre/madre y el lugar de nacimiento (en los EE. UU.).

Q: Qué sucede si mi arrendador no me dio un contrato de arrendamiento?

A: Se requiere un contrato de arrendamiento para todas las citas de asistencia de alquiler. Si solo solicita asistencia de servicios públicos, se aceptan comprobantes de domicilio como una declaración del propietario o facturas de servicios públicos.

Q: Qué sucede si no tengo todos los certificados de nacimiento de mis hijos?

A: Se acepta comprobante de fecha de nacimiento, como una copia impresa de DES, registros escolares u otra documentación legal.

Q: Trabajo por mi propia cuenta y no tengo recibos de sueldo.

A: Se requiere documentación del ingreso bruto de los últimos 30 días. Una auto declaración de ingresos brutos, incluidas las fechas, funcionará por cuenta propia.

Q: Cuándo debo cargar los documentos?

A: Los documentos deben presentarse antes del mediodía del día anterior a su cita programada.

Q: Puedo cargar un documento que ya está guardado en mi teléfono inteligente?

A: Sí, los usuarios de teléfonos inteligentes pueden cargar documentos desde el almacenamiento del teléfono o tomar una foto de un documento y cargarlo. Cuando hace clic en un archivo adjunto, verá archivos en su teléfono.

Q: Tengo que separar mis documentos y cargarlos por separado para cada miembro del hogar?

A: Sí, cada documento debe cargarse por separado. Por ejemplo, un certificado de nacimiento para cada miembro debe cargarse por separado para cada miembro del hogar.