



CẨM NANG CHÍNH SÁCH HÀNH CHÍNH

MUC 1: MỤC ĐÍCH

Để tuân hành với Đạo Luật Bảo Vệ Dân Cư Khỏi Bị Cúp Nước (Bộ Luật Sức Khỏe Và An Toàn California §§ 116900 – 116926), Thành Phố thông qua chính sách bằng văn bản có một số thủ tục Thành Phố phải tuân thủ trước khi ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt vì không trả tiền. Ngoài ra, dịch vụ phân phối nước sinh hoạt phải quá hạn thanh toán tối thiểu sáu mươi (60) ngày trước khi tài khoản mới đủ điều kiện bị ngắt kết nối dịch vụ.

MUC 2: TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH

Nếu tài khoản dịch vụ phân phối nước sinh hoạt quá hạn thanh toán sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn thì Thành Phố sẽ ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt sau khi tuân thủ Đạo Luật Bảo Vệ Dân Cư Khỏi Bị Cúp Nước, nếu phù hợp. Chính sách này sẽ hướng dẫn khách hàng của Thành Phố về những lựa chọn để thanh toán các tài khoản quá hạn thanh toán và tránh tình trạng bị ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt vì không trả tiền. Khi nào Chính Sách này có mâu thuẫn với quy tắc, quy chế, hoặc chính sách khác của Thành Phố thì Chính Sách này sẽ chi phối. Chính sách này không áp dụng vào bất kỳ tài khoản nào sử dụng dịch vụ phi sinh hoạt.

MUC 3: DÀN XẾP PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

Một khách hàng có thể yêu cầu gia hạn thời gian trả tiền chỉ sau khi họ đã nhận được giấy thông báo về tình trạng dịch vụ sẽ bị ngắt kết nối. Thành Phố có thể cho thêm thời gian, theo quyền tùy nghi của Thành Phố. Thời gian gia hạn đó sẽ không quá bảy (7) ngày sau khi ngày tới hạn cuối cùng trong giấy thông báo về tình trạng dịch vụ sẽ bị ngắt kết nối. Tài khoản còn thiếu tiền cho bốn hóa đơn hoặc nhiều hơn sẽ không được cho thêm thời gian thanh toán.

Một khách hàng cũng có thể yêu cầu kế hoạch trả góp sau khi nhận được giấy thông báo về tình trạng dịch vụ sẽ bị ngắt kết nối. Để tránh cho khách hàng không phải chịu đựng gian khổ quá mức, Thành Phố sẽ cho phép khách hàng tham gia kế hoạch trả góp, theo quyền tùy nghi của Thành Phố. Kế hoạch thanh toán như vậy sẽ cho khách hàng thời gian không quá mười hai (12) tháng để thanh toán toàn bộ những khoản tiền đã quá hạn. Thành Phố có thể ngưng dịch vụ

phân phối nước sinh hoạt nếu một khách hàng đã được cho thêm thời gian hoặc tham gia kế hoạch thanh toán theo Mục 3 nhưng khách hàng đó lại không trả tiền vào ngày tới hạn đã được gia hạn hoặc ngày tới hạn theo kế hoạch thanh toán.

MỤC 4: SẼ KHÔNG NGỪNG DỊCH VỤ KHI CÓ TRƯỜNG HỢP Y TẾ ĐẶC BIỆT VÀ TRƯỜNG HỢP TÀI CHÍNH ĐẶC BIỆT.

A. Các Điều Kiện

Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt nếu khách hàng đáp ứng tất cả ba (3) điều kiện sau đây:

1. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp giấy chứng thực từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu có giấy hành nghề rằng việc ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt sẽ đe dọa tính mạng, hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn, của người sống ở nơi nhận dịch vụ phân phối nước sinh hoạt.
2. Khách hàng không thể nào trả tiền cho dịch vụ phân phối nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Thành Phố. Khách hàng sẽ được coi như là không thể nào trả tiền trong chu kỳ hóa đơn thông thường nếu:
 - a. Bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện tại đang hưởng CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, SSI/SSP California, hoặc Chương Trình Phụ Cấp Dinh Dưỡng Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Nhỏ, hoặc
 - b. Khách hàng tuyên bố chịu hình phạt cho sự khai man rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới hai trăm phần trăm (200%) mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định. Thành Phố sẽ cung cấp cho khách hàng đơn chứng nhận để thực hiện tuyên bố này.
3. Khách hàng chịu ký kết thỏa ước thành văn bản với Thành Phố về việc cho thêm thời gian hoặc kế hoạch thanh toán khác đối với các phí quá hạn thanh toán. Thành Phố sẽ chọn các điều khoản và điều kiện của kế hoạch thanh toán, và các điều khoản và điều kiện này sẽ được nêu ra trong thỏa ước thành văn bản. Dù trong bất kỳ hoàn cảnh nào thỏa ước thành văn bản sẽ không được gia hạn quá mười hai (12) tháng.

