**SỔ TAY CHÍNH SÁCH HÀNH CHÍNH**

**PHẦN 1: MỤC ĐÍCH**

Theo Đạo luật bảo vệ việc dừng cấp nước (Bộ luật y tế và an toàn của bang California §§ 116900 – 116926), Quận Littlerock Creek Irrigation thông qua chính sách dạng văn bản bao gồm một vài quy trình trước khi cắt dịch vụ cấp nước dân cư do không thanh toán. Ngoài ra, dịch vụ cấp nước dân cư phải trễ hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày trước khi tài khoản được coi là hợp lệ để bị ngừng cấp nước.

**PHẦN 2: GIẢI TRÌNH CHÍNH SÁCH**

Nếu tài khoản dịch vụ cấp nước dân cư trễ hạn sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn, Quận sẽ phải cắt dịch vụ cấp nước sau khi tham khảo Đạo luật bảo vệ việc dừng cấp nước, như có thể áp dụng được. Chính sách này sẽ có tác dụng như hướng dẫn thông báo cho các khách hàng của Quận về lựa chọn yêu cầu tài khoản trễ hạn thanh toán và tránh sự ngừng dịch vụ cấp nước dân cư do không thanh toán. Trong trường hợp Chính sách này mâu thuẫn với bất kỳ một quy định, điều lệ hay chính sách khác của Quận thì Chính sách này sẽ chiếm ưu thế. Chính sách này không áp dụng cho bất kỳ một tài khoản nào đối với dịch vụ không dành cho dân cư.

**PHẦN 3: THOẢ THUẬN THANH TOÁN**

Khách hàng có thể thỉnh cầu sự gia hạn thanh toán cho tài khoản của họ chỉ sau khi thông báo ngừng cấp dịch vụ được gửi đi. Quận có thể cho phép sự gia hạn theo quyết định của riêng mình. Bất kỳ một sự gia hạn nào như vậy sẽ không được vượt quá bảy (7) ngày sau ngày hết hạn cuối cùng trên thông báo ngừng cấp dịch vụ. Các tài khoản có bốn hoặc nhiều hơn bốn hoá đơn chưa trả sẽ không được cấp sự gia hạn.

Khách hàng cũng có thể thỉnh cầu kế hoạch thanh toán trả dần sau khi thông báo ngừng cấp dịch vụ được gửi đi. Để tránh sự bất cập không đáng có cho khách hàng, Quận có thể đồng ý kế hoạch thanh toán trả dần theo quyết định của riêng mình. Bất kỳ một kế hoạch thanh toán nào như vậy sẽ cung cấp thanh toán đầy đủ các khoản quá hạn trước đây trong thời gian không quá mười hai (12) tháng. Quận có thể ngừng dịch vụ cấp nước nếu theo Phần 3 này khách hàng đã được gia hạn nhưng không trả được trước khi hết hạn ngày đã được gia hạn hoặc khách hàng được cho phép thực hiện kế hoạch thanh toán trả dần nhưng không trả được trước ngày hết hạn của kế hoạch thanh toán.

# PHẦN 4: CÁC TRƯỜNG HỢP Y KHOA VÀ TÀI CHÍNH ĐẶC BIỆT THEO ĐÓ DỊCH VỤ SẼ KHÔNG BỊ CẮT

## Điều kiện

Quận sẽ không cắt dịch vụ cấp nước nếu hội tụ tất cả ba (3) điều kiện sau đây:

* 1. Khách hàng hoặc người thuê của khách hàng nộp lên Quận chứng nhận của một người cung cấp dịch vụ cơ bản có giấy phép và rằng sự cắt dịch vụ cấp nước sẽ đe doạ mạng sống hoặc có nguy cơ ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khoẻ và sự an toàn của một cư dân ngay tại nơi dịch vụ dân cư được cung cấp.
	2. Khách hàng không thể trả dịch vụ dân cư trong chu kỳ tính hoá đơn bình thường của Quận. Khách hàng được cho là không đủ khả năng tài chính để trả trong chu kỳ tính hoá đơn bình thường nếu:
		1. Một thành viên bất kỳ của hộ gia đình của khách hàng là người hưởng hiện tại của chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương trình SSI/SSP của bang California hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của bang California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặc
		2. Khách hàng tuyên thề rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình ít hơn hai trăm phần trăm (200%) mức quy định nghèo của liên bang. Mẫu chứng nhận sẽ được cung cấp cho khách hàng để tuyên thề.
	3. Khách hàng đồng ý tham gia vào một thoả thuận dạng văn bản với Quận về việc gia hạn hoặc kế hoạch thanh toán khác đối với số tiền quá hạn. Quận sẽ chọn lựa các điều khoản và điều kiện của một kế hoạch thanh toán và những điều này này sẽ được xác lập trong một thoả thuận dạng văn bản. Thoả thuận dạng văn bản sẽ không gia hạn quá mười hai (12) tháng trong bất kỳ một trường hợp nào.