B. Khách Hàng Chứng Minh, Và Thành Phố Duyệt Xét, Sự Đủ Điều Kiện

Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong Mục 4.A ở trên đã được đáp ứng. Một khi nhận được giấy tờ chứng minh từ khách hàng, Thành Phố sẽ duyệt xét giấy tờ chứng minh trong vòng bảy (7) ngày theo lịch và hoặc: (a) thông báo cho khách hàng biết về các điều khoản và điều kiện Thành Phố đã chọn và khách hàng bắt buộc phải ký vào thỏa ước kế hoạch thanh toán; (b) yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin; hoặc (c) thông báo cho khách hàng biết rằng họ không đáp ứng các điều kiện.

C. Sự Không Tuân Theo

Thành Phố có thể ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt nếu một khách hàng đã được cho phép dàn xếp phương thức thanh toán theo Mục 4 và không làm theo một trong hai điều sau đây trong sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn: (i) trả số tiền tới hạn thanh toán theo kế hoạch thanh toán; hoặc (ii) trả các phí dịch vụ phân phối nước sinh hoạt hiện tại trong khi đang tham gia kế hoạch thanh toán. Thành Phố sẽ dán giấy báo về tình trạng ngưng dịch vụ cuối cùng ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ trong ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ. Giấy báo cuối cùng sẽ không cho khách hàng quyền điều tra hoặc duyệt xét bởi Thành Phố theo Mục 5.

MỤC 5: THỦ TỤC TRANH CÃI HOẶC PHẢN ĐỐI MỘT HÓA ĐƠN

A. Thủ Tục Tranh Cãi Hoặc Phản Đối Một Hóa Đơn.

Khi nào khách hàng nghi ngờ độ chính xác của hóa đơn dịch vụ phân phối nước sinh hoạt thì khách hàng có thể tiến hành một cuộc tranh cãi bằng văn bản hoặc yêu cầu Thành Phố điều tra số tiền trong hóa đơn trong vòng mười (10) ngày khách hàng nhận được hóa đơn gây tranh cãi. Cuộc tranh cãi bằng văn bản phải có thông tin phụ trợ hoặc bằng chứng.

Quản Lý Tài Chánh hoặc Kế Toán Trưởng sẽ duyệt xét tất cả vụ tranh cãi hoặc yêu cầu điều tra đúng thời hạn. Khi duyệt xét Quản Lý Tài Chánh hoặc Kế Toán Trưởng cũng sẽ cân nhắc liệu khách hàng sẽ được trả chậm hoặc trả góp cho số dư chưa thanh toán hay không. Thành Phố sẽ không ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt vì không trả tiền trong khi đang chờ kết quả điều tra cuộc tranh cãi, hoặc trong khi khách hàng đang khiếu nại hóa đơn. Theo quyền tùy nghi của Thành Phố, Thành Phố có thể duyệt xét những vụ tranh cãi hoặc những yêu cầu điều tra không hợp thời, nhưng khách hàng sẽ không được khiếu nại những vụ tranh cãi hoặc yêu cầu đó.

B. Khiếu Nại Với Ban Tài Chánh

Nếu người khiếu nại không cảm thấy hài lòng với quyết định của Quản Lý Tài Chánh hoặc Kế Toán Trưởng thì người khiếu nại có thể đệ trình khiếu nại thành văn bản với Giám Đốc Tài Chánh trong vòng mười (10) ngày Quản Lý Tài Chánh đưa ra quyết định. Sau khi đệ trình đơn khiếu nại, Giám Đốc Tài Chánh sẽ hồi đáp bằng văn bản về tình trạng của đơn khiếu nại đó trong vòng mười (10) ngày.

Nếu khách hàng không cảm thấy hài lòng với hồi đáp bằng văn bản của ủy ban thì khách hàng có mười (10) ngày từ ngày viết hồi đáp để khiếu nại hồi đáp đó bằng cách yêu cầu một cuộc họp với ủy ban. Thành Phố sẽ nhanh chóng lên lịch cuộc họp, và người khiếu nại sẽ nhận thông báo bằng văn bản về ngày và địa điểm của cuộc họp. Sau cuộc họp, ủy ban sẽ viết thư thông báo cho người khiếu nại biết về quyết định của họ trong vòng mười (10) ngày.

MỤC 6: THÔNG TIN LIÊN LẠC CỦA THÀNH PHỐ

Quý vị có thể liên lạc nhân viên ban Dịch Vụ Khách Hàng của Thành Phố nếu có thắc mắc hoặc cần giúp đỡ với hóa đơn nước, bao gồm các lựa chọn để tránh tình trạng ngưng dịch vụ do không trả tiền, bằng cách gọi số 626-580-2024 trong giờ làm việc bình thường hoặc gửi email cho water@elmonteca.gov. Giờ làm việc bình thường là thứ Hai đến thứ Năm, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ rưỡi chiều và chúng tôi đóng cửa thứ Sáu và vào ngày lễ.