## Minh chứng của khách hàng, sự xem xét của Quận về việc đủ điều kiện hay không

Khách hàng chịu trách nhiệm chứng tỏ rằng họ đạt được các điều kiện trong phần 4.A bên trên. Khi nhận được các tài liệu từ khách hàng, Quận sẽ xem xét hồ sơ trong vòng bảy (7) ngày theo lịch và kết luận hoặc là: (a) thông báo cho khách hàng về các điều khoản và điều kiện do Quận chọn lựa và yêu cầu chữ ký của khách hàng trên thoả thuận kế hoạch thanh toán; (b) yêu cầu khách hàng bổ sung thông tin; hoặc (c) thông báo cho khách hàng rằng họ không đủ điều kiện.

## Không tuân thủ

Quận có thể cắt dịch vụ cấp nước nếu khách hàng đã được dàn xếp thoả thuận thanh toán theo Phần 4 nhưng không làm được điều sau trong vòng sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn: (i) trả phần quá hạn theo kế hoạch thanh toán; hoặc (ii) trả khoản nợ hiện tại đối với dịch vụ cấp nước trong khi kế hoạch thanh toán vẫn còn hiệu lực. Quận sẽ dán thông báo cuối cùng nhằm cắt dịch vụ tại một nơi dễ thấy và nổi bật tại nơi được cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp. Thông báo cuối cùng sẽ không để khách hàng bị Quận điều tra hay xem xét theo Phần 5.

# PHẦN 5: QUY TRÌNH TRANH LUẬN HOẶC TRANH CÃI HOÁ ĐƠN

## Quy trình tranh luận hoặc tranh cãi hoá đơn.

Bất kỳ khi nào có nghi vấn về tính chính xác của hoá đơn, khách hàng có thể bắt đầu tranh cãi bằng văn bản hoặc yêu cầu điều tra liên quan đến khoản tiền của hoá đơn trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận được hoá đơn gây tranh cãi. Tranh cãi dạng văn bản phải bao gồm thông tin hoặc bằng chứng hỗ trợ.

Giám đốc Tài chính hoặc Kế toán sẽ xem xét các bản tranh cãi hoặc yêu cầu điều tra với thời gian hợp lý. Sự xem xét sẽ bao gồm việc cân nhắc liệu khách hàng có thể nhận được thanh toán trì hoãn hay một kế hoạch thanh toán trả dần cho khoản chưa trả. Dịch vụ cấp nước sẽ không bị cắt do không thanh toán trong khi tranh cãi điều tra đang diễn ra hoặc trong khi kháng cáo. Quận, theo quyết định của riêng mình, có thể xem xét các tranh cãi hoặc yêu cầu điều tra không đúng lúc nhưng những tranh cãi hoặc yêu cầu như vậy không phải là đối tượng để kháng cáo.

## Kháng cáo tới Phòng tài chính

Nếu nguyên đơn không thoả mãn với quyết định của Giám đốc kế toán hoặc tài chính thì ông ta hay bà ta có thể làm đơn kháng cáo ở dạng văn bản và nộp cho Ban giám đốc trong vòng mười (10) ngày kể từ khi có quyết định của Giám đốc tài chính. Sau khi nhận đơn kháng cáo, Ban Giám đốc sẽ trả lời người khởi kiện ở dạng văn bản trong vòng mười (10) ngày về đơn kháng cáo.

Nếu khách hàng không thoả mãn với phản hồi của uỷ ban thì sau đó ông ta hay bà ta có mười (10) ngày để kháng cáo lại phản hồi bằng cách yêu cầu một cuộc họp với uỷ ban. Cuộc họp này sẽ được sắp đặt sớm nhất có thể và người khởi kiện sẽ nhận được thông báo dạng văn bản về thời gian và địa điểm của cuộc họp. Sau cuộc họp trong vòng mười (10) ngày, uỷ ban sẽ ra thông báo ở dạng văn bản trả lời người khởi kiện về quyết định của uỷ ban.

# PHẦN 6: THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA QUẬN

Đối với các câu hỏi hay hỗ trợ liên quan đến hoá đơn nước, kể cả lựa chọn tránh việc cắt dịch vụ do không thanh toán, bạn có thể liên hệ nhân viên Dịch vụ khách hàng của Quận trong giờ làm việc bình thường theo số 661-944-2015 hoặc bạn có thể gửi email lortiz@lrcid.com. Giờ làm việc bình thường từ thứ 2 đến thứ 5, từ 7h sáng đến 5h30 chiều, chúng tôi đóng cửa vào ngày thứ 6 và ngày nghỉ.